



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



Université Mohamed Boudiaf
M'sila

جامعة محمد بوضياف
المسيلة

كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة تخرج

مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر 2

العنوان

دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي
في الجزائر

الشعبة: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

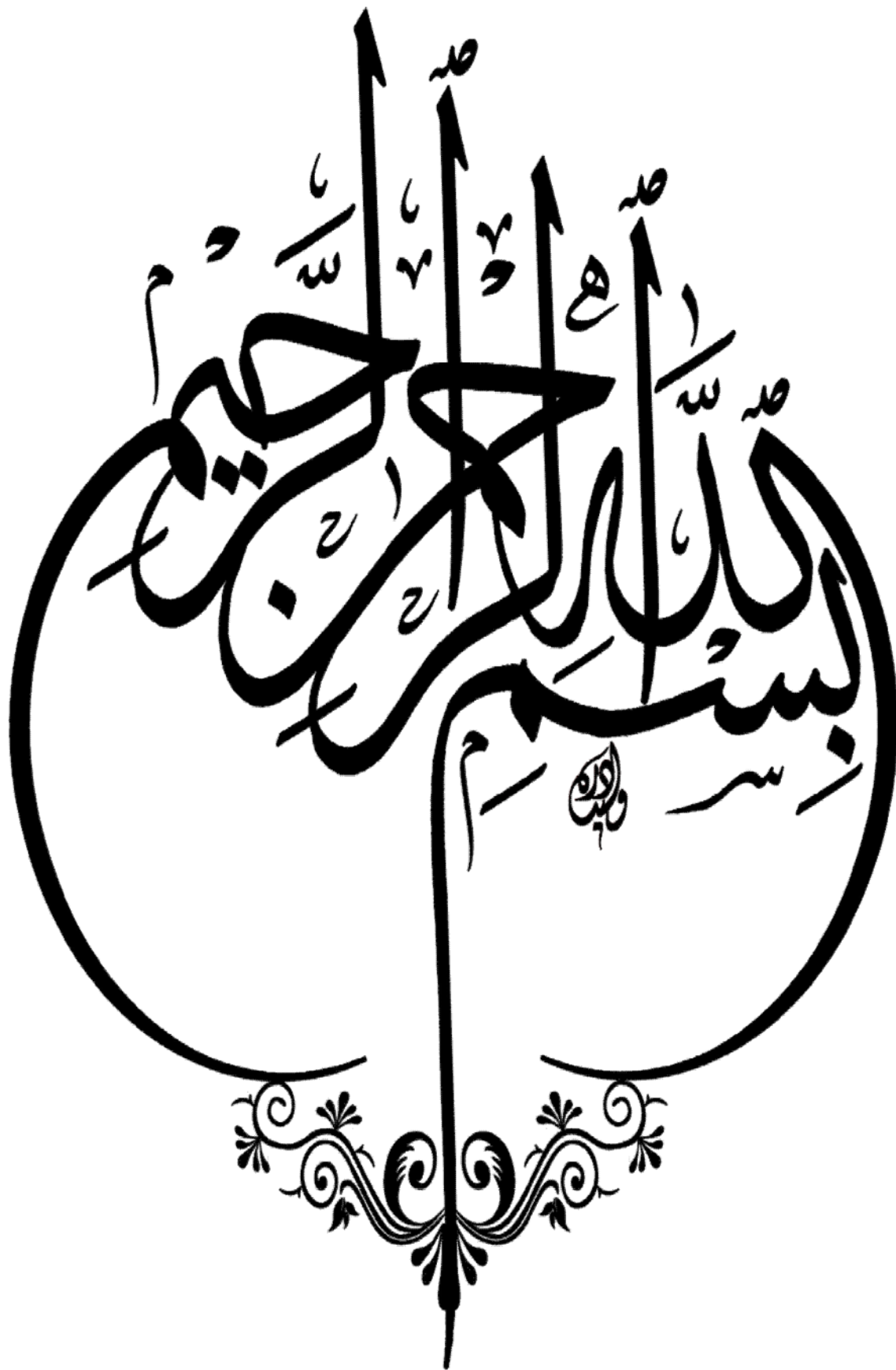
تحت إشراف الدكتورة:

حداوي أسماء

من إعداد:

قاسمي حدة

السنة: 2024/2025



شكر وتقدير

الحمد لله تبارك وتعالى على نعمه إذ أمدني بالإرادة والعزيمة ويسر لي إتمام هذا العمل والصلاة والسلام على خير خلق الله

سيدنا محمد خير الأنام وبعد

أتقدم بجزيل الشكر وفائق الاحترام إلى أستاذتي الفاضلة الدكتورة حدباوي أسماء

لتكرمها بالإشراف على هذا العمل وتقديمها للتوجيهات والنصائح القيمة،

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذتي الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم وتفضلهم لتقييم وتمييز هذا العمل، في

سبيل توجيه النصح لي، لتدارك أي نقص،

كما لا يفوتني أن أشكر كل العاملين في قسم العلوم الاقتصادية

وكل من ساهم من قريب أو من بعيد في إعداد هذه الأطروحة، جزاهم الله عني خير الجزاء.

أهدي ثمرة جهدي إلى التي حملتني تسعا وهنا على وهن التي أفنت شبابها من أجلي ومن أجل إخوتي.

الإهداء

أمي الحبيبة " رحمها الله "

إلى الشمعة التي احترقت لتتير دربي ومنحتني نور الإيمان، إلى " أبي الغالي " حفظه الله

إلى إخوتي وأخواتي اسعدهم الله ورعاهم

إلى رفيق دربي وسندي في هذه الدنيا زوجي حفظه الله ورعاه

إلى اولادي حصادي في هذه الدنيا بارك الله لي فيهم وجعلهم ذخرا لي ولأبوهم في

الدنيا والآخرة

إلى كل من تتلمذت وتعلمت على أيديهم إلى كل الأحباب والأصدقاء

إلى كل من دعا لي بظهر الغيب أهدي هذا العمل المتواضع.

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية وتعزيز الشمول المالي مع محاولة تبسيط وتوضيح مفهوم و أهداف و مزايا و مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية و أنواع و سائل الدفع الإلكتروني و الشمول المالي و علاقته بالخدمات المصرفية الإلكترونية، و دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مع التطرق إلى واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر و أهم الإجراءات و التشريعات التي تبنتها الدولة الجزائرية من أجل تطوير القطاع المصرفي لتعزيز الشمول المالي، خاصة في الفترة الممتدة من 2020 إلى غاية 2024، كما تم التطرق إلى بعض البنوك الوطنية الجزائرية من خلال الخدمات المالية التي تقدمها من أجل تسهيل إيصال هذه الخدمات الى كافة فئات المجتمع

وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة ايجابية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وتعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال الاستغلال الأمثل لمميزات الخدمات المصرفية الإلكترونية لتسهيل إيصال مختلف الخدمات المالية الى كافة فئات المجتمع

Abstract:

This study aims to identify the relationship between electronic banking and the enhancement of financial inclusion, while attempting to simplify and clarify the concepts, goals, advantages, and risks of electronic banking services, as well as the types of electronic payment methods and financial inclusion, and its relation to electronic banking services. It also addresses the role of electronic banking services in promoting financial inclusion in Algeria, along with an examination of the current state of electronic banking services in Algeria and the key measures and regulations adopted by the Algerian state to develop the banking sector to enhance financial inclusion, especially during the period from 2020 to 2024. Additionally, it discusses some national Algerian banks through the financial services they provide to facilitate the delivery of these services to all segments of society.

The study concluded that there is a positive relationship between electronic banking services and the enhancement of financial inclusion, achieved through the optimal utilization of the advantages of electronic banking services to facilitate the delivery of various financial services to all societal segments.

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
III	شكر وتقدير
IV	الإهداء
V	ملخص الدراسة
VI-VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الجداول
أ - ث	مقدمة عامة
20-01	الفصل الأول: الخدمات المصرفية الإلكترونية
02	تمهيد الفصل:
03	المبحث الأول: الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية
03	المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية
05	المطلب الثاني: أهمية و أهداف الخدمات المصرفية الإلكترونية
07	المطلب الثالث: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني وقنوات توزيعها
15	المبحث الثاني: مزايا ومخاطر الصيرفة الإلكترونية وإستراتيجيات مواجهتها
15	المطلب الأول: مزايا و مخاطر الصيرفة الإلكترونية
17	المطلب الثاني: إستراتيجية مواجهة مخاطر الصيرفة الإلكترونية
20	خلاصة الفصل
35-21	الفصل الثاني: الشمول المالي وعلاقته بالخدمات المصرفية الإلكترونية
22	تمهيد الفصل:
23	المبحث الأول: عموميات حول الشمول المالي
23	المطلب الأول: ماهية الشمول المالي ومبادئه
25	المطلب الثاني: أهمية الشمول المالي وأهدافه
27	المطلب الثالث: سياسات الشمول المالي وتحدياته
30	المبحث الثاني: علاقة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالشمول المالي
30	المطلب الأول: دور المصارف الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي
31	المطلب الثاني: دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

34	المطلب الثالث: معوقات ومشكلات تعزيز الشمول المالي
38	خلاصة الفصل
71-39	الفصل الثالث: دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر
40	تمهيد الفصل:
41	المبحث الأول: واقع النظام المصرفي في الجزائر
41	المطلب الأول: النظام المصرفي في الجزائر وهيكله الحالي
45	المطلب الثاني: الأنظمة القانونية والتنظيمية للصيرفة الإلكترونية في الجزائر
49	المطلب الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية
61	المبحث الثاني: واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر ودور ابتكاراتها في تعزيز الشمول المالي
61	المطلب الأول: واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر
68	المطلب الثاني: تحديات ومعوقات الشمول المالي في الجزائر
69	المطلب الثالث: الحلول المقترحة لتنمية الشمول المالي في الجزائر
71	خلاصة الفصل
75-72	خاتمة عامة
83-76	المصادر والمراجع

فهرس الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
14	المعاملات المصرفية الإلكترونية	01
28	السياسات الأكثر فاعلية لتعزيز الشمول المالي	02
44	هيكل النظام المصرفي في الجزائر (إلى غاية 02 جانفي 2025)	03
63	نشاط الدفع عبر الانترنت	04
64	العدد الإجمالي لمعاملات السحب	05
65	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع	06
66	نشاط الدفع عبر الهاتف	07
67	البطاقات المتداولة	08

فهرس الجدول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
63	نشاط الدفع على الإنترنت	01
64	العدد الإجمالي لمعاملات السحب	02
65	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع	03
66	نشاط الدفع عبر الهاتف	04
67	البطاقات المتداولة	05

مقدمة عامة

مقدمة عامة :

يشهد العالم اليوم تحولات اقتصادية ومالية عميقة، تقودها الرقمنة والتكنولوجيا، ويُعد القطاع المصرفي من أكثر القطاعات تأثرًا بهذه التحوّلات، حيث أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية إحدى أبرز الابتكارات في الصناعة المالية، نظرًا لدورها في تسهيل العمليات البنكية، وتسريع المعاملات، وتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية. وقد أفرز هذا التحول نمطًا جديدًا من التفاعل بين البنوك والعملاء، يعتمد على الوسائط الإلكترونية عوضًا عن القنوات التقليدية.

وقد ساهم هذا التطور في بروز مفهوم الشمول المالي، الذي يُقصد به دمج أكبر عدد ممكن من الأفراد والمؤسسات ضمن النظام المالي الرسمي، وتمكينهم من الوصول إلى الخدمات المصرفية بكل سهولة وأمان. وتعد الخدمات المصرفية الإلكترونية من أبرز الآليات الحديثة التي تُستخدم لتعزيز هذا الشمول، خاصة من خلال توسيع قاعدة العملاء، وتقليل الحواجز الجغرافية والمالية، وتقديم حلول مصرفية مرنة وملائمة لمختلف الفئات.

أما في الجزائر، فقد بدأت الإصلاحات المصرفية تركز بشكل متزايد على الرقمنة، خاصة بعد التحديات التي طرحتها جائحة كوفيد-19، والتي أكدت على أهمية تطوير البنية التحتية الرقمية وتحقيق التحول الرقمي في تقديم الخدمات البنكية. غير أن هذه الجهود ما تزال تواجه العديد من العراقيل، أبرزها ضعف الإطار التشريعي واللوجستي، وتفاوت الوصول إلى الإنترنت بين الفئات والمناطق.

وانطلاقًا من ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق الشمول المالي في الجزائر، من خلال ربط تطور هذه الخدمات بمؤشرات فعلية تعكس مدى تقدم الشمول المالي في البيئة الجزائرية.

1. طرح الإشكالية:

نظرًا لما تشهده الجزائر من تحولات متسارعة في المجال التكنولوجي، خاصة في القطاع المالي والمصرفي، أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية أحد الأدوات الأساسية التي تسعى البنوك من خلالها إلى تعميم الخدمات المالية والوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من السكان، ويعد الشمول المالي من الأهداف الاستراتيجية التي تركز عليها السياسات الاقتصادية الحديثة كونه يمثل أحد المؤشرات الدالة على مدى اندماج الأفراد والمؤسسات في النظام المالي الرسمي.

وفي هذا الإطار، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية وتحقيق الشمول المالي في الجزائر، من خلال التركيز على مؤشرات مثل عدد الحسابات البنكية، استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وانتشار القنوات الرقمية. ومما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

✓ ما هو الدور الذي تلعبه الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر؟

الاسئلة الفرعية:

- كيف تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي ؟
- ما هو دور القنوات المصرفية الإلكترونية في إدماج الفئات غير المتعاملة تقليديًا مع النظام البنكي في الجزائر؟
- ما هي أبرز العوامل التي تحد من فعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر؟
- كيف يؤثر ضعف البنية التحتية الرقمية والإطار القانوني على تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر؟

2. الفرضيات:

ومن أجل محاولة الإجابة على الإشكالية المطروحة، تم بناء الفرضيات التالية:

✓ تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر في تحسن مؤشرات الشمول وبالتالي توجد علاقة إيجابية بين الخدمات المصرفية الرقمية والشمول المالي.

✓ هناك محدودية في استخدام الدفع الإلكتروني في الجزائر من خلال القنوات والوسائل المستعملة مما قد يؤثر سلبا على الشمول المالي؛.

✓ هناك جهود تبذلها المصارف العاملة في الجزائرية لتفعيل استخدام الدفع الإلكتروني مما سينعكس إيجابا على الشمول المالي بالمصارف العمومية والخاصة بالجزائر

3. منهجية الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، يهدف المنهج الوصفي إلى عرض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية والشمول المالي، إضافة إلى استعراض الواقع الحالي للنظام المصرفي في الجزائر ومؤشرات الشمول المالي فيه، بالاعتماد على مصادر رسمية وتقارير وطنية ودولية، أما المنهج التحليلي، فقد استُخدم لتفسير العلاقة بين انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية ومعدلات الشمول المالي.

4. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مفهومي الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي.
- تحليل واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.
- دراسة أثر هذه الخدمات على مؤشرات الشمول المالي.
- تحديد أبرز التحديات التي تعيق تحقيق الشمول المالي عبر القنوات الرقمية.
- تقديم مقترحات لتعزيز دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في دعم الشمول المالي.

5. دوافع اختيار الموضوع:

تنبع أهمية اختيار هذا الموضوع من عدة اعتبارات أكاديمية وواقعية، من أبرزها:

- أهمية موضوع الشمول المالي باعتباره أحد التحديات التنموية المعاصرة التي تحظى باهتمام واسع على المستويين المحلي والدولي.
- الرغبة في التعمق في فهم الخدمات المصرفية الإلكترونية واستكشاف علاقتها المباشرة وغير المباشرة بتعزيز الشمول المالي.
- ارتباط الموضوع الوثيق بمجال التخصص، مما يسمح بتوظيف المعارف النظرية في معالجة قضية معاصرة ذات أبعاد تطبيقية.

6. تحديد إطار الدراسة:

عالجت هذه الدراسة موضوع الخدمات المصرفية الإلكترونية من منظور تحليلي يتعلق بتسليط الضوء على علاقتها بالشمول المالي وتطور القطاع المصرفي في الجزائر خلال الفترة الممتدة من سنة 2020 إلى سنة 2024.

7. الدراسات السابقة:

- دراسة (بللعماء أسماء وسيد اعمر زهرة) 2023 بعنوان " :الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا " وهدفت الدراسة لعرض مختلف جوانب الخدمات المصرفية الرقمية وتوضيح أهميتها في توسيع دائرة الشمول المالي، وتوصلت الدراسة لأن نسب الشمول المالي في لا تزال متدنية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.
- دراسة بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، بعنوان :تقييم درجة الشمول المالي في القطاع المصرفي الجزائري خلال الفترة (2011-2018)، مقال منشور في مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 06، العدد 01-2021 هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى مؤشرات الشمول المالي الرئيسية في القطاع الجزائري ومدى فعالية الوساطة البنكية المقدمة لمختلف فئات المجتمع تعزيزاً لدرجة الشمول المالي، وتعميماً للخدمات المالية والبنكية، بما فيها المنتجات والخدمات البنكية الإسلامية، توصلت الدراسة إلى أن مساهمة القطاع البنكي الجزائري في تعزيز الشمول المالي كانت ضعيفة، ويعود ذلك إلى نقص الجهود التي تبذلها السلطات النقدية والمالية في تعميق درجة اشتغال الخدمات المالية والبنكية لمختلف فئات المجتمع، لذا وجب تبني استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي من خلال توفير التشريعات والأنظمة والأطر الرقابية التي تساعد على انتشار الخدمات المالية والبنكية، وتوفير البنية التحتية المالية والبنكية لذلك.
- أمينة عثمانية و بولقلمح كاميليا، الدراسة عبارة عن مداخلة بعنوان الشمول المالي و أثره على تعزيز الاستقرار المالي دراسة حالة الدول العربية 2010-2016، دراسة عبارة عن إثبات التأثير الإيجابي للشمول المالي على بعض المؤشرات المالية ومن بينها الاستقرار المالي ومدى مساهمته في دعم التنمية المستدامة بكل أبعادها على الدول العربية، وقد كان الهدف من البحث هو التمعن في مختلف الجوانب النظرية للشمول المالي و معرفة طبيعة تأثير الشمول المالي على الاستقرار المالي في الدول العربية و مدى قدرة هذه الأخيرة على عكس الجانب النظري على أرض الواقع خلال الفترة 2010-2016

الفصل الأول

الخدمات المصرفية الإلكترونية

تمهيد:

في ظل التطورات الكبيرة الحاصلة في تكنولوجيا الاعلام والاتصال نتجت عدة أساليب جديدة في مختلف المجالات، وفي مقدمتها المعاملات المالية الإلكترونية المتمثلة في أنظمة الدفع الإلكتروني، حيث ساهم التقدم التكنولوجي في تغيير البيئة الاجتماعية والسياسية للعديد من البلدان، مما فتح آفاقا جديدة لممارسة حق استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف المجالات. وعليه فقد كان لبروز تكنولوجيا وسائل الاعلام والاتصال انعكاسا واضحا على العمل المصرفي، حيث دفعت المصارف إلى تبنيها، مما أدى بهذه الأخيرة إلى عدم اقتصرها على تأدية الوظائف التقليدية وتقديم الخدمات المصرفية التقليدية، بل امتد عملها ليشمل الصيرفة الإلكترونية ومن ثم تقديم الخدمات الإلكترونية بما فيها توفير أدوات دفع مصرفية إلكترونية. وسوف نتطرق من خلال هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية

المبحث الثاني: مزايا ومخاطر الصيرفة الإلكترونية وإستراتيجيات مواجهتها

المبحث الأول: الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية

في ظل التطورات الحاصلة والمتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت الخدمات البنكية الإلكترونية تحتل مكانة مهمة وذلك لما تمتاز به من خصائص سهلت على الزبون إجراء مختلف التعاملات الاقتصادية الحديثة، ومن خلال هذا المبحث سيتم التطرق إلى مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية وكذا عرض أهم مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

لقد كان لظهور عصر الخدمة الإلكترونية نتيجة التوسع الهائل والسريع في اقتصاد المعلومات والشبكات الإلكترونية التي أعطت دفعا لمنظمات الأعمال عامة والمصارف خاصة للتمركز أكثر في السوق، كما وفرت لها فرصا وقدرات تمكنهم من الوصول إلى العملاء وتقديمها لهم خدمات شخصية مفصلة.

أولا: التطور التاريخي للصيرفة الإلكترونية¹

الصيرفة الإلكترونية، أو المصارف الإلكترونية، مصارف على الخط، مصرف عن بعد، مصارف الانترنت كلها اصطلاحات تؤدي ذات المقصود مع فرق في درجة الإلكترونية في أعمالها، إذ نجد مصارف تعمل كلية على الخط فهي بالتالي مصارف افتراضية، ومصارف أخرى تقدم خدمات بالطرق الإلكترونية بالإضافة إلى عملها بالطرق التقليدية؛ ومهما كانت درجة الإلكترونية على المستويات الجزئية، فإن عالم الوساطة المالية عرف تحولا نوعيا غير من أبعاد وأهداف واستراتيجيات المصارف في السنوات القليلة الأخيرة، وكان ذلك نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيات الجديدة في الاعلام والاتصال وعملة الأسواق المالية والمصرفية.

ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني مع بداية الثمانينات، حيث برز مفهوم " monetics " الذي يعني تزاوج النقد بالإلكترونيك، غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني يرجع في الواقع إلى بدايات القرن الماضي في فرنسا (بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي)، وفي الولايات المتحدة الأمريكية (بطاقات معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد) ومع ذلك كان لابد من الانتظار حتى الخمسينات حتى يشهد العالم تحولا في هذه البطاقات، حيث أصدرت أمريكان اكسبرس سنة 1958 بطاقات بلاستيكية، والتي انتشرت على نطاق دولي في الستينات.

وفي سنة 1968 أصدرت مجموعة من ثمانية مصارف بطاقة «AmericardBank»، والتي تحولت فيما بعد إلى شبكة visa العالمية، كما تم في نفس العام إصدار البطاقة الزرقاء «Blue card» من قبل ستة مصارف فرنسية.

وفي بداية السبعينات وبفضل ثورة الإلكترونية تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية في عدد من البلدان الصناعية حيث أصبحت البطاقة تحوي ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع.

¹حسين رحيم وهوارى معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، بحث مقدم على المنتدى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي-واقعة وتحديات-، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2014، ص 315-316.

ومنذ سنة 1986 شرعت اتصالات فرنسا في تزويد غرف الهاتف العمومي بأجهزة قارئة لبطاقات الذاكرة، ومع بداية التسعينات (1992) أصبحت كل البطاقات المصرفية (بطاقات دفع أو سحب) في فرنسا برغوثة (des cartes à puce)، بالتالي فهي تسمح لتعرف على سلامة البطاقة وعلى هوية صاحبها، وهو ما يعد دعم كبيراً لأمن العمليات التي تجري بها.

ثانياً: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

لا يوجد تعريف موحد للصيرفة الإلكترونية يمكن أن ينسب إلى شخص واحد، إذ تم تطوير مفهوم الصيرفة الإلكترونية عبر العديد من الدراسات والأبحاث في مجال العلوم المصرفية والتكنولوجيا المالية.

ومع ذلك يمكن الإشارة إلى بعض المؤسسات والمنظمات التي كان لها تأثير كبير في تطوير وتعريف هذا المفهوم من بينها:

– البنك الدولي: قدم مجموعة من التقارير والدراسات حول دور التكنولوجيا في تعزيز الخدمات المالية.

– منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD): وضعت أطر عمل لتعزيز استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات المالية والمصرفية.

بشكل عام، يتطور مفهوم الصيرفة الإلكترونية مع التقدم التكنولوجي واحتياجات السوق المتغيرة، مما يجعلها عنصراً أساسياً في صناعة الخدمات المالية اليوم.

كما يوجد تعاريف أخرى حول الخدمات المصرفية الإلكترونية، نذكر منها:

1. عرفها "Rust and lemon2001": هي تقديم الخدمة عبر وسائل وشبكات الكترونية مثل الانترنت، ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها، وإنما أيضاً تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين ممن يعتمد نجاحهم على جودة هذه الخدمات، وعليه فإن مفهوم الخدمة الإلكترونية واسع في إطاره ولا يقتصر على مزودي الخدمات فقط بل موجه للعميل أساساً.¹

2. تعرف أيضاً على أنها الخدمات التي تشمل المعاملات المالية بين المؤسسات المالية والأفراد والشركات التجارية والحكومة، ومن أجل الربحية تحاول المنظمات المصرفية كالمؤسسات الأخرى السيطرة على التكاليف وخفض المصروفات التشغيلية متخذة من التكنولوجيا والابتكار أدوات لتحقيق ذلك.²

3. تعرف أيضاً على أنها إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية أي استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر لأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة منها، وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطراً للتنقل إلى المصرف، إذ يمكنه القيام لأعمال التي يريدونها من مصرفه من أي مكان وفي أي زمان.³

4. تعرف أيضاً على أنها قيام المصارف بتقديم الخدمات المصرفية التقليدية والمبتكرة من خلال وسائط الاتصال الإلكترونية المفتوحة، وتقوم المصارف بتقديم الخدمات لتعزيز حصتها في السوق أو لخفض التكاليف أو كوسيلة لتوسيع نشاطها داخل وخارج حدودها الوطنية، كما يعرفها مصرف التسويات الدولية على أنها تقديم الخدمة المصرفية عن بعد أو عبر الخط أو من

¹ بشير عباس العلق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق "مدخل تسويقي استراتيجي"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004، ص 64.

² طارق عبدالعال حمادة، التجارة الإلكترونية، الدار الجامعية، مصر، 2004، ص 141.

³ الحادو و آخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2012، ص 22.

خلال قنوات الكترونية سواء للمقيمين داخل البلد أو خارجه، إذا فالخدمة المصرفية الالكترونية تعبر عن استخدام المصرف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات للعميل من خلال الانترنت، الموزعات الآلية لهاتف... بشكل يلي حاجيات العميل ويكسب المصرف مركزا تنافسيا قويا.¹

من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن الخدمات المصرفية الالكترونية هي عبارة عن تقديم الخدمات المصرفية باستخدام أجهزة وأدوات الكترونية مختلفة والتي من خلالها يمكن للعملاء القيام بمختلف معاملاتهم المصرفية في أي وقت وفي أي مكان وبأسرع وقت وبأقل تكلفة دون الحاجة للتنقل إلى المصرف.

وعليه فالخدمات المصرفية الالكترونية تتميز بالخصائص التالية:²

- خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة.
- خدمات لا تعرف قيودا جغرافية.
- خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية.
- يتم الدفع عن طريق النقود الالكترونية.

المطلب الثاني: أهمية و أهداف الخدمات المصرفية الإلكترونية

أولا: أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية³

الخدمات المصرفية الإلكترونية (مثل الخدمات عبر الإنترنت، الهاتف المحمول، التطبيقات الذكية، والدفع الإلكتروني) أصبحت ركيزة أساسية في القطاع المالي الحديث، وتلعب دورًا محوريًا في تحويل الخدمات المالية لتلبية احتياجات الأفراد والشركات في العصر الرقمي. فيما يلي أبرز جوانب أهميتها:

1. الراحة وسهولة الوصول

- التداول على مدار الساعة: إمكانية إجراء المعاملات المالية في أي وقت ومن أي مكان دون الحاجة لزيارة الفروع.
- توفير الوقت والجهد: إدارة الحسابات، التحويلات، ودفع الفواتير بضغطة زر.
- تغطية جغرافية واسعة: وصول الخدمات إلى المناطق النائية أو الأماكن التي تفتقر لفروع بنكية.

2. خفض التكاليف

- للعملاء: تقليل الرسوم المرتبطة بالمعاملات التقليدية (مثل الشيكات أو السحب النقدي).
- للبنوك: تقليل الاعتماد على البنية التحتية المادية (الفروع والموظفين)، مما يخفض التكاليف التشغيلية.

¹ محمد يدو، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحديث الخدمة المصرفية-دراسة حالة الجزائر-، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية و علوم التسيير، البلديّة، الجزائر، 2007، ص 66-67.

² أحمد بوراس، العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 11، 2007، ص 197.

³ تقرير البنك الدولي، 2021.

3. تعزيز الشمول المالي¹

- توسيع قاعدة المستفيدين: تمكين الفئات غير المتعلمة ماليًا أو التي تعيش في مناطق نائية من الوصول إلى الخدمات المالية عبر الهواتف الذكية.

- دعم الشركات الصغيرة: تسهيل إدارة الأعمال عبر منصات الدفع الإلكتروني والحسابات الرقمية.

4. الأمان والشفافية

- تقنيات حماية متطورة: مثل التشفير، البصمة الحيوية، والتحقق بخطوتين.
- تتبع المعاملات: إمكانية مراجعة السجلات المالية فورًا واكتشاف أي نشاط مشبوه.

5. السرعة والفعالية

- معاملات فورية: مثل التحويلات المحلية والدولية عبر الأنظمة الرقمية (مثل: التحويلات البنكية الفورية).
- أتمتة الخدمات: تقليل الأخطاء البشرية في العمليات الروتينية مثل تحويل الرواتب أو دفع الفواتير.

6. دعم الابتكار والاقتصاد الرقمي²

- التكامل مع التقنيات الناشئة: مثل البلوك تشين، الذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة لتحليل السلوك المالي.
- تمكين التجارة الإلكترونية: من خلال أنظمة دفع آمنة وسريعة (مثل: المحافظ الإلكترونية PayPal).

7. المساهمة في الاستدامة البيئية

- تقليل الاعتماد على الورق: عبر الفواتير الإلكترونية والمعاملات الرقمية.
- خفض الانبعاثات الكربونية: نتيجة تقليل الحاجة إلى التنقل للوصول إلى الفروع.

8. التكيف مع التغيرات العالمية

- مواكبة توجهات الجيل الجديد: الذي يفضل التعامل الرقمي على الخدمات التقليدية.
- الاستجابة للأزمات: مثل جائحة كوفيد-19، حيث زاد الاعتماد على الخدمات غير التلامسية³.

ثانياً: أهداف الخدمات المصرفية الإلكترونية :

- تسعى البنوك من خلال تقديمها للخدمات بطريقة إلكترونية إلى العديد من الأهداف من بينها:
- وسيلة لتعزيز حصتها في السوق المصرفي.
- خفض التكاليف.
- تعتبر كوسيلة لتوسيع نشاطاتها داخل وخارج الحدود الوطنية.
- إتاحة المعلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة
- حصول العملاء على الخدمات المصرفية وغير المصرفية في أي وقت وبأي مكان.

¹ تقرير البنك الدولي " (Global Findex Database 2021) الشمول المالي الرقمي: كيف وصلت الخدمات المالية إلى مليارات الأشخاص خلال الجائحة.

² منظمة "GSMA" (تقرير 2022 عن المحافظ الإلكترونية) إحصاءات عن نمو الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في إفريقيا وآسيا

³ بنك التسويات الدولية (BIS Paper, 2022) تحليل لتسهيل التحويلات الدولية عبر المنصات الرقمية.

المطلب الثالث: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني وقنوات توزيعها

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 التكنولوجية، وقد حظيت بالقبول الاجتماعي لها، ومع التطور غير المسبوق في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ظهرت الأساليب الحديثة لوسائل الدفع التي سرعان ما انتشرت انتشارا واسعا نتيجة للميزات التي تحققها وهو ما سنحاول التطرق إليه في هذا المطلب وذلك من خلال:

أولا-أنواع وسائل الدفع الإلكتروني:

تطورت وسائل الدفع الإلكتروني مع انتشار عمليات التجارة الإلكترونية، وتمثل البطاقات البنكية، النقود الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية والبطاقات البنكية أهم الوسائل المعتمدة.

1-البطاقات البنكية

البطاقات البنكية هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود، فهي بطاقات بلاستيكية مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها، شعارها، توقيع حاملها، وبشكل بارز على وجه الخصوص رقمها، اسم حاملها، رقم حسابها و تاريخ انتهاء الصلاحية.¹ وللبطاقات البنكية عدة أنواع نذكر منها:²

أ***بطاقات الدفع «débit cards»**: تبني فكرة عملها على وجود رصيد فعلي للعملاء في أحد المصارف في صورة حسابات جارية، بحيث يستطيع العميل أن يقوم بسحب الأموال اللازمة وتحويلها إلكترونيا إلى حساب التاجر بعد التأكد من وجود كافي لتغطية الشراء.

ب***بطاقات الائتمان «credit card»**: هي أكثر الأنواع انتشارا واستخداما، تصدرها المصارف أو شركات التمويل الدولية للعملاء الموثوق بهم، في حدود مبالغ مالية معينة، حيث تستخدم البطاقة كأداة ائتمان كون أن العميل يستطيع استخدامها في مشتريات بقيمة أكبر من القيمة المحددة له في البطاقة، مع سداد ما تم سحبه إلى البنك المصدر لهذه البطاقة ويقدم المصرف للعميل كشفا شهريا بإجمالي القيمة لتسديدها أو خصمها من حسابه الجاري، بالإضافة إلى أن هذه البطاقة تتوفر بها نوع من الأمان لمستخدميها حيث يمكن أن تضاف صورة مالك البطاقة عليها منعا للتزوير والسرقة، واهم أنواع هذه البطاقات نذكر بطاقة: Maste card، american express و visa.

ت***بطاقات الصرف البنكي (الشهري) «charge cards»**: تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية في أن السداد يتم بالكامل من قبل الزبون للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب ، وتشبهها في أن يقوم البنك بإصدارها أيضا في حدود مبالغ محدودة وتعطي للعميل الفرصة لتجاوزها .

¹ أ.محمد أمين الرومي، التعاقد الإلكتروني عبر الانترنت، دار المطبوعات الجامعية، ط1، مصر، 2004، ص130.

² هبة مصطفى كافي، التجارة الإلكترونية، ألفا للوثائق، ط1، الجزائر، 2017، ص126.

ث* بطاقة الانترنت «**internet card**»: هي بطاقات لا يمكن استخدامها إلا في التجارة الإلكترونية عبر شبكة الانترنت، كما أنها محددة بمبالغ صغيرة نوعا ما.

ج* بطاقة أجهزة الصراف الآلي: هي بطاقات يمكن لحاملها الوصول إلى حسابه لدى البنك والسحب منه عن طريق أجهزة السحب الآلي أو استخدام البطاقة في شراء السلع والخدمات ثم الحسم مباشرة من الحساب، منها ما يسمح بعملية التحويل، الاطلاع على الرصيد والسحب، ومنها ما يسمح له فقط بالسحب والاطلاع على الرصيد.

2- النقود الإلكترونية: بعد ظهور البطاقات البنكية ظهرت النقود الإلكترونية أو النقود الرقمية والتي هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات الكترونية تخزن في مكان آمن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يعرف باسم المحفظة الإلكترونية، ويمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع والشراء أو التحويل. وعلى ذلك يمكن تجسيد النقد الإلكتروني في صورتين:

أ* حامل النقد الإلكتروني «**eletronicwallet**»: يحتوي على احتياطي نقدي مخزن في البطاقة يسمح بإجراء الدفع للمشتريات الصغيرة.

ب* النقد الافتراضي: «**Virtual currency**» عبارة عن برنامج يسمح بإجراء الدفع عبر شبكات الانترنت.¹ تتبلور النقود الإلكترونية في حاملاتها، والتي تسمح جراء الدفع بالخصوص في المشتريات ذات الحجم الصغير، ويتم استعمال حاملات النقد الإلكتروني عبر نظامين مختلفين².

ت* نظام على الخط (**On Line**): أي أن الشخص لا يجوز النقد الإلكتروني، بل يعهد إلى طرف ثالث وهو البنك الذي يتولى التحويلات الخاصة بالنقد الإلكتروني.

ث* نظام خارج الخط (**Off Line**): والذي يعني تخزين النقد الإلكتروني في محفظة الكترونية، فهو هنا يعادل فعلا النقود الحقيقية، فالعميل يجوز النقود الإلكترونية دون طرف ثالث يؤمن عليه في العملية.

- خصائص النقود الإلكترونية: تتميز النقود الإلكترونية بالخصائص التالية:³

- يحتفظ بالقيمة كمعلومات مستقلة رقمية.
- يسمح بتحويل القيمة إلى شخص آخر عن طريق تحويل المعلومات الرقمية.
- يتمتع بالقابلية للانقسام إلى أصغر وحدات النقد الممكنة.
- التعامل به متاح في كل الأوقات.
- مصمم ليكون سهل الاستخدام.

¹ يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، المركز القومي للإصدارات القانونية، ط1، مصر، 2012، ص 22-25.

² فخار فضيل، التقنيات البنكية-محاضرات وتطبيقات-، مطبعة الموساك رشيد، ج1، ط1، الجزائر، 2013، ص 248.

³ ربيعة حسناوي- جهاد كبايرية، دور الخدمات البنكية الإلكترونية في تحسين الميزة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية دراسة حالة: وكالة البنك الوطني الجزائري بمدينة البرواقية - وكالة تنكسيس الجزائر بمدينة المادية، مذكره ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المادية، الجزائر، 2020/2019، ص 34.

3- الشيك الإلكتروني: الشيك الإلكتروني هو المكافئ الإلكتروني للصفك الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل معها، وهو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الصفك إلى مستلم الصفك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت، بمعنى أنها تستخدم لإتمام عمليات السداد الإلكترونية بين الطرفين من خلال وسيط، والشيك الإلكتروني يحتوي على المعلومات التالية: رقم الشيك، اسم الدافع، رقم حساب الدافع، اسم البنك، اسم المستفيد، القيمة التي ستدفع، وحدة العملة المستخدمة، تاريخ الصلاحية والتوقيع الإلكتروني للدافع.¹

مراحل استخدام الشيك الإلكتروني: يمكن تلخيص أهم إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني وفق المراحل التالية:²

- ✓ **المرحلة الأولى:** يشترك كل من البائع والمشتري لدى جهة التخليص التي عادة تكون ممثلة في البنك من خلال فتح حساب لكل منهما، ثم يتم تحديد التوقيع الإلكتروني لهما ويتم تسجيله في قاعدة البيانات لدى البنك.
- ✓ **المرحلة الثانية:** يتم تحديد السلعة المراد شراؤها والسعر الواجب دفعه، والاتفاق على أسلوب الدفع بواسطة الشيك الإلكتروني.
- ✓ **المرحلة الثالثة:** يقوم المشتري بتحرير شيك الكتروني وتوقيعه، ثم يرسله الكترونيا الى البائع.
- ✓ **المرحلة الرابعة:** يستلم البائع الشيك الإلكتروني الموقع ويقوم بالتوقيع كمستفيد بتوقيع الكتروني كذلك، ثم يرسله إلى البنك ليقوم بعملية المقاصة.
- ✓ **المرحلة الخامسة:** يقوم البنك بمراجعة الشيك والتحقق من الأرصدة والتوقيعات، ثم يقوم بإخطار البائع والمشتري تمام المعاملة المالية.

4- البطاقات الذكية

تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية « Smart Card » والتي هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية تحتوي على خلية الكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل: الاسم، العنوان، المصرف، المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المصرف و تاريخه و تاريخ حياة العميل المصرفية.

إن هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري، وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية والأمريكية، ومن الأمثلة للبطاقات الذكية بطاقة الموندكس "mondexcard" التي تم طرحها لعملاء المصرف وتوفر لهم العديد من المزايا نذكر منها:

- يمكن استخدامها كبطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم فوري طبقا لرغبة العميل.
- سهولة إدارتها مصرفيا بحيث لا يمكن للعميل أن يستخدمها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الإلكترونية للبطاقة.
- أمان الاستخدام لوجود ضوابط أمنية محكمة في هذا النوع من البطاقات ذات الذاكرة الإلكترونية.
- إمكانية التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى من خلال آلات الصراف الآلي أو أجهزة التلفون العادي أو المحمول.³

⁴ جلاله عبد الجليل، بن عبد الفتاح دحمان، الصيرفة الإلكترونية، خدماتها ومخاطرها، 2019، ص 258.

² رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العالمية للتنمية الإدارية، مصر، 1999، ص 70-71.

³ يوسف حسن يوسف، مرجع سابق، ص 26.

5- المحافظ الإلكترونية:

تعرف بأنها وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر.¹ وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ممغنطة مزودة بشريحة حاسوبية يمكن تثبيتها باستخدام الكمبيوتر الشخصي أو قد تكون قرصاً مرناً، يتم نقل القيمة المالية منه أو إليه عبر الانترنت باستخدام برامج معينة.²

6- التحويلات المالية الإلكترونية (المقاصة):

التحويلات المالية الإلكترونية هي عملية منح الصلاحية الدائنة والمدينة الكترونياً عبر الهاتف وأجهزة الكمبيوتر وأجهزة المودم³ حيث تقوم العديد من المصارف الآن بالمشاركة في شبكة حسابات تتولى التداول الإلكتروني لملايين القيود المحاسبية التي تسجل المديونية والدائنية فيما بين المصارف، وبذلك تؤدي الدور التقليدي لفرق المقاصة المصرفية لكن بشكل فوري وبدرجة عالية من الكفاءة.

طريقة تنفيذ المقاصة: تتم عملية المقاصة من خلال توقيع العميل نموذجاً لصالح الجهة المستفيدة، حيث يتم اقتطاع القيمة المحددة من حسابه وفق ترتيب معين (يوميًا، أسبوعيًا أو شهريًا) وتختلف المقاصة عن الشيك في أن صلاحيتها تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة، وإتمام عملية التحويل تميز حالتين:

*** حالة وجود وسيط:** يقوم العميل بتحويل مالي عن طريق المودم إلى الوسيط الذي يقوم بإرساله إلى دار المقاصة المالية الآلية التي ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل وفي حالة عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل يتم اشعار الوسيط بذلك، الذي يقوم بدوره بإشعار العميل، أما في حالة تغطية الرصيد لقيمة التحويل تتم عملية الاقتطاع وتحويل القيمة إلى حساب المستفيد وقت السداد المحدد.

*** حالة عدم وجود وسيط:** في هذه الحالة يجب على التاجر أن يمتلك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء مثل هذه العمليات، وعندها يقوم باعتماد نموذج للدفع بشيك لصالح التاجر الذي يقوم بإرساله إلى دار المقاصة الآلية والتي بدورها ترسله إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل وتحويله إلى حسابه.⁴

ثانياً- قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية:

اتجهت البنوك إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال توظيف مختلف الآليات وتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخدامها في إدارة أعمالها ومعاملاتها المصرفية، لتقدم بذلك الخدمات المصرفية مباشرة للزبائن من خلال التفاعل الآلي مع هذه القنوات الإلكترونية المختلفة والمتاحة لجميع الزبائن، ومن خلال هذا المطلب سيتم توضيح أهم هاته القنوات أو الوسائل المستخدمة وكذا الخدمات البنكية التي تقدمها بشكل رقمي.

¹ غانم شريف، محفظة النقود الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2007، ص12.

² إبراهيم بخيتي، التجارة الإلكترونية مفهوم واستراتيجيات التطبيق، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص27.

³ نور صالح الحداية، سناء جودت خلف، التجارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2009، ص94.

⁴ صلاح الدين السبيسي، الحسابات والخدمات المصرفية الحديثة، دار الوسام للطباعة والنشر، ط1، الامارات المتحدة، 1998، ص140.

1- خدمات الصرافات الآلية (ATM): تعد آلات الصرف الذاتي أو الآلي machines tellerAutomated أكثر الوحدات الإلكترونية شيوعا واستخداما في مجال الخدمة المصرفية , وتعرف بأنها محطات طرفية إلكترونية , متصلة بالحاسب الآلي يتم من خلالها تقديم الخدمات المصرفية دون توقف و دون مساعدة من الصراف البشري (موظف المصرف). وقد بدأ استخدام هذه الآلات بالشكل المتعارف عليه سنة 1967 بأحد فروع بنك barclays بالمملكة البريطانية , وكانت تتيح فقط للعملاء خدمة السحب النقدي , وعقب النجاح الذي صادفته تلك الآلات بدأ تطبيقها في الولايات المتحدة الأمريكية بواسطة مصرف national first بمدينة أطلنطا , ثم ما لبثت وانتشر تطبيقها لتشمل أنحاء العالم , خاصة بعد دخول شركة IBM للحسابات الآلية في مجال تصنيع تلك الآلات.¹ وتتمثل هذه الصرافات الآلية في ما يلي:²

أ- الموزع الآلي للأوراق: **(DAB) Automatique Distributeur Billet** وهو آلة أوتوماتيكية، تستخدم عن طريق بطاقة الكترونية تسمح بسحب مبلغ من المال دون اللجوء إلى فرع البنك , وهو جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تعمل على قراءة المدارات المغناطيسية للبطاقة , التي تسجل كما يعمل دون انقطاع, ويساهم بدوره في تخفيض نشاط السحب في الفرع .

ب- الشباك الأوتوماتيكي للأوراق: **GAB (Guichet Automatique Bancaire)** يقدم هذا الجهاز خدمات أكثر تعقيدا و تنوعا بالنسبة للموزع الآلي للأوراق، فهو موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل الرقم السري، كما يسمح للزبائن بإجراء العديد من العمليات كعرفة الرصيد، والقيام بالتحويلات، طلب الشيكات... الخ.

ت- نهائي نقطة البيع الإلكترونية: **TPV(Terminal Point de Vente)** : تعتمد هذه التقنية على وجود اتصال عن بعد بين الحاسوب الرئيسي للبنك و شاشات طرفية (Terminals) موجودة في محلات الشراء و تعمل كأجهزة إدخال من و إلى الحاسوب المركزي للبنك من خلال شبكة الهاتف كخطوط ربط بين الحاسوب الرئيسي و الشاشات الطرفية، حيث يمكن هذا النظام العملاء من شراء احتياجاتهم من المجال المشتركة في النظام، و ذلك من خلال استخدام بطاقة دفع يتم إدخالها في جهاز إلكتروني.

2- خدمات الهاتف المصرفي: (Bank Phone) أنشأت المصارف خدمة الهاتف المصرفي كخدمة يتم تأديتها لمدة 24 ساعة يوميا وخلال الإجازات والعطلات الرسمية أيضا، وتتيح هذه الخدمة للعملاء الاستفسار عن حساباتهم، كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ من هذه الحسابات وتحويلها لدفع بعض الالتزامات الدورية مثل دفع فواتير التليفون والغاز والكهرباء فضلا عن تقديم جميع العمليات المصرفية.³

¹ طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة و الإنترنت، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، بدون ذكر رقم الطبعة، 2007، ص 266-267.

² سلاوي حنان، الصيرفة الإلكترونية كما دخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، مجلة الإبداع، المجلد 04، العدد 04، مجر الإبداع و تغيير المنظمات والمؤسسات، جامعة لونييسي علي بالبيدة، الجزائر، ديسمبر 2014، ص 25.

³ أحمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2011، ص 96.

فعلى الشخص الذي يريد القيام بالدفع لجهة معينة أن يتصل بالمصرف الذي يتعامل معه لكي يتولى هذه المهمة، حيث يقوم بالضغط على أزرار الهاتف برقم حسابه، ثم إدخال الرقم السري الذي زوده به المصرف، ثم يضغط على أزرار الهاتف برقم مشفر للجهة المستفيدة من المدفوعات، وإذا تكون عملية الدفع قد تمت.¹

3- خدمات الصيرفة المنزلية Home & Office Banking: أتاحت تقنيات الاتصال الحديثة للمصارف فرصة توفير خدمات مبتكرة وحديثة لزبائنها والتي من بينها الصيرفة المنزلية عبر الانترنت²، وهي ذلك الحاسب الشخصي الموجود بالمنزل أو العمل أو أي مكان، والذي يتصل بحاسب المصرف ليتمكن من خلال كلمة سر "Password" أو رقم "Pin Number" أو كليهما من إتمام العمليات المصرفية المطلوبة.³

وهذه التقنية تمكن العميل من الاستفسار عن رصيده وطلب كشوف الحسابات، بالإضافة إلى بعض الخدمات المالية كدفع الفواتير والتحويل بين الحسابات... الخ، وتساهم هذه التقنية في تحرير العميل من ضغوط الوقت والمسافة.⁴

4- خدمات نظام سويفت للتحويل الآلي للمدفوعات SWIFT

(society for worldwide télécommunication interbank financial): نظام سويفت يضمن ويؤمن التحويلات الالكترونية في كل أنحاء العالم ما بين المصارف بطريقة آمنة وتكاليف منخفضة فهو عبارة عن شبكة اتصالات متطورة ما بين البنوك تعالج معاملات تحويل الأموال في كافة أنحاء العالم وتعمل على ربطها وتوفر لها الاتصال بسهولة وسرعة وأمان، حيث يكون مربوط بنظام المقاصة ومراقب من قبل البنوك المركزية و هذا من أجل تسهيل عمليات الاتصال مع البنوك العالمية.⁵

5- خدمات الصيرفة المحمولة Mobile Banking: يتسارع العالم اليوم نحو استخدام الهواتف الجواله بصورة مطردة، الأمر الذي استلزم تطوير استخداماته للعديد من الأغراض، حيث بينت الدراسات أنه وصل عدد الهواتف النقالة المستخدمة في نقل البيانات 1.2 بليون جهاز، فظهرت ما تسمى بالبنوك الخلوية، التي تقوم على فكرة تزويد الخدمات المصرفية للزبائن في أي مكان وفي أي وقت، ويشمل هذا النوع من القنوات نوعين من الخدمات:⁶

أ- الخدمات المعلوماتية : كالأستعلام عن الأرصدة و الاطلاع على عروض المصارف وأسعار العملات و الفوائد ومعدلاتها والاستشارات والنصائح بشأن القروض والتسهيلات وموقع الفعالية ودوائره وغير ذلك.

ب- الخدمات المالية: كتحويل الأرصدة من حساب إلى آخر وخدمات الدفع النقدي وفتح الحسابات وغلقتها وغيرها من الخدمات. ففي فرنسا مثلاً 41% من عملاء المصارف يستخدمون هواتفهم النقالة للاطلاع على حساباتهم الشخصية، عندما لا يستطيعون الاطلاع عليها عبر الانترنت، فالعميل إذا في هذا الحالة يستفيد من:

¹ مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غرب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، دون ذكر رقم الطبعة، 2001، ص 306.

² Luc Bernet-Rollande, Principes de technique bancaire, édition Donod, Paris, 25ème edition, 2008, p201.

³ ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية -الأدوات والتطبيقات و معيقات التوسع، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2008 ص 28.

⁴ سلاوتي حنان، مرجع سبق ذكره، ص 25.

⁵ Mattout Jean Pierre, Droit bancaire internationale, Editeur la Revue Banque, Paris, 2ème édition, 1999, p309.

⁶ بلعاش ميادة، أثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر - فرنسا، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بيسكرة، الجزائر، 2015/2014، ص 40- 41.

- خدمات الاستعلام عن حالة الرصيد؛
- استقباله لرسائل إلكترونية تعلمه عن حالات الطوارئ المتعلقة بأرصده؛
- متابعة كل الشيكات المحصلة؛
- متابعة التحويلات التي تمت على حسابه.

6- أوامر الدفع المصرفية للإلكترونية وخدمات المقاصة الإلكترونية: تعرف المقاصة الإلكترونية على أنها أداة دفع بين المصارف وأداة إيفاء دين بينهما تنجز بواسطة المصرف المركزي من خلال التصوير الإلكتروني للشيكات المسحوبة على المصارف، دون الحاجة لحملها كما كان يحدث عند إجراء المقاصة اليدوية، حيث بموجبها تم التخلي عن الفرز اليدوي للشيكات وحل محله الفرز الآلي باستعمال أجهزة متخصصة في ذلك تسمح بقراءة الشيكات من خلال السطور المغناطيسية التي تتضمنها هذه الأخيرة والتحقق من حصتها داخل غرفة المقاصة، ومن ثم معرفة النتائج النهائية في صورة أرصدة مدينة وأرصدة دائنة باستخدام أجهزة الحاسوب.¹

ولقد استخدمت خدمات المقاصة الإلكترونية عام 1960 وتقوم هذه الخدمة على فكرة تحويل النقود من حساب المتعاملين إلى حسابات أشخاص أو منظمات أو جهات أخرى في أي فرع ولأي بنك في دولة أخرى، كدفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حساب الموظفين، أو دفع المستحقات الشهرية من حساب هيئة التأمين أو دوائر الضمان الاجتماعي إلى المستفيدين، كما يتم تسوية المدفوعات البنكية عن طريق ما يسمى نظام التسوية الإجمالية بالوقت

Real Tune Seulement System (R.T.G.S) ضمن خدمات المقاصة الإلكترونية ويتيح هذا النظام بطريقة الكترونية أمانة لنقل وتحويل مبالغ مالية من حساب بنكي إلى آخر بسهولة حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم دون إلغاء أو تأخير.²

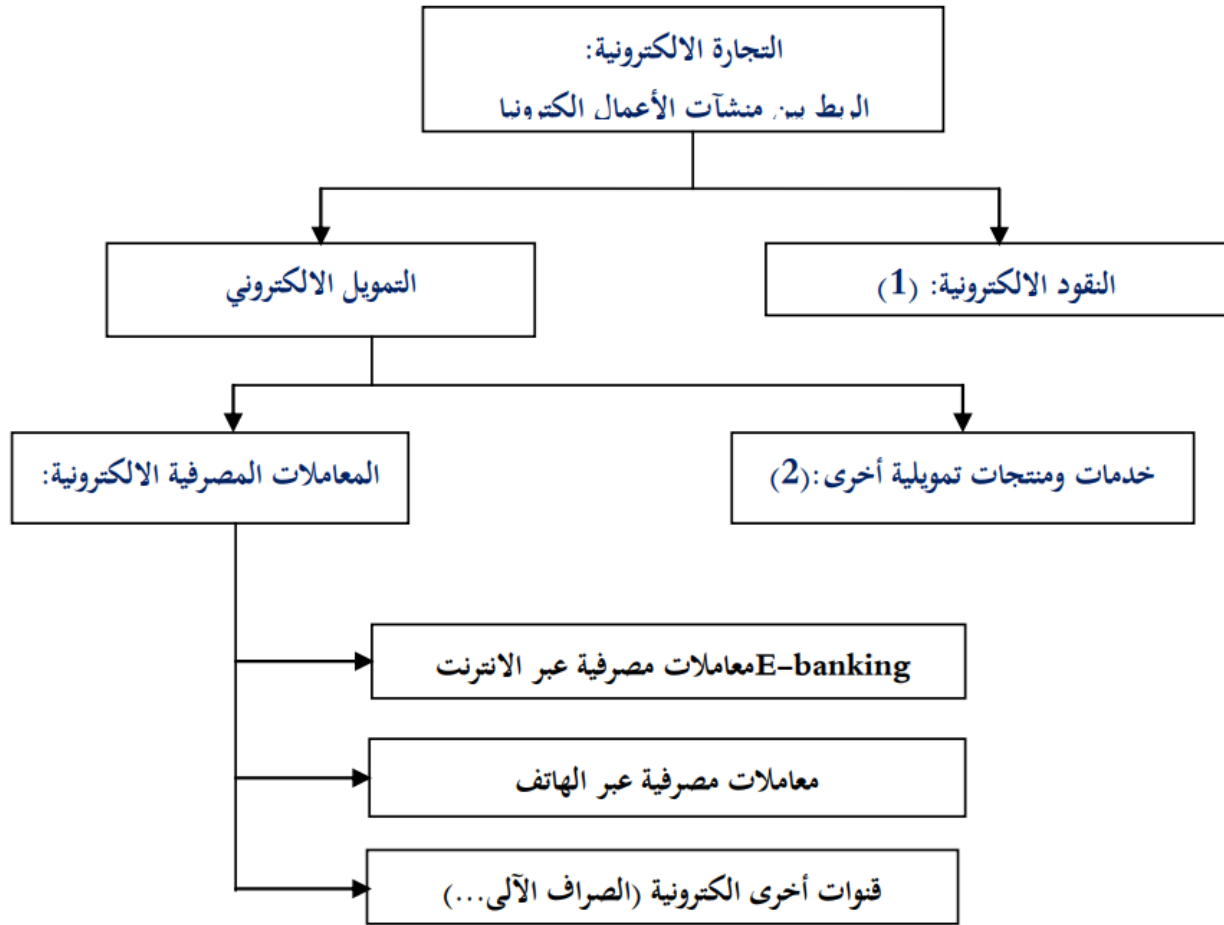
7- خدمات التلفزيون الرقمي: وهو عبارة عن ربط عبر الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل أو بالعمل وبين حاسبات البنك، وبإدخال رقم سري يمكن الدخول إلى حاسب البنك أو شبكة الإنترنت وتنفيذ التعليمات المصرفية للعميل. ومع إدخال البنوك لهذه التقنية الجديدة في مجال عملها فإن المصارف ستفتح أبوابها إلى نسبة مئوية كبيرة من العملاء (خاصة ربات البيوت وذوي الاحتياجات الخاصة)، لا سيما وأن هناك عددا من السكان لا يملكون أجهزة حاسب ولكن لديهم أجهزة تلفزيونية، وحتى هؤلاء الذين لديهم أجهزة حاسب وانترنت في منازلهم فإنهم سيتركونها ويفضلون التلفزيون الرقمي، لأنهم أكثر ألفة معه ويعرفون تقنيته ويفهمونها.³

¹ زويت محمد، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تفعيل الخدمات المصرفية - دراسة حالة عينية من المصارف الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تخطيط، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2014-2015، ص 324-325.

² محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص 233-234.

³ محبوب مراد، استخدام استراتيجية إعادة الهندسة الإدارية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة بسكرة- أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة، الجزائر 2013-2014، ص 160

الشكل 01: المعاملات المصرفية الإلكترونية.



المصدر: أ. وافي ميلود، د. داودي محمد، واقع ومتطلبات تفعيل البنوك الإلكترونية - دراسة حالة الجزائر، مجلة الدراسات التسويقية وإدارة الأعمال، مجلد 01 / العدد: 01 (2017)، ص 05.

المبحث الثاني: مزايا ومخاطر الصيرفة الإلكترونية واستراتيجيات مواجهتها

يعود التوجه نحو الصيرفة الإلكترونية واستخدام وسائلها الحديثة إلى مزاياها العديدة، بالنسبة لكل أطراف العملية، سواء لحامل هذه الوسائل أو بالنسبة للتجار أو المصارف أو بالنسبة للاقتصاد ككل، وكذلك خصائصه المتميزة، إلا أن ذلك لا يخلو من بعض العيوب، فمع بداية انتشار هذه الوسائل تضاربت الآراء حول إحلالها محل الوسائل التقليدية، في ظل عدم قدرة هذه الأخيرة مسايرة التطورات الراهنة في مختلف المجالات، وبين بقائها إلى جانب الوسائل التقليدية، في ظل حداتها وعدم اكتسابها لثقة المتعاملين.

المطلب الأول: مزايا ومخاطر الصيرفة الإلكترونية:

في ظل التطور المتسارع للتكنولوجيا وانتشار استخدام الانترنت، برزت الصيرفة الإلكترونية كواحدة من أبرز التحولات في قطاع الخدمات المالية فقد اتاحت هذه التقنية للمصارف تقديم خدمات للعملاء بسرعة وكفاءة دون الحاجة إلى التوجه الفعلي إلى الفروع، حيث أصبح بإمكان الأفراد والمؤسسات إجراء المعاملات البنكية، مثل التحويلات المالية ودفع الفواتير، والاستعلام عن الحسابات بسهولة وفي أي وقت .

ورغم ما توفره هذه الخدمات من مزايا عديدة إلا أنها لا تخلو من تحديات ومخاطر لذا من المهم تسليط الضوء على الجوانب الإيجابية والسلبية للصيرفة الإلكترونية لتحقيق توازن بين الاستفادة منها وضمان سلامة استخدامها.

أولاً- مزايا الصيرفة الإلكترونية:

تفرد البنوك الإلكترونية في تقديم خدمات متميزة عن غيرها من البنوك التقليدية تلبية لاحتياجات الزبون وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة عن غيره من البنوك المنافسة منها :

1- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء: وذلك دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع مما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى سرية المعاملات التي تميز هذه البنوك وتزيد من ثقة العملاء فيها¹.

2- زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية: مع اتساع شبكة الإنترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية أضحت سهلاً على الزبون الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وبكفاءة عالية لو مما انتقل العميل إلى مقر البنك شخصياً وقابل أحد موظفيه الذين عادة ما يكونون منشغولون.²

3- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة: تقدم البنوك الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية، ومع انتشار التجارة الإلكترونية عبر العالم أصبح هناك عمليات مصرفية جديدة ومتطورة لا يمكن للبنوك التقليدية تقديمها على عكس البنوك الإلكترونية التي توفرها بأقل وقت وثمان ولعل هذه الخدمات التي تميزها عن البنوك التقليدية منها³:

- شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية
- إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف

¹ محمد تقوروت، متطلبات تنشيط العمل المصرفي الإلكتروني في الدول العربية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 07، 2012، ص 285

² محمد تقوروت، المرجع نفسه ص 286.

³ ريان عثمان، واقع البنوك الإلكترونية في العالم العربي، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، العدد 03، 2019، ص 18

- تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليها إلكترونياً
- كيفية إدارة المحافظ المالية من أسهم وسندات للعملاء
- طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة

4- خفض التكاليف: من أهم ما يميز البنوك الإلكترونية ان تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك العادية ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها من عوامل جذب العميل¹.

5- خدمات البطاقات: توفر البنوك الإلكترونية خدمات متميزة لرجال الأعمال والعملاء على شكل بطاقات ائتمانية وبخصم خاص، وتشمل على خدمات مجانية على مدار الساعة برقم خاص. خدمة مراكز الأعمال الإعفاء من الرسوم وعمولات الخدمات البنكية، بالإضافة الى كثير من الخدمات الخاصة الأخرى².

6- تحقيق الربحية: تحقق نسبة من الربحية مناسبة للمساهمين في المصارف وتنمية الشعور لدى العملاء بانتمائهم للبنك والمحافظة على الولاء لضمان الربحية التي يجنيها البنك من نشاطه³.

وعموماً تتيح البنوك الإلكترونية خيارات أوسع للمتعاملين وحرية أكثر في اختيار الخدمات ونوعيتها.

إلا أن التحدي الأكبر يتمحور حول مدى فعالية هذه الصيرفة في كسب ثقة العملاء وهو ما يتطلب من البنك توفير قاعدة من البيانات لتأدية الخدمات بكفاءة عالية.

ثانياً - مخاطر الصيرفة الإلكترونية:

أصبحت قضية المخاطر المصرفية من أهم وأعمق القضايا التي تواجهها البنوك ومتعاملها والسلطات النقدية، وتشكل هاجساً للقائمين على إدارة هذه البنوك، لاسيما في ظل التطور التقني السريع في أنظمة الاتصالات والأجهزة والبرمجيات ومما أدى بدوره الى تحول كبير في مجال الصناعة المصرفية، إذ تتباين وتعدد المخاطر التي ترتبط بالصيرفة الإلكترونية حيث أصبحت تمثل تحدياً حقيقياً أمام المصارف والمتعاملين معها والسلطات الإشرافية ولعل أهمها:

1- المخاطر الإستراتيجية: هي المخاطر التي ترتبط بالقرارات والسياسات والتوجيهات التي تتخذها الإدارة العليا للمصرف وتنشأ هذه المخاطر في العمليات المصرفية الإلكترونية من الأخطاء أو الخلل الذي قد يحدث نتيجة تبني استراتيجيات وخطط تقديم هذه العمليات والخدمات وتنفيذها التي قد تقع فيها الإدارة العليا، وذلك في ضوء الحاجة الملحة لتقديم مثل هذه الخدمات في ظل تزايد الطلب عليها من جهة واشتداد المنافسة المصرفية من جهة أخرى .

2- المخاطر التشغيلية: ويمكن ان تتعرض البنوك إلى اخطاء على صعيد تشغيل العمليات في حالة اذا كانت أنظمة الصيرفة الإلكترونية غير متكاملة بالشكل المطلوب، لذلك يجب ان تتأكد البنوك من أن هذه العمليات يتم مراقبتها والتحكم فيها بالشكل الملائم، ومن مخاطر التشغيل أيضاً هي كيفية الحفاظ على سرية وتكامل المعلومات والتأكد من هوية العملاء وشرعيتها بالنسبة للحسابات المصرفية، والمصدر الثالث للمخاطر التشغيلية يرتبط بمسألة تكامل المعلومات، والتي تعتبر مكوناً هاماً لحماية النظام، من هنا يجب على البنوك تحسين قدرة تداخل العمليات في الداخل عبر البنك من اجل ادارة العلاقات بشكل

¹ ريان عثمان، المرجع نفسه، ص 18

² وهراني مجذوب، الصيرفة الإلكترونية كإستراتيجية لتفعيل الحكومة الإلكترونية، مجلة الإستراتيجية و التنمية، العدد 03، 2012، ص 126.

³ وهراني مجذوب، المرجع نفسه ص 126

فاعل مع العملاء والبنوك الأخرى ومزودي الخدمات الخارجيين، ومن ثم وضع معايير محددة لإدارة المعلومات الإلكترونية فإن البنوك سوف تستمر في مواجهة تحدي إقامة إجراءات الضبط الفاعلة من أجل ضمان دقة وتكامل المعلومات التي يتم الحصول عليها إلى جانب ذلك هناك مصادر أخرى للمخاطر التشغيلية.

وهي عدم قدرة البنوك على الرقابة على توافر شبكة الانترنت ذاتها من أجل تقديم خدمات ومنتجات الصيرفة الإلكترونية، وبالتالي حاجة البنك لمزيد من خطط الطوارئ المطلوب توفرها إلى وسائل بديلة لتوزيع الخدمات في حالة حصول خلل معين في شبكة الأنترنت.¹

3- مخاطر السمعة: يمكن ان تتعرض سمعة البنك لأضرار فادحة في حال عدم توفير الخدمات المصرفية عبر الأنترنت وفق معايير الأمان والسرية والدقة والتوقيت والاستمرارية والاستجابة الفورية لحاجات ومتطلبات عملائه، ومن أجل حماية البنك من أية أوضاع سلبية يمكن أن تسبب أضرار لسمعته فإن هذا البنك يتعين عليه تطوير ورقابة ومتابعة معايير الأداء بالنسبة لنشاطات الصيرفة الإلكترونية.²

4- المخاطر القانونية: تحتوي الصيرفة على درجة عالية من المخاطر القانونية بالنسبة للبنوك، ونجد أبرز فكرة تطرح حالياً كون الصيرفة الإلكترونية يمكن ان تساهم في عملية غسيل الأموال وتمويل العمل الإجرامي والإرهابي في العالم، وهذا كله ناجم عن السرية التي توفرها هذه التقنية للمتعاملين، مما استدعى التفكير في وضع إطار قانوني وتشريعي يحارب الاستعمال غير شرعي وإنشاء وكالة خاصة للمراقبة.

5- المخاطر الأخرى الخاصة بالصيرفة الإلكترونية: يرتبط أداء العمليات المصرفية الإلكترونية بالمخاطر الخاصة بالعملية المصرفية التقليدية ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة وسعر العائد، ومخاطر السوق مع احتمال زيادة حدتها فعلى سبيل المثال فإن استخدام قنوات غير تقليدية للاتصال بالعملاء، وامتداد نشاط منح الائتمان الى عملاء عبر الحدود قد يزيد من احتمالية إخفاق بعض العملاء في سداد التزاماتهم.³

المطلب الثاني: إستراتيجية مواجهة مخاطر الصيرفة الإلكترونية:

بدأ الباحثون في إدارة المخاطر خلال الفترة 1974-1980 والتفكير في إيجاد صيغة عملية لكفاية أرس المال في ضوء الانهيارات التي حدثت في بعض البنوك في الولايات المتحدة الأمريكية و ألمانيا.

وقد أظهر هذا الانهيار مخاطر جديدة لم تكن معروفة في السابق مثل مخاطر التسوية **settlement** ومخاطر الاحلال **replacement** وعدد من المخاطر الائتمانية وفي ضوء تلك الانهيارات وبروز ذلك النوع من المخاطر تم اغلاق العديد من المصارف في تلك الدول من قبل السلطات الرقابية المالية للإنقاذ العديد من البنوك.

وفي ظل هذا المناخ تأسست لجنة بازل عام 1974 من محافظي البنوك المركزية، في الدول الصناعية بمدينة بازل بسويسرا وأطلق عليها اسم لجنة الأنظمة الرقابية المصرفية.

¹ ف. خالد قاضي، مصطفى الشامي، استراتيجية ادارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 02، 2010، ص 245.

² صلاح الدين حسين السيسى، الرقابة على اعمال البنوك ومنظمات الاعمال، تقييم اداء البنوك والمخاطر المصرفية الإلكترونية، دار الكتاب الحديث القاهرة طبعة اولى 2010-2011 ص 263/262.

³ د سارة بن غيابة، د. سعيادة حركات، ادارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الخدمة البنكية الإلكترونية، دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية بأم البواقي CPA،BNA،BEA جامعة أم البواقي، الجزائر، العدد 9، 2018، ص 669، 670.

وتهدف لجنة بازل الى تحديد حدود الدنيا لكفاية أرس المال وتحسين الأساليب الفنية للرقابة على أعمال التوريق وتسهيل تبادل المعلومات المتعلقة بإجراءات واساليب رقابة السلطات النقدية على البنوك.¹

ونشرت لجنة بازل للرقابة المصرفية النسخة الأولى من بازل III في أواخر 2009م وأعطت المصارف ثلاث سنوات تقريبا لاستيفاء كافة المعايير التي أقرتها اللجنة، وبني بازل III على كل من بازل I و بازل II وتعمل على تحسين مقدرة القطاع المصرفي على التعامل مع اوقات الشدة المالية والاقتصادية، وتحسين إدارة المخاطر وتعزيز الشفافية المصرفية، وركزت على توفير قدر أكبر من المرونة على مستوى المصارف الفردية من أجل تخفيض مخاطر الصدمات الكبيرة، كما ركزت على تحسين إدارة وحوكمة المخاطر و تعزيز الشفافية و الافصاح المصرفي وهدفت الى تحقيق هدفين:

تنظيم وتحوط يساعد في زيادة مرونة المؤسسات المصرفية على المستوى الواحد في أوقات اللزمات وتحقيق النظام للتحوط على مستوى النظام المصرفي ككل، وهما هدفين متكاملين لان قدرا اكبر من المرونة على المستوى الوحدوي يخفض من مخاطر الصدمات الواسعة على مستوى النظام المصرفي ككل.²

أدى الابداع التكنولوجي المتواصل واحترام المنافسة بين البنوك إلى إتاحة مجموعة واحدة ومتنوعة من المنتجات والخدمات المصرفية التي غدت معروضة للاستخدام العملاء بالتجزئة والجملة، وذلك من خلال قنوات التوزيع الإلكترونية التي صار يشار إليها بالعمليات المصرفية الإلكترونية غير أن التطور السريع في عرض هذه العمليات وقدرتها الهائلة أدى إلى توليد المخاطر والمنافع في آن واحد وتتوقع لجنة الاشراف المصرفي أن هذه المخاطر سوف تحدد وتشخص وتواجه وتدار من قبل البنوك بأسلوب "حصيف" يتوافق مع طبيعة وخصوصيات التحديات التي تواجه الخدمات المصرفية الإلكترونية وترى أن هذه المخاطر قد أدت إلى زيادة وتغيير بعض المخاطر التقليدية المرتبطة بالأنشطة المصرفية وبوجه خاص المخاطر الإستراتيجية والتشغيل والقانونية، ومخاطر السمعة وبالتالي التأطير في المجمل صورة المخاطر المصرفية.

واستنادا لهذه الاستنتاجات فإن اللجنة ترى أنه في الوقت التي تبقى قواعد ادارة المخاطر القائمة كما في تطبيقها في العمليات المصرفية الإلكترونية، فإن هذه القواعد يجب أن تحور وتكون، وفي بعض الحالات توسع لمواجهة تحديات "المخاطر المحددة" التي تنشأ بسبب خصائص أنشطة العمليات المصرفية الإلكترونية.

ويهدف تسهيل مثل هذه التطورات فإن اللجنة قد ساقطت أربع عشر قاعدة لإدارة المخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية وذلك لمساعدة البنوك في توسيع سياستها واساليبها الإشرافية الحالية لتغطية العمليات المصرفية الإلكترونية نذكرها:³

1. يجب على مجلس الإدارة العليا تصميم اشراف إداري فاعل فيما يخص المخاطر المرتبطة بأنشطة العمليات المصرفية
2. الإلكترونية بما في ذلك تحديد كيفية وضع المسألة والسياسات وأساليب الرقابة المحددة لإدارة هذه المخاطر.
3. لا بد لمجلس الإدارة و الإدارة العليا من مراجعة الجوانب الأساسية لعملية رقابة أمان البنك واعتمادها.

¹ شقيري نوري موسى، إدارة المخاطر، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2012 ص 333.

² نجاح عبد العليم عبد الوهاب أبو الفتوح، أصول المصرفية والاسواق المالية الإسلامية، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع إربد الاردن، الطبعة الأولى 2014 ص 213.

³ صلاح الدين حسن السبيسي مرجع سابق الذكر ص 268-301

4. يجب على مجلس الإدارة و الإدارة العليا صياغة عملية شاملة ومتواصلة لممارسة الاهتمام المطلوب لإدارة علاقات التجهيز الخارجي للبنك وغير ذلك من أنواع الاعتماد على الأطراف الثلاثة المساندة للعمليات المصرفية الإلكترونية.
5. على البنوك اتخاذ الإجراءات المناسبة للتحقق من هوية العملاء الذين تقدم لهم الخدمات عبر الأنترنت وطبيعة تحويلهم.
6. يجب على البنوك استخدام طرق التحقق من المعاملات وأن تتولى ترويج "عدم النقص" وأن تحدد المسائل عن المعاملات المصرفية الإلكترونية.
7. يجب ان تتأكد البنوك من توافر الضوابط المناسبة للتحويل ومن صلاحيات الدخول للنظم المصرفية الإلكترونية، وإلى قواعد البيانات والتطبيقات.
8. يجب على البنوك تتضمن توافر الإجراءات المناسبة لحماية مصداقية البيانات الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية والسجلات والمعلومات.
9. لا بد ان تضمن البنوك وجود مسارات تدقيقية واضحة لكل المعاملات المصرفية الإلكترونية.
10. يجب على البنوك اتخاذ الإجراءات المناسبة لكتمان المعلومات الخاصة بالعمليات الإلكترونية كما يجب ان تكون هذه الإجراءات متوافقة مع درجة حساسية المعلومات المطلوب نقلها، او حذفها في قواعد البيانات.
11. يجب على البنوك ان تضمن تقديم المعلومات المناسبة في مواقعها على الإنترنت للسماح للعملاء المحتملين بالتوصل إلى استنتاجات مدروسة حول هوية البنك ومركزه القانوني، وذلك قبل الدخول بمعاملات تنفذ من خلال العمليات المصرفية الإلكترونية.
12. يجب على البنوك اتخاذ الإجراءات المناسبة للتأكد من الوفاء بمتطلبات سرية العمل بحسب البلدان التي يقدم فيها البنك منتجاته وخدماته المستندة إلى العمليات المصرفية الإلكترونية.
13. يجب أن تكون للبنوك القدرة الفاعلة واستمرارية النشاط وعمليات التخطيط للطوارئ للمساعدة على ضمان توفر الخدمات من خلال العمليات الإلكترونية.
14. يجب على البنوك إعداد خطط مناسبة تتضمن الاستجابة للحوادث للحد منها (السيطرة عليها) وتدقيق المشكلات الناشئة عن حوادث غير المتوقعة بما في ذلك أنواع الهجوم الداخلي والخارجي التي قد تعيق تزويد نظم الخدمات المستندة للعمليات المصرفية الإلكترونية.

خلاصة

في خضم التطور التقني السريع في استخدام الانترنت، سارت البنوك إلى تبنيها خدمات مصرفية جديدة وحديثة ، نظم مدفوعات متطورة، حيث استطاعت أن توسع نطاق خدماتها إلى شريحة أوسع من العملاء و أخرجتها من المعاملات التقليدية إلى المعاملات الالكترونية الحديثة، إذ أصبحت جل التعاملات المصرفية يتم تسويتها الكترونيا، هذه الأخيرة تعتبر من أنجع الطرق لنقل المعلومات تسوية المعاملات إعطاء مكانة بارزة للصيرفة الالكترونية إظهار أهميتها في التعاملات المصرفية.

الفصل الثاني

الشمول المالي وعلاقته بالخدمات

المصرفية الإلكترونية

تمهيد:

رغم التطور الهائل في الخدمات المالية في الوقت الراهن نتيجة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال و الرقمنة، إلا أننا نجد أكثر من نصف البالغين على مستوى العالم مستبعدين من هذه الخدمات ممارسين أعمالهم خارج الدائرة الرسمية، وهذا ما يقلل من مستوى رفاهيتهم وحمايتهم الاجتماعية، ومن هنا برز موضوع الشمول المالي الذي حظي باهتمام واسع من قبل صناع القرار في مختلف دول العالم، خاصة بعد الأزمة المالية العالمية، حيث أصبح الشمول المالي من المفاهيم الأكثر تداولاً في الفترة الأخيرة، فقد قامت غالبية الدول المتقدمة والنامية منها، اتباع سياسات تتضمن تحقيقه من خلال تمكين جميع شرائح المجتمع من الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تلي احتياجاتهم، ويقع على عاتق المصارف الدور الأكبر في زيادة مساحة الشمول المالي مما ينعكس بدوره على معدلات الأداء المالي لها.

وبهدف الإلمام بجوانب هذا الموضوع تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين وهما:

- المبحث الأول: عموميات حول الشمول المالي
- المبحث الثاني: علاقة الخدمات المصرفية بالشمول المالي.

المبحث الأول: عموميات حول الشمول المالي

الشمول المالي (Financial Inclusion) يُشير إلى توفير الوصول إلى الخدمات المالية بأسعار معقولة ومجودة عالية لجميع فئات المجتمع، خاصة الفئات المهمشة أو ذات الدخل المحدود، كما يهدف إلى تمكين الأفراد والشركات الصغيرة من المشاركة الفعالة في الاقتصاد، مما يساهم في الحد من الفقر وعدم المساواة ويعزز النمو الاقتصادي.

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي ومبادئه:

يعد الشمول المالي من المفاهيم الاقتصادية الحديثة التي اكتسبت أهمية متزايدة في السنوات الأخيرة، نظراً لدوره الحيوي في تعزيز النمو الاقتصادي وتحقيق التنمية المستدامة ويهدف الشمول المالي إلى تقليل الفجوة بين الفئات المختلفة في المجتمع من حيث القدرة على استخدام الأدوات المالية، مما يساهم في تقليص معدلات الفقر وتعزيز الاستقرار المالي ودعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة ومن هنا تبرز الحاجة إلى فهم ماهية الشمول المالي

1. تعريف و نشأت الشمول المالي :

أولاً: نشأة الشمول المالي:

في العام 1993 ظهر لأول مرة مصطلح الشمول المالي في دراسة لـ "ليشون وثرث" عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعلياً للخدمات المصرفية، وخلال تسعينيات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية، وفي عام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة حيث ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2002، و تمثل ذلك بالتزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح، ذلك بالإضافة إلى حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة وبتكلفة منخفضة وتبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر المدقع و تعزيز الرخاء المشترك، وفي 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة، كما أطلقت العديد من المؤسسات العالمية مثل المجموعة الاستثمارية لمساعدة الفقراء ومؤسسة التمويل الدولية برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي، و قد حدد السابع و العشرون من شهر أبريل من كل عام مناسبة لإحياء اليوم العربي للشمول المالي¹

¹ صندوق النقد العربي، التقرير السنوي، 2022، ص 05.

ثانياً_ تعريف الشمول المالي :

ظهرت العديد من التعريفات للشمول المالي من هيئات مختصة نذكر منها ما يلي:

- أ- **تعريف مجموعة العشرين (G20) والتحالف العالمي لشمول المالي:** هو نفاذ كافة فئات المجتمع منها الميسورة إلى الخدمات بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة.¹
- ب- **تعريف البنك الدولي:** يعرف البنك الدولي الشمول المالي في تقريره الصادر عام 2015 تحت عنوان تقرير التنمية المالية العالمي " على أنه نسبة الأشخاص أو الشركات التي تستخدم الخدمات المالية."
- ت- **تعريف المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP):** عرفت الشمول المالي بأنه الحالة التي يتاح فيها لجميع البالغين في سن العمل الوصول إلى خدمات الإقراض والمدخرات والمدفوعات والتأمين المقدمة من المؤسسات المالية الرسمية ومن ثم ينطوي النفاذ المالي الفعال على تقديم الخدمات المالية إلى العملاء على نحو مريح ومسؤول بكلفة ميسورة مع استدامة عمل المؤسسات التي تقدم الخدمات المالية بما يساعد على إتاحة خدمات مالية للعملاء المستبعدين والمحرومين من تلك الخدمات بدلاً من الخيارات غير الرسمية المتاحة²، حيث إن الخيارات غير الرسمية التي يلجأ لها الأشخاص غير القادرين قد تقوم بفرض شروط تعسفية على العملاء مما يؤدي إلى زيادة تحديات وصول الفئات المحرومة إلى الخدمات المالية الرسمية.
- ث- **تعريف بنك الجزائر للشمول المالي:** هو إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده وبالأخص تلك المهمشة منها، وذلك من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، وخدمات الدفع والتحويل، وخدمات التأمين، وخدمات التمويل والائتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملائمة وبأسعار منافسة وعادلة ذلك بالإضافة إلى العمل على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، وتشجيع تلك الفئات على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم لتفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل الغير الرسمية التي لا تخضع لأي من جهات الرقابة و الإشراف التي تفرض أسعار مرتفعة نسبياً مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات تلك القنوات للخدمات المالية والمصرفية، ويتم قياس الشمول المالي من حيث إتاحة الخدمات المالية بما يمثل جانب العرض واستخدامها وهو جانب الطلب، وجودة تلك الخدمات بما يدمج جانب العرض والطلب.³

نستنتج مما سبق: " أن الشمول المالي هو الحالة التي تتيح من خلالها للأفراد وقطاع الأعمال الوصول الملائم للخدمات والمنتجات المالية المختلفة من عمليات الدفع، التوفير، الائتمان، التحويل المالي، التأمين بتكلفة معقولة وبشكل يلبي احتياجاتهم بطريقة آمنة ومستدامة."

¹ صندوق النقد العربي، تداعيات التزام قطاع البنوك بتطبيق التوصيات و الإجراءات المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب، أبو ظبي الإمارات العربية المتحدة، يناير، 2018، ص 20

² صندوق النقد العربي، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، أبو ظبي الإمارات العربية المتحدة، 2019، ص 2

³ بنك الجزائر، الشمول المالي، 2018، ص 1

2- مبادئ الشمول المالي:

- وضعت مجموعة العمل المعنية ببيانات الشمول المالي التابعة للتحالف العالمي للشمول المالي الشروط الأساسية التالية :
- أ- **الفائدة والملائمة:** اختيار المؤشرات التي تساعد على وضع السياسات الوطنية للشمول المالي
- ب- **الاتساق:** ضمان اتساق وقابلية المقارنة في الزمان والمكان .
- ت- **التوازن:** تناول الشمول المالي لجاني العرض الوصول للخدمات المالية والطلب الاستفادة من هذه لخدمات
- د- **البراغماتية:** الاعتماد قدر الإمكان على بيانات متوفرة ومتاحة لتقدير تكلفة الجهد .
- هـ- **المرونة:** ما من شك أن تحقيق الشمول المالي مرتبط بالسياق الاقتصادي والجغرافي والاجتماعي والثقافي للدول ويختلف باختلاف الظروف والموارد بين الدول، وبالتالي فإن الشروط الأساسية المقترحة في إحتساب مؤشر الشمول المالي يمكن البلدان من التمتع بالقدر الكافي من المرونة في اختيار التعريفات أو استخدام مؤشرات بديلة .
- و- **الطموح:** قياس الشمول المالي بدقة، قد يتطلب بذل الجهد وموارد إضافية لمقابلة الشروط الأساسية، على أن يتم تحسين المؤشرات في وقت لاحق، عملاً بمبدأ الطموح المبني على ديناميكية الشروط الأساسية.

المطلب الثاني: أهمية الشمول المالي وأهداف

أظهرت العديد من الدراسات أن فوائد الشمول المالي كبيرة جداً، لذا أصبح محور اهتمام العديد من الحكومات والهيئات المالية والرقابية نظراً لتأثيره الإيجابي على البيئة الاقتصادية والاجتماعية والتي تعتبر هذه الأخيرة أحد الأهداف الإستراتيجية الرئيسية التي تعمل هذه الحكومات والهيئات الدولية لتحقيقها من أجل الوصول إلى التنمية الشاملة.

أولاً- أهمية الشمول المالي:

الشمول المالي يُعتبر أحد الركائز الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث يهدف إلى توفير الوصول العادل إلى الخدمات المالية بأسعار معقولة لجميع فئات المجتمع، خاصة الفئات المهمشة أو ذات الدخل المحدود. و تكمن أهميته في:

1. **مكافحة الفقر وعدم المساواة:** يسهم الشمول المالي في تمكين الأفراد من خلال توفير أدوات الادخار، الائتمان، والتأمين، مما يساعدهم على إدارة المخاطر وتحسين دخلهم، يرتبط ارتفاع معدلات الشمول المالي بانخفاض معدلات الفقر وزيادة الفرص الاقتصادية¹.
2. **تعزيز النمو الاقتصادي:** عندما يتمكن الأفراد والشركات الصغيرة من الوصول إلى التمويل، تزداد الاستثمارات والإنتاجية، مما يحفز النمو الاقتصادي. أشار صندوق النقد الدولي (2021) إلى أن زيادة الشمول المالي بنسبة 10% قد تُسهم في نمو الناتج المحلي الإجمالي بنسبة تصل إلى 0.4%².

¹ World Bank, "The Global Findex Database.", 2018

² IMF, "Financial Inclusion and Economic Growth.", 2021.

3. تمكين المرأة: الشمول المالي يُعد أداة حيوية لتمكين المرأة اقتصاديًا، حيث يُسهم في زيادة مشاركتها في سوق العمل واتخاذ القرارات المالية داخل الأسرة. أظهرت دراسة لـ (Demirgüç-Kunt et al. 2018) أن الشمول المالي للنساء يرتبط بتحسين مستوى التعليم والصحة للأطفال¹.

4. تعزيز الاستقرار المالي: يساهم إشراك المزيد من الأفراد في النظام المالي الرسمي في تقليل الاعتماد على الاقتصاد غير الرسمي، مما يُعزز استقرار النظام المالي ويقلل المخاطر. ذكر بنك التسويات الدولية (BIS) في تقرير له عام 2017 أن الشمول المالي يُقلل من هشاشة القطاع المالي².

5. تحقيق أهداف التنمية المستدامة: يُعد الشمول المالي مُحفِّزًا رئيسيًا لتحقيق العديد من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، مثل الهدف الأول (القضاء على الفقر) والهدف الثامن (العمل اللائق والنمو الاقتصادي)³.

6. الابتكار المالي والتكنولوجيا: التطورات التكنولوجية مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (Mobile Money) ساهمت في توسيع نطاق الشمول المالي، خاصة في المناطق النائية. وفقًا لتقرير GSMA (2020)، وصل عدد مستخدمي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول إلى أكثر من 1 مليار شخص في الدول النامية⁴.

7. التكيف مع الأزمات: خلال الأزمات مثل جائحة كوفيد-19، ساعد الشمول المالي الحكومات على توجيه التحويلات النقدية الطارئة إلى الفئات الضعيفة عبر أنظمة دفع رقمية آمنة، كما حدث في الهند وباكستان⁵. الشمول المالي ليس مجرد هدف اقتصادي، بل أداة لتحقيق العدالة الاجتماعية والتمكين الاقتصادي، مما يجعله عنصرًا حيويًا في سياسات الدول والمؤسسات الدولية.

ثانياً-أهداف الشمول المالي: حددت أهداف الشمول المالي فيما يلي:⁶

- وصول كافة الخدمات المالية لجميع الأسر بتكلفة معقولة، بما في ذلك خدمات الادخار أو الإيداع وخدمات الدفع والتحويل و الائتمان والتأمين.
- التنظيم الآمن والسليم للمؤسسات، بحيث يحكم تقديم هذه الخدمات معايير أداء واضحة.
- الاستدامة المالية للمؤسسات وضمان استمرارية تقديم الخدمات وتحسين مناخ الاستثمار والمنافسة، لضمان الاختيار وقدرة تحمل العملاء للتكاليف.
- ضمان الحماية المالية للمستهلك عبر التوعية والتثقيف المالي، من خلال اطلاعه على حقوقه وواجباته والمزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتجات المالية، من خلال تطويرها وتنويعها⁷.

¹ Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., & Singer, D, *Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution (2018). The Global Findex Database 2017*

² Bank for International Settlements , *Financial Inclusion and Stability*, 2017.

³ United Nations, "Sustainable Development Goals", 2015.

⁴ GSMA, "State of the Industry Report on Mobile Money", 2020.

⁵ G20 Global Partnership for Financial Inclusion (GPII), 2020.

⁶ بوري نبيل، الشمول المالي كأداة تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه: دراسة حالة الدول العربية، مجلة الاقتصاد الجديد، مخبر الاقتصاد الرقمي، جامعة الجزائر، المجلد 10، العدد 03، سبتمبر 2019، ص 163

⁷ ربا عبد الرحيم الخرزجي وصبهان طارق سعيد الاعرجي، القياس الاقتصادي لأثر الشمول المالي على الاستقرار المصرفي في العراق، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد،

المطلب الثالث: سياسات الشمول المالي وتحدياته:

تعد سياسات الشمول المالي من الركائز الأساسية لتعزيز النمو الاقتصادي وتحقيق العدالة الاجتماعية حيث تهدف الى تمكين جميع فئات المجتمع من الوصول الى الخدمات المالية الرسمية بشكل آمن وميسر إذ تبني العديد من الدول سياسات متكاملة لدعم الشمول المالي رغم ذلك يواجه الشمول المالي تحديات متعددة منها ضعف الوعي المالي، انتشار الفقر وقلة الثقة في المؤسسات المالية إضافة الى محدودية الوصول الى المناطق الريفية والنائية لذلك فإن معالجة هذه التحديات تمثل خطوة ضرورية لضمان تحقيق شمول مالي فعال ومستدام

اولا-سياسات الشمول المالي (Financial Inclusion Policies) :

هي مجموعة من الإجراءات والاستراتيجيات التي تهدف إلى ضمان وصول الأفراد والشركات، خاصة تلك الموجودة في الفئات المهمشة أو ذات الدخل المنخفض، إلى الخدمات المالية الرسمية بأسعار معقولة وبشكل مستدام. حيث أن السياسات الرئيسية والأدوات المستخدمة لتعزيز الشمول المالي تتلخص فيما يلي :

1- تعزيز البنية التحتية المالية الرقمية:¹

- ✓ تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني (مثل المحافظ الرقمية، التحويلات عبر الهاتف المحمول).
- ✓ توسيع نطاق تغطية الإنترنت والهواتف الذكية في المناطق النائية.
- ✓ تشجيع استخدام التكنولوجيا المالية (FinTech) مثل التطبيقات المصرفية ومنصات التمويل الجماعي.

2- تبسيط الإجراءات التنظيمية:²

- ✓ تخفيض متطلبات فتح الحسابات البنكية (مثل تقليل الأوراق المطلوبة أو الحد الأدنى للإيداع).
- ✓ إنشاء أطر تنظيمية مرنة تسمح بإنشاء مؤسسات مالية صغيرة ومتخصصة (مثل البنوك الصغيرة أو مؤسسات التمويل الأصغر).

3- تعزيز التثقيف المالي:³

- ✓ تنظيم حملات توعية لتعزيز الثقافة المالية حول أهمية الادخار، وإدارة الديون، واستخدام الخدمات المصرفية.
- ✓ إدراج التثقيف المالي في المناهج التعليمية.

4- دعم الفئات المهمشة:⁴

- ✓ توفير منتجات مالية مخصصة للنساء، الشباب، ذوي الإعاقة، وسكان المناطق الريفية.
- ✓ تشجيع القروض الصغيرة (Microfinance) لتمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

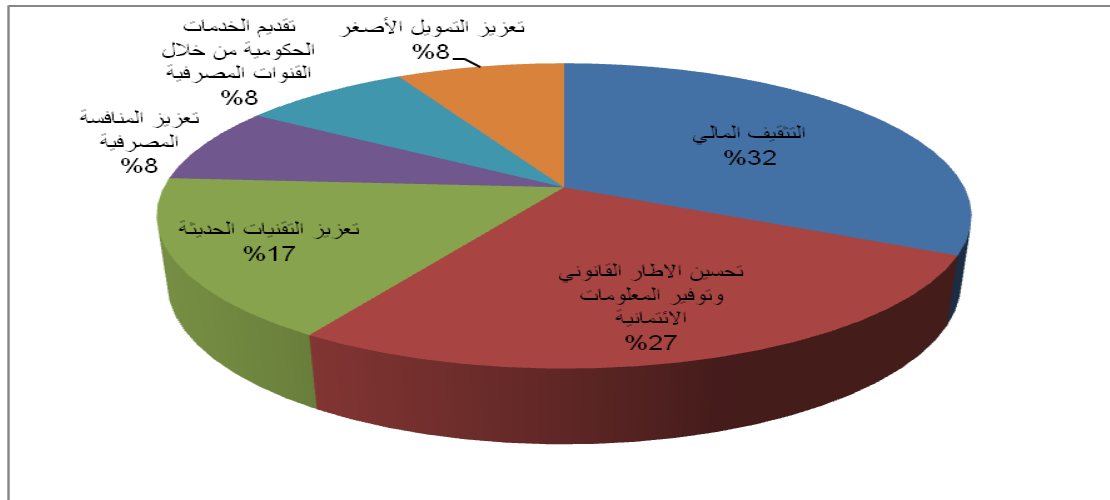
("الإصلاحات التنظيمية للشمول المالي" (2021). IMF. دراسة صندوق النقد الدولي (2)

(في " دليل التثقيف المالي" (2020). OECD. منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (3)

("التمويل الأصغر وتمكين المرأة" (2019). ILO. تقرير منظمة العمل الدولية (4)

- 5- تعزيز الشمول المالي عبر الشراكات:¹
- ✓ التعاون بين الحكومات والقطاع الخاص والمؤسسات غير الربحية لتصميم برامج مالية شاملة.
 - ✓ دعم مبادرات القطاع الخاص لابتكار حلول مالية مبتكرة (مثل التغطية التأمينية الرقمية).
- 6- تشجيع الشمول المالي الرقمي:
- ✓ استخدام الهوية الرقمية (مثل أنظمة التسجيل البيومتري) لتسهيل فتح الحسابات عن بُعد.
 - ✓ تطوير أنظمة الدفع الحكومية الرقمية (مثل تحويل الإعانات مباشرةً إلى حسابات المواطنين).
- 7- حماية المستهلك المالي:²
- ✓ وضع قوانين تضمن شفافية الخدمات المالية ومنع الاستغلال.
 - ✓ إنشاء آليات لتسوية الشكاوى المالية بسرعة.
- 8- الشمول المالي في السياسات الاقتصادية الكلية
- ✓ دمج أهداف الشمول المالي في خطط التنمية الوطنية.
 - ✓ استخدام البيانات والمؤشرات لقياس التقدم (مثل نسبة السكان البالغين الذين يمتلكون حسابات بنكية).

الشكل 02 : السياسات الأكثر فاعلية لتعزيز الشمول المالي



المصدر: صندوق النقد العربي، تعزيز الثقافة المالية للمرأة وتمكينها اقتصاديا وماليا، أبو ظبي،

الإمارات العربية المتحدة، 2020، ص 06

¹ تقرير "الشراكات في الشمول المالي" من CGAP (2023).

² إرشادات "حماية المستهلك في الخدمات المالية" من البنك المركزي الأوروبي (ECB) (2021).

ثانياً-تحديات الشمول المالي:

- ✓ نقص البنية التحتية في المناطق الريفية: يشمل نقص الفروع البنكية في المناطق الريفية والنائية، وعدم توفر أجهزة الصراف الآلي، وضعف شبكات الاتصالات والإنترنت. هذا يُصعّب على السكان الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية¹.
 - ✓ انخفاض مستوى الثقافة المالية: عدم فهم المفاهيم المالية الأساسية (كالفائدة، والائتمان، والتأمين) يؤدي إلى تجنّب الخدمات المصرفية أو الوقوع في الديون بسبب سوء الاستخدام².
 - ✓ الفجوة الرقمية والوصول إلى التكنولوجيا: عدم توفر الهواتف الذكية أو الإنترنت عالي السرعة، خاصة في المناطق النائية، يُحد من استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية والمحافظ الرقمية³.
 - ✓ ارتفاع تكلفة الخدمات المالية لذوي الدخل المنخفض: الرسوم المرتفعة لفتح الحسابات أو الحفاظ عليها، والحدود الدنيا للإيداع، تجعل الخدمات المصرفية غير مُتاحة للفئات الفقيرة.
 - ✓ المعوقات الثقافية والدينية: تحفّظ بعض المجتمعات على التعامل مع البنوك التقليدية بسبب مخاوف دينية (مثل تحريم الفوائد في الإسلام) أو ثقافية (كعدم الثقة في المؤسسات المالية)⁴.
- الشمول المالي يُعتبر أداة حيوية لمحاربة الفقر ودفع النمو الاقتصادي، حيث يساهم في تمكين الأفراد وتحقيق العدالة الاجتماعية.

¹ تقرير البنك الدولي "الشمول المالي العالمي 2021" (Global Findex Database).

² دراسة منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) بعنوان "قياس الثقافة المالية: إطار عمل دولي".

³ تقرير من GSMA (2023) بعنوان: "الفجوة الرقمية في الخدمات المالية".

⁴ "مجلة التمويل الإسلامي (2021)" بعنوان "المعوقات الثقافية للشمول المالي في الدول الإسلامية".

المبحث الثاني: علاقة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالشمول المالي

الخدمات المصرفية الإلكترونية (مثل المحافظ الرقمية، التحويلات عبر الهاتف، والدفع الإلكتروني) تُعتبر محورًا رئيسيًا في تعزيز الشمول المالي، الذي يهدف إلى توفير فرص الوصول إلى الخدمات المالية بأسعار معقولة لجميع الفئات، خاصة المهمشة. واستدامة وشفافية من قطاع المال الرسمي وكذلك يساعد على تحقيق الاستقرار المالي.

المطلب الأول: دور المصارف الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي

الشمول المالي يعني توفير فرص الوصول إلى الخدمات المالية بأسعار معقولة لجميع فئات المجتمع، بما في ذلك الأفراد والشركات الصغيرة والمهمشين. وفيما يلي أبرز الأدوار التي تقوم بها المصارف الإلكترونية في هذا المجال:

1- توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية

- تتيح المصارف الإلكترونية الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الهواتف الذكية أو الإنترنت، مما يسهل على الأشخاص في المناطق النائية أو غير المخدومة بفروع بنكية الحصول على الخدمات المالية.
- تخدم الفئات التي تعتمد بشكل رئيسي على التعاملات النقدية، مثل العمالة غير الرسمية وأصحاب الدخل المحدود.

2- خفض التكاليف والحد من الحواجز المالية¹

- تقلل المصارف الإلكترونية الحاجة إلى البنية التحتية المكلفة (مثل الفروع البنكية)، مما يخفض تكاليف المعاملات على البنوك والعملاء.
- تقدم حسابات بنكية رقمية بحدود دنيا للإيداع أو بدون رسوم، مما يشجع غير المتعاملين مع البنوك على الانضمام للنظام المالي.

3- تعزيز الخدمات المالية غير التقليدية

- توفير المحافظ الإلكترونية وخدمات الدفع الرقمي (مثل STC Pay ، M-Pesa ، Apple Pay)، التي تسمح بإجراء المعاملات بدون الحاجة إلى حساب بنكي تقليدي.
- تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة من الوصول إلى التمويل عبر منصات التمويل الجماعي أو القروض الرقمية.

4- زيادة الشفافية والثقة في النظام المالي

- تسجيل جميع المعاملات إلكترونياً يقلل من المخاطر المرتبطة بالتعامل النقدي (مثل السرقة أو التزوير).
- توفير سجلات مالية واضحة تساعد الأفراد في بناء تاريخ ائتماني، مما يسهل حصولهم على قروض أو خدمات مالية أخرى.

¹ صندوق النقد الدولي، التكنولوجيا المالية و التنمية الاقتصادية، 2022.

5- تعزيز التثقيف المالي الرقمي

- تقدم العديد من المصارف الإلكترونية أدوات وتطبيقات تساعد المستخدمين على إدارة أموالهم، مثل تتبع المصروفات أو الادخار التلقائي.
- توعية العملاء بأساسيات الأمن السيبراني وكيفية التعامل الآمن مع الخدمات المالية الرقمية.

6- دعم جهود الحكومات والبنوك المركزية

- تسهيل صرف المساعدات الحكومية أو التحويلات الاجتماعية عبر الحسابات الرقمية (كما حدث خلال جائحة كوفيد-19 في عدة دول).
- تمكين السياسات النقدية مثل العملات الرقمية للبنوك المركزية (CBDCs) التي يمكن أن تعزز الشمول المالي.

المطلب الثاني: دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

تلعب التكنولوجيا المالية دوراً محورياً في تعزيز الشمول المالي، إذ تساهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية للفئات غير المخدومة مصرفياً من خلال حلول رقمية مبتكرة مثل المحافظ الإلكترونية والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، مما يساعد على تقليل الفجوة المالية وتحقيق دمج اقتصادي أوسع.

أولاً- دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي:

إدراكاً لأهمية التكنولوجيا المالية وسرعة وثيرة التطورات، تقوم العديد من البنوك المركزية حول العالم بدور رائد في اختبار الحلول بشكل فعال من أجل منفعة أكبر لعامة الناس وهذا المتوقع في السنوات الآتية أن تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي لملايين الأفراد، تلعب التكنولوجيا المالية دوراً هاماً في المؤسسات المالية وهي عنصر حيوي في الابتكار من أجل الارتقاء بالشمول المالي وتحسين كفاءة تقديم الخدمات:¹

شكل قطاع التكنولوجيا المالية خلال السنوات القليلة الماضية ثورة في مجال الأنظمة المالية العالمية والعربية حيث بات يلي الكثير من الحاجات والخدمات المتعلقة بالعمليات المالية المختلفة وبطرق متقدمة تنافس إلى حد كبير الخدمات المالية التقليدية من حيث السرعة والتكلفة، ولقد نجحت الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في تقديم حزمة متنوعة من الخدمات المالية تتضمن خدمات المدفوعات والعملات الرقمية وتحويل الأموال وكذلك الإقراض والتمويل الجماعي، وإدارة الثروات بالإضافة إلى خدمات التأمين كما نجحت في خلق الطلب على تلك المنتجات، الأمر الذي يلقي بظلاله على مستقبل الخدمات المالية التقليدية في ظل النمو المتزايد لتلك الشركات الناشئة وكذلك سرعة الابتكارات والحلول التكنولوجية في تقديم العديد من الخدمات المالية الرقمية وتمتع التكنولوجيا المالية بقدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية وجعلها أسرع وأرخص وأكثر أمناً وإتاحة خصوصاً للشريحة الكبيرة من السكان التي لا تتعامل مع الجهاز المصرفي.

¹نوسبي منصورية بلعربي أمينة الشمول المالي بديلاً عن الخدمات المصرفية التقليدية -دراسة لعينة من الدراسات السابقة- جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغنام كلية العلوم الاقتصادية، التجارية

وعلوم التسيير- قسم العلوم الاقتصادية، 2020-2021، ص 37

التكنولوجيا المالية هي عبارة عن كل المنصات والتطبيقات والشركات التكنولوجية التي تعمل في خدمة القطاع المالي في العالم وتطويره وعرف مجلس الاستقرار المالي التكنولوجيا المالية بأنها:

"ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، لها أثر مادي وملحوس على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية."

والتكنولوجيا المالية هي تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية أو المصرفية التقليدية، تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها، حيث لا يحصل حوالي 160 مليون نسمة أو 63% من البالغين في العالم العربي على خدمات مالية رسمية، ولا يتعامل نحو 40% من الفقراء مع المصارف بسبب ارتفاع التكاليف أو بعد المسافات، أو المتطلبات المرهقة والمعقدة لفتح حساب مالي، وفي معظم الحالات يتم ابتكار وتطوير هذه الخدمات والمنتجات من قبل شركات ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية وهي شركات حديثة تعد بتحسين الخدمات المصرفية والمالية للأفراد والشركات بالتعاون أو المنافسة مع مقدمي الخدمات المالية القائمين مثل المصارف بشكل رئيسي (ومضة وبايفورت 2017).

كما تلعب التكنولوجيا المالية دورا مهما في التصدي للتحديات الحرجة أمام تعزيز الشمول المالي والنمو الاحتوائي وتنويع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية للشريحة الكبيرة من السكان التي لا تتعامل مع الجهاز المصرفي، وتسهل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة كما تساهم التكنولوجيا المالية في تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر ويمكنها تيسير التجارة الخارجية والتحويلات. بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود. كما يمكن أن يؤدي استخدام وسائل الدفع الإلكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة.

تعمل معظم شركات التكنولوجيا المالية تحت شعار Empowering the Unbanked أو تمكين المستبعدين ماليًا وإن المقياس الحقيقي لنجاح التكنولوجيا المالية كصناعة أو قطاع لا يكمن في تطوير أداة أخرى لتأمين الراحة لعملاء المصارف، ولكن في مدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي للفئات المستبعدة ماليًا وتحسين فرص الحصول على التمويل خصوصًا للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر.

ضمن هذا الإطار لا تزال المنطقة العربية تسجل أحد أدنى المستويات في العالم في ما يخص الشمول المالي، حيث يمتلك نحو 37% فقط من البالغين في الدول العربية حسابات مصرفية أي حوالي 160 مليون شخص 63% من البالغين مستبعدين من الخدمات المالية والتمويلية الرسمية وبحسب صندوق النقد العربي، فإن الدول العربية باستثناء دول مجلس تعاون الخليج هي الأكثر حرمانًا من الخدمات و المنتجات المالية على مستوى العالم، وقد يعود هذا إلى أسباب عدة أبرزها الفقر والجهل المالي، وصعوبة الوصول إلى المناطق الريفية، بالإضافة إلى انتشار الاقتصادي الغير الرسمي¹.

ومن شأن التكنولوجيا المالية أن تعزز الشمول المالي من خلال أشكال عديدة و جديدة من العمليات المالية و المصرفية التي يمكن إجراؤها عبر الهاتف المحمول أو بالإنترنت على سبيل المثال، إن حلول الدفع عبر استخدام الهاتف المحمول يمكن أن توسع

¹ تونسي منصورية بلعربي أمينة، مرجع سابق، ص 38

نطاق الشمول المالي خصوصا مع ارتفاع بنسبة استخدام الهواتف الذكية، وتفوقها على عدد الحسابات المصرفية من الدول العربية، فبحسب موقع Statista يبلغ عدد مستخدمي الهواتف الذكية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 157,7 مليون مستخدم عام 2018 مقابل 85,7 مليون مستخدم عام 2014.

على مدى عقود. كانت التكاليف المرتفعة والمسافات البعيدة، وطبيعة التمويل التي تحتاج إلى ضمانات وتفاعلات إنسانية كثيرة، تمثل عقبة رئيسية أمام الشمول المالي لذلك من المرتقب أن تحدث الخدمات المالية الرقمية التي يتم تطويرها من قبل المصارف أو الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تطورات إيجابية في ما يخص الشمول المالي خصوصا في العالم العربي، حيث تؤدي الابتكارات في مجال التكنولوجيا، وانتشار استخدام الهواتف الذكية وتغلغل الإنترنت إلى تسهيل الحصول على الخدمات المالية فقد جلبت الهواتف المحمولة والإنترنت الخدمات المالية إلى الناس بدلا من اضطرارهم إلى الانتقال لمسافات طويلة للذهاب إلى المصارف، كما ساهمت في تخفيض التكاليف وتحسين كفاءة وسرعة الخدمات المالية التقليدية.

وضمن هذا الإطار، تتوجه المجتمعات ذات الدخل المنخفض نحو الخدمات المالية الرقمية لإدارة أموالها عن طريق استخدام الهواتف المحمولة، والبطاقات القابلة لإعادة الشحن، والوكلاء المحليين والأساليب الأخرى لنقاط البيع فإن التقنيات المالية الحديثة تؤثر إيجاباً على معدلات الشمول المالي، وخصوصاً في المناطق الريفية والنائية، من خلال حلول كالهوية الرقمية، وسجلات الأصول، والعقود الذكية فالهويات الرسمية جعلت مسألة فتح حساب أسهل من أي وقت مضى والخدمات المالية التي تعتمد على الهواتف المحمولة تصل حتى للمناطق النائية، كما أن زيادة إتاحة بيانات العملاء تسمح لمقدمي الخدمات بتصميم المنتجات المالية الرقمية التي تلائم على نحو أفضل احتياجات الأفراد الذين لا يملكون حسابات مصرفية.

وفي ظل معاناة المرأة العربية بشكل عام من الإقصاء المالي وصعوبة الوصول إلى القنوات المالية الرسمية أكثر من الرجال، نتيجة الحواجز الهيكلية والعقبات التنظيمية لا تفرق الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا عند تقديم خدماتها بين رجل وامرأة وبالتالي تقدم للمرأة العربية الأدوات المالية الأساسية اللازمة لتملك الأصول والتمكين الاقتصادي، في حين تستمر الفجوة بين الجنسين في مسألة الشمول المالي في العالم العربي.

كما يمكن أن تقدم التكنولوجيا المالية مصادر بديلة للقروض من خلال التمويل الجماعي ومنصات الإقراض المباشر عبر الإنترنت، خصوصا للمشروعات الصغيرة والمتوسطة التي تفتقر للخدمات المصرفية والتمويل الرسمي الكافي كما تساهم حلول التكنولوجيا المالية في انخفاض كلفة التمويل في القطاع المصرفي من خلال التخلص من الوسطاء.

وتمثل التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها المختلفة فرصا وتحديات في الوقت عينه للمصارف والمؤسسات المالية الأخرى فقد تغير طبيعة ونطاق المخاطر المصرفية كما في مفهومة تقليديا نتيجة لتزايد الاعتماد على التكنولوجيا المالية وفي حين أن هذا التغيير قد يؤدي إلى مخاطر جديدة، فإنه يمكن أيضا أن يفتح فرصا جديدة للمصارف، وللعلماء، وللقطاع المصرفي بشكل عام، وللجهات الرقابية أيضا ولذلك، يتوجب على المصارف والجهات الرقابية النظر في كيفية تحقيق التوازن بين الحفاظ على سلامة ومتانة النظام المصرفي، وتطوير الابتكار في القطاع المالي والمصرفي. ومن شأن هذه المقاربة المتوازنة تعزيز سلامة ومتانة المصارف والاستقرار المالي، وحماية المستهلك، وتعزيز الامتثال للقوانين والتشريعات، بما في ذلك قوانين مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، دون الإضرار بالابتكارات النافعة في الخدمات المالية وخاصة تلك التي تستهدف الشمول المالي.

المطلب الثالث: معوقات و مشكلات تعزيز الشمول المالي:

على الرغم من الجهود العالمية لتعميم الخدمات المالية لا يزال حوالي 1.4 مليار شخص غير متصلين بالنظام المالي الرسمي.¹ تعود هذه الإشكالية إلى مجموعة معوقات ومشكلات يمكن تصنيفها كالتالي:²

أولاً - معوقات الشمول المالي: يترتب على الاستبعاد المالي العديد من الآثار السلبية المتمثلة في مخاطر عدم الاستقرار المالي ومخاطر المعاملات النقدية وغسيل الأموال وتمويل الإرهاب، بالإضافة إلى استمرار معضلة صعوبة حصول المشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر على التمويل وعدم اندماج القطاع غير الرسمي ضمن القطاع الرسمي، بالإضافة إلى صعوبة وصول البنوك لشرائح جديدة من العملاء واستهدافها، مما يلقي بظلاله على تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وقد تنتج حالة الاستبعاد المالي لوجود عدة عوامل تعيق عملية الشمول المالي والتي نذكر منها:²

- عدم توافر البنية التحتية اللازمة للتوسع نحو الشمول المالي

- عدم تهيئة البيئة التنظيمية والقانونية والرقابية الملائمة

- هناك عوامل خاصة بالبنوك تتمثل في احتمالية اختلاف "العملاء المستبعدين" من الخدمات المالية عن العملاء الحاليين، وكذلك إمكانية تخلي البعض منها على بعض معايير منح الائتمان وما يترتب عليه من زيادة المخاطر الائتمانية.

أما في البلدان العربية فنجد بعض المعوقات التي جعلت معدل الشمول المالي بها بعيداً عن نظيراتها من البلدان الغربية، ونذكر منها:³

- نقص الاستقرار الأمني في بعض البلدان وخاصة مع الثورات الأخيرة التي شهدتها (كمثال ليبيا، سوريا، الأردن، تونس... الخ) وهذا ما أثر على معدلات التنمية واستيراد التكنولوجيات الحديثة بها.

- ارتفاع مستوى الفقر في البلدان العربية إذ انه في عوض أن يفكر الفرد في استخدام التكنولوجيا والاستفادة من الخدمات المالية فهو سيقوم بالتفكير فقط في توفير لقمة عيشه، فلا ننسى أن الخدمات المالية تكون مرتفعة التكلفة عند البعض.

- البنية المالية التحتية الضعيفة في بعض البلدان مما يعكس سلبيات على نوع الخدمات المالية المقدمة.

- عدم ثقة الأفراد في المؤسسات المالية أي ضعف الثقافة المالية في بعض البلدان العربية.

- غلبة العامل الديني عند بعض الأفراد إذ يبتعدون عن المعاملات المالية رغم انتشار المؤسسات المالية الإسلامية مؤخراً، إلا أنها ما زالت تحتاج إلى تطوير وابتكار لتحسين جودة الخدمات بها وجذب الأفراد لها.

- ضعف اهتمام الجهات الإشرافية على القطاع المالي والمصرفي بشأن نشر الشمول المالي خاصة في بلدان المغرب العربي.

¹ تقرير البنك الدولي، 2021 .

² رفيقة بن عيشوية، صناعة التمويل الإسلامي ودورها في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة دولة عربية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية المجلد 09، العدد رقم 2018، ص 49-50

³ بن قدة مروان، بوعافية رشيد، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 09، العدد رقم 2018، ص 102-103 .

ثانيا. مشكلات تعزيز الشمول المالي:

هناك مشكلات عديدة تتعلق بانتشار الشمول المالي سنذكر أهمها فيما يلي:¹

1- الأمية المالية: توصلت الدراسة إلى 14 عائقا يحول دون نشر الثقافة المالية في السوق المحلية بين العملاء أولها افتقار الأطفال إلى التعليم المالي والثقافة المالية، موضحة أن هناك فرصة لزيادة نسبة التعليم المالي للأطفال عبر المنصات الحديثة، بالإضافة إلى انخفاض الوعي المالي والرقمي للعملاء من ذوي الدخل المنخفض والمهمشين، ما يحتاج للمزيد من الحلول المقدمة لهذه الفئات لزيادة إدماجهم في الخدمات المالي.

2- نسبة كبيرة من مستخدمي منصات التجارة الدولية، التجارة الإلكترونية يفضلون الدفع النقدي: توصلت الدراسة بأن المتعاملين لا يثقون في خدمات التأمين وغير مدركين لأهمية القطاع، وهو ما يتطلب العمل على وضع الحلول لهذه المشكلة وذلك رغم انتشار نسبة الشراء الإلكتروني للمنتجات، إلا أن الكثير من المشتريين ما زالوا يفضلون آلية الدفع النقدي في ظل عدم الثقة في قنوات الدفع الإلكتروني.

3- نقص أدوات الاستثمار يدفع المواطنين إلى توجيه مدخراتهم الذهب والعقارات: أكدت الدراسة إلى افتقار المتعاملين المعلومات المالية المتاحة لفتح الحسابات لتنمية أعمالهم، موضحة أن المدخرين اعتادوا على استثمار أموالهم في الأدوات التقليدية مثل الذهب والأراضي والعقارات بسبب عدم وجود قنوات استثمار بديلة، كما توصلت الدراسة إلى أن رواد الأعمال يفتقرون إلى المعرفة المالية اللازمة لفتح حسابات بنكية والوصول للخدمة المناسبة كما أن مستثمري قطاع التجزئة لا يدركون الفرص المتاحة لهم لزيادة العائد على استثماراتهم، ما يتطلب جهدا إضافيا من المؤسسات المالية لتوفير التثقيف المالي المناسب لهذه الفئة بشأن استثمار أموالهم.

4- ضعف تقييم المخاطر من أصحاب المشروعات الصغيرة يعرضهم للفشل: ذكرت الدراسة أن نسبة كبيرة من الشركات الصغيرة والمتوسطة تفشل في الاستمرار بسبب عدم معرفتهم بكيفية تقييم المخاطر المحيطة بالمشروع والتخطيط الجيد للميزانية، فهم يفتقرون لمعرفة الحلول المالية .

5- قطاع الخدمات المالية يحتاج حولا أكثر سرعة للرد على استفسارات العملاء: انتقلت الدراسة لمحور جديد يتعلق بكيفية زيادة رضا العملاء أثناء الحصول على الخدمات، أولها استغراق العملاء وقتا وجهدا للحصول على المعلومات المختلفة من خلال مراكز الاتصال التقليدية call center ما يتطلب حولا جديدة لتوفير الردود السريعة لاستفسارات عملاء البنوك، كما طرحت عدة تساؤلات بشأن كيفية زيادة قدرة المؤسسات المالية لاستغلال البيانات المتاحة بشأن العملاء للتوصل توصيات عن المنتجات المالية المناسبة لهم لتعني بأسلوب حياتهم، وإقبال نسبة كبيرة من البالغين على استخدام الطرق التقليدية لدفع الفواتير والالتزامات المالية، ما يحفز الشركات على وضع حلول جديدة وجذابة للدفع الرقمي، وزيادة نسبة الدفع الإلكتروني.

¹ تونسي منصورية بلعري أمينة، مرجع سابق، ص 17-18

6- الاحتياجات المالية للمواطنين:

تطرت الدراسة إلى المشكلات التي تواجه المواطنين في تعاملاتهم المالية المختلفة وتحول دون زيادة نسبة الشمول المالى قائله إن كثير من المواطنين ينظمون طرق تقليدية للادخار أو ما يسمى بـ "الجمعية" لكن تواجههم صعوبة في تحصيل أقساط هذه الجمعية بسبب الصعوبات الجغرافية ما يتيح إمكانية توفير حلول لهذا الأمر لتوفير الوقت والجهد في جمع الأموال أوضحت أن كبار السن من متلقي التحويلات المالية من ذويهم في الخارج لا يقدرون على الوقوف طويلا في صفوف البنوك في ذات الوقت قد يتم تحويل هذه الأموال بشكل تقليدي مع أناس آخرين يستقطعون جزءا منها في مقابل توصيلها لأصحابها ، كم نجد كثيرا من الأسر تواجه مشكلات في إجراء التحويلات المالية لأبنائهم الذين يدرسون في أماكن بعيدة عنهم ولا يمتلكون حسابات مصرفية ، وهناك العديد من المشكلات التي تواجه الدفع لدى التجار، لا سيما في حالة المدفوعات التقليدية ونسيان الأموال، مشيرة إلى أن العملاء لدى الهيئة القومية للبريد والذين لديهم تاريخ من الادخار لا يمكنهم وفقا لتشريعات الحالية للحصول على تسهيل من البنك .

7- الشركات الصغيرة تواجه صعوبات في الانضمام للمنظومة:

حددت الدراسة مجموعة من المحاور حيث يمكن توفير الحلول للشركات الصغيرة والمتوسطة وتضمينهم ماليا، فعلى سبيل المثال لا يعرف الكثير من المشروعات كيفية تصدير منتجاتهم للخارج بسبب عدم القدرة على توفير خطابات الضمان، كما أن الكثير من أصحاب المشروعات لا يستطيعون التأمين على مشروعاتهم بسبب عدم القدرة على توفير المبلغ الشهري للتأمين، ما يتطلب حولا لربط تكلفة التأمين بالاستهلاك الشهري.

ذكرت أن سلاسل تمويل الموردين يمكن أن تساهم في تخفيف شروط التمويل من قبل الموردين للتجار الصغار، ما يساهم في تنمية أعمالهم موضحة أن كثير من التجار الصغار يريدون الدخول ضمن منظومة قبول المدفوعات غير النقدية لكن تكلفة تجهيز البنية التحتية لهذا الأمر كبيرة.

كما أن أصحاب المحلات الصغيرة والأكشاك والمشروعات الصغيرة يواجهون مشكلة في زيادة رأسمال أنشطتهم دون معرفة كيفية الوصول للتمويل، كما أن بعض المهن التي تحصل على مستحقاتها عقب إتمام العمل تواجه مشكلة في توفير المرتبات بشكل دوري.

أضافت الدراسة أن جزء كبير من أصحاب الأعمال المنزلية لا يعرفون كيفية التوافق مع السياسة الضريبية للدولة ، كما أن الشركات تواجه مشكلات في منح الحسابات البنكية بشكل متسلسل وسريع، شددت على ضرورة أن توفر فرص التمويل طرقا أكثر وأسرع للحصول على التمويلات بتكلفة أقل، كما أن بعض الشركات ليس لديها السجل الائتماني أو الضمانات التي تمكنها من الحصول على التمويل.

وقالت أن بعض الشركات تسعى لدفع رواتب موظفيها بشكل إلكتروني لكنها غير مؤهلة للدخول ضمن برامج المرتبات في البنوك، وبعض شركات التصنيع ليس لديها قدرة على الوصول لتمويل منخفض التكلفة.

أشارت إلى أن بعض الشركات التي تتعامل عبر الانترنت ليس لديها البنية التحتية والصيانة التي تمكنها من إتتمام هذه العمليات وتكوين البيانات، كما أشارت إلى أن بعض الشركات يمكن أن تتحول لمصدر للعديد من الأطراف الأجنبية، لكن البنك لا يريد تحمل مخاطر الطرف الأجنبي، ما يتطلب حولا لذلك.

8-التوافق مع التعليمات الرقابية:

أظهرت الدراسة أن بعض البنوك تواجه مشكلات في تقييم مخاطر الائتمان للعملاء الذين ليس لديهم تاريخ ائتماني فكيف يمكن مساعدتهم على هذا الأمر موضحاً أن البنوك تحتاج حلولاً جديدة للتأكد من هوية العملاء إلكترونياً. أشارت الدراسة إلى أن البنوك تحتاج حلولاً لإتاحة الإيداعات للحسابات المختلفة دون التأكد من هوية المودعين، ما يتطلب حلولاً للتأكد من هوية العملاء وتطبيق قواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، لافتة إلى أن البنوك تحتاج حلولاً جديدة تمكن العملاء من التحديث المستمر لبياناتهم والتوافق مع متطلبات القوانين والتشريعات. قالت إن البنوك تحتاج أولاً لتخزين بيانات العملاء، بطريقة آمنة وغير مكلفة وتحسين تخزين البيانات، كما أن عمليات التأكد من خطوات التأكد من هوية العملاء الإلكتروني تتطلب التأكد من جودتها.

الخلاصة:

المصارف الإلكترونية تُعد ركيزة أساسية في تحقيق الشمول المالي، خاصة مع تزايد الاعتماد على الرقمنة. ومع التغلب على التحديات التقنية والأمنية، يمكنها أن تسهم بشكل أكبر في إدماج المزيد من الأفراد والشركات في النظام المالي الرسمي، مما يدعم النمو الاقتصادي ويقلل الفقر.

كما أثبتت التكنولوجيا المالية أنها أحد أهم محركات الشمول المالي، خاصة في الدول النامية، عبر توفير حلول مبتكرة تلبي احتياجات غير المتعاملين مع البنوك. ومع ذلك، يتطلب تعميم هذه المكاسب تعزيز البنية التحتية الرقمية، زيادة الوعي المالي، ووضع سياسات داعمة لضمان استدامة الأثر الإيجابي.

كما أن التكنولوجيا المالية أحدثت ثورة في الشمول المالي عبر:

1. تعميم الخدمات المالية على غير المتعاملين مع البنوك.

2. خفض التكاليف وزيادة الكفاءة.

3. تحسين الشمول الائتماني بالاعتماد على البيانات الذكية.

4. تعزيز الأمان عبر تقنيات مثل البلوك تشين.

لكن نجاحها يتطلب تضافر جهود الحكومات والقطاع الخاص لمعالجة التحديات التقنية والثقافية. المستقبل يُشير بمزيد من الابتكارات، مثل البنوك الافتراضية بالذكاء الاصطناعي، التي قد تجعل الشمول المالي حقيقة عالمية بحلول 2030.

الفصل الثالث

دور الخدمات المصرفية الإلكترونية

في تعزيز الشمول المالي

تمهيد:

تؤمن السلطات الجزائرية بأهمية تحقيق الشمول المالي، وتعمل جاهدة في سبيل ذلك، فقد ثبت أن هناك علاقة وثيقة بين الشمول المالي و التنمية الاقتصادية حيث يؤثر الشمول المالي على الجانب الاجتماعي، من حيث الاهتمام الأكبر بالفقراء و محدودي الدخل مع إعطاء اهتمام بالمرأة و وصول الأفراد و المشروعات الصغيرة، و المتوسطة و متناهية الصغر و دمجهم بالقطاع المالي الرسمي و الاهتمام بتحقيق المصلحة العامة التي تتعلق بخلق فرص عمل مما يساهم في تحقيق النمو الاقتصادي و بالتالي خفض معدلات الفقر، و تحسين توزيع الدخل، ورفع مستوى المعيشة، بما يخدم التنمية المحلية المستدامة.

و بما أن الجهاز المصرفي الجزائري هو أحد أهم العناصر الاقتصادية فهو مرآة عاكسة للتنمية الاقتصادية و المعبر فعلا عن تحقيق الشمول المالي في الجزائر و مدى نجاحه، فإن كل خطوة تخطوها الجزائر في ميدان المصارف لابد أن ينعكس على الشمول المالي و تقدمه.

و عليه فقد تطرقنا أولا للإطار العام للجهاز المصرفي في الجزائر و أهم الإصلاحات التي عرفها في سبيل إرساء و تعزيز الشمول المالي.

المبحث الأول: واقع النظام المصرفي في الجزائر

المطلب الأول: النظام المصرفي في الجزائر وهيكله الحالي

يعد النظام المصرفي الجزائري الوجه الحقيقي للحالة الاقتصادية في البلد، وقد شرعت الجزائر خلال السنوات الأخيرة من القرن الماضي في إحداث إصلاحات اقتصادية شملت جميع المجالات أبرزها تحديث النظام المصرفي، كما قد شهد تطورات مهمة، وتم التطرق في هذا المطلب إلى أهم التحديثات التي طرأت على النظام المصرفي الجزائري.

أولاً- النظام المصرفي في الجزائري

يتكون النظام المصرفي الجزائري من العديد من المؤسسات المصرفية التي تلعب دور الوساطة المالية بين المقرضين والمقترضين أي بين المدخرين والمستثمرين، حيث يقوم بتوفير كافة المعلومات اللازمة عن الطرفين، وتجميع الأموال من مختلف الوحدات الاقتصادية ذات الفائض المالي وتقديمها لمختلف الوحدات ذات العجز.¹

والجزائر كغيرها من الدول الأخرى لها نظام مصرفي واسع ومتكامل والذي قد شهد عدة تغييرات مستمرة وذلك منذ الفترة اللاحقة لاستقلال الجزائر، كان أهمها تلك التغييرات التي شملت الجانبين التشريعي والتنظيمي استعدادا لدخول الاقتصاد ككل مرحلة العمل وفق آليات اقتصاد السوق ومن بين أهم هذه الإصلاحات وأبرزها نذكر:

1- إصدار قانون النقد والقرض: تمكن الاقتصاد الجزائري من دخول مرحلة جديدة مليئة بالتحديات التي فرضتها الساحة المحلية والدولية ولقد تجسد ذلك بما يعرف ببرامج الإصلاح الاقتصادي الهادفة إلى رفع معدلات النمو الاقتصادي وتمهيد الطريق نحو اندماج الجزائر في الاقتصاد العالمي، وكان للمنظومة المصرفية نصيبا من هذه الإصلاحات، حيث تم إصدار قانون 90-10 المؤرخ في 14/04/1990 والمتعلق بالنقد والقرض والقوانين الأخرى المكملة والتي سمحت بإنشاء بورصة للقيم المنقولة والسماح أيضا بفتح بنوك خاصة وفروع للبنوك الأجنبية في الجزائر .

وتجدر الإشارة إلى أن هذا القانون شهد تعديلات منها تعديلات 2001 حيث تم سن الأمر 01-01 المتمم والمعدل لبعض أحكام مواد القانون 90-10 والمتعلقة عموما بإدارة مراقبة بنك الجزائر والصادر في 27 فيفري 2001. وقد هدفت هذه التعديلات إلى تقسيم مجلس النقد والقرض إلى هيئتين هما هيئة مجلس الإدارة والمكلفة بإدارة وتوجيه بنك الجزائر والثانية تتمثل في مجلس النقد والقرض الذي يختلف عن المجلس السابق حيث أصبح مكلف بالقيام بدور السلطة النقدية. وتعديلات سنة 2003 بعد إفلاس وانحيار بنك الخليفة والبنك التجاري والصناعي الجزائري، لجأت السلطات العمومية إلى إعادة صياغة القانون 90-10 بالأمر رقم 03-11 الصادر في 26 أوت 2003 والمتعلق بالنقد والقرض، هذا النص الجديد يهدف إلى:

- تمكين بنك الجزائر من ممارسة صلاحياته بشكل أفضل من خلال الفصل بين مجلس الإدارة ومجلس النقد والقرض؛

- تقوية استقلالية اللجنة المصرفية وتعزيز الرقابة؛

- تهيئة الظروف من أجل حماية أفضل للمصارف وادخار الجمهور.

¹بلهاسمي جهيزة، العربي غريسي، إعادة هيكلة الجهاز المصرفي الجزائري ضمن متطلبات الحكومة المالية الرشيدة، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 04، العدد 01، جامعة الشهيد حمه الأخضر بالوادي، الجزائر، جوان 2019، ص 156.

2- تحديث أنظمة الدفع والبنى التحتية:

قام بنك الجزائر بمساعدة البنك الدولي في مشروع لتطوير البنية التحتية للنظام المصرفي الجزائري، واستفاد من قرض بقيمة 16.5 مليون دولار بالإضافة إلى مساعدة من البنك الدولي، وتمثلت أهداف هذا المشروع في:

- وضع بنية تحتية تسمح بكفاءة أكبر في معالجة المعاملات فيما بين البنوك ومعاملات الأسواق المالية، وبشكل أساسي تطوير نظام دفع المبالغ الكبيرة؛
- تحديث نظام معلومات بنك الجزائر كمكمل وداعم لنظم الدفع ومعالجة عمليات السياسة النقدية؛
- دعم البنية التحتية للاتصالات الإلكترونية بين بنك الجزائر والمقر الاجتماعي لكل بنك، بريد الجزائر، الخزينة العمومية للإيداع المركزي، وتسهل هذه الشبكة الخاصة ببنك الجزائر انتقال المبادلات ومعالجة عمليات الدفع، ويتعلق الأمر بخلق نظام حديث للدفع بين البنوك، خاصة للمدفوعات الكبيرة.¹
- وتهدف عملية تحديث أنظمة الدفع أساسا إلى تحسين الخدمات البنكية المقدمة إلى العملاء وترك أثر عمليات الدفع من أولها إلى آخرها وتحسين قنوات انتقال السياسة النقدية،

3- إصلاحات الجهاز المصرفي الجزائري في ظل معايير بازل 3 (2013-2018):

نظرا لآثر الأزمة المالية العالمية لنهاية 2008 على الأجهزة المصرفية العالمية فقد اتخذت الجزائر مجموعة من التدابير الاحتياطية أثناء بداية الأزمة، حيث أصدر بنك الجزائر نظام جديد رقم (08-04) المؤرخ في: 23 ديسمبر 2008 والمتعلق بالحد الأدنى لرأس المال البنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر حيث رفع فيه معدل الحد الأدنى الذي صدر في نظام (04-03) المؤرخ في: 04 مارس 2004، كما قد تم إصدار أنظمة أخرى بعد ظهور معايير بازل 3 منها عام 2011 متمثلة في النظام (11-03) المتعلق بمراقبة مخاطر ما بين البنوك والنظام (11-04) المتعلق بقياس وتسيير ورقابة خطر السيولة المؤرخين في 24 ماي 2011، أما النظام الثالث صدر في 28 نوفمبر 2011 يحمل رقم (11-08) والذي يتعلق بالرقابة الداخلية للبنوك والمؤسسات المالية، كما تم إصدار نظام جديد في 16 فيفري 2014 والذي يحمل رقم (14-01) المتعلق بنسب الملاءمة المطبقة على البنوك والمؤسسات المالية والذي اتبع بتعليمه رقم (04-14) الصادرة بتاريخ: 30 ديسمبر 2014 والتي توضح كيفية تطبيق هذا النظام، كما أقر محافظ بنك الجزائر أثناء تدخله أمام المجلس الشعبي الوطني أن مجلس النقد والقرض أن إصداره للنظام (14-01) هو احتراز جديد لمطابقة القواعد الاحترازية للمقاس والمعايير الجديدة لمعايير بازل، حيث تم تحديد نسبة الملائمة الدنيا في رأس المال الأساسي ب 9.5%، أي بنسبة أعلى من النسبة الدنيا الموصى بها من طرف اللجنة، كما حددت نسبة الملائمة إلى الأموال الخاصة ب 12%.²

¹ كرعلي أسماء، سلوك المستهلك تجاه الصيرفة الإلكترونية - دراسة ميدانية لعينة من المستهلكين الجزائريين-، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص الإدارة التسويقية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة ببومرداس، الجزائر، 2018/2019، ص 155-156

² لعمرى علي، حبيزة انفال حدة، الجهاز المصرفي في الجزائر ومعايير لجنة بازل للرقابة المصرفية: الإصلاح من اجل استقرار الاقتصاد الوطني، مجلة معارف، قسم العلوم الاقتصادي، السنة الثانية عشر، العدد 23، جامعة أكلي محمد اولحاج بالبويرة، الجزائر، ديسمبر 2017، ص 409-410.

ثانيا- الهيكل الحالي للنظام المصرفي الجزائري

يتكون الجهاز المصرفي الجزائري الذي يقف على رأسه البنك المركزي الجزائري من ثلاث قطاعات رئيسية، هي البنوك والمؤسسات المالية بنوعها العمومية والخاصة أما القطاع الثالث فيتمثل في مكاتب التمثيل، والذي يمكن ملاحظته في هيكل الجهاز المصرفي الجزائري هو هيمنة المصارف العمومية على المصارف الخاصة وذلك بسبب أهمية شبكاتها وكالاتها الموزعة عبر الوطن، وذلك رغم تسارع وتيرة إنشاء وكالات المصارف الخاصة في هذه السنوات الأخيرة، حيث يساهم هذا النمو المستمر في نشاط المصارف الخاصة في ترقية المنافسة، سواء تعلق الأمر بجمع الموارد أو على مستوى توزيع القروض وعرض الخدمات المصرفية الأساسية لزيائن، وإلى غاية 28 جانفي 2018 فإن الجهاز المصرفي الجزائري يتكون من 29 مصرفا ومؤسسة مالية وستة (06) مكاتب تمثيل تتوزع كما يلي:

- ستة (06) مصارف عمومية، من بينها صندوق التوفير؛
 - أربعة عشر (14) مصرفا خاصا برؤوس أموال أجنبية، أو مختلطة؛
 - تسعة (09) مؤسسات مالية، من بينها مؤسسة واحدة خاصة؛
- ويمكن توضيح هيكل الجهاز المصرفي الجزائري الحالي في الشكل الموالي:

الشكل رقم: 03 هيكل النظام المصرفي في الجزائر (إلى غاية 02 جانفي 2025)



المصدر: من اعداد الطالبة بالإعتماد على قائمة البنوك والمؤسسات المالية في الجزائر، الجريدة الرسمية، العدد 03-الصادرة بتاريخ 22 جانفي 2025

المطلب الثاني: الأنظمة القانونية والتنظيمية للصيرفة الإلكترونية في الجزائر

في إطار الجهود الرامية إلى مواكبة التطورات التكنولوجية وتقليص الفجوة بين النظام المصرفي الجزائري وباقي اقتصاديات الدول الأخرى تم اتخاذ جملة من التدابير والإجراءات كسب بعض القوانين المنظمة لهذا العمل وإنشاء بعض المؤسسات التي من شأنها أن تنهض بهذا القطاع وبالتالي عصرنته من خلال إدخال أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي وتحديث وسائل الدفع وذلك من خلال التعاون مع هذه المؤسسات المتخصصة في هذا المجال وهذا ما سيتم التطرق إليه في هذا المطلب.

أولاً- الأنظمة القانونية للمعاملات الإلكترونية في الجزائر

قامت الجزائر بوضع بعض النصوص القانونية التي من شأنها أن تنظم المعاملات الإلكترونية وتحفز المواطن على الأخذ بهذه الأساليب وتغرس فيه نوع من الثقة خاصة وأن هذا النوع من المعاملات عرضة للعديد من المخاطر، ومن أجل تطوير القطاع المصرفي رأت أنه من الضروري استحداث إجراءات وضوابط تحمي الخدمات الإلكترونية للمنظومة المصرفية الجزائرية ومن بين هاته القوانين نذكر على سبيل المثال ما يلي:

1- تطبيقات الدفع الإلكتروني في القانون التجاري الجزائري: لقد استحدثت المشرع الجزائري نظام الوفاء الإلكتروني في المعاملات الإلكترونية، إذ يعتبر الأمر رقم: 03-11 المؤرخ في: 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض أول قانون جزائري تضمن التعامل الإلكتروني الحديث في القطاع المصرفي، حيث اتجه المشرع الجزائري و من خلال نص المادة 69 من هذا الأمر إلى الانتقال من وسائل الدفع الكلاسيكية إلى وسائل الدفع الإلكترونية، وبعد ذلك وبصدور الأمر 05-06 المؤرخ في: 23 أوت 2005 المتعلق بمكافحة التهريب، أشار المشرع الجزائري صراحة إلى مصطلح وسائل الدفع الإلكتروني، إذ اعتبرها من التدابير والإجراءات الوقائية لمكافحة التهريب.¹

2- محاربة الجريمة الإلكترونية: كان لا بد من وجود قوانين خاصة وحديثة تعمل على متابعة التعديلات الواقعة على البرامج الإلكترونية المستحدثة، وهذا ما فعله المشرع الجزائري عندما أضاف القسم السابع مكرر في قانون العقوبات لسنة 2004 لحماية الأنظمة الآلية للمعطيات، وذلك من خلال القانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004.²

3- الإثبات والتوقيع الإلكتروني: اعترف المشرع الجزائري بالإثبات والتوقيع الإلكترونيين بقانون رقم 05-10 المؤرخ في 20 جوان 2005 المعدل والمتمم للأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، والمتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم، فقد أدرج التوقيع الإلكتروني للمرة الأولى من قبل المشرع الذي تم من خلاله الاعتراف بالكتابة الإلكترونية كوسيلة إثبات وذلك بإضافة المادتين 232 مكرر 1 "يعتبر الإثبات بالكتابة في الشكل الإلكتروني كإثبات بالكتابة على الورق"، والمادة 327 جاء فيها "يعتد بالتوقيع الإلكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة 323 مكرر 1".³

¹ مصطفى هشور وسيم، النظام القانوني للتجارة الإلكترونية في التشريع الجزائري والمقارن، أطروحة دكتوراه (ل.م.د.) في الحقوق، تخصص قانون العلاقات الاقتصادية الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، الجزائر، 2016/2017، ص 299.

² شهرزاد مناصر، البنية القانونية كمنطلقات أساسية لبناء الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في الإدارة المحلية، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 02، العدد 05، معهد الحقوق والعلوم السياسية، المركز الجامعي بتندوف، الجزائر، ديسمبر 2018، ص 253.

³ قانون رقم 10/05، المؤرخ في 20 جوان 2005، المعدل والمتمم للأمر رقم 75/58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم، المتضمن الاعتراف بالكتابة الإلكترونية كوسيلة إثبات، الجريدة الرسمية، العدد 44، المؤرخة في 26 جوان 2005، ص 24.

4-التصديق الإلكتروني: في سبيل تنظيم المعاملات الإلكترونية وتطويرها قام المشرع الجزائري بإصدار قانون يعترف بالتصديق الإلكتروني وهذا ما نص به القانون رقم 15-04 المؤرخ في 01 فبراير 2015 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين وذلك من أجل تطوير وتعميم المعاملات الإلكترونية وتنشيط الصيرفة الإلكترونية وتفعيل التجارة الإلكترونية في الجزائر، كما وقد نصت المادة 02 من نفس القانون على أن التوقيع الإلكتروني هو "بيانات في شكل إلكتروني مرتبطة منطقياً ببيانات إلكترونية أخرى تستعمل كوسيلة توثيق".¹

ويعد التصديق الإلكتروني وسيلة لتوفير الثقة والأمان من خلال منح الثقة في التوقيع الإلكتروني وأثبت ما يحتويه من تصرفات قانونية من خلال شهادة التصديق الإلكتروني التي تعد وثيقة في شكل إلكتروني تثبت الصلة بين بيانات التحقق من التوقيع الإلكتروني والموقع، وبالتالي فهذه الشهادة تعمل على تأكيد صحة التوقيع الإلكتروني

ثانياً- الأنظمة المؤسسية للمعاملات الإلكترونية في الجزائر

يقصد بالأنظمة المؤسسية مختلف الهيئات أو الهياكل الداعمة للصيرفة الإلكترونية في الجزائر حيث بادرت السلطات في التحضير لإطلاق وتعميم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني ومختلف الخدمات المصرفية الإلكترونية الأخرى وذلك بإنشاء هيئات تشرف على تنظيم ودعم مثل هكذا خدمات ولعل من بين هذه الهيئات نذكر:

1-شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك (SATIM)²: تأسست في عام 1995 بمبادرة من المجتمع

المصرفي، شركة أتمتة المعاملات بين البنوك والدفع الإلكتروني "ساتيم" هي شركة تابعة لسبع بنوك جزائرية: BADR، BDL، BEA، BNA، CPA، CNEP، ALBARAKA، ومؤسسة التأمين CNMA. بموجب قانون 95/103 حيث تعد هذه الشركة هي المشغل المالي بين البنوك في الجزائر بالنسبة للبطاقات المحلية والدولية والتي تعمل كأحد الأدوات التقنية لدعم برنامج تطوير وتحديث البنوك وخاصة تعزيز وسائل الدفع بواسطة البطاقة.

تضم SATIM 19 عضواً في شبكتها المصرفية الإلكترونية بين البنوك: 16 بنكا منها 07 بنوك عمومية و 11 بنوك خاصة وكذلك بريد الجزائر.

شهد SATIM في السنوات الأخيرة تطوراً كبيراً ونموً مستداماً في خدماته. حتى يومنا هذا، يوجد أكثر من 1350 صراف آلي و51000 جهاز دفع إلكتروني متصل بخوادمه، بالإضافة إلى أكثر من 500 موقع ويب تجاري يعمل على منصته. يعود هذا النمو بشكل رئيسي إلى تأثير بطاقة CIB على عادات الشراء لدى المواطنين الجزائريين. ومن بين مهام SATIM نذكر:

- العمل على تطوير واستخدام وسائل الدفع الإلكتروني.
- إنشاء وإدارة المنصة التقنية والتنظيمية التي تضمن التوافق التام بين جميع الفاعلين في شبكة المدفوعات في الجزائر.
- المشاركة في وضع القواعد البنكية لإدارة المنتجات المالية بين البنوك كقوة اقتراحية.
- دعم البنوك في إنشاء وتطوير المنتجات المالية.

¹القانون رقم 04/15 المؤرخ في 01 فبراير 2015 المتعلق بالقواعد العامة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية، العدد 06 المؤرخة في 10 فبراير 2015، المادة 02، ص 07.

² www.satim-dz.com, consulté le 27/05/2025 à 14h50

- تخصيص الشيكات وبطاقات الدفع والسحب النقدي.
 - تنفيذ جميع الإجراءات التي تنظم عمل النظام المالي في مكوناته المتنوعة مثل التحكم في التقنيات، وأتمتة الإجراءات، وسرعة المعاملات، واقتصاد التدفقات المالية، إلخ...
 - شركة أتمتة المعاملات البنكية والمدفوعات SATIM تضمن وظائف الاتصال وإدارة أجهزة الصراف الآلي.
 - تخصيص بطاقات السحب بين البنوك "البنوك"، وإنشاء محولات للأعضاء الذين لديهم نظام التفويض الخاص بهم.
 - تشارك عدة بنوك في الشبكة المكانية بين البنوك لسحب الأموال، ومن بينها سبع بنوك مساهمة في ساتيم (بنك البركة، BNA، BDL، CPA، BADR، BEA، CNEP) بالإضافة إلى CNMA ومؤسسات أخرى، نذكر منها بشكل خاص (البريد الجزائري)، الشركة العامة الجزائرية، BNP PARIS BAS الجزائر، بنك الإسكان، بنك الجزائر الخليج، ناتيكيس، فرانس بنك، شركة بنك هونغ كونغ وشنغهاي "HSBC"، المؤسسة العربية المصرفية "ABC"، بنك العرب وبنك (السلام).
 - تمكن لحاملي بطاقات مختلفة من المؤسسات المالية إجراء سحبات نقدية من خلال 1380 جهاز صرف آلي مثبت على الأراضي الوطنية.
 - تمكن للعميل حائز بطاقة السحب المحلية بين البنوك CIB دفع قيمة مشترياته من السلع والخدمات، باستخدام بطاقته لدى التجار. المنتسبين إلى الشبكة النقدية بين البنوك والمجهزين بأجهزة النقاط البيعية.
 - تبقي النقدية، كأداة للدمج المالي، في مرحلة جنينية حيث من المتوقع أن توفر الابتكارات القادمة المزيد من الفرص للقطاع المصرفي.
 - وصل بين الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والبطاقة البنكية لتكون بمثابة محفزات لتقديم مجموعة أوسع من المنتجات، لعدد أكبر، وبالتأكيد، لتحقيق ربح معين للبنوك.
- بالإضافة إلى ما توفره تطبيق الإدارة الإلكترونية عن طريق التواجد الافتراضي من خلال ما تقدمه من:
- خدمات الدفع الإلكتروني عن طريق ما يوفره البنك لعملائه بمنحها رقم سري خاص بتسديد فواتيرها الكترونيا (وهذا يتمثل في التحويل الإلكتروني للمعاملة المالية من حساب العميل إلى المؤسسة المقدمة للخدمة مثل الخطوط الجوية الجزائرية، مؤسسة سونلغاز، مؤسسة الاتصالات موبيليس... إلخ)
 - خدمات الدفع المسبق والتي تتم وفق أجهزة (TPE) على مستوى الصيدليات، وكالات التأمين، إلخ.
- 2- مجلس النقد الآلي ما بين البنوك (Comité monétique interbancaire): تم إنشاء مجلس النقد الآلي بين البنوك بموجب القرار رقم 2004/72 الصادر بتاريخ 27 ماي 2004، عقب اجتماع مكتب جمعية البنوك والمؤسسات المصرفية ABEF يوم 17 ماي 2004، ويتشكل هذا المجلس من ممثلي البنوك والمؤسسات المصرفية المصدرة للبطاقات البنكية مثل: (بنك الفلاحة والتنمية الريفية، البنك الخارجي الجزائري، البنك الوطني الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك البركة) بالإضافة إلى بريد الجزائر.¹

¹ سي أعمار هجيرة، أثر الاقتصاد الرقمي على أداء الجهاز المصرفي الجزائري، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 2 بالبليدة، الجزائر، 2015/2016، ص 177.

وللمجلس عدة مهام يقوم بها والتي تتمثل في:¹

-تنشيط الترابط والتعاون ما بين البنوك في مجال النقد الآلي؛

-اقتراح وتطبيق الأسس والقواعد النقدية ما بين البنوك في ظل احترام القوانين المعمول بها وكذا قواعد المنافسة؛

-تأطير المهام وتحديد المسؤوليات الخاصة بمختلف الأطراف والمتدخلين في هذا المجال؛

-وضع قواعد لتغطية، تأمين وضمان العمليات الخاصة بالنقد الآلي ما بين البنوك وكذا التعاون بين مستعملي هذا النظام؛

-تحديد أسعار الخدمات وكذا العمولات الناتجة عن العمليات التي تتم بالبطاقات البنكية؛

3- شركة الجزائر للخدمات المصرفية الإلكترونية AEBS: شركة الجزائر للخدمات المصرفية الإلكترونية هي شركة

خاضعة للقانون الجزائري تم إنشاؤها في جانفي 2004، هي مكرسة لخدمات تكنولوجيا الإعلام و متخصصة في مجال

الخدمات البنكية عن بعد بالنسبة للبنوك والمؤسسات المالية، ترافق هذه الشركة وتقديم الدعم والمشورة للمشاركين في عملية

تحديث النظام البنكي من خلال منح الخبرات والمهارات التجريبية، وهي الشريك الجزائري لشركة (Clear2pay) المتخصصة

في تكنولوجيا الدفع الإلكتروني، ومن مهامها:

- إيجاد حلول للبرمجيات البنكية عن بعد (الخدمات البنكية عبر الانترنت وعبر الهاتف البنكي) من خلال تشكيلة من الخدمات

البنكية الآمنة متاحة للعملاء من خلال مجموعة واسعة من وسائل الإعلام في حل البرمجيات؛

-إدارة وتحقيق تبادل امن للبيانات الإلكترونية، وهي تقدم ذلك لجميع أنواع البنوك والمؤسسات المالية بغض النظر عن شريحة

السوق من عملائها(خواص مهنيين، تجار، مؤسسات...الخ).²

4-تجمع النقد الآلي GIE monétique: إنشاء تجمع النقد الآلي في جوان 2014، جاء ليدعم نظام الدفع الإلكتروني

لتحديد مهام وصلاحيات مجموع فاعلي هذا النظام.

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

يتكون تجمع النقد الآلي من 19 عضو منخرط منهم 18 بنك و بريد الجزائر. يساهم فيه بنك الجزائر كعضو غير منخرط للتأكد

من مدى تطابق المنظومات ووسائل الدفع، والمعايير المطبقة في هذا المجال، طبقا للتنظيم الساري.

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

• إدارة المواصفات والخصائص والمعايير في مجال النقد الآلي.

• تعريف المنتجات النقدية البنكية وقواعد تطبيقها العملية.

• تسيير الأرضية التقنية للتوجيه.

• المصادقة.

• تسيير الأمان.

¹ قشام إسماعيل، التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة -دراسة حالة بعض المؤسسات بولاية الجلفة-، أطروحة دكتوراه علوم، تخصص علوم الاقتصادية، قسم العلوم

الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار ثلجي بالأغواط، الجزائر، 2014-2015، ص211.

² كزغلي أسماء، سلوك المستهلك تجاه الصيرفة الإلكترونية - دراسة ميدانية لعينة من المستهلكين الجزائريين-، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص الإدارة التسويقية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية

وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بوبرداس، الجزائر، 2018-2019، ص 170

وبهذا، يجسد الشفافية في تحديد معايير وقواعد النشاط النقدي بطريقة تسمح بتحرير مبادرات الاستثمار في الصناعة النقدية، حيث أن الهدف هو ترقية النقد الآلي عن طريق تعميم استعمال وسائل الدفع الإلكتروني.¹

الهيكل التنظيمي لتجمع النقد الآلي

الجمعية العامة: تتكون الجمعية العامة من مجموع الأعضاء المنخرطين وغير المنخرطين في تجمع النقد الآلي. وهي مؤهلة في كافة المسائل المتعلقة بتسيير التجمع من خلال الجمعية العامة العادية والجمعية العامة غير العادية.

مجلس التسيير: يتكون مجلس تسيير تجمع النقد الآلي من إحدى عشر (11) عضو منخرط يتم تعيينهم من طرف الجمعية العامة. يساهم فيه بنك الجزائر كعضو غير منخرط.

القائم بالإدارة: يقوم بتسيير تجمع النقد الآلي قائم بالإدارة وهو شخص طبيعي، معين من طرف مجلس التسيير الذي يحدد مهامه وصلاحيته في تسيير التجمع وله الصلاحيات الواسعة لتأدية مهامه، يعتبر القائم بالإدارة الممثل القانوني لتجمع النقد الآلي تجاه الغير.

اللجنة العملية: تتكون اللجنة العملية للتجمع من ثلاثة عشر -13- عضو منخرط من بينهم بنك الجزائر. يتم تعيين الأعضاء المنخرطين من طرف مجلس الإدارة. ويتأسها مدير تجمع النقد الآلي.

المطلب الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية .

بدأت البنوك الجزائرية في السنوات الأخيرة بتطوير خدماتها المصرفية الإلكترونية لمواكبة التحول الرقمي وتلبية احتياجات العملاء بشكل أكثر كفاءة.

أولاً - الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من طرف البنوك العمومية الجزائرية²

في إطار عصنة وتحديث الخدمة المصرفية، وتيسير وصول الخدمة المصرفية لزبائن، إتجهت البنوك الجزائرية من تقديم خدمات مصرفية تقليدية إلى خدمات مصرفية إلكترونية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلى الأنظمة الحديثة، وهذا بغية تيسير وصول الخدمة المصرفية لزبائن وتحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة.

ويمكن توضيح الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها هذه البنوك فيما يلي :

1- بنك الجزائر: يمتلك بنك الجزائر موقع على شبكة الأنترنت www.bank-of-algeria.dz يقتصر دور هذا

الموقع على عرض المؤشرات المالية والمصرفية التي تخص وضعية السوق المصرفية الجزائرية ، ومن ثم فإن هذا الموقع لا يتيح لزبائن الحصول على خدمات ، كما يقوم البنك في إطار تدخلاته الروتينية القيام بعمليات المقاصة الإلكترونية .

2- بنك الجزائر الخارجي: يمتلك بنك الجزائر الخارجي موقع إلكتروني www.bea.dz يمكنه من الترويج لجميع

خدماته المصرفية ، وكذا الاتصال بعملائه، كما يتيح له تقديم بعض الخدمات المصرفية عبر الأنترنت .

¹ الاطلاع على الموقع: <https://giemonetique.dz/ar/>, consulté le 27/05/2025 à 22h33.

² ديدوش هاجرة، حريزي عبد الغني، واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الجزائرية، مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية، المجلد 04، العدد 01، 2022، ص 27-31

- الصيرفة عبر الأنترنت ebankingbea :خدمة متوفرة على مدار الساعة ، طوال الأسبوع ،عبر الأنترنت تتيح لزبائن البنك الاطلاع على رصيد حساباتهم ،طلب كشف حساباتهم ، دفتر الشيكات ، التحويل من حساب لآخر وذلك من خلال الولوج إلى منصة الخدمات الإلكترونية عن بعد .
- الصيرفة عبر الهاتف : Mobile bea بإمكان زبائن البنك الاطلاع على حساباتهم وطلب كشف حساباتهم والقيام بعملية تحويل الأموال من حساب لآخر عن طريق هاتفهم النقال بتحميل تطبيق Mobile bea على متجر Play store و App Store وذلك بعد الانخراط في خدمة ebanking bea
- يمتلك بنك bea عدد مهم من الصرافات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات .
- يقترح بنك bea جهاز الدفع الإلكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار ، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق إلخ
- خدمة الدفع الإلكتروني E-paiement : تتيح هذه الخدمة لزبائن فرصة تسوية فواتيرهم وخدماتهم وتسديد معاملاتهم عبر مواقع الأنترنت .
- بطاقة الدفع الإلكتروني : يطلق بنك bea عدة أنواع من البطاقات المصرفية :البطاقة الكلاسيكية cib ، البطاقة الذهبية cib ، ماستر كارد الكلاسيكية ، ماستر كارد الذهبية ، ماستر كارد البلاتينية ، بطاقة العمل ، بطاقة العمل العالمية ، بطاقة النخبة العالمية ، بطاقة أميركن إكسبرس الخضراء ، أميركن إكسبرس الذهبية ، أميركن إكسبرس البلاتينية .
- 3- البنك الوطني الجزائري (BNA):** يمتلك البنك الوطني الجزائري موقع إلكتروني www.bna.dz ، وهو الأمر الذي يمكنه من الترويج لبعض المنتجات المصرفية ، كما يتيح له الاتصال بعملائه ، ومن خلال هذا الموقع يمكن للبنك الوطني تقديم خدمات مصرفية عبر الأنترنت .
- خدمة البنك على الخط ebanking.bna.dz هي خدمة دائمة وآنية تسمح للعملاء بالولوج إلى حساباتهم البنكية بنقرة بسيطة وبكل أمان ، 24/24 سا ، و 7 أيام / 7 من خلال الرابط ebanking.bna.dz ،
- تسمح لزبائن بالاطلاع على حساباتهم وتاريخ مفصل عن الرصيد لفترة 23 شهرا ، إصدار تحويلاتهم للغير ، طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية الخاصة بهم ، التسديد الجبائي عبر الانترنت .
- خدمة الصيرفة الهاتفية Mobilebna هي خدمة دائمة وآنية تسمح للعملاء بالولوج إلى حساباتهم البنكية بنقرة بسيطة وبكل أمان من خلال تحميل تطبيق BN@tic على متجر Play store عن طريق إدخال "BNAtic" بحيث تتيح نفس خدمات الصيرفة الإلكترونية خدمة الرسائل القصيرة SmsCards : وهي خدمة يوفرها البنك الوطني لزبائنه بعد الانخراط في خدمة ebanking.bna ، وهي عبارة عن رسالة قصيرة توضح الرصيد الجديد للزبون فور قيامه بعملية دفع أو عملية سحب .
- خدمة الدفع Wimpay-Bna خدمة للدفع تعتمد على تصوير (مسح) رمز الاستجابة السريعة موجهة للأفراد ، المهنيين ، والمؤسسات ، يمكن تحميلها مجانا من Play store و App Store بالنسبة للأفراد ، المهنيين ، والتجار تسمح بإجراء عمليات الدفع عن طريق رموز الاستجابة السريعة (QR-CODE)، إجراء عمليات التحويل

- لمستخدمي WIMPAY-BNA ، مشاركة فواتير الاستهلاك (مطعم مثلا) ، الاطلاع على الرصيد ، لاطلاع على كشف العمليات المنجزة ، الاطلاع على كشف طلبات تحويل الاموال (المستلمة / المرسلة)
- خدمة تبادل المعطيات المرقمنة : البنك الوطني يضع تحت تصرف الزبائن خدمة تبادل المعطيات الآلية بحيث هذه الخدمة تسمح بتحويل الأجر بصفة آلية باستعمال تكنولوجيات الاتصال الحديثة.
- يمتلك البنك الوطني الجزائري مجموعة من الصرافات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات المحلية لذات البنك تسمح بعملية السحب النقدي .
- جهاز الدفع الإلكتروني : يقترح البنك الوطني جهاز الدفع الإلكتروني TPE جهاز موجه لزبائن البنك من التجار، المؤسسات، ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق إلخ
- بطاقة الدفع الإلكتروني : البنك الوطني الجزائري يمنح صيغتان من البطاقة البنكية : البطاقة الكلاسيكية cib تسمح بسحب الاموال ، الدفع الجوّاري وعن بعد كدفع المشتريات، تحويل وتلقي الأموال منح لذوي الدخل أقل أو يساوي 120000 دج شهرا.
- البطاقة الذهبية cib تحمل نفس مزايا الكلاسيكية لكن تمنح لذوي الدخل أكثر من 120000 دج شهرا .
- 4- بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR):** يمتلك البنك موقع إلكتروني www.badr.dz ، بحيث يمكنه من الترويج لبعض منتجاته المصرفية ، كما يتيح له الاتصال بعملائه ، كما يمكنه من خلال هذا الموقع تقديم خدمات مصرفية عبر الأنترنت .
- خدمة الصيرفة عبر الأنترنت Ebanking badr : خدمة متواجدة طوال الأسبوع ، وعلى مدار الساعة بحيث تتيح هذه الخدمة لزبائن الاطلاع على رصيدهم ، تحميل بيانات حساباتهم ، تحويل الأموال من حساب لآخر .
- يمتلك البنك مجموعة من الصرافات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية موزعة عبر وكالاته .
- يقترح بنك Badr جهاز الدفع الإلكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار ، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق إلخ ..
- بطاقة الدفع الإلكتروني : بنك Badr يمنح صيغتان من البطاقة البنكية CIB : البطاقة الكلاسيكية والبطاقة الذهبية ومن مزاياها: تسمح بسحب الاموال ، الدفع الجوّاري وعن بعد كدفع المشتريات ، تحويل وتلقي الأموال .
- بطاقة توفير Badr Tawfir خاصة بعملائه الذين لديهم حسابات إيداعية .
- بطاقة Cbr وهي بطاقة وطنية خاصة للسحب داخل شبكة الجزائر فيما بين البنوك ، عن طريق ماكينات الصراف الآلي.
- 5- بنك التنمية المحلية (BDL) :**
- يمتلك بنك BDL موقع إلكتروني www.bdl.dz ، يقوم من خلاله بالترويج لخدماته المصرفية ، وكذا الاتصال بعملائه ، وأيضا يتيح تقديم بعض الخدمات المصرفية عبر الأنترنت .

- بنك التنمية المحلية رائد في المجال المصرفي ، وذلك بإدخال أحدث ما توصلت إليه الصناعة المصرفية وتكنولوجيا المعلومات لبناء نظام مصرفي يعتمد على التقنيات في مجال الحواسيب والبرامج ، وشبكات الاتصال.
 - خدمة الصيرفة عبر الأنترنت e-Banking Bdl هو اشتراك يسمح لزبائن البنك بالاطلاع على حساباتهم البنكية في أي وقت ، القيام بعمليات الدفع العادية ، تحميل الرصيد ، طلب دفتر الشيكات. ويعد بنك BDL أول بنك عمومي بدأ في إعداد البنية التحتية التي تساعد في عمل هذا المنتج بشكل فعال.
 - خدمة ديجيت بنك تسمح لزبائن البنك بالاطلاع على حساباتهم البنكية في أي وقت ، القيام بعمليات الدفع العادية ، تحميل الرصيد ، طلب دفتر الشيكات ، التحويل من حساب لآخر من خلال هاتفهم النقال ويتم ذلك عن طريق تحميل تطبيق Mobile Bdl على متجر Play store أو apple store
 - خدمة المونيغرام: يقدم بنك BDL خدمة مونيغرام بالاشتراك مع شركة مونيغرام وهي الشركة الرائدة عالميا في خدمة تحويل الأموال على الصعيد العالمي من أجل توفير الطريقة المضمونة ، الآمنة والسريعة ، لإرسال وإستلام الأموال من جميع أنحاء العالم.
 - يمتلك بنك BDL عدد مهم من الصرافات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات
 - يقترح بنك BDL جهاز الدفع الإلكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار ، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق... إلخ
 - بطاقة الدفع الإلكتروني : يطلق بنك BDL عدة أنواع من البطاقات المصرفية : بطاقة كوربورايث الفضية، كوربورايث الذهبية، بطاقة ماستركارد الكلاسيكية، بطاقة ماستر كارد الذهبية، بطاقة ماستركارد البلاطينية بطاقة فيزا الكلاسيكية، بطاقة فيزا الذهبية .
- 6- القرض الشعبي الجزائري (CPA) :** يمتلك القرض الشعبي موقع إلكتروني www.cpa-bank.dz يمكنه من الترويج لجميع خدماته المصرفية ،وكذا الاتصال بعملائه ، كما يتيح له تقديم بعض الخدمات المصرفية عبر الأنترنت .
- الصيرفة عبر الأنترنت @cpa-E خدمة متوفرة على مدار الساعة ، طوال الأسبوع ،عبر الأنترنت تتيح لزبائن البنك الاطلاع على رصيد حساباتهم ،طلب كشف حساباتهم ،دفتر الشيكات ، التحويل من حساب لآخر وذلك من خلال الولوج إلى منصة الخدمات الإلكترونية عن بعد .
 - الصيرفة عبر الهاتف : Mobile Cpa بإمكان زبائن البنك الاطلاع على حساباتهم وطلب كشف حساباتهم ، والقيام بعملية تحويل الأموال من حساب لآخر عن طريق هاتفهم النقال بتحميل تطبيق Cpa Mobile على متجر Play store و App Stor ، وذلك بعد الانخراط في خدمة ebanking.cpa
 - خدمة الرسائل القصيرة :Sms Cards: يوفر القرض الشعبي لزبائنه خدمة sms Cards وهي عبارة عن رسالة قصيرة تصل الزبون في هاتفه توضح الرصيد الجديد للزبون فور قيامه بعملية سحب أو دفع .
 - خدمات أوامر الدفع عن طريق تبادل المعطيات المعلوماتية عن بعد EDI : تعتبر خدمات أوامر الدفع عن طريق تبادل المعطيات عن بعد كعملية تبادل البيانات الإلكترونية عن بعد بين المؤسسة والبنك عبر موقع البنك الإلكتروني

- يمتلك بنك CPA عدد مهم من الصرافات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات .
- يقترح بنك CPA جهاز الدفع الإلكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار ، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق إلخ .
- بطاقة الدفع الإلكتروني : يطلق بنك CPA عدة أنواع من البطاقات المصرفية : بطاقة كوربوريات الكلاسيكية، كوربوريات الذهبية ، بطاقة فيزا الكلاسيكية ، بطاقة فيزا الذهبية.

7-الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط (CNEP): يمتلك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط موقع

إلكتروني www.cnepbank.dz يمكنه من الترويج لجميع خدماته المصرفية، وكذا الاتصال بعملائه ، كما يتيح له تقديم بعض الخدمات المصرفية عبر الأنترنت .

- الصيرفة عبر الأنترنت ebanking cnep خدمة متوفرة على مدار الساعة ، طوال الأسبوع ،عبر الأنترنت تتيح لزبائن البنك الاطلاع على رصيد حساباتهم، طلب كشف رصيدهم ،دفتر الشيكات ،التحويل من حساب لآخر وذلك من خلال الولوج إلى منصة الخدمات الإلكترونية عن بعد .

- الصيرفة عبر الهاتف : Mobile cnep بإمكان عملاء البنك الاطلاع على رصيدهم وطلب كشف رصيدهم والقيام بعملية تحويل الأموال من حساب لآخر عن طريق هاتفهم النقال بتحميل تطبيق Mobile Cnep على متجر Play store و App Store ، وذلك بعد الانخراط في خدمة ebanking cnep .

- يمتلك بنك cnep عدد مهم من الصرافات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات
- يقترح بنك cnep جهاز الدفع الإلكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار ، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق إلخ .
- بطاقة الدفع الإلكتروني : يطلق بنك cnep عدة أنواع من البطاقات المصرفية : بطاقة التوفير تمنح للذين يملكون حسابات التوفير لدى البنك ، البطاقة الكلاسيكية cib ، البطاقة الذهبية cib.

8-الصندوق الوطني للتعااضدية الفلاحية (CNAM): يمتلك الصندوق الوطني موقع إلكتروني www.cnma.dz

وهو الأمر الذي يمكنه من الترويج لبعض المنتجات والخدمات التي يقدمها ، كما يتيح له الاتصال بعملائه ، ومن خلال هذا الموقع يمكن لذات الصندوق من تقديم خدمات عبر الأنترنت.

- نجد أن أغلب البنوك العمومية الجزائرية لجأت إلى استخدام التكنولوجيا، وتبني الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك في إطار مواكبة التطورات الحاصلة عالميا، وتحسين الخدمة المصرفية المقدمة لزبائن، بحيث تمتلك هذه البنوك مواقع إلكترونية للترويج بخدماتها المصرفية والاتصال بعملائها، أيضا مختلف البنوك تتيح خدمة e-banking و Mobile Banking وهي خدمات متوفرة على مدار الساعة وطوال الأسبوع تتيح للعملاء خدمة الاطلاع على الرصيد، طلب كشف حساب، إجراء تحويلات بنكية من حساب لآخر، أيضا تتوفر في معظم البنوك خدمة SMS Cards والتي تتيح للعميل وصول رسالة قصيرة في هاتفه فور قيامه بعملية سحب أو عملية دفع .

ثانياً _ الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية الخاصة¹.

البنوك الخاصة في الجزائر أغلبيتها فروع لبنوك في دول متقدمة، منها التي لها مكانة ضمن الجهاز المصرفي للبلد الأم حيث قامت هذه البنوك بأتمتة نشاطاتها المصرفية، وكان لها السبق في إدخال وتبني التكنولوجيا المصرفية في أعمالها. وفي هذا الصدد سيتم عرض أهم الخدمات التي تقدمها البنوك الخاصة في الجزائر في مايلي :

1- بنك البركة الجزائري:

- يمتلك البنك موقع إلكتروني www.albarakabank.com يمكنه من الترويج لخدماته ومنتجاته المصرفية ، ويتيح له التواصل مع عملائه
- خدمة الصيرفة عبر الأنترنت : البنك عبر النت (Al Baraka Net (E-Banking) خدمة متوفرة على مدار الساعة وطوال الأسبوع ، تسمح لزبائن البنك بالاطلاع على حساباتهم ، مراقبة تمويلهم ، التحويل من حساب لآخر ، طلب وسائل الدفع ، التبادل الإلكتروني للبيانات الجماعية عبر الأنترنت دون تحمل عناء التنقل إلى البنك .
- خدمة الصيرفة الهاتفية : "البركة سمارت " خدمة متوفرة على مدار الساعة وطوال الأسبوع ، تسمح لزبائن البنك بالاطلاع على حساباتهم ، مراقبة تمويلهم ، التحويل من حساب لآخر ، التبادل الإلكتروني للبيانات الجماعية عبر الهاتف الذكي لزبائن أو اللوحة الإلكترونية بعد الاستفادة من الاشتراك في "البركة نت " يمكن للزبون الاستفادة من الوصول إلى حساباته عبر الهاتف الذكي والجهاز اللوحي ما عليه سوى تنزيل AL Baraka app . dz خلال من Google play أو App Store
- خدمة الرسائل البنكية القصيرة al baraka sms: الحل الذي يطلع الزبون في الوقت المناسب على العمليات التي تتم على حسابه وعروض البنك ، مبالغ الديون، مبالغ الاعتمادات، رصيد حسابه ، توافر وسائل الدفع الخاصة به ، مشاركة الأرباح ، وذلك بمجرد فتح الحساب، وبعد الاشتراك في خدمة Smart Al Baraka
- يمتلك بنك البركة عدد مهم من الصرافات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات .
- يقترح بنك البركة جهاز الدفع الإلكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار ، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق إلخ .
- بطاقة الدفع الإلكتروني : يطلق بنك البركة عدة أنواع من البطاقات المصرفية : بطاقة البركة الذهبية الدولية ، بطاقة البركة الذهبية المحلية ، بطاقة إدخار البركة، بطاقة التوانسة الكل، بطاقة فيزا الكلاسيكية ، بطاقة Lady، بطاقة البركة التكنولوجية ، بطاقة البركة بلاتينيوم + .

¹ ديدوش هاجرة ، حريري عبد الغني ، واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الجزائرية، مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية، المجلد 04، العدد 01، 2022، ص 32-37

2- المؤسسة المصرفية الجزائرية:

- يمتلك بنك ABC موقع إلكتروني www.banck.abc.dz يمكنه من الترويج لخدماته المصرفية وكذا الاتصال بعملائه
- النافذة الإسلامية لبنك ABC "البراق": يعرض بنك ABC منتجاته المطابقة لأحكام الشريعة الإسلامية من خلال نافذة الصيرفة الإسلامية البراق
- تطبيق خدمات البنك الرقمية "ABC ديجيتال" وهي خدمة مصرفية عبر الأنترنت توفر لزبائن منصة مبتكرة وتصميم عصري موضوع لتلبية إحتياجات الزبائن بشكل أفضل حيثما وجدوا على مدار الساعة ، ومن أي جهاز عبر الأنترنت (جهاز كمبيوتر ، أو لوحة رقمية أو هاتف ذكي)
- ABC أو نالين تعد خدمة إلكترونية من خلالها يسمح بعرض وتحرير الأرصدة، وتحرير البيانات المصرفية وعليه تعد منظومة لخدمة العملاء .

3- نتيكسيس الجزائر:

- يمتلك نتيكسيس -الجزائر موقع إلكتروني www.natixis.com ، وهو الأمر الذي يمكنه من الترويج لخدماته ومنتجاته المصرفية ، والتواصل مع عملائه .
- نتيكسيس الجزائر تطلق بنكسي أول بنك نقال في الجزائر ، وهو يمثل حساب مؤمن يمكن الولوج إليه عن طريق هاتف ذكي ، في أي وقت وأي مكان ، خدمات بنكية عن بعد وفي متناول الجميع ، بدون الحاجة إلى التنقل ، بنكسي خدمة جديدة تسعى لتسهيل الحياة اليومية للجزائريين
- يقدم بنكسي ابتكارات جدا فعالة مثل تعديل سقف السحب والدفع بالبطاقة ، القيام بمعارضة لاستعمال وسائل الدفع في الوقت الحقيقي ، تحويلات مالية بمجرد إستعمال رقم الهاتف، إدارة حساب الزبون عبر الأنترنت مع تحديث فوري للرصيد .تطبيق بنكسي متاح على Google Play ، أو على APP Store
- التحويلات P2p متوفرة مع بنكسي ، بحيث يمكن إرسال، وإستقبال الأموال من خلال رقم الهاتف النقال أو البريد الإلكتروني من دون إدخال البيانات البنكية .
- يمتلك نتيكسيس الجزائر مجموعة من الموزعات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية المنتشرة وفق وكالاتها عبر التراب الوطني
- يقترح نتيكسيس الجزائر جهاز الدفع الإلكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار ، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق إلخ .
- بطاقة الدفع الإلكتروني :يطلق نتيكسيس الجزائر مجموعة من البطاقات : بطاقة التوفير ، بطاقة Cib ، بطاقة فيزا الذهبية والبلاطينية- بطاقة الدفع الإلكتروني :يطلق نتيكسيس الجزائر مجموعة من البطاقات : بطاقة التوفير ، بطاقة Cib ، بطاقة فيزا الذهبية والبلاطينية.

4- سوسيتي جينرال الجزائر:

- يمتلك سوسيتي جينرال الجزائر موقع إلكتروني www.Societegenerale.dz ، والذي يمكنه من ترويج خدماته المصرفية ، كما يتيح الاتصال بعملائه .

- تمتلك سوسيتي جينرال الجزائر مجموعة من الموزعات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية المنتشرة وفق وكالاتها عبر التراب الوطني .

- تقترح سوسيتي جينرال الجزائر جهاز الدفع الإلكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار ، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم الفنادق... إلخ

5- سيتي بنك الجزائر:

يوجد لسيتي بنك الجزائر موقع إلكتروني www.citigroup.com . والذي من خلاله يتم الترويج لخدماته ومنتجاته المصرفية ، كما يتيح هذا الموقع خدمة الاتصال بالعملاء .

- بطاقة الدفع الإلكتروني : من بين البطاقات التي أطلقتها سوسيتي جينرال الجزائر نجد : بطاقة Cib ، بطاقة فيزا كارد .

- Hsbc Safeguard برنامج مكون من سلسلة من المبادرات المصممة بغية توفير الحماية للعملاء من عمليات الاحتيال والجرائم المالية عبر مختلف عمليات والأنظمة العالمية ، كما يهدف إلى تعزيز القدرة على مكافحة عمليات غسل الأموال والتهرب من العقوبات ، والتي غالبا ما تكون السبب الرئيسي للعديد من الجرائم المالية

6- بنك الخليج الجزائري:

- يمتلك بنك الخليج-الجزائر موقع إلكتروني www.AGB.dz والذي يمكن للبنك الترويج بخدماته المصرفية، وكذا الاتصال بعملائه .

- AGB online : هي خدمة مصرفية عن بعد متوفرة في اصدار محمول قابل للتنزيل من Play Google ، واصدار ويب لتزويدك بمجموعة كاملة من الخدمات المصرفية مجانا . يجب توقيع عقد عضوية جديد للاستفادة من AGB online .

- خدمة البريد الإلكتروني : يجعل AGB خدمة البريد متاحة لجميع العملاء مما يسمح لأي صاحب حساب مصرفي AGB بتلقي رسائل البريد الإلكتروني لإعلامهم بجميع المعاملات التي تتم على حساباتهم المفتوحة مع AGB ، بالإضافة الى المعلومات المتعلقة بالعمليات التي تم إجراؤها.

- AGB SMS : يكون الزبائن على اطلاع طوال الوقت عملياته المصرفية بحيث توفر له AGB خدمة الرسائل القصيرة AGB ، والتي تبقية على اطلاع في الوقت الحقيقي بالتحركات على حسابه المهني عن طريق الرسائل القصيرة على هاتفه المحمول .

- يمتلك بنك الخليج مجموعة من الموزعات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية المنتشرة وفق وكالاتها عبر التراب الوطني .

- يقترح بنك الخليج جهاز الدفع الإلكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق... إلخ

- بطاقة الدفع الإلكتروني: من البطاقات التي اطلقها بنك الخليج نجد مايلي : بطاقة Cib ، بطاقة الأولى ، بطاقة السهلة ، بطاقة التوفير ، بطاقة فيزا الكلاسيكية ، بطاقة فيزا الذهبية ، بطاقة فيزا مسبقة الدفع ، فيزا بلاينيوم ، ماستر كارد.

7- بنك الإسكان للتجارة و التمويل*الجزائر*:

- يمتلك بنك الاسكان موقع إلكتروني www.hbtf.com والذي من خلاله يمكن للبنك الترويج بخدماته المصرفية، وكذا الاتصال بعملائه .

- إسكان أونلاين : الخدمات المصرفية عبر الأنترنت ، أينما كنتم وفي أي وقت يمكنكم الحصول على العديد من الخدمات المصرفية من خلال خدمة الانترنت المصرفي إسكان أونلاين، من خلال الدخول إلى الموقع الإلكتروني ، ومن بين الخدمات المتوفرة تسديد الفواتير، خدمات الاستعلام ملخص أرصدة الحسابات ، الاستعلام عن آخر عشرين حركة كحد أقصى ، الاستعلام عن البطاقات الائتمانية ...إلخ

-الصيرفة عبر الأنترنت : e-hbtf.com خدمة متوفرة على مدار الساعة وطوال الأسبوع ، تتيح لزبائن البنك نفس خدمات البنك على الخط بحيث يمكنهم عن طريق الأنترنت القيام بكافة العمليات المسموح بها دون تحمل عناء التنقل إلى البنك .

- إسكان موبايل : تصميم جديد سهل ومرن ، يتيح للزبائن نفس خدمات بنك الاسكان أونلاين ، لكن من خلال الهاتف الذكي للزبون ، ويتم تحميل التطبيق على الهاتف الخليوي من خلال الدخول على مستودعات تطبيقات Apple Store و Google play و البحث عن HBTF Mobile ، وتنزيل التطبيق وتفعيله على الهواتف الخليوية .

_ إسكان أنجيح : يوفر الأجهزة والخدمات التالية : خدمة صناديق الأمانات المالية والتي تقدم لأول مرة على مستوى البنك ، وتوفر الامكانية لاستخدام الصناديق على مدار الساعة دون الحاجة لوجود موظفين من طرف البنك ، أجهزة صراف آلي تفاعلي والتي تقدم لأول مرة على مستوى البنك ، وتوفر تواصل بالصوت والصورة مع موظف خدمة العملاء المتواجد في مركز الخدمة الهاتفية (إسكان 24/7) لإنجاز العديد من المعاملات البنكية التي تتم من خلال الفروع مثل : فتح حسابات رئيسية ، سحب و إيداع نقدي بمبالغ كبيرة ...إلخ

- خدمة مرسل الاسكان sms ، خدمة البنك الناطق 24 ساعة على مدار الأسبوع ، حيث يقوم البنك بإرسال الرصيد الجديد عن حساب العميل إلى هاتفه المحمول عن طريق رسالة نصية حيث تعد هذه الخدمة وسيلة للتواصل مع العملاء ، وتعزز العلاقة مصرف زبون

- يمتلك بنك الاسكان أكبر شبكة أجهزة الصراف الآلي منتشرة في جميع أنحاء البلاد والتي تتيح لزبائن الحصول على مختلف الخدمات على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع.

- يقترح بنك الاسكان جهاز الدفع الإلكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار ، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق...إلخ .

8- مصرف السلام الجزائري:

يملك مصرف السلام موقع إلكتروني www.alsalamalgeria.com ومن خلال هذا الموقع يمكن هذا المصرف الترويج لمنتجاته المصرفية ، وكذا الاتصال بعملائه طوال الأسبوع .

- خدمة "السلام" مباشر <http://moubachir.alsalamalgeria.com>

متوفرة خدمة على مدار الساعة ، عبر الأنترنت تتيح لزبائن البنك الاطلاع على رصيد حساباتهم ، طلب كشف حساباتهم ، دفتر الشيكات ، التحويل من حساب لآخر ، وذلك من خلال الولوج إلى منصة الخدمات الالكترونية عن بعد عبر موقع المصرف .

الصيرفة عبر الأنترنت ebanking Salam خدمة متوفرة على مدار الساعة ، طوال الأسبوع ، عبر الأنترنت تتيح لزبائن البنك الاطلاع على رصيد حساباتهم ، طلب كشف حساباتهم ، دفتر الشيكات ، التحويل من حساب لآخر وذلك من خلال الولوج إلى منصة الخدمات الالكترونية عن بعد .

- خدمة الصيرفة الهاتفية "السلام سمارت بنكينغ" : وهي خدمة متوفرة على مدار الساعة ، وطوال الأسبوع تسمح لزبائن البنك بالاطلاع على حساباتهم ، طلب كشف الرصيد ، التحويل من حساب لآخر من هاتفهم الذكي أو اللوحة الالكترونية ، ولتحميل هذا التطبيق يجب على المستخدم تثبيت التطبيق "السلام سمارت بنكينغ" فقط عن طريق المتاجر الرسمية Google Play أو App Store

- خدمة E-credoc خدمة تحويل الأموال عن طريق الدفع الآلي ولجعل التحويلات البنكية الدولية آمنة يمنحك مصرف السلام -الجزائر وسائل الدفع المستندية أكثر أمانا متوافقة مع المعايير الدولية ومتلائمة مع حاجياتكم كمشتري ، أو بائع -خدمة سويفت (مايل سويفت): هذه الخدمة تمكن عملاء البنك من فتح اعتماد مستندي في إطار عمليات التجارة الخارجية - البيع بالتقسيط الالكتروني : يرغب الزبون في اقتناء أجهزة كهرو منزلية ، أثاث منزلي ، أو غيره مع الاستفادة من تمويل من دون دفع مبلغ أولي ، ودون عناء التنقل ؟ مصرف السلام الجزائر يقدم لكم الوسيلة الأمثل : تيسير للتقسيط للتمويل 100 % عبر الأنترنت من خلال المنصات الرقمية لشركاء المصرف المعتمدين .

- يملك مصرف السلام عدد مهم من الصرافات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات .
- يقترح مصرف السلام جهاز الدفع الالكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار ، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق إلخ .
- بطاقة الدفع الالكتروني : يطلق مصرف السلام عدة أنواع من البطاقات المصرفية : بطاقة التوفير أميني خاصة بالزبائن الذين لديهم حساب للتوفير في المصرف ، بطاقة الدفع آمنة ، فيزا مسبقة الدفع ، فيزا الكلاسيكية فيزا الذهبية، فيزا البلاتينية

9- *إتش إس بي سي* فرع بنك الجزائر:

- يوجد لبنك إتش إس بي سي -الجزائر- موقع إلكتروني www.algeris.hsbc.com يمكنه الترويج لخدماته المصرفية ، وكذا الاتصال بعملائه . كما يقوم بتقديم مجموعة من الخدمات المصرفية عبر الأنترنت .
- البنك على الخط : www.hsbnet.com يسمح بتقديم الخدمات المصرفية عبر الأنترنت بسرعة وسهولة ، وهذا مواكبة التطورات التكنولوجية

- الخدمة الهاتفية ديجيتل بنكينغ : خدمات مصرفية سهلة ومفيدة عبر الهاتف المحمول من بينها تسديد الفواتير ، تتعامل بمحفظة النقود الرقمية متعددة العملات والتي تتيح للشركات الاحتفاظ بالنقود وارسالها واستلامها بعملات متعددة ، ببساطة وأمان ، إنه حل مصمم للتغلب على أكبر مشاكل المعاملات التي تواجه الشركات التي تتداول دوليا.
- الأمن على الأنترنت security online : وهذا لحماية الجرائم الالكترونية ، تمنحك الواجهة الموحدة سهلة الاستخدام إدارة شاملة وعالمية للنقد ، والتجارة وسلسلة التوريد ، والأوراق المالية وحلول الأسواق المالية ، تتبع المدفوعات والمستحقات والسيولة والقيمة المتغيرة لأصولك
- 10-المصرف العربي *الجزائر* :**
- يمتلك المصرف العربي موقع إلكتروني: www.arabbank.com . والذي يمكنه من الترويج لخدماته المصرفية ، وكذا الاتصال بعملائه
- عربي أونلاين : خدمة متميزة وآمنة تمكن الزبائن من إدارة حساباتهم بأسهل الطرق في أي وقت ومن أي مكان كالاستعلام عن الرصيد ، الحصول على كشف الحساب والبطاقة الالكترونية بخيارات عرض مختلفة، دفع فواتير شركات الخدمات العامة ومستحقات البطاقات ، تحويل الأموال بين حساباتكم ولعملاء آخرين في البنك العربي وتحويل الأموال إلى بنوك محلية و دولية.
- الصيرفة الالكترونية: e-arabbank.com : خدمة متوفرة على مدار الساعة وطوال الأسبوع لها نفس مزايا عربي أونلاين من خلال الولوج إلى منصة الخدمات المصرفية الالكترونية في الموقع الالكتروني للبنك .
- خدمة Efawateercom تسمح هذه الخدمة بتقديم طلب للحصول على بطاقة ائتمانية، برامج، ودائع أو قرض
- خدمة الرسائل القصيرة sms إكسبرس بلاس :يقمى الزبون على تواصل مع حسابه لدى البنك العربي من خلال خدمة SMS إكسبرس باشتراك بهذه الخدمة المميزة ، سيتم إرسال رسائل نصية قصيرة إلى هاتف الزبون الخليوي لإشعاره بالحركات التي تتم على حسابه ومن خلال هذه الخدمة ستصله رسائل نصية فورية تتعلق بالعمليات الآتية التي تتم على حسابه.
- مركز خدمة العملاء: إن مركز خدمة العملاء مدعم بمجموعة من مسؤولي خدمة العملاء لتوفير أية مساعدة قد يحتاجها الزبون وللإجابة عن أية استفسار عن الخدمات والمنتجات ، تتوفر هذه الخدمة طيلة الاسبوع وعلى مدار 24سا.
- يقدم البنك العربي عربي كونكت Arabi Connect وهو النظام المصرفي الالكتروني الخاص بقطاع الشركات والذي يشمل مجموعة مبتكرة من الحلول المصرفية التي تلبي متطلبات عملائه المتعددة من المعاملات المصرفية ،وكذا إنجاز وتنفيذ المعاملات المصرفية الدولية من بينها إدارة الحسابات المحلية مع نظام متكامل للتقارير إدارة الحسابات الخارجية مع نظام متكامل للتقارير ،إدارة النقد والسيولة ، خدمات الشيكات ، حلول التسويات البنكية ، تتفق المنصة الالكترونية مع كل من أجهزة الحاسوب والأجهزة اللوحية (التابلت) والهواتف الذكية
- بطاقة الدفع الإلكتروني: يطلق المصرف العربي عدة أنواع من البطاقات المصرفية إلكترونية: بطاقة فيزا الدولية العادية الذهبية ، وفيزا بلاس وبطاقة ماستر كارد.

إن البنوك الخاصة العاملة في السوق المصرفية الجزائرية تقوم بتقديم خدمات مصرفية إلكترونية أكثر ما هو موجود لدى البنوك العمومية، حيث أن أغلب البنوك هي تابعة للبنك الأم في دول متقدمة، أو فرع لذات البنك، فالمتصفح لمواقع البنوك الخاصة يجد أنها غنية بالمعلومات التي يطلبها العملاء كما يجرى تحيينها وتحديثها بشكل مستمر، فضلا عن ذلك أن هذه البنوك تتيح للعملاء طلب الخدمات المصرفية عن بعد .

كما أن مختلف البنوك الجزائرية الخاصة تتيح خدمة e-banking و Mobile Banking وهي خدمات متوفرة على مدار الساعة وطوال الأسبوع تتيح للعملاء خدمة الاطلاع على الرصيد، طلب كشف حساب، إجراء تحويلات بنكية من حساب لآخر، أيضا تتوفر في معظم البنوك خدمة SMS Cards والتي تتيح للعميل وصول رسالة قصيرة في هاتفه فور قيامه بعملية سحب أو عملية دفع .

كما أطلقت مختلف البنوك الخاصة من بينها بنك البركة، نتيكسيس الجزائر، بنك الخليج ، البنك العربي - الجزائر مصرف السلام ، بنك الاسكان أنواع مختلفة من البطاقات المصرفية بطاقات فيزا كارد، وبطاقات ماستر كارد . وأغلب هذه البنوك تمتلك موزعات إلكترونية، والتي أطلقت في إطار عصرنة المنظومة المصرفية الجزائرية، وهي خطوة نحو التقليل من الفروع المصرفية التي أصبحت تحمل البنوك تكاليف في إنشائها . وتمتلك نهائيات الدفع الآلي TPE، والتي تعمل بواسطة بطاقة Cib .

المبحث الثاني: واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر ودور ابتكاراتها في

تعزيز الشمول المالي

المطلب الأول: واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

في السنوات الأخيرة شهدت الجزائر تطورا ملحوظا في الخدمات المصرفية الإلكترونية مدعما بإصلاحات قانونية وبنية تحتية رقمية متقدمة لكن تبقى الحاجة ماسة لتعزيز انتشارها في الأرياف وزيادة الثقة و اعتماد التكنولوجيا بين العملاء .

أولا - تحليل المؤشرات الرقمية للخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر:

على ضوء المعايير العالمية يتركز هذا الجزء من الفصل الثالث على تحليل المؤشرات الإحصائية الخاصة بالخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، مع مقارنتها بالمعدلات والمعايير العالمية المعتمدة من قبل البنك الدولي ومؤسسات دولية متخصصة، وذلك بهدف تقييم مدى إسهام هذه الخدمات في تحقيق الشمول المالي من خلال أبعاده الثلاثة: الوصول، الاستخدام، والجودة. وقد تم إدراج المؤشرات الرقمية الفعلية الواردة في التقارير المحلية وربطها بالمعدلات الدولية، مع تهميش دقيق للمصادر المعتمدة.

- 1- عدد أجهزة الصراف الآلي (DAB/GAB): بلغ عدد أجهزة الصراف الآلي في الجزائر سنة 2024 ما مجموعه 3,942 جهازاً، وهو ما يعادل حوالي 8.76 جهازاً لكل 100,000 نسمة) بناءً على عدد سكاني تقديري بـ 45 مليون نسمة. (هذا المؤشر يعكس تحسناً في بُعد "الوصول"، لكنه لا يزال منخفضاً مقارنة بالمعدل العالمي الذي يوصي بأكثر من 50 جهازاً لكل 100,000 نسمة حسب البنك الدولي¹
- 2- عدد البطاقات البنكية (الذهبية + CIB):

سجلت الجزائر توزيعاً يفوق 4 ملايين بطاقة مصرفية في 2024، ما يعادل نحو 133 بطاقة لكل 1,000 بالغ بناءً على عدد سكاني بالغ تقديري بـ 30 مليون نسمة. ورغم أن هذا الرقم يعكس تطوراً في بُعد "الاستخدام"، إلا أنه يبقى بعيداً عن المعدل العالمي في الدول النامية الذي يفوق 1,500 بطاقة لكل 1,000 بالغ²

3- عدد محطات الدفع الإلكتروني (TPE):

بلغ عدد أجهزة الدفع عبر نقاط البيع (TPE) في الجزائر سنة 2024 حوالي 68,140 محطة، أي ما يعادل 34 محطة لكل 1,000 تاجر) على أساس تقدير إجمالي لعدد التجار بـ 2 مليون. (هذا المستوى لا يزال محدوداً مقارنة بما تسجله دول مثل المغرب (450 TPE لكل 1,000 تاجر) ومصر³ (320 TPE)، ما يدل على محدودية انتشار ثقافة الدفع الإلكتروني لدى التجار.

¹ World Bank – Global Findex Database 2021: <https://globalfindex.worldbank.org>

² McKinsey Global Payments Report 2020: <https://www.mckinsey.com>

³ Statista – POS Terminal Penetration by Country (2022): <https://www.statista.com>

4-عمليات الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت:

ارتفعت عمليات الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت من 4.6 مليون عملية في 2020 إلى 19.5 مليون عملية في 2024. هذا النمو يعكس توسعاً في استخدام الوسائل الرقمية، خاصة لدى فئة الشباب، لكنه يبقى محدوداً في التوزيع الجغرافي، ويظهر تفاوتاً في بُعد الاستخدام "عبر المناطق".

5-المعاملات المصرفية عبر الهاتف المحمول:

شهدت الجزائر تطوراً لافتاً في عدد المعاملات عبر الهاتف النقال، حيث انتقل من 2 مليون عملية سنة 2022 إلى 58 مليون عملية سنة 2024 ورغم هذا التقدم في بُعدي "الاستخدام" و"الجودة"، إلا أن التجربة لا تزال محدودة مقارنة بتجارب دولية مثل كينيا أكثر من 80% من البالغين يستخدمون خدمات مثل (M-Pesa)

رغم أن الجزائر شهدت خلال السنوات الأخيرة نمواً ملحوظاً في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، إلا أن هذا النمو لا يُترجم بالضرورة إلى تقدم موازٍ في تحقيق الشمول المالي. فالمؤشرات الكمية، مثل تزايد عدد أجهزة الصراف الآلي ومحطات الدفع الإلكتروني، وارتفاع المعاملات الرقمية عبر الإنترنت والهاتف المحمول، تُظهر تطوراً على مستوى البنية التحتية الرقمية. غير أن أثر هذه التحسينات يبقى جزئياً ومحدوداً، بالنظر إلى وجود ثلاث معيقات رئيسية أشار إليها البنك الدولي (2022) فجوة التغطية، ضعف الفعالية، وانعدام الثقة. من حيث التغطية، تظل البنية التحتية البنكية والرقمية مركزة في المدن الكبرى، فيما تعاني المناطق الداخلية والريفية من ضعف واضح في توفر أجهزة الدفع والخدمات الرقمية، وهو ما يعيق استفادة شرائح واسعة من السكان من هذه الخدمات. وقد أكد صندوق النقد العربي (2021) أن ضعف التغطية الجغرافية يمثل عائقاً هيكلياً أمام تعميم الشمول المالي في المنطقة العربية، ومنها الجزائر. أما من حيث الفعالية، فإن العديد من المواطنين، لا سيما من الفئات ذات الدخل المحدود أو التعليم المنخفض، يفتقرون للمعرفة الرقمية الكافية التي تؤهلهم لاستخدام القنوات المصرفية الإلكترونية بشكل فعال. وفي هذا السياق، شددت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD, 2020) على أن التربية المالية الرقمية تُعد ركيزة ضرورية لتمكين الأفراد من استخدام الخدمات المالية الإلكترونية بفعالية.

أما فيما يتعلق بالثقة، فهناك تردد ملحوظ في استخدام المنصات البنكية الإلكترونية نتيجة مخاوف متعلقة بالأمن السيبراني وخصوصية البيانات. وتوصي مجموعة البنك الدولي (World Bank Group, 2021) بضرورة اعتماد أطر قانونية قوية لحماية المعطيات الشخصية وتعزيز الشفافية كشرط لتعزيز ثقة العملاء في التعاملات الرقمية.

كما سعت العديد من المصارف والمؤسسات المالية الجزائرية إلى توفير خدمات المصرفية متطورة وحديثة ومتنوعة للعملاء، يمكن توضيح من خلال مايلي :

1- نشاط الدفع على الإنترنت: حاليا يوجد 625 تاجر ويب منحط في نظام الدفع الالكتروني البنكي، منذ انطلاق الدفع

على الانترنت نتج حوالي 56 409 267 معاملة موزعة وفقا للجدول التالي¹ :

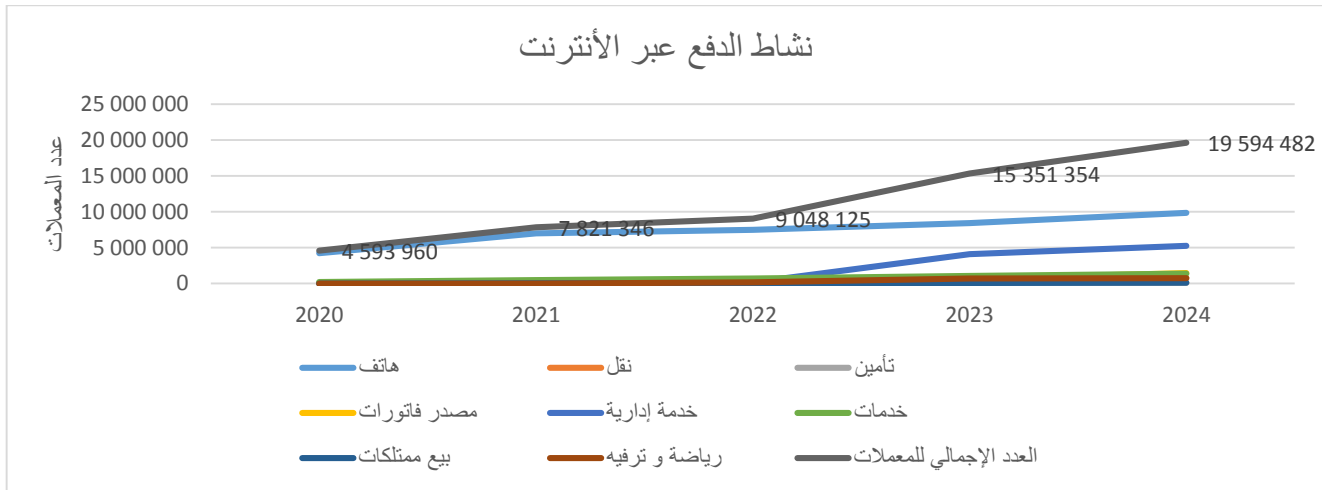
الجدول رقم 01

العدد الاجمالي للمعاملات	رياضة وترفيه	بيع ممتلكات	خدمات	خدمة ادارية	مصدر فاتورات	تأمين	نقل	هاتف / اتصالات	
5 423 727 074,80	0	235	213 175	68 395	85 676	4 845	11 350	4 210 284	2020
11 176 475 535,68	0	13 468	457 726	155 640	120 841	8 372	72 164	6 993 135	2021
18 151 104 423,96	152 925	24 169	705 114	153 957	302 273	23 571	195 490	7 490 626	2022
32 196 672 024,03	708 212	51 154	1 055 672	4 086 659	640 485	36 996	371 317	8 400 869	2023
51 945 560 351,45	746 198	106 219	1 386 790	5 248 922	1 447 168	61 739	758 764	9 838 682	2024

من اعداد الطالبة بالاعتماد على المصدر - <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet>

internet

الشكل رقم: 04



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الجدول رقم 01

من خلال الجدول والشكل أعلاه الذي يبين نشاط الدفع على الأنترنت اذ تعتبر من اهم الوسائل الشائعة والمريحة في المعاملات المالية في الجزائر حيث تسمح للعملاء بإجراء معاملاتهم المالية بسهولة وفي أي مكان ويوضح الجدول رقم 03 تطور عمليات الدفع على الأنترنت خلال الفترة 2020-2024، حيث نلاحظ ارتفاع تدريجي في عمليات الدفع على الانترنت خلال السنوات من 4 593 960 عملية دفع سنة 2020 الي 19 594 482 سنة 2024 عملية دفع على الانترنت وهذا يعود الى زيادة الوعي لدي العملاء وسعيا من الدولة لتحسين وصول الخدمات المالية للعملاء وتعزيز الشمول المالي .

¹ <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet>, consulté le 27/05/2025 à 22h33

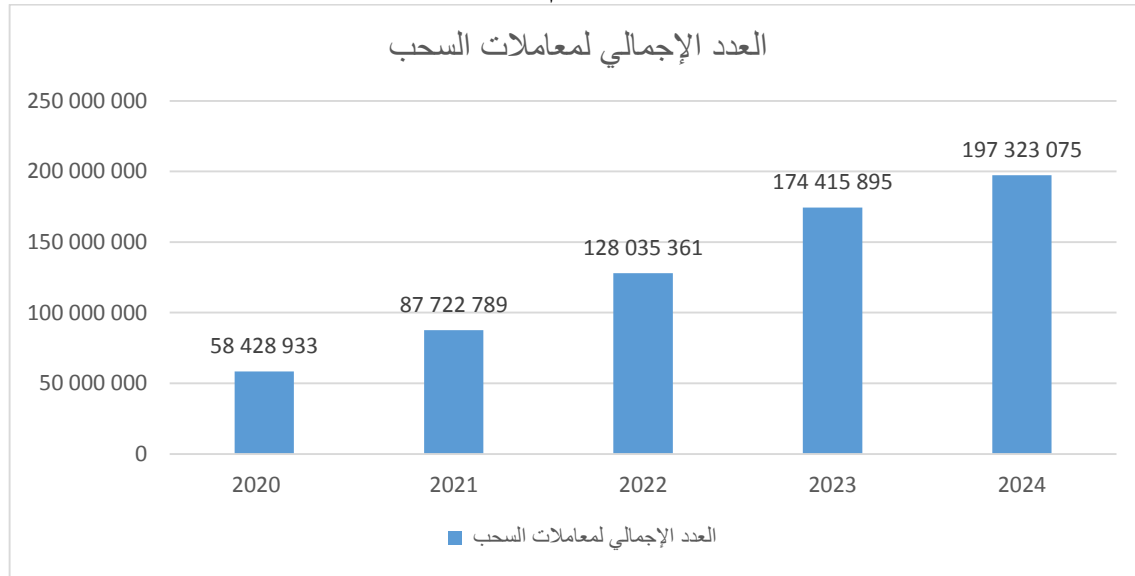
ب- نشاط السحب على الجهاز النقدي:

الجدول رقم 02

السنة	العدد الاجمالي لأجهزة الصرف الألي البيئية العاملة	العدد الإجمالي لمعاملات السحب	المبلغ الإجمالي لمعاملات السحب (دج)
2020	3 030	58 428 933	1 073 004 953 000,00
2021	3 053	87 722 789	1 728 937 064 000,00
2022	3 658	128 035 361	2 182 896 695 000,00
2023	3 848	174 415 895	3 262 245 367 500,00
2024	3 942	197 323 075	3 691 600 492 000,00

من اعداد الطلبة بالاعتماد علي المصدر: <https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm>

الشكل رقم 05:



المصدر من اعداد الطلبة بالاعتماد علي معطيات الجدول رقم 02

يظهر الجدول 03-04 والشكل أعلاه نشاط السحب على الجهاز النقدي وتطوره خلال الفترة الممتدة من 2020 الى 2024 حيث نلاحظ تطور ملحوظ في عدد أجهزة الصرافات الآلية التي كانت 3030 صراف آلي سنة 2020 وأصبحت 3942 صراف آليا سنة 2024 وهذا التزايد يبقى بطيء بالنسبة للدول المتقدمة.

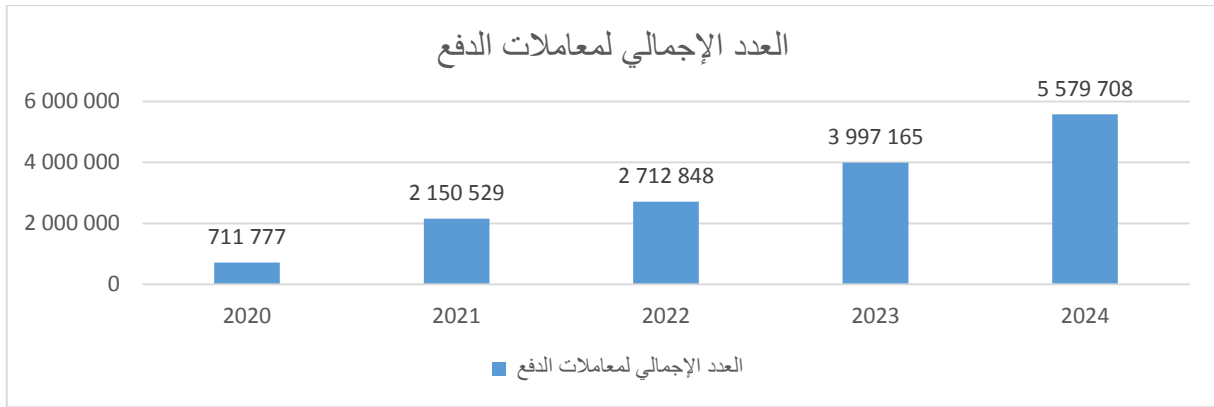
ت - العدد الإجمالي لمعاملات الدفع:

الجدول رقم 03

السنة	العدد الإجمالي لمحطات الدفع الإلكتروني العاملة	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع	المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع (دج)
2020	33 945	711 777	4 733 820 043,01
2021	37 561	2 150 529	15 113 249 499,92
2022	46 263	2 712 848	19 343 056 538,17
2023	53 191	3 997 165	31 518 739 249,37
2024	68 140	5 579 708	44 563 958 073,88

من اعداد الطلبة الاعتماد علي المصدر: <https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-tpe/>

الشكل رقم: 06



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على معطيات الجدول رقم: 03

يظهر الجدول 03-05 والشكل أعلاه العدد الإجمالي لمعاملات الدفع اذ يمكننا ملاحظة التطور الملحوظ في اجمالي معاملات

الدفع خلال الفترة الممتدة ما بين 2020- 2024 اذ نلاحظ ان عدد المعاملات كان لا يتعدى 711777 سنة 2020 ليصبح

5579708 سنة 2024.

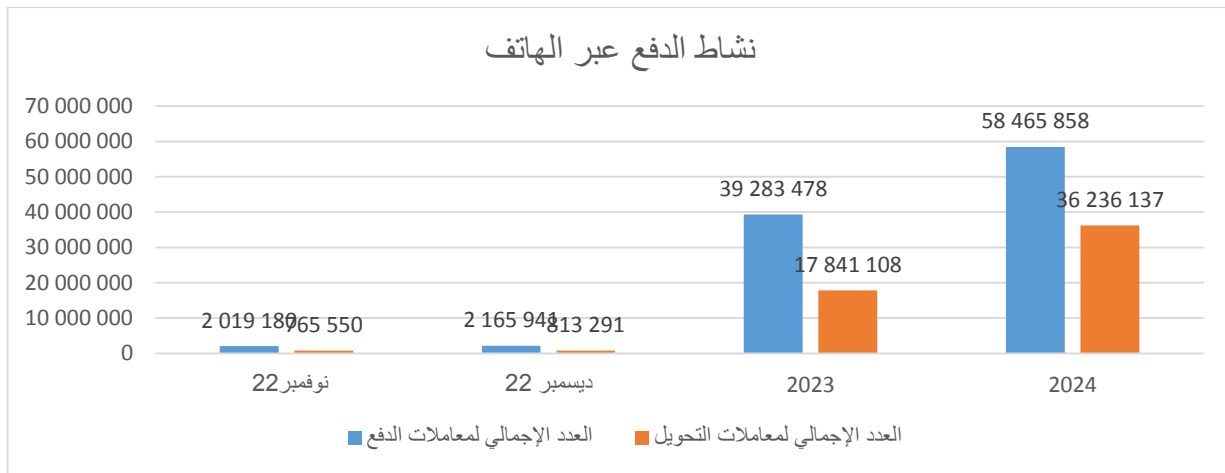
ث- نشاط الدفع بواسطة الهاتف :

الجدول رقم 04

السنة	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع	المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع (دج)	العدد الإجمالي لمعاملات التحويل	المبلغ الإجمالي لمعاملات التحويل (دج)
نوفمبر 22	2 019 180	1 462 237 873,38	765 550	9 388 682 740,95
ديسمبر 22	2 165 941	1 491 356 478,36	813 291	10 381 124 624,28
2023	39 283 478	27 855 521 037,78	17 841 108	241 073 627 614,25
2024	58 465 858	43 590 424 114,00	36 236 137	503 679 854 885,90

من اعداد الطلبة بالاعتماد علي المصدر: <https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-par-mobile/>

الشكل رقم: 07



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على معطيات الجدول رقم: 04

يظهر الجدول 03-06 والشكل أعلاه العدد الإجمالي لمعاملات الدفع عبر الهاتف و معاملات التحويل اذ يمكننا ملاحظة تطور اجمالي المعاملات عبر الهاتف حيث نلاحظ انه كانت عدد المعاملات 2 019 180 سنة 2022 ليصبح 58 465 858 سنة 2024 في حين ان عدد التحويلات كان 765 550 ليصبح 36 236 137 هذا لسهولة استخدام الهواتف وكذا توفير الجهد والوقت للعملاء.

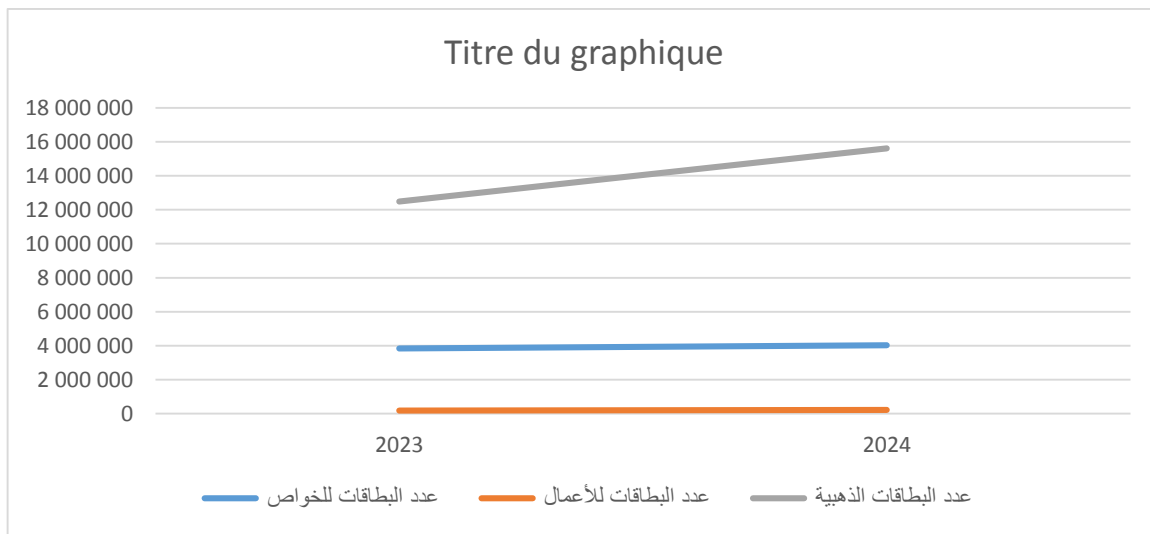
ج - البطاقات المتداولة :

الجدول رقم 05

السنة	البطاقة البنكية		البطاقة الذهبية
	عدد البطاقات للأعمال	عدد البطاقات للخواص	عدد البطاقات الذهبية
2023	187 984	3 834 219	12 487 304
2024	217 784	4 021 237	15 605 882

من إعداد الطالبة بالإعتماد على المصدر: <https://giemonetique.dz/ar/cartes>

الشكل رقم 08:



يبين لنا الجدول 03-07 إجمالي عدد البطاقات البنكية والذهبية خلال سنتي 2023-2024 لدى المتعاملين الاقتصاديين إذ نلاحظ تطور ملحوظ في عددها وهذا لسهولة استعمالها في أي مكان وفي أي وقت حيث تسعى.

المطلب الثاني: تحديات ومعوقات الشمول المالي في الجزائر

تسعى الدولة الجزائرية الى تحسين الخدمات المالية من خلال اعداد وصياغة استراتيجيات مناسبة تسمح بتعزيز الشمول المالي في الجزائر وترفع من مستوياته، وهذا من خلال توفير بيئة عمل مناسبة غير أنها ما زالت بيئة ضعيفة غير مؤهلة تأهيلا كافيا، مما يجعلها بعيدة كل البعد عن ما هو متوقعا من وراء التوسع في منح التسهيلات والحوافز للمتعاملين مجال الشمول المالي خصوصا الفقراء وأصحاب الدخول الضعيفة و المقصيين ماليا.

يمكن ارجاع اسباب ضعف معدلات الشمول المالي في الجزائر إلى ما يلي¹:

1* ضعف البنية التحتية المالية: نقص الفروع البنكية في المناطق الريفية والنائية: تتركز الخدمات المالية في المدن الكبرى، مما يحرم جزءاً كبيراً من السكان، خاصة في المناطق الريفية.

2* بطء التحول الرقمي: عدم انتشار تقنيات الدفع الإلكتروني والمحافظ الرقمية على نطاق واسع.

3* ارتفاع نسبة الاقتصاد غير الرسمي: ما يقارب 40% من النشاط الاقتصادي غير مسجل، مما يحد من إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية، عزوف الكثير من الأفراد والشركات الصغيرة عن التعامل مع البنوك بسبب عدم الثقة أو الخوف من البيروقراطية.

4* ضعف الثقافة المالية: نقص الوعي بأهمية الحسابات البنكية، والتأمين، والادخار، خاصة بين الفئات محدودة الدخل، انتشار التعامل النقدي بدلاً من الأدوات المالية الرقمية.

5* التشريعات والقوانين المقيدة: تعقيد الإجراءات البنكية واشتراطات فتح الحسابات، عدم وجود إطار قانوني داعم للتمويل الأصغر والخدمات المالية البديلة (مثل التكنولوجيا المالية "FinTech").

6* محدودية الخدمات المالية المبتكرة: غياب منتجات مالية تلبي احتياجات الفقراء والشركات الناشئة (مثل القروض الصغيرة بضمانات بسيطة)، بطء تبني حلول التكنولوجيا المالية مثل المحافظ الإلكترونية والتمويل الجماعي.

¹ مغيبة أحسن، كريم بيشاري، رفيق أحسن، واقع الشمول المالي في الجزائر (واقع وتحديات) - دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر 2011-2021، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 02 ديسمبر 2023، ص 40.

المطلب الثالث: الحلول المقترحة لتنمية الشمول المالي في الجزائر

تبدل الجزائر بالتعاون مع البنك الجزائري جهود كبيرة لتعزيز الشمول المالي على نطاق واسع، وعلى رغم هذه الجهود المبذولة من طرفها إلا أنها لم تأت بثمارها نتيجة عدة صعوبات، ولذلك عليها إيجاد بعض الحلول لتقومها.

ومن أهم الركائز الأساسية لتعزيز مفهوم الشمول المالي في الجزائر ما يلي¹:

1- دعم البنية التحتية المالية: يعد أحد أهم المقومات الرئيسية لإرساء بيئة ملائمة لتحقيق الشمول المالي، حيث يشترط احترام الأولويات لتحقيق النمو الاقتصادي وتنطرق إلى مكونات البنية التحتية المالية فيما يلي:

2- توفير بيئة تشريعية ملائمة: من خلال التقليل من المبالغة في تطبيق إجراءات والتوقف عن اشتراط أي وثيقة ثبوتية في حالات الإيداع، حتى يتم إدماج أكبر قدر ممكن من حجم النقد المتداول خارج الجهاز المصرفي؛ من خلال إصدار تعليمات ومذكرات عمل جديدة، تدعم الشمول المالي، وتشرح آليات وخطوات إنجاحه، وتنظم الأولويات، مع الصرامة في التنفيذ، وتكثيف الرقابة للتأكد من سلامة سير العملية؛

3- زيادة معدل الكثافة المصرفية: تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في شبكة فروع مخلفة المصارف والمؤسسات المالية الناشطة، مع التركيز على إنشاء فروع أو مكاتب تمثيل تعنى بالتمويل المتناهي الصغير، بالإضافة إلى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء المصارف وذلك بهدف الوصول إلى مستوى معدل الكثافة المصرفية الدولية.

تحديث وسائل الدفع وأنظمة التسوية: إن مواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال المصرفي، واستخدام الوسائل الحديثة من شأنه أن يؤثر إيجابيا على نوعية الخدمات والمنتجات المصرفية، وبالتالي تحسين أداء الجهاز المصرفي، لامتناس حجم السيولة المتداولة خارج القنوات المصرفية الرسمية، وهذا لا يتحقق إلا من خلال تعميم الموزعات الآلية للنقود DAB عبر كامل الوكالات المصرفية، تطوير شبكة الإنترنت، تعميم العمل بمحطات الدفع الإلكترونية TPE، توفير خدمات الهاتف المصرفي، الشيكات الإلكترونية، وغير ذلك من لوسائل الرقمية التي تسير تنفيذ العمليات المالية وتسويتها بين مختلف المتعاملين الاقتصاديين، بتكلفة منخفضة وفعالية مرتفعة.

4- توفير قواعد شاملة: من خلال تفعيل دور مكاتب الاستعلام الائتماني، التي كان معمول بها سابقا، وإنشاء قواعد بيانات شاملة تخص التاريخ الائتماني التي كان معمول بها سابقا، وإنشاء قواعد بيانات شاملة تخص التاريخ الائتماني لكل من الأفراد والشركات بمختلف أحجامها) مركزية المخاطر، مركزية عوارض الدفع (إضافة إلى قاعدة بيانات الأصول المنقولة وتدويل هذه المعطيات بين المصارف والمؤسسات المالية، وفقا لما يقتضيه القانون.

5- تنمية العنصر البشري: من خلال التكوين الدوري والمتواصل لكل موظفي المصارف بدون استثناء، وتحت إشراف إدارات عليا (محلية وأجنبية) ليطم الاحتكاك بالكفاءات الخارجية، وبالتالي الاطلاع على مستجدات الصناعة المصرفية في العالم ومحاولة تجسيدها محليا، للنهوض بهذا القطاع.

6- تحسين آليات معالجة ملفات القروض: يمكن تحقيق هذه الاستراتيجية باستخدام المعالجة الإلكترونية، حيث يوفر كل مصرف على موقعه المعلوماتي تطبيق أو برنامج آلي خاص بكل نوع من أنواع القروض، كما هو معمول به في بعض المصارف

¹ مقيادة الحسن، كريم بيشاري، رفيق الحسن، مرجع سابق، ص 41.

الأجنبية يسمح لطالب القرض بالقيام بدراسة ذاتية للمفهوم، مع إمكانية حصوله على القرار الأولي (لموافقة من عدمها) بالإضافة إلى إمكانية الاطلاع على قيمة الضمانات وأنواعها، قيمة الإقساط وكيفية تسديدها، مما يوفر عليه عناء التنقل لمقر الوكالة وريح الوقت، واختيار المصرف الذي يقدم تسهيلات أكثر توفير حماية مالية أفضل للزبون: تتم من خلال:

- الصرامة في تطبيق العقوبات إذا ما ثبت الإخلال بمبدأ السر المهني، حافظا على خصوصيات الزبائن؛
- وضع معدلات فائدة حقيقية موجبة، تعوضه عن التدهور في قيمة العملة تحميه من آثار التضخم، وعن الفترة التي بقيت فيها مجمدة عائد مالي مقابل ادخاره؛

-إعادة النظر بالزيادة في الحد الأقصى الممنوح للزبون كتعويض في حالة إفلاس المصرف الذي يتعامل معه أو توقفه عن الدفع؛

إمكانية الخدمات الاستشارية بناء على طلب الزبائن

7-تنوع المنتجات المالية وتطويرها: الغرض منها هو تقديم جملة من الخدمات المصرفية المتنوعة والمتطورة، لتغطية أكبر عدد ممكن من الفئات المجتمعية، وذلك من خلال ما يلي:

مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم قبل طرحها وتسويقها، بالإضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار والتأمين ووسائل الدفع، وليس فقط على الإقراض والتمويل.

تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء، وكذا الخدمات المالية غير المناسبة التي تتم مقابل قيام العملاء بدفع عمولات؛ مراعاة ظروف العملاء لدى التعامل معهم، وعدم قيام مقدمي الخدمات أو المقرضين باستغلال ظروفهم وإثقالهم بالقروض.

8-نشر التثقيف المالي: يشير التثقيف المالي إلى العملية التي يقوم من خلالها الأفراد والمستثمرون الماليون بتحسين إدراكهم للمنتجات المصرفية والمفاهيم والمخاطر المالية وذلك من خلال المعلومات والإرشادات وتطوير المهارات والثقة ليصبحوا أكثر وعيا بالمخاطر والفرص المالية لاتخاذ قرارات مدروسة وفعالة قصد تحسين أوضاعهم المالية، خاصة العملاء الجدد حيث يتعين مراعاة قلة خبراتهم في استخدام الخدمات المالية لمساعدتهم على إدراك حقوقهم ومسؤولياتهم ومن أجل تحقيق ذلك يتوجب إعداد استراتيجية وطنية لتعزيز مستويات التربية والتثقيف المالي والعمل على تقييم وقياس مدى نجاحه مع التأكد من إشراك الجهات الحكومية والقطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة بالتثقيف المالي .

الخلاصة:

من خلال إنجازنا لهذا الفصل، نرى بأن الجزائر حاولت مسايرة التطورات التي تشهدها المنظومة المصرفية العالمية، و ذلك بالجهود المبذولة لعصرنة منظومتها المصرفية، فقد أنشأت هيئات وشركات ساهمت في تطوير الخدمات المصرفية، على غرار شركة النقد الآلي و العلاقات بين البنوك، شبكة النقد الآلي بين البنوك، شركة الجزائر للخدمات المصرفية الإلكترونية، وجمع النقد الآلي، بنت الجزائر كل هذه الإنجازات، حيث كان لا بد أن يقابلها تطور في أنظمة الدفع، لمسايرة هذه المستجدات، فقد تبنت نظام للدفع تمثل في نظام التسوية المالية الفورية للمبالغ الكبرى ونظام المقاصة الإلكترونية، والتخلي عن التعامل بالمقاصة اليدوية، وهذا يتطلب التعامل بالوسائل الحديثة وكذا توفير بيئة تشريعية وقانونية لحمايتها وتنظيمها، فلم تهمل هذا الجانب، بل أصدرت تشريعات وقوانين تعترف بالتعامل مع الوسائل الحديثة، إلا أننا نرى ذلك غير كافي نوعا ما، حيث يتطلب ذلك جهود أكثر من أجل تعزيز ثقة المتعاملين وطمأننتهم اتجاه استعمال هذه الوسائل الحديثة لتعزيز دور الشمول المالي في الجزائر والوصول لجميع شرائح المجتمع بكافة فئاته وخاصة المهمشة منها في أسرع وقت وبأقل تكلفة .

الخاتمة

الخاتمة:

عرف الاقتصاد العالمي تحولات أفرزت معطيات مختلفة، أهمها التطورات التكنولوجية، فظهرت أفكار اقتصادية تعكس هذه التطورات وقد امتدت هذه الأفكار إلى النظام المصرفي والتي تم استغلالها كبديل للخدمات المصرفية التقليدية التي لم تعد ملائمة للعصر وتطوراته، فكان من الضروري إيجاد خدمات حديثة مواكبة لتطورات العصر وانعكست في استخدام وسائل وقنوات الدفع الإلكتروني، حيث كان لها دور فعال في تسهيل الوصول إلى مختلف الخدمات المالية لما تتمتع به من خصائص ومزايا سواء للزبائن أو المصارف أو الاقتصاد ككل.

إن التزام الدول بتحقيق الشمول المالي، والتركيز مؤخرًا على التحول الرقمي عبر التكنولوجيا المالية كواحدة من الأعمدة الرئيسية في بيئة ريادة الأعمال المصرفية حيث ساهم بشكل رئيسي في الوصول إلى الشرائح المجتمعية التي لا يوجد لها تعاملات بنكية و التي تواجه تحديات كبيرة في الاستفادة من مزايا الأنظمة المصرفية الحديثة التي اتاحتها حلول التكنولوجيا المالية، من خلال تمكين هذه الفئات من سهولة و سرعة الوصول إلى هذه الخدمات وبأسعار مناسبة للجميع، مما فرض على العديد من الدول حتمية إعادة هيكلة قطاع خدماتها المالية و المصرفية بالاعتماد على الرقمنة بغية تحقيق مستويات عالية من الشمول المالي.

يمثل النظام المصرفي ركيزة أساسية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، لكن نجاحه يتطلب إصلاحات هيكلية وتكاملاً بين الجهود الحكومية والقطاع المالي، إلى جانب توسيع نطاق الخدمات الرقمية وتحسين جودة الخدمات وكذا العمل على نشر الثقافة المالية لتشجيع السكان على الإنخراط في النظام المالي الرسمي .

اولا-نتائج اختبار الفرضيات:

● **الفرضية الأولى:** تؤثر الخدمات المصرفية الإلكترونية إيجابياً على الوصول المالي للأفراد في الجزائر، تعكس المعطيات المتوفرة تحسناً ملحوظاً في مؤشرات الوصول، من بينها ارتفاع عدد أجهزة الصراف الآلي من 3,030 إلى 3,942، وزيادة عدد محطات الدفع الإلكتروني إلى أكثر من 68 ألف وحدة، ما يدل على توسع في التغطية الرقمية إلا أن هذا التحسن يبقى غير متوازن من الناحية الجغرافية، حيث تُسجل ولايات الداخل والجنوب ضعفاً ملحوظاً في البنية التحتية، لذلك فإن هذه الفرضية مثبتة جزئياً، إذ يتبين أن الخدمات الإلكترونية ساهمت في تعزيز الوصول المالي، لكن دون أن تشمل جميع الفئات والمناطق.

● **الفرضية الثانية:** يساهم تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة استخدام الحسابات البنكية والوسائل الرقمية للدفع، تشير الإحصاءات إلى تطور لافت في استخدام الوسائل الرقمية، حيث ارتفعت عمليات الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت من 4.6 مليون إلى 19.5 مليون، كما قفز عدد المعاملات عبر الهاتف المحمول من 2 مليون إلى 58 مليون بين عامي 2022 و2024، ما يعكس سلوكًا جديدًا لدى العملاء في الاعتماد على الخدمات البنكية الرقمية، إضافة إلى ذلك، ساهمت حلول مثل التطبيقات البنكية والدفع عبر الهاتف في ترسيخ هذا الاستخدام، عليه يمكن القول إن هذه الفرضية مشبهة، نظرًا للدليل الرقمي الداعم لها ولواقع الممارسة الميدانية.

● **الفرضية الثالثة:** تؤثر جودة الخدمات الإلكترونية البنكية على ثقة العملاء وانخراطهم في النظام المالي الرسمي، على الرغم من إدخال خدمات ذات جودة تقنية مقبولة، مثل PayWeb والتطبيقات البنكية، إلا أن ثقة المستخدمين ما زالت متذبذبة، ويرجع ذلك إلى محدودية الوعي المالي الرقمي، وتردد الكثير من الزبائن في استخدام القنوات الإلكترونية بسبب مخاوف تتعلق بالأمان السيبراني وسرية البيانات، كما أن غياب حملات تحسيسية فعالة أو ضمانات قانونية واضحة يزيد من تردد العملاء. بناءً عليه، تُعد هذه الفرضية مشبهة جزئيًا، حيث ثبت أن الجودة وحدها غير كافية لتعزيز الثقة ما لم تُدعم بإجراءات مرافقة تشريعية وتوعوية.

ثانياً- نتائج الدراسة :

استناداً إلى المفاهيم التي تم اعتمادها لمعالجة الموضوع وبالاعتماد على ما احتواه هذا البحث من فصول، فقد استخلصنا النتائج التالية:

● يعد التثقيف المالي الركيزة الأساسية للشمول المالي، حيث لا يمكن تحقيق هذا الأخير دون إدراك أهميته مما يبرز دور وسائل الدفع الحديثة في تسهيل الحصول على المعلومات والمعارف المالية، وبالتالي جذب أكبر فئة لاستعمالها.

● تساهم التكنولوجيا المالية في إيصال الخدمات المالية إلى المناطق النائية والمعزولة وقد أكد ذلك الضرف الصحي الاستثنائي الذي شهدته الجزائر على غرار باقي الدول في إنعاش الدفع الإلكتروني في الجزائر باعتباره ضمن البروتوكولات الصحية التي وضعتها بنك الجزائر لتفادي انتشار الوباء حيث اصدر مذكرة إعلامية للمصارف والمؤسسات المالية لا تحاذ جميع التدابير اللازمة لتشجيع الزبائن على استخدام وسائل الدفع غير النقدية، واثبت ذلك الإحصائيات المرتفعة الخاصة بوسائل وقنوات الدفع الإلكتروني خلال فترة انتشار الوباء سنتي 2020-2021.

- تعتبر قنوات دفع الإلكتروني المتمثلة في لموزعات الآلية للأوراق النقدية ونهايات الدفع الإلكترونية الخاصة بالمصارف العمومية الأكثر عدداً والاكثراً انتشاراً مقارنة بالمصارف الخاصة حيث تفوق نسبة الموزعات الآلية الخاصة بها 80 بالمائة وتفوق نسبة نهائيات الدفع الإلكتروني الخاصة بها 98 بالمائة .
- العلاقة بين الخدمات المصرفية الرقمية والشمول المالي هي علاقة تداخل - وتكامل إذ أن كل منهما يساهم في دعم الآخر .
- يوجد العديد من المعوقات والأسباب التي أدت لضعف الشمول المالي في الجزائر من بينها ضعف البنى التحتية، ضعف الثقافة المالية، انتشار الفقر، الحالة الأمنية الغير مستقرة، ونقص العمل على نشر الوعي المالي والمصرفي بين الأفراد من طرف الجهات الاشرافية.

ثالثاً - إقتراحات الدراسة:

- على ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم بعض الاقتراحات التي تعزز من دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق الشمول المالي في المصارف الجزائرية وهي كالاتي:
- نشر الوعي والتثقيف المالي للمجتمع بأهمية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- التقييم المستمر ومواكبة المستجدات والتحديات والتطورات الحاصلة في وسائل الدفع الحديثة.
- التركيز أكثر على خدمة الهواتف الذكية والتي تزداد أهميتها مع انتشار الهاتف النقال.
- تحسين البنى التحتية على غرار توسيع الربط بشبكة الانترنت وزيادة تدفقها باعتبارها أساس الدفع الإلكتروني.
- تحفيز العملاء على استخدام بوابات الدفع الإلكتروني باستخدام الهواتف الذكية من أجل توسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية خاصة بالنسبة للفئات المهمشة وسكان المناطق الريفية الذين يصعب عليهم الوصول إليها بأقل تكلفة.
- إصدار التشريعات اللازمة لحماية المعاملات الإلكترونية وتأمينها لتعزيز ثقة مستخدميها.
- بناء استراتيجية وطنية شاملة تركز على الأخذ بعين الاعتبار الشمول المالي كمتغير أساسي ضمن الإصلاح المصرفي.
- تعزيز شفافية المعلومات المالية وتسهيل الحصول عليها لكسب الانخراط في النظام المالي الرسمي.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية.

❖ الكتب:

1. أ.محمد أمين الرومي، التعاقد الالكتروني عبر الانترنت، دار المطبوعات الجامعية ،ط1، مصر، 2004.
2. إبراهيم بختي، التجارة الالكترونية مفهوم واستراتيجيات التطبيق، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
3. إبراهيم بختي، التجارة الالكترونية مفهوم واستراتيجيات التطبيق، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
4. أحمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الالكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2011 .
5. بشير عباس العلق، الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق "مدخل تسويقي استراتيجي"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004،
6. جلايلية عبد الجليل، بن عبد الفتاح دحمان، الصيرفة إلكترونية، خدماتها و مخاطرها .
7. جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، 2008.
8. الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2012،
9. حسين رحيم، الاقتصاد المصرفي، دار اء الدين للنشر والتوزيع، منشورات قسنطينة، الجزائر، 2009.
10. رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، المنظمة العالمية للتنمية الادارية، مصر، 1999 .
11. سلاوتي حنان، الصيرفة الالكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، مجلة الإبداع، المجلد 04 ،العدد 04، مخبر الإبداع و تغيير المنظمات والمؤسسات، جامعة لوئيسي علي بالبيدة، الجزائر، ديسمبر 2014 .
12. شقيري نوري موسى، إدارة المخاطر، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2012.
13. صلاح الدين السيسي، الحسابات والخدمات المصرفية الحديثة، دار الوسام للطباعة والنشر، ط1، الامارات المتحدة، 1998.
14. صلاح الدين حسين السيسي، الرقابة على اعمال البنوك ومنظمات الاعمال، تقييم اداء البنوك والمخاطر المصرفية الإلكترونية، دار الكتاب الحديث القاهرة طبعة اولى 2010-2011.
15. طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة و الانترنت، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، بدون ذكر رقم الطبعة، 2007.
16. طارق عبدالعال حمادة، التجارة الالكترونية، الدار الجامعية، مصر، 2004.
17. غانم شريف محمد، محفظة النقود الالكترونية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2007 .
18. فارس فضيل، التقنيات البنكية-محاضرات وتطبيقات، ج 1، مطبعة الموساك رشيد، ط1، الجزائر، 2013 .

19. محمد عبد حسين الطائي، التجارة الالكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010.
20. مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، دون ذكر رقم الطبعة، 2001.
21. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية - الأدوات والتطبيقات و معيقات التوسع، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2008.
22. نجاح عبد العليم عبد الوهاب أبو الفتوح، أصول المصرفية والاسواق المالية الإسلامية، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع إربد الاردن، الطبعة الأولى 2014 .
23. نور صالح الحداية، سناء جودت خلف، التجارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2009.
24. هبة مصطفى كافي، التجارة الالكترونية، ألفا للوثائق، ط1، الجزائر، 2017 .
25. وسيم محمد الحداد- شقيري نوري موسى- محمود إبراهيم نور- صالح طاهر زرقان، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2012.
26. يوسف حسن يوسف ، البنوك الالكترونية، المركز القومي للإصدارات القانونية، ط1، مصر، 2012.

❖ الرسائل العلمية

✓ أطروحات و المذكرات

1. بلعاش ميادة، أثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر - فرنسا، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015/2014.
2. زميت محمد، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على تفعيل الخدمات المصرفية- دراسة حالة عينية من المصارف الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تخطيط، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2014-2015.
3. محبوب مراد، استخدام استراتيجية إعادة الهندسة الإدارية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة بسكرة- أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة، الجزائر 2013-2014 .

4. كرجلي أسماء، سلوك المستهلك تجاه الصيرفة الالكترونية - دراسة ميدانية لعينة من المستهلكين الجزائريين-، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص الإدارة التسويقية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2019/2018
5. مصطفى هنشور وسيمة، النظام القانوني للتجارة الالكترونية في التشريع الجزائري والمقارن، أطروحة دكتوراه (ل.م.د) في الحقوق، تخصص قانون العلاقات الاقتصادية الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، الجزائر، 2017/2016.
6. سي أعمار هجيرة، أثر الاقتصاد الرقمي على أداء الجهاز المصرفي الجزائري، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البلدة 2 بالبلدة، الجزائر، 2016/2015.
7. قشام إسماعيل، التجارة الالكترونية وتطبيقاتها في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة -دراسة حالة بعض المؤسسات بولاية الجلفة-، أطروحة دكتوراه علوم، تخصص علوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار ثليجي بالأغواط، الجزائر، 2015/2014.
8. بوعكاز عامر، تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، 2020-2019.
9. لعلاوي نواري، إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية لإرساء الشمول المالي في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، 2022-2021.
10. محمد يدو، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ودورها في تحديث الخدمة المصرفية -دراسة حالة الجزائر-، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية و علوم التسيير، البلدة، الجزائر، 2007.
11. ربعة حسناوي- جهاد كبايرية، دور الخدمات البنكية الإلكترونية في تحسين الميزة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية دراسة حالة: وكالة البنك الوطني الجزائري بمدينة البرواقية - وكالة نتكسيس الجزائر بمدينة المدية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، الجزائر، 2020/2019.
12. ط. د سارة بن غيدة، د. سعيدة حركات، ادارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الخدمة البنكية الإلكترونية، دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية بأم البواقي CPA،BNA،BEA جامعة أم البواقي، الجزائر، العدد 9، 2018.
13. تونسي منصورية بلعربي أمينة الشمول المالي بديلا عن الخدمات المصرفية التقليدية -دراسة عينة من الدراسات السابقة- جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير - قسم العلوم الاقتصادية(2020-2021).

14. حياة بودراع-سوسن غجاتي، فعالية إبتكار الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير- قسم العلوم الاقتصادية، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2022-2023.
15. بن حمزة يسرى- حريدي إيمان، دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير- قسم العلوم الاقتصادية، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2021-2022.
16. خلادي أنيسة، استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر-دراسة عينة من المصارف الجزائرية-، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم المالية و المحاسبة، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، 2022-2023

❖ المجالات العلمية

1. أ. وافي ميلود، د. داودي محمد، واقع ومتطلبات تفعيل البنوك الإلكترونية -دراسة حالة الجزائر-، مجلة الدراسات التسويقية وإدارة الاعمال، المجلد 01 العدد: 01، 2017.
2. أ.خالد قاشي، مصطفى العثماني، استراتيجية ادارة مخاطر الصيرفة الالكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 02، 2010.
3. أحمد بوراس، العمليات المصرفية الالكترونية، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد11، 2007.
4. بلهاشمي جهيزة، العربي غريسي، إعادة هيكلة الجهاز المصرفي الجزائري ضمن متطلبات الحوكمة المالية الرشيدة، مجلة اقتصاد المال والأعمال ، المجلد04، العدد01، جامعة الشهيد حمه الأخضر بالوادي، الجزائر، جوان 2019.
5. بن قدة مروان، بوعافية رشيد، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 09، العدد رقم01، 2018.
6. بوري نبيل، الشمول المالي كأداة تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه: دراسة حالة الدول العربية، مجلة الاقتصاد الجديد، مخبر الاقتصاد الرقمي، جامعة الجزائر، المجلد 10، العدد 03، سبتمبر 2019.
7. ديدوش هاجرة، حريري عبد الغني، واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الجزائرية، مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية، المجلد04، العدد01، 2022.

8. رفيقة بن عيشوبة، صناعة التمويل الإسلامي ودورها في تعزيز الشمول المالي -دراسة حالة دولة عربية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية المجلد 09، العدد رقم 02-2018.
9. ربا عبد الرحيم الخزرجي وصبيان طارق سعيد الاعرجي، القياس الاقتصادي لأثر الشمول المالي على الاستقرار المصرفي في العراق، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، المجلد 26، العدد 119، 2020.
10. ريان عثمان، واقع البنوك الإلكترونية في العالم العربي، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، العدد 03، 2019.
11. شهرزاد مناصر، البنية القانونية كمطلب أساسي لبناء الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في الإدارة المحلية، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 02، العدد 05، معهد الحقوق والعلوم السياسية، المركز الجامعي بتندوف، الجزائر، ديسمبر 2018.
12. لعمرى علي، خبيزة انفال حدة، الجهاز المصرفي في الجزائري ومعايير لجنة بازل للرقابة المصرفية: الإصلاح من اجل استقرار الاقتصاد الوطني، مجلة معارف، قسم العلوم الاقتصادي، السنة الثانية عشر، العدد 23، جامعة أكلي محند اولحاج بالبويرة، الجزائر، ديسمبر 2017.
13. مجلة التمويل الإسلامي (2021) بعنوان "المعوقات الثقافية للشمول المالي في الدول الإسلامية".
14. محمد تقوروت، متطلبات تنشيط العمل المصرفي الإلكتروني في الدول العربية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 07، 2012.
15. مفيدة الحسن، كريم بيشاري، رفيق الحسن، واقع الشمول المالي في الجزائر (واقع وتحديات) - دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر 2011-2021، مجلة الدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 02 ديسمبر 2023.
16. وهراي مجذوب، الصيرفة الإلكترونية كاستراتيجية لتنفيذ الحكومة والحكومة الإلكترونية، مجلة الاستراتيجية والتنمية، العدد 03، 2012.

❖ الملتقيات و التقارير

1. إرشادات "حماية المستهلك في الخدمات المالية" من البنك المركزي الأوروبي (2021) (ECB).
2. بنك التسويات الدولية (BIS Paper, 2022) تحليل لتسهيل التحويلات الدولية عبر المنصات الرقمية.
3. بنك الجزائر، الشمول المالي، 2018.
4. تقرير CGAP "الشراكات في الشمول المالي" 2023.
5. تقرير GSMA بعنوان: "الفجوة الرقمية في الخدمات المالية". 2023.
6. تقرير البنك الدولي "الشمول المالي الرقمي" (2022).
7. تقرير البنك الدولي " (Global Findex Database 2021) الشمول المالي الرقمي: كيف وصلت الخدمات المالية إلى مليارات الأشخاص خلال الجائحة.
8. تقرير منظمة العمل الدولية (ILO) "التمويل الأصغر وتمكين المرأة" (2019).
9. حسين رحيم وهوارى معراج، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، بحث مقدم على الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية-واقع وتحديات-، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2014.
10. دراسة صندوق النقد الدولي (IMF) "الإصلاحات التنظيمية للشمول المالي" (2021).
11. دراسة منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) بعنوان "قياس الثقافة المالية: إطار عمل دولي"
12. صندوق النقد الدولي 2022 (التكنولوجيا المالية و التنمية الاقتصادية)
13. صندوق النقد العربي، التقرير السنوي، 2022.
14. صندوق النقد العربي، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، أبو ظبي الإمارات العربية المتحدة، 2019 .
15. صندوق النقد العربي، تداعيات التزام قطاع البنوك بتطبيق التوصيات و الإجراءات المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب، أبو ظبي الإمارات العربية المتحدة، يناير، 2018 .
16. منظمة "GSMA" (تقرير 2022 عن المحافظ الإلكترونية) إحصاءات عن نمو الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في إفريقيا وآسيا
17. منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) في "دليل التثقيف المالي" (2020).

❖ قوانين و تشريعات

1. المقرر رقم 25-01 المؤرخ في 02 جانفي 2025 المتضمن قائمة البنوك و المؤسسات المالية في الجزائر، الجريدة الرسمية، العدد 03 الصادرة بتاريخ 22 جانفي 2025.
2. قانون رقم 10/05، المؤرخ في 20 جوان 2005، المعدل والمتمم للأمر رقم 58/75 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم، المتضمن الاعتراف بالكتابة الالكترونية كوسيلة إثبات، الجريدة الرسمية، العدد 44، المؤرخة في 26 جوان 2005.
3. القانون رقم 04/15 المؤرخ في 01 فبراير 2015 المتعلق بالقواعد العامة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين، الجريدة الرسمية، العدد 06 المؤرخة في 10 فبراير 2015، المادة 02.

ثانيا-المراجع باللغة الأجنبية

❖ الكتب

1. Luc Bernet-Rollande, Principes de technique bancaire, édition Donod , Paris, 25ème edition, 2008,.
2. 1 Mattout Jean Pierre, Droit bancaire internationale, Editeur la Revue Banque, Paris, 2ème édition, 1999,.

❖ المواقع الالكترونية

1. <https://giemonetique.dz/>
2. <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet>
3. www.satim-dz.com
4. <https://g20.org/track/financial-inclusion/>، G20 Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI)، 2020،
5. <https://globalindex.worldbank.org>
6. <https://www.mckinsey.com>
7. <https://www.statista.com>
8. IMF, 2021 - "Financial Inclusion and Economic Growth."
9. <https://www-bis-org.translate.google/> بنك التسويات الدولية
10. <https://unglobalcompact-org.translate.google/sdgs/>
11. GSMA, 2020 - "State of the Industry Report on Mobile Money".
12. <https://www.bank-of-algeria.dz> بنك الجزائر