الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف -المسيلة

كلية :العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
رقم: .....

ميدان: علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير
فرع: العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمـــي

إعداد الطلبة:
مسقم عبد النور
بن عادل بلال

تحت عنوان:

أثر التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي BEA

لجنة المناقشة:

د.	جامعة محمد بوضياف المسيلة	رئيســا
د. زيد أيمن	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مشرفا و مقررا
د.	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية : 2023/2022

شكر وعرفان

ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي انعمت علي

وعلى والدي وان أعمل صالح ما ترضاه

وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين

فالحمد لك حتى ترضى والحمد لك إذا رضيت

والحمد لك بعد الرضا، والحمد لك على كل حال

وأسألك اللهم ربي أن تجعل عملنا هذا صالحا لوجهك الكريم وأن تنفع كل من يقرأ.

نتقدم بالشكر الى الأستاذ " زيد أيمن " الذي تابعي طيلة هذا العام ولم يبخل علينا بنصائحه وتوجيهاته وكان نعم الموجه، فكل الشكر والامتنان له، ومكل من ساعدنا في انجاز هذه المذكرة.

كما نتقدم بالشكر والامتنان الى كل الأساتذة الذين تلقينا العلم على أيديهم

وأخص بالذكر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.

الإهـــــداء

إلى كل من كان لنا داعما في إنجاز هذا البحث من قريب أو من بعيد

فهرس المحتويات

شكر وعرفان	
الإهـــــــــداء	
فهرس المحتويات	
مقدمـــــة	أ
الفصل الأول: مدخل للتحول الرقمي والشمول المالي	
تمهيد:	10
المبحث الأول: ماهية التحول الرقمي.	11
المطلب الأول: تعريف التحول الرقمي:	11
المطلب الثاني: خصائص التحول الرقمي.	13
المطلب الثالث: أهداف التحول الرقمي.	16
المطلب الرابع: أشكال التحول الرقمي.	18
المبحث الثاني: دوافع التحول الرقمي.	20
المطلب الأول: دواعي تطبيق التحول الرقمي.	20
المطلب الثاني: متطلبات التحول الرقمي.	21
المطلب الثالث: وسائل التحول الرقمي.	24
المطلب الرابع: مجالات التحول الرقمي.	26
المبحث الثالث: أساسيات تعزيز الشمول المالي.	29
المطلب الأول: ماهية الشمول المالي:	29
المطلب الثاني: أهداف الشمول المالي:	30
المطلب الثالث: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي	31
المطلب الرابع :التحديات التي تعيق الشمول المالي.	36
المطلب الخامس: سياسات تعزيز الشمول المالي.	38
المبحث الرابع: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي.	41
المطلب الأول :آليات تعزيز الشمول المالي:	41

المطلب الثاني: علاقة الشمول المالي ببعض المتغيرات الاقتصادية.	42
المطلب الثالث: أهمية التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي.	43
المطلب الرابع: دور التحول في تعزيز الخدمات المصرفية وتحقيق الشمول المالي:	44
خلاصة الفصل:	47
الفصل الثاني: أثر التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي ببنك الجزائر الخارجي	
تمهيد:	49
المبحث الأول: تقديم المؤسسة.	49
المطلب الاول: تقديم البنك الخارجي الجزائري (BAE)	49
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للوكالة:	54
المبحث الثاني: تطور التحول الرقمي للبنك وتعزيز الشمول المالي	61
المطلب الأول : تطور التحول الرقمي.	61
المطلب الثاني: تعزيز الشمول المالي.	64
المبحث الثالث: تحديات التحول الرقمي والشمول المالي للبنك.	68
المطلب الأول: تحديات التحول الرقمي ببنك BEA	68
المطلب الثاني: تحديات تعزيز الشمول المالي ببنك الجزائر الخارجي	68
المطلب الثالث: آفاق الشمول المالي.	70
خلاصة الفصل:	71
خاتمــة	72
قائمة المصادر والمراجع	76
قائمة الملاحق	82

مقدمـــــة

يعني الشمول المالي إتاحة جميع المنتجات والخدمات المالية حسب احتياجات كل فرد أو منظمة، ومنها: "حسابات التوفير، الحسابات الجارية، خدمات الدفع والتحويل، التأمين، التمويل والائتمان"، وغيرها من الخدمات المالية المختلفة، وذلك عبر القنوات الشرعية، مثل البنوك وهيئة البريد وغيرها، وبأسعار مناسبة للجميع، وسهلة الحصول عليها، مع مراعاة تامة لحماية حقوق المستهلك، وبما يضمن تجميع جميع الفئات للاستفادة من تلك المنتجات والخدمات، فالشمول المالي ركيزة أساسية في تحقيق المساواة بين مختلف فئات المجتمع، من خلال تمكينهم من الخدمات المالية والمصرفية لتنفيذ معاملاتهم المالية وادخار فوائضهم المالية مما يساعد على مكافحة الفقر والجوع وتوفير فرص عمل والارتقاء بمستوى الصحة والتعليم وتحقيق العدالة الاجتماعية، وبالتالي المساهمة الفعالة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وتجدر الإشارة الى أنه رغم أهمية الشمول المالي فإن توسيع قاعدته ليس هدفا بحد ذاته، بل وسيلة للوصول الى مجموعة من الأهداف أكثر عمقا، بمعني أن الشمول المالي احد الوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق اهداف التنمية المستدامة، وهكذا فإن الشمول المالي خلال سعيه الى ايصال الخدمات المالية الى جميع فئات المجتمع وبالأخص الفئات ذات الدخل المحدود، وبالتالي تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ويقوم الشمول المالي على ركيزتين أساسيتين وهما التحول الرقمي والمشروعات الصغيرة.

ويشير التحول الرقمي إلى تشكيل جديد تمامًا للمؤسسات التي تتبنى التغييرات التي يمكن أن تحدث في جميع مجالات المؤسسة، ليس فقط من خلال التكنولوجيا ولكن من خلال قوة التكنولوجيا، حيث يتطلب التحول الرقمي تغييرًا سريعًا وعملية تجديد في جميع نواحي المنظمة بما تشتمله من مستويات تنظيمية ووظائف مختلفة بما فيها وظيفة المحاسبة، لذلك لا ينبغي لأعضاء مهنة المحاسبة أن يكونوا غير مبالين بهذا التحول، بل يجتهدوا في تطوير أنفسهم وتحويلهم والانتقال إلى المستقبل.

وقد تزايد التحول الرقمي في مجال الخدمات المالية بشكل كبير مع ظهور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة، حيث أصبحت التقنيات المالية الرقمية آلية من آليات تعزيز

الشمول المالي، حيث تستفيد منها الدول النامية من خلال الاستعمال الواسع لتقنية المعلومات والاتصالات قصد تسهيل استخدام الخدمات المالية الرقمية وتخفيف حدة الفقر.

من أجل الإحاطة بكل جوانب الموضوع تكون الاشكالية كالتالي: **ما هو الدور الذي يلعبه التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي؟**

وبناء على السؤال الرئيسي نطرح الاسئلة الفرعية التالية:

- ما واقع تطبيق التحول الرقمي في بنك الجزائر الخارجي؟
- في ما تتمثل انعكاس الشمول المالي في بنك الجزائر الخارجي ؟
- فيما تتجلى أهمية التحول الرقمي في تحقيق وتعزيز الشمول المالي في الجزائر؟

1. فرضيات الدراسة:

- يقصد بالتحول الرقمي عملية استخدام التكنولوجيا الرقمية بهدف تحقيق التميز في أداء الشركات، وتعزيز قدرتها التنافسية.
- يقصد بالشمول المالي تسهيل الخدمات المالية للأفراد بأقل سعر وأقل جهد، تكمن أهميته في رفع المستوى المعيشي وتحقيق النمو الاقتصادي والاستقرار المالي.
- يعمل التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر من خلال توفير الخدمات المالية الرقمية لأكبر شريحة من العملاء؛ حيث ساهمت الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال تنوع خدماتيا وتخفيض في التكاليف.

2. أسباب اختيار موضوع الدراسة:

إن اختيار أي طالب لموضوع معين دون غيره بغية الدراسة العلمية، لا يكون بمحض الصدفة أو بشكل عشوائي وإنما يكون ناتجا عن مجموعة من الدوافع الملحة التي تجعله يركز اهتمامه على الموضوع المراد دراسته، ومنه فإن اختيارنا لدراسة موضوع "**أثر التحول الرقمي في تعزيز دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي**"، يرجع إلى عدة مبررات خاصة وأن التحول الرقمي والشمول المالي اليوم يمثلان محور الكثير من الأبحاث نظرا لتزايد دورهما في الرقي بالمؤسسات العمومية. ونوجز مجموعة الأسباب الدافعة لاختيار

دراسة هذا الموضوع وصياغة اشكاليته فيما يلي:

- **الأسباب الذاتية:**

✓ **الرغبة في دراسة هذا الموضوع:** والتي تنبع من صميم انتباهي له كموضوع يستحق الدراسة العلمية خاصة بعد زيارة العديد من المؤسسات العمومية وملاحظة وجود توجه ملحوظ نحو التحول الرقمي، والشمول المالي.

✓ **اختبار المعارف المنهجية السابقة:** من خلال تطبيق أدوات البحث العلمي بالإضافة إلى الرغبة في استغلال المعارف والمكتسبات العلمية التي تم تحصيلها في السنوات الدراسية السابقة.

- **الأسباب الموضوعية:**

✓ **حداثة الموضوع:** حيث أن دراسة التحول الرقمي تتزايد مع الاهتمام الكبير الذي يوليه الباحثون للتطورات غير المسبوقة للوسائل التكنولوجية والتوجه الجديد نحو التحول الرقمي، ما يجعل دراسة أثره على دعم وتعزيز الشمول المالي موضوعا جديرا بالدراسة العلمية الجدية.

✓ تبحث الدراسة في العلاقة بين التحول الرقمي بتعزيز الشمول المالي داخل المؤسسات، وهذا ما يجعل الموضوع جديرا بالدراسة العلمية لأنه يأتي في فترة تشهد تطورات جذرية وكبيرة تعرفها الجزائر اليوم على أكثر من صعيد خاصة في قطاع التكنولوجيات الرقمية الجديدة والبنوك.

3. أهداف الدراسة:

- يتجلى هدف الدراسة من الجانب النظري الى التعريف بالتحول الرقمي والشمول المالي.
- ونهدف في الجانب التطبيقي لمعرفة أهم إجراءات التحول المالي والشمول المالي في البنك الخارجي جزائري.

4. حدود البحث:

-**الحدود الموضوعية:** استخدمنا في البحث مجموعتين من المفاهيم الأولية المتعلقة بالتحول الرقمي، أما المجموعة الثانية متعلقة بالشمول المالي.

-**الحدود المكانية:** تم إجراء الجانب التطبيقي في البنك الجزائري الخارجي بالمسيلة.

5. منهج الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب وموضوع الدراسة في الجانب النظري.

أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا فيه على منهج دراسة الحالة البنك الخارجي الجزائري وبنك السلام.

6. الدراسات السابقة:

تم التطرق الدراسة إلى مجموعة من البحوث والدراسات السابقة نذكر منها:

- **دراسة محمد سلام (2022):** بعنوان " **قياس أثر الدور الوسيط للتحول الرقمي في العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة: دراسة تطبيقية على منظمات خدمية خاصة**".

هدف البحث إلى اختبار العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة والتعرف على الدور الوسيط للتحول الرقمي في هذه العلاقة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد علي أسلوب الاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيع 320 استبيان وتم استرجاع 295 استبيان وتوصل البحث الى قبول الفرض الأول "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي والتنمية المستدامة"، قبول الفرض الثاني "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي والشمول المالي ، قبول الفرض الثالث "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي والتنمية المستدامة "، رفض الفرض الرابع "التحول الرقمي يتوسط العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة"، وفي سبيل تحليل رفض الفرض الرابع تم تناول سبل تطبيق التحول الرقمي والمتمثلة في الكوادر البشرية والتقنيات والخدمات المالية

الرقمية والاجراءات في صورة فروض فرعية تم قبول منها أن "الاجراءات تتوسط العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة، ورفض الثلاث سبل الأخرى.

وتكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث التطرق لموضوع التحول الرقمي والشمول المالي، أما أوجه الاختلاف تمثلت في كون أن هذه الدراسة تناولت لعلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة والتعرف على الدور الوسيط للتحول الرقمي في هذه العلاقة، أما دراستنا فتناولت دور التحول الرقمي في تعزيز السمول المالي لدى بنك الجزائر الخارجي.

- **دراسة رديف مصطفى، غفار فيصل، بن عياد محمد سمير (2021):** بعنوان "**التحول الرقمي كآلية لتعزيز درجة الشمول المالي في الجزائر**".

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على المتطلبات الضرورية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر لما له من أهمية في توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المالية، وذلك بالتركيز على التحول الرقمي كأحد الحلول في تعزيز درجة الشمول المالي وتحقيق أهدافه للوصول إلى تعميم الخدمات المالية الرقمية. وقد خلصت الدراسة إلى أن تفعيل آليات التحول المالي الرقمي تؤثر على تعزيز أبعاد الشمول المالي من خلال الاختراق والوصول والاستخدام، مع تقديم العديد من المزايا أهمها تخفيض التكلفة المالية لمقدمي المنتجات والخدمات المالية وغير المالية، وتوفير خدمات مالية سريعة وآمنة، وكذا تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء والمواطنين.

وتكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث التطرق لموضوع التحول الرقمي والشمول المالي، أما أوجه الاختلاف تمثلت في كون أن هذه الدراسة تناولت التحول الرقمي كآلية لتعزيز الشمول المالي بمؤسسة خاصة، أما دراستنا فتناولت دور التحول الرقمي في تعزيز السمول المالي لدى بنك الجزائر الخارجي.

- **دراسة فاتح ميرود (2022):** بعنوان "**تعزيز الشمول المالي الرقمي كآلية لضمان**

تمويل مستدام في الدول العربية في ظل جائحة كوفيد – 19".

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية تعزيز الشمول المالي الرقمي كآلية لضمان تمويل مستدام في الدول العربية في ظل انتشار جائحة كوفيد – 19، من خلال تسليط الضوء على واقع الشمول المالي الرقمي في الدول العربية بالإضافة إلى دور نظم الدفع الإلكتروني في زيادة مستويات الشمول المالي فيها، وأخيرا استعراض جهود بض الدول العربية في مجال تعزيز الشمول المالي الرقمي لضمان تمويل مستدام في ظل انتشار جائحة كوفيد – 19.

خلصت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها تزايد الاهتمام بالشمول المالي الرقمي في الدول العربية في ظل انتشار جائحة كوفيد – 19– لضمان نفاذ آمن ومستدام لكافة شرائح السكان إلى الخدمات المالية عن طريق الاستفادة مما تتيحه التقنيات الحديثة من فرص لزيادة الشمول المالي من خلال التوسع في تقديم الخدمات المصرفية والمالية عبر الشبكة الالكترونية والهاتف النقال، في ضوء التنامي العالمي لأهمية التقنيات المالية الحديثة ودورها في زيادة الشمول المالي.

وتكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث التطرق لموضوع الشمول المالي، أما أوجه الاختلاف تمثلت في كون أن هذه الدراسة تناولت بين الشمول المالي لدى الدول العربية، أما دراستنا فتناولت أثر التحول الرقمي في تعزيز السمول المالي لدى بنك الجزائر الخارجي.

- **دراسة يلولي طارق، قراري صبرينة (2022):** بعنوان "**واقع وتحديات الشمول المالي الرقمي في الجزائر**".

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز واقع الشمول المالي الرقمي في الجزائر، والتحديات التي تواجهه، ولتوضيح ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي لوصف دقيق للمتغيرات، والمنهج التحليلي للإلمام بمتغيرات الدراسة.

حيث توصلت الدراسة إلى أن الشمول المالي الرقمي يعبر عن مستوى الخدمات

المالية في الجزائر، ولما لها من دور كبير في تحقيق التنمية الاقتصادية، ومواجهة تحديات البطالة، وتحقيق العدالة الاجتماعية، مع ضرورة التحول الرقمي في السياسات الاقتصادية الجزائرية.

7. هيكل الدراسة:

تم تقسيم دراستنا الى فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي تسبقهم مقدمة عامة وخاتمة تضمنت تلخيص عام وعرض للنتائج التي توصلنا اليها.

تناولنا في الفصل الأول: مدخل نظري للتحول الرقمي والشمول المالي، حيث ابتدأنا في المبحث الأول: بماهية التحول الرقمي (تعريف، خصائص، وأهداف، وأشكال التحول الرقمي ومستوياته)، وتناولنا في المبحث الثاني: دوافع التحول الرقمي (دواعي التحول الرقمي، ومتطلباته، ووسائله ومجالات التحول الرقمي).

وفي المبحث الثالث تناولنا أساسيات الشمول المالي (ماهيته، وأهدافه، وأبعاده ومؤشراته، وسياسات تعزيزه والتحديات التي تعيقه).

وأخيرا تناولنا بالمبحث الرابع علاقة التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي (آليات تعزيز الشمول المالي، وعلاقته ببعض المتغيرات، وأهمية التحول المالي في تعزيز الشمول المالي، وتعزيز الخدمات المصرفية وتحقيق الشمول المالي).

أما الفصل الثاني: دراسة حالة تطبيقية لبنك الجزائر الخارجي (تعريفه نشأته، ووظائفه)، أما المبحث الثاني: تقديم خاصة لوكالة المسيلة (047)، (تعريفها، وهيكلتها، نشأتها ومهامها وأهدافها).

أما في المبحث الثالث تطرقنا الى التسهيلات المقدمة من طرف البنك الخارجي الجزائري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

الفصل الأول: مدخل للتحول الرقمي والشمول المالي

تمهيد

المبحث الأول: ماهية التحول الرقمي

المطلب الأول: تعريف التحول الرقمي.

المطلب الثاني: خصائص التحول الرقمي.

المطلب الثالث: أهداف التحول الرقمي.

المطلب الرابع: أشكال التحول الرقمي ومستوياته في المؤسسة.

المبحث الثاني: دوافع التحول الرقمي.

المطلب الاول: دواعي التحول الرقمي.

المطلب الثاني: متطلبات التحول الرقمي.

المطلب الثالث: وسائل التحول الرقمي.

المطلب الرابع: مجالات التحول الرقمي.

المبحث الثالث: اساسيات تعزيز الشمول المالي

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي

المطلب الثاني: أهداف الشمول المالي

المطلب الثالث: ابعاد ومؤشرات الشمول المالي

المطلب الرابع: سياسات تعزيز الشمول المالي

المطلب الخامس: التحديات التي تعيق الشمول المالي

المبحث الرابع: علاقة التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

المطلب الأول: آليات تعزيز الشمول المالي

المطلب الثاني: علاقة الشمول المالي ببعض المتغيرات الاقتصادية

المطلب الثالث: أهمية التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي.

المطلب الرابع: دور التحول الرقمي في تعزيز الخدمات المصرفية وتحقيق الشمول المالي

خلاصة الفصل

تمهيد:

يتميز المجتمع العالمي الحالي بتعدد تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة والتي اندمجت مع العديد من مجالات الحياة ودخلت جل نشاطات الأعمال سواء الإدارية أو العلمية وغيرها في مختلف المؤسسات.

وهو ما زاد من قناعة صناع السياسات في مختلف أنحاء العالم بأهمية مواكبة الصناعة المصرفية لهذه التطورات، حيث تعد إمكانية الحصول على خدمات مالية لأفراد وللمؤسسات، عنصرا أساسيا في التحديات التي تواجه العديد من البلدان في تنويع اقتصادياتها وتحقيق النمو الاقتصادي، ومن الممكن أن يساهم اعتماد الابتكارات التكنولوجية المالية في زيادة النمو الاقتصادي، وخلق فرص العمل وتعزيز فعالية السياسات المالية العامة والنقدية.

وقد بات موضوع التحول الرقمي للقطاع المصرفي من البنود المهمة المدرجة على جدول أعمال السياسات الدولية. حيث يمكن أن يسهم في الحد من الفقر، وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والاستقرار المالي.

كما يؤدي الشمول المالي دورا محورياً في تحقيق النمو الاقتصادي كونه يعمل على جذب الاموال المدخرة واستغلالها في المشاريع الاستثمارية المختلفة حيث تبين ان التقدم فيه يعزز من الاستقرار المالي والكفاءة المالية.

المبحث الأول: ماهية التحول الرقمي.

أدت الطفرة الكبيرة والثورة الرقمية في شبكات الإنترنيت والاتصالات إلى تغير واسع وسريع في بيئة الأعمال وحياة الفرد بصفة عامل، وهو ما حتم على المنظمات مواكبة هاته التطورات الهائلة للانتقال بنظم المعلومات المحاسبية والإدارية من الطرق الكلاسيكية إلى الطرق الرقمية، ومنه سنتطرق خلال هذا المبحث لماهية التحول الرقمي، من حيث تعريفه، وخصائصه وأهدافه وأشكاله.

المطلب الأول: تعريف التحول الرقمي:

تعددت التعريفات التي تناولتها الدراسات للتحول الرقمي، فترى "هناء عبد الغني" أن مصطلح التحول الرقمي يشير إلى استخدام تكنولوجيا الحاسب الآلي والإنترنت في عملية إنشاء قيمة اقتصادية أكثر كفاءة وفعالية، وبمعنى أوسع يشير إلى التغييرات التي تحدثها التكنولوجيا الجديدة بشكل عام حول كيفية العمل والتفاعل معها وكيفية تكوين الثروة ضمن هذا النظام[1].

في حين يرى "Muehlburger et al" بأن التحول الرقمي عبارة عن عملية تغييرات جوهرية داخل سلسلة خلق القيمة للشركة أو هيكلها الداخلي والتي تكون إما مسبب أو شرط مسبق لاستخدام التكنولوجيا"[2].

أما علي حاج قاسم (2020)، فيعرف التحول الرقمي بأنه: "الاستثمار في الفكر وتغيير السلوك لإحداث تحول جذري في طريقة العمل، عن طريق الاستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل"[3].

أما محمد حسن مندورة (2018) فيشير بأنه مشروع حكومي يشمل كافة خدمات

---

[1] هناء محمد عبد الغني، انعكاسات التحول الرقمي على التنموي الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، جامعة بني سويف، المجلد 15، العدد 14، ابريل 2022، ص 55

[2] Muehlburger, M, Rueckel, D, Koch, S, A Framework of Factors Enabling Digital Transformation. In Proceedings of the AMCIS 2019, Cancun, Mexico, 15–17 August 2019, p 3

[3] علي حاج قاسم، اسهامات الاتحاد الافريقي في عملية التحول الرقمي في افريقيا: قراءة في مشروع استراتيجية التحول الرقمي في لإفريقيا 2020–2023، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، جامعة الزاوية، المجلد 6، العدد 1، ليبيا، 2020، ص 5

المؤسسات والقطاعات المختلفة بالدولة، ويتمثل في تحويل الخدمات الحيوية والأساسية المرتبطة بخدمة الأفراد والمؤسسات والاستثمارات المختلفة من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني الذكي بالاعتماد على التقنيات الحديثة والمتطورة"[1].

ويعرف "Dithego" التحول الرقمي "بأنه استخدام التكنولوجيا لتحسين أداء المؤسسات بشكل جذري، وهو مجال تركيز لعدد من الشركات في جميع أنحاء العالم الأسباب عديدة، بما في ذلك الاستيلاء على السوق الجديدة والبقاء بها"[2].

ويرمز للتحول الرقمي DX (digitale transformation)، والتحول في الأعمال أو الحكومات أي إجراء تغييرات جذرية تطال نموذج العمل والإجراءات والعمليات، قد يطال التحول عملية تغيير المنتج أو طريقة تقديم الخدمة كليا. قد يكون استراتيجيا بتدخل في وظائف المؤسسة كلها من المبيعات إلى التوريد وتقنية المعلومات وكل سلسلة القيمة.[3]

كما عرفت التحول الرقمي الشركات الاستشارية العالمية نذكر منها[4]:

- عرفته شركة "IDC": بأنه: "العملية المستمرة التي تقوم بها المؤسسات للتكيف مع متطلبات عملائها وأسواقها النظام البيئي (الخارجي) عبر توظيف القدرات الرقمية من أجل ابتكار نماذج عمل جديدة ومنتجات وخدمات تمزج بسلاسة الأعمال الرقمية واليدوية وتجارب الزبائن مع تحسين الكفاءة التشغيلية والأداء التنظيمي في نفس الوقت.
- عرفته أيضا ""Capgemini" بأنه التحدي الرئيسي في إدارة التغيير لأنه لا يؤثر فقط على هياكل الصناعة والموقع الاستراتيجي ولكن على جميع مستويات المؤسسة كل

[1] محمد حسن مندورة، أثر التحول الرقمي في معاملات المؤسسات العامة على تحسين الخدمات المؤسساتية في سورية، الأكاديمية السورية الدولية للتدريب والتطوير، 2018، ص 12.

[2] Ditshego, K. J, Assessing the influence of digital transformation on digital maturity within a large corporate bank, Doctoral dissertation, North-West University, 2018, p123

[3] مصطفى علي شديد، تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، المجلد 22، العدد 4 ، أكتوبر 2021، ص 198

[4] جميلة سيلامي، يوسف بوشي، التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الوادي، المجلد 10، العدد 02، سبتمبر 2019، ص 248.

مهمة نشاط عملية وسلسلة التوريد الموسعة الخاصة بها"[1].

- عرفته شركة "Deloitte": الرقمية كانت قوة دافعة للتغيير في مختلف الصناعات والتحول يتسارع".

من خلال هذه التعريفات، يتضح أن عملية التحول الرقمي تتطلب نموذج عمل بالإضافة إلى القدرات التكنولوجية والرقمية التي تتحد لإنشاء منتجات وخدمات مبتكرة، فضلاً عن تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف واكتساب مجموعة واسعة من العملاء والجمهور لتتفوق على المنافسين.

المطلب الثاني: خصائص التحول الرقمي.

إن التحولات الرقمية الجديدة تعد من أبرز وسائل التغلب على الانقسامات الإنمائية بين مختلف دول العالم، كما تساهم في تحقيق رفاهية المجتمعات والأفراد من خلال ما توفره من خدمات متنوعة، وهو ما يوضح أهمية التحول الرقمي ودوره في تسهيل عمليات تبادل المعلومات والبيانات دون التعرض لحواجز مكانية أو زمانية ويعود هذا للخصائص التي يتميز بها التحول الرقمي ومن أهمها:

- **التفاعلية:** حيث يتبادل القائم بالإتصال والمتلقي الأدوار، وتكون ممارسة الاتصال ثنائية وتبادلية، وليست في اتجاه أحادي بل يكون هناك حوار بين الطرفين.
- **اللا تزامنية:** وهي إمكانية التفاعل مع العملية الاتصالية في الوقت الذي يناسب الفرد، سواء كان مستقبلا أو مرسلا.
- **المشاركة والانتشار:** يسمح التحول الرقمي لكل شخص يمتلك وسائل بسيطة أن يكون ناشرا لرسالته ويشاركها مع الآخرين[2].
- **المرونة:** تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب برامج Software بالحاسوب مما يسمح بقدر عال من جودة الاستخدام.

[1] رشاد عباس بردان، التحول الرقمي وكيف تعرفه الشركات الرقمية ومحركات دفع التحول الرقمي وتكنولوجي، الجزء الأول، وحدة الحملاوي لبحوث الأزمات، كلية التجارة، جامعة عين شمس،2018 ، ص 20.

[2] بشرى حسين الحمداني، التربية الإعلامية ومحو الأمية الرقمية، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2015، ص 138.

- **الذكاء:** تتسم الشبكات الرقمية بقدر عال جدا من الذكاء، حيث يمكن أن يصمم النظام الرقمي لكي يراقب تغير أوضاع القنوات الاتصالية بصفة مستمرة ويصحح مسارها[1].

كما يختص التحول الرقمي بمجموعة من الخصائص الأخرى هي:

- **التنوع:** فمع تطور المستحدثات الرقمية في الاتصال وتعددها، بالإضافة إلى ارتفاع القدرة على الإنتاج والتخزين والإتاحة للمحتوى الإتصالي أدى ذلك في تنوع عناصر العملية الاتصالية، التي وفرت للمتلقي خيارات أكثر لتوظيف عملية الاتصال بما يتفق مع حاجاته ودوافعه للاتصال وتمثل ذلك في الآتي[2]:

✓ التنوع في اشكال الاتصال المتاحة من خلال وسيلة رقمية واحدة هي الحاسب الشخصي، والاختيار بين هذه الأشكال في الزمان والمكان الذي يحدده بناءا على حاجاته وظروفه الخاصة.

✓ التنوع في المحتوى الذي يختاره في المواقع المختلفة المنتشرة على شبكة الأنترنت سواء في وظائف هذا المحتوى أو مجالاته.

- **التكامل:** تمثل شبكة الأنترنت مظلة اتصالية تجمع بين نظم الاتصال وأشكالها، والوسائل الرقمية المختلفة والمحتوى بأشكاله، في منظومة واحدة توفر للمتلقي الخيارات المتعددة، في إطار متكامل عن طريق توفير أساليب التعرض و الإتاحة ووسائل التخزين بأسلوب متكامل خلال وقت التعرض على شبكة الأنترنت ومواقعها المتعددة[3].

- **تجاوز وحدتي المكان والزمان:** فالتحول الرقمي يتيح إمكانية الاتصال عن بعد وبالتالي لا يفترض فيه وجود طرفي عملية الاتصال في مكان واحد كما هو في

---

[1] حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997م، ص 151.

[2] محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب، مصر، القاهرة، 2004، ص 110.

[3] المرجع نفسه، ص 111.

الاتصال المواجهي والذي كان شرطا لتوفر عنصري المرونة والتفاعلية.

- الاستغراق في عملية الاتصال: من الخصائص المميزة للتحول الرقمي انخفاض تكلفة الاتصال أو الاستخدام نظرا لتوفر البنية الأساسية للاتصال وانتشار الأجهزة الرقمية، وكذلك تطور برامج المعلومات ونظم الاتصال بكلفة زهيدة مما شجع المستخدمين لأجهزة الحاسوب وبرامجه على الاستغراق في هذه البرامج بهدف التعلم الأوقات طويلة في إطار فردي، كما ساعد تطور برامج النصـوص الفائقة والوسائل الفائقة على طول فترة التجول بين المعلومات والأفكار التي تتضمنها لأغراض اكتساب المعلومات أو التسلية، ولذلك فإن فترة استخدام الحاسب الآلي وبرامجه تفوق في كثير من الأحيان الوقت المستغرق في القراءة أو الاستماع أو المشاهدة، خصوصا بعد إن أصبحت الشبكة العالمية مصدرا مضافا لعرض المواد الإعلامية التي تقدمها وسائل الإعلام على مواقعها في هذه الشبكة[1].

ومن خصائص التحول الرقمي واستغلال الوسائل الرقمية أيضا[2]:

- **اندماج الوسائط:** فالوسائل الرقمية الجديدة تتيح إمكانية استخدام كل وسائل وطرق وتقنيات الاتصال مثل النصوص الصوت الصورة الثابتة الصورة المتحركة الرسوم البيانية الثنائية والثلاثية الأبعاد... الخ.
- **الانتباه والتركيز:** نظرا لأن المتلقي للوسائل الرقمية الجديدة يقوم بعمل فاعل في اختيار المحتوى، والتفاعل معه، فإنه يتميز بدرجة عالية من الانتباه والتركيز، بخلاف التعرض لوسائل الإعلام والاتصال التقليدية الذي يكون عادة سلبيا وسطحيا.
- **التخزين والحفظ:** حيث يسهل على المتلقي تخزين وحفظ الرسائل الاتصالية واسترجاعها كجزء من قدرات الوسيلة في حد ذاتها.

من هنا يتضح أن للتحولات الرقمية دورا هاما في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية

[1] محمد عبد الحميد مرجع سبق ذكره، ص 115

[2] بشرى حسين الحمداني، مرجع سبق ذكره، ص 138.

والاجتماعية والثقافية، وذلك لما لها من خصائص متميزة وأكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج التثقيفية والتعليمية لكل ومختلف شرائح البشرية متاحة في كل زمان ومكان، وبتكلفة منخفضة، فهي تعد مصدرا هاما للمعلومات سواء للأشخاص أو المنظمات بمختلف أنواعها أو للحكومات، كما أنها تلعب دورا هاما في تنمية العنصر البشري[1].

المطلب الثالث: أهداف التحول الرقمي.

يعد التحول الرقمي أحد المتطلبات للمؤسسات والشركات القائمة بشكل خاص، حيث يواجه أصحاب العمل تحديات وحواجز عند البحث عن نماذج الأعمال المبتكرة وكيفية تنفيذها من أجل التحول الرقمي بالنظر إلى خبراتهم.

وغالباً ما يجبرون على التعامل مع النزاعات والمقايضات بين الطرق الحالية والجديدة لممارسة الأعمال التجارية.

والتطوير قد يتطلب الانتقال الرقمي في كثير من الأحيان خروجا ملحوظاً عن الوضع الراهن وقد يؤدي إلى تقادم نماذج الأعمال الحالية.

يدور التحول الرقمي حول تبني التقنيات المضطربة لزيادة الإنتاجية وخلق القيمة والرفاهية الاجتماعية.

لقد قدمت العديد من الحكومات الوطنية والمنظمات متعددة الأطراف وروابط الصناعة دراسات استشرافية استراتيجية لتبني سياسات طويلة الأجل ، ومن خلال اقتراح تنفيذ أهداف السياسات العامة المتعلقة بالتحول الرقمي، ويشير (Ebert & Duarte, 2018) الى أن اهداف التحول الرقمي على المستويين الاجتماعي والرقمي يمكن حصره في

[1] ماهر عودة الشمايلة وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والإتصال، ط 1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2015، ص 99.

النقاط الآتية[1]:

- تعزيز تطوير نظم تكنولوجية وثقافة مالية أكثر ابتكارا وتعاونية على مستوى المؤسسات والمجتمع؛
- تغيير نظام التعليم لتوفير مهارات جديدة وتوجيه مستقبلي للأشخاص حتى يتمكنوا من تحقيق التميز في العمل الرقمي والمجتمع؛
- إنشاء وصيانة البنية التحتية للاتصالات الرقمية وضمان إدارتها وإمكانية الوصول إليها، وتحقيق التوازن بين جودة الخدمة وتكاليف تقديمها؛
- تعزيز حماية البيانات الرقمية، والشفافية، وضمان متطلبات الاستقلالية، وتعزيز الثقة؛
- تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات، وإرساء ضوابط وآليات وجودة الخدمات الرقمية المقدمة للمجتمع.

إضافة إلى أهداف أخرى تتمثل في[2]:

- الحصول على معلومات دون التدخل البشري؛
- تحقيق عائد مادي (ولو رمزي) من خلال التعامل الرقمي (اشتراك الأنترنت الأقراص المضغوطة...)؛
- تطبيق نماذج أعمال جديدة ومبتكرة، وتحسين الإطار التنظيمي والمعايير الفنية؛
- توفير خدمات معلوماتية بتقنيات جديدة كالخدمة المرجعية الرقمية والترجمة الآلية؛
- إتاحة المعلومات الأكبر عدد من المستفيدين والمتعاملين من خلال المنصات الرقمية وأرشفتها كموارد رقمية يمكن الوصول إليها من بعد وعن بعد؛
- تقليص المدة الزمنية التي تستغرقها المعلومة من مصدرها الأساسي الى المتلقين والمستخدمين؛

[1] Ebert, C., & Duarte, C. H. C, Digital transformation**,** IEEE Software, vol (4), 2018, p 6

[2] مهري سهيلة، بن جامع بلال، المكتبة الرقمية، ط1، دار بهاء الدين للنشر، قسنطينة، 2011. ص65.

- التحديث المستمر للمعلومات الرقمية وإتاحة معلومات أصلية مرقمنة.
- الارتقاء بمستوى البحث العلمي من خلال الارتقاء بخدمات المعلومات المتقدم.

وأضافت الباحثة مهري سهيلة مجموعة من الأهداف على المستويات التالية[1]:

- **الحفظ:** يعد حفظ المعلومات في الصيغة الرقمية أقل عرضه للتلف والضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.
- **التخزين:** توفر التحولات الرقمية مساحات أكبر للتخزين كالأقراص المضغوطة، وال DVD التي تخزن الألاف من الصفحات.
- **التشارك:** من خلال شبكة الأنترنت ومختلف شبكات المعلومات الأخرى التي تمكن من إطلاع آلاف الأشخاص في نفس الوقت في الوثيقة والمعلومة.
- **سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام:** عن طريق تمويل المواد والوثائق على الشكل الرقمي يمكن من الوصول إليها في ثوان بدلا من دقائق أو ساعات في النظم التقليدية.

المطلب الرابع: أشكال التحول الرقمي.

للتحول الرقمي أشكال ودرجات متعددة، وتختلف المؤسسات فيما بينها بطريقة ودرجة التحول حسب طبيعة نشاطها ونوع التقنية التي تحتاجها. إلا أن بعض التقنيات التي صنفت الأكثر انتشارا هي[2]:

- **تطبيقات الهواتف الذكية:** وهي أكثر التقنيات حضورا واستعمالا في الوقت الحالي حيث تستطيع المؤسسات إنشاء تطبيقها الخاص لإدارة أنشطتها وتسهيل خدماتها لكل من الأعضاء والمستفيدين.
- **الحوسبة السحابية:** وهي كل المصادر والأنظمة الحاسوبية المتوافرة تحت الطلب

[1] مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر، ط 1، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006، ص 76.

[2] عبير القصبي، التحول الرقمي للمنظمات غير الربحية: فرص وتحديات، مقال الكتروني منشور 2018/07/10 على موقع www.mozn.ws (تاريخ الاطلاع: 2023/02/15).

عبر الشبكة والتي تتيح عددا من الخدمات الحاسوبية المتكاملة، وتشمل هذه الخدمات توفير مساحة لتخزين البيانات وإجراء النسخ الاحتياطي والمزامنة الذاتية، بالإضافة إلى قدرات معالجة برمجية وجولة للمهام وإدارة للبريد الإلكتروني والطباعة والاطلاع عن بعد؛

- **أنترنت الأشياء:** وهي شبكة من الأجهزة المادية والمركبات والأجهزة المنزلية وغيرها من الأجهزة الإلكترونية وأجهزة الكمبيوتر وأجهزة الاستشعار والمحركات والاتصال، وتستطيع هذه الأجهزة الاتصال وتبادل البيانات فيما بينهاح
- **الذكاء الاصطناعي:** وهو قدرة بعض البرامج والأنظمة الحاسوبية على محاكات السلوك البشري والقدرات الذهنية للإنسان وخصوصا القدرة على التعلم، والاستنتاج حيث تستوعب هذه البرامج والأنظمة بيئتها المحيطة وتساهم في إيجاد حلول للمشاكل التي تواجها.

كما أن التحول الرقمي بشكل عام يتم على ثلاث مستويات[1]:

- **على مستوى القيادة:** وذلك أن تكون إدارة المؤسسة متبنية لهذا التحول وداعمة له ومتابعة لتطوراته؛
- **على مستوى الاستراتيجية:** وذلك أن يدخل التحول الرقمي في صلب رسالة المؤسسة واستراتيجياتها التنفيذية والمستقبلية وينعكس على أهدافها بشكل شامل وواضح؛
- **على مستوى الثقافة:** وذلك أن تظهر آثار التحول الرقمي على كل تفاصيل المؤسسة من موظفين وبيئة عمل وإجراءات ومعايير وقيم تتبناها المؤسسة وتعمل بها.

[1] عبير القصبي، نفس المرجع السابق، ص15.

المبحث الثاني: دوافع التحول الرقمي.

يتناول هذا المبحث دوافع تطبيق التحول الرقمي ودوافع تطبيقه ووسائله، فضلا عن بيان متطلبات تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي على تكاليف الخدمات المصرفية.

المطلب الأول: دواعي تطبيق التحول الرقمي.

يوجد العديد من الدوافع لتطبيق التحول الرقمي في القطاع المصرفي يمكن عرضها على النحو التالي[1]:

- **ظهور شركات التكنولوجيا المالية:** ظهر نوع جديد من الشركات التكنولوجية يعرف باسم " التكنولوجيا المالية "Fintech"، فقد أحدث هذا النوع من الشركات ثورة في القطاع المصرفي، وذلك حينما تحولت هذه الشركات من شركات مزودة بالحلول التكنولوجية إلى شركات منافسة في تقديم خدمات مبتكرة وقليلة السعر وذات قيمة مضافة لخدمات البنوك.
- **تغير متطلبات العملاء وزيادة احتياجاتهم:** ظهر الدافع في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء كونه المحرك الأساسي وراء التحول الرقمي، ليس فقط في صناعة الخدمات المالية حيث تعمل البنوك ولكن جميع الصناعات. فالعملاء اعتادوا على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة في عمليات الشراء والبيع وأصبحوا في حاجة إلى خدمات رقمية مبتكرة وحديثة وسهلة الاستخدام للقدرة على الشراء أو البيع بطريقة سلسة وبسرعة عالية، ففي زمن التكنولوجيا يتوقع العملاء أن يحصلوا على الخدمة بضغطة زر، وأن توفر لهم الجهات ذات العلاقة ما يحتاجونه من خدمات، وتقدم لهم أفضل العروض بناء على معرفتها بسلوكياتهم وتوقعاتهم وأن تتم جميع العمليات بسهولة وسرعة مما جعل هناك دافع لتعامل البنوك بمرونة مع عملائهم. وتمثل الخدمات الرقمية التي ينتظرها عملاؤهم.
- **زيادة حدة المنافسة:** بسبب زيادة حدة المنافسة بين البنوك أقدمت هذه البنوك على

[1] Ditshego, K. J, op cit, pp 19-24

تقديم خدمات رقمية مبتكرة، والاستثمار في التقنيات الحديثة لتحديث خدماتها ومنتجاتها ومن ثم الحفاظ على الحصة السوقية لها وزيادتها في المستقبل.

- **الاضطراب الرقمي أو التشويش الرقمي:** ويعرف بأنه تحول يثور على الأمور التقليدية، وتسبب به تقنيات أو وسائط أو قنوات أو موجودات رقمية ناشئة أو يعبر عنه من خلالها، ويؤدى إلى تغيير في التوقعات والسلوكيات الرئيسية لأية ثقافة أو سوق او صناعة ويستمر الاضطراب الرقمي في التأثير على الصناعات لدرجة أنه من المتوقع أن تقوم 95% من المؤسسات بتحول رقمي. هذه الاضطرابات هي نتيجة للتقنيات الجديدة التي تمتلك القدرة على تغيير طريقة حياة الناس وعملهم.
- **البيئة التنظيمية وتوجهات الحكومة:** تدفع المتطلبات التنظيمية ورغبة الحكومة في تطبيق الشمول المالي في جميع الخدمات الموجودة في الدولة، ومن ثم يجب على الشركات والمؤسسات المالية الامتثال إلى هذه المتطلبات وإتباع نهج التحول الرقمي، لذلك يتعرض القطاع المصرفي، بناء على هذه التوجهات، لضغوط متزايدة من كل من البنوك المركزية، والحكومة للقيام بعملية التحول الرقمي.

المطلب الثاني: متطلبات التحول الرقمي.

يتطلب التحول الرقمي توفير مجموعة من الحاجيات الضرورية والبنية الأساسية المشكلة لهذا التحول، وتتمثل في الظروف الناشئة عن المزاوجة بين الحاسبات الآلية وشبكات الاتصالات الرقمية، والتي يمكن استعراضها من خلال الأدوار التي تقوم بها كالاتي[1]:

- **الماسحات الضوئية (Scanner):** يعتبر جهاز الماسح الضوئي Scanner أو المرقمن جهاز التصوير الرقمي هو الأساس في عملية الرقمنة، وهو أحد المعدات الملحقة بالحاسوب، إذ يقوم بفحص مختلف أنواع المعلومات المكتوبة والمطبوعة والمصورة،

[1] عبد الرزاق مساعدية، تحولات القراءة في العصر الرقمي (طلبة الدراسات العليا بجامعة أحمد بوقرة بومرداس نموذجا)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران، الجزائر 2014/2015، ص ص 39-40.

والمرسومة والمخطوطة في الوثيقة وإدخالها إلى ذاكرة الحاسوب، أو في وسائط إلكترونية أخرى، وذلك عن طريق استخدام برنامج خاص، بالتعرف إلى الخطوط، يعرف ببرنامج التعرف الضوئي إلى الحروف.

- **الحاسبات الآلية:** إن التحولات الرقمية أثبتت أن فكرة عمليات الاتصال لم تعد بالصورة التقليدية التي تقتضي وتستلزم وجود إنسان مرسل وإنسان مرسل إليه، ورسالة بينهما كشرط من شروط تشكيل عملية التواصل، وإنما أصبح الأمر يتعلق بحوار الآلة مع الإنسان والتفاعل بين العاملين الإنساني والمادي، وما زاد من شدة هذا التفاعل هو تطوير أنظمة الحاسوب وبرمجياتها القائمة على التكنولوجيا الرقمية، حيث انتقلت من كونها آلة لمعالجة البيانات Data Processing إلى كونها آلة لمعالجة المعلومات Information Processing، ثم إلى آلة لمعالجة المعارف Knowledg Processing، بحيث أصبح الحاسوب يتمتع بخاصية الذكاء الاصطناعي التي تجعله قادرا على الاستنساخ واستخلاص الأحكام وهو ما يفسر برمجيات وأنظمة يطلق عليها عبارة النظم الخبيرة Expert Systems وسميت هكذا لأنها نظم قادرة على القراءة والسمع والرؤية وحتى على التمييز بين المسافات والأشكال وتستطيع أن تفهم وتحلل، وتحل المسائل وتبرهن النظريات وتتخذ القرارات بل وتؤلف النصوص والأشكال أيضا، ويواصل علم الحاسوب التقدم لإنتاج حواسيب أكثر ذكاء حتى أصبح اليوم يوجد الآلاف من النظم الرقمية ذات الاستخدام اليومي في العديد من المجالات[1].
- **الشبكات الرقمية:** إن الشبكة عموما تعني مجموعة من الأماكن أو العلاقات بين عدة وحدات سواء كانت تلك الوحدات اجتماعية أو تكنولوجية ..... أما الشبكة الرقمية فتتمثل في شبكات الاتصال بين الأجهزة الرقمية وعلى رأسها الكمبيوتر، وتعني الربط بين الأجهزة وبعضها كما لو كانت جهازا واحدا، وهناك نوعان من شبكات الاتصال

[1] فارس كريم، **متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر**، دراسة مكملة لنيل شهادة ماجستير تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية قطر، 2008، ص 16.

هما:

- ✓ شبكة محلية Local Area Network: وهي الشبكة التي تربط بين مجموعة من الحواسيب في نطاق جغرافي ضيق ومحدود مما يتيح للمستخدمين إمكانية مشاركة استخدام الموارد المتاحة كأجهزة الطباعة والمسح الضوئي... وغيرها.
- ✓ شبكة واسعة النطاق Wide Area Network: وهي الشبكة التي توفر إمكانية التعامل والاتصال بين مختلف محطات العمل المتباعدة جغرافيا فهي يمكن أن تغطي مدينة أو دولة أو مواقع منتشرة في جميع أنحاء العالم.

ومن أبرز المعدات المستخدمة في التحول الرقمي ما يلي[1]:

- الحاسبات الآلية ذات المواصفات الملائمة لعملية الرقمنة؛
- الماسحات الضوئية المرقمنة Scanner لفحص أنواع المعلومات المكتوبة، المطبوعة، المصورة .....؛
- الكاميرات الرقمية لرقمنة المواد التالفة التي لا يمكن نقلها؛
- أجهزة الحماية من الزيادة المفاجئة في الكهرباء تفاديا لإتلاف الأجهزة وبالتالي فقدان المعلومات)؛
- أجهزة النسخ الاحتياطية، وتضمن هذه الأجهزة تخزين وحفظ الملفات الرقمية في أمان في حالة حدوث خطر ويفضل حفظها خارج المؤسسة؛
- الطابعات التي تساعد في طباعة المعلومات المرقمنة في حاملات ورقية؛
- البرمجيات المستخدمة في عملية الرقمنة وبرامج الإدخال، من بينها[2]:

✓ محرر HTML ويسمح بتحرير أو كتابة أي أكواد HTML عن طريق عملية الترميز.

✓ محرر XML يعمل هذا المحرر بشكل كبير بطريقة محرر (الترميز HTML).

---

[1] نجلاء احمد يس، **متطلبات التحول الرقمي لمؤسسات المعلومات العربية**، مجلة المكتبات والمعلومات، العدد 13، دار النخلة للنشر، طرابلس، يناير 2015، ص 37.

[2] المرجع نفسه، ص 38.

- ✓ محرر النص أو معالج الكلمات الذي يسمح بإنشاء النص وكتابته وصياغته وتحريره؛
- ✓ محرر الصور الذي يسمح بإنتاج الصور وتحريرها لأغراض الحفظ والعرض؛
- ✓ برمجيات المسح الضوئي؛
- ✓ برمجيات التعرف الضوئي للحروف؛
- ✓ برمجيات بروتوكول نقل الملفات FTP؛
- ✓ برمجيات تخطيط الصفحات وتصميمها؛
- ✓ برمجيات PDF؛
- ✓ برمجيات ضغط وضبط الصورة؛
- ✓ برمجيات الاسترجاع (استرجاع المعلومات من الوثائق المرقمنة)؛
- ✓ برمجيات نسخ الوثائق المرقمنة على الوسائط الفارغة.

المطلب الثالث: وسائل التحول الرقمي.

إن تعدد الوسائل والتقنيات المستخدمة في عمليات الاتصال والتواصل وتبادل المعلومات منتشرة بشكل واسع جدا، وإن الحديث عن التحول الرقمي يقودنا للحديث عن وسائل وتقنيات اتصالية وإعلامية مرتبطة به ارتباطا وثيقا يتم عبرها تبادل رسائل متعددة ومختلفة الاتجاهات يصعب السيطرة عليها، وتعد هذه الوسائل والتقنيات المستخدمة في الاتصال من أشد الوسائل أثرا على المجتمعات وثقافتهم وتوجهاتهم وأفكارهم، ومن أهمها[1]:

- **القنوات الفضائية:** للمواد المرئية المنشورة على القنوات الفضائية عدة إيجابيات من بينها إمكانية بثها مرات عديدة في أوقات مختلفة، لتصل إلى أكبر عدد من المشاهدين، كما أن بعض القنوات الفضائية تنشر مواد إعلامية نافعة من باب التعاون مع مؤسسات أخرى وكذلك استضافة المختصين بمعالجة الظواهر المختلفة،

[1] فهد بن عبد العزيز الغفيلي، **الإعلام الرقمي أشكاله ووظائفه وسبل تفعيله وملحق به مشاريع وتطبيقات ميدانية**، ط1، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، الرياض، 2017، ص 17

كما تمتاز القنوات الفضائية بتقديم برامج توعوية من خلال ربط الصوت والصورة الحية بمحتوى النص لتكون أكثر فعالية وتأثيرا.

- **الهواتف الذكية:** تلعب الهواتف الذكية دورا هاما في تغيير المجتمعات البشرية عامة والتأثير في عاداتها وتقاليدها سلبا، وإيجابا، بحكم توافره كوسيلة إعلام واتصال رقمية في تلك المجتمعات، حتى صار اليوم ضرورة لا يستغني عنها معظم الأفراد[1].
- **الأنترنت:** عالم الأنترنت والشبكة الرقمية منطقة شاسعة ومتنوعة، وتعد بيئة جديدة لتكثيف النشر وتنويعه لما في ذلك من منافع وإيجابيات لا يمكن حصرها، ومن أهمها إمكانية تقديم العمل الإعلامي بأكثر من صيغة وهذه إحدى أهم خصائص الأنترنت؛ فالمعلومة تقدم مسموعة، مكتوبة، أو مرئية، أو في شكل رسومات "أنفوغرافيك" وغير ذلك من الرسائل التي تتميز بالجاذبية للقدرة على التأثير في مختلف الجماهير[2].

ومن مزايا الأنترنت أن الموقع الذي يحتوي على المعلومة متاح لجميع المستخدمين في كل مكان، فهي ليست محصورة أو مقيدة بمكان أو إقليم محدد، بالإضافة إلى أن المعلومة تبقى متاحة ساعة نشرها وبعد ذلك بسنوات، بحيث ما على المستخدم إلا أن يبحث عن المعلومة التي يريدها وغالبا ما يجدها متوفرة.

- **الوسائط الرقمية:** هي عديدة ومتطورة على شبكة الانترنت ، ويمكن ان نذكر منها على سبيل المثال[3]:

✓ **المواقع والصفحات الالكترونية:** بعضها اخبارية كمواقع الصحف وبعضها تجارية واقتصادية لعرض السلع وبيعها، وصفحات دينية وترفيهية وتعليمية ... الخ.

✓ **المراسلات البريدية:** مثل بريد الياهو والهوتميل، ويمكن من خلالها ارسال

---

[1] المرجع نفسه، ص 19

[2] مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، **مشاريع وتجارب التحول الرقمي في مؤسسات المعلومات (دراسة للاستراتيجيات المتبعة)**، مجلة RIST، مجلد 19، العدد 1، 2011، ص 26

[3] حمدي بشير محمد علي، **الإعلام الرقمي واقتصاديات صناعته**، ورقة عمل للمشاركة في المنتدى الإعلامي السنوي السابع للجمعية السعودية للإعلام والاتصال، تحت عنوان "منتدى الإعلام والاقتصاد.. تكامل الأدوار في خدمة التنمية"، الرياض، 11-12 أبريل 2016، ص 8

المخاطبات والمراسلات والرد عليها وهي وسيلة سهلة وسريعة وغير مكلفة.

- ✓ **المدونات:** هي وسيلة للكتابة ونشر الأفكار والآراء الخاصة، وتختلف عن المذكرات الحقيقية في أنها تستخدم الانترنت كوسيلة، ويمكن من خلالها تلقي تعليقات القراء، وبعضها يختص بنقل الأخبار بمختلف أنواعها، بعضها الآخر يختص بأمور شخصية ويومية.
- ✓ **مواقع التواصل الاجتماعي:** مثل الفيسبوك وتويتر واليوتيوب ويمكن من خلال التواصل الاجتماعي والسياسي والثقافي والإعلامي، وهي وسائل واسعة الاستخدام والانتشار، ويمكن من خلالها نقل ونشر الأخبار ومشاركة الصور والفيديوهات ... الخ.

المطلب الرابع: مجالات التحول الرقمي.

تتضمن أي محاولة للتحول الرقمي أربعة عناصر أساسية هي[1]:

- **تغيير الإدارة:** تتعلق إدارة التغيير بالعنصر البشري ومواقف أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين وسلوكياتهم، وأيضا النظم البيئية التي يعملون فيها. لذا فإن إتباع أكثر نهجا شمولا في إدارة التغيير يعد برفع معدلات المؤسسة. وقد يساعد تضمين مبادئ مفتوحة للمؤسسة مثل الشفافية والشمول في نماذج التغيير على خلق أشخاص مؤهلين يتكيفون بسرعة مع احتياجات العمل؛ فالشفافية والشمولية تتيحان فرصا للتحدث بحرية والتماس الملاحظات من الأصوات غير المسموعة في كثير من الأحيان، بالإضافة إلى ذلك، يتيح التعاون والمشاركة في خلق الشركات أن تكون المؤسسة منظورا جديدا وحلولا أكثر ابتكارا وتبدأ المؤسسة بذلك تحديد الثغرات والعوائق بمعدل أسرع، مما سيؤدي إلى تحسين العمليات والسياسات والحلول.
- **احتياجات النظام البيئي:** هي الشبكة الحية والمتنفسة من الأشخاص والأطر التنظيمية التي تترابط لتشكل النظام الذي تعمل فيه المؤسسة، حيث تتشارك وتعتمد

[1] عبير القصيبي، مرجع سابق، ص16.

الأطراف المشاركة في أي نظام بيئي مثل الموظفين والشركاء وأصحاب المصلحة الخارجيين، والعملاء، والبائعين، وما إلى ذلك. على بعضها بعضا من أجل صحة أعمالها ونموها ونجاحها. وكما هو الحال في النظم البيئية التي تتواجد في الطبيعة، فإن قلة صحة أحد مكوناتها تؤثر على الآخرين بمرور الوقت[1].

ويؤثر هذا الترابط المتبادل على نحو حاسم على نجاح كل من في المؤسسة. لذلك يجب على القادة التنظيميين فهم احتياجات أطراف الأدوار المشاركة، حتى يتمكنوا في المقام الأول من تحقيق الهدف الذي تريد المؤسسة أن تحققه بتطبيق تقنية جديدة، وكثيرا ما يخلق تطبيق تقنيات متقدمة وبسيطة حاجة أكبر للقادة لتقييم ومواءمة احتياجات النظام البيئي قبل التطبيق.

- **العمليات:** يجب على المؤسسة أن تفهم في كل مرة تستخدم فيها كلمة "التحول" ما تعنيه حقا هذه الكلمة، فالتحول هو تغير جذري. ويتطلب أي تغيير بغض النظر على حجمه مراجعة عمليات المؤسسة لتقييم ما تحتاج إلى تعديل للتناسب هذه العمليات مع التغيير الجديد.

غير أن العمليات التي لا تتجاوز البساطة، هي تلك التي تغفلها في كثير من الأحيان، فكثيرا ما تنسى التفكير في العمليات البسيطة المتداخلة التي توجد بالفعل عندما تضيف شيئا جديدا إلى العمل أو حتى ضبطه وبذلك تخلق عن غير قصد تدفقا زائدا للعمل وبطء الإنتاج وقد سير يمتد في مجالات أخرى متصلة داخل النظام البيئي، ويجب على قيادة المؤسسة النظر في العمليات أو السياسات المتصلة عند تغيير نموذج عمل أو تنفيذ نهج مبسط للتقنية التي هي بصدد التحول.[2]

- **الصوامع:** تؤدي المؤسسات التي تستفيد من المبادئ المفتوحة إلى إزالة الحواجز التي تحول دون التعاون والخلق المشترك، وهي تنشئ عمليات شاملة تتيح التدريب

[1] شائع بن سعد المبارك، **مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون**، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2006م، ص57.

[2] شائع بن مبارك، المرجع السابق، ص 56.

المشترك لموظفيها، بينما يتسم تبادل المعارف والاتصال بالشفافية وسهولة الوصول للمعلومات والإفادة، ولقد أصبح كسر الصوامع الموجودة في المؤسسات أمرا حتميا لنجاح الأعمال، والمجتمع بأكمله، في فترات التحول الرقمي المكثف ويمكن للقادة الاستفادة من طرق جديدة للتفكير عن طريق التماس الملاحظات القادمة من الأصوات غير المسموعة وتنوع الفكر في فكر المشروع ويمكنهم خلق فرص للناس للتعلم وأن يصبحوا أكثر تنوعا في كفاءاتهم[1].

[1] عبير القصيبي، مرجع سابق، ص16.

المبحث الثالث: أساسيات تعزيز الشمول المالي.

برز موضوع الشمول المالي كقضية بارزة في أجندة الاجتماعات الاقتصادية والمالية وصار محور اهتمام العديد من الحكومات والجهات المالية، حيث يحدد الشمول المالي كعامل رئيسي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ومنه سنتطرق خلال هذا المبحث لماهية الشمول المالي، وأهدافه، ومؤشراته، والتحديات التي تعيق الشمول المالي، وسياسات تعزيزه.

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي:

نال الشمول المالي اهتمام العديد من المصارف المركزية والمنظمات الدولية نظرا لانعكاسه الكبير على النمو الاقتصادي، إذ كشفت الأزمة المالية العالمية الحاجة للشمول المالي بفعل دوره الكبير في تطوير المجتمع عبر تسهيل تقديم الخدمات المالية إلى فئات المجتمع كافة عن طريق المصارف ومكاتب البريد والمؤسسات المالية الأخرى[1].

لقد تعددت تعريف الشمول المالي والتي نذكر منها ما يلي:

يعرف البنك الدولي (WB) الشمول المالي على أنه: "إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم المعاملات المدفوعات المدخرات الائتمان والتأمين، ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة"[2].

وتعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) الشمول المالي بأنه: "العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح

[1] زهراء احمد محمد توفيقي، **تحليل مؤشرات الاشتمال المالي القطاع المصرفي العربي**، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 04، العدد 40، 2017، ص257.

[2] آسيا سعيدان، نصيرة محاجبية، **واقع الشمول المالي في المغرب العربي دراسة مقارنة الجزائر تونس المغرب**، مجلة دراسات وابحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور بالجلفة الجزائر، المجلد 10، العدد 03، 2018، ص747.

المجتمع المختلفة، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة، تشمل التوعية لمالي، وذلك هدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي"[1].

كما تعرفه المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) بأنه: "وصول الأسر والشركات إلى الخدمات المالية المناسبة واستخدامها بشكل فعال ووجوب تقديم تلك الخدمات بمسؤولية وبشكل مستدام في بيئة منظمة تنظيماً جيدا"[2].

من خلال ما سبق ذكره من تعاريف يتضح لها بأنه على الرغم من تعدد تعريف الشمول المالي إلا أنها تصب في معنى واحد هو ضمان نشر الخدمات المالية والمصرفية على أكبر شريحة من أفراد المجتمع خاصة ذوي الدخل المحدود فالشمول المالي هو: إتاحة ووصول أكبر قدر ممكن من الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع وبتكاليف معقولة.

المطلب الثاني: أهداف الشمول المالي:

نظرا للاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل ضمن آليات مشتركة وموحدة، تسعى المصارف الى تحقيق مجموعة من الأهداف من خلال اتباع الشمول المالي، فالشمول المالي لا يتحقق من دون ثقافة، فالزبون الواعي يعد أكثر إدراكًا للمخاطر والمكاسب المرتبطة بالمنتجات المالية وأكثر وعي لحقوقه وواجباته.

وتتنامى المنافع المتأتية من الشمول المالي، حيث ترى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي

[1] شنبي صورية، بن لخضر السعيد، **أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهوريه مصر العربية)**، مجلة البحوث في العلوم المالية، جامعة المسيلة، الجزائر، المجلد 03، العدد 02، 2018 ص106.

[2] رفيقه بن عيشوبة، **صناعة التمويل الاسلامي ودورها في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الدول العربية**، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة البليدة، الجزائر، المجلد 09، العدد 02، 2018، ص48.

الدخل، وذلك لتحقيق أهداف الشمول المالي التالية[1]:

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية؛
- تحسين الظروف المعيشية للأفراد وخاصة الفقراء والعمل على تقليل مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاهية من خلال بعث روح النشاط والحصول على فرص تنمية اقتصادية والعمل على تحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية؛
- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم؛
- تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادية؛
- تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة جدا من الاستثمار والتوسع؛
- خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاقتصادي؛
- تشجيع الأفراد على الادخار واستثمار الأموال بطرائق استعمال مثالية كإعداد برامج، تعزيز ثقافة، التنافس[2].

المطلب الثالث: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي

تم تقسيم أبعاد ومؤشرات الشمول المالي من قبل مختلف المؤسسات والهيئات المالية العالمية والباحثين كل حسب نظرته.

I. أبعاد الشمول المالي:

حسب البنك الدولي يقسم الشمول المالي إلى خمسة أبعاد ويحتوي البعد على مجموعة

---

[1] أبو دية ماجد، **دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني**، مذكرة ماجستير في الاقتصاد، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2016، ص 19.

[2] سالم الحسناوي، لينا صالح، **دور الشمول المالي في تعزيز نمو الاقتصاد العراقي**، مجلة مركز دراسات، العدد 58، أيلول 2020 ، ص 36

من المؤشرات[1]:

- **البعد الأول:** استخدام الحسابات المصرفية، ويحتوي على المؤشرات الفرعية التالية:

✓ نسبة البالغين الذين لديهم حساب مالي في المؤسسات الرسمية مثل البنوك؛ مكاتب البريد ومؤسسات التمويل الصغرى؛

✓ الغرض من الحسابات شخصية أو تجارية؛

✓ عدد المعاملات (الإيداع أو السحب)؛

✓ طريقة الوصول إلى الحسابات المصرفية مثل أجهزة الصراف الآلي، فروع البنك).

- **البعد الثاني:** الادخار، يضم المؤشرات الفرعية التالية:

✓ النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلال 12 شهر الماضية باستخدام المؤسسات المالية الرسمية (مثل البنوك ومكاتب البريد وغيرها)؛

✓ النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلال 12 شهر الماضية باستخدام مؤسسة توفير غير رسمية أو أي شخص خارج الأسرة؛

✓ النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خالف ذلك على سبيل المثال، في المنزل خلال 17 شهر الماضية.

- **البعد الثالث:** الإقراض يشمل المؤشرات الفرعية التالية:

✓ النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهر الماضية من مؤسسة مالية رسمية.

✓ النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهر الماضية من مصادر تقليدية غير رسمية (بما في ذلك الإقراض من الأسرة والأصدقاء)

- **البعد الرابع: المدفوعات،** يشمل المؤشرات التالي ذكرها:

[1] جلال الدين بن رجب، احتساب مؤشر مركب الشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والمحلي الإجمالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، 2018، ص 5.

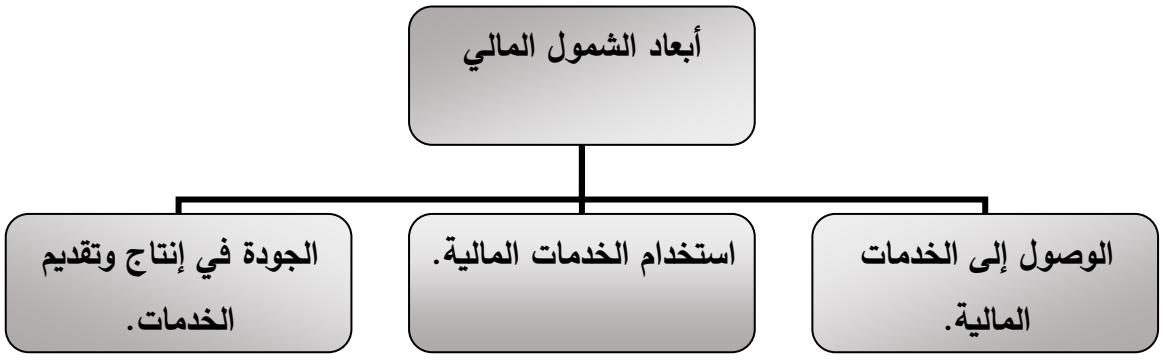
- ✓ النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي الأجور أو المدفوعات الحكومية في 12 شهر الماضية.
- ✓ النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي أو إرسال الأموال إلى أفراد الأسرة الذين يعيشون في أماكن أخرى خلال 12 شهر الماضية.
- ✓ لنسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا الهاتف المحمول لدفع فواتير أو إرسال أو تلقي أموال في 12 شهر الماضية.

- **البعد الخامس:** التأمين، يتضمن المؤشرات التالية:

- ✓ النسبة المئوية للبالغين الذين يقومون بتأمين أنفسهم.
- ✓ النسبة المئوية للبالغين الذين يعملون في الزراعة والغابات أو صيد الأسماك ويقومون بتأمين نشتطهم (محاصيلهم ومواشيهم) ضد الكوارث الطبيعية (هطول الأمطار والعواصف).

وفي قمة لوس كابوس Los cabos عام 2012 أقرت مجموعة العشرين مؤشرات الشمول الأساسية المقدمة من الشراكة العالمية الشمول المالي التي تتناول أبعاد رئيسية هي، الموضحة في الشكل التالي[1]:

شكل (1) أبعاد الشمول المالي حسب مجموع العشرين



[1] بشار احمد العراقي، زهراء احمد النعيمي، الشمول المالي وأثره في تعزيز الاستقرار المالي في البلدان العربية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الثاني لجامعة جيهان أربيل في العلوم الإدارية والمالية كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة الموصل، 2018، ص 106.

ويشتمل كل بعد من الابعاد الثلاثة على مجموعة من المؤشرات، يمكن إدراجها في الجدول التالي[1]:

الجدول رقم (1) أبعاد ومؤشرات الشمول المالي حسب مجموعة العشرين

الابعاد	المؤشرات
الوصول إلى الخدمات المالية	• عدد نقاط الوصول إلى الخدمات • حسابات النفوذ الالكترونية • مدى ترابط الخدمة
استخدام الخدمات المالية	• البالغين الذين لديهم تعامل مصرفي • البالغين الذين لديهم حساب ائتمان منتظم • البالغين حملة وثائق التأمين. • عدد معاملات الدفع غير النقدية. • عدد معاملات الدفع عبر الهاتف • ارتفاع وتيرة استخدام الحسابات المصرفية. • المتحفظين بحساب بنكي • التحويلات • الشركات التي لديها حسابات رسمية مالية • الشركات التي لديها قروض قائمة أو خطوط ائتمان لدى مؤسسات نظامية
جودة الخدمات المالية	• المعرفة المالية • السلوك المالي • متطلبات الشفافية • حل النزاعات • تكاليف استخدام الخدمات المالية • العوائق الانتمائية

II.المؤشر العالمي للشمول المالي:

تقوم مجموعة البنك الدولي بإجراء العديد من الدراسات المسحية العالمية التي تهدف

[1]

للحصول على بيانات شاملة ونظرة مستقبلية تساعد في تعميم الخدمات المالية، وتعد قاعدة بيانات الشمول المالي والمسمى (Global Findex) المصدر الأكثر موضوعية في مجالها، وتتعلق قاعدة البيانات عن إمكانية الحصول على الخدمات المالية هذه بمؤشر ارت محد الرسمية وغير الرسمية واستخدامها وتحتوي أيضا على بيانات إضافية عن استخدام التكنولوجيا المالية، بما في ذلك استخدام الهواتف المحمولة والإنترنت إجراء المعاملات المالية[1].

1. **تاريخ المؤشر:** صدرت النسخة الأولى لمؤشر الشمول المالي عام 2011 وتم إصدار النسخة الثانية في عام 2015 تتضمن بيانات عام 2014، في حين صدرت النسخة الأخيرة عام 2018، وتتضمن البيانات المتعلقة بدعام 2017 حيث أضحت مستعملة على نطاق واسع، كما أصبحت مقبولة كأداة مرجعية يمكن تطبيقها عبر البلدان والمناطق[2].
2. **اعداد تمويل وعينة المسح:** يوفر البنك الدولي، بالاعتماد على المسح الذي تقوم به مؤسسة غالوب، مجموعة من المؤشرات الجزئية لقياس الشمول المالي يعتبر الشمول المالي من المواضيع الحديثة التي يهتم بها معظم الباحثين الاقتصادين، لما يؤديه من دور كبير في تحسين المستوى المعيشي لإفراد، وتحقيق نمو وتنمية الاقتصاد ككل، ومنه سيتم التطرق لمختلف الجوانب المتعلقة به.

يعتبر الشمول المالي من المواضيع الحديثة التي يهتم بها معظم الباحثين الاقتصادين، لما يؤديه من دور كبير في تحسين المستوى المعيشي للأفراد، وتحقيق نمو وتنمية الاقتصاد ككل، ومنه سيتم التطرق لمختلف الجوانب المتعلقة به.

حيث تقوم "مؤسسة غالوب Gallup organisation" مؤسسة بإعداد المسح،

[1] محمد بن موسى، أثر المعرفة ومحو الأمية المالية على مستوى الشمول المالي في العالم خلال عام 2017، مجلة الاستراتيجية والتنمية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، المجلد 08. العدد 15، ديسمبر 2018، ص 44.

[2] محمد بن موسى، مرجع سابق ص 44.

وتموله مؤسسة "بيل ومليندا Melinda Gates fondation & Bill" ذلك لمدة عشر سنوات.

شمل المسح عينة تضم حوالي 14000 شخص تقريبا ينتمون إلى 148 دولة، تغطي 97 % من المعنيين بالمسح (البالغين الذين تتجاوز أعمارهم 15 سنة، ذلك باعتماد 141 لغة، حيث قاموا بتقديم استبيان يتكون من 9 صفحات وينقسم إلى خمسة أبعاد تضم 41 مؤشر[1].

ووفقا لنتائج المؤشر (2017) تصدرت كل من الدنمارك، فنلندا، السويد النرويج ونيوزيلاندا الترتيب العام للمؤشر بتحقيقها نسبية 100% من الشمول المالي.

3. **حدود بيانات البنك الدولي للمؤشر العالمي للشمول المالي:** تجدر الإشارة إلى أن البيانات التي يوفرها البنك الدولي يمكن أن تكون ممثلة على مستوى الدول، بالتالي يمكن الفئات استغالها للحصول على مؤشر عام للشمول المالي، لكنها ال تمكن من احتساب الشمول المالي حسب الاجتماعية والاقتصادية، وذلك بسبب الضعف العددي للعينة. إضافة إلى أن البيانات المتوفرة ال تمكن الباحث من الوقوف على معوقات النفاذ إلى الخدمات المالية (جانب الطلب)، كما أن هناك نقص بصفة عامة في البيانات بالنسبة لبعض الدول العربية[2].

المطلب الرابع :التحديات التي تعيق الشمول المالي.

مع أن عدة بلدان سارعت إلى توفير الحسابات المصرفية الأساسية لمن لا يتعاملون مع البنوك، فإنه في بعض الحالات مازال ملايين من تلك الحسابات خاملة، وما يبعث على القلق بدرجة أكبر أنه في غياب منافسة سليمة ولوائح تنظيمية فعالة، يتم تقديم الائتمان في أغلب الأحيان إلى أناس غير مؤهلين للحصول عليه وان تعزيز الائتمان دون مراعاة للتكلفة

[1] جلال الدين بن رجب، مرجع سابق، ص 4.

[2] جلال الدين بن رجب، المرجع نفسه، ص 6.

يؤدي في الواقع إلى تفاقم عدم الاستقرار المالي والاقتصادي[1].

ومن جهة أخرى أشار التقرير الاقتصادي العربي لعام 2012 إلى وجود عدد من التحديات التي تواجه لنظم المالية للدول العربية وتعمل على الحد من فرص النفاذ للخدمات المالية، وتكمن أبرز هذه التحديات في[2]:

- عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية العربية بالقدر الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل، فرغم التحسن النسبي في مستويات البنية التحتية للقطاعات المالية العربية في الآونة الأخيرة، فلا يزال الكثير منها يفتقر لوجود المقومات الأساسية التي تمكن من زيادة فرص النفاذ للتمويل والتي يتمثل أهمها في وجود نظم كفؤة للاستعلام الائتماني والرهانات والإقراض المضمون وضمان حقوق الدائنين.
- ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية العربية وارتفاع نسب التركيز الائتماني سواء على صعيد الائتمان المقدم للأفراد أو الشركات.
- غياب تصنيف مالي وقانوني محدد لمؤسسات التمويل متناهي الصغر في الدول العربية، حيث تسجل كمنظمات غير حكومية، وبالتالي يصعب وضع إطار رقابي وإشرافي على تنظيم التمويل الأصغر سواء من قبل البنك المركزي أو من جهة مالية إشرافية مستقلة، وقد أدت هذه العقبات إلى تقليل الشفافية في نشاط قطاع التمويل الأصغر وتقييد قدرته على تعبئة الموارد المالية اللازمة لعملياته المختلفة من خلال استقطاب الودائع أو الاقتراض.
- بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية وبوجه خاص مؤسسات الادخار التعاقدي وصناديق الاستثمار، ومحدودية أدوات والسواق الدين المحلية وبوجه خاص أسواق السندات والصكوك، بما يؤدي إلى تزايد الاعتماد على الائتمان المصرفي والذي يوفر

[1] البنك الدولي، التقرير السنوي واشنطن، https://www.albankaldawli.org (02/28/2023 ، 14:58)

[2] صندوق النقد العربي، (فرص وتحديات النفاذ الى الخدمات المالية والمصرفية والتمويل في الدول العربية)، ورقة عمل في اجتماع الدورة 36 لمجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، الكويت، 01 أكتوبر 2012، ص15.

موارد قصيرة الأجل بالأساس لا تكون ملائمة لسد الاحتياجات التمويلية متوسطة وطويلة الأجل للأفراد والشركات.

المطلب الخامس: سياسات تعزيز الشمول المالي.

لمقارنة ومعرفة السياسات الناشئة للدول النامية، قامت المؤسسة الألمانية للتعاون التقني بوضع ست سياسات فعالة للشمول المالي، وتشمل كل من[1]:

1. **الوكيل البنكي:** أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحا كبيرا في تحسين عجلة الشمول المالي، حيث أن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصاديا. مثل هذه السياسات تعتبر نفوذا لقنوات البيع بالتجزئة الموجودة حاليا، ولا تحول الصيدليات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت إلى وكلاء للبنوك فحسب بل وكلاء للشمول المالي. إن التعاون بين البنوك والوكلاء أصبح ممكنا حيث أن التكنولوجيا خفضت تكاليف ومخاطر معلومات الصرف عن بعد لإجراء التحويلات المالية إلى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة وغيرها من الحوافز لاستخدام هذه القناة مثل التحويلات النقدية والتوعية بالنظام المالي بالإضافة إلى زيادة إعداد المستخدمين بشكل كبير، حيث أنها كانت الرائدة في وق مبكر في وكلاء البنوك بواسطة المراسلات المصرفية بنطاق واسع لتوزيع المنح الاجتماعية للبرازيليين غير المتعاملين مع البنوك[2].
2. **الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول:** انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير من تكلفة المعاملات بالإضافة إلى أنه أصبحت التحويلات المالية أكثر سهولة حيث يتم وصولها بنفس الوقت

[1] Haning A and Jansen S. Financial report and Financial Stability: current policy issues; Washington, The World Bank.2010, p 13-20

[2] حنين محمد بدر عجور، دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة – البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة)، رسالة ماجستير إدارة أعمال، كلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة، 2017، ص 22

وأيضا عملت على توسيع نطاق نقاط الوصول وقللت الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الإلكترونية وأيضا عملت على جذب الزبائن غير المتعاملين مع البنوك سابقا. حيث أظهرت عدة دول نجاحا باستخدام آلية الدفع عبر الهاتف المحمول للشمول المالي، ففي الفلبين سجلت أول عملية نجاح لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال في البلاد النامية عام 2004[1].

3. **تنويع مقدمي الخدمات:** اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وإيداعيه تدعى باستراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية الخاصة بالتمويل الأصغر وتشمل: تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الإيداع الصغير، تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات غير الحكومية بالإضافة إلى تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية[2].
4. **إصلاح البنوك الحكومية:** في الكثير من البلدان تلعب البنوك الحكومية دورا هاما في القطاع المصرفي، وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء. حيث من 73 إلى 102 دولة يمتلكون ما يعادل 15 % من البنوك كأصول. تعتبر البنوك العمومية هي المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة وأن البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والإسكان ولتنفيذ برامج اجتماعية.

في هذا الصدد أغلقت بعض الدول البنوك الحكومية ذات الأداء الضعيف كخيار لتقليل التكلفة، كما فعلت البرازيل وبيرو، بينما البعض الآخر لا يزال يعاني من التدخل السياسي والأداء دون المتوسط. من الجدير بالاهتمام أن بعض صناع القرار دفعوا ببعض الإصلاحات لتحسين ربحية وشكل البنوك الحكومية، بدلا من إعادة هيكلة البنك

[1] Haning A and Jansen, op cite, p 15

[2] حنين محمد بدر عجور، مرجع سابق، ص 23

ككل، قامت كل من اندونيسيا والبرازيل بإنشاء خطوط إدارية منفصلة لتقديم عمليات تمويل صغير مربح من خلال إصلاح الحكم وإحداث تقنيات جديدة للتمويل الصغير[1].

5. **حماية المستهلك:** تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، يتعاظم هذا الخلل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين أن الخدمات المالية تكون أكثر تعقيدا. ومنه فإن التقدم بالشمول المالي يحمل خطر وجود المزيد من العملاء الضعفاء وعديمي الخبرة، تتأكد العديد من المؤسسات المالية أن العملاء يتلقون الخدمة بشكل جيد ولكن بعضهم أساءوا ميزة استخدام المعلومات لزيادة أرباحهم على حساب العملاء الذين هم مثقلون بالديون أو ليس لديهم تأمين أو عائد على استثماراتهم[2].
6. **سياسة الهوية المالية:** في معظم البلدان يتم تقديم المعلومات الائتمانية فقط لبعض القروض ويتم إعفاء العملاء الفقراء من معلومات تقليل فوائد خفض التكاليف المقدمة من سجلات الائتمان والأهم من ذلك أن بعض العملاء لا يوجد لديهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح حساب بدأ صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضييق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض. ونتيجة لذلك هذه السياسات تزود العملاء ذوي التاريخ المالي وتقوم بتحويل تاريخ معاملاتهم المالية إلى الأصول المالية التي يمكن استخدامها للاستفادة من الحصول على الخدمات المصرفية والائتمانية الأخرى[3].

[1] حنين محمد بدر عجور، نفس المرجع السابق، ص 23

[2] Haning A and Jansen, op cit, p 18

[3] حنين محمد بدر عجور، مرجع سابق، ص 24

المبحث الرابع: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي.

تزايد التحول الرقمي في مجال الخدمات المالية بشكل كبير ، حيث أصبحت التقنيات المالية الرقمية آلية من آليات تعزيز الشمول المالي.

المطلب الأول :آليات تعزيز الشمول المالي:

يمكن تعزيز الشمول المالي بتقليص الفجوة الموجودة بين العرض والطلب، ويمكن تحقيق ذلك بجملة من الآليات، وتتمثل فيما يلي[1]:

1. **تحسين فرص الحصول على الخدمات المالية:** حيث يعد التوسع في استخدام التكنولوجيا الجديدة ونماذج الأعمال المبتكرة من أهم سبل تعزيز عرض الخدمات المالية وإيصالها مثل سداد الفواتير واجراء المعاملات المالية من خلال الهاتف المحمول.
2. **التثقيف المالي:** وهو مزيج من الوعي والمعرفة والمهارات الضرورية لاتخاذ قرارات مالية سليمة، وذلك لتحقيق الرفاهية المالية للأفراد، كما يساهم التثقيف المالي في زيادة عدد المنتجات والخدمات المالية على التطوير وزيادة معدلات الادخار[2].
3. **بيئة تشريعية مواتية:** يتطلب تحويل المجتمع الى الشمول المالي توافر بيئة تشريعية مناسبة تحدد الحقوق والواجبات، حيث يعتبر القانون بمثابة الإطار التشريعي الذي يتيح مواجهة الجرائم الإلكترونية[3].
4. **رقمنة الخدمات المالية:** وجود نظام دفع حديث وآمن وفعال مثل نظام الدفع بالهاتف النقال والصراف الآلي ونظام عرض وتحصيل الفواتير الكترونيا، يخلق مجال متكافئا لمقدمي الخدمات المالية وتمكين العملاء الماليين، والاستفادة من خلال خفض التكاليف وتقليل المخاطر، حيث تمثل الخدمات المالية الرقمية بوابة مربحة وفعالة للوصول

[1] نادية لوزري، واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمت، المجلد 02، العدد 02، ديسمبر 2021، ص 26

[2] أحمد فؤاد خليل، آليات الشمول المالي: نحو الوصول للخدمات المالية، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 23، العدد 3، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن، سبتمبر 2015، ص 8

[3] صورية شنبي، بلخضر السعيد، مرجع سابق، ص 124

للخدمات المالية الرسمية، وهي محرك اساسي لأتمتة العلميات المالية من قطاع الأعمال للأفراد ومن الحكومة للأفراد.

5. **البيانات والأبحاث: تلعب** البيانات والأبحاث في تمكين الجهات الرقابية وصناع القرار من تحديد التفاصيل في استخدام الخدمات المالية من قبل العملاء من جهة وتحديد المعوقات التي تواجه مقدمي الخدمات من جهة أخرى، وتسهم البيانات والأبحاث في وضع أهداف وطنية لتعزيز الشمول المالي.

المطلب الثاني: علاقة الشمول المالي ببعض المتغيرات الاقتصادية.

نظرا للدور الكبير الذي يقوم به الشمول المالي في تفعيل التنمية والنهوض بالاقتصاد، وجب التطرق إلى العالقة التي تربط بين الشمول المالي وبعض المتغيرات الاقتصادية منها:

1-الشمول المالي والاستقرار المالي: أشار تقرير صندوق النقد العربي عام 2015 أنه قد يكون من الصعب تحقيق الشمول المالي دون وجود استقرار في النظام المالي، كما أنه من الصعب تصور استمرار الاستقرار المالي بوجود نسبة متزايدة من المجتمع والقطاع الاقتصادي لاتزال مستبعدة من الخدمات المالية في نفس السياق لنفس التقرير فإن الشمول المالي يساعد على تحسين الظروف المالية ورفع مستوى معيشة الفقراء، كما يؤدي إلى وجود قطاع عائلي وقطاع أعمال صغيرة أكثر قوة من خلال التنمية المالية التي تدعم الاستقرار الاجتماعي والسياسي، مما يؤدي بدوره إلى زيادة استقرار النظام المالي. كما يمكن للشمول المالي أن يحسن من كفاءة عملية الوساطة بين الودائع والاستثمارات، فضلا عن زيادة نصيب القطاع المالي الرسمي على حساب القطاع غير الرسمي بما يدعم فاعلية السياسة النقدية حيث يلاحظ أن تنوع محافظ الأصول والالتزامات يعزز من توزيع المخاطر وتفادي تركزها[1].

[1] امانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، صندوق النقد العربي، ابوظبي، 2015.

2-العلاقة بين النمو الاقتصادي والشمول المالي: يمكن توضيح العلاقة بين الشمول المالي والنمو الاقتصادي، حيث يمكن أن يساهم الشمول المالي في تحقيق النمو الاقتصادي من خلال تقديم الخدمات المالية بتكلفة منخفضة ومعقولة مما يحد من تعرض الفقراء للخطر من خلال تحسين مستواهم المعيشي، فتقديم الائتمان إلى الفئات الضعيفة ومنخفضة الدخل بتكلفة معقولة في المناطق الريفية يؤدي إلى زيادة الإنتاج بما يؤدي إلى نمو الناتج المحلي الإجمالي على المستوى الكلي؛ هذا الجهة من جهة.

ومن الجهة الأخرى فإن حصول الأفراد على الودائع ومنتجات التأمين يساعد على جمع الأموال في السوق المالي، وهو ما يساعد على وضع مدخراتهم في النظام المالي، ويضمن للسوق المالي تخصيص هذه الموارد في المشاريع الاستثمارية طويلة الأجل وبهذه الطريقة تشجع السوق المالية على زيادة الاستثمارات وتؤدي أيضا إلى زيادة الناتج والعمالة مما يؤدي إلى توزيع الدخل وتحسين دخل الفقراء والفئات الضعيفة.[1]

المطلب الثالث: أهمية التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي.

أن التطور التكنولوجي الهائل، وتسارع نقل المعلومات وظهور العديد من الخدمات المبتكرة، ساهم في تنظيم وإدارة عمليات القطاعات المالية، وتسهيل الوصل إلى الخدمات المالية واستخدامها، ومن المؤكد أن انتشار حلول التكنولوجيا الرقمية تلعب دورا متزايدا في تشريع عجلة الشمول المالي، تأكيدا على ذلك تشير التقديرات إلى أن الشمول المالي القائم على الحلول الرقمية عمل على تضمين حوالي 57% من الأفراد غير المشمولين ماليا في النظام المصرفي، كما هو الحال بالنسبة لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة والتي يعمل الكثير منهم في القطاع غير الرسمي في البلدان النامية.

كذلك هناك ما يقدر ب 2.5 ترليون شخص بالغ لا يستخدمون الخدمات المالية الرسمية بسبب عدم امتلاكهم الحساب مصرفي، من هنا أصبحت الحاجة ضرورية لبني

[1] نيد صفاء، تقدير تأثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في الجزائر (2004-2019)، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد 02، جامعة الجلفة، 2022، ص ص 382-383

نظام قوي الهوية الرقمية من قبل المجتمع الدولي لاستعادة رواد الأعمال وأصحاب المشاريع من الخدمات المالية الكترونيا[1].

كما يمكن أن يساهم التحول نحو الشمول المالي الرقمي في تعزيز جوانب عدة بالأخص في برنامج الحماية الاجتماعية مثل وصول مبالغ الضمان الاجتماعي لمستحقيه، وكذلك يساعد رجال الأعمال والتجار على القيام بعمليات السناد الرقمي وسهولة الموصل إلى خطوط الائتمان، علما أن القضاء على الفقر لا يقتصر على تشجيع النفاذ إلى الخدمات المالية الرقمية، بل يتطلب المعرفة بطريقة استخدام الفنية الرقمية من قبل غير المشمولين ماليا، مما يضع على عاتق البنوك عليه التكليف من برامج التثقيف المالي وبناء القدرات[2].

هناك أيضا العديد من الفرص لاستفادة المؤسسات المالية والمصرفية من استخدام الحلول الرقمية فعلى الرغم من التقدم الذي تم إحرازه في الخدمات المالية، لا تزال الوظائف المرتبطة بتنفيذ وحفظ التعاملات وإبرام الصفقات تتطلب إجراءات طويلة ومعقدة وغير فعالة للغاية في معظم الأنشطة المالية، كما تعول الكثير البلدان على التقنيات المالية لزيادة مستويات الشمول المالي لنحو 2 مليار نسمة من سكان العالم غير المشمولين ماليا[3].

المطلب الرابع: دور التحول في تعزيز الخدمات المصرفية وتحقيق الشمول المالي:

يقوم التحول الرقمي بتسهيل إمكانية الحصول على الائتمان والخدمات المالية مما يساعد على إخراج الناس من الفقر المدقع، كما يهدف الشمول المالي إلى إتاحة الفرص للمزيد من الأشخاص لكي يقوموا بإنشاء مشروعاتهم الخاصة وكسب دخل ثابت والمؤسسات التي تعمل في هذا المجال لا تقوم فقط بتوفير الفرص المالية بل تقوم أيضا بتثقيف الناس

[1] رديف مصطفى، غفار فيصل، بن عياد سمير، التحول الرقمي كآلية لتعزيز درجة الشمول المالي في الجزائر، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد 1، العدد 5، 2021، ص 297

[2] طلحة الوليد، دور الهوية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، صندوق النقد العربي، الامارات، 2019، ص ص 22-23

[3] بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز الشمول المالي تجربة كينيا نموذجا، ورقة بحث في المؤتمر الدولي الأول الافتراضي " التحول الرقمي في عصر المعرفة (الواقع، التحديات، الانعكاسات)، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المجلد 1، العدد 6، جامعة الزاوية، 2020، ص 8

حول كيفية إدارة الائتمان وتطوير أعمالهم الخاصة. ويتطلب الوصول إلى الفئات المحرومة وجود قنوات مبتكرة ومنتجات رقمية من شأنها أن تتغلب على التحدّي الأبدي المتمثل في تحقيق الكفاءة والاستدامة[1].

ومن المتوقع أن تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي لملايين الأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة عبر العالم عن طريق التغلب على العوائق التقليدية. وسيكون للتكنولوجيا المالية دور حاسم في التغلب على هذه المعوقات التي طال أمدها أمام الشمول المالي وإتاحة الفرصة خاصة للبلدان النامية للمضي بصورة مباشرة نحو التحول الرقمي، وذلك من خلال[2]:

1-**نطاق التغطية:** لقد كانت البنية التحتية المادية المحدودة واحدة من أهم المعوقات التي تحول دون الوصول إلى مجموعة واسعة النطاق من المنتجات المالية، وساعدت القنوات الرقمية التي نشرتها البنوك وشركات الاتصالات وغيرها من مقدمي الخدمات ملايين الأشخاص ممن لديهم هواتف نقالة من الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية على مدى السنوات الأخيرة، وتم ربطهم ليس فقط بخدمات المدفوعات، ولكن أيضا بخدمات الادخار والتأمين والاستثمار والتسهيلات الائتمانية والقروض علاوة على ذلك، ساعدت الخدمات المالية من خلال الهواتف النقالة على الوصول إلى الخدمات الأساسية، مثل الماء والكهرباء، من خلال خدمات الدفع أولاً بأول.

2-**معلومات العملاء:** يشترط مقدمو الخدمات المالية التحقق من هوية العميل في إطار إجراءات العناية الواجبة بالعملاء والتأمين ضد المخاطر وإدارتها. وتتيح الهوية الرقمية وبصمة البيانات الناتجة عن استخدام الخدمات الرقمية المعلومات الضرورية الخاصة

[1] توات عثمان، التكنلوجيا المالية كأداة لتعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي المصرفي: تجارب ودروس دولية للدول العربية، ورقة بحثية مقدمة بالمؤتمر العلمي الدولي الثاني بعنوان "التحول الرقمي وأثره على التنمية المستدامة"، جامعة مصر للعلوم والتكنلوجيا يومي 24 و25 مارس 2021، مصر، ص 5

[2] توات عثمان، نفس المرجع، ص 6

بالعميل لفتح الحسابات، مما يساعد في توفير سبل الوصول إلى مجموعة من المنتجات والخدمات المالية.

3-**السلامة التجارية:** ينطوي شمول الفئات المحرومة من الخدمات على توفير قدر كبير من خدمات المدفوعات والودائع والتأمين ومنتجات الإقراض منخفضة القيمة المصممة حسب احتياجات العملاء. ويتطلب القيام بذلك على نحو مستدام تحقيق عوائد كافية لتغطية التكاليف دون تحديد أسعار لا يمكن الوصول إليها، وهذا يتطلب تكلفة منخفضة لتقديم الخدمات، ومن الممكن تحقيق ذلك من خلال الأتمتة والمعالجة المباشرة باستخدام حلول التكنولوجيا المالية.

خلاصة الفصل:

يوفر التحول الرقمي فرصا هائلة، كانخفاض التكاليف التي يتحملها العملاء، والدفع الفوري، وتوفير مزيد من الخيارات، وتيسير الخدمات.

ومن شأن التحولات الرقمية تيسير فرص الحصول على التمويل للأفراد وأصحاب المؤسسات الذين يفتقرون للخدمات المصرفية الكافية، ومن ثم تحقيق نمو أعلى وأكثر شمولا لجميع شرائح المجتمع، وبوسع الحكومات استخدام المنصات الرقمية لرفع كفاءة العمليات الحكومية في تحصيل الإيرادات والدفع، وبإمكان البنوك الاعتماد على الوسائل التكنولوجية في رفع الكفاءة، وتقوية إدارة المخاطر، وتعزيز الامتثال للنظم والقواعد.

الفصل الثاني: أثر التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي -بنك الجزائر الخارجي-

المبحث الأول: تقديم المؤسسة

المطلب الأول: تقديم بنك BEA

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك BEA

المبحث الثاني: تطور التحول الرقمي لبنك BEA وتعزيز الشمول المالي لديه

المطلب الأول: التحول الرقمي ببنك BEA

المطلب الثاني: إجراءات تعزيز الشمول المالي ببنك BEA

المبحث الثالث: تحديات التحول الرقمي والشمول المالي للبنكين.

المطلب الأول: تحديات التحول الرقمي ببنك BEA

المطلب الثاني: تحديات تعزيز الشمول المالي ب BEA

تمهيد:

بعد التطرق لمفهوم التحول الرقمي وأثر في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات من الجانب النظري سنقوم بدراسة هذه الحالة من خلال دراسة حالة لبنك الجزائر الخارجي لولاية المسيلة في شكل دراسة ميدانية لهذه المؤسسة.

المبحث الأول: تقديم المؤسسة.

تساعد الدراسة الميدانية الباحث على اكتساب العديد من المهارات المميزة في الجانب النظري والجانب التطبيقي .من خلال الدراسة الميدانية يستطيع الباحث اكتشاف جوانب مهمة في البحث العلمي لا يستطيع اكتشافها من خلال الدراسات النظرية. تساعد الدراسة الميدانية الباحث في الوصول إلى الحقيقة بشكل أسرع، وفي هذه الدراسة تمت الدراسة الميدانية على مستوى بنك الجزائر الخارجي بغية التعرف على أثر التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي بالمؤسسة المذكورة.

المطلب الاول: تقديم البنك الخارجي الجزائري (BAE)

يعتبر البنك الخارجي الجزائري من بين البنوك الستة التجارية المتواجدة في الجزائر وهو بنك تجاري منذ نشأته متخصص في تمويل التجارة الخارجية تنفيذ الاتفاقيات المرتبطة بالعمليات الخارجية.

فيما يلي عرض لاهم التطورات التي شهدها هذا البنك:

فيما يخص العدد الاجمالي لموظفي بنك الجزائر الخارجي (مقر ووحدات) بلغ 4378 شخص سنة 2005 بين مدير ومشرفين، أعوان تحكم، أعوان تنفيذ، موزعين على مستوى شبكة من 82 وكالة ضمن 10 وحدات موزعين عبر أنحاء البلاد (التجمعات السكنية الكبرى والمناطق الصناعية ومناطق انتاج المحروقات)، وتضم 23 من شركات تابعة ومساهمة منها 16 بالخارج و7 وطنية، ان البنك الخارجي الجزائري له علاقة بنكية من 1450 مراسل بنكي موزعين عبر 42 بلد ويسير بنك الجزائر الخارجي أكثر من 35 % من التجارة المحلية.

الى غاية استقلالية المؤسسات العمومية سنة 1988 كان بنك الجزائر الخارجي من بين أهم بنوك الدولة معناه وكما أشرنا اليه كان دوره الرئيسي الوساطة بين المؤسسات وخزينة الدولة آخر نشاطاتها اختتمت في ظروف ملائمة للبنك، ميزانية 31 ديسمبر قدرت ب 78489 مليار دج بنشاط 1993.

نستطيع القول استنادا على ميزانية نشاط بنك الجزائر الخارجي، انه لم ينقطع عن بذل جهود مختلفة الاشكال اتجاه زبائنه من القطاع العام او الخاص داخلها او خارجها لتوفير خدمات تتوافق والوضعية الاقتصادية الجديدة، كما يستعمل بنك الجزائر الخارجي وسائل الاتصال والمعالجة المعقدة كالأنترنت والاعلام الالي وكذا سويفت (swift).

1. نشأة وتطور البنك الخارجي الجزائري

تم إنشاء بنك الجزائر الخارجي في 01 أكتوبر 1967 طبقا للمرسوم رقم 67-204 في شكل شركة جزائرية حدد رأسماله مبدئيا ب 20 مليون دينار جزائري، مقره الجزائر العاصمة، بإمكانه إقامة وكالات وفروع، بموافقة وزير المالية كما يمكنه إقامة وكالات خارج الوطن، وتصنيفها لا يكون إلا بموجب نص تشريعي، وقد تم إنشاؤه على أنقاض المؤسسات التالية:

- القرض الليوني في 01 أكتوبر 1967:(Le crédit Lyonnais)
- الشركة العامة في 31 ديسمبر 1967:(Société génerale)
- قرض الشمال (البنك الشمالي للتسليف) في 30 أفريل 1968:(crédit du nord)
- البنك الصناعي الجزائري وبنك البحر الأبيض المتوسط في 31 ماي 1968: (banque industrielle d'algérie de la méditerrané)
- بنك باركليز الفرنسي في 30 أفريل 1968.

ومع إنشاء البنك الجزائري الخارجي تم إرساء هيكل تنظيمي وضم:

- دائرة الشؤون الإدارية.
- هيكل المواد الهيدروكربونية.

- دائرة الشؤون الخارجية.
- دائرة دراسات الإستغلال.

تحصل بنك الجزائر الخارجي على هيكله النهائي في 01 جوان 1968، وتأسيسه يمثل المرحلة الأخيرة من إجراءات التأميم البنكي، حيث يسير من طرف رئيس، مدير عام ومدير عام مساعد وثلاثة مستشارين. وهم مكلفون بالتسيير وتطبيق السياسة الخاصة بالبتك وتمثيله اتجاه الغير، ومنذ 1970 كان بنك الجزائر الخارجي محل ثقة لجميع العمليات البنكية للمؤسسات الصناعية الكبرى مع المؤسسات الأجنبية (سوناطراك، شركة النقل البحري، شركات البناء...) حافظ البنك على نفس الهيكل التنظيمي إلى غاية 1980، بعدها أرسي شكل ثاني من التنظيم الهيكلي أكثر توافقا مع تقدم عمليات البنك، وتم استحداث عدة مديريات تحت سلطة مستشار مديرية البنك.

يضم الهيكل التنظيمي من مدريتان عامتان مساعدتان و09 مديريات مركزية عملياتية في سنة 1988 تم استحداث تنظيم جديد أرسى تحت سلطة المدير الذي اعاد تنظيم وحدات الشؤون الخارجية، وأصبح بنك الجزائر الخارجي من بين أبرز المؤسسات البنكية الاولى المنفصلة ذاتيا وذلك بموجب احكام القانون 89/61 الصادر في 12 جانفي 1988 وحضي برأس مال اجتماعي قدر ب 24.5 مليون دينار جزائري.

وفي سنة 1989 تم الاعتماد على هيكل تنظيمي جديد وهو تنظيم يضم 3 مديريات عامة مساعدة عملياتية لكل عدد معين من الوحدات المركزية ،وبعد 21 سنة خبرة وبفضل تطبيق القانون رقم 88/21 في 12 جانفي 1988 المتعلق باستقلالية المؤسسات، قام بنك الجزائر الخارجي بتغير شكله واصبح يوم 05 فيفري 1989 مؤسسة بالأسهم ، رأس ماله قفز من 1 مليار دج الى 24.5 مليار دج، مع المحافظة بشكل عام على هدفه الأساسي المسطر بموجب المرسوم المؤرخ في 01 أكتوبر1967، كما تم استحداث هيكل تنظيمي آخر سنة 1996 من طرف المدير الجهوي بمقتضى مذكرة المدير العام رقم 01 الصادر في 02 جانفي 1996.

زود بنك الجزائر الخارجي بدائرة التسويق سنة 1997 (مذكرة المدير العام رقم 02 المؤرخة في (1997/04/21) ملحقة بمديرية الشبكة، وتتفرع هذه الدائرة الى قطاعين: قطاع "مؤسسي وقطاع "شخصي"، بالإضافة الى مكتب المراجعة الدولية "deloite" وأيضا "touen"، حيث يقوم بتوزيع مسؤوليته السياسية التجارية واستجابة للسياسة الجديدة للبنك التي تهدف الى تحقيق الفعالية والكفاءة في التسيير البنكي، تبنى البنك هيكلا تنظيميا جديدا سنة 2003 بموجبه تم استحداث هياكل جديدة وتم توسيع وتمديد مهام واختصاصات الهياكل الموجودة.

حاليا للبنك فرعان في الخارج:

- البنك الدولي العربي (باريس).
- البنك العربي للاستثمار والتجارة الدولية (ابو ظبي).

يتم توزيع رأس المال الاجتماعي على 4 صناديق مساهمة حسب النسب التالية:

- صندوق مساهمة " الإكترونيك، المواصلات، الإعلام الآلي" 35 %.
- صندوق مساهمة كيمياء، بتروكيمياء، صيدلة 10 %.

وتشير بعض المعطيات حول نشاط بنك الجزائر الخارجي الى:

تطور أعباء الاستغلال ومخصصات الاستهلاك ب 10 % 0 س حيث جاوزت 4.8 مليار دينار، أصبح معامل الاستغلال يمثل نسبة 12 % مقابل 20 % سنة 2004.

تم رفع المؤونات المشكلة لتغطية أخطار المقابلات الى 33.2 مليار دينار، بمقدار مرتين عما كانت عليه سنة 2004.

ارتفاع مقدار الأموال الخاصة نهاية سنة 2005 الى 34.1 مليار دينار، وبإضافة الأموال المخصصة لتغطية الأخطار البنكية العامة ليصبح المقدار الإجمالي 44.9 مليار دينار، هذه الأموال الخاصة تسمح باحترام النسب القانونية، باستثناء المتعلقة بتقسيم المخاطر، حيث تجاوزت في بعض المؤسسات العامة المنحلة، مؤهلة لإعادة الهيكلة المالية للحدود المتعارف عليه:

- نمو الانتاج البنكي الصافي بنسبة 82 % بين سنتي 2004 و2005.
- فاق إجمالي الميزانية نسبة 9 %.
- نمو المنتج البنكي ب 40 %.
- بلغ الهامش البنكي ارتفاع بنسبة 86 %.
- تحسين الأرباح بنسبة 51 %.

وفي سنة 2006 قام البنك بعمليات إعادة هيكلة وظائفه ودخل في مرحلة جديدة من التحديث، والتي مست كل هياكله وشبكته بالكامل، كما عرفت هذه السنة استراتيجية تحديث وإعادة تأهيل الوكالات لضمان المواءمة مع المتطلبات التكنلوجية الجديدة والصفقات المتاحة للزبون، وكل هذا في بيئة تنافسية.

وأدرك هذا البنك أن التكنلوجيا أداة أساسية سواء في المكتب الأمامي Front office أو في المكتب الخلفي Back office لتقديم خدمات الى الزبائن.

لتعرف السنة الموالية 2007 تحديث نظام المعلومات من خلال برنامج دلتا Delta ليصبح العمل البنكي أكثر دقة وأمان.

وفي سنة 2009 توجه البنك الى قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ونتيجة للاتفاقيات المبرمة مع الشركات الرائدة عالميا تم طرح منتجات جديدة.

أما سنة 2011 فعرف توسعا لشبكة البنك وتجديدًا لهياكله القديمة في إطار التحديث والتحسين المستمر في الخدمات وطريقة تقديمها، كما افتتح البنك في هذه السنة أول وكالة بخدمات حرة Liber – Service الواقعة بديدوش مراد الجزائر وسط، وتم رفع رأس ماله الى 76 مليار دينار جزائري، لتسمح هذه الزيادة بالعمل على التنسيق مع أكبر البنوك المحلية وكذا الدولية.

وحاليا يسعى بنك الجزائر الخارجي الى تدعيم وتوسيع شبكته البنكية من خلال إنشاء وكالات وتزويدها بأكفأ الموارد البشرية لمجاراة المنافسة.

ومن بين العوامل التي ساعدت على بلوغ هذه النتائج هناك عوامل داخلية تتمثل في المجهود الجماعي الهام للبنك بالنظر للتقدم والتحديث والإنجازات المحققة، أما من بين العوامل الخارجية هو إطلاق برنامج النمو من طرف السلطات العمومية.

ومن خلال ما سبق يمكن عرض بشكل موجز أهم المعلومات المتعلقة بهذا البنك في شكله الحالي:

- **التسمية:** بنك الجزائر الخارجي Banque extérieure d`Algerie (BEA)
- **الصفة القانونية:** شركة مساهمة.
- **رأس المال الاجتماعي:** 150 مليار دينار جزائري.
- **المقر الاجتماعي:** 11 شارع العقيد عميروش، الجزائر.
- **النشاط:** تقديم الخدمات البنكية وتمويل مختلف قطاعات النشاط لاسيما قطاع المحروقات، قطاع الحديد والصلب، قطاع النقل، قطاع مواد البناء، وكذا قطاع الخدمات.

2. التعريف ببنك الجزائر الخارجي وكالة المسيلة (047):

وكالة بنك الجزائر الخارجي BEA- المسيلة-047: هي مؤسسة مالية تقوم بتقديم خدمات بنكية للمتعاملين الاقتصاديين سواء للقطاع العام أو الخاص، وكذا باقي الجمهور.

أنشأت هذه الوكالة سنة 1988، وتهدف الى تلبية متطلبات التجارة الخارجية ولإعطاء دورا أكثر فعالية في النشاط الاقتصادي.

ضرورة الى ذلك جاء تدعيم الإصلاحات المالية التي من ضرورتها وجود بنوك متخصصة في مختلف القطاعات الاقتصادية الحيوية.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للوكالة:

1. هيكلة الوكالة:

1.2- مدير الوكالة:

يعتبر المسؤول الأول على تسيير البنك والنتائج المحققة على مستوى فروعه، وله مهام أخرى نلخصها فيما يلي:

- تمثيل الوكالة والتنسيق ومتابعة نشاطها.
- تطبيق قواعد المنظمة لمجال نشاطه والاحسن لمحيطه الاقتصادي.
- التوجيه والرقابة والتقدير في مجال الإقراض والاقتراض والخصم ومعالجة العمليات.
- تسيير الخزينة والتكوين للموظفين في الوكالة.

2.2- السكرتارية: وظيفة السكرتارية هي استقبال المكالمات، إما الهاتفية أو عن طريق الفاكس أو عن طريق الرسائل العادية، وكذلك استقبال وارسال الطرود البريدية.

- **شبه البنكيين:** وهم الحراس والسائق وعمال التنظيف.

3.2- مركز المحاسبة:

وظيفته معالجة مختلف المعاملات التي قام بها البنك يوميا ودراستها وتحليلها.

4.2- مصلحة الأمانة والتعهدات: وينقسم الى قسمين:

- **قسم إدارة التعهدات والموارد:** هذا القسم يهتم بالموارد التي تتحصل عليها الوكالة والمتمثلة في الودائع بمختلف أنواعها.
- **قسم المنازعات:** وهو المكلف بمتابعة قانون النظام الداخلي للبنك وتسوية المنازعات القضائية وهو مسير من طرف خبير المحاكم.

5.2- مصلحة التسيير الإداري: تهتم هذه المصلحة بتسيير الشؤون الإدارية للمؤسسة الداخلية مثل (إدارة شؤون العمال في تسجيل الحضور والغياب والعطل ...الخ)، والخارجية (تقديم التصريحات للمصالح الخارجية كالضرائب والتأمينات، اقتناء مواد ولوازم مكتبية ...الخ)، وتنقسم الى قسمين:

- **قسم تسيير الوسائل:** تقوم بإنجاز الجرد لجميع المعدات والتجهيزات المستعملة في البنك ومراعاة مدى صلاحيتها.

- **فرع الإعلام الآلي والمحاسبة:** مهمته حجز جميع العمليات البنكية في الحاسوب بصورة دقيقة ومعالجة المعلومات لكل يوم عمل وكذلك الاشراف على تنظيم تخزين العمليات البنكية المحجوز عليها.

6.2- مصلحة الصندوق: تكون مصلحة الصندوق من قسمين هما:

- **قسم الشباك الامامي:** من مهماته استقبال الزبائن مباشرة وإعلامهم، وكذلك تحويل أوامرهم وطلباتهم الى المصالح المرغوبة، وله ثلاث أنواع من الخدمات:
- نقدية: دفع المستحقات على أساس شيكات؛ دفتر الادخار، وتحصيل الإيداعات النقدية بالعملة الصعبة أو الدينار.
- القيام بعمليات الصرف.
- استقبال أوامر الزبائن: وخدمات هذا القسم تتمثل في استقبال أوامر تحويل طلبات الإقراض؛ استقبال الأوراق للتحصيل أو الخصم، وكذا طلبات الادخار، ويتم ذلك بعد تحويلها الى الشباك الخلفي.
- **قسم الشباك الخلفي:** ويشمل على خليتين هما:
- خلية المقاصة: وتعني أن كل بنك ينظم كل يوم قائمة بماله وما عليه اتجاه البنوك الأخرى ويبعث بها مع ممثله الشخصي الى غرفة المقاصة.
- خلية المحافظة: هذه الخلية يتم فيها الدفع لحامل الورقة التجارية التي لم يحن ميعاد استحقاقها وبيعها لشخص آخر مقابل مال جاهز.

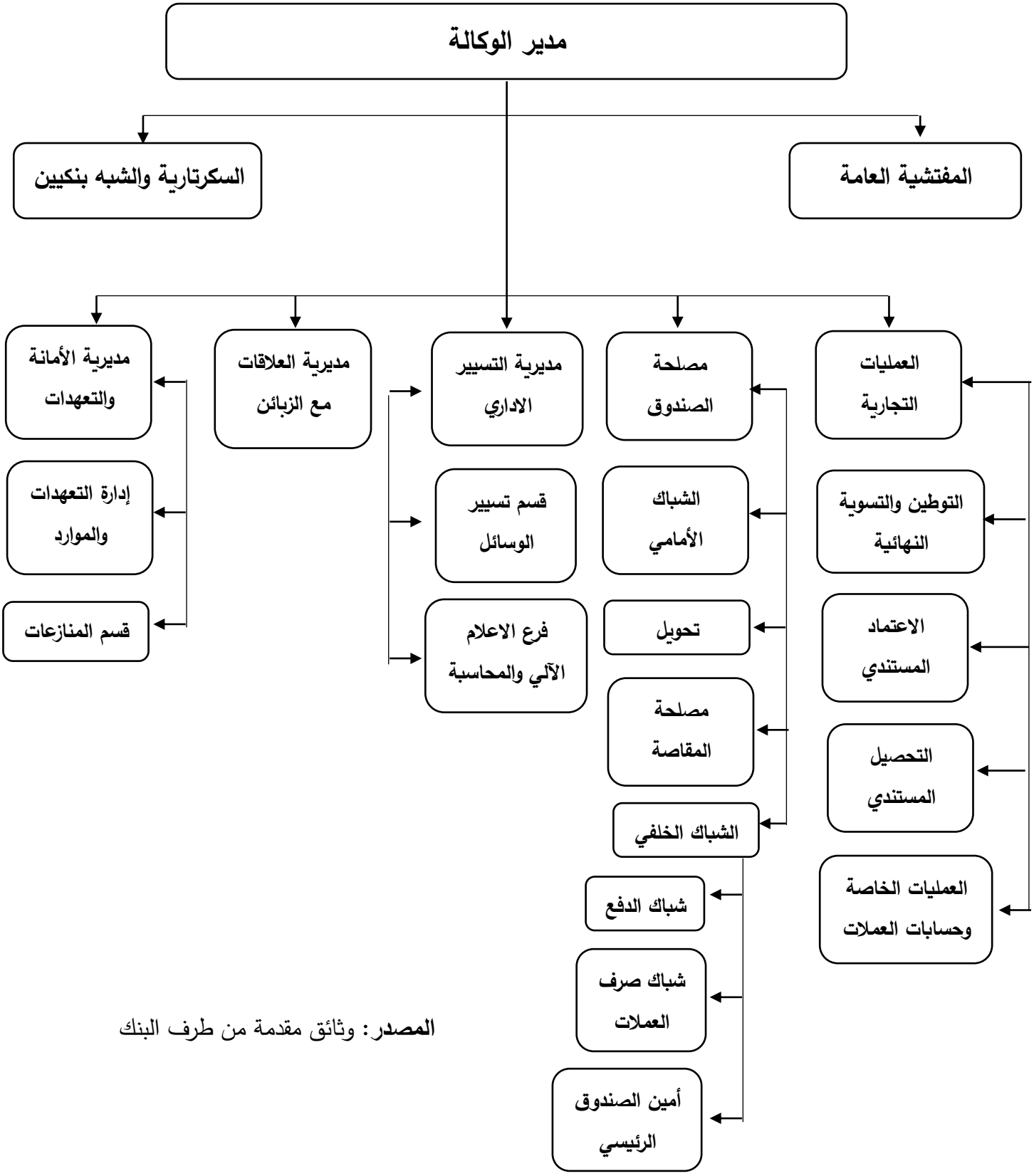
7.2- مصلحة العمليات التجارية:

تقوم بإنجاز العمليات البنكية الخاصة بالصفقات التجارية بين المتعاملين الاقتصاديين المحليين والعالم الخارجي، وتتضمن عملية تحويل المبالغ المالية الى الخارج مقابل عملية الاستيراد، كما تعمل على جلب الأموال من الخارج لفائدة زبائنها مقابل عملية التصدير وللمصلحة فروع هي:

- **قسم التوطين والتسوية النهائية:**" هذا القسم يقوم بعملية توطين الفواتير والاستيراد والتصدير، كما يقوم بالمراقبة الدورية للملف الى غاية عملية انجاز جميع خطواته.
- **قسم الاعتمادات المستندية:** انجاز الاعتمادات المستندية بغرض الاستيراد بعد توطين الفواتير موضوع الصفقة، كما يقوم بالتوجيه والإرشاد لصالح الزبائن لكي لا يتحملوا أعباء إضافية أو تأخير لإنهاء عملية الاستيراد.
- **قسم التحصيل المستندي:** ابداء الرأي في انجاز عملية التحويل من خلال الوثائق المرسلة من البنك المصدر الى البنك المستورد.
- **قسم العمليات الخاصة وحسابات العملات:** ومهمته القيام بعمليات تحويل الأوامر من البنك الخارجي وتسيير حسابات الإيداع بالعملة الصعبة

8.2- مصلحة العلاقات مع الزبائن: من مهام هذه المصلحة هو البحث عن أكبر عدد من الزبائن في المحيط الاقتصادي وتسهيل لهم العمليات البنكية، كما تقوم بدراسة ملفات القروض ويكون الاختيار إما إيداع الأموال مقابل فوائد معتبرة، أو اقتراح منح قروض، بالإضافة الى ذلك تقوم بمتابعة دراسة الملف الى غاية الحصول على قرار الترخيص بالقرض.

الشكل (1) الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي –وكالة المسيلة (047)



المصدر: وثائق مقدمة من طرف البنك

2. مهام مختلف مصالح الوكالة:

تختلف مصالح الوكالة، وتبعا لذلك يختلف دور كل واحدة منها، فلكل مصلحة غرض ومهام معينة.

أولا: مصلحة القروض:

تمتلك مصلحة القروض مكانة هامة في كل وكالة بنكية، وتعتبر مهمة للمداخيل، وذلك لتكوين الأموال وتنمية الاستثمار ولهذا الغرض يجب أن تجهز المصلحة بالتنظيم الملائم والتوزيع العقلاني للمهام، وتختلف مصلحة القرض من وكالة الى وكالة.

ثانيا: مصلحة العلاقات الخارجية: تلعب المصلحة دورًا هامًا في تطوير العلاقات الاقتصادية الجزائرية مع الخارج، وذلك بـ:

- انجاز توظيف وتصفية الصادرات والواردات.
- فتح وإنجاز الاعتمادات المستندية في الاستيراد والتصدير.
- معالجة الاعتمادات المستندية في الاستيراد والتصدير.
- تنفيذ الاعتمادات المستندية المرسلة والمستقبلة.

ثالثا: مصلحة الصندوق والمحفظة:

1. **مصلحة الصندوق:** تزويد مصلحة الصندوق بالعمليات التي يطلبها الزبون في نفس الوكالة أو في شبكة البنك أو البنوك التي يتعامل معها، وللمصلحة علاقة وطيدة مع الزبائن، وهذه العملية حركة نقدية (إيداع، سحب) وأيضا حركة من حساب لحساب (تحويل، وضع تحت تصرف).
2. **المحفظة:** ويتمثل دور المحفظة فيما يلي:

- انجاز العمليات المتعلقة بالشبكات وأوامر الدفع للزبائن.
- تسيير ومعالجة التوظيفات.
- معالجة وتنفيذ تحويلات الزبائن.

- انجاز عمليات المقاصة Compensation والمقاصة عن بعد Télécompensation مع البنوك الأخرى، ومن بين المستندات المعالجة من طرف المصلحة الشيك Le Cheque، ويمكن تعريفه على أنه وسيلة للدفع ووثيقة مكتوبة يمكن للشخص المسمى الساحب أن يعطي أمر لموظف البنك المسمى المسحوب الذي توجد لديه أموال موجودة أو مسبقة بدفع بالاطلاع مبلغ من المال لنفسه أو حامل الشيك أو شخص ثالث هو المستفيد، وأنواعها تتمثل في:

✓ **الشيك البنكي:** وهو شيك مستخرج من دفتر الشيكات بالبنك بطلب من الزبون الذي يشتريه عن طريق خصم حسابه، والشيك غير قابل للإظهار ويحمل رمز البنك المسؤولة.

✓ **الشيك الموحد:** وهي الشيكات القديمة التي يمكن استعمالها فقط في إطار التعويض (لا يمكن تمريرها في جهاز الشيكات).

رابعا: مصلحة العلاقات مع الزبائن:

المكلفين بالزبائن هم أول من يتحدث مع الزبائن على مستوى الوكالة وتتمثل مهمتهم في:

- تقرير الدخل في العلاقة مع الزبائن وفقًا لتوجيهات إدارة الوكالة.
- القيام بتحليل الأخطار وإصدار إشعار مبرر لجميع مستويات الوكالة.
- القيام بتحليل مردودية الزبائن.
- القيام بتسيير ومتابعة القروض للموافقات المتحصل عليها.

المبحث الثاني: تطور التحول الرقمي للبنك وتعزيز الشمول المالي

يسعى بنك الجزائر الخارجي الى تعزيز وصوله الى مختلف الزبائن والمستخدمين، ذلك عبر تطوير خدماته حتى تناسب كل الشرائح المجتمعية المختلفة من خلال رقمنة خدماته حتى تعزز شمله المالي.

المطلب الأول : تطور التحول الرقمي.

في اطار تطور خدماته البنكية، اتخذ بنك الجزائر الخارجي عدد من الخطوات والتي تمثلت في اتجاه تحوله نحو الخدمات الالكترونية، التي تسهل للعميل الوصول للخدمات التي يقدمها البنك، ومن هذه الخدمات:

1. البطاقات البنكية:

تعتبر البطاقات البنكية والتطبيقات الالكترونية من أهم الوسائل التي يتم من خلالها تسهيل العمليات المصرفية الكترونيا بشكل متطور وفعال وسريع وفي هذا المطلب سنتطرق الى أنواع البطاقات البنكية التي يقدمها البنك الخارجي الجزائري –مسيلة–، بالإضافة الى التطبيق الالكتروني المعتمد من طرفه.

- **أنواع البطاقات البنكية المستخدمة في بنك BEA المسيلة:**

تعريف البطاقة: تعرف على أنها مجموعة تقنيات لإعلام الآلي والإلكترونيات تسمح بالمبادلات وهي علاقة بين ثلاثة أطراف.

حيث تسمح هذه البطاقة من انتقال الأموال من حساب إلى آخر، تعتبر هذه الخدمة آلية من آليات إتمام العمل البنكي، فهي تعتمد على وجود أجهزة طرحت للزبائن لتلبية حاجياتهم آلياً دون الاتصال بالبنك مباشرة، وهناك نوعين من الأجهزة:

- الموزعات الآلية النقدية DAB
- الشبابيك الآلية البنكية .GAB
- اما بالنسبة لبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة المسيلة – وجدنا أنها تستخدم الشبابيك الآلية البنكية GAB فقط، والذي يسمح بعملية سحب النقود وفق سقف معين، إضافة إلى تقديم خدمات أخرى كإمكانية التحويل من حساب إلى آخر التعرف على الرصيد.... الخ،

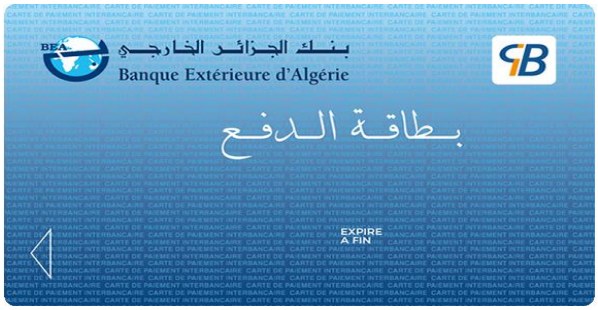
حيث بدأ استخدامها سنة 2003، ويتم تغذيته بالنقديات اللازمة خاصة أيام العطل والإجازات الرسمية على أن تكون هذه النقديات جيدة ومفرزة في أربعة طوابق بما يسمح بأداء الخدمة على أكمل وجه.

أما البطاقات المتعامل بها في الوكالة فهي:

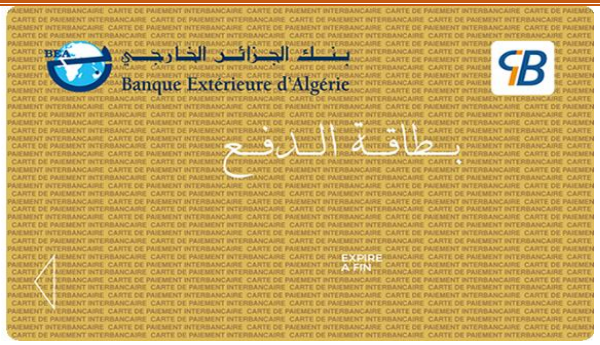
- **بطاقات دولية:** بطاقات ائتمانية، تستخدم في الخارج وتعرف بـ: MASTERCARD

- **بطاقات محلية:** وهي بطاقات غير ائتمانية، ويطلق عليها a Care De Retre بمعنى بطاقة السحب.

✓ بطاقة CIB الكلاسيكية ويطلق عليها كذلك اسم البطاقات الزرقاء، وهي بطاقات دفع بين البنوك، تستطيع من خلالها إجراء عملية السحب من الموزعات الآلية النقدية والشبابيك الآلية البنكية لدى بنوك ومؤسسات مالية أخرى، وفق سقف لا يتجاوز 50000 دج، مع عمولة تقدر بـ 25 دج، وكذلك نستطيع استعمالها في تلخيص خدمات أو مشتريات عن طريق جهاز TPE جهاز الدفع الإلكتروني).



- بطاقة CIB الذهبية (GOLD): ظهرت البطاقة البنكية الذهبية في 2009، وتمنح هذه البطاقات لأصحاب الدخول المرتفعة والتجار، أي أصحاب الملاءة المالية، سقف السحب ما بين 60000 دج – 70000 دج وفق اشتراك سنوي يقدر بـ 1200 دج.



2. **خدمة التطبيق الإلكتروني MOBILE BEA:**

هي احدى التطبيقات التي تسمح للعملاء بالتحكم بحساباتهم وإدارة عملياتهم المصرفية بشكل آمن وبسيط من خلال الولوج إلى حساباتهم على مدى 24 ساعة و 7 أيام ، كما تمكنهم من القيام بمختلف العمليات التي تخص حساباتهم من اطلاع على الأرصدة وتحويل للأموال وطلب دفتر الصكوك، وتعبئة بطاقة الهاتف كما يمكننا التطبيق من معرفة العمليات الجارية في الحساب من سحب أو دخول للأموال.

وتتمثل في الصورة التالية:

ويوفر تطبيق البنك الخارجي موبايل، المتاح بإدخال اسم استخدام ورمز سري، للمستخدمين راحة كبيرة، مرونة في الاستعمال، وأمان، بفضل البروتوكولات الصارمة الموضوعة.

ويحرص بنك الجزائر الخارجي، من خلال إطلاق هذه الخدمة، إضافة إلى تلك التي سبق اطلاقها، على تشجيع استعمال الخدمات البنكية عن بعد والدفع الالكتروني، تعزيزا لها لتنمية الاقتصاد الرقمي في الجزائر.

3. **خدمة الدفع عن بعد Service télépaiement (virement DGI):** يوفر البنك خدمة التحويل عن بعد وما يجعل الزبائن يستمتعون بحلول آمنة عبر الانترنت، تخفيف المهام الإدارية وربح الوقت، تحسين أوقات التسوية من خلال بوابة الضرائب، التتبع الجيد للبيانات من قبل الزبون.
4. **الخط البنك عبر Ma Banque en ligne:** يوفر الخدمات مبتكرة، توفير خدمات في كل الأوقات، استشارة الحساب على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع من خلال توافر المعلومات اللازمة، البساطة في العمليات، الأمان للأصول والرمز السري لتأمين الحساب عن بعد.

المطلب الثاني: تعزيز الشمول المالي.

يقدم بنك ال bea عدة خدمات ذات جودة وتتميز بالشفافية والحداثة الدائمة. يسعى البنك دائمًا لمواكبة اتجاهات وتغيرات الزمن من أجل تبسيط وتسهيل المعاملات البنكية، بناءً على رغبات ومطالب كافة العملاء. قام البنك بتوفير جملة من الخدمات المميزة بهدف كسب رضا وثقة العملاء من أهمها:

- خدمات محاكاة مجانية للقرض العقاري.
- تقديم قروض متنوعة وشاملة.
- استشارات للمناقصات.
- فتح حسابات بنكية متنوعة.
- تحويل العملات.
- خدمات الادخار وتقديم حلول استشارية مميزة وآمنة.
- خدمات الصيرفة الإسلامية.
- المعاملات النقدية المتنوعة.
- توفير بطاقات بنكية لتسهيل المعاملات المصرفية.
- خدمات الكرتونية متنوعة وخدمة ma banque mobile بالإضافة إلى عدة خدمات جديدة وحديثة.

في ظل التقدم السريع للبنك والمحاولة الدائمة لمزيد التطور والمواكبة لا يزال البنك الخارجي الجزائري مواصلا ريادته في القطاع المالي والمصرفي فقد تزايدت قيمته وأهميته

بشكل كبير. يوفر البنك خدمة عمل حساب بنكي مع التقيد بجملة من الفروض والاجراءات والوثائق اللازمة.

الوثائق اللازمة لفتح حساب في بنك الجزائر الخارجي

في ظل التقدم السريع لبنك الجزائر الخارجي والمحاولة الدائمة لمزيد التطور والمواكبة، لا يزال البنك الخارجي الجزائري مواصلا ريادته في القطاع المالي والمصرفي، فقد تزايدت قيمته وأهميته بشكل كبير. يوفر البنك خدمة عمل حساب بنكي مع التقيد بجملة من الفروض والإجراءات والوثائق اللازمة:

- نسخة من وثيقة هوية صالحة.
- شهادة إقامة أو وثيقة رسمية تثبت مكان الإقامة.
- فاتورة كهرباء أو فاتورة هاتف.
- تصريح أو عقد إيجار أو إيصال إيجار.
- وثيقة تثبت عنوان النظام الأساسي بالنسبة للمهنيين.
- السجل التجاري أو الموافقات مصادق عليها بالنسبة للمهنيين.
- أرقام التعريف الضريبية والإحصائية بالنسبة للمهنيين.
- إيداع مبلغ معين سواء بالعملة الجزائرية أو بالعملة الصعبة.
- شروط فتح حساب في بنك الجزائر الخارجي

يعد بنك الجزائر الخارجي أحد أهم نماذج بنوك الجزائر، والتي تتميز بجودة الخدمات، مع صيغة بنكية مالية عملية. كما تفتح هذه المؤسسة البنكية لعملاءها خدمة عمل حساب بنكي، يمكنهم من تأمين أموالهم واستعمالها بأريحية وكشف حساباتهم والوصول إليها بأبسط السبل. لكن للتمكن من عمل حساب يقترح البنك جملة من الشروط اللازمة من أهمها:

- بلوغ صاحب الحساب سن الرشد القانوني وهو 18 سنة.
- تسليم الأوراق والوثائق المطلوبة والتوجه للبنك لتقديم المستندات اللازمة.
- تحديد صيغة وماهية الحساب المطلوب.
- دفع قيمة مالية معينة قد تصل إلى 4000 د.ج.

- انتظار تدقيق الملف ثم الحصول على وثيقة تثبت إمكانية افتتاح الحساب في البنك.

من خلال دراستنا على مستوى البنك الخارجي الجزائري – وكالة المسيلة – وجدنا أن الأمر بالتحويل إلكترونياً لا يستخدم على مستوى الوكالة لحد الآن، فمازالت تتم عن طريق ملء الاستمارة كتابياً.

- **عملية المقاصة الإلكترونية TELE COMPENSATION:** تتمثل هذه العملية في معالجة العمليات إلكترونياً، حيث ظهرت هذه التقنية لكي لا تصبح البنوك غارقة في كتلة هائلة من الأشغال التكرارية الباهظة، ومنه فإن آلية المقاصة الإلكترونية بإمكانها حل هذه المشاكل والاستجابة إلى متطلبات البنوك ومتطلبات الزبائن في آن واحد، فهي بطبيعة الحال نظام له علاقة بنظام الإعلام الآلي عن بعد (Tele informatique) تستخدمه البنوك فيما بينها، وتكمن خاصيته أنه يحسب عند نهاية كل مرحلة تبادل الأرصدة الصافية التي تسمى أرصدة التسديد (SOLDES REGLEME) وعند قيامنا بالدراسة التطبيقية حول استخدام المقاصة الإلكترونية في البنك الخارجي الجزائري BEA مسيلة، وجدنا أنها بدأت العمل بهذه التقنية في أواخر 2008 عن طريق الشبكة الداخلية التي تربط البنك بالبنوك الأخرى وتشرف على هذه الشبكة مديرية وسائل الدفع DMP ، وتتطلب المقاصة الإلكترونية:
  - جهاز الكمبيوتر.
  - جهاز (SCANER)
  - قارئ الشيكات.

وقد تم إحداث تغيرات جذرية بخصوص أنظمة تسوية المدفوعات فيما يتعلق بعملية المقاصة حيث كانت تتم يدويا ولكن مع التطور الحاصل في مجال المعلوماتية، والأنظمة الإلكترونية الجديدة التي أدت إلى ظهور ما يسمى بالمقاصة الإلكترونية، والتي تقوم على المعالجة الآلية لوسائل الدفع باستعمال وسائل متطورة مثل الماسحات الضوئية (SCANNERS) المختلفة.

ويمثل هذا النظام القسم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة وفق المعايير الدولية بهدف تحسين الخدمات البنكية المقدمة للزبائن تتم عملية المقاصة بنفس الطريقة التقليدية لكن بشكل إلكتروني، حيث يتم تغيير الشيكات من الشيك العادي إلى الشيك الرقمي LE Cheque Numérique فيتم إرسال الشيكات عبر شبكة الإنترنت بعدها يتم فرز المخالصات في غرفة المقاصة على مستوى البنك المركزي.

ليتم إرسالها بعد ذلك إلى مديرية مصلحة الدفع DMP المسؤولة عن توزيع الشيكات الخاصة بكل بنك لبنكه وخلال زمن أقصاه 4 أيام 4. عالج نظام المقاصة الالكترونية في سنة 2019 للمدفوعات الخاصة، ما يعادل 9889 عملية بقيمة إجمالية تعادل 67،796 مليار دج، مقابل 9775 عملية بقيمة إجمالية تقدر بـ 74،716 مليار دج خلال سنة 2017 أي بارتفاع بلغ 8،32 من حيث الحجم وانخفاض بلغ 10،20% من حيث القيمة في سنة 2019 مقارنة بسنة 2020.

الشيكات الالكترونية التي لا تتجاوز قيمتها 500.000 دج تصل للوكالة في شكل جدول يحتوي على بيانات الشيك العادي فقط، أما تلك التي لا تتجاوز قيمتها 500.000 دج فتصل للبنك رسالة إلكترونية بها المعلومات الموجودة على الشيك مدرجة مع الصورة الخاصة به.

المبحث الثالث: تحديات التحول الرقمي والشمول المالي للبنك.

في إطار التطور الحاصل على مستوى الخدمات البنكية في شتى البنوك المختلفة، في إطار المنافسة، يسعى بنك الجزائر الخارجي أن يكون على قدر من المنافسة، الا أن هناك بعض التحديات التي يجب تذليلها، وي ما سنتناوله في هذا المبحث.

المطلب الأول: تحديات التحول الرقمي ببنك BEA

سعى بنك الجزائر الخارجي إلى النهوض بالنظام المالي والمصرفي من خلال إدخال التكنولوجيا الحديثة عليه في إطار تبني استراتيجية التوجه نحو الرقمنة، بدءا بتأسيس الموقع الرسمي للبنك، وتطوير استخدام طرق الدفع الإلكتروني.

وانشاء وإدارة المنصة التقنية والتنظيمية لضمان التشغيل البيني الكامل بين جميع الفاعلين في الشبكة المصرفية الإلكترونية في الجزائر.

وفي إطار دعم النهج الاستراتيجي المتبنى لعصرنة النظام المالي والبنكي وضعت السلطات الحكومية الجزائرية سياسات هادفة لتشجيع التحول الرقمي من خلال حث البنوك وبريد الجزائر على توفير بطاقات الدفع الإلكتروني لفائدة العملاء دون تكاليف استجابة للطلبات المرسلة عبر الأنترنت بسهولة ودون قيود.

وتشجيع البنوك على زيادة عدد الحسابات وربط استخدام بطاقات الدفع بوجود حسابات للعملاء لديها، وتشجيع الدفع عن بعد وتوسيع نطاقه ليكون في متناول جميع المواطنين.

وإلغاء الرسوم ومصاريف استخدام بطاقات الائتمان وتخفيض تسعيرة الخدمات التي تفرض على التجار بواقع 10 دنانير على كل عملية تصل إلى 5000 دج تدفع إلكترونيا.

كما تتم تخفيض الضرائب والرسوم على المدفوعات الإلكترونية حيث تطبق نسبة 9% عوضا عن 19 % المطبقة على باقي المعاملات المالية

المطلب الثاني: تحديات تعزيز الشمول المالي ببنك الجزائر الخارجي

يشترك بنك الجزائر الخارجي مع اغلب البنوك الجزائرية في التحديات التي تواجهها لتحقيق الشمول المالي، الجزائر تحتل المرتبة 141 عالميا في تحقيق الشمول المالي حسب مؤشرات قاعدة بيانات الشمول المالي الصادرة عن البنك الدولي، وهي مرتبة متأخرة عالميا ومتوسطة بالنسبة للدول العربية وهذا يعود إلى تحديات التي يواجهها الشمول المالي في البنوك الجزائرية نذكر منها:

- عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية: بالرغم من الجهود المبذولة لتحسين البنية التحتية للقطاعات المالية لتسهيل نفاذ المنتجات والخدمات المالية إلى الشرائح المستهدفة في إطار تحقيق ودعم الشمول المالي إلا أنها لا تزال بعيدة عن المستوى المطلوب وذلك راجع لافتقار وجود نظم كفاءة للاستعلام الائتماني والرهانات والإقراض المضمون وضمان حقوق الدائنين.
- ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية وارتفاع نسب التركيز الائتماني سواء على صعيد الائتمان المقدم للأفراد أو الشركات.
- غياب تصنيف مالي وقانوني محدد لمؤسسات التمويل متناهي الصغر مما صعب من إمكانية وضع إطار رقابي وإشرافي على تنظيم التمويل الأصغر سواءا من قبل البنك المركزي كهيئة إشرافية أو المنظمات غير الحكومية، الأمر الذي أدى إلى انخفاض مستويات الشفافية في مجال التمويل الأصغر وقلص من دوره في تعبئة الموارد المالية اللازمة للقيام بالعمليات المالية المختلفة.
- بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية لاسيما صناديق الاستثمار، مؤسسات الادخار التعاقدي بالإضافة إلى محدودية أدوات أسواق الدين المحلية وبوجه خاص أسواق الأسهم والسندات، مما يعمل على زيادة التركيز على الائتمان المصرفي قصير الأجل الذي لا يتناسب واحتياجات التمويلية للأفراد والمؤسسات.

بالإضافة إلى النقاط المذكورة آنفا، توجد تحديات أخرى تعيق تحقيق الشمول المالي بالجزائر وتتفاوت من دولة إلى دولة أخرى حسب طبيعة البيئة الاقتصادية والاجتماعية السائدة بها نذكر منها:

- عدم توفر الأطر القانونية والتنظيمية الخاصة بالنظام المالي عادة لا تتوفر أو تكون غير ملائمة لأهداف الشمول المالي، نذكر منها الإجراءات المفروضة لفتح حسابات بنكية.
- ضعف تكنولوجيا الاتصالات وخاصة شبكات الانترنت والهواتف المحمولة التي تعوق استخدام قنوات الدفع مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.
- عدم ملائمة الخدمات المقدمة لاحتياجات المستفيدين: وبالأخص الخدمات التي لا تتماشى مع المعتقدات الدينية والتي تمنع المستفيدين من استخدام القطاع الرسمي.
- ضعف الثقة في المؤسسات المالية عدم الشعور بالأمان أو بالقدرة على سحب الأموال في أي لحظة وبالقدر المطلوب يفقد المصداقية للتعامل مع المؤسسات المالية الرسمية.

المطلب الثالث: آفاق الشمول المالي.

بات الشمول المالي من الأولويات التي يستهدف بنك الجزائر الخارجي، فهو يُتيح للأفراد والشركات الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية التي يقدمها من القروض والأسهم والتأمين وغيرها، بأسعار معقولة وفي الوقت المناسب».

كما أنه يستهدف الشمول المالي الفئات التي لا تتعامل مع البنك، وتُعاني نقصاً في التمويل، ويُؤمّن لهم الخدمات المالية المستدامة، ويُساعد النظام المالي الشامل على تحقيق النمو الإقتصادي المستدام كما أن الهدف من الشمول المالي هو إزالة جميع الحواجز أمام العرض والطلب للخدمات المالية والمصرفية. ومن هذه الحواجز إرتفاع تكاليف فتح الحسابات، ومتطلبات التوثيق للخدمات والمنتجات المالية والمصرفية، وقلّة الوعي المالي، وقلة الثقافة المالية.

تُعتبر التكنلوجيا الرقمية كعنصر أساسي لتعزيز الشمول المالي، ويُمكن لتطبيقات الهاتف المحمول المبتكرة مثل BEA Mobile، أن تمنح الافراد في المناطق النائية والمستبعدين، إمكانية الوصول إلى حد كبير من التمويل المصرفي التقليدي، وإلى مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية بطريقة سهلة وأكثر أماناً. كما وتساعد الخدمات الرقمية على تعزيز الشفافية والتدقيق المالي والحدّ من الإحتيال.

ويعتمد البنك في الشمول المالي الرقمي على إستخدام الوسائل الرقمية للوصول إلى السكان المستبعدين والمحرومين مالياً، من خلال مجموعة من الخدمات المالية الرسمية المناسبة لإحتياجاتهم، والمقدمة بشكل مسؤول وبتكلفة معقولة للعملاء، وبطريقة مستدامة وذلك بفضل التقنيات الجديدة ونماذج الأعمال المبتكرة والإصلاحات.

كما أن تعزيز الشمول المالي الرقمي يفتح آفاقاً واسعة للبنك، ويُساعد على الوصول إلى الآلاف من العملاء، الذين يُعانون نقصاً في الخدمات المالية، وذلك بواسطة التقنيات الرقمية وتعدّد قنوات الوصول. وتتسارع مسيرة التحول الى الشمول المالي الرقمي مع ظهور المزيد من التقنيات الجديدة بإستمرار، علماً أن المكوّنات الأساسية للشمول المالي الرقمي، تتضمن منصات المعاملات الرقمية التي تمكّن العملاء من إجراء أو تلقي المدفوعات

والتحويلات وتخزين القيمة إلكترونياً، والأجهزة التي يستخدمها العملاء مثل الهواتف المحمولة، والأدوات المالية الرقمية مثل بطاقات الدفع التي تتصل بجهاز رقمي (نقطة البيع)، ووكلاء التجزئة، والخدمات المالية الرقمية التي تقدمها البنوك وغير البنوك للمستبعدين مالياً والمحرومين من الخدمات.

بحيث أثبتت الدراسة أن لدى الشمول المالي الرقمي فوائد عدة للمستبعدين والمحرومين مالياً، ومنها الوصول إلى الخدمات المالية المصممة وفقاً لإحتياجات العملاء وظروفهم المالية، وفتح حسابات رقمية، والحدّ من مخاطر الخسارة والسرقة والجرائم المالية الأخرى التي تُسبّبها المعاملات القائمة على النقد، ومن فوائد الشمول المالي الرقمي أيضاً إنخفاض التكاليف، وتمكين الاقتصاد.

خلاصة الفصل:

مما سبق نستنتج أن التحول الرقمي يلعب دور كبير في تعزيز الشمول المالي وذلك بوصول الخدمات المالية لجميع أفراد المجتمع المتنوعة والمبتكرة بتكاليف أقل وفي الأوقات المناسبة

وبالطبع لا تكفي التكنولوجيا الرقمية بمفردها على الزيادة مستوي الشمول المالي نظرا لوجود علاقة تكاملية بينهما، نتيجة للدور الإيجابي الذي تلعبه في توفير البيئة التحتية، مما يساهم في حصول كافة شرائح المجتمع عمى الخدمات المالية الرقمية.

الخاتمة

ظهرت بوادر الثورة الصناعية الرابعة بداية من الألفية الثالثة والتي وسعت من الخدمات المالية والمصرفية وتحولت نحو الاقتصاد الرقمي بإدخال تقنيات مالية مستحدثة، كان لها الأثر في خفض التكاليف وزيادة الشفافية وتعزيز درجة الشمول المالي، وفي ظل ذلك اهتمت العديد من الدول وأيضا المنظمات الدولية بالتأكيد على تبني سياسة التحول الرقمي بتفضيلها وتحقيق التقدم في مجالها بما يكفل تعزيز درجات الشمول المالي.

وقد جاءت هذه الدراسة للبحث في دو التحول الرقيمين في تعزيز الشمول المالي، مع دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA، من خلال التأصيل النظري لموضوعي التحول الرقمي والشمول المالي، وتبين طبيعة العلاقة بين متغيري الدراسة من خلال دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري، وذلك بعرض واقع التحول الرقمي بالمؤسسة محل الدراسة، وخطواتها لتعزيز الشمول المالي، وتبين دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي.

اختبار الفرضيات:

- تم التأكد من صحة الفرضية الأولي، حيث يقصد ب التحول الرقمي إلى استخدام تكنولوجيا الحاسب الآلي والإنترنت في عملية إنشاء قيمة اقتصادية أكثر كفاءة وفعالية، وبمعنى أوسع يشير إلى التغييرات التي تحدثها التكنولوجيا الجديدة بشكل عام حول كيفية العمل والتفاعل معها وكيفية تكوين الثروة ضمن هذا النظام
- فيما يخص الفرضية الثانية التي تنص على أن الشمول المالي تسهيل الخدمات المالية للأفراد بأقل سعر وأقل جهد، فقد أثبتنا صحتها.
- تم اثبات صحة الفرضة الثالثة بحيث يعمل التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر من خلال توفير الخدمات المالية الرقمية لأكبر شريحة من العملاء؛ حيث ساهمت الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال تنوع خدماتيا وتخفيض في التكاليف

نتائج الدراسة:

من خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

- الخدمات المالية الرقمية هي تلك المعاملات المالية التي يتم فيها استخدام المنتجات والخدمات المالية من خلال قنوات رقمية تتم عبر الأنترنت والهواتف المحمولة.
- عرف التحول الرقمي انتشارا واسعا وتزايدا مستمرا في الآونة الأخيرة، وذلك نظرا للإيجابيات والفوائد التي يقدمها من توفير الوقت والجهد انخفاض التكاليف سهولة إجراء العمليات، وسهولة نقل الأموال، إمكانية الدخول إلى الحسابات وإجراء العمليات في أي وقت وأي مكان القيام بالتعاملات التجارية ونقل الأموال بين الحسابات بشكل أفضل وأسرع.
- لانتهاج سياسة التحول الرقمي وجب توفر بعض العناصر المهمة أهمها البنية التحتية، خفض التكلفة، الاعتبارات الأمنية، تعزيز تنوع المؤسسات المالية تسيير استخدام التقنيات المبتكرة ودخول المؤسسات غير التقليدية التي تعتمد على التكنولوجيا، تشجيع تطوير منتجات مالية مبتكرة ومنخفضة التكلفة، وحماية العملاء عن طريق إرساء قواعد الإفصاح والمعاملة العادلة.
- الشمول المالي هو إتاحة كافة الخدمات المالية واستخدامها من مختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده من خلال القنوات الرسمية، بما في ذلك حسابات التوفير المصرفية وخدمات الدفع والتحويل والتأمين والتمويل والائتمان، على نحو مريح ومسؤول وبكلفة ميسورة.
- تكمن أهمية الشمول المالي في أثاره الإيجابية على الاستقرار والنمو الاقتصادي، من خلال تعزيز جهود التنمية الاقتصادية والاجتماعية واستقرار النظام المالي والمصرفي وتعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم.
- تتمثل الأبعاد الرئيسية للشمول المالي في ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي بعد الوصول للخدمات المالية وبعد استخدام الخدمات المالية وأخيرا بعد جودة الخدمات المالية.

النتائج التطبيقية:

انطلاقا مما سبق أتت هذه الدراسة لعرض حالة بنك الجزائر الخارجي ومدى توجهه نحو تبني سياسة التحول الرقمي لتعزيز الشمول المالي، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج من بينها:

- يحاول بنك الجزائر الخارجي أن يتماشى مع التطورات التكنولوجية التي يفرضها العالم من خلال إتاحة العديد من الخدمات المصرفية الالكترونية والخدمات عن بعد
- يقدم بنك الجزائر الخارجي بطاقات للدفع الالكتروني تختلف حدودها وطرق استخدامها من بنك لآخر، إلا أنها تتفق في إمكانية استعمالها من أجل دفع ثمن المشتريات في المحلات الكبرى، وسحب الأموال والاطلاع على الرصيد
- يوفر بنك الجزائر الخارجي لزبائنه المستوردين منصة وأرضية للقيام بالتوطين عن بعد، من خلال ملأ الاستمارات والحصول على الإجابات ومتابعتها عن بعد.
- يتوفر بنك الجزائر الخارجي على خدمة البنك عن بعد والذي يسمح للزبائن بالقيام بمختلف المعاملات البنكية من أي مكان وفي أي وقت، انطلاقا
- من الاطلاع على الرصيد ومتابعة العمليات الخاصة به من سحب وإيداع مرورا عبر طلبات الشيكات والبطاقات والقيام بتحويل الأموال. كما تسمح هذه المنصة للزبائن من شركات ومؤسسات بتسوية التزاماتهم الجبائية، وحتى دفع أجور عمالهم آليا.
- يوفر بنك الجزائر الخارجي خدماته عبر تطبيقات على الهاتف النقال عبر تطبيق BEA mobile.
- يسعى بنك الجزائر الخارجي من خلال خدماتها توفير أفضل الخدمات بأسهل الطرق.

افاق الدراسة:

من خلال دارستنا لموضوع نقترح بعض أفاق الدراسة:

- مساهمة التحول الرقمي لتعزيز الشمول المالي في الجزائر؛
- تعزيز الشمول المالي آلية لدعم التنمية المستدامة في الجزائر.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع العربية.

أ- الكتب:

1. أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، صندوق النقد العربي، ابوظبي، 2015.
2. بشرى حسين الحمداني، التربية الإعلامية ومحو الأمية الرقمية، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2015م
3. حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997م
4. طلحة الوليد، دور الهوية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، صندوق النقد العربي، الامارات، 2019
5. فهد بن عبد العزيز الغفيلي، الإعلام الرقمي أشكاله ووظائفه وسبل تفعيله وملحق به مشاريع وتطبيقات ميدانية، ط1، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، الرياض، 2017
6. ماهر عودة الشمايلة وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والإتصال، ط 1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان 2015
7. محمد حسن مندورة، أثر التحول الرقمي في معاملات المؤسسات العامة على تحسين الخدمات المؤسساتية في سورية، الأكاديمية السورية الدولية للتدريب والتطوير، 2018
8. محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب، القاهرة، 2004
9. مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر، ط 1، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006
10. مهري سهيلة، بن جامع بلال، المكتبة الرقمية، ط1، دار بهاء الدين للنشر، قسنطينة، 2011
11. نجلاء احمد يس، متطلبات التحول الرقمي لمؤسسات المعلومات العربية، مجلة المكتبات والمعلومات، العدد 13، دار النخلة للنشر، طرابلس، يناير 2015.

ب- الرسائل والمذكرات.

12. أبو دية ماجد، دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني، مذكرة ماجستير في الاقتصاد، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2016.
13. حنين محمد بدر عجور، دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة – البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة)، رسالة ماجستير إدارة أعمال، كلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة، 2017.
14. رشاد عباس بردان، التحول الرقمي وكيف تعرفه الشركات الرقمية ومحركات دفع التحول الرقمي وتكنولوجي، الجزء الأول، وحدة الحملاوي لبحوث الأزمات، كلية التجارة، جامعة عين شمس،2018
15. شائع بن سعد المبارك، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2006م
16. عبد الرزاق مساعدية، تحولات القراءة في العصر الرقمي (طلبة الدراسات العليا بجامعة أحمد بوقرة بومرداس نموذجا)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران، الجزائر 2014/2015
17. فارس كريم، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، دراسة مكملة لنيل شهادة ماجستير تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية قطر، 2008م

ج- المقالات والملتقيات:

1. أحمد فؤاد خليل، آليات الشمول المالي: نحو الوصول للخدمات المالية، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 23، العدد 3، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن، سبتمبر 2015
2. آسيا سعيدان، نصيرة محاجبية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي دراسة مقارنة الجزائر تونس المغرب، مجلة دراسات وابحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور بالجلفة الجزائر، المجلد 10، العدد 03، 2018

3. بشار احمد العراقي، زهراء احمد النعيمي، الشمول المالي وأثره في تعزيز الاستقرار المالي في البلدان العربية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الثاني لجامعة جيهان أربيل في العلوم الإدارية والمالية كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة الموصل، 2018.
4. بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز الشمول المالي تجربة كينيا نموذجا، ورقة بحث في المؤتمر الدولي الأول الافتراضي " التحول الرقمي في عصر المعرفة (الواقع، التحديات، الانعكاسات)، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المجلد 1، العدد 6، جامعة الزاوية، 2020.
5. توات عثمان، التكنلوجيا المالية كأداة لتعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي المصرفي: تجارب ودروس دولية للدول العربية، ورقة بحثية مقدمة بالمؤتمر العلمي الدولي الثاني بعنوان "التحول الرقمي وأثره على التنمية المستدامة"، جامعة مصر للعلوم والتكنلوجيا يومي 24 و25 مارس 2021، مصر
6. جلال الدين بن رجب، احتساب مؤشر مركب الشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والمحلي الإجمالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، 2018.
7. جميلة سيلامي، يوسف بوشي، التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الوادي، المجلد 10، العدد 02، سبتمبر 2019
8. حمدي بشير محمد علي، الإعلام الرقمي واقتصاديات صناعته، ورقة عمل للمشاركة في المنتدى الإعلامي السنوي السابع للجمعية السعودية للإعلام والاتصال، تحت عنوان "منتدى الإعلام والاقتصاد.. تكامل الأدوار في خدمة التنمية"، الرياض، 11-12 أبريل 2016.
9. رديف مصطفى، غفار فيصل، بن عياد سمير، التحول الرقمي كآلية لتعزيز درجة الشمول المالي في الجزائر، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد 1، العدد 5، 2021.
10. رفيقه بن عيشوبة، صناعة التمويل الاسلامي ودورها في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الدول العربية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة البليدة، الجزائر، المجلد 09، العدد 02، 2018.

11. زهراء احمد محمد توفيقي، تحليل مؤشرات الاشتمال المالي القطاع المصرفي العربي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 04، العدد 40، 2017.
12. سالم الحسناوي، لينا صالح، دور الشمول المالي في تعزيز نمو الاقتصاد العراقي، مجلة مركز دراسات، العدد 58، أيلول 2020
13. شنبي صورية، بن لخضر السعيد، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهوريه مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية، جامعة المسيلة، الجزائر، المجلد 03، العدد 02، 2018.
14. صندوق النقد العربي، (فرص وتحديات النفاذ الى الخدمات المالية والمصرفية والتمويل في الدول العربية)، ورقة عمل في اجتماع الدورة 36 لمجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، الكويت، 01 أكتوبر 2012.
15. علي حاج قاسم، اسهامات الاتحاد الافريقي في عملية التحول الرقمي في افريقيا: قراءة في مشروع استراتيجية التحول الرقمي في لإفريقيا 2020-2023، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، جامعة الزاوية، المجلد 6، العدد 1، ليبيا، 2020.
16. محمد بن موسى، أثر المعرفة ومحو الأمية المالية على مستوى الشمول المالي في العالم خلال عام 2017، مجلة الاستراتيجية والتنمية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، المجلد 08. العدد 15، ديسمبر 2018.
17. مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، مشاريع وتجارب التحول الرقمي في مؤسسات المعلومات (دراسة للاستراتيجيات المتبعة)، مجلة RIST، مجلد 19، العدد 1، 2011
18. مصطفى علي شديد، تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، المجلد 22، العدد 4 ، أكتوبر 2021
19. نادية لوزري، واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمت، المجلد 02، العدد 02، ديسمبر 2021
20. نيد صفاء، تقدير تأثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في الجزائر (2004-2019)، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد 02، جامعة الجلفة، 2022

21. هناء محمد عبد الغني، انعكاسات التحول الرقمي على التنموي الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، جامعة بني سويف، المجلد 15، العدد 14، ابريل 2022

د- المواقع الالكترونية.

1. البنك الدولي، التقرير السنوي واشنطن، https://www.albankaldawli.org (14:58 ، 02/28/2023)

2. عبير القصبي، التحول الرقمي للمنظمات غير الربحية: فرص وتحديات، مقال الكتروني منشور 2018/07/10 على موقع www.mozn.ws (تاريخ الاطلاع: 2023/02/15)

المراجع الأجنبية:

1. Ditshego, K. J, Assessing the influence of digital transformation on digital maturity within a large corporate bank, Doctoral dissertation, North-West University, 2018
2. Ebert, C., & Duarte, C. H. C, Digital transformation**,** IEEE Software, vol (4), 2018
3. Haning A and Jansen S. Financial report and Financial Stability: current policy issues; Washington, The World Bank.2010
4. Muehlburger, M, Rueckel, D, Koch, S, A Framework of Factors Enabling Digital Transformation. In Proceedings of the AMCIS 2019, Cancun, Mexico, 15–17 August 2019

قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: .....

Université Mohamed Boudiaf's M'sila

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion

Département: .....

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسفله:

الطالب (ة): سعيج عبد النور المولود(ة) بتاريخ: 07/06/1997 بـ: ال...له

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أو ر.س.) رقم: 202538701 الصادرة بتاريخ: 01/03/2018 عن: أولاد ...افي

المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: العلوم الإدارية تخصص: إدارة مالية خلال السنة الجامعية: 2023/2022

والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: أثر الدخول الرقمية في تحفيز التمويل الداخلي دراسة حالة بنك BEA.

أصرح بشرفي أني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 05/06/2023

التوقيع و البصمة

*يحرر كل طالب (ة) تصريحا فرديا في حالة إعداد المذكرة من طرف أكثر من طالب(ة) واحد.

**يدرج هذا التصريح ضمن ملاحق المذكرة

قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Université Mohamed Boudiaf a M'sila
Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département: .....

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: .....

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسفله:

الطالب (ة): بوعلام بلال ..... المولود(ة) بتاريخ: 26-07-2000 ب: أولاد جلال

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أو ر.س.) رقم: 208337787 الصادرة بتاريخ: 22-02-2023 عن: بلدية أولاد جلال

المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: العلوم التجارية تخصص: إدارة مالية وبنوك خلال السنة الجامعية: 2022/2023

والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان": أثر التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك BEA

أصرح بشرفي أني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 04 جوان 2023

التوقيع و البصمة

لنظر وصدق على توقيع السيد (ة) بوعلام بلال المسيلة في 04 جوان 2023 رئيس قسم

توفيق دلة

قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم الاقتصادية

رقم: ...../..... المسيلة في: 2023/05/09

إلى السيد: مسير وكالة
المنذل الجزائري

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء التربص الميداني.

سيدي المحترم، تحية طيبة و بعد...

في إطار انفتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعدادمذكرات التخرج ، التي تدخل ضمن متطلبات نيل **شهادة الماستر** في شعبة: العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء تربصهم الميداني بمؤسستكم.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و/ ر .س	الإمضاء
01	مقدم عبد النور	181837087113	202738701	
02	بن حادل بلال	181837075963	208933787	

عنوان المذكرة: أثر التحول الرقمي في تحسين الأداء المالي
دراسة حالة بنك

المشرف(الاسم و اللقب و الإمضاء)	هيئة التربص (الإمضاء والختم)	رئيس القسم (الإمضاء والختم)
ز. بن دادمس		