يالجمهوريـة الجزائريـة الديمقراطيـة الشعبيـة
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالمـة

كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الإقتصادية
مخبر التوطين تنويع ورقمنة الإقتصاد الجزائري LDNEA

أطروحة

لنيل شهـادة الدكتوراه في الطور الثالث

الميدان:علوم إقتصادية، تجارية وعلوم التسيير الشعبة: علوم إقتصادية

الاختصاص:إقتصاد نقدي وبنكي

من إعداد:

مريم كردوسي

بعنوان

آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية
–دراسة حالة:عينة من وكالات بنوك عمومية بولاية قالمة–

بتاريخ:30 جانفي 2025 **أمام لجنة المناقشة المكونة من:**

الاسم واللقب الرتبة			
السيد محمد بوقموم	أستاذ التعليم العالي	بجامعة 8 ماي 1945 قالمة	رئيسا
السيدة أمال براهمية	أستاذ التعليم العالي	بجامعة 8 ماي 1945 قالمة	مشرفا
السيد منصور بن عمارة	أستاذ التعليم العالي	بجامعة باجي مختار عنابة	ممتحنا
السيدة فهيمة خلف الله	أستاذ محاضر أ	بجامعة 8 ماي 1945 قالمة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2025/2024

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

بسم الله الرحمان الرحيم

" قالوا سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم"

الآية 32 من سورة البقرة

"فتبسم ضاحكا من قولها وقال رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت عليّ وعلى والديّ وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين"

الآية 19 من سورة النمل

الحمد والشكر لك ربي عدد خلقك ورضا نفسك وزنة عرشك، حمدا يليق بجلال وجهك وعظيم سلطانك

ثم يسرني أن اتقدم بجزيل الشكر إلى:

أستاذتي الفاضلة: أمال براهمية على إشرافها على هذا العمل ومرافقتها الدائمة ونصائحها القيمة وإرشاداتها السديدة لإخراج البحث في أبهى حلته.

لجنة المناقشة الرئيس البروفيسور محمد بوقموم وأعضاء اللجنة البروفيسور منصور بن عمارة والدكتورة فسيحة خلف الله لقبولهم مناقشة الأطروحة وعلى ما سيقدمونه من ملاحظات قيمة تساهم في إثراء العمل وتصويبه.

لجنة التكوين في طور الدكتوراه وبمقدمتهم الرئيس البروفيسور عبد الواحد غردة على توجيهاته القيمة ودعمه لنا.

مديري مخبر التوطين السابق البروفيسور وليد بشيشي والحالي البروفيسور خالد بن جلول على تقديمهم لنا يد العون والمرافقة الدائمة.

الأساتذة المحكمين لإستبانة البحث على منحهم لي وقتا لإفادتي بخبرتهم العلمية والعملية بمختلف التوجيهات والنصائح.

مديري الوكالات البنكية بولاية قالمة على قبولهم إجراء الدراسة الميدانية على مستواهم.

إلى من حسني بالدعاء والكلمة الطيبة

إهـــــداء

أهدي هذا العمل إلى أمي وأبي أطال الله في عمرهما

إلى عائلتي

إلى جميع من ساندني وقدم لي يد العون من قريب أو بعيد

المستخلص:

تهدف الدراسة إلى إبراز مساهمة آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية بالإعتماد على حلول مستلهمة من تجارب دولية رائدة، ومن ثم إسقاط النتائج النظرية المتوصل إليها على عينة من وكالات بنوك عمومية بولاية قالمة وإستقصاء آراء وإتجاهات موظفيها حول هذه الحلول بالإعتماد على الإستبانة كأداة للدراسة،وإستخدام مناهج علمية تتلاءم مع طبيعة الدراسة.

وأهم ما توصلت له الدراسة أن إعتماد حلول الدفع عبر الهاتف المحمول وتبني تقنيات الدفع عبر الإنترنت وإعتماد إبتكارات التكنولوجيا المالية والتوجه نحو إصدار عملة رقمية رسمية من أهم الآليات المعتمدة في تطوير وسائل الدفع الإلكتروني من أجل تعزيز مستويات الشمول المالي في العالم، في ظل توفر بيئة مواتية مثل: البنية التحتية -التشريعية والرقمية-، الوعي المالي والرقمي للمستهلكين، توفر الحد الأدنى المطلوب من الأمن السيبراني لضمان الحماية لكافة الأطراف.

وأسفرت الدراسة الميدانية عل وجود أثر ذو دلالة إحصائية لآليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني على الشمول المالي بالرغم من وجود إتجاه عام لموظفي الوكالات البنكية محل الدراسة حول الآليتين: حلول الدفع عبر الإنترنت وتطوير البنية التقنية لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني كونهما من الآليات الأنجع حسب وجهات نظرهم لدعم مستويات الشمول المالي في البنوك الجزائرية .

ومن خلال النتائج المتوصل إليها تقترح الدراسة ضرورة التحيين الدوري والآني للتشريعات والقوانين المنظمة لمعاملات الدفع الإلكتروني وتعزيز الجاهزية الرقمية للبنوك الجزائرية لتبني حلول مالية مبتكرة ودعمها ببيئات إختبار تنظيمية مع تكثيف الحملات التوعوية لفائدة الأفراد والمؤسسات لاسيما الفئات المستبعدة ماليا.

الكلمات المفتاحية:

وسائل الدفع الإلكتروني، الشمول المالي، البنوك الجزائرية، التكنولوجيا المالية، الوعي المالي، الثقافة الرقمية.

Abstract:

The study aims to highlight the contribution of mechanisms for developing electronic payment methods in enhancing financial inclusion in Algerian banks by relying on solutions derived from pioneering international experiences, and then projecting the theoretical results reached on a sample of public bank agencies in the state of Guelma and surveying the opinions and attitudes of their employees about these solutions Using the questionnaire and relying on multiple scientific approaches.

The first chapter is concerned with clarifying the theoretical framework of electronic payment methods, while the second chapter deals with the most important conceptual aspects of financial inclusion, The third chapter dealt with the reality of electronic payment methods, highlighting the most important mechanisms proposed for their development in order to support financial inclusion, whose levels have also been monitored. The last chapter included the design and implementation of the case study based on the statistical packages program for the social sciences SPSS.

The study resulted in many results, the most important of which is that the process of developing electronic payment methods to support financial inclusion requires an integrated environment that allows the adoption of modern technological innovations such as mobile payment solutions, online payment or the trend towards issuing a central digital currency.

The field study resulted in a statistically significant impact of the mechanisms for developing electronic payment methods on financial inclusion, with a general trend of employees on online payment solutions and the development of technical infrastructure as the most effective mechanisms in achieving the required levels of financial inclusion according to their point of view.

Through its findings, the study recommends the need to periodically and immediately update the legislation and laws regulating electronic payment transactions, enhance the digital readiness of Algerian banks to adopt innovative financial solutions and support them with regulatory testing environments, while intensifying awareness campaigns for the benefit of individuals and institutions, especially the financially excluded groups.

Keywords:

Electronic payment methods, financial inclusion, Algerian banks, financial technology, financial awareness, digital culture.

Résumé :

L’étude vise à mettre en évidence la contribution des mécanismes de développement du paiement électronique au renforcement de l’inclusion financière dans les banques algériennes en s’appuyant sur des solutions issues d’expériences internationales de premier plan, puis en appliquant les résultats théoriques obtenus à un échantillon d’agences bancaires publiques de l’Etat de Guelma et en sondant les opinions et positions de leurs employés concernant ces solutions à l’aide du questionnaire et du programme SPSS.

L’étude a abouti à de nombreux résultats qui tournent autour de l’importance de fournir un système électronique intégré et un environnement favorable à l’adoption de solutions modernes pour développer des méthodes de paiement électronique afin d’améliorer l’inclusion financière. L'étude de terrain a révélé un impact statistiquement significatif des mécanismes de développement des moyens de paiement électronique sur l'inclusion financière, bien que les avis des membres de l'échantillon concordent sur deux des cinq mécanismes proposés, à savoir l'adoption de solutions de paiement en ligne et le développement de structures techniques afin de parvenir à une modernisation efficace des moyens de paiement électronique, à travers lesquels le niveau d'inclusion financière dans les banques algériennes peut être soutenu.

En conséquence, l’étude suggère la nécessité de mettre à jour immédiatement les lois régissant les transactions de paiement électronique et d’améliorer la préparation numérique des banques pour adopter des solutions financières innovantes et les soutenir avec des environnements de test réglementaires, tout en intensifiant les campagnes de sensibilisation pour soutenir la sensibilisation financière et la culture numérique, en particulier parmi les groupes financièrement exclus.

Mots-clés : Moyens de paiement électroniques, inclusion financière, banques algériennes, technologie financière, sensibilisation financière, culture numérique

الفهارس

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
شكر وعرفان	
إهداء	
مستخلص باللغة العربية	
مستخلص باللغة الإنجليزية	
مستخلص باللغة الفرنسية	
فهرس المحتويات	II
فهرس الجدوال	IX
فهرس الأشكال	XII
قائمة المختصرات	XV
مقدمة	أ-د
الفصل الأول: مدخل إلى وسائل الدفع الإلكتروني	**100-1**
تمهيد	**2**
المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول وسائل الدفع الإلكتروني	**3**
المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني	**3**
أولا: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني	**3**
ثانيا: خصائص ومميزات وسائل الدفع الإلكتروني	**5**
المطلب الثاني: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني ودوافع إعتمادها	**6**
أولا: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني	**7**
ثانيا: دوافع إعتماد وسائل الدفع الإلكتروني	**8**
المطلب الثالث: أنظمة تداول وسائل الدفع الإلكتروني والأطراف المتعاملة بها	**12**
أولا: أنظمة تداول وسائل الدفع الإلكتروني	**12**
ثانيا: الأطراف المتعاملة بوسائل الدفع الإلكتروني	**17**
المطلب الرابع: إيجابيات وسلبيات التعامل عبر وسائل الدفع الإلكتروني	**18**
أولا: إيجابيات التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني	**18**
ثانيا سلبيات التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني	**20**
المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني	**24**
المطلب الأول: الأوراق التجارية الإلكترونية	**24**
أولا: الشيك الإلكتروني	**24**
ثانيا: السند لأمر الإلكتروني	**28**
ثالثا: السفتجة الإلكترونية	**29**
المطلب الثاني: البطاقات الإلكترونية	**32**

أولا: البطاقات البنكية	32
ثانيا: البطاقات الذكية	41
المطلب الثالث: النقود الإلكترونية والعملات الرقمية	45
أولا: النقود الإلكترونية	46
ثانيا: العملات الرقمية	53
المطلب الرابع: المحافظ الإلكترونية	62
أولا:مفهوم المحفظة الإلكترونية	62
ثانيا: آلية عمل المحفظة الإلكترونية	65
ثالثا: أنواع المحافظ الإلكترونية	65
رابعا: تقنيات التوصيل المستخدمة في عملية تشغيل المحافظ الإلكترونية	68
المبحث الثالث: متطلبات العمل بوسائل الدفع الإلكتروني	68
المطلب الأول: البنية التحتية للعمل بوسائل الدفع الإلكتروني	68
أولا: البنية القانونية	68
ثانيا: البنية التقنية	70
المطلب الثاني: المعاملات الإلكترونية	74
أولا: مفهوم المعاملات الإلكترونية	74
ثانيا: أنواع المعاملات الإلكترونية	75
المطلب الثالث: الثقافة الرقمية	85
أولا: مفهوم الثقافة الرقمية	86
ثانيا: أهمية وأبعاد الثقافة الرقمية	87
ثالثا: إرشادات نشر الثقافة الرقمية	88
المطلب الرابع: آليات الحماية والأمن للتعامل بوسائل الدفع الإلكتروني	89
أولا: التأمين عبر تقنية التشفير	91
ثانيا: شهادات التوثيق	92
ثالثا: إعتماد التوقيع الرقمي	93
رابعا: آليات حمائية أخرى لضمان أمن التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني	94
خلاصة الفصل	100
الفصل الثاني: الإطار النظري للشمول المالي	192-101
تمهيد	102
المبحث الأول: ماهية الشمول المالي	103
المطلب الأول: مقاربة تعريفية حول الشمول المالي	103
أولا: نبذة تارخية حول الشمول المالي	103
ثانيا: تعريف الشمول المالي	104
المطلب الثاني: أهمية وأهداف والشمول المالي	107

أولا أهمية الشمول المالي	107
ثانيا:أهداف الشمول المالي	109
المطلب الثالث: أبعاد الشمول المالي	110
المطلب الرابع: مؤشرات قياس مستويات الشمول المالي	114
المبحث الثاني: مقومات الشمول المالي وتأثيراته الأساسية	118
المطلب الأول: مبادئ الشمول المالي	118
المطلب الثاني: المحددات الأساسية للشمول المالي	121
المطلب الثالث: ركائز الشمول المالي وتحديات تحقيقه	125
أولا: ركائز الشمول المالي	125
ثانيا: تحديات الشمول المالي	131
المطلب الرابع: الإطار المتكامل للشمول المالي وتأثيراته	132
أولا: الإطار المتكامل للشمول المالي	132
ثانيا: تأثيرات الشمول المالي على بعض المتغيرات الإقتصادية	137
المبحث الثالث:واقع الشمول المالي في العالم مع الإشارة إلى تجارب رائدة	142
المطلب الأول: تطور مستويات الشمول المالي في العالم والأطراف الداعمة له	142
أولا: الشمول المالي على الصعيد العالمي	142
ثانيا: الأطراف الداعمة لتحقيق الشمول المالي والرفع من مستوياته	149
المطلب الثاني: تجارب عالمية في تحقيق الشمول المالي	154
أولا: تجربة الهند	155
ثانيا: تجربة كينيا	160
ثالثا: تجربة السويد	164
المطلب الثالث: تجارب عربية وإسلامية في تحقيق الشمول المالي	167
أولا: تجربة الإمارات العربية المتحدة	168
ثانيا: تجربة المملكة العربية السعودية	172
ثالثا: تجربة ماليزيا	177
المطلب الرابع: الدروس المستوحاة من تجارب الدول الرائدة في تحقيق الشمول المالي	180
أولا: تبني ووضع إستراتيجية وطنية	180
ثانيا: دعم سياسات بناء الأصول	181
ثالثا: تكثيف برامج محو الأمية وتعزيز الثقة المالية	182
رابعا: تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة	184
خامسا:دعم التمويل الأصغر	186
سادسا: إعتماد الخدمات المالية الرقمية والإستفادة من الإستخدام المكثف لوسائل التواصل الإجتماعي	186
سابعا: التوجه نحو الصناعة المالية الإسلامية	189

ثامنا: بناء الهوية الرقمية	190
خلاصة الفصل	192
الفصل الثالث: آليات تحديث وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية لدعم الشمول المالي	283-193
تمهيد	194
المبحث الأول: تحليل واقع أساليب الدفع الإلكتروني في الجزائر	195
المطلب االأول: النظام البنكي الجزائري على ضوء الإصلاحات الجوهرية	195
أولا: الإصلاحات الرئيسية في النظام البنكي الجزائري قبل صدور قانون النقد والقرض	195
ثانيا: إصلاحات النظام البنكيالجزائري في ظل صدور قانون النقد والقرض وبعد صدوره	197
المطلب الثاني: واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر	201
أولا: وسائل الدفع الإلكتروني من الناحية التشريعية	201
ثانيا: أشكال وسائل وتقنيات الدفع الإلكتروني المعتمدة في البنوك الجزائرية	202
ثالثا: مؤشرات الدفع الإلكتروني في الجزائر	210
المطلب الثالث: تحديات وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية	217
أولا: تخلف البنية التحتية الرقمية	218
ثانيا: غياب الثقافة البنكية الرقمية	219
ثالثا: تحديات هيكلية وتأخر إعتماد التجارة الإلكترونية	220
المطلب الرابع: آليات مواجهة تحديات وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية	221
أولا: تهيئة وتطوير البنى التحتية	221
ثانيا : تعزيز الأمن السيبراني	225
ثالثا: ترقية العنصر البشري	227
رابعا: التمكين الرقمي للمواطنيين والهوية الرقمية	228
المبحث الثاني: الشمول المالي في الجزائر	231
المطلب الأول: واقع الشمول المالي في الجزائر – قراءة في المؤشرات-	232
أولا: مؤشر إمتلاك الحسابات في المؤسسات المالية الرسمية الجزائرية	232
ثانيا مؤشرات المدفوعات الرقمية في المؤسسات المالية الرسمية الجزائرية	234
ثالثا: مؤشرات الإقتراض والإدخار على مستوى المؤسسات المالية الرسمية الجزائرية	236
المطلب الثاني: تحديات الشمول المالي في البنوك الجزائرية	237
أولا: ضعف البنية التحتية وغياب الدعم المالي الدولي	237
ثانيا: إنخفاض مستويات المنافسة المالية ومحدودية المؤسسات المالية غير البنكية	239
ثالثا: ضعف المؤسسات المالية والبنكية الرسمية	240
المطلب الثالث: آليات دعم مستويات الشمول المالي في البنوك الجزائرية	242
أولا: رقمنة الخدمات المالية وتحديث نظم الدفع الإلكتروني	242

ثانيا: تكييف القوانين والتشريعات الخاصة بالنظام المالي مع الأهداف المسطرة لدعم مستويات الشمول المالي	244
ثالثا: تعزيز التثقيف المالي في الجزائر وتمكين المرأة إقتصاديا	244
المطلب الرابع: دور بنك الجزائر في دعم مستويات الشمول المالي	247
أولا: الشمول المالي وفق مفهوم بنك الجزائر	247
ثانيا: تعليمات وتدابير بنك الجزائر لتعزيز الشمول المالي	247
المبحث الثالث: آليات تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية عبر تحديث وسائل الدفع الإلكتروني	251
المطلب الأول: مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز مستويات الشمول المالي في البنوك الجزائرية	251
أولا: تخفيض التكاليف ورفع القدرة على إستخدام الخدمات المالية	251
ثانيا: تعزيز الوصول إلى الفئات غير المشمولة ماليا	252
ثالثا: تعزيز الأمن وحماية المستهلك	253
المطلب الثاني: الجهود المبذولة لتحديث وسائل الدفع الإلكتروني وصولا إلى الشمول المالي في البنوك الجزائرية	254
أولا: إنشاء المؤسسات القائمة على عصرنة وتداول وسائل الدفع الإلكتروني	254
ثانيا: تحديث أنظمة الدفع في البنوك الجزائرية	259
المطلب الثالث: آليات عصرنة وسائل الدفع الإلكتروني لدعم الشمول المالي في البنوك الجزائرية	264
أولا: إعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول	264
ثانيا: إعتماد حلول التكنولوجيا المالية	271
ثالثا: التوجه نحو إصدار عملة رقمية مركزية	277
المطلب الرابع: الحاجة إلى نهج شامل لتعزيز الشمول المالي عبر تحديث وسائل الدفع الإلكتروني	280
خلاصة الفصل	283
الفصل الرابع: دراسة حالة عينة من وكالات بنوك عمومية بولاية قالمة	388-284
تمهيد	285
المبحث الأول: تقديم البنوك الجزائرية والوكالات البنكية محل الدراسة	286
المطلب الأول: لمحة عن البنوك والوكلات البنكية محل الدراسة	286
أولا: الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط – بنك CNEP-Bank	286
ثانيا: البنك الوطني الجزائريBNA	287
ثالثا: القرض الشعبي الجزائريCPA	288
رابعا: بنك الجزائر الخارجي BEA	289
خامسا: بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-Bank	290
سادسا: بنك التنمية المحلية BDL	291
المطلب الثاني: آليات الدفع الإلكتروني المتاحة لدى البنوك والوكالات البنكية محل الدراسة	292

أولا: البطاقات البنكية	292
ثانيا: الدفع عبر الإنترنت	311
ثالثا: الدفع عبر الهاتف المحمول	311
المطلب الثالث: آليات تعزيز الشمول المالي في البنوك العمومية محل الدراسة	312
أولا: إمتلاك الحسابات البنكية	312
ثانيا: تنويع منتجات التمويل	315
ثالثا: التنويع في المنتجات الإدخارية	321
رابعا: إدخال منتجات الصيرفة الإسلامية	325
المطلب الرابع: الخدمات الإلكترونية الحديثة المرافقة لآليات الدفع الإلكتروني لدعم مستويات الشمول المالي في البنوك والوكالات البنكية محل الدراسة	331
المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية	337
المطلب الأول: وصف منهج ومجتمع وعينة الدراسة	337
أولا: منهج الدراسة	337
ثانيا: مجتمع الدراسة	339
ثالثا: عينة الدراسة	339
المطلب الثاني: مصادر جمع البيانات والأدوات المستخدمة في الدراسة	341
أولا: الملاحظة	341
ثانيا :المقابلة	341
ثالثا: الوثائق والسجلات	342
رابعا: الإستبانة	342
المطلب الثالث: المعالجة الإحصائية والنموذج المعتمد في الدراسة	344
أولا: المعالجة الإحصائية	344
ثانيا:متغيرات الدراسة والنموذج المعتمد فيها	346
المطلب الرابع: قياس شروط الاختبار لأداة الدراسة	347
أولا: قياس ثبات الدراسة(Reliability)	347
ثانيا: اختبار الطبيعة	348
ثالثا: صدق أداة الدراسةValidity	349
المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية	355
المطلب الأول: تحليل نتائج الجزء الأول للدراسة	355

أولا: توزيع أفراد العينة حسب الجنس	**355**
ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	**356**
ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	**357**
رابعا: توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي	**357**
خامسا: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة في القطاع البنكي	**358**
سادسا: توزيع أفراد العينة حسب البنك المستخدم	**358**
المطلب الثاني: تحليل نتائج الجزء الثاني للدراسة	**359**
أولا: تحليل بيانات المحور الأول	**359**
ثانيا: تحليل بيانات المحور الثاني	**368**
المطلب الثالث: فرضيات الدراسة وتحليل نتائجها	**371**
المطلب الرابع: مناقشة وتحليل نتائج فرضيات الدراسة	**385**
خلاصة الفصل	**388**
الخاتمة	**396-389**
قائمة المراجع	**427-397**
ملاحق	

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1)	تعاريف مصطلح وسائل الدفع	4
(1-2)	مؤشرات قياس جودة الخدمات المالية	113
(2-2)	مؤشرات قياس الشمول المالي وفق المعايير الدولية	115
(3-2)	مؤشرات الشمول المالي الفرعية لدولة الإمارات العربية المتحدة	168
(1-3)	النصوص القانونية التي تشرع تداول الأوراق التجارية الإلكترونية	203
(2-3)	عدد الوكالات البنكية حسب المناطق الجغرافية في الجزائر	253
(1-4)	أسقف البطاقات البيبنكية(الذهبية والكلاسيكية) للبنك الوطني الجزائري BNA	293
(2-4)	أسقف بطاقة البيبنكية مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري BNA	294
(3-4)	أسقف بطاقة الأعمال الخاصة بالمهنيين للبنك الوطني الجزائريBNA	294
(4-4)	أسقف بطاقة الأعمال للمؤسسات بالبنك الوطني الجزائريBNA	295
(5-4)	أسقف بطاقة النخبة الأفراد بالبنك الوطني الجزائريBNA	295
(6-4)	أسقف بطاقة النخبة الموجهة للمهنيين بالبنك الوطني الجزائريBNA	296
(7-4)	أسقف بطاقة النخبة الأعمال للمؤسسات بالبنك الوطني الجزائريBNA	296
(8-4)	أسقف بطاقة الأعمال" الضرائب" بالبنك الوطني الجزائريBNA	297
(9-4)	أسقف بطاقة فيزا VISA- BNA	298
(10-4)	المزايا المالية لإستخدام بطاقة الدفع البيبنكية الكلاسيكية على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري CPA	298
(11-4)	أسقف العمليات المالية لبطاقة corporate ببنك القرض الشعبي الجزائري CPA	299
(12-4)	حدود الدفع والسحب وفقا لبطاقة فيزا الكلاسيكية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA	300
(13-4)	أسقف العمليات المالية التي تتم عبر بطاقة فيزا الذهبية VISA GOLD لبنك القرض الشعبي الجزائريCPA	300
(14-4)	عمولة الإشتراك الخاصة ببطاقة ماستر كارد بلاتينوم في القرض الشعبي الجزائري CPA	301
(15-4)	العمولة المفروضة لكل عملية مالية تتم عبر بطاقة ماستر كارد بلاتينوم في القرض الشعبي الجزائريCPA	301
(16-4)	أسقف إستخدام بطاقة ماستر كارد بلاتينومMastercard PLATINUM في القرض الشعبي الجزائريCPA	302
(17-4)	المزايا المالية لبطاقة ماستر كارد الكلاسيكية ببنك بدر	307

(18-4)	المزايا المالية لبطاقة ماستر كارد تيتانيوم MasterCard TITANIUM ببنك بدر	**307**
(19-4)	أسقف إستخدام بطاقتي كوربورايت الفضية والذهبية في بنك التنمية المحلية BDL	**309**
(20-4)	أسقف إستخدام بطاقتي فيزا الفضية والذهبية في بنك التنمية المحلية BDL	**309**
(21-4)	أسقف إستعمال بطاقتي ماستر كارد تيتانيوم وبلاتينيوم في بنك التنمية المحلية BDL	**310**
(22-4)	عمولات إستعمال تطبيق Wimpay-BDL	**312**
(23-4)	توزيع عينة الموظفين الذين شملتهم الدراسة	**340**
(24-4)	توزيع فقرات الإستبانة على المحاور والأبعاد المكونة لها	**343**
(25-4)	مقياس ليكارت الخماسي	**343**
(26-4)	الاتجاه العام حسب مجال المتوسط الحسابي	**344**
(27-4)	مجالات قبول ورفض معامل ألفا كرونباخ	**345**
(28-4)	نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة	**347**
(29-4)	طبيعة بيانات متغيرات الدراسة	**348**
(30-4)	نتائج اختبار معامل بيرسون على بعد اعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول	**349**
(31-4)	نتائج اختبار معامل بيرسون على بعد تبني حلول الدفع عبر الإنترنت	**350**
(32-4)	نتائج اختبار معامل بيرسون على بعد اعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني	**351**
(33-4)	نتائج اختبار معامل بيرسون على بعد تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني	**352**
(34-4)	نتائج اختبار معامل بيرسون على بعد تطوير البنية التحتية	**353**
(35-4)	نتائج اختبار معامل بيرسون على أبعاد محور آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني ومحور الشمول المالي.	**354**
(36-4)	نتائج اختبار معامل بيرسون على محور وسائل الدفع الإلكتروني ومحور الشمول المالي.	**355**
(37-4)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	**356**
(38-4)	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	**356**
(39-4)	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	**357**
(40-4)	توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي	**357**
(41-4)	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة	**358**
(42-4)	توزيع أفراد العينة البنك المستخدم	**359**
(43-4)	استجابة أفراد عينة الدراسة حول بعد الأول: اعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول	**360**
(44-4)	استجابة أفراد عينة الدراسة حول بعد: تبني حلول الدفع عبر الإنترنت	**362-361**

(45-4)	استجابة أفراد عينة الدراسة حول بعد: اعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني	**363**
(46-4)	استجابة أفراد عينة الدراسة حول بعد: تطوير المورد البشري ورفع كفائته في مجال العمل الإلكتروني	**365**
(47-4)	استجابة أفراد عينة الدراسة حول بعد: تطوير البنية التقنية	**367**
(48-4)	استجابة أفراد عينة الدراسة حول محور: الشمول المالي	**370-368**
(49-4)	نتائج اختبار ستودنت للفرضية الرئيسية الأولى	**371**
(50-4)	نتائج اختبار ستودنت للفرضية الرئيسية الثانية	**372**
(51-4)	نتائج تقدير الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز مستويات الشمول المالي.	**373**
(52-4)	نتائج التباين	**374**
(53-4)	نتائج تقدير الانحدار الخطي المتعدد لاختبار دور أبعاد محور آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز مستويات الشمول المالي.	**375**
(54-4)	نتائج التباين	**376**
(55-4)	نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب الجنس	**377**
(56-4)	تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب متغير الجنس	**377**
(57-4)	نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب العمر	**378**
(58-4)	تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب متغير العمر	**378**
(59-4)	يوضح الفروق للمحور الأول حسب متغير العمر	**379**
(60-4)	نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب متغير المؤهل العلمي	**380**
(61-4)	تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	**380**
(62-4)	نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب متغير المنصب الوظيفي	**381**
(63-4)	تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب متغير المنصب الوظيفي	**381**
(64-4)	مصدر الفروق للمحور الأول حسب متغير المنصب الوظيفي	**382**
(65-4)	مصدر الفروق للمحور الثاني حسب متغير المنصب الوظيفي	**382**
(66-4)	نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب متغير سنوات الخدمة	**383**
(67-4)	تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب متغير سنوات الخدمة	**383**
(68-4)	نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب متغير البنك المستخدم	**384**
(69-4)	تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب متغير البنك المستخدم	**384**
(70-4)	يوضح الفروق للمحور الأول حسب متغير البنك المستخدم	**385**
(71-4)	يوضح الفروق للمحور الثاني حسب متغير البنك المستخدم	**385**

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(1-1)	إستخدام الشيك الإلكتروني وإجراءاته	**26**
(2-1)	المؤسسات والمنظمات المصدرة للبطاقات البنكية	**40**
(3-1)	مميزات النقود الإلكترونية	**47**
(4-1)	أطراف عملية إصدار النقود الإلكترونية	**50**
(5-1)	آلية عمل تقنية البلوكتشين	**56**
(6-1)	أنواع العملات الإفتراضية	**59**
(7-1)	أطراف الأعمال التجارية الإلكترونية	**80**
(8-1)	تطور المدفوعات عبر الهاتف المحمول في تنفيد عمليات الدفع المرتبطة بالتجارة الإلكترونية	**82**
(9-1)	الأنظمة الإلكترونية اللازمة للإدارة الإلكترونية	**85**
(1-2)	مميزات الشمول المالي	**107**
(2-2)	الفرق بين الإستبعاد الذاتي والإستبعاد الإجباري	**112**
(3-2)	أبعاد الشمول المالي	**114**
(4-2)	أبعاد مؤشر الشمول المالي FII	**117**
(5-2)	أهم تحديات الشمول المالي	**132**
(6-2)	أهم عوامل تحقيق العدالة الإجتماعية	**140**
(7-2)	نسب ملكية الحسابات في العالم والدول على إختلاف دخلها	**143**
(8-2)	نسبة ملكية الحسابات لدى المؤسسات المالية الرسمية على مستوى العالم	**144**
(9-2)	تدني مستويات الجوة بين الجنسين على مستوى الإقتصادات مرتفعة الدخل والإقتصاديات النامية	**145**
(10-2)	نسب مؤشر المدفوعات الرقمية على مستوى العالم والدول حسب الدخل المحقق فيها	**146**
(11-2)	نسب الإدخار في المؤسسات المالية الرسمية على مستوى العالم والبلدان حسب معدل دخلها	**147**
(12-2)	نسب الإقتراض في المؤسسات المالية الرسمية على مستوى العالم والدول حسب الدخل	**148**
(13-2)	تطور مؤشرات الشمول المالي الأساسية لدولة الهند	**159**
(14-2)	مستويات الشمول المالي في الهند من 2017 إلى غاية 2023	**160**
(15-2)	تطور مؤشرات الإدماج المالي في دولة كينيا	**162**
(16-2)	تطور المؤشرات الأساسية للشمول المالي في دولة السويد	**167**
(17-2)	تطور المؤشرات الأساسية للشمول المالي في دولة الإمارات العربية المتحدة	**171**

(18-2)	نسبة تمكين المرأة في إمتلاك الهواتف المحمولة وإستخدام الإنترنت في المملكة العربية السعودية	**175**
(19-2)	تطور المؤشرات الأساسية للشمول المالي في دولة المملكة العربية السعودية	**176**
(20-2)	تطورات المؤشرات الأساسية للشمول المالي في دولة ماليزيا	**179**
(1-3)	المحاور الرئيسية لإجراءات إصلاح برنامج MEDA	**200**
(2-3)	خطوات إستخدام بطاقة CIB	**206**
(3-3)	مراحل تطور البطاقات البنكية في الجزائر	**207**
(4-3)	تطور نشاط الدفع الإلكتروني عبر نهائيات نقاط البيع TPE	**213**
(5-3)	تطور عدد أجهزة الدفع الإلكتروني نقاط البيع TPEعلى مستوى المساحات التجارية ومقدمي الخدمات في الجزائر	**214**
(6-3)	تطور عدد أجهزة الصراف الآلي في الجزائر	**214**
(7-3)	تطور نشاط السحب عبر أجهزة الصراف الآلي على المستوى الوطني	**215**
(8-3)	تطور عدد المعاملات التي تتم بواسطة آلية الدفع عبر الإنترنت في الجزائر	**216**
(9-3)	تطور نشاط الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول في الجزائر	**217**
(10-3)	تطور عدد الأسر الموصولة بتقنية الألياف البصرية في الجزائر	**223**
(11-3)	تطور عدد الأسر الموصولة بشبكة الإنترنت الثابت(مليون)	**224**
(12-3)	عملية تحديد الهوية ودائرة متطلبات المعاملات عبر الإنترنت	**230**
(13-3)	العوامل التمكينية لإدارة فعالة للمدفوعات الإلكترونية في الجزائر	**231**
(14-3)	مؤشر إمتلاك الحسابات في المؤسسات المالية الرسمية في الجزائر	**233**
(15-3)	نسبة الفجوة بين الجنسين في الجزائر	**234**
(16-3)	تطور مؤشر المدفوعات الرقمية للبالغين في الجزائر	**235**
(17-3)	نسب الإقتراض والإدخار وفق قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي في المؤسسات المالية الجزائرية	**236**
(18-3)	عدد الوكالات البنكية والمالية العاملة في الجزائر نهاية سنة 2022	**240**
(19-3)	أطراف شركة ساتيم	**255**
(20-3)	خدمات شركة ساتيم الوطنية والدولية	**256**
(21-3)	خدمات شركة AEBS في الجزائر	**258**
(22-3)	مجموعات برنامج أعمال تطوير أنظمة الدفع في الجهاز البنكي والمالي الجزائري	**260**
(23-3)	المخطط العام للدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري	**264**
(24-3)	تطور عدد مشتركي الهاتف المحمول في الجزائر	**269**
(25-3)	تطور إستخدام شبكة الهاتف المحمول	**270**
(26-3)	ترتيب الجزائر في إمتلاكها لشركات التكنولوجيا المالية	**277**
(27-3)	آلية إصدار عملة الدينار الرقمي الجزائري	**280**
(28-3)	المحاور الخمسة للإستراتيجية الوطنية لعصرنة الدفع الإلكتروني	**282**

(1-4)	شروط إمتلاك حساب بنكي للافراد والمهنيين لدى بنك الجزائر الخارجي BEA	**313**
(2-4)	تشكيلة الحلول التمويلية لدى الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط- بنك	**316**
(3-4)	باقة منتجات وخدمات التمويل للبنك الوطني الجزائريBNA	**317**
(4-4)	سلسلة الصيغ التمويلية لدى بنك القرض الشعبي الجزائريCPA	**318**
(5-4)	عروض التمويل الخاصة بالمشاريع المدعمة من طرف الدولة المتاحة لدى بنك القرض الشعبي الجزائري CPA.	**318**
(6-4)	عروض التمويل المقدمة لدى بنك التنمية المحلية BDL	**321**
(7-4)	باقة منتجات الإدخار الموفرة لدى البنك الوطني الجزائريBNA	**322**
(8-4)	منتجات الإدخار لدى بنك القرض الشعبي الجزائريCPA	**323**
(9-4)	المنتجات الإدخارية المقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجيBEA	**324**
(10-4)	منتجات التمويل الإسلامي الموفرة من طرف الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط بنك CNEP	**326**
(11-4)	مجموعة متنوعة من المنتجات الإدخارية الإسلامية التابعة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	**330**
(12-4)	الخدمات البنكية الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري BNA	**333**
(13-4)	حزمة منتجات الدفع الإلكتروني للإلتزمات الضريبية للبنك الوطني الجزائري BNA	**334**
(14-4)	آلية الوفاء بالإلتزمات الضريبية وفق منتجات الدفع الإلكتروني للبنك الوطني الجزائري BNA	**334**
(15-4)	عدد أفراد عينة الدراسة وفقا لأساليب البحث	**340**
(16-4)	نموذج الدراسة	**346**
(17-4)	اختبار التوزيع الطبيعي	**348**
(18-4)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	**356**
(19-4)	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	**356**
(20-4)	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	**357**
(21-4)	توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي	**357**
(22-4)	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة	**358**
(23-4)	توزيع أفراد العينة البنك المستخدم	**359**

قائمة المختصرات

نظام التسوية الإجمالية في الوقت الحقيقي	Real Time Gross Settlement System	**RTGS**
نظام التسوية الصافية في الوقت المحدد	Deslgnated – Time Net Settlement System	**DTNS**
نظام جمعية الإتصالات المالية بين البنوك	The Society for Worldwide International Bank Financial Télécommunication	**SWIFT**
نظام التحويلات المالية الإلكترونية	Transfert Fonds Electronique	**EFT**
نظام دار المقاصة الإلكترونية	Automated Clearing Houses	**ACH**
بروتوكول التعاملات الإلكترونية الآمنة	Secure Electronic Transactions Specification	**SET**
بروتوكول الطبقة الآمنة	Secure Sockets Layer	**SSL**
بروتوكول أمن طبقة النقل	Transport Layer Security	**TLS**
نظام الجزائر للمقاصة المسافية ما بين البنوك	Algérie Télé-Compensation-Inter bancaire	**ATCI**
النظام الجزائري للتسوية الإجمالية في الوقت الحقيقي	Algeria Real Time Settlements	**ARTS**
تقنية السجلات اللامركزية / الموزعة	Distributed Ledger Technology	**DLT**
الشبكة النقدية ما بين البنوك	Réseau Monétique Interbancaire	**RMI**
شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك	Société d'automatisation des transactions interbancaires et de Monétique	**SATIM**
نهائي الدفع الإلكتروني	Terminal de paiement Electronique	**TPE**
رمز الإستجابة السريعة	Quick Respense Code	**QR-Code**
الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية	Algeria E-Banking Services	**AEBS**

المقدمة

1. تمهيد:

إن بروز الثورة الصناعية الرابعة والتي تظهر جليا من خلال اجتياح تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لجميع الميادين الاقتصادية وحتى الاجتماعية، والتي كان لها تأثير عميق على الصناعة المالية بصفة عامة والبنكية بصفة خاصة، حيث جعلت المؤسسات البنكية في دائرة التهديد بدخول منافسين جدد على الساحة يقدمون خدمات مالية بجودة عالية وبأسعار معقولة، وبالتالي أضحت البنوك أمام حتمية الانتقال من الطابع التقليدي في تقديم منتجاتها وخدماتها البنكية إلى الطابع الرقمي القائم على الوسائط الإلكترونية، لاسيما مع التطور غير المسبوق للتجارة الإلكترونية وتغير نماذج الأعمال في مجال المبادلات التجارية، هذه الأخيرة أوجدت الحاجة إلى تطوير آليات الدفع التقليدية واعتماد وسائل الدفع الإلكتروني التي أثبتت نجاعتها في تحقيق السرعة، الكفاءة والفعالية في إتمام المعاملات المالية بدرجة أمان عالية.

وبالرغم من التطور الذي شهدته الصناعة البنكية في تقديم الخدمات وتحقيق قاعدة أوسع من العملاء إلا أنه تم تسجيل سنة 2014 أكثر من ملياري شخص عبر العالم لا يمنكهم الوصول والاستفادة من الخدمات المالية الرسمية، الأمر الذي أثار اهتمام الحكومات للبحث عن سبل تحقيق الشمول المالي، هذا المصطلح الذي أصبح من القضايا البارزة خلال السنوات الأخيرة واعتبره الاقتصاديون عامل تمكين مهم للحد من عدم المساواة والخروج من دائرة الفقر، لذا تم إدراجه ضمن المحاور الإستراتيجية لأجندة التنمية الاقتصادية العالمية.

وتحقيقا لمعدلات عالية من الإدماج المالي انتهجت الدول عبر العالم العديد من السياسات لتمكين الأفراد والمؤسسات من الوصول واستخدام المنتجات والخدمات المالية بطريقة مسؤولة ومستدامة بكفاءة وأمان عاليين،لاسيما في الاقتصاديات النامية حيث تكون الحاجة إلى الشمول المالي أكبر.

وتعتبر الجزائر من الدول النامية التي تسعى إلى تطوير منظومتها البنكية عبر تحديث بنيتها التقنية بادخال أنظمة الدفع الآلية (آرتس وأتكي) التي وضعت حيز الخدمة سنة 2006 وإنشاء الشبكة البنكية لتفعيل قابلية التشغيل البيني بين البنوك الجزائرية من أجل توفير الراحة، السهولة والأمان للمستهلكين لاستخدام خدمات الدفع الإلكترونية إلا أنها بالرغم من الجهود المبذولة لازالت تعاني من إرتفاع نسبة الإقصاء المالي بها. وفي ظل التوجه نحو إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر كنموذج حديث للأعمال ومدخل للتحول إلى الإقتصاد الرقمي ، أدركت البنوك الجزائرية حاجتها للبحث عن سبل وآليات ناجعة تحقق من خلالها التطور المطلوب في وسائل الدفع الإلكتروني لإزالة ثقافة النقد السائدة وتحقيق الوصول الفعال لمنتجاتها وخدماتها البنكية والتغلب على العديد من التحديات لاسيما المتعلقة بالبنية التحتية والمتطلبات الدنيا من الأمان وحماية المستهلكين، من خلال تبني حلول تكنولوجية تمكنها من إتاحة خيارات دفع إلكتروني متنوعة تعمل على إستقطاب الفئات المستبعدة ماليا من مؤسسات وأفراد، وتدعم قدراتهم على الاستفادة من الخدمات المالية الرسمية بجودة أعلى وبأقل التكاليف مع السهولة في الاستخدام.

إشكالية الدراسة:

يولي صناع السياسات والقرار عبر العالم أهمية بالغة لموضوع الشمول المالي وسبل تعزيزه لما له من دور جوهري في تحقيق النمو الشامل، ونظرا لكون وسائل الدفع الإلكتروني المساهم الفعال في الوصول إلى هذه الغاية، يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي:

هل تؤثر آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة؟

وللإجابة على التساؤل المطروح والإلمام بمختلف جوانب الموضوع ، ارتأينا تجزئة الإشكالية الرئيسية الموضوعة إلى تساؤلات فرعية كما يلي:

- هل توجد توجهات فعلية لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة ؟
- هل تعمل وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة على دعم مستوى الشمول المالي بها ؟
- هل توجد علاقة تأثيرية بين آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة ؟
- هل توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين المتغيرات الديمغرافية وإجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة؟

2. **الفرضيات:**

تماشيا مع متطلبات الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

- **الفرضية الرئيسية الأولى**: توجد آليات فعلية لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة.
- **الفرضية الرئيسية الثانية**: تعمل وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة على دعم مستوى الشمول المالي بها.
- **الفرضية الرئيسية الثالثة**: توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (α=0.05) بين آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني و الشمول المالي في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة.

وتندرج تحت هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية تتمثل فيما يلي:

- **الفرضية الفرعية الأولى**: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول على الشمول المالي في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة عند مستوى المعنوية (α=0.05)
- **الفرضية الفرعية الثانية** : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتبني حلول الدفع عبر الإنترنت على الشمول المالي في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة عند مستوى المعنوية (α=0.05)

- **الفرضية الفرعية الثالثة :** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني على الشمول المالي في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة عند مستوى المعنوية (α=0.05)
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني على الشمول المالي في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة عند مستوى المعنوية (α=0.05)
- **الفرضية الفرعية الخامسة** : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطوير البنية التقنية على الشمول المالي في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة عند مستوى المعنوية (α=0.05)

- **الفرضية الرئيسية الرابعة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية وإجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة

3. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الوصول المالي وإستقطاب الأشخاص لاستخدام المنتجات والخدمات البنكية وذلك لما تتيحه هذه الآليات الحديثة من حلول دفع سهلة وسريعة ذات جودة وأمان عاليين تلبي إحتياجاتهم المالية وتتماشى مع رغباتهم لاعتمادها على الهواتف المحمولة وشبكة الإنترنت.

كما تزداد أهمية الدراسة كونها تقدم إضافة بحثية في مجال الدفع الإلكتروني في الجزائر من خلال إجراء دراسة ميدانية لإستطلاع آراء عينة من موظفي وكالات بنوك عمومية بولاية قالمة حول آليات مقترحة لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني في المؤسسات البنكية الجزائرية توفر الدراسة عبرها معلومات ونتائج تساهم في معرفة التحديات التي تحول دون تبني حلول دفع إلكتروني مبتكرة في البنوك الجزائرية والعمل على معالجتها عبر الاخذ بجميع التدابير والإجراءات التي تضمن الوصول الفعال لمختلف الخدمات البنكية لاسيما الرقمية منها من أجل رفع مستوى الشمول المالي بها.

4. أهداف الدراسة:

ترمي هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نوجزها فيما يلي :

- التعريف بوسائل الدفع الإلكتروني و تحديد متطلبات العمل بها.
- تسليط الضوء على الشمول المالي و عرض سبل تحقيقه من خلال عرض تجارب دولية رائدة.
- دراسة واقع نشاط الدفع الإلكتروني ومستوى الشمول المالي في الجزائر.
- إبراز مساهمة تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في دعم الشمول المالي في المؤسسات البنكية الجزائرية.

5. دوافع اختيار موضوع الدراسة:

تعود أسباب اختيار موضوع الدراسة لدافعين رئيسيين وهما:

- **الدافع الشخصي:**
  - علاقة الموضوع بمجال التخصص والمتمثل في إقتصاد نقدي وبنكي.
  - موضوع الدراسة يعد من المواضيع الحديثة نسبيا.
  - الرغبة في دراسة أسباب اهتمام الحكومات والمؤسسات الدولية بقضايا تحقيق الشمول المالي عبر العالم ومعرفة دور وسائل الدفع الإلكتروني في بلوغ هذا المسعى باعتبارها حجر الزاوية في مختلف المعاملات.
- **الدافع الموضوعي:**
  - الوقوف على الجهود المبذولة من طرف الحكومة الجزائرية لتحقيق هذا المسعى الدولي ومعرفة الإجراءات المتخذة والسياسات المنتهجة في هذا الجانب.
  - المساهمة في إثراء البحث العلمي من خلال دراسة آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية ودورها في تعزيز الشمول المالي بها، مع إسقاط المفاهيم والجوانب النظرية على وكالات البنوك العمومية المتواجدة بولاية قالمة.

6. إطار وحدود الدراسة:

تم تحديد الدراسة بإطارين زماني ومكاني كما يلي:

- **الإطار الزماني:**

تغطي هذه الدراسة في أهم تحليلاتها الفترة من 2011 إلى غاية 2024، وإن كانت هناك معطيات وأفكار تعود لسنوات خارج هذه الفترة من باب الإطلاع على مختلف تطورات بعض جوانب الموضوع، أما فيما يخص الجانب الميداني فتم خلال المدة الممتدة من جانفي إلى غايةجوان 2024، وتم في هذه الفترة جمع البيانات حول الدراسة الميدانية وبناء الاستبيان وتوزيعه واسترجاعه وتحليله.

- **الإطار المكاني:**

تم إسقاط الدراسة في جانبها التطبيقي على دور آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية لدعم مستويات الشمول المالي مع تخصيص دراسة الحالة بتطبيق البحث على وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة.

7. منهج الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المناهج التالية والتي تتلائم مع طبيعة الدراسة:

- **المنهج الوصفي :** من خلال عرض مختلف المفاهيم المرتبطة بموضوع البحث.
- **المنهج التحليلي:** من خلال تحليل البيانات حول تطور مستويات الشمول المالي عند التطرق إلى تجارب بعض الدول المختارة والجزائر بالإضافة إلى تحليل أهم مؤشرات تطور نشاط الدفع الإلكتروني في الجزائر.
- **المنهج الإحصائي:** من خلال تحليل البيانات والمعلومات إحصائيا بالاعتماد على نتائج برنامج $SPSS_{v27}$
- **منهج دراسة الحالة :** من خلال إسقاط الدراسة النظرية على عينة من وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة.

8. أدوات الدراسة:

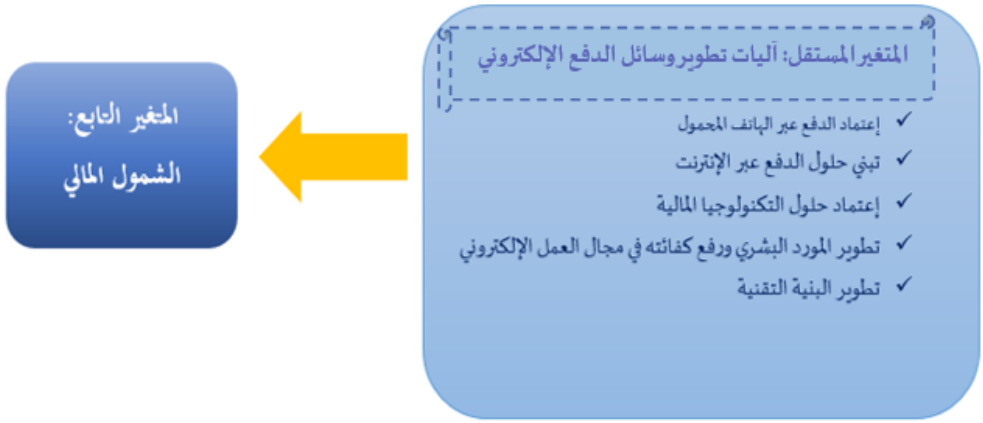
تماشيا مع طبيعة موضوع الدراسة تم استخدام أدوات متنوعة للوصول إلى الأهداف المرجوة من الدراسة وتمثلت هذه الأدوات في المسح البيبليوغرافي بالاعتماد على الكتب والمجلات الاقتصادية المرتبطة بموضوع البحث والبحوث الأكاديمية والملتقيات العلمية والتقارير الصادرة عن هيئات ومنظمات ومؤسسات محلية ودولية ذات العلاقة بالدراسة بالإضافة إلى الإستعانة بمواقع إلكترونية تهتم بجانب البحث، أما في الجانب الميداني فقد اعتمدنا على الملاحظة والمقابلة والاستبيان وبرنامج $SPSS_{V27}$.

9. عينة ونموذج الدراسة:

تم اختيار البنوك الجزائرية باعتبارها المهيمن الرئيسي على السوق البنكية والمالية في الجزائر وتم تسليط الضوء على وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة كعينة لدراسة الحالة وتم اختيارنا لهذه العينة لعدم وجود دراسات وأبحاث أكاديمية اهتمت بهذا الجانب على مستوى الولاية.

و تشمل الدراسة متغيرين رئيسيين أحدهما مستقل والمتمثل في: آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني والآخر يعتبر متغير تابع والمتمثل في الشمول المالي كما هو موضح في الشكل الموالي:

الشكل رقم(01): نموذج الدراسة



10. الدراسات السابقة:

إهتمت العديد من الدراسات الأكاديمية بموضوع البحث سواءا بأحد شقيه أو بالإطار العام له، ومن بين الدراسات التي تم الإطلاع عليها:

- **الدراسات باللغة العربية:**

■ دراسة : فؤاد محمد عبد الله الخزرجي ،بعنوان:"مدى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في الشمول المالي – دراسة ميدانية- "،(2020)، مقال منشور بمجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ،حيث تطرق الباحث إلى تأثير استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية على الشمول المالي ، واستخدم الباحث في دراسته الإستبانة كأداة للدراسة ووُجهت لعينة من موظفي البنوك التجارية في العراق ، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\propto = 0,05$ للخدمات المصرفية الإلكترونية على الشمول المالي في البنوك التجارية العراقية وأوصى الباحث من خلال هذه النتائج على ضرورة تبني البنوك العراقية المزيد من الابتكارات المالية لجذب قاعدة أوسع من العملاء لمجاراة تطورات القطاع المصرفي العالمي.

■ دراسة: عبد الرحمان يسعد و آخرون، " دور المحفظة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي " (2021)، مقال منشور بمجلة المنتدى للدراسات و الأبحاث الاقتصادية، هدف الباحثون من خلال هذه الدراسة إلى تحديد مساهمة المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لاسيما في زمن أزمة كوفيد-19،واعتمد الباحثون على الأسلوب الوصفي التحليلي في إعداد ها وتوصل الباحثون إلى أن دعم أداء الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى عصرنة البنى التحتية للاتصالات من أجل ترقية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذا تدعيم المستهلك الإلكتروني ضمن اقتصاد مؤسس على العلم والمعرفة بالإضافة إلى وضع إطار شامل تدمج فيه كل الأسس المالية لبناء منصة مستدامة للأموال المحمولة.

- دراسة :هاجر أميرة بورايو ،" دور وسائل الدفع الحديثة في تفعيل التجارة الإلكترونية في الجزائر "، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة البليدة 2 ،(2019-2020)، الجزائر. تهدف الدراسة إلى إبراز دور وسائل الدفع الحديثة لتفعيل التجارة الإلكترونية من خلال رقمنة القطاع المصرفي والاستفادة من تجارب دولية في هذا المجال .وتوصلت الدراسة إلى أن تفعيل التجارة الإلكترونية يتطلب اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال كبنية أساسية وتبني وسائل الدفع الحديثة .

- دراسة: عبد الغاني مولودي الموسومة ب:"الإبتكار في التكنولوجيا المالية ودوره في تطوير أداء المؤسسات المالية من خلال منظومة الشمول المالي (دراسة عينة من المؤسسات المالية الجزائرية)، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير ، جامعة أحمد دراية، الجزائر(2022-2021) ، يرمي الباحث من خلال هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة والأثر المتواجد بين ابتكارات التكنولوجيا المالية وتطور أداء المؤسسات المالية الجزائرية في ظل تحقيق متطلبات الشمول المالي وتوصل الباحث إلى العديد من النتائج أهمها: الاستفادة من ابتكارات التكنولوجيا المالية من خلال امتلاك المهارات والتقنيات التي تسمح باكتساب وإنتاج وتوفير خدمات ذات منافع إضافية باستمرار لها أثر على كفاءة أداء المؤسسات المالية وتطورها.

➢ **الدراسات باللغة الأجنبية:**

- دراسة :Riha Parvin & Niyaz Panakaje, الموسومة ب: A Study on the Prospects and Challenges of Digital Financial Inclusion، مقال منشور بمجلة International Journal of Case Studies in Business, IT, and Education(2022)،هدفت الدراسة إلى تقييم تحديات وآفاق الشمول المالي الرقمي وتوصلت الدراسة إلى أن الشمول المالي الرقمي يعمل كمحفز رئيسي للازدهار الاجتماعي والاقتصادي المستدام الشامل، وأوصت الدراسة بضرورة الاستفادة من التقدم التكنولوجي لتمكين المؤسسات المالية من إنشاء منصات رقمية تقدم من خلالها خدمات مالية متكاملة.

- دراسة:Jeremy Srouji،بعنوان: Digital Payments, the Cashless Economy,and Financial Inclusion in the United Arab Emirates: Why Is Everyone Still Transacting in Cash، مقال منشور بمجلة Journal of Risk and Financial Management(2020)،يهدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين النقد والمدفوعات الرقمية في البلدان التي تعاني من الاستبعاد المالي وعدم المساواة الاجتماعية والاقتصادية بالإشارة إلى حالة دول الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية، وتوصل الباحث إلى أهم النتائج وهي أن جاهزية البنية التحتية وتوفر متطلبات الأمن السيبراني وانخفاض تكاليف المعاملات خاصة رسوم الخدمات التجارية للمؤسسات الصغيرة بالإضافة إلى تنوع أنظمة الدفع هي أهم عوامل التخلي عن النقد والتحول نحو المدفوعات الرقمية للرفع من مستويات الشمول المالي.

من خلال عرض الدراسات السابقة توصلنا إلى الاستنتاجات الآتية:

- تشير الدراسات السابقة إلى أهمية تبني الإبتكارات المالية الحديثة في البنوك لاستقطاب الشرائح المستبعدة منها ومجاراة التطورات في القطاع البنكي العالمي.
- تؤكد الدراسات السابقة على إلزامية وجود نهج شامل بقيادة الحكومة يعمل على تطوير البنى التحتية لاسيما المتعلقة بقطاع الإتصالات من أجل تعزيز القدرة على تبني وسائل دفع إلكترونية حديثة مثل المحافظ الإلكترونية بمختلف أنواعها من أجل الإرتقاء بالخدمات البنكية.
- تبرز الدراسات السابقة أن تحديث وسائل الدفع الإلكتروني يتوقف على توفر البنى التحتية المتطورة، الحد الأدنى من متطلبات الأمن السيبراني وتوفر سياسات ضريبية تحفيزية لخفض تكاليف المعاملات منها الرسوم التجارية.
- تسلط الدراسات السابقة الضوء على ضرورة نقل الخبرات والتجارب الدولية في تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر من أجل رفع مسويات الشمول المالي بمؤسساتها البنكية.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الغرض منها فالدراسة الحالية تعمل على تقديم إسهام جديد للأبحاث والدراسات التي تدرس بشكل مباشر مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة في دعم الشمول المالي في البنوك الجزائرية فقد تبين للباحثة من خلال استقراء الدراسات السابقة أنها لم تدرس هذه العلاقة بشكل مباشر وتقوم الدراسة الحالية بإلقاء الضوء على دور آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز مستويات الشمول المالي في البنوك بصفة عامة والبنوك الجزائرية بصفة خاصة مع إجراء دراسة حالة على وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة.

11. هيكلة الدراسة:

للإلمام بجوانب الموضوع ومعالجة الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات الموضوعة تم تقسيم الدراسة إلى أربعة فصول تطرقنا في الفصل الأول إلى المدخل العام لوسائل الدفع الإلكتروني من خلال عرض المفاهيم الأساسية لها و أنواعها وأهم متطلبات العمل بها، وفي الفصل الثاني تناولنا الإطار النظري للشمول المالي وأبرز مقوماته وتأثيراته الأساسية مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية الرائدة في تحقيقه، و الفصل الثالث تضمن دراسة تحليلية لواقع استخدام الدفع الإلكتروني في الجزائر والجهود المبذولة في تطويره وأهم التحديات التي تحول دون ذلك بالإضافة إلى إبراز واقع الشمول المالي في المؤسسات البنكية والمالية الجزائرية مع التركيز على إبراز مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي في البنوك واقتراح آليات لعصرنتها مستقاة من تجارب عالمية ناجحة من أجل تعزيز مستويات الشمول المالي في البنوك الجزائرية وخصصنا الفصل الأخير لدراسة حالة عينة من وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة.

الفصل الأول:

مدخل إلى وسائل الدفع الإلكتروني

تمهيد:

تغيرت وسائل الدفع عبر مراحل زمنية لتصل إلى ماهي عليه اليوم، حتى تواكب التغيرات والمستجدات التي مست المعاملات المالية والتجارية بين الأفراد والمؤسسات، هذه التطورات المتسارعة والمتلاحقة كانت نتاج ما يعرف بإقتصاد المعرفة وما صاحبه من ثورة تكنولوجية ومعلوماتية مست جميع جوانب الحياة الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية، والتي ساهمت في ظهور العديد من المفاهيم الحديثة أهمها مصطلح التجارة الإلكترونية، هذا الأخير شكل الدافع الرئيسي وراء تحديث وسائل الدفع السائدة وإبتكار وسائل دفع إلكترونية تتماشى وتستجيب لمتطلبات النشاط التجاري والمالي في العصر الرقمي، وللتعرف أكثر على وسائل الدفع الإلكتروني إرتأينا تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كما يلي:

- **المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول وسائل الدفع الإلكتروني.**
- **المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني.**
- **المبحث الثالث: متطلبات العمل بوسائل الدفع الإلكتروني.**

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول وسائل الدفع الإلكتروني

بظهور إبتكارات الثورة التكنولوجية تضاعف حجم المعاملات والمبادلات التجارية والمالية عبر العالم، وأضحت وسائل الدفع التقليدية عاجزة على مجابهة السرعة والدقة في تسوية المدفوعات المالية، لذا إنصبت الإهتمامات حول إيجاد السبل الكفيلة بتحديث وسائل الدفع لترتقي إلى مستوى التحديات التي تواجهها في ظل بروز بوادر العصر الرقمي والتحول نحو الأعمال الإلكترونية، لاسيما وأن الثورة التكنولوجية تختلف عن الثورات التي سبقتها (الزراعية،الصناعية،...) فهي لا تعتبر حكرا على دول دون أخرى وإنما هي متاحة للجميع، وهذا ما يخلق الحتمية لمواكبة هذه التطورات السريعة وإعتماد وسائل دفع إلكترونية.

وعليه سنحاول من خلال هذا المبحث الإلمام بالمفاهيم الأساسية لوسائل الدفع الإلكتروني من خلال التطرق إلى تعريفها، خصائصها، أهميتها وأبرز الأنظمة التي تعمل ضمنها والأطراف المتعاملة بها، وفي الأخير إبراز منافعها والمخاطر الناتجة عن تداولها.

المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني

إستجابة لتطورات المجتمعات وتماشيا مع إحتياجاتهم المالية، أخذت وسائل الدفع العديد من الأشكال بدءا بعصر المقايضة أين كانت عبارة عن سلع ثم ظهر عصر التعامل بالنقود المعدنية (الذهب والفضة) ، ومع توسع المعاملات الاقتصادية والتجارية ظهر ما يعرف بالنقود الورقية ثم النقود الإئتمانية، إلا أن التقدم في مجال الإتصالات وبروز ثورة المعلوماتية وعلى رأسها الأنترنت كان له الدور البارز في ظهور الحاجة لوجود أنظمة وأدوات دفع جديدة تلبي المتطلبات الإقتصادية و تتماشى مع التطورات الحاصلة في المجال المالي، وهذا ما إستدعى إبتكار وسائل الدفع الإلكتروني والتي تمثل أسلوبا حديثا من التعاملات المالية المعتمدة على الأنترنت وشبكة الإتصالات ويتم التعامل بها عبر أجهزة وبرامج إلكترونية تنخفض فيها نسبة الخطأ أو تكاد تتلاشى تماما مقارنة بأنظمة الدفع التقليديةالقائمة على العمل اليدوي للإنسان[1].

أولا: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني

إنصب اهتمام العديد من الكتاب والباحثين وحتى المشرعين عبر مختلف أنحاء العالم بوسائل الدفع الإلكتروني باعتبارها جوهر المعاملات المالية في مختلف المجالات، لذا إرتأينا أولا التعريج على مصطلح وسائل الدفع بشكل عام قبل عرض مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني بشكل خاص.

ولتسهيل إستنباط الإستنتاجات من التعاريف المتعلقة بمصطلح وسائل الدفع، إرتأينا عرضها في الجدول الموالي:

[1] حلمي حمزة عباس الاسدي و معتز كاظم حنش المالكي, "مدى تأثير المتطلبات المحاسبية والرقابية في تحسين آليات التعامل مع ادوات الدفع الإلكتروني في مؤسسات الدولة (دراسة ميدانية في جامعة البصرة)", مجلة الاقتصادي الخليجي 36, عدد 44 (2020): 81.

جدول رقم(1-1): تعاريف مصطلح وسائل الدفع

الجهة المعرفة	التعاريف	الإستخلاصات
الكاتب محمد الصيرفي	كل شيء يتم قبوله إجتماعيا من أجل إتمام وتسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وتسديد الديون مما يمكنها من القيام بوظائفها الأساسية وهي الوساطة والدفع العاجل والآجل مع تميزها بالقبول العام"	وسائل الدفع هي عبارة عن الأدوات التي تمكن حاملها من الوفاء بإلتزاماته المالية عاجلا أو آجلا بتنوع طرق التسديد التي تتيحها هذه الأدوات مع ضرورة توفر شرط القبول العام.
المشرع الفرنسي	الأدوات التي تسمح لأي شخص تحويل الأموال بغض النظر عن الوسيط، المعالجة والتقنية المستخدمة "	

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:

محمد الصيرفي، إدارة العمليات المصرفية: العادية، غير العادية، الإليكترونية (مصر: دار الفجر، 2017)، 178.

Banque France," Les Moyens et Les Instrument de payement",14, Décembre 2018 Banque-France.fr

أما وسائل الدفع الإلكتروني فتنوعت وتعددت تعاريفها حسب الأطراف والجهات المهتمة بتحديد معناها من باحثين وكتاب إقتصاديين وهيئات تشريعية ودولية، وإرتأينا عرض البعض منها فيما يلي:

عرفت وسائل الدفع الإلكتروني على أنها:" جميع الوسائل والإجراءات الخاصة بتبادل أوامر الدفع بين الوكلاء الإقتصاديين من خلال الأنترنت"[1].

كما تم تعريفها على أنها:" كل الأدوات التي تصدرها البنوك والمؤسسات[2] كوسيلة دفع بالإعتماد على التقنيات التكنولوجية الحديثة والتي عملت على تطوير وسائل الدفع التقليدية المرتكزة على الدعائم الورقية إلى وسائل يمكن تداولها إلكترونيا"[3].

وعرفها بنك التسويات الدولية على أنها:" مجموعة القواعد، الإجراءات، الأدوات والمؤسسات التي تعمل على تقديم خدمات الدفع وتضمن تحويل الأموال بين المشاركين في النظام بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وخدمات التشفير وشبكات الإتصال، من خلال عقد إتفاق بين المشاركين ومشغل هذا النظام ينص على إستخدام طرائق تقنية متفق عليها لتحويل الأموال"[4].

[1] David Bounie et Pierre Gazé, « Paiement et Internet : analyse, enjeux et perspectives de recherche en économie bancaire », 23 février 2005, 03.

[2] هاني وجيه العطار، التجارة الإلكترونية (الأردن: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2016)، 137.

[3] عامر مطر، الشيك الالكتروني (الأردن: دار الجنان للنشر والتوزيع، 2013)، 16.

[4] طاهر جاسب مكي و شعبان صدام الامارة، "تحليل واقع أنظمة الدفع الإلكتروني في الإقتصاد العالمي للمدة 2006_2016"، مجلة الإقتصاد الخليجي 35، عدد 42 (2019): 116.

وحسب اللجنة الأوروبية تعد وسائل الدفع الإلكتروني:" قيمة نقدية مخزنة إلكترونيا على حامل إلكتروني مثل بطاقة ذات رقاقة أو ذاكرة أو حاسوب تصدر مقابل إيداع مبلغ مالي قيمته لا تقل عن القيمة النقدية الصادرة، يتم قبولها كوسيلة دفع من قبل المؤسسات مع تلك المصدرة لها وتكون تحت تصرف مستعمليها كبديل إلكتروني للقطع والأوراق النقدية"[1].

وعرفها المشرع التونسي في المادة الثانية من قانون التجارة الإلكترونية على أنها: «الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد وعبر شبكات الاتصالات"[2].

وترى الباحثة أن وسائل الدفع الإلكتروني هي " كل أداة تعمل ضمن منظومة إلكترونية للقيام بعملية تحويل الأموال بين المتعاملين (البائع والمشتري)، تحظى بالقبول العام وتخضع للتشريع المعمول به".

ومما سبق يمكننا إستخلاص أن التعاريف السابقة تتوافق في دلالتها على أن وسائل الدفع الإلكتروني هي: "جميع الأدوات التي تعتمد على التقنيات الإلكترونية الحديثة في عملية تحويل الأموال والقيام بعملية الدفع أو تسديد الإلتزامات المالية عبر جميع الشبكات ".

ثانيا: خصائص ومميزات وسائل الدفع الإلكتروني

هناك العديد من الخصائص تميزها نذكر منها[3]:

- التكلفة الزهيدة لتداولها: تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية أقل تكلفة مقارنة بوسائل الدفع التقليدية لاعتمادها على شبكة الانترنت والإتصالات لتحويل الأموال بدلا من أنظمة الدفع التقليدية المكلفة والتي تعتمد بشكل كبير على الدعائم الورقية.
- الطبيعة الدولية: وهو ما يتيح القيام بعمليات الدفع في جميع الأماكن عبر العالم في أي وقت فهي لا تخضع للحدود الجغرافية وهذا يعود لطبيعتها الإلكترونية التي تعتمد على الوسائط التقنية والشبكات العالمية.
- البساطة وسهولة الاستخدام: لأنها موجهة لجميع شرائح المجتمع كما أنها تخلو من الإجراءات الروتينية مثل: ملأ الإستمارات، الاستعلام عبر الهاتف ...إلخ مما يسهل استخدامها من طرف العملاء أو موظفي البنوك والمؤسسات المالية.
- السرعة في الإنجاز: تتم عمليات الدفع وتبادل الأموال والمعلومات والتنسيق بينها في زمن حقيقي دون الحاجة إلى وساطة مما يسرع حركة التعاملات المالية وهذا بفضل إعتمادها على التقنيات الحديثة وشبكة الانترنت في إنجاز دورها.

[1] آدم حديدي و حمودة أم الخير, "دور الهندسة المالية في تطوير وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية الجزائرية-دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية العمومية-", مجلة المؤشر 01, عدد 01 (30 أبريل، 2019): 06.

[2] نعيمة زعرور و صليحة جواهرة, "أنظمة الدفع الالكتروني في القرن الحادي والعشرين الواقع والتحديات", مجلة المقار للدراسات الإقتصادية, عدد 02 (2018): 203.

[3] مصطفى يوسف كافي, النقود والبنوك الإلكترونية (سوريا: دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع, 2011), 61.

وما يميز وسائل الدفع الإلكتروني أيضا ما يلي[1]:

- وجود نظام بنكي قائم مسبقا: يسمح لطرفي العقد من إستخدام هذه التقنيات ويرتبط بالبنوك سواء كانت بنوك حقيقة أو إفتراضية.
- الأمان: حيث أن التعامل بها يتم بطريقة مشفرة وعبر برامج مخصصة لهذا الغرض لتجنب عمليات الإحتيال والسرقة حفاظا على خصوصيات مستخدميها.

ولوسائل الدفع خصائص أخرى تتمثل في[2]:

- الإستقلالية: فهي تحتاج في عملية تداولها وإستخدامها إلى برامج متخصصة ومستحدثة غير منتشرة بشكل واسع وهو ما يجعلها مصدر جذب وتحفيز للمستهلكين والتجار للتعامل بها.
- التطابقية: حيث أن معاملات الدفع تتم عبر مختلف أنظمة التشغيل وأنواع مختلفة من الحاسبات التي تتطلب توفر أجهزة معينة لتسوية عمليات الدفع الإلكتروني.

بالإضافة إلى ذلك تعد وسائل الدفع الإلكترونية أكثر كفاءة وفاعلية ومنخفضة التكاليف مقارنة بطرق الدفع التقليدية وهذا ما أكده رئيس شركة بوسطن أديسون للطاقة وهي شركة لها أكثر من640 ألف عميل، حيث جاء في تصريحه أن: «نظم السداد الإلكترونية هي نظم رابحة"، وصرح جون دودج محرر صحيفة وول ستريت أن شركة GTEترسل 53.5 مليون فاتورة سنويا أي ما يقابل 1.6 مليون رطل من الأوراق بما يعادل 2073 شجرة [3]وهذا ما يعد مكلف للغاية.

وعليه يمكننا القول أن وسائل الدفع الإلكتروني توفر التكلفة، السهولة واليسر في إتمام المعاملات المالية لمستخدميها، فهي تمنحهم القدرة على الشراء و الإستفادة من مختلف الخدمات رغم بعد المسافات دون السفر والعناء بكل أمان وموثوقية وهذا يعود إلى خاصيتها الإلكترونية التي تعمل على توثيق أي معلومة أو معاملة متبادلة بين جميع الأطراف المتعاملة بها.

المطلب الثاني: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني ودوافع إعتمادها

تنبع أهمية وسائل الدفع الإلكتروني من فعاليتها في تسوية المعاملات والصفقات المبرمة على المستوى المحلي والدولي وتحقيقها السرعة، الراحة، الأمان والتكلفة المنخفضة مقارنة بوسائل الدفع التقليدية،

[1] عائشة بلحرش و حليمة حوالف, "ماهية وسائل الدفع الإلكتروني", مجلة شمال إفريقيا للدراسات المالية والإقتصادية التطبيقية 02, عدد 02 (2019): 170.

[2] عماد الدين بركات و حورية طيبي, "وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الالكترونية", مجلة القانون والتنمية المحلية 1, عدد 2 (21 يوليو، 2019): 132.

[3] محمد عبد الله شاهين محمد, التجارة الإلكترونية العربية بين التحديات وفرص النمو, (مصر: دار حميثرا للنشر, 2017), 256.

أولا: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني

تتجسد قناة الإتصال الرئيسية بين الأشخاص والنظام البنكي والمالي عند تسوية الإلتزامات المالية في آليات الدفع الإلكتروني، فهي تعتبر المحرك القوي للنمو، لقدرتها على سحب النقود من التداول وإدراجها ضمن الحسابات البنكية، مما يؤدي إلى توفير الأموال منخفضة التكاليف لدعم الإقراض الإستثماري وبالتالي تفعيل النشاط الاقتصادي كما يؤدي إستخدامها وتداولها إلى تحقيق المزيد من الشفافية وتحديد المسؤوليات وهذا ما يعزز كفاءة أداء الاقتصاد بصفة عامة[1].

وتتزايد أهمية وسائل الدفع الإلكترونية بإتساع حجم المبادلات التجارية والإستثمارية لاسيما الإلكترونية منها فوسائل الدفع الإلكتروني تمكن من توفير الأموال بصورة فورية مما يؤدي إلى تحسين وتنشيط التدفقات النقدية وتسريع دورة النقد[2].

كما أن تطور المعلوماتية وتكنولوجيا الإتصال يزيد من أهمية وسائل الدفع الإلكتروني وينعكس ذلك إيجابيا على إتساع شبكة البنوك لاسيما البنوك عبر الانترنت، حيث تشير الإحصائيات أن شبكة البنوك شهدت إرتفاعا من سنة 2000 حيث كانت تقدر ب:12000 بنك إلى 22875 بنك سنة 2012، أي بنسبة تغطية 75% من السوق ، لتشمل في نهاية سنة 2015 نسبة تغطية تقدر ب90% بـ:63154 بنك وهذا ما يؤكد أهمية النمو المؤسسي للبنوك ويعكس إرتفاع عدد متعاملي الأنترنت البنكي (51,3% إلى 92,4% في الفترة الممتدة من سنة 2005 إلى سنة 2015)[3].

وتكتسي وسائل الدفع الإلكتروني أهمية كبيرة نابعة من الدور الذي تقوم به والمتمثل في[4]:

- ✓ تسهيل التعاملات المالية من خلال توفير الأمان والسرعة في التنفيذ.
- ✓ تيسر الحياة العملية واليومية للأفراد فهي تمكنهم من سحب أموالها وإيداعها عبر ماكينات الصراف الآلي من أي مكان وفي أي وقت مما يجنبهم عمليات الإحتيال السطو والضياع لأموالهم.
- ✓ تعد وسائل فعالة لتنظيم عمليات الدفع فهي تتم في وقت محدد يضمن الوفاء بالإلتزامات.
- ✓ تعد من وسائل الدفع الأكثر ضمانا لحقوق التاجر وتمنحه العديد من المنافع نذكر منها:

- جذب العديد من الزبائن
- الإستفادة من الحملات الدعائية للمؤسسات المصدرة لها.
- رفع نسبة المبيعات مقارنة بالبيع نقدا.

[1] سلام منعم مشعل, "وسائل الدفع الإلكترونية", مجلة كلية الحقوق 10, عدد 01 (2008): 04–05.

[2] كاملة بوعكة, "النظام القانوني لوسائل الدفع الالكترونية في الجزائر", مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية 7, عدد 2 (10 يونيو، 2022): 08.

[3] محمد عبد العزيز بن كاملة و محمد طهراوي, "عصرنة نظام الدفع في البنوك وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر", مجلة شمال إفريقيا للدراسات المالية والإقتصادية التطبيقية 03, عدد 01 (2020): 219 .

[4] خضرة رزمة و مناد سعودي, "أهمية وسائل الدفع الالكتروني في زمن كورونا", مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية 11, عدد 2 (1 يونيو، 2022): 667–668.

كما أثبتت الدراسات أن السياسة المالية للدول التي يتسع فيها نطاق إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني تحسنت، حيث أعلن الإتحاد العالمي لبطاقات الصراف الآلي إنضباط الإيرادات الضريبية في 22 دولة في أوروبا ،أمريكا الشمالية ، اليابان وكوريا الجنوبية بنسبة تصل إلى 63% بسبب إستخدام المدفوعات الإلكترونية في عملية السداد رغم وجود ميل للتحايل والتهرب الضريبي إلا أنه في ظل إعتماد وسائل الدفع الإلكتروني في عمليات السداد يمكن السيطرة على الوضع مقارنة بالإقتصاديات التي تعتمد على النقود التقليدية في تسوية المدفوعات[1].

ثانيا: دوافع إعتماد وسائل الدفع الإلكتروني

هناك العديد من الدوافع والأسباب وراء إعتماد وسائل الدفع الإلكتروني، نوجزها فيما يلي:

- **تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية**: إعتبرت وسائل الدفع التقليدية حلا أساسيا للمشاكل التي تولدت عن الإستعمال الواسع للنقود،وكانت سبيلا أيسر لتسوية المعاملات المالية والتجارية، إلا أن التطورات المتلاحقة التي شهدتها الحياة الإقتصادية أحدثت دواعي عديدة قضت بضرورة البحث عن وسائل حديثة تواكب الظروف والأحوال الجديدة في العالم ومن بينها[2]:

  - عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي: فالمدفوعات عبر وسائل الدفع التقليدية تستغرق فترة زمنية قد تصل إلى أسبوع لاسيما إذا كان المتعاملان في مناطق متباعدة من حيث المسافة وهذا ما يجعل عملية التحقق الفعلي من نوعية السداد تستغرق وقتا أطول.
  - قيد المكان والزمان: وهذا يعود إلى طبيعة العمل بوسائل الدفع التقليدية التي تتطلب الحضور الشخصي للمتعاملين إلى مقر البنك خلال مواعيد العمل الرسمية فقط وهو ما يعتبر عائق يحد من سرعة إبرام وإتمام الصفقات أو المعاملات المالية ويضيع فرص سانحة لعمليات البيع وتصريف قدر أكبر من الخدمات للعملاء.
  - إنعدام الأمن: التعامل بوسائل الدفع التقليدية نجم عنه العديد من المخاطر الأمنية التي قللت من فعاليتها مثل تزوير التوقيعات وضياع الأوراق التجارية وسرقتها بالإضافة إلى ممارسات الغش والإحتيال من طرف التجار.
  - إرتفاع تكلفة المدفوعات: التوسع في إستعمال وسائل الدفع التقليدية لاسيما الشيكات حمل البنوك أعباء كبيرة خاصة في جانب التحصيل لصالح العملاء، حيث جرى العرف أن تسدي البنوك هذه الخدمة دون مقابل وما زاد من حمل هذا العبء هو النسبة الكبيرة من الشيكات التي مبالغها متدنية.
- **التغيرات المستجدة على العمل المصرفي بفعل التقدم التكنولوجي**: أدت المستجدات على الساحة المالية إلى بروز الضرورة والحاجة لتحديث وسائل الدفع الإلكترونية لمواكبة هذه التطورات تلبية لمتطلبات ورغبات العملاء من سرعة ، أمان و راحة[3].وهذه التطورات أدت إلى ظهور البنوك الإلكترونية والتي تعمل على تغيير نمط تقديم وتلقي الخدمات المالية وتحويلها من الطابع التقليدي إلى الطابع الإلكتروني بالإعتماد على شبكة

[1] رمزي محمود, النقود والبنوك والتجارة الإلكترونية: ثورة نقدية تقرع أبواب القرن الحادي والعشرين وإعادة صياغة مستقبل الشعوب (مصر: دار التعليم الجامعي, 2022), 101.

[2] عبد القادر زيتوني,أدوات وتقنيات التمويل البنكي (الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع, 2023), 172.

[3] رمضان علي السيد معروف, التجارة الإلكترونية في اليابان ومدى استفادة مصر منها, ط02 (مصر: مكتبة جزيرة الورد, 2018), 98.

الانترنت، مما يمكن العملاء من الوصول إلى حساباتهم والمعلومات التي يحتاجونها وإجراء عملياتهم المالية دون التنقل الى البنك أو أحد فروعه. ومن العوامل المساهمة في انتشار البنوك الالكترونية التقنيات الهائلة والتطورات في مجال الحوسبة والاتصال، فالبنك الالكتروني هو النظام الذي يربط حساب عملائه على الأجهزة الإلكترونية بشبكة المعلومات للإستفادة من مختلف الخدمات المالية التي يقدمها البنك[1]، إستحدثت البنوك الإلكترونية آليات توفر المرونة في تقديم الخدمات وتعمل على تحقيق السرعة والكفاءة في تنفيذ العمليات البنكية، مما يضفي ميزة الفورية مقارنة بالعمليات البنكية التقليدية التي تأخذ وقتا طويلا في إنجازها بالإضافة إلى تكلفتها المرتفعة[2].

- **التوجه نحو الاقتصاد الرقمي**: ظهرت في حياة الإنسان الاقتصادية، الاجتماعية والعلمية أنماط جديدة بفعل التكنولوجيا الحديثة والتطور المشهود في مجال الاتصالات، حيث طغت هذه الأنماط الحديثة على جميع جوانب الحياة وعلى الاقتصاد بصفة خاصة وهذا ما أحدث تغيير في نمط ووسائل تنفيذ الأنشطة الاقتصادية، وأدى إلى ظهور ما يعرف بالإقتصاد الرقمي أو إقتصاد المعلومات والذي يعبر عن الرؤية المستقبلية للعالم الذي يرتكز على المعلومة الاقتصادية بشكل أساسي. وبهذا أحدثت الرقمنة تغييرات جذرية وعميقة في تنظيم الاقتصاد العالمي مما ولد حتمية للتوجه نحوه، بإعتباره القوة الحالية والقادمة لجميع الدول وما زاد من أهميته مساهمته في جعل العالم سوق إلكترونية تنافسية واسعة، حيث أضحى العالم مجالا خصبا تستفيد منه الدول لتحقيق معدلات مرتفعة من النمو الاقتصادي لديها[3].

وتعد المدفوعات الرقمية خطوة أساسية يرتكز عليها الاقتصاد الرقمي الذي يعتمد بشكل أساسي على ثورة التكنولوجيا الرابعة التي فرضت أشكالا جديدة من المدفوعات الرقمية التي تعد بديل للنقود الورقية وترتكز وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة على البنى التحتية الرقمية السريعة وتكنولوجيا أنترنت الأشياء، وهذا ما يسمح لها بالسداد ومعالجة عمليات الدفع بطريقة سريعة وسهلة ومنخفضة التكاليف مقارنة بالمدفوعات الورقية[4].

- **تنمية التجارة الإلكترونية:** شهدت سنوات التسعين من القرن الماضي إستخدام واسع النطاق لشبكة الانترنت مس جميع مجالات الحياة بما فيها المبادلات التجارية وأطلق عليها "التجارة الإلكترونية" التي إتخذت من شبكة الأنترنت سوقا مفتوحا للقيام بعمليات البيع والشراء ومكنت البائع من عرض سلعه بالصوت والصورة عبر جميع أنحاء العالم وكذا الأمر بالنسبة للمشتري الذي أصبح متاحا له التفضيل بين السلع المعروضة عليه

[1] زينة أيت على و فاطمة مصفح, "مفهوم الدفع الالكتروني وتمييزه عن الدفع التقليدي", مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية 11, عدد 2 (1 يونيو، 2022): 227.

[2] سليم لعقون و عمر بولحليب, "البطاقات البنكية كوسيلة دفع إلكتروني حديثة في النظام المصرفي الجزائري", مجلة شمال إفريقيا للدراسات المالية والإقتصادية التطبيقية 03, عدد 02 (2020): 12.

[3] السيد محمد ذكى حسن, "الاقتصاد الرقمي (مزاياه ، تحدياته ، تطبيقاته) .", روح القوانين 85, عدد 1 (1 يناير، 2019): 04 ,

[4] أحمد إبراهيم عبدالعال حسن, "اقتصاد المدفوعات الرقمية كوسيلة للحد من الفساد ودفع عجلة التحول الرقمى للاقتصاد المصرى", مجلة البحوث الفقهية والقانونية 37, عدد 1 (15 أبريل، 2022): 230.

ومقارنتها مع بعضها ومن ثم الإنتقاء أو الإختيار والشراء دون التنقل إلى أماكنها من خلال تفحص المواقع على شبكة الإنترنت حيث تتم عمليات البيع والشراء عبر مواقع المحلات والشركات التجارية على الأنترنت ومن ثم يتم توصيل السلعة إلى منزله، لذا تطلبت هذه العمليات الناشئة عن تطور التجارة الإلكترونية ونموها إستحداث وسائل دفع جديدة تتلاءم مع المستجدات في المعاملات التجارية الإلكترونية ويعد ذلك سبب ظهور وسائل الدفع الإلكتروني التي أثبتت إنخفاض تكلفتها مقارنة بنظيرتها التقليدية [1]،كما أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني تعد الشرط الأساسي لوصول التجارة الإلكترونية للمستوى المطلوب الذي يضمن تبادل السلع والخدمات بشكل آمن وسريع ، فإزدهار التجارة الإلكترونية يتوقف على إمكانية القيام بالعمليات التجارية بين جميع الأطراف المتواجدة عبر العالم في مدة قياسية وذلك يتطلب وسائط إلكترونية فعالة لإبرام العقود التجارية وإتمام عمليات الدفع مقابل تلك العمليات وهنا يتجلى الدور الجوهري لوسائل الدفع الإلكتروني في تسوية المعاملات التجارية[2]، فبظهور عصر المعلوماتية والتجارة الإلكترونية والإستخدام الموسع لتكنولوجيا الإعلام والإتصال، تطورت أنظمة السداد المعتمدة لدى البنوك لتحقيق السرعة والإستفادة من التكنولوجيا الحديثة وتمثلت أساسا في الاستخدام المكثف لوسائل الدفع الإلكتروني[3] .

- **محاربة الاقتصاد الموازي:** تمكن وسائل الدفع الإلكتروني التي توفرها البنوك والمؤسسات المالية الرسمية من قيام الأفراد بعمليات السحب والدفع في أي وقت و من أي مكان وهذا يعد عاملا مهما لإستقطاب الأموال الموجودة خارج النظام الرسمي مما يساعد في تقليص التعاملات المالية في السوق الموازية بالإضافة إلى تقليل ظاهرة الإكتناز، وذلك يتم من خلال فتح الحسابات البنكية والإستفادة من الخدمات الرقمية من أي مكان: البيت العمل ...بإستخدام شبكة الانترنت[4]ويساهم تفعيل التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني في محاربة ظاهرة التهرب الضريبي والحد من التوزيع العشوائي للدخل من خلال تعزيز إدماج الاقتصاد غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي ، فالتهرب الضريبي يمثل العائق الجوهري في عملية مراقبة الكتلة النقدية وهذا ما يؤثر سلبا على المداخيل التمويلية للخزينة[5].
- **محاربة الفساد المالي:** يضمن التحول إلى الاقتصاد غير النقدي وإستبدال النقود الورقية بالنقود الرقمية ، وصول الأموال إلى مستحقيها بشكل كامل ، ويساهم في تحسين الخدمات المالية للأفراد والمؤسسات ، حيث أن

[1] طه ياسين مرباح, فطيمة الزهرة عيسات, و فضيلة صيفور, "وسائل الدفع الإلكتروني بين متطلبات التغيير ومواكبة العصرنة", مجلة العلوم الإدارية والمالية 4, عدد 2 (30 سبتمبر، 2020): 128.

[2] نور الدين بعجي, "دور وسائل الدفع الالكترونية في تنمية التجارة الدولية,المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية ,52 "عدد 4 (15 ديسمبر، 2015): 286–287.

[3] وهراني مجذوب, "الصيرفة الالكترونية كإستراتيجية لتفعيل الحكومة والحوكمة الالكترونية", مجلة الإستراتيجية والتنمية 2, عدد 3 (31 يوليو، 2012): 123.

[4] أحمد ضيف و عامر بوعكاز, "نحو بناء اقتصاد رقمي من خلال تفعيل الصيرفة الإلكترونية بالجزائر - تحليل إحصائي للواقع والآفاق مع الإشارة لبعض التجارب الدولية الرائدة -", مجلة الإستراتيجية والتنمية 9, عدد 2 (6 مارس، 2019): 130.

[5] ناصف جرجس عبد الملك وآخرون, "استخدام التداول الإلكتروني فى المعاملات النقدية كآلية لإحكام الرقابة لتحقيق التنمية المستدامة", مجلة علوم البيئة 49, عدد 1 (1 يناير، 2020): 258.

المدفوعات والتحويلات النقدية بما فيها المعاشات والمدفوعات الصحية والدعم المادي للمحتاجين عادة يصعب تتبعها مما يسبب فجوة بين الأرقام والسيولة الموجودة في المجتمع ، وهذا ما يخلف الكثير من الخسائر المالية تفوق 110 مليار دولار مسجلة في الإقتصاديات الناشئة ،لذا تسعى الحكومات إلى إعتماد المدفوعات الرقمية التي تتوفر على الأمان ،الراحة والشفافية لضمان وصول الأموال للمستلم المقصود من التحويل المالي، وتوجد العديد من الأمثلة التي يحتذى بها في هذا المجال ، مثل تجربة الهند حيث وفرت هذه الأخيرة النفقات والوقت في مدفوعات الحماية الاجتماعية بما يقارب 9 مليارات دولار في أقل من أربع سنوات بفضل الإعتماد على التحويلات الإلكترونية المباشرة ، كما إستطاعت الأرجنتين من تقليص نسبة تسربات المدفوعات لاسيما الرشاوي منها بنسبة 3% ، أما دولة روندا فتمكنت من تحقيق زيادات معتبرة في الإيرادات بنسبة 140%، لذا أصبحت رقمنة المدفوعات نقطة إنطلاق مهمة لمكافحة الفساد[1].

- **الإنتشار الواسع والإستخدام المكثف للهواتف الذكية والأنترنت البنكي**: نتيجة الإستخدام المتزايد للهواتف المحمولة والذكية ،حيث أصبح عملاء البنوك يعتمدون بشكل كبير على تطبيقات الهواتف المحمولة والحلول الرقمية[2]، والإعتماد على الأنترنت لإجراء معاملات الدفع مما ساهم في إنتشار واسع النطاق لوسائل الدفع الإلكتروني خلال السنوات الأخيرة حيث تشير دراسات البنك الدولي حسب البيانات الصادرة عن مجموعته خلال عام 2017 أن نسبة 51% من بين 55% من مالكي الحسابات في البلدان المتقدمة يجرون معاملة مالية واحدة على الأقل عبر الهاتف المحمول أو الأنترنت خلال العام السابق في حين يستخدم 19%من بين 30% من مالكي الحسابات في البلدان النامية الهاتف المحمول أو الأنترنت لمرة واحدة على الأقل لإجراء معاملة دفع[3] .
- **توسيع الدائرة المالية الرسمية**: تمنح الرقمنة للبنوك والمؤسسات المالية القدرة على تقديم علامة تجارية للجزء غير المستغل من السوق والوصول إلى عملاء خارج القطاع المصرفي[4]، حيث تشير التقديرات إلى أن الوصول المالي القائم على الحلول الرقمية عمل على تضمين حوالي 57% من الأفراد غير المستفيدين من الخدمات المالية في النظام المصرفي الرسمي كما هو الحال بالنسبة لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة[5] .
- **تعميق الولاء**: حيث تساهم وسائل الدفع الإلكترونية في زيادة ولاء العملاء وتمكنهم من الحصول على الخدمات البنكية والمالية عبر شبكة الانترنت بكل سهولة وأمان، بجودة عالية وبأقل التكاليف ، وهذا ما يجعل العملاء يفضلون وسائل الدفع الإلكتروني بدلا من وسائل الدفع التقليدية كما جاء في دراسة" كارس قولدفينقر" أن تكاليف الخدمات المالية للبنوك التقليدية تكون مرتفعة مقارنة بتكاليف الخدمات المالية عبر شبكة الأنترنت وأرجع ذلك إلى إنخفاض حجم الإستثمارات المالية والبشرية في البنوك التقليدية، كما أشار إلى

[1] أحمد إبراهيم عبدالعال حسن, مرجع سبق ذكره: 267–269.

[2] نورا ناصر عبد الهادي, "المهارات والجدارات المستقبلية للبنوك" (المعهد المصرفي المصري, 2020), 20.

[3] Asli Demirguc-Kunt et autres, The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution (Washington, DC: World Bank, 2018), 07.

[4] نورا ناصر عبد الهادي, مرجع سبق ذكره, 20.

[5] ايمن زيد و امنية بودراع, "التكنولوجيا المالية الإسلامية والحاجة إلى الابتكار تجربة المصارف الثلاثة", مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية 7, عدد 3 (13 سبتمبر، 2018): 07.

أن نظام الدفع المتطور يساهم في تخفيض تكاليف المعاملات المالية ويساعد في تحسين النظام المالي والإقتصادي ككل.[1]

كما أن تحديث وعصرنة وسائل الدفع الإلكتروني يتيح العديد من الفرص والمكاسب للإقتصاد ويضفي طابع المرونة على الأنظمة المالية، ويتجلى ذلك من خلال[2]:

- ترقية نشاط المصارف الإلكترونية من خلال تعزيز تواجد المواقع المتخصصة.
- إتاحة منتجات مصرفية جديدة، متنوعة وعديدة تتميز بالبساطة وسهولة الإستخدام والسرعة والكفاءة في الإنجاز بما يتوافق والإحتياجات المالية للعملاء ويتلاءم مع تطلعاتهم ورغباتهم المالية.
- زيادة مكاسب البنوك من خلال إتساع نطاق تعميم وإستخدام وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة في كل العمليات مع تقليص التكاليف، الوقت والجهد.
- إمكانية تطوير وسائل الدفع الإلكتروني لمواكبة المستجدات والتطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي المالي.
- دفع عجلة التنمية من خلال تطوير الهياكل المالية وفتح أفق إستثمارية مصرفية جديدة.

المطلب الثالث: أنظمة تداول وسائل الدفع الإلكتروني والأطراف المتعاملة بها

إن التحويل السلس والآمن للأموال بين المتعاملين يتطلب توفر التقنيات المالية والأنظمة الإلكترونية المتطورة التي تضمن ، لذا سنتطرق في هذا المطلب إلى أشهر أنظمة التدوال عبر العالم وأبرز الأطراف المتعاملة بها.

أولا: أنظمة تداول وسائل الدفع الإلكتروني

ساهمت التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في زيادة المنافسة بين المؤسسات في المجال المالي عبر مختلف أنحاء العالم، لذا أضحى إمتلاك ونشر التقنيات المالية المتقدمة أمر في غاية الأهمية لما له القدرة على خلق ميزة تنافسية في عالم الخدمات البنكية كما له تأثير هائل على طرق الدفع بجعلها تكون أكثر مرونة وسهولة في الإستخدام، فنظم الدفع عامة هي عبارة عن طرف ثالث يضمن الإتصال الآمن والسلس بين الدافع والمدفوع لأمره عن طريق جملة من الإجراءات والأدوات المصرفية لضمان تحويل الأموال وإستلامها[3].

ونظام الدفع الإلكتروني هو عبارة عن مجموعة من القواعد والإجراءات والوسائل الخاصة بعملية تحويل الأموال بين الأطراف المشاركة في النظام (المصارف والمؤسسات المالية) عن طريق إتفاق مبرم بين هذه الأخيرة وبين مشغل النظام بالإعتماد على بنية أساس فنية وفق تقنيات متفق عليها مسبقا[4].

---

[1] هاجرة ديدوش و عبد الغني حريري, "وسائل الدفع الالكترونية بين النظرية والتطبيق -دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري-وكالة شلف.", مجلة الإقتصاد الجديد 13, عدد 2 (1 سبتمبر، 2022): 03–04.

[2] محمد عبد العزيز بن كاملة و محمد طهراوي, مرجع سبق ذكره: 220–221.

[3] Awais Ahmed, Abdul Aziz, and Muhammad Muneeb, 'Electronic Payment System: A Complete Guide', Journal of Multidisciplinary Sciences 1 (1 July 2019): 02.

[4] علاء إبراهيم إسماعيل و علاء عبد الكريم هادي البلداوي, "أثر الدفع الالكتروني في تطوير الخدمة التأمينية بحث تطبيقي في شركة التامين

لذا لابد أن تتوفر في نظم الدفع خصائص تمكنها من توفير البنية التحتية اللازمة لتسهيل عمليات الدفع عبر شبكة الأنترنت لاسيما وأن التعاملات المالية الإلكترونية تعتبر النواة في معاملات التجارة الإلكترونية، وحتى تحظى وسائل الدفع الإلكتروني والتعاملات المالية التي تتم وفقها بالقبول العام يجب أن تتصف نظم الدفع الإلكتروني بما يلي[1]:

- ✓ السرية: يجب المحافظة على المعلومات بطريقة آمنة بتوفير السرية التامة للإحتفاظ بها ضمن سجل المعاملات لنظام الدفع الإلكتروني وتكون هذه المعلومات غير متاحة إلا للمستوى السري في حالة ما فرضت الحاجة للتتبع في مرحلة ما.
- ✓ الأمان: يجب أن يصمم نظام الدفع الإلكتروني بحيث يضمن الحماية الكافية بعدم إمكانية الإحتيال داخل النظام بحد ذاته.
- ✓ التوفر: يجب أن يكون النظام متاحا خلال ساعات العمل المذكورة والمحددة مسبقا.
- ✓ الفعالية من حيث التكاليف: ويقصد بها الإمتثال لقواعد السلطة النقدية أو المالية من حيث التكاليف المترتبة عن المعاملة عبر هذه الأنظمة الإلكترونية للدفع.
- ✓ القدرة على التكامل: يشترط أن يضمن النظام تكامله مع الأنظمة الأخرى المتعامل بها، أي إمكانية إتمام المعاملات المالية عبرها في ذات البيئة.

وتمر أنظمة الدفع بالعديد من المراحل قبل إعتمادها بشكل نهائي من أهمها مرحلة تحليل نظم الدفع تليها مرحلة تصميم النظام ومن ثم تأتي مرحلة تطبيق النظام وفي الأخير يتم تقييم النظام، وفي هذا الخصوص تم إستحداث معيار الإيزو من أجل التحقق من جودة النظام والتعاملات التي تتم عبره، ويتوقف نجاح النظام على عدة متطلبات تقنية وبيئية وتعد متطلبات المستخدمين لنظام الدفع من أبرزها. لاسيما متطلبات المستخدمين الداخليين باعتبارهم أهم عامل من العوامل التي تؤثر على نجاح نظام الدفع وتؤثر فيه بشكل أكبر من متطلبات المستخدمين الخارجيين[2].

وهناك العديد من أنظمة الدفع الإلكتروني لمعالجة أوامر الدفع وتحويل الأموال بين مختلف الأطراف نذكر البعض منها كما يلي:

1- **نظام خدمة E-Switch** : وهو أول نظام سمح بتحقيق خدمة الربط بين فروع البنك الواحد مع الكيان الرئيس، بحيث توفر للعميل الراحة في سحب وإيداع أمواله من أي فرع أو بنك يقابله دون التنقل إلى الفرع الأصلي لفتح الحساب، كما يسهل هذا النظام عملية تحويل الأموال المترتبة عن التعامل بالشيكات من خلال الربط بين البنك الأصلي والبنوك الأخرى وتبادل الرسائل المالية إلكترونيا بالإعتماد على نظام مشفر وعلى درجة عالية من الإتقان[3].

العراقية العامة", مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة, عدد 64 (2021): 178.

[1] Awais Ahmed, Abdul Aziz, وMuhammad Muneeb,OPCIT: 02

[2] محمد مولود غزيل, "أنظمة الدفع الالكتروني والمصرفية الالكترونية في الجزائر ", Revue des reformes Economique et intégration dans l'économie mondiale 6,عدد 11 (15 يونيو، 2011): 24.

[3] أحمد سفر, العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية, (لبنان: المؤسسة الحديثة للكتاب, 2006), 157.

2- **نظام التسوية الإجمالية في الوقت الحقيقي(Real Time Gross Settlement System) RTGS** :

أنشئ هذا النظام للحاجة الملحة في تسوية المدفوعات ذات الأهمية الحرجة ، وأدخلت العديد من التغييرات عليه لتطويره إستجابة للوعي المتنامي بضرورة توفير الإدارة السليمة والكفؤة للمخاطر التي يمكن أن تتعرض لها الأموال في عملية التحويلات فضلا عن ارتفاع متوسط قيمة كل دفعة على حدا ، ويتميز هذا النظام عن أنظمة الدفع الإلكتروني الأخرى في قدرته على معالجة جميع المدفوعات وهذا ما يساهم في تحقيق الإدارة الجيدة للمخاطر النظامية المحتملة وذلك يعود لتقديمه آلية للحد من مخاطر التسوية النظامية بين البنوك ، كون هذه الأخيرة تؤثر مباشرة في السيولة النهائية للتحويلات الفردية للأموال على أساس مستمر طوال يوم التسوية في حسابات البنك المركزي، والحد من مخاطر التسوية في الأوراق المالية ومعاملات الصرف الأجنبي يتم من خلال آليتين: آلية تسهيل التسليم مقابل الدفع وآلية الدفع مقابل الدفع[1].

و يعمل هذا النظام على تسوية التحويلات المالية الدائنة والمدينة في وقت حقيقي دون تأجيل وبصورة إجمالية، ويعالج عمليات التحويل المالي عن طريق المقاصة الإلكترونية ويعمل ضمن مبدأ:"الكل أو لا شيء " أي ينفذ أوامر التحويل بصفة مستمرة فورية وإجمالية نهائية في آن واحد وفي حالة إستحالة تطبيق هذا المبدأ ترفض عملية المعالجة من قبل غرفة المقاصة[2].

يعنى نظام التسوية الإجمالية الفورية بالإلتزام والتقيد بمعايير الأهلية المحددة من قبل القائمين عليه والتي تضمن تنفيذ الإجراءات وتوفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للإمتثال لقواعد التشغيل والأداء المفروضة وبالتالي فهذا النظام يميز بين الأعضاء المباشرين وغير المباشرين والعضوية فيه تكون على مستويين. فالأعضاء غير المباشرين هم عادة البنوك التي لا تستوفي شروط الأهلية أو غير الراغبين في الإستثمار للإمتثال للمتطلبات الفنية والتشغيلية، وتقوم معايير الأهلية على عدة أسس من أهمها الجدارة الإئتمانية، الرسملة والتصنيف الإئتماني وهذا ما يمنح البنوك المشاركة في النظام كأعضاء مباشرة ميزة تنافسية ويمكنهم من تقديم خدمات أفضل لعملائهم بالإضافة إلى الفوائد المحققة من النظام والمتمثلة في تعويم وتحسين السيولة والقدرة على تخفيض رسوم الخدمات البنكية المقدمة من طرفهم. كما أن نظام التسوية الإجمالية الفورية يسمح للأعضاء غير المباشرين المشاركة في التسوية أو المقاصة عن طريق إنابة عضو مباشر بتكليفه وتحميله مسؤولية إدارة السيولة وتسويتها نيابة عنه ويستفيد العضو المباشر من الإمتيازات التنافسية للنظام ومن بينها الخدمات المقدمة وخطوط الإئتمان والرسوم[3].

[1] طاهر جاسب مكي و شعبان صدام الامارة, مرجع سبق ذكره: 117–118.

[2] عبد الهادي، مسعودي, الأعمال المصرفية الإلكترونية : بنوك إلكترونية ونقود إلكترونية وبطاقات إلكترونية (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع, 2016), 148.

[3] Dominique Rambure & Alec Nacamuli, Payment Systems: From the Salt Mines to the Board Room (Palgrave Macmillan, 2008), 09.

2-نظام التسوية الصافية في الوقت المحدد(DTNS(Deslgnated – Time Net Settlement System:

يعمل هذا النظام على تجميع أوامر الدفع المقدمة من طرف المشاركين على مدار اليوم على أن تتم تسويتها في نهاية اليوم مرة واحدة لضمان دقة العملية ويتم تنفيذ تسويات المراكز الصافية للمشاركين بشكل نموذجي وعلى هذا الأساس يقوم المدينون بسداد صافي الدين المبلغ بحساب النظام وعند الإستلام يقوم النظام بدفع المبالغ الصافية إلى الدائنين وبالتالي فعملية التسوية الصافية تؤدي إلى تقليل العدد والقيمة الإجمالية للمدفوعات وهذا النظام غالبا ما يتم إعتماده في نظام الدفع الخاص[1].

3-أنظمة الدفع الهجينة (Hybrid Payments Systems):

وهي الأنظمة التي تمزج بين الأنظمة الرئيسية للدفع لاسيما نظام RTGSوDNS فهي تجمع بين العناصر المتواجدة بالنظامين لتواكب التطورات المستمرة لوسائل الدفع، حيث تتم عملية تسوية المدفوعات ذات القيمة الكبيرة بشكل مستمر عبر هذه الأنظمة من خلال إجراء عدد من دورات التسوية اليومية بالتوافق مع نظام RTGS والإتجاه نحو أنظمة التسوية الصافيةDNS[2].وتقوم الأنظمة الهجينة للدفع على تصور أمثل من مخاطر الإئتمان وكفاءة السيولة حيث أن العمل بأنظمة DNS يتطلب مستويات منخفضة من السيولة وهو ينطوي على مخاطر إئتمانية كبيرة، والإعتماد على نظام RTGS لا يتضمن مخاطر إئتمانية، إلا أنه يتطلب المزيد من السيولة ، لذا تم تصميم الأنظمة الهجينة للدفع لتحقيق مزيج مثالي يخضع للقواعد و الإجراءات التي تضمن ترابط آمن ويلبي إحتياجات ومتطلبات المتعاملين بهذا النظام ويحقق مستويات الرفاهية الاجتماعية المطلوبة[3].

4-نظام جمعية الإتصالات المالية بين البنوك The Society for Worldwide International Bank Financial Télécommunication SWIFT :

يعمل هذا النظام على ضمان التحويلات الإلكترونية لأوامر الدفع بين البنوك عبر العالم، ويعد أحد النماذج الرائدة في التحويل الآلي للمدفوعات الدولية[4]، يقوم هذا النظام على تأمين التحويلات الإلكترونية بطريقة آمنة، سريعة وبأقل التكاليف يعمل على مدار 24/24 ساعة، وهو عبارة عن مؤسسة تعود أسهمها للمصارف والمؤسسات المالية المشتركة فيه ،يقع مركزها في بروكسل وهي تخضع للقانون البلجيكي[5]، تأسست **SWIFT** عام 1973 بتجمع 239 بنك عبر 15 دولة عبر العالم وبحلول عام 1977، إتسع نطاق الجمعية لتشمل 518مؤسسة عبر 22 دولة عبر العالم وهذا بفضل المركز التنافسي القوي الذي تهيمن عليه **SWIFT** نتيجة قدرتها على إضافة رموز رسائل جديدة لنقل المعاملات المالية

[1] Masashi Nakajima, Payment System Technologies and Functions: Innovations and Developments (Business Science Reference, 2011), 31.

[2] طاهر جاسب مكي و شعبان صدام الامارة, مرجع سبق ذكره: 118–119.

[3] Matthew Willison, "Real-Time Gross Settlement and Hybrid Payment Systems: A Comparison", SSRN Scholarly Paper (Rochester, NY, 1 March2005):9.

[4] نادية طاهير, "الدفع الإلكتروني في ظل جائحة كورونا -الجزائر نموذجا-", مجلة المنهل الاقتصادي 4, عدد 2 (20 أكتوبر، 2021): 211.

[5] جهيدة العياطي و محمد بن عزة, "تطور الخدمات المصرفية الالكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية تحليل احصائي حديث لواقع وآفاق تطوير الصيرفة الالكترونية في الجزائر", مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية 2, عدد 3 (2 يناير، 2017): 04–05.

المختلفة بالإضافة إلى تقديم خدمات تمكن الأفراد والمؤسسات من إتمام معاملاتهم التجارية والمالية ، كما تتيح إتصالات **SWIFT** لمتعامليها باقة متنوعة من التطبيقات التي تمكن من القيام بعمليات الدفع بين البنوك وأدخلت سويفت مؤخرا المعلومات والأدوات المساعدة على إعداد التقارير لتمكين العملاء من الحصول على عرض ديناميكي في وقت فعلي ، كما تسعى**SWIFT** إلى تقديم خدمات تتعلق بقواعد الإمتثال الخاصة بالجرائم المالية مثل: إعرف عميلك**KYC** والعقوبات ومكافحة غسيل الأموال**AML** من أجل توفير بيئة آمنة و موثوقة و شبكة قابلة للتطوير ومواكبة المستجدات التكنولوجية في المجال المالي[1].

5-نظام التحويلات المالية الإلكترونية: EFT(Transfert Fonds Electronique)

يتيح النظام للبنك القيام بالتحويلات المالية إلكترونيا من حساب إلى حساب آخر في مدة زمنية معينة ،عبر الوسائط الإلكترونية بدلا من إستخدام الأوراق وهذا النظام يعتبر الركيزة الأساسية للبنية التحتية الخاصة بأعمال البنوك الإلكترونية ، ويمتاز نظام التحويلات المالية الإلكترونية بدرجة عالية من الأمن و سهولة الاستخدام والموثوقية، ويختلف نموذج عمله عن الشيك في صلاحيته تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة [2].

6- نظام TARGET(Trans-European Automated Real- Time -Gross Settlement Express Transfer system):

أنشئ هذا النظام من طرف البنوك المركزية في أوروبا سنة 1995 بهدف تحقيق التكامل المطلوب في سوق المال والسماح بتنفيذ السياسة النقدية وتحسين الجوانب الأمنية للمبالغ كبيرة القيمة .

يحتوي نظام TARGETعلى النظم المحلية لنظام RTGSوما يقابلها من أنظمة البنوك الداخلية بهدف توفير آلية مستقرة للتسوية الإجمالية للمدفوعات الدولية ومقابلة إحتياجات البنوك المركزية في أوروبا من أجل السياسة النقدية ووضع حد أدنى من الحلول للمشاكل التي قد تنشأ من إستخدام التقنية والأنظمة الموجودة لتخفيض التكلفة ووقت التنفيذ وتعظيم الفوائد[3].

7- نظام دار المقاصة الإلكترونية Automated Clearing Houses ACH:

مع تطور حجم العمل المصرفي وازدياد عدد الحركات المالية وقيمها، أصبح البنك المركزي غير قادر على تحقيق الفعالية المطلوبة لتسوية المعاملات المالية بين البنوك لاسيما مبادلة الشيكات وثبتت عدم نجاعة المقاصة اليدوية ، وهذا ما تطلب مكننة غرفة المقاصة وإدخال العنصر التكنولوجي عليها للتوفيق بين حجم العمليات المالية اليومية وآجالها المحددة [4]، وغرفة المقاصة أو ما يعرف بمركز المقاصة يعد المكان الوحيد الذي تتم عبرها عملية تسوية

[1] S.M. Ikhtiar Alam, "What is SWIFT in International Banking?", https://doi.org/10.13140/RG.2.2.23667.60961.

[2] نوال بن عمارة, "وسائل الدفع الإلكترونية (الآفاق والتحديات)", في الملتقى الدولي حول : التجارة الإلكترونية (ورقلة الجزائر: جامعة قاصدي مرباح, 2004), 12.

[3] أحمد عبد العليم العجمي, نظم الدفع الإلكترونية وإنعكاساتها على سلطات البنك المركزي (مصر: دار الجامعة الجديدة, 2013), 61–62.

[4] مهدي فكري العلمي, العمليات المصرفية من منظور شمولي, (الأردن: دار الابتكار للنشر و التوزيع, 2018), 128.

المدفوعات والوفاء بالإلتزامات الناشئة بين البنوك والمؤسسات المالية وتخضع المقاصة إلى القواعد والقوانين المتفق عليها وفق آجال محددة لتبادل أوامر الدفع والأدوات المالية الأخرى كالأسهم[1].

وتتجلى أهمية نظام المقاصة الإلكترونية فيما يلي[2]:

- توفير النقود: إن تحصيل الشيكات عبر المقاصة الإلكترونية لا يستغرق وقت كبير كما هو الحال في النظام التقليدي لتحصيل الشيكات وبالتالي لا يتطلب ذلك تجميد المبالغ المالية التي تحملها هذه الأخيرة لمدة تتراوح بين أربعة إلى خمسة أيام وما ينجم عنها من نقص السيولة المتاحة.
- السهولة واليسر: إن الإعتماد على نظام المقاصة الإلكترونية يوفر على البنك أعباء الأعمال المكتبية ويحقق السرعة في إنجاز العمليات المالية.
- تذليل المخاطر: لاسيما المخاطر المتعلقة بالصكوك المفقودة والمعادة، كما يمكن من تقليص حجم خسائر الإحتيال.
- زيادة الإنتاجية: وهذا بفضل الوقت المكتسب والمستغرق في عملية معالجة الشيكات، مما يساهم في زيادة عددها.
- دقة الإحصائيات: نظام المقاصة الإلكترونية يعتمد على أجهزة إلكترونية تتميز بالدقة والسرعة في توفير الإحصائيات الخاصة بالشيكات من حيث قيمتها المالية، تواريخها إلخ.

ثانيا: الأطراف المتعاملة بوسائل الدفع الإلكتروني

لنجاح المعاملات المالية عن طريق وسائل الدفع الإلكترونية وإتسامها بدرجة عالية من الفعالية والموثوقية والأمان يشترك العديد من الأطراف لإتمام المعاملة بها وهم[3]:

المشتريBuyer: وهو الطرف الذي يقوم بعملية الدفع الإلكتروني لإتمام عملية الشراء عبر الانترنت أو عبر الشبكات اللاسلكية.

التاجر أوالبائع Dealer or Seller: وهو الطرف المقابل للمشتري والذي يستلم قيمة البضاعة، السلعة أو الخدمة المنجزة إلكترونيا من المشتري.

المصدرIssuer: وهو البنك او المؤسسة المالية التي قامت بإصدار أداة الدفع الإلكتروني والتي يتم إعتمادها في إتمام عمليات الدفع والمعاملات المالية.

[1] عصام بودور, "الأهمية الاقتصادية لأنظمة الدفع حالة الجزائر "مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية 18, عدد 36 (1 يونيو، 2017): 36.

[2] أحمد عبد الوهاب عبد الشافي و حمزة فائق وهيب الزبيدي, "نظام المدفوعات الالكتروني وأثره في كفاءة الأداء المصرفي/بحث تطبيقي في عينة من القطاع المصرفي في العراق", مجلة الدراسات المحاسبية والمالية 15, عدد 51 (2020): 84.

[3] وسيم محمد الحداد, الخدمات المصرفية الإلكترونية, (الأردن: دار المسيرة, 2012), 179.

المنظمRegulator : وهو عادة الهيئة الحكومية المسؤولة عن تنظيم عمليات الدفع الإلكتروني وضبطها من خلال سن القوانين والتشريعات للعمل بها.

بالإضافة إلى الأطراف الرئيسية المذكورة آنفا، توجد أطراف أخرى لها علاقة بعمليات الدفع الإلكتروني، تتمثل في[1]:

المؤسسة المصدرة لحساب الإنترنت التجاري :هي مؤسسة تجارية مسؤولة عن تسديد مستحقات التاجر من خلال القيام بعمليات الحسم من بطاقات الائتمان للزبائن وتحويل المبالغ المالية للحساب التجاري المفتوح لديها الخاص بالتاجر بعد التأكد من سريان بطاقته هو الآخر، مقابل حصولها على مبالغ مالية تسددها المؤسسة المصدرة لبطاقة الائتمان عبر شبكة دفع مشتركة.

منفذ الدفع: وهو عبارة عن مؤسسات مالية متخصصة تعنى بتوفير نظام يربط المركز التجاري مع المؤسسة المصدرة لحساب الإنترنت التجاري الخاص بالتاجر .

المعالج: وهي المؤسسة المالية التي ترتبط بالمركز الالكتروني نيابة عن المؤسسة المانحة للحساب التجاري الخاص بالإنترنت تعمل على إدارة عمليات بطاقات الائتمان وتتولى معالجة عمليات التحويل عبر منفذ البيع.

المطلب الرابع: إيجابيات وسلبيات التعامل عبر وسائل الدفع الإلكتروني

يحقق تداول وسائل الدفع الإلكتروني الكثير من المزايا للأطراف المتعاملة بها وللإقتصاد ككل، إلا أن التعامل بها ينطوي كذلك على العديد من المخاطر المصاحبة لطبيعة العمل الإلكتروني ولطبيعتها في حد ذاتها .

أولا: إيجابيات وسائل الدفع الإلكتروني

إن إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني ينطوي على الكثير من التأثيرات الإيجابية على الأطراف المتعاملة بها نذكر منها:

- **بالنسبة للجهة المصدرة :** يعود إصدار وسائل الدفع الإلكتروني بفوائد عديدة للجهة المصدرة سواء إرتبطت العوائد بتقديم الخدمات الأساسية لوسائل الدفع الإلكتروني أو الخدمات المالية المساندة لها ، نذكر من العوائد المترتبة عن إصدار وسائل الدفع الإلكتروني الرسوم وتختلف هذه الأخيرة من مؤسسة إصدار إلى أخرى ويمكن أن تنخفض وتتلاشى في البعض من الأحيان للحصول على ميزة تنافسية على الساحة المالية وتنتهي إلى عدم فرض أي رسوم إضافية للحصول على وسيلة الدفع الإلكتروني بهدف توسيع قاعدة العملاء وإستقطاب زبائن المؤسسات المنافسة وهذا ما يعمل على تغطية وتعويض الخسائر المترتبة عن عملية الإصدار، من خلال تضاعف العوائد المترتبة عن إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني ،حيث تستفيد المؤسسة المالية المصدرة لوسائل الدفع الإلكتروني من الفواتير

[1] غسان فاروق غندور, "طرائق السداد الالكترونية وأهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة", مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية 28, عدد 01 (2012): 575.

المسددة للتجار عبر هذه الوسائل بحصولها على نسبة من مبالغ كل فاتورة يقدمها التاجر عن كل سلعة أو خدمة منجزة ، وإن كانت هذه النسب هي الأخرى تتفاوت من تاجر إلى آخر. ولا تقتصر العوائد المترتبة عن وسائل الدفع الإلكتروني فقط على الرسوم المفروضة على إصدارها أو العوائد المترتبة عن إستخدامها بل هناك عوائد أخرى خاصة ببطاقات الدفع الإلكتروني لاسيما فوائد التأخير لاسيما إذا كانت البطاقة عبارة عن بطاقة إئتمان متجدد ، ففي بعض الأحيان تفوق الفوائد المترتبة عن تأخير السداد سعر الفائدة المفروض على العروض العادية للبطاقة لتصل إلى ثلاثة أضعاف وهذا يعود إلى إرتفاع نسبة المخاطرة المصاحبة لإستخدام هذه البطاقات مقارنة بالإئتمان التقليدي أو العادي الذي يتضمن ضمانات عديدة للتخفيض من المخاطر المصاحبة له.كما أن إصدار وسائل الدفع الإلكتروني والعوائد المترتبة عليها يوفر للمؤسسة المصدرة سيولة نقدية تمكنها من توظيفها وإستغلالها في مشاريع تجارية مدرة للأرباح[1].

- **بالنسبة لحاملها:** تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لصاحبها أو لحاملها العديد من المزايا نذكر منها [2]:
  - ✓ سهولة ويسر إستخدامها فهي لا تتطلب إجراءات معقدة.
  - ✓ الأمان فلطالما تعرض الكثير من الأفراد إلى مخاطر السرقة والضياع للنقود التقليدية.
  - ✓ الحصول على الإئتمان المجاني حيث توفر وسائل الدفع الإلكتروني الكثير من الفرص لحاملها لاسيما مستخدمو البطاقات البنكية بصفة عامة والإئتمانية بصفة خاصة حيث تمكن حاملها من الحصول على إئتمان مجاني لفترات محددة، كما تتيح له البطاقة البنكية إتمام معاملاته المالية بمجرد ذكر رقم البطاقة.

كما توفر وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها ما يلي[3]:

- ✓ الفعالية في التعامل وذلك يعود إلى كونها تعتمد على أنظمة إلكترونية متخصصة تعمل على كشف التزوير وتحد من عمليات الإحتيال والسطو المالي.
- ✓ الحد من التعامل بالنقود التقليدية وسهولة الإندماج في المؤسسات المالية الرسمية.
- ✓ تمنح لصاحبها الراحة فهي لا تتطلب بذل جهد كبير بفضل نظام عملها الذي يتميز بإمكانية إستخدامها 24/24 ساعة و7 أيام /7أيام بالإضافة إلى إمكانية إستخدام الهاتف أو الأنترنت للقيام بعمليات الدفع دون الحاجة إلى التنقل.
- ✓ الحصول على تخفيضات معتبرة وهامة عند بعض التجار الذين يفضلون التعامل عبر وسائل الدفع الإلكتروني.

[1] حسين عبدالله عبدالرضا الكلابي, "الوفاء الالكتروني كوسيلة لتنفيذ الالتزام دراسة قانونية", مجلة كلية الحقوق 14, عدد 2 (2012): 08–09.

[2] الزين منصوري, "وسائل وأنظمة الدفع والسداد الالكترونية - عوامل الانتشار و شروط النجاح-", مجلة الإقتصاد الجديد, 1 ديسمبر، 2009, 149.

[3] هاجر أميرة بورايو, "دور وسائل الدفع الحديثة في تفعيل التجارة الاكترونية في الجزائر" (أطروحة دكتوراه ل م د في العلوم الإقتصادية تخصص: مالية وبنوك, الجزائر, جامعة البليدة 2, 2019), 97–98.

- **بالنسبة للتاجر:** نتيجة الفوائد التي يستفيد منها التجار من خلال التعامل بوسائل الدفع الالكتروني، يوفرون الأجهزة والوسائل الكفيلة بالتعامل بها ويسمحون للمستهلكين بالدفع عبرها، ومن بين المزايا التي يحققها التجار ما يلي[1]:

- ✓ ضمان الدفع: باعتبار أن وسيلة الدفع الإلكتروني هي أداة تحمل قيمة نقدية إلكترونية صادرة عن مؤسسة مالية وهذه الأخيرة تضمن التعاملات التي تتم من خلالها، لذا يقبل التجار التعامل بها لتفادي مخاطر عدم السداد والديون المترتبة على المشتري أو الإدعاء بعدم كفاية الرصيد أو عدم وجود إئتمان، ناهيك عن خاصية وسيلة الدفع الالكترونية الأخرى والمتمثلة في قابلية التحويل إلى نقود ورقية دون أدنى شك وفي أي وقت.
- ✓ الترويج وزيادة مبيعات التجار: إن التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني يساهم في زيادة الرغبة لدى مستخدميها بالإنفاق والقدرة على الشراء عكس الشعور المترتب عن الدفع بالنقود التقليدية.
- ✓ إستقطاب عملاء جدد: نتيجة الإستفادة من الحملات الترويجية والدعائية للتعامل بوسائل الدفع الالكتروني من طرف مصدريها والمؤسسات التي تقدم هذا النوع من الخدمات.
- ✓ الحماية الإضافية للمال: التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني يقلل من إحتفاظ التجار بكميات كبيرة من النقود السائلة في صندوق محلاتهم التجارية، مما يجنبهم العديد من الأخطار مثل: السطو، الضياع، الأخطاء الواردة أثناء عمليات عد النقود والتسديد وإرجاع الباقي، كما تعد وسائل الدفع الالكتروني حلا ناجعا للشركات التي تتكبد تكاليف إجراء التعاملات اليدوية منخفضة القيمة.
- ✓ كسب ميزة تنافسية: وهذا يتحقق من خلال إستقطاب الأفراد الذين يفضلون التعامل عبر وسائل الدفع الإلكتروني مما يشكل عاملا أساسيا في مضاعفة الأرباح بالرغم من النسبة التي يدفعا التجار على تسديد الفواتير والتي تحصل عليها المؤسسة المصدرة.
- ✓ مواكبة التقنيات الحديثة في مجال التسويق: فالتعامل بوسائل الدفع الإلكتروني يمكن التجار من التعرف على عملائهم، وتحسين علاقتهم بهم من خلال تحفيزهم على الشراء عبر التقنيات الحديثة للتسويق وإستخدام الأنترنت في عمليات البيع بالإضافة إلى أن التعامل عبر وسائل الدفع الالكتروني يمكن التجار من إعداد حصيلة المبيعات وتقدير الأرباح والخسائر المحققة.
- ✓ تذليل وقت الإنتظار في طابور الدفع: فوسائل الدفع الإلكتروني تعتمد على تقنيات مالية حديثة تمكن من إتمام عملية الدفع في ثوان وبالتالي فهي توفر للزبائن الراحة وعدم بذل مجهود كبير في إقتناء مستلزماتهم المادية والخدمية. وكذا الأمر بالنسبة للموظفين العاملين بالمتاجر والمسؤولين عن خزينة الدفع.

ثانيا: سلبيات إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني

لا يخلو التعامل عبر وسائل الدفع الإلكتروني من المخاطر ، يمكن إختصارها فيما يلي:

[1] عبد الصمد حوالف, "النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني" (أطروحة دكتوراه, الجزائر, جامعة أبو بكر بلقايد, 2015), 48–49 ,

1- **المخاطر قانونية**: وسنحاول فيما يلي عرض أهم المخاطر التي تنجم عن إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني وتتعلق بالجانب القانوني وتتمحور أساسا حول الخصوصية وتبييض الأموال.:

❖ **المساس بالخصوصية** : ونقصد بها ضمان الحماية للبيانات الإسمية والشخصية للمتعاملين والأطراف المتعاقدة في عمليات الدفع الإلكتروني ومن بينهم المستهلكين وذلك من خلال إحترام حقهم في عدم نشر أي معلومة عن بياناتهم الشخصية أو المصرفية أو الإساءة في إستخدامها أو مراقبتهم دون علمهم ، أو تعريضهم للإعتداء وكشف أسرارهم لاسيما في ظل إنتشار عمليات التحايل والإعتداء على سرية المعلومات[1]، والسرية في إطار إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني هي إلتزام الجهة المصدرة بحماية البيانات الشخصية والحفاظ على المعلومات والرموز الخاصة بمستخدميها وحساباتهم ومعاملاتهم المالية من خلال عدم السماح لأي شخص بالاطلاع عليها أو الوصول إليها إلا في الحالات الإستثنائية التي ينص عليها القانون[2].

ومثل هذه الحماية التي أصبحت تحظى بها البيانات الإلكترونية ضمن ما يسمى بحق حماية قاعدة البيانات لاسيما وأن في عصر الأنترنت وشبكات الأعمال ، أضحت قواعد البيانات من الأصول ذات القيمة العالية وهي لا تقل أهمية عن الأصول المادية ،فهي أيضا تخضع للرقابة والتدقيق والمراجعة لضمان سلامتها وحمايتها من الخسائر المترتبة عن عمليات القرصنة والإستخدام غير المرخص لها، وهذا ما يجعل المؤسسات تتكبد خسائر كبيرة نتيجة الإعتداء على قواعد بياناتها أو الإستخدام غير المرخص لها ومثل هذه الخسائر تصنف ضمن المخاطر التي تتعرض لها الشركة وغير قابلة للإسترداد، لاسيما إذا كانت الشركة قد أنفقت مبالغ طائلة في تطوير وحماية قواعد بياناتها[3].

❖ **المساهمة في تبييض الأموال:**

إن الإلتزام بطابع السرية والمحافظة على معلومات الأشخاص المتعاملين بوسائل الدفع الإلكتروني يعد فرصة سانحة لمبيضي الأموال لاستغلالها وتهريب أموالهم والقيام بعملياتهم المشبوهة في ظل الإستفادة من عدم كشف هويتهم الحقيقية مما يصعب مهمة تعقب ومراقبة الأموال من طرف السلطات المختصة بالجريمة ، وهنا يبرز بشكل جلي الجانب السلبي لهذا النوع من وسائل الدفع ،وهذا راجع لخاصيتها غير الملموسة والتي يصعب مراقبتها ، وفي الوقت ذاته يسهل للمجرمين إخفاء حقيقة أموالهم غير المشروعة، فعملية تبييض الأموال بالإعتماد على وسائل الدفع الإلكتروني يتم من خلال مرحلتين الإيداع والدمج ، ففي المرحلة الأولى يقوم حائز المال المراد تبييضه بإيداعه لدى المؤسسة المالية رقميا لتفادي الإجراءات الروتينية والقيود المحاسبية سواء كانت المؤسسة المالية إفتراضية أو تعمل على تقديم خدماتها المالية إلكترونيا ومنها الإيداع الرقمي وفي حالة الدمج يقوم مبيض الأموال بتحويل إيداعاته المالية إلى دول أخرى ليعيد مرة أخرى تحويلها إلى الأماكن المقصودة والمعينة مسبقا لدمجها وإدخالها في حركة الاقتصاد العالمي دون أن تتعرض لخطر

[1] كريمة شايب باشا, "آليات الحماية من مخاطر وسائل الدفع الالكتروني", المجلة الجزائرية للسياسة العامة 8, عدد 2 (7 نوفمبر، 2020): 40.

[2] Zman Ghazi Jaafar & Haider Dawood Salman Alzubaidy, "Commitment to the Secrecy of the Data and the Information of Electronic Payment Methods Users (Comparative Study)", Journal Of the College of Law /Al-Nahrain University 21, Issue 4 (2019).

[3] محمد عبد الوهاب العزاوي و محمود خليف خضير, أخلاقيات الأعمال الإلكترونية (الأردن: دار جرير للنشر و التوزيع, 2019), 145–146.

كشف مصدرها الحقيقي[1].ومن أمثلة تبيض الأموال عبر وسائل الدفع الإلكتروني ، يتم الإيداع عبر أجهزة الصراف الآلي في حسابات متعددة مفتوحة بأسماء أشخاص مختلفة من الأصدقاء أو العائلة بحيث لا تتجاوز الإيداعات مبالغ معينة حتى لا تثير الشبهات ، فالإيداع والسحب عبر أجهزة الصراف الآلي يمكن مبيض الأموال من إتمام عملية إيداع أمواله ودمجها في الاقتصاد بكل سهولة ، إضافة إلى ذلك نجد النقود الإلكترونية هي الأخرى تساهم في إدخال الأموال غير المشروعة للإقتصاد بإعتبارها تعمل ضمن خاصية إغفال الهوية، مما يصعب على السلطات التي تحارب هذا النوع من الجرائم الكشف عن صاحبها أو التاجر الذي قدمت له هذه الأموال ، وهذا ما يجعل التحويل الإلكتروني للأموال من أخطر الوسائل لتبييض الأموال حيث تشير الإحصائيات إلى أنه يتم يوميا القيام بما يقارب 700 الف عملية تحويل عبر العالم تقدر قيمتها ب 02 تريليون دولار مما يجعل التحكم في هذه التحويلات أمرا مستحيلا وما يزيد في خطورة الموضوع أنها تتم عبر البنوك الإفتراضية التي لا تعتمد على المستندات الورقية في عملها بالإضافة إلى تميزها بالسرعة والتعقيد مما يصعب الكشف عنها و تبيان مصدرها[2].

2- **المخاطر المالية:** تأخذ المخاطر المالية المترتبة على إعتماد وسائل الدفع الإلكتروني عدة أشكال نذكر منها:

- **مخاطر مالية تتعلق بوظائف البنوك المركزية:**

يتضمن الإستخدام الواسع لوسائل الدفع الإلكتروني على العديد من المخاطر المتعلقة بالصلاحيات والوظائف المسندة للسلطة النقدية والممثلة في البنك المركزي. والتي تؤثر على السياسات الكلية للدولة ويمكن حصرها في النقاط التالية[3] :

- **إنخفاض النقد الصادر عن البنك المركزي**: نتيجة الإستخدام الواسع لوسائل الدفع الإلكتروني كبديل للنقود التقليدية مما يؤدي إلى إنخفاض الودائع تحت الطلب التي يرغب في الإحتفاظ بها من طرف الأفراد وهذا ينجم عنه تقلص في ميزانية البنك المركزي وينتهي بإنخفاض عرض النقد.
- **إنخفاض عائدات إصدار النقد**: من المعروف أن البنوك المركزية تحصل على عائدات مالية ناتجة عن عملية الإصدار للأوراق النقدية وتراجع الطلب على النقود التقليدية، يؤدي إلى اضمحلال إصدار النقود وإنخفاض العائدات المراد تحقيقها.
- **تقلص الدور الرئيسي للبنك المركزي**: حيث يعد البنك المركزي المسير الرئيسي للسياسة النقدية فهو السلطة المفوضة بالتحكم في المعروض النقدي عبر الآليات الموضوعة من طرفه في إطار تنظيم الكتلة النقدية داخل البلد، وإستخدام وسائل الدفع الإلكتروني يجعل البنوك تخفض من طلباتها للسيولة لدى البنك المركزي، وهذا ما يؤدي إلى تقليص دور البنك المركزي كمقرض أخير للمؤسسات المالية العاملة في الاقتصاد.

---

[1] وهيبة لعوارم, "دور وسائل الدفع الإلكترونية في عمليات تبييض الأموال", مجلة دراسات وأبحاث 07, عدد 18 (2015): 201.

[2] رمزي بن الصديق و يوسف مسعودي, "وسائل الدفع الإلكتروني: أدوات لتبييض الأموال أم وسائل لمجابهته", آفاق علمية 13, عدد 3 (1 يونيو، 2021): 537–538.

[3] معمر عقيل عبيد, "نظم الدفع الالكترونية(المفهوم، المزايا، العيوب) والإستفادة منها في ادارة الاعمال المصرفية", مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية, عدد 01 (2009): 151.

- **الحد من قدرة البنك المركزي عل القيام بعمليات السوق المفتوحة**: الإعتماد الكلي على وسائل الدفع الإلكتروني والتحول إلى إقتصاد غير نقدي يؤدي إلى تقليص ميزانية البنك المركزي ويحد من قدرته على إستخدام آليات السوق المفتوحة أو عمليات التعقيم.

- **مخاطر مالية تتعلق بزيادة تكاليف الأعمال:** إن تميز وسائل الدفع الإلكترونية بالأمان والراحة والمرونة يتطلب المزيد من الحماية للمعلومات الحساسة المخزنة في أنظمة الحواسيب الخاصة بالمؤسسات ، وهذا ما يؤدي إلى تحمل المزيد من الأعباء والتكاليف لإقتناء التقنيات الحديثة لضمان أمن عمليات الدفع وتركيب وصيانة الأجهزة المخصصة لذلك[1]بالإضافة إلى المخاطر المرتبطة بالتغيرات التكنولوجية السريعة لاسيما وأن مجال الدفع الإلكتروني شهد ولايزال يشهد تطورات سريعة ومذهلة تجعل المؤسسات في منافسة شديدة لإقتناء أحدث التقنيات لمواكبة المستجدات الحديثة ويجعل المؤسسات الأخرى غير قادرة على المنافسة ويحملها خسائر التقصير في الناحية الفنية[2].
- **مخاطر مالية تتعلق بالتحصيل الضريبي:** إن التبادل التجاري الإلكتروني يخلق العديد من الإشكاليات المتعلقة بالطرق المناسبة لتحصيل الرسوم والضرائب المترتبة على السداد وفق وسائل الدفع الإلكتروني لاسيما الدول التي ترتكز إيراداتها على الإيرادات الضريبية، وهذا ما قد يؤدي إلى حرمانها من أهم مورد مالي لها، وعدم الإستفادة من مزايا التجارة الإلكترونية[3].
- **مخاطر التفكك في النظم الشبكية (Unwinding Risk)**: ويقصد به فشل التسوية في النظام الشبكي أو إلغاء أوامر الدفع المتراكمة خلال اليوم أو تفككت بشكل نهائي قبل أن تصل إلى المستفيدين، ويعد هذا النوع من المخاطر الأكثر أهمية والرئيسية بالنسبة للمستخدمين سواء كانوا أفراد ، منظمات فقد تكون الخسائر المترتبة عليها مكلفة بالنسبة للجهة المتأثرة، بالإضافة إلى أن هذه المخاطر من الصعب إدارتها فهي تتطلب معرفة الجدارة الإئتمانية لكل الأعضاء في ذات النظام الشبكي، لأن التفكك قد ينجم عن إخلال أحد الأعضاء في إلتزاماته في التسوية. فكلما إرتفعت تكلفة الخسائر الناجمة عن هذه المخاطر كلما إهتزت ثقة قطاع الأعمال والمستثمرين في نظام المدفوعات الإلكترونية بشكل كامل، عندئذ تتحول الأزمة الفردية المحلية إلى أزمة نظامية واسعة الإنتشار على نطاق كبير[4].
- **مخاطر السيولة:** وهي المخاطر الناجمة عن عدم قدرة أحد الأطراف على تسوية إلتزاماته بشكل كامل عندما يكون مستحق الدفع ولكنه يستطيع القيام بذلك في وقت معين لاحق، ومخاطر السيولة قد تكون كبيرة على البنوك المتخصصة في نشاط الأموال الإلكترونية خاصة إذا لم تستطع التأكد من كفاية الأرصدة لتغطية التسديد في أي وقت محدد. وبالتالي فمخاطر السيولة هي صيغة نموذجية لمخاطر التوقيت في ترتيب المدفوعات

[1] نعيمة عبدلي, "وسائل الدفع الالكترونية في القانون", مجلة الفكر القانوني والسياسي 5, عدد 1 (29 مايو، 2021): 234.

[2] Waod Katab, "Electronic Payment", Risalat Al-Huquq Journal 3, Issue 1 (2011): 208

[3] Ibid., P :208.

[4] عبد الرحيم الشحات البحطيطي, "المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الإلكترونية كأحد التحديات التي تواجه النظم المصرفية", مجلة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، ، 21 (1 يناير، 2007): 66–69.

كونها تمثل مخاطرة عدم توافر أي من المفردات محل المبادلة عند الوقت المستحق للدفع، وعندما تكون المفردة التي بصددها هي محل التسوية[1].

3- **مخاطر تشغيلية**: وهي تتعلق بعوامل كثيرة منها :الأنظمة وطرق عملها أو العملاء أو مصادر خارجية، أو غياب بنية تقنية جيدة جاهزة للأعمال المالية الإلكترونية مما يؤدي إلى أعطال تقنية بالأنظمة والأجهزةالإلكترونية ، لذا لابد من وضع إجراءات رقابية تضمن عدم تغيير رسائل الزبائن أثناء إنتقالها عبر القنوات الإلكترونية للمحافظة على سرية المعلومات[2] .

المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

تماشيا مع مستجدات التجارة الإلكترونية ولضمان التدفق السلس للمعاملات التجارية والمالية تنوعت وسائل الدفع الإلكتروني ونظم الدفع والتسوية التي تعمل ضمنها هي الأخرى، فهناك وسائل دفع إلكترونية تعتبر فقط إمتداد لنظام الوفاء التقليدي فهي في الأساس عبارة عن دعامة ورقية يتم معالجتها إلكترونيا، وهناك وسائل دفع مستجدة وحديثة لا يوجد ما يوازيها في النظام التقليدي للدفع وإنما هي وليدة التطورات التكنولوجية في المعاملات التجارية[3].
ونظرا لتعدد أنواع وسائل الدفع الإلكتروني سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى أكثرها إستخداما وإنتشارا كما يلي:

المطلب الأول: الأوراق التجارية الإلكترونية

إن الطبيعة الإلكترونية للأوراق التجارية لا تتعارض ولا تؤثر على الخصائص التقليدية الموجودة فيها قانونا، وهذا ما يجعلها تخضع لكافة أحكام وقواعد الصرف والقانون التجاري[4]. لذا تعتبر الأوراق التجارية الإلكترونية محررات تحل محل النقود في الوفاء، وتعالج إلكترونيا بصورة جزئية أو كلية وهي تمثل حق موضوعه قيمة من النقود، قابلة للتداول بالطرق التجارية ومستحقة للدفع لدى الإطلاع عليها أو بعد أجل قصير[5].

أولا: الشيك الإلكتروني

للشيك الإلكتروني دور مهم في تسهيل حركة التجارة الإلكترونية على المستوى المحلي والدولي، لذا إرتأينا التطرق إلى مختلف الجوانب التي تمكننا من التعرف على ماهيته وآلية عمله.

---

[1] بشرى طالب سليمان, "أنظمةالدفع الإلكتروني في العراق مكوناتها-دورها-إدارة مخاطرها", البحوث والدراسات, البنك المركزي, 2013, 11 , https://cbi.iq/page/37.

[2] نضال صاحب خزعل و محمد بهاء محمد علي, "أثر إستخدام تقنيات الصيرفة الإلكترونية في الصناعة المصرفية التنافسية بحث إستطلاعي لعينة من المصارف الاهلية", مجلة التقني 30, عدد 4 (2017): 312.

[3] مختار دويني, "وسائل الدفع الإلكتروني ومدى مساهمتها في تطور التجارة الإلكترونية في الجزائر.", مجلة القانون العام الجزائري والمقارن 7, عدد 1 (9 يونيو، 2021): 194.

[4] هداية بوعزة, "واقع وآفاق العمل المصرفي الالكتروني في الجزائر", مجلة شمال إفريقيا للدراسات المالية والإقتصادية التطبيقية 03, عدد 01 (2020): 200.

[5] فاطمة الزهرة العشابي, "التجارة الالكترونية والنقد الالكتروني : أزمة الثقة في وسائل وطرق الدفع الالكترونية ومحاولات علاجها", مجلة البصائر للدراسات القانونية والاقتصادية 1, عدد 1 (5 مارس، 2021): 05.

1- **تعريفه:**

عرف الشيك الإلكتروني على أنه:" الوسيلة التي تمكن من تحويل الأموال بين المشتري والبائع. ويقوم على فكرة وجود وسيط لإتمام عملية السداد والمتمثل في البنك الذي يشترك لديه الطرفان (المشتري والبائع) في فتح حساب جاري لكليهما، وتحديد توقيع إلكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات الخاصة بالبنك سواء كان البنك إلكتروني أو عادي"[1].

ويعبَر الشيك الإلكتروني عن البيانات التي يرسلها محرر الشيك الإلكتروني لصالح المستفيد عبر بريد إلكتروني مؤمن ويتضمن المعلومات الموجودة أساسا بالشيك التقليدي، يتم اللجوء إليه لتحقيق السرعة وتقليص الجهد الذي يتطلبه تحرير الشيكات الورقية[2].

2- **خصائص الشيك الإلكتروني:**

تنفرد الشيكات الإلكترونية بخصائص تميزها عن باقي وسائل الدفع الالكتروني تتمثل في سهولة إستخدامها لاسيما عند تسوية المعاملات المالية الضخمة، وبالإضافة إلى سهولة الإستخدام فهي الأكثر أمانا مقارنة بالشيكات الورقية، كما أن هذه الأخيرة تكبد التجار أعباء مالية والشيكات الالكترونية تخفف من هذه الأعباء كما لا تلزم البائع أو التاجر بالتعامل المستمر مع البنك حيث أنه ينبغي عليه القيام بإتصال وحيد يوميا للتبليغ عن معلومات كافة الشيكات التي تتلقاها فقط[3]. كما تستعمل الشيكات الإلكترونية في مختلف الصفقات مهما كان نوعها تجارية، مدنية، إدارية... بإستخدام البريد الإلكتروني[4] .

3- **آلية عمل الشيك الإلكتروني:**

تبدأ آلية عمل الشيك الإلكتروني من خلال المصادقة على هذا الأخير، حيث يقوم محرر الشيك (المشتري) بالدخول إلى الموقع الإلكتروني المعتمد والتوقيع على الشيك وهذا يعتبر تصديقا لصحة التوقيع وسلامة الشيك الإلكتروني، لأن إعتماده لا يتم قبل التأكد من كفاية الرصيد وحجز المبلغ المحرر بالشيك ثم يسلم عبر الأنترنت إلى التاجر، الذي يقوم بدوره بإرساله إلى الجهة المسحوب عليها، ليتم القيام بالمقاصة الإلكترونية وتحويل قيمة الشيك الإلكتروني إلى حساب التاجر ثم يقوم هذا الأخير بإرسال السلعة إلى المشتري. وما يميز هذه العملية أنها تتم عبر دورة إلكترونية لا تستغرق وقت طويل[5]. ويمكننا توضيح دورة عمل الشيك الإلكتروني من خلال الشكل الموالي:

---

[1] شهرزاد بورداش, بلقاسم بن علال, و ياسمين سحيمي, "واقع استخدامات وسائل الدفع في النظام المصرفي الجزائري", مجلة شمال إفريقيا للدراسات المالية والإقتصادية التطبيقية 03, عدد 01 (2020): 29.

[2] عصمت عبد المجيد بكر, دور التقنيات العلمية في تطور العقد (دراسة مقارنة) (لبنان:دار الكتب العلمية, 2015),114.

[3] الشريف بحماوي و مصطفى سليماني, "خصوصية وسائل الوفاء الالكتروني ودورها في المعاملات التجارية", مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية 2, عدد 3 (1 سبتمبر، 2017): 138.

[4] Majid Ahmed Ibrahim and Sikban Khalil Rashid, 'Electronic Commercial Papers and Their Proof in Proof (Comparative Study)', TIKRIT UNIVERSITY JOURNAL FOR RIGHTS 3, no. 3/1 (2019): 147,

[5] حدة بوخالفة, "الإطار القانوني للتعامل الآمن بوسائل الدفع الإلكتروني", مجلة الدراسات القانونية 8, عدد 1 (20 يناير، 2022): 461.

شكل رقم(1-1) دورة إستخدام الشيك الإلكتروني وإجراءاته

المصدر: عبد القادر زيتوني، أدوات وتقنيات التمويل البنكي (الأردن: دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع,2023), 181

4- أنواع الشيكات الإلكترونية:

ينقسم الشيك الإلكتروني إلى نوعين رئيسين حسب الصورة التي يحرر بها في الأصل بين شيك إلكتروني تقليدي يعالج إلكترونيا و بين شيك إلكتروني ممغنط منذ بداية تحريره.

4-1: الشيك التقليدي المعالج إلكترونيا

ويقصد به الشيك الورقي المحرر يدويا من طرف الساحب والذي يناوله إلى المستفيد سواء يدويا أو يرسله بالبريد العادي إلى الشركة صاحبة المتجر الإلكتروني، حيث تقوم هذه الأخيرة (المستفيد) بتمرير الشيك بصورته الورقية عبر آلية التصوير أو الماسحة الضوئية (scanner) لحفظ بيانات الشيك بصورة رقمية ومن ثم إرسالها إلى البنك (بنك المستفيد) الذي يقوم بدوره من التأكد من صحة البيانات المرسلة ووجود مقابل الوفاء من بنك الساحب و إتمام عملية تحويل الأموال من بنك الساحب إلى بنك المستفيد[1] ، أي أن الشيك في هذه الصورة يحرر ورقيا ثم يعالج إلكترونيا للوفاء بقيمته المالية من طرف المحرر لصالح المستفيد بواسطة البنك.

4-2:الشيك الممغنط(الذكي)

يحمل هذا النوع من الشيكات نفس الخصائص التي يحملها الشيك الورقي إلا أنه يختلف عنه وعن الشيك الورقي المعالج إلكترونيا في كونه يحتوي على شريط ممغنط يحمل جميع البيانات المسجلة عليه والخاصة بحامله والمبلغ المرخص بسحبه ...وخاصيته هذه تجعله منخفض التكاليف ويسهل عمليات الدفع مقارنة بالشيكات الأخرى، وهو سبب

[1] عائض بن سلطان البقمي, "النظام القانوني للشيك الإلكتروني و حجية التعامل به: دراسة تحليلية مقارنة", الإدارة العامة, 2012, 08.

إنتشار إستخدامه، وبساطة العمل به وفرت للبنك السهولة والسرعة المطلوبة. ويعد الوسيلة المفضلة لاسيما في التعاملات المالية الضخمة بين المؤسسات الكبرى[1] .

ويتضمن الشيك الممغنط ثلاثة أنواع وهي[2]:

- **النوع الأول**: في هذا النوع يتم تحديد القيمة القصوى للشيكات التي يمكن لصاحب الحساب سحبها من رصيده المدفوع مسبقا ومجمد،ولا يمكن تجاوزها.
- **النوع الثاني**: وتظهر به قيمة المبلغ المدفوع والمجمد في رصيد الساحب (الحد الأقصى)، ويمكن المستفيد أيضا من معرفته فهو يحتوي على بيان القيمة وهي نقطة الإختلاف بينه وبين الشيك الأول.
- **النوع الثالث** :وهو الشيك الذي يختلف عن النوعين السابقين فهو عبارة عن شيك تلتف به رقاقة إلكترونية يتم تمريره على الجهاز القارئ لقراءته ويمكن تمريره على الجهاز القارئ لإظهاره ويتأكد المظهر إليه (المستفيد)من وجود قيمة الرصيد لتجميده لفائدته من خلال تحويل المعلومات التي يحملها الشيك إلكترونيا من الجهاز القارئ الذي يعمل على ترجمة المعلومات الموجودة على الشريط الممغنط إلى الكومبيوتر ليتم إجراء المقاصة فيما بعد.

5- الأطراف المتعاملة بالشيك الإلكتروني:

لا تختلف نوعية العلاقة بين المتعاملين بالشيك الإلكتروني أو التقليدي فهي علاقة ثلاثية تجمع ثلاثة أطراف وهم[3]:

- العميل المرخص له بإستخدام الشيك الإلكتروني: وهو الشخص الذي يمنحه البنك الحق في استخدام الشيك الالكتروني للوفاء بالتزاماته عبر شبكة الأنترنت والناتجة عن المبادلات التجارية الإلكترونية وحتى المبادلات التقليدية ويسمى حامل الشيك الإلكتروني (المستهلك الإلكتروني).
- التاجر (مقدم الخدمة أو السلعة في بيئة رقمية أو تقليدية): ويقبل التعامل بالشيك الإلكتروني وفق إبرام إتفاق مسبق بينه وبين المستهلك الإلكتروني والتاجر على دراية تامة بطرق وقواعد التعامل بالشيك الإلكتروني ويحوز على الوسائل والتقنيات الكافية للعمل به.
- المؤسسة المالية أو البنك مقدم خدمة الشيك الإلكتروني: وتمثل الجهة التي تمنح العميل (المستهلك) الترخيص للتعامل بالشيك الإلكتروني، كما تمنح الثقة للتاجر من خلال ضمان إدارة العمليات التي تتم عن طريق الشيك الإلكتروني.

[1] جميلة خرباش, "الشيك الالكتروني أداة وفاء عن بعد في التجارة الالكترونية", مجلة البيبان للدراسات القانونية والسياسية 3, عدد 1 (15 يونيو، 2018): 187–188.

[2] نبيلة كردي, "الشيك الالكتروني", مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية 10, عدد 2 (30 يونيو، 2017): 254–255.

[3] شريف هنية, "الشيك الالكتروني كوسيلة حديثة للوفاء", مجلة الحقوق والعلوم الانسانية 7, عدد 2 (15 يونيو، 2014): 118–119.

6- **أنظمة تداول الشيكات الإلكترونية**: هناك العديد من الأنظمة نذكر البعض منها فيما يلي[1]:

- **نظام الإتحاد من أجل الخدمات المالية التكنولوجية (FSTC)**: وضع هذا النظام من طرف مجموعة من البنوك والهيئات البنكية الأمريكية المتحدة ماليا ، يهدف إلى إتاحة الإختيار للمستهلك بين وسائل الدفع الإلكترونية وأهمها الشيك الإلكتروني ،و أهم ما إستحدثه هذا النظام هو الإستعاضة عن التوقيع الخطي بالتوقيع الإلكتروني الذي وفر لهذا النظام قدرا كبيرا ومهما من الراحة والأمان وقد استعين في هذا النظام بالتشفير لضمان عملية تسوية الدين بالوفاء.
- **نظام (Cyber Cash)**: يعتمد على الشيكات الإلكترونية في عملية الدفع تعود ملكيته لشركة سيبر كاش الأمريكية، تشترك به مجموعة واسعة من البنوك والمؤسسات المالية، وهو يختلف عن النظام الأول كونه لا يسمح للمستهلك الإختيار بين مجموعة الوسائل المتاحة للدفع.
- **نظام (Netchex)**: لقد لجأت شركة نات شاكس في طرحها لنظام الوفاء بالشيك الإلكتروني عبر شبكة الأنترنت إلى الوسطاء، ويتطلب تسجيل العميل والتاجر مسبقا في هذا النظام لدى الوسيط، ومن ثم يمكن للعميل إدارة شيكاته الإلكترونية بسهولة وحرية عبر الحاسوب.

ثانيا: السند لأمر الإلكتروني

يعتبر السند للأمر عموما أداة ضمان تلزم المدين بتسديد إلتزاماته المالية في الوقت المحدد للدائن، لذا سنحاول التعريف بالسند لأمر في صورته الإلكترونية.

1_ تعريفه:

إختلفت آراء الهيئات التشريعية في إعطاء تعريف صريح للسند لأمر الإلكتروني فقد إتجه البعض إلى إعتباره ورقة تجارية معالجة إلكترونيا في حين إمتنع المشرعين الآخرين في تحديد تعريف واضح له تاركين الأمر للفقه ، ويمكن القول أن السند لأمر الإلكتروني هو عبارة عن نسخة حديثة ومطورة للسند لأمر التقليدي، ويكمن الإختلاف بينهما في أن المستحدث يتم معالجته إلكترونيا بصورة كلية أو جزئية، ويجتمعان مع بعض في كونهما يتضمنان تعهد موضوعه دفع قيمة نقدية معينة لشخص ثاني يدعى المستفيد في تاريخ معين أي أن هناك علاقة ثنائية تربط طرفي السند لأمر وهما المحرر والمستفيد. والسند لأمر يخضع لأحكام الأوراق التجارية التقليدية والمعالجة إلكترونيا من حيث: التظهير، الإستحقاق، الوفاء والرجوع، والرجوع بسبب عدم الوفاء بشرط ألا تتعارض هذه الاحكام مع طبيعة السند لأمر الإلكتروني، وما يميز هذا النوع من الأوراق التجارية الإلكترونية هو وجود علاقة قانونية مسبقة بين الدائن والمدين والتي تخول للمدين تحرير السند لأمر الإلكتروني بكامل إرادته لفائدة الدائن، وهذا ما يلزم محرر السند لأمر الإلكتروني بالوفاء بتسديد القيمة المتفق عليها في الآجال المحددة (ميعاد الإستحقاق)[2].

[1] أحمد بوراس, السعيد بريكة , أعمال الصيرفة الإلكترونية : الأدوات و المخاطر (الجزائر: دار الكتاب الحديث, 2013), 222–223.

[2] Majid Ahmed Ibrahim and Sikban Khalil Rashid,OP Cit: 153,

2_ أنواع السند لأمر الإلكتروني: ومن خلال تعريفه يتبين لنا وجود نوعين وهما كالتالي[1]:

2_1 السند لأمر الورقي المعالج إلكترونيا: وهو عبارة عن صك محرر يوقعه المدين لصالح المستفيد، ويقوم هذا الأخير بتسليمه للبنك الذي يقوم بنقل بياناته على دعامة ممغنطة والإحتفاظ بالأصل الورقي، ثم يتولى عملية تحصيل قيمته.

2_2 السند لأمر الإلكتروني الممغنط: وهذا النوع يخلو تماما من الدعائم الورقية، فهو عبارة عن دعامة ممغنطة موقعة من طرف المدين لصالح المستفيد، يسلمها هذا الأخير للبنك ليقوم بتحصيل قيمتها.

3_ آلية عمل السند لأمر الإلكتروني:

يحتوي السند لأمر الإلكتروني على كافة البيانات الإلزامية التي نص عليها القانون في هذا النوع من الأوراق التجارية الإلكترونية والتي يسلمها الساحب للبنك ليقوم هذا الأخير بنقلها على دعامة ممغنطة تحتوي هي الأخرى على كمبيالات ممغنطة جميعها مستحقة الدفع في ذات التاريخ بعد إرسالها لغرفة المقاصة للتسوية. كما يمكن أن يتولى الساحب مباشرة تحرير البيانات الإلزامية على شريط ممغنط أو وسيلة إلكترونية يتم تسليمها للبنك المستفيد الذي يقوم بدوره بإخطار البنك المسحوب عليه أو المسحوب عليه نفسه، وفي حالة رفضها تطبق عليها الأحكام المطبقة في السند لأمر الورقي. وهنا تجدر الإشارة إلى الفرق بين السفتجة الإلكترونية والسند لأمر الإلكتروني والمتمثل في عدد الأطراف، فالسفتجة ثلاثية الأطراف أي يحررها الساحب كدائن على المدين المسحوب عليه لصالح المستفيد بينما سند لأمر الإلكتروني ذو علاقة ثنائية الأطراف حيث يقوم المدين مباشرة بتحريره لصالح المستفيد، ثم يحصله بنك المستفيد عن طريق غرفة المقاصة بالخصم من بنك المحرر[2].

ثالثا: السفتجة الإلكترونية

أظهرت المعاملات التجارية أهمية السفتجة كأداة للوفاء بالإلتزامات المالية، ومع تغير طبيعة العلاقات والعقود بين الأطراف بفعل التطور التكنولوجي لاسيما في مجال الإتصالات والمعلومات ، برزت السفتجة بنمطها الإلكتروني لتتناسب مع طبيعة التعاملات الحديثة ،

1- تعريفها:

السفتجة الإلكترونية عبارة عن محرر شكلي يجمع بين ثلاثة الأطراف يعالج إلكترونيا بصورة كلية أو جزئية، موضوعه أمر بالدفع لمبلغ مالي محدد من الساحب إلى المسحوب عليه لصالح المستفيد لدى الإطلاع عليه أو في تاريخ معين[3].

[1] هاشمي بوجعدار, "التجارة الإلكترونية ووسائل الحماية من مخاطر الدفع الإلكتروني", مجلة العلوم الانسانية 17, عدد 1 (30 يونيو، 2017): 138.

[2] مصطفى حمدي محمود جمعه, النظام القانوني للوكالة بالعمولة الإلكترونية (مصر: منشأة المعارف للطباعة والنشر والتوزيع, 2018), 271.

[3] محمد مجيد كريم الابراهيمي, "مفهوم الحوالة التجارية الالكترونية(دراسة مقارنة)", مجلة رسالة الحقوق, عدد 02 (22 أبريل، 2017): 504.

2- خصائص السفتجة الإلكترونية:

تحمل السفتجة الإلكترونية العديد من السمات التي تميزها عن مثيلتها التقليدية والأوراق التجارية الإلكترونية الأخرى، يمكن إيجازها فيما يلي[1]:

- السفتجة الإلكترونية هي وليدة العرف البنكي ولم يوجدها الإجتهاد الفقهي، أو التطبيق للنصوص المدنية والتجارية، فالسفتجة الإلكترونية نشأت من خلال العرف الذي إنتهجته البنوك في فرنسا والذي يقتضي بتحويل كل سفتجة ورقية تسلم إلى أحد البنوك إلى سفتجة إلكترونية بإتفاق كافة الأطراف على ذلك، ثم تم إعتمادها كوسيلة تحصيل للديون ودخلت هذه الوسيلة الحديثة حيز التطبيق سنة 1973.
- عدم القابلية للتظهير: وهذا ما يميز السفتجة الإلكترونية أن قابليتها للتداول محدودة من حيث:

●الأشخاص: ونقصد بذلك أن عملية تداول السفتجة يجب أن تكون عبر البنك ولا يتم تداولها كالسفتجة الورقية، حيث أن البنوك التي يتم عبرها التداول تكون مزودة بالحواسب الآلية للمقاصة، وذلك يتطلب وجود 20 بنك على الأقل لكي تتم عملية التداول عبر هذا النظام.

●مدى التعامل: تنتفي السفتجة الإلكترونية القابلية للتداول بالمناولة اليدوية طالما أنها تعتمد أساسا على الدعامة الإلكترونية، أما عملية التظهير فإن المستفيد هو من يحرك السفتجة الإلكترونية للوفاء فهي من البداية تصدر لصالحه ويتم الإشارة عليها بقصد التحصيل مع ذكر قيمة التحصيل.

●تاريخ الإستحقاق: تتطلب السفتجة الإلكترونية تقديمها في مدة معينة لضمان الوفاء بها من طرف البنك حتى يتمكن هذا الأخير من تسليمها للجهاز الخاص بالمقاصة الالكترونية، ومع انتشار التعامل بالسفتجة الإلكترونية أصبحت مواعيد إستحقاقها تتم بصفة يومية وليست منحصرة في الأيام المحددة فقط.

- الشكلية: تأخذ شكل نموذجي مطبوع يتم إعتماده بكافة البنوك ويحمل جميع البيانات الإلزامية، كما تكتب السفتجة الالكترونية بشروط تضمن سهولة ويسر الإطلاع على البيانات الخاصة بها مع إمكانية الرجوع إليها لاحقا.
- تستند على إتفاق مسبق بين الأطراف: إن التعامل بالسفتجة الإلكترونية يقتضي إجماع وإتفاق جميع الأطراف ذوي العلاقة بها .
- عدم إلزامية إستلام المسحوب عليه السفتجة الإلكترونية: وهذا يعود لطبيعتها الإلكترونية حيث يقدمها المستفيد للبنك من أجل الوفاء بها وهذا الأخير لا يسلمها للمسحوب عليه فبعد إتمام عملية الوفاء يحتفظ بها.
- لا تتضمن شرط الإحتجاج في حالة عدم الوفاء: وهذا ما يميز السفتجة الإلكترونية عن التقليدية، كون البنك الذي يتعامل معه المدين يحل محله في الوفاء بقيمة السفتجة.

[1] حسين توفيق فيض الله و سميرة عبد الله مصطفى, "البنيان القانوني للسفتجة الالكترونية على ضوء قانون التوقيع الالكتروني والمعاملات الالكترونية العراقي (دراسة قانونية)", مجلة العلوم القانونية 30, عدد 02 (2015): 05–11.

- عدم إجبارية الوفاء الجزئي: من المعروف أن السفتجة التقليدية تتضمن الوفاء الجزئي لقيمتها حتى تسديد كامل القيمة، في حين نجد السفتجة الإلكترونية لا تتضمن هذا البند الذي يجبر المستفيد منها بالحصول على جزء من قيمة السفتجة أو ما يعرف بالوفاء الجزئي للسفتجة إلا بوجود إتفاق مسبق على ذلك.
- مدة الإحتفاظ بالسفتجة الإلكترونية: هناك إختلاف في الآراء حول مدة الإحتفاظ بالسفتجة الإلكترونية فهناك رأي يذهب إلى ضرورة الإحتفاظ بالسفتجة الإلكترونية مدة ستة سنوات، في حين أن الراي الآخر يستند إلى أحكام التقادم التجاري والتي تنص على الإحتفاظ بالسفتجة الإلكترونية لمدة عشر سنوات.
- عدم قابليتها للقبول: الطبيعة الإلكترونية للسفتجة لا تتماشى مع قابليتها للقبول وذلك للصعوبة التي يتضمنها القبول بالنسبة للبنك المسحوب عليه خاصة في حالة عدم وجود توقيع يدل على القبول في السفتجة الموجودة في حيازة البنك المحرك للسفتجة (البنك الساحب).
- صعوبة إثبات وفائها: إن الوفاء بالسفتجة يختلف تماما عن الوفاء بها في الصورة التقليدية، فقبل تاريخ الإستحقاق يقوم البنك بإرسال إشعار الوفاء الذي يؤشر في الجانب المدين للمسحوب عليه في الحساب الجاري له مع نفس البنك والقيد المسجل في هذا الأخير يعد دليل إثبات للوفاء للمسحوب عليه، بالإضافة إلى ذلك فإن هذا الأخير بإمكانه الحصول على كشف يتضمن السفاتج الإلكترونية المدفوعة وغير المدفوعة من البنك.
- لا مجال لتطبيق قاعدة التظهير من الدفوع: وهذا يعود لعدم قابليتها للتظهير وبالأخص التظهير التمليكي الذي يحول المظهر إليه كصاحب للسفتجة، فالطبيعة الإلكترونية للسفتجة تمنعها من تطبيق هذه القاعدة وبالتالي المدين يجوز له التمسك بالدفوع إتجاه الدائن.
- لا مجال للتوقيع المادي فيها: تتغير طبيعة التوقيع بتغير نوع السفتجة مادية أو إلكترونية .

3_ أصناف السفتجة الإلكترونية: وهما نوعين أساسيين[1]:

3_1 المبنية على الدعامة الورقية (L .C .R Paper): وهي تشبه السفتجة الورقية وتختلف عنها في طريقة معالجتها الإلكترونية حيث تحرر من البداية على ورق لصالح طرف آخر (المستفيد)، ثم يقدمها هذا الأخير للبنك الذي يتعامل معه لتحصيلها أو تظهيرها ويقوم البنك بنقل البيانات التي عليها على شريط ممغنط بإستخدام الماسح الضوئي، وبعد هذه المرحلة يمكن تداول الشريط الممغنط الذي يحمل بيانات السفتجة الورقية من بنك المستفيد إلى الحاسب الآلي للمقاصة ثم إلى بنك الشخص المحرر لها من البداية للوفاء بإلتزاماته المالية.

3_2 السفتجة الإلكترونية الممغنطة: (L.C. R Magnetic): وهذا النوع من السفتجة الإلكترونية لا يصدر أبدا على شكل ورقي فتحريره يتم إلكترونيا أي مبني على دعامة إلكترونية بالإعتماد على التقنيات التكنولوجية المتطورة والحديثة. والسفتجة الإلكترونية بالرغم من شكلها الإلكتروني إلا أنها لا تختلف عن مثيلتها التقليدية في البيانات الإلزامية التي تحملها ومن بينها التوقيع الذي يأخذ أربعة أشكال:

[1] مدحت صالح غايب, "الحوالة التجارية الإلكترونية", مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية 6, عدد 17 (2010): 79–80.

- التوقيع الرقمي: ويأخذ شكل أرقام متسلسلة وغير متسلسلة من خلال تحويل المحرر المكتوب إلى أرقام ثم يتم حفظها في جهاز الحاسب الآلي.
- التوقيع اليدوي: الذي يكون يدويا ويتم تحويله إلكترونيا عبر الماسح الضوئي أو عن طريق تصوير التوقيع.
- التوقيع بإستخدام البطاقة الممغنطة: من خلال إقران البطاقة بالرقم السري ولا يتم فتحها إلا بإدخال الرقم السري لها.
- التوقيع البيومتري: ويتم الإعتماد على إحدى الخصائص الذاتية للفرد في التوقيع من خلال بصمة الأصبع، بصمة شبكة العين، الصوت غيرها من الخصائص التي يتميز بها الفرد.

المطلب الثاني: البطاقات الإلكترونية

ساهم التطور التكنولوجي على الساحة المصرفية في ظهور العديد من وسائل الدفع الحديثة التي كان لها تأثير كبير على حجم التعاملات النقدية والتبادلات التجارية، لاسيما البطاقات التي عرفت إنتشارا واسعا وقبولا كبيرا لدى الأفراد والمؤسسات. لذا سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى البطاقات البنكية والذكية.

أولا: البطاقات البنكية

وهي من آليات الدفع الإلكتروني الأكثر إستعمالا وإنتشارا في العالم لتميزها بالقبول العام لدى مختلف شرائح المجتمع.

1_ نشأتها

ظهرت البطاقات البنكية بعد ظهور البطاقات الإئتمانية الصادرة عن المؤسسات التجارية والخدماتية وليس البنوك والمؤسسات المالية كما يعتقد البعض، فالقبول الواسع لهذا النوع من البطاقات ورواجها دفع المؤسسات البنكية والمالية للتفكير في إدراجها ضمن وسائل الدفع المعتمدة لديها والبطاقة الإئتمانية قبل صدورها من قبل البنوك والمؤسسات المالية مرت بثلاث مراحل متتالية حتى أصبحت تعتبر نوع من أنواع البطاقات البنكية. يمكن إيجاز هذه المراحل فيما يلي[1]:

- **المرحلة الأولى**: يعود ظهور فكرة البطاقة الإئتمانية إلى بداية القرن العشرين عام 1914، حيث كان العملاء المميزين لبعض الشركات التجارية يمنحون بطاقة تشبه البطاقة الإئتمانية لسداد مشترياتهم منها، بالإضافة إلى إمكانية حصولهم على إئتمان يسدد خلال فترة معينة، ثم إنتشرت الفكرة وعرفت رواجا لدى بعض الفنادق والمحلات التجارية الأخرى، وما يميز هذه المرحلة ما يلي:

[1] نادر شعبان إبراهيم السواح وآخرون, النقود البلاستيكية و أثر المعاملات الإليكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية (مصر: الدار الجامعية, 2006), 14–16.

- ثنائية أطراف العقد: حيث تصدر من طرف الشركات والمحلات التجارية والفنادق وتمنح مباشرة للعملاء (لا وجود للوسطاء).
- لا يمكن التعامل بالبطاقة خارج المؤسسة المصدرة لها أو إحدى فروعها سواء كانت فندق أو محل تجاري (أي يتم قبولها فقط لدى الجهة المصدرة لها).
- تعتبر البطاقة في هذه المرحلة بطاقة قرضية أي تتضمن إمكانية الحصول على قرض متجدد أو قرض غير متجدد.
- لا يتطلب الحصول على البطاقة فتح حساب دائم لدى المؤسسة المصدرة لها أو تقديم تأمين نقدي عليها (وهذا يعود لكونها تمنح فقط للعملاء المميزين لدى المؤسسة المصدرة الناتجة عن الثقة المتبادلة بينهما).
- البطاقة في هذه المرحلة تتميز بوجود حدود للإئتمان وطرق معينة للسداد تميزها عن باقي المراحل الأخرى.

➢ **المرحلة الثانية:** ترجع بدايات هذه المرحلة إلى عام 1950، بشروع بعض المؤسسات غير البنكية أولها Diner's Club الذي قام بإصدار بطاقات بلاستيكية تمكن حاملها من تسديد قيمة مشترياتهم من السلع والخدمات المختلفة من المحلات التجارية والفنادق الكبرى، حيث يكون مصدر البطاقة هو الضامن لها وللتعاملات المتعلقة بها، بعدها تم دخول العديد من البطاقات الأخرى إلى السوق مثل:American Express, Card Blanch ، وتوالى الدخول المتزايد للبنوك لإصدار البطاقات لعملائها. مما سبب ركود كبير في سوق البطاقات ونجم عنه خروج الكثير من المؤسسات والبنوك المصدرة لها، وبرزت أنواع أخرى من طرق الإئتمان غير البطاقات الإئتمانية، بعدها قام أكبر بنكين في العالم وهما بنك أمريكا وبنك تشيز مانهاتن بإصدار بطاقة إئتمانية تحت إسم BankAmericard والتي عرفت رواجا كبيرا وإنتشارا واسعا في جميع أرجاء الولايات المتحدة الأمريكية ، وهذا ماساهم في ظهور منافسين جدد داخل سوق البطاقات الإئتمانية بإتحاد مجموعة من البنوك وإصدار بطاقة ماستر كارد (MasterCard).وأهم ما يميز هذه المرحلة ما يلي:

- بروز الملامح الرئيسية لبطاقة الإئتمان.
- التعاملات ببطاقة الإئتمان تتم فقط داخل منطقة الإصدار وفي هذه المرحلة مكان إصدار البطاقات هو الولايات المتحدة الأمريكية وبالتالي يتم قبول التعامل بالبطاقات الإئتمانية داخلها فقط.
- توسعت دائرة التعامل بالبطاقات الإئتمانية حيث كانت في المرحلة السابقة تقتصر فقط على المؤسسة المصدرة لها فقط وفي هذه المرحلة يتم قبول البطاقة والتعامل بها في جهات متعددة أي في مختلف المحلات والأماكن مثل الفنادق، المتواجدة داخل الولايات المتحدة الأمريكية.

➢ **المرحلة الثالثة:** بدأت هذه المرحلة بإنشاء منظمة فيزا العالمية عام 1977، وهي منظمة لا تهدف إلى الربح، تمنح للبنوك الأعضاء فيها عبر جميع أنحاء العالم ترخيص بإصدار بطاقة فيزا VisaCard، ومع تزايد عدد الأعضاء فيها (البنوك المدرجة للتعامل معها)، قامت المنظمة بتأسيس شعبتين، الشعبة الأولى فيزا الأمريكية Visa USAوالتي تتولى شؤون البطاقات الصادرة في الولايات المتحدة الأمريكية و الشعبة الثانية فيزا العالمية Visa International والتي تعنى بشؤون البطاقات عبر جميع أنحاء العالم .و أهم ما ميز هذه المرحلة:

- إتساع نطاق التعامل بالبطاقات الإئتمانية خارج الولايات المتحدة الأمريكية ورواجها عالميا.
- تنوع إستخدامات البطاقة.
- بروز مؤسسات بنكية كثيرة تقوم بعملية إصدار البطاقات لنفسها، وبالمقابل وجود مؤسسات غير بنكية تمنح التراخيص للبنوك الأعضاء فيها لإصدار البطاقات الإئتمانية في دول أخرى أي أن عملية الإصدار لا تقتصر فقط على الولايات المتحدة الامريكية بالرغم من أن معظم المؤسسات المصدرة للبطاقات الإئتمانية تتواجد في الو.م.أ أو تتركز داخلها.

وإستمرت البطاقات البنكية في الإنتشار عبر العالم على إمتداد السنوات إلى أن وصلت إلى عصرنا الحالي ورافقها تطور تكنولوجي ومعلوماتي مبني على تقدم شبكات الإتصال والإنترنت، التي إستفادت منها البنوك في تطوير شبكاتها المعلوماتية التي ترتبط بأجهزة الصراف الآلي المتواجدة معظمها على مستواها و نهائيات نقاط البيع على مستوى المحلات التجارية بهدف تأمين الخدمات المالية على مدار الساعة لحاملي البطاقات البنكية وللتجار الذين يقبلون التعامل وفقها للوفاء بإلتزاماتهم المالية ، وبفضل التطور التكنولوجي أصبحت البطاقات البنكية وسيلة تمكن من القيام بعمليات الدفع عبر شبكة الانترنت بمجرد إرسال رقم البطاقة وهكذا تتم عملية تحويل الأموال من حساب الزبون إلى حساب التاجر في وقت حقيقي يستغرق ثواني فقط[1].

2_ تعريف البطاقات البنكية

تعددت التعاريف بشأن البطاقة البنكية و إختلفت حسب الزاوية التي يتم إعطاء مفهوم البطاقة من خلالها وتختلف هذه المفاهيم حسب وظيفتها أو شكلها الخارجي أوصفتها باعتبارها نقود غير تقليدية و تؤدي وظيفة الوفاء بالإلتزامات إلا أن مصطلح البطاقات البنكية يعد هو المصطلح الأكثر شمولا لما يحمل في طياته كافة أنواع البطاقات بإختلاف وظائفها وشكلها ، كما يوحي هذا المصطلح إلى الجهة المصدرة لها وهي المؤسسات البنكية التي تقوم بدور فعال كوسيط في العملية النقدية كما تعتبر هذه التسمية للبطاقات الأكثر تداولا على الساحة العالمية[2]. ولإعطاء تعريف دقيق، شامل ومانع لمصطلح البطاقة البنكية إرتأينا التطرق إلى تعريفها من الناحية الفنية (شكلها)، ومن الناحية الموضوعية وأخيرا تعريفها من الناحية القانونية كما يلي:

❖ **التعريف الفني للبطاقة البنكية :**

هي قطعة بلاستيكية بأبعاد قياسية معينة (أي تخضع للمعايير العالمية في صنعها حتى تكون متماثلة في مختلف الدول ويتم التعامل بها في مختلف الأجهزة والوسائط الإلكترونية)، تحمل بيانات مرئية وبيانات غير مرئية، مطبوع على وجهها رقمها و إسم حاملها وتاريخ صلاحيتها وإسم وشعار المنظمة العالمية الراعية لها والبنك المصدر لها كما يمكن أن

[1] سعد عبد محمد, مي حمودي عبدالله, و المدرس المساعد سيتا ستراك, "بطاقات الائتمان المصرفية من منظور أسلامي Journal of ", Baghdad College of Economic Sciences University, عدد 34 (2013): 06 ,

[2] هداية بوعزة, "النظام القانوني للدفع الإلكتروني .دراسة مقارنة" (أطروحة دكتوراه في القانون الخاص, الجزائر, جامعة أبي بكر بلقايد, 2019), 203,

تحمل صورة لحاملها للتعرف عليه عند إستخدامها ، كما تحتوي على شريط مغناطيسي أسود اللون يحوي كافة المعلومات غير مرئية و أسفل البطاقة نجد عنوان ورقم هاتف المؤسسة المالية أو البنك المصدر لها ، ويمنح حامل أو مستخدم هذه البطاقة رمز سري عبارة عن أرقام أو ما يعرف بـCODE يعمل في حالة إستخدامها في الوسائط الإلكترونية والتوقيع عليها بتوقيعه، تصدر البطاقة من طرف مؤسسات مالية أو منظمات أو بنوك ذات ثقة في شبكة التعامل بالبطاقات ، تستخدم لإتمام عمليات الشراء والدفع وسحب الأموال والحصول على الخدمات[1].

كما تعتبر البطاقة البنكية بطاقة بلاستيكية ممغنطة تتضمن قيمة مالية مخزنة بها مدفوعة مسبقا يمكن إستخدامها للوفاء بالإلتزامات المالية عبر العديد من الوسائط الإلكترونية من أهمها: الانترنت ونقاط البيع التقليدية[2]. والبطاقات البنكية الممغنطة يدون عليها اسم حاملها وتواريخ إصدارها ونهاية صلاحيتها كما أنها مزودة بالعديد من الخصائص التي توفر الأمن كالشعار المنظم والصور المجسمة ورسم مرئي فقط تحت الضوء الفوق البنفسجي وحروف بارزة ومحددة على وجه البطاقة[3].

من التعريفين السابقين يمكننا إستنتاج خصائص البطاقة البنكية من الناحية الفنية كما يلي:

- البطاقة البنكية عبار عن قطعة من البلاستيك مستطيلة الشكل.
- شكل البطاقة محدد حسب أبعاد قياسية معينة تخضع للمعايير العالمية في صنعها للحصول على التماثل في الشكل وتتناسب مع جميع الوسائط الإلكترونية للدفع عبر العالم.
- وجه البطاقة يحمل البيانات الإلزامية والضرورية لهوية حاملها والمؤسسة المصدرة لها والراعية لها.
- لا يمكن إستخدام البطاقة إلا بالحصول على الرمز السري المرافق لهاو هذا ما يوفر الأمان المطلوب لحامليها ومستخدميها.
- تمكن مستخدميها من إتمام معاملاتهم المالية والتجارية عن قرب أو عن بعد حسب الوسيط الإلكتروني المستخدم للدفع أو السحب.

❖ **التعريف الموضوعي للبطاقة البنكية:**

تعتبر البطاقة البنكية كأداة بنكية مقبولة للوفاء بالإلتزامات لدى الأفراد والتجار على نطاق واسع محليا ودوليا مقابل السلع والخدمات المقدمة لصاحب البطاقة [4].

[1] مصطفى عمراني، "جريمة تزوير البطاقات البنكية"، مجلة الدراسات والبحوث القانونية 2، عدد 5 (1 ديسمبر، 2017): 303.

[2] Wafa Ahmed Mohamed, "Competitiveness of Banks in the Iraqi Government under the Marketing Electronic Banking (A Study in the Bank Rafidain and Rasheed)", Journal of Administration and Economics, issue 95 (2013): 444 .

[3] زينب طارق و الخنساء سعادي، "تأثير البطاقات البنكية كدليل مادي على الصورة الذهنية للزبائن دراسة حالة البنك الوطني الجزائري"، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات 7، عدد 1 (5 يونيو، 2022): 202.

[4] Nuha Khalid Essa, "Legal Provisions of the Electronic Credit Card", The Islamic College University Journal, Issue 22 (2013): 458.

كما تم تعريفها على أنها:" عقد مبرم بين مصدر البطاقة وحاملها، يمكن هذا الأخير من الوفاء بواسطتها بجميع الإلتزامات المترتبة عن عمليات الشراء لدى المحلات التجارية المتعاقدة هي الأخرى مع مصدر البطاقة يتم بموجبه قبول الوفاء بمتطلبات حاملي البطاقة البنكية على أن تتم التسوية النهائية بعد كل مدة محددة"[1].

والبطاقة البنكية هي البطاقات المصدرة من طرف البنوك لفائدة عملائها حتى تتيح لهم إمكانية سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي وشراء وتحويل الأموال عن طريق أجهزة نقاط البيع (POS)[2].

وبالتالي تعتبر البطاقة البنكية من الناحية الموضوعية أداة تحل محل النقود التقليدية تؤدي وظيفة الوفاء بالإلتزامات المترتبة عن عملاء البنوك لدى المحلات التجارية المتعاقدة مع المؤسسات البنكية والمالية لقبول التعامل بها سواء كان ذلك على المستوى المحلي أو الدولي.

❖ **التعريف القانوني للبطاقة البنكية:**

إعتبرت الكثير من الهيئات التشريعية المحلية والدولية البطاقة البنكية وسيلة من وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة، لذا لم تمنحها تعريف محدد لها وإنما تم الإشارة إليها ضمن تعريف وسائل الدفع الإلكتروني بصفة عامة.

وبإعتبار التعامل بالبطاقات البنكية يتميز عن غيره من وسائل الدفع لوجود طرف ثالث يكون وسيط بين الأطراف الرئيسية، كما أن التعامل بها يتعدى الحدود الجغرافية والجزء الأكبر منه يتم دون مرتكزات مادية، الأمر الذي أدى إلى إثارة العديد من المسائل القانونية لاسيما القانون الواجب تطبيقه في حالة النزاع وكيفية إثبات الإلتزامات بين الأطراف المتعاقدة وتحديد الجرائم التي تطال العمليات المنفذة عبر البطاقات البنكية[3].

لذا أقر المشرع الفرنسي أهمية تحديد تعريف خاص بالبطاقات البنكية، وجاء ذلك في المادة الثانية من قانون 30 ديسمبر 1991 المتعلق بالشيكات وبطاقات الأداء أن البطاقات البنكية هي عبارة عن:" أداة تصدر من إحدى مؤسسات الإئتمان أو إحدى الهيئات أو المصالح المشار إليها في المادة 8 من قانون 46-48 الصادر بتاريخ:24 جانفي 1984 والمتعلق بنشاط مؤسسات الإئتمان ومراقبتها وتسمح لحاملها سحب الأموال وتحويلها"[4].

3_ أنواع البطاقات البنكية

تتعدد أنواع البطاقات البنكية وتختلف بإختلاف الوظيفة التي أصدرت لأجلها البطاقة، إلا أنه يمكن تقسيم البطاقات البنكية إلى نوعين أكثر شيوعا وإنتشارا وهما:

[1] حدة بوخالفة, "الإطار القانوني للتعامل الآمن بوسائل الدفع الإلكتروني",مرجع سبق ذكره, 458.

[2] مفتاح الرفاعي و صالح الدوفاني, "معوقات استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا دراسة تطبيقية بمدينة الخمس", مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال 01, عدد 08 (9 مايو، 2021): 207.

[3] وائل الدبيسي, البطاقات المصرفية ((أنظمة و عقود)) (لبنان: المنشورات الحقوقية صادر, د.ت), 43.

[4] خليفة بن محمد الحضرمي, العمليات البنكية ومسؤولية البنك المدنية: الوديعة، عقد إيجار الخزائن، التحويل البنكي، عقد الخصم، الوفاء بالبطاقات الائتمانية, (مصر: دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع, 2015), 136.

1_3 بطاقات الخصم الفوري[1] Debit Card : يتم إصدار هذا النوع من البطاقات لكل عميل يحتفظ بحساب لدى البنك سواء كان جاري أو توفير، تسمح لحاملها بالسحب من أي جهاز صراف آلي تابع للبنك ذاته أو بنوك مشتركة على ذات الشبكة (شبكة الإتصال البينية)، وتقبل كوسيلة دفع لدى التجار المنضمين إلكترونيا إلى هذه البنوك المتصلة بشبكة مشتركة وتعرف بنقاط البيع POS [2] . فبطاقات الخصم الفوري تمكن حاملها من الحصول على خدمات وسلع في حدود رصيد حسابه الدائن في البنك المصدر للبطاقة، وعادة ما يكون هذا النوع من البطاقات مجاني فهو يندرج ضمن الخدمات التي يوفرها البنك لعملائه، ومن أنواعها:

- ✓ بطاقات الصراف الآلي المحلية **ATM**
- ✓ بطاقات الخصم الفوري العالمية **Electronic Debit Card**
- ✓ البطاقة المدفوعة مقدما **Prepaid Card**

2_3 البطاقات الإئتمانية: وهي عبارة عن عقد يتم بمقتضاه فتح إعتماد بمبلغ معين من طرف المصرف مصدر البطاقة لصالح العميل حامل البطاقة، حتى يتمكن هذا الأخير من الوفاء بإلتزاماته المالية لدى المحلات التجارية والمؤسسات الخدمية التي تقبل الدفع عبر هذا النوع من البطاقات، وبعدها تتم تسوية المدفوعات المالية بينها وبين البنك أو بين البنك والعميل بصورة فورية أو شهرية، ليتحصل جميع أطراف البطاقة على المزايا التي يحققها إستخدام هذا النوع من البطاقات[3]. وتنقسم إلى نوعين أساسين وهما:

- ➢ بطاقة الخصم الشهري **Charge Card:** تتيح هذه البطاقة لحاملها إمكانية الشراء على الحساب الآن والتسديد لاحقا، حيث يترتب عليه تسديد المبالغ المالية كاملة فور قيام المصدر بإرسال قيمة الفواتير فهي لا تتضمن خط إئتماني دوار. وما يميزها أنها لا تكبد حاملها أي فوائد على إستخدامها[4]. فالحاصل على هذه البطاقة يتمتع بأجل فعلي للوفاء بثمن السلع ومقابل الخدمات والمسحوبات النقدية خلال مدة معينة ومحددة في العقد المبرم بين البنك وحامل البطاقة[5].
- ➢ بطاقة الإئتمان القرضية **Credit Card:** تسمح هذه البطاقة لحاملها بتسديد المستحقات والإلتزامات المترتبة عليه من خلال حصوله على تسهيلات إئتمانية من البنك المصدر لها، حيث لا يقوم حاملها بالدفع المسبق للحصول عليها وإنما التسديد فيها يكون غير محدد في شهر أو فترة زمنية معينة، حيث يتم على دفعات في شكل

---

[1] سمحان, حسين محمد, إدارة العمليات المصرفية الإسلامية المحلية (الأردن:دار الأيام للنشر و التوزيع, 2019), 316.

[2] سعد عبد محمد, مي حمودي عبدالله, و سيتا ستراك, مرجع سبق ذكره: 06.

[3] Fadel Abbas Dawood, Sundus Ali Khalifa,and Mohammed Hassan Abdulamir, "Electronic Payment Methods Used for Salary Resettlement and Its Impact on Improving the Mental Image of Customers / an Applied Study of the Opinions of a Sample of (Private) Commercial Banks 'customers Contracting with the Ministry of Higher Education and Scientific Research to Localize Employees' Salaries.", Journal of Accounting and Financial Studies 15, issue 53 (2020): 201.

[4] Fehaa A. Mohmood, "The Effect of Using Modern Technologies to Reduce Costs and Increase Bank's Revenues", Economic Sciences 8, issue 30 (2012): 128.

[5] إبراهيم محمد شاشو, "بطاقة الائتمان حقيقتها وتكييفها الشرعي", مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية 27, عدد 03 (2011): 658.

أقساط دورية تتناسب مع الدخل الشهري للعميل وباقي الأقساط تبقى كقرض مضافا إليها الفوائد المستحقة عليه وهذا ما يميز ها عن الأنواع الأخرى من البطاقات . فهي تقوم بوظيفة الوفاء والإئتمان في ذات الوقت ويستمر العميل في إستخدامها كلما إلتزم في تسديد الأقساط والفوائد المترتبة عليها كما هو متفق عليه سابقا بينه وبين البنك المصدر لها[1] .

ويكمن الفرق بين بطاقة الخصم الشهري Charge card وبطاقة الإئتمان القرضية Credit card في النقاط التالية[2]:

- لاتتقاضى البنوك عادة رسوم سنوية ورسوم على التجديد بالنسبة للبطاقة القرضيةCredit card على عكس بطاقة الخصم الشهريCharge card فإن البنوك تفرض على حاملها رسوما للحصول عليها وينتظم حاملها ضمن المتعاملين بها بالإضافة إلى دفع رسوم على التجديد.
- البطاقة القرضيةCredit card تمنح قرضا حقيقيا ولحامل البطاقة الحق في إختيار طريقة الدفع بينما حاملو بطاقة الخصم الشهريCharge card مطالبون بدفع مستحقاتهم المطلوبة منهم نهاية الشهر كاملة.
- لا يوجد سقف للمديونية في البطاقة القرضيةCredit card أحيانا وهذا ما يأخذه العملاء بعين الإعتبار ويفضلونه مقارنة بالتعجيل في الدفع نهاية الشهر كما هو الامر في بطاقة الخصم الشهريCharge card .

كما أن بطاقات الإئتمان تتنوع حسب المزايا التي تمنحها لحاملها أو حسب إستخدامها كما يلي[3]:

- حسب الفوائد التي تمنحها لحاملها:
  - البطاقة العادية / الفضية: وتمنح لمعظم العملاء، بحيث تصدر على أساس سقف محدد من الإئتمان الممنوح للعميل ويكون منخفض نسبيا، تمنح لحاملها القدرة على الشراء والسحب النقدي من البنوك والصراف الآلي.
  - البطاقة الذهبية:ويصدر هذا النوع لفئة محددة من العملاء ذوي الملاءة الكبيرة (أصحاب الأموال) تمنح لحاملها مزايا عديدة وتسهيلات متنوعة.
- حسب الإستخدام:
  - بطاقة الإئتمان العادية: وهي أكثر أنواع البطاقات الإئتمانية شيوعا وإستخداما تمنح لحاملها الحق في تسديد قيمة المشتريات والقيام بعمليات السحب من أجهزة الصراف الآلي.
  - بطاقة الصراف الآلي: تستخدم فقط في عمليات السحب من أجهزة الصراف الآلي المحلية والدولية.
  - البطاقة المحلية: تستعمل في مجال محدود جدا داخل إقليم البنك مصدر البطاقة وبنفس العملة لهذا الإقليم.

[1] أسراء خضر خليل العبيدي, "بطاقات الائتمان بين الشريعة والقانون", مجلة كلية الحقوق 21, عدد 3 (2019): 15–16 ,

[2] عبد الوهاب إبراهيم أبو سليمان, البطاقات البنكية الإقراضية والسحب المباشر من الرصيد CREDIT&DEBIT CARDSدراسة فقهية قانونية اقتصادية تحليلية, (سوريا: دار القلم, د.ت), 75.

[3] عماد أحمد أبو شنب, يسرى حرب, و وجدان أبو البصل, الخدمات الإلكترونية (الأردن: دار الكتاب الثقافي, 2012), 120–121.

4_ أطراف البطاقة البنكية وآلية عملها

تتعدد الأطراف المتعاملة بالبطاقة البنكية بين من يتولى إصدارها وتداولها والجهات التي تقبل التعامل بها وفق آلية عملها.

1-4 أطراف البطاقة البنكية:

4-1-1المراكز العالمية لإصدار البطاقات: إن البطاقات البنكية على إختلاف أنواعها ووظائفها تصدر من طرف مؤسسات مالية ومنظمات عالمية مسؤولة عن رعايتها وتملك العلامة التجارية المسجلة لها، وذلك لإضفاء القبول والموثوقية والصفة الدولية للبطاقة، تسمح هذه المؤسسات للبنوك العضوة فيها عبر مختلف أنحاء العالم للدخول وإصدار البطاقات البنكية التي تحمل العلامات التجارية لها ، كما تشرف هذه المراكز العالمية للإصدار على وضع معايير البطاقات المصدرة وحل النزاعات بين الأطراف المتعاملة بها[1]. ومن أهمها:

- **إتحاد فيزا العالميVISA International:** هو من أكبر الإتحادات للبنوك المؤسسة للبطاقات مقر تواجده في أمريكا وتمتد الفروع الرئيسية له على خمس مناطق جغرافية. تمتلك هذه المنظمة غرفة مقاصة آليةACH تهتم بتسوية التحويلات المالية بين البنوك، كما تملك المنظمة شبكة الوسائل المتعددة والمسماة بـVISA. NET وشبكة INTERLINK للتسديد عند نقاط البيع POS ... وتعد منظمة فيزا نظاما متكاملا للمدفوعات على مستوى العالم حيث تقوم بأداء 3700 عملية في الثانية و160 عملة عالمية ، ويعد هذا النظام من أسرع أنظمة الدفع حيث يخدم أكثر من 29 مليون محل تجاري وتنتشر في أكثر من 150 بلد وهناك أكثر من800ألف فرع بنكي لتقديم خدمة السحب ببطاقة فيزا العالمية [2].
- **ماستر كارد Master Card** : تعد من بين أهم المؤسسات المصدرة للبطاقات البنكية ، تتصدر إبتكاراتها مجال المدفوعات في العالم ،تقدم حلول لتعزيز الإقتصاد الرقمي الشامل لتحسين حياة مليارات الأشخاص في مختلف أرجاء العالم ، من خلال جعل المعاملات آمنة وبسيطة وذكية ويمكن الوصول إليها بإستخدام الشبكات عبر الشراكات والإتفاقيات المبرمة مع المؤسسات والحكومات لتحقيق أكبر الإمكانات في هذا المجال[3].
- **أمريكان إكسبراس American Express[4]**: وهي مؤسسة مالية من أعظم المؤسسات في العالم وتختلف عن نظرائها في كونها تهتم شخصيا بإصدار البطاقات الإئتمانية دون منح ترخيص لأي بنك يسمح له بإصدارها.
- **ديتر كلوبDiter Club** [5]: وهي من المؤسسات الرائدة في إصدار البطاقات الإئتمانية وهذا يعود إلى حجم الأرباح التي تحققها هذه المؤسسة، وتمتاز بصغر عدد حملة بطاقاتها مقارنة بالمؤسسات الأخرى، بلغت أرباحها سنة 2013 (16) مليون دولار .

---

[1] Nuha Khalid Essa, "Electronic Credit Card", AL- Mouhaqiq Al-Hilly Journal for Legal and Political Science 7, issue 2 (2015): 522.

[2] عبد الهادي، مسعودي, الأعمال المصرفية الإلكترونية : بنوك إلكترونية ونقود إلكترونية وبطاقات إلكترونية ,مرجع سبق ذكره, 61.

[3] "About Mastercard | Who We Are | Who We Serve", consulted the: 16/02/2023 https://www.mastercard.us/en-us/vision/who-we-are.html.

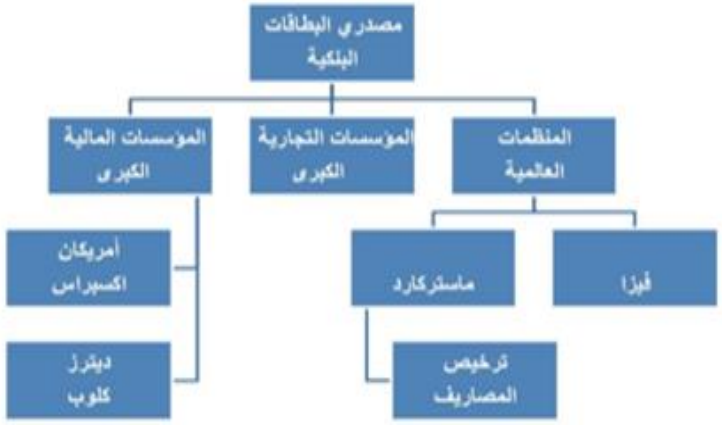
[4] مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة ، مرجع سبق ذكره، ص:153.

[5] رجاء عبد الله عيسى و اخلاص باقر هاشم, "اثر التعاملات المصرفية الالكترونية على زيادة الإيرادات الصافية لمصرف paypal في الولايات المتحدة الامريكية للمدة(2010-2016)" مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية 24, عدد 109 (1 ديسمبر، 2018): 386 ,

- **المؤسسات التجارية الكبرى**: تتبع المؤسسات التجارية الكبرى إستراتيجية توفير الراحة لعملائها المميزين لاسيما تسهيل معاملاتهم المالية، لذا تعمد إلى إصدار بطاقات خاصة بهم للحفاظ عليهم وإستقطاب عملاء جدد، كما سعت المؤسسات التجارية الكبرى على تطوير البطاقات الصادرة عنها حتى أصبحت مماثلة للبطاقات البنكية وتحمل هذه الأخيرة تسميات مختلفة تمكن هذه البطاقات لحاملها إقتناء مختلف السلع والخدمات على الحساب وذلك في حدود سقف إئتماني معين[1].

ويمكن توضيح مصدري البطاقات البنكية في الشكل الموالي.

شكل رقم(1- 2) المؤسسات والمنظمات المصدرة للبطاقات البنكية



المصدر: معمر عقيل عبيد، "نظم الدفع الالكترونية(المفهوم، المزايا، العيوب) والإستفادة منها في ادارة الاعمال المصرفية"، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية، عدد 01 (2009): 139

وتقوم المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات البنكية بالعديد من المهام ، نذكر أهمها[2]:

- منح الترخيص للبنوك والمؤسسات المالية لتمكنها من إصدار البطاقات التابعة للمنظمة المالية.
- تقديم الخدمات المختلفة للأعضاء مثل خدمة التفويض وخدمة برامج الإصدار والمقاصة والتسوية المالية، حيث تتم تسوية المدفوعات عبر هذه المنظمة.

2-1-4 مصدر البطاقة: وهو المؤسسة أو البنك الحاصل على ترخيص معتمد من المنظمة العالمية بصفته عضوا فيها، ويقوم بسداد قيمة الإلتزامات المالية نيابة عن حامل البطاقة(العميل) للجهة المستفيدة (محلات تجارية...)[3].

3-1-4 حامل البطاقة: هو الشخص الذي أصدرت البطاقة لأجله وتحمل إسمه ويخول له إستخدامها في إطار بنود الإلتزام المبرم بينه وبين البنك الذي منحه إياها[4].

---

[1] معمر عقيل عبيد، مرجع سبق ذكره، ص: 139

[2] حسين سمحان وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص:320.

[3] ياسر بن راشد الدوسري، "البطاقة الائتمانية دراسة فقهية"، مجلة الدراسات العربية 39، عدد 04 (2019): 09.

[4] هاجر أميرة بورايو، "واقع إستخدام البطاقات البنكية في الجزائر – دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية-"، الأبحاث الاقتصادية 13، عدد 1 (1 يونيو، 2018): 370.

4-1-4 التاجر: وهو الطرف الذي يبرم عقد مع مصدر البطاقة (البنك). يلتزم من خلاله بقبول التعامل بالبطاقات الصادرة عنه ويعمل على تقديم السلع والخدمات المطلوبة لحاملها[1] .

2-4 آلية التعامل بالبطاقة البنكية:

تربط البنك مصدر البطاقة وحاملها (المستهلك) علاقة تنشأ عن طريق إبرام عقد بين الطرفين يلزم الجهة المصدرة(البنك) بإصدار البطاقة بإسم حاملها ووضع قيمة مالية تحت تصرفه، كما يلزم البنك بتسديد الديون المترتبة عن إستخدام هذه البطاقة بشرط إرسال كشف حساب دوري للعميل يحمل توقيعه، ولا يمكن لكل من الطرفين الرجوع عن العقد قبل إنتهاء مدته ، وهذا ما يلزم حامل البطاقة (العميل) بتوقيع عمليات الدفع بذات التوقيع المصرح به لدى البنك بالإضافة إلى إلتزامه بعدم السماح لأي شخص إستعمال البطاقة وعدم تجاوز القيمة المالية التي تحملها البطاقة والمصرح عنها في العقد كما لابد للعميل (المستهلك) إرجاع البطاقة عند إنتهاء مدة العقد و إبلاغه في حالة ضياعها أو سرقتها. والوفاء بإلتزاماته المالية المترتبة عن إستخدام البطاقة لصالح البنك في الآجال المحددة في العقد[2].

ثانيا: البطاقة الذكية

ظهرت البطاقة الذكية لأول مرة في فرنسا على يد رولان مورينو والد في 25 مارس 1974 واعتبرت آنذاك كبراءة إختراع، بعدها أدخلت عليها العديد من التطويرات بدءا بالإختراع الذي جاء به هونيويل سنة 1977 حيث قام بتزويد البطاقة الذكية بمعالج دقيق، ثم قام بول بإختراع تعريف للبنية الضرورية لبرمجة الشريحة تلقائيا عام 1978 ، ومنذ سنة 1980 بدأت فرنسا في الترويج لهذا الإبتكار الحديث من خلال تنظيم حملات كبرى لتصدير هذه التكنولوجيا للعالم ككل[3].

1- تعريف البطاقة الذكية:

يرى الكثير من الباحثين والمصممين في مجال التكنولوجيا الحديثة أن البطاقة الذكية هي عبارة عن كومبيوتر صغير لإحتوائها على جميع عناصر منصة الحوسبة ذات الأغراض العامة، تبدو من حيث الشكل كالبطاقة الإئتمانية بها لوحة معدنية صغيرة على أحد وجهيها هذه الأخيرة تعتبر الواجهة الإلكترونية لجهاز كومبيوتر صغير جدا ومتكامل للغاية يشمل على معالج وعدة أنواع من الذاكرة ويمكن أن يتضمن أحيانا معالجا مساعدا يساعده في العمليات المحاسبية المكثفة بشكل خاص وهو بمثابة منصة حوسبة آمنة إلى حد معقول. والبطاقة الذكية مزودة بمخزن بيانات قابل للبرمجة ويمكن أن يحمل 32 Kbit من المعلومات على الأقل[4]. وتختلف البطاقة الذكية عن أجهزة الكومبيوتر في خضوعها للمعايير الدولية في تصميمها من حيث الممارسات التكنولوجية للمعلومات وهذا يعود إلى خاصية قابلية التشغيل البيني

[1] محمد زايد, "البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الالكترونية , مجلة ضياء للدراسات القانونية 3, عدد 2 (30 ديسمبر، 2021): 60.

[2] محمد شايب, "آليات الحماية من الغش في وسائل الدفع الإلكترونية في الاقتصاد الفرنسي 2002_2016" حالة البطاقة المصرفية "", مجلة نماء للإقتصاد والتجارة 1, عدد 2 (31 ديسمبر، 2017): 04.

[3] أنوار هادي طه, "تأثير الإدارة الإلكترونية في البطاقة الذكية دراسة استطلاعية في البنك المركزي العراقي/ نينوى", دراسات إدارية 07, عدد 14 (2015): 262.

[4] Timothy M. Jurgensen & Scott B. Guthery, Smart Cards: The Developer's Toolkit (Prentice Hall Professional, 2002), 01.

وقابلية التبادل التي تمتاز بها البطاقة الذكية وهي تعد من العوامل المهمة جدا ، بالإضافة إلى وجود خاصية أخرى تميزها وهي عدم وجود مركز إحتكاري لدى موردي أجهزة أو برامج البطاقة الذكية[1].

كما تعرف البطاقة الذكية على أنها نوع آخر من التقنيات الحديثة لإحتوائها على معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال بالإعتماد على البرمجة الأمنية ويمكن التعامل بهذه البطاقة عبر مختلف الحواسيب أو الكمبيوترات، ما يميز هذا النوع من البطاقات أنها لا تحتاج تفويض أو تأكيد صلاحيتها في عملية نقل الأموال من المشتري إلى البائع. بالإضافة إلى ذلك فالقدرة الإتصالية التي تتميز بها هذه البطاقة تمنحها أفضلية على البطاقات المتضمنة الشريط المغناطيسي، حيث تم تسجيل نسب مرتفعة من الخطأ للشريط المغناطيسي تصل إلى 250 لكل مليون معاملة وهي نسبة مرتفعة مقارنة بنسبة الخطأ للبطاقات الذكية عند تمريرها والتي تصل إلى 100 لكل مليون معاملة ، وهذه النسبة قابلة للإنخفاض نتيجة التطورات المستمرة في تقنية المعالجات، حيث أن هذه الأخيرة تمنح للبطاقة الذكية ميزة إمكانية التأكد من سلامة كل معاملة من خلال المعالج الدقيق الموجود في مسجل النقد الإلكتروني للبائع الذي يمكن هذا الأخير من التأكد من جودة البطاقة بقراءة التوقيع الرقمي والكشف عن الخداع أو التلاعب بواسطة برنامج الخوارزمية الشفرية المتواجد في معالج البطاقة ، والذي يؤكد أن البطاقة أصلية ولم يتم العبث بها أو تحويرها ، وهذا ما يسمح للبائع من التأكد من هوية المشتري دون الحاجة إلى التعريف بشخصه فيستطيع أن يظل مجهولا ، وبمجرد إستخدام البطاقة في عملية السداد للمشتريات من السلع والبضائع والخدمات المختلفة فإن قيمتها تخصم مباشرة وبطريقة أوتوماتيكية من البطاقة الذكية ويتم إيداع هذه القيمة في الأجهزة الطرفية للبائع ومن ثم يمكنه تحويلها إلى بنكه عن طريق الوصولات التليفونية وهذا ما يميز المعاملات عبر البطاقة الذكية في كونها تتم في ثوان معدودة[2].

يكمن الفرق بين البطاقات البنكية التقليدية و البطاقات الذكية وغيرها من وسائل الدفع الإلكتروني في أنه في حالة السداد عبر الأنترنت on line بالبطاقة التقليدية يحتاج إلى إجراء الخطوات المتبعة في نقاط البيع، في حين أن الوسائل الإلكترونية الحديثة كالبطاقات الذكية لا تتطلب هذه الإجراءات بإعتبارها ثنائية الأطراف أي أن التعامل بها يتم فقط بين البائع وحامل البطاقة فقط ولا يتطلب تفويض البنك المصدر لها ، ويتم خصم قيمة المشتريات بطريقة أتوماتيكية من حساب حامل البطاقة الذكية وإيداعها مباشرة في الأجهزة الطرفية للبائع وبعدها يتم تحويل ناتج عمليات الشراء والبيع إلى حساب التاجر عن طريق الوصولات التليفونية[3].

لذا فالبطاقات الذكية تعد أهم إبتكارات التكنولوجيا الحديثة في مجال البطاقات الإلكترونية فرغم أنها بطاقة بلاستيكية وذات حجم قياسي إلا أنها تحوي داخلها ذاكرة تعمل بواسطة ميكرو كومبيوتر لتخزين قدر أكبر من البيانات ومن بينها تخزين المدخل البيولوجي (Biométrique) والذي من خلاله يمكن التعرف على السمات الشخصية للفرد ، وهذا ما جعل البطاقات الذكية تتميز بدرجة عالية من الأمان مقارنة بالبطاقات الإلكترونية الأخرى، لذا أقرت أكبر الشركات

[1] Wolfgang Rankl, Smart Card Applications: Design Models for Using and Programming Smart Cards (England: John Wiley & Sons, 2007), 01.

[2] منير محمد الجنبيهى, ممدوح محمد الجنبيهى, النقود الإلكترونية (مصر: دار الفكر الجامعي, 2005), 32–33.

[3] عبد الرحمان علي اللقاني, إدارة مخاطر الامن السيبراني المتكامل, (الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, 2022), 116–117.

العالمية لإصدار البطاقات ماستر كارد وفيزا أنهما لا يتحملان مخاطر عمليات الشراء التي تتم بطريقة غير قانونية بالنسبة للبطاقات غير الذكية ، وهذا القرار دفع بالعديد من المؤسسات والبنوك إلى التحول نحو تغيير نظم عملها والإتجاه للعمل بالبطاقات الذكية ومن أبرز الدول التي إستطاعت التحول نهائيا إلى العمل عبر البطاقات الذكية دولة ماليزيا وذلك مع نهاية عام 2002[1].

وكمثال للبطاقات الذكية الأكثر شهرة بطاقة موندكس(Mondex Smart Card) التي ظهرت عام 1990 وهي تابعة لشركة ماستر كارد العالمية وإكتسبت قبول على شبكة الأنترنت ومواقع الأسواق العالمية ليظهر برنامج هونج كونج "موندكس" الرائدة سنة 1996، والعمل بهذا النوع من البطاقات يعتبر تحد بالنسبة للتجار، فالعمل بها يتطلب توفر تجهيزات خاصة مثل قارئ البطاقات لدى موقع الفحص لديهم[2]. وتعد بطاقة موندكس من البطاقات الذكية التي تتسم بمرونة كبيرة في إستخدامها لجمعها بين خصائص النقود التقليدية وبطاقات الدفع الإلكتروني الحديثة، حيث يمكن لحاملها إستخدامها كبطاقة إئتمانية او بطاقة خصم حسب رغبته، كما تمكنه من الوفاء بإلتزاماته المالية كبديل للنقود في كافة عمليات الشراء من خلال خصم قيمة هذه المشتريات من رصيد البطاقة وتحويلها إلى حساب التاجر المدون بالذاكرة الإلكترونية داخل نقاط البيع ، كما أن هذا النوع من البطاقات يسمح بإجراء تحويل للأموال من وإلى رصيد البطاقة من خلال أجهزة الصراف الآلي والهاتف[3].

وتتميز بطاقات الموندكس بالعديد من الخصائص عن باقي البطاقات البنكية ووسائل الدفع الإلكتروني ، نذكر أهمها فيما يلي[4]:

- نظام بطاقات الموندكس ليس بحاجة إلى طرف ثالث لتسوية المعاملات وكذا نظام المقاصة الإلكترونية.
- تهتم بالجانب الأمني في تصميمها أكثر من الخصوصية.
- قابيلة الإستخدام المتعدد سواء كانت متصلة بالمدفوعات المادية أو التحويلات المباشرة من بطاقة أخرى.
- إمكانية إجراء المدفوعات عبر كافة الشبكات المغلقة أو المفتوحة بما في ذلك شبكات الهاتف العمومية.
- قابلية إستخدام بطاقات الموندكس في إجراء المدفوعات كبيرة القيمة ومحدودة القيمة على حد سواء.
- مدة صلاحية تتراوح إلى سنتين.

[1] مولود حواس و هدى حفصي, "التجارة الإلكترونية بين الأهمية التسويقية ومتطلبات تبني نظم الدفع الإلكترونية", مجلة دراسات إقتصادية 22, عدد 01 (2020): 201.

[2] هشام لبزة و محمد الهادي ضيف الله, "واقع وتحديات وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر", مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية, عدد 24 (2017): 283.

[3] عصمت عبد المجيد بكر, مرجع سبق ذكره ،238-239.

[4] أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت, الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والإقتصادية, الجديد في التقنيات المصرفية, الجزء الأول (لبنان: منشورات الحلبي الحقوقية, 2002), 163–164.

2- أنواع البطاقات الذكية:

وتنقسم حسب إتباعها أو عدم إتباعها لمعيار الإيزو 7816 . فالنوع الأول من البطاقات الذكية يتبع معيار 7816 ISO وتعد من بطاقات الذاكرة ويمكن أن تحتوي داخلها على ROM قابل للبرمجة بين المجال من 01Kbit إلى 01Mbit من المعلومات التي يمكن برمجتهامن خلال واجهة EEPROM I2C حيث يتوافق بين 3Kbit و 64Kbit مع وجود المقطع الآمن الذي لايمكن الوصول إليه بواسطة الواجهة. بينما نجد النوع الثاني من البطاقات الذكية لايستخدم معيار 7816 ISO عادة وإنما يعتمد على بروتوكولات إحتكارية لنقل البيانات ويعرف هذا النوع من البطاقات الذكية بالبطاقات اللاتلامسية فهي تشتغل من خلال واجهة راديو فائقة التردد لاسلكيا ولاتتطلب إتصالا بقارئ البطاقات فهي تحوي وحدات تحكم دقيقة متخصصة ومبرمجة لأنواع مختلفة من بينها أنظمة قراءة بصمات الأصبع وأنظمة القياسات الحيوية ...الخ[1].

فالكثير من البطاقات الذكية تعمل بتلامس شريحة البطاقة الذكية مع قارئ البطاقات ومع ذلك يمكن قراءة محتويات البطاقة الذكية باستخدام أجهزة الإستشعار عن بعد دون تلامس حسي وتجدر الاشارة إلى أن البطاقة الذكية ساهمت بشكل كبير في تكامل عالم التجارة الالكترونية بعالم التجارة التقليدية وهذا ما قصر عليه البنك الالكتروني الذي لا يتوفر على إمكانية إرسال نقود سائلة إلى العميل في منزله الكترونيا بينما نجد البطاقة الذكية يمكن شحنها في المنزل عن طريق الإنترنت ويمكن إستخدامها بعد ذلك سواء عبر شبكة الإنترنت أو في بئية خالية من هذه الأخيرة[2].

3- إستخدامات البطاقة الذكية:

نظرا للفوائد التي توفرها البطاقة الذكية، أضحت هذه الأخيرة تستخدم في العديد من الأماكن والمجالات للاستفادة من مزاياها نذكر منها[3]:

- تستخدم البطاقة الذكية كبطاقة تعريفية للشخص والكشف عن هوية حاملها، فالحكومات تطبع البيانات والمعلومات الشخصية الخاصة بمستخدم البطاقة عليها، ويتم إستعمالها في حالة إعطاء جوازات السفر، الضمان الاجتماعي، وحتى المستشفيات يتم تقديمها بدلا من ملئ إستمارة المعلومات.
- يتم إستعمال البطاقة الذكية لإثبات هوية الشخص طالب الخدمة عبر الأنترنت سواء الخدمات الحكومية أو المعاملات المالية عبر الأنترنت وبالتالي فهي تمكن حاملها من إتمام مختلف معاملته دون الحاجة إلى التنقل.
- تمكن من إتمام عمليات الشراء الإلكترونية من خلال إستخدام حامل البطاقة الذكية لبطاقته في المخازن الإلكترونية وتتم عملية السداد وينخفض رصيد البطاقة أوتوماتيكيا عندما يتم تحويل المبالغ المالية إلى الأجهزة

---

[1] Matt Mills, " البطاقات الذكية ، ما هي وظيفتها وما الغرض من استخدامها| ITIGIC", 10 August 2021, https://itigic.com/ar/smart-cards-what-is-their-function-and-what-are-they-used-for/.

[2] عبد السلام ،ابراهيم, التجارة و الأعمال الإلكترونية (مصر: ماهي لخدمات الكمبيوتر, د.ت), 84.

[3] محمد ناصر اسماعيل, امل حسن علوان, و تغريد جليل, "البطاقة الذكية وأثرها في التقليل من بعض المخاطر المصرفية دراسة استطلاعية لعينه من زبائن مصرف الرافدين-فرع الخضراء", مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة, عدد 37 (2013): 83–85.

الطرفية للبائع ويتمكن هذا الأخير من إيداع حصيلة عمليات البيع والشراء لدى بنكه عن طريق الوصولات التليفونية وبهذا تقلص البطاقة الذكية مدة ومسافة عملية الشراء والبيع التي تستغرق بضع ثوان فقط.

- تستخدم البطاقة الذكية كصك المسافر فيمكن أن يتم تحميل البطاقة بأرقام نقود ويتغير الرصيد بتكرار عمليات الصرف إلى أن يصبح الرصيد مساويا للصفر.
- يمكن إستخدام البطاقة الذكية كبطاقة صحية فهي تعمل بطريقة مزدوجة تحمل البيانات الشخصية للمريض وملفه الصحي إلى جانب تضمنها مبالغ مالية حتى يتمكن حاملها من دفع الرسوم الإستشفائية والخدمات الطبية من خلال وحدة دفع آلية، ويعاد تعبئة الرصيد عبر وحدات بيع متوافرة في المؤسسات، وعند تجديد البطاقة يضاف الرصيد القديم إلى البطاقة الحديثة من خلال ملئه من طرف أمين الصندوق من منافذ إصدار البطاقات الذكية.
- تستخدم البطاقة الذكية هي الأخرى كمفاتيح عبور للبوابات الذكية على مستوى الشركات التي تعتمد هذا النوع من البطاقات كمفاتيح حماية، حيث تمرر البطاقة على القارئ لكي يفتح الباب حسب مرتبة كل موظف في الشركة وذلك يتم من خلال برمجة هذه البطاقة على جهتين : البرمجة الأولى في الحاسب للتطبيقات يقوم بقراءة البيانات الشخصية الموجودة بالبطاقة ، والبرمجة الثانية للمتحكم الصفري الموجود بالبطاقة نفسها ، وهذه الطرق تنتهجها الشركات التي تمتلك أسرار مهنية خطيرة وتعمل على منع تسربها لذا تقوم بإدخال البيانات الشخصية لكل موظف على أن يتم ترتيب الموظفين حسب الرتب والمهام المسندة إليهم وطوابق العمل التي يمكن أن يسمح لكل واحد منهم من دخولها فالبطاقة الذكية تسجل حدود المسؤول في صعود الطوابق ودخول الأروقة وهذا ما يوفر الحماية الأمنية الكاملة داخل الشركة.
- تستخدم البطاقة الذكية أيضا كجهاز لتخزين المعلومات حيث نجد بطاقات الذاكرة ذات الدائرة الكاملة IC memory cardsوالتي تتوفر على قدرة تخزين تتراوح إلى 14 KB من المعطيات إلا أنها لا تملك معالج لهذه المعطيات وبالتالي فهي تحتاج إلى قارئ لهذا النوع من البطاقة ، كما نجد بطاقات الذاكرة الضوئية Optical memory cards مثل البطاقات المزودة بملصق ليزري وهذا النوع من البطاقات يتجاوز قدرة تخزين تقدر ب 4BIT بالإضافة إلى خاصية عدم تغيير الكتابة المطبوعة عليها أو حذفها وتعد هذه البطاقات الأكثر نجاعة لاسيما لحفظ السجلات مثل الملفات الطبية معلومات السفر ...وهذه البطاقة هي الأخرى لا تملك معالج لقراءة هذه البيانات فهي تحتاج إلى جهاز قارئ ضوئي لقراءة ما تحويه من معطيات.

المطلب الثالث: النقود الإلكترونية والعملات الرقمية

ظهرت النقود الإلكترونية لمعالجة المشاكل التي نشأت عن إستخدام البطاقات بمختلف أنواعها ولتسهل عمليات التسوية والمدفوعات على الأفراد والمؤسسات التي تتم عبر شبكة الأنترنت، إلا أن تسارع التقنيات جعلها أكثر عرضة للندرة والإندثار نتيجة ظهور ما يعرف بالعملات الرقمية التي لا تخضع لسيطرة ورقابة فعلية ، فالنقود الإلكترونية تبدو

تقليدية جدا في مواجهة آفاق هذا النوع من العملات[1]، لذا سنحاول من خلال هذا المطلب الإلمام بكل من وسيلتي الدفع الإلكتروني من الجانب النظري.

أولا: النقود الالكترونية

رغم الإنتشار الذي عرفته البطاقات الإلكترونية في تسوية المدفوعات إلا أن العديد من العملاء يشعرون بعدم الراحة عند إستخدامها لتسديد إلتزامات الشراء على شبكة الأنترنت، وظهور هذا النوع من المشاكل ساعد في إستحداث وسيلة جديدة[2].

1-تعريف النقود الإلكترونية:

إختلفت وجهات نظر الفقهاء والمختصين في تحديد تعريف جامع ومانع لمصطلح النقود الإلكترونية إلى إتجاهين مختلفين تماما فهناك الإتجاه الموسع والذي يرى أتباعه أن النقود الإلكترونية هي جميع وسائل الدفع الإلكتروني المطروحة للتداول في حين يرى أصحاب الإتجاه الثاني أو الإتجاه الضيق أن النقود الإلكترونية هي عبارة عن نوع من أنواع وسائل الدفع الإلكتروني، وهذا الإتجاه ظهر بعدما أصبح مفهوم النقود الإلكترونية يتضح ويأخذ منحاه الصحيح حيث أن هذا الإتجاه هو الأقرب إلى الصحة[3].

فالاتجاه الأول أخلط بين مفهوم النقود الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني حيث أن هذه الأخيرة تنقسم إلى نوعين: وسائل دفع إلكترونية تستخدم لتسوية المدفوعات كبيرة القيمة التي تتم بين البنوك والمؤسسات المالية وأمثالها، ووسائل دفع إلكتروني تستخدم لتسوية المدفوعات صغيرة القيمة بين الأفراد، المستهلكين والتجار كالبطاقات البلاستيكية والدفع بالنقود الإلكترونية، كما قام أصحاب هذا الإتجاه بإعطاء مفهوم عن كيفية تخزينها وتداولها فقط. أما الإتجاه الثاني فيرى أنصاره أن النقود الإلكترونية هي شكل أو نوع من أنواع وسائل الدفع الإلكتروني إلا أنهم اختلفوا حول العناصر التي يجب إبرازها في التعريف لتمييز النقود الإلكترونية عن باقي وسائل الدفع الإلكتروني لتجنب الخلط بينها. فالبعض ذهب إلى التركيز على النواحي الفنية للنقود الإلكترونية والبعض الآخر ركز على تحديد الجهة التي تلتزم بها، كما ذهب الآخرين من أنصار هذا الإتجاه إلى التركيز على وظائف النقود الإلكترونية، وبعض الآراء من هذا الإتجاه ذهبت إلى بيان طريقة الحصول على النقود الإلكترونية وطرق إستخدامها وتخزينها[4] .

والهيئات المالية المحلية والدولية هي الأخرى أعطت لمصطلح النقود الإلكترونية أهمية كبيرة لتحديد مفهومه من حيث الناحية التشريعية، ونذكر البعض من هذه التعاريف فيما يلي:

---

[1] La Banque de France, « Dossiers Banques Centrales et porte -monnaie électroniques », Bulletin N:16(France, Avril1995), 93.

[2] مراد صاولي و أمين مخفي, "الفجوة الرقمية وإستراتيجية الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية: في البنوك الإسلامية الجزائرية- تثمين الفرص ومواجهة التحديات-", المجلة الجزائرية للإدارة والتسويق, عدد 01 (2020): 22.

[3] عمر عبد المجيد مصبح, "دور النقود الاكترونية في جرائم غسل الأموال", مجلة الحقوق 13, عدد 01 (2016): 168.

[4] أحمد السيد لبيب إبراهيم, الدفع بالنقود الإلكترونية : الماهية . التنظيم القانوني (دراسة تحليلية مقارنة) (مصر: دار الجامعة الجديدة, 2009), 36–50.

يراها الإرشاد الأوروبي رقم:200/46 الصادر في :2000/09/18 على أنها قيمة نقدية مخزنة على وسيط إلكتروني منتجة من طرف المصدر مقابل إيداع مالي لقيمة لا تقل عنها، وتكون مقبولة كوسيلة دفع من المؤسسات المالية عبر الشركة المصدرة لها"[1].

ومن الناحية الاصطلاحية فالنقود الإلكترونية تشير إلى النقود الموجودة في أنظمة الكومبيوتر المصرفية التي يمكن إستخدامها لتسهيل المعاملات الإلكترونية مع أن قيمتها تكون مدعومة بالعملة الورقية، وبالتالي يمكن إستبدالها في شكل مادي ملموس، ويتم إستخدام النقود الإلكترونية لتوفير الراحة المطلقة لمستخدميها[2].

والباحثة ترى أن النقود الإلكترونية هي وسيلة دفع إلكتروني تصدر على أساس رصيد حقيقي من عملة تقليدية من قبل مؤسسات بنكية ومالية مخول لها قانونا، في شكل وحدات إلكترونية مخزنة على وسائط إلكترونية كالقرص الصلب في جهاز الكومبيوتر الشخصي للعميل، تهدف إلى توفير الراحة والسرعة لمستخدميها لتسهيل المبادلات التجارية والمعاملات المالية بين الأفراد والمؤسسات.

2- خصائص النقود الإلكترونية

تحظى النقود الإلكترونية بالعديد من المميزات التي توفر لها القبول الواسع والإنتشار لدى الأفراد والمؤسسات، يمكن إيجاز هذه مميزات من خلال تقسيمها إلى نوعين كما هو موضح في الشكل التالي:

شكل رقم(1- 2) مميزات النقود الإلكترونية.

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:

جلال عايد الشورة, وسائل الدفع الإلكتروني,(الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع, 2008),68-71 .

[1] مثنى وعد الله يونس النعيمي, البتكوين نظام الدفع الإلكتروني (الند للند) وحكمه في الشريعة الإسلامية (دب ن,شبكة الألوكة, 2018), 11.

[2] "What Is Electronic Money or eMoney?", Investopedia, accessed 13 October 2023, https://www.investopedia.com/terms/e/electronic-money.asp.

3- عوامل إنتشار النقود الإلكترونية

تتنوع وتتعد العوامل المؤثرة والمسؤولة عن الإستخدام والإنتشار الواسع للنقود الإلكترونية بين عوامل نفسية، إقتصادية، تكنولوجية...، ويمكن حصر أهمها في النقاط التالية[1]:

- تطور البنية الأساسية لشبكة الإتصال: يعد التقدم التكنولوجي على مستوى شبكة الإتصالات المحور الرئيسي لاستخدام النقود الإلكترونية وانتشارها ، فتطور البنية الأساسية لشبكة الإتصالات يعتبر العامل الفيصلي في إنخفاض تكلفة النقود الإلكترونية وهو من العوامل المهمة والمحددة لمستقبلها ، وهذا ما تؤكده الفجوة الرقمية والتكنولوجية بين الدول المتقدمة والنامية حيث أن التطور الذي تشهده الدول المتقدمة ساهم بشكل فعال في قبول و إنتشار إستخدام النقود الإلكترونية مقارنة بالدول النامية التي تفتقر إلى البنى الأساسية لمختلف الشبكات و أهمها شبكة الإتصالات مما ساهم في تراجع الحافز لاستخدام النقود الإلكترونية وتداولها.
- تقدم الصناعة المصرفية والمالية: إن التطور في الصناعة المالية بصفة عامة والمصرفية بصفة خاصة، يعد من أبرز العوامل المؤثرة في إستخدام النقود الإلكترونية في ظل توفر الخبرات البشرية الكفؤة والمؤهلة في المجال التكنولوجي، فتطور الخبرة المصرفية وتدريب القائمين على عملية إصدار النقود الإلكترونية يمكن من التحكم في المخاطر المصاحبة لهذه الأخيرة، ويمهد لنجاح الحملة التسويقية لاستخدامها وتداولها.
- وجود الدعاية الكافية: إن حداثة النقود الإلكترونية تستوجب تكثيف الحملات التوعوية والدعايات التسويقية للترويج لهذا النوع من وسائل الدفع، لنشر الثقافة الرقمية في المجتمع ولتحفيز الأفراد على قبولها لاسيما في مراحلها الأولى.
- توفر الضوابط الأمنية للأنترنت: إن الحماية الأمنية لمختلف وسائل الدفع الإلكترونية ولاسيما النقود الإلكترونية يعد من العوامل الجوهرية لزيادة فعاليتها ، فالأعمال الإلكترونية ولاسيما التعاملات المالية الإلكترونية تتعرض للهجمات الإلكترونية في محاولة للاستيلاء على القيمة المالية التي تحملها وتخزنها هذه الوسائل أو البيانات الخاصة بمستخدميها ، فالنظم الحديثة لتداول مختلف أشكال النقود الإلكترونية يعتبر عامل غير كافي لانتشار إستخدامها، ويتطلب تطوير الأساليب الحماية والأمن للرفع من جدوتها وفاعليتها لمنع محاولات القرصنة الإلكترونية والتصدي للهجمات التي تعيق إستخدامها.

4- أصناف النقود الإلكترونية: وتصنف حسب معايير مختلفة كما يلي:

4- 1معيار الوسيلة: وتنقسم النقود الإلكترونية وفقا لهذا المعيار إلى[2]:

- البطاقات مسبقة الدفع Prepaid Cards: وهي بطاقة تخزن بها قيمة نقدية في الشريحة الإلكترونية المثبة بها

[1] مصطفى يوسف كافي, إقتصاديات الأعمال الإلكترونية, (الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع, 2016), 249–250.

[2] محمد إبراهيم محمود الشافعي, "الآثار النقدية والإقتصادية والمالية للنقود الإلكترونية", في مؤتمر الاعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون (جامعة الإمارات العربية المتحدة, 2003), 137–138.

وتتعدد صور هذا النوع من البطاقات عبر العالم ومن أمثلتها:Smart Cards المنتشرة في الولايات المتحدة الأمريكية،Danmont Prepaid Cards الموجودة في الدنمارك،...

- القرص الصلبHard Disk: ويتم من خلال القرص الصلب تخزين النقود الإلكترونية على جهاز الحاسوب الشخصي للعميل ، ليتمكن هذا الأخير من إستخدامها لتسوية معاملته المالية عبر الأنترنت ويطلق على هذا النوع من النقود أيضا النقود الشبكية ويتم خصم قيمة المشتريات والخدمات التي يحصل عليها العميل من ذاكرة الكومبيوتر الشخصي.
- الوسيلة المختلطة: ويتميز هذ النوع من الوسائل بمزجه للنوعين السابقين، حيث يتم تخزين القيمة النقدية على بطاقة إلكترونية سابقة الدفع ثم يتم شحنهاعلى ذاكرة الحاسب الآلي الذي يعمل على قراءتها وبثها عبر شبكة الإنترنت إلى حاسوب البائع أو مقدم الخدمة.

2-4 معيار القيمة النقدية: وتنقسم النقود الإلكترونية وفقه إلى قسمين وهما[1]:

- بطاقات ذات قيمة نقدية ضعيفة: تستخدم لدفع قيمة المشتريات والخدمات المتحصل عليها والتي لاتتجاوز قيمة محددة في العقد المبرم بين المؤسسة المالية المصدرة للنقود الالكترونية والعميل (المستهلك).
- بطاقات ذات قيمة متوسطة: تحدد قيمتها هي الأخرى قبل منحها للعميل وإستخدامها في دفع الإلتزامات ذات القيمة المتوسطة.

3-4 معيار الهوية: وتنقسم النقود الإلكترونية حسب هذا المعيار إلى نوعين وهما[2]:

- نقود إلكترونية معروفة الهوية: وتتميز بمعرفة هوية حاملها لإحتوائها على المعلومات الشخصية له منذ بداية التعامل بها، كما تمكن من متابعة حركة النقود داخل النظام النقدي الإلكتروني، كما يمكن تدميرها في نهاية المطاف.
- نقود مغفلة الهوية: وهي تشبه تماما النقود التقليدية، حيث أنها لا تترك أثر هوية مستخدميها، ولا تحمل تسمية حاملها.

5- آلية إصدار النقود الإلكترونية وأطرافها[3].

تتعدد الأطراف المشاركة في عملية إصدار النقود الإلكترونية وتتنوع بين جهة الإصدار والمستفيد من عملية الإصدار والوسيط القائم على عملية الإصدار وأخيرا الجهة التي تقبل التعامل بالنقود الإلكترونية أو السداد عن

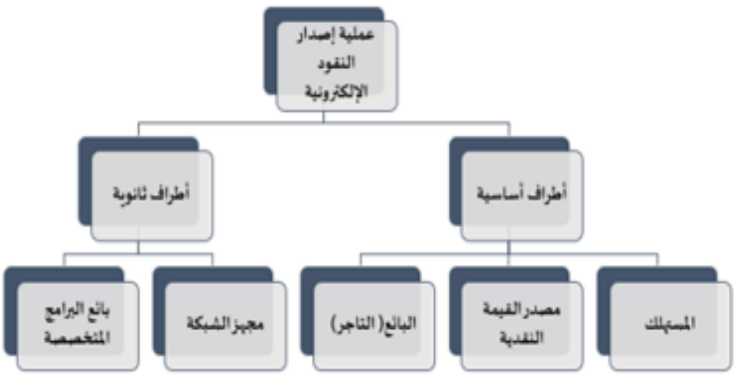
[1] عبد الصبورعبد القوي علي مصري, التنظيم القانوني للتجارة الإلكترونية, (المملكة العربية السعودية: مكتبة القانون والإقتصاد للنشر والتوزيع, 2012), 82.

[2] الرشيد بوعافية, "دور النقود الالكترونية في تطوير التجارة الالكترونية", المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية 1, عدد 2 (15 سبتمبر، 2014): 113–114.

[3] نعيم كاظم جبر, علاء عزيز حميد الجبوري, و باسم علوان العقابي, "النقود الالكترونية ودورها في الوفاء بالالتزامات التعاقدية", مجلة أهل البيت عليهم السلام 1, عدد 6 (2008): 91–92.

طريقها، لذا يمكننا تقسيم هذه الأطراف المشاركة في عملية إصدار النقود الإلكترونية إلى قسمين رئيسيين كما هو مبين في الشكل الموالي:

شكل رقم(1-4) أطراف عملية إصدار النقود الإلكترونية.



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على :

نعيم كاظم جبر، علاء عزيز حميد الجبوري، وباسم علوان العقابي،" النقود الإلكترونية ودورها في الوفاء بالإلتزامات التعاقدية"، مجلة أهل البيت عليهم السلام 1، العدد:06.(2008):88- 90.

ومن خلال الشكل أعلاه تتبين لنا آلية إصدار النقود الإلكترونية والأطراف المشاركة فيها، حيث يقوم المستهلك بتقديم طلب للحصول على وحدات نقدية إلكترونية لدى جهة الإصدار المخول لها ذلك والتي عادة تكون بنك أو مؤسسة مالية، ويقوم مصدر النقود الإلكترونية بدراسة الطلب عن طريق الإطلاع على رصيد المستهلك (العميل) ومقارنة القيمة المطلوبة من وحدات نقدية إلكترونية مع الرصيد المتوفر وعند كفاية الرصيد، تقوم الجهة المصدرة بإصدار الوحدات الإلكترونية و إطلاع العميل (المستهلك) بقيمتها وكيفية إستخدامها لتسديد أثمان السلع والخدمات التي يقدمها التاجر له، وعندها ينقص رصيد العميل من الوحدات النقدية الإلكترونية ويزداد حساب التاجر الذي يقبل السداد عبرها. أما الأطراف الثانوية في عملية الإصدار فوظيفتهم تتجلى في تقديم خدمات تتعلق بتشغيل النظام وبيع الأجهزة المسؤولة عن إصدار وتداول الوحدات النقدية الإلكترونية والوسائل التي تعزز الحماية والأمن لكل أطراف العملية.

تتنافس العديد من المؤسسات المرخص لها في الأساليب المتبعة لإصدار النقود وطرق تقديم هذه الخدمة ومن بين كبريات المؤسسات المصدرة للنقود الإلكترونية نذكر:

- **شركة ديجي كاش DigiCash**: تعمل هذه الشركة على إصدار نقود إلكترونية وفق بروتوكول خاص بالشركة فقط يسمى "E-cash " والذي شرع في إستخدامه سنة 1994 في هولندا ويقوم هذا النظام على مبدأ الخصوصية المطلقة للعميل ، بمعنى أنه ليس من الضروري أن تعرف المؤسسة المصدرة للنقود الإلكترونية الشخص الذي يحوزها أو من يمتلك قيمتها المالية ، و يعد هذ المبدأ حجر الأساس في نظام الشركة الذي تعمل به، ولكي تضمن الشركة هذه الخصوصية المطلقة للعملاء تستخدم ما يعرف ب Blind Signature في عملية إصدار النقود الإلكترونية وذلك من خلال إصدار العميل للوحدات الإلكترونية عبر برنامج خاص مثبت

بحاسوبه الشخصي وتكون هذه الوحدات الإلكترونية غير مرقمة ، ثم يرسلها إلى البنك الذي يتعامل معه ، فيقوم البنك بوضع رقم عشوائي لكل وحدة مضيفا إليها Blind Signature ، ثم يقوم بخصم القيمة المعادلة لهذه الوحدات الإلكترونية من حساب العميل، ثم يعيدها للعميل مرة أخرى عندئذ يفقد العميل أثر هذه الوحدات إلى أن تعود إليه في مرة ثانية عن طريق مستلمها إما للتاكد من عدم إنفاقها من قبل أو لإستبادلها بما يقابلها من قيمة مالية ووضعها في حساب من يحوزها.

- **شركة CyberCash**: تم إنشاء هذه الشركة على يد وليام ميلتونWilliam Melton بولاية فرجينيا الأمريكية، وتختص هذه الشركة بإصدار نموذج معين من النقود الإلكترونية يدعى Cyber Coin والذي سوق عام 1996، يتميز هذا النموذج من النقود الإلكترونية بكونه يخضع لنظام مركزي في عملية الإصدار ،حيث يعطي لوحدة النقد قيمتها دون أن تكون هذه القيمة متضمنة فيها بمعنى أن قيمة النقود الإلكترونية التي يدفعها العميل مسبقا لا تخزن في ذاكرة الصلبة للحاسوب الشخصي له وإنما تحول كأمانة محفظة مركزية للنظام ككل وتسمى هذه الأخيرة ب Cyber Cash Wallet الموجودة فيCyber Cash Bank بفرجينيا ، وهذا ما يجعل العميل لا يحتاج إلى الإحتفاظ بحساب لدى البنك، وإنما يطلب فقط تحويل قيمة المعاملات المالية التي يجريها إلى سجلات التاجر الرقمي وهذا الأخير هو الآخر له حرية إختيار طريقة التعامل مع Cyber Cash Bank فهو لا يحتاج الإحتفاظ بحساب بنكي لديه إنما في حالة رغبته بالتعامل بالنقود الإلكترونية يتبع ذات الآلية التي يتبعها المستهلك (العميل) ، أما إذا فضل إيداع قيمة النقود الإلكترونية في حسابه ببنك معين آخر فعليه فقط أن يطلب من Cyber Cash Bank تحويل هذه النقود مقابل عمولة معينة , وما يميز نظام Cyber Cash أنه موجه أساسا للمعاملات والمبادلات محدودة القيمة مما يساعد على تقليل النفقة في إستخدام Cyber Coin ، كما أنه يعمل بطريقة مركزية لإتمام المعاملات ويتم الإحتفاظ بسجل يوضح سير النقود الإلكترونية التي يدفعها كل عميل ويتلقاها كل تاجر وهذا النظام لا يستدعي إجراء تسوية أو مقاصة بين البنوك بعد كل تعامل، كما يتميز هذا النظام بكونه محدود المخاطر مقارنة بباقي أنظمة إصدار النقود الإلكترونية وذلك لمركزية تشغيله حيث يصعب على العميل أو التاجر تزييف الوحدات الإلكترونية لكون هذه الاخيرة لا تختزن قيمتها بداخلها وإنما يتم الرجوع إلى البنك الذي يسيطر على عملية تداولها في كل عملية تحويل وتسديد الإلتزامات المالية لمختلف الأطراف ، وتجدر الإشارة إلى أن هذا النظام هو الآخر لا يخلو من المخاطر نهائيا فهناك إحتمال إختراق الحاسوب الشخصي للعميل من طرف شخص آخر وإجراء مشتريات باستخدام النقود الإلكترونية إلا أن هذه المخاطر صنفت على أنها مخاطر تتعلق بتأمين الحسابات الشخصية أكثر من أنها مخاطر تتعلق بالنظام في حد ذاته[1].

[1] أحمد بوراس, "العمليات المصرفية الإلكترونية", مجلة العلوم الانسانية 7, عدد 11 (8 مايو، 2007): 197–198.

6-الضوابط القانونية لإصدار النقود الإلكترونية:

تخضع النقود الإلكترونية في إصدارها إلى العديد من الضوابط والمعايير تكفل حقوق جميع أطراف هذه العملية وتضمن الإبقاء على الإستقرار المالي للدولة، وتنقسم هذه الضوابط إلى قسمين رئيسيين[1]:

1-6 الضوابط الشكلية للتنظيم القانوني لإصدار النقود الإلكترونية:

نذكر أهمها فيما يلي:

- وضع مفهوم محدد للنقود الإلكترونية يميزها عن باقي وسائل الدفع الإلكتروني.
- بيان حقوق وإلتزامات جميع الأطراف المرتبطة بعملية إصدار النقود وهم: المؤسسة المخول لها إصدار النقود الإلكترونية، العملاء، التجار والأطراف الأخرى المستخدمة لها، من خلال تحديد المركز المالي لكل طرف وفق مصطلحات قانونية واضحة وسهلة.
- توضيح الخسائر المترتبة عن إفلاس الشركة المصدرة للنقود الإلكترونية والتي يمكن أن تمس الأطراف الأخرى بالإضافة إلى توضيح الضمانات التي تغطي هذا الإفلاس.
- وضع الترتيبات اللازمة في حالة وقوع النزاعات بين جميع الأطراف مع تحديد الهيئة والمحكمة المختصة للفصل فيها والقواعد الإجرائية الواجب إتباعها.
- وضع أطر ونصوص واضحة لمعالجة المشاكل الناجمة عن عملية تداول النقود الإلكترونية بإعتبار هذه الأخيرة لا تخضع للحدود الجغرافية.

2-6 الضوابط الموضوعية للتنظيم القانوني لإصدار النقود الإلكترونية:

وتتجلى الضوابط الموضوعية فيما يلي:

- خضوع الجهة المصدرة للنقود الإلكترونية للرقابة والإشراف القانوني من قبل السلطات النقدية والمالية للدولة وذلك في حالة صدور النقود الإلكترونية من جهات أخرى غير البنك المركزي تحسبا للمخاطر التي تنجم عن هذه العملية مع الحرص على وجود الضمانات الكافية والكفيلة بتغطية أي مخاطر مالية متوقع حدوثها.
- ضرورة توفر الضوابط الأمنية لتجنب الوقوع في وضعيات غير قانونية مثل عمليات غسيل الأموال، مخاطر التزوير والإحتيال في مجال النقود الإلكترونية.
- إلزامية تقديم تقارير إحصائية نقدية بصفة دورية من طرف الجهة المصدرة ورفعها للبنك المركزي حول حجم النقود الاإلكترونية التي تم إصدارها لرفع كفاءة السياسة النقدية التي تعتزم تنفيذها.
- ضرورة تقيد الجهة المصدرة للنقود الإلكترونية بالقدرة على تحويل هذه الأخيرة إلى نقود عادية لمنع التمادي في إصدارها دون تغطية نقدية وذلك لتفادي حدوث ضغوط تضخمية على إقتصاد الدولة.

[1] مكرم المبيض, "النقود الإلكترونية وإقتصاد المعرفة", مجلة الإقتصاد الإسلامي العالمية, عدد 61 (2017): 30–31.

- إلزام الجهة المصدرة للنقود الإلكترونية بالإحتفاظ بإحتياطي لدى البنك المركزي في إطار المساواة مع الصور الاخرى من النقود التي تخضع لمتطلبات الإحتياطي النقدي وذلك تحسبا لأي زيادة من شانها التأثير في السياسة النقدية للدولة.
- نتيجة البعد الدولي للنقود الإلكترونية يتوجب وضع أطر وتشريعات دولية تضمن التنسيق والتعاون الدولي لتقنين التعامل بالنقود الإلكترونية وتحديد القانون الواجب تطبيقه في حالة حدوث مشاكل قانونية لاسيما الشفافية، الخصوصية وغسيل الأموال.

ثانيا: العملات الرقمية

عرفت السنوات الأخيرة بروز متغيرات حديثة بفعل الثورة الصناعية الرابعة والتطور التكنولوجي على الصعيد النقدي والمالي، ومن بينها العملات الرقمية التي حظيت بالإنتشار والإستخدام الواسع من طرف الأفراد والمؤسسات.

ووفقا للإستقصاء العالمي الذي أجرته الشركة الألمانية ستاتيستا (Statista) في 74 دولة، تبين أن إنتشار مدفوعات الهاتف المحمول كان لها التأثير الرئيسي في قبول الأفراد للتعامل بالعملات الرقمية لاسيما في الدول الإفريقية و على رأسها نيجيريا، وذلك لتفادي التكلفة المرتفعة للتحويلات المالية بالطرق التقليدية وتلبية لإحتياجات العاملين في الخارج وعائلاتهم ليتم قبول العملات الرقمية كوسيلة من وسائل الدفع الالكتروني[1].

لذا سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى مفهومها، أنواعها وأهم دوافع إعتمادها.

1- تعريف العملة الرقمية:

هي صورة رقمية لعملة ما تتوفر على شكل رقمي فقط وتشمل كل العملات الإفتراضية، المشفرة بالإضافة إلى العملات الرسمية الصادرة عن البنوك المركزية، وهناك إختلاف كبير في تصنيف العملات الإفتراضية والمشفرة كعملة أساسا لإفتقارها للشروط الأساسية التي توفرها أي عملة في التعامل ومنها وحدة القياس، القبول العام، مخزن للقيمة، قابلية الدفع الآجل...، لذا إتجه الكثير لتسميتها بالأصول المشفرة [2].

2- خصائصها: للعملات الرقمية العديد من الخصائص نذكر منها[3]:

- ✓ **رقمية بطبيعتها:** ليس لها وجود مادي فهي عملة غير ملموسة، وهذا الأمر ليس حديثا فقد تم إبتكار وسائل دفع إلكترونية غير ملموسة سابقا حيث يمثل 90% من المعروض النقدي في منطقة اليورو رقمي و9،4 %عملة تقليدية متداولة.
- ✓ **عالمية:** حيث تمكن أي شخص في العالم من تداولها وتبادلها مع أشخاص آخرين.

[1] صاليحة بوذريع و عائشة بوثلجة, "العملات الافتراضية ودورها في عمليات الدفع الالكتروني -عملة البيتكوين أنموذجا-", مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات 10, عدد 2 (1 ديسمبر، 2021): 288.

[2] هبة عبد المنعم, "واقع وآفاق إصدار العملات الرقمية" (صندوق النقد العربي, 2020), 01.

[3] عدنان فرحان الجوارين و علي طالب شهاب, "اقتصاديات العملات الرقمية الإطار النظري و المفاهيمي و آفاقها المستقبلية", مجلة الإقتصاد الخليجي, عدد 47 (2021): 72.

- ✓ **تعتمد على خوارزمية مستقلة غير مركزية:** تضمن هذه الخوارزمية إصدار العملة وزيادة معدل الإصدار بوتيرة محددة مسبقا وتكون ثابتة بخلاف ذلك.

3- **أقسام العملات الرقمية:**

العملة الرقمية هي قيمة رقمية بوحدة قياس نقدية، لها ثلاث ركائز أساسية والمتمثلة في العملة الرقمية في حد ذاتها، البرنامج الذي تتم عبره المعاملات والسجل الرقمي الذي يحفظ هذه المعاملات وتتنوع العملات الرقمية بين عملات رسمية وعملات غير رسمية،

3-1العملات الرسمية :

العملات الرقمية الرسمية أو القانونية هي شكل حديث للنقود التقليدية تصدرها البنوك المركزية مقومة بوحدة قياس البنك المركزي أي العملة الوطنية للبلد المصدر لها، يتم إصدارها وتداولها جنبا الى جنب مع النقود الورقية القانونية، وتعتبر شكل حديث من وسائل الدفع الإلكتروني. وتتطلب عملية إصدارها توفر بنية تحتية متكاملة قبل الشروع في عملية الإصدار نظم مدفوعات وتحويلات متقدمة، أجهزة ذكية، تطبيقات رقمية، قاعدة بيانات رقمية...[1].

واعتبرت العملات الرقمية البديل الإلكتروني للأوراق النقدية المتداولة، فهي تستخدم بذات الطريقة لتسوية المدفوعات بين الأفراد(P2P) أوبين الأفراد والمؤسسات (P2B /B2P) أو بين المؤسسات المالية فيما بينها لتسوية العمليات في الأسواق المالية ،[2] لذا نميز بين نوعين من العملات الرقمية الرسمية والمتمثلة في[3]:

- **عملات رقمية للبنوك المركزية لمدفوعات التجزئة:** إزداد الإهتمام بمدفوعات التجزئة في الآونة الأخيرة، لذا فإن البنوك المركزية عبر العالم تسعى إلى إصدار عملات رقمية رسمية لأهميتها ولقدرتها على المحافظة على إمكانية الحصول على النقود القانونية مباشرة في الاقتصاد الرقمي لتمتعها بالإستقرار الكافي الذي يبعث شعور الثقة لدى الأفراد والمؤسسات ولخلوها من المخاطر المحتملة مثل مخاطر الإئتمان والسيولة. ولتحقيق المزيد من الخصوصية والسيطرة على المعلومات الشخصية والمعاملات، وهذا بشرط توفر القواعد التنظيمية والقانونية الكفيلة بتطبيق الحوكمة الرشيدة للبيانات والخاصة بنظام المدفوعات الإلكترونية.
- **عملات رقمية للبنوك المركزية لمدفوعات الجملة:** وهذا النوع من العملات الرسمية يقتصر إستخدامه فقط من طرف مؤسسات الوساطة المالية وهي مشابهة للأرصدة المودوعة لدى البنك المركزي من طرف البنوك التجارية ، وتم الاهتمام بإصدار هذا النوع من العملات نتيجة التحديات والعوائق التي تواجهها هذه المؤسسات في القيام بعمليات التحويل المالي ، فالمدفوعات عبر الحدود في وقتنا الحالي تتميز بالبطء والتكلفة الباهضة

[1] عبد الله العبد المنعم و إبراهيم عبادة, "العملات الرقمية غير الرسمية (تقدير اقتصادي إسلامي)", المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية 18, عدد 03 (2022): 489.

[2] الأخضر بن عمر و عبد الكريم بوغزالة أمحمد, "العملات الرقمية وتحديات إصدارها من قبل البنوك المركزية", مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية 6, عدد 2 (1 ديسمبر، 2022): 43.

[3] فريق صندوق النقد الدولي, "ثورة النقود: العملات المشفرة والعملات الرقمية للبنوك المركزية ومستقبل التمويل", مجلة التمويل والتنمية, عدد 59 (2022): 16–17.

نتيجة مرورها بالعديد من البنوك والمؤسسات المالية قبل وصولها إلى الجهة المقصودة والنهائية، ولهذا تم التوجه لإعتماد آليات دفع حديثة تتم في الوقت الحقيقي وبتكلفة منخفضة إلى حد كبير.

هنالك العديد من العوامل التي تدفع البنوك المركزية إلى إصدار العملات الرقمية إلا أنها تواجه تحديات تعيقها في تحقيق هذه الغاية ، لذا سنحاول التطرق أولا إلى مبررات و آلية إصدار العملات الرقمية من طرف البنوك المركزية ثم عرض أهم التحديات التي تقف أمامها.

يمكن إيجاز أهم مبررات إصدار العملات الرقمية من طرف البنوك المركزية فيما يلي[1]:

- ✓ صعود العملات الإفتراضية المشفرة بوتيرة سريعة ، حيث أصبحت تمثل تهديدا حقيقيا لسلطة البنوك المركزية في تسيير وتداول النقد بين العامة، لذا إقتضت الضرورة إلى مواكبة التطورات المالية على الساحة العالمية ومواجهة زحم العملات الرقمية المشفرة من خلال إصدار عملات رقمية مركزية لتضييق مجال إستخدام هذه الأخيرة.
- ✓ تساهم العملات الرقمية المركزية في إستقرار منظومة الإقتصاد الدولية من خلال رفع قدرة الحكومات على التحكم في معاملات العملات الرقمية وتتبع السجلات الإلكترونية.
- ✓ تتيح آلية إصدار العملات الرقمية المركزية أمام البنوك العديد من الخيارات لتصميم وإصدار العملة المناسبة حسب إمكانية الإستخدام بالإضافة إلى مستويات الإتاحة(متاحة للجمهور ، أو متاحة للبنوك فقط) ودرجة إخفاء هوية المتعاملين.
- ✓ توفر العملات الرقمية العديد من المزايا للبنوك المركزية ومنها: تخفيض التكلفة في إنجاز المعاملات، زيادة مستويات الشمول المالي، مكافحة الجرائم المالية كغسيل الأموال وتمويل الإرهاب...
- ✓ تساهم العملات الرقمية المستندة على تقنية البلوكتشين في تحسين كفاءة المدفوعات، وتمكن الدول من تسريع وتيرة التحول الرقمي.

كمايساهم إصدار العملات الرقمية المركزية فيما يلي[2]:

- ✓ رفع مستويات الشمول المالي، حيث تم تسجيل تهميش لأكثر من مليار شخص عبر العالم ماليا بسبب عدم القدرة على فتح حساب في المؤسسات البنكية، لذا تعد العملات الرقمية الرسمية (القانونية) فرصة لوصول الفئات غير المدمجة ماليا إلى المؤسسات المالية الرسمية لاسيما وأن هذه الأخيرة لابد لها الإستفادة من إبتكارات التكنولوجيا المالية الحديثة.

[1] عائشة بوثلجة, "العملات الرقمية المركزية ودورها في الحد من مخاطراالعملات المشفرة", الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية 14, عدد 02 (2022): 193.

[2] المنعم و عبادة, مرجع سبق ذكره, 497.

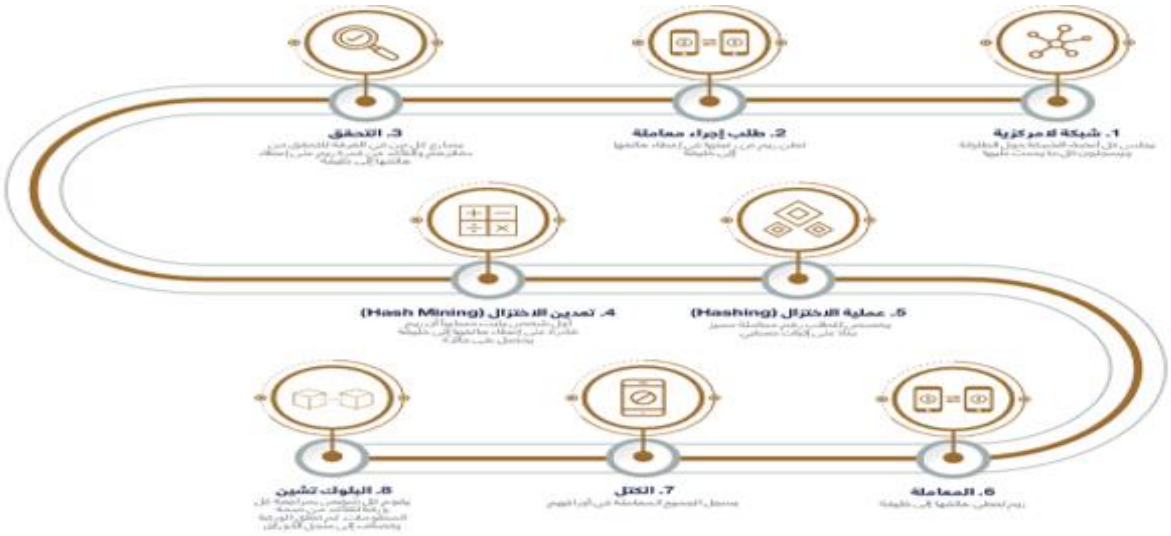
- ✓ تعزيز المنافسة: تساهم العملات الرقمية الرسمية في الحد من صور الإحتكار لأنظمة المدفوعات والتحويلات المالية من طرف البنوك، من خلال تعزيز المنافسة القائمة على دخول القطاع الخاص الممثل في شركات التكنولوجيا المالية .
- ✓ تحسين إدارة السياسة النقدية:حيث ينظر البعض للعملات الرقمية المركزية على أنها أداة تطوير السياسة النقدية بجعلها سياسة مرنة تخفف قيود الحد الأدنى من أسعار الفائدة التي يحددها البنك المركزي.

لا تختلف التقنيات المستخدمة في عملية إصدار العملات الرقمية الرسمية وتداولها عن غيرها من العملات الرقمية الأخرى، فهي كذلك تعتمد على تقنية البلوكتشين[1]، هذه التقنية من شأنها تحقيق مدفوعات فورية بتكاليف منخفضة وبأسرع وقت ممكن (دقائق) خاصة المدفوعات العابرة للحدود والتي تحتاج إلى الدقة والأمن فتقنية البلوكتشين تعمل على رفع كفاءة عملية تحويل الأموال ومنع الإحتيال والحد من المعاملات البطيئة والتكلفة المرتفعة وضعف البيانات[2]،

كما تعمل تقنية البلوك تشين على تحسين كفاءة نظام الدفع والتأثير بشكل إيجابي على تكلفة المدفوعات الإلكترونية مقارنة بالمدفوعات التقليدية والشيكات ووسائل الدفع الالكتروني المتاحة[3]،

ويمكن توضيح ذلك في الشكل الموالي:

شكل رقم(1- 5) آلية عمل تقنية البلوكتشين



المصدر: "دليل التعاملات الرقمية" (وزارة الذكاء الإصطناعي الإمارات العربية المتحدة, دون ذكر السنة), 12.

[1] نبيل صبحي أبوزيد, "البنوك المركزية ومستقبل العملات الرقمية الوطنيةGIEM ,"مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية 107 (أبريل، 2021): 65.

[2] ريمة بوالنح و عبد الكريم موكة, "تقنية البلوك تشين وتطبيقاتها في التجارة الخارجية",مجلة العلوم القانونية والاجتماعية 7, عدد 2 (1 يونيو، 2022): 999.

[3] محمد على عشري, "العملة الرقمية للبنوك المركزية وأثارها المحتملة على السياسة النقدية", المجلة العلمية للإقتصاد و التجارة 50, عدد 3 (22 أكتوبر، 2020): 431.

لذا أولت البنوك المركزية أهمية كبيرة لإصدار العملات الرقمية نتيجة تنامي إستخدام العملات الرقمية غير الرسمية من طرف الأشخاص الطبيعيين والإعتباريين، مما قد يفقد السلطات النقدية المركزية دورها في التحكم في المعروض النقدي، الأمر الذي يشكل تهديد للإستقرار النقدي والإقتصادي ، لاسيما وأن التعامل بالعملات الرقمية غير الرسمية ينطوي على العديد من المخاطر .في حين أن إصدار العملات الرقمية الرسمية يؤدي إلى حماية النظام النقدي ومنظومة الاقتصاد الدولي ككل، كما يعمل على تطوير آليات الدفع المتاحة من طرف البنوك المركزية لخلق المنافسة ومنع الإحتكار في الأسواق وجذب المستثمرين والمهتمين بالتعامل عبر هذا النوع من وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة[1].

وعلى الرغم من الفوائد التي تحققها عملية إصدار العملات الرقمية الرسمية إلا أن البنوك المركزية تواجه العديد من التحديات التي تقف كحاجز دون تقدم البنوك المركزية في هذه الخطوة، يمكن إيجازها في النقاط التالية[2]:

- عدم تماشي الأطر القانونية المعتمدة للكثير من الدول مع القدرة على إصدار العملات الرقمية الرسمية لإستخدامها لتغطية الإلتزامات الرسمية.
- تعتمد العملات الرقمية على مبدأ الخصوصية والسرية التامة للبيانات الشخصية لمستخدميها وهذا ما يشكل عائقا أمام تحديد الهويات في ظل غياب الآلية الفعالة في تنفيذ متطلبات مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب.
- بإعتبار أن عملية إصدار العملات الرقمية الرسمية يتم عبر شبكة مفتوحة، فهذا يتطلب توفر طرق قوية لتخفيف المخاطر المصاحبة لها لتفادي تهديدات البرامج الخبيثة ونقاط الهجوم المتعددة لاسيما العملات الرقمية المفتوحة للعموم.

2-3 العملات الرقمية غير الرسمية:

عرفت الساحة المالية العالمية خلال السنوات القليلة الماضية إنتشارا كبيرا للأصول الرقمية وظهر ما يعرف بالعملات الرقمية التي أصبحت تنافس العملات المركزية في قوتها والمؤسسات المالية والبنكية في دورها كوسيط مالي.

3-2-1تعريفها:

هي نقود رقمية لا تخضع لأي سلطة مركزية ولا تعتمد على وسطاء في إدارتها[3]، فهي عبارة عن وحدات تبادل تجاري إلكترونية، تعمل بنظام الند للند، يتم إدارتها بالكامل من طرف مستخدميها عبر وسائط إلكترونية فقط مثل أجهزة

[1] عائشة بوثلجة, "العملات الرقمية للبنوك المركزية وانعكاساتها على الاقتصاد", مجلة اقتصاديات شمال افريقيا 18, عدد 2 (3 يونيو، 2022): 403–404.

[2] البنك المركزي الاردني, "العملاتCryptocurrencies " ,2020 , 16-17

https://www.cbj.gov.jo/DetailsPage/CBJAR/NewsDetails.aspx?ID=274.

[3] حمزة عدنان مشوقة, "النقود الرقمية من منظور اقتصادي إسلامي البتكوين أنموذجاً", مجلة الفتوى والدراسات الإسلامية، 2019, 04 ,

الحاسوب، الأجهزة الذكية واللوحات الإلكترونية ونحوها، تمكن من الحصول على مختلف السلع العينية أو منافع أخرى[1].

كما يطلق عليها أيضا العملات الرقمية الإفتراضية وهي عملات رقمية مجهولة جهة إصدارها كما أنها تعتمد على ثنائية التعامل فقط ولا تحتاج إلى وساطة أو أطراف متعددة لإتمام المعاملات المالية والوفاء بالإلتزامات التعاقدية فهي تعتمد على نظام خاص للمدفوعات يسمح بالتعامل المباشر بين الأطراف المتعاقدة تتم عبر شبكة موزعة تعتمد على التشفير المعقد لحماية المعلومات المسجلة على مستواها. وتعد عملة البتكوين أشهرها على شبكة الأنترنت[2].

وتعرفها سلطة البنوك الأوروبية على أنها:" تجسيد رقمي للقيم التي لا تكون بالضرورة صادرة عن البنك المركزي أو أي سلطة عامة مقابل عملة تقليدية، ولكن تجد لها قبول عام من الأشخاص كوسيلة تبادل يمكن نقلها أو تخزينها او الإتجار بها إلكترونيا"[3].

والعملة الإفتراضية لا يحتفظ بقيمتها ماديا من قبل حاملها لأن تمثيلها وطريقة الدفع بها خاصة ولا تحتوي على شكل ملموس وارد في البرنامج الذي يسمح بعملية الدفع بواسطتها، لأن هذه الأخيرة تتم عبر شبكات مفتوحة مثل الانترنت، ويمكن أن تكون العملة الإفتراضية رمزا إفتراضيا صادر عن جهة موثوق بها للإستخدام الفردي ويتم تضمينها في دائرة تجارية مغلقة[4].

2-2-3خصائص العملات الرقمية غير الرسمية:

تستمد العملات الرقمية قوتها من الخصائص التي تتميز بها عن باقي وسائل الدفع الإلكتروني والمتمثلة فيما يلي[5]:

- ✓ لا تخضع لأي سلطة مركزية عكس النقود الإلكترونية التي تخضع للبنوك المركزية.
- ✓ القبول العام للتعامل بها من طرف الأفراد يكسبها الشروط الأساسية التي تتوفر في النقود التقليدية والتي تمكن من إطلاق عليها تسمية وسيلة دفع ومنها وسيط للتبادل، مخزن للقيمة، أداة للوفاء بالذمم،
- ✓ العرض والطلب عليها يتم وفق بروتوكولات حاسوبية عبر شبكة غير خاضعة لإدارة مؤسسة مالية معينة. وهي الطريقة المعتمدة في تحديد قيمتها لأن قيمتها الذاتية معدومة.

[1] لامية طالة, "النقود الالكترونية: بين تسهيل أنظمة الدفع الالكتروني ومخاطرها على أمن المعاملات التجارية.", مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية 7, عدد 2 (10 يونيو، 2022): 699.

[2] سيماء محسن علاوي, "أثر العملات الإفتراضية على السياسة النقدية والبنك المركزي", مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة, عدد عدد خاص بالمؤتمر العلمي لقسم العلوم المحاسبية (2020): 175.

[3] ايسر فهد, "أثر العملات الرقمية المشفرة والقانونية في فاعلية السياسات النقدية الدولية", مجلة الريادة للمال والأعمال 03, عدد 03 (31 يوليو، 2022): 183.

[4] Jeffrey H. Matsuura, Digital Currency: An International Legal and Regulatory Compliance Guide (UAE: Bentham Science Publishers, 2016), 03.

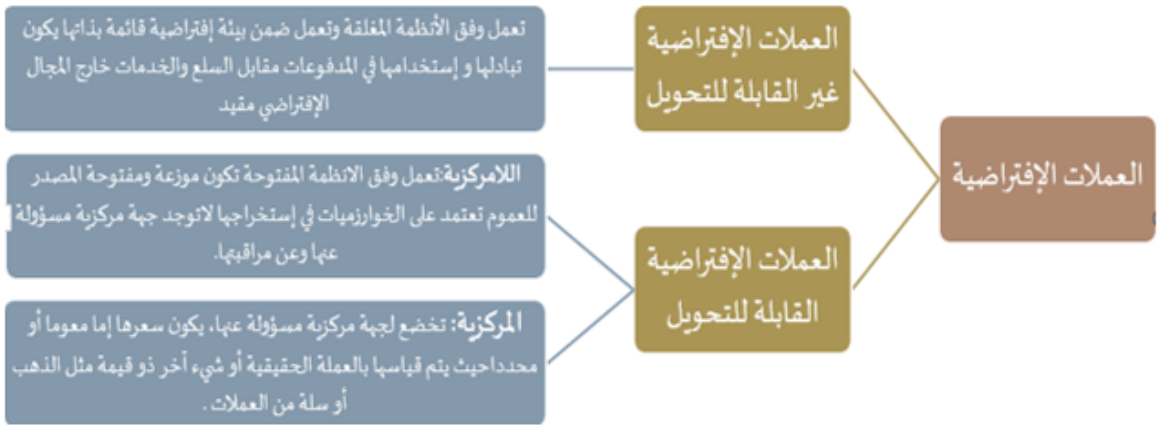
[5] عبد المالك توبي و منصف شرفي, "أثر العملات الرقمية المشفرة على مستقبل المعاملات المالية: البيتكوين نموذجا khazzartech ,"الاقتصاد الصناعي 11, عدد 1 (30 يونيو، 2021): 184–185.

- ✓ منخفضة التكاليف وهذا يعود إلى إستخدام مبدأ الند للند دون وجود وسطاء في عملية تحويل هذه العملات مما يضفي على العملية طابع السرعة واليسر وتجاوز العقبات القانونية المفروضة من طرف الهيئات الرقابية والتنظيمية المركزية.

تستند العملات الرقية المشفرة على بنية تحتية تقنية متطورة بالإعتماد على أهم الإبتكارات في المجال المالي لاسيما سلاسل الكتل والإجماع الموزع والذي أحدث تغيير كبير في مجال الأعمال بعد إختراع الانترنت.

3-2-3أنواع العملات غير الرسمية: تنقسم العملات الإفتراضية غير الرسمية إلى نوعين رئيسسين كما هو موضح في الشكل الموالي:

شكل رقم(1- 6) أنواع العملات الإفتراضية



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:

نادية العقون و سامي مباركي, "الأثار المحتملة للعملة الافتراضية على أداء وفعالية السياسة النقدية", مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية 08, عدد 08 (2021): 713–714.

ومن أشهر العملات الرقمية غير الرسمية تداولا ما يلي:

البتكوينBITCOIN : تم إطلاق عملة البتكوين لأول مرة سنة 2009 على يد مجموعة متخصصة من التقنيين دون كشف هوية مخترعها[1]، وهي عملة إلكترونية لامركزية تعتمد على شبكة الند للند والبرامج المجانية التي تستخدم الآلاف من أجهزة الكومبيوتر المتصلة بشبكة الأنترنت ، فهي لا تحتاج إلى كيان تنظيمي لكونها ذاتية الإدارة[2]. وتعد البتكوين آلية فعالة وشفافة للدفع العالمي السريع والمريح ومعاملات تبادل القيمة، تهدف إلى إلغاء الوساطة المالية التقليدية من خلال إعتمادها على نظام قائم على الكومبيوتر بالكامل يمكن من خلاله مشاركة المعاملات الاقتصادية بين مجموعة من الأفراد والمؤسسات الخاصة، فهذه العملة الرقمية لها تأثير منظم وعميق مبني على سياسة عامة. تستند في عملها على خوارزميات رياضية يتم دمجها في برامج مفتوحة الإصدار حتى تمكن الجميع من الوصول إليها والمشاركة في الأنشطة

[1] "What Is Bitcoin? | Learn All about BTC | Get Started with Bitcoin.Com", accessed 14 October 2023, https://www.bitcoin.com/get-started/what-is-bitcoin/.
[2] Serge Roukine, Comprendre et utiliser le Bitcoin (19EDITIONS, 2013), 15–16.

الحيوية لمجتمع العملة الرقمية[1]. والبتكوين " BITCOIN " هي من العملات الإفتراضية التي تعرف بوحدات رقمية في شكل سلسلة طويلة من الكود تسمى "هاتش"، تخزن على مستوى المحفظة الرقمية لمستخدمها(مالكها) و هذه الأخيرة تعرف برقم تسلسلي خاص بها يسمى "المفتاح الخاص" والذي يعمل على تحديد وحدات البتكوين" BITCOIN " المخزنة بداخلها ومالكها في تلك الفترة الزمنية، وعند عملية إنشاء البتكوين " BITCOIN " أو ما يعرف بـ"التعدين "، أو الإتجار بها و تبادل وحدات البتكوين بين طرفين وإتمام الصفقة يتم منح المعاملة المالية بينهما رقما تسلسليا آخر خاص بها يدعى"nonce"،ويتميز هذا الأخير بالعشوائية والقابلية للاستعمال مرة واحدة فقط عند اتصال التشفير ، يتم إجراء المئات من المعاملات في كل دقيقة عبر شبكة واسعة من أجهزة الكومبيوتر، إلا أنه من المستحيل تكرار أو التنبؤ بمسار السلسة لاعتمادها على بنية دقيقة من الحسابات الرياضية. ومع حدوث المزيد من المعاملات تزداد السلسة طولا وتصبح معاملات البتكوين" BITCOIN " أكثر أمانا من الناحية النظرية، وتستغرق عملية التحقق وتأكيد المعاملات حوالي 10 دقائق فقط، وما يعزز عنصر الأمان في التعامل بالبتكوين " BITCOIN " هو عدم إمكانية الرجوع في المعاملة وهذا ما يحد من مخاطر الإحتيال في رد المبالغ المدفوعة[2].

لتكوين (LTC): أطلق عليها تشارلي هذا الإسم وهو من أنتجها عام 2011 وإعتبرها بديل لعملة البتكوين، إلا أنها لم تتمكن من إزاحة البتكوين من التداول ولم تغير مركزها في المعاملات المالية[3].

الإيثيريوم Ethereum: تعتبر الجيل الثاني المتطور من العملات الرقمية وهي المشروع الأكبر والأكثر إنتشارا بعد البتكوين تقوم بوظيفة خدمية قبل أن تكون وسيلة للتداول، تعتمد على بنية متطورة من سلسلة الكتل ترتكز على منصة لا مركزية قادرة على إدارة وتشغيل العقود الذكية[4].

الريبل(XPL) Ripple: أنتجت هذه العملة من قبل شركة(Open Coin) سنة 2013، وكان الهدف من إنتاجها هو إزالة القيود المالية لمستخدمي العملات الرقمية، فهي تتميز بالتكلفة المنخفضة ولا تتطلب التعدين من ناحية البنية وتحافظ على تدفق الأموال بحرية، إحتلت سنة 2018 المرتبة الثالثة عالميا في ترتيب العملات الرقمية من حيث القابلية للسيولة[5].

عملة داشDash: أول ظهور لهذه العملة سنة 2014 تمتاز بالسرية أكثر من العملات الرقمية الأخرى وهي من العملات الإفتراضية التي تعمل عبر شبكة ماستر كارد غير المركزية ، وتمكن هذه العملة من عدم تعقب المعاملات المالية ، وقد بلغت قيمة سقفها سنة 2015 ما يقارب 2019مليار دولار بقيمة رمزية 266,85 دولار[1].

---

[1] Jeffrey H. Matsuura, OP-CIT, 03.

[2] عمار عبد حافظ عبد, "أحكام التعامل بالعملات الإلكترونية (البتكوين ومثيلاتها) دراسة مقارنة بين الفقه الإسلامي والقوانين الدولية", مجلة الجامعة العراقية, عدد 44 (د.ت): 308.

[3] ياسر حسين علي, "المخاطر الدولية المالية للتعامل بالعملات الرقمية المشفرة البيتكوين انموذجا" , مجلة كلية الحقوق,24 , عدد 2 (2022): 165

[4] ماهر الحلواني, الكتل المتسلسلة، العملات المشفرة والقانون المالي الدولي: دراسة تحليلية أكاديمية على مثال البتكوين والعملات الرقمية (مصر: دار تويتة للنشر والتوزيع, 2018), 71.

[5] سمير عبد الصاحب ياره, "قياس وتحليل مخاطرة العملات الرقمية باستعمال المقاييس الكمية- دراسة تطبيقية في عينة من العملات الرقمية", مجلة الرافدين الجامعة للعلوم, عدد 48 (2021): 116.

العملات الرقمية المستقرة:

وهي أحد أشكال العملات الرقمية المشفرة مع تميزها بإمكانية إصدارها مقابل غطاء يمثل قيمة أصول أساسية، ويختلف هذا النوع من العملات عن بعضه البعض حسب نوع الأصول التي تغطيها مثلا الدولار الأمريكي اليورو، الذهب، او إعتماد سلة من العملات ، والهدف من إصدار هذا النوع من العملات الرقمية هو تحقيق الاستقرار والحد من تذبذب أسعارها[2]. ومن أمثلتها:

ليبرا libra: في جوان من عام 2019 أعلنت شركة فايسبوك على إطلاق عملتها المشفرة ليبرا ، والتي تهدف إلى تحسين آليات الدفع الإلكتروني بالتجزئة ، وستكون هذه العملة متاحة لمستخدمي الشبكة الاجتماعية والتي تعمل الشركة من خلالها إلى تعزيز وصول الأفراد إلى الخدمات المالية الرقمية[3].

تيثر Tether: وتعد من أكثر العملات الرقمية المشفرة إستقرار لأنها مرتبطة بالدولار الأمريكي، حيث يعتبر مخزونها من الإحتياطي الفعلي للدولار من أكبر مخاطرها. وهذا ما يجذب المستثمرين للتعامل بها والإستثمار فيها[4].

3-2-4مخاطر العملات غير الرسمية:

حذرت العديد من الهيئات المالية المحلية والدولية من مخاطر إستخدام العملات الرقمية المشفرة في التعاملات المالية والتداول الاقتصادي بسبب التقلبات التي تتعرض لها قيمة هذه العملة في فترة قصيرة مما يصعب عملية متابعتها ومراقبتها من طرف السلطات النقدية وتأمين أجهزة المتعاملين بها وعدم قدرة أية جهة التحكم والسيطرة عليها[5]، فبالإضافة إلى المزايا التي تحققها العملات الرقمية الإفتراضية فهي لا تخلو كذلك من المخاطر المصاحبة لها ونظرا لتعددها إرتأينا التركيز على أهمها والتي تتمثل في[6]:

- المخاطر الاقتصادية: باعتبار النقود الرقمية الإفتراضية لا تعتمد في إصدارها على تغطية نقدية وهي لا تستند على سلطة مركزية لضمانها فهي تمثل أرقام تظهر على شاشة الهاتف أو الكومبيوتر وتختفي بسرعة ويتحدد سعرها وفقا لقانون العرض والطلب عليها ، وهذا يعد عاملا مهما في تذبذب قيمتها فالارتفاع السريع والهبوط الأسرع الذي شهدته العملات الإفتراضية خلال عامي 2018 و2021 نتيجة دخول المضاربين للسوق الذي تتداول

[1] منصور علي منصور شطا, "العملات الافتراضية المشفرة وأثرها على مستقبل المعاملات (الواقع وآفاق المستقبل)", مجلة كلية الشريعة والقانون بطنطا 37, عدد 1 (1 يناير، 2022): 1806.

[2] أيمن صالح, "واقع العملات الرقمية" (صندوق النقد العربي, 2021), 19.

[3] "Crypto-actifs et stable Coins,ABC de l' economie" (Banque de France, Juin2020), 01–02.

[4] عوض حاج علي أحمد و شاذلي صديق محمد أحمد, "واقع ومستقبل العملات الافتراضية المشفرة", مجلة النيل الأبيض للدراسات والبحوث, عدد 19 (2022): 06.

[5] ياسر حسين علي, مرجع سبق ذكره, 167.

[6] يحيى الشيخ و خالد جمال الحوت, "التغيرات النقدية وأثرها في الأحكام الشرعية", في الدراسات الإنسانية والمتغيرات الحياتية في ضوء الشريعة الإسلامية (المؤتمر العلمي الدولي المشترك الأول, تركيا, 2021), 373–374.

فيه أدى إلى إنهيار قيمة البعض منها حتى وصلت إلى النصف وهذا يعد أخطر العيوب التي يشهدها هذا النوع من العملات.

- المخاطر القانونية: عدم خضوع العملات الإفتراضية لأي تشريع قانوني سواء محلي أو دولي بإعتبارها تقوم على مبدأ اللامركزية في الإصدار، جعل التعامل بها يتضمن العديد من المخاطر لاسيما تحديد المسؤوليات والحقوق للأطراف ذات العلاقة بها، والسند القانوني الواجب تطبيقه في حالة الخلافات أو النزاعات وكذا الإجراءات القانونية التي يمكن الرجوع إليها في حالة الضياع أو الفقدان لهذا النوع من العملات.
- المخاطر التقنية: يعتبر التهديد للأمن السيبراني الناتج عن القرصنة الإلكترونية من أكبر المخاطر التي تتعرض لها العملات الرقمية الإفتراضية، حيث لا يستطيع المجني عليه من استرداد أمواله أو إتخاذ الإجراءات القانونية حيال ذلك، فقد أضحت البيانات لهذه العملات مركز الاختراقات والسرقات الإلكترونية، وهذه الاخيرة تخلف خسائر كبيرة ينجم عنها خطر الإفلاس للمنصات التي تدير العملات الرقمية الإفتراضية.

كما يؤدي التعامل عبر هذا النوع من العملات الرقمية إلى[1]:

- ✓ التقليل من فعالية السياسة النقدية للدولة.
- ✓ تسهيل عمليات غسيل الأموال وتمويل الإرهاب.
- ✓ إضعاف القدرة على حماية المستهلكين والمستثمرين والتقليل من نزاهة السوق.
- ✓ المساعدة على عدم الإمتثال للوائح والقواعد القانونية.

المطلب الرابع: المحافظ الإلكترونية

مع إنتشار التجارة الإلكترونية وتطورها عبر شبكات الإتصال والأنترنت وتزايد عدد التجار عبر الويب في مختلف أنحاء العالم، أصبح الأفراد يبذلون مجهود ووقت كبير في تسجيل بياناتهم الشخصية والمالية المتعلقة بأرقام البطاقات الإلكترونية وحساباتهم على موقع التاجر على الويب وهذا ما جعلهم يتذمرون من آليات الدفع عبر البطاقات البنكية والشراء عبر الأنترنت ، ولإيجاد حل لهذه الإشكالية التي تعيق تطور التجارة الإلكترونية ظهرت فكرة المحافظ الإلكترونية التي تتيح لمستخدمي التكنولوجيا تسديد إلتزاماتهم المالية بطريقة سهلة ومريحة وآمنة[2].

أولا: مفهوم المحافظ الإلكترونية

تعتبر المحافظ الإلكترونية من أشهر وسائل الدفع الإلكتروني في العصر الحالي والذي يتسم بإنتشار تكنولوجيا الإعلام والإتصال، فهي بمثابة تطبيق يسمح للفرد إجراء مختلف المعاملات التجارية على شبكة الانترنت و تخزين المعلومات المالية والشخصية لمستخدميها مثل معلومات البطاقات الإئتمانية وتلقى قبولا ورواجا كبيرا لدى الفئات

[1] "Monnaie numérique de banque centrale et de Cryptonomie stables" (Banque de Canada, Avril2021), 07.

[2] فريد النجار, التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة فى مجتمع المعرفة, (مصر: مؤسسات بيت الإدارة للاستشارات والتوزيع, 2004),-130 131.

الشابة لإعتمادها على الوسائط الذكية مثل الهواتف واللوحات ...مما يجعلها سهلة ومرنة تغني عن إستخدام باقي وسائل الدفع الأخرى[1]،

1- تعريف المحفظة الإلكترونية

هي عبارة عن نظام يعمل على إجراء المعاملات والتبادلات التجارية بشكل رقمي من خلال ربط حسابات الأفراد في البنوك بمحفظتهم الإلكترونية المثبتة على أجهزتهم مثل الحواسيب، الهواتف المحمولة، الأجهزة الذكية، لتمكنهم من إتمام عمليات البيع والشراء بكل سهولة وراحة وتوفر لهم الأمان من خلال توثيق وحماية أموالهم ومعاملاتهم التجارية[2].

كما تعد المحفظة الرقمية تطبيق إلكتروني ينظم جميع الحركات المالية المرتبطة برقم الهاتف المحمول ورقم بطاقة التعريف الشخصية (رقم الهوية) بإستخدام تقنية USSDأو تطبيق الهواتف الذكية لتوفير الراحة والتكلفة المنخفضة لمستخدميها ولضمان السرية، الخصوصية والحماية لهم ولأموالهم[3].

2- **خصائص المحفظة الإلكترونية:**

تقدم المحفظة الإلكترونية خدمات تشبه الخدمات التي تقدمها المحفظة المادية بالإضافة إلى القدرة على تخزين البيانات المالية والشخصية لحاملها[4]، بالإضافة إلى أنها تتميز بالعديد من الخصائص التي يمكن إيجازها فيما يلي[5]:

- المحفظة الرقمية خفيفة الوزن وسهلة التنقل: فهي تمتاز بإمكانية الوصول إليها في أي مكان وفي أي وقت، حيث يتم تحميلها بشكل تقليدي على تطبيقات الهاتف المحمول أو الكومبيوتر ، كما يمكن إستخدامها في الخدمات المستضافة على الويب والتي يمكن الوصول إليها بإستخدام المتصفحات.
- التحكم الفعلي في الأموال: يعد حفظ وإدارة الأموال والمعاملات المالية للمستخدمين أو العملاء من أهم وظائف المحافظ الرقمية فهي مصممة لإتاحة التعامل ببدائل النقود المادية و وسائل الدفع التقليدية، فالمحفظة الرقمية لها ميزة تخزين قوائم المشتريات والخصم التجاري للعملاء والمستهلكين من خلال تطبيق القسائم المخزنة تلقائيا أثناء عملية الشراء فهي قادرة على تسيير عمليات الدفع و الاحتفاظ بالمعلومات الرئيسية حول البطاقات والحسابات البنكية والعملات الرقمية وهو ما يساهم في تسهيل عمليات الشراء وسائر التعاملات المالية الرقمية، كما أن المحفظة الرقمية تتوفر على خاصية الوصول إلى المفاتيح السرية التي تمكن من معرفة بيانات

[1] Md Karim et al., 'Factors Influencing the Use of E-Wallet as a Payment Method among Malaysian Young Adults', International Journal of Business and Management 3 (21 February 2020): 03.

[2] رواد مسعود سلمان, محمود جمعة عبد الله ,وفتحي أبو عجيلة حمحوم, "وسائل الدفع الالكتروني في ليبيا بين الواقع والطموحات", مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية ,العدد:06 خاص بالمؤتمر الدولي الأول الإفتراضي: التحول الرقمي في عصر المعرفة (الواقع، التحديات، الإنعكاسات)، (2020): 03.

[3] أحمد طاهر عيسوي, التجارة والأعمال الإلكترونية E-Commerce and E-Business (.أحمد طاهر أحمد عيسوي, 2022), 345.

[4] غسان الطالب و راكز الزعاير, الادارة الالكترونية لمنظمات الاعمال (الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, 2019), 64.

[5] عمر نبيل عبد العزيز السنيد و محمد أحمد عبد الخالق سلام, "الحماية القانونية للمحفظة الرقمية في النظام الأمريكي والسعودي" دراسة مقارنة" مجلة علوم الشريعة والدراسات الإسلامية, عدد 87 (2021): 1081–1085.

المحفظة والرصيد المتضمن بها ، بالإضافة إلى تميزها بإستخدام أسلوب التحقق المبسط من الدفع (SPV) الذي يتيح للمستخدمين إمكانية إجراء المعاملات المالية من خلال النظام المباشر دون الحاجة إلى وسطاء.

- سهولة إستخدام المحافظ الرقمية: بالرغم من أن إعداد المحافظ الرقمية يستدعي ترميزات معقدة ودوال التجزئة يصعب فك شيفرتها بالإضافة إلى إحتوائها على بروتوكولات أمن وحماية عالية إلا أن تصميمها يتميز بسهولة الإستخدام من طرف المستهلك (حامل المحفظة) والتجار على حد سواء فهي تتميز بالمرونة في التعامل والإستخدام وقابلية التنقل .
- السرية: تتمتع المحافظ الرقمية بتقنية قواعد البيانات المتسلسة او ما يعرف بالبلوكتشين(Blockchain) التي تتسم بدرجة عالية من الشفافية والأمان حيث تقوم بتسجيل جميع المعاملات المالية التي تجرى من خلال المحافظ الرقمية من خلال إستخدام مفتاح المرور لهذه الأخيرة والذي يكون بحوزة مالكها ومستخدمها ويسمح بالتحكم الآمن في المفاتيح السرية التي تمكن من القيام بعمليات الإتصال بقواعد البيانات المتسلسلة والتحقق من عدم وجود أي شبكات ربط أو خوادم وسيطة تعمل على إتاحة بيانات المحفظة الرقمية والإطلاع على رصيدها للحد من الثغرات الأمنية وحماية المحفظة الرقمية من عمليات الإحتيال والنصب .

بالإضافة إلى ما ذكر سابقا فالمحافظ الرقمية تتيح لمستخدمها مميزات أخرى نستعرض البعض منها فيما يلي[1]:

- ✓ إمكانية القيام بالتحويلات البنكية إلى أي محفظة رقمية أخرى في جميع أنحاء العالم خلال وقت قصير.
- ✓ تغني عن حمل المحافظ التقليدية لتميزها بتخزين كافة المعلومات المالية والشخصية لمستخدميها وبأعلى مستويات الحماية والأمن.
- ✓ توفر المحفظة الإلكترونية العديد من خيارات التعبئة عند إنخفاض رصيدها عن المبلغ المحدد من قبل المستخدم.
- ✓ يمكن إستخدام المحفظة الرقمية لإيداع أو سحب النقود التقليدية من أجهزة الصراف الآلي في أي وقت وفي أي مكان بإستخدام رقم الهاتف المحمول.
- ✓ توفير الراحة والسهولة والوقت والتكلفة والجهد لاسيما عند السفر.
- ✓ تساعد الشركات على تجميع المعلومات الخاصة بالسلوك الشرائي لاسيما عادات الشراء المفضلة لديهم مما يعمل على تطوير السوق المحلية والعالمية.
- ✓ يستفيد مستخدمي المحافظ الإلكترونية من إمتيازات عديدة منها نقاط ومكافآت وخصومات متنوعة.
- ✓ تتيح لمستخدميها سواء التاجر أو الفرد المشاركة بشكل فعال في الأسواق العالمية والنظام المالي العالمي.

كما تتميز المحفظة الإلكترونية بازدواجية الشبكة لأنها تعتمد في إستخدامها على المستهلكين والتجار وبالتالي لا يتم تحديد طبيعة الطلب على الإعتماد المتبادل فقط وإنما من خلال عدد الإجمالي للمشاركين في السوق ووجود عدد

[1] ولاء سعد أبو زيد, "المحفظة الرقمية" (صندوق النقد العربي, 2021), 13–14.

كاف من المستهلكين والتجار على حد سواء، وهذا ما يعرف بنظرية تأثير الشبكة المزدوجة التي تعمل بطريقة متقاطعة بين إقتصاديات الشبكة وتسلط الضوء على المرونة التبادلية وتسعير المنتجات المتعددة[1].

ثانيا: آلية عمل المحفظة الإلكترونية

ينظر إلى المحافظ الإلكترونية على أنها إتجاه حديث في العصر الرقمي بتسجيلها إنتشارا واسعا وإستخداما مستمر لإعتمادها على التكنولوجيات الحديثة للجيل الثالث والرابع والخامس التي تقدمها شركات الإتصالات ، وبهذا إعتبرت المحافظ الإلكترونية خيارا بديلا للأفراد لإمكانية إستخدامها في العديد من المعاملات المالية منخفضة القيمة[2].

لذا تعد المحافظ الإلكترونية من أدوات الدفع الإلكتروني المثيرة للإهتمام بالنسبة للأفراد والمؤسسات لخاصيتها المميزة والمتمثلة في عدم إجبارية فتح حساب لدى المؤسسات البنكية والمالية للحصول على المحفظة الإلكترونية وإنما يتم الإكتفاء فقط بالمعلومات الشخصية الضرورية التي تثبت هوية المستخدم لفتح حساب إتصال يعتمد على بريد إلكتروني للمستخدم أو رقم هاتفه الشخصي وكلمة مرور ومن ثم يمكن للمستخدم إستلام الأموال أو إرسالها عبر جهاز الكومبيوتر الخاص به أو الأجهزة المحمولة مثل الهاتف واللوح الذكي التي يتم من خلالها تعبئة محفظته الإلكترونية وإتمام معاملاته المالية وإجراء عمليات الشراء عبر المواقع الإلكترونية والمتاجر التي تقبل الدفع عبر هذه الوسيلة وعند التحقق من صحة المعلومات التي يقدمها حامل المحفظة الالكترونية يتم على الفور إرسال وتحويل المبالغ المالية إلى حساب التاجر وتجدر الإشارة هنا إلى أن التاجر لا يمكنه الإطلاع على البيانات الشخصية والبنكية لمستخدم المحفظة الالكترونية لمنع عمليات الإحتيال[3].

ثالثا: أنواع المحافظ الإلكترونية

باعتبار المحفظة الإلكترونية إتجاه حديث في السوق، يتم إستخدامها على نطاق واسع،فهي تمنح العديد من الفوائد لمستخدميها وتقدم الكثير من الخدمات [4]، لذا نجدها تتنوع حسب التكنولوجيا أو الوسيط الذي تتم عبره أو غير ذلك، لذا إتجه العديد إلى تقسيم المحفظة الإلكترونية إلى نوعين :

- محافظ ساخنة وسميت كذلك لإتصالها المباشر بشبكة الأنترنت وما يعاب عليها هو الثغرات الأمنية التي يحويها إستعمالها مثل تعرضها للإختلاس والقرصنة.
- محافظ باردة نسبة إلى عدم إتصالها بشبكة الأنترنت وتتميز بدرجة عالية من الأمان مقارنة بالنوع الأول، إلا أنها لا تخلو من المخاطر مثل التلف، الضياع أو السرقة.

[1] Olivier Chanel and Zouhaïer M'Chirgui, 'Adoption et utilisation du porte-monnaie électronique Monéo – Essai empirique sur un échantillon test', Revue d'économie industrielle 126, no. 2 (2009): 60.
[2] Rusydi Mohamad Kamal et al., 'The Importance of E-Wallet Technology', Nternational Journal of Academic Research in Business and Social Sciences 12, no. 10 (16 October 2022): 3019.
[3] Dehbia BELAID, 'L'E-Wallet Comme Outil Révolutionnaire Du Paiement Mobile : Cas Des Expériences Saoudiennes, Egyptienne et Emirati', Revue Recherche Économique Contemporaine 06, no. 01 (2023): 468.
[4] Anushia Chelvarayan,"E-Wallet: A Study on Cashless Transactions Among University Students"; Research Synergy Foundation gateway, at https://f1000research.com/articles/11-687

وسنتطرق إليهما بشكل من التفصيل فيما يلي:

1- المحافظ الإلكترونية الساخنة:

هذه المحافظ وليدة الثورات التكنولوجية والإبتكارات المالية وتتنوع بين محافظ الأنترنت، محافظ الهاتف المحمول وأخيرا محافظ العملات الرقمية.

- **محفظة الأنترنت الرقمية:**

وتعتمد على تقنية السحابية في عملها، ومن مميزات هذا النوع من المحافظ الإلكترونية القدرة على الولوج إليها وإستخدامها من أي مكان وباي وسيلة وفي أي وقت بوجود الحساب الخاص بها لدى مستخدمها، ومن أكثر عيوبها إفتقارها لعنصر الأمان كون مالكها يتعرض للقلق الدائم حول إمكانية إختراقها وتعرضها للهجمات الإلكترونية[1].

- **محفظة الهاتف المحمول (Mobile Wallet) :**

يعتبر الدفع عن طريق الهاتف المحمول المكافئ للدفع عبر المحفظة الفعلية بصورة رقمية، فمحفظة الهاتف المحمول تعد وسيلة دفع حديثة تتيح لحاملها إتمام إجراءات الشراء وتسديد مستحقات السلع والخدمات التي يحصل عليها بمجرد سحب الأموال من محفظته الرقمية مباشرة وبكل بساطة سواء كان جهاز الهاتف موصول بشبكة الانترنت أو غير موصول بها من خلال الاعتماد على تقنيات الاتصال اللاسلكية وغيرها وذلك بتوظيف قنوات الإتصال للهاتف المحمول جنبا إلى جنب مع الأجهزة المحمولة للبدء بعملية الدفع أو تحقيقه. وما يجعل هذه الوسيلة عملية ومقبولة هو أنه يمكن تعبئة رصيد المحفظة من خلال البطاقات البنكية أو عبر الخدمات البنكية على الانترنت، كما يمكن ان يتم إجراء المعاملات من خلال قنوات متعددة مثل تعامل المستهلك مع المستهلك أو المستهلك مع الشركة أو المستهلك مع الانترنت[2].

كما توفر محفظة الهاتف المحمول العديد من المزايا لحاملها نذكر منها[3]:

- السرعة: الدفع عبر محافظ المحمول يعد سريعا مقارنة وسائل الدفع الأخرى كالبطاقات البنكية.
- الأمان: إستخدام محافظ المحمول يمكن من التصدي لعمليات الإحتيال والتقليل منها بفضل تقنيتي التشفير والمقاييس الحيوية التي تعتمد عليها هذه الوسيلة.

[1] عبد الرحمن يسعد, بوعبد الله ودان, و فريال قيرات, "دورالمحفظة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، تجارب دولية", مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية 5, عدد 1 (16 يونيو، 2021): 406.

[2] عبد القادر محمد عبد القادر مبارك, محمد عبد النبي خشان, و محمد محمد عبد العظيم السطوحي, "محددات نية الاستمرار في تبني خدمات الدفع عن طريق الهاتف المحمول: الدور المعدل لابتكارية العميل.", المجلة المصرية للدراسات التجارية 46, عدد 4 (1 أكتوبر، 2022): 46.

[3] Shrey Bhagat, "A STUDY ON E-WALLET ADOPTION AMONG CUSTOMERS AND BUSINESSES IN DELHI" (National College of Ireland MSc Project Submission Sheet School of Computing, 2020), 02.

- الإدارة الجيدة للأموال: حيث تتيح محافظ الهاتف المحمول إمكانية تتبع النفقات والتحويلات المالية بكل سهولة ويسر من خلال سجل الميزانية المتضمن فيها.
- الخصومات النقدية: يمكن لحامل المحافظ المحمولة من الإستفادة من الخصومات النقدية التي توفرها المؤسسات والمحلات التجارية التي تروج لهذا النوع من وسائل الدفع الإلكتروني.

تساعد المحفظة الإلكترونية للهاتف المحمول المؤسسات البنكية والمالية على تعزيز علاقاتها وتحسين تصورات العملاء فيها، من خلال وضع بطاقات الدفع الخاصة بهم في أعلى خلفية الشاشة ، وهي مؤمنة جيدا وبشكل أقوى لحماية العملاء والمؤسسة البنكية والمالية في الوقت ذاته من الغش والإحتيال، فتطبيقات الهاتف المحمول للمحفظة الإلكترونية يتطلب أمان أقوى من التطبيقات الموجودة على الهواتف الذكية لتحقيق الموثوقية المطلوبة في بيئة المحافظ الإلكترونية[1].

- **محافظ العملات الرقمية[2]:**

هي عبارة عن تقنيات رقمية تسمح بتنظيم وإدارة الحركات المالية لإجراء عمليات الدفع بسهولة ويسر، من خلال تحميل تطبيق هذه المحفظة على الأجهزة الذكية (الهاتف، لوح إلكتروني ...) للمستخدم وربطها مع شبكة البلوكتشين Blockcahain لتوثيق كافة عمليات الدفع والسداد، وهذا النوع من المحافظ الرقمية لا يخزن العملات الرقمية.

2- **المحافظ الباردة**: وأطلقت عليها هذه التسمية لعدم إستخدامها لشبكة الأنترنت في إتمام المعاملات المالية وتحظى بدرجة أمان تميزها عن سابقتها، ومن أشهرها[3]:

- **المحافظ الورقية:**

وتعمل دون إتصال مباشر بشبكة الانترنت، فهي مجرد رموز خاصة تكتب على قطع من الورق لإستخدامها في المعاملات المالية وقد شاع العمل بها نتيجة توفرها على درجة معينة من الأمان فهي لا تتعرض للقرصنة أو الإختراق مثل ما تعرضت له عملة البتكوين في بدايتها إلا أنها هي الأخرى لا تخلو من المخاطر مثل تلفها أو فقدان الورقة أو إستعمالها من طرف أشخاص آخرين أو حدوث أخطاء في الترميز.

- **محافظ الأجهزة:**

هذا النوع أيضا لا يتصل بشبكة الأنترنت في إستخدامه فهو عبارة عن ملحق يتصل بجهاز الكومبيوتر عن طريق فتحة USB ، تتمثل آلية عمله في إنشاء رموز خاصة لصاحبه ويخصص رقم سري لكل مستخدم من أشهر هذه المحافظ نجدمحفظة:Tresor ,Ledger Wallet.

[1] Md Hassan and Zarina Shukur, « Review of Digital Wallet Requirements », in International Conference on Cybersecurity (ICoCSec), 2019, 46.

[2] Rusul Ahmed Hamid and Anas Ali Saleh, 'Digital Wallets', Islamic Sciences Journal 12, no. 10 part 2 (2021): 187–91.

[3] ليث محمد صادق فرحان الكبيسي, "التنظيم القانوني للمحفظة الالكترونية", مجلة جامعة تكريت للحقوق 07, عدد 01 (2022): 369.

رابعا: تقنيات التوصيل المستخدمة في عملية تشغيل المحافظ الإلكترونية

وتحدد هذه التقنيات نوعية المحفظة الرقمية المستخدمة لعملية الدفع وتتمثل فيما يلي[1]:

- ميزة الإتصال القريب NFC: تقوم على دمج تشفير آمن إما ضمن الجهاز المستخدم أو بإستخدام محاكاة بطاقة المضيف HCEفي السحابة ومن أمثلة هذه المحافظ الرقمية نجد: Apple pay, Android pay, Samsung pay .
- رمز الإستجابة السريعة:QRCODE تعتمد هذه التقنية على رمز شريطي يتم إنشاؤه لاستخدامه في نقاط البيع الخاصة بالتاجر أو جهاز العميل. ومن أمثلة هذه المحافظ نجد: WeChat WalletK, Chase pay.
- رقمية فقط: وهذا النوع من المحافظ يستخدم شبكة الأنترنت وهي مصممة خصيصا لهذا الغرض بحيث يتم الإعتماد على تطبيق محدود في العالم المادي.
- الرسائل النصية: وتعمل هذه المحافظ ضمن منصة للدفع مبنية على الرسائل القصيرة عبر الهاتف المحمول الذي يعمل كجهاز إرسال مع محطة نقاط البيعPOS. ومن أمثلتها: M-Pesa, MTN Mobile Money, OrangeMoney

المبحث الثالث: متطلبات العمل بوسائل الدفع الإلكتروني

إن نجاح العمل بوسائل الدفع الإلكتروني وضمان فعاليتها في آداء الدور المنوط بها يتطلب توفر بيئة إلكترونية شاملة تشمل البنى التحتية التقنية والتشريعية والمعاملات الإلكترونية المالية والتجارية والتغطية الأمنية الضرورية لحماية جميع الأطراف.

المطلب الأول: البنية التحتية للعمل بوسائل الدفع الإلكتروني

تعتبر البنية التحتية الدعامة الرئيسية لوسائل الدفع الإلكتروني، فهي تشكل تحديا حقيقيا لضمان نجاحها بالإضافة إلى تأثيرها الكبير على تكلفة إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني والخدمات المالية المرتبطة بها. فوجود بنية تحتية تقنية موثوقة وفعالة تمكن من وصول الأفراد والمؤسسات إليها يعد شرط أساسي لنجاح تفعيل وسائل الدفع الإلكتروني، وتوفر البنية التحتية التقنية فقط يعد غير كافي وهذا ما يقتضي توفر بنية تشريعية تحتوي على القواعد والقوانين التنظيمية للعمل في إطار مشروع يكفل التنفيذ الناجع لعمليات الدفع الإلكترونية ويضمن الحماية المطلوبة لجميع الأطراف سواء كان عمليات الدفع الإلكترونية تتم محليا أو دوليا فهي تتطلب وجود لوائح وطنية وإقليمية ودولية لتأطير والإشراف على مختلف عمليات الدفع الإلكتروني[2].

أولا: البنية القانونية تعد القواعد القانونية الإطار التشريعي الذي يعمل المتعاملين تحت مظلته فهو يضمن الحماية لحقوق جميع الأطراف ويضفي طابع المشروعية على أي عمل، و لاشك أن المجال المالي هو الآخر يحتاج إلى بنية قانونية تثبته وتمنحه الفعالية المطلوبة وتكرس الحقوق والواجبات للأفراد والمؤسسات المدمجة فيه والعلاقات مع محيطه

[1] أمير علي خليل " ,المحفظة الرقمية والتجارة الالكترونية", مجلة الإدارة والإقتصاد 08, عدد 30 (2019): 270.

[2] علا سمير سبتي جاسم و محمود إسماعيل محمد, "نظم الدفع الإلكتروني وفرصة تأثيرها في ربحية المصارف/بحث تطبيقي في عينة من المصارف التجارية العراقية", مجلة دراسات محاسبية ومالية 15, عدد 51 (2020): 118.

الخارجي، ومع التطورات الحاصلة بفعل التقدم التكنولوجي وإنتشار المعاملات المالية والتجارية الإلكترونية ، إقتضى الأمر تحديث البنية القانونية للعمل المالي لمواكبة المستجدات على الساحة العالمية وإعطاء كل من السند والتوقيع الإلكترونيين حجيتهما الثبوتية ضمن شروط واضحة ومحددة [1] .وتبعا للأهمية التي تحظى بها التعاملات المالية الإلكترونية إهتمت العديد من المنظمات الدولية بحمايتها لاسيما التعامل المالي عبر وسائل الدفع الإلكتروني، حيث نجد أول إهتمام بحماية وسائل الدفع الإلكتروني مصدره المنظمة الدولية لضباط الجرائم المالية التي أنشئت عام 1986 بتعاون 68 محقق دولي مختص في جرائم الأموال لمكافحة الجرائم المتعلقة ببطاقات الإئتمان والإعتداءات التي يمكن أن يتعرض لها مستخدمها ، مع فرض الحماية على المنتجات التي تصنع منها هذه البطاقات. ولتعزيز الحماية المطلوبة لوسائل الدفع الإلكتروني تشجيعا للتعامل بها وتوسيع دائرة استخدامها، أصدر الإتحاد الأوروبي توصية كانت الأولى في إطار إهتمامه بالتعاملات الإلكترونية تحت رقم:598/87 والمتضمنة دعوة للمتعاملين للمثول للقانون من أجل تحقيق الحماية والضمان لاسيما بيانات المستهلكين الشخصية و توفير العدالة في الحصول على جميع خدمات الدفع المتاحة، وللتأكيد على هذه التوصية ودعم المسار المنتهج في هذا الخصوص تم إصدار توصية ثانية تحت رقم:489/97 والمتعلقة بالمعاملات التي تتم عن طريق وسائل الدفع الإلكتروني ومنها انتقال الأموال ، وسحبها بإستعمال وسائل الدفع أو النقود الرقمية من أجهزة السحب الآلي للأوراق مع التركيز على تنظيم العلاقة بين مصدر البطاقة وحاملها والتأكيد على الإستعمال الصحيح للبطاقات حسب الشروط المتفق عليها مع الأخذ بجميع الإحتياطات لحمايتها، ومن بين التشريعات الحمائية للمعاملات الإلكترونية نجد أيضا إتفاقية المجلس الأوروبي الخاصة بالجريمة الإلكترونية التي تم التوقيع عليها سنة 2002، والتي هدفت إلى بناء سياسة جنائية مشتركة لمكافحة الجريمة الإلكترونية عبر العالم، وتضمنت التعريف بالجرائم الإلكترونية والعقوبات المطبقة عليها والتي إرتكزت على أمن وسرية وسلامة البيانات للأجهزة الحاسوبية[2].

والنظم القانونية تمثل تحد قديم لوسائل الدفع الإلكتروني، خاصة وأن البيئة التي تعمل ضمنها وسائل الدفع الإلكتروني محل تغيير وتطوير باستمرار وبصفة متسارعة. لذا لابد للقوانين أن تتماشى وتواكب التحديات التي تخوضها وسائل الدفع الإلكتروني فبالرغم من الرواج الكبير الذي عرفته البطاقات الإئتمانية فهي أكثر الوسائل إستخداما وإنتشارا في الفترات الماضية ، فلطالما أثارت العديد من التساؤلات حول الحماية المدنية والجزائية ومسؤوليات أطراف العقد فيها، وإن كان مقبولا الإرتكان للعقود المبرمة بين أطراف وسيلة الدفع الإلكتروني فليس مقبول التعامل بصفات الوسيلة مع تحديات المفهوم الجديد للمال ووسائل الوفاء بعد ظهور الإتجاه نحو المال الإلكتروني أو القيدي بدل المال الورقي، وهنا تظهر مكانة واهمية المؤسسات المالية والبنوك في فرض حاجتها لتحديث البنية التشريعية لتتلاءم مع المال الإلكتروني ووسائله بوضع قواعد واحكام التعامل به ومشكلاته القانونية بهدف توفير الجاهزية المناسبة للتعامل مع المخاطر القانونية التي تنجم عن التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني المستحدثة. ففهم الاحتياجات القانونية سواء كانت

[1] نادر عبد العزيز شافي, المصارف والنقود الإلكترونية e-banking & e-money (لبنان: المؤسسة الحديثة للكتاب, 2007), 109–110.

[2] ليندة بلحارث, "الحماية القانونية لوسائل الدفع الالكتروني", في آلية تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المالي والمصرفي الجزائري (الملتقى الوطني الثامن, جامعة آكلي محند أولحاج البويرة, 2017), 9–10.

العلاقات بين الأطراف داخلية أو خارجية يعتبر المفتاح الأساسي لحل النزاعات المترتبة عن هذه التعاملات المالية الإلكترونية ويضمن النجاح المطلوب لوسائل الدفع الإلكتروني[1].

لذا يعد التنظيم القانوني الركيزة الأساسية لنجاح إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الحياة الاقتصادية ، فالمشرع ملزم بتحديد الضوابط القانونية الكفيلة بمواجهة المخاطر الاقتصادية والقانونية الناجمة عن إستخدام هذه الوسائل الحديثة ، ولابد أن تتميز النصوص القانونية بالوضوح الشديد ، الشفافية والدقة، لاسيما إلتزامات وحقوق الأطراف المتعاملة بها، بالإضافة إلى ذكر الخسائر المترتبة عن التعامل بها لكل طرف بهدف حل النزاعات الناجمة عن هذا النوع من المعاملات المالية مع تحديد الهيئة و المحكمة المختصة والقواعد الإجرائية الواجب إتباعها وتطبيقها في كل حالة من الحالات الممكنة ، فالحماية القانونية لوسائل الدفع الإلكتروني تعزز ثقة العامة في إستخدامها وتداولها، ومع التقدم التكنولوجي المتسارع أضحى التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني عابر للحدود عبر الشبكة العنكبوتية وهذا ما ساهم في خلق العديد من الصعوبات للتنظيم القانوني الواجب إعتماده لوجود العديد من الإختلافات في القواعد القانونية المطبقة عبر دول العالم والمنظمة للتعامل بوسائل الدفع الإلكتروني ، ومن هذا المنطلق نشأت فكرة التعاون الدولي بخصوص وضع الأطر القانونية المنظمة للتعامل بوسائل الدفع الإلكتروني لمكافحة عمليات الغش في إستخدام البطاقات، إنتهاك الخصوصية وقضايا غسيل الأموال ، لذا أصبح من الضروري تقوية العلاقات التنسيقية بين السلطات المحلية والدولية لضمان إستقرار الأنظمة المالية وتأمين النفاذ الحر والتطوير المنظم لوسائل الدفع لاسيما الأكثر حداثة منها بالتركيز على محورين أساسيين فالمحور الاول يهتم بوصف السلوكيات المجرمة ومن بينها: سرقة وتزييف وسائل الدفع الإلكتروني، حيازة أداة دفع مقلدة أو مزيفة ، إستخدام أو قبول أداة مقلدة أو مزيفة مع العلم بذلك، إمتلاك أدوات تصنيع تخصص للإستخدام المزيف ،أما المحور الثاني فيهتم بإخضاع جميع الأطراف المعنية لوسائل الوقاية وعلى سبيل المثال نذكر وسائل تقوية درجة الأمان في المنتجات النقدية الإلكترونية و أنظمة الدفع المرتبطة بها[2].

ثانيا: البنية التقنية

تتطلب الأعمال الإلكترونية في المجال المالي والمصرفي عاملين رئيسيين ومهمين الأول يتعلق بتوفر واتساع شبكات الإتصال مما يضمن الأمن والسلاسة في أداء الاعمال الإلكترونية والعامل الثاني يرتكز على توفر الأجهزة والبرامج والكفاءات البشرية المدربة التي تواكب العمل في بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتجددة والمتسارعة[3]. والبنية التحتية التقنية توفر على البنوك والمؤسسات المالية التي تقدم خدمات الدفع الإلكتروني نفقات وتكاليف فتح فروع أو

[1] يوسف حسن يوسف, البنوك الالكترونية, (مصر: المركز القومي للإصدارات القانونية, 2012), 81–83.

[2] أحمد عبد العليم العجمي, مرجع سبق ذكره, 145–153.

[3] اعمر بن موسى و أحمد علماوي, "الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح", مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية 6, عدد 4 (1 يناير، 2021): 449–450.

العمل لساعات طويلة ، حيث يتم إجراء المدفوعات بطريقة رقمية بإستخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة[1]ومع الإنتشار الواسع الإستخدام المكثف لشبكة الإنترنت أو الشبكة العنكبوتية وما صاحبه من تقدم ملفت للتكنولوجيا الرقمية وظهور ما يعرف بالتطبيقات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات المستندة على الويب ، واجهت وسائل الدفع الإلكتروني تغييرات رئيسية وبرزت أنواع أخرى لمواكبة التطورات في المعاملات المالية الرقمية وأصبح الإتجاه السائد في العصر الرقمي نحو النقود الرقمية المتنقلة عبر العالم والمحافظ الرقمية الذكية وهو ما يتطلب تطوير نظم ووسائل الدفع الإلكتروني من أجل التوفيق بين حجم المعاملات الكبيرة و التكلفة المتدنية والدرجة العالية من الأمن والحماية في ظل التقيد والإلتزام بالقواعد المالية لتجنب الأخطار المالية عبر العالم. وتحقيق بنية تحتية رقمية فعالة يتم إستخدام نموذج ذو ثلاث طبقات لمقارنة مخططات الدفع وهذه الطبقات هي[2]:

السياسةPolicy: وتعنى بدراسة مخططات الدفع وتتضمن إعادة المبالغ وتحميل المسؤوليات لكل من الزبائن، التجار والمؤسسات المالية.

تدفق البياناتData Flow : وتعبر عن متطلبات مخزن البيانات، ولا تتضمن البيانات من أجل الدفع ذاته فقط وإنما البيانات لإعادة المبالغ والاستفسار عن الحسابات والتوافقات.

الآليةMechanism: وهي الطرق التي بواسطتها تتحقق المتطلبات الأمنية اللازمة للرسائل والبيانات المخزنة.

وجميع هذه المستويات ضرورية ومرتبطة بقوة لأن السياسة تصنع متطلبات تدفق البيانات وهذه الأخيرة تصنع المتطلبات الآلية.

1- **مكونات البنية التقنية:**

- **المكونات المادية (الأجهزة والمعدات)[3]:**

تعد أساس البنية التقنية ومحور عمل المكونات الأخرى لها مثل البرمجيات، البيانات وشبكات الإتصال...، فهذه الأخيرة بحاجة إلى أجهزة وأدوات لإنجاز مهامها مثل الحاسوب وما يتصل به. وأدى التطور المستمر والهائل في مجال التقنيات الإلكترونية على تغيير جذري في وظائف الحاسوب وتطويرها إلى آلة ذكية تعالج المعلومات مهما كان نوعها وحجمها وإستخلاص المفيد منها والعمل على تخزينه لإظهاره عند الطلب والمكونات المادية هي الأخرى تنقسم إلى:

- وسائل الإدخال Input Devices: ونقصد بها لوحة المفاتيح للحاسوب، الفأرة، لاقطة الصوت والكاميرا...وغيرها من الأدوات.

[1] جازية حسيني, "تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية", مجلة اقتصاديات شمال افريقيا 16, عدد 2 (3 يونيو، 2020): 104.

[2] علاء الحمامي و غصون السعدون, تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الإلكترونية المتطورة (الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع, 2016), 338–341.

[3] غسان قاسم داود اللامي, "تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية", مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة, 2013, 10–11,

- وحدة المعالجة المركزية Central Processing Unit_CPU: مهمتها معالجة البيانات والسيطرة على نظام الحاسوب.
- وسائل الخزنStorage Devices : من امثلتها الخزن الأولي الداخلي ، والخزن الثانوي الأشرطة الممغنطة والأقراص الضوئية.
- وسائل الإخراجOutput Devices : مثل الشاشات ، الطابعات ووسائل الإخراج الصوتي.
- وسائل الإتصال Communication Devices: وتستخدم لربط الحواسيب ببعضها.

- **البرمجيات[1]:**

تعتبر هذه الأخيرة من المكونات الرئيسية للبنى التحتية الرقمية لأي مؤسسة تعمل ضمن بيئة أعمال إلكترونية، وتتألف برمجيات الحاسوب من تعليمات منظمة ومبرمجة لتحقيق التنسيق والسيطرة على الأجهزة المادية في نظام المعلومات وتتولى هذه البرمجيات مهام تطبيقات مختلفة وهذا ما زاد من أهميتها ، حيث أصبحت من التقنيات المبتكرة التي توصل إليها العقل البشري فهذه البرمجيات مصممة لتحاكي التفكير البشري وتعرف باسم الذكاء الإصطناعي ، وتحتوي البرمجيات تعليمات مكتوبة بلغة خاصة يفهمها الحاسوب بهدف إنجاز وظائف مفيدة ويشترط ان تتصف البرمجيات بما يلي حتى تتصف بالكفاءة:

- القدرة العالية على التخزين،
- القدرة على توفير الإتصال لأكثر من مستفيد في وقت واحد،
- العمل على تحليل البيانات، تبويبها وتلخيصها بما يخدم متطلبات الإدارة وصانعو القرار،
- الحداثة والتميز مقارنة بالبرمجيات المتواجدة في السوق،

ونجد نوعين رئيسين من البرمجيات هما:

- برمجيات النظام SystemSoftware : وهي برامج عامة تدير موارد الحاسوب مثل: المعالج المركزي وروابط الاتصالات والأجهزة الطرفية، أي تعد كوسيط بين برمجيات التطبيق والحاسوب .
- برمجيات التطبيقApplication Software: وهي عبارة عن تصميم محدد لأداء وظائف معينة من قبل المستخدمين النهائيين.

- **الشبكات الإلكترونية[2]:**

وتتمثل في ربط الحواسيب مع أدوات وبرامج العمل الشبكي لإتاحة التشارك الفعال فيما بينها لضمان التدفق السليم للمعلومات عبر الشبكة على شكل إشارات كهربائية، حيث يتم نقلها كحزم صغيرة بسرعات كبيرة جدا بشرط

[1] نفس المرجع السابق, 11–12 ,

[2] محمد سعيد أحمد إسماعيل, أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الإلكترونية : دراسة مقارنة (لبنان: منشورات الحلبي الحقوقية, 2009), 51–52.

توفر الدقة في تنقلها للوصول إلى الهدف المطلوب خالية من الأخطاء، وهناك نوعين رئيسين للشبكات الإلكترونية، يمكن إيجازهما فيما يلي:

- شبكة تقوم على مبدأ الزبون/ المزود Client /Server Net: وهذا النوع من الشبكات يرتكز على ما يسمى بالحاسب المركزي الذي يقوم بتزويد غيره بالبرامج والبيانات ويطلق عليه تسمية: Server وهذا الأخير قد يكون حاسب شخصي يحتوي على ذاكرة وفيرة ومعالج قوي ويتميز بمساحة تخزين كبيرة وهو مصمم خصيصا لتزويد الشبكات الأخرى القائمة على مزود.Server Based Net Work وتجدر الإشارة إلى أنه في حالة توسع شبكة المزود بزيادة حواسيب الزبون فمن الممكن إضافة مزود آخر لهذا الغرض.
- شبكة تقوم على مبدأ الند للند: وتعمل هذه الشبكة بربط الحواسيب مع بعضها البعض دون وجود حاسب مركزي يقوم بدور الوسيط والموزع للمعلومات وبالتالي فإن إتصال هذا النوع من الشبكات فيما بينها يكون مباشر ويستطيع كل منها تأدية وظيفة المزود والزبون في آن واحد.

وكلما كانت البنية التحتية لشبكات الإتصال والانترنت جاهزة وشاملة وتخضع للمواصفات المعمول بها وملائمة للأعمال الإلكترونية ساهم ذلك في سرعة العمل الرقمي لاسيما إذا إتصف قطاع الإتصال بالتنظيم والإسناد والمرافقة لهذا التحول من خلال تقليل تكلفة الاتصالات وملائمتها للمواصفات التي تسهل العمليات التجارية الإلكترونية والخدمات البنكية الإلكترونية[1].وهذا يتطلب إنجاز بنية إتصالات بمقاييس عالمية ذات تدفق سريع وفائق السرعة لضمان الأمان والنوعية لتقديم خدمات إلكترونية عالية الجودة[2].

- **البيانات:**

وهي عبارة عن كيان مادي محسوس ويتمثل في نبضات إلكترونية أو إشارات ممغنطة، يمكن تخزينها عبر وسائط معينة لنقلها أو إستغلالها وإعادة إنتاجها بالإضافة إلى أنه من الممكن قياسها وتقديرها[3]. وتشكيل قاعدة للبيانات التي تعبر عن مجموعة الأعمال والموارد الأخرى التي ترتب بطريقة منهجية ونظامية قابلة للوصول إليها وإستخدامها فهي تؤدي وظيفة مهمة وتنعكس على جودة وتكلفة الوظائف الأخرى المرتبطة بها والتي تستند عليها، وفي عصر الأنترنت والشبكات المفتوحة أصبحت البيانات من الأصول ذات القيمة العالية وأصبحت تستوجب التدقيق والمراجعة من طرف المختصين لضمان سلامتها وحمايتها، فخسارتها لا تقل أهمية عن الأصول المادية والكثير من الشركات تستثمر أموال طائلة لحماية بياناتها لمنع الإستخدام غير المرخص لها[4].

[1] عبد الهادي مسعودي, مرجع سبق ذكره, 263.

[2] مراد زايد, "عصرنة نظام الدفع في البنوك وإشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر", مجلة الإقتصاد الجديد, عدد 03 (2011): 122.

[3] خالد ظاهر عبدالله جابر السهيل المطيري, "دور التشريعات الجزائية في حماية الأمن السيبراني بدول مجلس التعاون الخليج ," مجلة البحوث الفقهية والقانونية 38, عدد 38 (1 يوليو، 2022): 1002.

[4] محمد عبد الوهاب العزاوي و محمود خليف خضير, مرجع سبق ذكره, 145–146.

- **الكوادر البشرية (العمالة المعرفية):**

إن العمل البنكي الإلكتروني القائم على التقنيات الحديثة يتطلب قدرات بشرية وكفاءات عالية[1]. فالأفراد هم المسؤولون عن إدارة وتشغيل وتطوير التكنولوجيا سواء كانوا إداريين أو متخصصين، فمن الضروري أن يملكوا المعرفة والمهارة المطلوبة لإستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات وتوقيت إستخدامها المناسب لحل المشكلات وإتخاذ القرارات من أجل إستغلال الفرص المتاحة وتجنب المخاطر المحتملة[2].

لذا يمثل الإستثمار في رأس المال البشري وإعداد الكوادر المؤهلة حجر الزاوية لنجاح الجهود المبذولة لتأسيس وترسيخ المعاملات الإلكترونية لما تتطلبه هذه الأخيرة من مهارات تقنية وخبرات إدارية وتنظيمية، وهذا يستدعي وضع برامج طموحة لتنمية المهارات خاصة في المجال التقني بهدف تعزيز صناعة البرمجيات القوية والإستفادة من تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات، وتعتبر الشراكة الثلاثية بين القطاع العام والخاص والجامعات ومراكز الأبحاث والتطوير الوطنية إحدى الآليات الفعالة لإعداد خريجين ذوي كفاءات عالية وقدرة على الإبتكار والمبادرة الفعالة[3].

المطلب الثاني: المعاملات الإلكترونية

فرضت التطورات التكنولوجية في مجال الإتصالات والمعلومات ضرورة التحول نحو المعاملات الإلكترونية لمجابهة متطلبات السرعة والدقة في العصر الرقمي.

أولا:مفهوم المعاملات الإلكترونية

ويقصد بالمعاملات الإلكترونية أو المبادلات او المراسلات أو العقود المبرمة أو المنفذة كليا أو جزئيا بوسيلة إلكترونية[4].

وعرفها المشرع العراقي على أنها:"الطلبات والمستندات والمعاملات التي تتم بوسائل إلكترونية"[5].

فالمعاملات الإلكترونية هي عبارة عن نموذج حديث من التبادلات التي تتم عبر الوسائط الإلكترونية بدلا من الدعائم الورقية.

وتمتاز المعاملات الإلكترونية بخفض تكاليف الخدمات مع وتسريع تقديم الخدمة وهو ما يلبي رغبات العملاء، الإدارة والصناعة بشكل عام[6]. وهذا بفضل وسائل الإتصال الحديثة التي توفر إمكانيات متعددة لجميع الأطراف من

---

[1] نصر حمود مزنان فهد, "إمكانات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية", مجلة كلية الادارة والإقتصاد, عدد 04 (2011): 11.

[2] أمنية حمدي سيد, ليلى حسام الدين شكر, و دينا فاروق العجرى, "البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بإدارة المواهب بالتطبيق على الهيئة العامة للأرصاد الجوية المصرية", المجلة العربية للإدارة 44, عدد 1 (1 فبراير، 2024): 41 ,

[3] سوسن زهير المهتدي, تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية (الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع, 2011), 203.

[4] عبد الصبورعبد القوي علي مصري و منال عبد اللاه عبد الرحمن, المحكمة الرقمية والجريمة المعلوماتية: دراسة مقارنة (المملكة العربية السعودية: مكتبة القانون والإقتصاد للنشر والتوزيع, 2012), 83.

[5] ثامر عبد الجبار عبد العباس السعيدي, التنظيم القانوني للمزاد الإلكتروني: دراسة مقارنة (مصر: المركز العربي للنشر والتوزيع, 2018), 36.

[6] أحمد, عيسوي, التجارة والأعمال الإلكترونية, مرجع سبق ذكره,19..

خلال التواصل الشبكي والمعلوماتي[1]، وبالتالي يتم إتمام المعاملات وتنفيذها بشكل كلي أو جزئي بواسطة وسائل وسجلات إلكترونية غير خاضعة للمتابعة والمراجعة من طرف أشخاص طبيعين كما هو الحال في المعاملات التقليدية[2].

ثانيا: أنواع المعاملات الإلكترونية

هناك العديد من المعاملات الإلكترونية التي تختلف بحسب المجال الذي تتم فيه وتشترك في نقطة واحدة وهي الإعتماد على الوسائل الإلكترونية في إنجاز المعاملة ، لذا إرتأينا التطرق إلى أهم المعاملات الإلكترونية التي تتعلق بوسائل الدفع الإلكتروني بإعتبارها البيئة الداعمة لهذه الأخيرة.

1- الخدمات البنكية الإلكترونية:

أحدث التقدم الكبير المحقق في المجال التكنولوجي تغيير جذري في نماذج العمل البنكي، لذا سارعت البنوك عبر العالم إلى الإستفادة من التطورات الحاصلة لتقديم أحدث الخدمات والمنتجات المالية وتحقيق الراحة ، السرعة، التكلفة والكفاءة المطلوبة لتعزيز ولاء العملاء.

1-1 مفهوم الخدمات البنكية الإلكترونية:

إعتبرت المعاملات البنكية الإلكترونية موجة المستقبل خلال العقد الماضي، فهي توفر مزايا عديدة وهائلة للزبائن وللبنوك سواء من ناحية المعاملات أو تكلفتها أو من ناحية تقديم الخدمات بطريقة أكثر كفاءة وبالتالي فالخدمات البنكية الالكترونية هي عبارة عن تقديم الخدمات الخاصة بالمعاملات البنكية عن طريق قنوات توصيل إلكترونية والبنك الراغب في تقديم هذا النوع من الخدمات لابد أن يحصل على ترخيص من السلطات المختصة[3]

ويمكن القول أن مصطلح الخدمات البنكية الإلكترونية يطلق على الخدمات التي تعرضها البنوك وتعتمد على المعالجة الإلكترونية للبيانات من خلال التبادل الالكتروني للمعلومات والعمليات التي تحكم النشاطات والفعاليات البنكية[4].

ويشير مصطلح الخدمات البنكية الإلكترونية إلى إمكانية إدارة الأموال عن طريق شبكة الإنترنت دون تكبد عناء التنقل إلى الفرع المحلي للبنك أو إجراء الإتصال الهاتفي بهم، فهو يسمح بدفع الفواتير وتحويل الاموال من حساب إلى آخر عبر شبكة الإنترنت [5].

وتتميز الخدمات البنكية الإلكترونية بما يلي[1]:

[1] خالد السيد محمد عبد المجيد موسى, أحكام عقد العمل عن بعد ,(المملكة العربية السعودية: مكتبة القانون والإقتصاد للنشر والتوزيع, 2014), 37.

[2] إبراهيم سليمان, الحكومة الإلكترونية, (الاردن: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع, 2010), 166.

[3] مصطفى يوسف كافي, إقتصاد المعرفة و إنعكاساته في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك, (الجزائر: ألفا دوك, 2017), 258.

[4] ثريا عبد الرحيم الخزرجي, إقتصاد المعرفة : الأسس النظرية و التطبيق في المصارف التجارية, (الأردن: الوراق للنشر والتوزيع, 2012), 169–172.

[5] عقيل محمد عقيل, أساسيات تقنية المعلومات, (مصر: دار النشر للجامعات, 2014), 133.

- الإنتقال من المعاملات الورقية إلى المعاملات عبر شبكة الإنترنت مما يسهل عمل البنوك في تقديم الخدمات ويقلل نسبة الخطأ والضياع.
- إدارة العمليات البنكية بكفاءة عالية عبر شبكة الإنترنت ومن أي مكان.
- الحصول على بعض الخدمات البنكية إلكترونيا بسرعة عالية.
- السرية في التعامل بين البنك والعميل حيث يصعب تحديد هوية الاشخاص المتعاملين في المعاملات الإلكترونية.
- تقديم فرص سانحة للبنوك الصغيرة لتطوير وتوسيع عملها عالميا.

2-1 أنواع الخدمات البنكية الإلكترونية:

تقدم البنوك مجموعة واسعة من الخدمات الإلكترونية التي أدخلتها على عملها البنكي لمواكبة التقدم التكنولوجي نذكر من أهمها[2]:

- خدمات التوكيل الإلكتروني Factoring :تتضمن هذه الخدمة تحصيل قيمة الفواتير من مشتري السلع والخدمات مقابل الحصول على عمولة من البائع وتشمل هذه الخدمة التوكيل مع حق الرجوع على البائع أو دون حق الرجوع حسب الإتفاق المبرم بين البنك والبائع بالإضافة إلى خصم الفواتير وتتم عملية المطالبة والتحصيل إلكترونيا.
- خدمة الصراف الآلي Automated Teller Machine: وتعتبر من أكثر الخدمات البنكية إنتشارا لكثرة وتعدد إستخداماتها فهي تمكن من إنجاز العمليات البنكية التقليدية وغير التقليدية مثل السحب ، الإيداع ، الإستفسار عن الرصيد، تحويل الأموال، تسديد الفواتير ، تسديد أقساط القروض وغيرها من الخدمات التي تقدمها البنوك عادة وذلك يتم بإستخدام البطاقات البنكية و غيرها من الوسائل الإلكترونية.
- مراكز الخدمة الهاتفية والبنك الناطق Phone Bank : وهي من الخدمات البنكية التي تتم عن بعد وعلى مدار الساعة يمكن من خلالها معرفة الرصيد، تحويل الأموال أو فتح حساب جديد وتلقي طلبات القروض بالإضافة إلى تسديد الفواتير فهي مخصصة للقيام بجميع أعمال التجزئة لدى البنك ومن أهم مزاياها السرعة في الإنجاز.
- خدمات نقاط البيع:Point of Sale Services : وتشمل أنواع متعددة من الخدمات المالية للدفع الآلي على مستوى المحلات التجارية وتعل وفق آلية التحويل الإلكتروني بين حسابات المستهلك والبائع بإستخدام بطاقة العميل والجهاز الموجود لدى التاجر.
- الخدمات البنكية من المكتب أو البيتBanking Office&Home وتعنى هذه الخدمة بتوفير جميع الخدمات البنكية التي يرغب فيها العميل دون التنقل إلى مقر البنك أو أحد فروعه بمجرد بقائه في المكتب أو البيت عن طريق حاسوبه الشخصي الذي يرتبط بحاسوب البنك أو بإستخدام جهاز التلفزيون المتطور أو الهاتف الذكي المزود بالشاشة، حيث

[1] عماد محمد السيد, تطبيقات العلاقات العامة, (الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع, 2023), 222.

[2] حازم نعيم الصمادي, المسؤولية في العمليات المصرفية الإلكترونية : الوسائل الإلكترونية, العماليات الإلكترونية , العقد الإلكتروني,(الأردن: دار وائل للنشر, 2003), 29–33.

يحصل العميل على معلومات من قاعدة البيانات ويقوم بارسال تعليمات إلى حاسوب البنك للإطلاع على حسابه والقيام بعمليات التحويل إلى حسابات أخرى بواسطة التلفزيون المتصل بالكوابل أو على لواقط الأقمار الصناعية.

- الخدمات البنكية عبر شبكة الانترنت Internet on Line Banking: وهي تعد من الخدمات المحفزة لإستقطاب العملاء مستخدمي الأنترنت وتشمل جميع الخدمات البنكية المتعددة مثل تقديم تفاصيل الحسابات والودائع والأسواق المالية وتنفيذ أوامر العميل المالية .

2- الأعمال الإلكترونية:

برزت في العقد الثاني من القرن الواحد والعشرين مصطلحات حديثة تنصب مجملها في مفهوم جديد يعرف بالأعمال الإلكترونية[1].

ويقصد بالأعمال الإلكترونية:" الإطار الشامل الذي يصف طريقة القيام بالأعمال بإستخدام الصلات الإلكترونية مع الأطراف الأخرى بكفاءة وفاعلية من أجل تحقيق الأهداف"[2].

ويعتبر جوهر الأعمال الإلكترونية هو إستخدام تقنيات وخدمات تكنولوجيا الأنترنت والشبكات الإتصالية للنهوض بأنشطة وعمليات الأعمال الحالية لخلق أعمال أكثر مرونة وإنسجام مع التطورات المتجددة في بيئة المؤسسة[3].

ويعود إستخدام الأتمتة في عالم الأعمال إلى سنوات الستينات عند إدخال المعلوماتية لدى بعض منظمات الأعمال كبرامج للمحاسبة لأغراض خارجية، المرتبات والأجور، ونظرا لفعالية هذه البرامج تم تطويرها تدريجيا لتشمل برامج لإدارة التكلفة وإدارة المشتريات والمبيعات والتخطيط وغيرها من البرمجيات المؤمنة، وزادت أهمية تكلفة هذه البرامج في مطلع التسعينيات ، ومع تطورات السوق العالمية وإحتدام المنافسة بين المؤسسات بفعل تحرير التجارة العالمية برزت حتمية التزويد بأهم البرمجيات لكل مؤسسة من أجل رفع قدراتها التنافسية، لاسيما مع ظهور الإبتكارات وتطور قطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصالات ، لذا أضحى التوجه نحو الأعمال الإلكترونية ضرورة حتمية سواء للدول الغنية أو محدودة الموارد والإمكانات. فالأعمال الإلكترونية تشير إلى قدرة المؤسسات على تبادل كافة المعلومات والأموال والبضائع والخدمات بصيغة إلكترونية سواء كان هذا التبادل يتم بين الشركات فيما بينها أو بين الشركة والمستهلك أو بين الشركة والمؤسسات الحكومية[4].

[1] أحمد فتحي الحيت, أثر تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في تعزيز فاعلية البنوك وكفاءتها, (مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية, 2017), 17–30.

[2] نجم عبود نجم, الادارة والمعرفة الالكترونية الإستراتيجية- الوظائف- المجالات, (الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع, 2009), 59.

[3] العياشي زرزار و كريمة غياد, إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة الإقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية, (الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع, 2016), 110.

[4] خالد احمد على محمود, اقتصاد المعرفة وإدارة الأزمات المالية, (مصر: دار الفكر الجامعي, 2019), 180–181.

فالأعمال الإلكترونية لاتقتصر على علاقة المورد بالعميل فقط فهي تعد أوسع من ذلك لتشمل جميع الأطراف مع المؤسسة من عملاء، وكلاء، موظفين وجميع أنماط وأداء العمل وتقييمه والرقابة عليه[1].

2-1التجارة الإلكترونية:

برزت التجارة الإلكترونية ببروز إنتشار الشبكة العنكبوتية العالمية وتحرير التجارة الدولية والإستخدام المكثف للوسائط الإلكترونية وسنتطرق إلى عرض مفاهيم أساسية حول التجارة الإلكترونية في النقاط التالية:

2-1-1 مفهوم التجارة الإلكترونية:

تعددت واختلفت المفاهيم في تحديد تعريف محدد للتجارة الإلكترونية وإرتأينا عرض تعريفين لها حسب وجهة نظر هيئات دولية كما يلي:

تعرف منظمة التجارة العالمية التجارة الإلكترونية على أنها:" مجموعة متكاملة من عمليات الصفقات وتأسيس الروابط التجارية وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات بوسائل إلكترونية"[2].

و مما سبق يمكننا القول أن التجارة الإلكترونية هي جميع المبادلات و المعاملات التجارية التي تتم عبر وسائل إلكترونية .

ومن مزايا التجارة الإلكترونية نجد[3]:

- تساهم التجارة الإلكترونية في تقريب العلاقة وشخصنيتها مع المستهلك، وهذا ما ينعكس إيجابا على معرفة أذواق ورغبات الأفراد والعمل على تطوير المنتجات والخدمات التي تلبي طلباتهم وتلاقي إستحسانهم.
- تضع التجارة الإلكترونية مواقع أنترنت (WEB SITE) تمكن المستهلكين من التعرف والإطلاع على المنتجات والخدمات والأسعار والطلبات.
- تعمل التجارة الإلكترونية على تخفيض التكاليف على المستهلكين من خلال إزالة الأطراف الوسيطة في سلسلة القيمة والإجراءات المرتبطة بها.

تسمح التجارة الإلكترونية بإختزال الزمن والمسافة وتقليص التكاليف المتعلقة بكل أنواع المعاملات المادية وغير المادية مما يساهم في إنشاء علاقات سوقية جديدة في المجال التجاري والتي تساعد في تقوية التنمية الإقتصادية وتمكن من بناء إقتصاد مستدام. كما أن الإعتماد على التطورات التكنولوجية في الإعلام والإتصال يساهم في زيادة الفعالية

[1] وليد الحيالي, الإطار النظري للمحاسبة في ظل عمليات التجارة الإلكترونية, (الأردن: مركز الكتاب الأكاديمي, 2016), 17–18.

[2] عدنان بن جمعان الزهراني, احكام التجارة الالكترونية في الفقه الاسلامي, (لبنان: دار القلم للطباعة و النشر و التوزيع -, 2016), 21–22.

[3] دميثان عبد الكريم المجالي, موضوعات متقدمة في نظم المعلومات, (الأردن: دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع, 2015), 99.

التجارية للمؤسسة حيث يسمح بدعم وتطوير المعلومات وإستغلالها بشكل جيد بفضل التكنولوجيا الحديثة التي تعمل على إنتاج المعلومة ومعالجتها وتوزيعها بصفةسريعة وإعتمادها في تقييم السوق مما يسهل تقييم مسار المؤسسة[1].

ومن بين أهم مميزات التجارة الإلكترونية التي زادت من أهمية اللجوء إليها وإعتمادها نمطا أساسيا للنشاط التجاري في العصر الراهن ما يلي[2]:

- إبتكار وسائل إتجار موحدة في عصر المعلومات: مكنت التجارة الإلكترونية من خلق أنماط مستحدثة من وسائل إدارة النشاط التجاري تتوافق مع العصر المعلوماتي والذي يتميز بقضاء ساعات طويلة أمام نظم الحاسوب ومواقع الأنترنت لذا كان من الضروري تغيير الأنماط التجارية للتوافق مع سمات هذا العصر وسلوكياته وتم إنشاء البيع عبر الوسائل الإلكترونية (E-Commerce) وإحداث تغيير شامل في طريقة اداء الخدمة وعرض المنتج وتحقيق العرض الشامل لخيارات السوق.
- إختراق الأسواق العالمية وتعظيم العائد: إن الطبيعة العالمية لأنماط التجارة الإلكترونية مكنتها من إلغاء الحدود والقيود أمام الدخول للأسواق التجارية عبر العالم، حيث أصبح العالم ككل عبارة عن سوق مفتوح أمام المستهلك بغض النظر عن الموقع الجغرافي للمتعاملين، وهذاما كانت تصبو إليه التجارة الدولية التي تدعو إلى ضرورة تحرير البضائع والخدمات ، فالتجارة الإلكترونية حققت هذه الغاية دون اللجوء إلى المفاوضات والجولات للإتفاق الدولي، فهي لا تعترف بالحدود ولا القيود التي تضعها الدول لذا دعت هذه الأخيرة إلى ضرورة السعي لتنظيم التجارة الإلكترونية دوليا من طرف الجميع.
- تلبية خيارات الزبون بيسر وسهولة: تتيح التجارة الإلكترونية للمشتري معرفة جميع الأصناف و الأسعار لأي منتج أو سلعة أو خدمة يريد الحصول عليها وتمكنه من المفاضلة بينها وتقييمها وهذا ما لم يكن متاحا في أنماط التجارة التقليدية أو كان صعب التحقق في فترة وجيزة جدا، لذا نجد أن التجارة الإلكترونية ساعدت المؤسسات على فهم إحتياجات الزبائن ومكنتهم من الوصول إلى رغباتهم وهذا ما إنعكس إيجابا على زيادة نسبة الرضا لدى المستهلكين.
- تطوير الأداء التجاري والخدمي:تقدم التجارة الإلكترونية للمؤسسات فرص سانحة لتطوير أدائها في مختلف الميادين وذلك يعود إلى طبيعة أو أنماط التجارة الإلكترونية التي تتطلب بنى تحتية تقنية متطورة وإستراتيجيات إدارة مالية وتسويقية وإدارة علاقات وإتصال بالآخرين. ونمو التجارة الإلكترونية يحفز الأبحاث على إيجاد أساليب جديدة على الإنترنت لم تكن موجودة بالعالم الواقعي.

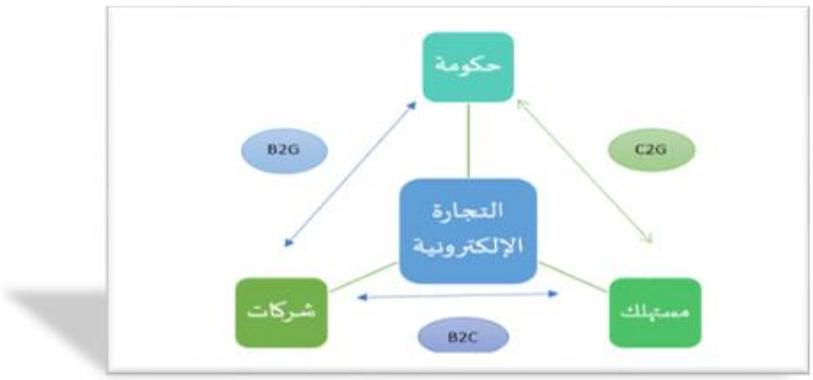
وتعتبر التجارة الإلكترونية من المصطلحات التي جاء بها الاقتصاد الرقمي لاستخدامها التقنيات الحديثة لانجاز الأنشطة التجارية [1]، وتعد وسائل الدفع الإلكتروني بمثابة البنية المالية للتجارة الإلكترونية حيث ظهور هذه الأخيرة كان

[1] إسماعيل، عبد الرؤوف محمد محمد، المدينة الذكية: طموح أيديولوجي عربي : إستراتيجية دعم التحول الرقمي وإدارة البنية الذكية لدول المنطقة في تحقيق الازدهار وجودة الحياة نحو مجتمعات متقدمة, (مصر: دار روابط للنشر وتقنية المعلومات, 2018), 255.

[2] سعد غالب ياسين و بشير عباس العلاق, التجارة الإلكترونية, (الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع, 2009), 102–104.

الدافع الرئيسي لإبتكار وسائل الدفع الحديثة لم تكن معهودة سابقا تعمل على تحقيق الملاءمة المطلوبة والفعالية المنشودة من إعتماد وإنتشار التجارة الإلكترونية. وهذه الأخيرة تشمل عدة أطراف من شركات ومستهلكين وحكومة لتبادل المعلومات والأعمال التجارية كما هو موضح في الشكل الموالي:

شكل رقم (1- 7) أطراف الأعمال التجارية الإلكترونية



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:

عبدالشكور الفرا, "التجارة الإلكترونية وأثرها على تسويق المنتجات الصناعية السعودية دراسة ميدانية على الشركات الصناعية السعودية", مجلة جامعة الأزهر غزة 20, عدد 2 (1 يوليو، 2021): 183.

2-1-2 أطراف التجارة الإلكترونية:

ومن الشكل أعلاه يمكن ملاحظة تنوع وتعدد التعاملات في التجارة الإلكترونية عند تطبيقها ويمكن إيجازها فيما يلي[2]:

- **التعاملات بين وحدة أعمال (الشركات) ووحدة أعمال أخرى:**

يعد هذا النوع من التعاملات قديم و شائع ويتم هذا النوع من خلال قيام إحدى الشركات بطلبات الشراء من مؤسسات أخرى والحصول عليها والدفع مقابل ذلك بإستخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكات الإتصال.

- **التعاملات بين وحدة الأعمال (الشركات)و الزبائن:**

تقوم الشركات بعرض منتجاتها وخدماته على المواقع التجارية على شبكة الأنترنت وعن طريق هذه الأخيرة يمكن للعميل أو متصفح الأنترنت من القيام بعمليات الشراء والدفع إلكترونيا أو الدفع عند التسليم أو إعتماد طرق أخرى.

[1] شروق هادي عبد علي و أردان حاتم خضير, "التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي الإستراتيجي لمصرف بغداد أنموذجا", مجلة الإدارة والإقتصاد, عدد 126 (2020): 09.

[2] محمد مدحت محمد, الحكومة الالكترونية, (مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر, 2015), 119–120.

- **التعاملات بين الأجهزة الحكومية ووحدة الأعمال:**

تقوم الأجهزة الحكومية بالإفصاح عن الرسوم وكل ما يتعلق بالمعاملات على الإنترنت لتمكين المؤسسات من الإطلاع عليها بصورة إلكترونية.

- **التعاملات بين الأجهزة الحكومية مع بعضها:**

ويتضمن هذا النوع من التعاملات تنسيق بين الوحدات الحكومية وتبادل للبيانات والمعلومات بما في ذلك الأنشطة التجارية من خلال عرض الأجهزة الحكومية بعرض موجوداتها للبيع أجهزة حكومية أخرى عن طريق التجارة الإلكترونية.

- **التعاملات بين وحدة الأعمال (الشركات) والأجهزة الحكومية:**

ويتضمن هذا النوع بإستعراض الشركات لتفاصيل أعمالها والموارد المستخدمة ومخرجاتها والموازنة النقدية إلكترونيا للإطلاع عليها من قبل الأجهزة الحكومية مثل هيئة الضرائب أو قيام الشركات ببيع وتقديم الخدمات والمنتجات إلى الأجهزة الحكومية.

- **التعاملات بين الزبائن مع بعضهم:**

يتم هذا النوع من التعاملات بين الأفراد حيث يقوم أحد الأفراد بعرض سلعة وتقديم خدمة في موقعه على شبكة الأنترنت.

- **التعاملات بين الزبائن ووحدة الأعمال(الشركات):**

يتمثل هذا النوع من التعاملات في قيام الأفراد ببيع منتجاتهم وخدماتهم الشركات.

- **التعاملات بين الزبائن والأجهزة الحكومية:**

ويتضمن هذا النوع من التعاملات في أنشطة عديدة مثل دفع الضرائب من قبل الأفراد ورسوم المعاملات إلكترونيا.

جاء في تقرير صادر عن هيئة الإتصالات و تقنية المعلومات أن أسواق التجارة الإلكترونية حققت نموا سريعا مدعوما بالتحول المتزايد نحو التسوق عبر الإنترنت بدل التسوق التقليدي، كما أشار التقرير إلى وجود توقعات بشأن إرتفاع عدد مستخدمي الإنترنت حول العالم من 3,2 بليون مستخدم بمعدل إنتشار يبلغ 43% من إجمالي سكان العالم إلى 3,8 بليون بحلول عام 2020 بمعنى آخر إرتفاع معدل الإنتشار العالمي إلى 49%كما جرى إستثمار أكثر من 106 بليون دولار في شركات التقنية والتجارة الإلكترونية منذ عام2012 [1].

[1] خالد ممدوح إبراهيم, عقود التجارة الإلكترونية في القانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم 1 لسنة 2006 بشأن المعاملات والتجارة الالكترونية, (مصر: دار الفكر الجامعي, 2020), 25.

وتجدر الإشارة إلى أن التقدم التكنولوجي وإنتشار الأجهزة المحمولة الذكية وإستخدام الشبكة العالمية للمعلومات ساهم في إرتفاع عدد عمليات البيع والشراء وتعزيز التجارة الإلكترونية، حيث بلغت نسبة الدفع الإلكتروني عبر الهواتف المحمولة في سنة 2021 نسبة 73% من إجمالي عمليات الدفع بالتجارة الإلكترونية [1]،كما هو موضح في الشكل الموالي:

شكل رقم (1- 8) تطور المدفوعات عبر الهاتف المحمول في تنفيد عمليات الدفع المرتبطة بالتجارة الإلكترونية.

المصدر: جمال قاسم حسن و محمود عبد السلام, "التجارة الالكترونية" (صندوق النقد العربي, 2021), 14.

فالتطور الذي شهدته التجارة الالكترونية كان له الفضل في تطور وسائل الدفع الإلكتروني، حيث قدرت قيمة النمو السنوية لعمليات الدفع الإلكتروني بحوالي:(75 مليون دولار)[2].

2-1-3 أقسام التجارة الإلكترونية:

تتكون التجارة الإلكترونية من ثلاثة أقسام متكاملة ، تحاكي في طبيعتها الأقسام المكونة للتجارة التقليدية بما فيها: التنظيم الداخلي، المنافسة، الدفع والتحويلات النقدية، دخول الأسواق والإلتزامات الإضافية وتختلف عنها في كونها تقوم على الأدوات التكنولوجية في تطبيقها، وتتمثل هذه الأقسام فيما يلي[3]:

- السوق الإلكتروني
- أنظمة المعلومات بين المؤسسات
- توفير خدمات الزبائن

2-2 الإدارة الإلكترونية:

برزت الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث مع التطور التكنولوجي الذي فرض ضرورة التحول نحو الرقمنة وتغيير طرق التعامل والتواصل بين الأفراد والمؤسسات[1].

[1] جمال قاسم حسن و محمود عبد السلام, "التجارة الالكترونية" (صندوق النقد العربي, 2021), 14.

[2] محمد عبد حسين الطائي, التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة, (الأردن: دار الثقافة, 2010), 178.

[3] أعمال مؤتمرات جامعة الدول العربية, التجارة الإلكترونية... تجارة بلا حدود (مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية, 2011), 160.

إلا أن هذا المصطلح أثار جدلا كبيرا لدى المفكرين حول التداخل الموجود بينه وبين مصطلح الحكومة الإلكترونية فهناك ثلاث أراء تختلف فيما بينها حول تداخل مفهوم المصطلحين يمكن إستعراضها بشكل مختصر فيما يلي[2]:

الرأي الأول: يرى أنصار هذا الرأي أن الإدارة الإلكترونية هي المفهوم الأوسع والأشمل وتتفرع منه مختلف التطبيقات ذات العلاقة ومنها الحكومة الإلكترونية التي تنطوي على بعد سياسي مستوحى من تسميتها والذي يعكس تعبير عن مجموعة من الأفراد أو الجهات التي يرتبط بها، في حين يجد أنصار هذا الرأي أن الإدارة الإلكترونية هي مصطلح أكثر شمولا وانفتاحا يشمل جميع المستويات في الدولة وجميع الأفراد في علاقاته.

الرأي الثاني: وجهة نظر هذا الفريق تنصب في أن الإدارة الإلكترونية هي جزء من الحكومة الإلكترونية، ويعتبر أنصار هذا الرأي أن الحكومة هي شبكة كبرى تتضمن جميع الممارسات والتطبيقات التي تربط بين جميع الوحدات والأقسام الإدارية والتي تهدف إلى تحويل العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات تعتمد على التكنولوجيا الحديثة.

الرأي الثالث: يدعو هذا الطرف من المفكرين إلى رفع الخلاف حول المصطلحين، بإعتبار أنه لا يوجد فرق بينهما لأن كلا المصطلحين لهما ذات الهدف وهو التحسين المستمر لعمليات التفاعل بين ثلاث مجموعات وهم: الحكومة وقطاع الأعمال والمواطنين، والإستغلال الأمثل للمعلومات لتحقيق خدمات أفضل للمجموعات الثلاث.

وترى الباحثة أن مصطلح الإدارة الإلكترونية يعتبر مصطلح أشمل من الحكومة الإلكترونية ويعبر عن جميع العلاقات والممارسات التي تعتمد على التقنيات التكنولوجية وشبكات الإتصال والتي تهدف إلى تحسين التفاعل بين الأفراد، مؤسسات الأعمال والحكومة. لذا سنتطرق إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بوسائل الدفع الإلكتروني.

1-2-2 مفهوم الإدارة الإلكترونية :

ويقصد بها تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية التي تعتمد على الورق إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، بالإعتماد الكامل على تقنيات المعلومات والإتصال لتسهيل العمليات اليومية الإدارية للقطاعات الحكومية فيما بينها (G2G) و العمليات اليومية الإدارية التي تتم فيما بينها وبين المواطنين(G2C) أو بينها وبين قطاع الأعمال(G2B)[3].

تتميز الإدارة الإلكترونية بالعديد من السمات التي تمكنها من تحقيق متطلبات العصر لاسيما إلغاء المسافات وتقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية والقدرة على المنافسة ومجابهة التحديات الداخلية والخارجية، نذكر منها[4]:

- عدم وجود علاقة مباشرة بين الأطراف المتعاملة.

[1] فؤاد محمد عبدالله الخزرجي و احمد محمد خلف, "دور الشمول المالي في تحويل القطاع المصرفي الى نظام الادارة الالكترونية", مجلة اقتصاديات الأعمال للبحوث التطبيقية 3, عدد 4 (2022): 408.

[2] نادية إبراهيم السيد هنيدي, "الإدارة الإلكترونية وإشكالية التداخل بينها وبين الحكومة الإلكترونية", المجلة العلمية لكلية الدراسات الإقتصادية و العلوم السياسية 2, عدد 3 (1 يناير، 2017): 119–122 ,

[3] عليان ربحي مصطفى, البيئة الإلكترونية, (الأردن: جامعة البلقاء, 2012), 27.

[4] محمود عبد الفتاح رضوان, الادارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية, (مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر, 2013), 19–20.

- تنفيذ كافة العمليات الإدارية والتنظيمية إلكترونيا.
- إحلال الوثائق الإلكترونية محل الوثائق الورقية.
- توسيع دائرة التعامل وتحقيق التفاعل المتكامل.
- الإعتماد المكثف على تكنولوجيا المعلومات والإتصال بإعتبارها الركيزة لتنفيذ العمليات.
- زيادة القدرة على الإبتكار والتطوير والتجديد لمواكبة التغيرات والإستفادة من النظم الإلكترونية في دعم وتطوير العمليات الإدارية.
- الإعتماد على الأنظمة الإلكترونية مثل أنظمة الخدمات المتكاملة والإتصال عن بعد والتسديد الإلكتروني.

2-2-2 علاقة وسائل الدفع الإلكتروني والإدارة الإلكترونية

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تفعيل الخدمات الإلكترونية وتخفيض حجم العمل وإزدحام المتعاملين وتقليص العمل اليدوي لتحقيق السرعة والدقة في إنجاز المعاملات لهذا وجدت وسائل الدفع الإلكتروني حيزا لها في عدة مجالات من بينها[1]:

- ✓ خدمة تسديد الرسوم والمبالغ المالية لقاء تقديم الخدمات الإدارية: حيث من خلال وسائل الدفع الإلكتروني يتمكن المواطن من دفع المبالغ المترتبة عليه لقاء حصوله على الخدمات الإدارية التي تستوجب دفع الرسوم وبهذا يتم إختصار الإجراءات والمعاملات المتعلقة بها.
- ✓ خدمة دفع الضرائب: تضع الإدارة الإلكترونية عامة والحكومة الإلكترونية خاصة مواقع إلكترونية خاصة في خدمة مختلف المتعاملين تمكنهم من تسديد الضرائب المفروضة على أنشطتهم والمترتبة عليهم.
- ✓ خدمة دفع الفواتير: تمكن هذه الخدمة المواطنين من تسديد المستحقات المالية عبر مواقع إلكترونية مؤمنة.
- ✓ خدمات دفع رسوم التسجيل: لاسيما في المدارس والجامعات وبذلك تخفف هذه الخدمة على المواطنين عناء التنقل.

ولتحقيق الفعالية المطلوبة للإدارة الإلكترونية لابد من وجود نظم مساعدة يمكن إيجازها في الشكل التالي:

[1] شريف هنية, "دور النقود الالكترونية في تنمية الادارة الالكترونية ," حوليات جامعة الجزائر 1 33, عدد 2 (30 يونيو، 2019): 389.

شكل رقم(1- 9) الأنظمةالإلكترونية اللازمة للإدارة الإلكترونية

المصدر: محمد محمود الخالدي, التكنولوجيا الإلكترونية, الصحافة الإلكترونية, التسويق الإلكتروني, الإدارة الإلكترونية, الإتصالات الإلكترونية, المدارس الإلكترونية,(الأردن: دار كنوز المعرفة العلمية, 2006), 21.

المطلب الثالث: الثقافة الرقمية

ظهر مؤخرا مصطلح الوعي المعلوماتي بعد الإنتشار والإستخدام الكبير لشبكة الانترنت والتدفق الكبير للمعلومات بصورة سهلة وسريعة ويشير هذا المصطلح إلى الاستخدام الجيد لتقنيات الاتصالات والمعلومات لتطوير الذات والتعليم المستمر للإنسان. كما أن القدرة على إستخدام الأجهزة الرقمية للوصول إلى هذه المعلومات يطلق عليها "الثقافة الرقمية" وهي مصطلح يتقارب في مفهومه إلى الوعي المعلوماتي ، فالمصطلحين يجتمعان او يتشابهان في نقطة أساسية وهي قدرة الفرد على التعامل مع المعلومات بإستخدام الأجهزة الرقمية والشبكة العالمية، ويختلفان في أن الوعي المعلوماتي يعد أدق من حيث التعامل مع المعلومة أكثر من الثقافة الرقمية فهذه الأخيرة تعبر عن البحث والوصول إلى المعلومات بإختلاف مصدرها محلي أو عالمي بالإضافة إلى تميزها بالديناميكية المتغيرة بإستمرار لمواكبة المستجدات على مستوى البنى التنظيمية لمؤسسات المعلومات والتي تتيح الأدوات الرقمية الهادفة إلى تنظيم العلاقات المعرفية والتفاعلية داخل المجتمعات في ظل فرض الرقابة على هذه المعارف والمعلومات التي تشكل الركيزة الأساسية لملامح التنمية الثقافية في المستقبل، والإستخدام الجيد لهذه المعلومات بالإعتماد على مهارات البحث عن المعلومة وتنقيحها وعرضها بشكل مناسب وجيد يعرف بالوعي المعلوماتي[1].

[1] سهامة غفوري علي, "مدى فاعلية مفردات مادة الحاسوب في تعزيز الثقافة الرقمية لدى طلبة الجامعة -المرحلة الأولى", مجلة آداب الفراهيدي, عدد 34 (2018): 433.

أولا: مفهوم الثقافة الرقمية

لايوجد مفهوم محدد للثقافة الرقمية فقد إختلف العلماء والباحثين في إعطاء تصور واحد وموحد ويعود ذلك لحداثة المصطلح وإرتباطه بالتقنية المعلوماتية.

الثقافة كما عرفها أحد علماء الإجتماع روبيرت بيير تمد بأنها: " ذلك الكل المركب الذي يتألف من كل ما نفكر به أو نقوم بعمله أو نمتلكه كأعضاء في المجتمع"[1].

ومصطلح الرقمية يعني التقنيات التي يعود أصلها إلى إستخدام النظام الرقمي الثنائي (0،1) وهي الصيغة التي تسجل بها البيانات(أشكال، حروف، رموز،..)داخل جهاز الحاسوب[2].

ويختصر مصطلح الثقافة الرقمية مفهوم الثقافات السائدة في العقود الثلاثة الأخيرة من القرن العشرين التي ترتبط فيما بينها، فالثقافة الرقمية تعتبر البيئة الإلكترونية التي تلتقي فيها أشكال متنوعة من التكنولوجيات مثل وسائل الإعلام الصفحات التعريفية على الانترنت، الدردشات وتكنولوجيات الإتصال الشخصي مثل الهواتف المحمولة بالإضافة إلى تكنولوجيات الترفيه والمعلومات وتكنولوجيا المعلوماتية الحيوية والطبية الحيوية....[3].

والثقافة الرقمية تشير إلى قدرة الفرد على جمع معلومات واضحة وتقييمها وتقديمها على مختلف المنصات الرقمية بالإعتماد على الوسائط الإلكترونية ، ويعتمد تقييم الثقافات الرقمية على المهارات التي يمتلكها الفرد من قواعد لغوية، الكتابة والطباعة ، والقدرة على إنتاج النصوص و الصور والصوت والتصاميم بإستخدام التكنولوجيا، والثقافة الرقمية ترتكز في الأساس على المهارات الرقمية والأجهزة الحديثة مثل أجهزة الكومبيوتر المستقلة عن الشبكة والتوجه نحو الأجهزة الإلكترونية المحمولة مثل اللوحات الذكية، الهواتف الذكية،...، وهذا يعود إلى الإنتشار الواسع للشبكة العنكبوتية والإستخدام المكثف لمواقع التواصل الاجتماعي .وهنا تجدر الإشارة إلى أن الثقافة الرقمية لا تحل محل أشكال التعليم التقليدية بل تستند إلى المهارات التي تمثل الركيزة الأساسية لأشكال التعلم ، إلا أننا في الكثير من الأحيان نرى التداخل بين الثقافة الرقمية والثقافة المعلوماتية وهذا يرجع إلى أن إستخدام الوسائط يحتاج على كفاءات معلوماتية معينة وظهور الثقافة الرقمية حث على تطوير معايير ومقاييس مختلفة للتوافق مع المعايير الواجب إستخدامها كمعايير الأمن المعلوماتي وأسس المنطق الرقمي وغيرها فالمعايير أو المقاييس التي كانت سائدة غير دقيقة ومبهمة في بعض الأحيان[4].

[1] صليحة محمدي و سامي بخوش, "الثقافة الرقمية : دراسة تحليلية في المفهوم", المجلة الجزائرية للأمن والتنمية 10, عدد 2 (1 أبريل، 2021): 02.

[2] د نورس رشيد طه, "الثقافة الرقمية ودورها في تغيير نمط الجريمة", الحقوق, عدد 41 (2021): 323.

[3] برامود كيه نايار و نيڤين عبد الرؤوف, مقدمة إلى وسائل الإعلام الجديدة والثقافات الإلكترونية ترجمة : جلال الدين عز الدين (المملكة المتحدة: مؤسسة الهنداوي سي آس سي, 2017), 13.

[4] فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية, "الهوية الرقمية المصرفية" (صندوق النقد العربي, 2019), 14–15.

وللثقافة الرقمية العديد من الخصائص نذكر منها ما يلي[1]:

- ✓ محو الأمية الرقمية: يتضمن ذلك القدرة والمعرفة لاستخدام وسائل الإعلام والاتصال الجديدة لتقييم وفرز المعلومة.
- ✓ الإستدامة: تتميز الأعمال الرقمية بترك الأثر مع القدرة على تخزينها وبالتالي يمكن العودة إليها في أي لحظة .
- ✓ قابلية النسخ: يتم نسخ المعلومات والمنتجات الرقمية واستنساخها بسهولة.
- ✓ الفورية: يتم إرسال واستقبال المعلومات في وقت حقيقي لحظي بفضل الوسائط التكنولوجية المستخدمة.
- ✓ الترابط: هذا يخلق فرصة للوصول المستمر.
- ✓ الهوية: بالرغم من تعدد وإختلاف المعلومات الثقافية في البيئة الرقمية إلا أن المتلقي لها يمكنه تحديد هوية مصدرها.
- ✓ تعدد المهام: بفضل الأدوات والوسائل الرقمية المستخدمة للوصول إلى المعلومة ومعالجتها وتنقيحها، يمكننا أيضا القيام بالعديد من المهام إلى جانب ذلك.

ثانيا: أهمية و أبعاد الثقافة الرقمية

1- أهمية الثقافة الرقمية

تعتبر الثقافة الرقمية أحد أهم مصادر القدرة التنافسية لمختلف المؤسسات، إلا أنها لم تحظى بإهتمام كافي سابقا وهذا ما شكل عائق كبير أمام التوجه نحو تحقيق التحول الرقمي في العالم، بدأت هذه الإشكالية في التفاقم سنة 2011 ،حيث جاء في تصريح للرئيس التنفيذي الرقمي في LVMH أن أي مؤسسة تصل إلى أهدافها عندما تتبنى حقيقة التحول الرقمي والتي تتجلى في تغيير الثقافة السائدة. أما البروفيسور إيثان بيرنشتاين في كلية هارفارد للأعمال يرى أن الثقافة هي جوهر الأداء فهي المحدد الرئيسي الذي يجعل فعل الشيئ يتم بطريقة جيدة أو سيئة[2].

ونجد أهمية الثقافة الرقمية تظهر في عدة مستويات نذكر منها[3]:

- ✓ على مستوى الأفراد: تعد الثقافة الرقمية من أبرز محددات قابلية الأفراد للحصول على إمتيازات في جميع جوانب الحياة مثلا: الوظائف فالفرد الذي لايحسن إستخدام الحاسب وشبكة الأنترنت ينتمي إلى مجموعة الأفراد التي تعاني من الأمية المعرفية التي يندرج ضمنها جهل التقنيات الرقمية ومهارات إستخدامها.
- ✓ على مستوى المؤسسات:تعد الثقافة الرقمية السبيل الوحيد أمام المؤسسة للدخول إلى العالم الرقمي فنجاحها الإستثماري مرتبط إرتباط وثيق بمستوى تعاملها مع النظم الرقمية ودرجة مواكبتها للتطورات التكنولوجية السريعة.

[1] Matthew Sadiku et al., 'Digital Culture', International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering 7 (30 June 2017),33.

[2] Capgemini, "The Digital Culture Challenge: Closing the Employee-Leadership Gap" (Capgemini Digital Transformation Institute, 2018), 02, www.capgemini.com.

[3] عوني علال, "مشكلة الثقافة الرقمية وإشكالية بناء الإقتصاد الرقمي في الجزائر", مجلة أبحاث كمية ونوعية في العلوم الإقتصادية والإدارية 04, عدد 01 (2022): 21.

- ✓ على مستوى المجتمع: تعتبر الثقافة الرقمية معيار يصنف من خلاله التقدم الإجتماعي لدى الدول فهذه الأخيرة كلما واكبت مجالات المعرفة والمعلومات والثقافة والتقنيات الحديثة نجد مجتمعها يشهد نهوض إقتصادي وعلمي كبير مقارنة بالدول التي لا تدرك أهمية الثقافة الرقمية نجدها تعاني من فجوة رقمية كبيرة.

2- **أبعاد الثقافة الرقمية**

وللثقافة الرقمية ثلاثة أبعاد رئيسة وهي[1]:

- **ثقافة الحاسب**: والتي تدعو إلى إستبدال العمل المبني على الدعائم الورقية بالعمل الإلكتروني أي تجاوز الحاجز الذي يقف كعائق أو يكبح التحول نحو عالم الحاسوب من خلال إستبدال القلم والمفكرة والإدارة المميزة بثقافة الحاسوب.
- **ثقافة الإنترنت**: فالشبكة العنكبوتية تمكن من توفير ثقافة عالمية مشتركة و تلغي الحدود المفروضة في الواقع للتطلع إلى مختلف الثقافات والعادات والعلوم والمعارف بين الدول من خلال تبنها في مختلف الأنشطة التعليمية، التجارية والإنتاجية ...، وهذا ما ساهم في تزايد أهميتها بإعتبارها البديل الإستراتيجي لنظم الإتصال التقليدية والكتب والصحف الورقية ونظم التعليم والبيع والشراء...، بشرط الإستخدام الجيد لها لتفادي التعرض لمختلف المخاطر التي يمكن أن تنجم عنها.
- **ثقافة المعلومات**: وتعتبر هذه الأخيرة البديل الأمثل لصنع القرارات، فهي تمكن من معالجة البيانات بحجمها الكبير وتحويلها إلى مؤشرات مساندة تبنى على أساسها القرارات باعتمادها على شبكات المعلومات وتعزيزها بنظم المعلومات المساندة مثل: النظم الخبيرة والنظم الذكية.

ثالثا: إرشادات نشر الثقافة الرقمية

إتسم عصرنا الحالي بتطور المعلوماتية والتكنولوجيا الحديثة، لذا لابد من تطويع الفرد للتحلي بها من خلال إتباع مجموعة من الإرشادات المهمة والتي تعمل على توضيح مفهوم الثقافة الرقمية، والإعتماد على هيئات وجهات متخصصة تضمن تشبع سلوك الفرد بهذه الثقافة، وعليه يمكن عرض بعض من الإرشادات في هذا الخصوص كما يلي[2]:

- تسخير كافة وسائل النشر والتعميم والإتصال المتاحة عن طريق الإعلام الموجه لوصولها بالشكل الصحيح.
- توفير البيئة الإلكترونية الملائمة لتهيئة أفراد المجتمع لتقبل ثقافة التعليم الإلكتروني من خلال إنشاء مراكز صغيرة مجهزة بالمعدات والأدوات والتقنيات اللازمة لتعلم كيفية أداء الأعمال الإلكترونية.
- بناء مراكز كبيرة للتدريب وتعلم متغيرات البيئة الإلكترونية لضمان تدريب موجه وهادف يعمل على تحقيق الأهداف المسطرة.
- البدء بنشر الثقافة الرقمية في أوساط المدارس الإبتدائية والتعريف بها للتلاميذ من خلال الشروع في الأعمال التطبيقية التي تحوي مضمونها والمغزى منها.

[1] صليحة محمدي و سامي بخوش, مرجع سبق ذكره,06.

[2] مزهر شعبان العاني, شوقي ناجي جواد, الإدارة الإلكترونية (الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع , 2014), 161–162.

- جعل الثقافة الرقمية مشروع إستراتيجي حيوي وحث الجامعات على قيادته من خلال رسم الخطط الكفيلة بتنفيذه. مع ضرورة متابعة هذا المشروع من خلال الرقابة البناءة والفعالة من أجل إرساء قواعد التطور المطلوبة.

المطلب الرابع: آليات الحماية والأمن للتعامل بوسائل الدفع الإلكتروني

كان الأفراد سابقا في مختلف المجتمعات يتعرضون إلى السرقة وأخذ المال المنقول بسبب حمله لتسديد إلتزاماتهم المالية وبظهور وسائل الدفع الحديثة (الإلكترونية) ظهر نمط جديد من المجرمين والجرائم في حد ذاتها، حيث تقوم هذه الأخيرة على تقنيات وآليات متطورة جعلتها ذات خصوصية متميزة لإرتكابها وتطورت بذلك أساليب التحايل وقرصنة المعلومات مثل تزييف البطاقات الإئتمانية بالإعتماد على أدوات إلكترونية خاصة، وهذا ما شكل تهديدا مباشرا للإقتصاد المحلي والعالمي[1].

والجريمة الإلكترونية لاسيما المتعلقة بالأمن المعلوماتي لاتزال تؤرق العديد من المنظمات الدولية وأصحاب الحقوق نتيجة المخاطر الناجمة عنها والمصاحبة لها لاسيما المتعلقة بالمصنفات الرقمية، وللحد من هذه الظاهرة التي تمس بمختلف جوانب التعاملات عبر العالم ، كثفت الدول جهودها ساعية للتعاون في مجال مكافحة جرائم الأنترنت من خلال إبرام إتفاقيات متخصصة في هذا المجال أبرزها إتفاقية بودابست لمكافحة الإجرام المعلوماتي والتي ورد فيها فصل يعنى بإنتهاك حقوق المؤلف والحقوق المجاورة لها بالتركيز على إنشاء مراكز للاتصال وجمع المعلومات بخصوص الجرائم الجنائية المترتبة المتعلقة بالكومبيوتر[2].

فتوافر شبكات وأنظمة الإتصالات الإلكترونية وبرامج الحاسب الآلي المتطورة والتي تضيف كل يوم إبداع جديد والمزيد من السهولة والإنضباط والفعالية والأمان لوسائل الدفع الالكتروني الجديدة حتى أنها أصبحت مجالا رحبا من مجالات الصناعة المالية الحديثة [3]. ومع توسع إستخدام التقنيات الحديثة في مجال المعلومات والإتصالات ودخول العالم في عصر المال الإلكتروني ضمن بيئة تقنية متحركة تزايدت المنافسة حول إمتلاك تطبيقات تعمل بآليات دفع آمنة هذا الواقع طرح مسائل مختلفة تتعلق بحماية مقدم الخدمة والمستهلك على شبكة الإنترنت[4].

لذا يعد تأمين وسائل الدفع الإلكتروني أمر بالغ الأهمية فاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني يتوقف على درجة موثوقيتها وضمان الأمن والحماية للعمل بها، وتبعا لتطورات التكنولوجيا الحديثة وما صاحبها من تطور في الجرائم المالية إقتضت الضرورة إلى تكثيف آليات حماية وسائل الدفع الإلكتروني لاسيما وأن هذه الأخيرة تعتمد بشكل مطلق على

---

[1] هورنجور تشالز, "الجرائم الإلكترونية و المعلوماتية : بطاقات الائتمان- الكمبيوتر و الانترنت", ترجمة: إبراهيم جابر، أحمد شوقي (مصر: مؤسسة شباب الجامعة, 2018), 48–50.

[2] فهد تيسير عبد الكريم فاخوري, "دور التجارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا (كوفيد19)", مجلة العلوم السياسية والقانون 04, عدد 24 (2020): 121.

[3] أسامة محمد القولي و زينب عوض الله," إقتصاديات النقود والتمويل" (مصر: دار الجامعة الجديدة, 2005), 55.

[4] مروة فتحي السيد البغدادى, "اقتصاديات الأمن السيبراني في القطاع المصرفي", مجلة البحوث القانونية والإقتصادية, عدد 76 (2021): 1452.

شبكة الإنترنت، الأمر الذي يدفع بالبنوك والمؤسسات المالية لإنفاق مبالغ طائلة للإستثمار في مجال التأمين على أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني المعتمدة لديها[1]. وهذا يتطلب على البنوك القيام بما يلي[2]:

- تحليل الإتجاهات الحديثة نحو الخدمات المالية المؤتمتة كما ونوعا.
- تحديد المخاطر المالية والإدارية المحتملة.
- تحديد الإحتياجات المادية والفنية والمعرفية والبشرية والإستشارية المطلوبة لهذا النمط المستجد من الأعمال وبشكل خاص إعتماد معايير الأمن والخصوصية.
- تحديد التحديات القانونية الناجمة في بيئة علاقات البنوك الإلكترونية على وجه الخصوص.
- وضع خطط العمل المناسبة والملائمة لتطبيق أنشطة العمل البنكي الإلكتروني لضمان التطوير والإستمرارية في التقدم والبحث عن الآليات الكفيلة بمواكبة التطورات السريعة في هذا القطاع.

ويجب أن تمتاز عملية تأمين آليات الدفع الإلكتروني بالعديد من الخصائص التي يمكن إيجازها فيما يلي[3]:

- ✓ المصادقة وعدم الإنكار: يهدف برنامج المصادقة إلى تحسين مستوى الأمان من خلال التعريف والتأكيد والتحقق من هوية المستخدم أو العميل، وتعتبر من تقنيات ضمان الدفاع عن المشتريات الإلكترونية. أما مبدأ عدم التنصل وعدم الإنكار يعتبر آلية للتأكد من أن المستخدم بإمكانه الإتصال بالخادم الأصلي ، وتطبيق هذا المبدأ يوفر دليل عل إستقرار المعلومات وأداة تحقق من صحتها ومصدرها بضمانات عالية.
- ✓ المتانة والكفاءة: تعد قوة الوصول إلى السوق أمر بالغ الأهمية بالنسبة للمؤسسات البنكية والمالية ومع التحول نحو المدفوعات الإلكترونية بدت الحاجة إلى التغيير والتطوير للحفاظ على المراكز التنافسية بالإضافة إلى ضرورة إعتماد التدابير الأمنية الكفيلة بمراقبة المخاطر والتأكد من متانة وفعالية أنظمة الدفع الإلكترونية لتحقيق أكبر قدر من الإنتاجية والكفاءة وهذا ما يكسبها جاذبية لدى كبار تجار التجزئة وينعكس أيضا على رضا المستهلكين.
- ✓ دعم الصفقة: يعد دعم المعاملات النقدية إحدى السمات الأساسية لرضا العملاء على وسائل الدفع الإلكتروني فالخدمات البنكية الرديئة من شأنها أن تلحق الضرر بمصداقية البنك ونفور العملاء، فخدمة الدفع بالضرورة تكون متاحة للعملاء المعتمدين فقط ويجوز فقط للمشاركين في المعاملة إجراؤها وعلى النظام التحقق من ذلك لتفادي إعتراض متسللين إلى معلومات الدفع بسهولة والتحكم في المعلومات كما تجدر الإشارة إلى أن تفاصيل تبادل الدفع تشمل فقط المواضيع المسموح بها فهي تستوجب تغطية شاملة ودقيقة.
- ✓ السرية: تعد السرية أمرا أساسيا ومهم للغاية وهي تضمن أمن المعلومات بين الأطراف المشاركة في عمليات الدفع الإلكتروني، فمن المفترض أن يحصل المتلقي المعتمد على الرسائل المشفرة التي لا يمكن للأخرين الإطلاع على

[1] عزوز سعيدي و رامول خالد, "الأمن التقني للدفع الالكتروني أي فعالية؟", معالم للدراسات القانونية والسياسية 1, عدد 2 (1 ديسمبر، 2017): 122.

[2] إياد منصور حسن, "إدارة العمليات البنكية والنقدية" (الأردن: دار إبن النفيس للنشر والتوزيع, 2019), 225.

[3] Arif Hassan et al, Op.cit, 08–10.

محتواها. فالمعلومات السرية تكون محمية من أي شخص أو عملية أو جهاز غير مصرح به ولايمكن الوصول إليها بسهولة سواء من العملاء الآخرين الذين يستخدمون الخدمات البنكية الإلكترونية أو المتسللين والمخترقين لأنظمة الدفع بغرض الحصول على المعلومات الشخصية للأفراد.

- ✓ النزاهة: تحتاج شبكة الدفع الإلكتروني إلى تفاصيل مهمة ودقيقة ترتبط بمصداقية مصادر المعلومات ونزاهتها ، حيث يستوجب أن تكون المعلومات كاملة وحقيقية ودقيقة بما يكفي لتلبية الإحتياجات التي يتطلبها نظام الدفع للتأكد من عدم إستبدالها أو إتلافها من طرف أطراف خارجية فسرية البيانات تحافظ على سرية جميع التفاصيل أثناء المعاملة أو المعالجة الإلكترونية.

وسنحاول عرض أهم آليات الحماية والأمن لوسائل الدفع الإلكتروني المعتمدة عالميا:

أولا التأمين عبر تقنية التشفير

يعمل التشفير على تأمين المعاملات الإلكترونية لاسيما معاملات التجارة الإلكترونية والدفع الإلكتروني بالنظر إلى ما يحققه التشفير من سرية وخصوصية للبيانات والمراسلات والإتصالات المستخدمة في الصفقات ، فالتشفير يعمل على منع الإطلاع على المعطيات السرية والعبث بها أو تغيير محتويات الرسائل المتبادلة أو تغيير وجهتها أو تغيير كلمات السر الخاصة بالمستفيدين أو إنتحال شخصية المستخدم الحقيقي[1]. وبذلك يمكننا القول أن التشفير هو عملية تحويل النصوص العادية إلى رموز وشفرات من دون معنى بإستخدام المفاتيح التي تعتمد على الصيغ الخوارزمية المعقدة وتختلف فعاليتها حسب الخوارزمية المستخدمة في التشفير وطول المفتاح المقدر بـBit، وهذا لمنع الأشخاص غير المرخص لهم بالإطلاع على هذه المعلومات والتمكن من إستغلالها ، ونميز بين نوعين من التشفير[2]:

1- **التشفير المتماثل**: ويعتمد هذا النوع من التشفير على مفتاح سري واحد لفك شيفرة المعلومات يمنح لكل من المرسل والمتلقي وبالتالي ينطوي على العديد من المخاطر أهمها التحقق من الهوية لكلا المتعاملين، لذا تراجع إستخدام هذا النوع من التشفير لعدم تحقيقه الأمان الكافي في التعاملات.
2- **التشفير اللامتماثل**: ويعتمد على نوعين من المفاتيح مفتاح عام ومفتاح خاص، ويستلزم إستخدام كلا النوعين من المفاتيح لفك التشفير فالمفتاح العام يكون معرف لدى أكثر من جهة بينما المفتاح الخاص يكون معرف لدى جهة واحدة فقط وهي الجهة المسؤولة عن تشفير المعلومات، ويدعى هذا النظام من التشفير بـRSA وهو الآخر ليس عصيا للإختراق وقد أدخلت عليه العديد من التغييرات لتحسينه وتطويره وجعله غير قابل للإختراق وأطلق عليه نظامPGP.

[1] غنيمة ركاي و بشرى زلاسي, "التدابير الوقائية المسبقة الواجب إتخذها لمواجهة المخاطر الدفع الالكتروني", مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية 11, عدد 2 (1 يونيو، 2022): 34–35.

[2] فاطمة الزهرة خبازي, "جرائم الدفع الالكتروني وسبل مكافحتها", في الملتقى الوطني (آليات مكافحة الجرائم الإلكترونية في التشريع الجزائري, الجزائر: جامعة تلمسان, 2017), 38–39.

ثانيا : شهادات التوثيق

إعتماد الوسائل الإلكترونية لإتمام المعاملات المالية يعرض مستخدمها للعديد من المخاطر (إحتيال، إنتحال الشخصيات، الخداع ...) لذا لابد من وضع التدابير الكفيلة للحد من هذه المخاطر لكشف هوية الأطراف المتبادلة للمعلومات وتم إعتماد ما يعرف بالشهادات الرقمية التي تعتبر كبطاقة هوية إلكترونية للمتعاملين لضمان صدق و أمن التعاملات التجارية والفردية[1]، فشهادات التوثيق أو ما يعرف بشهادات التعريف الرقمية هي عبارة عن ملفات مشفرة مخزنة داخل خدمة (Web) بجهاز العميل، تمكن هذه الملفات من تأكيد الموقع الصحيح للعميل، وتسجل هذه الشهادات من طرف جهة مستقلة ومحايدة تتمثل في أفراد أو شركات تقوم بدور الوسيط بين المتعاملين لتوثيق تعاملاتهم الإلكترونية سميت بسلطات أو جهات التوثيق وتدير هذه الجهات عملها وفقا لترخيص صادر عن الجهات المسؤولة في الدولة Certification Authority ، وتستخدم هذه الأخيرة تقنية التوثيق في تحديد هوية مستخدمي الشبكة سواء كانوا من الداخل أو الخارج و التعريف بأهليتهم القانونية للتحقيق في مضمون التعامل الإلكتروني وسلامته ،كما تقوم جهة التوثيق بإصدار المفاتيح الإلكترونية سواء المفتاح الخاص بالتشفير أو العام المتعلق بفك التشفير بالإضافة إلى إصدار شهادات التوثيق وهذه الأخيرة تؤدي عمل رخصة للمرور إلى شبكة الويب مثل رخص السياقة او جوازات السفر حيث تمكن مستخدمها من التعرف وتحديد هويات الأطراف المتعامل معهم لضمان أمن المعاملات الفردية والتجارية ، وهنا تجدر الإشارة إلى مشروع بوليرو الذي يهدف إلى الإعتماد على نظام مركزي للبيانات يوفر هذا النظام الأمن الكافي لتبادل مستندات التجارة الإلكترونية ، يمكن مستخدميه من إرسال المعلومات لأي طرف آخر بطريقة سرية وآمنة غير محرفة من خلال وضع التوقيع الرقمي للمتعامل على كل رسالة توجه إلى نظام بوليرو ،وهذا الأخير يعمل على تحويل الرسالة إلى الجهة المعنية ، وما يميز هذا النظام هو القدرة على كشف أصلية الرسالة وصحتها ويمكن المتعاملين من نقل الحقوق بمرونة ، ويعتزم هذا النظام ربط كافة المشتركين بسلسة التجارة الدولية بالإشتراك مع شركات الإتصال القائمة ومعدي برامج الكومبيوتر لتطوير الحلول الخاصة بالمتعاملين ضمن نظام بوليرو[2].

لإضفاء طابع الرسمية والمشروعية على الشهادة الإلكترونية الصادرة عن هيئة الإعتماد ، قامت هيئة المواصفات القياسية العالمية ISO بتحديد المواصفة رقم X.509 لتتضمن البيانات الواجب تدوينها بالشهادة الإلكترونية ، ويتم التأكد من صحتها من خلال البرامج التي تتعامل في هذا النوع من الشهادات، وتجدر الإشارة إلى أن هيئة الإعتماد المخولة بإصدار هذه الشهادت تقوم بالوظائف التالية[3]:

- ✓ تأكيد شخصية المشتري إلى البائع.
- ✓ تأكيد سرية المعاملة من خلال التشفير.
- ✓ عدم كشف البيانات المالية للمشتري إلى البائع.

[1] مريم ماطي, "البنك المركزي وإدارة السياسة النقدية في ظل الإقتصاد الرقمي" (أطروحة دكتوراه, الجزائر, جامعة محمد خيضر بسكرة, 2016), 80.

[2] صلاح عبد الحميد, العملات الرقمية, (مصر: مؤسسة طيبة للطبع و النشر, 2018), 142–143.

[3] رأفت رضوان, عالم التجارة الإلكترونية (مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية, 1999), 101.

ثالثا: إعتماد التوقيع الرقمي

يعتبر التعاقد بين الأطراف في التعاملات الإلكترونية في غاية الصعوبة، وذلك لعدم إمكانية التأكد من صحة ودقة المعلومات للمتعاقدين لا سيما وأن التعاملات الإلكترونية تتم عبر شبكة الإنترنت وليست ورقية لذا تم إيتكار تقنية التوقيع الرقمي لتميز موافقة الأطراف على المحتويات الإلكترونية للتعاقد ومنع تعديل أو تغيير بهذه المحتويات من طرف أحد الأطراف دون موافقة الآخرين ويمكن بسهولة التحقق من التوقيعات الرقمية والكشف عن أي تغيير طرأ على الوثيقة منذ توقيعها[1].

والتوقيع الرقمي هو عبارة عن ملف رقمي صغير (شهادة رقمية) تصدر من إحدى الهيئات المتخصصة والمستقلة والمعترف بها من الحكومة، يتم فيه تخزين الإسم وبعض المعلومات المهمة الأخرى كالرقم التسلسلي وتاريخ إنتهاء الشهادة ومصدرها وهي تحتوي عند تسليمها على مفتاحين (المفتاح العام والمفتاح الخاص) ويعتبر هذا الأخير هو توقيع الالكتروني الذي يميز الشخص حامله عن بقية الناس أما المفتاح العام فيتم نشره في الدليل وهو مفتاح موجه لعامة الناس[2].

وتم تعريف التوقيع الرقمي على أنه:" بيانات أو معلومات متصلة بمنظومة بيانات أخرى أو صياغة منظومة في صورة مشفرة والذي يسمح للمرسل إليه إثبات مصدرها والتأكد من سلامة مضمونها وتأمينها من أي تحريف أو تعديل، فهو عبارة عن أرقام مطبوعة تسمى" Hash"[3]. ويعد التوقيع الرقمي الأساس لخلق المفتاح العام الذي يرتبط بالهوية الرقمية للمستخدم وهو مرتبط بوثيقة تصدرها السلطة المعينة بناء على المعلومات الشخصية للمستخدم (الإسم، العنوان، رقم الهاتف...) ليصبح هذا المفتاح بطاقة تعريفية لهذا الأخير، وتستخدم التواقيع الرقمية عادة لتنفيذ التوقيع الإلكتروني بينما العكس غير الصحيح حيث أن التوقيع الإلكتروني لا يستخدم التوقيع الرقمي في كل الحالات الخاصة به، وللتوقيع الرقمي ثلاث خوارزميات[4]:

- إنتاج وتوليد المفتاح الخاص وإختياره من ضمن مجموعة من المفاتيح التي تحوي المفتاح الخاص أو السري للمستخدم.
- عملية إنتاج التوقيع وإعطائه المفتاح الخاص.
- التحقق من صحة المفتاح ثم قبوله أو رفضه.

ويتم الحصول على التوقيع الرقمي من خلال تحويل المحرر المكتوب وتحويله إلى معادلة رياضية بإستخدام مفاتيح سرية وطرق محاسبية معقدة (لوغاريتمات) بهدف تحويل المحرر من النمط العادي المفهوم إلى نمط رقمي غير

[1] وجدان أبو بصل, يسرى حرب, و عماد أحمد أبو شنب, الخدمات الالكترونية, (الاردن: دار الكتاب الثقافي, 2012), 47.

[2] فريد النجار, وليد دياب, و تامر النجار, التجارة و الاعمال الإليكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة (مصر: الدار الجامعية بالإسكندرية, 2006), 136.

[3] زكرياء مسعودي و الزهرة جقريف, "التوقيع الإلكتروني و حمايته لعملية الدفع الإلكتروني", المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية 1, عدد 3 (31 ديسمبر، 2017): 161.

[4] محمود مدين, فن التحقيق والإثبات فى الجرائم الالكترونية (مصر: المصرية للنشر والتوزيع, 2020).دت.

مفهوم يصعب قراءته إلا من طرف الشخص الذي يملك مفتاح فك التشفير، وبالتالي فالتوقيع الرقمي يضمن سلامة البيانات الإلكترونية ضد أي عبث أو تلاعب أو تعديل، بالإضافة إلى قدرته على تحديد هوية الموقع وتمييزه بدقة ودرجة عالية من الثقة والأمان في إستخدامه[1].

رابعا: آليات حماية أخرى لتأمين التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني

يكتسي موضوع تأمين التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني أهمية بالغة لضمان الحد الأدنى من الثقة والإطمئنان لاسيما وأن جل المعاملات الإلكترونية المالية تتم بواسطة وسائل الدفع الإلكتروني ، لذا لابد من إيجاد نظم أمن وآليات حماية تعمل على تحديد هوية المتعاملين الإلكترونيين وتضمن سلامة البيانات الإلكترونية المتبادلة.

1- الجدران النارية Fire Wale:

تعتبر من أهم الآليات التقنية لحماية التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني، فهي بمثابة العازل الأول للإتصالات الخارجية المترتبة عن إستخدام الأنترنت، يعمل على صد جميع التدخلات الخارجية للتلصص على المعلومات الشخصية وبالتالي يعزز الأمن والسرية للمستهلك الإلكتروني وتحافظ على سلامة جهاز الحاسوب[2] يقوم هذا النظام بتصفية المعطيات المتنقلة عبر الشبكة، فهو يلعب دور الوسيط بين جهاز الحاسب وشبكة الانترنت، فهو يقوم بتحليل كافة المعطيات والمعلومات المتبادلة بين المتعاملين المحليين والدوليين للشبكة، ويمنع دخول الأشخاص غير المسموح لهم بمعرفة أو إستخدام المعلومات الخاصة لاسيما أرقام البطاقات البنكية، أرقام الحسابات وكافة البيانات التي تتميز بالسرية والخصوصية، والتي إذا تم تعديلها أو إستعمالها بشكل أو بآخر غير مسموح به يتم إلحاق الضرر بمستعملها الشرعي[3].

تستخدم الجدران النارية لتركيز الإجراءات الأمنية في نقطة واحدة ، لأن ذلك يعد أفضل من توزيعها وذلك لفرض السياسة الأمنية التي يريدها البنك على عملائه ،وتسجيل وقائع إستخدام الموقع بدقة عند مرورها بجدار الحماية والحد من تعرض الشبكة الداخلية للأخطار القادمة من الأنترنت ، ولضمان فعالية الجدران النارية لابد من تحيينها بشكل دوري ومستمر لاسيما بظهور أخطار جديدة وهنا تجدر الإشارة إلى أن جدران الحماية هذه مصممة فقط للحماية من الأخطار الخارجية وهي بذلك لا تؤمن الحماية من الأخطار داخل الشبكة البنكية في حد ذاتها والمتأتية من الموظفين أو المكلفين بصيانة النظم والبرامج أو من يملكون قدرات تقنية عالية تمكنهم من التلاعب بالبيانات، كما أن هناك أنواع عديدة من الجدران النارية فأشكالها تختلف فقد تكون عبارة عن أجهزة أو برامج أو غيرها، وما يلاحظ أنه على الرغم من

[1] سارة عزوز, "التوقيع الإلكتروني كآلية قانونية لحماية عمليات الدفع الإلكتروني", مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية 11, عدد 2 (1 يونيو، 2022): 47.

[2] أسماء كراون, "وسائل الدفع الإلكترونية وآليات حمايتها (الجزائر نموذجا)", حوليات جامعة الجزائر1 30, عدد 1 (1 ديسمبر، 2016): 213.

[3] د عبد العزيز خنفوسي, "قانون الدفع الالكتروني" (الأردن:مركز الكتاب الأكاديمي, 2018), 39.

إختلافها فهي تعمل بذات الفكرة أو التقنية كما أنها تتساوى تقريبا في قدراتها الحمائية ويكمن الإختلاف بينها في طريقة تركيبها وتشغيل برمجيتها[1].

2- بروتوكول الحركات المالية الآمنة SET:

تحتل قضايا أمن المعاملات الإلكترونية أهمية بالغة وإهتمام المختصين بتحقيق الأمن وسرية المعلومات نتيجة عمليات الإختراق وإستغلال البيانات الشخصية والمالية للأفراد والتي نتج عنها خسائر كبيرة، مما إستوجب وضع التدابير اللازمة لبناء الثقة في هذا النوع من الأعمال والمعاملات ، لذا تم تصميم بروتوكول التعاملات الإلكترونية الآمنة (SET Secure Electronic Transactions Specification) ، لضمان التبادل المالي الآمن والذي جرى إستخدامه لأول مرة سنة 1997 بالولايات المتحدة الامريكية بغرض تحقيق مستوى عال من الثقة والأمن في البيانات والمعلومات والتأكد من سلامة عمليات الدفع، وإضفاء الشرعية والموثوقية على أصحاب المتاجر الإلكترونية وحملة البطاقات الإئتمانية[2].

و بروتوكول الحركات المالية الآمنة **SET** هو عبارة عن جهاز صمم من طرف شركات عالمية رائدة في مجال الدفع الالكتروني (Visa Card, Master Card،IBM) إلى جانب شركات أخرى لإنشاء عمليات دفع آمن موحدة لضمان التحويل المالي الإلكتروني الآمن وتفادي مواجهة المشاكل المتعلقة بالثقة و الأمن المرتبطة بالأعمال المالية وعرف هذا الجهاز على أنه معالج إلكتروني للدفع يمنع الإحتيال من خلال إستخدام تقنيات وإجراءات مصادقة صارمة توفر مستوى عال من الأمان والخصوصية للبنك والعملاء يضمن سرية المعلومات[3].وتم تطويره للحفاظ على أمن البيانات والتحقق من وصولها إلى الجهة المطلوبة أثناء القيام بحركة الأموال عبر الشبكة المفتوحة مثل شبكة الانترنت[4] يسمح بمعرفة هوية المتعاملين من خلال تبادل التوقيعات الإلكترونية، ويمثل الحكم في أغلب عمليات الدفع الإلكتروني عبر الانترنت، ويعاب على هذا النظام التكلفة الثابتة والتي لا تتلاءم مع حجم وقيمة المدفوعات الصغيرة[5].

يضمن بروتوكول الحركات المالية الآمنة SET العقود الإلكترونية والصفقات التجارية على شبكة الإنترنت، يستخدم هذا البروتوكول نظاما لأقفال المفاتيح بالإضافة إلى رقم حساب معتمد لكل عميل ومؤسسة التي تزاول الأعمال

[1] هداية بوعزة و يوسف فتيحة, "الحماية التقنية للمعلومات و دورها في تأمين نظام الدفع الالكتروني", مجلة الدراسات والبحوث القانونية 3, عدد 4 (25 ديسمبر، 2018): 36–37.

[2] مصطفى يوسف كافي, التسويق الإلكتروني في ظل المتغيرات التكنولوجية المعاصرة, (سوريا: دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع, 2009).

[3] Alphonse Christian IVINZA LEPAPA, in Monétique et Transactions électroniques Concepts et Principes de base, 2018, 12, www.booklis.com.

[4] عاشور كتوس و جازية حسيني, "سبل الاستفادة من الحوسبة السحابية في حماية العمليات المصرفية الالكترونية", مجلة اقتصاديات شمال افريقيا 10, عدد 12 (13 يونيو، 2014): 73.

[5] بوبكر سلالي, "فعالية السياسة النقدية في ظل النقود الالكترونية دراسة تحليلية", مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية 12, عدد 3 (3 أبريل، 2020): 502.

التجارية الإلكترونية على شبكة الإنترنت وتهدف هذه الإجراءات إلى حماية العميل وتأكيد حقيقة الموقع الذي سيقوم بالتعامل معه حيث من الوارد أن يكون الموقع بأكمله مجرد واجهة إحتيال على شبكة الإنترنت ولا وجود له إطلاقا[1].

يحقق نظام المعاملات الإلكترونية الآمنة SETعدة ضمانات رئيسية تتمثل في[2]:

- التكاملية Integrity: ويقصد بها ضمان التحقق من ان الرسالة المرسلة هي ذاتها الرسالة المستقبلة بإرسال بصمة رقمية في إتجاه واحد ويتم فكها والتاكد من صحة الرسالة.
- سرية المعاملة Confidentiality :ويتم ذلك عن طريق تشفير محتوى الرسالة والمعلومات المالية الموجودة بها بما يضمن سير المعاملة.
- التأكد من هوية صاحب البطاقة الإلكترونية Authentiation: يستخدم النظام شهادات التحقق من هوية حامل البطاقة (X509 Certificates) وتتطلب هذه العملية إشراك كل من المشتري والبائع لدى إحدى المؤسسات التي تعمل بنظام المعاملات الإلكترونية الآمنةSET ، ويتم إلزام المستخدم (المشتري) نظام التصفح المدعوم بنظام المعاملات الإلكترونية الآمنة والبائع هو الأخر يكون مدعوم بذات النظام.

3- بروتوكول الطبقة الآمنة SSL (Secure Sockets Layer) :

وهو بروتوكول تابع لشركة Netscape communication Corp ويسمح هذا البروتوكول بالكشف عن هوية البائعين، ويتميز بالبساطة في الإستعمال بحيث لا يتطلب أجهزة خاصة ، وهو متاح لمستخدمي الإنترنت ويتم إدماجه ضمن برامج التفاعل عبر الانترنت المعروفة مثل:Netscape Internet, Internet Explorer,Opera [3].

تعتمد هذه التقنية على تأسيس جلسة إتصال آمنة يجري التفاوض عليها بين المرسل والمستقبل بحيث تكون الطلبات والإجابات مشفرة[4].صمم بروتوكول الطبقة الآمنة SSL لإنشاء روابط مصادق عليها ومشفرة بين اجهزة الكومبيوتر المتصلة بالشبكة [5].

4- بروتوكول أمن طبقة النقل TLS (Transport Layer Security):

هو بروتوكول لفريق عمل هندسة الإنترنت IETF ،وهو عبارة عن نسخة مطورة من بروتوكول الطبقة الآمنة SSL بعدما إستحوذت عليه لتوحيده بعملية مفتوحة وأصدرت نسخة SSL 3.1 عام 1999 وأطلقت عليها تسمية TLS 1.0 وإعتمدت هذه التسمية تجنبا للمشاكل القانونية مع شركة Netscape وبالرغم من ذلك لا تزال المصطلحات SSL/TLS

[1] أحمد رجب,التسويق الرقمي وآفاق المستقبل,(فلسطين: ناشرون وكالة الصحافة العربية, 2023), 153.

[2] أمير فرح يوسف, عالمية التجارة الإلكترونية وعقودها وأساليب مكافحة الغش التجاري والإلكتروني (مصر: المكتب الجامعي الحديث, 2009), 114–115.

[3] محمد زيدان و محمد حمو, "أمن المعلومات المصرفية كمطلب لتبني التسويق الالكتروني في البنوك الجزائرية", مجلة رؤى اقتصادية 5, عدد 8 (30 يونيو، 2015): 172.

[4] خيري مصطفى كتانة, التجارة الإلكترونية, (الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, 2009), 100.

[5] " ما هوSSL ,SSL.com (blog), accessed 27 December2023, https://www.ssl.com/؟ , 2023, "

تتداول بالتبادل يعمل على توفير المصداقية والخصوصية وسلامة البيانات بين تطبيقين للكومبيوتر متماثلين ، ويعد من اكثر بروتوكولات الأمان إنتشارا لملائمته لمتصفحات الويب والتطبيقات الأخرى التي تتطلب تبادل البيانات بشكل آمن عبر الشبكة. في عام 2018 تم الإنتهاء رسميا من أحدث إصدار TLS1 .3 بإضافة آليات تشفير عند إنشاء مصافحة إتصال بين العميل والخادم بالإضافة إلى ذلك تم تقليل الخطوات المطلوبة لإكمال المصافحة مما يقلل بشكل كبير من مقدار الوقت المستغرق لإكمال المصافحة والبدء في إرسال أو إستقبال البيانات بين العميل والخادم[1].

5- نظم أمن الحسابات الشخصية:

تتعرض مختلف المعلومات والبيانات الحساسة إلى مخاطر متفاوتة مثلا معلومات بطاقة الهوية الشخصية، بطاقات الإئتمان، المعلومات المالية ، ويستغلها اللصوص في أغلب الأحيان لإرتكاب عمليات الإحتيال وسرقة الهوية[2]، بالإضافة إلى ذلك فإن المعلومات والبيانات المسروقة يتم تدميرها أو حذفها أو دمجها بطريقة غير صحيحة أو خلطها ببيانات أخرى غير حقيقية بغرض تبويبها بشكل خاطئ مما يفقدها مدلولها ومعناها[3].

6- تقنية الحمايةSDS3:

يعمل هذا النظام على تعزيز الحماية لعمليات الدفع عبر الانترنت من خلال توفير الحماية الإضافية للأشخاص اثناء المعاملات والمبادلات التجارية عبر الانترنت، حيث تمكن هذه التقنية من كشف هوية الشخص الذي قام بإجراء المعاملة التجارية الإلكترونية وتخفيض نسبة الاخطار المصاحبة لعمليات الدفع الإلكتروني[4] .

7- القياسات الحيوية:

إن عدم التأمين الكافي لنظم الحاسبات البنكية يعرضها للإختراق سواء من داخل البنك أو من خارجه، وهذا ما جعل القائمين عليه يضعون كافة الإجراءات الكفيلة لمنع الإختراقات والوصول إلى البيانات السرية ، وتختلف وتتنوع الطرق المعتمدة لذلك ، من بينها إعتماد وسائل مادية كالبطاقات البنكية والذكية، أو وضع كلمات المرور أو أرقام هوية، إلا أن هذه الطرق لم تجدي نفعا أمام تطور تقنيات الإختراق لذا تم إبتكار آليات حديثة تمكن من كشف هوية مستخدم المعلومات بحيث لا يمكن تزويرها أو تقليدها مثل: بصمات الأصبع وشبكات الأعين والخصائص الجسدية للأشخاص أو ما يعرف بالقياسات الحيوية، وتعد من أفضل النظم المستخدمة لمنع الإختراق لتوفيرها درجة عالية من الأمان مقارنة بالطرق الأخرى كما أنها تقترن بالشخص المحدد المسموح له بإستخدام البيانات السرية ولا يمكن نسيانها أو ضياعها كما

[1] "What Is Transport Layer Security (TLS) ?", Security, accessed 27 December2023. https://www.techtarget.com/searchsecurity/definition/Transport-Layer-Security-TLS.

[2] 'Protecting Personal Information: A Guide for Business', Federal Trade Commission, n.d., 05, business.ftc.gov.

[3] رضا ابراهيم صالح, أحمد عبد السلام أبوموسي, و ندا حامد توفيق أبو سعدة, "دراسة أثر إدارة أمن المعلومات على نجاح برنامج أمن نظم المعلومات المحاسبية: مع دراسة ميدانية على الشركات المصرية", مجلة الدراسات التجارية المعاصرة 6, عدد العدد 10 (1 يوليو، 2020): 111.

[4] عبد الرؤوف دبابش و هشام ذبيح, "وسائل الدفع ما بين الحماية التقنية والقانونية للمستهلك الإلكتروني", مجلة الإجتهاد القضائي, عدد 14 (2017): 110.

هو الحال بكلمات المرور والبطاقات ، وتسمح القياسات الحيوية بالوصول جسديا إلى مبنى حاسب آلي أو قاعدة البيانات المطلوبة [1].

8- أنظمة الكشف عن الدخلاء IDS والشبكات الخاصة الإفتراضية VPN:

تعمل أنظمة الكشف المبكر عن الدخلاء IDS على تعزيز أمن شبكة الإنترنت من خلال إعتمادها على برامج ذكية تقوم بالمراقبة الدقيقة للشبكة وتعمل على الكشف المبكر عن أي نشاط هجومي قد تتعرض إليه هذه الأخيرة وتجدر الإشارة إلى أن هذا النظام يتوفر على جميع المعلومات عن كل العمليات التي تتم عبر شبكة الإنترنت من عمليات التحميل، التنزيل،الإرسال ،البث، نقل المعلومات وتداول البيانات وإستخدام أرقام المستخدمين والكلمات السرية للدخول وهذا حتى يتمكن النظام من تحليل المعلومات والكشف عن العمليات التخريبية عبر الشبكة بهدف تأمين مصادر المؤسسات المؤمنة بهذه الأنظمة. أما تقنية الشبكات الخاصة الإفتراضية VPN فتعتمد على الشبكات العامة وبروتوكولات الأنفاق (Tunnel) يستعمل هذا النوع من التقنيات لحماية المؤسسات من إختراق الدخلاء عبر شبكة الأنترنت حيث توفر هذه التقنية نفق يسمح للطرفين بالإتصال وتبادل المعلومات بشكل سلس و آمن لا يمكن إختراقه من قبل أي طرف آخر وتعتبر هذه التقنية من أكثر التقنيات الآمنة والسرية[2].

9- إعتماد الدالة الهاشية Hash Function:

وهي عبارة عن عملية تحويل أي مجموعة من البيانات العشوائية إلى سلسلة أحرف ذات طول ثابت بغض النظر عن حجم البيانات المدخلة[3].

وباعتبار الدالة الهاشية عبارة عن بيانات أساسية لمجموعة متنوعة فلابد لها أن تتميز بالخصائص التالية[4]:

- وظيفة أحادية الإتجاه: بمعنى يجب أن تكون الدالة الهاشية تتميز بسهولة حساب كل المدخلات ولكن من الصعب جدا عكسها نظرا لصورة المدخلات العشوائية.
- مقاومة لتصادم الهدف: نظرا لخاصية الحجم الثابت لقيم الدالة (طول ثابت) مقارنة بحجم المدخلات الذي يكون أكبر فمن المتوقع حدوث تصادم في وظائف التجزئة ومع ذلك يجب أن يكون إيجادها صعبا حسابيا.
- حتمية: تتطلب هذه الخاصية أن تكون الدالة بشكل ثابت وبتعيين مدخلات معينة عامة وقابلة للحساب.
- تأثير الإنهيار الجليدي: تتطلب هذه الخاصية أن يؤدي التغيير في بيان واحد فقط من بيانات الإدخال إلى تغيير كبير في المخرجات أو بمعنى يجب أن تتوفر الدالة على خاصية الإنتشار.

---

[1] Musa Mohammed Ahmed Abutomma and Idris Mohamed Omer Haj Alameen, 'The Challenges of Providing Electronic Banking Services in Sudan from the Banks Point of View', AL-Anbar University Journal of Economic and Administration Sciences 11, no. 25 (2019): 347–356.

[2] خضر مصباح الطيطي, التجارة الإلكترونية من منظور تقني وتجاري وإداري, (الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع, 2008), 244.

[3] EDPS EUROPEAN DATA PROTECTION SUPERVISOR and aepd agencia espanola proteccion datos, 'INTRODUCTION TO THE HASH FUNCTION AS A PERSONAL DATA PSEUDONYMISATION TECHNIQUE', October 2019, 05.

[4] Wahome Macharia, 'Cryptographic Hash Functions', 25 May 2021, 01–03.

- سرعة التجزئة: وهي الخاصية المثالية للدالة الهاشية وهي قدرتها على العمل بسرعة معقولة في العديد من المواقف يجب أن تقوم خوارزمية التجزئة بحساب قيم التجزئة بسرعة كبيرة مع العلم أن السرعة ليست دائما أفضل وأكثر أمان وهذا ما يعاب عليها.

تتشابه الدالة الهاشية في تطورها بالشفرات الكتلية المتناظرة وهذا يعود إلى زيادة قدرة هجوم بروت فورس brute -force والتقدم الكبير في تحليل الشفرة أدى إلى تقليل شعبية شفرة البيانات القياسية DES وكذلك تصميم خوارزميات جديدة بمفاتيح ذات أطوال كبيرة مع صفات مصممة لمقاومة هجمات معينة لتحليل الشفرات بالإضافة إلى ذلك فالتقدم والتطور الذي عرفه الحاسوب أدى إلى تقليل شعبية MD4 أولا و MD5من بعده الإثنان هما من أكثر الدالات الهاشية إستخداما لذلك تم تصميم دوال هاشية ذات أطوال كبيرة كردة فعل من خلال تطوير خوازميات هاشية جديدة لمقاومة هجمات محددة لتحليل الشفرات أما التشابه الثاني هو محاولة الخروج من الهيكلة الرسمية مثلما نعرف أن DES معتمدة على شيفرة فيستال والتي بدورها معتمدة على شبكة التكرار الأبدالي المقترحة من قبل شانون.

والدالة الهاشية هي مهمة ليس فقط في إثبات أصالة الرسالة ولكن أيضا في التوقيع الرقمي والغاية من الدالة الهاشية هي وضع البصمة على الملف أو الرسالة أو اي كتلة بيانات أخرى[1].

[1] علاء حسين حمامي و سعد عبد العزيز العاني, تكنولوجيا أمنية المعلومات وأنظمة الحماية, (الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع, 2007), 228–227.

الخلاصة:

توصلنا من خلال هذا الفصل إلى أن وسائل الدفع الإلكتروني مرت بالعديد من التطورات لتتوافق مع المستجدات التكنولوجية في المجال المالي. فوسائل الدفع الإلكترونية تعتبر من المرتكزات المهمة لتحقيق التحول السريع نحو الاقتصاد الرقمي، كما أن لها دور مهم في الحد من الممارسات غير السليمة في الإقتصاد كالتهرب الضريبي، الفساد وجميع أوجه الاقتصاد غير الرسمي، لذا تسارعت مختلف الدول على تشجيع إستخدامها وتعميمها على نطاق أوسع لكن العمل بوسائل الدفع الإلكتروني يتطلب توفر منظومة إلكترونية متكاملة مثل البنية القانونية والتقنية التي تساهم في تحقيق الثقة وتضمن السرية للتعامل بها بالإضافة إلى وجود معاملات إلكترونية حقيقية بدءا بالخدمات البنكية الإلكترونية، التجارة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، ولتحقيق الاستخدام الجيد والفعال لوسائل الدفع الإلكتروني لابد من إكتساب مهارات رقمية سواء للموظفين العاملين بمجالها أو المستهلكين المتعاملين بها في ظل توفر الحد الأدنى من الحماية والأمن الضروري لتحقيق نوع من الشفافية والموثوقية للعمل بها.

الفصل الثاني:

الإطار النظري للشمول المالي

تمهيد:

تزايد إهتمام الحكومات، صناع القرار والهيئات الدولية في السنوات الأخيرة بقضايا الشمول المالي وآليات تحقيقه، لدوره المحوري في تحقيق التنمية المستدامة، فالشمول المالي لايعتبر هدف في حد ذاته وإنما هو عامل تمكين مهم لبلوغ الأهداف الإستراتيجية، لذا تم إدراجه ضمن المحاور الرئيسية لأجندة التنمية الإقتصادية العالمية، ويتطلب الأمر تضافر الجهود وتكثيف المساعي لوضع الأساليب الناجعة للحد من الفقر، التهميش وعدم المساواة من خلال تعزيز الوصول والإستخدام للمنتجات والخدمات المالية الرسمية الأساسية. لبناء نظام مالي قوي ومرن قادر على مجابهة الصدمات والأزمات المالية. ولدراسة موضوع الشمول المالي إرتأينا تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كالآتي:

- **المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للشمول المالي**
- **المبحث الثاني: مقومات الشمول المالي وتأثيراته الأساسية**
- **المبحث الثالث: واقع الشمول المالي في العالم مع الإشارة إلى تجارب رائدة.**

المبحث الأول : ماهية الشمول المالي

يهتم موضوع الشمول المالي بإيجاد الآليات الناجعة لتمكين الأفراد والمؤسسات لاسيما المستبعدة عن النظام المالي الرسمي من الوصول الفعال للمؤسسات البنكية والمالية والإستفادة من خدماتها المقدمة بشكل مستدام.

المطلب الأول : مقاربة تعريفية حول الشمول المالي

حظي مصطلح الشمول المالي بأهمية واهتمام لدى العديد من الجهات الفاعلة في الساحة المالية المحلية والدولية، وسنتطرق فيه هذا المطلب إلى نشأة المصطلح وعرض بعض التعاريف التي تناولت موضوعه.

أولا: نبذة تاريخية حول الشمول المالي

تعود بداية ظهور موضوع الشمول المالي إلى القرن التاسع عشر في دولة الهند أين كانت تنشط الحركات التعاونية التي تدعو إلى إيقاف إستغلال الفلاحين الفقراء والتوقف عن منحهم قروض بأسعار فائدة باهضة، بسبب إستبعادهم من طرف الجهات الرسمية للخدمات البنكية، لذا برزت الحاجة لوضع نظام مالي شامل وسد الفجوة بين المناطق الريفية والحضرية وتسهيل وصول الجميع للخدمات المالية الرسمية، وهنالك إكتسب مفهوم الدمج المالي معنى يتمحور حول محاولة التركيز على المناطق الريفية، ومن ثم بادر البنك الإحتياطي الهندي في تحرير تراخيص للفروع سنة 1965، بعدها قام بتأميم 14 بنك تجاري رئيسي في جميع أنحاء الهند خلال سنة 1969 وهذا ما ساعد في فتح فروع في كافة المناطق للتقليل من الإستبعادالمالي الناتج عن البعد الجغرافي. أما مصطلح الشمول المالي فقد برز ضمن دراسة أجريت سنة 1993 في بريطانيا والتي أسفرت عن وجود تأثير لبعد مقر تواجد المؤسسات البنكية على القدرة للإستفادة من الخدمات المالية، ثم شاع إستعمال وتداول مصطلح الشمول المالي لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المقدمة[1].ومع ظهور بوادر الأزمة المالية العالمية لسنة 2008 إزداد الإهتمام به من طرف السلطات النقدية لمختلف الدول من خلال وضع سياسات وإجراءات تهدف إلى تمكين الأفراد من الوصول إلى الخدمات المالية وإستخدامها بتكاليف معقولة.

وفي هذا السياق تم إنشاء هيئة التحالف الدولي من أجل الشمول المالي سنة 2008 وهي أول شبكة دولية تعمل على تطوير الأساليب والأدوات لتحقيق الشمول المالي من خلال الإستفادة من تجارب دول ناجحة في هذا المجال وتقوم هذه الهيئة بتقديم المساعدات الإستشارية حول صياغة السياسات الإصلاحية والإستراتيجيات الفعالة وآليات التطبيق[2].

[1] نهلة أبو العز, "أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي في القطاع المصرفي بالدول الإفريقية", مجلة كلية السياسة والإقتصاد, عدد 10 (2021),346–347.

[2] أيمن بوزانة و وفاء حمدوش, "الشمول المالي: أبعاده ومؤشرات قياسه العالمية مؤشر Global Findex نموذجا", مجلة الإقتصاد الإسلامي العالمية, عدد 98 (26 يوليو، 2020), 21–22.

ثانيا: تعريف الشمول المالي

وبإعتبار مصطلح الشمول المالي من المفاهيم الحديثة، قامت هيئة التحالف للشمول المالي**AFI** بدراسة ميدانية على مستوى الدول الأعضاء فيها، هدفت من خلالها إلى تحديد فهم مشترك للشمول المالي ، وإرتأينا عرض البعض من هذه الرؤى فيما يلي[1]:

الشمول المالي حسب دولة أندونيسيا:" هو حق كل فرد في الحصول على مجموعة كاملة من الخدمات المالية الجيدة في الوقت المناسب وبطريقة مناسبة وشفافة وبتكلفة معقولة مع الإحترام الكامل لكرامته الشخصية، حيث يتم تقديم الخدمات المالية لجميع شرائح المجتمع مع إيلاء إهتمام خاص بالفقراء ذوي الدخل المنخفض والفقراء المنتجيين والعمال المهاجرين والأشخاص القاطنين بالمناطق النائية".

يشير مصطلح الشمول المالي في دولة البيرو إلى : " الوصول إلى خدمات مالية عالية الجودة وإستخدامها من طرف جميع شرائح السكان".

أما دولة تركيا فترى أن الشمول المالي هو عبارة عن مفهوم واسع يشمل "الوصول المالي والتعليم المالي وحماية المستهلك المالي".

وجاء في مدونة البنك المركزي الفرنسي تعريفا للشمول المالي على أنه: "السماح للجميع بالوصول إلى الخدمات المالية الأساسية الضرورية على أساس يومي: حساب مصرفي ، ووسائل دفع مكيفة ، والحصول على الائتمان لتنفيذ مشاريع التكامل الصغيرة ، وما إلى ذلك. وهذا يعني أيضا حماية وإبلاغ الأشخاص الذين هم في وضع هش ، وذلك بفضل التدابير المناسبة: وضع حد أقصى لرسوم الحوادث ، وعرض محدد للعملاء الهشين ، ومعالجة المديونية المفرطة ، وإدارة ملفات الحوادث ، وخدمة "تأمين بنك المعلومات" ، والتعليم المالي ، إلخ"[2].

كما أولت الهيئات النقدية والمالية في دولة الهند أهمية كبرى بقضايا الشمول المالي وإختلفت رؤى هذه الهيئات حول مصطلح الشمول المالي ضمن الإستراتيجيات الهادفة إلى العمل على تحقيقه وتوسيع هذه العملية لتشمل جميع أصحاب المصلحة في الهند، وفيما يلي مفاهيم للشمول المالي حسب آراء بعض الهيئات المالية لدولة الهند[3]:

يرى البنك الإحتياطي الهندي أن الشمول المالي هو:" الوصول بكل أريحية إلى الخدمات المالية الرسمية الضرورية والمتمثلة في: الإدخار، التحويلات، الإئتمان، التأمين المدعوم من الحكومة ومنتجات المعاشات التقاعدية للمزارعين الصغار والمستبعدين منهم والأسر ذات الدخل المنخفض بتكلفة معقولة مع حماية كافية تكملها تدريجيا

[1] Alliance for Financial Inclusion, « DEFINING FINANCIAL INCLUSION », juillet 2017, 06.
[2] Banque de France, « L'inclusion financière : c'est quoi ? », Banque de France, 25 janvier 2022, https://particuliers.banque-france.fr/linclusion-financiere-cest-quoi.
[3] Reserve bank of India, 'National Strategy for Financial Inclusion (NSFI):2019-2024', accessed 11 August 2023, https://www.rbi.org.in/scripts/PublicationReportDetails.aspx?ID=1154.

التحويلات النقدية الإجتماعية إلى جانب زيادة وصول الشركات الصغيرة والمهمشة إلى التمويل الرسمي مع زيادة الاعتماد على التكنولوجيا لتخفيض التكاليف وتحسين تقديم الخدمات".

ولجنة الشمول المالي في الهند RBI ترى أ ن الشمول المالي هو:" عملية ضمان الحصول على الخدمات المالية والإئتمان الكافي وفي الوقت المناسب للفئات الضعيفة والأضعف والفئات المنخفضة الدخل بتكلفة معقولة".

وينص قانون البنك المركزي للجهاز البنكي بمصر رقم:194 الصادر سنة 2020 على أن الشمول المالي يتمحور حول الإجراءات الكفيلة بالسماح لجميع فئات المجتمع إستخدام الخدمات المالية الرسمية بجودة وبأقل التكاليف وإدارة أموالهم بشكل سليم مع ضمان الحماية الكافية لحقوقهم[1].

و للحصول على مفهوم موحد ومتوافق مع جميع تصورات الدول حول مصطلح الشمول المالي، تم وضع الشروط الأساسية المفترض توفرها في مفهومه من طرف مجموعة العمل التابعة لهيئة التحالف العالمي والمتمثلة فيما يلي[2]:

- الفائدة والملاءمة: اختيار المؤشرات التي تساعد على وضع السياسات الوطنية للشمول المالي.
- الاتساق: ضمان اتساق القياس وقابلية المقارنة في الزمان والمكان.
- التوازن: تناول الشمول المالي لجانبي العرض (الوصول للخدمات المالية) والطلب (الاستفادة من هذه الخدمات).
- البراغماتية: الاعتماد قدر الإمكان على بيانات متوفرة ومتاحة لتقليل التكلفة والجهد.
- المرونة: ما من شك أن تحقيق الشمول المالي مرتبط بالسياق الاقتصادي والجغرافي والاجتماعي والثقافي للدولة. ويختلف باختلاف الظروف والموارد بين الدول بالتالي فإن الشروط الأساسية المقترحة في احتساب مؤشر الشمول المالي تمكن البلدان من التمتع بقدر كاف من المرونة في اختيار التعريفات و/ أو استخدام مؤشرات بديلة.
- الطموح: قياس الشمول المالي بدقة قد يتطلب بذل جهود وموارد إضافية لمقابلة الشروط الأساسية كما هو محدد، مع ذلك من منطلق المرونة والبراغماتية، يمكن اعتماد مؤشرات بديلة إذا تعذر الحصول على المؤشرات الأساسية، على أن يتم تحسين المؤشرات في وقت لاحق عملا بمبدأ الطموح المبني على ديناميكية الشروط الأساسية.

[1] البنك المركزي المصري, "الشمول المالي", تاريخ الوصول 22 يناير، 2024. https://www.cbe.org.eg/ar/financial-inclusion ,

[2] جلال الدين بن رجب, "إحتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية", دراسات إقتصادية لصندوق النقد العربي, عدد 45 (2018), 3–4.

وعلى ضوء ما ذكر سابقا يمكننا القول أن رغم إختلاف وجهات نظر الدول حول مفهوم الشمول المالي إلا أنها تتشابه في جوهره والمتمثل في تحقيق وصول فعال ومستدام للخدمات المالية الرسمية لجميع شرائح المجتمع لاسيما الفئات المستبعدة ماليا من الفقراء وذوي الدخل المنخفض وكذا المؤسسات المهمشة ماليا.

و الهيئات المالية الدولية هي الأخرى خصت عدة تعاريف للشمول المالي نذكر منها:

أشار البنك الدولي WB إلى أن مصطلح الشمول المالي يعني: "توفير مجموعة متنوعة من الخدمات المالية الأساسية للأفراد والشركات لتلبية إحتياجاتهم بأقل التكاليف وبطريقة مسؤولة ومستدامة"[1].

كما عَرَّف صندوق النقد الدولي IMF و المجموعة الإستشارية لمساعدة الفقراء CGAP الشمول المالي على أنه عبارة عن:" الحالة التي تعكس إمكانية وصول الأفراد والشركات لاسيما ذوي الدخل المنخفض وصغار السن والإستفادة من مصفوفة متكاملة من الخدمات المالية الرسمية ذات جودة عالية بطريقة سهلة ومستدامة وفي ظل بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة"[2].

والمجموعة العشرينG20 بالإشتراك مع التحالف العالمي للشمول الماليAFI ترى أن الشمول المالي هو عبارة عن: " الإجراءات المتخذة من طرف الهيئات الرقابية لتعزيز العدل والشفافية في تحقيق الوصول والإستفادة من الخدمات المالية التي تلبي إحتياجات جميع شرائح المجتمع بما فيها الفئات المهمشة والضعيفة بتكاليف معقولة"[3].

ومما سبق يمكننا القول أن الشمول المالي هو عبارة عن: تمكين جميع الأفراد والمؤسسات على إختلاف مستوياتهم الثقافية، المالية والإجتماعية من الوصول وإستخدام المنتجات والخدمات المالية الأساسية التي تلبي إحتياجاتهم وتتوافق مع رغباتهم في الوقت المناسب وبأسعار معقولة مع ضمان الإستدامة في تقديمها.

من التعاريف السابقة يمكننا إستنباط خصائص الشمول المالي والموضحة في الشكل الموالي:

[1] World Bank, « Inclusión financiera », Text/HTML, World Bank, consulté le 11 août 2023, https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview.

[2] إيمان إسماعيل أنور, "دور الشمول المالي في تعزيز الادخار", مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية 7, عدد 1 (1 يونيو، 2021), 06 ,

[3] رشا عودة لفتة و سالم عواد حسين, "آليات وسياسات مقترحة لتوسيع قاعدة انتشار الشمول المالي وصولاً للخدمة المالية في العراق", مجلة كلية مدينة العلم الجامعة 11, عدد 01 (2019), 83.

شكل رقم (2- 1): مميزات الشمول المالي.

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على ما ذكر أعلاه.

المطلب الثاني :أهمية وأهداف الشمول المالي:

إن تجسيد العديد من الرؤى المستقبلية لصناع القرار في الدول تتمحور حول الوصول إلى مستويات مرتفعة من الشمول المالي وهذا ما يعمل على الرفع من أهميته لديهم، فالشمول المالي ينطوي على العديد من الفوائد التي لها تأثير كبير على الفرد والمجتمع ككل.

أولا: أهمية الشمول المالي

إن تحقيق النمو والإستقرار الإقتصادي والمالي يرتبط إرتباطا وثيقا بمستويات الشمول المالي المحققة ، كون هذا الأخير يهتم بالجانب الإجتماعي وبالأخص الشرائح الفقيرة ومحدودة الدخل من أفراد ومؤسسات[1]. ونوجز أهم فوائد الشمول المالي في النقاط التالية:

- يعد الشمول المالي أهم الركائز الأساسية لسياسات التنمية الدولية، نتيجة المخاطر التي ينطوي عليها الإستبعاد المالي والتي تبين أن لها تهديد كبير على الإستقرار الإقتصادي والمالي للحكومات، لذا تصدر موضوع الشمول المالي أجندة التنمية الإقتصادية والمالية للمجموعة العشرين[2].
- الشمول المالي يمكن الأفراد والمؤسسات من الحصول على الخدمات المالية الرسمية التي تتناسب مع إحتياجاتهم المالية مما يعزز قدرتهم على الإدارة الفعالة لمواردهم المالية بشكل يومي بكل ثقة وأمان. وذلك من خلال المعلومات والدعم والمشورة التي يمنحهم إياها مقدمو الخدمات المالية الرسمية. كما يعمل الشمول

[1] على سيد إسماعيل, معجم مصطلحات المصرفية الإسلامية والمعاملات المالية المعاصرة (مصر:دار حميثرا للنشر والترجمة, 2019), 204.

[2] أحمد نوري حسن و نغم حسين النعمة, "دور الشمول المالي في تقديم الدعم المالي للمرأة في العراق", مجلة دراسات محاسبية ومالية (JAFSعدد عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الأول (2018), 04.

المالي على تحسين قدرات الأفراد والمؤسسات على التعامل مع الضغوط المالية والتخطيط للمستقبل مما يؤدي إلى تحسين رفاهيتهم وحياتهم بشكل كبير[1].

- يساهم الشمول المالي في زيادة فرص العمل والتوظيف من خلال جذب المستثمرين الأجانب من السوق العالمية، كما يعمل على تحقيق نظام مالي شامل يسهل التخصيص الفعال للموارد الإنتاجية وهذا ما يؤدي إلى تنشيط التجارة وزيادة الناتج المحلي الإجمالي، لذا يعد وسيلة لتحقيق النمو والتنمية[2].
- يعزز الشمول المالي الإدماج الإقتصادي من خلال تحسين مستويات المعيشة للفقراء المحرومين من الخدمات المالية الرسمية ويؤدي ذلك إلى زيادة المدخرات وحمايتها وهذا ما ينعكس إيجابا على قاعدة الودائع لدى البنوك والمؤسسات المالية الأخرى ويجعلها أكثر توسعا وإستقرارا، كما يسهل الشمول المالي على الحكومات تتبع الإعانات الإجتماعية و الحد من التسرب الواقع بها[3].
- يفتح الشمول المالي العديد من الفرص المحتملة لدعم الخطط المبتكرة للمعاشات التقاعدية والحماية الإجتماعية الموجهة من جانب الحكومة والتوسع في نظم الدفع الإقليمية وتنفيذ السياسات لوقف عمليات غسيل الأموال وتمويل الإرهاب وتوفير مناخ أفضل للسياسة النقدية التطلعية[4] .
- الشمول المالي يسعى في جوهره إلى تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية وتوسيع نطاق الإستفادة منها لتشمل كافة شرائح المجتمع والمؤسسات بمختلف أحجامها، لذا إعتبر أحد الأذرع الأساسية في عملية التطوير المالي للإقتصاد والأسواق الناشئة التي تتسم بوجود جزء كبير من أفراد مجتمعها خارج نظمها الرسمية، وهذا ما يؤثر سلبا على نموها الإقتصادي ومستوى الرفاهية لديها، كما يحد من مصادر تنويع المدخرات المالية ويصعب المشاركة في المخاطر، فصعوبة الحصول على التمويل سواءا للافراد والمؤسسات لاسيما المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر له آثار سلبية على معدلات التوظيف[5].
- إرتفاع مستويات الشمول المالي يقلل من إنتشار إستخدام النقود داخل الاقتصاد، من خلال الإعتماد على القنوات الإلكترونية للدفع وغيرها من قنوات الدفع غير المادية والفواتير الإلكترونية مما يعزز الإمتثال ويرفع من القدرة على تتبع المعاملات المالية ويسهل عملية الإبلاغ عنها بقيمتها الحقيقية لاسيما بين المؤسسات والعملاء الذين يصعب إخضاعهم للضريبة بسبب إحتمالية وجود تواطؤ بين البائع والمشتري بغرض التهرب الضريبي، فالتعاملات المالية الإلكترونية تتيح سجلا رقميا يدعم الإدارة الضريبية على مراقبة المعاملات

---

[1] HM TREASURY, Financial inclusion: the way forward (London, 2007), 05.

[2] محمد طارق لفته و بيداء ستار لفته, "دراسة تحليل ضرورات النهوض بالشمول المالي في العراق الفرص والتحديات", مجلة دراسات محاسبية ومالية (JAFS) عدد خاص بالمؤتمر الوطني الرابع لطلبة الدراسات العليا (2019), 03.

[3] بهناز علي القره داغي, "الشمول المالي: دولة قطر أنموذجا", مجلة الإدارة والقيادة الإسلامية 02, عدد 01 (2017), 38.

[4] International Monetary Fund External Relations Dept, Finance and Development, June 2016 (International Monetary Fund, 2016), 17.

[5] ياسمين مجدي رجب عثمان و محمد أحمد محمد صالح, "تأثير تطبيق سياسات الشمول المالي على الاستقرار المالي للبنوك التجارية المتداولة بالبورصة المصرية", مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية 05, عدد 01 (2021), 07–08.

ومقارنة البيانات من خلال الإستفادة من التكنولوجيات الرقمية و إنفاد القوانين فبوجه عام يمكننا القول أن الشمول المالي يحسن فرص الحصول على الإئتمان التي من شأنها زيادة الحافز على الإمتثال الضريبي[1].

لذا فالشمول المالي له تأثير إيجابي على مجموعة من مقاييس الرفاهية والتنمية الإقتصادية مثل إدارة الدخل أو الحماية من التعب والمشقة، ويرى العديد من الاقتصاديين أن درجة الوساطة المالية لا ترتبط إرتباطا وثيقا بالنمو والتوظيف فحسب وإنما تؤثر عليه تأثيرا سببيا وذلك يعود لإنخفاض تكاليف المعاملات والتوزيع الأفضل لرأس المال والمخاطر، كما تشير الدلائل الناشئة عن التجارب الدولية أن تسهيل الإستهلاك و إدارة المخاطر والإستثمار في التعليم والصحة يتعلق بشكل كبير بقدرة الأشخاص على إستخدام الخدمات المالية الرسمية .كما خلصت نتائج الدراسات المجراة على 50.000 شركة عبر 70 دولة نامية أن زيادة التمويل تؤدي إلى زيادة العمالة لاسيما لدى الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة وبالتالي تم الإجماع على أن الخدمات المالية لها تأثير إيجابي على مجموعة من مؤشرات الاقتصاد الجزئي المتعلقة بالتنمية، كما يرتبط الإدماج المالي للأفراد والمؤسسات إرتباطا وثيقا بعملية الحد من عدم المساواة وتحقيق الإستقرار الإجتماعي المتكافئ[2].

ثانيا:أهداف الشمول المالي

هنالك جملة من الأهداف،يسعى الشمول المالي لتحقيقها نوجزها فيمايلي[3]:

- تمكين الأفراد والمؤسسات من إستخدام الخدمات المالية الرسمية والتعريف بأهمية هذه الأخيرة وكيفية الحصول عليها، من خلال شرح أفضل للممارسات والدروس المستفادة من تصميم المنتجات المبتكرة ونماذج الأعمال المستدامة لتحسين الظروف المعيشية للأفراد الإجتماعية والإقتصادية .
- إعداد السياسات المتعلقة بحماية المستهلك وإعلامها بشكل واسع. لضمان الشفافية والإفصاح التام عن شروط وأحكام إستخدام المنتجات المالية من أجل تحقيق العدالة الإجتماعية.
- تشجيع المواطنين على الإدخار والإستثمار بالطرائق المثلى ووفق برامج موجهة لكافة شرائح المجتمع، من خلال تحفيز مقدمي الخدمات المالية على المنافسة وتوفير المنتجات المالية التي تناسب جميع إحتياجات وأذواق جميع الفئات الموجهة لها البرامج.
- معالجة تدني المستوى الثقافي والوعي المالي لدى الأشخاص من خلال تعزيز المناهج التعليمية بمواد وموضوعات توعوية وثقافية في المجال المالي.
- تمكين النظام المالي من ضبط عرض الخدمات المالية وفق الأسس والتشريعات النافذة والإلتزام بالمعايير الدولية للحد من مخاطر مزودي الخدمات المالية خارج الدائرة الرسمية.

[1] Genevieve Verdier et al., REVENUE MOBILIZATION FOR A RESILIENT AND INCLUSIVE RECOVERY IN THE. (International Monetary Fund, 2022), 26.

[2] Frederic De Mariz, Finance with A Purpose: Fintech, Development and Financial Inclusion in The Global Economy (World Scientific, 2022), 41.

[3] صلاح الدين وآخرون, الشمول المالي والميزة التنافسية تجارب محلية ودولية (الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع, 2022), 33–35.

- التقليل من تداول العملات الورقية والنقدية والاتجاه نحو المدفوعات الرسمية عبر القنوات المصرفية والمالية القانونية.

بالإضافة إلى ذلك يهدف الشمول المالي إلى[1] :

- توفير المعلومات الضرورية للعملاء في مختلف مراحل التعامل بينه وبين المؤسسات المالية المقدمة للخدمات.
- تحقيق معاملة شفافة وعادلة بين جميع العملاء لتسهيل وصولهم وإستفادتهم من الخدمات المالية المقدمة وبأسعار مناسبة.
- معالجة الشكاوي المقدمة من طرف المتعاملين وإتباع الحيادية التامة في التعامل معها.
- عصرنة المنتجات والخدمات المالية .

المطلب الثالث:أبعاد الشمول المالي

فضلت الهيئات المالية والدولية التركيز على ثلاثة أبعاد أساسية، محاولة منها تعزيز القدرة على تحديد أوجه المقارنة و معرفة مستويات الشمول المالي المحققة في جميع الدول على إختلاف إقتصادياتها.و سنعرضها فيما يلي:

1- بعد الوصول إلى الخدمات المالية:

يهتم هذا البعد بإمكانية الوصول إلى المؤسسات المالية والبنكية الرسمية، من خلال تحديد مستويات الوصول وتذليل العقبات المحتملة التي تحول دون القدرة على الإستفادة من الخدمات المالية الأساسية كفتح الحسابات البنكية أو الحصول على قروض بنكية نتيجة إرتفاع التكلفة. بالإضافة إلى ذلك يهتم هذا البعد بميزة القرب من نقاط تقديم هذه الخدمات المالية (نقاط إنتشار الفروع البنكية والمالية، أجهزة الصراف الآلي...)، بالإضافة إلى ضرورة تقديم كافة المعلومات والإستشارات اللازمة للعملاء وتمكينهم من معرفة جميع البيانات التي تتعلق بالوصول إلى الخدمات المالية وهذا يعد من بين العوامل المهمة التي تستقطب العملاء وتشكل ميزة تنافسية بين المؤسسات البنكية والمالية وتفتح المجال أمام العميل لإختيار أفضل البدائل من المؤسسات المالية التي تتناسب مع إحتياجاته المالية وتتوافق مع قدرته للوصول إلى خدماتها و الإستفادة منها[2].

ولقياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية يتم تحديد عدد نقاط الوصول، عدد أجهزة الصراف الآلي، عددحسابات النقود الإلكترونية. وتقدير الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.بالإضافة إلى تحديد عدد السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية ومقارنتها بنقطة وصول واحدة على الأقل.

---

[1] ليلى جبريل, "الشمول المالي ودوره في التطور المصرفي", مقال (blog), 31 ديسمبر، 2020 https://mqaall.com/financial-inclusion-role-banking-development/.

[2] سنان عبد الله هرجان وآخرون, "دعم عمليات التنمية المستدامة وقياس تأثير الشمول المالي عليها", مجلة جامعة جيهان-اربيل للعلوم الانسانية الاجتماعية 05, عدد 02 (2021), 63.

وهذه المؤشرات لم تعد وافية وكافية لقياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية، حسب الدراسات الحديثة فالعصر الحالي والتقدم التكنولوجي في المجال البنكي والمالي تجاوز الوصول التقليدي للخدمات المالية المقاس بعدد أجهزة الصراف الآلي وعدد الفروع، فالإبتكارات المالية والحلول التقنية الحديثة تمكنت من التغلب على عائق المسافة للوصول إلى الخدمات المالية من خلال الإعتماد على شبكات الإتصالات والإنترنت لتقديم الخدمات المالية[1]. وبالتالي لابد من مسايرة التطورات الراهنة ووضع مؤشرات تمكن من قياس هذا البعد للحكم على مستويات تحقيق الشمول المالي.

2- بعد إستخدام الخدمات المالية:

يشمل بعد الإستخدام الطريقة التي يستفيد من خلالها العميل من الخدمات المالية خلال فترة زمنية ومدى تواتر هذا الإستخدام كتنظيم المنتجات المالية عبر الزمن مثل: متوسط ميزانيات الإدخار وعدد الصفقات لكل حساب وعدد المدفوعات الإلكترونية، لذا لا يعد كل فرد أو مؤسسة لا تستخدم الخدمات المالية من المستبعدين ماليا ومن وجهة ثانية لايعبر وصول الأفراد والمؤسسات إلى الخدمات المالية شمول مالي[2]. فمفهوم الوصول لايعني إستخدامها بالضرورة، وهذا ما يطلق عليه الإستبعاد الذاتي أي عزوف الأشخاص عن إستخدام الخدمات المالية الرسمية لعوامل ذاتية قد تكون متعددة مثلا: لأسباب دينية أو ثقافية أو لأسباب أخرى و هذا ما ينتج عن عدم طلب الخدمات المالية[3]. ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل الموالي:

[1] 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, فلسطين, الجامعة الإسلامية -غزة, 2017), 12.

[2] أحمد عدنان غناوي و لورنس يحيى صالح, "تحليل فاعلية الشمول المالي لمعالجة الفقر في العراق مع إشارة الى التجربة النيجيرية", مجلةدراسات محاسبية ومالية عدد خاص بالمؤتمر العلمي الأول (2018),04.

[3] إيناس فهمى, "أثر الشمول المالي على التفاوت في توزيع الدخل في مصر", مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية 24, عدد 1 (1 يناير، 2023), 11.

شكل رقم(2-2) الفرق بين الإستبعاد الذاتي والإستبعاد الإجباري

المصدر: عبد الحليم غربي, "نحو إطار مفاهيمي للشمول المالي والمصرفي الإسلامي: دراسة تحليلية لأبعاده ومؤشّراته وتأثيراته", المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمصرفية 10, عدد 1 (30 يونيو، 2020): 12.

ويتم قياس مدى إستخدام الخدمات المالية من خلال مجموعة من المؤشرات تستند إلى[1]: عدد حسابات الوديعة المنتظمة أو حساب إئتمان،عدد المستفيدين من بوليصة التأمين.عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد.عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.عدد الأشخاص المستخدمين دائما لحساب بنكي.عدد المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة معينة.عدد التحويلات مالية محلية أو دولية المجراة من طرف البالغين.عدد المؤسسات المتوسطة والصغيرة المالكة لحسابات مالية رسمية وقروض قائمة.

3- بعد جودة الخدمات المالية:

ويعبر هذا البعد عن مواقف العملاء إتجاه طلب الخدمة المالية حسب وجهات نظرهم التي تعتبر تحديا حقيقيا أمام المهتمين والمختصين في تصميم وتقديم الخدمات المالية والقائمين على دراسة وقياس ومقارنة جودة الخدمة المالية إستنادا إلى أدلة واضحة [2]. فهو يعد من الأبعاد غير الواضحة وغير المباشرة لإرتباطه بعوامل أخرى قد تكون ملموسة أو غير ملموسة[3].

[1] محمد بوسماحة, "آلية تطبيق الحوكمة في البنوك في ظل الشمول المالي", مجلة المنهل الاقتصادي 5, عدد 1 (10 مايو، 2022), 197.

[2] يونس شميسة و علي بوعبد الله, "الشمول المالي في المنطقة العربية بين الواقع والتحديات خلال الفترة (2011-2017)", التكامل الاقتصادي 11, عدد 2 (29 مارس، 2023), 78.

[3] مصطفى سلام عبد الرضا, محمد مجيد جواد, و حيدر محمد كريم, "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز استراتيجية الشمول المالي بحث استطلاعي لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والخليج التجاري ", Warith Journal of Scientific Research 2, عدد 1 (22 يونيو، 2020), 156.

ويقاس بعد جودة الخدمات المالية من خلال[1]: تحديد القدرة على تحمل التكاليف، قياس الشفافية في المعاملات و مستوى حماية المستهلك، درجة الراحة والسهولة لإتمام المعاملات، مستوى التثقيف المالي والمتعلق بمدى معرفة البالغين للمصطلحات المالية الأساسية، نسبة المديونية وطرق المعالجة والتصدي للأزمات المالية من قبل العملاء وغيرها.

ولتوضيح طرق قياس بعد جودة الخدمات المالية ، وضع التحالف العالمي للشمول المالي AFI مجموعة من المؤشرات يمكن توضيحها في الجدول التالي:

جدول رقم(2- 1) مؤشرات قياس جودة الخدمات المالية.

المؤشر	طريقة القياس
القدرة على تحمل التكاليف	متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب أساسي بناء على الحد الأدنى الرسمي للأجور.
	متوسط الرسوم السنوية للإحتفاظ بحساب جاري أساسي.
	متوسط تكلفة تحويلات الإئتمان.
الشفافية	نسبة العملاء الذين أفادوا بتلقيهم معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية إنعقاد القرض المالي.
	وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة.
الراحة والسهولة	مدى وجود قانون أو لائحة للشكاوي والتعامل بين المستخدمين والمؤسسة المالية.
	مدى وجود إمكانية اللجوء إلى العدالة لحل المشاكل المتعلقة بالخدمات المالية في الشهور الستة الأخيرة وتم حلها.
	نسبة العملاء الذين لديهم ودائع تم تغطيتها بواسطة صندوق تأمين الودائع.
التثقيف المالي	نسبة البالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الأساسيةمثل: معدل المخاطرة، التضخم،والتنويع.
	نسبة البالغين الذين لهم القدرة على إعداد ميزانية لهم كل شهر.
العوائق الإئتمانية	نسبة الوحدات الإدارية في المناطق الحضرية على الأقل بثلاثة فروع مالية رسمية للمؤسسات.
	نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على آخر قرض مصرفي.
	مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات حول سوق الإئتمان.

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتمادعلى: الاء القاضي, "الشمول المالي والأداءالاقتصادي بالتطبيق على مصر", المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية 32, عدد 4 (1 ديسمبر، 2018): 39–41.

ومن خلال ما ذكر سابقا يمكن إيجاز أبعاد الشمول المالي في الشكل الموالي:

[1] هارون عطيل و محمد أمين مصطفاوي, "الشمول المالي ومؤشرات قياسه العالمية والمحلية", الاقتصاد والتنمية 8, عدد 1 (30 يونيو، 2020), 51.

شكل رقم(2- 3) أبعاد الشمول المالي.

المصدر: بشار أحمد العراقي و سمير فخري نعمة, "المحددات الرئيسة للشمول المالي في البلدان العربية", المجلة العراقية للعلوم الادارية 12, عدد 67 (30 نوفمبر، 2019): 186.

المطلب الرابع: مؤشرات قياس الشمول المالي

تعتبر آليات وطرق قياس مؤشر الشمول المالي من المواضيع الناشئة وهذا يعود إلى حداثة مصطلح الشمول المالي، لذا مرت مؤشرات الشمول المالي بتطورات مستمرة في العديد من الدراسات وإختلفت حسب طريقة تعريف الشمول المالي الإجرائي والكثير منها إعتمد في قياس مستويات الشمول المالي على المسوحات الوطنية والتي تشمل معلومات وبيانات حول توفر الخدمات البنكية مثل عدد الحسابات البنكية و إمكانية الوصول إليها ، والبعض الآخر إعتبر آلية قياس مؤشرات الشمول المالي مشابهة لآليات قياس مؤشرات التنمية المعتمدة في المؤسسات الدولية[1].

ولتسهيل عملية المقارنة بين بيانات الدول وتحديد نسب التفاوت في مستويات تحقيق الشمول المالي، إتفق قادة المجموعة العشرينG20 مع الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي GPFI خلال سنة 2012 في قمة (لوس كابوس) على جملة من مؤشرات قياس الأبعاد الرئيسية للشمول المالي ويمكن توضيحها في الجدول التالي:

[1] خالد محمد الشرمان, "الشمول المالي او الأداء الإقتصادي في الأردن" (مذكرة ماجستير, الاردن, جامعة اليرموك, 2018), 32.

جدول رقم(2-2) مؤشرات قياس الشمول المالي وفق المعايير الدولية:

الرقم	الفئات	المؤشرات	الأبعاد القياسية
1	حسابات الإيداع (الأفراد)	نسبة البالغين الذين يحتفظون بحساب في مؤسسات مالية رسمية	عدد المودعين لكل 1000 من البالغين أو عدد حساب الودائع لكل 1000 من الكبار
2	حسابات الإئتمان(الأفراد)	نسبة البالغين الحاصلين على قرض واحد على الأقل غير مسدد من مؤسسة مالية رسمية	عدد المقترضين لكل 1000من البالغين أو عدد القروض لكل 1000 من الكبار
3	حسابات الإيداع (الشركات)	نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تحتفظ بحساب لدى مؤسسة مالية رسمية	عدد حسابات الإيداع للشركات الصغيرة والمتوسطة /إجمالي عدد الشركات
4	حسابات الإئتمان(الشركات)	نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة الحاصلة على قرض واحد على الاقل غير مسدد من مؤسسة مالية رسمية	عدد القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة غير المسددة/إجمالي عدد القروض القائمة
5	عدد الفروع	عدد الفروع المنتشرة في المناطق	عدد الفروع لكل 1000 من السكان البالغين
6	عدد اجهزة الصراف الآلي	عدد اجهزة الصراف الآلي المنتشرة في المناطق	عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100 ألف من السكان البالغين
7	عدد نقاط الخدمة أو البيع(POS)	عدد نقاط البيع المنتشرة في المناطق	عددالفروع أو نقاط البيع لكل 100 ألف من السكان البالغين
8	المعاملات المالية غير النقدية	• التحويلات المالية • الشيكات • بطاقة الإئتمان Credit Card • بطاقة الخصم Debet Card • بطاقة الخصم المباشر ATM	• نسبة العملاء الذين يستقبلون حوالات مالية محلية أو دولية • عدد الشيكات لكل 100 ألف من السكان البالغين • عدد بطاقات الإئتمان لكل 100 ألف من السكان البالغين. • عدد بطاقات الخصم لكل 100 ألف من السكان البالغين • عدد بطاقات ATM لكل 100 ألف من السكان البالغين
9	المعاملات عبر الهاتف المحمول	إنتشار خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول بين الأفراد	نسبة الأفراد الذين يستخدمون الهاتف المحمول لتسديد دفعاتهم إلى السكان البالغين

المصدر: عادل عبد العزيز السن, "دور الشمول المالي في تحقيق الإستقرار والنمو الإقتصادي", مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية 05, عدد 02 (2019): 21–23.

ونظرا لتعدد مؤشرات القياس وتنوعها تم وضع مؤشر مركب للشمول المالي يستند إلى المؤشرات المأخوذة من قاعدة بيانات التطور المالي العالمي الصادرة عن البنك الدولي، ويعمل المؤشر المركب على تقليص البيانات متعددة الأبعاد وإيجازها بحيث يتم تحليل المكونات الرئيسية. ويجمع هذا التحليل مؤشرات منفردة تربطها علاقات خطية متعددة لتشكل مؤشرا مركبا يرصد أكبر قدر ممكن من المعلومات المشتركة بين المؤشرات المنفردة ، ثم أخذ أعلى درجة تباين ممكنة في مجموعة المؤشرات بإستخدام أقل عدد ممكن من العوامل. والمؤشر المركب يعتمد على الأبعاد الإحصائية للبيانات ونظرا لإتساع نطاق هذه العملية بطبيعتها يمكن تفسير العنصر الرئيسي الأول لتخليص المعلومات الكامنة عن درجة الشمول المالي والمعلومات المجمعة من هذه المؤشرات المالية المختلفة تشكل حوالي 80% من التباين في البيانات [1].

أهم المؤشرات العالمية لقياس الشمول المالي:

تُقاس مستويات الشمول المالي بالاعتماد على العديد من المؤشرات العالمية التي تقدم صورة عن المؤشرات المحورية التي تعمل على تحقيقه، ومن أهمها نجد:

✓ قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي:

تنتمي هذه القاعدة إلى البنك الدولي وتتضمن مجموعة بيانات شاملة منذ سنة 2011 حول كيفية قيام البالغين بالإدخار، والاقتراض، وسداد المدفوعات، وإدارة المخاطر المالية وتم تحديث القاعدة سنة 2017 وأدرجت ضمنها بيانات مستحدثة تتعلق بالتكنولوجيا المالية مثل المعاملات المالية عبر الوسائط الإلكترونية كالهاتف المحمول وشبكة الإنترنت،وتم إجراء مقابلات مع أكثر من 150 ألف شخص في مختلف دول العالم [2].

✓ مؤشرالشمول المالي FII:

إعتمدت الدراسات التي أجراها عدد من الباحثين لوضع مؤشر لقياس مستويات الشمول المالي على العديد من الأبعاد، ومن بين أهم هذه الدراسات دراسة كل من: Peria Beck, Demirguc-Kunt & Martinez ودراسة Sarma حيث إعتمدت الدراسة الأولى على ثمانية أبعاد سكانية وجغرافية لقياس مستويات الشمول المالي، أما الدراسة الثانية فاستندت في تأسيس مؤشر الشمول المالي **FII** على مؤشر التنمية البشرية **HDI** لمقارنة تطور مستويات الشمول المالي في 49 دولة وما يؤخذ على هذا المؤشر إغفاله لخدمات التأمين والأوراق المالية، ويقوم مؤشر الشمول المالي على ثلاثة أبعاد رئيسية وهي مدى التغلغل أو الإختراق والتوافر والإستخدام[3]ويمكن توضيحها في الشكل التالي:

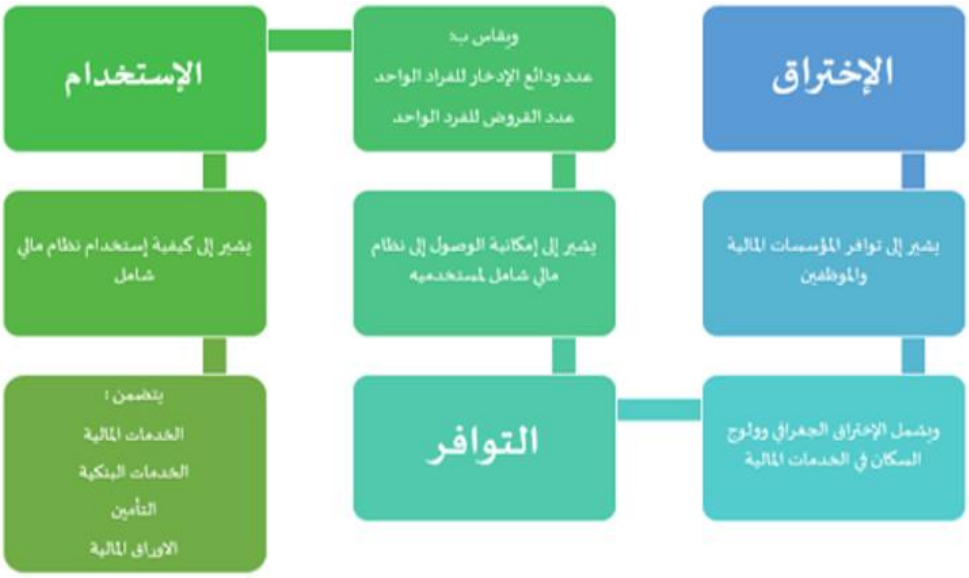
---

[1] International Monetary Fund Middle East and Central Asia Dept, Saudi Arabia: Selected Issues (International Monetary Fund, 2018), 68.

[2] قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي | البيانات | بوابة الشمول المالي للتنمية ,'تاريخ الوصول 25 أوت 2023 , https://www.findevgateway.org/ar.

[3] سهير محمود معتوق, إيمان حسن على, و هناء محمود سيد, "الشمول المالي", المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية 35, عدد عدد متخصص فى العلوم الاقتصادية (1 مارس، 2021), 99.

الشكل (2-4) أبعاد مؤشر الشمول المالي FII



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: سهير محمود معتوق، إيمان حسن علي وهناء محمود سيد،" الشمول المالي"، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية 35، عدد متخصص في العلوم الإقتصادية(1مارس،2021)،99

✓ **المؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية:**

تم إطلاق هذا المؤشر سنة 2011 من طرف البنك الدولي بالتعاون مع مؤسسة غالوب (The Gallup Organization) في أكثر من 140 دولة عبر العالم ، وهو يُعنَى بدراسة سلوك وإتجاه الأفراد نحو مختلف الخدمات المالية الرسمية والمتمثلة في : الإقتراض، الإدخار، سداد المدفوعات وإدارةالمخاطر المالية، ويقوم هذا المؤشر بتتبع التقدم المحرز على صعيد الخدمات المالية عبر العالم بمرور الزمن بالإضافة إلى قياس الفجوة بين الجنسين ويعد هذا المؤشر الأشمل عالميا من حيث ترصد عملية تعميم الخدمات المالية الرسمية[1].

✓ **مؤشر المعرفة المالية:**

تشكل المستويات المنخفضة من المعرفة والقراءة والكتابة المالية المتزامنة مع إنخفاض الدخل أهم التحديات التي تعيق تحقيق مستويات مرتفعة من الشمول المالي ، فالفرد بحاجة إلى حد أدنى من المعرفة المالية لإدارة أموره المالية وهو شبيه إلى حد كبير بالثقافة الطبية لمعرفة مستويات صحته وطرق العلاج[2]، حيث أن الفرص المتاحة للأفراد تؤدي في الكثير من الأحيان إلى تراكم الديون والتخلف عن سداد القروض وغيرها من حالات الإعسار المالي والإفلاس، وهذا ينطبق على النساء والرجال والشباب أيضا الأقل تعليما، فالثقافة المالية تساعد على إدارة الأموال واتخاذ

[1] عبد الفتاح الجبالي, "الشمول المالي والتعاملات النقودية في المجتمع المصري: الواقع وآليات التعزيز" (مركز الأهرام للدراسات السياسية والإستراتيجية, 2022): 02.

[2] هارون عطيل و محمد أمين مصطفاوي،"الشمول المالي ومؤشرات قياسه العالمية والمحلية",مرجع سبق ذكره: 52.

القرارات المالية بشكل عقلاني وسليم كما تساهم في التخطيط الجيد للإدخار للتقاعد وتنويع الإستثمارات بهدف تقليل المخاطر[1]. ولتزايد أهمية الثقافة المالية في العالم. حيث قام البنك الدولي ومؤسسة "غالوب" للإستطلاعات بالتعاون مع "ستاندردأند بورز" بإصدار مؤشر المعرفة العالمي عام 2015 ، وهو مؤشر سنوي يقيس مدى إلمام الشعوب بالمفاهيم المالية الأساسية وقد شمل الإستطلاع أكثر من 150 ألف شخص في نحو 144 دولة عبر العالم، ويهتم بتقييم قدرة الأفراد على فهم المصطلحات المالية الأساسية [2].

المبحث الثاني: مقومات الشمول المالي وتأثيراته الأساسية

يرتكز الشمول المالي على العديد من المبادئ التي تساعد في تحسين مستوياته، والتي يجب أن تتوافق مع العناصر الضرورية التي تعمل كمحددات أساسية له،مع توفير العوامل التي تضمن بيئة محفزة وجذابة لإستقطاب الفئات الأضعف في المجتمع لاسيما النساء، الأطفال، كبار السن وذوي الإعاقة، لتحقيق النمو الشامل في جميع القطاعات .

المطلب الأول: مبادئ الشمول المالي

يحول تنوع التركيبة السكانية والبيئات التنظيمية وعوامل أخرى دون إيجاد حل بسيط جاهز لتحسين الشمول المالي. وإدراكا لذلك، لم تحدد مجموعة خبراء الشمول المالي التابعة لمجموعة العشرين، والتي تم إنشاؤها استجابة للأزمة المالية العالمية نموذجا شاملا لسياسة الشمول المالي، بل حددت تسعة مبادئ لإنجاح عملية تحقيقه تعتمد على تجارب البلدان التي عززت الشمول المالي بشكل فعال. إن هذه المبادئ للمجموعة العشرين من أجل الإدماج المالي المبتكر ليست وصفات صارمة ولكنها مؤشرات مبنية على تجارب دول معينة، وهي تمثل الخصائص الأساسية اللازمة لتعزيز الشمول المالي بشكل أكبر ولإستيعاب تنوع هذه التجارب ومعرفة أن الشمول المالي ليس علما دقيقا. من الضروري اختبار هذه المبادئ وتعلمها وتطبيقها بشكل فعال، وتكييفها مع الظروف الفريدة لكل بلد. تم إعتماد هذه المبادئ من قبل قادة مجموعة العشرين في قمة تورنتو في مايو 2010 والتي دعمت إنشاء الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي (GPFI) في قمة سيول في نوفمبر 2010. وهذه الأخيرة تعمل على التنسيق بين دول مجموعة العشرين والدول غير الأعضاء فيها ، جنبا إلى جنب مع الشركاء في القطاع الخاص والمجتمع المدني والمنظمات الدولية ، وغيرهم ممن لهم مصلحة في زيادة مستويات الشمول المالي. وتتمثل المبادئ التسعة فيما يلي[3]:

القيادة : وتعني وجود التزام حكومي واسع النطاق بالشمول المالي للمساعدة في التخفيف من حدة الفقر. والتي غالبا ما تقترن بالتعاون، وهي موضوع متكرر في جميع دراسات الحالة الإحدى عشرة. على سبيل المثال في نيجيريا لعب البنك

[1] "الثقافة المالية في العالم العربي : شرط أساسي لتحقيق الشمول المالي" (إتحاد المصارف العربية, 2017), 17.

[2] مفتاح غزال و مراد بركات, "الثقافة المالية كآلية أساسية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية", مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة 03, عدد 01 (2020), 50.

[3] (AFI) Alliance for Financial Inclusion and GPFI Global Partnership for Financial Inclusion, 'BRINGING THE PRINCIPLES TO LIFE The G20 Principles for Innovative Financial InclusionEleven Country Case Studies', 2011, 2–4, www.gpfi.org.

المركزي النيجيري (CBN) دورا قياديا قويا باستمرار في الدفاع عن الشمول المالي، بوضع اللوائح وجمع الأطراف معا لصياغة أجندة مشتركة. وبالمثل فقد جعل البنك المركزي البرازيلي من الشمول المالي أحد أهدافه الإستراتيجية وجزءا أساسيا من مهمته لضمان سلامة وفعالية نظامه المالي الوطني (SNF). وقد تم دعم ذلك من خلال مشروع الشمول المالي، المصمم لتعزيز الشراكات بين القطاعين العام والخاص. كما أثبتت البرازيل ودول أخرى، ضرورة أن تكون القيادة مدعومة برؤية مشتركة، ومنجزات ملموسة، وأهداف واضحة.

التنوع: ويقصد به تنفيذ نهج السياسة العامة التي تعزز المنافسة وتوفر حوافز قائمة على السوق لتوفير الوصول المالي المستدام واستخدام مجموعة واسعة من الخدمات الميسورة التكلفة (الادخار والائتمان والمدفوعات والتحويلات والتأمين) بالإضافة إلى وجود مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات.

ولتوضيح تنوع كل من مقدمي الخدمات المالية والمنتجات، في العديد من البلدان على الرغم من الحذر الأولي في السماح لمقدمي الخدمات الجدد بدخول السوق نجد على سبيل المثال: إندونيسيا تحتضن كلا من التنوع المؤسسي وتنوع المنتجات بدءا من البنوك العالمية الكبيرة إلى المؤسسات المجتمعية الصغيرة الحجم، والأعداد المتزايدة من منافذ الخدمات البنكية الإسلامية، احتياجات المنتج والخدمة، تشمل الأمثلة الأخرى للتنوع نماذج الخدمات البنكية للوكيل في البرازيل وروسيا وبرنامج تحرير الفروع في الفلبين.

الابتكار : تعزيز الابتكار التكنولوجي والمؤسسي كوسيلة لتوسيع الوصول إلى النظام المالي واستخدامه، بما في ذلك معالجة نقاط الضعف في البنية التحتية ويركز بشكل أساسي على تبني الفرص التكنولوجية أو غيرها من الفرص لزيادة وصول المستهلكين، ولاسيما الفقراء منهم إلى الخدمات والمنتجات المالية، مثل الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول، وشبكات البنوك المراسلة، وغيرها من قنوات تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في كينيا من خلال إعتمادها على نظام الدفع M-PESA، الذي يوضح بقوة إمكانات الابتكارات التكنولوجية فضلاً عن القيادة القوية، كما أطلقت دول أخرى برامج جديدة لتحفيز السوق على سبيل المثال خطة القروض الكورية، التي تحفز المؤسسات المالية على تقديم قروض لشرائح محددة من العملاء، بما في ذلك العائلات ذات الدخل المنخفض والشركات الصغيرة ،. وكمثال آخر إنشاء تركيا لسوق رأس مال جديد للشركات الصغيرة والمتوسطة. وهناك العديد من دراسات الحالة التي تكشف عن الكثير من الأمثلة الأخرى للابتكارات التي تهدف إلى تمكين العملاء من إتخاذ قرارات رشيدة بشأن الأعمال التجارية الصغيرة والتمويل لحمايتهم من الاحتيال وسوء المعاملة.

الحماية والتمكين: تشجيع اتباع نهج شامل لحماية المستهلك يعترف بأدوار الحكومة ومقدمي الخدمات والمستهلكين.

التمكين: إن الإستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع تتطلب مستوى معين من الوعي المالي وهذا ما يسعى لتحقيقه هذا المبدأ.

تعتبر حماية المستهلك وتمكينه مبدأين منفصلين، ومع ذلك تعتبرهما الدول في كثير من الأحيان ركائز مكملة وحاسمة لمبادرات الشمول المالي. على سبيل المثال نجد روسيا تكمل مبادرات جانب العرض لتعزيز الوصول إلى أنظمة الدفع

والحسابات البنكية من خلال استراتيجية واضحة لجانب الطلب، وتشمل هذه المبادرة إطارا لحماية المستهلك وبرامج محو الأمية المالية التي تم تطويرها من خلال الشراكات بين القطاعين العام والخاص. ومن ناحية أخرى ، تعتبر المكسيك وبيرو حماية المستهلك وسيلة لضمان الشفافية وتوفير آليات لمعالجة مشاكل المستهلكين وبإدراك العديد من البلدان أهمية التثقيف المالي في تمكين المستهلكين، قامت بإتباع مناهج مختلفة مع مجموعات مستهدفة مختلفة هي الأخرى وفي سياقات دول متعددة لذلك يجب مراقبة هذه البرامج بعناية لإتاحة أوجه المقارنة وتقييمها للخروج بنتائج هادفة ويمكن تعميمها.

التعاون: من خلال خلق بيئة مؤسسية ذات خطوط واضحة للمساءلة والتنسيق داخل الحكومة وتشجيع الشراكات والتشاور المباشر بين الحكومة وقطاع الأعمال وأصحاب المصلحة الآخرين.

لا يقتصر التعاون على العمل البناء مع هيئات القطاع العام ذات الصلة، مثل المنظم والبنوك المركزية فحسب، بل يشمل أيضا التواصل مع الجهات الفاعلة في القطاع الخاص. يعتبر التفاعل بين السياسة العامة والمصالح التجارية موضوعا متكررا في العديد من دراسات الحالة. ويقتضي إتخاذ مجموعة من التدابير المقيدة والحوافز في التنظيم والإشراف والمراقبة. التصور العام للقطاع العام هو أنه يجب أن يعمل كرائد عند الضرورة ، ولكن يجب أن يتراجع بمجرد إشراكه مع الجهات الفاعلة الخاصة بنجاح، كما حدث في المكسيك. السهولة التي يمكن أن يحدث بها هذا تختلف من حالة إلى أخرى اعتمادا على السياق والفرصة.

المعرفة : وتعني وضع سياسة مبنية على الأدلة من خلال قياس التقدم والنظر في نهج "الاختبار والتعلم" التدريجي من قبل كل من المنظمين ومقدمي الخدمات ولا سيما البيانات ، فهي مفتاح لسياسات الشمول المالي الفعالة. وهناك إجماع عام بوجود نقص في البيانات عالية الجودة وأن الحصول عليها سواء عن طريق المسوح المنزلية المتكررة أو تجارب المراقبة العشوائية أو الطرق الأخرى يمثل تحديا من منظور الموارد والمنظور التنظيمي. وأظهرت تجربة المكسيك في مجال جمع البيانات طريقة محتملة للمضي قدما من خلال جمع مجموعة من الأدلة من جانب العرض والطلب. كما خطت المملكة المتحدة تحت قيادة فرقة العمل المعنية بالشمول المالي خطوات كبيرة في جمع الأدلة اللازمة لإثبات أهمية الابتكارات من أجل الشمول المالي من خلال تقديم دليل دقيق على تكاليف الاستبعاد المالي لكل من الفرد والمجتمع .

التناسب: بناء سياسة وإطار تنظيمي يتناسب مع المخاطر التي ينطوي عليها تطوير المنتجات والخدمات المبتكرة، ويستند إلى فهم الثغرات والحواجز في التنظيم الحالي.

الإطار: الأخذ بعين الاعتبار الإطار التنظيمي الذي يعكس المعايير الدولية والظروف الوطنية ودعم المشهد التنافسي: نظام مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب المناسب والمرن والقائم على المخاطر، شروط استخدام الوكلاء كواجهة للعميل لتحقيق قابلية التشغيل البيني والترابط على نطاق واسع.

التناسب وإطار العمل مرتبطان ارتباطا وثيقا بالمبادئ ولكنهما أقل فهما ويبدو أنهما مجالان يتطلبان المزيد من الفهم فيما يتعلق بموازنة المخاطر والمكافآت. لذلك قد يكون تنفيذ هذه المبادئ صعبا لكن العديد من البلدان قد أحرزت تقدما كبيرا فيما يتعلق بمبدأ التناسب، فإن التغييرات التي أدخلت على اللوائح التنظيمية في الفلبين جعلت من الممكن لمؤسسات التمويل الأصغر إنشاء وجود لها بفعالية من حيث التكلفة وقللت من الحواجز التي تحول دون وصول العملاء. وتركيا بدورها طبقت بنجاح مبدأ الإطار في سياسات الشمول المالي مساهمة من التحالف من أجل الشمول المالي تستهدف الشركات الصغيرة والمتوسطة. بالإضافة إلى النهج القائم على المخاطر المتناسب تجاه تنظيم مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والذي يوفر المرونة المناسبة للشركات الصغيرة والمتوسطة، فقد أنشأت الدولة إطارا تشريعيا شاملا لدعم الشركات الصغيرة وتقليل العبء الإداري أثناء قيامها بإضفاء الطابع الرسمي على أنشطتها لأول مرة.

المطلب الثاني:المحددات الأساسية للشمول المالي

أوجدت الدراسات والأبحاث في قضايا تحقيق الشمول المالي على مستوى العديد من الدول مثل الصين، الأرجنتين، الهند البيرو ونيجيريا وغيرها من الدول. بالتركيز على المؤشرات الثلاثة الرئيسية للشمول المالي: امتلاك حساب بنكي ، والادخار في حساب بنكي واستخدام القروض البنكية. وجدوا أن الدخل هو المحدد الرئيسي للشمول المالي بالإضافة إلى عوامل أخرى لا تقل أهمية عنه تؤثر تأثيرا مباشرا في الوصول واستخدام الخدمات البنكية والمتمثلة في: التعليم والمعرفة المالية، الهيكل الاجتماعي والاقتصادي والبيئي في تشكيل العادات البنكية للأفراد، الكثافة السكانية، السمات الفردية واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات[1]. لذا سنحاول التطرق إلى البعض منها فيما يلي:

- **الدخل:**

يعتبر محدودي الدخل هم الفئات الأكثر عرضة إلى الإستبعاد المالي بحكم عدم إلمامهم بالخدمات والمنتجات المالية وإنخفاض دخلهم وبالنظر إلى المعدلات الدولية نجد أن محدودي الدخل يمثلون نسبة 50% من الأشخاص الذين لا يمتلكون حسابات بنكية عبر العالم[2]. فالدخل يمثل أحد المؤشرات الأساسية المستخدمة لقياس النمو الإقتصادي ومحدد لدرجته، إلا أن بنوده تختلف من دولة إلى أخرى، وهنالك معايير رئيسية يمكن من خلالها معالجته وهي: الدخل الوطني الكلي، الدخل الوطني المقترح ومتوسط الدخل الفردي[3]،ترجع الإختلافات الملحوظة عبر البلدان والمناطق في مستويات الدخل إلى الظروف الهيكلية للاقتصاد، فتوسيع نطاق الخدمات المالية الرسمية لتشمل عدد أكبر من السكان تتطلب تكاليف معينة لذا نجد البنوك والمؤسسات المالية الأخرى توجه خدماتها للأفراد المحتملين ذوي الدخل المرتفع فتكاليف الحصول على الخدمات المالية تكون أقل مقارنة بدخولهم وبطبيعة الحال نجد أن البلدان

[1] Ayoub Rabhi and Amina Haoudi, 'Les Déterminants de de l'inclusion Financière En Afrique : Évidence Sur La Détention d'un Compte Courant', 2018, 7–8.

[2] "سياسات الشمول المالي في المملكة العربية السعودية :الوصول إلى الأقل حظا" (مؤسسة الملك خالد, 2018), 20.

[3] سمر الأمير غازى عبدالحميد, "إطار مقترح لتقييم دور الشمول المالي في تحقيق النمو الإحتوائي (دراسة تطبيقية علي جمهورية مصر العربية)", مجلة الدراسات المالية والتجارية, عدد 01 (2019),277.

التي تتمتع بظروف هيكلية جيدة تحقق مستويات عالية من الشمول المالي[1]. ولطالما شكل التفاوت في توزيع الدخل إحدى المشاكل الخطيرة التي تواجه الاقتصاد العالمي ولاسيما الدول النامية الأقل دخلا، لذا إستهدفت سياسات الشمول المالي تحقيق العدالة والإنصاف في توزيع الدخل في مختلف المجتمعات من خلال تمكين الشرائح المهمشة والفقراء من الإستفادة والحصول على الخدمات المالية الرسمية وكذلك دمج المؤسسات المتوسطة والمشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر ضمن الإقتصاد الرسمي للحد من مشكلة تفاوت توزيع الدخل وتحقيق التنمية الإقتصادية وتعزيز الرخاء المشترك[2].

- **التضخم:**

جاء في الكثير من الأدبيات أن مستويات الشمول المالي المرتفعة لا تؤثر في النمو الإقتصادي ومستويات الفقر فحسب وإنما تساهم في تفعيل آليات السياسة النقدية والسيطرة على المعروض النقدي والتحكم في التضخم[3]. وهذا الأخير يعتبر تَحدٍ واضح أمام قدرة الأفراد على الإدخار في حالة تحقيق الإقتصاد لرقم مزدوج منه (التضخم) وما يصاحبه من آثار على الفائدة الحقيقية والخسارة المستمرة في قيمة النقود، الأمر الذي يدفع المدخرين إلى تفضيل الطرق غير الرسمية لتحقيق المنفعة[4].

- **الثقافة والوعي المالي:**

ويعتبر من العوامل الأقل تأثيرا بإعتباره عامل غير هيكلي ويمكن معالجة نقصه ومحدوديته عن طريق إحتوائه عبر الحملات الإعلانية والتوعوية المكثفة[5]. ولا يتأتى ذلك إلا بإيلاء الدول إهتمام كاف بموضوع التثقيف والتوعية المالية من خلال وضع الإستراتيجيات الكفيلة التي تعزز مستويات التعليم المالي بالإشتراك والتنسيق مع عدة جهات حكومية وخاصة والأطراف ذوي العلاقة (البنوك وغيرها من المؤسسات المالية) لرفع مستويات الوعي المالي لدى الفئات المستهدفة ومساعدتها على إتخاذ قرارات سليمة نابعة من المعرفة الكافية والمتعلقة بكافة جوانب المنتجات المالية وإدراك الحقوق والمسؤوليات لكل من مقدمي الخدمات المالية الرسمية ومتلقيها[6].

---

[1] Adolfo Barajas et al., « Financial Inclusion » (OXFORD UNIVERSITY PRESS, 2022), 127-128,

[2] منال محمد الحسانين عفان, "تركز الدخل بين الاقتصاد الخفى و الشمول المالى فى مصر(المشكلة والعلاج)", التجارة والتمويل 39, عدد 1 (1 أبريل، 2019),36–43.

[3] سهير محمود معتوق, إيمان حسن على, و هناء محمود سيد, "تقدير تأثير الشمول المالي على السياسة النقدية", المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية 35, عدد عدد متخصص فى العلوم الاقتصادية (1 مارس، 2021),146.

[4] نهلة أبو العز, "أثر الشمول المالي على النمو الإقتصادي في مصر خلال الفترة 2005-2018", في المؤتمر العلمي الدولي الثاني (مصر: كلية الإدارة والإقتصاد ونظم المعلومات جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا, 2021), 09.

[5] أحمد يحي محمد علي عبد الله, "دور الشمول المالي في ترشيد الدعم في الإقتصاد المصري", المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية ,03 عدد 02 (2022), 488.

[6] آسيا سعدان و نصيرة محاجبية, "واقع الشمول المالي في المغرب العربي-دراسة مقارنة:الجزائر، تونس والمغرب-", مجلة دراسات وابحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والإجتماعية 10, عدد 03 (2018), 749–750.

- **مكان المعيشة:**

وهو من المحددات المهمة والتي تعكس قدرة المؤسسات والأفراد المتواجدين بالمناطق الريفية على الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية الأساسية، ففي الغالب نجد أن هذه الفئة من المجتمعات تعاني من الإستبعاد المالي بسبب إحجام المؤسسات المالية الرسمية على فتح فروع لها أو الإنتقال إلى هذه المناطق الجغرافية التي يقطنها الأفراد ذوي الدخل المنخفض ، لذا يعد البعد الجغرافي أهم عوامل الإستبعاد المالي[1].

- **العمر (السن):**

يعتبر من العوامل المهمة لتحديد أسباب الإستبعاد المالي للأفراد وعدم حصولهم على الخدمات البنكية ومن بين الدراسات التي أجريت وبحثت في هذا الموضوع نجد دراسة Radermecker (2015) والتي كان موضوعها يتعلق بتحديد الفئات العمرية المعنية بالإستبعاد المالي وتحديد الأسباب وراء ذلك، وتبين من خلال هذه الدراسة أن الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 15 خمسة عشر عاما هم الفئة غير المعنية بالإستبعاد المالي لإمتلاكهم حسابات بنكية يسيرها الكبار أي الأفراد البالغين في الأسرة، ولكن عند بلوغ هؤلاء الأطفال إلى سن معينة تقل ميولاتهم لفتح حسابات بنكية ويعتمد الأغلبية منهم على حساب أحد أفراد الأسرة للحصول على الخدمات المالية، لذا أولى الباحثين أهمية لعامل العمر في تحسين الإدماج المالي لتحقيق مستويات مرتفعة من الشمول المالي[2].

- **الجنس:**

تظهر البيانات المصنفة حسب الجنس الخاصة بمستويات الشمول المالي وجود فجوة بين النساء والرجال وتختلف حدتها من بلد إلى آخر وتعود أساسا إلى الإختلافات الوطنية ومن أهمها معدلات نشاط النساء، وهذه المسألة أثارت المزيد من الإهتمام[3]، لاسيما لدى الباحثين والمختصين الاقتصاديين في العالم بشكل عام وفي إفريقيا بشكل خاص من خلال أعمالهم البحثية التي تتمحور حول موضوع إدماج المرأة ماليا وتمكينها إقتصاديا للتقليل من حالات الإقصاء الإجتماعي والتهميش الاقتصادي[4]، للعمل على تحسين عملية صنع القرار المالي المشترك على مستوى الأسر، وهذا لا يتحقق إلا بوصول المرأة إلى الموارد المالية والتحكم فيها، فلاتزال المرأة أقل قدرة على إتخاذ القرار بشأن كيفية إدارة موارد الأسرة وإستثمارها ما لم تستقل ماليا. والمناهج المتبعة في العديد من الدول التي تركز على الأسر وإستثماراتها ترى أنه لابد من إستكمال مناهج محو الأمية المالية لكلا الجنسين داخل الأسرة الواحدة لاسيما الإناث والأفراد الأقل سنا، وذلك بتمكينهم من إتخاذ قرارات مالية مستقلة تتعلق بعملهم وأنشطتهم الإقتصادية و تحسين قدراتهم في تقييم المخاطر وتحديد المعرفة والمهارات اللازمة لتحقيق الأهداف المالية المشتركة والمتفق عليها على مستوى

[1] سالم محمد معطش جمعان العنزي, "تطوير أداء التدقيق الداخلي في البنوك الكويتية كمدخل مقترح للحد من مخاطر الشمول المالي دراسة ميدانية على البنوك الكويتية", المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية ,06 عدد 01 (2020), 247.

[2] Abdelafateh Mohamed ABBES, 'LES DÉTERMINANTS SOCIO-ÉCONOMIQUES DE L'INCLUSION FINANCIÈRE DANS LES PAYS DE LA RÉGION MENA', Les Cahiers Du Cread 38, no. 01 (2022), 12–13,

[3] International Monetary Fund Secretary's Department, Rapport annuel 2019 du Fonds monétaire international (International Monetary Fund, 2019), 41.

[4] Alioune Niang Mbaye, Inclusion financière et autonomisation des femmes pour un développement local (Editions Le Harmattan, 2023), 21.

الأسرة والتي تشمل: زيادة المدخرات أو الإستثمار أو تسديد الديون وغيرها وهذه المناهج مفيدة جدا خاصة للأسر الريفية التي يلعب أفرادها أدوار مختلفة ولكنها متكاملة في المؤسسة العائلية[1].

- **مستندات إثبات الهوية:**

يشترط للحصول على الخدمات المالية الرسمية إثبات هوية المستفيد للقيام بإجراء التحويلات المالية كالاجور والمساعدات إلى حسابات المعاملات. لذا لابد من تبسيط الإجراءات للحصول على هوية وفتح حسابات بنكية أو مالية[2]، وفي هذا النهج تم بذل المزيد من الجهود الدولية لتبني الهوية الرقمية كماجاء في المادة 6 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والتي تنص على أن " لكل شخص الحق في الإعتراف به في كل مكان بوصفه شخصا أمام القانون"، وهذا ما أشار إليه الهدفين(9و16) من أهداف التنمية المستدامة بحلول عام2030 بتحقيق هوية قانونية للجميع بما فيهم المواليد. ولتحقيق هذه المساعي تم إطلاق المبادرة العالمية لمشروع هوية "بلوك تشين ID2020" لتوفير هويات رقمية بالإعتماد على منصات بلوك تشين لنحو 1,1 مليار شخص ممن يعيشون دون هوية معترف بها، حتى يتمكنوا من النفاذ إلى مختلف الخدمات الإجتماعية والاقتصادية كالتعليم والصحة والخدمات البنكية وغيرها. وهذا المشروع يجسد من خلال التعاون والتنسيق بين مختلف الأطراف والمتمثلة في منظمة الأمم المتحدة مؤسسات القطاع الخاص (مايكرو سوفت، إكستنشر،روكفلر) وبعض الحكومات والمنظمات الدولية والمنظمات غير الحكومية لبناء شراكات تهدف إلى توفير الهوية القانونية لجميع الأفراد الهشة بحلول عام 2030[3].

- **طبيعة المنتجات والخدمات المقدمة:**

تعد نوعية وجودة المنتجات والخدمات المالية العامل الرئيسي في إستقطاب وجذب الأفراد والمؤسسات للتعامل مع مختلف المؤسسات البنكية والمالية و معيار للمنافسة بين هذه الأخيرة.

لذا يجب على صانعي السياسات تطوير اللوائح والقوانين والتشريعات لتهيئة البيئة المساعدة على التطوير والإبتكار لتسهيل قنوات التوصيل المبتكرة، الفعالة والمريحة لتعزيز الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية بتكلفة منخفضة من خلال تشجيع البنوك ومقدمي الخدمات المالية على تبني الحلول الحديثة التي تمكنهم من ذلك مثل: التعامل مع الوكلاء أو إستخدام تطبيقات ومنصات الهواتف المحمولة...[4].

- **الإعتبارات الدينية:**

تعد القيم الدينية من أهم محددات الإقصاء المالي وتندرج ضمن الإستبعاد الطوعي، لاسيما لدى الأفراد المسلمين،

---

[1] Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture, Développer des chaînes de valeur sensibles au genre : Guide pratique à l'attention des praticiens (Food & Agriculture Org., 2020), 79.

[2] M. GRANDOLINI ,« خمسة تحديات أمام تمكين الجميع من الحصول على الخدمات المالية 15octobre 2015, https://blogs.worldbank.org/ar/voices/five-challenges-prevent-financial-access-people-developing-countries.

[3] وليد طلحة, "دور الهوية الرقمية في تعزيز الشمول المالي", دراسات إقتصادية لصندوق النقد العربي, 2019, 06.

[4] 'FINANCIAL INCLUSION OF YOUTH' (the UN Capital Development Fund (UNCDF), 12 November 2013), 04.

فالدراسات أثبتت أن المجتمعات المسلمة هي الأقل إمتلاكا للحسابات المالية الرسمية عبر العالم بسبب قواعد الشريعة الإسلامية التي تنص على تحريم التعامل بالربا في المعاملات المالية أخذا وعطاءا، وهذا ما يجعل المسلمين يمتنعون عن التعامل مع البنوك والمؤسسات المالية الرسمية الربوية خصوصا فتح حسابات للإدخار[1].

المطلب الثالث: ركائز الشمول المالي وتحديات تحقيقه

يستند تحقيق الشمول المالي على العديد من العوامل التي تساهم في رفع مستوياته إلا أن هذه العملية تواجه العديد من التحديات التي تكون محل دراسة وبحث من طرف الهيئات الدولية والحكومية للتقليل منها وإزالتها.

أولا: ركائز الشمول المالي

يرتكز الشمول المالي على مجموعة من العوامل الرئيسية لضمان تحقيقه وتساهم في تعزيزه نذكر منها ما يلي:

- **وضع الشمول المالي ضمن قائمة أولويات السياسة الاقتصادية:**

إن الوصول إلى الخدمات المالية يعتبر جزء من عملية التنمية لأي بلد، حيث تشير الأرقام اليوم إلى أن حوالي 2 مليار شخص في جميع أنحاء العالم لا يمكنهم الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية. ومعظمهم من الفقراء، لذا من الضروري معالجة هذه الإشكالية ليس بالنظر إلى الفوائد التي تعود على البلدان فحسب، بل أيضا المشاكل المتعلقة بالتطورات في الاقتصاد العالمي. وبالنظر إلى العديد من قصص النجاح في جميع أنحاء العالم للبحث عن أفضل طريقة للشمول المالي. كدول آسيا مثلا نجد الصين والهند وإندونيسيا تنتهج سياسة ساهمت في إدماج العديد من المستبعدين ماليا وكذا الأمر بالنسبة لكينيا ودول أخرى في تجربة توفير الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول ويمكن الإستفادة من هذه التجارب وإتخاذها نموذجا بالنسبة للبلدان الأخرى. لذا ينبغي النظر إلى الشمول المالي على أنه مرتبط ارتباطا وثيقا بعملية تنمية القطاع المالي. فمفهوم الإدماج يرتكز على الوصول إلى الخدمات المالية، لذا يتوجب أن تكون هذه الخدمات أقرب إلى الناس، من خلال تقديم خدمات الودائع، معالجة المدفوعات،التمويل الأصغر، والرهون العقارية، ومنتجات التأمين وبعبارة أخرى جميع المنتجات والخدمات التي تعمل على طاقة الاستثمار وخلق فرص العمل وتحفيز النمو .كما تجدر الإشارة إلى دور البنوك المركزية الذي يعد حاسما في خلق بيئة مواتية للوصول إلى الخدمات المالية. من خلال إيجاد التوازن الصحيح بين الوصول إلى الأدوات المالية وحماية البنوك من عدم الاستقرار والمخاطر... وبعيدا عن البنوك المركزية، فإن الحكومات مسؤولة عن وضع القوانين واللوائح التي تعزز على حد سواء. تنمية القطاع المالي والشمول المالي ولا شك أن الشمول المالي لا يتعلق بالدولة فحسب هناك حاجة إلى العديد من الجهات الفاعلة الأخرى ، ولا سيما القطاع الخاص ، وكذاالمجتمع المدني[2].

[1] سامية مطاير, "دراسة محددات الاستبعاد المالي في منطقة المغرب العربي باستخدام الجيل الثاني للتكامل المتزامن ومنهجية pmg-Panel ARDLخلال الفترة 2004-2019", مجلة مجاميع المعرفة 08, عدد 01 (2022), 15،8.

[2] Mitsuhiro Furusawa and Directeur Général Adjoint du Fonds Monétaire International, 'Finance pour tous : Promouvoir l'inclusion financière en Afrique de l'Ouest', IMF, accessed 22 August 2023,

وتم تسجيل إلتزام لأكثر من 55 بلد بموضوع تحقيق الشمول المالي، من خلال إطلاق استراتيجيات وطنية للشمول المالي في أكثر من 60 دولة أو هي في مرحلة تصميمها. تمكنت الدول الأكثر تقدما في هذا المجال من[1]:

- وضع سياسات واسعة النطاق، بما في ذلك نشر أنظمة الهوية الرقمية العالمية، مثل الهند من خلال إطلاق مشروع أدهار وبرنامج فتح حساب PMJDY، الذي استفاد منه أكثر من 1.2 مليار شخص.
- الاستفادة من المدفوعات الحكومية في البلدان منخفضة الدخل، وساهمت هذه العملية في فتح 35٪ من الحسابات لأول مرة بالنسبة للبالغين لتلقي مدفوعات حكومية.
- تهيئة الظروف لازدهار الخدمات المالية المتنقلة والتي أثبتت فعاليتها في فك العزلة في إفريقيا جنوب الصحراء من خلال نجاح تجربة الدفع عبر الهواتف المحمولة وتحقيق إرتفاع في مستويات الشمول المالي بفارق يقدر بنسبة 9%.

الإنفتاح على نماذج أعمال جديدة من خلال الإستناد على بيانات التجارة الإلكترونية من أجل تعزيز مستويات الشمول المالي.

- وضع استراتيجية وطنية للشمول المالي بالتنسيق مع أصحاب المصلحة والجهات الفاعلة في الدولة.
- ضمان حماية المستهلك وزيادة المعرفة بالمنتجات والخدمات المالية لتعزيز الخدمات المالية المسؤولة والمستدامة.

❖ تطوير الأطر التشريعية والرقابية لمساعدة الشمول المالي:

تهتم السلطات الإشرافية في كثير من الدول بسبل تطوير السياسات والضوابط القانونية التي تمكن المؤسسات المالية والبنكية من توسيع نطاق تقديمها للمنتجات والخدمات المالية لكافة فئات وشرائح المجتمع، من خلال تبني حلول وابتكارات تكنولوجية حديثة تخدم إنتشار الخدمات المالية وتعمل على تخفيض تكلفتها، بحيث تتضمن هذه الأطر القانونية والتشريعات الضوابط اللازمة لإستخدام الإبتكارات المالية الرقمية كالنقود الإلكترونية وتقنيات الدفع عبر الهاتف المحمول والصيرفة الإلكترونية، من خلال إصدار قواعد قانونية لتنظيم هذه المعاملات الالكترونية مع الحرص على وضع الضوابط اللازمة للتحوط من المخاطر التي تنجم عنها نتيجة التوسع في تقديمها بالإضافة إلى تحديد جميع الأدوار والمسؤوليات الناشئة عن هذه العلاقات التي تربط بين المؤسسات المالية والبنكية وكذا الأطراف المتعاقدة معها كالوكلاء وهيئات الإتصالات وغيرها[2].

---

https://www.imf.org/fr/News/Articles/2016/09/20/sp092016-Financial-Inclusion-Bridging-Economic-Opportunities-and-Outcomes.

[1] 'Inclusion financière L'inclusion financière est un facteur essentiel de réduction de la pauvreté et de promotion de la prospérité.', World Bank, accessed 22 August 2023, https://www.banquemondiale.org/fr/topic/financialinclusion/overview.

[2] محمد يسر برنية, "توسيع فرص الوصول للتمويل والخدمات المالية في الدول العربية ودور المصارف المركزية"(صندوق النقد العربي, 2012), 35–36.

❖ دعم البنية التحتية المالية:

إن أهم ركائز الشمول المالي توفر بنية تحتية سليمة وفعالة فهي تعد من ضمن العوامل المساعدة على تعزيز فرص وصول الأفراد والمؤسسات إلى الخدمات المالية الرسمية ، ويمكن تحقيق ذلك من خلال[1]:

- توسيع نطاق الإنتشار لشبكة المؤسسات المالية والبنكية بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة في المناطق المعزولة، تكثيف نقاط الوصول إلى الخدمات المالية من خلال وضع الآليات التي تتيح إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية وفقا للتشريعات المنصوص عليها في كل دولة.
- تطوير نظم ووسائل الدفع الإلكتروني لاسيما في مجال المدفوعات صغيرة القيمة، لتسهيل المعاملات المالية بين الأطراف والحد من المخاطر الناجمة عن هذه العمليات.
- العمل على تحديث آليات الإتصال وتبادل المعلومات من خلال الإستغلال الأمثل للتقدم التكنولوجي بما يسمح بالتوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية.
- إنشاء قواعد بيانات شاملة تحتوي على كافة البيانات بما فيها البيانات الإئتمانية المتعلقة بالأشخاص لاسيما المهمشين ماليا من خلال تفعيل دور مكاتب الإستعلام الإئتماني، بالإضافة إلى إنشاء قاعدة بيانات تسجيل الأصول المنقولة.

يضيف البنك العالمي إلى ركائز الشمول المالي المذكورة أعلاه بعض التدابير التي من شأنها بلوغ شمول مالي فعال، نوجزها فيما يلي[2]:

❖ تحقيق التنوع في المؤسسات المقدمة للخدمات المالية :

يقتضي تحقيق مستويات مرتفعة من الشمول المالي وجود مجموعة متنوعة من المؤسسات المالية، بخلاف البنوك التجارية. البنوك البريدية ومنظمات التمويل الأصغر والاتحادات الائتمانية،جميع الكيانات التي تختلف نماذجها اختلافا كبيرا عن بعضها البعض، والتي تقع في مناطق جغرافية مختلفة والتي تلبي إحتياجات العملاء المختلفين. من أجل الوصول إلى العملاء الذين لا تخدمهم البنوك التجارية بالكامل، من الضروري وجود إطار قانوني وتنظيمي يسمح بأنواع مختلفة من المؤسسات ويطبق القواعد والإشراف المكيف مع مستوى مخاطر جميع الجهات الفاعلة. ويجب أن يقترن هذا التنوع بسياسات تعزز بيئة تنافسية ومنصفة لجميع مقدمي الخدمات.

❖ تسهيل استخدام التقنيات المبتكرة:

من خلال مشاركة المؤسسات غير التقليدية التي تركز على التقنيات الجديدة. وفي هذا الصدد تعد الصين، مثالا يحتذى به في هذا المجال بعد تحقيق نجاح كل من شركة مبيعات عبر الإنترنت علي بابا أو منصة وسائط

[1] فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي, 'نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي' (صندوق النقد العربي, 2017), 08.

[2] '8 points clés pour accélérer l'inclusion financière', 9 February 2017, https://blogs.worldbank.org/fr/voices/8-points-cles-pour-accelerer-l-inclusion-financiere.

اجتماعية تينسنت. وفي العديد من البلدان، يستطيع مقدمو الخدمات المبتكرون خفض تكاليف المعاملات وتوفير منتجات مالية تتكيف تماما مع إحتياجات المستهلكين ذوي الدخل المنخفض من خلال استغلال مختلف الوسائل المتاحة لهم: التكنولوجيا، وشبكات العملاء القائمة، والبنية التحتية، والبيانات الضخمة، وما إلى ذلك. كما ورد في المبادئ رفيعة المستوى لمجموعة العشرين بشأن الشمول المالي الرقمي، يجب أن يكون دخول التقنيات واللاعبين الجدد إلى السوق جزءا من إطار قانوني وتنظيمي واضح يقلل أيضا من المخاطر المرتبطة بالابتكار. لهذا قد يكون من الحكمة إجراء مراقبة متعمقة لتطورات السوق من خلال نهج تنظيمي مثل الاختبار والتعلم.

❖ تطوير شبكات البيع بالتجزئة وغيرها من طرق التوزيع منخفضة التكلفة:

من المعروف منذ فترة طويلة أن حصر المرء في فروع البنوك التقليدية هو أحد العقبات الرئيسية أمام الشمول المالي. ويمكن أن تساعد النهج التنظيمية في إزالة هذا الحاجز من خلال السماح بقنوات توزيع منخفضة التكلفة، مثل متاجر البيع بالتجزئة المحلية التي تعمل كوسطاء ماليين. ويمكن لهذه الاستراتيجيات أن تجعل من الممكن زيادة الموقع المادي لمقدمي الخدمات المالية بتكلفة أقل، وبالتالي توفير الخدمات الأساسية لأولئك الذين لم يتمكنوا من الوصول إليها.

❖ الاستثمار في الضوابط والاعتماد على التكنولوجيا لتحسين استخدام الموارد المحدودة:

ويتطلب ذلك إدراج الإشراف الجيد على القطاع المالي لجميع الدول، سواء من حيث الضوابط الفعالة أو سلوك السوق. ففي كثير من الحالات، ومع عدم كفاية القدرات الوطنية المزمنة، من الضروري اتباع نهج قائم على المخاطر على سبيل المثال نجد دولتي النمسا ورواندا وأماكن أخرى من العالم، يستفيد المنظمون فيها من التكنولوجيا لأتمتة التقارير والتحليل وهذا ما يسمى "Regtech" (لتكنولوجيا التنظيم).

❖ إدخال متطلبات متدرجة قائمة على المخاطر لمكافحة عمليات غسيل الأموال وتمويل الإرهاب:

ووفقا لتقرير الشمول المالي العالمي الصادر عن المؤشر العالمي للشمول المالي، يعتقد أكثر من 300 مليون بالغ في جميع أنحاء العالم أن الإجراءات الرسمية المفرطة هي واحدة من أكبر العوائق التي تحول دون فتح حساب. يكمن الحل في نظام مرن وحساس للمخاطر لمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب إلى جانب نظام وطني شامل ويمكن الوصول إليه لتحديد الهوية (مثل تحديد الهوية الرقمية أو القياسات الحيوية). ويمكن أن يساعد تبسيط الإجراءات الإدارية، أو إدخال استثناءات لمجموعات سكانية معينة (مثل الأسر ذات الدخل المنخفض) أو منتجات معينة (مثل المعاملات منخفضة القيمة ومنخفضة المخاطر)، في فرز الاستخدامات النزيهة من الاختلاس.

❖ تشجيع تطوير منتجات مالية رخيصة ومبتكرة:

يواجه السكان المحرومون من الخدمات تحديات واحتياجات مالية محددة. وينبغي للحكومات أن تنشئ أطرا تنظيمية تشجع على تطوير المنتجات المالية المناسبة التي تلبي توقعات هؤلاء العملاء ذوي الدخل المنخفض، مثل الحسابات البنكية الأساسية أو منتجات التأمين البالغ الصغر. من الضروري أيضا تصميم هذه المنتجات مع التركيز على العملاء ، من أجل إزالة الحواجز السلوكية لاستخدام هذه الخدمات وزيادة فائدتها.

❖ حماية المستهلكين:

من خلال قواعد تضمن الوصول إلى المعلومات والمعاملة العادلة وآليات الانصاف. ومن الأهمية بمكان حماية المستهلكين من إساءة الاستخدام المحتملة ومعاملتهم معاملة عادلة من جانب مقدمي الخدمات المالية. وتؤكد أفضل ممارسات البنك الدولي لحماية المستهلك المالي على الحاجة إلى إبلاغ العملاء بوضوح بشروط وأحكام المنتجات من خلال نموذج موحد والهدف من ذلك هو تسهيل المقارنات بين العروض، ومساعدة المستهلكين على اتخاذ قرارات مالية مستنيرة ومنع المخاطر مثل المديونية المفرطة. وبالإضافة إلى ذلك ينبغي إدخال قواعد تحد من الممارسات التجارية التعسفية.

ويظل إدراك الإنسان لمختلف المفاهيم المالية أساس القرارات الصائبة والرشيدة لذا يعد نشر الثقافة المالية أهم ركائز الشمول المالي وسنتطرق إلى هذه النقطة فيما يلي:

❖ التثقيف المالي:

ويرتبط هذا المفهوم بعلم المالية وتطوراته وآلياته لذا لا يعد من المفاهيم الحديثة، إلا أن أهميته برزت بنشوب الأزمة المالية العالمية لسنة 2008، وما نتج عنها من خسائر مالية و إقتصادية جسيمة نتيجة إتباع الأفراد لسلوك القطيع اللاعقلاني المترابط والناتج عن قلة المعرفة المالية والوعي اللازم لإتخاذ القرارات المالية الصائبة، فالثقافة المالية ترتبط إرتباطا وثيقا بالقدرة على التحليل وإدراك الأمور المالية لإتخاذ قرارات فعالة وتشكيل توقعات مستقبلية تعمل على تحسين الراحة الحالية والمستقبلية للفرد، ومما زاد من أهمية الثقافة المالية زيادة المنتجات المالية وإتسامها بالتعقيد لإعتمادها على التكنولوجيات الحديثة في المجال المالي، لذا أصبح من الضروري على الفرد إمتلاك مهارات مالية ذات جودة تمكنه من إدارة و إتخاذ قرارات فعالة بشؤونه المالية وهذا لا يتأتى إلا عن طريق التدريب والتطوير والتعليم المالي[1].

[1] سارة علالي و كنزة تنيو, "دراسة أثر الثقافة المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر", مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية 6, عدد 2 (1 ديسمبر، 2022): 512–514.

والتثقيف المالي يعتبر المحرك الرئيسي للشمول المالي فلا يمكن تصور تحقيق أو تعزيز لمستويات الشمول المالي دون تعزيز للوعي والتثقيف المالي بين فئات المجتمع، وهذا يعد عاملا حاسما في فهم المنتجات المالية والاستفادة منها، وبالمثل فإمتلاك حساب مالي يعد حافزا وخطوة أولى لفهم المفاهيم والمبادئ المالية الأخرى وهنا تبرز أهمية التثقيف المالي كونه عامل مهم لتعزيز الشمول المالي، فإذا لم يتم وضع نظام متكامل لنشر الوعي المالي والإمتناع عن تقديم المشورة للمستفيدين من الخدمات المالية من طرف مقدميها يؤدي ذلك إلى دفع الأفراد والمؤسسات إلى إتباع الخدمات المالية غير الرسمية وهذا ما يشكل عائقا أمام التقدم الاقتصادي والتنمية المستدامة[1].

بالإضافة إلى ما ذكر أعلاه توجد ركائز أخرى لا تقل أهمية عما ذكر سابقا يمكن إيجازها فيما يلي:

✓ توفير بيئة الأعمال المناسبة:

ترتبط مستويات الشمول المالي إرتباطا وثيقا ببيئة الأعمال السائدة في أي دولة، فتوفر هذه الأخيرة على بيئة أعمال متطورة يساهم في تحقيق مستويات مرتفعة من الشمول المالي، حيث تعمل بيئة الأعمال المرنة على رفع القيود على ممارسة الأعمال مما يؤدي إلى تحقيق زيادة في جانبي العرض والطلب الخاص بالخدمات المالية وهذا ما يشجع المؤسسات المالية على تقديم خدماتها لجمهور عريض من المستفيدين، كما أن بيئة الاعمال الملائمة تساعد في زيادة تأسيس المزيد من المشروعات وبالتالي إرتفاع الطلب على الخدمات المالية الرسمية. لذا نجد أن مؤشرات الشمول المالي تتعلق بمؤشرات بيئة الأعمال حيث عندما نسجل إنخفاض في ترتيب الدول في مؤشرات بيئة الأعمال نجد أن تلك الدول تحقق مستويات منخفضة من الشمول المالي والعكس صحيح، فالدول التي تسجل مستويات مرتفعة من الشمول المالي تكون رتبها متقدمة في مؤشرات بيئة الأعمال العالمية[2].

❖ دراسة الفجوة بين جانب العرض والطلب:

لتجسيد متطلبات الشمول المالي في أي اقتصاد ينبغي إعداد دراسة شاملة لجانبي العرض والطلب وتحديد الفجوات التي تعيق تحقيق التوازن بين ما يقدمه الجهاز االبنكي والمالي من منتجات وخدمات مالية مبتكرة تعتمد على التكنولوجيا وما يطلبه الأفراد والمؤسسات والمشروعات من تلك المنتجات والخدمات بحيث تتلائم مع إحتياجاتهم ورغباتهم وتكون بتكاليف معقولة وفي متناول الجميع[3].

---

[1] رشا عونى عبدالله العش, "دور محو الأمية المالية في تعزيز الشمول المالي", التجارة والتمويل 39, عدد 2 (1 أبريل، 2019), 290–291 ,

[2] هبة عبد المنعم و كريم زايدي, "المنافسة المصرفية والشمول المالي في الدول العربية", دراسات إقتصادية لصندوق النقد العربي, عدد 63 (2020), 30.

[3] افتخار محمد مناحي الرفيعي, "دور البنك المركزي العراقي في تحقيق الشمول المالي", مجلة كلية الإسراء الجامعة للعلوم الإجتماعية والإنسانية 02, عدد 02 (2020), 44.

ثانيا: تحديات الشمول المالي

تتباين العوائق التي تحول دون تحقيق أو زيادة الشمول المالي، وهي ترتبط بعوامل مختلفة ومتعددة على المستوى الكلي أو الجزئي للاقتصاد، مثلا نجد أن تقلب الأسعار من العوامل التي تؤثر بشكل كبير في المدخرين الذين يميلون إلى إكتناز ثرواتهم التي تتآكل بفعل التضخم، لاسيما إذا ثبت فشل النظام البنكي فمن الصعب تحفيزهم على الإدخار في المؤسسات المالية الرسمية، كما نجد إرتفاع تكلفة الخدمات المالية من أكثر العوامل شيوعا لتجنب التمويل الرسمي في جميع أنحاء العالم وتعد من أبرز عوامل عدم وصول وإستخدام المؤسسات الصغيرة للخدمات المالية الرسمية[1].

كما تشير العديد من الدراسات إلى أن أسباب عدم وجود حساب رسمي. من أهم العوامل التي تحول دون تحقيق الشمول المالي، وتجدر الإشارة هنا إلى طرح الفرق بين الاستبعاد الطوعي والإقصاء غير الطوعي فالناس عادة تختار عدم امتلاك حساب بسبب نقص المال أو لأسباب ثقافية. وبالتالي، يتم تصنيف "نقص المال" "وأسباب دينية" و "يمتلك أحد أفراد العائلة حسابًا" على أنها حواجز طوعية مستبعدة ذاتيًا. ومع ذلك، فإن الاستبعاد غير الطوعي مدفوع بفشل السوق. المسافة والتكلفة العالية ومتطلبات التوثيق وانعدام الثقة هي حواجز لا إرادية مستبعدة إجباريا. يساعد هذا التمييز بين الحواجز الطوعية وغير الطوعية في بناء توصيات السياسة. يرتبط النوع الاجتماعي بالعديد من الحواجز التي تحول دون الإدماج المالي ولكن في اتجاهين متعاكسين: يلعب "نقص المال" و "يمتلك فرد العائلة حسابًا" دورًا أقوى للمرأة. ومع ذلك ، فإن حقيقة أن البنك بعيد أو مكلف للغاية، ونقص الوثائق ، وانعدام الثقة والأسباب الدينية هي عوائق أقل أهمية بالنسبة للمرأة. يمكننا بعد ذلك أن نستنتج أن استبعاد النساء أمر طوعي. تكمن الأسباب الثقافية وراء استبعاد النساء من الإدماج المالي في إفريقيا، في حين أن إخفاقات السوق ليست مسؤولة بشكل عام عن التمييز بين الجنسين. إن الفجوة القائمة بين الجنسين في القطاع المالي ترجع إلى مشاركة المرأة في الاقتصاد وليس داخل القطاع المالي نفسه. الأعراف القانونية والاجتماعية ومشاركة الإناث في الاقتصاد بفضل التعليم والعمالة الرسمية مسؤولة عن الفجوة بين الجنسين في الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية، مما يبرز دور الدولة في التأثير على الاستبعاد المالي. مع تقدم العمر يبدو أن نقص المال يمثل مشكلة متناقصة، بينما تظهر مشكلات جديدة لكبار السن وهي: المسافة والتكلفة والثقة والدين. بينما تمثل المسافة ومتطلبات التوثيق ونقص المال والقدرة على تحمل التكاليف حواجز أمام الفقراء ،حقيقة أن أحد أفراد الأسرة لديه حساب وانعدام الثقة هي عوائق أقل أهمية للفقراء. كما أسفرت النتائج على أن التعليم ذو أهمية خاصة. يرتبط التعليم سلبًا بجميع الحواجز مع الاستثناء الوحيد هو حقيقة أن أحد أفراد الأسرة لديه حساب. ستنخفض الحواجز التي تحول دون تحقيق الشمول المالي مع التعليم ، بغض النظر عن الحاجز

[1] Izabela Karpowicz, 'Financial Inclusion, Growth and Inequality: A Model Application to Colombia', IMF Working Paper, September 2014, 07.

أو السبب الوحيد لعدم إدراج المزيد من الأشخاص المتعلمين مالياً هو حقيقة أن أحد أفراد الأسرة يمتلك بالفعل حسابًا ، وهو حاجز طوعي يستبعد ذاتيًا[1].

ويمكن إختصار تحديات الشمول المالي في الشكل الموالي:

شكل رقم (2- 5) أهم تحديات الشمول المالي

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على :

محمد على وهدان و إيمان فتحي عبد الهادي, "دور البيانات الضخمةBig Data في تفعيل متطلبات الشمول المالي (دراسة تحليلية)", التجارة والتمويل 39, عدد 2 (1 أبريل، 2019): 268 ,

المطلب الرابع: الإطار المتكامل للشمول المالي وتأثيراته الأساسية

يتداخل مزيج من العناصر التي ترتبط فيما بينها لتحقيق مستويات عالية من الشمول المالي الذي له تأثير كبير في العناصر الرئيسية للاقتصاد مثل النمو، الإستقرار وغيرها. سنحاول من خلال هذا المطلب إلقاء الضوء على هذه المحاور وإبراز العلاقة بينها وبين الشمول المالي.

أولا: الإطار المتكامل للشمول المالي

يهتم الإطار المتكامل بالعلاقات التبادلية بين العناصر المرتبطة مع بعضها البعض والتي تشكل بإلتحامها مقدرة على تحقيق الشمول والإستقرار المالي[2] وتتمثل هذه العناصر في ما يلي:

[1] Alexandra Zins and Laurent Weill, 'The Determinants of Financial Inclusion in Africa', Review of Development Finance 6, no. 1 (1 June 2016), 52.

[2] أحمد فؤاد خليل, "آليات الشمول المالي نحو الوصول للخدمات المالية", مجلة الدراسات المالية والمصرفية, عدد 03 (2015), 08.

1- حماية المستهلك:

يشير مصطلح حماية المستهلك إلى الحفاظ على حقوق مستخدمي الخدمات المالية من خلال وجود إطار تشريعي واضح يحدد العلاقة بين جميع الأطراف من مقدمي الخدمات المالية ومستخدميها وذلك لإضفاء العدالة والشفافية لتعزيز وعي العملاء وتشجيعهم على تحسين معارفهم وإكتسابهم المهارة الضرورية لإدارة أموالهم وتمكينهم من إتخاذ قرارات مالية سليمة ومدروسة، لذا تم إيلاء أهمية بالغة لموضوع حماية المستهلك لدوره الفعال في تحسين نوعية وجودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء، حيث قامت المجموعة العشرين في القمة التي عقدت في تورنتو عام 2010 بإدراج حماية المستهلك كمبدأ من المبادئ التسعة للشمول المالي بإعتباره عامل من العوامل الرئيسية التي تعمل على تحقيق هذا الأخير، فحماية المستهلك تساهم في تحفيز الأفراد والمؤسسات على إستخدام الخدمات المالية وترفع مستويات الثقة في الجهاز المالي الرسمي وذلك لا يتأتى إلا بتوفير الخدمات والمنتجات الملائمة والتي تلبي إحتياجاتهم ورغباتهم لاسيما الأفراد الذين لا يتمتعون بمستوى معين من الثقافة المالية اللازمة لإدارة أموالهم وتحسين إختياراتهم[1].

ونوجز أهم التحديات التي تعيق تحقيق حماية المستهلك في ما يلي[2]:

- **إنعدام تناسق المعلومات:**

يتعرض المستهلكون للمخاطر نتيجة غياب الشفافية اللازمة لفهم متطلبات الخدمات المالية والأسعار مثل فرض رسوم غير مصرح بها.

- **التضليل ونقص الكفاءة في البيع:**

مع التقدم التكنولوجي في القطاع المالي تظهر أشكال جديدة من الإحتيال التي تؤثر سلبيا على سمعة مقدمي الخدمات المالية وتؤدي إلى خسائر نقدية كبيرة للمستهلكين ويخفض الثقة في الخدمات المالية.

- **آليات التعامل مع الشكاوي:**

يفتقر المستهلكون إلى الآليات الفعالة لمعالجة الشكاوى وتسويتها بسهولة وبأسعار معقولة، فآليات التظلم يمكن أن تكون غير فعالة أو غير منشورة على نطاق واسع أو بتكاليف متوسطة.

لاسيما وأن ضعف الحماية المالية للمستهلكين وعدم السيطرة على قوى السوق، يسفر عن نتائج سلبية مضرة بمصالح المستهلكين والتي يترتب عنها فقدان المدخرات أو الأصول المرهونة لاسيما بوجود مؤسسات تسعى فقط إلى

[1] البنك المركزي الاردني, 'نبذة عن حماية المستهلك المالي', البنك المركزي الاردني ,تاريخ الوصول 23 جانفي 2024 , https://www.cbj.gov.jo/Pages/viewpage.aspx?pageID=135.

[2] المعهد المصرفي المصري, "مفاهيم مالية" (البنك المركزي المصري, د.ت), 05.

تحقيق الأرباح على المدى القصير. لذا لابد من وضع الآليات الكفيلة بتوفير الحماية اللازمة للمستهلكين وحقوقهم، نذكر منها[1]:

- **تقديم معلومات كافية للمستهلكين لإتخاذ قرارات جيدة:**

يحتاج المستهللكون إلى الحصول على المعلومات الكافية عن النظام المالي والمعلومات المالية في الوقت المناسب وخاصة إذا كانت المنتجات والخدمات المالية أكثر تطورا وتعقيدا، فالفجوة الموجودة بين مقدمي الخدمات والمستهلكين تعود إلى وجود تباين في المعلومات الممنوحة لهم والتي لاتتطابق مع قواعد ومبادئ الإفصاح والشفافية، لذا من الضروري توفر أنظمة لحماية الأفراد والمؤسسات بالإضافة إلى رفع الوعي لديهم لمعرفة الواجبات والحقوق.

- **إنضباط السوق:**

تعتمد المؤسسات المالية في تقديم أفضل المنتجات والخدمات المالية على مبدأ الشفافية في السوق لضمان الجودة العالية والتكاليف المنخفضة مما يؤدي إلى إستقطاب عملاء جدد ونمو الأسواق.

- **المساواة في المعاملة والممارسات السوقية العادلة:**

يجب على المؤسسات المقدمة للخدمات المالية التعامل باحترام ومساواة مع جميع العملاء بما فيهم الفقراء الذين لا ينظر إليهم كعملاء مدرين للدخل فمقدمي الخدمات المالية مطالبون بتحقيق العدالة في التعامل وعدم ممارسة أي ضغوط أو تأثير على العملاء بالإضافة إلى ذلك لابد أن تكون طرق ترويج المنتجات غير مضللة أو صعبة الفهم مع توضيح شروط العقد.

- **الإفصاح والشفافية:**

من خلال جعل المعلومات المتاحة للعملاء سهلة الفهم وبسيطة ويستخدم لغة سهلة لفهمها وخاصة الأسعار، تقوم الجهة الرقابية أو المؤسسة المالية بالإعلان ونشر قوائم الأسعار على نطاق واسع عبر مختلف الوسائل المستخدمة في النشر.

- **الإنصاف:**

والذي يتطلب وجود آليات لضمان وصول شكاوي المستهلكين إلى مقدمي الخدمات المالية والجهات الرقابية من خلال إنشاء ووضع نظام يضع المسؤولية الأولية لمعالجة وحل النزاعات والتي تكون على عاتق مقدم الخدمات المالية وتليها الرقابة التي تتم من طرف ثالث لتعزيز الثقة في النظام المالي.

[1] فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي, "العلاقة المتداخلة بين الإستقرار المالي والشمول المالي" (صندوق النقد العربي, 2015), 14–17.

- **تقديم المشورة الإئتمانية:**

تقوم الهيئة المقدمة للخدمات المالية بمساعدة العملاء على إدارة أموالهم لاسيما في حالة وقوعهم في المديونية والعسر المالي بتقديم المشورة لإدارة هذه الديون والتفاوض مع الدائنين لتسهيل عملية الوفاء بالأقساط من خلال تمديد الآجال للدفع حتى يتمكن العملاء من تسديد ديونهم والوفاء بالتزاماتهم المالية.

- **تعزيزدور الجهات الرقابية:**

تعنى الجهات الرقابية بفهم قضايا ومشاكل المستهلكين وتحليلها ودراسة إتجاهات السوق لإكتشاف الممارسات التي تضعف ثقة المستهلكين في سوق الخدمات المالية. وتعتمد الهيئات الرقابية على أدوات عديدة مختلفة تمكنها من الإستجابة لهذه الشكاوي ووضع قواعد منظمة وإجراءات ملائمة للتنفيذ.

ولضمان فعالية المبادئ المذكورة أعلاه في تحقيق الحماية الفعالة للمستهلكين لابد توفر عامل آخر مهم يتعلق بالمستهلك في حد ذاته وهو:

- **تحسين الثقافة المالية للمستهلك :**

تعد الثقافة المالية مسألة ضرورية لاتخاذ قرارات سليمة، لذلك أصبحت تمثل حجر الزاوية في قضايا تحقيق الشمول المالي في مختلف الدول، فغياب الثقافة المالية ينجر عليه العديد من العواقب الوخيمة على الأفراد والاقتصاديات بشكل كبير مثل تراكم الديون والتخلف عن تسديد القروض وغيرها من حالات الإعسار والإفلاس المالي وهي بذلك تتسبب في حصول العديد من المخاطر لاسيما على النساء والشباب و الفقراء الأقل تعليما، لذلك توجهت الإهتمامات الدولية نحو تعزيز التثقيف المالي ووضع برامج التعليم المالي لمختلف شرائح المجتمع خصوصا النساء والشباب والمؤسسات المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر والفئات المستبعدة ماليا من محدودي الدخل والقاطنين بالمناطق النائية والبعيدة جغرافيا بالإضافة إلى التركيز على التنشئة المالية من خلال وضع برامج لأطفال المدارس لتعزز الوعي وصعود جيل واع ماليا من حيث الحقوق والواجبات[1].

- **التعليم المالي:**

والذي يعمل على تحسين المهارات والمكتسبات المالية للأفراد لتسيير أموالهم بأسلوب جيد يمكنهم من تحقيق الرفاهية المطلوبة، ويكون ذلك على مستويين المدى الطويل والقصير ويمكن توضيح ذلك كما يلي[2]:

على المدى القصير: وتظهر سلوكيات التعليم المالي من خلال:

[1] حنان الطيب, "الشمول المالي" (صندوق النقد العربي, 2020), 15.

[2] أحمد صديقي و فوزي لوالبية, "مساهمة التعليم المالي في تعزيز الشمول المالي لتحقيق النمو الإقتصادي -دراسة تحليلية-", مجلة التحليل والإستشراف الإقتصادي 04, عدد 01 (2023), 85–86.

- ✓ القدرة على إدارة التدفقات المالية: والتي غالبا تكون عوائدها منتظمة وسريعة وتتعلق بالأنشطة قصيرة المدى من حيث التخطيط، التنفيد والتقييم لإدارة الأهداف المالية الواضحة والخفية للأموال الموجودة فعليا بين أيادي الأفراد.
- ✓ إدارة الديون والإئتمان: وتتعلق بالقرارات التي يتخذها الأفراد بخصوص عمليات الإستدانة وهي تحتاج إلى دراسة وتخطيط لمعرفة القدرة على الوفاء وتسديد الديون والمستحقات الناتجة عن الحصول على الإئتمان، ويكون لها تأثير مباشر على درجة الثقة التي يمنحها المدين للدائن وتعمل على تحديد طبيعة العلاقة بينهما لاسيما إمكانية التعامل مستقبلا.

على المدى الطويل: وتتجلى في السلوكيات التي يكون لها نتيجة بعد مدة من الزمن مثل:

- ✓ الإدخار: وهو يعتبر من السلوكيات التي لا تظهر نتيجتها سريعا وبشكل منتظم وإنما تتطلب وقت. ويهدف إلى الحفاظ على الأموال بمختلف أشكالها بطريقة آمنة، بحيث لا تتعرض للمخاطر المالية لاسيما وقت حدوث الأزمات الاقتصادية.
- ✓ الإستثمار: ويعبر عن التخطيط وفق منهجية ورؤية إستراتيجية واضحة لتوظيف الأموال وإمتلاك أصول تدر عائدا بعد فترة من الزمن بشرط أن تكون عملية الإستثمار آمنة ومقبولة لتحقيق الثراء المطلوب.

2- النزاهة المالية:

تعد النزاهة المالية من المحاور الرئيسية التي تهتم بها الحكومات والمؤسسات الدولية لمكافحة الفساد والتدفقات المالية غير المشروعة وأبرزها جرائم غسيل الأموال من خلال تتبع الأثار المالية لملاحقة المجرمين الفارين من العدالة، فنزاهة النظام المالي لأي دولة تنعكس إيجابا على إستقراره وتعمل على النهوض بالتنمية ومن بين أهم المبادرات في هذا الشأن مبادرات البنك الدولي والمتمثلة في[1]:

- مبادرة مكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب لعام 2001 وتهدف إلى زيادة الشفافية والحد من الأموال القذرة من خلال دعم السلامة المالية للنظام المالي وتعزيز أمنه ونزاهته.
- مبادرة إسترداد الأموال المنهوبة : وتهدف إلى تحسين الإطار القانوني لإسترداد الأموال بتقديم خدمات التدريب والتوجيه والمساعدة في تنفيذ العملية.

تتطلب عملية تحقيق النزاهة ومكافحة الفساد جهود وقائية وعقابية وتوعوية في القطاعين العام والخاص على مستوى الدولة والمجتمع وتقوم أساسا على جملة من المبادئ والممارسات وأهمها الشفافية والمساءلة وسيادة القانون

[1] مكافحة "الأموال القذرة" والتدفقات المالية غير المشروعة للحد من الفقر، البنك الدولي, 26 فيفري 2014,
https://www.albankaldawli.org/ar/results/2013/04/04/helping-countries-establish-transparent-financial-systems-and-robust-mechanisms-for-asset-recovery.

ومشاركة المجتمع وهذا يتطلب تحديثا واعيا للقوانين والإجراءات وتغييرا عميقا في ثقافات المؤسسات المالية والأشخاص المعنيين ومواجهة أنماط العمل الموجودة والشبكات الراسخة[1].

3- الإستقرار المالي:

تكمن السمة الرئيسية للشمول المالي في بلوغ التكلفة المنخفضة والتغطية الواسعة والإستدامة، فالشمول المالي يعمل على تحسين تخصيص الموارد المالية من خلال التأكيد على وصول الخدمات المالية وإستخدامها من طرف المؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر وسكان الريف والمناطق النائية مما يضمن الوصول المتكافئ إلى موارد الموضوعات الاقتصادية وتحقيق النمو الاقتصادي والعدالة في الدخل ، وبعبارة أخرى تعمل المستويات المرتفعة من الشمول المالي على الحد من عدم المساواة في الدخل وتفضي إلى وجود قدر أكبر من الإستقرار المالي. فالشمول المالي يساهم في تنويع المخاطر من ناحية تقديم الخدمات الأساسية مثل فتح حساب وإيداع وسحب الأموال والدفع للإستهلاك اليومي ثم يتحول تدريجيا إلى الخدمات الإنمائية مثل الإقراض بالنسبة للأفراد، لذا يساعد الشمول المالي على توسيع قاعدة المودعين والمستفيدين المحتملين من القروض، فزيادة الودائع تعزز قدرة البنوك على مقاومة المخاطر كما تؤدي زيادة عدد المقترضين إلى تقليل نسبة القروض المتعثرة وخفض معدلات التخلف عن السداد وبالتالي زيادة الإستقرار المالي، والشمول المالي أيضا يعمل على التقليل من اللجوء إلى الموارد غير الرسمية للتمويل، ولا يجب إنكار أن مؤسسات التمويل غير الرسمية تقوم بدور كبير في توجيه الأموال إلى المشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر والأفراد ذوي الدخل المنخفض والقاطنين بالمناطق الريفية والنائية، ففي الغالب تنخرط مؤسسات التمويل غير الرسمية في عمليات الإستدانة وتحويل الإستحقاق / السيولة وتحويل مخاطر الإئتمان من دون تنظيم و إشراف مناسبين ومن المرجح أن يؤدي ذلك إلى حدوث مخاطرغير نظامية على عكس الشمول المالي الذي يعد نوع من أنواع التمويل الرسمي الذي يتم الترويج له على المستوى الكلي ويمكن أن يوفر تأثيرا بديلا للتمويل غير الرسمي من خلال العمل على تطوير الشمول المالي وتحقيق مستويات مرتفعة منه مما يؤدي إلى تحسين توافر الخدمات المالية وتقليل إحتمالية إستثمار الأفراد في المؤسسات المالية غير الرسمية والضغط على مساحة السوق المالية غير الرسمية وبالتالي تقليل الإعتماد عليها وزيادة الإستقرار المالي[2].

ثانيا: التأثيرات الأساسية للشمول المالي

للشمول المالي تأثيرات مباشرة وغير مباشرة على العديد من العوامل المؤثرة على الاقتصاد، لذا إرتاينا في هذه النقطة عرض أهم التأثيرات المحتملة للشمول المالي كما يلي:

- **تأثير الشمول المالي على النمو الإقتصادي**

قامت العديد من الدراسات بالبحث في علاقة الشمول المالي والنمو الإقتصادي والتي تبينت أنها قوية بين النمو الإقتصادي و إمكانية الحصول على الخدمات المالية، فالأدلة التجريبية للبحوث بينت أن مستويات الدخل تكون

[1] نزاهة, "استراتيجية الكويت لتعزيز النزاهة ومكافحة الفساد 2019 – 2024", 2023, https://nazaha.gov.kw/nazaha/strategy-sectors/.

[2] Xiuping Hua, Jianda Bi, and Haoqian Shi, 'The Appropriate Level of Financial Inclusion: The Perspective of Financial Stability', China Economic Quarterly International 3, no. 3 (September 2023), 168.

مرتفعة في البلدان التي تنتشر فيها الفروع البنكية و يرتفع بها عدد الودائع والحسابات البنكية مقارنة باالبلدان الأخرى التي تقل فيها عدد الفروع البنكية والتي تسجل مستويات متوسطة ومنخفضة من الدخل، وهذا ما يثبت أن الشمول المالي يعزز نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي، بفضل تحسين فرص الوصول للخدمات المالية الرسمية لاسيما الأسر الفقيرة والمؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر وهذا ما يمثل قوة مساندة لقضية الإنصاف والمساواة الإجتماعية لأي بلد مما يؤثر إيجابا على التنمية الإقتصادية من خلال فتح فرص جديدة للدخل والإستقلالية لأن النظام المالي المتاح للجميع يقلل من تكاليف المعاملات والتأثير على معدلات الإدخار والقرارات الإستثمارية والإبتكار التكنولوجي ومعدلات النمو على المدى الطويل[1].

➢ تأثير الشمول المالي على التنمية المستدامة [2]:

يتصدر تحقيق الشمول المالي خطط وإستراتيجيات التنمية المستدامة لعام 2030. والواقع أن ثمانية من أصل سبعة عشر هدفا تجعله غاية، وهي: الحد من الفقر والجوع ،توفير الأمن الغذائي والإهتمام بالزراعة المستدامة، تحقيق الصحة الجيدة والرفاه، تحقيق المساواة بين الجنسين والتمكين الاقتصادي للمرأة، تعزيز النمو الاقتصادي والعمالة، تعزيز التصنيع والابتكار والبنية التحتية، الحد من أوجه عدم المساواة، تعزيز وسائل التنفيذ. ضمنيا فالشمول المالي سيؤدي دورا أكبر في تعبئة المزيد من المدخرات لتعزيز النمو والاستثمار والاستهلاك.

وتوجد العديد من الأدلة النظرية التي تفيد أن نماذج الشمول المالي يمكن أن تدعم النمو الاقتصادي الكلي وتعمل على تحقيق أهداف التنمية الأوسع نطاقا. حيث أن التمويل الرقمي وحده يمكن أن يفيد مليارات الأشخاص من خلال دفع النمو الشامل الذي من شأنه أن يضخ 3.700 تريليون دولار إضافية في الناتج المحلي الإجمالي للاقتصادات الناشئة على مدى عقد من الزمن، ووفقا لتقرير حديث صادر عن معهد ماكينزي العالمي. يظهر بشكل متزايد أن الشمول المالي يخلق أنظمة واقتصادات مالية أكثر استقرارا، ويحشد الموارد المحلية من خلال المدخرات المحلية، ويساهم في زيادة الإيرادات الحكومية.

كما تبين الأدلة أن الحصول على المدخرات له فوائد اقتصادية إيجابية بالنسبة للمرأة، بما في ذلك زيادة الإنتاجية والأرباح وزيادة الاستثمار في أعمالها. كما أن الوصول إلى المدخرات يجعل النساء أقل عرضة لبيع رؤوس أموالهن في حالة الطوارئ الطبية، ويثبت دخولهن في أوقات الاضطرابات الاقتصادية، ويمنحهن سيطرة أكبر على أموالهن. وهذا بفضل النماذج التي وضعها صندوق النقد الدولي لفائدة البنوك والتعاونيات ومؤسسات التمويل المتناهي الصغر وشركات تحويل الأموال ومشغلي شبكات الهاتف المحمول لتوسيع نطاق وصول المنتجات المالية إلى المواقع التي لم تكن لتشملها التغطية سابقا. ويستهدف الصندوق المرأة على وجه التحديد، بالإضافة إلى ذلك فالصندوق يكفل تقديم المنتجات المالية المناسبة

[1] حسنية دومة, فاطمة بن ناصر, و علي بن الضب, "العلاقة بين الشمول المالي، المصارف الإسلامية والنمو الإقتصادي لدول مختارة(السعودية، الكويت وقطر) خلال الفترة 2004-2015", مجلة مجاميع المعرفة 06, عدد 02 (2020): 655.

[2] 'L'inclusion Financière et Les ODD - UN Capital Development Fund (UNCDF)', accessed 22 August 2023, https://www.uncdf.org/fr/financial-inclusion-and-the-sdgs.

(الادخار والائتمان والتأمين والمدفوعات والتحويلات) للأفراد (بمن فيهم المهمشون والمستبعدون من النظام المصرفي)، والمشاريع المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم، بتكلفة معقولة وبطريقة مستدامة.

➢ تأثير الشمول المالي على الإستقرار المالي

يتبادر في أذهاننا للوهلة الأولى أن الإستقرار المالي يعني غياب الإضطرابات في جميع مكونات النظام المالي،أو أن النظام المالي يتوفر على إمكانيات معينة تؤدي الوظائف الأساسية له بفعالية وكفاءة[1]. إلا أن العديد من الأدبيات التي تدرس العلاقة بين الإستقرار المالي والشمول المالي، ترى أن لهذا الأخير تأثير مزدوج على الأول أي أن هناك جوانب إيجابية وسلبية تنعكس على مستويات الإستقرار المالي بفعل الشمول المالي . وتشمل التأثيرات الإيجابية تحقيق تنوع في الأصول البنكية وزيادة إستقرار الودائع وزيادة فعالية السياسة النقدية، فالشمول المالي له القدرة على تحسين الإستقرار المالي من خلال تمكين الفقراء من الوصول إلى مدخرات المؤسسات البنكية والمالية الرسمية، وهذا ما يعمل على رفع قدرة الأسر على إدارة نقاط الضعف المالي لديها، أما تنويع قاعدة التمويل لدى المؤسسات المالية الرسمية يمكّنها من التصدي والحد من الصدمات عند حدوث أزمة عالمية. وزيادة المرونة الاقتصادية لتسريع النمو يحدث من خلال إستفادة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من الخدمات المالية الرسمية، في حين نجد أن التأثير السلبي للشمول المالي على الإستقرار المالي يكمن في إنخفاض معايير منح القروض و زيادة مخاطر سمعة البنك بالإضافة إلى عدم كفاية اللوائح، وهذا يعود لدخول المؤسسات البنكية والمالية الرسمية في إسترتيجية الوصول إلى الفئات ذات الدخل المنخفض عن طريق تخفيض شروط الحصول على القروض لاسيما إذا صاحبه تنظيم غير مناسب وكاف مما يعمل على تهديد الإستقرار المالي[2].

وتجدر الإشارة إلى أن تحقيق استقرار مالي يظل مرهون بتحقيق الشمول المالي، فالنظام المالي الذي لا يتضمن جميع شرائح المجتمع لايتوفر على المعلومات الكافية من الإدخار الفعلي الذي يوجه نحو الإستثمارات بالإضافة إلى معلومات الإستثمار الفعلي وحجم الإنتاج في المجتمع وهذا ما يرفع من نسبة إحتمال تعرض النظام المالي لصدمات تؤثر بشكل سلبي على الموازنة العامة للدولة وتحدث تقلبات في سعر الصرف مما يهدد الإستقرار مالي[3].

وبعض البحوث الاقتصادية وصفت العلاقة بين الإستقرار المالي والشمول المالي بعلاقة وجوب التعايش المشترك ويقصد بها تحقيق المتغير الأول مرتبط إرتباطا وثيقا بتحقيق الثاني والعكس صحيح، فمن المفترض أن تدعم سياسة الشمول المالي حالة الإستقرار المالي وتساهم في إدارة المخاطر من خلال تضمين الفئات المستبعدة ماليا داخل الدائرة المالية الرسمية مما يضمن إنخراطهم في عملية التنمية وبناء رأس المال الإجتماعي والمشاركة، وهو ما يؤدي إلى تعزيز

[1] حسام عبد العال عبد العال شعبان, "حتمية تهيئة النظام الضريبي لدعم الشمول المالي في مصر", مجلة العلوم القانونية والإقتصادية, عدد 02 (2019), 727.

[2] Kusuma RATNAWATI, 'The Impact of Financial Inclusion on Economic Growth, Poverty, Income Inequality, and Financial Stability in Asia', Journal of Asian Finance, Economics and Business 07, no. 10 (2020), 76.

[3] علياء عبد الحميد محمد واصل, "دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات محاسبيا ومهنيا في تفعيل متطلبات الشمول المالي لتحقيق إستراتيجية مصر 2030 (دراسة ميدانية)", مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية 03, عدد 02 (2019), 119.

القدرة على إدارة الأزمات المالية والتقليل من المخاطر المحتملة مثل عمليات تبييض الأموال وتمويل الإرهاب والفساد المالي[1].

➢ تأثير الشمول المالي على العدالة الإجتماعية

يشير مصطلح العدالة الإجتماعية إلى توسيع قدرة الأفراد على الإختيار من أجل حياة طويلة وصحية من خلال الحصول على الموارد اللازمة لمستوى معيشي لائق وهذا لا يتحقق إلا بتكافؤ الفرص في المجتمع بوجود المساواة والإنصاف لاسيما في مجال التعليم، الصحة والحقوق السياسية والتنمية الإجتماعية، فالعدالة الإجتماعية تعني تنمية الأفراد بواسطة الأفراد للأفراد[2] ويمكن توضيح هذه العبارة كما يلي:

تنمية الأفراد: وتعني تحسين القدرة البشرية من خلال زيادة الإستثمار في الصحة، التعليم وتحسين مستويات المعيشة والتمكين والمشاركة في الأنشطة الإقتصادية، الإجتماعية والسياسية.

بواسطة الأفراد: ونقصد بها توسيع الإختيارات المتاحة أمام الأفراد لتمكينهم من المشاركة في صنع القرارات والتخطيط وتنفيذ الإستراتيجيات التنموية.

للأفراد: وتعني أن الهدف الرئيسي للتنمية هو الفرد وتلبية إحتياجاته والعمل على رفع مستوى الرفاهية لديه من خلال التوزيع العادل لثمار التنمية.

وعليه يمكننا القول أن العدالة الإجتماعية تتوقف على عدة عوامل يمكن إيجازها في الشكل الموالي:

شكل رقم(2- 6) أهم عوامل تحقيق العدالة الإجتماعية

المصدر: سمر الأمير غازى عبدالحميد, "إطار مقترح لتقييم دور الشمول المالي في تحقيق النمو الإحتوائي (دراسة تطبيقية علي جمهورية مصر العربية)", مجلة الدراسات المالية والتجارية, عدد 01 (2019): 279.

[1] أيمن بوزانة و وفاء حمدوش, "واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية", مجلة دراسات العدد الاقتصادي 12, عدد 01 (27 يناير، 2021), 80,.

[2] سمر الأمير غازى عبدالحميد, مرجع سبق ذكره، 278–279.

وأكدت الدراسات التي تبحث في قضايا الشمول المالي أن هذا الأخير يساهم في تحسين الظروف المالية للأفراد من خلال زيادة كفاءة الوسطاء الماليين لرفع مستوى معيشة الفقراء وإعطاء دفع للتنمية وتحقيق العدالة في توزيع الثروة ونشر المساواة في الإستفادة من الفرص والإمكانيات الكامنة في الإقتصاد بما يدعم الإستقرار الإجتماعي والسياسي[1].

- **تأثير الشمول المالي على الفقر:**

يشير مصطلح الفقر حسب المنظمات الدولية إلى "الحرمان الشديد من الحياة الجيدة والحرمان المادي من الدخل والصحة والتعليم، والمعاناة من التعرض للمخاطر كالمرض والبطالة والعنف والجريمة والكوارث والإنتزاع من المدرسة وعدم قدرة الشخص على إسماع صوته وإنعدام حيلته وإنعدام أو نقص الحريات المدنية والسياسية"[2].

و ينشأ الفقر من وجود إختلالات هيكلية متفاوتة في مستويات الدخل ويرتبط عادة بظواهر مصاحبة له تجعل منه حالة لها صفة الديناميكية تعمل على الإستمرارية تعرف بإسم" مصيدة الفقر" وهذه الأخيرة تشمل على أبعاد تمنح للفقر صفة الديمومة. نذكر منها[3]:

- مستوى المعيشة والرفاه: وتعبر عن قدرة الفرد على الوصول إلى الحاجات الأساسية ويتحدد من خلالها مستوى الفقر الذي يقسم المجتمع إلى ثلاث فئات وهي: الفقراء، غير الفقراء وجيوب الفقراء ويقصد بهذه الاخيرة المناطق المستهدفة لمكافحة الفقر وعادة تتمثل في المناطق النائية والمهمشة.
- عدم المساواة: وهي تعني عدم وجود عدالة في توزيع الأصول والموارد والدخول بين الأفراد في المجتمع.
- الإستبعاد الإجتماعي(الإقصاء): وهو يعبر عن حالة الحرمان من الحصول على الخدمات الأساسية بسبب محدودية الدخل وعدم كفايته مثل الإستبعاد المالي والإستبعاد من الخدمات الإجتماعية و الحقوق المدنية.

وتشير الأبحاث والدراسات أن الشمول المالي يوفر مسارا مستداما للفقراء للهروب من الفقر عن طريق خفض الحواجز السعرية وغير السعرية بشكل كبير، فالشمول المالي يعمل على تخفيف القيود المفروضة على الإئتمان الموجه للأسر ويسمح للفقراء من الحصول على الإئتمان بعد أن كانت تفرض عليهم قيود كبيرة وبالتالي، فالحصول على الإئتمان يعزز الإستثمار في رأس المال البشري والأنشطة المدرة للدخل وبناء المدخرات والتحوط ضد الصدمات غير المتوقعة، ومن المحتمل أيضا أن يؤدي الوصول إلى التمويل تقليل تكاليف المعاملات والمعلومات مما قد يعزز المدخرات وقرارات الإستثمار من خلال إعتماد الإبتكارات التكنولوجية وبالتالي تحقيق النمو الإقتصادي على المدى الطويل كما

[1] باسم صاولي و رؤوف زرفة, "واقع الشمول المالي في الجزائر بين التحديات ومتطلبات التمكين", في الملتقى الوطني الأول (متطلبات تفعيل الشمول المالي في ظل واقع الإقتصاد الجزائري, قالمة: جامعة 8 ماي 1945, 2022), 05.

[2] عبير شعبان عبده و سحر عبد الرؤوف القفاش, التنمية الإقتصادية ومشكلاتها مشاكل الفقر - التلوث البيئي - التنمية المستديمة (مصر: دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع, 2013), 42.

[3] فاطمة سيد عبد القادر, "الشمول المالي وتأثيره في الحد من الفقر", المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة 52, عدد 04 (2022), 470.

أن البرامج الحكومية في الدول تساعد الأسر الفقيرة على الوصول إلى الخدمات المالية بشكل أكثر موثوقية مما يساهم في رفع مستويات الشمول المالي[1].

المبحث الثالث: واقع الشمول المالي في العالم مع الإشارة إلى تجارب رائدة

يعتبر الشمول المالي من أهم أولويات صناع السياسات على مستوى الحكومات والهيئات المالية الدولية، لذا إنصبت الإهتمامات حول إيجاد السبل والآليات الناجعة التي تكفل وصول وإستخدام المنتجات والخدمات المالية الرسمية بشكل فعال ومستدام من طرف الأفراد والمؤسسات لاسيما الفئات الضعيفة والمستبعدة من الدائرة الرسمية لضمان الإدماج الجيد لها.

المطلب الأول:تطور مستويات الشمول المالي في العالم والأطراف الداعمة له

تختلف نسب تحقيق الشمول المالي من دولة إلى أخرى عبر العالم، وذلك يعود إلى العديد من العوامل التي تتعلق بجانبي العرض والطلب، وإختلاف الآليات المنتهجة لتحقيقه بين الدول.

أولا: الشمول المالي على الصعيد العالمي

لمعرفة مستويات الشمول المالي المحققة عالميا إعتمدنا على المؤشر العالمي للشمول المالي الصادر عن البنك الدولي الذي يبحث في أكثر من 140 اقتصاد. والذي تضمن فترة جائحة كوفيد-19 - وهي الأزمة التي ساهمت في تكثيف الجهود والمساعي في جميع أنحاء العالم. ويعتمد البنك الدولي لتصنيف الاقتصادات للأغراض التشغيلية والتحليلية معيار رئيسي وهو نصيب الفرد من الدخل الوطني الإجمالي، حيث يتم تصنيف كل اقتصاد يتم عرض البيانات الخاصة به وفقا لنصيب الفرد من الدخل الوطني الإجمالي المسجل في سنة 2021. يُشار أحيانا إلى الاقتصادات المنخفضة والمتوسطة الدخل باسم الاقتصادات النامية، وتجدر الإشارة إلى أنه ليس من الضروري والحتمي أن تشهد جميع الاقتصادات في المجموعة تطورا مماثلا أو أن الاقتصادات الأخرى قد وصلت إلى مرحلة مفضلة أو نهائية من التنمية. والتصنيف حسب الدخل لا يعكس بالضرورة حالة التنمية. تظل تصنيفات دخل أي اقتصاد ثابتة على مدار السنة المالية للبنك الدولي (التي تنتهي في 30 جوان) بغض النظر عن أي مراجعات خلال العام لبيانات دخل الفرد. ويمكن توضيح المرجع المستخدم لتصنيف الدول كما يلي[2]:

الاقتصادات منخفضة الدخل هي تلك التي يبلغ نصيب الفرد من الدخل الوطني الإجمالي فيها 1045 دولارا أو أقل في 1 يوليو 2021.

الاقتصادات ذات الدخل المتوسط الأدنى هي تلك التي يتراوح نصيب الفرد من الدخل الوطني الإجمالي فيها بين 1046 دولارا و4095 دولارا.

[1] Sefa Awaworyi Churchill, Ahmed Nuhu, and Russell Smyth, 'Financial Inclusion and Poverty: Micro-Level Evidence from Nigeria' (Moving from the Millennium to the Sustainable Development Goals, 2020), 02.
[2] The Little Data Book on Financial Inclusion2022 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2022), 09.

الاقتصادات ذات الدخل المتوسط الأعلى هي تلك التي يتراوح نصيب الفرد من الدخل الوطني الإجمالي فيها بين 4096 دولارا و12695 دولارا.

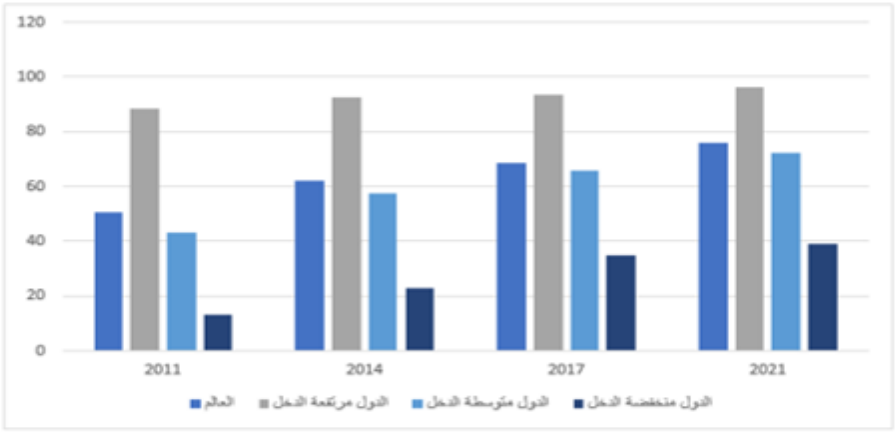
الاقتصادات ذات الدخل المرتفع هي تلك التي يبلغ نصيب الفرد من الدخل الوطني الإجمالي فيها 12.695 دولارا أو أكثر.

❖ **ملكية الحسابات:**

يعتبر إمتلاك حساب مدخلا رئيسيا للأفراد والمؤسسات للحصول على المنتجات والخدمات المالية المقدمة من طرف المؤسسات المالية الرسمية على نطاق واسع مثل الإستفادة من مختلف الخدمات الأخرى[1].

سنحاول عرض تطور نسبة ملكية الحسابات بالإعتماد على قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي الصادرة عن البنك الدولي في الشكل الموالي:

شكل رقم (2- 7) نسب ملكية الحسابات في العالم وفي الدول على إختلاف دخلها.



المصدر : من إعداد الباحثة بالإعتماد على:

The Little Data Book on Financial Inclusion2022 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2022), 2–15.

The Little Data Book on Financial Inclusion2018 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2018), 2–15.

من خلال ملاحظة الشكل أعلاه يتبين لنا التقدم والنمو المحقق في ملكية الحسابات خلال السنوات المذكورة، رغم تسجيل تفاوت بين هذه النسب حسب خصوصية كل مجموعة من الدول ومستوى الدخل المحقق بها، حيث نسجل إرتفاع ملحوظ بنسبة ملكية الحسابات بالنسبة للدول ذات الدخل المرتفع تفوق المعدل العالمي لملكية الحسابات في حين نجد الدول متوسطة الدخل وذات الدخل الضعيف تسجل نسب أدنى من المتوسط العالمي لمكلية

[1] GLORIA M. GRANDOLINI, ‘13 خمس طرق لتوفير الخدمات المالية للجميع يمكنها مساعدة الناس على بناء حياة أفضل’, April 2015, https://blogs.worldbank.org/ar/voices/5-ways-universal-financial-access-can-help-people-build-better-life.

الحسابات وهذا لايعني أنها لا تحرز تقدم فبمقارنة تقدم كل مجموعة حسب السنوات المبينة في الشكل نسجل إرتفاع ملحوظ لكل مجموعة عن السنة التي تسبقها ويعود هذا التقدم المحرز في ملكية الحسابات إلى نجاح السياسات والآليات المنتهجة لتوعية الأفراد والمؤسسات بأهمية إمتلاك حسابات رسمية وما توفره من خصائص كالأمان والموثوقية والتكلفة المنخفضة، كما أن الإندماج في المؤسسات المالية الرسمية يفتح المجال والفرص للحصول على خدمات مالية متنوعة أخرى تمكنهم من رفع مستوى معيشتهم وتعزز القدرة لديهم لمواجهة الصدمات والأزمات.

وقد تم تسجيل تحسن ملحوظ في نسبة ملكية الحسابات خلال سنة 2021 والتي بلغت 76% من البالغين على المستوى العالمي و71% من البالغين في الإقتصاديات النامية،أي بنسبة تقدم تقدرب 50% في عشر سنوات الممتدة من 2011 إلى 2021، وقابلها إرتفاع في متوسط ملكية الحسابات في الاقتصاديات النامية بمعدل8 نقاط مئوية، يمكن تفسير هذا الإرتفاع المسجل بإعتماد الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. الذي صاحبه نمو في ملكية الحسابات على نطاق واسع في العشرات من الإقتصادات النامية[1]. والشكل الموالي يوضح الإختلاف في ملكية الحسابات على المستوى العالمي:

شكل رقم(2- 8) نسبة ملكية الحسابات لدى المؤسسات المالية الرسمية على مستوى العالم

المصدر:

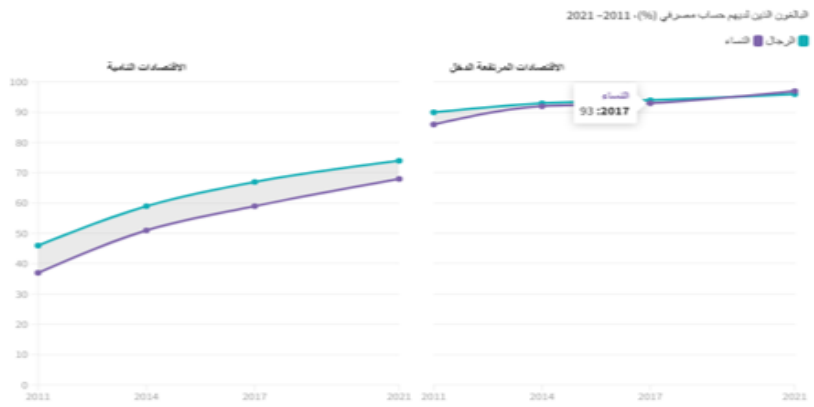
Asli Demirgüç-Kunt, et al., 'Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19' (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2022), 15

كما شهد عام 2021 تقلص الفجوة الجنسانية في الدول النامية من 9 % إلى 6 %. حيث تقدر نسبة ملكية الحسابات المالية للرجال 74% مقارنة بنسبة 68% للحسابات المالية للنساء. وعلى الصعيد العالمي سجلت نسبة الرجال

[1] Asli Demirgüç-Kunt, et al., 'Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19' (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2022), 02.

المالكين للحسابات المالية ب 78% في حين بلغت نسبة النساء المالكين للحسابات المالية بـ74% وهذا ما يبرر تراجع في حجم الفجوة المسجلة سابقا بأربعة نقاط[1]. والشكل الموالي يوضح ذلك.

شكل رقم(2- 9) تدني مستويات الفجوة بين الجنسين على مستوى الإقتصاديات مرتفعة الدخل والإقتصاديات النامية



المصدر: سنية أنصار وآخرون، "الكشف عن قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي 2021 في خمسة رسوم بيانية"، مدونات البنك الدولي، 29 يونيو، https://blogs.worldbank.org/ar/voices/alkshf-n-qadt-byanat-almwshr-alalmy-llshmwl-2022almaly-2021-fy-khmst-rswm-byanyt.

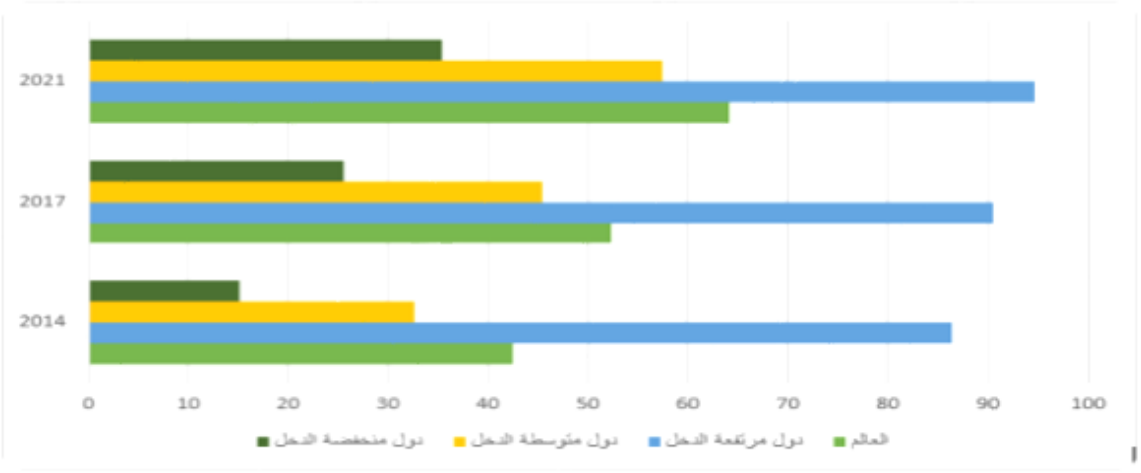
❖ **المدفوعات الرقمية:**

يقيس هذا المؤشر نسبة تلقي وإرسال المدفوعات للأفراد والمؤسسات، ويترجم تقدم البنى التحتية ومستوى الوعي المالي الرقمي لدى المجتمعات.

تظهر البيانات الموضحة في الشكل أدناه أن المدفوعات الرقمية في إرتفاع مستمر على مستوى جميع المجموعات من الدول على إختلاف مستوى دخلها وهذا يعكس إهتمام صانعي القرار والسياسات فيها بتطوير منظومة الدفع الإلكتروني وتهيئة متطلبات العمل بها من بنى تحتية وتوعية رقمية...، على الصعيد العالمي سجلت قاعدة البيانات لمؤشر الشمول المالي نسبة 64% من البالغين قامو بتلقي وإرسال مدفوعات رقمية وهو ما يؤكد أن المدفوعات الرقمية تسير بوتيرة آخذة في الإرتفاع مقارنة بالسنوات السابقة حيث تم تسجيل النسب التالية: 52% و41,5% في كل من سنتي 2017و 2014 على التوالي.

[1] سنية أنصار وآخرون' الكشف عن قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي 2021 في خمسة رسوم بيانية', مدونات البنك الدولي, 29 June 2022, https://blogs.worldbank.org/ar/voices/alkshf-n-qadt-byanat-almwshr-alalmy-llshmwl-almaly-2021-fy-khmst-rswm-byanyt.

شكل رقم(2- 10) نسب مؤشر المدفوعات الرقمية على مستوى العالم والدول حسب الدخل المحقق فيها.



المصدر:

The Little Data Book on Financial Inclusion2022 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2022), 2–15.

The Little Data Book on Financial Inclusion2018 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2018), 2–15.

و يعود التطور المسجل في مستويات الشمول المالي عالميا إلى التقدم المحقق بأنظمة الدفع الرقمي وبروز جيل جديد من الخدمات المالية المقدمة عبر الهواتف المحمولة وشبكة الإنترنت بالإعتماد على الإبتكارات التكنولوجية والتي عملت على توسيع نطاق الوصول إلى الحسابات وإستخدامها[1].

وتجدر الإشارة إلى أن المدفوعات عبر الهاتف المحمول كان لها التأثير الأبرز حيث قامت بدور تنموي كبير على مستوى البلدان التي تفتقر إلى البنى التحتية المتطورة مثل البلدان الإفريقية وخاصة شرق إفريقيا جنوب الصحراء الكبرى حيث مكنتها هذه التكنولوجيا البسيطة من معالجة إشكالية الإستبعاد المالي فهي لاتتطلب الوصول إلى الإنترنت وإلى إمكانيات مادية ضخمة للعمل بها، كما أن لهذه التقنية الحديثة مستقبل واعد وأهمية كبيرة في تسريع وتيرة الشمول المالي عالميا[2].

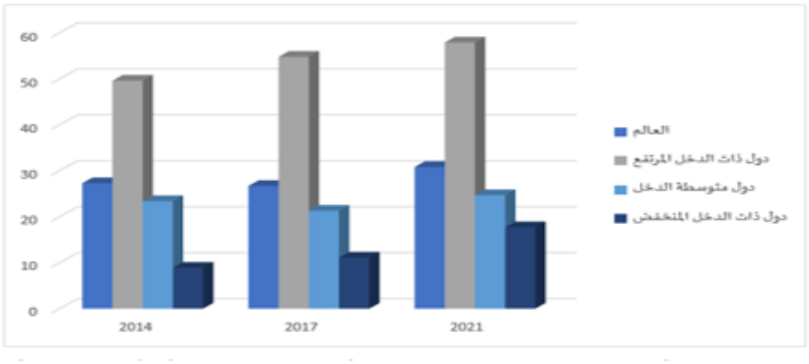
❖ **الإدخار:**

يعكس هذا المؤشر إمكانيات المؤسسات المالية الرسمية في أداء دورها الأساسي وهو تعبئة المدخرات المالية للأفرادوالمؤسسات وكفاءتها في القيام بالوساطة المالية.

[1] آسلي ديمير- كونت وآخرون, 'قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي 2017- قياس مستوى الشمول المالي وثورة التكنولوجيا المالية' (مجموعة البنك الدولي, 2017), 07.

[2] Tanele Magongo, 'Financial Inclusion in Eswatini: What Is Driving the Adoption of Mobile Money? – 2019' (Eswatini Economic Conference, Eswatini Economic Policy Analysis and Research Centre, 2019), 02.

شكل رقم(2- 11) نسب الإدخار في المؤسسات المالية الرسمية على مستوى العالم والبلدان حسب معدل دخلها.



المصدر:

The Little Data Book on Financial Inclusion2022 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2022), 2–15.

The Little Data Book on Financial Inclusion2018 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2018), 2–15.

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن مستويات الإدخار في المؤسسات المالية على الصعيد العالمي تشهد تزايد طفيف مقارنة بالمستويات المحققة في الدول مرتفعة الدخل، كما تسجل الدول منخفضة الدخل هي الأخرى مستويات متزايدة ولكن بشكل بطيء أما الدول متوسطة الدخل فقد شهدت مستوى متذبذب في نسب الإدخار المحققة حيث شهدت إنخفاض مسجل في سنة 2017 وبعدها إرتفاع طفيف محقق في سنة 2021.

وجاء في تقرير الشمول المالي لعام 2021 الصادر عن البنك الدولي أن 25% من البالغين في الاقتصادات النامية قاموا بالإدخار باستخدام حساب، وإستخدمت أكثر من نسبة 39% حسابا لتخزين الأموال لأغراض إدارة النقد. وتم تسجيل أكثر من نصف الأشخاص في الاقتصادات النامية الذين إدخروا أموال في حساب رسمي في عام 2021 وهو العام الأول الذي كانت فيه الأساليب الرسمية هي الطريقة الأكثر شيوعًا للادخار، وخاصة إستخدام حسابات الهاتف المحمول في منطقة أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى وحساب توفير في مؤسسة مالية رسمية [1].

هناك عدة عوامل تتحكم في إقبال الأفراد والمؤسسات على تعبئة مدخراتهم في المؤسسات المالية الرسمية يمكن إيجازها في النقاط التالية[2]:

- ✓ نصيب الفرد من الدخل: تعتبر قيمة الدخل الذي يتلقاها الفرد أو المؤسسة عامل في غاية الأهمية لتحديد القدرة على الإدخار كما لا يجب إغفال إنتظام هذا الدخل، فالدخل المنخفض أو عدم إنتظام الدخل يحد من القدرة على الإدخار ويعيق المؤسسات المالية الرسمية في تعبئة الأموال وتكوين رأس المال في الإقتصاد.

[1] Asli Demirgüç-Kunt, et al, 'Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19', OP-CIT, 53.

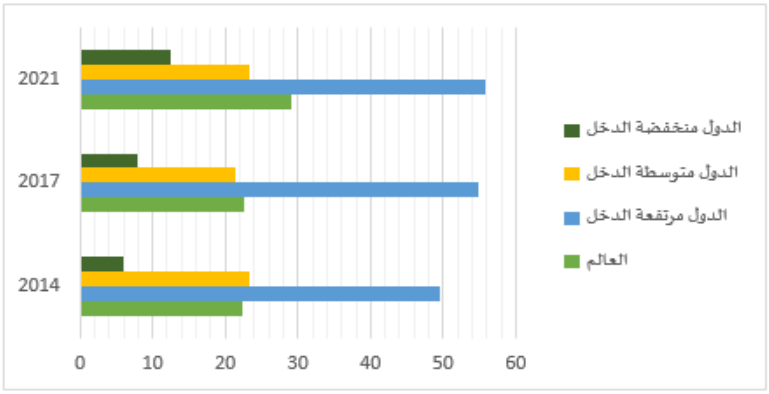
[2] 'National Financial Inclusion Strategy 2019-2025' (ROYAL GOVERNMENT OF CAMBODIA, August 2019), 21–26.

- ✓ منتجات وخدمات الإدخار : يؤثر توافق المنتجات المقدمة للتحفيز على الإدخار من قبل المؤسسات المالية الرسمية بمثابة المفتاح لجذب وتعبئة الأموال لديها، فإذا لم تتحقق هذه الملاءمة فسيتجه الأفراد والمؤسسات إلى البدائل المتاحة الأخرى للقيام بالإدخار مثل التعاونيات التي تتميز بالتكلفة المنخفضة وإنعدام الحواجز وهناك تجارب في حشد المدخرات في شكل منتظم وإلزامي، أو الإدخار في المنازل فهذا الإختيار يمكن الافراد والمؤسسات حسب إعتقادهم من مواجهة وإدارة حالات الطوارئ بتوفر السيولة الحاضرة.
- ✓ ثقافة الإدخار: أظهرت خطة عمل البحر المتوسط لسنة 2017 أن ثقافة الإدخار ضعيفة مع المؤسسات المالية الرسمية، وهذا يستوجب القيام بمبادرات لتشجيع الأفراد على الإدخار من خلال حملات تعليمية وتوفير مزايا تحفيزية لجذب المدخرين مثل: حماية الودائع، أحكام الإئتمان والمزايا الضريبية.

❖ **الإقتراض:**

يعكس هذا المؤشر قدرة وكفاءة المؤسسات المالية الرسمية في تلبية إحتياجات الأفراد والمؤسسات من الموارد المالية عبر منتجات وخدمات تمويل متنوعة.

الشكل رقم(2- 12) نسب الإقتراض من المؤسسات المالية الرسمية على مستوى العالم والدول حسب الدخل.



المصدر:

The Little Data Book on Financial Inclusion2022 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2022), 2–15.

The Little Data Book on Financial Inclusion2018 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2018), 2–15.

يظهر الشكل أعلاه أن النسبة الأكبر للإقتراض من المؤسسات المالية الرسمية سُجلت في البلدان مرتفعة الدخل وهذا يعود إلى إعتماد معظم الأفراد والمؤسسات القاطنين فيها على المؤسسات المالية الرسمية للحصول على الإئتمان بينما نسجل تذبذب واضح بالنسبة للدول متوسطة الدخل في حين نجد الدول منخفضة الدخل تحقق نسب متزايدة ولكن تبقى دون الطموحات ويمكن تفسير هذا الأمر بإعتماد الأفراد والمؤسسات المتواجدة بهذه البلدان على الإقتراض خارج الدائرة الرسمية كالأصدقاء والأقارب وغيرها من البدائل غير الرسمية، وهو ما يعكس عدم توافق المنتجات والخدمات الإئتمانية المقدمة من طرف المؤسسات المالية الرسمية مع الإحتياجات المالية لهؤلاء الأفراد والمؤسسات،

وهذا الأمر يستدعي مراجعة متطلبات السوق بهذه الدول وتصميم منتجات أكثر ملاءمة مع هذه الإحتياجات لتحقيق الشمول المالي من جهة وإعطاء دفع للتنمية المحلية والعالمية. لذا نرى أن المؤسسات المالية الرسمية في هذه الدول إتجهت إلى تبني سبل حديثة للتمويل تهدف إلى رفع مستويات الشمول المالي بها ونذكر أهمها: أسلوب التمويل الأصغر ، التمويل الرقمي، منصات التمويل الجماعي، التمويل الإسلامي وغيرها.

سجل البنك الدولي في تقريره حول الشمول المالي على الصعيد العالمي في كل من الاقتصادات ذات الدخل المرتفع والاقتصادات النامية أن الاستخدام الأكثر شيوعا للحساب هو إجراء الدفع أو تلقيه، يليه الإدخار والاقتراض. ففي الاقتصادات النامية، تلقى 36% من البالغين مدفوعات في حساب. ومن بين هؤلاء، أفاد 83% أيضا أنهم قاموا بالدفع الإلكتروني. أما متلقي المدفوعات فقد إستخدم ثلثيهم حساباتهم لتخزين الأموال، وحوالي 40 % لتوفير المال، وذات النسبة لاقتراض الأموال. وتشير هذه النتيجة إلى أن التدفقات الرقمية يمكن أن تمهد الطريق لاستخدام الخدمات المالية على نطاق أوسع[1].

ثانيا: الأطراف الداعمة لتحقيق الشمول المالي ورفع مستوياته

يعتبر تحقيق الشمول المالي من أهم القضايا المطروحة عالميا، لذا تأخذ العديد من الهيئات على عاتقها مسؤولية وضع الإستراتيجيات الكفيلة بتحسين المستوى المعيشي للأفراد والحدمن الفقر وعدم المساواة من خلال إتخاذ جملة من الإجرءات والسياسات التي تضمن الوصول الفعال والإستخدام الجيد للخدمات المالية الرسمية لاسيما: النساء، الأفراد ذوي الدخل الضعيف،والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر.

❖ دور الحكومة والقطاع العام في تعزيز الشمول المالي:

يعمل التعاون بين القطاع العام والسلطات الرقابية والإشرافية لأي دولة على دعم نشاط قطاع الخدمات المالية وتحفيزه لمواءمة منتجاته وإبتكاراته مع الأهداف الوطنية. وللقطاع العام دور هام في تعزيز الشمول المالي من خلال تنظيم وتطوير البنى التحتية للقطاع المالي، ومن بين أهم الأدوات المستخدمة في هذا الإطار نذكر: نظم المعلومات الإئتمانية، نظم الدفع، نظم التسويات، نظم تسجيل الأصول المنقولة، العمليات البنكية الإلكترونية، العمليات المالية بإستخدام الهواتف المحمولة، مبادرات التعليم والتثقيف المالي، حيث أن لهذه الأنظمة دور كبير في التعريف بالمنتجات المالية وتسهيل الوصول إليها لكافة فئات المجتمع في الوقت المناسب وبأسعار معقولة وبأقل المخاطر[2].وذلك من خلال[3]:

المبادرات والإجراءات السريعة واستخدام الإعلام والتوعية والإعلان والتدريب من خلال إقامة منتديات وفعاليات في هذا الشأن وكذا تبسيط الإجراءات لتنشيط دور المؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر لدخول العمال وفتح باب التوظيف بها.

---

[1] Asli Demirgüç-Kunt, et al., 'Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19, op-cit, 54.

[2] فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي, 'متطلبات تبني استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية' (صندوق النقد العربي, 2015), 06.

[3] حنان حمد فهمي حمد, "الدفع الإلكتروني ودوره في تحقيق الشمول المالي", مجلة دار الإفتاء المصرية 2018, عدد 34 (2018), 114–115.

- إصدار التشريعات اللازمة والقوانين الفاعلة في دعم الإستثمار والحد من البيروقراطية المعرقلة للعمل لتشجيع المستثمرين على فتح المزيد من الشركات لتشغيل الكثير من العمالة.
- وضع تحفيزات ضريبية مشجعة للمشروعات الكبيرة والمصانع مقابل تشغيل حد أدنى من العمالة مع إجبار أصحاب هذه المشروعات توطين رواتب الموظفين لديها بالمؤسسات البنكية الرسمية وإلغاء طرق الدفع التقليدية.
- إدخال التكنولوجيات الحديثة والميكنة على المؤسسات الحكومية والوزرات والهيئات التابعة لها وإستخدام الدفع الإلكتروني لتحفيز الأفراد والمؤسسات الخاصة للتعامل مع البنوك والمؤسسات المالية الرسمية التي تتاح لها الفرصة لعرض المنتجات المالية والخدماتية بها.
- دمج البيانات الشخصية للموظفين مع مستلزماتهم المالية في البنوك، لتمكين الدولة من معرفة وجمع البيانات الصحيحة اللازمة لتوفير المعلومات الدقيقة الداعمة للقرارات الاقتصادية الصحيحة.
- إلزام المؤسسات والهيئات المسخرة لجمع أموال الزكاة والصدقات على إستخدام البطاقات الإلكترونية الصادرة عن البنوك والمؤسسات المالية الرسمية في توزيعها على مستحقيها لضمان التوزيع العادل ولدمج شريحة جديدة في الاقتصاد الرسمي.
- تحسين جودة التعليم للصغار والكبار ومحو الأمية فالتعليم والمعرفة يرفع من الثقافة العامة التي تعتبر المحرك الأساسي في التوعية المالية للأفراد لتحقيق الإدارة السليمة لأموالهم.
- السعي الدائم لمحاربة الفقر وتحقيق العدالة الإجتماعية.

❖ دور البنوك التجارية في تعزيز الشمول المالي:

تقوم البنوك التجارية ببذل الجهود لتحقيق مستويات مرتفعة من الشمول المالي من خلال[1]:

- تحقيق التنوع المطلوب في الخدمات المالية المقدمة والسعي لإبتكار خدمات مالية جديدة
- ترقية مهارات الموظفين والعاملين القائمين على تقديم الخدمات المالية من خلال تنظيم دورات تدريبية بإستمرار للرفع من قدراتهم وتعزيزها.
- توفير الجودة العالية للخدمات المالية المقدمة بما يحقق ميزة تنافسية تمكن من المحافظة على ولاء العملاء وتستقطب آخرين، لتحسين المركز التنافسي مع المؤسسات البنكية والمالية الأخرى.
- العمل على تخفيض رسوم الخدمات المالية المقدمة وعدم إستغلال العملاء أثناء توفير خدمات التمويل والإقراض.

[1] احمد البكل و ايمان الحداد, "الشمول المالي وانعكاساته على معدل النمو الاقتصادي في مصر", مجلة السياسة والاقتصاد 15, عدد 14 (1 أبريل، 2022), 163.

إضافة إلى ذلك تقوم البنوك بـ[1]:

- تبسيط إجراءات وتيسير شروط الحصول على الخدمات المالية لضمان تقديمها على أوسع نطاق.
- توفير منتجات مالية تتناسب مع إحتياجات الشباب ومحدودي الدخل والمرأة .
- نشر الثقافة المالية والتعريف بالشمول المالي من خلال القيام بحملات توعوية من خلال صفحات والمواقع الرسمية للبنوك.

❖ **دور البنوك المركزية في تعزيز الشمول المالي:**

يتمحور الدور التقليدي للبنوك المركزية في غالبية الإقتصاديات حول إرساء سياسة نقدية سليمة، فعالة وكفيلة بتحقيق الإستقرار النقدي من خلال توفير البيئة البنكية المناسبة التي تضمن السلامة المطلوبة، وهذا ما تؤكد عليه لجنة بازل للرقابة المصرفية من خلال المعايير التي تنص عليها والتي تدعو إلى تعزيز أمن وسلامة البنوك والنظام البنكي ككل. وفي إقتصاديات أخرى تسند مهمة الرقابة البنكية إلى البنوك المركزية ومن بينها مسؤوليات حماية المودعين،الإستقرار المالي، حماية العملاء والشمول المالي[2].

فالبنوك المركزية تؤدي دورا هاما وجوهري في دعم سياسات الشمول المالي والتنسيق مع الهيئات الدولية الراعية له، فحسب تحليل البنك الدولي للتجارب الدولية في هذا الشأن تم تسجيل نسبة 71% من 56 دولة محل الدراسة تولت بنوكها المركزية قيادة إستراتيجيات تحقيق الشمول المالي، من خلال قيامها بالعديد من الأعمال نذكر منها[3]:

- الوقوف على إعداد إسترتيجيات وتوجيهها لتحقيق الشمول المالي.
- تشجيع إنشاء شركات متخصصة لتقديم الخدمات أو تمكين الشركات القائمة وإخضاعها للتنظيم المعمول به مع تمكينها من توسيع نطاق أعمالها من خلال السماح لها بتلقي الودائع وزيادة رأس مالها مع الإلتزام بالمعايير اللازمة والمحددة للتحوط.
- الموافقة على قنوات توزيع بديلة للخدمات المالية بدلا من فتح فروع بنكية مثل وكلاء الخدمات البنكية بالإعتماد على تكنولوجيا الهاتف المحمول.
- تحسين البنية التحتية المالية الأساسية من خلال إنشاء مكاتب إئتمانية وتوسيع نطاق إنتشارها وتحسين أنظمة المدفوعات.
- تعزيز التعليم والتثقيف المالي.

[1] ليلى جبريل, "الشمول المالي ودوره في التطور المصرفي", مرجع سبق ذكره.

[2] عبد الحليم عمار غربي, "فجوة الشمول المالي والمصرفي في الاقتصاديات العربية مع إشارة خاصة للقطاع المصرفي الإسلامي العربي", مجلة بيت المشورة, عدد 10 (2019): 67.

[3] إتحاد المصارف العربية, "آليات الشمول المالي نحو الوصول للخدمات المالية ", Union of Arab Banks – الدراسات والأبحاث والتقارير العدد:422 ,(blog) تاريخ الوصول 11 أغسطس، 2023./ https://uabonline.org/ar ,

- تهيئة البيئة المواتية سياسيا وتنظيميا من خلال دعم الإبتكار في المنتجات والخدمات المالية لتعزيز المنافسة وتحقيق التكلفة المعقولة، التنوع والإستدامة من خلال تقديم الحوافز السوقية بالإضافة إلى ضمان الحماية للمستهلك لتحسين قدراته المعرفية والمالية.

إضافة إلى ذلك تقوم البنوك المركزية بتطوير الأنظمة الهادفة إلى تسهيل المعاملات البنكية للتغلب على تحديات جانبي العرض والطلب لضمان الوصول الفعال للخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي من خلال تشجيع إستخدام التقنيات الحديثة لتطوير القنوات الحالية والبديلة لتقديم هذه الخدمات وتحفيز القطاعات غير الرسمية من الإندماج في القطاع الرسمي لتعزيز السيادة النقدية والإقتصادية ورفع القدرة على المراقبة والتحكم والإشراف عليها[1].

❖ **المؤسسات الدولية الداعمة لقضايا الشمول المالي:**

تتولى الهيئات الدولية قضايا تحقيق الشمول المالي في مختلف أنحاء العالم من خلال تقديم الخبرات والمشورات المستخلصة من التجارب الناجحة لبناء الإستراتيجيات الكفيلة بتحقيق الريادة والنمو الإقتصادي. وفيما يلي أبرز المؤسسات الدولية الناشطة في مجال تحقيق ودعم الشمول المالي:

➢ **التحالف من أجل الشمول المالي AFI**: هي منظمة دولية رائدة في مجال تنظيم الشمول المالي مملوكة للأعضاء المشتركة فيها تعمل على دعم السياسات المالية وتطوير حلول سياسية قائمة على أدلة لتحسين حياة الفقراء وجعلهم أقل عرضة للصدمات المالية بهدف رفع مستويات المعيشة للمجتمعات والحد من عدم المساواة الاقتصادية، فالسياسة الفعالة تعمل على تسريع وتيرة الشمول المالي مع الحفاظ على إستقرار النظام المالي وسلامته، لذا فالشمول المالي يعد إستثمارا فعالا من حيث التكلفة ويمكن أن يوفر فرصا هائلة ويولد فوائد طويلة الأجل لجميع أفراد المجتمع[2].

➢ **المجموعة الإستشارية لمساعدة الفقراء CGAP**: سيجاب هي شراكة عالمية تضم أكثر من 30 منظمة إنمائية رائدة تعمل على تحسين حياة الفقراء وخاصة النساء، من خلال توسيع نطاق الشمول المالي من خلال البحوث الموجهة نحو العمل، تقوم باختبار المعرفة وتعلمها وتبادلها بهدف المساعدة في بناء أنظمة مالية شاملة ومسؤولة تمكن الفقراء من اغتنام الفرص الاقتصادية والحصول على الخدمات الأساسية، وبناء القدرة على الصمود، بما في ذلك في سياق تغير المناخ. تقوم بالبحث والتجربة لإنشاء أدلة على المفهوم واستخلاص رؤى قابلة للتنفيذ تساعد شركائها على تنفيذ الحلول في السوق وتوسيع نطاقها. باختصار هذه المجموعة تعمل على تعزيز أهداف التنمية الأوسع والمساهمة في اقتصادات ومجتمعات أكثر ازدهارًا ومساواة ومرونة واستدامة. تعمل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP)

[1] Banque d'Alger, « Brochure sur l'inclusion financière », s. d., 03.

[2] 'Mesurer l'Inclusion Financière : Les Indicateurs Fondamentaux de l'Inclusion Financière', Mesurer l'Inclusion Financière : Les Indicateurs Fondamentaux de l'Inclusion Financière (blog), 29 June 2012, https://www.afi-global.org/publications/mesurer-linclusion-financiere-les-indicateurs-fondamentaux-de-linclusion-financiere/.

أيضا كمدافع عالمي عن مجتمع الشمول المالي من خلال التعاون مع المؤسسات الإستراتيجية التي تؤثر على تطوير السياسات والأسواق وتوفير الأبحاث القائمة على الأدلة والدروس العملية التي توجه عملها[1].

- **مجموعة العمل المالي FATF**: تأسست هذه المجموعة وفقا لمخرجات قمة G7 المنعقدة في مدينة باريس الفرنسية في عام 1989 لإرساء معايير تدعم التنفيذ الفعال للإجراءات القانونية لمحاربة جرائم غسيل الأموال وتمويل الإرهاب، وتصبو المجموعة إلى تعزيز إنتشار الأنظمة المالية والخدمات الرسمية والوصول إليها بكل أريحية وأمان وبتكاليف معقولة، وفي هذا الخصوص أصدرت مجموعة العمل الدولي العديد من التوصيات في فيفري2012 لتوفير المرونة في تطبيق والإلتزام بمتطلبات مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب وهذا يتطلب وضع نظام رقابي فعال ومناسب من خلال تطبيق المنهج القائم على المخاطر مع التعامل الجيد مع التهديدات الحديثة[2].

- **منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)**: هي منظمة دولية تعمل على خلق سياسات أفضل لحياة أفضل، تهدف إلى تعزيز السياسات العامة التي تحقق الرخاء وتكافؤ الفرص والرفاهية للجميع. بالتعاون الوثيق مع السلطات العامة والجهات الفاعلة الاقتصادية والاجتماعية وكذلك ممثلي المجتمع المدني، نقوم بوضع معايير دولية واقتراح حلول مبنية على بيانات واقعية استجابة لتحديات عالم اليوم. فمن تحسين الأداء الاقتصادي إلى خلق فرص العمل، ومن تعزيز أنظمة التعليم الفعالة إلى مكافحة التهرب الضريبي الدولي، من خلال إتاحة البيانات والتحليلات والمشورة بشأن السياسات العامة لصناع القرار مع تسهيل تبادل الخبرات وأفضل الممارسات بين البلدان والجهات الفاعلة في التغيير [3].

- **الوكالة الألمانية للتنمية GIZ** : هي منظمة تابعة للدولة الألمانية تنشط في مجال التعاون الدولي من أجل التنمية المستدامة من خلال دعم التعليم على مستوى العالم،للوكالة علاقات شراكة وتعاون مع أكثر من 130 دولة حول العالم وتدعم الوكالة شركاءها على جميع المستويات المحلية والإقليمية والدولية وتساهم في تصميم الإستراتيجيات ووضع السياسات التي تراعي فيها مختلف الجوانب الاقتصادية، السياسية،البيئة والإجتماعية[4].

- **صندوق النقد العربي**[5]: هو مؤسسة مالية عربية إقليمية يضم 22 دولة كعضو يدعو إلى إقامة تعاون مع هيئات وسلطات مالية دولية لتعزيز الشمول المالي في المنطقة ونقل التجارب والخبرات الناجحة في هذا المجال، قام بإنشاء فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي وبمشاركة الهيئات الدولية المهتمة بتحقيق الشمول المالي في المنطقة وعلى رأسها البنك الدولي، قام الصندوق بتأسيس مبادرة الشمول المالي في المنطقة العربية والتي تهتم بتغطية البنود الرئيسة لتعزيز الإدماج المالي كتمكين المرأة، دعم المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، الإستفادة من التقنيات المالية الحديثة والتمويل الرقمي وغيرها من الآليات الفعالة ونفذت المبادرة في هذا الإطار برامج لبناء القدرات ومؤتمرات رفيعة المستوى ومنتديات التعلم وتطوير الأساليب والأدوات .

---

[1] 'Financial Inclusion | CGAP', accessed 23 January 2024, https://www.cgap.org/financial-inclusion.

[2] أحمد فاروق محمد الزيني, "دور الشمول المالي في تنمية الإقتصاد المصري(الواقع-آفاق المستقبل)", المجلة القانونية(مجلة متخصصة في الدراسات والبحوث القانونية) 09, عدد 01 (2021), 176.

[3] OCDE, « A propos de l'OCDE », consulté le 18 février 2024, https://www.oecd.org/fr/apropos/.

[4] صندوق النقد العربي, "التقرير السنوي: مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية", 2021, 30.

[5] صندوق النقد العربي, تاريخ الوصول: 22 جانفي 2024.https://www.amf.org.ae/ar/about-us

- **صندوق النقد الدولي**[1]: هو مؤسسة دولية أنشئت بموجب إتفاقية بروتن وودزBretton Woods لإعادة صياغة القواعد التي تحكم وتنظم النظام النقدي الدولي يتجسد دور الصندوق في تقديم القروض والتسهيلات للدول الأعضاء[2]. للمساعدة في تحقيق النمو والرخاء بصفة مستدامة من خلال دعم السياسات الإقتصادية التي تعزز الإستقرار المالي والتعاون في المجال النقدي، يضم الصندوق 190 دولة، يضطلع الصندوق بدور مؤثر في تقديم الإستشارات المستقاة من الدروس المستخلصة من التجارب، ويقوم الصندوق بثلاث مهمات حيوية والمتمثلة في ما يلي:
  - تعزيز التعاون النقدي الدولي
  - تشجيع التوسع التجاري والنمو الاقتصادي
  - تثبيط السياسات التي من شأنها الإضرار بالرخاء.
- **البنك الدولي:**

هو مؤسسة مالية دولية تهدف إلى تقديم المساعدات المالية والفنية للدول النامية في جميع أنحاء العالم، تأسس البنك الدولي للإنشاء والتعمير بمقتضى إتفاق دولي في بروتن وودز في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1944، وله دور كبير في تخفيض عدد الفقراء عن طريق تقديم الأموال والخبرات الفنية التي تحتاجها المؤسسات على نطاق واسع مثل مشروعات التعليم، الرعاية الصحية والبنية الأساسية وإصلاحات الأجهزة الحكومية وغيرها[3]. للبنك الدولي مجموعة من المؤسسات تتمتع بهيكل عضوية خاص ومجالس إدارة وإتفاقيات التأسيس خاصة بها ولكن تعمل كوحدة واحدة لخدمة الدول الأعضاء فيها والتي بلغ عددها 189 دولة، تعمل هذه المجموعة على تقديم المساعدات الفنية والمنتجات المالية لمساعدة البلدان على تطبيق المعارف لخلق عالم خال من الفقر وتعزيز الرخاء من خلال إعتماد الحلول المبتكرة للتصدي للتحديات التي تواجهها وخلق نمو إقتصادي مستدام والإستثمار في المورد البشري وبناء القدرات للصمود أمام التهديدات والأزمات[4].

المطلب الثاني: تجارب عالمية في تحقيق الشمول المالي

تعد السياسات الفعالة والبرامج الذكية مفتاح نجاح الدول الرائدة في مجال الشمول المالي في العالم والتي تهدف إلى إيصال مجموعة الخدمات المالية الأساسية إلى الفئات المستبعدة من النظام المالي الرسمي لإدماجهم وتحقيق الإستقرار المالي المطلوب لبلوغ الأهداف التنموية المنشودة. وإرتأينا عرض تجربة كل من الهند، كينيا كبلدان كانت تعاني

[1] ما هو صندوق النقد الدولي؟ ,IMF ,تاريخ الوصول : 22 جانفي 2024 https://www.imf.org/ar/About/Factsheets/IMF-at-a-Glance.

[2] محمد عبد الله شاهين محمد, سياسات صندوق النقد الدولي وأثرها على الدول النامية (الأردن: شركة دار الأكاديميون للنشر والتوزيع, 2017), 11.

[3] وسام نعمت إبراهيم السعدي, صندوق النقد الدولي ودوره في تحقيق متطلبات النظام الدولي الجديد: دراسة قانونية دولية في ظل أحكام القانون الدولي المالي (مصر: المركز العربي للنشر والتوزيع, 2020), 112.

[4] مجموعة البنك الدولي, "من نحن.https://www.albankaldawli.org/ar/who-we-are", Text/HTML, World Bank, 2024,

من الفقر والتهميش لسنوات طويلة وحققت نجاح مبهر في مجال الشمول المالي وتجربة السويد كدولة رائدة في التطور المجتمعي دون نقود.

أولا: تجربة الهند

ظهرت فكرة الشمول المالي في الهند قبل إنتشارها في العالم وذلك يعود لطبيعة المجتمع الهندي الذي يتسم بإتساع الفجوة بين الفئات المجتمعية مخلفة بذلك مظاهر الفقر والتهميش وعدم المساواة وللحد من هذه الظواهر قامت الهند بالعديد من الإصلاحات المالية بهدف الوصول إلى المستويات المطلوبة من الإستقرار المالي وتوزيع عادل للثروات والدخل بالسعي لتحقيق الشمول المالي، وإنتهجت في سبيل ذلك خارطة طريق أُعلن عليها في تقرير اللجنة المالية للنظام المالي لسنة 1991، حيث كان المبدأ التوجيهي المعتمد أنذاك هو تقليل إهتمام الدولة بتخصيص الإئتمان الذي يعرض سلامة وملاءة البنوك للخطر، وجاء في تقرير إصلاحات القطاع المالي لسنة 1998 أن المؤسسات المالية الريفية العاملة تلتزم بالمعايير الدولية، وشجع البنك الإحتياطي الهندي RBI البنوك على تعبئة مدخراتها من خلال الودائع لتعزيز دورها التنموي لاسيما البنوك التجارية والبنوك الريفية الإقليمية والبنوك التعاونية بحيث يمكن الإستفادة من الإئتمان من خلال المصادر الرسمية في الزراعة والمناطق الريفية والصناعات الصغيرة لضمان الإمداد الكافي، كما قام البنك الإحتياطي الهندي بإعادة تعريف قطاع الأولوية ليشمل عددا من أنشطة جديدة مثل البرمجيات وتجهيز الأغذية والمشاريع رأس المال والإسكان والبناء والإصلاح وأصدر قرار بحجز 40% من الإئتمان لدعم هذه الأنشطة ذات الأولوية، مما فتح أمام البنوك إختيارات أوسع لتحقيق الربح من الأنشطة المذكورة آنفا بهدف دعمها مع الإمتثال بالتعليمات الموجهة لها في هذا الشأن. وبين سنتي 1995 و1996 صرحت البنوك أن لديها عجز في إقراض قطاع الأصول ذات الأولوية والمساهمة في صندوق تنمية البنية التحتية الريفية الأمر الذي أدى إلى تحرير أسعار الفائدة على الصادرات، الإئتمان والقروض المباشرة الصغيرة ، وكان لإعادة توجيه نظام الإئتمان الرسمي تأثير سلبي على خطة توسيع البنية التحتية الإئتمانية على مدى العقود الماضية، هذا ماجعل المزارعين الصغار وقاطني الأرياف والفقراء يعانون المزيد من التهميش وتفاقمت حدة المشكلة مع عدم توفر الإئتمان مما ساهم في زيادة القلق الإجتماعي والإقتصادي في المناطق الريفية في الهند وإرتفعت المديونية، لذا أعلن وزير المالية في خطاب الموازنة لعام 2003 عن تخفيض سعر الإقراض للزراعة ونصحت جمعية البنوك الهندية بنوك القطاع العام بتخفيض أسعار الفائدة على قروض المحاصيل بحيث لا تزيد عن 9% إلى غاية حد أقصى قدره 50 ألف روبية ، كما أعلنت حكومة الهند عن توجهها لمضاعفة تدفق الإئتمان إلى قطاع الفلاحة خلال الثلاث سنوات من 2004 إلى 2007 وزيادة عدد فروع البنوك في المناطق الريفية ليصل إلى 39718 في عام 2013 بدأت القروض في الزيادة في المناطق الريفية والشبه حضرية وكذا الأمر بالنسبة للودائع، وإستفاد المزارعون سنة 2008 من إعفاء للديون الزراعية وألغيت قروضهم من قبل المؤسسات المقرضة بموجب المخطط وأصبحوا مؤهلين للحصول على تمويل جديد من مؤسسات الإقراض[1].

[1] Arun Thankom Gopinath and Kamath Rajalaxmi, 'Financial Inclusion: Policies and Practices', IIMB Management Review 27, no. 04 (2015), 276–277.

تم التركيز في الهند على الأنماط والسلوكيات التي تظهرها الأسر الفقيرة حول الإدارة المالية لمعرفة طرق بلوغ مستويات الشمول المالي المطلوبة مع إلقاء الضوء على الحياة المالية المعقدة التي تعيشها هذه الأسر من أجل البقاء على الدخل المنخفض المتغير من خلال الوصول إلى الإئتمان، بينما في الواقع تتطلب الفئات الفقيرة والمهمشة ماليا الوصول الفعال لمجموعة متكاملة من الخدمات المالية لإدارة حياتهم الإقتصادية بالشكل المطلوب، حيث تعكس عدم قدرة هذه الفئات على الوصول إلى النظام المالي الرسمي ومنتجاته المالية وهذا ما يبرر إتجاههم نحو آليات غير رسمية تقليدية للحصول على التمويل مثل : الأقارب، الأصدقاء، مقرضو الأموال وبرامج الإدخار وغيرها، هذه الآليات تعتبر غير كافية وغير موثوقة كما أنها باهضة الثمن وبالتالي الإقصاء المالي يفرض تكاليف كبيرة على أولئك الذين يعانون منه، وكذلك الأمر بالنسبة للسكان القاطنين في المناطق النائية والأرياف فهم غير قادرين على الإقتراب من المؤسسات المالية الرسمية وبالتالي تشكل قطاع كامل في الهند مستبعد ماليا ولا يمكنه التعامل مع البنوك لأن الإئتمان بالنسبة لهذه الفئة في الهند مرتبط بحالة ملكية الأرض وهنا تم عزل صغار الفلاحين ، فوفقا لإحصائيات AIDIS (هيئة مسح الديون والإستثمار)في الهند سنة 2012 تم تسجيل نسبة 44% من الأسر الريفية في الهند تعتمد على وكالات الإئتمان غير المؤسسية.وهذا ما يشير إلى إرتفاع نسبة عدم المساواة في الدخل وإنخفاض مستويات الشمول المالي، في حين نجد أن الاقتصاديات الأعمق التي تحقق مستويات منخفضة من عدم المساواة تعتمد على أنظمة مالية متطورة وشاملة فهذه الأخيرة تعتبر مؤشر مهم لقياس التقدم الاقتصادي والاجتماعي، فالوصول المالي يعمل على تحسين النشاط الاقتصادي المحلي، لذا قامت الهيئات الحكومية والمالية في الهند بإنتهاج إستراتيجيات ووضع سياسات من شأنها التقليل من الحواجز التي تحول دون الوصول إلى المؤسسات المالية الرسمية كتخفيف قيود الحد الأدنى من الرصيد وتقريب الخيارات البنكية جغرافيا من السكان، وسنحاول في النقاط التالية عرض أهم الإجراءات المتخذة لتضمين الفئات المستبعدة وتوسيع الدائرة المالية الرسمية[1]:

- أدوات الإدخار: لتوسيع الخدمات المالية الرسمية في الهند تم الإعتماد على مخطط برادهان مانتري جان دهان يوجانا(PMJD) وهو مخطط موجه إلى جميع بنوك القطاع العام لفتح حسابات لجميع الأفراد دون متطلبات رصيد إلزامية لتعزيز وصول الفئات الأشد فقرا إلى الخدمات البنكية الرسمية عملا بالإعتقاد القائل أن إمتلاك حساب بنكي يوفر مكانا موثوق به ووثيق الصلة وآمنا للحفظ وقد ساعد مخطط(PMJD) زيادة في ملكية الحسابات البنكية في الهند كما وفر بديلا للمدخرات غير الرسمية.
- الإئتمان: شكل مخطط برادان مانتري مودرا يوجانا (PMMY) إضافة رئيسة لعنصر الإئتمان حيث تم إطلاق هذا المخطط سنة 2015 ويُعنى بتقديم القروض المصنفة على أنها قروض MUDRA تصل إلى 10 آلاف لكل الوحدات الصغيرة على مستويات مختلفة من النمو من طرف البنوك التجارية والبنوك الريفية الإقليمية RRBS وبنوك التمويل الصغيرة والبنوك التعاونية ومؤسسات التمويل الأصغر MFis والمؤسسات المالية غير البنكية NBFCs ويتم تقديم قروض PMMY في شكل ثلاث فئات بناء على حجم القرض وتعرف بالمسميات التالية: شيشو ، كيشور وتارون.

[1] Ravi Shamika, 'Accelerating Financial Inclusion in India' (India: Brookings India Report, March 2019), 6–17.

- التأمين: وفقا لهيئة تنظيم التأمين في الهند إتخذت حكومة الهند عددا من المبادرات لتعزيز صناعة التأمين، بعدها تم إطلاق المخطط الوطني لحماية الصحة (NHPS) لضمان تغطية تصل إلى 500 ألف روبية أي ما يعادل 7723 دولار أمريكي لأكثر من 100 مليون أسرة ضعيفة الدخل بهدف توسيع نطاق التغطية الأمنية ويتوقع تزايد التغلغل لخطة التأمين الصحي في الهند بنسبة 50% بعدما كانت تقدر بـ34%، أما التأمين المتعلق بالمحاصيل فقد أطلقت الهند خطة تأمين تدعى مانتري فاسال بيما يوجانا(PMFBY) في جانفي 2016 وخلال سنتي 2017-2018 إستفاد أكثر من 47,9 مليون مزارع من هذا المخطط.
- التقاعد والمعاشات: تعتبر الهند دولة فتية فوفقا لإحصائيات هيئة تنظيم وتنمية صندوق المعاشات التقاعدية في الهند (PFRDA) لسنة 2011 كان حوالي 50% من السكان تحت سن 25 عام وحوالي 90%من السكان تقل أعمارهم عن 60 عاما وبلغت نسبة السكان في سن العمل 44% سنة 2015، كما سجلت الهند إرتفاع في نسبة كبار السن من إجمالي السكان من 5,6% خلال سنة 1961إلى 8,6% سنة 2011 وتستمر النسبة في التقدم مع مرور السنين، ووفقا للإسقاطات السكانية في الهند بناء على تعداد السكان لسنة 2001 ستزاداد نسبة كبار السن إلى 12,4 % بحلول عام 2026، وبناء على هذه التقديرات فإن 1 من كل 12 هندي هو في سن المراهقة وبحلول عام 2050 سيكون كل 5 أشخاص من كل 12 في سن المراهقة ومن المتوقع أن تصبح الهند سنة 2050 في وضع مماثل للدول المتقدمة أي سترتفع نسبة إعالة المسنين، وتحسبا لذلك قامت الهند بوضع خطط معاشات إجتماعية لنظام التقاعد غير قائم على إشتراكات تمولها الحكومة لتوفير الحد الأدنى من الحماية، فقد وضعت برامج مثل البرنامج الوطني للمساعدات الإجتماعية (NSAP) القائم على الدفع أول بأول، برنامج صندوق لمدخرات المواطنين، مخطط معاشات الموظفيEPF ، بالإضافة إلى إستحداث صناديق إدخار قانونية لأنشطة مثل: البحارة، مزارعي الشاي، عمال مناجم الفحم، نظام التقاعد الوطنيNPS لموظفي الحكومة المركزية، صندوق الإدخار العام والتقاعد وخطط التقاعد التي تقدمها شركات التأمين وصناديق الإستثمار. وفي عام 2015 أطلقت الهند برنامج (Atal Pension Yojana) APY ويسمح هذا البرنامج لمشتركيه بالحصول على معاش تقاعدي مضمون من الحكومة بقيمة 1000 إلى 5000 روبية إعتمادا على مستوى المساهمة التي يختارونها والهدف من إطلاق هذا البرنامج هو التركيز على تقليص القطاع غير المنظم.
- المدفوعات: تتوفر الهند على العديد من نظم الدفع والتسوية الصافية لخدمات المقاصة الإلكترونية ECS Credit وخدمات المقاصة الإلكترونيةECS Debit وبطاقات الإئتمان وبطاقات الخصم ونظام التحويل الإلكتروني الوطنيNEFT، بالإضافة إلى خدمة الدفع الفوري وواجهة المدفوعات الموحدةUPI.

وإنتهجت الهند أساليب مستحدثة للوصول إلى أهدافها التنموية من خلال الإعتماد على النماذج الجديدة للأعمال، كما أن التطورات التكنولوجية كان لها الدور البارز في توسيع نطاق الوصول وتعميق الإختراق والإنتقال إلى ما وراء قنوات التسليم التقليدية.

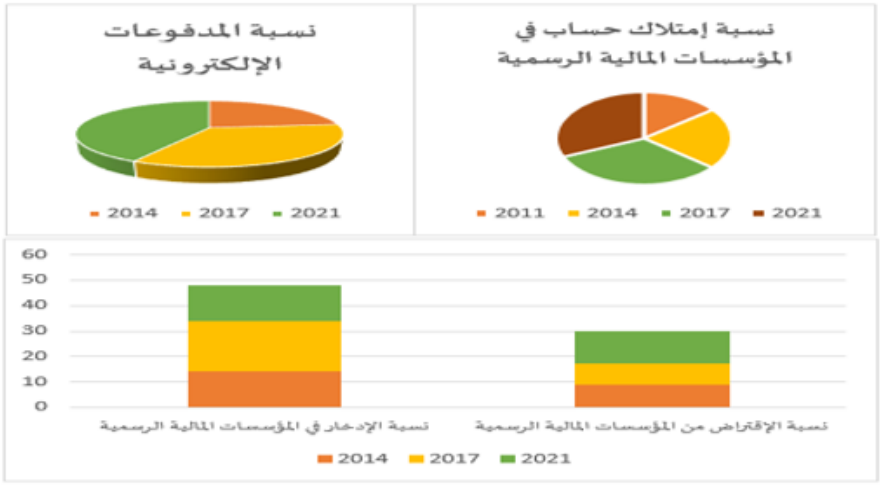
فالمبادرات التقليدية لتحقيق الشمول المالي والتي تحدثنا عنها أعلاه مثل : إقراض القطاعات ذات الأولوية ونظام البنك الرائد وما إلى ذلك أدت إلى نتائج غير مرضية بخصوص هدف تحقيق الشمول المالي في الهند حيث لم يتمكن سوى 35% من البالغين عام 2011 من الوصول إلى الحسابات البنكية، وإرتفعت النسبة إلى 53% عام 2014 بزيادة مقابلة تقدر ب18% على مدار ثلاث سنوات، لكن الوصول الفعال للبالغين إلى الحسابات البنكية كان عام 2017 بنسبة 80%أي ما يمثل زيادة قدرها 27% بين عامي 2014-2017، هذا الإرتفاع المحقق لا يمكن حصره فقط في السياسات القوية التي تنتهجها الحكومات والدفع التنظيمي للبنوك المركزية ولكن يعزى أيضا للتطورات التكنولوجية المتمثلة في تبني التقنيات الحديثة مثل الذكاء الإصطناعي، التعلم الآلي،سلسلة الكتل والحوسبة السحابية، فالتحول نحو التمويل الرقمي وإدخال التقنيات الحديثة على المنتجات والخدمات المالية من طرف البنوك والمؤسسات المالية الرسمية أدى إلى نمو السوق تصاعديا خلال الخمس سنوات الماضية، وإنعكس ذلك من خلال زيادة أنشطة ريادة الأعمال ونمو الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية والتي صاحبها إقبال كبير في الهند، حيث إحتلت الهند عام 2018 المرتبة الثانية عالميا في معدل تبني التكنولوجيا المالية وإعتماد حلولها، ويبلغ متوسط النسبة المئوية لمستخدمي التكنولوجيا المالية في البلاد 57,9%بعد الصين البالغة 83,5% وأعلى بكثير من الدول المتقدمة البالغة37,2% فالتكنولوجيا في الهند لها آفاق واعدة بفضل وجود نظام بيئي تكنولوجي قوي الذي يمثل العمود الفقري وقاعدة سوق ضخمة ذات تغلغل منخفض للخدمات المالية ومن بين أهم الإجراءات المتخذة من طرف دولة الهند لتعزيز إقتصادها الرقمي وضع بنية تحتية رقمية India Stack مسؤولة عن الوصول للحسابات البنكية لحوالي 35 مليون شخص، كما قامت الهند باتخاذ خطوات لتوسيع نطاق التكنولوجيا المالية والترويج لها بادخال واجهة الدفع الموحدة UPI في إطار برنامج الهند الرقمية وتم إتاحة الإنترنت عالي السرعة والهواتف الذكية في جميع أنحاء البلاد، كما تعمل الحكومة الهندية على تشجيع الإبتكار والمنافسة في القطاع المالي بمنح تراخيص لبنوك المدفوعات وبنوك التمويل الصغيرة والإعتراف بمؤسسات التمويل الرقمي كشركات مالية غير بنكية وتشجيع الشركات الناشئة عبر شركة Startup التي تم وضع اللمسات الأخيرة على البيئة التجريبية والتنظيمية لها في الهند من طرف البنك الإحتياطي الهندي وأعلن عنها في أوت 2019 والتي تسمح للمؤسسات المالية والبنكية بإعداد بيئة إختبارية تنظيمية لإختبار المنتجات المبتكرة في مجالات مدفوعات التجزئة والتعرف الرقمي على العميل وإدارة الثروات بشكل حيوي، فالبيئة التجريبية التنظيمية تمثل إطار عمل تم إنشاؤه من قبل هيئة تنظيمية في القطاع المالي للسماح بإعداد إختبار حي على نطاق صغير للإبتكارات من قبل الشركات الخاصة في بيئة خاضعة للرقابة[1].

كما أولت الهند أهمية بالغة للمعرفة المالية من خلال تقديم الإستشارات الإئتمانية FLCC والتي تركز على إعداد الأشخاص المستبعدين ماليا للتخطيط المالي والإستفادة من الإئتمان عن طريق رفع الثقافة المالية، فتباين الملامح الإجتماعية والاقتصادية لسكان الهند وبالأخص الأشخاص الذين يعانون من فقر الموارد والمعرضين للضغوط المالية الهبوطية والمستمرة في ظل عدم وجود وعي مالي راسخ حيث تبين من خلال الدراسات أن المزارعين في الهند والفقراء

[1] Thangaraj Ravikumar, 'Digital Financial Inclusion: A Payoff of Financial Technology and Digital Finance Uprising in India', International Journal of Scientific & Technology Research 8 (24 November 2019), 3434–3435.

يحصلون على قروض ليس لديهم القدرة على سدادها مما يشكل دافع قوي لديهم للإنتحار بسبب مشاكل الديون، وهنا تظهر جليا أهمية المعرفة المالية ودورها الفعال في تعزيز الشمول المالي، وفي هذا الإطار قامت حكومة الهند بإنشاء NCFE,NISM لتعزيز قضية محو الأمية المالية وتعزيز الإندماج في البلاد بدعم من منظمي القطاع المالي في الهند وبمساهمة كل من البعثة الوطنية لسبل العيش الريفيةNRLM التابعة لوزارة التنمية الريفية والبعثة الوطنية لسبل العيش الحضرية NULM التابعة لوزراة الإسكان والتخفيف من حدة الفقر الحضريHUPA [1].

شكل رقم(2- 13) تطور مؤشرات الشمول المالي الأساسية لدولة الهند



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:

The Little Data Book on Financial Inclusion2022 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2022), 64

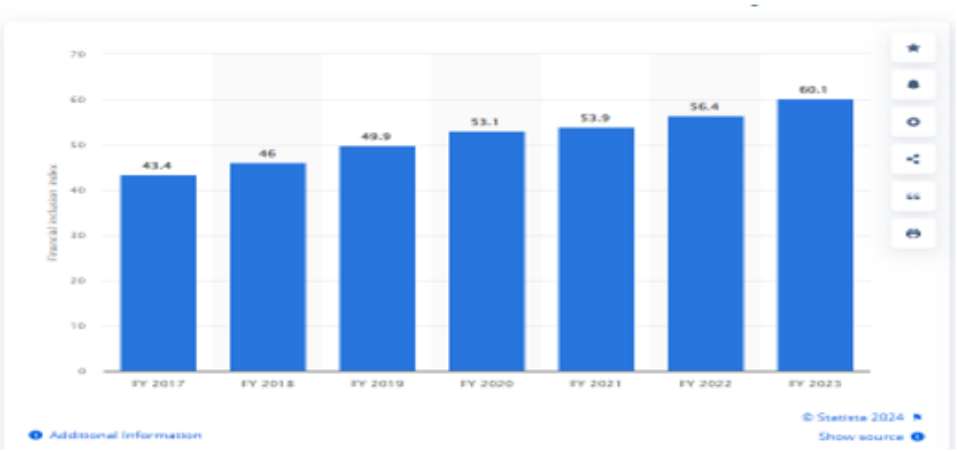
The Little Data Book on Financial Inclusion2018 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2018), 74.

يتضح لنا من الشكل أعلاه تراجع طفيف في عدد مالكي الحسابات لدى المؤسسات المالية الرسمية للبالغين خلال سنوات المسح الخاصة بالشمول المالي في دولة الهند حيث قدرت نسبة التراجع بين سنتي 2017 و2021 بـ: 2.4% ، في حين إرتفعت نسبة حسابات الهواتف المحمولة إلى10,4% أي بنسبة زيادة تقدر ب: 8.4% خلال السنتين 2017و2021 حسب ما جاء في تقرير قاعدة بيانات مؤشر الشمول المالي العالمي، وقابلها إرتفاع في نسبة المدفوعات الرقمية بلغ 6.2%، أما خدمة الإدخار في المؤسسات المالية الرسمية هي الأخرى شهدت تراجع بنسبة 5.5% حيث تم تسجيل نسبة 34.5 % لعمليات الإدخار في حسابات إدارة النقد، بينما قدرت نسبة الإدخار بإستخدام الحساب بـ:14.1%، كما تزايدت نسبة المقترضين من المؤسسات المالية الرسمية بزيادة مقدرة بـ4.7%، وعلى العموم شهد مؤشر

[1] C Reddy, '12 Pillars' Framework for Successful Financial Inclusion in India', Indian Journal of Finance 10 (1 December 2016), 10.

الشمول المالي في الهند إرتفاع ملحوظ. فوفقا للبنك الإحتياطي الهندي بلغ مؤشر الشمول المالي 60.1 في سنة 2021 بعدماكانت تقدر ب:43.4 سنة2017.[1].والشكل الموالي يوضح التقدم المسجل في نسب الشمول المالي في الهند.

شكل رقم(2- 14) مستويات الشمول المالي في الهند للفترة من 2017 إلى غاية 2023.



المصدر:

Statista, 'India: Financial Inclusion Index 2023', Statista, accessed 20 February 2024, https://www.statista.com/statistics/1421253/india-financial-inclusion-index/.

يمكن تفسير النمو المسجل في معدلات الشمول المالي إلى فعالية البرامج الموضوعة من طرف صناع القرار في الهند ومن أبرزها برنامج أدهار Aad-Haar للهوية الرقمية الذي ساهم في فتح الحسابات البنكية وحسابات الهواتف المحمولة بكل سهولة ودون تكبد عناء التنقل وإجراءالتحويلات من حساب إلى آخر بسرعة وأمان عالي ودفع المستحقات المالية بكفاءة وبأسعار معقولة، كما تجدر الإشارة إلى أن الهوية الرقمية تمكن من تسهيل الإمتثال لإجراءات إعرف عميلك EKYC بالإضافة إلى برامج التمويل الأصغر التي مكنت الفقراء وذوي الدخل الضعيف من الجنسين على إدارة شؤونهم المالية وتوسيع موارد الدخل لديهم والمساهمة في النمو الإقتصادي وتحقيق التنمية المستدامة.

ثانيا: تجربة كينيا

تعد دولة كينيا أحد اقتصاديات شرق إفريقيا التي لاقت إهتمام عالمي بإعتبارها قصة نجاح رائدة في مجال تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول والتي تمكنت من إدماج ثلاثة أرباع السكان البالغين في كينيا ويقدر عددهم 22 مليون نسمة في أقل من عقد من الزمن، فتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول إعتبر إبتكار تكنولوجي وعامل تمكين يدعم نموذجا ماليا حديثا، وهذا الأخير لاقى إستحسانا كبيرا وواسعا في جميع أنحاء العالم وساهم بشكل فعال في تحقيق الشمول المالي والرفع من مستوياته في مختلف الدول، ويعود نجاح نموذج الأعمال الأساسي في كينيا منذ إدخال M-Pesa سنة 2007، حيث إرتفع عدد الوكلاء من 400 إلى 132000 بحلول شهر جوان 2015، وصاحبه إرتفاع بعدد

[1] Statista, 'India: Financial Inclusion Index 2023', Statista, accessed 20 February 2024, https://www.statista.com/statistics/1421253/india-financial-inclusion-index/.

العملاء من حوالي21000 إلى 26 مليون للفترة ذاتها، وبالمقابل فقد إرتفع عدد وقيمة المعاملات من 22000 معاملة و64 مليون شيلينغ كيني في ماي 2007 إلى 9.000.000 معاملة و228 مليار شيلينغ كيني بحلول شهر جوان 2015. هذا النجاح الذي حققه إستخدام الهاتف المحمول في تحويل الأموال بعنوان الدفع الرائد يعود إلى إنشاء منصة سمحت بتعبئة المدخرات وتوفير الإئتمان من طرف شركة Safaricom الذي يحتل موقع المهيمن في السوق الكيني بحصة تقدر بأكثر من 70%[1] . هذه المنصة الرائدة تدعى ب: **M-PESA** وهي كلمة مقسمة إلى جزئين الجزء الأول حرف M وتعني Mobile أما الجزء الثاني PESA فتعني المال باللغة السواحيلية[2]. فالإنتشار السريع لأنظمة M-Pesa في كينيا ساهم في تقليل تكاليف المعاملات وتسهيلها مع زيادة خدمات الوساطة المالية و تقليص الحاجة للنقد في المعاملات فالمزيد من الوكلاء الاقتصاديين يساعد على إرسال ومراقبة إشارات السوق المالية وينعكس ذلك من خلال تسجيل تحسن في بيئة السياسة النقدية مما يؤدي إلى التنمية المالية والشمول المالي. والإنتشار المحقق لأنظمة M-Pesa في كينيا يعود لكون وسطاء البنوك لا يصلون إلى المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة وكثيرا ما تكون تكلفة خدماتهم باهضة بالنسبة للأسر ذات الدخل الضعيف والمؤسسات الصغيرة، لذلك يلاقي الأفراد أنفسهم أمام الحاجة إلى السفر والتنقل بأموالهم لمسافات طويلة وصولا إلى الخدمات المالية. وهذا سبب نفورهم منها، لذلك كانت مظاهر الثورة الرقمية لاسيما الدفع عبر الهاتف المحمول حل بديل للأفراد والمؤسسات للوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية الرسمية، واستخدامها بتكاليف منخفضة مما أدى إلى زيادة الدخل المتاح لهم وأصبحت لديهم طريقة آمنة لتخزين أموالهم كما ساهم أيضا توسع أنشطة تعاونيات الإدخار والإئتمان في زيادة الشمول المالي وذلك بوجود بيئة تنظيمية تمكينية مرنة مع مراعاة التحديات الإشرافية هذه هي أهم خطوات نجاح تجربة كينيا في إعتماد الخدمات المالية الرقمية، حيث توجد نسبة أكبر بكثير من السكان على بعد خمسة كيلومترات من نقطة إتصال للوصول المالي مع توفر عدد أكبر من نقاط الإتصال لكل شخص هذه الميزة سمحت بتمكين الأفراد من إستخدام هواتفهم المحمولة بنسبة 75% من حصة السكان البالغين في أقل من عشر سنوات مما إنعكس إيجابيا على قطاع التأمين الذي إستهدف الطبقة المتوسطة الناشئة في كينيا، وتجدر الإشارة إلى أن كينيا تبنت إجراءات مكيفة لإصلاح البنية التحتية المالية وتحسين المهارات والقدرات في كينيا لإنجاح ودعم عملية الرقمنة يمكن إيجازها في النقاط التالية[3]:

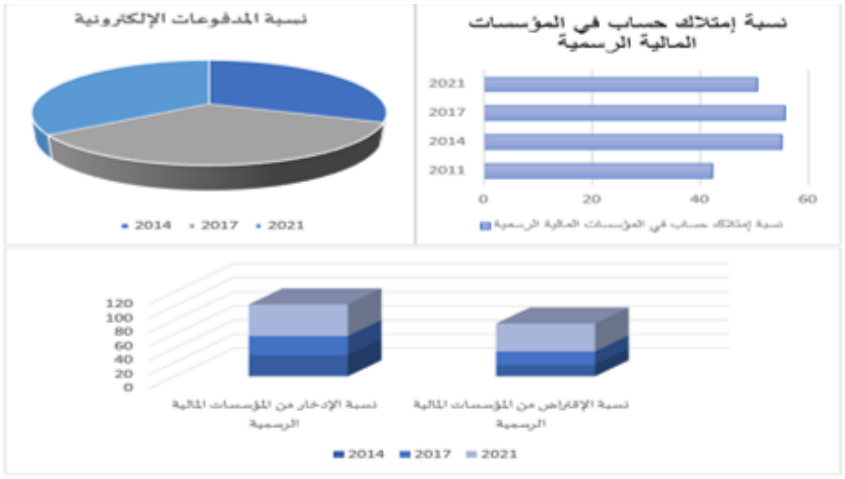
- توسيع منصة تكنولوجيا الهاتف المحمول.
- إدخال حسابات توفير إفتراضية بإستخدام منصة خدمات مالية رقمية تتكامل مع خدمات بنكية إفتراضية.
- إستخدام بيانات المعاملات والمدخرات والعمليات المالية من منصة الخدمات المالية الرقمية لإنشاء درجات إئتمانية وتقييم مخاطر الإئتمان الأصغر وتسعيرها.

[1] JARED OSORO, and HABIL OLAKA, 'Banking in East Africa: The Experience of Digital Financial Services', Banking in Sub-Saharan Africa Recent Trends and Digital Financial Inclusion (European Investment Bank, November 2016), 53–55.
[2] Charan Singh et al., 'Financial Inclusion in India: Select Issues', Indian Institute of Management Bangalore, no. 474 (November 2014), 23.
[3] ADELINE PELLETIER and JEAN-PHILIPPE STIJNS, 'African Banking Groups: Recent Trends and Strategic Issues', Banking in Sub-Saharan Africa: Recent Trends and Digital Financial Inclusion (European Investment Bank, November 2016), 17–19.

- توسيع الخدمات المالية الرقمية للمدفوعات العابرة للحدود والتحويلات الدولية ولتحقيق النتائج المرتقبة عملت البنوك بشكل وثيق مع شركات الإتصالات مما أتاح لها حصة أكبر في السوق مقابل الأسواق الناشئة الأخرى.

حظي تطبيق M-Pesa بشعبية كبيرة في كينيا وأصبح أنجح الخدمات المالية المعتمدة لبساطته وسهولة إستخدامه من طرف الأفراد بالإضافة إلى توفره على قدر كبير من الأمان لاسيما الحماية من التعرض للسرقة، كما أن أسعاره معقولة وفي متناول الجميع ويتوفر على العديد من الخيارات التي تلائم جميع الإحتياجات لدى الأفراد، لذا شهد هذا التطبيق زيادة ملحوظة في المنافذ نتيجة زيادة الطلب عليه وقابلها تزايد في عدد الوكلاء لتقديم هذه الخدمة الأمر الذي أدى إلى زيادة فرص العمل في كينيا[1]. والشكل الموالي يوضح تطور مستويات الشمول المالي في دولة كينيا.

الشكل رقم(2- 15) تطور مؤشرات الإدماج المالي في دولة كينيا



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:

The Little Data Book on Financial Inclusion2022 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2022), 75.

The Little Data Book on Financial Inclusion2018 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2018), 84

يتوضح لنا من خلال الشكل أعلاه تراجع في ملكية الحسابات للبالغين خلال سنتي 2017- 2021 وكذلك الأمر بالنسبة للمدفوعات الرقمية في دولة كينيا إلا أنه بالرغم من تسجيل نقص في عدد الحسابات الرسمية إلا أن الخدمات المالية الأساسية الأخرى كالإدخار والإقتراض عرفت نمو متزايد خلال سنتي 2017- 2021 حيث بلغت نسبة الإدخار ما يقارب 45%سنة 2021 بينما كانت تبلغ نسبة 26.8 % في سنة 2017 أي بنسبة زيادة تقدر ب:18.2%، في حين تم تسجيل زيادة بنسبة تقدر ب:20.5 % بالنسبة لخدمة الإقتراض حيث بلغت في سنة 2021 نسبة 39.7% بينما كانت تقدر سنة2017 بـ:19.2% .

لقد تحول مشهد الشمول المالي في كينيا بشكل كبير خلال السنوات القليلة الماضية، فبالرغم من تحقيق نجاحات كبيرة إلا أنها لم تكتمل بعد. فقاعدة البيانات للبنك الدولي تشير إلى تراجع مسجل في مؤشرات الشمول المالي

[1] Akhil Damodaran, 'Financial Inclusion: Issues and Challenges', Akgec Journal of Technology, 2 December 2013, 56.

في كينيا بين عامي 2017 و2021، حيث إنخفضت ملكية الحسابات فعليا من 82% إلى 79%، وظل حوالي سبعة ملايين من البالغين الكينيين، وخاصة النساء والفقراء، على هامش النظام المالي. ومع معاناة المزيد من المواطنين من ارتفاع تكاليف المعيشة والرعاية الصحية، تفاقم الوضع بسبب انخفاض الصحة المالية حيث يواجه الكينيون تحديات الإدارة المالية اليومية المستمرة. يؤكد مسح FinAccess الأسري لعام 2021 على هذا الاتجاه، حيث يكشف أن أقل من واحد من كل خمسة بالغين كينيين يمكنهم تلبية احتياجاتهم المالية بشكل فعال، بانخفاض عن واحد من كل أربعة في الاستطلاع السابق. ومن الجدير بالذكر أنه عند مواجهة الكوارث البيئية، يكون الاعتماد على استراتيجيات المواجهة المالية غير الرسمية واضحا، حيث تلعب الخدمات المالية الرسمية دورا ضئيلا. وعلى هذه الخلفية، قامت ملكة هولندا، والمحامية الخاصة للأمين العام للأمم المتحدة للتمويل الشامل للتنمية (UNSGSA)، بزيارة كينيا في الفترة من 23 إلى 25 أكتوبر 2023. وكانت تهدف الزيارة إلى التعمق في قضايا الشمول المالي والصحة المالية في البلاد لدعم الجهود الرامية إلى تحقيق ذلك. وتحفيز العمل نحو تحسينه. وقد أكدت اللقاءات مع مسؤولي الحكومة الكينية التزامهم بهذه القضية. وأظهرت الزيارات الميدانية فرصا لتعزيز المرونة وتحفيز الابتكار بشكل مسؤول. وفي كيسومو، تمكن المزارعون الذين يستفيدون من الخدمات المالية الرقمية المقترنة بمنصات التكنولوجيا الزراعية، تعزيز قدراتهم الزراعية والصمود في مواجهة الظواهر المناخية المتقلبة. وفي نجونج، خارج نيروبي، أظهرت فكرة تحويل المنزل إلى عيادة صحية قوة الخدمات المالية جيدة التصميم في تقديم الائتمان الرقمي الإنتاجي. ومن بين أهم الآليات الناجعة لتحقيق الأهداف المسطرة في كينيا ما يلي[1]:

- تمكين المزارعين أصحاب الحيازات الصغيرة: من خلال إعتماد التأمين الرقمي الذي عمل على إحداث فارق ونتيجة في بولا، كما تعمل شركة" "Hell Tractor" على إحداث ثورة في الزراعة وتعزيز التمكين الاقتصادي من خلال التمويل الرقمي.
- تمكين الرعاية الصحية الجيدة: فالتمويل الرقمي ساعد رائدات الأعمال في خدمة المجتمعات بشكل أفضل للأولويات الرئيسية.

وأسفرت الزيارات الميدانية عن تحديد ستة مجالات محورية أثناء وجودها في كينيا لتعزيز الشمول المالي، وخاصة العمل على رفع القدرة لدعم النظام البيئي المالي في البلاد بشكل كبير، وتتمثل في[2]:

1. البنية التحتية العامة الرقمية (DPI) كمحفز للنمو:

من خلال توفير إمكانات إدارة شؤون الإعلام باعتبارها حجر الزاوية لاقتصاد رقمي أكثر شمولا. ومعرفة سبل توسيع الخدمات المالية الرقمية وتطبيقاتها عبر مختلف القطاعات - بما في ذلك الصحة والتعليم والزراعة - مع التركيز على أهمية إنشاء إدارة شؤون الإعلام كهدف رئيسي للسياسات. وتسهيل الاتصالات مع الخبراء العالميين لدعم مبادرات إدارة شؤون الإعلام في كينيا.

[1] UNSGSA United Nations Secretary- General's Special Advocate for inclusive Finance for Development, 'Kenya at a Financial Inclusion Crossroads: DPI, Inclusive Green Finance and Financial Health Pave the Path Forward', 16 November 2023, https://www.unsgsa.org/country-visits/kenya-financial-inclusion-crossroads-dpi-inclusive-green-finance-and-financial-health-pave-path-forward.

[2] Op-cite

2. جعل التمويل عبر الهاتف المحمول أكثر سهولة:

توفير خدمات مالية متنقلة بأسعار معقولة. باعتبار أن الخدمات باهظة الثمن تمنع الناس من المشاركة في التمويل الرقمي. والنظر في أسباب إرتفاع أسعار الخدمات للمساعدة في جعلها في متناول الجميع. وهذا مهم بشكل خاص للفئات المحرومة التي غالبا ما تستفيد أكثر من التمكين المالي عبر الهاتف المحمول ولكن يعيقها التسعير الذي يتعذر الوصول إليه.

3. التمويل المفتوح كرافعة للتنويع المالي:

تقييم الجدوى لاستكشاف كيفية تفعيل التمويل المفتوح في كينيا وقدرته على تنويع العروض المالية وتعميق الرفاه الاقتصادي والمالي.

4. تعزيز الحماية المالية للمستهلك:

تحديث إطار حماية المستهلك المالي بالتوازي مع المبادرات الناجحة في منطقة الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب افريقيا، و العمل على تحديد ومعالجة مخاطر المستهلك في التمويل الرقمي.

5. رفع مستوى الصحة المالية في جداول أعمال السياسة:

رفع مستوى الصحة المالية كعنصر حاسم في استراتيجية السياسة والأعمال. وكيفية فهم التحديات المالية التي يواجهها الكينيون بشكل أفضل، من خلال التقييم على سبيل المثال، وكيفية استخدام هذه المعرفة للتأكد من أن السياسات والممارسات التجارية تساعد في تحسين الحياة المالية للأشخاص. بالإضافة إلى ذلك لابد من الاستفادة من رؤى مسح FinAccess لإرشاد عملية صنع السياسات. وشددت على الحاجة إلى مقاييس شاملة للصحة المالية لضمان معالجة السياسات بفعالية للتحديات المالية للمواطنين.

6. دمج التمويل الأخضر الشامل في الأولويات الوطنية:

اعتماد منتدى حوكمة الإنترنت كهدف مركزي ضمن الاستراتيجيات الوطنية لكينيا. وتناول الحوار كيفية تسخير تجربة كينيا في مجال الخدمات البنكية المستدامة لدمج منتدى حوكمة الإنترنت ضمن أطر سياساته، والدعوة إلى إنشاء صندوق خاص في إطار خطة ضمان الائتمان لتعزيز المبادرات الخضراء.

ثالثا: تجربة السويد

تشير العديد من الدراسات والأبحاث في قضايا تحقيق الشمول المالي في العالم أن الدول التي تعاني من مستويات منخفضة من عدم المساواة في الدخل تنخفض بها مستويات الإستبعاد المالي في حين نجدأن مستويات الإستبعاد المالي المرتفعة ترتبط بشكل وثيق بالمستويات الأقل من المساواة في الدخل، وهذا ما دفع بالحكومات والهيئات التنظيمية للسعي نحو معالجة الإختلالات في توزيع الدخل وتحقيق مستويات مرتفعة من الشمول المالي ومن بين الإجراءات المتخذة في هذا الشأن نجد تصميم تشريعات تنص على ذلك كما هو الحال في مملكة السويد التي قامت بإصدار قانون الأعمال البنكية لسنة 1987 والذي تنص من خلاله في المادة 02 على أن البنوك لا يمكنها رفض فتح حساب توفير أو وديعة، وهذا من منطلق أن إنشاء علاقة حساب يمكن أن تمهد الطريق أمام العميل للإستفادة من فوائد مجموعة من المنتجات المالية والتي لا تقتصر على البنوك فحسب وإنما يمكن توفيرها من قبل مؤسسات تخضع

للتنظيم والإشراف من قبل جهات رسمية وموثوقة مما يحقق الأمان المطلوب مقارنة بالمصادر المالية غير الرسمية، ويمكن أيضا إستخدام الحسابات البنكية لأغراض متعددة مثل إجراء تحويلات صغيرة القيمة بتكلفة منخفضة وإجراء عمليات شراء بالإئتمان، علاوة على ذلك فالحسابات البنكية لها تأثير إيجابي على مهام الهيئات التنظيمية فهي تمكنها من القيام بعمليات التدقيق والمراقبة للمعاملات بكل شفافية ودقة، وهو ما ينعكس بشكل إيجابي على الاقتصاد الذي يستفيد هو الآخر من الموارد المالية المتاحة بقدر كبير من الشفافية والتخصيص الفعال للإستخدامات التي تحقق أعلى عائد. بمعنى آخر يمكننا القول أن فتح حساب بنكي يعتبر المدخل الإستراتيجي للحصول على كافة المنتجات والخدمات المالية التي يمكن إستخدامها في العديد من المجالات ولعدة أغراض وهذا يمثل وضعا مفيدا لجميع الوحدات الاقتصادية في الدولة[1] .

كما بذلت المملكة السويدية المزيد من الجهود لرفع مستويات الشمول المالي، حيث تمكنت المملكة من بلوغ نسبة100% من مستخدمي الحسابات البنكية ونسبة 98% من مستخدمي الهواتف المحمولة وشبكة الإنترنت، وإحتلت المملكة السويدية المرتبة الأولى حسب تقييم لجنة الإبتكار االتابعة للمفوضية الأوروبية بوصولها إلى مجتمع دون نقود (غير نقدي) بمعدل 461,5 معاملة إلكترونية للفرد في العام من خلال الإعتماد على البطاقات الإلكترونية المدعومة من طرف الحكومة بالإضافة إلى توفير الخدمات البنكية الإلكترونية، كما إهتمت السويد برفع درجة الوعي المالي والثقافة الرقمية لدى مواطنيها، من خلال إتاحة الأجهزة الإلكترونية مجانا لتلاميذ المدارس بمجرد بلوغهم سن12 عام، وهذا ما أكسب السويديين حس تقني عال الذي إنعكس في إستجابتهم وتبنيهم للإبتكارات التكنولوجية لاسيما في المعاملات التجارية وإعتمادهم على التطبيقات والبرامج المطروحة على الهواتف الذكية لتسهيل التعاملات الإلكترونية ومن بين أبرز هذه البرامج " سويش" الذي لاقى إستحسانا وإقبالا من طرف المواطنين، كما إعتمدت البنوك الكبرى على هذا البرنامج في تحويل الأموال من حساب بنكي إلى آخر في وقت قياسي. هذه المساعي التي بذلتها المملكة السويدية جعلت منها أهم النماذج الرائدة في تحقيق الشمول المالي على مستوى العالم[2].

وتمتلك السويد مهارات عالية للقوى العاملة التي تدعم الإنتاجية العالية وتمنح الدولة ميزة تنافسية في الأجزاء كثيفة المعرفة وذات القيمة المضافة العالية لسلاسل القيمة العالمية، وهذا يرجع إلى إرتفاع معدلات التوظيف وإزديادها لكل من النساء والرجال على حد سواء، مما أدى إلى إحتواء إتساع فجوة التفاوت في الدخل وتحقيق إرتفاع في مستويات المعيشية للأفراد وضمان الإستدامة المالية العامة[3].

وتجدر الإشارة إلى أن التقدم المحقق لمملكة السويد في الإجراءات المتخذة لحماية المستهلكين من خلال إصدارها لقانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الذي عالجت من خلاله كل الجوانب المطلوبة للإمتثال للمعايير الدولية،

[1] Rakesh Mohan, 'Economic Growth, Financial Deepening and Financial Inclusion', Reserve Bank of India Bulletin, 2006, 1310.

[2] نواري لعلاوي و عبد القادر خليل, "مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي: تجربة مملكة السويد وإمكانية استفادة الجزائر منها", مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية 5, عدد 1 (6 يونيو، 2022), 195–196.

[3] Jon Pareliussen et al., 'Skills and Inclusive Growth in Sweden', OECD Economics Department Working Papers, vol. 1232, OECD Economics Department Working Papers, 28 May 2015, 05, https://doi.org/10.1787/5js1gmp403q2-en.

وننوه هنا إلى أن السويد تمتلك أنظمة واضحة لتعزيز الشفافية والنزاهة والثقة العامة، كما أن النظام السويدي يستجيب لجميع المتطلبات الدولية لجمع المعلومات والتحقيق فيها[1].

ولم تتوقف المملكة السويدية عند هذا الإنجاز فقط وإنما تواصلت مساعيها نحو الإستفادة من الإبتكارات المالية وإحراز مستويات متقدمة من الشمول المالي عن طريق إطلاق عملتها الرقمية. وتفيد أراء الخبراء الاقتصاديين حول إصدار البنوك المركزية لعملات رقمية أن هذه الأخيرة من شأنها تعزيز المنافسة وتدعيم أنظمة الدفع المحلية وجعلها أكثر صلابة، مما يحسن فرص الحصول على القروض وزيادة كفاءة المدفوعات وخفض تكاليف المعاملات وإرتفاع مستويات الشفافية في تدفقات الأموال[2].

يتصدر البنك المركزي السويدي الإقتصاديات المتقدمة في إستكشاف العملة الرقمية الصادرة عن البنوك المركزية حيث إنطلقت عملية الإستكشاف سنة 2017 بإصدار مشروع إستكشاف العملة الرقمية السويدية تحت إسم" e-krona الكرونة الرقمية" ، هذه الأخيرة من المتوقع أن تؤدي إلى[3] :

- تعزيز المنافسة والإبتكار في أسواق المدفوعات: الكرونة الرقمية تعد وسيلة دفع حديثة وجذابة تمكن من ضمان المنافسة الإبتكار المستمر في سوق المدفوعات.
- الحماية من إنتشار العملات المستقرة العالمية: نظرا لإنفتاح الاقتصاد السويدي وإرتفاع مستوى رقمنته يمكن أن تشكل العملات الرقمية المستقرة العالمية تهديدا للسيادة النقدية ويمكن أن تؤثر على إستقرار وسلامة النظام المالي. لذا يعد إصدار عملة رقمية مركزية مثبط لإستخدام العملات الرقمية العالمية ويحد من مخاطرها على السيادة النقدية.
- إنشاء نظام مدفوعات شامل: رغم التقدم المحرز في مجال المدفوعات والوصول إلى مجتمع غير نقدي إلا أن بعض الشرائح الصغيرة من السكان غير قادرة على إستخدام أنظمة الدفع الرقمية بسبب السن أو الإعاقة ولم يتم معالجة هذا الوضع من طرف مقدمي خدمات الدفع في القطاع الخاص ومن الممكن أن يستمر هذا الوضع من قبل مشغلي أنظمة الدفع مستقبلا، مما يؤدي إلى إستبعاد هذه الفئة من القدرة على إجراء المدفوعات بكفاءة ، لذا يمكن للعملة الرقمية المركزية كرونة أن تكون حلا بديلا يلبي إحتياجات أولئك الذين يجدون صعوبة في إستخدام خدمات الدفع الرقمية في القطاع الخاص.
- الإستعداد للأزمات والقدرة على الصمود: يمكن للعملة الرقمية كرونة أن تساعد البنك المركزي السويدي في تعزيز آليات الدفع الامنة والفعالة لاسيما في حالة عدم إستخدام النقد كخيار وتظل أنظمة الدفع المملوكة للقطاع الخاص.

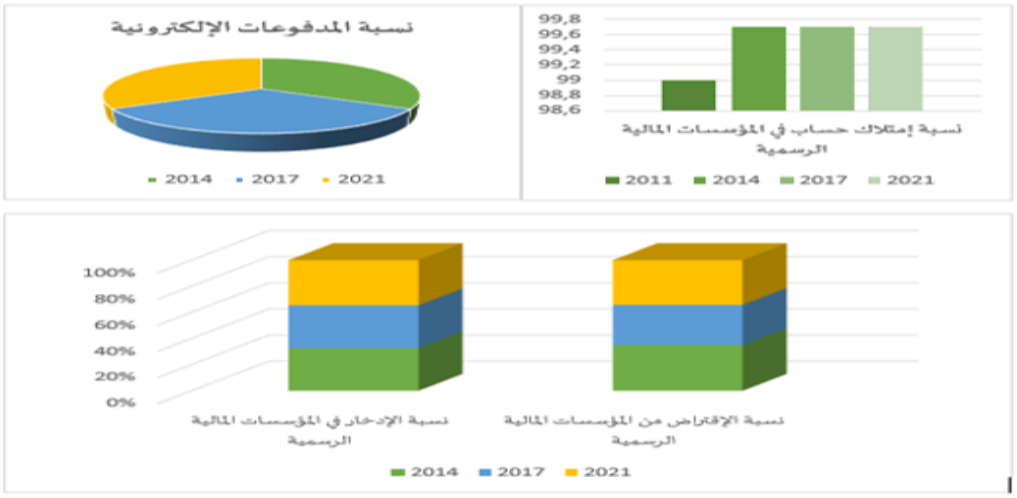
[1] Liz Owen, 'Anti-Money Laundering and Counter-Terrorist Financing Measures Sweden', The Financial Action Task Force (FATF), July 2018, 8–9.

[2] أندرو ستانلي, "صعود العملات الرقمية للبنوك المركزية", التمويل والتنمية, 2022, 100.

[3] International Monetary Fund IMF, 'SWEDEN SELECETED ISSUES' (Washington, D.C, March 2021), 2–4.

- إستمرار تمكين عامة الشعب من الوصول إلى أموال البنك المركزي: وتهدف هذه النقطة إلى تحقيق الوصول الشامل إلى أموال الدولة الرقمية كمكمل للأموال الرقمية الخاصة فهي تعد شبيهة للنقود التقليدية ولكن بصورة رقمية. والشكل الموالي يتضمن تطور مستويات الشمول المالي في دولة السويد.

الشكل رقم(2- 16) تطور المؤشرات الأساسية للشمول المالي في دولة السويد



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:

The Little Data Book on Financial Inclusion2022 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2022), 122.

The Little Data Book on Financial Inclusion2018 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2018), 141

من الشكل أعلاه نسجل وجود إستقرار في نسب إمتلاك حسابات رسمية للبالغين وكذلك الأمر بالنسبة للمدفوعات الرقمية هذا يعود إلى نجاح السلطات النقدية في تحقيق التحول الرقمي الذي بلغ نسبة 100% في المجتمع السويدي كما يتميز هذا الأخير بوعي مالي عالي وتفضيل التكنولوجيا كأسلوب في الحياة مما يسهل على الهيئات النقدية السويدية تبني الإبتكارات المالية بكل راحة،الأمر الذي إنعكس إيجابا على باقي الخدمات المالية الأساسية مثل الإدخار والإقتراض والتي شهدت إرتفاع في النسب حيث قدرت ب79.7% و48.7 % على التوالي في سنة 2021 بينما كانت النسب تقدر في سنة 2017 75.4 % و43.7/% على التوالي.

المطلب الثالث: تجارب دول عربية وإسلامية في تحقيق الشمول المالي

بالرغم من تذيل دول المنطقة العربية المراتب العالمية بإحتلالها مراكز متأخرة في تحقيق الشمول المالي إلا أنها تضم دول الخليج العربي التي حققت تجاربها نجاحات باهرة في مختلف المجالات وتمكنت من تصدر القوائم في نسب تحقيق الشمول المالي، وسيتم عرض تجربتي الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية كتجارب عربية رائدة وتجربة ماليزيا كتجربة إسلامية رائدة، كما يلي:

أولا: تجربة الإمارات العربية المتحدة

عملت دولة الإمارات العربية المتحدة على تحسين وتفعيل بيئة مواتية من أجل بلوغ مستويات مرتفعة من الشمول المالي عالميا، فهي تعد من الدول السباقة لتحقيق الريادة في هذا المجال، ووفقا للبيانات المتعلقة بالمؤشر الآسيوي لنظم الشمول المالي، إحتلت الإمارات العربية المتحدة المركز الثالث بعد كل من سنغافورة المتصدرة لقائمة الدول الآسيوية وكوريا الجنوبية التي إحتلت المرتبة الثانية. حيث يبين هذا المؤشر حصول الإمارات العربية المتحدة على74 نقطة في التقييم مع الإشارة إلى أن هذا المؤشر يتألف من 100 نقطة بفارق نقطتين عن كوريا الجنوبية التي تحتل المرتبةالثانية حسب المؤشر، وبالنظر إلى المؤشرات الفرعية فقد سجلت الإمارات العربية المتحدة مراتب متقدمة[1]. ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم(2- 3) مؤشرات الشمول المالي الفرعية لدولة الإمارات العربية المتحدة

المؤشرات الفرعية	عدد النقاط المتحصل عليها	المركز المتحصل عليه
تسيير الأعمال	87 نقطة	المركز الثالث
البنيةالمالية والإقتصادية	70 نقطة	المركز الثالث
الحصول على الإئتمان	50 نقطة	المركز الثالث
تكنولوجيا المعلومات والإتصالات	99 نقطة	المركز الثاني
محو الامية	62 نقطة	المركز الثالث
تنمية الشمول المالي	76 نقطة	المركز الرابع

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:

نزيهة بوالقدرة, إلهام بشكر, و نبيلة لكحل, "الشمول المالي الرقمي في الدول العربية -الإمارات العربية المتحدة نموذجا-", مجلة الواحات للبحوث و الدراسات ,15 عدد 1 (9 يونيو، 2022): 1332–1333.

صنفت دولة الإمارات العربية المتحدة من الدول الرائدة في العالم من حيث الإستقرار الكلي في مؤشر التنافسية العالمية فهي من الدول الأغنى والأكثر تقدما على الصعيد العالمي،وإحتلت الإمارات العربية المتحدة المركز الثاني عالميا في تبني تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، فالقائمين على دولة الإمارات دائمي السعي نحو تحقيق الريادة في مختلف المجالات مما جعلها تتفوق على العديد من الدول العالمية المتقدمة مثل: أستراليا، اليابان، الولايات المتحدة الأمريكية ألمانيا، كما تميزت المؤسسات العاملة بالإمارات بالجودة العالية مما جعلها تحتل المرتبة الخامسة عشر عالميا وذلك بفضل بنيتها التحتية المتطورة والخطوات الجادة التي قطعتها في تحقيق التميز والتقدم[2]. وهذا ما أكده مؤشر تنمية

[1] نزيهة بوالقدرة, إلهام بشكر, و نبيلة لكحل, "الشمول المالي الرقمي في الدول العربية -الإمارات العربية المتحدة نموذجا-", مجلة الواحات للبحوث و الدراسات ,15 عدد 1 (9 يونيو، 2022): 1332–1333.

[2] Jeremy Srouji, 'Digital Payments, the Cashless Economy, and Financial Inclusion in the United Arab Emirates: Why Is Everyone Still Transacting in Cash?', Journal of Risk and Financial Management 13, no. 11 (November 2020), 02.

تكنولوجيا المعلومات والإتصالاتIDC لسنة 2023 الذي يشير إلى أن الإمارات العربية المتحدة حققت نسبة 96,4% متجاوزة بذلك المتوسط العالمي البالغ72,8%. عملت الإمارات العربية المتحدة على إنجاح مسيرتها نحو التحول الرقمي من خلال العمل على سد الفجوة الرقمية التي تقف عائق في تحقيق مبادرة التحول الرقمي بنسبة 100% لجميع الخدمات الحكومية وتعزيز نمط الحياة الإلكترونية [1].

وبدأت الإمارات العربية المتحدة مسيرتها في دعم التحول الرقمي من خلال إطلاق مبادرة تبني تقنية الذكاء الإصطناعي في سنة2017،وشجعت على إعتماد تقنيات الذكاء الإصطناعي في شتى المجالات بالدولة وتعد هذه المبادرة الأولى من نوعها في المنطقة وعلى مستوى العالم ككل وتهدف الإمارات العربية المتحدة من خلالها إلى[2]:

- تجسيد رؤية الإمارات العربية المتحدة 2071 (مئوية الإمارات) بتنفيذ المشاريع التنموية للمستقبل.
- إحتلال الإمارات الصدارة عالميا في مجال الذكاء الإصطناعي والإستثمار فيه في مختلف القطاعات الحيوية.
- تحقيق قيمة اقتصادية عالية للسوق في المنطقة العربية.
- بناء قاعدة قوية في مجال البحث والتطوير لدعم القطاع الخاص ورفع معدل الإنتاجية.
- إدخال أحدث التقنيات وتطبيقها في جميع ميادين العمل بكفاءة.
- الإستغلال الأمثل للموارد والإمكانات البشرية والمادية المتوافرة .

فالإمارات العربية المتحدة سلكت نهج الإبتكار منذ سنوات ماضية وتمكنت من تحقيق الريادة بسنة 2014 في مجال رقمنة الخدمات الحكومية لتجسيد رؤى الإمارات المستقبلية (2021و 2071) بهدف تحقيق التنمية المستدامة وتوالت المبادرات بإطلاق مبادرة الهوية الرقمية في سنة 2018 والتي تم تفعيلها على مرحلتين:

المرحلة الأولى: تتعلق بالخدمات المقدمة من خلال مبادرة "مباشر" والتي تساهم في تيسير إجراء المعاملات المدنية.

المرحلة الثانية: توفير منصة رقمية خاصة تدعى"تم" للخدمات الحكومية والبنكية والتي يمكن للمستخدمين التسجيل في هوية الإمارات الرقمية(UAEPass) من خلالها ، وتعمل الإمارات العربية المتحدة على حماية بيانات حاملي الهوية الرقمية من خلال مركز دبي لأمن المعلومات والمركز الإتحادي لأمن المعلومات والهيئة العامة لتنظيم الإتصالات وذلك بتوفير بنية تحتية متكاملة لأمن الهوية الرقمية الجديدة.

وتطمح الإمارات العربية المتحدة إلى تبني إعتماد التوقيع الإلكتروني عبر الهوية الرقمية عبر مرحلتين:

[1] " سد الفجوة الرقمية | البوابة الرسمية لحكومة الإمارات العربية المتحدة", تاريخ الوصول 4 فبراير، 2024-https://u.ae/ar , AE/about-the-uae/digital-uae/digital-inclusion/bridging-digital-divide.

[2] عايدة عبير بالعبيدي و حدة مشرواي, "تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال التقنية كآلية لرقمنة الشمول المالي - دراسة تجارب بعض الدول العربية-", مجلة البحوث والدراسات العلمية 17, عدد 1 (22 يناير، 2023), 1292–1293.

المرحلة الأولى: يتم إعتماد التوقيع الرقمي لحامل الهوية الرقمية عبر التطبيق الذكي الخاص بذلك ويتم إستخدام التوقيع الإلكتروني في المعاملات العادية مثل: طلب خدمات، سداد فواتير،... وهذه المرحلة لا تستدعي توجه حامل الهوية الرقمية إلى مراكز تقديم الخدمة .

المرحلة الثانية:يتم إستخدام التوقيع الإلكتروني في المعاملات المهمة وذات الطابع الأمني مثل المعاملات المتعلقة بالقطاع البنكي والمالي، وهنا يتعين على حامل الهوية الرقمية الذهاب إلى مراكز تقديم الخدمة لإعتماد البصمة وتسجيلها على الهوية الرقمية ومن ثم إجراء المعاملات من الأجهزة الذكية.

تتيح الهوية الرقمية إنجاز الخدمات المالية الرقمية بصورة فعالة وتمكن الأفراد غير المشمولين ماليا من الوصول والإستفادة من هذه الأخيرة، بما يسمح لهم من إدارة تدفقات الدخل غير المنتظمة، حيث يعمل تحديد الهوية الرقمية للفرد أو المؤسسة على إتاحة عملية السداد الرقمي ويسهل الوصول إلى خطوط الإئتمان، بالإضافة إلى تقوية برامج شبكات الأمان الإجتماعي حيث يتيح نظام الهوية الرقمية للحكومة التعرف على الفقراء والقاطنين بالمناطق النائية، فالهوية الرقمية تساهم بشكل كبير في شمول عدد كبير من الأفراد والمؤسسات وإدماجهم في الدائرة الرسمية وبالتالي الحد من الفقر والتهميش والعجز ورفع القدرة على إتخاذ قرارات صائبة وزيادة فرص العمل وتحقيق التنمية المنشودة[1].

كما أطلقت الإمارات العربية المتحدة العديد من المبادرات التي تهدف إلى تحسين الوصول إلى الخدمات المالية الرسميةإلا أنها ركزت بشكل أساسي على رفع مستويات الثقافة المالية لدى مواطنيها، حيث قام إتحاد مصارف الإمارات العربية بإطلاق دليل حول الثقافة المالية خلال سنة 2018، كما ساهم بنك الإمارت دبي الوطني في تضمين الأقليات لدولة الإمارات من خلال إطلاق خدمات تدعم الأفراد ذوي الإعاقة السمعية والبصرية[2].

وخلال النصف الثاني من عام 2021، قدمت هيئة تنظيم الخدمات المالية في سوق أبوظبي العالمي إطار عمل لتنظيم المنصات البنكية المفتوحة من أجل تعزيز حماية بيانات المستهلك، ومن المتوقع أن يظل الاستثمار في المدفوعات والتقنيات اللاتلامسية قويا في دولة الإمارات العربية المتحدة. مع إستمرار إهتمام المستثمرين بالشركات الناشئة التي تركز على التمويل الإسلامي والتكنولوجيات المالية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، وتعد المسرعات والفعاليات جزءا مهما لبناء النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في دولة الإمارات العربية المتحدة. حيث شهد النصف الأول من عام 2021 بعض التطورات المثيرة للإهتمام في هذا المجال. وأطلقت وزارة الاقتصاد وهيئة الأوراق المالية والسلع برنامج Fintech Megathon لتحسين تصور الخدمات المالية في دولة الإمارات العربية المتحدة مستقبلا. كما

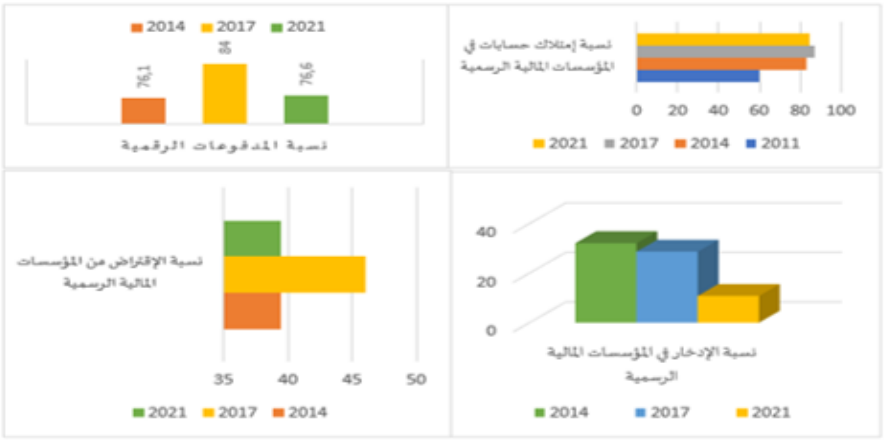
[1] وليد طلحة, مرجع سبق ذكره, 20–22.

[2] Fintechnews Middle East, 'UAE Leads MENA in Financial Inclusion: Research', Fintechnews Middle East (blog), 28 February 2020, https://fintechnews.ae/5486/abudhabi/uae-leads-mena-in-financial-inclusion-research/.

عملت Hub 71وشركة Modus Capital ومقرها الولايات المتحدة إطلاق برنامجVentures Lab، وهو برنامج يهدف إلى مساعدة المؤسسين في المراحل المبكرة على بناء مشاريع قابلة للتطبيق[1].

وبالرغم من الإنجازات المحققة بدولة الإمارات العربية المتحدة إلا أن مؤشرات الشمول المالي المسجلة شهدت تراجعا خلال سنة 2021 مقارنة بالنسب المحققة في سنة 2017 والشكل الموالي يوضح ذلك.

الشكل رقم(2- 17) تطور المؤشرات الأساسية للشمول المالي في دولة الإمارات العربية المتحدة



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:

The Little Data Book on Financial Inclusion2022 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2022), 133.

The Little Data Book on Financial Inclusion2018 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2018), 154

نلاحظ من الشكل أعلاه تراجع في إمتلاك الحسابات بالمؤسسات المالية الرسمية إلى نسبة 84,6% سنة 2021 بعدما كانت تبلغ نسبة87,4% سنة 2021، وجاء في تقرير قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي تراجع في عدد حسابات الهاتف المحمول حيث بلغت نسبة 13,3% في حين كانت تبلغ سنة 2017 نسبة 21,3 %، وبالرغم من تدني نسب إمتلاك الحسابات فالإمارات العربية المتحدة شهدت نمو في نسبة حسابات النساء حيث إرتفعت من 76,4% إلى 86,7% كما سجلت الإمارات العربية المتحدة إرتفاع في نسبة البالغين خارج القوى العاملة من 56,7% إلى 86,7% أي بزيادة مقدرة بنسبة 30%، الإنخفاض المسجل بعدد الحسابات المالية الرسمية ساهم في إنخفاض نسبة المدفوعات الرقمية حيث أصبحت تقدر ب:76,6% في سنة 2021 بفارق يقدر ب:07,4%، أما مؤشرات الإدخار والإقترض فهي الأخرى تشير إلى إنخفاض نسبها وهذا يعكس تراجع الإقبال على هذه الخدمات المالية.

يمكن تفسير هذا التراجع في مستويات المؤشرات الأساسية للشمول المالي بدولة الإمارات العربية المتحدة إلى العديد من العوامل، فوفقا لتقرير الإستقرار المالي لسنة 2021 الصادر عن البنك المركزي للإمارات العربية المتحدة والذي يشير

[1] Bernd Oppold Sancho Anna Scally, Karin, 'Pulse of Fintech H1 2021 – EMEA - KPMG Global', KPMG, 16 August 2023, https://kpmg.com/xx/en/home/insights/2021/08/pulse-of-fintech-h1-21-emea.html.

إلى تأثر مؤشر الإستقرار المالي نتيجة الأزمة الصحية العالمية وخاصة إجراءات الغلق الإحترازية التي أثرت على النشاط الإقتصادي مما أدى إلى إنخفاض الدخل ومصادره والذي يؤثر بشكل مباشر على سلوك الإنفاق والتوفير لدى الأفراد والمؤسسات وهذا ما يفسر تراجع المدفوعات الرقمية ومستويات الإدخار والإقتراض من المؤسسات المالية الرسمية. كما يفيد تقرير الإستقرار المالي للبنك المركزي الإماراتي لسنة 2022 أن مجموعة العمل المالي صنفت دولة الإمارات العربية المتحدة من الدول ذات المراقبة المتزايدة بخصوص إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وهذا التصنيف يحمل في طياته آثار سلبية منها إرتفاع تكاليف الإمتثال للمؤسسات المالية الرسمية ويؤثر سلبيا على وقت المعالجة للمدفوعات عبر الحدود مما يقلل من كفاءتها نتيجة الإلتزام بإجراءات العناية المعززة بالإضافة إلى تأثيرات أخرى غير مرغوب فيها تتعلق بجانب التسعير للأصول وهذه التأثيرات مجتمعة قد تؤدي إلى تدهور الثقة في المؤسسات المالية الرسمية لاسيمامع توفر البدائل المعتمدة على الحلول التكنولوجية كإستخدام الأصول المشفرة غير الرسمية والمحافظ الإلكترونية و المنصات الرقمية لاسيما الخاصة بالتمويل الجماعي مما يقلل الحاجة إلى اللجوء إلى المؤسسات المالية الرسمية، ناهيك عن تغير التركيبة الديمغرافية لدولة الإمارات العربية المتحدة والتي شكلت تحديا جديدا للدولة لتعزيز الشمول المالي نظرا لتنوع تركيبة السكان وإرتفاع نسبة الشباب والنساء بسبب الهجرة وتفاوت مستويات المعرفة والثقة في الخدمات المالية الرسمية.

وعموما يمكننا القول أن دولة الإمارات العربية المتحدة لاتزال تحتل مراتب متقدمة في نسب تحقيق الشمول المالي عبر العالم مقارنة بدول المنطقة العربية بفضل الجهود والمساعي الحثيثة لقادتها نحو تحقيق التميز والريادة في جميع الميادين.

ثانيا: تجربة المملكة العربية السعودية

يتطلب تحقيق التنمية المستدامة توفر العديد من المقومات ومن أبرزها الإستفادة من الخدمات المالية، فهي تمكن الأشخاص سواء أفراد أو مؤسسات من الحصول على الخدمات الضرورية للحياة المعيشية[1]، وإرتبط مفهوم الشمول المالي بآليات التمكين للوصول إلى الخدمات المالية والإستفادة منها بشكل آمن ومستدام وبأقل التكاليف. لذا باشرت المملكة العربية السعودية في بناء ووضع إستراتيجيتها الوطنية لتعزيز الشمول المالي ورفع نسب مؤشرات الوصول والإستخدام إلى ما يضاهي المستوى الوطني في إطار رؤية المملكة 2030، وسنتطرق فيما يلي إلى أهم الخطوات التي إتخذتها المملكة العربية السعودية لرفع مستويات الشمول المالي بها:

- إعتماد إستراتيجية مؤسسة النقد العربي السعودي في سنة 2014بصفتها البنك المركزي للمملكة كخطوة أولى والتي تضمنت أربعة أهداف رئيسية ومنها توسيع وتعميق القطاع المالي من خلال إستهدافها فئات محددة مسبقا لتحقيق الأهداف الكمية والإستراتيجية التي تتناسب مع الأهداف الكلية لرؤية المملكة 2030. ويمكن ذكر

[1]" الشمول المالي | بوابة الشمول المالي للتنمية", تاريخ الوصول 21 فبراير، 2024 https://www.findevgateway.org/ar/financial-inclusion-arabic.

أهم المبادرات التي قامت بها مؤسسة النقد العربي السعودي لتضمين الفئات المستبعدة ماليا في النظام المالي الرسمي كمايلي[1]:

- تطوير نظم المدفوعات: وذلك بتطوير البنية التحتية لنظم المدفوعات وتشجيع الإبتكار في إتاحة مختلف المنتجات والخدمات المالية عبر القنوات الإلكترونية لكافة شرائح المجتمع ويضمن الوصول والإستخدام الفعال للمنتجات والخدمات المالية في مختلف مناطق المملكة ويحفز الفئات المهمشة ماليا على الإندماج في المنظومة المالية والبنكية الرسمية.
- المساهمة في إطلاق برامج حكومية داعمة لتعزيز الشمول المالي والمتعلقة بقضايا الدخل: بإعتباره أهم محددات الشمول المالي على المستوى العالمي ومن بينها برنامج حماية الأجور لعمالة الشركات والعمالة المنزلية، وبرنامج "حافز" لدعم وإعانة الباحثين عن العمل.
- إطلاق مبادرة تحت عنوان" ساما تهتم" في سنة 2017: التي تستهدف ثلاثة محاور رئيسية منها حماية العملاء من خلال تعزيز الوعي والثقافة المالية لدى المستهلكين، حيث قامت المؤسسة بتنفيذ العديد من الحملات التوعوية في هذا الصدد ومنها: الحملات التوعوية للتحذير من مخاطر التعامل مع الفوركس غير المرخصة، حملات توعوية لتشجيع الإدخار وترسيخ مفهومه لدى المواطنين بإعطاء تعليمات للبنوك لإستخدام وسائلها المتاحة لتحقيق هذه الغاية مثل: إرسال رسائل نصية قصيرة والنشر على حساباتها عبر مواقع التواصل الإجتماعي، وكذا النشر على مستوى أجهزة الصراف الآلي...،كما ساهمت لجنة الإعلام والتوعية البنكية بالبنوك السعودية في تحقيق متطلبات تعزيز الثقافة المالية في المملكة بإطلاق مبادرتها في التوعية ضد الإحتيال المالي وخصصت اللجنة صفحة أسبوعية في إحدى الصحف المحلية تحت عنوان" حقائق مالية" تهدف من خلالها إلى التعريف بالمصطلحات المالية العامة وأبرز المفاهيم المتعلقة بها، لضمان التواصل المستمر مع المواطنين وإطلاعهم على المستجدات المالية والمتغيرات المتعلقة بالقطاعين المالي والبنكي.كما إستهدفت اللجنة أيضا فئة الشباب حيث تعاونت في هذا الإطار مع الجامعات لإقامة محاضرات توعوية للطلبة تهدف إلى تقليص الهوة بين الجانب الأكاديمي والجانب النظري وبين الواقع العملي لأعمال وأنشطة القطاع البنكي، إضافة إلى ذلك عقدت اللجنة ندوات صحفية تستضيف من خلالها مختصين في المجال البنكي والشمول المالي،كما إستغلت اللجنة قناتها على موقع اليوتيوب للتوعية في الكثير من القضايا البنكية المختلفة والرسائل النصية القصيرة لإرسال تعليمات وإرشادات بنكية هامة.
- أعلنت مؤسسة النقد العربي السعودي سنة 2018 على إطلاق منصة وطنية إلكترونية لفواتير الأعمال تحت إسم"إيصال" (e-Invoicing)، تهدف إلى:
  - تسهيل آلية إجراء المدفوعات والسداد بين الجهات الحكومية وقطاع الأعمال والموردين المتعاملين مع هذه القطاعات،

[1] يسر برنية, رامي عبيد, و حبيب أعطية, "الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب" (صندوق النقد العربي, 2019), 74–76.

- تخفيض تكاليف المعاملات المالية،
- تعزيز كفاءةالبيئة المؤسسية من خلال تيسير عمليات الفوترة الخاصة بموردي الجهات الحكومية وقطاعات الأعمال المختلفة وإتاحة دفعها إلكترونيا.
- تحسين إدارة المدفوعات المفوترة من خلال توضيح حالة الدفع للفواتير المصدرة عبر الرسومات البيانية وتحليل المدفوعات الخاصة بها، مما يسمح بتدقيق عمليات المطابقة والتسوية للمبالغ المحصلة بإستخدام لوحة تحكم إلكترونية متكاملة.
- رفع كفاءة ودقة الجهات المتعاملة بها من خلال إلغاء التعاملات الورقية والحاجة إلى التحصيل النقدي للأموال مما سيوفر التكاليف المرتبطة بها.

وفي إطار تعزيز الدعم للقطاع المالي ليصل إلى التنوع والفعالية لتحقيق التنمية على المستوى الوطني من خلال تحفيز الإدخار والتمويل والإستثمار وزيادة كفاءة القطاع المالي لتعظيم الأصول وتوسيع قاعدة المستفيدين ومواجهة التحديات التي تحول دون ذلك، أطلق مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية برنامجا بعنوان" برنامج تطوير القطاع المالي 2020".

- إطلاق برنامج تطوير القطاع المالي 2020 في إطار رؤية المملكة 2030[1]:

الذي ينص في مضمونه على تعزيز الطموحات الشمولية لقطاع الخدمات المالية ورفع مستويات الشمول المالي في المملكة من خلال التركيز على مجالين رئيسين بهدف الوصول إلى نسبة إمتلاك حسابات بنكية (80%) للبالغين بحلول عام 2020وهما:

- زيادة نسبة إمتلاك الحسابات البنكية بين البالغين.
- إحداث تحول نحو تمويل الأصول الإنتاجية التمويلية مثل: رفع حصة تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وحصة الرهون العقارية في التمويل البنكي.

ويعد تعزيز وتمكين التخطيط المالي أحد الركائز الثلاث لبرنامج تطوير القطاع المالي 2020 وقدم البرنامج مبادرتين محوريتين وهما:

- إنشاء كيان وطني للإدخار يقدم منتجات إدخارية مدعومة من طرف الحكومة.
- إنشاء كيان تثقيف مالي متخصص.

إضافة إلى ما ذكر سابقا، يقدم البرنامج سبع مبادرات أخرى لا تقل أهمية عن سابقاتها وتتمثل فيما يلي:

- تطوير منتج متخصص: مخطط الادخار من أجل التعليم.
- توزيع برامج إستثمار جماعي من خلال جهات أخرى غير الأشخاص المرخص لهم.

[1]" سياسات الشمول المالي في المملكة العربية السعودية, مرجع سبق ذكره, 24–26.

- تطوير منتجات مصممة خصيصا للفئات ذات الدخل المنخفض.
- التسجيل التلقائي للمشمولين في حساب المواطن في الكيان الوطني للإدخار.
- تبسيط الوصول إلى منتجات الإدخار البنكي.
- تقديم حوافز للبنوك لجذب الودائع طويلة الأجل.

➢ إطلاق مبادرة التمكين الرقمي للجميع[1]:

وتهدف إلى تعزيز التمكين والشمولية للمواطنين والمقيمين بالمملكة العربية السعودية وبالتحديد الفئات الأضعف من خلال إتاحة خدمات الإنترنت بسهولة وسرعة وبأسعار معقولة، لتمكين الأفراد والمؤسسات من الوصول إلى الخدمات الحكومية الرقمية والتفاعل معها عن طريق المشاركة الفعالة في الإستشارات وعمليات إتخاذ القرار من خلال توفير برامج ومبادرات تتعلق بالمنصات والخدمات الحكومية لتسهيل الوصول إليها والإستفادة منها ويعد الهدف الرئيسي وراء هذه المبادرة بناء المهارات ومحو الأمية الرقمية وضمان الإتصال الفعال وتعزيز الوصول إلى الخدمات الحكومية لاسيما النساء،والفئات الأضعف كالأطفال وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة والفقراء واللاجئين وغيرهم. وقد تحصلت المملكة على جائزة الإتحاد الدولي للإتصالات عن برنامج تمكين المرأة في مجال التقنية، وتعد المملكة العربية السعودية من الدول القائدة التي تضمن التواصل الهادف للمرأة بما يتماشى وأهداف التنمية المستدامة (تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين جميع النساء والفتيات)، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل الموالي:

شكل رقم(2- 18) نسبة تمكين المرأة في إمتلاك الهواتف المحمولة وإستخدام الإنترنت في المملكة العربية السعودية.

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:

GOV.SAالمنصة الوطنية الموحدة, "استراتيجية الحكومة الرقمية للفترة من عام 2023 إلى 2030", تاريخ الوصول 4 فبراير، 2024 , https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/digitalgovstrategy/!ut/p/z1/04

كما تتوقع المملكة أن ترتفع نسبة الأفراد الذين لديهم المهارات الأساسية في تقنية المعلومات الإتصالات بحلول عام 2024 إلى 90%، حيث عملت وزارة الإتصالات وتقنية المعلومات على وضع الإطار للمهارات الرقمية (DFS) لتحديد

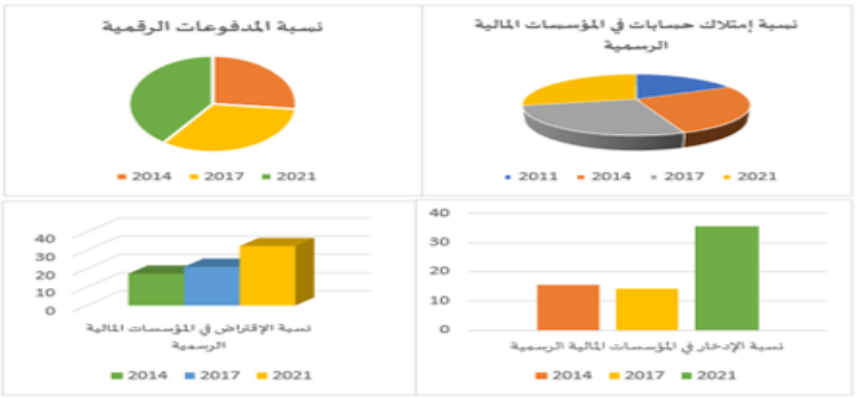
[1] المنصة الوطنية الموحدةGOV.SA , "استراتيجية الحكومة الرقمية للفترة من عام 2023 إلى 2030", تاريخ الوصول 4 فبراير، 2024 , https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/digitalgovstrategy/!ut/p/z1/04

مهارات تقنية المعلومات والإتصالات المبنية على أساس مهارات عصر المعلومات (SFIA) وقد حدد الإطار 102 مهارة وسبع مستويات مختلفة في المسؤوليات لتحديد المهارات في تقنية المعلومات والإتصالات في جميع أنحاء العالم.
كما أن تطور البنية التحتية الرقمية وخاصة بنية شبكة المدفوعات في المملكة العربية السعودية ساهم في إحداث ثورة في عالم المدفوعات.

وأطلقت مؤسسة ساما بيئة تجريبية تنظيمية (Sandbox) لاختبار التقنيات الجديدة في سوق الخدمات المالية في المملكة، ومعرفة تأثير الحلول الرقمية الجديدة والدخول في بيئة فعلية لتجربتها قبل إطلاقها عملا بمبدأ الابتكار في تقديم الخدمات المالية وخدمات المدفوعات الرقمية ومن أهم مخرجاتها تسهيل عملية فتح الحساب البنكي عبر الوسائط الإلكترونية دون الحاجة إلى التنقل إلى الفروع البنكية، بالإضافة إلى إعتماد المحافظ الرقمية التي تمكن العملاء من تنفيذ العمليات المالية عبر الهواتف المحمولة[1].

ومن خلال الشكل الموالي يمكن توضيح تطور مؤشرات الشمول المالي الرئيسية في المملكة العربية السعودية

الشكل رقم(2- 19) تطور المؤشرات الأساسية للشمول المالي في دولة المملكة العربية السعودية



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:

The Little Data Book on Financial Inclusion2022 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2022), 111.

The Little Data Book on Financial Inclusion2018 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2018), 130

من خلال ملاحظة الشكل أعلاه سجلنا إرتفاع في نسب المؤشرات الرئيسية للشمول المالي حيث حققت المملكة العربية السعودية نسب متزايدة في ملكية الحسابات قدرت ب: 74,4% في سنة 2021 مقارنة بنسبة 71.7% سنة 2017. بالإضافة إلى إرتفاع نسبة المدفوعات الرقمية إلى 73,5 % أي بزيادة تبلغ نسبة 12,3% مقارنة بسنة 2017 ، كما شهدت المملكة العربية إرتفاع في مستويات الإدخار والإقتراض حيث حققت نسبة 35,5%و 32,4% على التوالي.

يعود النمو المتزايد لمستويات الشمول المالي في المملكة العربية السعودية إلى الجهود المبذولة من طرف الهيئات النقدية والمالية في إطار تحقيق رؤية المملكة 2030 وعلى رأسها مؤسسة النقد العربي السعودي SAMA التي نجحت في إيجاد الآليات الكفيلة بتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية والإستفادة منها من خلال الإعتماد على الحلول

[1] مؤسسة النقد العربي السعودي" ,SAMA , مرجع سبق ذكره.

والإبتكارات التكنولوجية التي ساهمت في تطوير البنى التحتية والمالية للمملكة، بالإضافة إلى المبادرات التوعوية لتعزيز الثقافة المالية والرقمية لدى المقيمين في المملكة.

ثالثا:تجربة ماليزيا

تصنف ماليزيا من الدول ذات الدخل المتوسط الأعلى بعد أن كانت تنتمي إلى مجموعة الدول ذات الاقتصاديات الراكدة، هذا النمو المحقق في الاقتصاد والنجاح في التطور يعود إلى المساعي الحثيثة للحكومة بمختلف هيئاتها خلال سنوات الستين الماضية والتي تمحورت حول تسطير وصياغة إستراتيجيات وسياسات فعالة من ضمنها رفع مستويات الشمول المالي والحد من الأمية المالية من أجل تحسين المعيشة وتحقيق الرفاهية للمجتمع وخاصة الفئات المستبعدة والمحرومة في الدولة التي تتميز بالتنوع العرقي والديني لسكانها. لذ إرتأينا إيجاز أهم المبادرات التي تبنتها ماليزيا في النقاط الموالية والتي حققت من خلالها نجاح على مستوى العالمي جعلها تكون تجربة رائدة يقتدى بها من طرف الدول الأخرى التي تعاني من ذات الظروف[1]:

- المشاركة الاقتصادية : تعرضت ماليزيا إلى أزمة سياسية كبيرة تطلبت التدخل العاجل من الحكومة لإحتوائها ومعالجتها وكان سببها الإنقسام في الثروة بين الأجناس الرئيسية في ماليزيا وخاصة السكان الأصليين من فئة البوميبوتيرا(Bumiputeras)، هذه الأزمة كانت بمثابة نقطة محورية في تاريخ ماليزيا حيث تحول الإهتمام الحكومي من إيجاد طرق توفير الوصول إلى الخدمات المالية ضمن سياسة تحقيق الشمول المالي إلى منح فرص للمشاركة في الأنشطة الاقتصادية وهذه الأخيرة تقوم على هدفان رئيسيان مزدوجان وهما القضاء على الفقر في المقدمة وإعادة هيكلة المجتمع للحد من تحديد العرق بالوظيفة الاقتصادية .

أسفرت هذه السياسات المعتمدة زيادة كبيرة في ثروة بوميبوتيرا حيث بلغت 20% سنة 1997مقارنة ب4 % سنة 1970 كما إرتفعت فرص التعليم وتم تسجيل زيادة في التمثيل للمهنيين. ونتيجة للنجاحات المحققة تواصلت المبادرات رفيعة المستوى في هذا الجانب مثل إنشاء مؤسستين FELDA وPNB لزيادة المشاركة في الأنشطة الاقتصادية والتجارية والوصول أكثر للأسهم والأراضي من خلال المخططات المتنوعة التي تطلقها هاتين المؤسستين.

- بناء نظام مالي مزدوج: النجاح المحقق في السياسات الخاصة بالمشاركة في الأنشطة الاقتصادية لاسيما الموجهة إلى فئة بوميبوتيرا، دفع الحكومة إلى مواصلة الجهود لتحقيق مستويات أعلى من الشمول المالي وبرزت الحاجة إلى إنشاء نظام بنكي مواز يعمل بأحكام الشريعة الإسلامية، وتم تأسيس بنك إسلام في سنة 1983 والذي يعتبر بداية لنمط جديد من الخدمات البنكية المتوافقة مع قواعد الشريعة الإسلامية ومهد الطريق لإنشاء العديد من المؤسسات المالية الإسلامية والتي تشمل التكافل، إدارة الأصول وأسواق رأس المال وفي ذات السنة(1983) تم إصدار قانون يعترف بالصيرفة الإسلامية ينص على إلتزام الدولة بمعالجة مسألة الإستبعاد الطوعي في النظام المالي لأسباب دينية.

- جذب المدخرات وتعبئتها في المؤسسات المالية الرسمية: في خمسينيات القرن الماضي تبنت الحكومة الماليزية سياسة تعبئة المدخرات بهدف تعزيز الإدماج المالي من خلال غرس ثقافة التوفير لدى المسلمين بماليزيا وجعل الدين

[1] World Bank, 'Malaysia: Islamic Finance and Financial Inclusion', 25 September 2020, 35–65.

كحافز لذلك، حيث كان السكان المسلمون يدخرون أموالهم في المنزل لأداء مناسك الحج، وإستغلت الدولة هذه النقطة وقامت بإنشاء صندوق الحج المعروف بإسم TH لتحفيزهم على الإدخار في المؤسسات المالية الرسمية .

- إعتماد أسلوب التمويل الأصغر: قدمت ماليزيا العديد من المبادرات لرفع مستويات الشمول المالي ومن بينها التوجه نحو التمويل الأصغر لتوفير الإئتمان المطلوب للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتي كانت موجهة نحو رواد الأعمال الشباب والمواطنين ذوي الدخل المنخفض من خلال إنشاء مؤسسات وصناديق مثل AIM لإنشاء المشاريع الصغيرة الخاصة بفئة الفقراء وإنشاء YUMوالصندوق الاقتصادي TEKUN ، حفزت هذه المبادرات القطاع الخاص على المشاركة وتم تحقيق إستفادة واسعة منها قدرت بأكثر من مليون مؤسسة صغيرة في الدولة.

- التوجه نحو الإبتكار والحلول التكنولوجية في صناعة التمويل الإسلامي: سنة 2016 أنشأ البنك المركزي الماليزي صندوق الحماية التنظيمي FTEG لصياغة السياسات التنظيمية وتعزيز التوجه نحو إعتماد الإبتكارات التكنولوجية في صناعة الخدمات المالية الماليزية بهدف تمكين المؤسسات المالية الرسمية من تجربة وإختبار إبتكارات التكنولوجيا الحديثة في بيئة حية دون معارضة القوانين واللوائح المصممة للوضع الراهن، وشهدت ماليزيا أول إستخدام لمنصة التمويل الجماعي بتقنية البلوك تشين لمعالجة تمويل الوقف والمعلومات، حيث تسمح هذه المنصة بتحسين الإفصاح عن المسؤولية الإجتماعية للشركات ونشر تفاصيل المشاريع التي ترغب في تمويلها وإبقاء المشاركين فيها على إطلاع دائم بإستخدامات أموالهم. وفي عام 2019 أحرزت ماليزيا تقدما في منصات التكافل "مجمعات" بهدف تمكين العملاء من مقارنة الأسعار وشراء وثائق التأمين وتسمح هذه المنصات للعملاء بالدفع عبر الإنترنت بتوفير خيارات دفع مختلفة ومتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية.

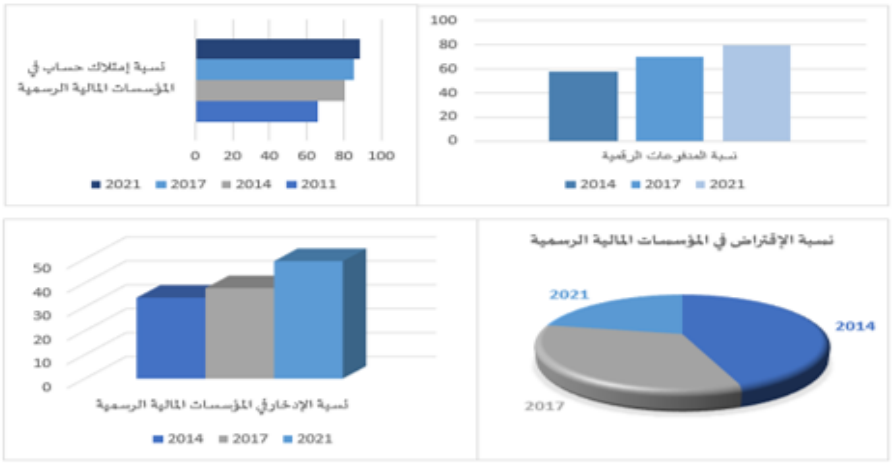
أدركت الحكومة الماليزية أهمية المعرفة المالية الرقمية وإكتساب المهارات اللازمة لاستخدام الخدمات المالية الرقمية مثل المحافظ الإلكترونية والخدمات البنكية عبر الإنترنت وطرق الدفع الرقمية الأخرى، لذا نفذت العديد من المبادرات لدعم هذا النهج، في عام2019 أعلنت ماليزيا عن إستراتيجيتها الوطنية لمحو الأمية المالية على شكل خطة خماسية شاملة تسعى من خلالها إلى تخفيض مستويات الأمية المالية في البلاد. وتم تطوير هذه الإستراتيجية بشكل تعاوني من قبل بنك نيجارا ماليزيا (BNM) وخمس مؤسسات مالية أخرى، مثل هيئة الأوراق المالية الماليزية (SC) ووزارة التعليم. ووفقا لمسح الشمول المالي لعام 2021- 2022 يستخدم حوالي 74 % من الماليزيين الخدمات المالية الرقمية. كما جاء في تقرير المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2021 الصادر عن البنك الدولي أن 79% من البالغين الماليزيين يستخدمون المدفوعات الرقمية.و42% منهم بدأوا في إستخدامه لأول مرة أثناء وباءكوفيد-19 كما أدى الاستخدام المتزايد للمدفوعات الرقمية إلى زيادة استخدام الخدمات المالية الأخرى، بما في ذلك الادخار والإقراض[1].

وفقا لتقرير حديث للبنك الدولي، تعد ماليزيا من الدول التي حققت مستويات مرتفعة من الشمول المالي بين دول جنوب شرق آسيا، بفضل السياسات المنتهجة والتي تفيد بضرورة الإستفادة من الهواتف المحمولة والوكلاء المصرفيين لتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، ويشير ذات التقرير إلى عدم وجود عامل واحد يمكن أن يفسر

[1] Rebecca Oi, 'Digital Banks Could Be the Key to Promoting Financial Inclusion for Malaysia's B40', Fintech News Malaysia (blog), 21 February 2023, https://fintechnews.my/34216/financial-inclusion/digital-banks-could-be-the-key-to-promoting-financial-inclusion-for-malaysias-b40/.

نجاح ماليزيا في الشمول المالي. إن التقدم الذي حققته ماليزيا هو نتيجة للجهود التي بذلتها السلطات والقطاع المالي على مدى السنوات العشرين الماضية. وقد تمكنت البلاد من تحقيق نمو مستدام لنظامها المالي على مدى فترة طويلة من الزمن، والتوفيق بين هدفين للسياسة، وهما "الاستقرار المالي" و"الشمول المالي"، بطريقة ناجحة حتى الآن، تواجه ماليزيا تحديين رئيسيين فيما يتعلق بالشمول المالي. بداية ستحتاج ماليزيا إلى الوصول إلى السكان المتبقين الذين يعانون من نقص الخدمات. ويتمثل التحدي الرئيسي الثاني في كيفية التأكد من أن الأشخاص الذين لديهم إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية يستخدمون حساباتهم بشكل فعال. وحسب تصريح الوزير الماليزي داتوك سيري جوهري عبد الغني: " حققت ماليزيا أحد أعلى مستويات الشمول المالي بين دول جنوب شرق آسيا، مدعومة بخطط وسياسات تنمية طويلة الأجل، وبنية تحتية مالية قوية وبيئة تنظيمية مواتية لدعم الابتكار في القطاع المالي"[1].ومن خلال الشكل الموالي يمكننا رصد أهم مؤشرات الشمول المالي في دولة ماليزيا.

الشكل رقم (2- 20) تطور المؤشرات الأساسية للشمول المالي في دولة ماليزيا



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:

The Little Data Book on Financial Inclusion2022 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2022), 85.

The Little Data Book on Financial Inclusion2018 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2018), 100

يبين لنا الشكل أعلاه إرتفاع في نسبة ملكية الحسابات خلال سنوات المسح إلى أن بلغت نسبة 88,2% سنة 2021، وبالموازاة تم تسجيل إرتفاع في نسبة إمتلاك حسابات الهاتف المحمول حسب قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي في ماليزيا والتي وصلت إلى 28% . في حين حققت المدفوعات الرقمية إرتفاع قدرت نسبته ب79,3% بفارق 8,9 % عن سنة 2017، يعود هذا النمو المحقق إلى نجاح مبادرات الحكومة الماليزية في تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية لاسيما الرقمية منها، ويظهر مؤشر الإدخار إرتفاع نسبة المدخرات في المؤسسات المالية الرسمية إلى 49,1% وهي مرتفعة مقارنة بنسبة الإدخار المحققة في سنة2017 والتي تقدرب:37,8%،وهذا ما يعكس تزايد قدرة الأفراد على إدارة

[1] World Bank, 'Malaysia Shares Lessons on Achieving High Financial Inclusion for Other Countries', Text/HTML, World Bank, accessed 14 February 2024, https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2017/05/22/malaysia-shares-lessons-on-achieving-high-financial-inclusion-for-other-countries.

أموالهم وتحقيقهم معدلات أعلى من الدخل نتيجة تحسن أوضاعهم المعيشية، أما مؤشر الإقتراض من المؤسسات المالية الرسمية فقد شهد تراجعا بنسبة 11,7 % . يمكن تفسير هذا التراجع بتطور وتنوع منتجات التمويل بماليزيا والتي أضحت تعتمد على إبتكارات التكنولوجيا المالية وفق للصيغ الموافقة لأحكام الشريعة الإسلامية كالمشاركة والمضاربة والتمويل الجماعي عبر المنصات الإلكترونية وبالتالي تزايد الإتجاه نحوها وترتب عنها تناقص في طلب التمويل عن طريق القروض.

المطلب الرابع: الدروس المستوحاة من تجارب الدول الرائدة في تحقيق الشمول المالي

للإستفادة من الفوائد التي يحققها الشمول المالي بإعتباره عامل تمكين لبلوغ الأهداف الإنمائية لاسيما الحد من الفقر، زيادة النمو الإقتصادي وتحقيق المساواة بين الجنسين، إنتهجت مختلف الدول عبر العالم إستراتيجيات وطنية شاملة تهدف إلى توسيع نطاق الوصول والإستفادة من الخدمات المالية الرسمية وخاصة الأفراد والمؤسسات خارج الدائرة المالية الرسمية، فقامت الدول بالعديد من المبادرات والتدخلات التي من شأنها تحقيق الأهداف الموضوعة، وتجدر الإشارة إلى أن التجارب الرائدة في مجال الشمول المالي ليست بالضرورة قابلة للتطبيق مباشرة في دول أخرى أقل شمولا أو يمكن أن تحقق ذات النتائج، فالخصائص الاقتصادية، الثقافية والمجتمعية تختلف من دولة إلى أخرى ولو كانت تنتمي إلى ذات المنطقة أو المجموعة حسب تصنيفات الهيئات المالية الدولية، فلابد الأخذ بعين الإعتبار دراسة أوضاع وظروف وإحتياجات الخاصة بالدولة المراد تحسين الشمول المالي على مستواها. وفيما يلي عرض أهم المبادرات التي حققت نتائج مرضية في مجال الشمول المالي.

أولا: وضع الإستراتيجية الوطنية[1] .

يعد وضع الإستراتيجية أمر مهم لتسهيل عملية تحديد الأهداف والحكم على الإجراءات المتخذة من خلال عملية تقييم النتائج المحققة كما يعد تحديد الجهة التي تتولى قيادة بناء إستراتيجية الشمول المالي أولى خطوات تحقيقه وتتطلب عملية بناء هذه الإستراتيجية تنفيذ الخطوات عديدة منها:

- ضبط التحديات المحتملة التي يمكن أن تعيق عملية بناء إستراتيجية الشمول المالي،
- تنصيب اللجان المكلفة ببناء الإستراتيجية وتحديد مهامهامع تعيين منسق للمشروع،
- تحديد دور الشركاء الرئيسين،
- وضع الإطار الزمني لعملية بناء الإستراتيجية،
- تعزيز خبرات أعضاء اللجنة الفنية من خلال التعاقد مع خبراء آخرين للتعاون في جمع البيانات وتحليلها،
- دراسة الوضع القائم للشمول المالي وتحديد الفجوة وإحتياجات المجتمع،
- تقييم ومتابعة الجهود والمبادرات المبذولة لتعزيز الشمول المالي،
- تحديد المخرجات والنتائج المتوقعة من تطبيق إستراتيجية الشمول المالي.

[1] عبد العظيم عماد الدين مصطفى الشقنقيرى, "أثر الشمول المالي علي مخاطر التشغيل (دراسة تطبيقية)", المجلة العلمية للبحوث التجارية (جامعة المنوفية) 41, عدد 2 (1 أبريل، 2021), 91–92.

ثانيا: سياسات بناء الأصول[1].

يمكن إرجاع سبب الضعف المالي للأفراد إلى موجات التحرير الاقتصادي التي تزامن فيها الضغط من أجل تحديد المسؤوليات والمخاطر مع إنتشار قواعد السوق الحرة في ظل غياب شبكات الأمان الإجتماعي التي لطالما إعتبرت من مسؤوليات الدولة، لذا برزت سياسات بناء الأصول كحل ووسيلة لمساعدة الأفراد الضعفاء وهي تعد أداة تحفيز شائعة وذات نطاق واسع بدعم من الحكومات التي عملت على إستخدام حوافز أخرى مثل الإمتيازات الضريبية لدعم تراكم الأصول إلا أن سياسة بناء الأصول تنطوي على نوع من الإبتكار وتعد ركيزة لمساعي إصلاحات الرفاهية في المجتمع. ويمكن عرض أمثلة عن سياسات بناء الأصول في كل من بريطانيا، الولايات المتحدة الأمريكية وكندا:

- **بريطانيا:**

أدركت وزراة الخزانة البريطانية أن العديد من الأفراد ذوي الدخل المنخفض يواجهون صعوبة في الوصول إلى المنتجات المالية الرسمية، وهذا الوضع فرض المزيد من التكاليف على الأفراد والأسر والمجتمع ككل لذا دعت عبر موقعها إلى ضرورة دعم مقدمي الخدمات المالية والقطاع المجتمعي لمعالجة الإقصاء المالي حيث جاء في تصريح لها ينص كالتالي:" بالعمل معا يمكننا تمكين الأفراد من السيطرة على مواردهم المالية والوصول إلى الخدمات المالية الأساسية والتحرر من البنود التي لا يمكن إدارتها". ووضعت الحكومة البريطانية برنامجين في هذا الخصوص وهما:

- صندوق إئتمان الطفل: والذي يدعو إلى أن للطفل المولود بعد 1 سبتمبر 2002 الحق في الحصول على 250 جنيه إسترليني من خلال حساب لايمكن الوصول إليه إلا بعد بلوغ سن 18 ويتم إيداع ذات المبلغ (250جنيه إسترليني) إضافي بعد بلوغ الطفل 7 سنوات أما ذوي الدخل المنخفض فيحصلون على ضعف هذا المبلغ وتهدف هذه المنح إلى تشجيع الإدخار وتوفير أساس مالي لدى الشباب البريطاني.
- برنامجSaving Gateway التجريبي: إنطلق عام 2002 يتضمن تقديم حساب التوفير كبرنامج تجريبي في إطار تشجيع الإدخار ومنح فرص للأفراد الذين يملكون الحق في الحصول على مجموعة من مدفوعات دعم الدخل من خلال المخطط الحكومي، حيث يقدم لهم 25 جنيه إسترليني شهريا أو 600 جنيه إسترليني على مدار عامين مع السماح لأصحاب الحسابات من سحب أموالهم قبل تاريخ الإستحقاق، وهذا البرنامج مخصص لدعم حوال 8 ملايين شخص وكان من المقرر الشروع في تطبيقه عام 2010.

في سنة 2010 تم تسجيل عجز في الموازنة وكقرار طارئ تم إلغاء البرنامجين لتقليل الإنفاق. إلا أن فكرة المشروع وفترة التجربة له يمكن أن تعود بأثر جيد على ثقافة المجتمع لتشجيع الأشخاص على الإدخار وخاصة الأباءحيث فكرة المشروعين تدعو إلى ضرورة التفكير في مستقبل الأطفال وتنشئتهم على الوعي المالي وكيفية إدارة مواردهم المالية بشكل جيد، وكذا الأمر لذوي الدخل الضعيف فهذه الفكرة تكسر الحاجز للوصول والإستفادة من الخدمات المالية الرسمية.

[1] Zuleika Arashiro, 'Financial Inclusion in Australia Towards Transformative Policy', Brotherhood of St Laurence and Centre for Public Policy University of Melbourne, no. 13 (August 2010), 5–11.

- **الولايات المتحدة الأمريكية:**

في عام 1997 وبدعم من القطاع الخاص تم إدخال حسابات التنمية الفردية IDA في 13 منطقة محلية، بهدف التركيز على الأصول والثروة بدلا من التركيز على الدخل لمناقشة الرفاهية في الولايات المتحدة الأمريكية، بعدها قامت الحكومة الفدارلية بتبني حساباتIDA بموجب قانون الأصول من أجل الإستقلالية، وتوفر هذه الحسابات مطابقة للمدخرات المتراكمة على مدار عامين أو ثلاثة أعوام ويمكن إستخدامها في نفقات التعليم أو شراء منزل أو بدء عمل تجاري.

وفي سنة 2010 تم تقديم مشروع قانون جديد إلى مجلس النواب للمصادقة على مخطط بعنوان" حساب التوفير مدى الحياة" لكل طفل يولد بعد 31 ديسمبر 2010 من خلال صندوقASPIRE والذي تساهم فيه الحكومة بمبلغ 500 دولار أمريكي ومضاعفة المبلغ بالنسبة للأطفال في الأسر التي يقل دخلها عن متوسط الدخل القومي ويشمل المخطط على حوافز الإدخار من خلال الإمتيازات الضريبية والمدخرات المتطابقة مع المؤهلين حسب مستوى الدخل والتعليم المالي ويمكن لأصحاب الحسابات الوصول إلى الأموال بمجرد بلوغهم سن 18 عام ولكن بين سن 18 و25عام يمكنهم الإنفاق على التعليم بعد المرحلة الثانوية بعد ذلك قد تشمل نفقات شراءمنزل وتأمين التقاعد.

- **كندا:**

تبنت كندا نموذج المؤسسة الدولية للتنمية الذي يسمح للأفراد والأسر ذوي الدخل المنخفض أن يكون جزء من مدخراتهم متكافئا للإنفاق على التعليم أو الأعمال التجارية الصغيرة أو دعم الإعاقة أوشراء منازل أو تجديدها بالإضافة إلى إدراج حوافز تتعلق بالمدخرات الخاصة بالتعليم، تقدم خطة مدخرات التعليم المسجل RESP حسابا معفى من الضرائب للإدخار من أجل التعليم للأطفال بعد مرحلة الثانوي، كما يوفر برنامج التوفير التعليمي الكندي منحة إدخار تصل إلى 7200 دولار كندي وسند إدخار، تقدم المنحة لأي طفل دون سن 17سنة بشرط أن يكون مقيم في كندا ويمتلك حساب RESP مسجل بإسمه بينما يتم منح سند الإدخار فقط للأسر ذوي الدخل المنخفض.

ثالثا: تكثيف برامج محو الأمية المالية وتعزيز الثقة المالية

للأمية تأثيرات سلبية عديدة لاتنحصر فقط في إنخفاض مستويات الرفاهية للأفراد وإنما تتعدى ذلك لتشمل المجال المالي ككل وعلى سبيل المثال الأشخاص الذين ينتمون إلى مجموعات "عالية الخطورة" أي غير القادرين على إدارة ميزانيتهم فهم يميلون إلى التعمق في الديون عن طريق الإقتراض ولأنهم لايملكون الوعي الكافي فإنهم يقعون ضحايا المخططات الوهمية للاقتصاد في حالة ركود كما حدث في الأزمة المالية للولايات المتحدة الأمريكية عندما إنفجرت فقاعة الإسكان، ولذلك فإن تعزيز الثقافة المالية له تأثير على الصحة المالية المستقبلية للدول[1]. وبهذا الصدد أطلقت وكالة ستاندرد آند بورز للتصنيف الإئتماني إستطلاع الثقافة المالية العالمية ويعد أكبر وأشمل مقياس عالمي لمحو

[1] Anastasiya Sudakova, 'FINANCIAL LITERACY: FROM THEORY TO PRACTICE', in 18th International Multidisciplinary Scientific GeoConference SGEM2018, 2018, 02.

الأمية المالية وهو يستكشف مستوى المعرفة المالية من خلال الإعتماد على أربعة مفاهيم أساسية وهي تنوع المخاطر، التضخم،المهارات الحسابية، مضاعفة الفوائد. ويستند الإستطلاع إلى مقابلات لأكثر من 150 ألف شخص بالغ فأكثر من 140 دولة، يهدف الإستطلاع إلى توفير المقياس أكثر دقة لمحو الأمية المالية في جميع أنحاء العالم وتوفير المعلومات لواضعي السياسات والجهات التنظيمية والقطاع الخاص والأكاديمين لتمكينهم من تطوير سياسات وبرامج فعالة للتعليم المالي، فالأمية المالية تشكل عائقا حاسما أمام الشمول المالي بسبب نقص المعرفة حول التمويل والمنتجات المالية، كما يمكن للعديد من الأشخاص من الوصول إلى الخدمات البنكية والمالية وهذا يمثل أمرا مهما للغاية لتحقيق الرفاهية المالية للأشخاص وللسلامة العامة لاقتصاد الدولة[1].

والمنظمات المالية الدولية هي الأخرى لها دور كبير في نشر التوعية المالية عبر إجراء الحملات والبرامج التي تهدف إلى رفع مستوى التثقيف المالي للأفراد بمختلف الشرائح (صغار، شباب، كبار، نساء....). ففي عام 2003 قامت منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية بإنشاء مشروع التعليم المالي تهدف من خلاله إلى تحسين مستوى المعرفة المالية للمستهلكين والمستثمرين وتوج هذا المشروع في مراحله الأولى بنشر دراسة تهتم بالتعليم على المستوى الدولي، وبعدها بعامين في سنة 2005، تم تحديث الدراسة من خلال إصدار كتاب يتضمن مفاهيم وتقارير حقيقية ومقاييس لما قامت به المنظمة بمعية الدول الأعضاء، كما ساهمت المنظمة في تقديم مجموعة من البرامج التعليمية المالية وتتناول من خلالها مجموعة من القضايا ذات الصلة بالإضافة إلى إصدارها كتيبات ومنشورات بالموضوع، كما تقوم المنظمة بالتواصل عبر مواقعها على شبكة الإنترنت لتقديم المعلومات المتنوعة والواسعة حول الإدارة المالية بالإضافة إلى عقد دورات وندوات وإجراء مسابقات لفائدة الطلاب والأفراد بمختلف مستوياتهم لتشجيعهم على إكتساب معلومات مالية تمكنهم من تسيير أموالهم وإتخاذ قرارات مالية صائبة[2].

كما تشير الأدلة المستمدة من الأدبيات أن الثقة هي أحد المحركات المهمة للشمول المالي، فهي تعتبر عنصر أساسي للسير الحسن للأسواق المالية ويعتبر غيابها من الحواجز النفسية والثقافية التي تكتسب من التجارب السلبية أو التصورات السلبية التي تؤدي إلى الإستبعاد الذاتي(الطوعي) من الخدمات المالية الرسمية وبالتالي فالثقة تؤثر بطرق مختلفة على الشمول المالي ومن خلال قنوات متعددة[3].

والدراسات بينت وجود علاقة متينة بين الثقة في البنوك وبين الشمول المالي، وأظهرت أن المستهلكين الذين يثقون في البنوك هم أكثر ميلا لإستخدام الخدمات المالية الرسمية والعكس صحيح، فالأشخاص الذين يفتقرون إلى الثقة في البنوك هم الأشخاص الذين يعتمدون على المعاملات المالية غير الرسمية، لذا فالبنوك لها دور كبير ومهم في تحديد مدى نجاح جهود الشمول المالي في جميع أنحاء العالم. ومن المهم فهم العوامل التي تؤثر في سلوك المستهلكين

[1] 'S&P Global FinLit Survey', Global Financial Literacy Excellence Center (GFLEC), accessed 26 January 2024, https://gflec.org/initiatives/sp-global-finlit-survey/.

[2] محمد عبد الأمير عطية و هاشم مرزوك الشمري, "العلاقة التفاعلية بين المؤشر العالمي لمحو الأمية والشمول المالي دراسة تحليلية للعراق وعدة بلدان عربية مختارة", مجلة الإدارة والإقتصاد 11, عدد 41 (2022), 180.

[3] Isaac Koomson, Paul Koomson, and Abdallah Abdul-Mumuni, 'Trust in Banks, Financial Inclusion and the Mediating Role of Borrower Discouragement', International Review of Economics & Finance 88 (November 2023), 1420.

ومعرفة رغباتهم وإحتياجاتهم من المنتجات والخدمات البنكية والمالية والعمل على تلبيتها لتوسيع إمكانية الوصول والإستفادة من النظام المالي الرسمي ككل[1].

رابعا: تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة

يعد تحقيق المساواة بين الجنسين أمر في غاية الأهمية لتحقيق التقدم العالمي، لذا أولي إهتمام كبير بموضوع تمكين المرأة كوسيلة لتعزيز التنقل، الصحة والحالة الاقتصادية والمشاركة في صنع القرار ومصطلح التمكين ينطوي على العديد من الأبعاد بالنسبة للمرأة فيرى بعض الخبراء أن تمكين المرأة يعني القدرة على إتخاذ خيار إستراتيجي في الحياة في السياق الذي حرمت منه سابقا، في حين يرى البعض الآخر أن التمكين بالنسبة للمرأة هو عملية إجتماعية متعددة الأبعاد تساعد على التحكم في الحياة الخاصة. إن الإختلاف بين الجنسين يجعل المرأة أكثر حرمانا لاسيما وقت الأزمات وتكون مظاهر هذا الإختلاف في وجود فرق بين أجور النساء والرجال حيث تتقاضى المرأة أقل، وهذا ما يجعلها تواجه تحديات كبيرة أمام تحقيق الرفاهية المالية في ظل عدم المساواة النظامية، وهذا الإختلاف يمنع المرأة من القدرة على الإستثمار وبناء الثروة ويمكن أن يؤدي هذا الوضع إلى تعرض المرأة للهشاشة المالية والفقر وتتفاقم هذه الحالة مع وجود الأزمات وبالتالي فالإختلاف بين الجنسين له آثار بعيدة المدى على نوعية الحياة بالنسبة للمرأة[2]. لذا نصت الأهداف الإنمائية على أهمية المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة بهدف القضاء على الفقر المدقع والجوع من خلال تعزيز العمل اللائق بالمرأة، فتعزيز المساواة بين الجنسين يعني تعزيز مشاركة أكبر وأكثر بين الرجال والنساء في تنمية ونمو الاقتصاديات المحلية والدولية من خلال إطلاق العنان للمبادرات والجهود الريادية والمساهمة الاقتصادية للمرأة، فمشاركة المرأة في برامج القروض الصغيرة يعمل على زيادة مشاركة المرأة في صنع القرار داخل المنزل وفي المجتمع. ومن بين الإستراتيجيات المعتمدة لتحسين الشمول المالي للمرأة ما يلي[3]:

- تناول القضية على أعلى مستوى: من خلال زيادة إهتمام القادة وصانعي السياسات بموضوع إدماج المرأة بالنظر إلى الفرص التي يحققها هذا الموضوع وخاصة مساهمة المرأة في الحد من الفقر وفي هذا الصدد نجدأن الأمم المتحدة تقدم جملة من الأمثلة الناجحة لكيفية العمل في هذا الإطار.

- إصلاح الأطر التنظيمية وتغيير الأعراف الثقافية غير المواتية: بإتباع نهج إيجابي للمساعدة في سد الفجوة بين الجنسين لتحقيق الشمول المالي، وهنا تحتاج الحكومات منح المرأة حقوقا متساوية في الملكية حتى تتمكن من توسيع فرصها الاقتصادية مع الحرص على عدم وجود أحكام تمييزية في القوانين باتخاذ الإجراءات لإنفاذ اللوائح الحالية وسد الفجوة بين القانون والممارسة.

[1] Yousef Damra, Sara Yasin, and Mohamed Albaity, '"Trust but Verify" Financial Inclusion in the MENA Region', Borsa Istanbul Review, October 2023, 05.
[2] Bobillapati Shanthi and Padmaja Bathula, 'FINANCIAL INCLUSION AND WOMEN EMPOWERMENT IN INDIA- AN OVERVIEW', International Journal of Creative Research Thoughts (IJCRT) 10, no. 02 (February 2022), 31.
[3] Gerry Finnegan, 'Strategies for Women's Financial Inclusion in the Commonwealth' (the Commonwealth, 2015), 12–15.

- ضمان جمع البيانات المصنفة حسب الجنس على القطاع المالي: فالبيانات المصنفة حسب الجنس ذات أهمية حيوية عندما يتعلق الأمر بتحديد وقياس العوائق التي تواجهها النساء وكذا لصياغة وتطوير المعلومات المناسبة لوضع السياسات وتصميم المنتجات التي تلبي الإحتياجات وخاصة المتعلقة بجانب التمويل كما يلي:

- ✓ توفير المعلومات الهامة لصانعي السياسات حول العوائق الرئيسية والتحيز السائد بين الجنسين في الحصول على التمويل وتسهيل قياس التقدم.
- ✓ توليد معلومات سوقية قيمة حول الفرص التجارية المحتملة للقطاع الخاص.
- ✓ توسيع البيانات لإستخدامها في تحليل تأثير الوصول إلى الخدمات المالية على النمو الإقتصادي والحد من الفقر.
- ✓ إستهداف إحتياجات بناء القدرات للوحدات الإحصائية في الإدارات والقطاعات المختلفة.

- دراسة الإحتياجات الخاصة بالمرأة وتصميم منتجات وخدمات مناسبة لها: على المؤسسات المالية المشاركة بنشاط في مسعى فهم إحتياجات المرأة لتذليل العقبات التي تواجه النساء الفقيرات والمحرومات والمساهمة في زيادة الوعي وتسهيل تنفيذ الإصلاحات الموجهة نحو النوع الإجتماعي.

- تعزيز الإبتكار وتجزئة المنتجات والخدمات المالية: النساء يختلفن حسب تطلعاتهن وإحتياجاتهن الاقتصادية ورغباتهن والخطط المختلفة التي وضعنها لذا فهن منقسمات إلى مجموعات مختلفة من القضايا وتتطلب كل مجوعة منتجات وخدمات معينة، لذا يجب مراعاة هذا الإختلاف من أجل الوصول بنجاح إلى مستوى الدعم المالي المنشود.

- تعزيز التعليم المالي ومحو الأمية المالية: تتمتع النساء بفرص محدودة نسبيا في الحصول على التعليم في بعض البلدان، لذلك لابد لواضعي السياسات معالجة نقص المعرفة المالية لدى النساء وذلك بوضع مخططات وبرامج تدريب محددة تمكن النساء والفتيات من إكتساب المهارات اللازمة ورفع مستوى تعليمهن.

- تشجيع الإبتكار وتخفيف القواعد والإجراءات المالية لمعالجة الحواجز التي تواجهها المرأة: تمثل متطلبات الضمانات التي تفرضها البنوك عقبة في طريق رائدات الأعمال والتي تقتصر غالبا على الأصول الثابتة، مما يضيع الفرص على المرأة للحصول على المنتجات والخدمات المالية، لذا يجب الأخذ في عين الاعتبار أهمية تصميم منتجات وخدمات أكثر إبتكارا ومصممة خصيصا للمرأة من خلال الإعتماد على ضمانات منقولة مثل المجوهرات والذمم المدينة والمدخرات المتراكمة وغيرها من الأساليب غير التقليدية.

- إنشاء برامج دعم لريادة الأعمال النسائية: تمثل البرامج والمخططات الخاصة بالنساء دعما قيما في إستكشاف الفرص الاقتصادية إلا أن نطاقها المحدود وتجاهلها للقضايا التي تعمل فيها النساء في كثير من الأحيان والحالات أوجدت الحاجة إلى نهج يراعي نوع الجنس في تعزيز ريادة الأعمال لذا فإن حزمة التدريب ومجموعة الموارد الخاصة بمنظمة العمل الدولية تحت عنوان: "المساواة بين الجنسين وريادة الأعمال معا: المضي قدما من أجل النساء في المؤسسات " قد عالجت هذه الفجوة بشكل فعال في العديد من البلدان.

- تعزيز القيادة النسائية وتقوية المنظمات النسائية: يعد حصول المرأة على مناصب قيادة عاملا مهما يساهم في تعزيز الإدماج المالي للمرأة ويمنحها فرصا أفضل للإرتقاء إلى القمة في جميع الحالات المالية، لذا نجد العديد من المنظمات الدولية تنادي بهذا المطلب من أجل تحقيق القيادة النسائية.

- تعزيز مبادرات القطاع الخاص لدعم الشمول المالي للمرأة.

خامسا: دعم التمويل الأصغر

للشركات المتوسطة، الصغيرة ومتناهية الصغر دور كبير في الاقتصاد العالمي لا يقل شأنا عن دور الشركات الكبيرة والمهيمنة، فهي تساهم بشكل فعال في الدخل والإنتاج والعمالة، وتعتبر عامل تمكين لتحقيق الثروة والخروج من الفقر، وتزايد عددها يجعلها ضرورية للأسواق التنافسية . إلا أن هذا النوع من المؤسسات يتعرض للإستبعاد المالي من طرف المؤسسات المالية الرسمية، مما يقلل الموارد التمويلية الرسمية لها ويحرم قطاع كبير من هذه المؤسسات من الإندماج في النظام المالي الرسمي مما يعزز إتساع القطاعات غير الرسمية [1].

وحسب ما توصلت إليه التجارب الدولية والخبرات المستقاة منها في مجال التمويل الأصغر، تبين أن هذا الأخير يساهم في تحقيق التنمية والحد من مظاهر الفقر ولكن لا يمثل المعجزة التي تقضي تماما على المشاكل الاقتصادية التي تعاني منها الفئات السكانية المهمشة ماليا، وإنما يمثل لهذه الفئات قناة جيدة للتمويل تمكنهم من تجسيد المشروعات وتحقيق الريادة في الأعمال وخلق وظائف مماثلة لها، فهو يتناسب مع إحتياجات الفقراء والمزارعين الصغار والأفراد القاطنين بالمناطق ذوي الكثافة السكانية المنخفضة.

سادسا: إعتماد الخدمات المالية الرقمية والإستفادة من الإستخدام المكثف لوسائل التواصل الإجتماعي.

تساهم الخدمات المالية الرقمية في مساعدة الأشخاص من القضاء على الفقر حيث تسمح لهم بإقامة مشاريع خاصة ومصادر دخل ثابتة، لذا فالوصول إلى الفئات المحرومة والمهمشة يستدعي وجود قنوات مبتكرة ومنتجات رقمية من شأنها التغلب على التحديات الصعبة كالكفاءة والإستدامة، لذا يعتبر التحول الرقمي للقطاع المالي من خلال تبني حلول التكنولوجيا الحديثة ضرورة حتمية للوصول إلى المستويات المطلوبة من الشمول المالي، فالتحول الرقمي يمكن المؤسسات من الحصول على البيانات الصحيحة بسرعة وإستعمالها بكفاءة في تصميم منتجات وخدمات مالية ملائمة لرغبات وإحتياجات الأفراد والمؤسسات لاسيما محدودي الدخل والمؤسسات المتوسطة،الصغيرة ومتناهية الصغر، بالإضافة إلى ذلك يسمح التحول الرقمي للمؤسسات المالية من تحقيق الميزة التنافسية في السوق المالي[2].

فالخدمات المالية الرقمية تتيح فرص كبيرة وتساهم في تعميق الشمول المالي وتوسيع نطاق الوصول إلى الفئات المستبعدة ماليا والتي تعاني من نقص الخدمات، لذا تزايد الإهتمام مؤخرا بتعزيز الخدمات المالية الرقمية الأكثر أمانا وشمولا[3].

---

[1] (RBZ) Reserve Bank of Zimbabwe, 'ZIMBABWE NATIONAL FINANCIAL INCLUSION JOURNEY 2016-2020' (ZIMBABWE, n.d.), 05,22.

[2] جازية حسيني, مرجع سبق ذكره:111.

[3] Bank Negara Malaysia, 'Financial Inclusion Framework 2023 – 2026 Strategy Paper' (Malaysia, 23 June 2023), 17.

وتجدر الإشارة إلى أن رقمنة المدفوعات الحكومية لاسيما التحويلات الإجتماعية له تأثير كبير في زيادة تغطية برامج الحماية الإجتماعية والوصول إلى عدد كبير من المستفيدين ، ومن بين أهم التجارب الدولية في هذا المجال تجربة البرازيل، حيث تمكنت من دمج أربعة برامج للتحويلات الإجتماعية في برنامج واحد رقمي يعرف بإسم Bolsa Familia وهذا الأخير مكّن الدولة من الوصول إلى 80% من الأسر الفقيرة مقارنة بنسبة 65% من الأسر سابقا، كما خفض التحول الرقمي التكاليف الإدارية لهذه البرامج بنحو ثلاثة أرباع المستوى السابق[1]. ومن أهم الخدمات المالية الرقمية:

- **المدفوعات الرقمية:**

تشير الأدبيات التجريبية إلى الفوائد المحتملة للمدفوعات الرقمية على تحسين مستويات الشمول المالي لاسيما خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول وبطاقات الدفع وتطبيقات التكنولوجيا المالية التي عرفت تطور بفضل التقدم التكنولوجي الذي حققته الثورة الصناعية الرابعة والتي أدت إلى تغيير جذري في أنظمة الدفع بإدخال تقنيات مبتكرة مثل: إنترنت الأشياء، واجهات برمجة التطبيقات، تقنيات القياسات الحيوية والتعرف الرقمي والحوسبة السحابية ورموز الإستجابة السريعة، هذه الإبتكارات تعمل على تسهيل الوصول إلى المنتجات الجديدة وتحسن قدرة الأشخاص على كسب الدخل والحد من الفقر من خلال إتاحة إمكانية تحويل الأموال وتخزينها عبر الأجهزة المحمولة والذكية. لذا تعد أنظمة الدفع الرقمية محفزات لدفع مستويات الشمول المالي إلى التحسن [2]، فالوصول إلى المعاملات الرقمية يؤدي إلى إنشاء وتعميق الروابط المالية بين المؤسسات المالية الرسمية والفئات المستبعدة التي لا تمتلك حسابات بنكية والتي تعاني من نقص الخدمات المالية، كما لا ننكر أهمية أنظمة الدفع الرقمي في تحسين مرونة المؤسسات المتوسطة، الصغيرة ومتناهية الصغر و تمكين النساء من الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية[3].

وسجلت قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي نسبة 40 % في الاقتصاديات النامية تمكنوا من دفع فواتير الخدمات العامة بواسطة حساباتهم المالية، والصين سجلت نسبة 80 % من البالغين قاموا بدفعات تجارية رقمية بإستخدام بطاقة أو هاتف أو إنترنت، لذا أصبح الدفع عبر الهاتف المحمول ركيزة أساسية لتحقيق المستوى المطلوب من الإدماج المالي لاسيما في إفريقيا جنوب الصحراء وخاصة بالنسبة للنساء[4].

- **التمويل الرقمي:**

ينظر إلى التمويل الرقمي على أنه الإبتكار في الخدمات البنكية والمالية، ويرى ماكينيزي في تقريره أن التمويل الرقمي هو الخدمات المالية المقدمة عبر الهواتف المحمولة أو الإنترنت أو البطاقات.

---

[1] امحمد موعش و الوليد أحمد طلحة, "رقمنة مدفوعات التحويلات الإجتماعية في الدول العربية" (صندوق النقد العربي, 2021), 04.

[2] 'Using Digital Payments to Push Financial Inclusion', accessed 25 February 2024, https://idbinvest.org/en/blog/financial-institutions/using-digital-payments-push-financial-inclusion.

[3] Bruno Lule Yawe et al., 'Role of Mobile Money and Digital Payments in Financial Inclusion for Sustainable Development Goals in Africa', in Globalization and Sustainability - Recent Advances, New Perspectives and Emerging Issues (IntechOpen, 2022), 06.

[4] بوابة الشمول المالي للتنمية, "قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي 2021: الشمول المالي والمدفوعات الرقمية والمرونة في عصر كورونا, findevgateway, "تاريخ الوصول 25 فبراير، 2024 https://www.findevgateway.org/ar/data/2022/06/qadt-byanat-almwshr-alalmy-llshmwl-almaly-2021-alshmwl-almaly-walmdfwat-alrqmyt.

ويعد التمويل الرقمي أسلوب مناسب لتعزيز الشمول المالي لأهميته في تخفيض تكاليف تقديم الخدمات المالية بصورة رقمية، والتي تعتبر مهمة للجمهور لأنها ترفع من معدل الأمان لأموالهم وتعتبر أكثر ملائمة من إكتناز الأموال في المنازل أو السفر بها فهي سهلة الإستخدام وآمنة وغير مكلفة على مستوى العالم[1].

وللتمويل الرقمي العديد من الفوائد نذكر منها[2]:

- يعمل على توسيع نطاق تقديم الخدمات المالية لتشمل قطاعات غير مالية، بالإضافة إلى توسيع نطاق الخدمات الأساسية للأفراد مما يرفع من نسب تحقيق الشمول المالي.
- يتمتع التمويل الرقمي بالقدرة على توفير خدمات بنكية ميسورة التكلفة، مريحة وآمنة للفقراء ويساهم في تمكين الفقراء من الإنتقال من المعاملات النقدية إلى المعاملات المالية الرقمية الرسمية على منصات رقمية آمنة.
- يساهم في تعزيز الناتج المحلي الإجمالي للاقتصادات من خلال إتاحة مجموعة متنوعة من المنتجات المالية لكافة فئات المجتمع، مما يمكن من تعزيز الإنفاق الإجمالي الذي يؤدي إلى تحسين مستويات الناتج المحلي الإجمالي وبالتالي تحقيق قدر أكبر من الإستقرار الاقتصادي.
- للإبتكار في التمويل الرقمي آثار إيجابية على الأداء البنكي على المدى البعيد.
- يفيد الحكومات في توفير منصة لتسهيل الزيادة في إجمالي الإنفاق الذي يؤدي لاحقا إلى توليد إيرادات ضريبية أعلى تعود إلى الزيادة في حجم المعاملات المالية.
- للتمويل الرقمي فوائد تمس منظمي ومسؤولي النظام المالي والنقدي لأن إعتماد التمويل الرقمي على نطاق واسع يمكن أن يقلل بشكل كبير من تداول الأموال المزيفة.
- يعمل التمويل الرقمي على رفع سيطرة العملاء على أموالهم وإتخاذ قرارات مالية سريعة والقدرة على إجراء وإستلام مدفوعات في غضون ثوان.
- يؤدي التمويل الرقمي إلى تحسين رفاهية الأشخاص لاسيما المدمجين في الدائرة المالية الرسمية.

يمكن تقديم خدمات التمويل الرقمي من قبل البنوك، المؤسسات المالية غير البنكية، شركات التكنولوجيا المالية بتوفر العناصر الضرورية لإتمام العملية والمتمثلة فيما يلي[3]:

- الوسائل الرقمية: والتي تسمح بنقل المعلومات أو البيانات عبر الأدوات الإلكترونية، مثل: الهواتف الذكية، الأجهزة اللوحية وغيرها .

[1] Riha Parvin and Niyaz Panakaje, 'A Study on the Prospects and Challenges of Digital Financial Inclusion (IJCSBE)', International Journal of Case Studies in Business, IT, and Education 6, no. 2 (1 October 2022), 472–474

[2] Peterson K. Ozili, 'Impact of Digital Finance on Financial Inclusion and Stability', Borsa Istanbul Review 18, no. 4 (1 December 2018), 330,

[3] Peterson K. Ozili, 'Digital Financial Inclusion', SSRN Scholarly Paper (Rochester, NY, 2022), 4–5.

- الوكلاء: وهم البائعون والوكلاء الذين لديهم جهاز رقمي متصل بالبنية التحتية للإتصالات لإرسال وإستقبال تفاصيل المعاملات المالية للعملاء وتمكينهم من تحويل النقد إلى قيمة إلكترونية مخزنة وتحويل المخزون الإلكتروني إلى قيمة نقدية.
- خدمات مالية إضافية: وتشمل منتجات مالية أخرى مثل:الإئتمان، الإدخار، التأمين، الإستثمار و الرهن العقاري وخدمات إدارة المخاطر.
- منصة المعاملات الرقمية: ويقصد بها آلية الربط بين العميل والمؤسسة المالية وتتجسد في واجهة رقمية يقدم من خلالها الخدمات المالية الإلكترونية مثل تطبيق بنكي، أو برنامج رقمي أو موقع ويب أو وكيل بيع بالتجزئة.
- الخادم الخلفي: ويقوم بتخزين بيانات العملاء للمؤسسات فهو بمثابة بنية تحتية للاتصالات ويقوم بالتحقق منها إلكترونيا قبل السماح بإجراء المعاملات المالية الرقمية.
- الواجهة الأمامية: تعمل على إرسال وإستقبال المعلومات بينها وبين الخادم الخلفي ليتم عرضها على الواجهة الأمامية للمستخدم عندما يقوم هذا الأخير بملء تفاصيل تسجيل الدخول الخاصة به أو عند إنشاء حساب رقمي، يرسل تطبيق الواجهة الأمامية طلب إلى الخادم الخلفي الذي يرجع بدوره المعلومات في شكل رمز للواجهة الأمامية.
- العملاء: ويمثلون الأفراد والمؤسسات بما في ذلك الفئات ذات الدخل المنخفض، الفقراء، كبار السن، المؤسسات الصغيرة، متناهية الصغر والمتوسطة والحكومات بمختلف هيئاتها.

تزايد خلال العقود الأخيرة إنتشار إستخدام قنوات التواصل الإجتماعي عبر العالم، وأضحت هذه الأخيرة وسيلة لإنجاز العديد من الأعمال، لذا يمكن للبنوك الإستفادة منها في العديد من المجالات، حيث تساعد قنوات التواصل الإجتماعي البنوك على توسيع دائرة الإعلان والإعلام عن المنتجات والخدمات البنكية والمالية الجديدة وكذا التغييرات التشغيلية، كما يمكن للبنوك الإعتماد على التعليقات والمنشورات على قنوات التواصل الإجتماعي للحصول على أفكار حول كيفية تفكير العملاء لمعرفة توجهاتهم ورغباتهم ومحاولة تصميم منتجات تتوافق مع إحتياجاتهم أي تصميم منتجات أكثر تخصيصا لمعالجة التحديات والقضايا التي يواجهها العملاء والسماح لهم بالتعامل مع هذه المشكلات بشكل فعال لتحسين الخدمات المقدمة لهم للوصول إلى الفئات المستبعدة من الدائرة المالية الرسمية[1].

سابعا: التوجه نحو الصناعة المالية الإسلامية

برز التمويل الإسلامي كحل بديل للفئات التي تمتنع عن التعامل مع المؤسسات البنكية التقليدية لإعتبارات مختلفة، حيث حقق أسلوب التمويل الإسلامي الحديث نجاح كبير في جذب العديد من الأشخاص والمؤسسات عبر العالم من خلال طرحه لمنتجات وخدمات مالية متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية بإستخدام عقود المشاركة

[1] Financial Inclusion Task Force in the Arab Countries, 'Innovative Methods for Increasing Responsible Financial Inclusion' (Arab Monetary Fund, 2021), 06.

وتقاسم المخاطر والتي تعد بديلا عمليا للتمويل القائم على الديون التقليدية بالإضافة إلى التأمين التكافلي والتمويل متناهي الصغر وتمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة، هذه الأساليب المتنوعة عززت فرص الحصول على التمويل بالإضافة إلى ذلك فالنظام المالي الإسلامي يمتاز بأدواته الفريدة في إعادة توزيع الثروة في المجتمع والتي يمكن إستخدامها في تحسين المستوى المعيشي للأفراد لاسيما الفقراء ومنخفضي الدخل وهنا تتجلى أهمية التمويل الإسلامي في رفع مستويات الشمول المالي[1]. فالنظام الإسلامي قائم على العدالة المجتمعية وتكافؤ الفرص بين جميع الأفراد على إختلاف مستوياتهم حتى يتمكنوا من الوصول العادل إلى الموارد المتاحة وتحقيق التنمية في جميع جوانبها لاسيما توفير متطلبات الحياة الكريمة لكل فرد دون تمييز أو إستثناء، ويشير تقرير البنك الدولي للتنمية المالية العالمية الصادر سنة 2013 إلى أن إدخال أدوات مالية مطابقة للشريعة الإسلامية يعتبر عاملا إيجابيا يعمل على تحفيز الأفراد والمؤسسات المستبعدة طوعيا وخاصة المقيمين في الدول الإسلامية فوفقا لذات التقرير تم تسجيل 700 مليون من فقراء العالم يعيشون في بلدان غالبية سكانها مسلمين ويفتقرون إلى أي نوع من التسهيلات البنكية ولا يفضلون التعامل مع الأسواق والمؤسسات المالية التقليدية بسبب تحريم التعامل بالربا والفوائد الثابتة على القروض، فهم يفضلون مبدأالمشاركة التي توجبها الشريعة الإسلامية في تحمل المخاطر وتقاسمها، كما يضيف التقرير أن نتيجة الإستطلاع لسكان دول منظمة التعاون الإسلامي تبين أن 90% من السكان لا يتعاملون بمعاملات ربوية وهذا يفسر ب25 % من البالغين في الدول فقط يملكون حسابات في مؤسسات مالية تقليدية، كما أن 9% من هؤلاء يملكون حسابات إدخار في هذه المؤسسات، وهذا يعود إلى تمسكهم بعقيدتهم الإسلامية[2].

وتجدر الإشارة إلى أن الصناعة المالية الإسلامية حققت إنجازات كبيرة في الفترة الأخيرة رغم حداثتها مقارنة بالبنوك التقليدية بإستحواذها على حصة جيدة من السوق المالي، كما تشهد الأصول المالية الإسلامية نمو ملحوظ توزعت على خمسة قطاعات وهي: البنوك الإسلامية التي إستولت على النسبة الأكبر والتي تقدر ب70% منتشرة عبر 72 دولة عبر العالم بعدد 520 بنك إسلامي تليها الصكوك الإسلامية بنسبة 18% وتتوزع النسب المتبقية على المؤسسات المالية الأخرى وصناديق الإستثمار، قطاع التكافل (التأمين الإسلامي) بنسب6%،4%،2% على التوالي. وحسب توقعات مؤسسة ICD سترتفع أصول المالية الإسلامية إلى 3.472 تريليون دولار خلال عام 2024 وهذا مايؤكد الآفاق الواعدة التي تشهدها الصناعة المالية الإسلامية[3].

ثامنا: بناء الهوية الرقمية

يمثل تحديد الهوية تحديا حقيقيا يواجه الدول النامية التي تضم شرائح كبيرة من السكان تفتقر إلى أي شكل من أشكال الهوية الرسمية، ونظرا لكون الهوية أمر أساسي لاسيما الهوية الرقمية لتحقيق الشمول المالي أطلق البنك

[1] صليحة فلاق, نادية سوداني, و معمر حمدي, "تفعيل الصناعة المالية الإسلامية كمدخل لتعزيز الشمول المالي في الجزائر", مجلة المعيار 12, عدد 01 (2021), 287.

[2] نغم حسين نعمة و أحمد نوري حسن مطر, الشمول المالي: متطلبات التطبيق و مؤشرات القياس, 2018, 61.

[3] مها خليل شحاده و عامر يوسف العتوم, "التمويل الإسلامي الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي", مجلة جرش للبحوث والدراسات 22, عدد 2 (2021) , 836–837.

الدولي مبادرة بعنوان "الهوية من أجل التنمية" عام 2014، وأكدت إحصائيات مجموعة البيانات العالمية أهمية الهوية حيث سجلت وجود مليار شخص عبر العالم يواجهون تحديات إثبات الهوية، 47% من بين هؤلاء دون سن الحصول على بطاقة الهوية الوطنية ومعظمهم يعيشون في البلدان النامية حيث يفتقر 40% من الأفراد إلى بطاقات هوية معترف بها رسميا مقارنة بـ20% في الدول متوسطة الدخل الأدنى و5% في الدول متوسطة الدخل الأعلى ويعيش 81% من الأشخاص الذين لا يملكون بطاقات هوية في إفريقيا جنوب الصحراء الكبرى وجنوب آسيا، وتشير إحصائيات المؤشر العالمي للشمول المالي أن إشكالية عدم تحديد الهوية تمثل أكبر عائق للوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية الرسمية، حيث أن 19% من بين 1,7 مليار شخص بالغ يعود السبب الرئيسي لعدم إمتلاكهم لحساب في المؤسسات المالية الرسمية إلى إفتقارهم للوثائق اللازمة، وهذا ما يؤكد أهمية التعريف الرقمي للأشخاص فهو يسمح للأفراد والمؤسسات غير المشمولين ماليا من فتح حساب دون الحاجة إلى تقديم أنفسهم شخصيا وبالرغم من أن أنظمة تحديد الهوية تنطوي على مخاطر تتعلق بإستخدام التكنولوجيا الرقمية وتتمثل في المخاطر الأمنية و مخاطر الخصوصية إلا أنها توفر فرص مهمة لتحقيق الشمول المالي الرقمي. فبرامج إثبات الهوية تعتبر من الأساليب المبتكرة لتسريع عملية التنمية خاصة في الدول النامية، لذا شهدت هذه الأخيرة إقبالا لإمتلاك هذه البرنامج والبرامج المماثلة لها بحيث يكون الحد الأدنى برنامج على الأقل، تستخدم تكنولوجيا القياسات الحيوية في هذه البرامج لضمان المصداقية والموثوقية لاسيما في البيئات الإجتماعية التي تنخفض بها مستويات القراءة والكتابة والحساب (ترتفع بها معدلات الأمية)، ومن بين البرامج الرائدة عالميا برنامج Aad-Haar لإثبات الهوية في الهند، أُصدر هذا البرنامج من طرف الحكومة الهندية سنة 2009 بأرقام تعريفية فريدة مرتبطة بالسجلات البيومترية لأكثر من 1,24 مليار شخص أي بنسبة 91% من سكان الدولة، وتم الترويج لهذا النظام بإعتباره تكنولوجيا تمكينية لإجراء إصلاحات على مجموعة واسعة من المخططات وهو يعتبر وسيلة لتغيير قواعد اللعبة في مجال الحوكمة على حد تعبير وزير المالية الهندي أناذاك[1].

[1] Karthik Muralidharan, Paul Niehaus, and Sandip Sukhtankar, 'IDENTITY VERIFICATION STANDARDS IN WELFARE PROGRAMS: EXPERIMENTAL EVIDENCE FROM INDIA' (National Bureau of Economic Research, September 2021), 08.

الخلاصة:

أضحى الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية مطلبا لتحقيق التنمية بكافة جوانبها، لذا عملت الهيئات الحكومية والدولية على وضع الإستراتيجيات الكفيلة بتحسين مستويات الشمول المالي الذي يعني في مضمونه تمكين الأفراد والمؤسسات من الوصول وإستخدام الخدمات البنكية والمالية بطريقة مستدامة وبأسعار معقولة، من خلال إجراء إصلاحات معمقة تشمل الأطر القانونية، البنى التقنية والبرامج التثقيفية التي تدعم تمكين الفئات المستبعدة ماليا من الإندماج في المؤسسات المالية الرسمية ومن أبرز المبادرات المنجزة إعتماد الخدمات المالية الرقمية مثل المدفوعات الالكترونية والتمويل الرقمي والتي تستدعي تحديث مستمر ومواكبة لتطورات التكنولوجيا المالية لتحقيق الجودة،السرعة والتكلفة، ساهمت الخدمات المالية الرقمية في تضمين نسب كبيرة من الفئات المهمشة بفضل إستخدام الهاتف المحمول لاسيما على مستوى الاقتصاديات النامية وخصوصا إفريقيا جنوب الصحراء، كما تم إعتماد التمويل الأصغر لتغطية الإحتياجات المالية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تؤدي دور كبير في دعم النشاط الاقتصادي وتوفير فرص عمل جديدة، كما عملت سياسة الوكيل البنكي في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات البنكية والمالية، وأتاحت الهوية الرقمية إمكانية إجراء المعاملات المالية والإستفادة من المنتجات المالية عن بعد وبكل سهولة، هذه الإجراءات ساهمت في تحقيق المساواة بين الجنسين ومكنت النساء من إدارة أمورهن المالية وتحسين الظروف المعيشية لأسرهن. وإستعرضنا في الأخير أبرز التجارب الرائدة في تحقيق أشواط كبيرة من الشمول المالي للإستفادة منها مع الإشارة إلى أن الظروف والأوضاع الداخلية تختلف من دولة إلى أخرى لذا يتوجب على الدول القيام بدراسة حقيقية تراعي خصوصية مجتمعاتها واقتصادها ومن ثم تحديد الإستراتيجيات والأهداف المراد بلوغها.

الفصل الثالث:

آليات تحديث وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية لدعم الشمول المالي

تمهيد:

يعد تحقيق الشمول المالي وتعزيز مستوياته مسعى جميع الدول عبر العالم، لذا تكاثفت الجهود في الجزائر حول تحقيق هذه الغاية التي من شأنها دفع عجلة النمو الإقتصادي وبلوغ أهداف التنمية المستدامة،

ووضعت في هذا الشأن إستراتيجيات متنوعة رمت الحكومة الجزائرية من خلالها إلى توسيع نطاق الإدماج المالي وتقليص حجم الإقتصاد الموازي من خلال تمكين الأفراد والمؤسسات من الوصول وإستخدام المنتجات والخدمات المالية الرسمية ومن أبرزها تحديث وسائل الدفع الإلكتروني في الجهاز البنكي الجزائري والذي يعد خيارا إستراتيجيا في ظل الإمكانيات المادية والبشرية التي تمتلكها الدولة الجزائرية،

لذا إرتأينا التطرق في هذا الفصل إلى أهم السياسات المنتهجة لعصرنة منتجات الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية، وإقتراح سبل حديثة مستقاة من تجارب دولية نجحت في تعزيز مستويات الشمول المالي بالإعتماد على آليات الدفع الإلكتروني العصرية. لذا تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث هي كالآتي:

- **المبحث الأول: تحليل واقع أساليب الدفع الإلكتروني في الجزائر**
- **المبحث الثاني:الشمول المالي في الجزائر.**
- **المبحث الثالث: آليات تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية عبر تحديث وسائل الدفع الإلكتروني**

المبحث الأول: تحليل واقع أساليب الدفع الإلكتروني في الجزائر

تعرف الجزائر تأخرا ملحوظا في تبني التقنية المالية بسبب تخلف نظامها البنكي والمالي، وهي تسعى جاهدة عبر هيئاتها المختلفة للنهوض بالنظام المالي لاسيما البنوك الجزائرية من خلال عصرنة وسائل الدفع الإلكتروني المعتمدة لديها وإدخال آليات دفع أخرى أكثر تقدما لتحقيق السرعة في أداء المعاملات بدقة وشفافية متناهية.لذا إرتأينا في هذا المبحث الوقوف على واقع وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية ورصد الآليات المنتهجة في سبيل تحديث وسائل الدفع الإلكتروني لديها.

المطلب الأول: النظام البنكي الجزائري على ضوء الإصلاحات الجوهرية

عملت الجزائر بعد إستقلالها على إسترجاع رموز السيادة الوطنية لاسيما المالية والنقدية، فالنظام البنكي الجزائري كان يعتمد على قواعد النظام الفرنسي وكان البنك المركزي في الجزائر آنذاك يعمل على تمويل مشاريع المستعمر.

لذا قامت الجزائر كأول خطوة في بناء نظامها البنكي الوطني بإنشاء بنك الجزائر وإصدار العملة الوطنية الرسمية وأطلق عليها تسمية " الدينار الجزائري" وتسمى هذه المرحلة بمرحلة الإنطلاق. ثم بدأت الحكومة الجزائرية في خلق المؤسسات البنكية الوطنية لتحل محل البنوك الخاصة الأجنبية التي كانت متواجدة آنذاك[1].

وقد أظهرت التغييرات والتدخلات على النظام المالي الجزائري خلال فترة السبعينات وبداية الثمانينات محدوديتها وعدم نجاعتها في تحقيق التطلعات المنشودة، لذا إستدعى الأمر إحداث إصلاحات على الجهاز البنكي تمس جميع الجوانب وخاصة المتعلقة بمنهج التسيير والمهام المنوطة به[2]. وسنتطرق فيما يلي إلى أهم الإصلاحات التي مر به النظام البنكي الجزائري :

أولا: الإصلاحات الرئيسية في النظام البنكي الجزائري قبل صدور قانون النقد والقرض.

شهدالجهاز البنكي الجزائري العديد من الإصلاحات بعد فترة الإستقلال وبناء المنظومة المالية الوطنية نذكر أهم المحطات الإصلاحية التي مر بها فيما يلي:

- **إصلاح سنة 1986.**

شهد النظام البنكي الجزائري بعد فترة الإستقلال وفي بداية سنوات الثمانينات عدة إختلالات على مستوى التنظيم والأداء، تعود إلى التناقض بين إعتبارات التمويل وأولوياتها مما سبب مبالغة في عملية الإصدار النقدي إستجابة

[1] محفوظ لعشب, الوجيز في القانون المصرفي الجزائري (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية, 2004), 29–30.

[2] محمود حميدات, مدخل للتحليل النقدي (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية, 2000), 137.

لمطالب الخزينة العمومية والبنوك الودائعية، التي تدعو إلى تمويل العجز الواقع على مستوى جميع القطاعات الإقتصادية، لذا قامت الجزائر بإتخاذ جملة من الإصلاحات سعيا منها إلى رفع جميع الإشكالات الواقعة، حيث باشرت بإصدار القوانين التي تنظم عملية الإصلاح ومن أبرز هذه القوانين التي صدرت آنذاك قانون12/86، الذي يتعلق بنظام البنوك والقرض وجاء هذا القانون ضمن المخطط الوطني للتنمية والذي يهدف إلى إحداث إصلاح جذري في النظام البنكي الوطني.وتمثل جوهر هذا القانون في السير نحو المبادئ العامة والقواعد الكلاسيكية التي تحكم النشاط البنكي، كما جاء هذا القانون ليوحد سير النشاط الخاص بكل مؤسسة مالية مهما كانت صفتها القانونية، ومن أهم الأمور التي جاء بها هذا القانون إعادة الصلاحيات الكاملة لبنك الجزائر كبنك الدولة ليتولى جميع المهام التقليدية الخاصة بالبنوك المركزية في إطار تنفيذ المخطط الوطني للقرض[1].

❖ **إصلاح سنة 1988.**

لم تحقق التدخلات والتغييرات التي جاء بها القانون 12/86 الأهداف التي وضع من أجلها، بسبب التناقض الذي يحمله حيث ينص من جهة على ضرورة التقيد بالحدود المدونة في المخطط الوطني للقرض وفق الأهداف التنموية الموضوعة، ومن جهة أخرى يدعو إلى تطبيق اللامركزية في إتخاذ قرارات التمويل مع مشاركة البنوك في هذه القرارات، مما جعل نظام التخطيط يبقى قائما على توجيه وتخصيص الموارد وهذا يعود إلى إستمرارية التسيير الموجه وغياب الإستقلالية للأعوان الإقتصاديين للإنتقال إلى إقتصاد السوق الذي يستدعي وجود قطاع بنكي فعال ومتطور يتماشى مع هذا التوجه، ونظرا لعدم فعالية إصلاح سنة 1986 وعدم تماشيه مع الأوضاع الإقتصادية السائدة آنذاك، شرعت السلطات الجزائرية مطلع سنة 1988في وضع وتطبيق برنامج إصلاحي آخر يشمل مختلف القطاعات الإقتصادية خاصة المؤسسات العمومية التي منحت لها الإستقلالية في التسيير وفقا للقانون التوجيهي المتعلق بها والذي صدر في 12 جانفي 1988 تحت رقم: 88-01 وجاء هذا القانون ليقر بمفهوم الفائدة والمردودية التجارية، كما إعتبرت المؤسسات وفقا لهذا القانون على أنها مؤسسات ذات شخصية معنوية تخضع للقانون التجاري بإعتبارها تحمل الصفة التجارية كما تم تمييزها عن المؤسسات العمومية الأخرى بإعتبارها أشخاص معنوية خاضعة للقانون العام وتتمتع بالأهلية القانونية الكاملة وأوليت لها مهام تسيير الخدمات العمومية، إلا أنها تتشابه مع المؤسسات التجارية ذات الطابع الخاص في قابلية التحصيل لممتلكاتها. وبإصدار قانون 88-06 حصلت المؤسسات على إستقلاليتها، واستنادا عليه أصبحت مؤسسات القرض عبارة عن مؤسسات عمومية إقتصادية والبنوك عبارة عن مؤسسة تجارية وليست مصلحة عمومية، وهي مستقلة في مجال تسييرها ولا تخضع لأي سلطة في بناء علاقاتها مع المؤسسات العمومية الإقتصادية الأخرى، هذه العلاقات مبنية على مبادئ إقتصاد السوق ، كما يسمح هذا القانون لمؤسسات القرض والهيئات المالية باللجوء إلى

[1] خالد احمد على محمود, التجارة الدولية بين الحماية والتحرر والنظرية الحديثة وآثارها في الفكر الاقتصادي العالمي (مصر: دار الفكر الجامعي, 2019), 164.

الإقتراض طويل أو قصير الأجل من السوق الداخلية أوالخارجية، وفق ما يتماشى مع المتغيرات الإقتصادية الجديدة والإحتياجات النقدية للإقتصاد الوطني،وأبرز ما نص عيه هذاالقانون في إطار إصلاح المنظومة البنكية الجزائرية ما يلي[1]:

- تأكيد دور البنك المركزي في الإشراف على السياسة النقدية وتوجيهها.
- تحديد سقوف القروض المصرفية الموجهة لتمويل الإقتصاد الوطني.
- السماح للبنوك العمومية بتقديم قروض متوسطة وطويلة الأجل في إطار مخطط القرض باعتبارها شخصية معنوية تجارية تخضع لمبدأ الإستقلالية المالية والتوازن.

ثانيا: إصلاحات النظام البنكي الجزائري في ظل صدور قانون النقد والقرض وبعد صدوره.

إعتبرت الإصلاحات التي سبقت صدور قانون النقد والقرض غير مرنة فهي لا تتماشى والمتغيرات الإقتصادية في ظل التوجهات الجديدة للدولة الجزائرية. لذا سعت السلطات التشريعية في الجزائر إلى سن قوانين حديثة تواكب التطورات الجارية والمستجدة على الساحة العالمية وتتلائم مع تطلعات الحكومة الجزائرية، وكان النقطة الجوهرية في هذا المسعى صدور قانون النقد والقرض90/10 .

❖ **الإصلاح على ضوء قانون النقد والقرض 10/90.**

وضع قانون النقد والقرض لإجراء تغيير جذري في الجهاز البنكي الجزائري من خلال إدخال مفاهيم حديثة وإعادة توضيح مفاهيم سائدة وموجودة قبله، من خلال تكييف أدوات تتلائم مع متطلبات التحول نحو إقتصاد السوق وتمكن من تحقيق التغيير السلس للصلاحيات وآليات التعامل في المنظومة البنكية الجزائرية لتتماشى والمستجدات والمتطلبات لتطوير الجهاز البنكي الجزائري، ومن بين أهم الأهداف التي جاء بها قانون النقد والقرض نجد[2]:

- إلغاء مفهوم الإختصاص المفروض على البنوك وفتح المجال لهذه الأخيرة للتعامل مع جميع الأنشطة الإقتصادية مع تحديد مفهوم البنوك في مجال تسيير وتحديث آليات الدفع وجمع الإدخار وترشيد نشاط القرض.
- منح صلاحية تسيير السياسة النقدية لمجلس النقد والقرض باعتباره سلطة نقدية حيث وُكِل بمهام تحديد أهداف السياسة النقدية ووسائلها وكذا وضع سياسة القرض الواجب إتباعها، كما أسند إليه دورين أساسيين دور كمجلس إدارة البنك المركزي ودور كسلطة مستقلة تماما عن الخزينة العمومية.
- إسناد دور المؤطر للبنك المركزي للإشراف على البنوك التجارية وتحديد العلاقات القائمة بين هذه الهيئات مع وضع حد لإعادة الخصم الأتوماتيكي الذي كانت تعتمد عليه البنوك سابقا.
- منح الإستقلالية للبنك المركزي وفصله عن الخزينة العمومية في آداء دوره والمهام الموكلة إليه حيث يتكفل البنك المركزي بالمجالات النقدية وتتكفل الخزينة بتسيير الميزانية.

[1] مبروك رايس, انعكاسات العولمة المالية على الجهاز المصرفي (الأردن: دار الجنان للنشر والتوزيع, 2016), 181–182.

[2] أيمن بن عبد الرحمان, تطور النظام المصرفي الجزائري (الجزائر: دار بلقيس, 2015), 85–86.

وتتمحور المبادئ الرئيسية التي جاء بها قانون النقد والقرض 10/90 في النقاط الثلاث التالية[1]:

- ✓ الفصل بين الدائرة النقدية والدائرة الحقيقية: والمقصود به فصل البنك المركزي والبنوك والمؤسسات المالية كدائرة نقدية عن الدائرة الحقيقية والمتمثلة في: المؤسسات الإنتاجية وسلع وخدمات منتجة وخدمات عوامل الإنتاج المستخدمة،بهدف تمكين البنك المركزي من تحديد الأهداف النقدية ووضع السياسة النقدية وفقا للوضع النقدي السائد وإتخاذ التدابير اللازمة للتحكم في عرض النقود والتمويل كأهداف وسيطة لتحقيق الأهداف الإقتصادية الكلية من معدلات نمو مقبولة في الناتج المحلي الإجمالي، الحفاظ على إستقرار المستوى العام للأسعار وسعر العملة المحلية.
- ✓ الفصل بين الدائرة النقدية ودائرة ميزانية الدولة: من خلال تقليص حرية الخزينة العامة في اللجوء إلى البنك المركزي للحصول على القروض لتمويل العجز لديها بهدف التقليص من الأثار السلبية للمالية العامة على التوازنات النقدية لتفادي الإفراط في الإصدار النقدي.
- ✓ الفصل بين دائرة ميزانية الدولة ودائرة القرض: والهدف من هذا الإجراء هو منح الصلاحيات الكلية للنظام البنكي في تقديم القروض عن طريق دراسة الجدوى الإقتصادية للمشروعات بدلا من الخزينة التي إقتصر دورها على توجيه النشاط الإقتصادي عن طريق السياسة المالية، كما طمح هذا الإجراء أيضا إلى ما يلي:
  - منح الإستقلالية للسلطة النقدية وجعلها وحيدة عن السلطة السياسية المتمثلة في الأجهزة التنفيذية.
  - إرساء قواعد الشفافية في العلاقة بين الخزينة العامة والنظام المالي.
  - إلغاء التفضيل وتوحيد المعاملة بين المؤسسات الخاصة والمؤسسات العامة في مجال القروض.
  - إرساء قواعد اقتصاد السوق لتطوير عملية تخصيص الموارد وخلق علاقة جديدة بين الجهاز البنكي والمؤسسات الإقتصادية العامة أساسها الإستقلالية، التجارية والتعاقدية في جو المنافسة الحرة.

هدفت الإصلاحات المذكورة أعلاه إلى إعادة النظر في النظام البنكي الجزائري من خلال إسترجاع البنوك لوظيفتها الرئيسية والمتمثلة في الوساطة المالية في الإقتصاد الوطني والمتمثلة في جمع المدخرات وتقديم القروض على أساس الربحية تحت إشراف سلطة واحدة ومستقلة متمثلة في البنك المركزي.

ولدعم المنظومة التشريعية الجزائرية في مجال العمل البنكي تم إجراء تعديلين مهمين في قانون النقد والقرض تمثل الأول في الأمر 01/01 الصادر في فيفري 2001 حيث تضمن قرار الفصل بين مجلس إدارة البنك المركزي ومجلس النقد والقرض باعتباره سلطة نقدية، أما التعديل الثاني فتمثل في الأمر 11/03 الصادر في أوت 2003 والذي يتضمن كيفية تشكيل مجلس إدارة بنك الجزائر في نص المادة 18 منه، كما حدد هذا الأمر في المادة 19 منه الصلاحيات الوظيفية لمجلس الإدارة، باعتباره السلطة التشريعية المسؤولة عن إصدار القواعد والنصوص القانونية المطبقة في بنك الجزائر

[1] فائزة لعراف, مدى تكييف النظام المصرفي الجزائري مع معايير لجنة بازل وأهم انعكاسات العولمة(مع الإشارة إلى الأزمة الإقتصادية العالمية لسنة 2008) (مصر: دار الجامعة الجديدة, 2013), 155–159.

كما تم توسيع مهام مجلس النقد والقرض كسلطة نقدية من خلال تكليفه بمهام تحديد السياسة النقدية والإشراف عليها ومتابعتها وتقييمها كما أوكلت للمجلس مهمة حماية عملاء المؤسسات المالية والبنوك في مجال المعاملات البنكية[1].

هدفت هذه التعديلات في مجملها إلى تحديد دور بنك الجزائر والهيئات التابعة له لتوضيح الصلاحيات والأدوار المنوطة بكل سلطة.

❖ **إصلاح النظام البنكي الجزائري وفق برنامج(MEDA) .**

سعيا لإندماج الجزائر في المنطقة الأورومتوسطية وفقا لمضمون إتفاقية برشلونة وإتفاقية الشراكة :الجزائر-الإتحاد الأوروبي المنعقدة يوم19 ديسمبر 2000 والتي تدعو إلى ضرورة تطوير النظام المالي الجزائري وترقية المؤسسات البنكية وتطوير المؤسسات الخاصة التابعة له، لتشجيع النمو الإقتصادي والعمل، بإدخال العديد من الإصلاحات التي تهدف إلى[2]:

- تطوير إنظباط التسيير عن طريق تفعيل المراقبة والتوجيه وأعمال المحاسبة.
- تصميم الخدمات المقدمة وفقا لاحتياجات الزبائن بهدف تحسين السياسة التجارية
- عصرنة نظام المدفوعات لترقية نوعية الخدمات المقدمة للعملاء.
- الإمداد بنموذج لمعايير تطبقه المؤسسات المالية من خلال إنشاء قطب مرجعي.

يتطلب تحقيق هذه الأهداف إتخاذ جملة من الإجراءات التي تتم على مستوى وحدة تسيير المشروع (OGP)، وعن طريق المشاركة بين الأجانب وعمال القطاع البنكي الجزائري، تحت إشراف هيئة تنظيم تضم المدير العام للخزينة، رئيس المفوضية الأوروبية ومدير وحدة تسيير المشروع (OGP). وتتمثل هذه الإجراءات في محورين رئيسيين كما يوضحه الشكل الموالي:

[1] شهرزاد بورداش, بلقاسم بن علال, و ياسمين سحيمي, مرجع سبق ذكره: 31–32.

[2] عبد العزيز خنفوسي, العولمة وتأثيراتها على الجهاز المصرفي الجزء الثاني (الأردن: دار الأيام للنشر والتوزيع, 2016), 175–177.

شكل رقم(3-1) المحاور الرئيسية لإجراءات إصلاح برنامج MEDA

المصدر : من إعداد الباحثة بالإعتماد على:

عبد العزيز خنفوسي, العولمة وتأثيراتها على الجهاز المصرفي الجزء الثاني (الأردن: دار الأيام للنشر والتوزيع, 2016), 177.

وتنص المادة 87 من إتفاق الشراكة بين الجزائر والإتحاد الأوروبي على محاربة ظاهرة تبييض الأموال من خلال إقامة تعاون يعمل على منع إستعمال الأنظمة المالية والبنكية في عمليات تبييض الأموال المتأتية من النشاطات غير المشروعة، وتقتضي الشراكة في هذا المجال وضع المعايير الخاصة بمحاربة هذه الظاهرة من خلال تقديم المساعدة الإدارية والتقنية، هذه المعايير يجب أن تكون مطابقة للمعايير المعمول بها في المجتمعات النشيطة وخاصة مجموعة المساهمات المالية الدولية (GAFI) .

❖ **إصلاح النظام البنكي الجزائري بصدور القانون النقدي والمصرفي لسنة 2023**

بظهور مستجدات مهمة في المجال المالي على الساحة العالمية وهي وليدة تطور تكنولوجيا المعلومات والإتصال وبوادر الثورة الصناعية الرابعة وما صاحبها من تقدم رقمي، أضحت المنظومة القانونية في الجزائر متخلفة عن مواكبة ركب هذه التطورات، مما إستدعى ضرورة مراجعتها وإعادة هيكلة القطاع البنكي والمالي بما يتماشى والمنظومة الإقتصادية العالمية إستجابة لمتطلبات الإصلاح الإقتصادي في الجزائر، لذا سعت هذه الأخيرة إلى وضع نظام نقدي جديد يتوافق مع تطورات البيئة البنكية ومستجدات الإقتصاد الكلي، إلا أن ذلك يطرح تحديات مهمة من حيث تحديد السياسة النقدية والتطور التكنولوجي ومراقبة المخاطر وتقنين المهنة والهدف من وضع إطار قانوني حديث هو تعزيز حوكمة النظام البنكي وعلى رأسه بنك الجزائر ، بالإضافة إلى تحسين الشفافية[1].

[1]" مجلس الأمة : وزير المالية يعرض نص القانون النقدي والمصرفي", تاريخ الوصول 3 أغسطس، 2023
, https://www.mf.gov.dz/index.php/ar/activites-ar/1054-2023-05-08-16-08-36.

وعليه تم وضع القانون النقدي والمصرفي وهو بمثابة الآلية التنظيمية التي تدار بها وتحكم مهام بنك الجزائر وتحدد صلاحياته وعملياته التشغيلية، من خلال تكوين وتحديد صلاحيات كل من المجلس النقدي والمصرفي واللجنة المصرفية على وجه خاص[1].

وجاء القانون النقدي والمصرفي بجملة من الأهداف نوجز أهمها فيما يلي[2]:

- تعزيز حوكمة بنك الجزائر من خلال إعتماد عدة أحكام تشمل نظام العهدة لممارسة وظيفة محافظ بنك الجزائر ونوابه.
- إنشاء لجنة وطنية تعنى بوضع مشروع الإستراتيجية الوطنية لتطوير وسائل الدفع وتسهر على مراقبة تنفيذها بعد إعتمادها من طرف السلطات العمومية بهدف تعزيز التعاملات البنكية والشمول المالي.
- إستحداث لجان جديدة تهتم بتعزيز آليات المراقبة والمتابعة وخاصة لجنة الإستقرار المالي والتي أوكلت لها مهام المراقبة الإحترازية الكلية وإدارة الأزمات وكلفت هذه اللجنة بإعداد تقرير سنوي حول أنشطتها يرفع إلى رئيس الجمهورية.
- إنشاء إطار قانوني لممارسة نشاط الصيرفة الإسلامية والذي يكرس بوجه خاص إمكانية إعتماد بنوك ومؤسسات مالية تمارس عمليات متعلقة بالصيرفة الإسلامية حصريا.
- إطلاق مشروع بنك الجزائر والخاص بإمكانية إعتماد العملة الرقمية للبنك المركزي والتي أطلق عليها تسمية " الدينار الرقمي الجزائري"، كما أدرج القانون النقدي والمصرفي مهمة تطوير هذه العملة الرقمية وإصدارها وتسييرها ومراقبتها والتي تم إسنادها إلى بنك الجزائر.

المطلب الثاني : واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.

سار نشاط الدفع الإلكتروني في الجزائر بخطوات متباطئة خلال بداياته إلا أنه سجل تطورا ملحوظا خلال السنوات الأخيرة ويمكن توضيح ذلك من خلال التطرق إلى أهم مؤشرات الدفع الإلكتروني في الجزائر.

أولا: وسائل الدفع الإلكتروني من الناحية التشريعية

تتميز البيئة البنكية والمالية بالتطور المستمر المرتبط بالإبتكارات الحديثة في المجال المالي، وهذا ما يدفع الهيئات التشريعية لمواكبة هذه التطورات وضمان تنظيم التعاملات المالية الحديثة من خلال إصدار قوانين ولوائح تحين ما هو موجود وتطرح أخرى حديثة لإثراء المنظومة القانونية.

[1] بنك الجزائر, "الإطار التشريعي و التنظيمي", تاريخ الوصول 11 أبريل، 2024 https://www.bank-of-algeria.dz ,

[2] " مالية : صدور القانون النقدي والمصرفي في الجريدة الرسمية", الإذاعة الجزائرية, تاريخ الوصول 11 أبريل، 2024 http://news.radioalgerie.dz/ar/node/28494. ,

و مع التطورات التي تشهدها آليات الدفع لتسهيل المعاملات المالية، تم التطرق إلى هذا التغيير في نص المادة 69 من قانون النقد والقرض 10/90 ضمنيا بتحديث وسائل الدفع والتي عرفت على أنها:" كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند والأسلوب التقني المستعمل"[1]. وفي هذا القانون لم يتم الإقرار صراحة بتعريف واضح لوسائل الدفع الإلكتروني وإنما تم الإشارة إليها فقط من خلال عبارة الأسلوب التقني المستعمل والتي تعني وجود نية للإنتقال من الأسلوب التقليدي في الدفع إلى الأسلوب الإلكتروني.

ومع بروز الحاجة إلى إعتماد التعاملات المالية الإلكترونية في ظل توجه الجزائر نحو التحول إلى الإقتصاد الرقمي، ومسايرة التغيرات في عالم المال والأعمال، كان لابد من تحديث المنظومة التشريعية وتكييفها لتلائم التقدم التقني والمالي الذي يخدم الإقتصاد ويعمل على الإستفادة من الفرص وتحقيق المنافع من خلال تحديث اللوائح والقوانين لتكون أكثر فعالية ونجاعة في تجسيد الأهداف المرجوة.

لذا تم تعزيز المنظومة التشريعية الجزائرية بالقوانين التي تواكب المستجدات في الأعمال التجارية بإصدار قانون التجارة الإلكترونية رقم 18-05 لسنة 2018 والذي تضمن تعريف واضح لوسائل الدفع الإلكتروني كما يلي:"هي كل وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد عبر منظومة إلكترونية"[2].

ثانيا: أشكال وسائل وتقنيات الدفع الإلكتروني المعتمدة في البنوك الجزائرية

1- الأوراق التجارية الإلكترونية:

يعتبر تطور نظم الدفع صورة عن فعالية ونشاط الإقتصاد للدولة حسب مفهوم إقتصاد السوق، فهو يعكس مدى تقدمها في تحقيق نجاعة الوساطة البنكية، لذا تبنت السلطات الجزائرية مجموعة من المشاريع خلال الفترة الممتدة بين سنتي 2001 و2002 وذلك بالتعاون مع البنك الدولي، تهدف من خلالها إلى تحديث النظام المالي وعصرنة آليات معالجة وسائل الدفع التقليدية (الشيك، السفتجة، سند لأمر، التحويل) بالإعتماد على تقنيات آلية المقاصة الإلكترونية[3]. وهذه الأخيرة تمثل خطوة هامة نحو توسيع إستخدام التكنولوجيا الحديثة ووسائل الإتصال لعصرنة القطاع البنكي والمالي في الجزائر، والأمر يتعلق بإعادة تأهيل الأوراق التجارية التقليدية القائمة على الدعامة الورقية في شكلها المادي من خلال تجريدها وأتمتتها وهي عملية تحقق المعالجة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية عبر جهاز الماسح الآلي، إذ يتم أخذ صورة رقمية لهذه الأوراق التجارية وتحويلها إلى شكل إلكتروني ونسخها وفق المعايير والمقاييس

[1] "قانون النقد والقرض 10/90 ."أمر 03-11 مؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2003 يتعلق بالنقد والقرض.

[2] الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية, " العدد:28،, قانون رقم:18-05 المؤرخ في:10 ماي 2018.

[3] وهيبة عبد الرحيم, "إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية دراسة حالة الجزائر" (مذكرة ماجستير في علوم التسيير فرع نقود ومالية, الجزائر, جامعة الجزائر, 2006), 111.

التي إعتمدتها لجنة التقييس لوسائل الدفع وإرسالها في شكل رسائل إلكترونية عبر وسائل الإتصال الحديثة إلى مركز المقاصة المسبقةCPI على مستوى بنك الجزائر لإجراء عملية المقاصة[1].

وتم النص على الإنتقال من إستخدام الأوراق التجارية التقليدية إلى إعتماد الأوراق التجارية الإلكترونية في المواد الخاصة بالقانون التجاري ويمكن إيجازها في الجدول التالي:

جدول رقم(3- 1) النصوص القانونية التي تشرع تداول الأوراق التجارية الإلكترونية.

الورقة التجارية الإلكترونية	المادة القانونية	نص المادة
الشيك الإلكتروني	502 من القانون التجاري05-02	"يعد التقديم المادي للشيك إلى إحدى غرف المقاصة بمثابة تقديم للوفاء، يمكن أن يتم هذا التقديم أيضا بأية وسيلة تبادل إلكترونية محددة في التشريع والتنظيم المعمول بهما"
السفتجة الإلكترونية	414 من القانون التجاري05-02	"يجب على حامل السفتجة الواجبة للدفع في يوم محدد أو في أجل ما من تاريخ معين أو بعد الإطلاع، أن يقدم السفتجة للدفع إما في يوم وجوب دفعها أو في أحد يومي العمل المواليين له ويعتبر التقديم المادي للسفتجة لغرفة المقاصة بمثابة تقديم للوفاء، يمكن أن يتم هذا التقديم أيضا بأية وسيلة تبادل إلكترونية محددة في التشريع و التنظيم المعمول بهما"
سند لأمر الإلكتروني	/	لم ينص المشرع الجزائري على تعريف محدد للسند لأمر الإلكتروني كما هو الحال بالنسبة للشيك والسفتجة الإلكترونيين.

المصدر:"الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،11 ."قانون رقم :05-02 المؤرخ في 27ذي الحجة عام 1425 الموافق ل6فبراير سنة 2005، المعدل والمتمم للأمر رقم75-59 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق ل26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون التجاري، 09.

2- البطاقات الإلكترونية:

لمواجهة تحديات إنفتاح السوق البنكية التي فرضتها العولمة وتماشيا مع نهج العصرنة الذي تبنته الإستراتيجيات الجزائرية، قامت البنوك الجزائرية بمبادرات فردية تهدف إلى إعتماد آليات الدفع الإلكتروني عن طريق البطاقات.

ومن بين التجارب الناجحة في هذا الخصوص تجربة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA بإدخال البطاقة البنكية سنة1989، وكان البنك السباق في الجزائر لتبني هذه التكنولوجيا الحديثة في الدفع وذلك في إطار الإستجابة لمستجدات العمل البنكي والداعية لتطوير المنتجات والخدمات البنكية خاصة في المجال الإلكتروني وتواصلت جهود القرض الشعبي

[1] إبراهيم بن مختار, "أحكام المقاصة الالكترونية لوسائل الدفع", المجلة الجزائرية لقانون الاعمال 3, عدد 1 (20 يوليو، 2022): 11.

الجزائري لمواكبة التطورات المتواصلة من خلال إدخال البطاقة الدولية سنة 2003 وهي عبارة عن بطاقة إئتمانية تتمثل في بطاقة فيزا وماستر كارد[1].

وفي ذات السياق قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بإدارة بطاقات السحب الخاصة بالعملاء الموظفين لديه، أما البنك الخارجي الجزائريBEA فاقتصر إهتمامه على إدراة بطاقات النفط مسبقة الدفع والقابلة لإعادة الشحن لشراء الوقود على مستوى محطات نفطال لاستبدال قسائم الغاز. هذه المحاولات الفردية من طرف البنوك أدت إلى تضاعف الإستثمارات وإرتفاع تكاليف التشغيل مما شكل عائقا أمام التعامل بين البنوك وقابلية التشغيل البيني للبطاقات[2].

وبالتالي لم يرق تطور وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر بالإعتماد على بطاقات السحب فقط إلى طموح القائمين على الجهاز البنكي ومتعامليه، حيث تم تسجيل مستويات متدنية من حجم التعاملات الإلكترونية وتكاد تكون جد محدودة[3]، تعود هذه النتائج المسجلة في إستعمال بطاقات السحب إلى العديد من الأسباب نذكر البعض منها فيما يلي[4]:

- ✓ إرتفاع قيمة العمولة المفترض إقتطاعها من حساب العملاء المستخدمين لبطاقة السحب مقارنة بالعمولة المقتطعة في حالة إستعمال الشيك الورقي.
- ✓ إنخفاض مستوى ثقة العملاء في الموزعات الآلية بسبب تكرا ر وإستمرار الأعطال.
- ✓ تعدد المخاطر المصاحبة للخدمات البنكية الإلكترونية.
- ✓ نقص الوعي المالي والثقافة البنكية لدى الأفراد والمؤسسات في المجتمع الجزائري.
- ✓ الميول للخصوصية أكثر وعدم كشف رصيد الحساب في الشارع وأمام الناس والذي إعتبر عائق كبير أمام الأفراد لإستعمال بطاقات السحب وذلك لوجود الموزعات الآلية على واجهة البنوك، وموقع هذه الأخيرة تسبب في وجود مانع آخر وهو عدم توفر هذه الموزعات في المحلات التجارية والخدماتية أين يمكن للمواطنين اللجوء إليها في عمليات السحب.

كما لايمكن إغفال إشكالية تأخر المشرع الجزائري عن وضع نصوص قانونية بخصوص البطاقات البنكية إلى غاية سنة 2005، حيث قام بإصدار قانون 05-02المعدل والمتمم للأمر 75-59 المتعلق بالقانون التجاري والتي تفيد المواد المدونة فيه والخاصة بالبطاقات البنكية ما يلي[1]:

---

[1] رشيدة زاوية و عمر شتاتحة, "وسائل الدفع الدولية واثرها في تسهيل المعاملات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري – وكالة غرداية ووكالة ورقلة." (الملتقى الوطني الثامن حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المالي والمصرفي الجزائري, الجزائر: جامعة البويرة, 2017), 10.

[2] Mohammed KAMELI et Mohammed LAZREG, « La carte de Paiement et de Retrait Interbancaire CIB en Algérie en 2014 : Réalité et perspectives », Dialogue Méditerranéen, nº 11-12 (mars 2016): 85-86.

[3] مختار دويني, مرجع بق ذكره: 201.

[4] حمودة أم الخير و لبوخ نخلة, "تقييم استخدام وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية -دراسة تحليلية للفترة (1999-2013) ,مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية 2, عدد 1 (19 يونيو، 2018): 419.

- ✓ المادة : 543 مكرر 23: "تعتبر بطاقة دفع كل بطاقة صادرة عن البنوك والهيئات المالية المؤهلة قانونا وتسمح لصاحبها بسحب أو تحويل أموال، تعتبر بطاقة سحب كل بطاقة صادرة عن البنوك والهيئات المالية المؤهلة قانونا وتسمح لصاحبها فقط بسحب الأموال".
- ✓ المادة 543 مكرر 24: " الأمر أو الإلتزام بالدفع المعطى بموجب بطاقة الدفع غير قابل للرجوع فيه ولايمكن الإعتراض على الدفع إلا في حالة ضياع أو سرقة البطاقة المصرح بهما قانونا أو تسوية قضائية أو إفلاس المستفيد".

دفعت الأسباب المذكورة سابقا البنوك إلى بذل المزيد من الجهود لتطوير البطاقات البنكية، حيث تم إستبدال مشروع البطاقات البنكية للسحب بمشروع جديد والمتمثل في بطاقة السحب والدفع بين البنكية CIB(Carte Inter Bancaire) التي تؤدي وظيفة مزدوجة وهي السحب من الموزعات اللآلية GAB/DAB والدفع عبر نهائيات نقاط البيع TPE[2]. ويمكن التعريف بها كما يلي:

بطاقة CIB : هي بطاقة بلاستيكية تحمل معالج دقيق يدعى الرقاقة يعمل على إدارة وتأمين معاملات الدفع، تحمل بطاقة CIB شعارها للدفع بين البنوك المطبوع عليها كما تتضمن أيضا إسم وشعار البنك المصدرة لفائدته تمكن حامليها من القيام بعمليات الدفع والسحب محليا وفي جميع الأجهزة الإلكترونية المثبتة في الأراضي الوطنية[3].

تتوفر بطاقة CIB على شكلين رئيسيين وهما البطاقة الذهبية والبطاقة الكلاسيكية، وتختلف شروط الحصول على هاتين البطاقتين حسب مستوى دخل العميل كما يحظى حاملو البطاقة الذهبية بإمتيازات إضافية وحصرية، وتجدر الإشارة إلى أن بطاقة CIB بصفة عامة تختلف معايير منحها للعملاء من بنك إلى آخر[4]. ويمكن توضيح آلية إسخدامها في الشكل الموالي:

---

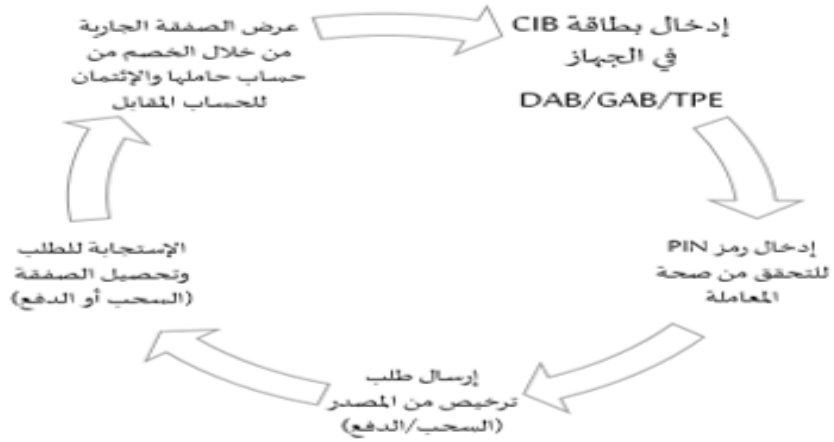
[1] "الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية,"عدد:11 ,قانون رقم:05-02 المؤرخ في 27ذي الحجة عام 1425 الموافق ل6فبراير سنة 2005، المعدل والمتمم للأمر رقم75-59 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق ل26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون التجاري, 11.

[2] حمودة أم الخير و لبوخ نخلة, مرجع سبق ذكره: 420.

[3] " شركة النقد الآلي و المعاملات التلقائية بين البنوك", تاريخ الوصول 18 أبريل، 2024, https://www.satim.dz/ar/actualites-ar/interoperabilite-ar.html

[4] عريوة محاد و خاوي محمد, "واقع وسائل وأنظمة الدفع الالكترونية في النظام البنكي الجزائري", مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة 2, عدد 4 (15 ديسمبر، 2017): 144.

الشكل رقم(3- 2) خطوات إستخدام بطاقة CIB.



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: *https://www.satim.dz/ar/cib*

كما توفر البنوك الجزائرية بطاقات دولية متنوعة مثل: بطاقة فيزا كارد Visa Card،بطاقة ماستر كارد Master Card، بطاقة أمريكان إكسبرسAmex Card[1]، وسيتم التطرق إليها بشئ من التفصيل في الفصل الموالي.

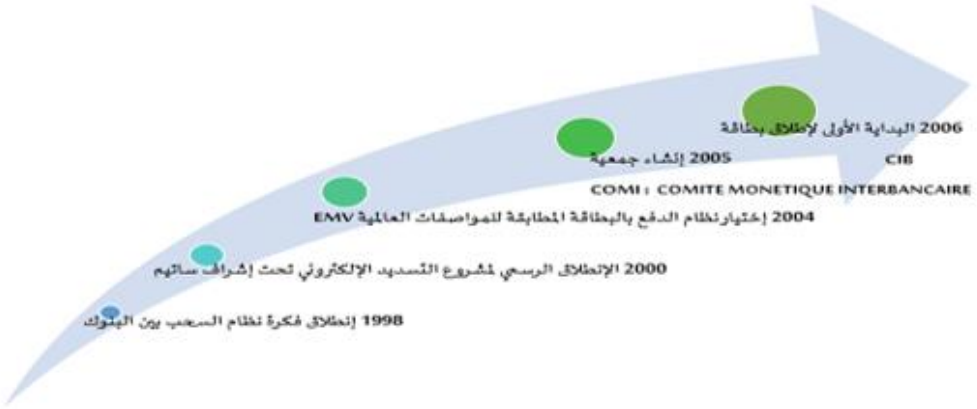
وتجدر الإشارة إلى وجود بطاقات ذات إستعمال دولي متوفرة في الجزائر، ولايشترط توفر حساب بنكي للحصول عليها أو بطاقة بنكية ويتم إستخدامها في عمليات تحويل الأموال (تلقي/إرسال) من خلال نقاط بيعها مثل بطاقة موني غرام Money Gram وهي بطاقة متاحة للجميع ومتوفرة على مستوى محطات ونقاط بيع موني غرام المحلية في الجزائر ، كما توجد بطاقات دولية وبحسابات إفتراضية بالعملات الصعبة وأخرى محلية مثل بطاقة كاش يو Cashu وهي مصممة لإنجاز عمليات الدفع الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يتم تعديلها بشكل دوري ومستمر من طرف الشركة الأم ومقرها إمارة دبي، هذه البطاقة مخصصة لتقديم حقيبة متكاملة من خدمات الدفع التي تلائم عادات وتوجهات السوق الإلكترونية العربية، كما تقدم مزايا مختلفة لحاملها وتختلف فيما بينها، ويتم الحصول على هذه البطاقات عبر موزعين ينشطون على موقعها على شبكة الإنترنت www.cashu.com ويعتمدون على الفايسبوك والهاتف المحمول للترويج. بالإضافة إلى البطاقات المذكورة توجد بطاقة أخرى تسمى الوان كاردOne Card والتي تستعمل للحصول على الخدمات عبر شبكة الإنترنت في الشرق الأوسط، تضع شركة الوان كارد والمتواجدة بالمملكة العربية السعودية لعملائها منصة طلب تسهيلات باللغة العربية بحيث تمكنهم من الحصول على خدمات أوسع تناسب تقاليدهم وعاداتهم وثقافاتهم المجتمعية وتسمح لحاملها بالتسوق وشراء إشتراكات الإنترنت وخدمات الإتصالات الأرضية والمتنقلة وتذاكر الطيران ومؤشرات الأسهم والمواد التعليمية وغيرها، ويتم الحصول عليها من خلال موقعها:

[1] رابح شليق, "وسائل الدفع الإلكترونية كآلية للحد من أزمة السيولة الراهنة في الجزائر", مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية 07, عدد 01 (2021): 448.

www.Onecard.com، ويتم إرسال البطاقة إلى البريد الإلكتروني خلال 24 ساعة من تاريخ تنفيذ الطلب، وينشط موزعوها في الجزائر على شبكة الإنترنت عبر مواقعها وعلى شبكة التواصل الإجتماعي "الفايسبوك".

وتجدر الإشارة إلى أن البطاقات المذكورة سابقا لا توجد إحصائيات دقيقة وشاملة حول حجم التعاملات بتلك البطاقات وأنواع السلع المنتقاة، كما أن الموزعين لها لا يقدمون الدعم الفني والتجاري لهذه البطاقات بصورة تعكس مستوى الخدمات التي تقدمها الشركات[1].

شكل رقم(3- 3) مراحل تطور البطاقات البنكية في الجزائر



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: كهينة رشام, "ضوابط البنك المركزي لتنظيم التعامل بوسائل الدفع الالكتروني مع إشارة لواقع البطاقة البنكية في الجزائر", المجلة الدولية للاداء الاقتصادي 4, عدد 1 (30 يونيو، 2021): 165.

ودعما لنهج تطوير الدفع الإلكتروني باستخدام بطاقات **VISA** الدولية، أعلنت **GIE Monétique** في المنتديين "منتدى حلول **VISA** والمنتدى الرقمي" المنظمين من طرفها بالتعاون مع شبكة الدفع الدولية **VISA** يومي 6 سبتمبر و 30 أكتوبر 2023عن إستراتيجيتها لتطوير نشاط العضوية في شبكة فيزا الدولية وقبول أعضاء المجموعة. و تحديد طرق لتسريع نشر القبول لدى التجار الجزائريين، سواء محليا أو عبر الإنترنت، من خلال تسريع عملية اعتماد **CMI** كمعالج للمعاملات الدولية ومراكز تخصيص البطاقات. وخلال المنتديين تم دراسة ومناقشة النقاط التالية:

- المنتجات والفوائد الأساسية

- فرص العلامة التجارية المشتركة

[1] عبد الهادي مسعودي, "قياس أثر العوامل الشخصية والديموغرافية على تبني خدمة الدفع الإلكتروني:" دراسة استطلاعية لعينة من البنوك العمومية بالجزائر"", مجلة دراسات -العدد الإقتصادي- 10, عدد 02 (2019): 178.

* مركز النقد الآلي البيبنكي **CMI** أنشئ بمبادرة مجموعة من البنوك في إطار تجسيد رؤية تطوير وعصرنة وسائل الدفع الإلكتروني وأوكلت له مهام الترخيص والتوجيه في إطار تبادل معاملات النقد الآلي كما يضمن قبول عمليات الدفع وإيواء قواعد المعطيات الخاصة بحاملي البطاقات والتجار وتشخيص البطاقات البنكية.

- العروض المرتبطة بالبطاقة

- عروض تأشيرة الشباب

- حلول الولاء

- استراتيجيات التطوير لنشاط "الاستحواذ" وتوسيع نطاق قبول طرق الدفع الرقمية؛ مثل حل: "Tap To Phone" من حيث المنتجات والتقنيات وحالات الاستخدام المختلفة

- تحسين معدلات الموافقة من خلال التحكم بشكل أفضل في معدلات الترخيص

- طرق تسريع عملية التصديق على مراكز تخصيص بطاقات الفيزا في الجزائر.

وتماشيا مع خطة تطوير المدفوعات الإلكترونية في الجزائر قامت **GIE Monétique** بإطلاق مبادرتها يوم: 22 أكتوبر 2023 والمتمثلة في مشروع **"المدينة النموذجية للدفع الإلكتروني" بمدينة سيدي عبد الله الجديدة** على مستوى المدرسة الوطنية العليا للرياضيات، وتهدف **GIE Monétique** من خلالها إلى رفع مستوى الوعي لدى المواطنين والتجار والمتعاملين الاقتصاديين بأهمية الدفع الإلكتروني.على أن يتم تجهيز جميع التجار المشمولين بنطاق المشروع بوسائل وأجهزة دفع إلكترونية مختلفة تتيح لهم قبول بطاقات **CIB** وبطاقات الذهبية لبريد الجزائر، ويهدف هذا المشروع إلى تحقيق نسبة 70% من حجم أعمال التجار بمدينة سيدي عبد الله الجديدة عن طريق الدفع الإلكتروني.

3- الدفع عبر شبكة الإنترنت:

تم إطلاق هذه الخدمة رسميا في 04 أكتوبر 2016، وهي تمكن حاملي بطاقة **CIB** من الحصول على الخدمات وإقتناء المشتريات عبر الإنترنت من التجار المرخص لهم بمزاولة التجارة الإلكترونية في الجزائر ولديهم مواقع إلكترونية مصادق عليها، وتزامن إطلاق هذه الخدمة مع إطلاق الموقع الإلكتروني لبطاقتي**bitakati.dz** وهو عبارة عن بوابة مخصصة لحاملي البطاقات والتجار يمكنهم من خلالها الحصول على المعلومات المتعلقة بوسيلة الدفع الإلكتروني **CIB** الموضوعة تحت تصرفهم والمصدرة من طرف البنوك المنتمين إليها كعملاء[1].

وفي بداية إطلاق خدمة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت بواسطة بطاقة **CIB** كانت العملية مفتوحة فقط لكبار المفوترين في الجزائر مثل: شركة توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز، المؤسسة الوطنية لتوزيع المياه سيال، ...، وبعد صدور قانون التجارة الإلكترونية لسنة 2018 ، أصبحت خدمة الدفع عبر الإنترنت متاحة لجميع رواد الأعمال الراغبين في دمج هذه الخدمة في أعمالهم بشرط حصولهم على ترخيص من تجمع النقد الآلي**GIE Monétique** بعد إبرام عقد مع البنك المنتمي إليه التاجر ومقتني هذه الخدمة، ويندرج هذا العقد ضمن عقود البيع عبر الإنترنت لتاجر ويب ، وعليه يتم منح التاجر شهادة تقنية من طرف شركة ساتيم بعد التأكد من إستيفائه لجميع المتطلبات التقنية اللازمة لتشغيل موقعه

[1] « GIE Monétique », consulté le 24 juillet 2023, https://giemonetique.dz/.

بشكل صحيح.ويمكن لخدمة الدفع عبر الإنترنت أن تساهم في تحقيق العديد من المزايا بالنسبة للتاجر والمستهلك ويمكن إيجاز هذه الفوائد في النقاط التالية[1]:

- ضمان الدفع للتاجر.
- تمكين المؤسسة أو الفرد (التجار) من الوصول إلى العالمية.
- توفير السيولة في الصندوق.
- زيادة المبيعات.
- تسهيل الإدارة التجارية والمحاسبة(مؤسسة/تاجر)
- تجنب الأوراق النقدية المزيفة.
- تجنب الإضطرار إلى التنقل وحمل النقود.
- الأمان في حالة فقدان البطاقة أو السرقة فلا يمكن إستخدامها دون رقم التعريف الشخصي PIN.

ولإكساب خدمة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت طابع القانونية ، تم فرض في نص المادة 27 الفقرة الثانية من قانون التجارة الإلكترونية رقم:18-05 على البنوك وبريد الجزائر المنخرطين في الشبكة البيبنكية إجبارية إعتماد منصات الدفع الإلكتروني الخاضعة لرقابة بنك الجزائر، حيث يتولى هذا الأخير منح الترخيص المسبق بهذا الشأن مع الإلتزام بالضوابط القانونية والتقنية وفقا للقواعد المعمول بها وخاصة[2]:

- البنية التحتية لقطاع الإتصالات والقطاع البنكي وتقنية المعلومات الحديثة.
- عنصر الأمان في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية للمتعاملين (أنظمة التشفير والترميز الإلكتروني) وبروتوكولات الحماية.

4- الدفع عبر الهاتف المحمول:

لتحقيق التنوع في المنتجات المالية الإلكترونية المتاحة للجزائريين وترقية النقد الآلي وتعميم إستعمال وسائل الدفع الإلكتروني تم إطلاق خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول في سنة 2019 [3]، تحت إشراف مؤسسة النقد الآلي GIE Monétique لتسمح للأشخاص المقيمين في الجزائر دفع ثمن مشترياتهم من خلال تطبيقات الهواتف الذكية المصممة من طرفها على أن يتم ربط آلية الدفع عبر الهاتف المحمول بشبكة ما بين البنوك لتمكين المتعاملين والمستخدمين لهذه الآلية من إتمام معاملاتهم المالية والتي يتم خصمها من بطاقةCIB والبطاقة الذهبية. وتبني حلول الدفع عبر الهاتف المحمول يندرج ضمن المساعي الحكومية والإستراتيجيات الرامية إلى الإستفادة من تكنولوجيات الهاتف المحمول وتشجيع

[1]" شركة النقد الآلي و المعاملات التلقائية بين البنوك."مرجع سبق ذكره.

[2] أمينة بن عمير, "متطلبات نظام الدفع الإلكتروني في مجال المعاملات الإلكترونية في إطار القانون رقم 18-05", مجلة العلوم الإنسانية 30, عدد 03 (2019): 105–106.

[3] « GIE Monétique », consulté le 24 juillet 2023, https://giemonetique.dz/.

غير المشمولين ماليا للإندماج في النظام المالي الرسمي بالإضافة إلى أن آلية الدفع عبر الهاتف المحمول تساهم في تخفيض تكاليف إقتناء أجهزة الدفع الإلكتروني TPE ووضعها في المساحات التجارية المادية، فهذه الآلية لاتتطلب توفر العديد من الأجهزة وإنما هي تقتصر فقط على هاتف ذكي وتقنية دفع ملائمة مثل رموز الإستجابة السريعة QRCODE المعروضة في المتاجر والمطاعم ومختلف المساحات التجارية الخدماتية، ويعتبر تبني حلول الدفع عبر الهاتف المحمول في الجزائر من الآليات الناجعة لتميزه بالسرعة والأمان في ظل وجود إنتشار واسع وشعبية كبيرة لإستخدام الهواتف الذكية والمحمولة ووصولها إلى مستويات غير عادية في الجزائر ، الأمر الذي يعمل على رفع مساهمة المؤسسات البنكية والمالية في الإقتصاد الوطني[1].

لاسيما وأن الجزائر تتوفر على نسبة كبيرة من السكان في المناطق الريفية والإنتشار الجيد لشبكات الإتصال يعزز عملية تبني آلية الدفع عبر الهاتف المحمول[2].

ومواصلة في مساعي تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في إطار الإلتزام الجماعي نحو تحقيق التحول الرقمي في القطاع المالي الجزائري تنفيذا للاستراتيجية الوطنية، شرعت وزارة المالية بالتنسيق مع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بالتعاون مع محافظ بنك الجزائرفي مارس من سنة 2024 في دراسة الجوانب التنظيمية لتطوير آليات الدفع الإلكتروني وتوثيق منصات مقدمي خدمات الدفع (PSP) وإيجاد الحلول للإشكالات المشتركة التي تعيق التقدم المطلوب في هذا النهج، مع تحديد الشروط و التعرف على الوسائل الكفيلة بإنجاح عملية الدفع عبر الهاتف (Switch Mobile) وإدماج البنوك وبريد الجزئر في هذا النظام من أجل تطوير خدمة الدفع الفوري عبر الهاتف[3].

ثالثا: مؤشرات الدفع الإلكتروني في الجزائر

إستنادا إلى الإحصائيات المسجلة لدى شركة النقد الآلي GIE Monétique تمكنا من رصد تطور نشاط الدفع الإلكتروني بإعتبارها الهيئة المشرفة على قواعد معطيات حاملي البطاقات والتجار والمسؤولة عن ترقية النقد الآلي عن طريق تعميم إستعمال وسائل الدفع الإلكتروني.

1- نشاط الدفع عبرأجهزة الدفع الإلكتروني TPE:

يعتبر الدفع عبر الأجهزة الطرفية أو ما يطلق عليها نهائيات نقاط البيع TPE مؤشرا يعكس من جهة تطور التعامل عبر البطاقات الإلكترونية سواء الصادرة عن المؤسسات البنكية أو المالية المرخص لها. ومن جهة أخرى نجاح

[1] Sadika Benmadani, « Les Moyens de Paiement Electronique en Algérie : Etat des lieux et Perspectives Electronic payment methods in Algeria, current state and prospects », Etudes Economiques 16, nº 1 (1 avril 2022): 803.

[2] رشيد نعيمي و عبد الحفيظ بن ساسي، "تقييم الشمول المالي والمصرفي في الجزائر وفق مؤشرات الوصول المالي خلال الفترة: 2015-2020 ", مجلة افاق علوم الادارة والاقتصاد 5, عدد 2 (31 ديسمبر، 2021): 241.

[3] " اجتماع تشاوري في وزارة المالية حول تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر", تاريخ الوصول 15 أبريل، 2024 , https://www.mf.gov.dz/index.php/ar/activites-ar/1717-2024-03-10-10-00-38.

الإستراتيجيات الموضوعة للتحول نحو المجتمع غير النقدي، فهذا النشاط يعد نقطة تحول بالنسبة للأشخاص الذين تعودوا على الدفع بواسطة النقود المادية. والجزائر من الدول التي قامت بخطوات واضحة نحو هذا المسعى من خلال توجهها نحو تعميم الدفع الإلكتروني .

حيث نص قانون المالية لسنة 2018 صراحة في المادة: 111 على إجبارية التعامل عبر وسائل الدفع الإلكتروني بالنسبة للتجار كما يلي[1]:" يتعين على كل متعامل إقتصادي بمفهوم القانون رقم:04-02 المؤرخ في 23 يونيو 2004 الذي يحدد الممارسات التجارية المعدل والمتمم، يقدم سلعا و/أو خدمات للمستهلكين أن يضع في متناولهم وسائل دفع إلكتروني تسمح لهم بدفع ثمن مشترياتهم باستعمال بطاقة الدفع الإلكتروني بناء على طلبهم،

كل إخلال بهذا الإلتزام يشكل مخالفة لأحكام هذه المادة ويعاقب عليها بغرامة مالية قدرها خمسون ألف دينار (50.000) دج ، يخول الموظفون الآتي بيانهم في إطار مهامهم بمعاينة مخالفة هذا الإلتزام:

- ضباط وأعوان الشرطة القضائية المنصوص عليهم في قانون الإجراءات الجزائية.
- المستخدمون المنتمون إلى الأسلاك الخاصة بالرقابة التابعة للإدارة المكلفة بالتجارة.
- الأعوان المعينون المنتمون لمصالح الإدارة الجبائية.

يتعين على المتعاملين الإقتصاديين أن يمتثلوا لأحكام هذه المادة في أجل أقصاه سنة واحدة(1) إبتداءا من تاريخ نشر هذا الحكم في الجريدة الرسمية".

وبعد صدور هذه المادة، برزت العديد من التحديات التي تحول دون تطبيقها بشكل كامل داخل الإقتصاد الجزائري والتي تسببت تأجيل البث في المخالفات التي نصت عليها وتم على إثرها إصدار مادة أخرى معدلة لها في قانون المالية لسنة 2020، والتي تنص على ما يلي[2]:" كل متعامل إقتصادي ....(بدون تغيير) أن يضع تحت تصرف المستهلك وسائل الدفع الإلكتروني قصد السماح له بناء على طلبه تسديد مبلغ مشترياته عبر حسابكم البنكي أو البريدي الموطن قانونا على مستوى بنك معتمد أو بريد الجزائر.

أي إخلال.....(الباقي بدون تغيير حتى) على المتعاملين الإقتصاديين الإمتثال إلى أحكام هذه المادة بتاريخ:31 ديسمبر 2020 كأقصى حد".

ومع مستجدات الأزمة الصحية كوفيد-19 والتي كان لها تأثير كبير على الإقتصاد العالمي والوطني بشكل خاص باعتباره إقتصاد ريعي و الجائحة أثرت تحديدا على قطاع المحروقات عبر العالم بسبب الإجراءات الإحترازية التي نصت

[1] الجريدة الرسمية, "قانون رقم ١٧ - ١١ مؤرخ في8 ربيع الثاني عام ١٤٣٩ الموافق ٢٧ ديسمبر سنة ٢٠١٧ ، يتضمن قانون الماليةلسنة ٢٠١٨ ,76, ".السنة الرابعة والخمسون, 46–47.

[2] الجريدة الرسمية, "قانون رقم ١٩ - ١٤ مؤرخ في١٤ ربيع الثاني عام ١٤٤١ الموافق ١١ ديسمبر سنة ٢٠١٩ ، يتضمن قانون المالية لسنة 2020 ,81 ."السنة السادسة والخمسون, 40.

على الغلق الكلي والجزئي لمختلف المرافق والنشاطات وخاصة النقل و المؤسسات الخدمية والإقتصادية ذات التجمعات الكبرى وغيرها، التي تعتمد أساسا على النفط ومشتقاته. والتي أدت إلى تراجع عائدات المحروقات و إضعاف فعالية السياسة المالية والنقدية في الجزائر وبرزت الحاجة إلى إيجاد موارد مالية أخرى كافية لإنعاش النشاط الإقتصادي[1]، لاسيما مع الإنخفاظ الملحوظ في الإستهلاك العام والخاص خاصة على السلع غير الأساسية وتراجع الإستثمار الناتج عن نقص السيولة الكافية لتمويل المشاريع المبرمجة لذا توجهت الدولة الجزائرية إلى ترشيد الإنفاق العام حيث تم الإعلان عن خفض الإنفاق الجاري بنسبة 30% أي ما يعادل 12 مليار دولار مع الحفاظ على ثبات الأجور و حماية الإنفاق على الصحة والتعليم ، كما شهدت الساحة المالية الجزائرية ندرة في السيولة البنكية بسبب تراجع صناعة الهيدروكربون مما إنعكس سلبا على الودائع الجارية لدى البنوك وللتخفيف من حدة أزمة السيولة لدى المؤسسات البنكية والمالية تم تسقيف المبالغ المسموح بسحبها لتلبية الطلبات منها، في حين شهدت أسعار الصرف هي الأخرى تراجع كبير بنسبة 24% حسب تقديرات البنك المركزي الجزائري[2].

كما تم تأجيل البث في مخالفات المادة 111 من قانون المالية2020 هي الأخرى، حيث تم إصدار المادة 26 المعدلة والمتممة لها والتي تحرر كما يلي[3]:" يتعين على كل متعامل إقتصادي ...(بدون تغيير حتى) أن يضع تحت تصرف المستهلك وسائل الدفع الإلكتروني قصد السماح له بناء على طلبه تسديد مبلغ مشترياته عبر حسابه البنكي أو البريدي الموطن قانونا على مستوى بنك معتمد أو بريد الجزائر.

كل إخلال ...(بدون تغيير حتى) على المتعاملين الإقتصاديين الإمتثال لأحكام هذه المادة بتاريخ 31 ديسمبر سنة 2023 كأقصى حد".

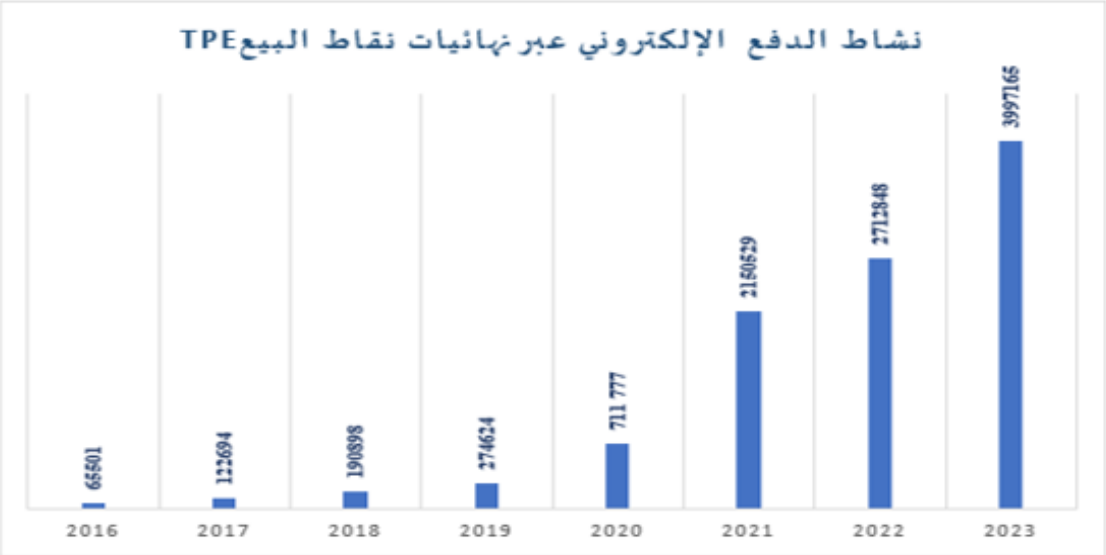
وعملا بالنصوص القانونية الرامية إلى تعميم إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني، تسعى المؤسسات البنكية والمالية العاملة في الجزائر إلى توفير أجهزة الدفع الإلكتروني على مستوى المساحات التجارية ومقدمي الخدمات لتمكين المواطنين من الدفع الآلي وتقليل الحاجة إلى التعامل بالسيولة النقدية. و يمكن توضيح تطور نشاط الدفع الإلكتروني عبر أجهزة الدفع الإلكتروني كما يلي:

[1] صلاح الدين بولعراس, "الإقتصاد الجزائري في ظل التداعيات العالمية لجائحة كورونا بين الاستجابة الآنية والمواكبة البعدية", مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير 20, عدد الخاص حول الآثار الإقتصادية لجائحة كورونا (2020): 169.

[2] موسى كاسحي و رقية دربال, "أزمة فيروس كورونا وآثارها على الإقتصاد الجزائري", مجلة أبحاث 06, عدد 01 (2021): 902–904.

[3] الجريدة الرسمية, "أمر رقم 22 - 01 مؤرخ في5 محرم عام ١٤٤٤ الموافق 3 غشت سنة 2022 ، يتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2022 ,53 ."السنة التاسعة والخمسون, 10.

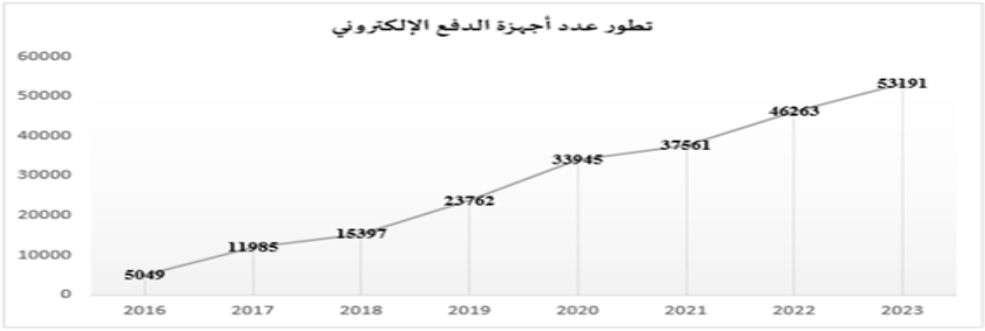
شكل رقم (3- 4) تطور نشاط الدفع الإلكتروني عبرنهائيات نقاط البيع TPE.



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: https://giemonetique.dz/

نسجل من خلال الشكل أعلاه تطور ملحوظ في نشاط الدفع الإلكتروني عبر الأجهزة الطرفية لاسيما بعد سنة 2020 وإنضمام مؤسسة بريد الجزائر إلى الشبكة، يمكن تفسير هذا التطور في بداية النشاط إلى إقبال الفرد الجزائري على الدفع الإلكتروني نتيجة عوامل عديدة تتنوع بين أزمات السيولة المالية على مستوى المؤسسات البنكية والمالية والتي أثقلت كاهل المواطن الجزائري. ناهيك عن الطوابير الطويلة للسحب على مستوى الشبابيك والصرافات الآلية التي يحبذ المواطن تجنبها . ويعزى النمو المطرد والمسجل في الدفع الإلكتروني بعد سنة 2020 والذي عرف قفزة نوعية إلى تجاوب الجزائريين لإجراءات الوقاية من الأزمة الصحية كوفيد-19 والتي تدعو إلى التقليل من تداول النقود المادية والإنتقال إلى الدفع الإلكتروني حيث أسهمت الأزمة في تغيير سلوك الأفراد ونمط حياتهم. وتم تعزيز هذا الإقبال من خلال توفير أجهزة نهائيات نقاط البيع (TPE) من طرف المؤسسات البنكية والمالية عملا بتوصيات السلطات النقدية والمالية لدى جميع التجار مجانا دون إستثناء مع التركيز في البداية على التجار المتواجدين في المناطق الأكثر إصابة بالوباء والنائية. بالإضافة إلى توفير الأطر القانونية المشجعة للعمل بتقنيات وأجهزة الدفع الإلكتروني بهدف توسيع نطاق إستخدامها وجعلها في متناول الجميع، كما تم فرض السياسات الضريبية المحفزة للعمل بها والتي تعود بالنفع على المستهلكين والتجار على حد سواء. وهذا ما يفسر تزايد عدد أجهزة الدفع الإلكتروني TPE خلال الفترة من سنة 2016 إلى غاية 2023. كما هو موضح في الشكل الموالي:

شكل رقم(3- 5) تطور عدد أجهزة الدفع الإلكتروني TPE على مستوى المساحات التجارية ومقدمي الخدمات في الجزائر.

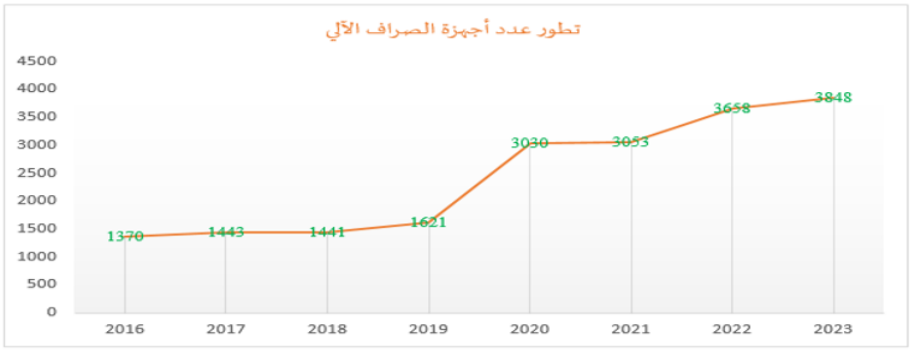


المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: https://giemonetique.dz/

وبالرغم من التطور المحقق في عدد أجهزة الدفع الإلكتروني إلا أن العدد المتوفر يبقى ضئيل مقارنة بعدد التجار ومقدمي الخدمات العاملين داخل التراب الوطني والمقدر بأكثر من مليون وبالتالي لا تزال الإمكانيات المتاحة في هذا الإطار بعيدة جدا عن المطلوب.

وقبل الإنتقال إلى مؤشرات الدفع الإلكتروني عبر آليات أخرى إرتأينا التعريج على مؤشرات السحب الإلكتروني من خلال عرض تطور نشاط السحب وعدد أجهزة الصراف الآلي كما هو موضح في الشكل الموالي:

شكل رقم(3- 6) تطور عدد أجهزة الصراف الآلي في الجزائر.



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: https://giemonetique.dz/.

يتبين من الشكل أعلاه تزايد في عدد أجهزة الصراف الآلي من سنة إلى أخرى وهذا يعود إلى الأهمية التي تولها الهيئات المالية لهذه الأجهزة وفعاليتها في تقليل الطوابير والسحب من الشبابيك التقليدية وتعزيز الثقة للتعامل عبر البطاقات الإلكترونية سواء البنكية أو الذهبية ونلاحظ تراجع في العدد بين سنتي 2017 و2018 وهذا يفسر بتعطل الأجهزة ووجود أعطاب بالشبكة التي تربط الجهاز أو غلق الوكالات البنكية أو المؤسسات البريدية التي توفرها. كما نسجل

تضاعف العدد إبتداءا من سنة 2020 والذي يمكن ربطه بالإجراءات المتخذة للتقليل من آثار جائحة كوفيد -19 وفك العزلة على مختلف المناطق عبر الوطن في ظل إغلاق مختلف المؤسسات عملا بالتدابير الإحترازية لمنع إنتشار الوباء وتفشيه. والتقدم المحقق في عدد أجهزة الصراف الآلي صاحبه إرتفاع في عدد معاملات السحب ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:

شكل رقم(3- 7) تطور نشاط السحب عبر أجهزة الصراف الآلي على المستوى الوطني

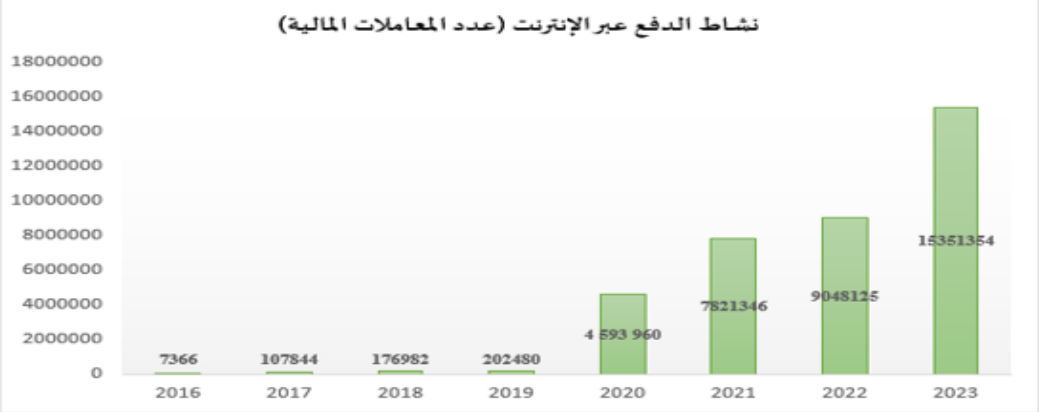
المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: https://giemonetique.dz/

وبمقارنة عدد الصرافات الآلية مع عدد أجهزة الدفع الإلكتروني نجد أن هذه الأخيرة تفوق بكثير الأولى بفارق (49343) جهاز ويمكن تفسير ذلك بتوجه الحكومة الجزائرية وإستراتيجيتها المتبناة والرامية إلى تشجيع الدفع الإلكتروني والتي تلزم المتعاملين الإقتصاديين على السداد الإلكتروني وتوفير الأجهزة الخاصة بذلك.

2- نشاط الدفع عبر الإنترنت:

مسايرة لنهج إعتماد التجارة الإلكترونية وتشجيع تداولها، تم الإعلان عن الإطلاق الرسمي لخدمة الدفع عبر الإنترنت سنة 2016، لتمكين الموطنين الجزائريين من السداد عن بعد. والشكل الموالي يوضح تطور نشاط الدفع عبر الإنترنت.

شكل رقم(3- 8) تطور عدد المعاملات التي تتم بواسطة آلية الدفع عبر الإنترنت في الجزائر.



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: https://giemonetique.dz/

نسجل من خلال الشكل أعلاه تزايد طفيف بعدد معاملات الدفع عبر الإنترنت خلال السنوات الأولى من 2016 إلى سنة 2019 ويمكن تفسير التباطؤ في الإرتفاع عن طريق آلية الدفع عبر الإنترنت إلى حداثة التجربة في المجتمع الجزائري وغياب الثقة في المعاملات الرقمية من طرف المواطنين بالإضافة إلى إقتصار الدفع على كبار المفوترين في الجزائر، وهذا ما جعل عدد المعاملات المالية عبر الإنترنت جد محدود، ثم نلاحظ إرتفاع مستمر ونمو متزايد في نشاط الدفع عبر الإنترنت بداية من سنة 2020 ويعود ذلك إلى زيادة عدد تجار الويب من خلال فتح المجال لهم لممارسة التجارة الإلكترونية وإنشاء المواقع عبر الويب لتقديم مختلف المنتجات والخدمات وحاليا يتواجد 475 تاجر ويب حسب إحصائيات تجمع النقد الآلي لبداية سنة 2024، بالإضافة إلى التأثير الإيجابي للأزمة الصحية وما صاحبها من الإجراءات الإحترازية والتي إستدعت التحول السريع نحو المعاملات الرقمية تجارية كانت أو مالية لتفادي إنتقال العدوى والتي كانت بمثابة الإنطلاقة نحو إعتماد الدفع عبر الإنترنت في الجزائر.

3- نشاط الدفع عبر الهاتف المحمول:

يأتي إعتماد تقنية الدفع عبر الهاتف المحمول في إطار تحقيق التنوع في آليات الدفع وترقية منظومة الدفع الإلكتروني ودعم متطلبات التحول والإنتقال إلى الإقتصاد الرقمي، كما أن الدفع عبرالهاتف المحمول يتماشى مع إحتياجات ورغبات الفرد الجزائري لاسيما مع الإنتشار الواسع للهواتف المحمولة والإستخدم المكثف لشبكة الإنترنت، وتم الإعلان عن إطلاق خدمة الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول سنة 2019، ويعتبر بنك الوطني الجزائري BNA السباق في إعتماد هذه الخدمة عن طريق إطلاق منتج مالي يعتمد على الإبتكارات التكنولوجية يحمل تسمية "BN@TIC" بالإضافة إلى إطلاق تطبيق WIMPAY-BNA لتسهيل تسديد قيمة المشتريات والخدمات لعملاء البنك وفي ذات المسار قامت مؤسسة بريد الجزائر بإطلاق وسيلة الدفع الجديدة بريد باي التي تعمل عن طريق التطبيق بريدي

موب والذي يعتبر من التطبيقات الأكثر إستخداما في الجزائر والشكل الموالي يوضح تطور معاملات الدفع عبر الهاتف المحمول في المؤسسات البنكية والمالية الجزائرية:

شكل رقم(3- 9) تطور نشاط الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول في الجزائر.

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: https://giemonetique.dz/

يتبين لنا من خلال الشكل الموضح أعلاه، التطور الملحوظ في عدد معاملات الدفع عبر الهاتف المحمول بين سنتي 2022 و2023، وهو ما يعكس إستجابة المواطن الجزائري لهذه الآلية ويفسر ذلك بزيادة الوعي الرقمي وإدرك أهمية المعاملات المالية الآلية التي تتم عبر الهاتف المحمول والتي تتسم بالشفافية والسرعة والراحة وإنخفاض التكلفة. وجاء في تقرير Data Reportal أن عدد مستخدمي الهاتف المحمول في الجزائر شهد إرتفاعا بنسبة 8,3 % بمقدار 1,8 مليون بين عامي 2022 و2023، وبالمقابل بلغ عدد مستخدمي الإنترنت في شهر جانفي من سنة 2023(32,09 مليون) أي بمعدل إنتشار يقدر ب:70,9% [1]، وهو يعتبر مؤشر جيد يعكس المستقبل الواعد لهذه الخدمة. ويشجع السلطات النقدية والمالية على طرح منتجات حديثة أخرى تعتمد على التكنولوجا الحديثة للهاتف المحمول وترقى إلى تطلعات المستهلكين الجزائريين.

المطلب الثالث: تحديات وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية

رغم الأهمية التي تحظى بها وسائل الدفع الإلكتروني والمساعي الحثيثة للدولة حول عصرنتها ، إلا أنها تواجه العديد من التحديات التي تعيق تقدمها والتي تشكل حاجز دون إنتشار إستخدامها وتحقيق نسب التعميم المأمولة،

[1] 'Digital 2023: Algeria', Data Reportal – Global Digital Insights, 13 February 2023, https://datareportal.com/reports/digital-2023-algeria.

وإرتأينا التطرق إلى بعض التحديات التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر وآليات المواجهة المنتهجة للتخفيف والحد منها كما يلي:

تنتمي الجزائر إلى دول منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا التي تتميز بتباين تطور البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات لديها ولكن هناك مجال لتحسينها من خلال تغطية خدمات الإنترنت وجودتها، إنتظامها ويسر تكلفتها. لا تشكل البنية التحتية لوحدها عائق أمام تطور وسائل الدفع الإلكترونية وإنما توجد عوامل أخرى مثل القيود التنظيمية على القطاع البنكي والتي أدت إلى تسجيل تأخر في إعتماد أنظمة الدفع الرقمية المتطورة والتي يعتمد عليها في الوصول إلى الحسابات البنكية، فالبيئة التنظيمية تعد عنصرا داعما لإعتماد التكنولوجيا الرقمية وهي تشمل مجالات واسعة ومتنوعة مثل: المعاملات والتوقيعات الإلكترونية وحماية المستهلك ومكافحة الإحتكار وحماية البيانات وأمن الفضاء الإلكتروني واللوائح الخاصة بالمسؤولية ويمكن لبيئة تنظيمية أكثر شمولا أن تشجع على إستخدام المعاملات الرقمية من خلال غرس المزيد من الثقة في الخدمات الرقمية[1] .

أولا: تخلف البنية التحتية الرقمية:

إحتلت الجزائر المرتبة (107) وهي من المراتب المتدنية في تصنيف مؤشر الجاهزية الرقمية NRI لعام 2020 بقيمة 35,15 من بين 134 دولة ويتم التصنيف حسب الأداء وفقا لـ 60 متغير يعكس كفاءة الإستثمارات في مجال الإستفادة من التكنولوجيا والوصول إلى التغطية الشاملة لجميع المناطق داخل الدولة وتوفير الخدمات الرقمية لجميع المؤسسات بإختلاف طبيعتها وأشكالها القانونية [2]، ويرجع الباحثين المختصين أسباب التأخر المسجل في مجال التنمية الرقمية وتوفير البنية التحتية الملائمة في الجزائر إلى غياب الإستغلال الأمثل للموارد اللوجيستية التي تتوفر عليها الدولة، حيث يتم إستخدام نسبة 15% من60 ألف من الألياف البصرية التي تمثل الطاقة اللوجيستية التي تمتلكها الجزائر والتي تستعمل فقط في المكالمات الهاتفية وتسجيل بعض المعلومات والبيانات[3]. وهذا ما يفسر تدني جودة الإنترنت والهواتف المحمولة رغم تغلغل تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في السنوات الأخيرة[4]، كما ظلت تغطية الهاتف الثابت ضعيفة

[1] آنا بولا كوسوليتو وآخرون, "إيجابيات التكنولوجيا الرقمية لمنطقة الشرق الاوسط وشمال أفريقيا: كيف يمكن أن يؤدي اعتماد التكنولوجيا الرقمية إلى تسريع وتيرة النمو وإيجاد فرص عمل" (مجموعة البنك الدولي, 2021), 35–37.

[2] امال وهبة و ابتسام قارة, "التحول الرقمي في الجزائر بين الآفاق والتحديات", مجلة البشائر الاقتصادية 8, عدد 1 (24 أبريل، 2022): 10.

[3] عواطف مطرف, ايمان بومود, و فاطمة الزهراء عنان, "عرض تطبيقات الأنظمة الرقمية في المصارف الجزائرية في إطار جهودها للتحول الرقمي", مجلة دراسات إقتصادية 08, عدد 01 (2021): 138.

[4] ويسام بن فضة و حكيم بن حسان, "واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي", مجلة العلوم الإدارية والمالية 04, عدد 03 (2020): 128.

بالإضافة إلى ذلك يعد إرتفاع أسعار الحصول على خدمة الإنترنت من أهم عوائق إنتشارها ناهيك عن بطئ التدفق والأعطاب الكثيرة لشبكتها[1].

وبالتالي فعالية البنية التحتية لأي دولة تتوقف على سهولة الوصول إليها بكل أمان وبأقل التكاليف وتؤكد العديد من الدراسات إلى أن النفاذ إلى النطاق العريض وجودته يعتبران من أهم عوامل النمو الإقتصادي، وحسب دراسة البنك الدولي فإن كل زيادة 10% في إنتشار النطاق العريض في الدول منخفضة ومتوسطة الدخل تؤدي إلى زيادة مقابلة تقدر ب: 1,38% من الناتج المحلي الإجمالي[2]. لذا يعد تطوير البنى التحتية الرقمية أمرا ضروريا لتلبية الطلب الحالي والمستقبلي. فهي توفر الركيزة للعديد من الخدمات والتطبيقات ونماذج الأعمال الجديدة. كما أنها حاسمة في دعم وتمكين الإبتكارات الرقمية التي تعمل على تحويل الإنتاج، وتشمل العوائق الرئيسية التي تحول دون نشر الشبكات والخدمات عالية السرعة وطبيعة البنية التحتية نفسها (الاحتكارات والاحتكارات الثنائية)، والتي يمكن أن تؤدي إلى نشوء حواجز حقيقية[3]. لكن لا يمكن إغفال أهمية قدرة الأشخاص من أفراد ومؤسسات في أي مجتمع على الوصول والإستفادة من البنية الرقمية لتطوير وإنتاج وإستخدام المعرفة لضمان الإنخراط المطلوب في البيئة والإقتصاد الرقمي، فالبنية التحتية لخدمات الإتصالات وتقنية المعلومات تحدد مدى إستخدام وتطور الخدمات الرقمية التي ينفذ إليها الأفراد والمؤسسات وغيابها يؤدي إلى تعطيل مسار التحول الرقمي[4].

ثانيا: غياب الثقافة البنكية والرقمية

إصطدمت البنوك الجزائرية في بداية تجسيدها لفكرة عصرنة أدوات الدفع البنكية بغياب الثقافة البنكية لدى شرائح واسعة من المجتمع الجزائري الذي يغلب عليه طابع التعامل بالنقود الملموسة مما سبب ضعف في الإقبال على إستخدام بطاقات السحب إضافة إلى ذلك يعتبر عدم التعريف بأدوات الدفع الإلكتروني كالبطاقة من بين العوامل التي ساهمت في عدم إستعمالها ويعود ذلك إلى جهل الكثير من الأفراد في المجتمع بكيفية إستخدام هذه الأداة والمنافع المحققة وراء إستعمالها[5]،

إن إنتشار الأمية المعلوماتية في الجزائر شكل عائقا كبيرا أمام الإستجابة للتحول الرقمي، فالجهل بأساليب ووسائل التعامل في مجال المعلوماتية يعود بالأساس إلى تدني المستويات التعليمية للأفراد، حيث تم تقدير وجود 17

[1] عبد القادر خداوي مصطفى و نسرين زروقي, "حاجة الاقتصاد الرقمي للصيرفة الإلكترونية", في الملتقى الوطني الثالث (المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الإنتقال وتحديات الحماية, الجزائر: المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة, 2018), 12.

[2] الإتحاد الأفريقي, "مشروع استراتيجية التحول االرقمي لإفريقيا(2030-2020)" (أديس أبابا ،إثيوبيا, 2020), 09–10.

[3] OCDE, 'KEY ISSUES FOR DIGITAL TRANSFORMATION IN THE G20', Report prepared for a joint G20 German Presidency/ OECD conference (BERLIN, GERMANY, 12 January 2017), 07.

[4] هبة عبد المنعم و سفيان قعلول, "نحو بناء مؤشر مركب لرصد تطور الاقتصاد الرقمي في الدول العربية | صندوق النقد العربي", صندوق النقد العربي, 27 مايو، 2021, 26.

[5] فضيل فارس, التقنيات البنكية محاضرات وتطبيقات (الجزائر: النشر الجامعي الجديد, 2018), 232.

مليون من الأفراد الجزائريين الذين يملكون تعليما مقبولا في حين بلغ عدد المؤهلين لإستعمال تقنية الدفع الإلكتروني 13مليون[1].

ثالثا: تحديات هيكلية وتأخر إعتماد التجارة الإلكترونية

تتعلق هذه التحديات بالبنوك الجزائرية في حد ذاتها والتي تتمثل في التأخر في تبني وإصدار بطاقات السحب بسبب التكاليف الباهضة التي تتطلبها عمليات تركيب وصيانة التجهيزات الإلكترونية الخاصة باستخدام بطاقة السحب[2].

كما تجدر الإشارة إلى أن البنوك الجزائرية تعاني من ضعف الكفاءة الإدارية في توجيه المخصصات المالية المتعلقة بعصرنة وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني وكذا مخصصات التكوين والتأهيل للإطارات البنكية لمجابهة مستجدات العمل البنكي الإلكتروني وكل ما يتعلق بمشاريع الإستثمار لتطوير الصناعة البنكية[3].

و يعتبر صغر حجم البنوك الجزائرية من العوامل المثبطة لنشاطها في مجال تبني وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة. حيث تكاد موجوداتها لاتزيد عن الحد الأدنى،وهي شبيهة بالبنوك العربية حيث تصنف ضمن الدائرة ذات الدرجات المنخفضة في التصنيف الإئتماني للبنوك وهو ما يعكس وجود مخاطر كبيرة تتطلب توفير موارد رأسمالية لتغطية هذه المخاطر كما أن ملكية البنوك الكبرى في الجزائر تعود إلى الدولة، الأمر الذي يتسبب في إضعاف كفاءة عملها[4].

كما سجلت الجزائر تأخرا ملموسا في تبنها للتجارة الإلكترونية حيث لم يصدر قانون يرخص النشاط التجاري الإلكتروني إلا بحلول سنة 2018،وهذا الأمر كان له تأثير كبير على وسائل الدفع الإلكتروني، وتعود أسباب هذا التأخر إلى وجود العديد من العوامل التي تحول دون توسع التجارة الإلكترونية من أبرزها غياب البنية التحتية للإتصالات لاسيما شبكة الإنترنت بالإضافة إلى وجود أفكار وعادات تجارية سادت لعقود طويلة في الجزائر وشكلت عائقا أمام التكيف مع التطورات الجديدة في عالم الأعمال، لذا لابد من إتخاذ خطوات هامة لتذليل هذه العقبات مثل إجراء الحملات التوعوية في ضوء خطة إعلامية مدروسة بعناية وتلائم الفئات الواجب مخاطبتها في هذا الإطار من أفراد أو مؤسسات[5].

---

[1] هشام لبزة و محمد الهادي ضيف الله, مرجع سبق ذكره: 290.

[2] فضيل فارس,مرجع سبق ذكره, 232.

[3] نسرين ميموني و فريد بن طالبي, "نظام الدفع الالكتروني في الجزائر، واقعه وأثره على الاقتصاد الوطني", مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات 10, عدد 1 (1 يونيو، 2021): 125.

[4] حسين عقيل عابد عقيل, المعاملات المصرفية في البنوك (مصر: المصرية للنشر والتوزيع, 2018), 50–51.

[5] فاطنة بوخاري, "-تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الإلكترونية لأداء البنوك في ظل جائحة كورونا -دراسة حالة الجزائر", جديد الاقتصاد 16, عدد 1 (31 ديسمبر، 2021): 207.

بالإضافة إلى ما ذكر آنفا توجد عوائق أخرى واجهت تطور وسائل الدفع الإلكتروني ، يمكن إيجازها في النقاط التالية[1]:

- **هيمنة الإقتصاد غير الرسمي**: تعاني الجزائر من إنتشار القطاع غير الرسمي الذي يشكل إقتصادا موازيا للإقتصاد القانوني ويظهر جليا من خلال تنقل المؤسسات الصغيرة والتجار المتجولين الذين ينشطون بطريقة غير قانونية ودون سجلات تجارية.
- **العوامل النفسية**: تحكم العادات والتقاليد سلوك المواطن الجزائري بطريقة إدارة أمواله، حيث لايزال يفضل النقد ولا يثق في المؤسسات البنكية.
- **إنتشار الفساد**: تمكن وسائل الدفع الإلكتروني من تتبع المعاملات المالية وكشف عمليات تبييض الأموال والتحكم في التهرب الضريبي وهذا ما يشكل مصدر قلق بالنسبة للمجرمين الذين يزاولون الجرائم الإقتصادية والمالية.
- **غياب الإرادة السياسية**: بالرغم من الإشكالات المطروحة فإن الحلول القانونية والفنية في الجزائر موجودة ولكن لابد من وجود الإرادة السياسية لتحريك الأمور ودفع المسار نحو التحسن والإتجاه قدما.

المطلب الرابع: آليات مواجهة تحديات وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية.

تبنت الحكومة الجزائرية العديد من الإسترتيجيات الكفيلة برفع التحديات التي تعيق تطوير وعصرنة منظومة الدفع الإلكتروني والتي تقف دون تحقيق مساعي التحول الرقمي الفعال والإنتقال إلى مجتمع غير نقدي وإقتصاد مبني على التكنولوجيا الحديثة التي تساهم في تحسين الحياة الإقتصادية والإجتماعية للأفراد. ومن بين الآليات المنتهجة في هذا الشأن نذكر:

أولا: تهيئة وتطوير البنى التحتية

لضمان الكفاءة في إجراء المعاملات المالية الإلكترونية، عملت الحكومة الجزائرية على تطوير وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات وتقويتها لتسهيل عملية الإنتقال إلى الإقتصاد الرقمي من خلال إبرام إتفاقيات لإمداد الجزائر بالألياف البصرية لضمان تبادل كفؤ وفعال للمعلومات والبيانات، ومن أهم الإتفاقيات المبرمة في هذا الشأن ما يلي:

- **إتفاقية مشروع ألفال/أورفال**:

تتضمن هذه الإتفاقية مشروع إنجاز وصلة بحرية للألياف البصرية تربط بين مدينتين في الجزائر (وهران والجزائر العاصمة) ومدينة بإسبانيا (بيلنسية). يهدف هذا المشروع إلى تحسين جودة الإنترنت وزيادة سرعتها لتصل إلى 40 تيرابايت وهو ما يضاهي 20 مرة إحتياجات الدولة الجزائرية، هذا المشروع جاء ضمن مخطط إستعجالي لتأمين

[1] Samir- MERBOUHI et Noufyele- HADID, « LE PAIEMENT ELECTRONIQUE EN ALGERIE : DELITS ECONOMIQUES ET FINANCIERS », REVUE NOUVELLE ECONOMIE 01, nº 16 (2017): 22-23.

الشبكة الوطنية للإتصال التي تضررت إثر الحادث خلال سنوات 2000 وهذا المشروع سمح بمضاعفة الحماية بشكل فعال تحسبا لأي كوارث طبيعية، ولتجسيد هذا المشروع عقدت الحكومة الجزائرية إتفاق مع مجمع Alcatel Submarine Networks في شهر مارس 2015 وهذا الإتفاق سمي بـORVAL وهو عقد وقعت عليه أيضا International Telecom Marine،وفي أوت من ذات السنة (2015) وقعت وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على إتفاق يجمعها مع مؤسسة إتصالات الجزائر يسمح لهذه الأخيرة بالإقتران بمشروع ORVAL(أورفال) من خلال إنجاز مشروع آخر يدعى Alval (ألفال)، هذين المشروعين جاءا لتعزيز الوصلتين البحريتين المارتين عبر عنابة بما في ذلك Medex بسعة تصل إلى 2 تيرا وكابل Alpa2 الذي يمر عبر الجزائر وعبر بالماديمايوركا الإسبانية بسرعة تدفق 85 جيغا وهي سعة غير كافية أنذاك لإحتياجات الدولة الجزائرية من الإنترنت. كلف إنجاز مشروع ألفال/أورفال الدولة الجزائرية ما يقارب 27 مليون أورو، ويعتبر أول نظام بحري يخضع لإشراف جزائري 100% خاصة مع إستحداث إتصالات الجزائر أوروبا سنة 2016 بإسبانيا بغرض تمثيل الجزائر في تطبيق هذا النظام وإستغلاله إقتصاديا، إنطلقت أشغال إنجاز هذه الوصلة البحرية في ديسمبر 2015 من خلال الشروع في تهيئتها ووضع كافة التجهيزات بكلتا المحطتين بوهران والجزائر العاصمة وإستكمل هذا المشروع في سنة 2018 وكان من المنتظر الإعلان عن إطلاق هذا النظام في ديسمبر 2019 ولكن وجود عوائق متنوعة مالية،إدارية، قانونية وفنية أدت إلى تأجيل العملية ليدخل نظام الوصلة البحرية للألياف البصرية ألفال/أورفال حيز الخدمة في 31 ديسمبر 2020[1].

- **إتفاقية خط الجزائر-زيندر-أبوجا:**

جاءت هذه الإتفاقية ضمن مساعي الشراكة الجديدة من أجل تنمية إفريقيا (النيباد) وتلبية إحتياجاتها من شبكات الإتصال ذات النطاق الواسع لاسيما المتعلقة بالإتصال ما بين القارات، لذا وقعت الجزائر على عقد بخصوص مشروع إنجاز كابل للألياف البصرية يمتد على محور الجزائر- زيندر -أبوجا، يجمعها مع النيجر ونيجيريا ويمتد هذا الخط على طول إجمالي يقدر بـ4500 كم. تستحوذ الجزائر على 2200 كم بينما تحوز النيجر على 900كم و يقدر نصيب نيجيريا بـ800كم. يهدف الإتفاق إلى تعزيز كثافة شبكة الإتصالات بهذه الدول[2].

ولدعم قدرات الأفراد والمؤسسات للوصول إلى شبكة الإنترنت في الجزائر لاسيما في المناطق النائية التي لا تغطيها شبكة الإتصالات التقليدية السلكية والمحمولة والمنتشرة على مسافات كبيرة، بالإضافة إلى الحد من الإشكاليات المتعلقة بإنخفاض التدفق وحدوث إنقطاعات في شبكة الإتصالات، قامت الجزائر بوضع مخطط وطني يشرف عليه قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بغرض تعزيز الربط الوطني بشبكة الإنترنت من خلال الإهتمام بالشق الساتلي (الإتصالات الفضائية) الذي يفتح آفاق جديدة للتنمية الإقتصادية والإجتماعية ويعمل على تسهيل الإندماج السلس في

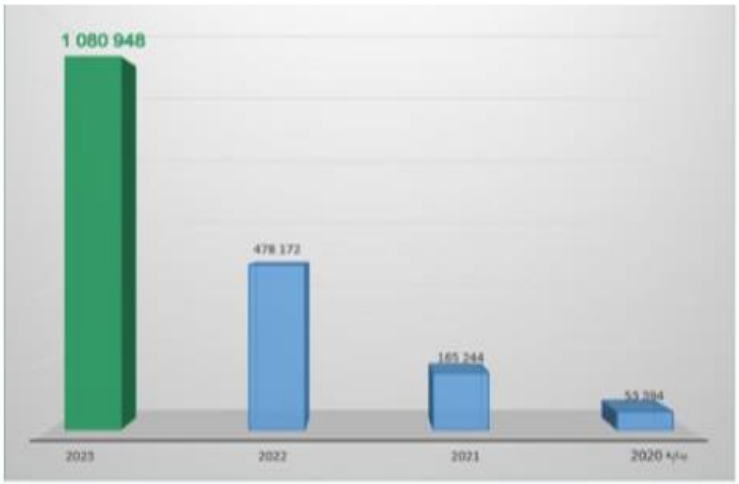
[1] الأنباء الجزائرية, "انترنيت: الكابل البحري ألفال/اورفال تضاهي طاقته 20 مرة الاحتياجات الحالية للبلد", تاريخ الوصول 22 أبريل، 2024 , https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/99731-20.

[2] خالد رجم, خولة واصل, و الويزة سعادة, "واقع الاقتصاد الرقمي في الجزائر ""دراسة تحليلية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال"", مجلة النمو الاقتصادي والمقاولاتية 1, عدد 1 (1 ديسمبر، 2018): 62–63.

مجتمع المعلومات، لاسيما وأن الجزائر من الدول التي تتميز بالإقليم الشاسع والمتنوع من الناحية الجغرافية مما يصعب عملية تغطية جميع المناطق بالكابلات الأرضية وبالتالي لابد من إدخال موارد أخرى تضمن تدفق وربط الإنترنت في جميع مناطق التراب الوطني بجودة عالية لتحسين مستوى الخدمات في القطاعات الحيوية، لذا وفرت الجزائر في هذا الشأن خمسة أقمار صناعية تؤدي دور الرقابة وتوفر الجزائر كذلك الخدمات الفضائية من خلال المنصات الموجودة في المحطة الفضائية للأخضرية[1].

وبذل قطاع الإتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر جهودا متواصلة تهدف إلى تحسين نوعية وجودة شبكة الإنترنت لتوسيع نطاق النفاذ وسعته، لذا تم إدخال تقنية الألياف البصرية إلى المنازل(FTTH) بغرض الإنتقال التدريجي والتحول من الإعتماد على الشبكة النحاسية في توصيل شبكة الإنترنت إلى التوصيل عبر شبكة الألياف البصرية ، حيث تسمح هذه الأخيرة بالنفاذ إلى شبكة الإنترنت ذات التدفق العالي جدا وتمنح إستجابة أمثل وتقلل حدوث الإنقطاعات وتستبعد وقوع الإضطربات الكهرومغناطيسية، وفي هذا السياق تم ربط المنازل لاسيما الأقطاب والأحياء السكنية الجديدة بشبكة الألياف البصرية، الأمر الذي ساهم في إرتفاع عدد الأسر الموصولة عبر هذه التقنية والذي بلغ 1,08 مليون أسرة وبذلك إحتلت الجزائر المرتبة الثانية قاريا بعد جنوب إفريقيا ببلوغها عتبة مليون مشترك بتقنية الألياف البصرية والشكل الموالي يوضح تطور عدد الأسر الموصولة بهذه التقنية[2].

الشكل رقم(3- 10) تطور عدد الأسر الموصولة بتقنية الالياف البصرية في الجزائر.



المصدر: " نحو توصيل ثلثي الأسر بالإنترنت الثابت - وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية", 4 ديسمبر، 2023, https://www.mpt.gov.dz/

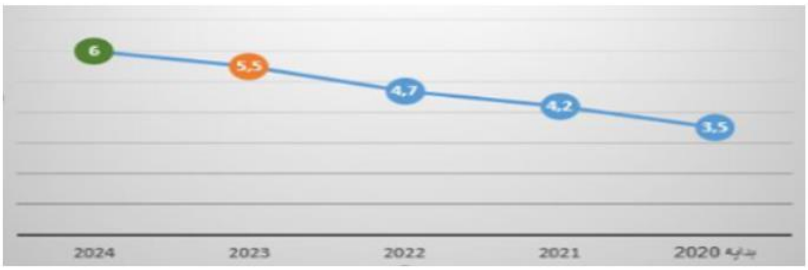
ومواصلة في مسعى تحسين معدل النفاذ لشبكة الإنترنت الثابت بعد إعطاء الأولوية لتقنية الأ لياف البصرية تم العمل على تحسين نوعيةخدمات شبكة الإنترنت الموفرة للمواطنين بغية الوصول إلى الأهداف الإستراتيجية لتحقيق

[1] " الاتصالات الفضائية - وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية", 9 ديسمبر، 2023./ https://www.mpt.gov.dz ,

[2] " نحو توصيل ثلثي الأسر بالإنترنت الثابت - وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية", 4 ديسمبر، https://www.mpt.gov.dz/2023 ,

عدد 6 مليون أسرة بحلول سنة 2024، وفي هذا الصدد إنتقل عدد مشتركي الهاتف الثابت الموصولين بشبكة الإنترنت من 3,5 مليون أسرة في سنة 2022 إلى 5,54 مليون أسرة نهاية سنة 2023 وهو ما يمثل تحقيق الأهداف المرحلية المسطرة ويمكن توضيح الإرتفاع المسجل من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم(3- 11) تطور عدد الأسر الموصولة بشبكة الإنترنت الثابت (مليون)



المصدر:" نحو توصيل ثلثي الأسر بالإنترنت الثابت - وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية", 4 ديسمبر، 2023, https://www.mpt.gov.dz/

كما حققت الجزائر إنجازات مهمة في مجال الإتصالات من خلال سيطرتها التدريجية على تكنولوجيا الهاتف المحمول والتي عرفت تطورا بداية من سنة 2014 بسيطرة تكنولوجيا الجيل الثالث وإنتشارها الواسع لتشمل جميع مناطق التراب الوطني وتم تحويل تكنولوجيا الجيل الثالث إلى الجيل الرابع ذي التدفق السريع جدا خلال سنة 2016 كما يتم العمل مستقبلا على إدخال تكنولوجيا الجيل الخامس وإنترنت الأشياء. تهدف الجزائر من خلال هذه الإتفاقيات إلى توفير إمكانيات قاعدية أرضية، بحرية وفضائية للإتصالات السلكية واللاسلكية ذات التدفق السريع وفائق السرعة لتعزيز القدرات الضرورية لتبادل المعلومات بنوعية خدمة ومستوى أمن يتوافقان مع المعايير الدولية، فتكنولوجيا الإعلام والإتصال تعد من أهم محركات التنمية الإجتماعية والإقتصادية في العالم وأبرز متطلبات التحول نحو الإقتصاد الرقمي، وإستدعى هذا الأمر وضع إسترتيجيات وطنية تمكن من توسيع نطاق نفاذ الجزائريين إلى الشبكات والخدمات القائمة على تكنولوجيا الإعلام والإتصال وذلك من خلال[1]:

- تطوير الخدمات المبتكرة والمضامين الرقمية الوطنية.
- تعزيز القدرات في مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال وتعميم إستعمالها في شتى ميادين الحياة.
- تعزيز الحوكمة الإلكترونية وتحسين النظام البيئي للرقمنة .
- إرساء المبادئ العامة للثقة الرقمية.

[1] عبد الرزاق حني, "آفاق التحول الرقمي في الجزائر" (الإسكوا, 16 ديسمبر، 2021), 02.

ثانيا: تعزيز الأمن السيبراني

أوجدت مظاهر الثورة الرقمية تقنيات حديثة وإبتكارات لا مثيل لها ولكن هذه التطورات صاحبها العديد من التحديات التي أضحت من أهم الأولويات الحكومية والتي تتعلق بأمنها وسلامتها من المخاطر التي تشكل تهديدا على سيادتها، وتستهدف هذه المخاطر شبكة المعلومات مسببة الكثير من الأضرار منها إتلاف وتعطيل تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، وتزايدت أهمية حماية المعلومات الوطنية مع دخول العالم في عصر المال الرقمي ضمن بيئة تقنية متحركة واعتماد تطبيقات إلكترونية لتداول الأموال مثل المحافظ الرقمية وهذا يتطلب توفر آليات دفع آمنة ومريحة، من خلال وضع التدابير المقاومة للتهديدات المتعمدة وغير المتعمدة الناتجة عن سوء إستخدام التكنولوجيا وتكثيف آليات حماية الشبكات وأجهزة الكومبيوتر والبرامج والبيانات من الهجمات غير المصرح بها والتي يمكن أن تكون خارجية تستهدف شبكة المعلومات[1] أو داخلية تتم عن طريق الإضرار بشبكة أو نظام حاسوبي أو كومبيوتر لشخص معين يمكن الولوج إليه وتدمير بياناته بواسطة برنامج ضار[2]. وتجدر الإشارة إلى أن التهديدات السيبرانية في تطور مستمر بكثافة وتعقيد متزايدين بحجم الإبتكارات المهمة والإستخدام المتزايد لشبكة الإنترنت وتقديم وظائف العمل المبنية على أنظمة المعلومات وبالتالي تتزايد معها المخاطر السيبرانية والتي يكون لها تأثيرات متعددة من أبرزها التأثير على السمعة أو الإضرار ببيانات العملاء الحساسة والمعلومات الفكرية، لذا يندرج الأمن السيبراني ضمن أطر حوكمة المؤسسات وإدارة مخاطرها فهو يعمل على إدارة المخاطر السيبرانية إلى مستوى مقبول يمكن للمؤسسة التحكم فيه ومعالجته[3].

ووفقا لتقرير المخاطر العالمي لسنة 2020 الذي يشير إلى أن خطر الأمن السيبراني يتصدر المرتبة الثانية بعد الكوارث الطبيعية ويندرج ضمن قائمة أكبر عشرة أخطار طويلة الأجل في العالم وهذا ما أكدته جائحة كورونا التي كان لها تأثير كبير على كيفية عمل المجتمعات وتصوراتهم، حيث تم تسجيل زيادة في حركة مرور الإنترنت بنسبة 30% نتيجة العمل بتوصيات منظمة الصحة العالمية التي دعت إلى العمل والتعلم عن بعد، الأمر الذي أدى إلى إرتفاع عدد هجمات برامج الفدية بنسبة 108%على أساس سنوي بالإضافة إلى زيادة هجمات شبكة إنترنت الأشياء بنسبة 833%، لذا أضحت المخاطر السيبرانية إشكالية عالمية تتطلب تظافر الجهود الدولية والتعاون مع أصحاب المصلحة والعمل معا لمحاربة هذه الهجمات والحد من المخاطر المصاحبة لها لجعل تكنولوجيا المعلومات والإتصالات آمنة وجديرة بالثقة وتعزيز النظام البيئي الرقمي لكل دولة، من خلال تحسين السلامة الإلكترونية ومعالجة الفجوات وإغتنام الفرص الجيدة والتعاون الدولي، وهذا الأخير ليس حديث الساعة وإنما يعود موضوعه إلى سنوات سابقة حيث تم إطلاق أجندة الأمن السيبراني العالمي GCA لأول مرة في سنة 2007 بهدف مكافحة الجريمة الإلكترونية وزيادة مستوى الثقة والأمن في مجتمع المعلومات، وتم تسجيل نسبة 79% من الدول عبر العالم أقرت تشريعات بخصوص الجرائم الإلكترونية أي

[1] فارس العمارات و ابراهيم محمد الحمامصة, الامن السيبراني (المفهوم وتحديات العصر) (الأردن: دار الخليج للنشر والتوزيع, 2022), 25.
[2] T. Pushpalata and al., Introduction to Cyber Security (Book Bazooka Publication, 2020), 02.
[3] Nam H. Nguyen, Essential Cyber Security Handbook In English (Nam H Nguyen, 2018).

بعدد 154 دولة[1]. وتم وضع ثلاث مبادئ رئيسية يتعين على كل المتخصصين في مجال الأمن المعلوماتي إحترامها والإلتزام بها لتصميم وتنفيذ أنظمة آمنة لبلوغ الأمان العام الذي يمكن أن يؤدي فشله إلى إختراق محتمل للنظام وتتمثل هذه المبادئ في: السرية، النزاهة والتوافر[2].

والحكومة الجزائرية تعير موضوع الأمن السيبراني أهمية كبيرة فهي تبحث في سبل تعزيزه في ظل التطورات الجديدة في المجال الرقمي للإلمام به والتصدي للتهديدات التي تواجه الأنظمة المعلوماتية الوطنية وكذا رسم المحاور الأساسية من أجل إعداد الإستراتيجية الوطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية. وهذا يستدعي العمل على تطوير إستراتيجية وطنية متكاملة في الميدان الرقمي، بالسهر على ترقية الثقافة الرقمية من خلال التحسيس المستمر واليقظة الإستراتيجية لجميع المؤسسات، فالأمن يتطلب إحداث نقلة نوعية على مستوى التسيير للشأن العام[3]. وتم إصدار مراسيم رئاسية في هذا الخصوص حيث تم التوقيع سنة 2020 على مرسوم يتعلق بإرساء الإستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني وإنشاء مجلس ووكالة الأمن السيبراني وإعتماد نظام اليقضة الشامل، ومن أبرز سبل التصدي للتهديدات السيبرانية التي تنتهجها الجزائر مايلي[4]:

- إنتاج محتوى وطني نوعي على المواقع الإلكترونية الإعلامية والأرضيات العلمية,
- تأمين الشبكة تكريسا لسيادة الدولة على مجال الرقمنة,
- إشتراط التوطين الرقمي في نطاق **DZ** بالنسبة للمواقع الإلكترونية الناشطة إلتزاما بمضمون المرسوم التنفيذي المستحدث والمتعلق بنشاط الإعلام عبر الإنترنت وحق الرد والتصحيح,
- الحرص على تطبيق أدوات تأمين المواقع والمتمثلة في شهادات **SSL** أو شهادات المفتاح العمومي والتي تعد بمثابة الهوية الرقمية وتسمح بالتحقق من هوية الأشخاص أو المؤسسات أو المواقع الإلكترونية في حد ذاتها.

لا تزال مسألة الأمن أساسية نظرا لحساسية وكمية البيانات المتبادلة وبالتالي أنهى محافظ بنك الجزائر إلى البنوك ومزودي الخدمات المالية بضرورة التحلي باليقضة القصوى أمام تهديدات ومخاطر الجرائم السيبرانية، وجعل التصدي لهذه الأخيرة في صدارة الأولويات لحماية بيانات العملاء بكل مسؤولية من خلال إعتماد أفضل المعايير والممارسات والتكييف الدائم لأمن نظم المعلومات[5].

[1] فرح يحي زعاترة, التهديدات السيبرانية على الأمن القومي الأمريكي (مصر: العربي للنشر والتوزيع, 2023), 11–12.

[2] James Graham, Ryan Olson, و Rick Howard, Cyber Security Essentials (CRC Press, 2016), 01.

[3] وكالة الأنباء الجزائرية, "رئيس الجمهورية يترأس مراسم افتتاح الملتقى الوطني حول الأمن السيبراني", تاريخ الوصول 24 أبريل، 2024 , https://www.aps.dz/ar/algerie/145058-2023-06-07-18-57-13.

[4] ليلى بن برغوث, "الامن السيبراني و حماية خصوصية البيانات الرقمية في الجزائر في عصر التحول الرقمي و الذكاء الاصطناعي", المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي 10, عدد 1 (31 مارس، 2023): 453–454.

[5] صالح الدين طالب, "الكلمة الإفتتاحية" (القمة المصرفية الثامنة عشر لإتحاد المصارف المغاربية, الجزائر, 2022), 03.

وتجسيدا للأهداف الرامية إلى تعزيز الأمن السيبراني في الجزائر تم إنشاء وإستحداث هيئات متخصصة تعمل في هذا المجال وتتمثل في[1]:

- ✓ المصلحة المركزية لمكافحة الجريمة المعلوماتية **SCLC** التابعة لمديرية الأمن الوطني.
- ✓ مركز الوقاية من جرائم الإعلام الآلي والجرائم المعلوماتية **CPLCIC** التابعة للقيادة العامة للدرك الوطني.
- ✓ المعهد الوطني للأدلة الجنائية وعلم الإجرام للدرك الوطني **INCC** التابعة للقيادة العامة للدرك الوطني.
- ✓ الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والإتصال ومكافحتها والتي وضعت تحت السيطرة المباشرة لوزير العدل حافظ الأختام.
- ✓ مصلحة الدفاع السيبراني ومراقبة أمن الأنظمةالتابعة للجيش الوطني الشعبي.

كما تتولى سلطة ضبط النقد الآلي وضع الآليات الكفيلة بضمان سرية البيانات ومتابعتها بشكل دوري وفقا للنظم الجارية والمعمول بها في بنك الجزائر، ووفقا للقانون الصادر في جوان 2018 تحت رقم:18-07 المتضمن أحكام جزائية (الحبس من 2إلى 5 سنوات) بالإضافة إلى فرض غرامات مالية على كل الأعمال المخالفة للقانون في حالة الإستعمال غير القانوني للبيانات الشخصية وذلك في إطار الحفاظ على المعلومات الشخصية وطرق إستعمالها[2].

ثالثا: ترقية العنصر البشري

تعد كفاءة الأداء في البنوك معيار مهم وعامل تمكين للمنافسة وتحقيق التميز في الساحة البنكية والمالية ويعتبر المورد البشري محور هذه الكفاءة، لذا ينبغي تطوير إمكانيات العاملين في البنوك لإستيعاب التطورات المالية الحديثة من خلال تبني إستراتيجيات من شأنها رفع قدرات الموظفين ومن بينها[3]:

- الإستعانة بمختصين في مجال التدريب والإستشارة لإستخدام أحدث النظم البنكية من أجل نقل معارفهم وخبراتهم إلى الإطارات العاملة بالبنوك الجزائرية.
- وضع نموذج لتقييم أداء العنصر البشري.
- إعطاء الأولوية لخريجي الجامعات في التوظيف للرفع من مستوى كفاءة العاملين بالجهاز البنكي.
- إقامة مراكز ومعاهد تختص في تطوير البحث العلمي في مجال الخدمات البنكية.

[1] جمال بوازدية, "الإستراتيجية الجزائرية في مواجهة الجرائم السيبرانية 'التحديات والافاق المستقبلية'", مجلة العلوم القانونية و السياسية 10, عدد 1 (28 أبريل، 2019): 1280–1282.

[2] محمد المختار سملالي و عبد الله البحري, "واقع وسائل الدفع الالكتروني ضمن السياسة النقدية للجزائر", مجلة اقتصاديات الاعمال والتجارة 06, عدد 02 (30 سبتمبر، 2021): 190.

[3] سعيدة حركات و سارة بن غيدة, "البنية التحتية للمعاملات الإلكترونية في البنوك الجزائرية – واقع وتحديات -", مجلة البحوث الاقتصادية والمالية 7, عدد 1 (30 يونيو، 2020): 79.

إن تدريب العاملين في البنوك والمؤسسات المالية لتطويرهم وتنمية قدراتهم في مجال الخدمات البنكية الإلكترونية الحديثة يحقق الإستخدام الأمثل للموارد البشرية في القطاع البنكي والمالي[1]. وهذا ينبع من الأهمية التي يكتسيها المورد البشري في أي مؤسسة.

ودعما لنهج عصرنة وترقية النظام البنكي الجزائري قام تجمع النقد الألي GIE Monétique بإبرام إتفاق مع معهد التكوين البنكي (IFB) لوضع أرضية مخصصة للتعليم الإلكترونيe-learning لفائدة موظفي وعمال البنوك[2].

رابعا: التمكين الرقمي للمواطنيين والهوية الرقمية.

أطلقت الحكومة الجزائرية مشروعها الأول بعنوان " أسرة تيك OSRATIC" يهدف إلى نشر تكنولوجيا المعلومات بين أوساط المجتمع الجزائري في آفاق 2010 من خلال تمكين الأفراد من إقتناء حاسوب ورفع معدل وصول الأشخاص إلى شبكة المعلومات العالمية بإتاحة شبكة الإنترنت بواسطة تقنية ADSL[3]،إنطلق هذا المشروع في 22أكتوبر 2005 من أجل تسويق مليون حاسوب بنوعيه مكتبي ومحمول في أجل أقصاه شهر، لم يرقى هذا المشروع إلى التوقعات المرجوة منه وكلل بالفشل بسبب إشكالات عديدة ومتعددة أبرزها غياب التمويل، ومع إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية

(E-ALGERIE) سنة 2013 تحت رعاية وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والإتصال والذي يهدف إلى عصرنة الإدارة العمومية وتقريبها أكثر للمواطن تم إحياء مشروع أسرة تيك بطبعته الثانية مع توسيع نطاق المستفيدين منه وتحديد إستراتيجيات وخطط التنفيذالمتعلقة بكل فئة من المستفيدين[4].

وإحتلت الجزائر المركز العاشر في تصنيف الدول العربية في بعد المواطن الرقمي وهوما يعكس قدرة الأفراد على الوصول والإستفادة من التكنولوجيا الرقمية وتوفر مستوى معين من التعليم والمهارات المؤهلة لذلك لرفع جودة حياة المواطن وعلى العموم فالجزائر تصنف ضمن المجموعة الثانية في ترتيب الدول العربية لسنة 2020 وهي مجموعة تضم الدول الواعدة رقميا ويمكن إعتبارها من الدول الجاذبة للإستثمارات وهذه المجموعة أثبتت إصرارها على التحول الرقمي بقطعها أشواطا معقولة بفضل البنية التحتية والمعرفية التي تمتلكها والتي تخول لها خلال الفترات القادمة (سنتين إلى أربع سنوات) الإنتقال إلى مصاف الدول الرقمية القائدة بتبنيها خطط وإستراتيجيات جريئة وحاسمة نحو التحول الرقمي

[1] وافية زاير و بسام سمير الرميدي, "التحولات الرقمية في القطاع المالي بين فرص الاستقرار ومخاطر الابتكارات المالية -تجربة شمال إفريقيا-", مجلة الإبداع 10, عدد 01 (2020): 152.

[2] « GIE Monétique », consulté le 24 juillet 2023, https://giemonetique.dz/.

[3] عوني علال, "مشكلة الثقافة الرقمية وإشكالية بناء الإقتصاد الرقمي في الجزائر", مجلة أبحاث كمية ونوعية في العلوم الإقتصادية والإدارية 04, عدد 01 (2022): 28.

[4] خالد قاشي, منير لواح, و حسيبة جبلي, "إستراتيجية" الجزائر الإلكترونية 2013":فجوة النظرية والتطبيق", مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات, عدد 04 (1 ديسمبر، 2013): 84–88.

وإستكمال أعمال الربط الرقمي وتعميق إستخدام الهوية الرقمية لتمكين المواطن من الحصول على كافة الخدمات الرسمية بدقة وكفاءة[1].

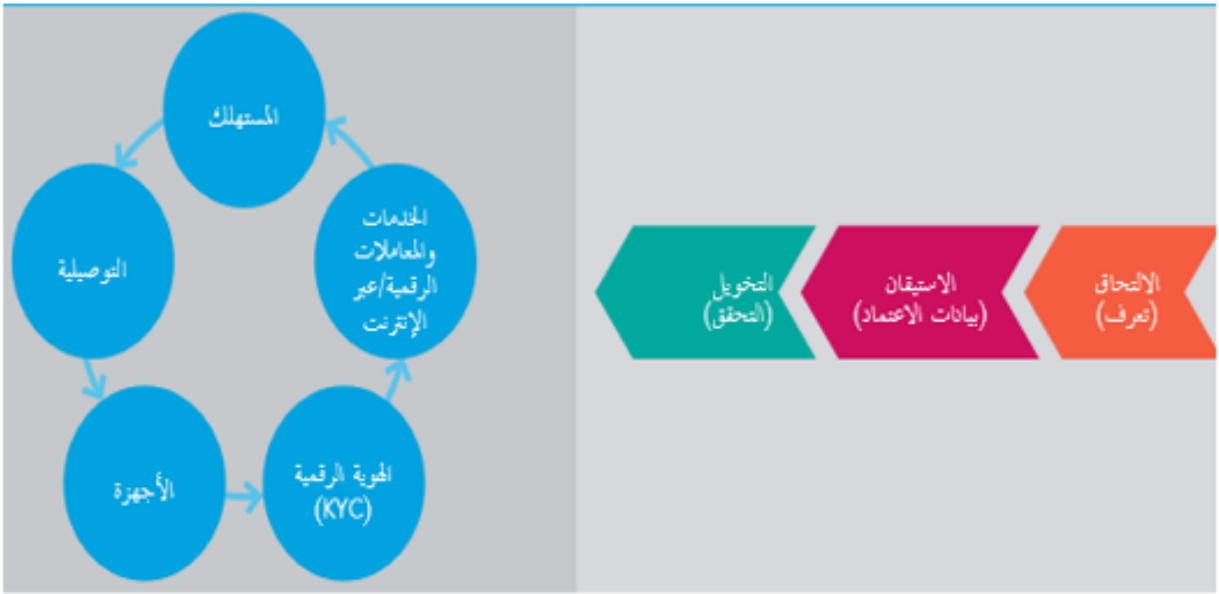
أما فيما يخص الهوية فنجد أن أكثر من مليار شخص عبر العالم يعاني من عدم القدرة على إثبات هويتهم مما جعلهم في دائرة الحرمان من الخدمات الأساسية كالرعاية الصحية و التعليم ناهيك عن تضييع فرص العمل في الإقتصاد الرسمي. ووفقا لتقديرات البنك الدولي تبين وجود 3,4 مليار شخص يمتلكون هوية رقمية إلا أنهم غير قادرين على إستعمالها عبر الإنترنت لتعذر التحقق من بياناتهم، وفي ظل الأخذ بمتطلبات النفاذ إلى الخدمات الأساسية لاسيما المالية منها وعملا بإجراءات الحماية المعقدة للنظام البنكي والمالي ككل، يقول فريديس مونتيس كبير أخصائي القطاع المالي في البنك الدولي "أن تحقيق التوازن بين السلامة المالية والشمول مسالة رئيسية" ويؤكد خورخي أربيسو كاردونا (نائب الرئيس الاول المعني بالحلول السيبرانية والإستعلامية في شركةMastercard Latin America) قائلا" أن الجسر بين الإقبال على التكنولوجيا الرقمية والشمول المالي سيكون شكلا من أشكال تحديد الهوية الرقمية"، ويمكن للوائح " إعرف عميلكKYC" أن تساعد مقدمي الخدمات على التعرف على هويات عملائهم والتأكد منها وهي السبيل وراء الكشف عن عمليات غسيل الأموال وتمويل الإرهاب والنشاط الإجرامي ومع تزايد عدد مستخدمي الإنترنت للحصول على الخدمات المالية لذا لابد أن تواكب أدوات التحقق المعتمدة في إجرءات إعرف عميلك التطورات التكنولوجية، لضمان الإستفادة من المنافع التي تقدمها الهوية الرقمية المتمثلة في تقليل التكاليف وزيادة راحة المستهلك دون المساس بالجانب الأمني حسب قول محللة السياسات في أمانة فريق FATF " شانا كريشنان". وفي كل مكان عبر العالم يتطلب النمو السريع للمعاملات المالية الرقمية فهما أفضل لكيفية تحديد هوية الأفراد والتحقق منها وتختلف المناهج المتبعة للبنية التحتية للهوية الوطنية ولوائح إعرف عمليك الإلكترونية بين البلدان[2].

والشكل الموالي يوضح خطوات تحديد الهوية الرقمية.

[1] مجلس الوحدة الاقتصادية العربية, "كوفيد-19 وضرورة التحول إلى الاقتصاد الرقمي", 2020, 15–54.

[2]" الشمول المالي الرقمي.33–28 ,2021 ,ITU News MAGAZINE, "

شكل رقم(3- 12) عملية تحديد الهوية ودائرة متطلبات المعاملات عبر الإنترنت.



المصدر: "الشمول المالي الرقمي,ITU News MAGAZINE, 2021, 31.

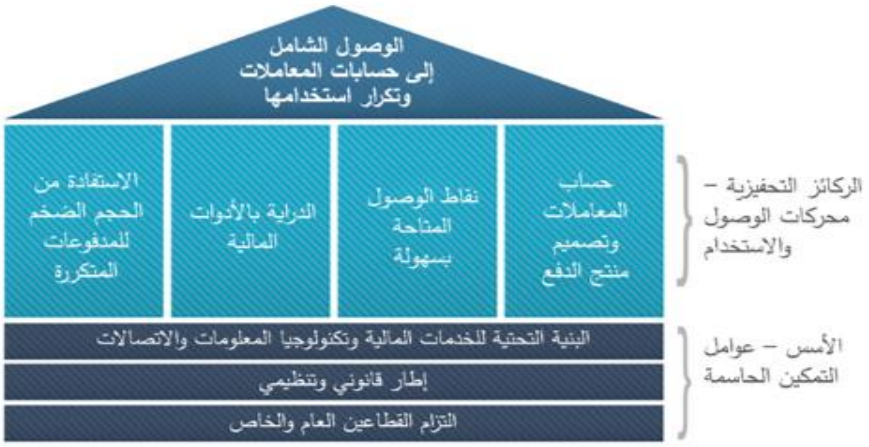
والجزائر شرعت في تنفيذ مشروع الهوية الرقمية في سنة 2016 بغية تحقيق الفعالية والنجاعة المطلوبة لتبني الأعمال الإلكترونية وتسهيل المعاملات المالية الرقمية، فالهوية الرقمية تمكن المؤسسات المالية والبنكية من الإمتثال لقواعد ومتطلبات مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب وغيرها من الجرائم المالية فهي تعمل على زيادة الكفاءة التشغيلية للتعامل مع العملاء بدءا بتطبيق إجراءات إعرف عميلك ومختلف البيانات الضرورية لإستخدام واجهات التطبيقات المفتوحة وتطويرها لزيادة السرعة في إتمام المعاملات المالية و بأقل التكاليف دون المساس بالسلامة والإنتظام في تقديم الخدمات المالية[1].

لذا يعد إثبات الهوية الرقمية بمثابة جسر يمكن من تلقي المدفوعات الإلكترونية ويسمح بدفع الإلتزامات المالية إلكترونيا دون وجود عوائق أو مخاطر تهدد أمن وسلامة المستهلك الجزائري.

وتجدر الإشارة إلى وجود عوامل تمكينية رئيسية لإدارة الخدمات المالية الرقمية والمدفوعات الإلكترونية ومن بين عوامل التمكين الحاسمة التي تتيح نماذج أعمال جديدة تخدم الفئات المستضعفة والمستبعدة ماليا والتي يمكن إختصارها في الشكل الموالي:

[1] مسعودة عمارة و راضية عباس, "الدفع الالكتروني في الجزائر بين النصوص القانونية و الواقع", مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية 11, عدد 2 (1 يونيو، 2022): 63.

شكل رقم(3- 13) العوامل التمكينية لإدارة فعالة للمدفوعات الإلكترونية في الجزائر



المصدر:"كيف يمكن للخدمات المالية الرقمية أن تتيح مساراً نحو الانتعاش الاقتصادي في الجزائر"، 22 فبراير، 2021

https://blogs.worldbank.org/ar/arabvoices/how-digital-financial-services-can-provide-path-toward-economic-recovery-algeria.

ومن خلال الشكل أعلاه يتوضح لنا عوامل التمكين الرئيسية لتحقيق الإدارة الفعالة للمدفوعات الإلكترونية في الجزائر من وجهة نظر خبراء مجموعة البنك الدولي، حيث يؤكدون أن التعاون والتنسيق بين القطاعين العام والخاص وإلتزامهما بتنفيذ الإستراتيجية الوطنية في ظل وجود إطار قانوني وتنظيمي قائم وتوفير بنية تحتية للخدمات المالية بالإستفادة من تطورات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات من شأنه الرفع من القدرة على تعميم وسائل الدفع الإلكتروني وتكثيف إستخدامها من خلال تفعيل محركات الوصول والاستخدام والمتمثلة في تصميم منتجات دفع مناسبة وتسهيل الوصول إلى حساب المعاملات الذي يعد بوابة الحصول على الخدمات المالية الأخرى وهذا يؤدي إلى توسيع نقاط الوصول المتاحة بسهولة ومن ثم دعمها عن طريق تعزيز الثقافة والوعي المالي والرقمي للإستفادة من مختلف خدمات الدفع الإلكتروني المتاحة وبالتالي تحقيق الوصول الشامل لحساب المعاملات والقدرة على استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.

المبحث الثاني:الشمول المالي في الجزائر

لطالما عانت الجزائر من الإستبعاد المالي الذي ينجلي في نمو السوق الموازية والإقتصاد غير الرسمي، وهذا ما شكل عائقا أمام تحقيق الأهداف التنموية المنشودة، لذا أولت الحكومة الجزائرية أهمية كبرى لموضوع الشمول المالي وتوجهت المساعي نحو صياغة الإستراتيجيات الكفيلة بتحقيقه وتوسيع نطاقه ويعد تطوير آليات الدفع الإلكتروني المدخل الإستراتيجي للجزائر لتحقيق قفزة نوعية في تعزيز مستويات الشمول المالي باعتبار المعاملات المالية الإلكترونية إحدى السبل الناجعة في رفع الحواجز للحصول على المنتجات والخدمات المالية عالية الجودة والسريعة والمنخفضة التكاليف.

المطلب الأول: واقع الشمول المالي في الجزائر- قراءة في المؤشرات-

تعتبر مؤشرات الشمول المالي المرآة العاكسة لتطور القطاع المالي والبنكي لأي دولة، فهي تبرز قدرته في أداء الوساطة المالية وكفاءته في تحقيق الوصول الكفؤ والعادل للخدمات المالية لجميع شرائح المجتمع،

لايزال 55,9%من البالغين في الجزائر لا يمتلكون حتى حساب للمعاملات الأساسية وبالمقابل تعاني أكثر من 69% من النساء من التهميش المالي حسب ما ورد في آخر إحصائيات قاعدة البيانات للشمول المالي الصادرة عن البنك الدولي لسنة 2021، وهذا ما يحد من إمكانية تحقيق المستوى المطلوب من النمو الإقتصادي والخروج من براثن الفقر وتحسين المعيشة للأفراد ذوي الدخل الضعيف والفقراء. وفيما يلي سنتطرق إلى واقع الشمول المالي في الجزائر من خلال عرض تطور أهم مؤشراته الرئيسية.

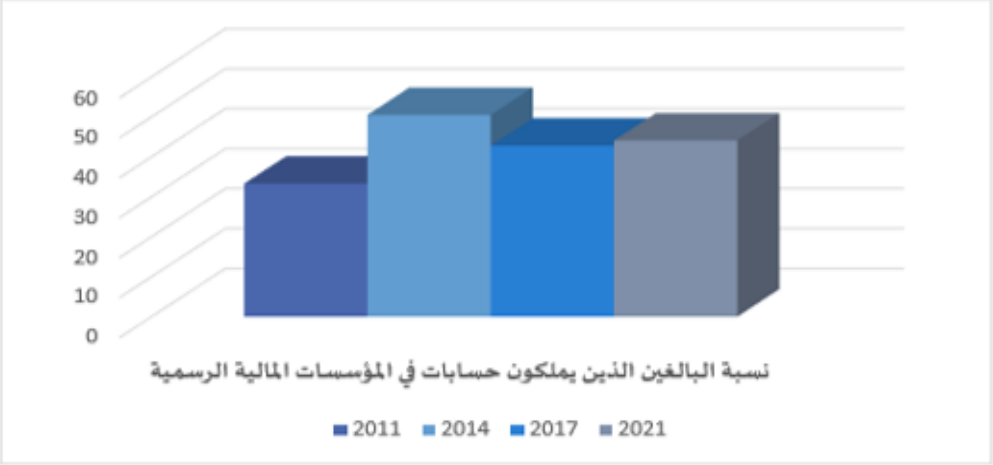
أولا: مؤشر إمتلاك الحسابات في المؤسسات المالية الرسمية الجزائرية

يعد إمتلاك حساب للمعاملات مدخلا رئيسيا للأشخاص غير المتعاملين حاليا مع المؤسسات البنكية والمالية الرسمية، فهو يفتح لهم المجال للحصول على الخدمات المالية الرسمية على نطاق واسع ويعمل على تيسير الإندماج في النظام المالي الرسمي والتحول من الدفع النقدي إلى الدفع الرقمي ، فإمتلاك حساب المعاملات يمكن الأفراد من الحصول على خدمات مالية مختلفة كالتوفير والإئتمان والتأمين وغيرها من المنتجات المالية الرسمية وإزدادت أهمية حساب المعاملات خلال السنوات الأخيرة حيث كان في السابق يستخدم لإثبات ملكية الحسابات البنكية واليوم أصبح يمثل حسابا بنكيا في حد ذاته أو إعتباره حافظة نقود متنقلة أو بطاقة دفع وغيرها من الأدوات الإلكترونية المشابهة[1].

ويعكس مؤشر إمتلاك الحسابات قدرة الجهاز البنكي والنظام المالي لأي دولة على تحقيق الوصول الفعال للخدمات المالية.

[1] GLORIA M. GRANDOLINI, OP-CIT.

الشكل رقم(3- 14) مؤشر إمتلاك الحسابات في المؤسسات المالية الرسمية في الجزائر



المصدر:

The Little Data Book on Financial Inclusion2022 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2022), 21.
The Little Data Book on Financial Inclusion2018 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2018), 22.

يتبين لنا من خلال الشكل أعلاه إرتفاع ملحوظ في نسبة إمتلاك حساب مالي سنة 2014 من 33,3 %إلى 50,5 % ويمكن تفسيره بنجاح السياسة الحكومية الرامية إلى تسهيل إجراءات وشروط إمتلاك حساب مالي باعتبار هذا الأخير المفتاح الأساسي للحصول على باقي الخدمات والمنتجات المالية وعززت هذه الخطوة من خلال إصدار البنك المركزي تعليمة سنة 2012 والتي تنص على تطبيق إجراءات الحق في الحصول على حساب لدى المؤسسات المالية والبنكية، ولكن سرعان ما تراجعت نسبة إمتلاك الحسابات البنكية بين سنتي 2014 و2017إلى 42,8% ويمكن تفسير ذلك بتراجع القدرة المالية لدى الأشخاص سواء أفراد أو مؤسسات نتيجة أزمة إنخفاض أسعار النفط والتي أدت إلى إرتفاع معدلات البطالة وتراجع في قيمة الدخل،كما نسجل تحسن طفيف خلال سنة 2021حيث قدرت نسبة إمتلاك حساب مالي44,1 % ويعود ذلك إلى التدابير التحفيزية للمؤسسات البنكية والمالية التي تهدف إلى توسيع قاعدة العملاء وتحقيق المستويات المطلوبة من الإدماج المالي وفقا للإستراتيجية الوطنية لتعزيز مستويات الشمول المالي في الجزائر.

وبالرغم من تحسن مستويات إمتلاك حسابات مالية لدى المؤسسات البنكية والمالية الرسمية إلا أن الجزائر تعاني من فجوة بين الجنسين والشكل التالي يوضح نسب الفجوات بين الجنسين على مدار سنوات القياس لقاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي.

شكل رقم(3- 15) نسب الفجوة بين الجنسين في الجزائر.

المصـــدر: "الشـــمـــول المـالي في الجـزائـر | بـوابـة الشـــمـول المـالي لـلـتـنـمـيـة"، تـاريـخ الـوصـــول 3 مـارس، https://www.findevgateway.org/ar/country/alshmwl-almaly-fy-aljzayr.2024

من الشكل أعلاه يتوضح لنا وجود نسب متفاوتة في إمتلاك الحسابات المالية بين الذكور والإناث في الجزائر، وهذا يعكس وجود إقصاء مالي بالنسبة للنساء لاسيما القاطنات بالمناطق الريفية، وتعود الفجوة المسجلة إلى تفاوت الوعي المالي بين الجنسين وإرتفاع معدلات الأمية للنساء الريفيات بالإضافة إلى إفتقار النساء عامة في الجزائر لملكية الأصول المالية بسبب وجود فئة قليلة جدا من النساء تمتلك مشاريع خاصة بها.

وعموما هناك العديد من العوائق التي تقف كعقبة في سبيل تحقيق المستوى المطلوب من الشمول المالي وفق مؤشر إمتلاك الحسابات المالية، يمكن إيجازها في :

- غياب الثقة في المؤسسات البنكية والمالية الرسمية بسبب الأزمات والفضائح التي هزت القطاع البنكي خلال السنوات الماضية.
- غياب الوعي المالي لدى الفرد الجزائري وتفضيل الإكتناز والتعامل بالنقود.
- إرتفاع نسبة الشباب دون سن 18 في الجزائر ووبالتالي لايمكنهم فتح حسابات مالية وإدارتها كما أن الشباب دون سن 25 سنة يفتقرون إلى الإستقلالية المالية.
- إرتفاع نسب البطالة وبالتالي تراجع الدافع وراء فتح حساب مالي.

ثانيا: مؤشر المدفوعات الرقمية في المؤسسات المالية الرسمية الجزائرية

مع انتقال المجتمعات والاقتصادات حول العالم إلى العصر الرقمي، تُظهر الأدلة قوة المدفوعات الرقمية لزيادة الشمول المالي بسرعة متصاعدة، وبالتالي القضاء على الفقر ودفع النمو الاقتصادي. وإدراكا لهذه الإمكانات، فإن

إجراءات الشمول المالي تعتبر إستخدام المدفوعات الرقمية وتكنولوجيا الهاتف المحمول كعنصر أساسي للقيادة الحقيقية في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية التي يحتاجها الناس للمشاركة الكاملة في الحياة الاقتصادية[1].

ويعكس مؤشر المدفوعات الرقمية تقدم الدول في توفير البيئة المواتية لتلقي ودفع الأموال عبر منظومة إلكترونية وبوسائل رقمية.

شكل رقم(3- 16) تطور مؤشر المدفوعات الرقمية للبالغين في الجزائر.

المصدر:

The Little Data Book on Financial Inclusion2022 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2022), 21.

The Little Data Book on Financial Inclusion2018 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2018), 22.

نسجل من خلال الشكل أعلاه تحسن في مؤشر الدفع الرقمي في الجزائر حيث إرتفعت نسبة تلقى وإرسال المدفوعات الإلكترونية من 26% سنة 2017 إلى 33,7 % سنة 2021 وهذا يعود إلى إقبال الأشخاص على آليات الدفع الرقمية بحثا عن الجودة والسرعة في أداء المدفوعات، بالإضافة إلى المزايا العديدة التي تمنحها أليات الدفع الرقمي ومن بينها تقليص المسافات وذلك بتمكين الأفراد والمؤسسات من الحصول على المنتجات المالية دون تكبد عناء التنقل إلى المؤسسات البنكية والمالية وفروعها، إنخفاض تكاليف عمليات الدفع الرقمي، إرتفاع درجة الوعي الرقمي لدى المجتمع الجزائري الذي يتميز بتغلب فئة الشباب على باقي الفئات بالإضافة إلى تأثير جائحة كوفيد 19 والتي كان لها تأثير كبير على سلوك الفرد الجزائري وإبراز الحاجة إلى إمتلاك التكنولوجيات الحديثة وأهمية التحول نحو العصر الرقمي لإنجاز المعاملات المختلفة لاسيما المالية، كل هذه العوامل أسفرت على تحسن معاملات الدفع الرقمي في الجزائر بالرغم من إفتقار التكنولوجيات الحديثة وتأخر البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال في الجزائر.

[1] Global Partnership for Financial Inclusion GPFI, "Innovative Digital Payment Mechanisms Supporting Financial Inclusion Stocktaking Report", 2015, 06.

ثالثا:مؤشرات الإقراض والإدخارعلى مستوى المؤسسات المالية الرسمية الجزائرية

تعتبر خدمتي الإدخار والإقراض أصل إنشاء المؤسسات البنكية فهما أساس النشاط البنكي وإحدى ركائز التنمية بمختلف أشكالها، لذا يعكس هذان المؤشران قدرة المؤسسات البنكية والمالية على القيام بالدور المنوط بها وهو تعبئة المدخرات وتوجيهها نحو المشاريع الإقتصادية التي من شأنها تحقيق التقدم المنشود. وتختلف نسبة هذين المؤشرين وفقا لنجاح أو فشل السياسات المعتمدة وطبيعة الإجراءات الخاصة بكلا الخدمتين في إستقطاب الأفراد والمؤسسات.

شكل رقم(3- 17) نسب الإقراض والإدخار وفق قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي في المؤسسات المالية الجزائرية.

المصدر:

The Little Data Book on Financial Inclusion2022 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2022), 21.
The Little Data Book on Financial Inclusion2018 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2018), 22.

إرتأينا جمع المؤشرين مع بعضهما البعض لإرتباطهما بعوامل مشتركة تعكس مدى تطورهما أو تراجعهما في الجزائر من بينها :الدخل ، الثقة في المؤسسات البنكية الرسمية والوعي المالي.

وبالنظر إلى مؤشر الإدخار نجد أن الجزائر تسجل تذبذب في مستويات الإدخار بين سنة وأخرى، فتارة تشهد إرتفاع وتارة أخرى تسجل إنخفاض لاسيما بعد سنة 2014 إلى غاية سنة 2017 حيث إنخفضت النسبة من 13,8% إلى 11,4% وتعود الأسباب إلى إنخفاض أسعار النفط والتي يطلق عليها أزمة النفط المضادة والتي خلفت الكثير من التأثيرات السلبية على الإقتصاد والمجتمع مسببة حالات مرتفعة من البطالة وتراجع في مستويات الدخل لدى العديد من الأفراد الجزائريين كما ذكرنا سابقا. ناهيك عن المعتقدات الدينية للفرد الجزائري فهو لا يحبذ التعامل مع المؤسسات البنكية لأسباب دينية (تجنب التعامل بالربا المحرم شرعا)، وبعد تفطن الحكومة الجزائرية إلى ضرورة تصميم منتجات تتوافق مع رغبات وإحتياجات المجتمع الجزائري تم الإقرار بفتح الشبابيك الإسلامية وإصدار لوائح قانونية ترخص نشاطها بعد

سنة 2020 وهذا ما إنعكس إيجابا على مؤشرات الإدخار المسجلة من خلال تحقيق إرتفاع ملحوظ في نسب الإدخار لدى المؤسسات البنكية والمالية الرسمية .

وبالمقابل نرى أن مؤشرات الإقتراض من المؤسسات المالية الرسمية يشهد تراجعا،من 5,8% سنة 2014إلى 5% سنة 2017 إلى 3,8% سنة 2021 ويمكن تفسير ذلك بعدم نجاعة السياسات الإقراضية المنتهجة في الجزائر وهذا ما يفسر عدم لجوء الأشخاص إلى المؤسسات المالية والبنكية العاملة في الجزائر والتوجه نحو الأساليب التقليدية في الحصول على الموارد المالية مثل الإقتراض من العائلة والأصدقاء. ويستدعي الأمر مراجعة السياسات الموضوعة وإتخاذ تدابير تحفيزية تستقطب الأشخاص للجوء إلى المؤسسات البنكية والمالية الرسمية للحصول على التمويل اللازم.

المطلب الثاني: تحديات الشمول المالي في البنوك الجزائرية

تتباين تحديات الشمول المالي بين بلد وآخر في ذات المنطقة أو حسب الظروف الإقتصادية والمجتمعية التي يمر بها البلد، ففي سنة 2017 سجلت قاعدة بيانات الشمول المالي للبنك الدولي نسبة 62%من البالغين فقط على مستوى العالم تتمتع بإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية والمتمثلة في إمتلاك حساب مصرفي أو حساب على الهاتف المحمول، كما تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تحديات مماثلة في الحصول على الإئتمان مما يحد من قدرتها على النمو والإزدهار[1]. حسب ذات المؤشرات للقاعدة إحتلت الجزائر المرتبة 141 عالميا في مستوى تحقيق الشمول المالي [2]وهي مرتبة متأخرة عالميا و متوسطة بالنسبة للدول العربية، وتعود إلى وجود تحديات تعيق مسار تحقيق الإدماج المالي للفئات المهمشة.ومن أهم التحديات التي تواجه تحقيق الشمول المالي في الجزائر ما يلي:

أولا: ضعف البنية التحتية وغياب الدعم المالي الدولي

وتتجلى مظاهر ضعف البنية التحتية في الجزائر في عدم مواءمة البيئة التشريعية التي تنظم الجهاز البنكي والنشاط المالي بصفة عامة مقارنة بالدول المتقدمة التي تضع التشريعات واللوائح القانونية قبل حدوث الأمر الذي وضعت من أجله، بينما في الجزائر تتأخر القواعد القانونية المنظمة لأي نشاط، بالإضافة إلى غياب مذكرات العمل والتعليمات التي تشرح كيفيات تطبيقها مما يثير التساؤلات وتضارب المفاهيم وكثرة التأويلات التي تؤدي إلى تضييع فرص كبيرة على النظام المالي بسبب التأخر في التنفيذ[3].

[1] Anju Patwardhan, Ken Singleton, et Kai Schmitz, « Financial Inclusion in the Digital Age » (International Finance Corporation IFC, mars 2018), http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/f5784538-6812-4e06-b4db-699e86a0b2f2/ Financial+Inclusion+in+the+Digital+Age.PDF?MOD=AJPERES.

[2] فضيل البشير ضيف, "واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر", مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية 06, عدد 01 (2020): 480.

[3] عمار ياسين أوسياف و شافية شاوي, "الشمول المالي في الجزائر: الواقع، المعيقات والحلول", مجلة الإقتصاد الإسلامي العالمية, عدد 97 (2020): 125.

و يستدعي تحقيق المستويات المطلوبة من الشمول المالي توفر بنية تحتية معززة لاسيما أنظمة دفع متطورة وذات كفاءة وشبكة من فروع المؤسسات المالية منتشرة عبر جميع أنحاء البلاد مدعمة بشبكة واسعة من ماكينات الصراف الآلي ووحدات الدفع الإلكتروني ويشمل أيضا بنية رقمية مساندة تمكن من توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية[1].

فبالنظر إلى التغطية البنكية نجدها جد محدودة في الجزائر، ويمكن قياسها من خلال العلاقة التالية [2]:

$$\text{نسبة التغطية البنكية} = \frac{\text{عدد السكان في البلد}}{\text{عدد وكالات أو الشبابيك المصرفية المتوفرة}}$$

وقد إحتلت الجزائر مراتب متدنية لحيازتها النسبة الأضعف مقارنة بدول الحوض المتوسط والدول العربية حيث يقدر المعدل العالمي للتغطية للمؤسسات البنكية والمالية بشباك لكل 3000 نسمة.

ووفقا لإحصائيات البنك الدولي الخاصة بتعداد السكان في الجزائر والذي بلغ 44.903.225 نسمة سنة 2022[3]، وحسب تقرير بنك الجزائر حول عدد البنوك والوكالات البنكية والمؤسسات المالية وفروعها العاملة خلال سنة 2022 والمقدر عددها:1725 وكالة[4]، نتحصل على معدل تغطية يبلغ : شباك لكل 26030 نسمة، وهو معدل متدني جدا مقارنة بالمعدل العالمي.

فالبرغم من تطور عدد البنوك في الجزائر خلال العشريتين السابقتين إلا أنها لم تصل إلى التغطية المطلوبة والمنصوص عليها وفقا للمعايير الأوروبية والتي تفيد بضرورة وجود على الأقل نقطة بنكية لكل 3000 نسمة ويمكن تفسير هذا العجز المسجل في تغطية المؤسسات البنكية والمالية في الجزائر إلى إستراتيجية تجميع الشبكات في خمسة بنوك تجارية هذه الاستراتيجية ليست مناسبة في حد ذاتها فهي لا تتوافق مع القدرات والمهارات البنكية المتوفرة لدى البنوك الجزائرية في التسيير. وبالمقابل تعتبر هذه الإستراتيجية في الدول الأخرى ميزة تنافسية من جانب الحجم، في حين أدى تطبيقها في الجزائر إلى ظهور العديد من التحديات والصعوبات في جانب التسيير في الجهاز البنكي الجزائري وأدت إلى إتساع الفجوة في تحقيق التغطية الجغرافية المطلوبة. كما يعتبر الجانب التمويلي في البنوك أحد العوامل المثبطة لتطور الجهاز البنكي ويتجلى ذلك بوجود تباينات في المقاربة والإدراك الخاصة بالمخاطر المترتبة عن المعاملات بين البنوك والعملاء والتي تظهر من خلال وجود فجوة واسعة بين الإحتياجات الفعلية والمفترضة من جهة وقدرات التفعيل،

[1] محمد جاسم محمد, "دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي دراسة في مجموعة من الدول العربية للمدة (2018-2014)", مجلة الإقتصاد الخليجي, عدد 44 (2020): 206.

[2] أحمد عزوز, "إشكالية تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المصرفي الجزائري للفترة 2012-2020", مجلة الأبحاث الإقتصادية 17, عدد 01 (2022): 133.

[3] « World Bank Open Data », World Bank Open Data, consulté le 16 avril 2024, https://data.worldbank.org.

[4] "التقرير السنوي 2022 التطور الإقتصادي والنقدي" (بنك الجزائر, 2023), 54.

الدراسة، المتابعة والمراقبة لعمليات الإئتمان لدى المؤسسات البنكية الجزائرية من جهة أخرى، هذه التناقضات هي وليدة السياسات البنكية المعتمدة خلال إنشاء البنوك والتي كان الهدف منها تمويل وتطوير نشاط المؤسسات العمومية وعلى أساس إحتياجات هذه الأخيرة تمت هيكلة وتنظيم البنوك عوض أن تكون العلاقة منذ البداية مبنية على علاقة بنوك وعملاء تتميز بالبساطة والوضوح ومبنية على الصحة وشفافية المعلومات والنزاهة التجارية[1].

كما يعتبر غياب الدعم المالي من أهم التحديات التي تواجه دعم الشمول المالي في الجزائر، فعند طرح موضوع الشمول المالي نجد العديد من الهيئات الدولية وعلى رأسها البنك الدولي يساهمون في رفع مستويات الشمول المالي في المناطق التي تسجل مستويات متدنية من خلال المساعدات المالية، المساعدات الفنية والتقنية التي تهدف إلى تضمين أكبر عدد من الفئات المستبعدة ماليا، ولكن لم يتم ملاحظة وجود دور كبير للمؤسسات المالية والتعاونية الدولية المتبنية قضايا تحقيق الشمول المالي وتعزيزه، في الجزائر وإنما سجلت بعض التدخلات غير المباشرة لبعض المبادرات الإقليمية كمبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية FIARI وإصدار بعض التقارير التي تعتمد على الدراسات المسحية لتقدير مستوى النفاذ المالي للدول الأعضاء ومنها الجزائر والتي تستعمل في تقدير حجم فجوة الطلب والعرض من الخدمات المالية الرسمية تحقيق الوصول المالي لكافة شرائح المجتمع[2].

ثانيا: إنخفاض مستويات المنافسة المالية ومحدودية المؤسسات المالية غير البنكية

وجود مستويات التركيز البنكي وهيمنة عدد قليل من المؤسسات البنكية في السوق البنكي سواء من حيث الودائع والنشاط الإئتماني يؤدي إلى إنخفاض مستويات المنافسة ويعكس تخلف الخدمات البنكية كما ونوعا مع إرتفاع تكلفتها، مما يؤدي إلى تعميق مظاهر الإستبعاد المالي بتهميش فئة كبيرة من الأفراد والمؤسسات. كما تؤدي هيمنة المؤسسات البنكية على الساحة المالية إلى محدودية دور المؤسسات المالية غير البنكية الأخرى التي تساهم في تضمين الأفراد والمؤسسات من خلال منح تسهيلات للحصول على الخدمات المالية الرسمية التي تلائم إحتياجاتهم[3].

وجزء كبير من النظام البنكي في الجزائر يتكون من المؤسسات البنكية العمومية، فهذه الأخيرة تحوز على الحصة الأكبر في السوق البنكية والمالية الجزائرية،حيث يقدر عدد البنوك في الجزائر في نهاية سنة 2022 وبالضبط في 29 ديسمبر2022 ثمانية وعشرون (28) بنك ومؤسسة مالية منها: 7 بنوك عمومية بانضمام البنك الوطني للإسكان، تتوسع على شبكة وكالات تضم 1226 وكالة بالإضافة إلى البنوك العمومية يعمل في الجزائر ثلاثة عشر(13) بنك خاص يضم

[1] عبد الله خبابة, إدارة منظمات الأعمال التحديات العالمية المعاصرة- الجزء الثالث- (الأردن: مكتبة المجتمع العربي, 2014), 88–90.

[2] رشيد نعيمي و عبد الحفيظ بن ساسي, "دور البنك الدولي في تعزيز الشمول المالي بالدول النامية-دراسة حالة الجزائر ," مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت 4, عدد 1 (26 يناير، 2023): 388.

[3] محمد جاسم محمد,مرجع سبق ذكره : 206.

400 وكالة ، بالإضافة إلى مؤسسات غير بنكية إثنين منها مالية وخمسة متخصصة في الإيجار المالي من بينها ثلاثة (03) مؤسسات عمومية[1] . ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل الموالي:

شكل رقم(3- 18) عدد الوكالات البنكية والمالية العاملة في الجزائر في نهاية سنة 2022.

	2018	2019	2020	2021	2022
أ) المصارف	1 541	1 567	1 577	1 604	1 626
منها: الوكالات المخصصة للصيرفة الإسلامية	44	49	53	58	69
البنوك العمومية	1 160	1 177	1 188	1 202	1 226
منها: الوكالات المخصصة للصيرفة الإسلامية			1	2	10
البنوك الخاصة	381	390	389	402	400
منها: الوكالات المخصصة للصيرفة الإسلامية	44	49	52	56	59
ب) المؤسسات المالية	92	91	96	98	99
المؤسسات المالية العمومية	76	75	79	80	81
المؤسسات المالية الخاصة	16	16	17	18	18
ت) مجموع البنوك والمؤسسات المالية	1 633	1 658	1 673	1 702	1 725
ث) مركز الصكوك البريدية	3 811	3 862	3 984	4 055	4 143
ج) مجموع البنوك ومركز الصكوك البريدية	5 352	5 429	5 561	5 659	5 769

المصدر: "التقرير السنوي 2022 التطور الإقتصادي والنقدي" (بنك الجزائر, 2023), 54.

ثالثا : ضعف المؤسسات المالية والبنكية

ويرجع الضعف المسجل إلى عدة أسباب تتمثل أهمها فيما يلي:

أشار البنك الدولي في دراسة أجراها على منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والتي تبحث في أسباب إنخفاض ثقة الأفراد في المؤسسات البنكية والمالية التي أسفرت عن إستنتاجات تفيد بوجود أسباب متنوعة تعيق توسع الشمول المالي في المنطقة ومن بينها الأداء الضعيف للمؤسسات العمومية، إرتفاع مستويات الفساد والمحسوبية، وهذا ما أدى إلى تزعزع الثقة وبناء تصورات سلبية على القطاعات الحكومية لاسيما المالية منها[2]. فالخدمات المالية تعتمد بشكل أساسي على توفر عنصر الثقة لدى العملاء في الوسطاء والنظم المستخدمة لتقديم الخدمات المالية وخاصة الرقمية منها، لذا يعد حماية العملاء والحد من المخاطر المرتبطة بها أمر في غاية الأهمية لبناء الثقة والحفاظ عليها[3].

والجهاز البنكي الجزائري مر بالعديد من الأزمات والفضائح من الإفلاسات والإختلاسات التي أضعفت درجة الثقة فيه، كما أن غياب الشعور بالأمان وعدم الإرتياح في التعامل مع المؤسسات البنكية والمالية يفقد مصداقيتها أمام العملاء

[1] " التقرير السنوي 2022 التطور الإقتصادي والنقدي" مرجع سبق ذكره, 53.

[2] ايمان سعيد, عبد الرحيم شيبي, و سامية مطاير, "محددات الشمول المالي في الجزائر 'دراسة قياسية خلال الفترة 2004 Q1 - 2019 Q4'", المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات 6, عدد 2 (30 أبريل، 2023): 538.

[3] سعاد بوشلوش, "تحديات الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تطويره", المجلة الدولية للاداء الاقتصادي 5, عدد 2 (4 ديسمبر، 2022): 591.

لاسيما مع الإجرءات البيروقراطية التي تفرضها البنوك الجزائرية في عملية سحب الأموال سواء المتعلقة بآجال السحب أوالكمية المطلوبة والتي تؤدي إلى عزوف الأفراد على إيداع أموالهم لديها.

بالإضافة إلى ما ذكر سابقا ، توجد تحديات أخرى تعيق عملية توسيع الشمول المالي نذكر منها[1]:

1- **غياب تصنيف مالي وقانوني محدد لمؤسسات التمويل متناهي الصغر:**

حيث تصنف كمؤسسات غير حكومية ، وبالتالي تفقد سيطرة وإشراف البنك المركزي عليها كسلطة رقابية مستقلة، مما يعيق وضع نظام رقابي لها ، وهذه العقبات من شأنها خفض مستويات الشفافية الخاصة بنشاط التمويل الأصغر وإضعاف قدرتها على القيام بدورها المتعلق بتعبئة الموارد المالية اللازمة لتغطية الإحتياجات المالية للمشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر.

2- **تخلف المؤسسات المالية غير المصرفية :**

وخاصة صناديق الاستثمار، مؤسسات الإدخار التعاقدي بالإضافة إلى ضعف البورصة وأسواق الدين المحلية، مما يعمل على زيادة التركيز على الإئتمان البنكي قصير الأجل الذي لا يتناسب وإحتياجات التمويلية للأفراد والمؤسسات.

3- **ضعف تكنولوجيا الإتصالات :**

تعتبر هذه الأخيرة الدعامة الرئيسية لتحقيق الشمول المالي فهي تعزز إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية رغم بعد المسافات والحواجز الهيكلية الأخرى وذلك بالإعتماد على شبكات الإنترنت والهواتف المحمولة فغيابها أو ضعف إنتشار تغطيتها يعيق إستخدام قنوات الدفع مثل الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول .

4- **عدم ملائمة الخدمات المقدمة لإحتياجات المستفيدين :**

تعد ملاءمة الخدمات المالية لإحتياجات ورغبات الأفراد والمؤسسات العامل الرئيسي وراء الإقبال على المنتجات والخدمات المالية الرسمية وعدم ملاءمتها يؤثر بشكل سلبي على عملية الإدماج المالي والتوجه نحو القنوات غير الرسمية لتلبية الإحتياجات المالية وبالأخص الخدمات التي لا تتماشى مع المعتقدات الدينية و التي تمنع المستفيدين من إستخدام القطاع الرسمي.

[1] أحمد فاروق محمد الزيني, "دور الشمول المالي في تنمية الإقتصاد المصري(الواقع-آفاق المستقبل)", المجلة القانونية(مجلة متخصصة في الدراسات والبحوث القانونية) 09, عدد 01 (2021): 190 ,

المطلب الثالث: آليات دعم مستويات الشمول المالي في البنوك الجزائرية

موضوع الشمول المالي وسبل تحقيقه في الجزائر لايعتبر مسعى جديد وحديث الساعة وإنما تعود بوادره إلى بداية إرساء المؤسسات الناشئة في الجزائر خلال سنة 2000 والتي أضحت اليوم من التجارب الناجحة وهذا بفضل الدعم الذي توليه الحكومة الجزائرية لهذا الموضوع وإتخاذها جملة من التدابير والآليات والبرامج التنظيمية فضلا عن مختلف التعليمات الإحترازية الداعمة والمسايرة لمجال التكنولوجيا الحديثة الهادفة إلى توسيع حلقات الوصول إلى الخدمات المالية والبنكية والإستفادة منها بأقل جهد وتكلفة وتذليل العقبات التي كانت تقف أمام الفرد الجزائري وخاصة التي تتعلق بالعقيدة الدينية من خلال إعتماد الصيرفة الإسلامية وفتح النوافذ الإسلامية لتمكين هذه الفئات الراغبة في إيداع وإستثمار مدخراتها وفقا لهذه الصيغة[1].

أولا: رقمنة الخدمات المالية وتحديث نظم الدفع الإلكتروني

أشار المسح الذي أجراه خبراء صندوق النقد العربي على الدول التي يتوفر على بياناتها ،أن الجزائر تسجل أكبر عدد معاملات في مجال الدفع الإلكتروني عام 2019 بما يقارب 63.4 مليون معاملة بإجمالي 141 مليون معاملة . وتمثلت الإجراءات المتخذة من طرف الهيئات النقدية والمالية الجزائرية لدعم وتعزيز الشمول المالي في [2]:

- حث البنوك وبريد الجزائر على توفير بطاقات الدفع الإلكتروني لفائدة العملاء دون تكاليف. إستجابة للطلبات المرسلة عبر الأنترنت بسهولة ودون قيود.

-تشجيع البنوك على زيادة عدد الحسابات وربط إستخدام بطاقات الدفع بوجود حسابات للعملاء لديها.

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

-تخفيض الضرائب و الرسوم على المدفوعات الإلكترونية حيث تطبق نسبة 9%عوضا عن19 % المطبقة على باقي المعاملات المالية.

-وضع إستراتيجية رقمية تهدف إلى تطوير وسائل الدفع الإلكتروني للحد من الدفع والتسديد عن طريق الأوراق النقدية ، مع وضع تسهيلات أقرها بنك الجزائر تخص عملية فتح الحسابات للأشخاص والمؤسسات سواءا على مستوى البنوك أو بريد الجزائر.

[1]" مداخلة محافظ بنك الجزائر" (بنك الجزائر, 2023), 02.

[2] مرصد التقنيات المالية الحديثة في الدول العربية, "التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة" (صندوق النقد العربي, 2020), 11–30.

لا تعد الإجراءات والتدابير المذكورة أعلاه لوحدها كافية وكفيلة بضمان تطوير وسائل الدفع الإلكتروني وتعميم إستخدامها فعصرنة منتجات الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية تتطلب إنشاء بنية تحتية شاملة للدفع والمتمثلة في قابلية التشغيل البيني والتي تعد من العوامل الرئيسية التي تساهم في زيادة مستويات الشمول المالي.

ويعتمد نظام التشغيل البيني الناجح للخدمات المالية الرقمية على إتقان ثلاثة أمور وهي[1]:

- قواعد الحوكمة والتشغيل: والتي تستوجب وضع القواعد التي تحدد للمشاركين في نظام التشغيل البيني كيفية إتخاذ القرارات والإدارة المشتركة للعمليات وحساب المخاطر.
- إتفاقيات الأعمال والحوافز: ينبغي أن توازن الإتفاقيات بين المصالح الإقتصادية للمشاركين من التسعير إلى تسويق العلامات التجارية للتشجيع على تبادل المدفوعات.
- التكامل التقني: لابد من متانة جميع البنى التحتية التقنية التي تربط بين المشاركين من شبكة المدفوعات أو الإتصال الثنائي إلى خدمات الأطراف الثلاثة.

ونظرا لأهمية قابلية التشغيل البيني لتحسين آليات الدفع الإلكتروني، وفي إطار المقاربة المتكاملة لمخطط الحكومة الجزائرية والذي يهدف إلى تقليص نسب التداول النقدي وتشجيع إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني لاسيما في التعاملات الجارية بين الأعوان الإقتصاديين لتحقيق مستويات مرتفعة من الشمول المالي مع الحرص على مراعاة متطلبات الأمان، الموثوقية والمرونة، تم إبرام إتفاق بين المؤسسات الفاعلة في مجال النقد الآلي في الجزائر[2]، هذا الإتفاق يندرج ضمن مساعي الدولة الجزائرية لوضع نظام التشغيل البيني بين البنوك ومزودي الخدمات المالية (بريد الجزائر)الذي تم إطلاقه يوم 23 ديسمبر من سنة 2021 وهو نظام يجمع بين منصتي الدفع الخاصة بالمؤسسات البنكية ومؤسسة بريد الجزائر وهو يتيح لمستخدمي البطاقات البنكية CIB وحاملي البطاقة الذهبية لبريد الجزائر من إجراء المدفوعات الإلكترونية عبر الشبابيك الآلية أو أجهزة الدفع الإلكتروني لأي تاجر مهما كانت المؤسسة البنكية أو الماليةالمنتمي إليها بالإضافة إلى إمكانية الدفع عبر الإنترنت لجميع تجار الويب[3]، وللسير قدما في هذا الإتجاه، تم إطلاق التشغيل البيني في مجال الدفع عبر الهاتف المحمول خلال سنة 2024 بهدف تعميم آلية الدفع عبر الهاتف المحمول في الجزائر بعد أن كانت تقتصر فقط على بنكين إثنين وبريد الجزائر وتمكين الأشخاص من تسديد قيمة المشتريات والخدمات من خلال رموز الإستجابة السريعة وإجراء التحويلات من حساب إلى حساب آخر [4].

[1] المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء" ,CGAP قابلية التشغيل البيني: أكثر من مجرد تحد تقني", 17 مايو، 2017 , https://www.findevgateway.org/ar/blog/2017/05/qablyt-altshghyl-albyny-akthr-mn-mjrd-thd-tqny.

[2]" التعاون مع وزارة المالية في مجال تعزيز الشمول المالي - وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية", 19 ديسمبر، 2023 , https://www.mpt.gov.dz.

[3]" كل التفاصيل عن الدفع الإلكتروني في الجزائر", النهار ,TV PLUS 8 يناير، 2022.

[4] المؤسسة العمومية للتلفزيون الجزائري" ,ENTV إطلاق التشغيل البيني في مجال الدفع عبر الهاتف النقال خلال سنة 2024", 10 أبريل، 2024/https://www.entv.dz ,

ثانيا: تكييف القوانين والتشريعات الخاصة بالنظام المالي مع الأهداف المسطرة لدعم الشمول المالي

شهدت الجزائر خلال السنوات الفارطة مستويات متدنية من الشمول المالي، تعكس مؤشرات الشمول المالي المسجلة عدم كفاءة المؤسسات البنكية والمالية في أداء دورها في الإقتصاد وذلك يعود إلى الممارسات غير السليمة والتقييدية للأحكام القانونية والتنظيمية للعمل البنكي لاسيما فيما يتعلق بفتح الحسابات وقبول الودائع والمواعيد النهائية المبالغ فيها للتصرف في الأموال، وهذا ينافي التعليمات الموجهة في هذا الخصوص والتي تفيد بضرورة بناء علاقات مرنة مع العملاء وخاصة الجدد مع الإمتثال لتدابير مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب والتي تتطلب التقيد بإجراءات إعرف عميلك والإمتثال لقواعد التحوط ضد المخاطر التي يؤدي غيابها إلى الإضرار بالعمل البنكي والإقتصاد ككل.

لذا تنبه المشرع الجزائري إلى ضرورة إصدار لوائح قانونية تعمل على ترسيخ مفهوم الشمول المالي في الجزائر وتدعو من خلالها إلى التسريع في عملية تحقيقه وهذا ما جاء في نص المادة 68 من قانون المالية لسنة 2014 المتممة للأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 غشت سنة 2003 والمتعلق بالنقد والقرض المعدل والمتمم بمادة :35 مكرر كما يلي:" يتخذ بنك الجزائر إجراءات تسهيل تقديم الخدمات البنكية قصد تشجيع الإدماج مع الحرص خصوصا على التواجد المنظم لشبابيك البنوك والمؤسسات المالية عبر كامل التراب الوطني"[1]. وإثرها قام بنك الجزائر باصدار العديد من التعليمات لمرافقة البنوك في مسار تدعيم مستويات الشمول المالي بها والتي سيتم التطرق إليها بشئ من التفصيل في المطلب الرابع التابع لهذا المبحث.

كما تم إصدار لوائح تنظيمية جديدة تهدف إلى تعزيز الشمول المالي و تعميقه في 15 مارس 2020 ،إستجابة لمطالب العملاء في البنوك والمؤسسات المالية أهمها فتح النوافد للمعاملات المالية الإسلامية ودعمها بإصدار نظام تغطية وضمان الودائع الذي يدخل في إطار أسلوب التمويل الإسلامي[2] تماشيا مع المعتقدات الدينية للمجتمع الجزائري. وبهذا توجهت البنوك نحو إعتماد منتجات الصيرفة الإسلامية بفتح شبابيك متخصصة في هذا الشأن ومن ثم تم مواصلة هذا المسعى من خلال إنشاء وكالات بنكية تقدم منتجات وخدمات بنكية إسلاميةحصريا.

ثالثا: تعزيز التثقيف المالي في الجزائروتمكين المرأة إقتصاديا

يعتبر التثقيف المالي مفتاح إتخاذ القرارات المالية الصائبة فهو يساعد الأفراد والمؤسسات على فهم المنتجات المالية وإدراك طرق إستخدام وإدارة الأموال بالإضافة إلى توفر الوعي والمهارة الكافية التي تمكن من إختيار المنتجات الأنسب لتلبية الإحتياجات وتحقيق الرفاهية المالية. ولتحقيق المستوى المطلوب من الثقافة المالية في المجتمع لابد من وضع إستراتيجية وطنية لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي بإشراك جميع الجهات الفاعلة وعلى رأسها الحكومة

[1] الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية, "قانون رقم 13-08 مؤرخ في 27 صفر عام 1435 الموافق 30 دسمبر سنة 2013، يتضمن قانون المالية لسنة 2014 ,68 ,"السنة الخمسون, 21.

[2] محافظ بنك الجزائر, « بيان محافظ بنك الجزائر بمناسبة اليوم العربي للشمول المالي 27 أفريل2020 » (بنك الجزائر, 2020), 2.

ومتابعة الإستراتيجية وتقييم مدى نجاحها مع مراعاة قلة خبرة المستهلكين الجدد للخدمات المالية ومساعدتهم على إدراك حقوقهم ومسؤولياتهم بالإضافة إلى تكثيف حملات التوعية وتوسيع نطاقها سواء الموجهة للأفراد او المؤسسات وخاصة المتوسطة، الصغيرة ومتناهية الصغر[1].

لذا أولت الحكومة الجزائرية أهمية بالغة لموضوع التثقيف المالي من خلال الإحتفال سنويا باليوم العالمي للشمول المالي وإقامة حملات توعوية لرفع مستويات الوعي المالي لدى الأفراد والمؤسسات ناهيك عن مشاركتها الدورية والمستمرة في فعاليات المؤسسات الدولية والإقليمية الهادفة إلى تعزيز الثقافة المالية بالإضافة إلى وضع برامج تعليمية هادفة لتوعية وحماية المستهلكين.

وقد حققت الجزائر تقدما ملحوظا في نسب خفض معدل الأمية حيث سجلت معدل 10% سنة 2017 مقارنة بمعدل 42% بعام 2006،وذلك من خلال تبنها إستراتيجية وطنية ومشاريع تعليمية رئيسية لرفع الوعي وزيادة القدرات المعرفية بالتركيز على فهم الشؤون المالية وتمكنت جمعية محو الأمية الجزائرية إقرأ من خلال برنامجها "أبجدية وإدخال وتكوين النساء(AFIF)" وكذلك الفتيات من مختلف الطبقات الإجتماعة من أجل إكسابهن المهارات الرئيسية كالكتابة والقراءة بالإضافة إلى المؤهلات المهنية بهدف تعزيز نموهن الوظيفي وإصلاح وضعهن الإقتصادي وتشجيع الرفاهية المالية والإستقلالية في المجتمع مع التركيز على الفئات المستبعدة ماليا[2].

وتشير قاعدة بيانات البنك الدولي إلى أن الجزائر حققت نسب أعلى من المثقفين الماليين بلغت 33% من مجموع السكان مقارنة بمتوسط النسبة في الدول العربية والمقدر ب30% وهذا يعود إلى التركيبة الديمغرافية للجزائر والتي تتميز بإرتفاع نسبة الشباب والتي تبلغ 75% من المجتمع الجزائري، هذه الفئة السكانية تمتلك قدرات وإمكانيات التعامل مع التكنولوجيات الحديثة وبالتالي يمكن تعميم الخدمات المالية الرقمية التي تعمل على زيادة مستويات الشمول المالي بشرط وضع وإتباع إستراتيجية تثقيف ملائمة، فعالميا تم تسجيل نسبة 82% من المعاملات المالية تتم عبر الهواتف الذكية من طرف مستهلكين تتراوح أعمارهم بين 18 و24 سنة[3].

أما فيما يخص تمكين المرأة اقتصاديا فنجد أن 69% من النساء في الجزائر تعاني من الحرمان المالي وهي نسبة مرتفعة جدامقارنة بالمتوسط العالمي وتبين وجود فجوة جنسانية كبيرة في الإقتصاد الجزائري[4]. فالنساء عامة عبر العالم تواجه تحديات معقدة تحول دون تمكينها من النفاذ إلى الخدمات المالية الأساسية وتتلخص عادة في طبيعة الأطر التنظيمية والسياسية غير الداعمة للمرأة وغالبا ما تتمثل في غياب الضمانات الكافية بالإضافة إلى عدم توفر الأوراق

[1] داليا عادل رمضان الزيادي, "أثر تعزيز التثقيف المالي في فعالية الشمول المالي (دراسة ميدانية)", التجارة والتمويل 39, عدد 2 (1 أبريل، 2019): 472،480.

[2] "MENA FINANCIAL INCLUSION REPORT" (FinTech Consortium, 2020), 20.

[3] راقي دراجي, "دوروسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا -كوفيد19-", مجلة التكامل الاقتصادي 11, عدد 02 (2023): 229.

[4] The Little Data Book on Financial Inclusion2022 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2022), 21.

الثبوتية لدى عدد من الإناث ناهيك عن تدني مستوى المعرفة المالية ووجود حواجز جغرافية تبعد النساء عن أماكن تقديم الخدمات المالية والأهم من ذلك وجود أطر قانونية في بعض الدول التي تحد من ملكية الإناث للأصول وكل هذه العقبات تشكل عوامل تؤثر بشكل بالغ على جانبي العرض والطلب على الخدمات المالية وتنعكس مباشرة في إنخفاض مستويات الشمول المالي ، ففي الجزائر تشكل النساء نسبة 14,6% من القوى العاملة وهي نسبة متدنية جدا مقارنة بالدول المجاورة وبذلك نجدالجزائر تتذيل مراتب التصنيف في دول منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ويمكن تفسير ذلك بنقص مستويات المعرفة المالية في الجزائر حيث تسجل هذه الأخيرة نسبة 28 % من النساء المثقفين ماليا، وعليه تزايدت المساعي الحكومية للدول بشكل حثيث ومنها الجزائر نحو تذليل العقبات التي تقف في وجه المرأة والعمل على دعم قدراتها وتمكينها إقتصاديا من خلال زيادة نسب الإدماج المالي لهذه الفئات وتحسين مستويات دخولهن بما يضمن الإستقلال المالي والقدرة على إتخاذ القرارات المالية وإدارة أموالهن،مما يؤدي إلى زيادة الطلب على الخدمات المالية وإرتفاع مستويات الشمول المالي[1].

وفي تصريح لسفيرة السويد في الجزائر جاء فيه:"أن المساواة بين الجنسين حق أساسي من حقوق الإنسان وفرصة لتعزيز النمو الشامل إذ أن التمكين الإقتصادي للمرأة هو عامل رئيسي لتحقيق إقتصاد مزدهر وحديث ومستدام لا يستثني فئة معينة"[2].

وهناك العديد من السبل التي تفكك الحواجز التي تعيق النساء للنفاذ إلى الخدمات المالية الرسمية ولكن أثبتت التجارب الدولية أن خدمات المدفوعات الرقمية المبنية على التكنولوجيات الحديثة هي الأضمن والأسرع والتي حققت نتائج مرضية وشكلت فارقا كبيرا بين النسب المحققة ، فالمدفوعات الرقمية وبرامج تحديد الهوية من الآليات الناجعة لدى المؤسسات البنكية والمالية و تستخدمها هذه الأخيرة كبنى تحتية في منح الموارد المالية للفئات المستبعدة ماليا، فالإبتكارات التكنولوجية في مجال الدفع تتيح للنساء إجراء العديد من المعاملات المعقدة في لحظة واحدة وتحد من الحواجز المقيدة لها، فهي تساعد على تحسين الأداء الإجتماعي والإقتصادي من خلال توفير التمويل اللازم للنساء لإقامة مشاريعهن وإجراء المعاملات دون وساطة وتمكينهن من الإستثمار في الصحة والتعليم وهذا ما يعطي دافعا قويا لمحركات التنمية[3].

[1] هبة عبد المنعم و سفيان قعلول, "دور الشمول المالي في تمكين المرأة : الدروس المستفادة من أبرز التجارب الإقليمية والدولية", في موجز سياسات, 18 (صندوق النقد العربي, 2021), 2–6.

[2] منظمة التعاون والتنمية الإقتصادية, "برنامج منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية للشرق الأوسط وشمال إفريقيا للتنافسية", د.ت, 13.

[3] Bill & Melinda Gates Foundation, « Un partenariat du G7 pour l'inclusion financière numérique des femmes en Afrique » (États-Unis, juillet 2019), 1-2.

المطلب الرابع: دور بنك الجزائر في دعم مستويات الشمول المالي.

أولا: الشمول المالي وفقا لمفهوم بنك الجزائر

يرى بنك الجزائر أن الشمول المالي هو عبارة عن توافر جميع الخدمات المالية وإستخدامها من طرف مختلف شرائح المجتمع من مؤسسات وأفراد وخاصة المهمشين عبر قنوات رسمية بما في ذلك حسابات الخدمات الجارية والإدخارية، خدمات الدفع والتحويل، خدمات التأمين، خدمات التمويل والإئتمان والإبتكارات في الخدمات المالية الأكثر تكيفا وبأسعار تنافسية ومعقولة كما تعمل المؤسسات المالية الرسمية على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال دعمهم حتى يتمكنوا من ضمان إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل صحيح تفاديا لاستخدام قنوات غير رسمية لاتخضع لأي سيطرة من طرف الهيئات الرقابية التي تمارس أسعار مرتفعة نسبيا مما يؤدي إلى عدم الإلتزام وتلبية الإحتياجات من الخدمات المالية والبنكية من خلال هذه القنوات[1].

ثانيا: تعليمات وتدابير بنك الجزائر لتعزيز الشمول المالي

يسعى بنك الجزائر جاهدا إلى مرافقة المؤسسات البنكية العاملة في الجزائر في تجسيد الأهداف الموضوعة والداعية إلى تطوير الأعمال البنكية وتعميم أدوات الدفع الحديثة وتعزيز مستويات الشمول المالي من خلال تنفيذ تدابير تمكن من تسهيل العمليات البنكية لاسيما الإيداع والسحب والأجور لتحسين جاذبية الخدمات البنكية على حساب الإكتناز .

وفي هذا الصدد قام بنك الجزائر بإصدار تعليمات توجيهية للبنوك يوضح من خلالها قوانين وتعليمات سابقة لازالت سارية وأخرى حديثة تواكب مستجدات العمل البنكي على الساحة المالية العالمية، تتمثل فحوى هذه التعليمات فيما يلي:

تعليمة رقم:01-2018 المؤرخة في 14 فيفري 2018: جاءت هذه التعليمة لدعم مساعي الدولة الجزائرية في تعزيز مستويات الشمول المالي في البنوك المحلية من خلال العمل البنكي المستدام على أوسع نطاق ممكن بإشراك جميع الفاعلين الإقتصاديين والمواطنين في تعميم العمل البنكي بكفاءة وفعالية ودعمه بسياسات تحصيل الموارد وهذا لا يتحقق إلا بالتركيز على تنويع الخدمات والمنتجات البنكية وتوسيع نطاق الوصول والإستفادة منها ورفع القدرات نحو التحديث والإبتكار التكنولوجي وتم تكليف الجهاز البنكي بأداء دور حاسم في ذلك من خلال إتخاذ كافة تدابير التسيير وبناء الثقة. هذه التعليمة تضمنت تذكير بالتعليمة السابقة رقم:03-2012المؤرخة في 26 ديسمبر 2012 المحددة للتدبير المتعلق بالحق في حساب، باعتبار أن هذا الأخير هو بوابة الحصول على الخدمات المالية الأخرى. وعقب بنك الجزائر على هذه التعليمة السابقة بالإشارة إلى الفصل 43 من قانون المالية التكميلي لسنة 2015 والذي يسمح بإدراج جهات فاعلة جديدة كمصادر لتوسيع المدخرات الوطنية وتوجيهها من خلال تنفيذ برنامج الإمتثال الضريبي الطوعي. كما أسدى بنك

[1] Banque d'Alger, "Brochure sur l'inclusion financière ",01 S-D.

الجزائر أمرا إلى البنوك المحلية للتوقف عن إشتراط مستندات داعمة عند إيداع الأموال نقدا على مستوى المكاتب بخلاف تلك المتعلقة بهوية العميل في إطار المتطلبات التنظيمية المتعلقة بإجراءات إعرف عميلك. كما نوه محافظ بنك الجزائر إلى إبقاء عمليات السحب مجانية الإستخدام وبذل المزيد من العناية الواجبة لتوفير الأموال للعملاء، وبالنظر إلى تحدي إنتشار المؤسسات البنكية والتي تعيق الجهاز البنكي في تعبئة الموارد المالية الداخلية لتجسيد أهداف التنمية المستدامة وتنويع الإقتصاد فقد دعا بنك الجزائر إلى إعتماد أدوات مختلفة من شأنها جذب المدخرات المحتملة وتقليل السيولة النقدية المتداولة خاصة في الإطار غير الرسمي وبناء الثقة مع العملاء الإدخاريين من خلال علاقة بنكية مهنية وهادئة[1] .

تعليمة رقم:02-2018المؤرخة في 19 جوان 2018[2]وتتعلق هذه التعليمة بالتدابير الخاصة بمدخرات العملة الأجنبية، وتنص هذه التعليمة على أنه لكل فرد الحق مقيم أو غير مقيم سواء كان جزائري أو أجنبي في فتح حساب بالعملة الأجنبية في الجزائر وفقا للقانون والنصوص التطبيقية المعمول بها في هذا الخصوص، وجاءت هذه التعليمة لإحياء مضمون النظامين:

النظام رقم 01-2009 المؤرخ في 2009/01/17 والمتعلق بالحسابات بالعملة الأجنبية للأفراد المقيمين وغير المقيمين من ذوي الجنسية الأجنبية والكيانات الإعتبارية غير المقيمة.

النظام رقم: 02-16 المؤرخ في 2016/04/21 الذي يحدد عتبة التصريح عن تحويل وإستلام الأوراق النقدية أو الأدوات القابلة للتداول بالعملات الأجنبية بحرية من قبل المقيمين وغير المقيمين.

ووفقا للنظام التشريعي والتنظيمي المعمول به والمتعلق بالحسابات بالعملة الأجنبية يحق للأفراد المقيمين وغير المقيمين في فتح حسابات بالعملة الأجنبية قابلة للتحويل بحرية دون ترخيص مسبق، ويتم تمويل هذه الحسابات دون تحديد المبلغ عن طريق دفع العملات الأجنبية القابلة للتداول للتحويل بحرية، كما يتمتع أصحاب هذه الحسابات بحرية التصرف في أصولهم بالعملة الأجنبية ويمكن لهذه الحسابات أن تخصم أو تضاف بحرية في أحكام نظام الصرف.

وبالرغم من الإمتيازات والحرية التي ينص عليها القانون لهذه الفئة من الحسابات إلا أن أصحابها يواجهون العديد من العقبات والعوائق لدى بعض المؤسسات البنكية والمتمثلة في:

- رفض بعض البنوك فتح حسابات بالعملات الأجنبية لعملاء جدد.
- إشتراط بعض البنوك فتح حسابات بالدينار بالموازاة مع فتح حساب بالعملة الأجنبية.
- إشتراط تذكرة النقل في عمليات السحب من الحسابات بالعملة الأجنبية.

[1] Mohamed LOUKAL, « NOTE AU BANQUES N°01-2018 DU 14 FEVRIER 2018 AUX BANQUES ET ETABLISSEMENTS FINANCIERS » (Banque d'Alger, 14 février 2018).
[2] Loukal Mohamed, « NOTE AUX BANQUES N°02-2018 DU 19 JUIN 2018 RELATIVE AUX MESURES COMPLEMENTAIRES EN MATIERE D'INCLUSION FINANCIERE RELATIVE A L'EPARGNE EN DEVISES DES PARTICULIERS » (Banque d'Alger, 19 juin 2018).

- طلب المستندات المؤيدة لتبرير الإيداعات النقدية أو التحويلات المالية سواء كانت محلية او دولية.
- ذكر أرقام كل ورقة نقدية أجنبية يتم إيداعها وإضافتها إلى رصيد الحساب البنكي في النموذج الخاص بالإيداع.
- تدخل بعض البنوك بإيقاف تحويل المبالغ المستلمة تلقائيا إلى الدينار.
- إشتراط المستندات الداعمة أو الحصول على ترخيص من بنك الجزائر قبل تحويل العملة الأجنبية إلى الخارج بغرض دفع التكاليف مثل: نفقات الرعاية، التعليم أو نفقات أخرى.
- عدم توفر الأموال الكافية في حالة طلب العملات الصعبة بالدولار الأمريكي.
- الأوراق النقدية التي تقل عن خمسين يورو(50€) غير متاحة لدى البنك.

هذه العوائق خلفت تدني بمستويات الشمول المالي الخاصة بتعبئة المدخرات بالعملة الأجنبية والتي تعتبر فرص ضائعة بالنسبة للإقتصاد، لذا قام بنك الجزائر في إطار تعزيز الإدماج المالي إلى لفت إنتباه البنوك لضرورة رفع القيود المفروضة والمرتبطة بفتح الحسابات، توريد وتشغيل الحسابات وتبرير أصل الأموال من خلال إعفاء العملاء من المستندات الداعمة غير المتعلقة بالهوية حرصا على الإمتثال لإجراءات إعرف عميلك وشجع بنك الجزائر على تعميم وسائل الدفع العالمية من خلال إتاحة الدفع الدولي أو بطاقات الإئتمان المدعومة بالحسابات لتحسين إستقبال وسيولة عمليات الدفع والسحب والتحويل للعملات الأجنبية مع الحرص على الإلتزام بالتدابير المشار إليها في مضمون التعليمة رقم:01-2018 المؤرخة في 14 فيفري 2018 والمتعلقة بتعزيز الشمول المالي ونوه إلى بقاء عمليات السحب مجانية، كما أشاد بنك الجزائر بالدور الكبير والهام الذي يقوم به سوق الصرف الأجنبي بين البنوك والذي شكل إصلاحا هيكليا في تنظيم ومراقبة الصرف ونادى بضرورة دعمه من خلال إجراءات مستدامة لتطوير مستويات الشمول المالي بالنسبة للعمليات المتعلقة بالعملات الأجنبية والخاصة بزيادة تعبئة الهياكل التشغيلية للبنوك بما في ذلك التدريب وبرامج التوعية لفائدة العملاء بالإضافة إلى الترويج الإعلامي.

التعليمة رقم:03-2018 المؤرخة في: 28 جوان 2018[1]: تتعلق هذه التعليمة بالقواعد العامة الخاصة بالشروط المطبقة على العمليات البنكية التي تقوم بها المؤسسات البنكية. وتندرج هذه التعليمة ضمن مساعي بنك الجزائر لتعزيز الشفافية والمنافسة السليمة بين البنوك. كما جاءت هذه التعليمة للتذكير بمضمون التنظيم المحدث رقم01-2013 المؤرخ في 2013/04/08 والمتعلق بتحديد شروط البنوك والمتمثلة في:

- يتوجب على البنوك والمؤسسات المالية إعلام العملاء بكافة الوسائل بالشروط البنكية التي تطبقها على العمليات البنكية التي تقوم بها.

[1] LOUKAL Mohamed, « NOTE N°03-2018 DU 28 JUIN 2018 AUX BANQUES ET ETABLISSEMENTS FINANCIERS, RELATIVE AUX REGLES GENERALES EN MATIERE DE CONDITIONS DE BANQUES APPLICABLES AUX OPERATIONS DE BANQUE » (Banque d'Alger, 28 juin 2018).

- يتعين على البنوك والمؤسسات المالية إبلاغ العملاء بشروط إستخدام الحسابات المفتوحة وأسعار الخدمات المختلفة التي تقدمها والإلتزامات المتبادلة بين البنك والعميل.
- ضرورة تحديد الشروط في إتفاقية فتح الحساب أو في المستندات المرسلة لهذا الغرض.
- إعلام العملاء أن أسعار الفائدة على الإئتمان تحدد بحرية من قبل البنوك والمؤسسات المالية. ولكن لابد أن لا تتجاوز أسعار الفائدة الفعلية الإجمالية على القروض الموزعة من طرف البنوك والمؤسسات المالية النسبة المفرطة التي حددها بنك الجزائر والتي وردت في نص التعليمة رقم:08-2016 المؤرخة في 01 سبتمبر 2016.

كما إشترط بنك الجزائر على البنوك والمؤسسات المالية في مضمون التعليمة على تقديم الخدمات التالية مجانا:

- فتح وإغلاق الحسابات بالدينار والعملات الأجنبية.
- إصدار دفتر شيكات.
- تسليم حساب التوفير.
- المدفوعات النقدية والسحوبات من الوكالة الموطنة.
- إنشاء وإرسال كشف حساب ربع سنوي للعميل.
- إصدار التحويلات من حساب إلى حساب بين الأفراد داخل ذات البنك.

ولم تتوقف جهود بنك الجزائر المبذولة لتثمين مساعي تحقيق الشمول المالي في البنوك الجزائرية عند هذا الحد وإنما تواصلت لتشمل ما يلي[1]:

- التنسيق مع جميع الفاعلين على الساحة البنكية لتنفيد الطرائق العملية في مسائل الإدماج المالي. بدءا بتحسين و تعليم فئة الشباب خاصة مبادئ أصول الثقافة المالية حسب المعايير الدولية المحددة.
- حث البنوك والمؤسسات المالية على المساهمة بفاعلية في تمويل المشاريع الإقتصادية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وذلك بهدف إنجاح السياسات الجديدة.
- القيام بحملات تحسيسية و ترويجية تتضمن التعريف بمختلف المنتجات البنكية خاصة منها ذات العلاقة بالتقنيات الجديدة و التطبيقات والإبتكارات المالية المتاحة لتمكين جميع المواطنين من الوصول إلى الخدمات البنكية والتأقلم مع آليات التمويل.
- حث البنوك على توسيع شبكاتها عبر كافة مناطق الوطن وخاصة تلك التي تنعدم فيها الخدمات المالية مع إجراء دراسة لطبيعة النشاط الإقتصادي الموجود على مستوى كل المناطق بهدف توافق المنتجات والخدمات التي توفرها البنوك والمؤسسات المالية مع إحتياجات المواطنين بتلك المناطق.

[1] محافظ بنك الجزائر, "بيان محافظ بنك الجزائر بمناسبة اليوم العربي للشمول المالي 27 أفريل2020" ,مرجع سبق ذكره, 1."-

- تسطير برنامج عملي بالتنسيق مع وزارة التربية الوطنية لإحياء اليوم العالمي للشمول المالي ، ويشمل البرنامج عدة نشاطات تحسيسية تقدمها البنوك و المؤسسات المالية العاملة عن طريق فروعها على مستوى القطر الوطني، للتواصل مع تلاميذ الإبتدائيات، المتوسطات والثانويات و تعريفهم بمختلف النشاطات البنكية و كذا تبسيط المفاهيم المالية لهم.

المبحث الثالث: آليات تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية عبر تحديث وسائل الدفع الإلكتروني

ويعد تطوير آليات الدفع الإلكتروني المدخل الإستراتيجي للجزائر لتحقيق قفزة نوعية في تعزيز مستويات الشمول المالي باعتبار المعاملات المالية الإلكترونية إحدى السبل الناجعة في رفع الحواجز للحصول على المنتجات والخدمات المالية عالية الجودة والسريعة والمنخفضة التكاليف.

المطلب الأول:مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية

تتطلب عملية إنتشار وتوسيع نطاق الشمول المالي تحقيق ركيزتين أساسيتين أولهما توسيع وصول الأشخاص للخدمات المالية وثانيهما تعزيز وزيادة إستخدام الأشخاص لحساباتهم المالية والخدمات والمنتجات المرتبطة بها[1]، وتتيح خدمات الدفع الإلكتروني لمستخدميها إمكانية الوصول إلى أرصدتهم ومعاملاتهم وإدارتها عن بعد من خلال إستخدام الوسائط الإلكترونية التي لا تنطوي على النقد وتعتبر وسائل الدفع الإلكتروني إحدى الوسائل المهمة لتحسين مؤشرات الشمول المالي لأي إقتصاد باعتبارها من الخدمات البنكية الإلكترونية التي تعتبر كتقنية حديثة تعتمد على شبكات الإتصال لتسهيل تلقي الأشخاص لخدماتهم دون تكبد عناء التنقل إلى المقرات البنكية في أوقات الدوام الرسمية وبالتالي فهي تساهم في تحقيق عوائد أعلى لجميع الأطراف وتساعدفي تفعيل مفهوم الشمول المالي[2].

أولا: تخفيض التكاليف وزيادة القدرة على إستخدام الخدمات المالية

يعمل التحول من آليات الدفع التقليدية إلى وسائل الدفع الإلكترونية على تحسين الكفاءة العامة لنظام الدفع، ويوفر وفورات كبيرة في التكاليف وتحقيق الكفاءة للاقتصاد ككل. حيث يؤدي إزاحة النقد والشيكات من خلال الاستخدام المكثف للمدفوعات الإلكترونية إلى إعادة توزيع الموارد المشاركة في المعالجة اليدوية وتقليل التكلفة المتعلقة بالتعامل بالنقد والشيكات بشكل كبير. كما يتيح الدفع الإلكتروني، وهو وسيلة دفع أكثر سرعة وكفاءة، الفرصة لتحسين مستويات الإنتاجية وخفض تكلفة ممارسة الأعمال التجارية. وقد أظهرت الدراسات أن التحول من نظام الدفع الورقي إلى نظام الدفع الإلكتروني يمكن أن يولد وفورات سنوية تصل إلى 1٪ من الناتج المحلي الإجمالي. علاوة على ذلك،

[1]" إضاءات", معهد الدراسات المصرفية - دولة الكويت, 2016, 04.

[2] تسابيح عبد الشكور محمد الأمين و علي عبد الله الحاكم, "أثر خدمات الدفع الإلكتروني على الشمول المالي (دراسة على عينة من عملاء البنوك التجارية السودانية بولاية الخرطوم)", مجلة القلزم, عدد 31 (2023): 59.

من شأن المدفوعات الإلكترونية العمل على تعزيز الشمول المالي من خلال توسيع نطاق الخدمات المالية لتشمل الفئات التي لا تتعامل مع البنوك. ومن خلال القيام بذلك، سيتم إدخال هذه المجتمعات في النظام المالي الرسمي وفي الاتجاه الاقتصادي السائد. وهذا من شأنه أن يمكنهم من التمتع بتكلفة أقل للخدمات المالية ووسائل أفضل للادخار.فالتحول إلى المدفوعات الإلكترونية هو مجال يمكن فيه تحقيق قفزة نوعية إلى الأمام وهو أمر ضروري للسعي لتحقيق نمو اقتصادي أعلى وتحسين القدرة التنافسية للإقتصاد. ويأتي التحول إلى المدفوعات الإلكترونية تدريجيًا وقد يستغرق عدة سنوات، وهو يتطلب تكثيف الجهود لتشجيع الأفراد والمؤسسات على استخدام طرق الدفع الإلكترونية، مع اتخاذ المزيد من المبادرات والتدابير للإستفادة من التقدم التكنولوجي[1].

وفي تصريح لمدير البنك الدولي والذي جاء فيه أن الأشخاص يستبعدون من الخدمات المالية بسبب فشل حكوماتهم في منع تكاليف هذه الخدمات من الوصول إلى مستويات باهضة، لذا يعتبر الحصول على خدمات الدفع مجانا أو بأسعار منخفضة جدا عاملا رئيسيا لتحقيق مستويات مرتفعة من الشمول المالي وتحسين فرص الحصول على الخدمات المالية الأخرى كالإدخار ومساعدة الفقراء من النساء والشباب وسكان القرى للحفاظ على حياة مستقرة نسبيا وفي ظروف أفضل. وأثبتت نتائج التجارب التي خاضتها البنوك التي تبنت برامج تعزيز مستويات الشمول المالي والتي إعتمدت على إستراتيجية فتح الحسابات مجانا وتخفيض تكاليف الخدمات المالية وتقديم خدمات الدفع بسعر زهيد وأسفرت هذه التجارب على زيادة الفوائد والأرباح المتأتية من زيادة الطلبات على الخدمات المالية من الفئات التي كانت مستبعدة ماليا بفضل طرح منتجات دفع جديدة موجهة خصيصا إلى الفئات الإجتماعية التي لا تزال دون منتج مالي كالأطفال والمراهقون وكبار السن وغير المتعلمين وذوي الإحتياجات الخاصة وغيرهم[2].

فالحصول على الخدمات المالية بتكلفة ميسورة هو أمر بالغ الأهمية للمساهمة في الحد من الفقر وتحقيق النمو الإقتصادي وزيادة القدرة على التكيف مع الأزمات، ووسائل الدفع الإلكتروني تسمح للأشخاص بتحويل الأموال ودفع الفواتير وتسديد الإلتزامات مقابل السلع والخدمات المتحصل عليها بكل آمان وسرعة وأريحية مطلقة، كما تتيح وسائل الدفع الإلكتروني للحكومات القدرة على الوصول إلى الفئات المحتاجة إجتماعيا والتكفل بها عن طريق التحويلات الإجتماعية وغيرها من المساعدات المالية بالإضافة إلى أنها تمكنها من تتبع عملية التمويل والتدخلات [3]. مما يساهم في تعزيز مستويات الشمول المالي.

ثانيا: تعزيز الوصول إلى الفئات غير المشمولة ماليا

تعاني فئة كبيرة من السكان الجزائريين القاطنين في المناطق الريفية والنائية من التهميش الإجباري بسبب بعد تواجد نقاط تقديم الخدمة المالية لاسيما البنكية منها، وهذا يعود إلى ضعف الكثافة السكانية في هذه المناطق فالفروع

[1] Bank Negara Malaysia, « Financial Inclusion », consulté le 14 février 2024, https://www.bnm.gov.my/financial-inclusion.

[2] اللجنة العربية لنظم الدفع والتسوية, "احتياجات الارتقاء بنظم الدفع صغيرة القيمة" (صندوق النقد العربي, 2015), 08–09.

[3] " كيف يمكن للخدمات المالية الرقمية أن تتيح مساراً نحو الانتعاش الاقتصادي في الجزائر", 22 فبراير، 2021 , https://blogs.worldbank.org/ar/arabvoices/how-digital-financial-services-can-provide-path-toward-economic-recovery-algeria.

البنكية بالرغم من تزايد عددها عبر السنوات إلا أنها لا تغطي جميع المناطق الجزائرية وهذا ما يرفع من نسبة الإستبعاد المالي والحرمان من إستخدام الخدمات المالية الرسمية مما يعيق عملية تحقيق التنمية المستدامة ويمكن توضيح تطور عدد الوكالات البنكية في المناطق الريفية والحضرية عبر السنوات من خلال الجدول التالي:

جدول (3- 2) عدد الوكالات البنكية حسب المناطق الجغرافية في الجزائر

السنوات	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
المناطق الحضرية	1242	1230	1267	1302	1329	1347	1378	1398	1412	1431	1446	1472
المناطق الريفية	58	52	89	89	89	90	91	90	94	94	99	106

المصدر:

Banque d'Alger, 'Nombre d'agences Bancaires Par Zone Géographique', accessed 3 March 2024, https://www.bank-of-algeria.dz/nombre-Nombre d'agences Bancaires Par Zone Géographique/.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه تزايد غير متكافئ لعدد الوكالات البنكية بين المناطق الحضرية والريفية،وهذا ما يعكس تسجيل النسب المتدنية من الشمول المالي في الجزائر. ولكن تعد المجتمعات الريفية سوق خصبة للخدمات المالية ويساهم الوصول إلى هذه الفئات المحرومة في تمكين الإقتصاد من تحقيق مستويات النمو المطلوبة. وبالتالي يعتبر إعتماد وسائل الدفع الإلكتروني حلا مثاليا لهذه الإشكالية المطروحة في ظل غياب إمكانيات توفير شبكة بنكية كبيرة وواسعة تغطي جميع المناطق بالإضافة إلى أن إعتماد وسائل الدفع الإلكتروني يعمل على توفير تكاليف فتح فروع بنكية جديدة، فهي تقتصر على وجود فروع رقمية للبنوك يمكن من خلالها التواصل مع الأفراد والمؤسسات لتلبية إحتياجاتهم ورغباتهم من المنتجات والخدمات المالية.

ثالثا: تعزيز الأمن وحماية المستهلك

تعمل وسائل الدفع الإلكتروني ضمن منظومة إلكترونية مؤمنة تخضع لإجراءات وبروتوكولات تضمن الحماية لجميع الأطراف (المستهلك، البائع،وغيرهم)، مما يزيد من مستويات الشفافية والأمان ويرفع مستويات الثقة للتعامل بهذه الوسائل لذلك يعتبر التعامل عبر وسائل الدفع الإلكتروني أحد عوامل تحقيق الحماية المالية للمستهلك التي تعد من متطلبات الشمول المالي وأهم مقوماته.

والبنوك الجزائرية تلتزم بقواعد الأمن الحماية الضرورية لممارسة العمل البنكي الإلكتروني وهي من العوامل الأساسية المفروضة من الهيئات الرقابية والمختصة، فمعاملات الدفع الإلكتروني تخضع لإجراءات حماية وأمن مكثفة تمنع وجود عمليات إحتيال أو إختراق أو التعدي على خصوصية البيانات لمستخدمي وسائل الدفع الإلكتروني ومن أمثلة بروتوكولات الحماية المطبقة من طرف شركة ساتيم على أمن المعاملات المالية ما يلي: 3DS,SPDSS,OTP[1].

وتم في هذا الخصوص وضع قوانين تهدف إلى توفير الأمن اللازم لضمان معاملات إلكترونية خالية من جميع المخاطر وتأمين الحماية القانونية للمعلومات الإلكترونية من خلال تعديل قانون العقوبات بإصدار قانون 04-15

[1] " تطوير الدفع الإلكتروني في الجزائر. حتمية"، النهار TV PLUS, 26 فبراير، 2023.

المتضمن الجرائم الماسة بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات ومن خلاله تم معالجة الجوانب المتعلقة بتخريب النظام المعلوماتي، الغش في النظام المعلوماتي، إدخال وإزالة وتعديل المعطيات في النظام المعلوماتي . كما عمل بنك الجزائر على تدعيم هذاالنهج من خلال إصدار العديد من الأنظمة المتعلقة بحماية الأمن المعلوماتي في النظام المالي ومن بينها[1]:

المادة:01 من النظام 05-07 المؤرخ في 28 ديسمبر 2005والمتضمن أمن أنظمة الدفع وجاء في المادة: "يهدف هذا النظام إلى تعريف أنظمة الدفع وجهاز الأمن الخاص بها".

المادة:04 الفقرة الأولى من ذات النظام :"يتضمن أمن أنظمة الدفع أمن البنية الأساسية لأنظمة الدفع وكذا أمن وسائل الدفع...". أما الفقرة الثالثة فتضمنت:"تلقى مسؤولية وضع أجهزة أمن أنظمة الدفع على عاتق مسيريها والمشاركين في هذه الأنظمة، بينما يسهر بنك الجزائر على الإشتغال الحسن لهذه الأنظمة وأمنها".

كما نصت المادة:51 من النظام 05-06 المؤرخ في 15 ديسمبر 2005 والمتعلق بالصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريض الأخرى:"يجب على المشاركين أن يستعملوا كل حل من شأنه أن يضمن السير الحسن للعمليات، كما يجب عليهم على وجه الخصوص وضع أنظمة النجدة Back Up من أجل ضمان إستمرارية المعاملات".

كما أوجبت المادة 11 من ذات النظام تكفل بنك الجزائر بالسهر على السير الحسن لأنظمة الدفع وأمنها والمادة 12 من ذات النظام إسناد مهمة التأكد من أمن بطاقات الدفع ومتابعة إجراءات توفير شروط الأمن التي قامت بإصدراها (البنوك) والتجار ومتابعة إحصاءات التدليس والتطورات في الميدان التكنولوجي الذي قد يؤثر على أمن بطاقات الدفع.

المادة 17 من النظام 12-03المؤرخ في 28نوفمبر 2012 الفقرة الثانية والتي جاء فيها:" يجب أن يحوز مسيرو نظام الدفع والمتعاملون المباشرون أو غير المباشرين على جهاز آلي لإكتشاف الزبائن والعمليات ويتعلق الأمر بالهيئات والأشخاص المسجلين في القوائم المعدة مسبقا".

المطلب الثاني : الجهود المبذولة لتحديث وسائل الدفع الإلكتروني وصولا للشمول المالي في البنوك الجزائرية.

تتكاثف جهود جميع الأطراف الفاعلة في منظومة الدفع الجزائرية لتحسين آليات الدفع الإلكتروني لما لهذه الأخيرة من منافع على الإقتصاد والمجتمع، وفيما يلي نستنطرق إلى بعض الإجراءات المتخذة لتحديث وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري.

أولا: إنشاء المؤسسات القائمة على عصرنة و تداول وسائل الدفع الإلكتروني.

أبدى صانعو القرار والسياسات الوطنية في الجزائر إهتمامهم حول موضوع مواكبة التطورات المالية على الساحة العالمية للإرتقاء بالإقتصاد الوطني ولبلوغ الأهداف التنموية الموضوعة، وكانت الإنطلاقة نحو هذا التوجه من

[1] فريدة حمودي, "الأمن المعلوماتي في الجزائر بين التطورات التكنولوجية وضعف البيئة الرقمية ، المجال المصرفي نموذجا 'دراسة قانونية'", مجلة جيل الأبحاث القانونية المعمقة العام الخامس, عدد 41 (2020): 106–108.

خلال إنشاء شركة للربط بين البنوك العاملة في الجزائر لتسهيل إنجاز التعاملات المالية ثم تلتها العديد من المبادرات التي تصبو لتحقيق الأهداف المنشودة ويمكن إختصارها في النقاط التالية:

❖ **شركة النقد الآلي والمعاملات التلقائية بين البنوك SATIM** : تأسست هذه الأخيرة سنة 1995بمبادرة المجتمع البنكي والمتكون من المؤسسات التالية :BDL, BEA ,BNA ,CPA,CNEP ,BADR ,CNMAللتأمين وبنك البركة في إطار دعم برامج تطوير وعصرنة البنوك بإعتبارها التقنية الداعمة في هذا المجال وكلفت بمهام تطوير وإستخدام وسائل الدفع الإلكتروني وإنشاء وإدارة المنصة التقنية والتنظيمية لضمان التشغيل البيني الكامل بين جميع الفاعلين في الشبكة البنكية الإلكترونية في الجزائر. وتعتبر شركة ساتيم قوة إقتراح لتطوير المنتجات البنكية باعتبارها المشغل للدفع الإلكتروني بين البنوك في الجزائر للبطاقات المحلية والدولية والمسؤولة عن تطوير وسائل الدفع الإلكتروني وتعميم البطاقات والحث على إستعمالها. وتضم شركة ساتيم العديد من الأطراف[1]،يمكن توضيح ذلك في الشكل الموالي:

شكل رقم(3- 19) أطراف شركة ساتيم

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:

https://www.satim.dz/ar/la-satim-2/2021-04-21-13-08-37.html.

وتعنى ساتيم بالعديد من المهام والخدمات التي تتنوع بين المحلية والدولية ويمكن إيجازها فيما يلي:

➢ مهام شركة ساتيم:

تتولى ساتيم القيام بالعديد من المهام يمكن إختصارها في النقاط التالية:

- العمل على تطوير وإستخدام طرق الدفع الإلكتروني.
- ضمان التشغيل البيني الكامل بين جميع الفاعلين والمنتسبين لشبكة ساتيم الإلكترونية من خلال إنشاء وإدارة المنصة التقنية والتشغيلية.

[1]" شركة النقد الآلي و المعاملات التلقائية بين البنوك", تاريخ الوصول 3 مارس، 2024
,https://www.satim.dz/ar/la-satim-2/2021-04-21-13-08-37.html.

- تقترح شركة ساتيم منتجات دفع إلكتروني على البنوك لتطوير آليات الدفع الإلكتروني لديها ، فشركة ساتيم تعمل على تنفيذ القواعد بين البنوك وإدارة منتجات الدفع الإلكتروني.
- توفر ساتيم وظائف الإتصال والإدارة لأجهزة الصراف الآلي وتخصص ساتيم بطاقات السحب بين البنوك للمؤسسات البنكية الأعضاء فيها وتعمل على إنشاء مفاتيح لها بنظام تفويض خاص بهم، حتى تمكن حاملي البطاقات لهذه المؤسسات المالية المختلفة من إجراء عمليات السحب من خلال 1380 جهاز صراف آلي موضوع حاليا في البلاد بالإضافة إلى تمكين حاملي بطاقة CIB دفع قيمة مشترياتهم من السلع والخدمات باستخدام بطاقاتهم على محطات الدفع الإلكتروني TPE للتجار المنخرطين في شبكة ساتيم.

➢ خدمات ساتيم: والتي تنقسم إلى خدمات وطنية وأخرى دولية كما هو موضح في الشكل الموالي:

شكل رقم(3- 20) خدمات شركة ساتيم الوطنية والدولية.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على:

https://www.satim.dz/ar/la-satim-2/2021-04-21-13-08-37.html.

❖ **الشبكة النقدية ما بين البنوكRMI**: إهتمت شركة ساتيم بإيجاد حلول للنقد بين البنوك، فقامت سنة 1996بإنشاء مشروع تمثل في إعداد شبكة نقدية إلكترونية بين البنوك تدعى RMI Réseau Monétique Interbancaire تهدف من خلالها إلى إرساء نظام نقدي مشترك في الجزائر وتتولى هذه الشبكة تسيير ومراقبة حضيرة الموزعات الآلية للأوراق النقدية المرتبطة بجميع شبكات الوكالات البنكية والبريدية المنتشرة عبر كامل التراب الوطني بالاعتماد على خطوط الربطX25 لشبكة إرسال المعطيات DZ-PAC لضمان قبول تام للبطاقات المصدرة في الجزائر عبر

جميع الموزعات الآلية المحلية، وتقوم هذه الشبكة بمعالجة عمليات السحب والتحويلات المالية المرتبطة بعمليات المقاصة الناتجة عن نشاط السحب المتعلق بالبنوك الأعضاء فيها[1].

❖ **مركز معالجة النقدية بين البنوك**: يخضع المركز لإشراف ورقابة شركة ساتيم التي تعمل على ربط مراكز التوزيع مع مختلف المؤسسات المشاركة في وظيفة السحب لكل عميل، ويقوم المركز بمراقبة السقف المسموح به لكل زبون في حالة تلقي القبول على طلبه الموجه لدى مركز الترخيص بالوكالة ويتتبع المركز ويراقب الإشارة السرية، حيث لا يمكن الرجوع عن المبالغ المسحوبة بواسطة البطاقة، وعلى الساعة صفر من ذلك اليوم يقوم المركز بمعالجة جميع الصفقات التي أجريت من خلاله ويعمل على تنظيمها حسب كل بنك مشترك في الشبكة وتسجل العمليات لدى جميع البنوك الموجودة على مستوى الشبكة ثم تتم عملية المقاصة في مركز الصكوك البريدية التي لها كل حسابات البنوك[2] .

❖ **شركة الجزائر لخدمات الصيرفة على الخطAEBS** : أسست هذه الشركة سنة 2004 بناء على إتفاق يجمع بين المجموعة الفرنسية DIAGRAM EDI و ANGINERING SOFT,MAGACT MULTIMEDIA ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقنيCERIST ، في البداية ركزت هذه الشركة على عمليات التطوير و عصرنة الخدمات البنكية وأنظمة الدفع الإلكتروني وتعمل هذه الشركة على توفير الخدمات البنكية عن بعد للمؤسسات البنكية والمالية والسهر على التسيير الجيد لأمن تبادل البيانات المالية لجميع البنوك والمؤسسات المالية على إختلاف عملائها تلبية لإحتياجات هذه المؤسسات باقتراح برمجيات تقدم خدمات بإستخدام آليات برمجة متعددة Des Progiciels[3] ، والخدمات المقدمة من طرف هذه الشركة مقسمة إلى قسمين وهي على ذات الدرجة من التطور:

- ✓ الصنف الخاص بالبنك: DIAGRAM, E-BANKING
- ✓ صنف التبادل الإلكتروني للبيانات EDI متعدد الوجهات والأقسام DIAGRAM .E- FILES

وهذه الشركة أقيمت لتزويد زبائنها بالتطورات التكنولوجية والوظيفية للقطاع البنكي، ويمكن إيجاز خدماتها في الشكل الموالي:

[1] سمية عبابسة, "وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري -الواقع والمعيقات والآفاق المستقبلية-", مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي 3, عدد 2 (1 ديسمبر، 2016): 351.

[2] الحاج خليفة و امين زروقي, "دور استعمال وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين أداء الخدامات البنكية Working Paper ,"(الملتقى علمي وطني حول: "إشكالية استعمال السيولة النقدية في المعاملات التجارية و انعكاسها على الخدمات المصرفية الجزائرية", 22 أبريل، 2014), 4–5 ,

[3] مسعودي، عبد الهادي, الأعمال المصرفية الإلكترونية : بنوك إلكترونية ونقود إلكترونية وبطاقات إلكترونية مرجع سبق ذكره،153-155.

شكل رقم(3-21) خدمات شركة AEBS في الجزائر

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على:

عبد الهادي مسعودي, الأعمال المصرفية الإلكترونية: بنوك إلكترونية ونقود إلكترونية وبطاقات إلكترونية,(الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع 2016),154.

وتتجلى أهداف شركة AEBS فيما يلي:

- إقتراح حلول معتمدة على عملائها من المؤسسات المالية وتوفير أمان فعال لعملية تبادل المعلومات.
- تصميم خدمات تتوافق مع حاجات ورغبات زبائنها.
- تمكين زبائنها من الحصول على كامل المعلومات المتعلقة بمجالات عديدة بما يتوافق وإحتياجات كل زبون.

❖ **تجمع النقد الآليGIE monétique**: مواصلة في تجسيد الرؤى الإستراتيجية لدعم عصرنة النظام البنكي الجزائري قامت مجموعة من البنوك بإنشاء تجمع النقد الآلي في جوان2014 تحت إشراف بنك الجزائر، يعمل على مطابقة أنظمة ووسائل الدفع المطبقة في المجال الآلي طبقا للتنظيم الساري، نظام تجمع النقد الآلي يحرص على ضمان العلاقة ما بين البنوك المنخرطة فيه والمشتركة في المنظومة النقدية مع الشبكات النقدية المحلية والدولية، كما يشرف تجمع النقد الآليGIE monétique على قيادة نظام النقد الآلي من خلال وظائفه الرئيسيةالتي تعنى بتجسيد معايير وقواعد النشاط النقدي ومتابعة إستثمارات الصناعة النقدية و تعميم إستعمال وسائل الدفع الإلكتروني، ويتكون مجمع النقد الآلي حاليا من 19 عضو منخرط منهم 18 بنك وبريد الجزائر[1].

ويعنى تجمع النقد الآلي بصفته هيئة جماعية وفي إطار المهام الموكلة إليه والصلاحيات الممنوحة له بتنظيم النظام النقدي البينبنكي من خلال وضع قواعد تسيير هذا النظام والتي يفرضها على جميع الأعضاء المنخرطين والإشراف على كافة النشاطات النقدية البنكية كما يقوم بأعمال جماعية مثل: محاربة الغش والتحسين لوسائل الدفع الإلكتروني والتكوين والإتصال.

[1] « GIE Monétique », consulté le 24 juillet 2023, https://giemonetique.dz/.

ولإضفاء الصفة القانونية على جميع المعاملات الإلكترونية لاسيما المالية منها تم الإعتراف بالتوقيع الإلكتروني من طرف المشرع الجزائري وقام بتحديد هيئات وطنية أوكلت لها مسؤولية مراقبة ومتابعة وتنظيم خدمات التصديق الإلكتروني ويمكن عرضها فيما يلي:

❖ **السلطات المختصة في التصديق الإلكتروني:**

تضمن القانون رقم:15-04 المؤرخ في الفاتح فبراير من سنة 2015 قبول التوقيع الإلكتروني كوسيلة إثبات وكدليل أمام القضاء ولا يمكن رفضه بسبب شكله الإلكتروني، ويهدف هذا القانون إلى تأطير وتنظيم التوقيع والتصديق الإلكتروني وعليه تم منح تراخيص لتأدية خدمات التصديق الإلكتروني وشهادة تأهيله والإلتزامات التي يخضع لها، كما تضمن القانون المذكور آنفا السلطات المختصة في مجال التصديق الإلكتروني والمتمثلة فيما يلي[1]:

- **السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني**: وهي عبارة عن سلطة إدارية تتمتع بالشخصية المعنوية مستقلة ماليا تخصص لها إعتمادات مالية من ميزانية الدولة بما يضمن تسييرها، تتكون من خمسة أعضاء يرأسهم أحدهم يتم تعيينهم من طرف رئيس الجمهورية لمدة أربع سنوات قابلة للتجديد مرة واحدة
- **السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني**: هي سلطة مستقلة لدى وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والإتصال تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي، مكلفة بمتابعة ومراقبة نشاط التصديق الإلكتروني للأطراف الثلاثة الموثوقة، كما توفر خدمات التصديق الإلكتروني لفائدة المتدخلين في الفرع الحكومي.
- **السلطة الإقتصادية للتصديق الإلكتروني**: تم تعيين سلطة الضبط لدى وزراة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية كسلطة إقتصادية للتصديق الإلكتروني وهي تعمل على المتابعة والمراقبة لمؤدي خدمات التوقيع والتصديق الإلكترونيين لصالح الجمهور .

ثانيا: تحديث أنظمة الدفع في البنوك الجزائرية

ومسايرة لنهج تحديث الجهاز البنكي الجزائري قامت الهيئات النقدية في الجزائر بإدخال أنظمة دفع متطورة تهدف إلى تهيئة البيئة الإلكترونية للمعاملات المالية. وتلقت الجزائر في هذا الشأن إستفادة مالية في الفترة 2004/2003 قيمتها 16,5 مليون دولار أمريكي على شكل مساعدة من طرف البنك الدولي، وأسند هذا المشروع لكل من بنك الجزائر ووزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والإتصال للوقوف على تجسيده في أرض الواقع من خلال وضع برنامج أعمال مقدم على أربع مجموعات[2]. وهي[3]:

[1] رتيبة تيفوتي، "نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر: الواقع والآفاق"، مجلة دراسات -العدد الإقتصادي- 10، عدد 02 (2019): 81–82.

[2] آمنة زربوط، "دور وسائل الدفع الإلكتروني في تفعيل التجارة الإلكترونية-مع الإشارة لتجربة الجزائر-"، مجلة أراء للدراسات الاقتصادية والادارية 1، عدد 1 (16 يونيو، 2019): 59.

[3] مصطفى بن شلاط، "واقع الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع في الجزائر"، مجلة البشائر الاقتصادية 08، عدد 01 (2022): 99–100.

- ✓ مجموعة الهندسة الإجمالية: تهتم هذه المجموعة بجميع النقاط المتعلقة بالشيك والمقاصة الإلكترونية وتعمل على ضمان المبادلات السليمة والآمنة بين البنوك ومركز المقاصة بدءا بالتجريد المالي للشيك وذلك بإستخدام تقنية صورة الشيك.
- ✓ مجموعة وسائل الدفع: تقوم بتحليل نوعي لكافة وسائل الدفع التقليدية والحديثة بما في ذلك البطاقات والموزعات الآلية للنقود GAB/DAB إستنادا إلى وجهات نظر بنك الجزائر والبنوك التجارية ومن ثم تقوم ببناء دراسة وتحليل حول الإيجابيات والسلبيات للنظام المعتمد.
- ✓ المجموعة النقدية: تشرف على وضع القواعد الرئيسية الخاصة بالنظام بين البنوك حول الدفع والسحب بالبطاقة البنكية.
- ✓ مجموعة القانون: تهتم هذه المجموعة بمعالجة إشكاليات عدم الدفع وفقا للنصوص القانونية والإستناد على الوضعية الحالية، كما توحد مختلف وسائل الدفع التي لاتتميز بالتماثل الوطني.

والشكل الموالي يوضح مجموعات برنامج تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر

شكل رقم(3- 22) مجموعات برنامج أعمال تطوير أنظمة الدفع في الجهاز البنكي والمالي الجزائري.

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على ما ذكر سابقا.

وتتمثل الأنظمة الموضوعة لتطوير آليات الدفع الإلكتروني في الجزائر فيما يلي:

❖ **نظام التسوية الإجمالية في الوقت الحقيقي(Real Time Gross Settlement System) RTGS :**

هو عبارة عن نظام آلي للدفع بين البنوك خاص بتسوية المبالغ الكبيرة في وقت فعلي عن طريق التحويل، وأطلق عليه في الجزائر تسمية **Algeria Real Time Settlements ARTS** بمعنى النظام الجزائري للتسوية الإجمالية في الوقت الحقيقي، يتميز هذا النظام بالعديد من الخصائص نذكر منها[1]:

- تنفيذ أوامر التحويل في نظام **ARTS** تتم آليا واحد تلوا الآخر وفي وقت حقيقي لذا لايمكن إلغاء المدفوعات محل التسوية لضمان مجانية الإستخدام للأموال التي يتلقاها المشاركون في هذا النظام ولتنفيذ العمليات الخاصة بهم،

[1] Banque d'Alger, « RAPPORT 2005 EVOLUTION ECONOMIQUE ET MONETAIRE EN ALGERIE » (Alger, 16 avril 2006), 114-121.

أما في حالة الدفع عن طريق الخطأ لابد للمشارك أن يطلب من المشارك المتلقي والمستلم للحوالة أن يعيد إرسالها لتصحيح الخطأ وبالتالي تقع مسؤولية الأخطاء على عاتق المشاركين، لذا يتوجب على كل مشارك التأكد من إتمام معاملات الدفع التي بدأها بنجاح، ويتولى النظام وضع أوامر أحد المشاركين على قائمة الإنتظار في حالة عدم توفر الأموال الكافية في حساب التسوية الخاصة به والمفتوح في النظام. وتجدر الإشارة إلى أن المشاركين في هذا النظام يستخدمون تنسيق رسالة SWIFT لضمان موثوقية وأمان المدفوعات.

- يخضع نظامARTS إلى المعايير الدولية لبنك التسويات الدولية والمتعلقة باللوائح الواضحة ومعلومات المشاركين حول المخاطر، تنفيذ أنظمة الطوارئ، الإعتمادات البينية اليومية والأمن المطلوب للنظام.

- يحتوي نظام ARTS على منصة إحتياطية لمنصة الإنتاج هذه الأخيرة مكونة من معدات كومبيوتر وبرامج الدفع والمرتبطة بمنصة المشاركة المثبة على مستوى البنوك، وتتمثل الغاية من وراء وضع المنصة الإحتياطية في تعزيز الأمن من خلال تكرار المدفوعات في حالة وقوع مشاكل على منصة الإنتاج حيث يتم الإعتناء تلقائيا بباقي العمليات.

- نظام ARTS مزود بنظام الإستعداد عن بعد والذي يدعى بمنصة الإستعداد الباردة التي تضمن أرشفة البيانات التاريخية المتعلقة بالمدفوعات بهدف دعم هذه الأخيرة في حالة مواجهة صعوبات خطيرة ناتجة عن الكوارث الطبيعية أو التشغيلية وغيرها على مستوى المنطقة التي يتم فيها تركيب منصة الإنتاج ومنصة الطوارئ الساخنة.

- يتميز نظام ARTS بالحماية الذاتية، فهو يعمل على تحديد الحدود القصوى المسموح بها للأرصدة المدينة المتعددة الأطراف ويعمل على مراقبتها بإستمرار ، لذا يعمل على تنبيه مدير النظام والمشاركين المعنيين في حالة إقتراب الرصيد المدين للبنك من الحد المسموح به عبر رسائل التنبيه، كما أن النظام مجهز بالتحوط ضد مخاطر الإحتيال بإعتبار أن التبادلات التي تتم عن طريق نقل الملفات المختومة والمشفرة والموقعة بإتباع بروتوكول آمن يتم التحكم فيه بواسطة شاشة مدمجة في النظام المركزي ومنصات الإتصال المؤمنة هي الأخرى ضد مخاطر التشغيل من خلال إنشاء مواقع طوارئ ساخنة وباردة أو نائية، لذا يعتبر هذا النظام مؤتمت بالكامل وغير مادي يعتمد على تبادل المعاملات الإلكترونية غير المادية.

وضع نظامARTS لتعزيز الأمان والشفافية وزيادة فعالية المدفوعات في الجهاز البنكي الجزائري وفي هذا الإطار تم تحديد مسؤوليات المتعاملين والمشاركين في النظام وكذا قواعد تشغيله كما يلي [1]:

ويعد الإنخراط في نظام أرتسARTS حرا ومفتوحا لجميع المؤسسات البنكية المالية العاملة في الجزائر بالإضافة إلى المتعاملين المكلفين بأنظمة الدفع الأخرى مع وجوب إستفاء شروط الإنخراط والمتمثلة فيما يلي:

1) تقديم طلب الإنخراط لبنك الجزائر لأخذ الموافقة على الإنخراط والحصول على الرموز السرية التي تمكن المشارك من إجراء عمليات الدفع.

[1] محمد لكصاسي محافظ بنك الجزائر, "نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل ."نظام رقم:05-04 المؤرخ في 10 رمضان عام 1426 الموافق 13أكتوبر2005.

2) تحديد وضعية الإنخراط، حيث يقوم مقدم الطلب باختيار وضعية المشاركة مباشرة أو غير مباشرة ، فالمشاركة المباشرة تتطلب إجراء تحقيقات وإتخاذ الإجراءات المعمول بها، وذلك لأن المشارك المباشر يحوز على حساب تسوية في نظام أرتسARTS وتربط أرضيته المسماة بأرضية مشارك بهذا الأخير، في حين يحوز المشارك غير المباشر على حساب تسوية في نظام أرتسARTS غير أنه لايمكنه الإتصال مباشرة بهذا النظام إلا عن طريق أرضية مشارك الخاصة بالمشارك المباشر، ولكن يمكن لكل من المنخرطين المباشرين وغير المباشرين تغيير وضعياتهم من خلال التوجه إلى بنك الجزائر لتغيير الوضعية في غضون شهر واحد قبل التاريخ الفعلي للتغيير وتجدر الإشارة إلى أن المشارك المباشر قبل تغيير وضعيته لابد له من تقديم إقتراح أو حل يضمن إستمرارية الخدمة لصالح المشاركين غير المباشرين الذين يشكل بالنسبة لهم الوسيط التقني.

3) تفويض مشارك وعدة مشاركين في النظام لمخاطبة البنك المركزي الجزائري في نظام أرتس **ARTS**.

4) إجبارية الإلتزام باجراءات الأمن المحددة من طرف بنك الجزائر.

لا يمكن إصدار أوامر الدفع إلا من طرف المشاركين وتكون مقومة بالدينار، ويقبل نظام أرتس **ARTS** حصريا معالجة عمليات الدفع المتضمنة لتاريخ قيمة اليوم والتي يجب إدخالها في النظام في نفس التاريخ وتتم معالجة أوامر الدفع عن طريق تحويل لكل مبلغ يعادل أو يفوق المليون دينار ، وفي الحالات المستعجلة يمكن أن يقبل نظام أرتس أوامر الدفع التي تقل عن الحد الأدنى الصادرة عن الأطراف المشاركين في النظام،

❖ **نظام الجزائر للمقاصة المسافية ما بين البنوك أتكي[1](ATCI) Algérie Télé-Compensation-Inter-bancaire:** يعتبر نظام جزائري آلي غير مادي لأوامر الدفع المسددة عن طريق المقاصة التي تتم بين البنوك للصكوك والسندات والتحويلات والإقتطاعات الأتوماتيكية للسحب والدفع بإستعمال البطاقة البنكية، كما يحدد هذا النظام مسؤوليات مسير هذا النظام والمتمثل في مركز المقاصة المسبقة المصرفية **(CPI)**المفوضة من طرف بنك الجزائر الذي يشرف على مهام المراقبة، ولا يقبل النظام التحويلات التي تفوق قيمة مليون دينار جزائري هذه القيمة من أوامر التحويل تنفذ ضمن نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل.

وتعد المشاركة في نظام أتكيATCI مفتوحة للبنوك والخزينة العامة وبريد الجزائر، ويقوم المشتركون في النظام بتفويض مركز المقاصة بين البنوك بقبولهم لأي مشارك جديد في النظام وتقوم المشاركة على أساس تقديم طلب العضوية تتم الموافقة عليه من طرف مركز المقاصة المسبقة المصرفية **CPI** وتحرر حينئذ إتفاقية يحدد من خلالها حقوق وإلتزامات المشاركين فيما بينهم وتجاههم، وبناء عليها يحصل كل مشارك في النظام على دليل إستخدام النظام بالإضافة إلى منحه رموز ومعرفات تسمح للمشارك إرسال أوامر الدفع في النظام. ويتم إختيار حالة العضوية في الطلب المقدم ويتم إختيار العضو صفة مشارك مباشر أو مشارك غير مباشر. وفي حالة إختيار حالة المشارك المباشر يقوم مركز المقاصة المسبقة

[1] محافظ بنك الجزائر, "نظام الجزائر للمقاصة المسافية ما بين البنوك أتكي ,"ATCIنظام رقم05-06 المؤرخ في 13 ذي القعدة عام 1426 الموافق 15 ديسمبر سنة 2005 يتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريض الأخرى.

المصرفية CPI بعمليات التحقق والإختبار المعتادة التي يعتمدها مؤشر أسعار المستهلكين لهذا الغرض، كما يمكن للمشاركين في النظام تغيير حالتهم من خلال إرسال إشعار إلى مدير النظام(مركز المقاصة المسبقة المصرفية **CPI**) قبل شهر واحد من تاريخ سريان التغيير وترسل نسخة من هذا الإخطار إلى الإدارة العامة للشبكة وأنظمة الدفع لبنك الجزائر وعلى المشارك المباشر الذي يرغب في تغيير الحالة أن يقترح حلا يضمن إستمرارية الخدمة للمشاركين غير المباشرين الذي يعتبر هو الوسيط الفني لهم، يتم إعتماد كل مشارك عضو أو أكثر من موظفيه كمسؤولي إتصال حصري لنظام أتكيATCI ومركز المقاصة المسبقة المصرفية CPI [1].

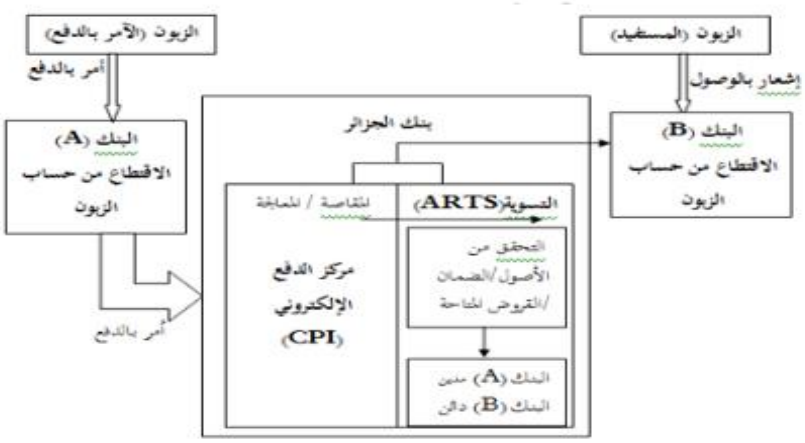
هدفت الحكومة الجزائرية من وراء تحديث أنظمة الدفع على مستوى نظامها المالي بلوغ الفعالية المطلوبة لضمان تحويلات الأموال بكفاءة وسرعة وأمان مع الإمتثال للتوصيات العالمية الخاصة بلجنة أنظمة الدفع، بالإضافة إلى ذلك هناك العديد من النقاط التي تصبو الحكومة إلى تحقيقها من خلال هذه الأنظمة نوجز البعض منها فيما يلي[2]:

- تحسين الخدمات البنكية الأساسية لصالح العملاء مع توفير إمكانية التتبع الشامل لعمليات الدفع وتحسين قنوات نقل السياسة النقدية.
- تكييف الدفع والتعويضات الناتجة عن عمليات التسوية لتلبية إحتياجات ومتطلبات المتعاملين في النظام والعملاء من أفراد ومؤسسات من خلال تشجيع وتطوير الأدوات الإلكترونية لبناء إقتصاد حديث.
- تقليص أوقات الدفع وخاصة العمليات التبادلية الخارجية(خارج المؤسسة البنكية ذاتها).
- تبسيط وتحسين إجراءات وآليات إسترداد أدوات الدفع الورقية مثل الشيكات.
- تخفيض التكلفة الإجمالية لإدارة المدفوعات وكذا الأموال النقدية المقيدة في حسابات التسوية المصرفية.
- إدخال معايير دولية الخاصة بالإدارة البنكية الحديثة لاسيما المتعلقة بإدارة مخاطر الإئتمان، السيولة والحماية من المخاطر النظامية المتعلقة بنظام التسوية.
- تعزيز كفاءة وأمن المعاملات التجارية.
- تعزيز فعالية السياسة النقدية.

والشكل الموالي يوضح آلية عمل نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر.

[1] Banque d'Alger, "LA COMPENSATION DES CHEQUES ET AUTRES INSTRUMENTS DE PAIEMENT DE MASSE", Pub. L. No. REGLEMENT N°2005-06 DU 15 DECEMBRE 2005 PORTANT SUR LA COMPENSATION DES CHEQUES ET AUTRES INSTRUMENTS DE PAIEMENT DE MASSE.
[2] Banque d'Alger, « RAPPORT2006 EVOLUTION ECONOMIQUE ET MONETAIRE EN ALGERIE » (Alger, juin 2007), 105-106.

الشكل رقم(3- 23) المخطط العام للدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري.



المصدر: محفوظ بصيري, "نظام الدفع الالكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة", دراسات وأبحاث 11, عدد 4 (8 أكتوبر، 2019): 66.

المطلب الثالث: آليات عصرنة وسائل الدفع الإلكتروني لدعم الشمول المالي في البنوك الجزائرية

تمثل وسائل الدفع الإلكتروني محور المعاملات التجارية والإقتصادية لذا يرتبط نجاح الحصول على الخدمات المالية الرسمية بمدى فعالية الأولى ومع تطور التكنولوجيا في المجال البنكي وبروز مظاهر الثورة الرقمية أضحى تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية أمرا حتميا لابد منه لاسيما بعد تسجيل مستويات أدنى من الشمول المالي، الذي يهتم بإدماج الفئات المحرومة من الخدمات البنكية بشكل مستدام، وهناك العديد من السبل لتحقيق هذه الغاية وهي مستقاة من تجارب دولية نجحت في رفع مستويات الشمول المالي عن طريق تطوير آليات الدفع الإلكتروني لدى مؤسساتها البنكية. نذكر أبرز هذه الآليات فيما يلي:

أولا: إعتماد خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول

أثبتت خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول أهميتها في تمكين الأشخاص من الوصول إلى الخدمات المالية وبأقل التكاليف مما عزز مكانتها لدى صناع السياسات وأصحاب القرار في مختلف الدول.

وتشير الدراسات إلى أن الدفع عبر الهاتف المحمول هو عبارة عن نشاط ينطوي على جهاز إلكتروني متصل بشبكة الهاتف المحمول ليتيح لحامليه إتمام المعاملات المالية بنجاح بواسطة إستخدام تقنيات للربط بين الهاتف المحمول والأجهزة المتواجدة لدى التجار لإجراء عمليات الدفع الإلكتروني ومن بينها: الرسائل القصيرة، الإتصال قريب المدىNFC رموز الإستجابة السريعة QRCODE[1].

[1] عبد القادر محمد عبد القادر مبارك, محمد عبد النبي خشان, و محمد محمد عبد العظيم السطوحي, مرجع سبق ذكره: 06.

وتمكنت تكنولوجيا الهاتف المحمول من إختراق العالم وحققت إنتشار سريع لتميزها ببساطة الإستخدام بالإضافة إلى تمكين مستخدمي الهاتف المحمول من الحصول على العديد من الخدمات المتاحة على شبكة الإنترنت والإتصالات بالإضافة إلى تحقيق مزايا أخرى يمكن إيجازها في ما يلي[1]:

- تحسين كفاءة المدفوعات: فاستخدام الهاتف المحمول يحقق السرعة في إرسال وإستلام الأموال و بأقل التكاليف.
- الأمان: يتميز الدفع عبر الهاتف المحمول بدرجة عالية من الأمن والشفافية نتيجة الإجراءات الرقابية المعززة مما يقلل فرص الجريمة لاسيما الإحتيال.
- إزالة الحواجز المادية: تمكن خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول من الوصول إلى المناطق غير المشمولة ماليا بسبب غياب فروع المؤسسات البنكية والمالية، من خلال الإعتماد على شبكة الإتصالات التي تتمتع بتغطية واسعة وممتازة في جميع المناطق الجغرافية مما يسمح للأفراد والمؤسسات المتواجدين بالمناطق النائية والريفية من الحصول على الخدمات المالية بوقت قصير دون تكبد عناء السفر والتنقل إلى المؤسسات البنكية والمالية الأخرى.
- يساهم الدفع عبر الهاتف المحمول في توفير كافة المعلومات والبيانات الضرورية عن الأفراد والمؤسسات مما يسمح للبنوك والمؤسسات المالية من إستخدامها في التصنيف الإئتماني، وبالتالي فهو عبارة عن وسيلة دخول أولية للفئات المهمشة ماليا ونقطة جذب للفئات الأخرى وبالتالي فهو يساهم في عملية الإدماج المالي وتحقيق مستويات مرتفعة من الشمول المالي.
- يساعد الدفع عبر الهاتف المحمول المؤسسات البنكية والمالية من تخفيض تكاليف المعاملات وتوسيع نطاق تقديم المنتجات والخدمات المالية وتوزيعها بشكل جيد، بالإضافة إلى كونه وسيلة تسويق مهمة تدفع إلى زيادة ولاء العملاء.

وتوقع الباحثون والممارسون في عالم التكنولوجيا أن يصبح الهاتف المحمول أداة مهمة في حياة الإنسان ولا يمكن الإستغناء عنه لقدرته على توفير العديد من الخدمات الضرورية في الحياة اليومية ومنها الدفع الذي إقتصر في بداية إستخدامه في الوفاء بالإلتزامات المالية الخاصة بالتذاكر وتطبيقات الترفيه وكان من المنتظر أن يستغرق إستخدامه وإنتشاره على نطاق واسع وقت أطول نسبيا حتى يتعود الناس عليه، ولكن بوجود شركات رائدة مثل: Nordea, Nokia, Visa التي تمكنت من تطوير خدمات الدفع الإلكتروني وعلى أعلى مستويات من الأمن بإستخدام الهاتف المحمول، حيث يتم تزويد هذا الأخير بشقبين Dual-spot mobile phone حيث يحتفظ الشقب الأول بطاقة تشخيص المشتركSIM التي تتعامل مع الخدمات الهاتفية الروتينية مثل تشخيص هوية المتصل وإسترجاع أرقام الهاتف أما الشقب الثاني فهو

[1] عائشة موزاوي, "معوقات استخدام التكنولوجيا المالية للهاتف النقال في تعزيز الشمول المالي بالجزائر", مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية 9, عدد 1 (5 يونيو، 2023): 576.

يستخدم للتعاملات المالية ويتضمن بطاقة إئتمان صغيرة الحجم يتم إستخدامها من خلال دمجها بتقنية البلوتوث ويمكن إجراء خدمات الدفع الإلكتروني لتسهيل التعاملات التجارية والخدماتية من إقتناء المشتريات من السوبر ماركت وغيرها. لذا تفطنت المؤسسات المالية للحلول المبتكرة وقامت بتأسيس بوابات محمولة بالتعاون مع عدة تجار بحيث تسمح لعملائها دفع قيمة مشترياتهم باستخدام الحساب البنكي قائم على الخط وبالتالي يمكن للمستهلكين الوصول إلى الخدمات المالية بغض النظر عن مشغل الهاتف المحمول لأنهم يقومون بتزويل الرقم مباشرة إلى خادم البنك وبذلك تعددت إستخدامات الدفع عبر الهاتف المحمول وإنتقلت إلى دفع قيم التعاملات في العالم المادي، وذلك نتيجة الإستخدام الواسع للأجهزة المحمولة وتزايد الإتجاه نحو النقود الرقمية وأضحى مشغلو الشبكات المحمولة والمؤسسات البنكية والمالية ومصنعو الأجهزة المحمولة من أبرز الأطراف في هذه الصناعة ولهم القدرة على توجيه مستقبل الدفع في الإتجاه الذي يصبون إليه، وذلك من خلال قيام مشغلو الشبكات بدور الوسيط بين المستهلكين والتجار مقابل رسوم توفير الأمن وإسترجاع الدين، أما المسؤولين في المؤسسات البنكية والمالية يعتبرون الدفع عبر الهاتف المحمول بمثابة جزء لا يتجزأ من قدرتهم على تطوير خدمات الدفع بإعتبارهم المزودين التقليدين على مدار سنوات عديدة من خلال تبني حلول محورية تمكن عملائهم من دفع قيم مشترياتهم باستخدام بطاقات الدفع والبطاقات الإئتمانية، أما بالنسبة لمصنعي الأجهزة المحمولة فهم دائمي القلق بشأن التطورات التكنولوجية وتسارعها فلابد لهم مسايرة التغييرات في الميدان التكنولوجي وإبتكار حلول تمنع إنخفاض الطلب على صناعة الهواتف المحمولة[1].

ومع مرور الوقت أصبح الدفع عبر الهاتف المحمول حلا لتطوير أدوات المعاملات لدعم الأنشطة التجارية ويتم تطبيقه للوصول إلى الفئات التي لا يمكنها الإستفادة من الخدمات المالية الرسمية من خلال الإعتماد على البنية التحتية للإتصالات لاسيما أولئك الذين يعيشون في المناطق المعزولة وبالتالي يمكن الدفع عبر الهاتف المحمول من الوصول إلى المستوى المتوسط والأدنى من الفئات التي لا تتعامل مع البنوك والمؤسسات المالية، مما يساهم في زيادة مستويات الشمول المالي [2].

وباعتبار أن الجزئر بلد نامي يعاني من وجود نسبة كبيرة من الأفراد والمؤسسات خارج الدائرة المالية الرسمية في ظل إنتشار ضعيف للمؤسسات البنكية والمالية وسيادة التعامل بالنقد في المجتمع، يمكن أن يكون الهاتف المحمول حلا لهذه الفئات المستبعدة ماليا من خلال تمكينهم من الوصول إلى الخدمات المالية والإستفادة من مزايا إستخدام الهاتف المحمول التي تسمح بإدارة الأموال بغض النظر عن المكان والزمان بالإضافة إلى أن الدفع عبر الهاتف المحمول يتسم بالسهولة والبساطة خاصة للأفراد الأقل تعليما كما يوفر التكاليف والإجراءات المرهقة التي تفرضها عادة البنوك لفتح

[1] بشير عباس العلاق, تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة (مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية, 2007), 226–228.

[2] Maria Yohana Kirana et Shinta Amalina Hazrati Havidz, « Financial Literacy and Mobile Payment Usage as Financial Inclusion Determinants », in 2020 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech) (2020 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech), Bandung, Indonesia: IEEE, 2020), 1,

الحسابات، فالهاتف المحمول يمكن الأفراد والمؤسسات المستبعدة ماليا من التسجيل وفتح حساب للمعاملات في النظام المالي الرسمي دون وجود قيود[1]. وعدم حاجة الدفع عبر الهاتف المحمول إلى فروع بنكية لتقديم هذه الخدمة يمكن من تخفيض التكاليف على المؤسسات البنكية، كما يساهم في تسهيل مختلف العمليات في المناطق المعزولة والريفية لاسيما عند دفع الرواتب والمدفوعات والتحويلات المالية مما يقلل التعرض لمخاطر متنوعة مثل: العنف والسرقة المرتبطة بحمل النقود وإداراتها[2].

إن تطور تقنيات الهواتف المحمولة يعمل على دعم وتسهيل تطوير آليات وطرق الدفع في البنوك الجزائرية،ويدعمها للمضي قدما نحو الرقي بالمنظومة البنكية في الجزائر بإعتبارها المحرك الرئيسي للتنمية الإقتصادية لاسيما وأن الساحة المالية الجزائرية قد عرفت العديد من الأزمات وخاصة أزمات السيولة،

وأدركت الحكومة الجزائرية أهمية وسيلة الدفع عبر الهاتف المحمول في العقود الماضية فقامت بالعديد من الإصلاحات الهادفة إلى الإنسحاب التدريجي للدولة من المجال الإقتصادي للحد من مظاهر الإحتكار للمؤسسات العمومية وفسح المجال للمؤسسات الخاصة وتندرج هذه الإصلاحات ضمن التوجه العالمي الذي يقضي بضرورة تطوير قطاع الإتصالات السلكية واللاسلكية لرفع إمكانية وجودة النفاذ إلى مختلف الخدمات الموجودة على جميع الشبكات وتحرير الإستثمارات الخاصة بإنشاء شبكات جديدة للتكنولوجيا الحديثة، وتعود الإصلاحات التي قامت بها الجزائر إلى سنوات التسعينات وتم تكريس النصوص الخاصة بها في القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 5 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والنصوص التي وضعت لتطبيقه، إلا أن هذا القانون تم إلغاؤه بموجب القانون رقم: 18-04 المؤرخ في 10 ماي 2018، والذي أبقى على روح القانون السابق مع إضفاء تعديلات أخرى. ووفقا للقانون الأول تم إنشاء سلطة ضبط البريد والإتصالات الإلكترونية كهيئة مستقلة تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلالية المالية تهتم ضمن المهام المسندة إليها بتنشيط الفاعلين الإقتصاديين مع السهر على وجود منافسة حقيقية ومشروعة ضمن سوق دائم التطور يتبنى التكنولوجيات الجديدة والخدمات المبتكرة لمواجهة التحديات المفروضة في هذا الإطار، كما تعمل سلطة الضبط على ضمان التوصيل البيني للشبكات ونفاذ المتعاملين إلى الموارد الأساسية في ظل الحرص على إحترام مبادئ الموضوعية والشفافية وعدم التمييز، ووفقا للقانون المعدل المشار إليه آنفا لسنة 2018 .

وأسفر برنامج الإصلاح لقطاع الإتصالات في الجزائر على دخول مستثمرين أجانب إلى السوق الجزائرية في إطار دعم مساعي الحكومة الجزائرية الداعية إلى إلغاء الإحتكار وكانت البداية بدخول متعامل الهاتف المحمول مؤسسة أوراسكوم تيليكوم (OTA) تحت الإسم التجاري جيزي(GSM) بتاريخ 11 جويلية 2001 وبرأس مال يقدر بـ: 737 مليون دولار، وكانت الإنطلاقة الأولى لعروضه بتاريخ 31 جويلية 2001، ثم إنضمت مؤسسة الجزائرية إتصالات الجزائر للهاتف

[1] Khemissi CHIHA et Rabab DAHIA, « LE M-PAIEMENT : L'ALGERIE EST-ELLE PRETE ? », Revue des reformes Economique et intégration dans l'économie mondiale 11, nº 21 (30 juin 2016): 21.

[2] منظمة الأغذية والزراعة الأمم المتحدة, تطوير سلاسل قيمة مراعية لإعتبارات النوع الإجتماعي: مبادئ توجيهية للممارسين (روما إيطاليا: منظمة الأغذية والزراعة, 2022), 78.

المحمول (ATM) تحت تسمية موبيليس والتي كانت إطلالتها النهائية بعد حصولها على الإستقلالية من المؤسسة الوطنية لإتصالات الجزائر في أوت 2003، وبعد مرور أقل من سنة شهدت سوق الإتصالات الجزائرية دخول متعامل ثالث للهاتف المحمول التابع للفرع الكويتي (ATM) والمتمثل في المؤسسة الوطنية تيليكوم الجزائر(WAT) تحت تسمية نجمة سابقا وأوريدو حاليا وكانت الإنطلاقة الرسمية لها بتاريخ 25 أوت 2004 بطرحها لمنتوجاتها عبر المدن الكبرى في الوطن[1].

وتشير الدراسات إلى أن الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية لاسيما خدمات الهاتف المحمول وإنتشار إشتراكاته من خلال النمو السريع للوكلاء هي الدافع الرئيسي وراء تحقيق الشمول المالي، كما ننوه إلى أن الدفع عبر الهاتف المحمول يساهم في تقليص وسد الفجوات بين الجنسين بشكل أسرع من خلال معالجة القيود التي تؤثر على النساء مثل قيود النقل والوقت بواسطة الوصول إلى الحسابات البنكية عبر الهاتف المحمول من المنزل ووضع متطلبات الحد الأدنى من الرصيد[2].

وهناك نموذجين لإعتماد خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول في البنوك الجزائرية وهي[3]:

- **نموذج إدارة خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول من طرف البنوك فقط:**

ويتلائم تطبيق هذا النموذج في حالة وجود نظام مالي وبنكي متحفظ (مغلق على المؤسسات غير المالية والبنكية) بإعتبار أن خدمة الدفع تندرج ضمن آليات الدفع الوطنية، حيث يسند نشاط فتح الحسابات وتلقي و إيداع والأموال إلى البنوك وما يميز هذا النموذج هو منح العملاء خدمات بنكية إضافية تضفي ميزة تنافسية على العمل البنكي وتقع مسؤولية إدارة هذا النظام على عاتق البنوك فقط، وما يعاب على هذا النظام التكلفة المرتفعة والتي قد تكون أكبر من الإمكانيات والموارد المالية المتاحة لدى البنوك.

- **نموذج الشراكة بين البنوك ومشغلي الهاتف المحمول:**

يقوم هذا النموذج على مبدأ الشراكة بين مؤسستين الأولى بنكية والثانية مشغلة الهاتف المحمول حيث يتم الإستفادة وفقا لهذا النموذج من خبرات الطرفين في مجالهما وفقا للقوانين المنظمة لنشاطهما، حيث تتولى البنوك عملية فتح الحسابات وتلقي الإيداعات بينما تكون شركة الهاتف المحمول مسؤولة عن إدارة الوكلاء وتوفير البنية التحتية المناسبة للنظام.

ويلائم هذا النموذج البنوك الصغيرة وغير القادرة على تحمل تكاليف إضافية، كما يتلائم هذا النموذج في حالة وجود نظام يفرض إجراء عملية إيداع الأموال على مستوى البنوك فقط.

[1] عبد العزيز خنفوسي, الآثار القانونية والاقتصادية للعولمة على الجهاز المصرفي الجزائري (مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية, 2017), 219–221.

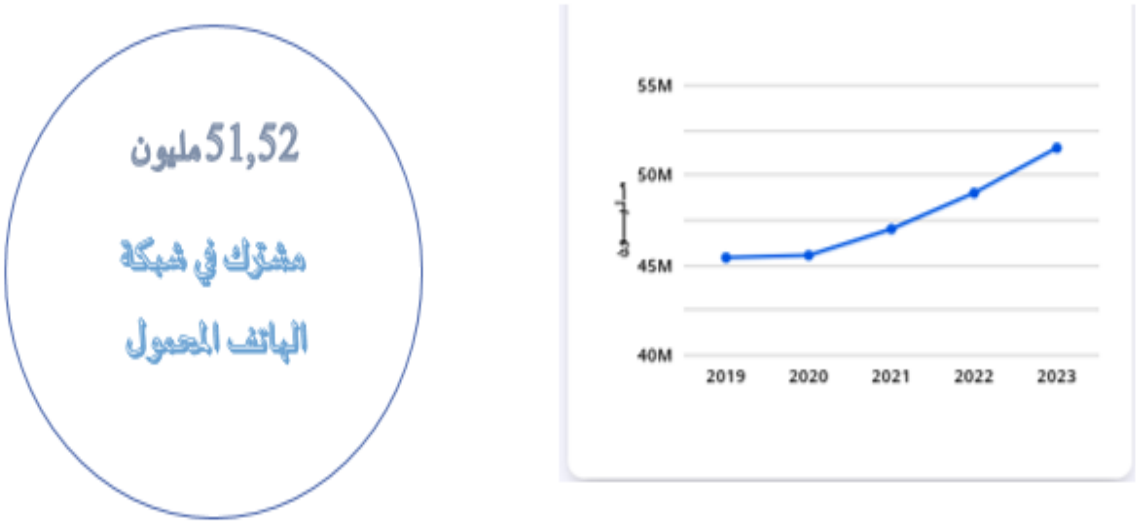
[2] Khera Purva, « Digital Financial Services and Inclusion », in Not for Redistribution (International Monetary Fund, june2023), 141.

[3] اللجنة العربية لنظم الدفع والتسوية, "نظم الدفع عبر الهاتف المحمول- الأبعاد والقواعد المطلوبة-" (صندوق النقد العربي, د.ت), 08–09.

فالبنوك في حاجة إلى إبرام إتفاقيات تعاون مع شركات الهاتف المحمول أو شركات الإتصالات الهاتفية لتقديم خدمات دفع مريحة ومرنة، تتميز بالسرعة والفورية لكون هذه الشركات تتمتع بمستويات تغطية واسعة عبر جميع المناطق الحضرية، الريفية والنائية وتمكن من تعزيز نفاذ الخدمات المالية لكافة شرائح المجتمع[1]. وخاصة في العصر الراهن وفي ظل الإمكانيات المتاحة في الجزائر أصبحت الشراكة بين البنوك الجزائرية ومشغلي الهواتف المحمولة أكثر من ضرورة لتمكين الأشخاص المقيمين في الجزائر من إستخدام أجهزتهم المحمولة لإنشاء حسابات بنكية وإجراء التحويلات وطلب الإعتمادات ودفع الفواتير وفي الواقع فإن نجاح هذه الخدمة المجمعة المتمثلة في زيادة عدد مستخدمي الهاتف المحمول يمكن أن يخلق فرص تجاوز الطرق التقليدية للوصول إلى المؤسسات البنكية والمالية الرسمية عن طريق نقل الخدمة المالية إلى مكان تواجد العملاء لاسيما المناطق الريفية والنائية وغير المتعاملة مع البنوك والمحرومة من الخدمات المالية [2].

والجزائر تتوفر على قدرات هائلة في مجال الإتصالات السلكية واللاسلكية وحققت إنجازات مهمة في تطوير شبكة الإتصالات الهاتفية المحمولة والثابتة والتي تعتبر من بين الركائز الأساسية لمعرفة درجة الجاهزية الرقمية في أي دولة، فهي من الدلائل لمظاهر الرقمنة والتطور[3]. ويمكن عرضها فيما يلي:

الشكل رقم(3- 24) تطور عدد مشتركي الهاتف المحمول في الجزائر



المصدر:أرقام ومؤشرات - وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية", 4 ديسمبر، 2023 https://www.mpt.gov.dz,

[1] إغناسيو ماس و كبير كومار, "الأعمال المصرفية باستخدام الهاتف المحمول لماذا وكيف ولمن؟ (CGAP, 2008), 23. "

[2] Youssef Rakhrour et Said Redouane Daham, « Financial Inclusion In Algeria: Reality And Outlook », Strategy and Development Review, 1 janvier 2021, 489,

[3] عبدالعزيز ضيافي و نورالدين حاروش, "التحول الرقمي في الجزائر: قراءة في مؤشرات الجاهزية الإلكترونية وأثرها على ترقية الخدمة العمومية دراسة حالة ولاية باتنة خلال الفترة(2006-2019)", مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية 10, عدد 1 (29 يناير، 2023): 80.

يتوضح لنا من خلال الشكل أعلاه تطور مستمر في عدد مشتركي الهاتف المحمول والذي بلغ 51,52 مليون مشترك وهذا ما يؤكد أن آلية الدفع عبر الهاتف المحمول لها مستقبل واعد في الجزائر في ظل إستغلال كافة الإمكانيات المتاحة.

كما تظهر البيانات الواردة في الشكل أدناه الإستخدام المكثف والمستمر لخدمات شبكة الهاتف المحمول، وهذا يعد مؤشر جيد يعكس الإستعداد المجتمعي لتبني تقنيات الدفع عبر الهاتف المحمول، وهذا الأخير يندرج ضمن ما يعرف بالإستعداد الإلكتروني للمجتمع والذي يقصد به قدرة المجتمع ورغبته في ممارسة التجارة الإلكترونية ويتغذى الإستعداد الإلكتروني وينمو من خلال تكييف الأنظمة التعليمة المتطورة في هذا المجال (المعلوماتية)، والتي تمكن من توسيع فرص إستفادة أفراد المجتمع من التكنولوجيات الحديثة وإكتساب المعرفة الرقمية وفتح المجال للمدارس والمؤسسات والمعاهد التعليمية لإستخدام تقنيات المعلومات والإتصالات وتكييف المناهج العلمية تماشيا معها[1].

شكل رقم (3- 25) تطورإستخدام شبكة الهاتف المحمول.

المصدر، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، "تحسين نوعية خدمات الهاتف النقال"، 4 ديسمبر، 2023 https://www.mpt.gov.dz.

وبالنظر إلى الإمكانيات الرقمية في قطاع الإتصلات السلكية واللاسلكية في الجزائر يمكننا القول أن الجزائر تتوفر على المؤهلات الضرورية لتجسيد خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول وسيكون لها أثر كبير على الإقتصاد وسينعكس ذلك من خلال إرتفاع مستويات الشمول المالي مثل تجربة M-Pesa في كينيا التي حققت نجاحات لا مثيل لها خلال عقد واحد من الزمن.

بالإضافة إلى المؤهلات المادية التي تتوفر عليها الجزائر فهي تمتلك أيضا موارد بشرية تشكل طاقات هائلة حيث تمتاز التركيبة الديمغرافية للجزائر بكونها شابة، حيث تمثل الفئة العمرية للسكان الأقل من 15 سنة نسبة 31,4% وتمثل نسبة 60% الفئة العمرية من السكان التي تتراوح أعمارهم من 15 سنة إلى 60 سنة وهذا ما ينبئ بالمستقبل الواعد والمزدهر لمجال الرقمنة وإمكانية التحول الرقمي السلس للدولة إذا ما تم الإستغلال الأمثل والرشيد للطاقات الحيوية

[1] فايزة سبع، "قياس إتجاه المستهلكين نحو نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر" (أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية تخصص: تسويق، الجزائر، جامعة فرحات عباس سطيف-1-، 2019)، 87.

والإمكانات البشرية الشابة مع وجوب توفر القدرة على الإستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصال.كما تجدر الإشارة إلى أن الإمكانات الجزائرية للفئات المثقفة والمؤهلة لإستخدام الرقمنة هي الأخرى في تزايد مستمر وفاقت توقعات الخبراء والباحثين حيث سجلت الجزائر تزايد في عدد طلاب الجامعات الذي بلغ خلال الموسم الجامعي 2017/ 2018 1.730,000 طالب[1].

ثانيا: إعتماد حلول التكنولوجيا المالية كآلية لعصرنة وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية

تتيح التكنولوجيا الحديثة فرصا عديدة للدولة فهي تساهم في تعزيز النمو الإقتصادي من خلال الاستفادة من أحدث التقنيات وخاصة بالنسبة للدول النامية التي تسعى إلى توظيف هذه الأخيرة لتشييد بنيتها التحتية الصلبة من أنظمة النقل عالية السرعة إلى الشبكات اللاسلكية فائقة السرعة من أجل بناء البنية التحتية "الناعمة" الفعالة التي تشهدها الدول المتقدمة، مثل: التنظيم الشفاف والإدارة العامة الخاضعة للمساءلة. فالتكنولوجيا لطالما كانت حاسمة بالنسبة للعمليات الخلفية في الخدمات المالية. فهي تستعمل كوسيلة لإستقطاب العملاء والحفاظ عليهم مع تزويدهم بخدمات مالية محسنة. كما أن التجارة عبر الهاتف المحمول والإقراض من نظير إلى نظير يجبر الصناعة البنكية على إعادة الهيكلة الشاملة لخدماتها وتصميم منتجات مبتكرة لاسيما في الأسواق الناشئة. فوفقا للسيد "ماسلاند" بساكسو بنك فإن أحد التحولات الأكثر دراماتيكية في مجال الخدمات البنكية يحدث مع اكتساب العملاء. بدلا من إنتهاج أسلوب المكالمات الباردة لإقناع العميل وإستقطاب عملاء جدد، يمكن حدوث ذلك من خلال الإحالات ومبادرات التسويق عبر الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي. يقوم برنامج التتبع المتطور بتتبع كل نقرة يقوم بها العميل على ساكسو بنك، منذ الزيارة الأولى. وعلى قول السيد ماسلاند: "نرى أن المجتمعات الاجتماعية غالبا ما تصنع اللمسة الأخيرة قبل أن يفتح العملاء حسابا". ونتيجة لذلك، قام بنك ساكسو بشراء حصة في Euroinvestor، وهي بوابة مستثمرين مدرجة عبر الإنترنت تضم أكثر من مليون عميل يقومون بتسجيل الدخول إلى منتداها لتبادل الأفكار الاستثمارية. يقول السيد ماسلاند: "يثق الناس ببعضهم البعض أكثر من ثقتهم بالمؤسسات".وكدليل على مزايا استراتيجية الإنترنت، ازدهرت الأعمال التجارية في عام 2010. وقفز الدخل التشغيلي بنسبة 50%، ليتجاوز 653 مليون دولار. وتضاعف صافي الدخل أكثر من ثلاثة أضعاف ليصل إلى أكثر من 126 مليون دولار. وتضاعفت تقريباً الأصول الخاضعة للإدارة وودائع ضمانات العملاء لتصل إلى 12.2 مليار دولار [2]. وتجدر الإشارة أن شركات التكنولوجيا المالية في أول ظهور لها شكلت تهديدا على المؤسسات البنكية، وتطورت العلاقة بينهما خلال السنوات الأخيرة وإنتقلت من تهديد إلى فرصة جديدة للتعاون لتأسيس جيل جديد من الخدمات المالية المبتكرة القائمة على الرقمنة التي تلبي إحتياجات الأجيال الحالية والقادمة[3].

[1] Fawzi Nouar, « Usage et usagers du numérique en Algérie », la revue academique des chercheurs juridiques et politiques 05, nº 02 (2021) : 85.

[2] AT&T et al., « The New Digital Economy How it will transform business » (OXFORD ECONOMICS, juin 2011), 4-14.

[3] خالد سحنون, "التعاون بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية منهجا لتنمية الصناعة المصرفية.", مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة 5, عدد 3 (15 يوليو، 2022): 541.

وأكدت الدراسات الأخيرة أن البنوك وشركات التكنولوجيا المالية أدركوا أهمية التعاون والتحالف بينهما للإستفادة من مزايا الشراكة بين هاتين المؤسستين فوفقا للتقرير الصادر في سنة 2017 عن كاب جيميني CapGemini وأفما Efma أن 91.3% من المديرين التنفيذيين لدى البنوك و 75.3% من مسيري شركات التكنولوجيا المالية يرغبون في التعاون مع بعضهم البعض، لتحقيق أهداف ومنافع مشتركة، حيث أن البنوك تسعى لإسراع وتيرة الإبتكار و التقدم في المجال التكنولوجي لتحقيق ميزة تنافسية أما شركات التكنولوجيا المالية فهي تبحث عن توسيع دائرة متعامليها وكسب ثقتهم وإستقطاب متعاملين جدد[1]. لذلك تمنح الشراكة بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية إستفادة متبادلة بين الطرفين وتساهم في تيسير الحصول على الخدمات المالية، خاصة وأن البنوك تتميز عن شركات التكنولوجيا المالية بإرتفاع نسبة ثقة العملاء بها نظرا لخضوعها للأطر التنظيمية والتشريعية المعمول بها على عكس شركات التكنولوجيا المالية التي لاتزال دون تقنين،في حين تتميز شركات التكنولوجيا المالية بإمتلاكها للتقنيات الحديثة والإبتكارات المالية في العديد من المجالات المالية وتكمن المنافع والمزايا من وراء الشراكة بينهما في تعظيم المداخيل و إيجاد تطبيقات حديثة وخلق نماذج أعمال جديدة[2].

ويعتبر الهدف الرئيسي الذي شكل الغاية من وراء إعتماد التكنولوجيا المالية في البنوك هو سد الفجوات بين رغبات واحتياجات المستهلكين للخدمات المالية الرقمية، لذلك تمكنت التقنيات المالية الحديثة من مساعدة الأشخاص(أفراد أو مؤسسات) من الوصول إلى الخدمات المالية بفعالية وكفاءة(بسرعة ودون تكلفة)، ولكن تباينت غايات الدول من تبني التكنولوجيا المالية وهذا ما إنعكس على حجم الإستثمار فيها حيث نجد الولايات المتحدة الامركية والدول الأوربية في الصدارة حيث قدرت حجم الإستثمارات في التقنيات المالية بنهاية سنة 2018 (60 مليار دولار أمريكي) ومن المترقب إرتفاع حجم الإستثمارات إلى(150 مليار دولار أمريكي) في السنوات القادمة خلال الفترة الممتدة من: 03 إلى 05 سنوات، وتأتي دول منطقة آسيا والمحيط الهندي في المرتبة الثانية من حجم الإستثمارات في حين نجد الدول النامية تتذيل الترتيب ولكن لا يجب إغفال مجهوداتها المبذولة في إعتماد التكنولوجيا المالية لتحقيق المستوى المطلوب من الشمول المالي من خلال تضمين أكبر عدد من الفئات المستبعدة ماليا[3].

تمكنت حلول التكنولوجيا المالية من تقليل الحواجز أمام الأفراد والمؤسسات على إختلاف حجمها من خلال توفير طرق جديدة للوصول إلى منتجات الإئتمان، الدفع والتأمين وبتكاليف منخفضة و تناسب إحتياجاتهم المالية، ومن أشهر الخدمات المالية الرقمية في هذا الخصوص التمويل الجماعي عبر المنصات و الإقراض من نظير إلى نظير والدفع عبر الهواتف الذكية والتطبيقات، وهذا ما جعل تكاليف التحويلات المالية عبر الحدود تنخفض، الأمر الذي يعود بالنفع على

[1] مارمور مينا أنتيليجينتس, "فينتك الإبتكارات المالية التقنية" (الكويت: مؤسسة الكويت للتقدم العلمي, 2019), 28–29.

[2] عمارية بختي و غنية مجاني, "دور تكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي", مجلة المدبر 07, عدد 02 (2020): 108–109.

[3] عبد الكريم قندوز, التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعة المالية الاسلامية (الإمارت العربية المتحدة: صندوق النقد العربي, 2019), 09.

الإقتصاد من خلال تمكين المغتربين من إرسال أموالهم لعائلتهم ببلدهم الأصلي، كما ساعدت التقنيات المالية الحديثة الهيئات المالية الرقابية من مكافحة جرائم الإحتيال وغسيل الأموال[1].

والتكنولوجيا المالية تساهم بشكل مباشر وفعال في تطوير وسائل الدفع الإلكتروني من خلال التقنيات والتصاميم المبتكرة لتشجيع وإتاحة التعامل بها. وهذا ما أكده خبراء مجموعة البنك الدولي من خلال نتائج دراساتهم المتوصل إليها حول تأثير تقنيات التكنولوجيا المالية الرقمية على ربحية وتكلفة البنوك في تقديم الخدمات المالية والتي بينت أن القطاع البنكي يمكن أن يستفيد من وفرات بقيمة تتجاوز01 تريليون دولار بحلول عام من أنظمة الذكاء الإصطناعي والحلول الرقمية 2030[2] ومن أبرز التقنيات التي تساهم بشكل أساسي في تحديث وسائل الدفع الإلكترونية على مستوى البنوك ما يلي:

- ✓ **تقنية السجلات اللامركزية / الموزعة Distributed Ledger Technology:**

ترفع تقنية السجلات اللامركزية أو ما يطلق عليها بدفتر الأستاذ من شفافية المدفوعات وكفاءتها و قدرتها على تعزيز أمن المعاملات المالية و بالأخص التحويلات المالية[3]، تقوم هذه التقنية على تخزين كل معاملة و تفاصيلها في أماكن مختلفة في نفس الوقت مما يصعب حدوث هجمات إلكترونية ويمنع إختراق المعلومات والبيانات البنكية لسرقتها وإستغلالها[4]، وتعتبر تقنية سلسلة الكتل أو ما يعرف بالبلوك تشين من أهم تقنيات دفتر الأستاذ إستخداما فهي تساعد في تخفيض تكاليف العمليات التشغيلية و الإمتثال والإفصاح و تكاليف أنظمة أعرف عميلك بنسبة تتراوح بين 30و 70 في المئة من كلفة هذه العمليات مما يوفر على البنوك مبالغ تتراوح بين 8 و12 مليار دولار سنويا ، الأمر الذي حفز البنوك على التوجه نحو الإستثمار في هذه التقنية بنسبة 91 % حسب ما ورد في التقديرات العالمية[5] ،كما تمكن هذه التقنية من تحقيق خدمات دفع فورية للأموال عبر الحدود بتكلفة منخفضة نسبيا وفي وقت لا يتجاوز دقائق بالإضافة إلى تميزها بالقدرة على منع ممارسات الإحتيال والمعاملات البطيئة عبر الحدود وضعف البيانات[6].

تعتمد تقنية البلوكتشين على الرسائل المشفرة لإجراء المعاملات وتحديث سجل الشبكة وهذه هي السمة الرئيسية في إستخدام هذه التقنية التي تعزز من أمان المعاملات وتقلل إحتمال الوقوع في معاملات إحتيالية حيث تكمن آلية عملها في طبيعة الكتل المشكلة للسلسة في حد ذاتها والتي تقوم بملاحظة أي تغيير يتم على مستوى العقدة الواحدة في سلسلة الكتل مما يؤدي إلى إرسال تنبيه بوجود نشاط غير مصرح به ولإتمام المعاملة يجب التحقق من صحة جميع العقد عن

[1] "La numérisation et l’avenir du travail dans le secteur des services financiers" (Organisation internationale du Travail, 2021), 20–22.

[2] نورا ناصر عبد الهادي, مرجع سبق ذكره, 11.

[3] الإسكوا اللجنة الإقتصادية والإجتماعية لغربي آسيا, مرجع سبق ذكره, 55.

[4] رضا زهواني, سهام عيساوي, و مرزوقي مرزوقي, "أهمية تقنية سلسلة الكتل في صناعة الخدمات المالية", مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية 13, عدد 03 (2020): 102.

[5] زهواني, عيساوي, و مرزوقي,مرجع سبق ذكره, 102.

[6] ريمة بوالنح و عبد الكريم موكة, "مرجع سبق ذكره: 999.

طريق فك تشفير الرسالة وتعدين الصفقة بمجرد التحقق من صحتها ويتم بذلك تحديث الشبكة بأكملها مع الأرصدة الجديدة للدفتر[1].

وبما أن تقنية البلوك تشين تعمل على تخفيض التكاليف و وتوفير الأمان المطلوب، فهي تحقق الفعالية المطلوبة لوسائل الدفع الإلكتروني كما أنها تتميز بإلغاء الوسطاء في إتمام المعاملات بين البنوك والعملاء و حتى بين البنوك فيما بينها [2].

- ✓ **أنترنت الأشياء:**

عندما يتم الدفع بواسطة الأجهزة الذكية التي تدعم إنترنت الأشياء مثل الهواتف الذكية، الأجهزة اللوحية، البطاقات الذكية وأجهزة دفع الرسوم فهذا يساعد على تغيير الطريقة التي يصل بها تجار التجزئة إلى المستهلكين سواء كان ذلك من خلال الأجهزة التي تعمل بالصوت مثل AmazoneEcho أو الأجهزة المنزلية الذكية التي تمكن المستهلكين من إجراء عمليات الشراء بسهولة أكبر مما يتيح لتجار التجزئة فرص هائلة تمكنهم من جني فوائد من خلال إعتماد المدفوعات الممكنة لإنترنت الأشياء[3].

- ✓ **الحوسبة السحابية Cloud Computing:**

إن الحاجة إلى تخفيض تكاليف المعاملات وتحقيق الفعالية والسرعة في الأداء أوجدت ما يسمى بتقنية الحوسبة السحابية،حيث تسمح هذه التقنية بمشاركة وتخزين البيانات والبرامج التي يمكن الوصول إليها عبر شبكة الإنترنت من أي مكان في العالم وفي جميع الأوقات بحجم تخزين وسرعة وصول غير محدودين بواسطة جهاز إلكتروني مهيئ لهذا الغرض، لذلك يتم إعتبارها نموذج فعال في مساعدة الأشخاص للوصول إلى الشبكة الحاسوبية بناء على طلبهم بشكل مريح وفي أي مكان بشرط توفر الموارد الحاسوبية المجهزة لذلك مثل شبكات الخوادم وأماكن التخزين والتطبيقات والخدمات الأخرى التي يمكن توفيرها ونشرها بأقل جهد إداري ممكن ودون تدخل مزود الخدمة، هذه الفوائد المحققة من إستخدام تقنية الحوسبة السحابية مكنت من تحقيق متطلبات العملاء بشكل فعال مما يساهم في توسيع شريحة العملاء والمستخدمين لتشمل عدد أكبر من الأفراد والمؤسسات لاسيما المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي لا تمتلك القدرة على تحمل التكاليف لإنشاء مراكز بيانات مستقلة بقدرات حاسوبية مناسبة لإنجاز أعمالها[4].

---

[1] Graham Don, Integrated Electronic Payment Technologies for Smart Cities (Springer Nature, 2023), 17.

[2] رشا أحمد علي ابراهيم ابراهيم, "أثر تبني تقنية سلسلة الكتل (Blockchain) على خفض تكلفة الخدمات المصرفية والإرتقاء بها بالبنوك المصرية دراسة ميدانية", مجلة الفكر المحاسبي 24, عدد 03 (2020): 20.

[3] Mukund Jakhiya, Malini Mittal Bishnoi, و Harsh Purohit, "Emergence and Growth of Mobile Money in Modern India: A Study on the Effect of Mobile Money", IEEE, 2020, 1–2.

[4] خالد بن ناصر آل حيان, الحوسبة السحابية أساسيات ومبادئ وتطبيقات (المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة مركز البحوث والدراسات, 2019), 43.

تعتبر هذه التقنية من أهم التقنيات المستخدمة لضمان سلامة وحماية الأمن المعلوماتي لدى البنوك فمن الضروري إمتلاك هذه الأخيرة أحدث تقنيات الإتصال والخاصة بحفظ المعلومات في مكان آمن وحماية الرقم السري الخاص بكل عملية إلكترونية يتم إجراؤها [1]، وبالتالي فهي تعتبر من العوامل المساعدة على نجاح معاملات الدفع الإلكتروني وتحويل الأموال .

كما تعتبر محفظة الأنترنت الرقمية من بين وسائل الدفع الإلكترونية التي تعتمد على هذه التقنية لتسهيل عملية إستخدامها وإجراء المعاملات المالية و إتاحتها في كل مكان وزمان [2].

✓ **البيانات الضخمة BIGDATA**:

يعتبر القطاع المالي والبنكي من القطاعات التي تعتمد بشكل أساسي على البيانات في تقديم خدماتها وهي ترتبط إرتباطا وثيقا بكمية هذه البيانات المتوفرة لديها نظرا لحجم المعاملات التي يتم إجراؤها يوميا في جميع أنحاء العالم وخاصة مع تسارع التطورات التقنية وتوافر كم هائل من المعلومات مما أدى إلى زيادة أهمية البيانات الضخمة لدى المؤسسات البنكية والمالية والتي أضحت اليوم تعيرها إهتماما كبيرا لاسيما مع وجود حتمية تخزين ومعالجة وإستخلاص القيمة من البيانات بجميع أشكالها وأحجامها،وترى المنظمة الدولية للمعايرر ISO أن البيانات ذات الخصائص الفريدة تحتاج إلى تكنولوجيا متطورة للإستفادة منها وهذا يعود حسب الإتحاد الدولي لإتصالات ITU لكونها فائقة من حيث الحجم والسرعة أو التنوع بالقياس إلى أنواع مجموعات البيانات معهودة الإستخدام[3].

وتسعى شركات التكنولوجيا المالية الرائدة إلى تقديم حلول مالية من خلال تقنية البيانات الضخمة مثل شركة IBM RA التي تهتم بإدارة البيانات الضخمة كبنية متعددة الطبقات والتي تشمل على مصادرالبيانات المختلفة وتقوم بتنظيمها وإدارتها بالإضافة إلى تحليلها ودمجها وتشتمل طبقة مصدر البيانات على مصادر منظمة مثل إدارة قواعد البيانات العلائقية DBMSs ومصادر شبه منظمة مثل لغة التوظيف القابلة للإمتدادHML ومصادر غير منظمة مثل الفيديوهات والصور الرقمية وغيرها، كما تشمل الطبقة على وظائف معالجة تحليلية في الوقت الفعلي التي تدعم نقل البيانات بمعدل ثابت عالي السرعة لدعم العديد من تطبيقات زمن الوصول الصفري (الوقت الحقيقي للأعمال) وبالمثل يشمل على وظائف تخزين البيانات التي توفر بيانات أولية ومعدة للإستغلال والتحليل[4].

وتعد البيانات الضخمة BigData من بين الحلول الموجهة للقطاع البنكي في مجال المدفوعات و تعمل على تحسين العلاقة بين البنك وعملائه، وتمتاز هذه التقنية بتوفيرها الكشف المبكر للإحتيال في سلوك التعامل من خلال تحديد

[1] عاشور كتوس و جازية حسيني, مرجع سبق ذكره: 78–79.

[2] ولاء سعد أبو زيد, مرجع سبق ذكره, 10.

[3] سومية لطفي, "دراسة تطبيقات البيانات الكبيرة "BigData"في الدول العربية" (صندوق النقد العربي, 2018), 07–08.

[4] John Soldatos & Dimosthenis Kyriazis, Big Data and Artificial Intelligence in Digital Finance: Increasing Personalization and Trust in Digital Finance Using Big Data and AI (Springer Nature, 2022), 08.

المكان الجغرافي للهواتف المحمولة ، و تستند على تقنية تشفير البيانات والمعلومات الحساسة ،مما يصعب إختراقها ، بالإضافة إلى أنه يمكن الإعتماد عليها في إتخاذ القرارات المالية وإعداد التقارير التنظيمية للبنك [1]وتحليل البيانات الضخمة له أهمية بالغة في عملية التصنيف الإئتماني [2].

كما تعمل البيانات الضخمة على جمع البيانات المتعلقة بالعملاء وتحليلها مما يساعد في معرفة وتحديد رغبات العملاء وبالتالي المساهمة في تصميم منتجات وخدمات مالية تناسب أذواقهم وتطلعاتهم. وتلبية متطلبات العملاء والترويج للمنتجات يؤدي إلى زيادة تفاعل العملاء وتعزيز ولائهم للبنك المنتمين إليه بالإضافة إلى تمكين البنك من المحافظة عليهم في ظل المنافسة المحتدمة بين المؤسسات البنكية والمالية فيما بينها والمنافسة مع المؤسسات الدخيلة على السوق والتي أوجدت لها مكانا في قطاع المدفوعات الإلكترونية[3].

- ✓ **التقنيات البيومترية:**

يمكن إعتماد التقنيات البيومترية من الإمتثال الجيد للوائح القانونية العالمية لمتطلبات الهوية وقوانين إعرف عميلك التي تسمح للأشخاص من إستخدام التوقيع الإلكتروني وتعمل على تقليل الإجراءات والمستندات المطلوبة وتعزيز الأمن وحماية البيانات الشخصية للعملاء مع أخذ الموافقة المسبقة منهم قبل إستخدامها، مما يدفع ويحفز الأشخاص على التعامل عبر وسائل الدفع الإلكتروني كالنقود الإلكترونية ومحافظ الهاتف المحمول ومختلف التطبيقات المخصصة للدفع وإجراء التحويلات المالية الإلكترونية بفضل توسع البنية التحتية للشبكة في المناطق التي يعيش فيها المستبعدين ماليا[4]. وتعمل هذه التقنية على ربح الوقت والتكاليف الخاصة بفحص الهوية والتحقق بالإضافة إلى تحسين جودة وموثوقية بيانات العملاء [5].

تعد شركات التكنولوجيا المالية المتواجدة بالجزائر عبارة عن شركات حديثة، غير منافسة للبنوك والمؤسسات المالية، لأن دورها يقتصر فقط في إيجاد حلول مالية للمؤسسات المالية والبنكية من أجل توفير خدمات رقمية لعملائها[6]. والجزائر تتوفر على شركتين للتكنولوجيا المالية الأولى هي شركة الجزائر للخدمات المصرفية الإلكترونية AEBS والتي تم التطرق إليها سابقا أما الثانية فهي شركة Esrefpay وتعد الشركة الوحيدة في الجزائر الناشطة في مجال الأعمال التجارية عبر الإنترنت وتعد كمحفظة إلكترونية تقدم حلول الدفع عبر الإنترنت مع تكامل فوري للطلبات المقدمة بشكل مركزي، تتيح آليات الدفع غير النقدية لمواقع التجارة الإلكترونية ، وتعتمد على تقنية رموز الإستجابة السرعة QRCode

[1] سعيدة حرفوش, "التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي", مجلة آفاق علمية 11, عدد 03 (2019): 730.

[2] الإسكوا اللجنة الإقتصادية والإجتماعية لغربي آسيا, مرجع سبق ذكره , 55.

[3] عايدة عبير بالعبيدي و حدة مشرواي, "مرجع سبق ذكره: 1291.

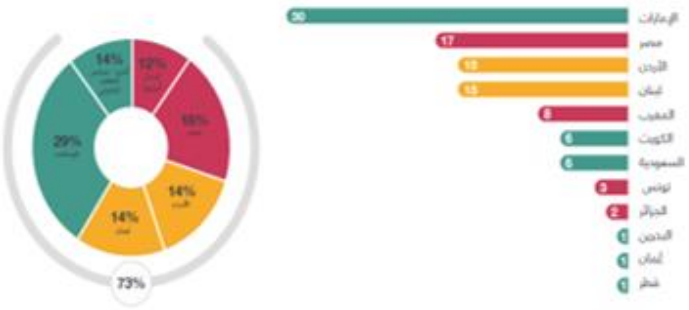
[4] مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية" ,FIARI التقرير السنوي" (الإمارت العربية المتحدة: صندوق النقد العربي, 2021), 18.

[5] مرصد التقنيات المالية الحديثة في الدول العربية, مرجع سبق ذكره, 47.

[6] نفس المرجع السابق, 10.

والقسائم لضمان البساطة ، الأمن ، السرعة والسلامة لمستخدميها ويتم تنزيلها عبر تطبيقها على Apple store و Google Play [1] ، ويمكن توضيح عدد شركات التكنولوجيا المالية المعتمدة في الجزائر في الشكل الموالي:

الشكل رقم(3- 26) ترتيب الجزائر في إمتلاكها لشركات التكنولوجيا المالية.



المصدر: تقرير ومضة بيفورت, "التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: توجهات قطاع الخدمات المالية", د.ت.

وعلى ضوء ما ذكر آنفا حول أهمية الحلول التي تتيحها التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني أو في المجال المالي عموما، يتوجب على الحكومة الجزائرية وضع الإجراءات والتدابير اللازمة لتشجيع الشركات الناشئة المحلية الناشطة في مجال التكنولوجيا المالية للإستفادة من الحلول والإبتكارات المالية التي تساهم في تطوير آليات الدفع الإلكتروني في المؤسسات البنكية والمالية والتي تعطي دفعا قويا لموضوع الشمول المالي من خلال تقديم إبتكارات تمكن من توسيع دائرة الإدماج المالي وتلغي الحواجز والقيود المفروضة على الفئات المستبعدة ماليا لاسيما التكلفة والمسافة (بعد مؤسسات وفروع تقديم المنتجات والخدمات المالية الرسمية) وتضمن الوصول السهل والفعال للخدمات المالية الرسمية.

ثالثا: التوجه نحو إصدار عملة رقمية مركزية

تماشيا مع التطورات العالمية الناتجة عن الثورة الصناعية الرابعة وبروز العملات الإفتراضية التي اجتاحت المعاملات المالية عبر العالم محققة بذلك طفرة في مجال المدفوعات الرقمية، فبالرغم من أن عملية تداول العملات الرقمية المشفرة محفوفة بالمخاطر إلا أنها تشهد تطور في القيمة السوقية لها والتي تجاوزت 1,5 تريليون دولار في فيفري 2021،فهناك تدافع مدهش لإكتسابها وهذا يعني أن العملات الرقمية المركزية سيكون لها مستقبل كبير وهام وهذا يعني أن هناك مستقبل إقتصادي مختلف يسود فيه مفاهيم لا تخضع للقواعد الإقتصادية المالية [1].

[1] محمد أمين الباهي و مليكة سليماني, "مساهمة شركات و ابتكارات التكنولوجيا المالية الرقمية في دعم الشمول المالي بالجزائر", التكامل الاقتصادي 11, عدد 2 (29 مارس، 2023): 283.

وهذا ما شكل تهديدا واضحا لدور السلطات النقدية عبر العالم وعلى رأسها البنوك المركزية، هذه الأخيرة تباينت مواقفها بين الرافض لفكرة إصدار عملات رقمية والمؤيد لها والمنتظر بدور المراقب إلى ما سيؤول إليه مستقبلها، وشرعت البنوك المركزية المؤيدة لفكرة إصدار العملات الرقمية بالخوض في تجربة الإصدار لتقييم المخاطر المصاحبة لهذه العملية والفوائد التي يمكن جنيها و تحديد تأثيراتها على الإقتصاد والإستقرار المالي[2]،إختلفت أهداف الدول وراء إصدار العملات الرقمية المركزية بين تحقيق التنوع وتطوير منتجات الدفع الرقمي وإضفاء طابع العصرنة تماشيا مع المستجدات المالية وفرض السيطرة والرقابة على المعروض النقدي المتداول سواء مادي أو رقمي حفاظا على الإستقرار المالي للدولة وبين إعتمادها كحل يمكن الأفراد والمؤسسات المستبعدة ماليا من الوصول إلى المنتجات المالية الرسمية وفي هذا الخصوص قُدر عدد الأشخاص غير المدمجين ماليا حوالي أكثر من مليار شخص عبر العالم، فإصدار العملات الرقمية المركزية يمثل فرصة سانحة لهذه الفئات لفتح حسابات لدى المؤسسات البنكية والمالية الرسمية وبالتالي فالعملات الرقمية المركزية تساهم في تضمينهم داخل الدائرة المالية الرسمية، ويرى الخبراء والباحثين أن العملات الرقمية تعزز صلابة أنظمة الدفع المحلية وتدعم المنافسة القائمة على الشفافية مما يؤدي إلى تحسين فرص الحصول على القروض لتمويل النشاط الإقتصادي كما ترفع العملات الرقمية المركزية من كفاءة المدفوعات وخفض تكاليف المعاملات[3].

والجزائر تنتمي إلى مجموعة الدول النامية التي تعاني من تدني مستويات الشمول المالي وترى أن إصدار العملة الرقمية المركزية من شأنه أن يرفع مستويات التضمين المالي من خلال تحسين كفاءة المدفوعات وتطويرها وزيادة فعالية السياسة النقدية. فقامت بالإعلان عن موقفها الإيجابي حول هذا الموضوع [4].

وإصدار العملة الرقمية من طرف بنك الجزائر سيساعد في توفير نظام إلكتروني وطني للمدفوعات يساهم في تحقيق التعافي الإقتصادي السريع من الأزمات كما يساهم إصدارها في تمكين الأشخاص من الإحتفاظ بأصولهم المالية بشكل آمن وأكثر كفاءة كما يعتمد على العملات الرقمية المركزية في زيادة قدرات الدولة في تحقيق مستويات مرتفعة من الشمول المالي ودعمها في سياساتها المتعلقة بمكافحة جرائم غسيل الأموال وتمويل الإرهاب والتهرب الضريبي بالإضافة إلى تسريع وتسهيل تعافي المجتمعات إقتصاديا في حالة حدوث كوارث وأزمات محلية أو دولية[5].

---

[1] علي محمد الخوري, المدفوعات الإلكترونية والعملات الرقمية دراسة حول المتغيرات التي فرضتها التكنولوجيات الحديثة على المفاهيم المرتبطة بالنقد ودور العملات الرقمية في تشكيل مستقبل الأسواق العالمية (الامارات العربية المتحدة: مجلس الوحدة الإقتصادية العربية بجامعة الدول العربية, 2021), 98.

[2] البنك المركزي الاردني, مرجع سبق ذكره.

[3] أندرو ستانلي, مرجع سبق ذكره, 48.

[4] جمال ملكي, "أثر إصدار العملة الرقمية من قبل البنوك المركزية على فعالية ومستقبل السياسات النقدية دراسة حالة الدينار الرقمي للبنك المركزي الجزائري", دراسات اقتصادية 17, عدد 1 (13 أبريل، 2023): 774.

[5] عشري محمد على, مرجع سبق ذكره: 423,

وكما أشرنا سابقا إلى أن بيئة العمل البنكي والمالي في تطور مستمر وسريع وبظهور شكل جديد من آليات الدفع الإلكتروني على الساحة العالمية والمتمثل في العملات الرقمية غير الرسمية والتي أصبحت تهدد السيادة النقدية للدول لاسيما بوجود إقبال عليها من طرف الأفراد والمؤسسات.

والجزائر عارضت موضوع تداول العملات الرقمية غير الرسمية لخلوها من الدعامة المادية التي يستند عليها في عملية الإصدار ونص قانون رقم:17-10 المؤرخ في27 ديسمبر 2017 والمتعلق بقانون المالية 2018 في المادة 117 منه صراحة على أنها : " تلك العملة التي يستعملها مستخدمو الأنترنت عبر شبكة الأنترنت، وهي تتميز بغياب الدعامة المادية كالقطع والأوراق النقدية وعمليات الدفع بالصك أو بالبطاقة البنكية"، وغياب الدعامة المادية لهذا النوع من آليات الدفع الإلكتروني جعل بنك الجزائر يرفضها لاسيما وأن القانون يخول له ذلك لعدم وجود ضمانات كافية لتداولها بالإضافة إلى أن تداولها يتم خارج القنوات البنكية المعتمدة، وبالنظر إلى أنها وهمية وغير مستقرة تشهد تقلبات سريعة في أسعارها قد تسبب العديد من المخاطر الأمنية والإقتصادية[1].

لكن التحول الجديد في آليات الدفع الإلكتروني في العالم أوجد الحاجة إلى تدارك المستجدات المالية وتم إصدار القانون النقدي والمصرفي رقم:23-09 المؤرخ في 3 ذي الحجة عام 1444الموافق 21 يونيو سنة 2023 ، ونص من خلال المادة 74 منه على تعريف جديد لوسائل الدفع التي إعتبرها:" كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل بما في ذلك العملة الإلكترونية"[2].

وفي هذا النص القانوني توضحت نية الدولة لإعتماد عملة رقمية تصدر من طرف بنك الجزائر والتي أطلق عليها فيما بعد تسمية: الدينار الرقمي الجزائري.

إن آلية إصدار بنك الجزائر للعملة الرقمية "الدينار الجزائري الرقمي" تخضع للتشريع المعمول به، والذي يقتضي الإلتزام بالمبدأين الرئيسين للقيام بعملية الإصدار وهما[3]:

- ✓ مبدأ التدخل التشريعي في تنظيم إصدار العملة والذي يمنح للسلطة التشريعية في الجزائر والممثلة في البرلمان إختصاص تنظيم العملة.
- ✓ مبدأ إحتكار الدولة لإمتياز إصدار العملة: وهو مبدأ سيادي ذو قيمة دستورية يمنع إصدار عملة من طرف هيئات أخرى وعدم الإعتراف مطلقا بأي عملة يتم إصدارها من طرف أفراد أو مؤسسات.

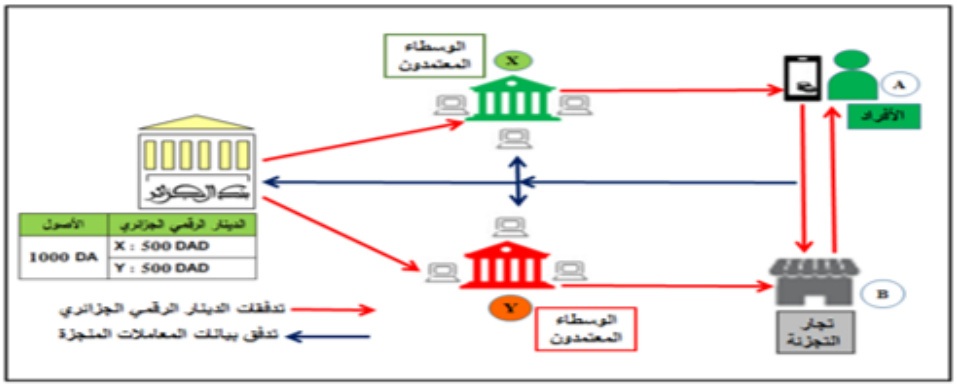
ووفقا لهذين المبدأين يمكن تصور نموذج إصدار عملة الدينار الرقمي الجزائري كما هو موضح في الشكل التالي:

[1] جلول شرارة و ليلى إسمهان بقبق, "العملات الرقمية للبنوك المركزية: تحديات ومتطلبات الدينار الرقمي الجزائري في ظل القانون النقدي والمصرفي 23-09", مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية 6, عدد 2 (27 ديسمبر، 2023): 1104.

[2] "القانون النقدي والمصرفي,"قانون رقم23-09 مؤرخ في 21 يونيو سنة 2023 يتضمن القانون النقدي والمصرفي.

[3] جلول شرارة و ليلى إسمهان بقبق, مرجع سبق ذكره: 1110–1111.

شكل رقم(3- 27) آلية إصدار عملة الدينار الرقمي الجزائري.



المصدر: جلول شرارة و ليلى إسمهان بقبق, "العملات الرقمية للبنوك المركزية: تحديات ومتطلبات الدينار الرقمي الجزائري في ظل القانون النقدي والمصرفي 23-09", مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية 6, عدد 2 (27 ديسمبر، 2023): 1110.

من خلال الشكل الموضح أعلاه يتبين لنا وجود ثلاث مستويات في عملية إصدار وتداول العملة الرقمية المركزية في الجزائر، نجد في المستوى الأول بنك الجزائر الذي يمثل السلطة الوحيدة المخولة بإصدار عملة الدينار الرقمي الجزائري بناءا على دعامة مادية ممثلة في العملة النقدية التي يستند إليها في عملية الإصدار ثم يقوم بمنح العملة الرقمية المركزية إلى وسطاء معتمدين من طرفه ويمنح لهم ترخيص بوضع هذه العملة الرقمية في التداول ويعبرون عن المستوى الثاني من آلية الإصدار وعادة يتمثل الوسطاء المعتمدون في المؤسسات البنكية والمالية المؤهلة لذلك بالإضافة إلى مزودي خدمات الدفع المعتمدين من طرف بنك الجزائر، ويسهر الوسطاء المعتمدون على توفير آليات التداول مثل المحافظ الرقمية والأجهزة التقنية وفقا للمعايير المعمول بها والملائمة لنجاح سير عملية التداول بالإضافة إلى الحرص على توفير جميع المتطلبات الأمنية في المعاملات المالية الرقمية وخاصة فرض والتقيد بإجراءات إعرف عميلك (KYC) لحماية المستهلكين وتحقيق الكفاءة في العمليات المنجزة والحفاظ على الإستقرار النقدي والمالي، أما المستوى الثالث فيعبر عن الجمهور والمتمثل في التجار والمستهلكين أو أطراف التداول. وللقيام بهذه العملية لابد من إمتلاكهم لمحافظ رقمية ليست بالضرورة قائمة على وجود حسابات بنكية أو مالية لدى الوسطاء المعتمدين وإنما تقتصر العملية على تثبيت محفظة رقمية بأجهزتهم الذكية ويمكنهم من خلالها إجراء عمليات الدفع المختلفة وفقا لتقنية الند للند.

المطلب الرابع: الحاجة إلى نهج شامل لتعزيز الشمول المالي عبر تحديث وسائل الدفع الإلكتروني

إن كل الجهود المبذولة و الحلول المقترحة في سبيل تعزيز مستويات الشمول المالي في الجزائر عبر تحديث وسائل الدفع الإلكتروني لن تكون مجدية إلا بالعمل الجاد على وضع استراتيجية وطنية شاملة، إذ يعتبر إعداد هذه الإستراتيجية لتحقيق الشمول المالي وسيلة مهمة لتجسيد أهداف التنمية عن طريق تحسين مستويات المعيشة للأفراد من خلال إستهداف الأشخاص سواء طبيعين أو إعتباريين الذين لا يملكون حسابات في المؤسسات المالية الرسمية والفئات المستبعدة ماليا وتقليص الفجوة التمويلية الواسعة بالنسبة للمؤسسات متناهية الصغر، الصغيرة والمتوسطة وتتطلب

هذه الإستراتيجية بناء نظم مالية شاملة تخدم الفئات التي تعاني من نقص الخدمات المالية الرسمية لمساعدتها للخروج من دائرة الفقر والحد من أوجه التفاوت، وترمي الحكومة من خلال وضع إستراتيجية الشمول المالي إلى توحيد وقيادة الجهود المبذولة في زيادة الوعي والتثقيف المالي لدى جميع شرائح المجتمع وتفادي الإزدواجية في بذل المجهودات من طرف مؤسسات أخرى ذات العلاقة وبالتالي فالإستراتيجية الوطنية تعمل على توحيد الرؤى التي تشمل ضمان الخدمات المالية الرسمية للجميع دون المساس بأمنهم وسلامتم[1]. وأن تركز هذه الاستراتيجية على عدة نقاط رئيسية أهمها عصرنة وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية من أجل بلوغ مستويات مرتفعة من الشمول المالي بها وهذا ما يتطلب وجود عوامل تمكين معينة، تتمثل في:

- ✓ توفير البنى التحتية المالية و التقنية لتسريع وتيرة توفير الشروط الضرورية لتحسين آليات الدفع وتحقيق المستويات المطلوبة من الشمول المالي في البنوك الجزائرية.
- ✓ دراسة احتياجات العملاء من أفراد ومؤسسات بدقة ومسؤولية للتوفيق في تصميم منتجات وخدمات مالية تحظى برضا العملاء و تتوافق واحتياجات السوق المالية المحلية والدولية.
- ✓ وضع إجراءات وقائية ورقابية صارمة للمحافظة على الأمن المعلوماتي وحماية البيانات الشخصية للمتعاملين .
- ✓ تكثيف الحملات التحسيسية والتوعوية لزيادة الوعي والثقافة المالية والرقمية الرامية لتطوير الفرد الجزائري. مع الترويج لأهمية وفوائد استخدام وسائل الدفع الإلكتروني على الفرد بصفة خاصة وعلى المجتمع بصفة عامة.
- ✓ تشجيع البحث والتطوير والابتكار وترقية الكفاءة البشرية العاملة في البنوك الجزائرية لتدعيم المسار نحو الرقمنة وعصرنة وسائل الدفع الإلكتروني.
- ✓ توفير بيئات اختبار تنظيمية بهدف اختبار ابتكارات شركات التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني لتخفيض نسبة الإقصاء المالي.
- ✓ توفير حلول الدعم المالي بما فيها الصناديق المفتوحة وبرامج مسرعات مخصصة لدعم الشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية.
- ✓ تثمين التعاون الدولي والمحلي للارتقاء بالمنتجات البنكية في مجال الدفع الإلكتروني والاستفادة من الخبرات المتبادلة في هذا المجال.

كما يعتبر التنسيق الجيد بين البنك المركزي والهيئات المالية والنقدية مهم للغاية للتمكن من تصميم منتجات مالية مناسبة تعتمد على التكنولوجيا الرقمية التي تساهم في إستقطاب عدد أكبر من الفئات غير مدمجة ماليا لأسباب طوعية أو مفروضة وهذا ما يحقق المزيد من الشفافية والعدالة في المجتمع ويفضي إلى بناء مستقبل واعد يعود بالفائدة على الجميع[2].

[1] حنان رزيق, "واقع تبني وتطبيق إستراتيجية وطنية للشمول المالي بالدول العربية - دراسة حالة الجزائر ومصر-", مجلة التكامل الإقتصادي 11, عدد 02/ عددخاص الجزء الثاني (2023): 324–325.

[2] جون فروست, ليوناردو غامباكورتا, و هيون سونغ شين, "من الإبتكار إلى الشمول المالي", التمويل والتنمية, 2021, 17.

وبابداء الجزائر موقفها من خلال إهتمامها البالغ بقضايا الشمول المالي وسبل تعزيزه. باعتباره من أبرز الأولويات للحكومة التي لطالما نادت بأهميته في مختلف المناسبات سواء المحلية والدولية. عملت وزارة المالية في الجزائر على تنظيم العديد من الملتقيات وعقد جلسات عمل مع المديرين العامين للبنوك وشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك وهيئة ضبط النقد الآلي وشركة الخدمات البنكية للبحث في سبل عصرنة وسائل الدفع الإلكتروني وتعميمها على جميع البنوك العاملة في الجزائر، تنفيذا لرؤى الإستراتيجية الوطنية لرفع مستويات الشمول المالي عبر تطوير آليات الدفع الإلكتروني، وهذا المسعى جاء في إطار تجسيد إلتزامات رئيس الجمهورية لإصلاح القطاع المالي والبنكي ، وخلال الجلسة المنعقدة خلال شهر جويلية 2024 توضحت خارطة طريق الإستراتيجية الوطنية لعصرنة وسائل الدفع التي تبلورت في خمسة محاور رئيسية وهي كالآتي[1]:

شكل رقم(3- 28)المحاور الخمسة للإستراتيجية الوطنية لعصرنة الدفع الإلكتروني

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:https://www.mf.gov.dz

تهتم هذه الإسترتيجية بالإطار القانوني الذي يضمن معاملات دفع آمنة تعزز مستويات الحماية للمستهلكين والفاعلين الإقتصاديين عبر وضع آليات الرقابة التي تكفل النزاهة والمصداقية للمنظومة المالية.

[1]" السيد وزير المالية يترأس اجتماعا تنسيقيا مع المديرين العامين للبنوك العمومية", تاريخ الوصول 4 يوليو، 2024 ,
https://www.mf.gov.dz/index.php/ar/activites-ar/1816-2024-07-02-18-32-48.

الخلاصة:

من خلال إنجازنا لهذا الفصل لامسنا جهود الهيئات والسلطات الحكومية الجزائرية المالية وغيرها لتحقيق الشمول المالي عبر تحديث وسائل الدفع الإلكتروني بدءا بتحديث الترسانة القانونية والتشريعية لتهيئة البيئة الملائمة للعمل بها، ومن ثم دعم البنى التحتية وانشاء المؤسسات القائمة على هذا المسعى، وتم مرافقة هذه الخطوات بوضع سياسات تحفيزية تكفل التعامل عبر هذه المنتجات المالية الحديثة ومنها تخفيض تسعيرة الإستفادة من خدمات الانترنت ومختلف الشبكات والعمل المستمر لرفع جودتها وكذا تخفيض تسعيرة المعاملات المالية التي تتم عبر وسائل الدفع الإلكتروني.

وكللت هذه الجهود رغم بطئ عملية تجسيدها بتسجيل إرتفاع في معدلات عمليات الدفع الإلكتروني تعكس إستجابة المجتمع الجزائري للتحول نحو الرقمنة وتبني منتجات حديثة تمكنه من الإستفادة من الخدمات المالية الرسمية، وهذا يعود لتركيبته الديمغرافية الشابة التي تفضل الآليات السريعة والآمنة في إجراء المعاملات المالية، كما أن البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والإتصال في الجزائر ساهمت هي الأخرى في هذا التقدم وهذا ما يبعث التفكير في آليات دفع إلكتروني أكثر حداثة تواكب مستجدات العصر الرقمي مثل: المحافظ الإلكترونية التي تعد أبرز وسائل الدفع الإلكتروني إنتشارا وقبولا في العالم بعد البطاقات. من خلال تبني آليات الدفع عبر الهاتف المحمول وإعتماد حلول التكنولوجيا المالية العصرية، والتوجه نحو إصدار العملة الرقمية المركزية وهذا الأخير يعتبر مشروع الجزائر المستقبلي للسنوات القادمة

الفصل الرابع:

دراسة حالة عينة من وكلات بنوك عمومية بولاية قالمة

تمهيد:

مسايرة للتطورات البنكية والمالية العالمية توجهت البنوك الجزائرية إلى تبني حلول دفع إلكتروني مريحة وآمنة تتماشى مع درجة التقدم لقطاع المعلومات والإتصالات في الجزائر، وكانت بداية الإنطلاقة عبر طرح البطاقات البنكية في السوق والعمل على تطويرها حسب المستجدات المالية، وفي ظل تدني مستويات الشمول المالي المسجلة في البنوك الجزائرية، أضحى لزاما عليها التفكير في إدخال إبتكارات حديثة و اعتماد آليات جديدة فعالة لعصرنة وسائل الدفع الالكتروني لديها من أجل تحقيق المستويات المطلوبة من الشمول المالي ،

ولتدعيم دراستنا التي تناولت الجوانب النظرية لمختلف السبل المتخذة لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني لتحقيق الشمول المالي والرفع من مستوياته، إرتأينا إسقاط هذه المفاهيم على عينة من موظفي وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة بهدف إستطلاع آرائهم حول أنجع الآليات لعصرنة وسائل الدفع الإلكتروني لتعزيز مستويات الشمول المالي في البنوك الجزائرية.

وعليه سيتم التعريج في هذا الفصل على أهم وسائل الدفع الإلكتروني المتاحة لدى البنوك الجزائرية محل دراستنا ومن ثم إلقاء الضوء على أهم سياسات دعم مستويات الشمول المالي بها ومن ثم إسقاط المفاهيم والنتائج النظرية المتوصل إليها في الفصول السابقة على الوكالات البنكية للبنوك العمومية بولاية قالمة، لذا تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث وهي كالآتي:

- **المبحث الأول: تقديم البنوك الجزائرية والوكالات البنكية محل الدراسة**
- **المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.**
- **المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.**

المبحث الأول: تقديم البنوك الجزائرية والوكالات البنكية محل الدراسة

تعتبر البنوك النسيج الضام للنظام الإقتصادي، ولها دور كبير في إمتصاص السيولة النقدية من المجتمع وإعادة توظيفها في الإستثمارات والمشاريع المحققة للتنمية،

وما يميز النظام البنكي الجزائري، هيمنة البنوك العمومية وإحتكارها للحصة الأكبر للشبكة البنكية عبر التراب الوطني، لذا سنحاول من خلال هذا المبحث التعريف بالبنوك العمومية الجزائرية التي أجريت عليها الدراسة والتطرق لأهم وسائل الدفع الإلكتروني المعتمدة لديها وأهم آلياتها المنتهجة لتعزيز الشمول المالي بها.

المطلب الأول: لمحة عن البنوك والوكالات البنكية محل الدراسة

أولا: الصندوق الوطني للتوفيروالإحتياط – بنك CNEP-Bank

1- نبذة تعريفية[1]:

أنشئ الصندوق في عام1964 بمقتضى القانون رقم:64-227 المؤرخ في 10 أوت1964 [2]. وشهد العديد من التطورات والإنتقالات المرحلية على مدى أكثر من نصف قرن من التأسيس وحقق مكانة على الساحة البنكية الجزائرية ليس فقط كبنك متخصص في مجال التمويل للإسكان بل كبنك شامل يقدم خدمات بنكية متنوعة وعصرية تلائم متطلبات المواطن الجزائري، كما إستطاع البنك التكيف مع التحولات والتغيرات التي شهدها الإقتصاد الجزائري لاسيما الإنتقال من الإقتصاد الموجه إلى إقتصاد السوق وتجسيد متطلبات التحرير المالي.

وللبنك شبكة بنكية واسعة تمتد على نحو224 وكالة تجارية تضم هذه الشبكة أزيد من 4270 موظف يسهرون على تقديم خدمات مالية وبنكية متميزة لما يقارب من 9.330.997 زبون مختلفين من أفراد ومؤسسات يمتلكون حساب بنكي وأكثر من 1.437.005 بطاقة بنكية. كما عزز البنك شبكته البنكية ب25 وكالة رقمية توفر الخدمات البنكية عن بعد لأزيد من 300.554 زبون بالإضافة إلى 100.000 زبون مشترك في خدمة CNEP Connect.

هذا المسار المتميز زاد من تعزيز أسس النمو المتوازن الذي يضمن تمتع البنك بالشهرة والقدرة التنافسية وثقة ملايين العملاء.

2- قيم البنك:

يستند البنك في إقامة علاقاته مع عملائه وأصحاب المصلحة على قيم أساسية مبنية على: الثقة، الفعالية،

[1]" التعريف بالصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط-بنك | الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط- بنك", تاريخ الوصول 2 يونيو، 2024, https://www.cnepbanque.dz/

[2] الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية, "قانون رقم:64-227المؤرخ في10 اوت 1964 المتضمن تأسيس الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط, 26, "السنة الأولى25 أوت 1964, 277.

المسؤولية، التقدم، هذه القيم صاغت تاريخ البنك وتوجهاته الحاضرة كما تساهم في رسم مسار مستقبله وهي تنعكس في رؤية البنك وتظهر من خلال التحلي بالقدوة الحسنة وتحديد سلوك كل الموظفين وذلك بتطبيق هذه القيم والمحافظة عليها وتعزيز الوحدة والأداء والقدرة التنافسية والإستدامة للمساهمة في نقل الصورة الإيجابية للبنك.

3- تقديم الوكالة البنكية لولاية قالمة:

هي إمتداد للشبكة البنكية للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك، تأسست سنة 1976 تحمل ترميز 311، وهي تابعة للمديرية الجهوية بعنابة ، تتوفر على كوادر بشرية مؤهلة يترأسها مدير وطاقم مساعد له يسهرون على السير الحسن لها، ويحرصون على تحقيق الأهداف التجارية للبنك والإستراتيجيات الموضوعة لترقية الخدمات البنكية والمساهمة في دعم الإقتصاد من خلال تقديم قروض ملائمة لمشاريع الأشخاص بالولاية وفقا لتعليمات البنك الرئيس، وإستقطاب الموارد المالية للأشخاص من خلال التشجيع على الإدخار وإتاحة محفزات تضمن ذلك. ينقسم الهيكل التنظيمي للوكالة إلى مستويين، في المستوى الأول نجد الواجهة الخلفية والتي تضم المسؤولين عن التخطيط والتحكم في قرارات الوكالة. أما الواجهة الأمامية فهي المسؤولة عن تنفيذ القرارات وتجسيد الأهداف على أرض الواقع من خلال التفاعل مع العملاء وتلبيةإحتياجاتهم البنكية.

ثانيا: البنك الوطني الجزائريBNA

1- نبذة تعريفية عن البنك[1]:

أنشئ البنك الوطني الجزائري سنة 1966بمقتضى الأمر رقم:66-178 المؤرخ في 13 يونيو1966 [2]، يعمل البنك بمختلف النشاطات الشاملة من بينها تمويل القطاع الفلاحي، رافق زبائنه سواء كانوا أفراد، مهنيين و مؤسسات، وأضحى اليوم أحد البنوك الفاعلة على الساحة البنكية الجزائرية مع أكثر من 2,5 مليون عميل. بفضل الهندسة البنكية الإستشرافية وتقديمه مجموعة غنية ومتنوعة من المنتجات والخدمات البنكية بالإضافة إلى خدمات أخرى مثل منتجات التأمين البنكي التي تهدف إلى تغطية العديد من المخاطر، يهدف البنك من خلال تنويع منتجاته إلى تحقيق التميز والريادة في ظل الإلتزام بالقوانين السارية المفعول وتكييفها مع إحتياجات العملاء البنكية والمالية، يتوزع البنك على شبكة بنكية تقدر ب227 وكالة منتشرة عبر كامل التراب الوطني، وللحفاظ على المركز التنافسي للبنك توجه نحو الإستثمار لرقمنة المنتجات والخدمات البنكية المتعلقة بوسائل الدفع الرقمية وتوسيع نطاقها. وللوصول إلى الأهداف الإسترتيجية للبنك وزع البنك الموارد البشرية التي يمتلكها على المستوى الوطني، حيث يسهر على تجسيدها أكثر من 5000 موظف لضمان جودة الخدمات البنكية المقدمة من طرف فرق محترفة بفضل التدريب والمساواة التي شكلت إحدى المحاور الأساسية في

[1] " الصفحة الرئيسية ,BNA ,"تاريخ الوصول 15 يونيو، 2024. https://www.bna.dz/ ,

[2] الجريدة الرسمية, "أمر 66-178 مؤرخ في 23صفر عام 1386الموافق ل13 يونيو سنة 1966 يتضمن إحداث البنك الوطني الجزائري وتحديد قانونه الأساسي ,51 ."السنة الثالثة 14 يونيو سنة 1966, 982.

التطوير الإستراتيجي للبنك، كما يسهر هذا الأخير على توفير حلول تمويلية تتلائم مع جميع الإحتياجات التي تساهم بشكل فعال في إحراز التنمية الإقتصادية للجزائر.

2- قيم البنك:

يعد البنك الوطني الجزائري مؤسسة مالية قوية بثقافتها، تاريخها، وبحكم المهام المسندة إليه فان البنك لا يعتبر مؤسسة مالية فقط وإنما يعد مؤسسة مواطنة لها قيم عديدة نذكر منها:

الجودة، التقدم ، الأخلاق المهنية والإقرار، الشفافية والثقة وهي من السمات المميزة لعلاقته مع زبائنه.

3- تقديم وكالة قالمة

أنشئت وكالة قالمة كإمتداد للشبكة البنكية للبنك الوطني الجزائري تحمل رمز 816 ويتواجد مقرها في حي زدادرة حسين بوسط المدينة، تعمل الوكالة على تنفيذ توجيهات وأوامر المديرية العامة للبنك بالجزائر العاصمة، يترأس الوكالة مدير يشرف على السير الحسن لها ويرافقه إطارات مؤهلة لتنفيذ التعليمات البنكية والحرص على تجسيد أهداف البنك الرئيس.

ثالثا:القرض الشعبي الجزائريCPA

1- نبذة تعريفية[1]:

أسس بنك القرض الشعبي الجزائري سنة 1966بمقتضى الأمر رقم:66-366 المؤرخ في 29ديسمبر 1966 [2] وهو بنك يكتسي بعدا عالميا من خلال السمعة المكتسبة من خلال مرافقته للمشاريع الكبرى والتي أبرزت وضعيته كمتعامل إقتصادي مهم. يمتلك بنك القرض الشعبي الجزائري شبكة بنكية تمتد جغرافيا على نحو 161 وكالة عبر التراب الوطني، ويعمل البنك على تعزيز نشاطه الجواري عبر الإنترنت حيث يقوم بعرض منتوجاته على الشبكة العنكبوتية من خلال مواقعه الإلكترونية التالية: (@Mobile CPA , E-banking, e-cp) ، كما يمتلك البنك 20 فضاء رقمي، ومع التوجه نحو تنويع المنتجات البنكية والتقرب أكثر من العملاء وتقديم منتجات تناسبهم وتلائم تطلعاتهم فتح القرض الشعبي الجزائري 102 شبك للصيرفة الإسلامية.

2- قيم البنك:

يحمل البنك العديد من القيم التي تحدد توجهاته وإهتمامته نذكر منها:

- ✓ الحداثة

[1]" القرض الشعبي الجزائري - الرئيسية", تاريخ الوصول 15 يونيو، 2024. https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar/ ,

[2] الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية, "أمر رقم: 66-366 مؤرخ في17 رمضان عام 1386الموافق ل29 ديسمبر سنة 1966 يتضمن إحداث البنك الشعبي الجزائري ,110 ,"السنة الثالثة 30 ديسمبر 1966, 1787.

- ✓ الخبرة والمهارة
- ✓ الإلتزامات
- ✓ الخدمة الجوارية

3- تقديم وكالة قالمة:

في إطار توسيع شبكته البنكية عبر كامل التراب الوطني قام بنك القرض الشعبي الجزائري CPA بإنشاء الوكالة البنكية قالمة تحت رمز 320 في سنة 1976، تتوفر الوكالة على طاقم بشري مؤهل مكون من إطارات تشرف على مصالح وأقسام وفروع تخضع لسلطة مدير الوكالة الذي يمثل المسؤول الرئيسي المكلف بتحقيق الأهداف والخطط الموضوعة لترقية الخدمات والمنتجات البنكية والحفاظ على ولاء العملاء وتحقيق مركز تنافسي ضمن الساحة البنكية لولاية قالمة.

رابعا: بنك الجزائر الخارجي BEA

1- نبذة تعريفية عن البنك:

يأتي تأسيس بنك الجزائر الخارجي ضمن مساعي الحكومة الجزائرية لتأميم البنوك الأجنبية ويعد ثالث وآخر بنك في سلسلة التأميم البنكي للبنوك الأجنبية الخمسة. وأنشئ البنك بموجب المرسوم رقم"67-204" المؤرخ في 01 أكتوبر1967 للقيام بتمويل العمليات مع الخارج في إطار تنشيط التجارة الخارجية بالإضافة إلى العمليات التقليدية كتعبئة الودائع ومنح القروض[1].

2- قيم البنك:

يهتم البنك بشكل خاص بدعم العلاقات التجارية والإقتصادية الخارجية للمساهمة في التنمية الإقتصادية وتطوير المجال التجاري في الجزائر، كما يحمل البنك العديد من القيم الأخرى التي تحدد مجال نشاطه وتوجهاته المستقبلية ومنها التميز والريادة، العصرنة ومواكبة التكنولوجيات الحديثة في المجال البنكي والمالي.

3- تقديم وكالة قالمة:

حظيت ولاية قالمة بالعديد من الإمتيازات الوطنية بعد الإستقلال ومنها إنشاء العديد من المصانع والمشاريع التجارية، لذا كان لابد من فتح فروع للبنوك العمومية بالولاية من أجل تقريب أصحاب المشاريع والمؤسسات من البنوك من جهة ومتابعة العمليات المالية لهم من جهة أخرى، لذا قام بنك الجزائر الخارجي بفتح وكالة له في ولاية قالمة سنة 1983 تحت ترميز 055 ، ولتحقيق المتابعة الجيدة لشؤونها وتحديد المسؤوليات في ممارسة العمل البنكي وتقديم الخدمات البنكية تم وضع هيكل تنظيمي للوكالة يتكون من مدير وطاقم إداري متكامل لتسهيل عمليات المراقبة وتحقيق الفعالية المطلوبة لتجسيد الخطط والتنسيق الجيد بين مختلف المصالح والهيئات ذات العلاقة.

[1] مبروك رايس, مرجع سبق ذكره, 258.

خامسا: بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-Bank

1- نبذة تعريفية[1]:

هو مؤسسة مالية وطنية تم إنشاؤه سنة 1982 بمقتضى المرسوم رقم:82-106 المؤرخ في 13مارس1982[2]. وإعتبر من حيث الشكل القانوني شركة ذات أسهم، إرتبط تأسيسه بتمويل القطاع الفلاحي والأنشطة المختلفة في الريف وذلك بغرض تطوير الإنتاج الغذائي على الصعيد الوطني، و منذ نحو أربعين سنة يعمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تدعيم التنمية الإقليمية في مجالات مختلفة وأهمها المجال الزراعي، الغذائي والصيد البحري والتي تجعله في مقدمة البنوك الأخرى بما يشكل دعما لتنمية الإقتصاد الوطني وتحقيق نموه. ويعمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية عبر وكالاته المقدرةبـ334 وكالة منتشرة عبر جميع ربوع الوطن، وهي تضم 7800 موظف يسهرون على ضمان ولاء عملاء البنك من خلال الإلتزام بنظام المعلومات الجديد الذي وضع من أجل زيادة مستويات الأمان، السهولة، الفعالية والسرعة.

2- قيم البنك:

تعكس قيم البنك طريقة عمله ومبادئه التي يسعى إلى تحقيقها، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية يتميز بالعديد من القيم من بينها:

- ✓ تدعيم التنمية الإقليمية
- ✓ تعزيز القطاع الفلاحي والمنتجات الفلاحية.
- ✓ تشجيع الحرف التقليدية.
- ✓ تطوير الصناعات الغذائية .

3- تقديم وكالة قالمة:

أنشئت وكالة قالمة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية سنة 1982 وهي تابعة للمديرية الجهوية للإستغلال المتواجدة على مستوى الولاية ذاتها وتحمل الوكالة رمز821، تهتم الوكالة بالتقرب من المواطنين وإستقطابهم للإندماج فيها،لاسيما الفلاحين والمنتجين الغذائيين والصناعيين ويتجلى ذلك من خلال نوعية المنتجات والخدمات المصممة لتلبية الإحتياجات المالية المقدمة، يترأس الوكالة مدير ويرافقه في تسيير ها كوادر بشرية تشرف على مصالح وأقسام تسهر على تنفيذ الخطط والإستراتيجيات التي وضعها بنك الفلاحة والتنمية الريفية، من خلال التنسيق فيما بينها بالعمل الجاد.

[1] « BADR BANQUE – Banque de l'Agriculture et du Développement Rural », consulté le 2 juin 2024, https://badrbank.dz/ar/.

[2] الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية, "مرسوم رقم:82-106 المؤرخ في جمادى الأولى عام 1402 الموافق ل13 مارس 1982 والمتضمن إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وتحديد قانونه الأساسي11 .16 مارس 1982.553.

سادسا: بنك التنمية المحلية BDL

1- نبذة تعريفية عن البنك[1]:

أنشئ بنك التنمية المحليةBDL سنة 1985 بمقتضى المرسوم رقم:85-85 المؤرخ في 30 أفريل 1985 [2]، ويعد آخر البنوك العمومية التي تم تأسيسها في الجزائر قبل الولوج في مرحلة الإصلاحات، وكان الهدف من وراء إنشائه تحقيق التكامل الإستراتيجي في تنمية الجهات المحلية وذلك في إطار تجسيد رؤية إعادة تنظيم شبكة المؤسسات النقدية والبنكية، وتمثلت مهامه في جمع الودائع ومنح القروض لصالح الجماعات العامة المحلية[3].

يمتلك البنك شبكة بنكية واسعة بلغت 168 وكالة تجارية و8 وكالات قرض على الرهن بالإضافة إلى 168 شباك إسلامي، يهدف بنك التنمية المحلية من خلال خدماته ومنتجاته إلى تلبية الإحتياجات المالية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعات الصغيرة والمتوسطة والتي يضعها في مقدمة أولوياته ومن ثم المهن الحرة والأفراد والعائلات. كما للبنك مساهمات فعالة وهامة بمشاركته للسلطات العمومية (Ansej, ANGEM,CNAC) في تنمية الإقتصاد الوطني، كما للبنك دور أساسي في تمويل المشاريع السكنية عن طريق دعم أصحاب مشاريع الترقية العقارية والأشخاص الراغبين في شراء السكنات.كما يسعى بنك التنمية المحلية إلى إيجاد ووضع الحلول لكافة إنشغالات الأشخاص محاولة منه لتلبية إحتياجاتهم المالية وتوفير باقة من المنتجات والخدمات البنكية التي ترقى إلى مستوى طموحاتهم نذكر منها[4]:

- ✓ خيارات إدخارية شخصية لتعزيز رأس المال.
- ✓ حلول إقراضية متنوعة تتماشى مع إحتياجات العملاء.
- ✓ منتجات وخدمات تسهل للعملاء عمليات المتابعة والمراقبة لحساباتهم البنكية.
- ✓ منتجات التأمين للوقاية من المخاطر.

2- قيم البنك

يحمل البنك العديد من القيم في ممارسة نشاطه نذكر منها[5]:

- ✓ تحقيق التميز على الساحة البنكية.

[1]" بنك التنمية المحلية", تاريخ الوصول 4 يونيو، 2024. https://www.wilaya-tindouf.dz/direction.php?type=bdl ,

[2] الجريدة الرسمية, "مرسوم رقم85-85 مؤرخ في:10شعبان 1405 الموافق ل30 أفريل سنة 1985 يتضمن إنشاء بنك التنمية المحلي. ,19 السنة الثانية والعشرون 1ماي 1985, 596.

[3] خالد احمد على محمود,مرجع سبق ذكره, 162.

[4]" بنك التنمية المحلية", مرجع سبق ذكره.

[5] « (4) Banque de Développement Local : posts | LinkedIn », consulté le 4 juin 2024, https://www.linkedin.com/company/bdlofficiel/posts/?feedView=all.

- ✓ المساهمة في دفع وتطوير الاقتصاد الوطني من خلال مرافقة ودعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعات الصغيرة والمتوسطة.
- ✓ المحافظة على الموروث الثقافي ودعم المبادرات الثقافية الهادفة إلى تحقيق التنمية الفردية والمجتمعية.

3- تقديم وكالة قالمة:

تأسست وكالة قالمة لبنك التنمية المحلية سنة 1986 بهدف تحقيق الأهداف الإستراتيجية للبنك الرئيس على مستوى ولاية قالمة، تحمل الوكالة ترميز 232، تسعى الوكالة إلى توسيع قاعدة عملائها وتنفيذ التعليمات الموجهة في إطار نشاطها وهي صادرة عن البنك الرئيس، ويسهر على تحقيق هذه الغاية فريق عمل مكون من إطارات بشرية يترأسها مدير الوكالة ويدعمه نائب المدير ويعمل فريق عمل الوكالة على التنسيق مع كافة الفاعلين في النظام الإقتصادي لتجسيد الأهداف المسطرة.

المطلب الثاني: آليات الدفع الإلكتروني المتاحة لدى البنوك والوكالات البنكية محل الدراسة

في ظل التطورات المشهودة بمجال الدفع، كان لزاما على البنوك العمومية مواكبة المستجدات المالية وتحديث آليات الدفع لديها من خلال إعتماد وسائل دفع إلكتروني تلائم رغبات ومتطلبات العملاء من أفراد ومؤسسات بما يتوافق والقدرات المالية لديهم.

وكما أشرنا سابقا في الفصل السابق من الأطروحة إلى أن البنوك العاملة في الجزائر تتداول الأوراق التجارية الإلكترونية وفقا لما ينص عليه القانون الجزائري وهي لا تختلف عن بعضها البعض في آلية عمل هذه الوسائل، وإنما تختلف البنوك الجزائرية فيما بينها في باقي آليات الدفع الإلكتروني لاسيما البطاقات البنكية لذا سيتم التطرق لها بشيء من التفصيل فيما يلي:

أولا: البطاقات البنكية

1- البطاقات البنكية المتاحة لدى الصندوق الوطني للتوفيروالإحتياط – بنك[1]:

يوفر البنك منتجات وخدمات دفع متميزة ومتنوعة تيسر حياة عملائه وتحقق الميزة التنافسية على الساحة البنكية، يمكن إختصارها فيما يلي:

- ❖ **بطاقة الدفع البيبنكية CIB:** تمنح هذه البطاقة للعملاء مباشرة عند فتح حساب صكوك وهي مجانية، تتيح لحاملها إجراء المعاملات المالية والوفاء بالتزاماتهم عن قرب أوعن بعد بكل أمان،

وتتوفر هذه البطاقات على نوعين البطاقات الذهبية والكلاسكية، تحقق بطاقة CIB-CNEP الإستخدام الدائم والمستمر في أي وقت ومن أي مكان، وتسمح للعملاء إجراء عمليات الدفع عبر محطات الدفع TPE أو عبر الإنترنت،

[1]" التعريف بالصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط-بنك , مرجع سبق ذكره.

الإطلاع على الرصيد أو السحب من الموزعات والشبابيك الآلية بالإضافة إلى إمكانية متابعة جميع العمليات المالية التي تمت عبرها.

وفي ظل رقمنة الخدمات والمنتجات البنكية قام الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط- بنك بإصدار بطاقة لمالكي حسابات الإدخار تمكنهم من إدارة أموالهم بكل سهولة وأريحية وإرتأينا التعريج عليها هي الأخرى فيما يلي:

❖ **بطاقة التوفيرCE:**

هي بطاقة مزودة بشريحة تتوافق مع المعايير العالمية بمدة صلاحية تقدرب 5 سنوات قابلة للتجديد تلقائيا عند إنتهائها. مرتبطة مباشرة بحساب التوفير للعميل تنطوي على درجة عالية من الأمان وهي مزودة برمز سري للغاية توفر العديد من المزايا لحاملها لاسيما ربح الوقت، الإطلاع على الرصيد واستخراج كشوف الحسابات والسحب والإيداع عبر الشبابيك الآلية المثبة في الوكالات التابعة للبنك.

كما يرافق البنك زبائنه من خلال تقديم نصائح وإرشادات في إطار تعزيز الوعي المالي لديهم وحمايتهم من مختلف المخاطر الناجمة عن إستخدام البطاقات الإلكترونية، يمكن الإطلاع عليها عبر الموقع الإلكتروني للبنك، أو التقرب من الوكالة البنكية التي تم فتح الحساب البنكي على مستواها.

2- البطاقات البنكية المتاحة لدى البنك الوطني الجزائريBNA[1]:

❖ **البطاقة البيبنكيةBNA-CIB:**

وهي بطاقة مجانية مدعمة بحسابات بنكية موطنة بالبنك الوطني الجزائري، صالحة لمدة 3 سنوات ونجدها تتوفر على شكلين وهما: البطاقة البيبنكية الكلاسيكية والذهبية. ويمكن إختصار المزايا المالية لكلا البطاقتين من خلال عرض أسقف إستخدامهما كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (4- 1) أسقف البطاقات البيبنكية(الذهبية والكلاسيكية) للبنك الوطني الجزائري BNA

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع اليومي	السقف حسب مبلغ عملية الدفع
البطاقة البيبنكية الكلاسيكية	100.000دج	100.000دج	100.000دج
البطاقة البيبنكية الذهبية	150.000دج	150.000دج	150.000دج

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: الصفحة الرئيسية ,BNA "تاريخ الوصول 15 يونيو، 2024 https://www.bna.dz.

[1] " الصفحة الرئيسية ,BNA "مرجع سبق ذكره.

❖ **البطاقة البيبنكية مسبقة الدفع:**

وهي بطاقة مجانية صالحة لمدة (03) ثلاث سنوات تتيح إجراء عمليات السحب والدفع بين البنوك، يتم تعبئتها عن طريق التحويل من الحساب الرئيسي للعميل ويمكن أن تكون باسم صاحب الحساب أو حامله.

وتوفر هذه البطاقة مزايا مختلفة، حيث تتيح لحاملها تسيير النفقات بشكل أفضل، كما يمكن للعميل الذي يتقدم للحصول على البطاقة منح ما يصل إلى 10 بطاقات مسبقة الدفع لعشرة أقارب مختلفين. والجدول الموالي يوضح أسقف المعاملات المالية التي تتم عبرها.

جدول رقم (4- 2) أسقف بطاقة البيبنكية مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري BNA

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع اليومي	السقف حسب عملية الدفع
البطاقة البيبنكية مسبقة الدفع	100.000,00 دج	80.000,00دج	80.000,00دج

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: الصفحة الرئيسية ,BNA ,"تاريخ الوصول 15 يونيو ,2024 https://www.bna.dz.

يضع البنك الوطني الجزائري في خدمة عملائه لتوعيتهم إجراءات أمنية وحمائية متعلقة بالبطاقات البيبنكية متوفرة على موقعه الإلكتروني.

❖ **بطاقة الأعمال للمهنيين:**

هي بطاقة بين البنوك مدعومة بحساب جاري مجانية وصالحة لمدة (03) ثلاث سنوات، تسمح لحاملها إجراء عمليات السحب والدفع وهي مصممة لتبسيط إدارة نشاطاتهم. وبطاقة الأعمال للمهنين متوفرة في شكلين حسب دخل حامل البطاقة كما هو موضح في الشكل الموالي.

جدول رقم(4- 3) أسقف بطاقة الأعمال الخاصة بالمهنيين للبنك الوطني الجزائريBNA.

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع الشهري	السقف حسب مبلغ عملية الدفع
بطاقة المهنيين الكلاسيكية	50.000 دج	300.000دج	80.000 دج
بطاقة المهنيين الذهبية	50.000دج	15.000.000دج	350.000دج

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: الصفحة الرئيسية ,BNA ,"تاريخ الوصول 15 يونيو ,2024 https://www.bna.dz.

❖ **بطاقة الأعمال للمؤسسات:**

هي بطاقة بيبنكية خاصة بالمؤسسات، المالكة لحساب جاري مصممة لتبسيط إدارة نشاط العملاء من المؤسسات تسمح لهم بالدفع والسحب وهي مجانية وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات لا تختلف عن بطاقة الأعمال

للمهنيين من حيث المزايا والوظائف التي توفرها وتأتي في شكلين، حسب دخل حامل البطاقة. والجدول الموالي يوضح أسقف المعاملات المالية التي تتم عبر هذه البطاقة.

جدول رقم(4- 4) أسقف بطاقة الأعمال للمؤسسات بالبنك الوطني الجزائريBNA.

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع الشهري	السقف حسب مبلغ عملية الدفع
المؤسسات- كلاسيكية	50.000 دج	300.000دج	80.000دج
المؤسسات- الذهبية	50.000دج	15.000.000دج	350.000دج

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: الصفحة الرئيسية BNA, "تاريخ الوصول 15 يونيو، 2024 https://www.bna.dz.

❖ **بطاقة النخبة للأفراد:**

وهي بطاقة ما بين البنوك مدعومة بحساب الشيك تسمح لحاملها إجراء عمليات السحب والدفع الجواري والدفع عبر الإنترنت وكذا التحويل والتحصيل، كما تتوفر على وظائف أخرى متاحة على أجهزة الصراف الآلي بالإضافة إلى ذلك تقدم خدمات أخرى تتمثل في المساعدات الصحية، خدمات الإستقبال، الإرشاد والمساعدة في التأمين من الحوادث الجسمانية.ومن المزايا التي تحققها البطاقة:

- ✓ رأس مال حتى المليون دينار جزائري.
- ✓ المساعدة على الطريق في حالة حدوث عطل.
- ✓ ضمان النقل والإقامة لزيارة أحد الأقارب في المستشفى.
- ✓ كما تقدم ولوجا نسقيا بخدمة الرسائل النصية القصيرة.

ويمكن إيجاز المزايا المالية التي تحققها البطاقة من خلال عرض الأسقف المسموح بها عند إستخدام البطاقة، كما هو موضح في الشكل التالي:

جدول رقم(4- 5) أسقف بطاقة النخبة الأفراد بالبنك الوطني الجزائريBNA.

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع اليومي	السقف حسب مبلغ عملية الدفع
بطاقة النخبة الأفراد	200.000,00دج	500.000,00دج	500.000,00دج

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: الصفحة الرئيسية BNA, "تاريخ الوصول 15 يونيو، 2024 https://www.bna.dz.

➢ **بطاقة النخبة الأعمال للمهنيين:**

تصدر هذه البطاقة لفائدة المهنيين وهي موجهة لهم لتبسيط نشاطاتهم وأعمالهم المهنية، لا تختلف عن بطاقة النخبة الموجهة للأفراد من حيث الوظائف التي يمكن إستخدام البطاقة من أجلها والتي تم ذكرها سابقا إلا أنها تختلف عن سابقتها فقط في المزايا المالية التي تحققها والتي يمكن إيجازها في الجدول الموالي:

جدول رقم(4- 6) أسقف بطاقة النخبة الموجهة للمهنيين بالبنك الوطني الجزائريBNA.

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع الشهري	لسقف حسب مبلغ عملية الدفع
بطاقة النخبة الأعمال المهنيين	50.000,00دج	20.000.000,00دج	500.000,00دج

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: الصفحة الرئيسية ,BNA ,"تاريخ الوصول 15 يونيو ، 2024 https://www.bna.dz ,

➢ **بطاقة النخبة الأعمال (المؤسسات):**

هي بطاقة شبيهة إلى حد بعيد بالبطاقات النخبة الأخرى من حيث الوظائف، تختلف فقط عنهم أنها مخصصة للمؤسسات لتيسير عملية إدارة معاملاتهم المالية، وتتميز عنهم بالأسقف المالية المسموحة عند استخدام هذه البطاقة والمبينة في الجدول الموالي:

جدول رقم (4- 7) أسقف بطاقة النخبة الأعمال للمؤسسات بالبنك الوطني الجزائريBNA

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع الشهري	السقف حسب مبلغ عملية الدفع
بطاقة النخبة الأعمال للمؤسسات	50.000,00 دج	20.000.000,00دج	500.0000,00دج

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: الصفحة الرئيسية ,BNA ,"تاريخ الوصول 15 يونيو ، 2024 https://www.bna.dz ,

❖ **بطاقة الأعمال" الضرائب":**

هي بطاقة بين البنوك مدعومة بحساب فرعي " إحتياطي" مخصصة حصريا لدفع الرسوم الضريبية. يتم تخصيص بطاقة CIB المدرجة في باقة إحتياطي مجانا لدافعي الضرائب والزبائن المهنيين والمؤسسات التابعة للبنك الوطني الجزائري.

من المزايا التي تحققها هذه البطاقة ما يلي:

- ✓ مجانية وصالحة لمدة (03) ثلاث سنوات.
- ✓ تساهم في تبسيط عملية الرقمنة وتأمين عمليات دفع الرسوم الضريبية على منصة المديرية العامة للضرائب "مساهمتك".
- ✓ سقف سداد إستثنائي حصري ومكيف مع إحتياجات دافعي الضرائب يصل إلى 30.000.000,00 دج

جدول رقم(4- 8) أسقف بطاقة الأعمال" الضرائب" بالبنك الوطني الجزائريBNA

نوع البطاقة	أسقف الدفع الشهرية
بطاقة الأعمال "الضرائب"	30.000.000,00 دج

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على: الصفحة الرئيسية BNA، "تاريخ الوصول 15 يونيو، 2024 https://www.bna.dz.

❖ **بطاقة التوفير:**

هي بطاقة سحب مدعومة بحسابات التوفير المختلفة: بفائدة أو دون فائدة ، حسابات التوفير : مستقبلي : للقصر بفائدة ودون فائدة ، حساب التوفير ذو عائد تصاعدي وهي مجاني وصالحة لمدة (03) سنوات، تتيح هذه البطاقة لحامليها توفير أموالهم في أي وقت وأينما كانوا 24/24 ساعة و7/7 أيام عبر شبكة الصرافات الآلية المتواجدة على الساحة البنكية، كما تسمح لهم بالإطلاع على رصيد حساب التوفير الخاص بهم في أي وقت عبر جهاز الصراف الآلي.

من المزايا التي تحققها هذه البطاقة ما يلي:

- ✓ عمليات سحب مؤمنة برمز سري.
- ✓ وفرة رأس المال المدخر في أي وقت.
- ✓ الإطلاع على الرصيد دون الحاجة إلى التنقل إلى الوكالة.

❖ **بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائريBNA VISA :**

هي بطاقة سحب ودفع دولية موجهة لجميع عملاء البنك الوطني الجزائري من أفراد لديهم حساب بالعملة الصعبة (أورو) بالإضافة إلى حساب الشيك بالدينار مفتوح لدى ذات الوكالة التابعة للبنك تتيح لحامليها القيام بما يلي:

- ✓ إتمام المعاملات عبر أجهزة الصراف الآلي للبنك تحمل شعار VISA.
- ✓ السحب النقدي
- ✓ الإطلاع على الرصيد
- ✓ تغيير رقم التعريف الشخصي (code PIN).
- ✓ إجراء معاملات الدفع على أجهزة الدفع الإلكتروني الخاصة ببطاقة فيزا بالخارج.
- ✓ إنجاز عمليات الدفع عبر الإنترنت 24/24 ساعة 7/7 أيام.

يشترط للحصول على بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائري ما يلي:

- ✓ رصيد دائم متوفر في حساب الشيك بالدينار لا يقل عن ثمانية ألاف دينار جزائري(8000,00دج)
- ✓ رصيد دائم متاح في حساب العملة الصعبة لا يقل عن (100) أورو
- ✓ عدم وجود معارضة على الحساب البنكي

ويمكن توضيح الأسقف المالية المسموح بها عند إستخدام بطاقة فيزا VISA- BNA **في الجدول الموالي:**

جدول رقم(4- 9) أسقف بطاقة فيزا VISA- BNA

النوع	أسقف بطاقة فيزا الكلاسيكية	تسعيرة بطاقة فيزا الكلاسيكية إنشاء/ تجديد (دفع الرسوم السنوية)
السقف اليومي	1000 أورو	3900 دج
حسب فئة الزبائن	3000 أورو	4900دج

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على: الصفحة الرئيسية BNA، "تاريخ الوصول 15 يونيو 2024، https://www.bna.dz/ .

3- **البطاقات البنكية المتاحة لدى بنك القرض الشعبي الجزائري[1]CPA.**

يوفر القرض الشعبي الجزائري مجموعة متنوعة من البطاقات البنكية تلبي احتياجات عملائه وتسهل حياتهم اليومية ،

❖ **بطاقات الدفع البيبنكيةCPA-CIB:** وتتوفر على نوعين:

➢ بطاقة الدفع البيبنكية الكلاسيكية: هي بطاقة تصدر لحاملها، صالحة لمدة ثلاث سنوات تجدد تلقائيا، تمكن حاملها من دفع قيمة المشتريات مع السهولة في الإستعمال والإستفادة من الخدمات على مستوى محطات الدفع الإلكترونيTPE المثبتة لدى التجار، وتسمح بالسحب من الصرافات الآلية لجميع البنوك، يمكن إلغاء الإستفادة من إستعمال البطاقة بتقديم طلب إلغاء يتم تقديمه شهرين قبل إنتهاء مدة صلاحيتها للإستعمال. ويمكن إختصار المزايا المالية التي تحققها في الجدول الموالي:

جدول رقم(4- 10) المزايا المالية لإستخدام بطاقة الدفع البيبنكية الكلاسيكية على مستوى بنك CPA.

نوع العملية	القيمة المالية	عدد المرات المسموحة
السحب	70.000دج/الأسبوع	05 عمليات/الأسبوع
الدفع عبر محطات الدفع الإلكتروني TPE	100.000 دج/ الأسبوع	10 عمليات / الأسبوع
الدفع عبر الإنترنت	200.000 دج	10 عمليات / الأسبوع

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:" القرض الشعبي الجزائري - الرئيسية"، تاريخ الوصول 15 يونيو2024، https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar/ .

➢ البطاقة البيبنكية الذهبية:

هي بطاقة لا تختلف كثيرا عن سابقتها إلا في تحقيقها بعض المزايا الإضافية، وهناك قناتين للدفع بها وهما:

[1]" القرض الشعبي الجزائري - الرئيسية"، مرجع سبق ذكره.

أولا:الدفع عبر محطات الدفع الإلكتروني TPE ويسمح بإجراء ما يصل إلى 20عملية بمبلغ 200.000 دج في الأسبوع والذي يتميز بأنه خدمة مجانية لكل الحاملين للبطاقات الذهبية.

ثانيا: الدفع عبر شبكة الإنترنت عبر خدمة e-cp@ : ويسمح لحامل البطاقة الدفع بما يصل إلى 20 عملية دفع في الأسبوع بقيمة 300.000 دج.

أما السحب بواسطة البطاقة فيمكن أن يصل إلى 150.000 دج كحد أقصى أي ما يعادل 10 عمليات في الأسبوع.

❖ **بطاقة القرض الشعبي الجزائري للمؤسسات Corporate** :

هي أداة دفع أساسية تتيح لحاملها تغطية وتسيير نفقاته المهنية بسهولة أكبر لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد، وهي ترتبط بالحسابات المهنية للمؤسسات الكبرى والهيئات العمومية، ويتحدد عددها حسب إحتياجات المؤسسة ويكون صاحب البطاقة عبارة عن شخص طبيعي مؤهل أو مفوض من طرف الشركة التي تمتلك الحساب البنكي. ويمكن توضيح أسقف العمليات المالية المسموح إجراؤها عبر البطاقة في الجدول الموالي:

جدول رقم(4-11) أسقف العمليات المالية لبطاقة corporate ببنك القرض الشعبي الجزائري CPA:

العمليات	الحدود القصوى	العمولة
السحب	**50.000 دج**	25دج/(DAB) تابع لبنك CPA 40دج/(DAB) تابع للبنوك الأخرى
الدفع	**300.000دج**	مجانية

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:

"القرض الشعبي الجزائري - الرئيسية"، تاريخ الوصول 15 يونيو، 2024. https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar/ .

❖ **بطاقة القرض الشعبي الجزائري للمؤسسات Corporate+** :

هي بطاقة تشبه في خصائصها الشكلية بطاقة **Corporate**، إلا أنها تتميز عنها في سقوف السحب والدفع حيث يقدر سقف السحب عبر هذه البطاقة ب50.000دج إلى غاية 80.000دج مع إبقاء ذات العمولة التي سبق ذكرها في بطاقة **Corporate**، أما الدفع فيصل إلى غاية20.000.000 دج وهو مجاني .

❖ **بطاقة فيزا الكلاسيكية VISA Classic-CPA** :

هي بطاقة دولية تحمل إسم صاحبها تعمل بخصم فوري ، مزودة بتقنية الإتصال عن بعد، وهي وسيلة دفع وسحب آمنة وممتازة توفر لمستخدميها الراحة والإستفادة من الأموال على مدار 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع7/7 بحرية تامة، تمكن حاملها من دفع قيمة المشتريات عبر محطات الدفع أو الإنترنت لمختلف التجار والمؤسسات التي تقبل التعامل عبر فيزا VISA البنكية. تستغرق عملية إستلام البطاقة بعد تقديم طلب للحصول عليها حوالي أسبوعين في

المتوسط ، وهي بطاقة صالحة لمدة 3 ثلاث سنوات قابلة للتجديد. تتكلف بطاقة **VISA Classic-CPA** 6000دج سنويا يشترط للحصول عليها إمتلاك حسابين الأول بالعملة الأجنبية والثاني بالدينار لدى بنك CPA بالإضافة إلى التوقيع على العقد.ويمكن إيجاز المميزات المالية التي تحققها هذه البطاقة في الجدول الموالي:

جدول رقم (4- 12) حدود الدفع والسحب وفقا لبطاقة فيزا الكلاسيكية لبنك القرض الشعبي الجزائريCPA

نوع العملية	القيمة المالية	عدد العمليات المسموح بها
الدفع	700 أورو	6 عمليات
الدفع بدون تلامس	36 أورو	3 عمليات
	180 أورو	18 عملية
عبر الإنترنت	700 أورو	6 عمليات
السحب	500 أورو	4 عمليات

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:" القرض الشعبي الجزائري - الرئيسية"، تاريخ الوصول 15 يونيو2024، https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar/.

❖ **بطاقة فيزا الذهبية CPA VISA GOLD:**

هي بطاقة شخصية ذات إستعمال دولي متعدد، مجهزة بتقنية الإتصال اللاسلكي، توفر لحاملها الراحة وتسمح له بالقيام بعمليات الدفع عبر الإنترنت بكل ثقة وأمان بفضل نظام كلمة مرور لمرة واحدة OTP. لا تختلف شروط الحصول عليها عن بطاقة فيزا الكلاسيكية لبنك القرض الشعبي الجزائري، تقدر التكلفة السنوية لبطاقة فيزا الذهبية للبنك 9000 دج في السنة .و هي بطاقة صالحة لمدة عامين فقط قابلة للتجديد التلقائي، ويمكن توضيح الأسقف المالية المسموح بها عبر إستخدام هذه البطاقة في الجدول الموالي:

جدول رقم (4- 13)أسقف العمليات المالية التي تتم عبر بطاقة فيزا الذهبية VISA GOLD لبنك القرض الشعبي الجزائريCPA

نوع العملية	القيمة المسموح بها	الرسوم
سحب على أجهزة الصراف الآلي	يومي 550 أورو / 7 عمليات	1000 دج/للعملية
الدفع	يومي:1500أورو / 10 عمليات	500 دج/للعملية (للعملاء)
الدفع دون تلامس	يومي:36 أورور / 3 عمليات	
	شهري 180 أورو / 18 عملية	
الدفع عبر الإنترنت	يومي1500 أورو في حدود 6عمليات	

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:" القرض الشعبي الجزائري - الرئيسية"، تاريخ الوصول 15 يونيو2024، https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar/.

➢ **بطاقة ماستركارد بلاتينوم للقرض الشعبي الجزائري CPA MASTERCARD PLATINUM :**

هي بطاقة دفع متاحة للأشخاص الطبيعيين المالكين لحساب بالعملة الصعبة برصيد لا يقل عن8000 أورو . تسمح هذه البطاقة لمستخدميها إجراء العمليات المالية دوليا وهي مجهزة بتقنية اللاتلامسية، وهي وسيلة موثوقة وآمنة للاستخدام الحصري لحاملها في الخارج. تحقق البطاقة الإمتياز، الرفاهية، الفخامة والأمان المعزز بفضل تقنية الرمز السري (code pin) . والجدول الموالي يوضح عمولة الإشتراك الخاصة بإمتلاك هذه البطاقة.

جدول رقم (4- 14) عمولة الإشتراك الخاصة ببطاقة ماستركارد بلاتينوم في القرض الشعبي الجزائري CPA

عمولة الإشتراك : يتم إصدار البطاقة مقابل دفع إشتراك سنوي يخصم من حساب الدينار	17000 دج دون إحتساب الرسوم سنويا 7000 دج دون إحتساب الرسوم سنويا	للعملاء موظفي بنك القرض الشعبي الجزائري

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:" القرض الشعبي الجزائري - الرئيسية"، تاريخ الوصول 15 يونيو، 2024، https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar/.

ويمكن إيجاز العمولات المفروضة لقاء إستخدام البطاقة حسب كل عملية مالية في الجدول الموالي:

جدول رقم (4- 15) العمولة المفروضة لكل عملية مالية تتم عبر بطاقة ماستر كارد بلاتينوم في القرض الشعبي الجزائري CPA

نوع العملية	قيمة العملية	العمولة
السحب من أجهزة الصراف الآلي/DAB وأجهزة الدفع الإلكتروني TPE (التسبيق النقدي)	أقل من 100 أورو	1000دج
	أكثر من 100 أورو	2000دج
الدفع والتسديد عبر أجهزة الدفع الإلكتروني TPE/اللاتلامسية/ عبر الإنترنت	أقل من 50 أورو	100دج
	من 50 إلى 1500 أورو	500دج
	أكثر من 1500 أورو	1000 دج

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:" القرض الشعبي الجزائري - الرئيسية"، تاريخ الوصول 15 يونيو، 2024، https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar/.

وللحصول على بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم يشترط:

- ✓ إمتلاك حساب بالعملة الأجنبية لايقل رصيده عن 8000 أورو.
- ✓ إمتلاك حساب بالدينار لا يقل رصيده عن 200.000دج.

و يمكننا إختصار المزايا المالية التي يحققها إستخدام هذه البطاقة في الجدول التالي:

جدول رقم(4- 16) أسقف إستخدام بطاقة ماستر كارد بلاتينومMastercard PLATINUM في القرض الشعبي الجزائريCPA

نوع العملية	السقف	حدود العمليات
السحب	600 أورو / اليوم	04 عمليات
الدفع	3000 أورو /اليوم	10 عمليات
الدفع اللاتلامسي	100 أورو / اليوم	10 معاملات
	500 أورو/ الشهر.	50 معاملة / الشهر
سقف الدفع عبر الإنترنت	3000 أورو/اليوم	10 عمليات/ اليوم

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:" القرض الشعبي الجزائري - الرئيسية"، تاريخ الوصول 15 يونيو، 2024، https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar/.

4- البطاقات البنكية المتاحة لدى بنك الجزائر الخارجيBEA[1].

يوفر بنك الجزائر الخارجي حلول متنوعة للدفع الإلكتروني لمساعدة عملائه على إدارة أموالهم بسهولة وأمان ويضع بين أيديهم المنتجات التالية:

❖ **البطاقات البيبنكيةCIB :**وتتوفر على شكلين:

➢ **بطاقة CIB الكلاسيكية:**

هي بطاقة بنكية تناسب الحياة اليومية للعملاء، تتراوح مدة إستعمالها إلى غاية سنتين(02) ، مجانية ذات أسقف مخصصة وتسعير بمعدل ثابت مفيد، تمكن مستخدميها أو حامليها من دفع الفواتير وإنجاز الدفع عبر الإنترنت.

➢ **بطاقة CIB الذهبية:**

البطاقة الذهبية لبنك الجزائر الخارجي تحمل إمتيازات لحامليها وهي مخصصة لأصحاب المداخيل المرتفعة لتيسير معاملاتهم المالية اليومية وهي أيضا مجانية ويمكن إستعمالها لمدة سنتين، لها أسقف مخصصة وتسعير بمعدل ثابت، تسمح هذه البطاقة لحامليها من دفع مستحقاتهم المالية من فواتير وقيمة المشتريات والخدمات المقدمة عبر الإنترنت.

❖ **بطاقات ماستر كاردMASTER Card-BEA**

وتتوفر في العديد من الأشكال ، يمكن إيجازها فيما يلي:

[1] "BEA بنك الجزائر الخارجي"، تاريخ الوصول 6 مارس، 2024.https://www-bea-dz ,

- **بطاقة ماستركارد الكلاسيكية MASTER Card-BEA Classique :**

هي بطاقة بنكية تسهل إدارة النفقات المالية في الخارج بالإضافة إلى المدفوعات المحلية وعبر الإنترنت في جميع أنحاء العالم، ذات رسوم إداريةمجانية وسقف شهري يبلغ 2000 أورو.

- **البطاقات المدفوعة مسبقا MASTER Card prepaid:**

هي بطاقة بنكية تسمح لحامليها التحكم في ميزانيتهم والدفع عبر الإنترنت في جميع أنحاء العالم ذات رسوم إدارية مجانية يبلغ الحد الأقصى الشهري لإستعمالها 2000 أورو أما الحد الأدنى للإستعمال 200 أورو.

- **البطاقات البلاتينية MASTER Card Platinum:**

هي بطاقة بنكية تيسر الحياة اليومية لحامليها وتمكنهم من التحكم الجيد في أموالهم بكل سهولة وإنجاز المدفوعات العالمية في مختلف أنحاء العالم عبر الإنترنت، ذات رسوم إدارية مجانية وبسقف الشهري يصل إلى 5000 أورو.

- **بطاقة ماستركارد العمل Master Card business debit:**

وهي بطاقة مخصصة للشركات الصغيرة والمتوسطة تمكنهم من إتمام مدفوعاتهم عبر الإنترنت وفي جميع أنحاء العالم مجانية رسوم الإدارة يبلغ سقف إستعمالها الشهري ب 7000 أورو،كما تسهل دفع المصروفات المقيدة على حساب الشركة تسهل عملية المتابعة بإرسال كشف آلي للمصاريف.

- **بطاقة النخبة العالمية لماستركارد MASTER Card World elite**

هي بطاقة متاحة حصريا لدى بنك الجزائر الخارجي وهي مخصصة للشركات الصغيرة والمتوسطة تمكن مستخدميها من إتمام مدفوعاتهم اليومية في الخارج وعبر الإنترنت وهي الأخرى مجانية الرسوم الإدارية ذات سقف شهري يقدر ب:10.000 أورو تسمح لحامليها بالدخول غير محدود لصالة كبار الشخصيات وتمنحهم إمتياز التأمين الشامل خلال السفر.

- **بطاقات العمل العالمية MASTER Card WORLD DEBIT:**

متوفرة حصريا لدى بنك الجزائر الخارجي لإنجاز المدفوعات اليومية المحلية وعبر الإنترنت في جميع أنحاء العالم السقف الشهري هو 10.000 أورو يحصل حامليها على إمتياز تأمين السفر الشامل والدخول غير المحدود إلى صالة كبار الشخصيات.

- **بطاقات أمريكان إكسبرس American Express Cards:** وتتوفر على أشكال مختلفة وهي:

- **البطاقات الخضراء:**

البطاقة البنكية الخضراء متوفرة حصريا لدى بنك الجزائر الخارجي لتسهيل إدارة أموال حامليها والتحكم في حياتهم اليومية وإنجاز المدفوعات المحلية و في جميع أنحاء العالم عبر الإنترنت يستفيد حامليها من:

- خدمة العملاء متاحة 7/24
- برنامج مكافأة العضوية
- ضمان الحماية من الاحتيال لعمليات الشراء عبر الإنترنت
- تأمين ضد حوادث السفر يصل إلى 100,000 دولار أمريكي

➢ **البطاقة الذهبية:**

هي بطاقة بنكية متوفرة حصريا لدى بنك الجزائر الخارجي تمنح حاملها حياة الإمتياز بالإضافة إلى الخدمات التالية:

- المدفوعات في جميع أنحاء العالم وعلى الانترنت.
- خدمة العملاء متاحة 7/24.
- دخول مجاني إلى صالات المطارات في الشرق الأوسط.
- ضمان الحماية من الاحتيال لعمليات الشراء عبر الإنترنت
- تأمين ضد حوادث السفر يصل إلى 100,000 دولار أمريكي.

➢ **البطاقة البلاتينية**

متوفرة حصريا لدى بنك الجزائر الخارجي وهي بطاقة تمنح لحاملها فن العيش بالإضافة إلى العديد من الإمتيازات والمتمثلة في:

- المدفوعات المحلية وعبر الإنترنت في جميع أنحاء العالم
- خدمة عملاء الفئة البلاتينية متاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع
- دخول مجاني إلى صالات المطارات في منطقة العملاء
- تأمين ضد حوادث السفر بقيمة تصل إلى مليون دولار أمريكي.

5- البطاقات البنكية المتاحة لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية[1] BADR-Bank.

❖ **البطاقة البيبنكية CIB:**

هي بطاقة ما بين البنوك توفر على حاملها ومستخدمها عناء التنقل إلى الوكالات البنكية للقيام بالعمليات المالية، تتميز بالسرعة والأمان في إجراء عمليات الدفع وسحب النقود، يمكن للعملاء من خلالها الوصول إلى حساباتهم البنكية وتسوية جميع إلتزاماتهم المالية دون الحاجة لحمل السيولة. وتتوفر على شكلين رئيسين وهما:

[1] « BADR BANQUE , OP-CIT.

➢ **بطاقة الدفع ما بين البنوك "CIB" الكلاسيكية**

هي بطاقة محلية تستخدم على المستوى الوطني فقط، فهي ترتبط مباشرة بحسابات العملاء بالدينار الجزائري، ذات مدة صلاحية تقدر بعامين، تمكن مستخدميها من القيام بعمليات الدفع و السحب بكل أمان على مدار 24 ساعة / 24 ساعة و خلال 07 أيام / 07 أيام؛ كما تمكّنهم من إجراء:

- عمليات الدفع عبر أجهزة الدفع الالكتروني "TPE" لدى التجار.
- عمليات الدفع عبر الانترنت.
- عمليات السحب من الموزعات الآلية للبنك "DAB" والشبابيك الآلية للبنك"GAB" .
- الاطلاع على الرصيد من خلال الموزعات والشبابيك الآلية عبر شبكة" **بدربنك**."

وحتى يتمكن الأشخاص الحصول على البطاقة البيبنكية يجب أن تتوفر فيهم الشروط التالية:

- أشخاص طبيعيون أصحاب الحسابات البنكية بالدينار الجزائري.
- أشخاص طبيعيون يمارسون مهنة معترف بها حسب الأصول مع دخل ثابت.
- ممثلو أو وكلاء الشركات أو المؤسسات التي لديها حساب بنكي جاري، في هذه الحالة يتم إصدار البطاقة على الحساب البنكي للشركة.

➢ **بطاقة الدفع ما بين البنوك "CIB" الذهبية**

تسمح بطاقة الدفع ما بين البنوك "CIB" الذهبية لحاملها القيام بذات الخدمات التي توفرها البطاقة البيبنكية الكلاسيكية بالإضافة إلى إمتيازات أخرى، كما تختلف إمكانية الحصول على هذه البطاقة مقارنة بالبطاقة الكلاسيكية في قيمة الدخل لحامل البطاقة بحيث يجب أن يتجاوز راتب/دخل الأشخاص 100.000 دج.

❖ **بطاقة الأعمال:**

هي بطاقة بنكية للدفع والسحب مخصصة للشركات لتغطية جميع المصاريف المهنية (تسديد النفقات، الفواتير، الضرائب...) على مدار 24/24 ساعة 7/7 أيام ويمكن ربط العديد من هذه البطاقات بنفس الحساب.

يمكن أن تكون بطاقة الأعمال مكتتبة باسم شخص طبيعي مكلف مسبقا أو مفوض مسبقا لصالح الشركة المالكة للحساب التجاري في البنك وذلك لأغراض مختلفة متعلقة بالأعمال(حرفيين،مزارعين،مهن حرة...)أيضا:

- التجار الأشخاص الطبيعين
- الشركات التجارية
- الشركات العامة

- الوزارات
- الهيئات الحكومية

❖ **بطاقة ماستركارد MASTER Card- BADR:**

هي بطاقة ذات الإستعمال الدولي بمدة صلاحية تقدر بعامين قابلة للتجديد، مصممة لتسهيل إدارة أموال العملاء لتقديم أعلى مستوى من الراحة، والثقة، والأمان. وإستعمال البطاقة يُمكّن العملاء من القيام بما يلي:

✓ السفر بأمان وأريحية.
✓ سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي المتواجدة عبر العالم والتي تحمل شعار ماستر كارد.
✓ دفع قيمة المشتريات من سلع وخدمات باستخدام البطاقة على أجهزة نقاط البيع (TPE) التي تحمل شعار ماستر كارد.
✓ الدفع عبر الإنترنت على مواقع آمنة تحمل شعار ماستر كارد.

كما تحقق البطاقة الدولية MASTER Card- BADR العديد من المزايا لمستخدميها الخاصة بإدارة النفقات من الحسابات بطريقة متقنة تسمح بإدارة مدروسة وخالية من المخاطر للميزانية نذكر منها:

✓ الوصول:

- قبول عالمي عبر ملايين نقاط البيع.
- توفر واسع لأجهزة الصراف الآلي في جميع أنحاء العالم.
- فتح الأبواب أمام التسوق الإلكتروني: عبر الإنترنت أو من خلال التطبيقات.

✓ أمان:

- تقنية ثلاثية الأمان3DSecure للمدفوعات عبر الإنترنت.
- أمان مضمون من خلال تقنية بطاقة الشريحة.EMV

يوفر بنك الفلاحة والتنمية الريفية نوعين من بطاقة ماستر كارد MASTER Card وهما:

➢ **بطاقة ماستركارد الكلاسيكيةMASTER Card Classique :**

يمكن لأي شخص طبيعي مقيم بالجزائر أو خارج الجزائر الحصول على بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بشرط إمتلاكه لحساب بالعملة الصعبة بحد أدنى 100 € وحساب بالعملة الوطنية لا يقل عن 6000 دج غير شامل للضريبة. ويحقق إمتلاك هذه البطاقة مزايا مالية لحاملها يمكن إيجازها في الجدول التالي:

جدول رقم(4- 17) المزايا المالية لبطاقة ماستركارد الكلاسيكية ببنك بدر

سقف الإستعمال	القيمة المسموح بها	رسوم الإستعمال
الدفع	€2500/ الأسبوع	2,5 % من مبالغ المعاملات المحولة إلى الدينار
السحب	€800/ الأسبوع	2,5 % من مبلغ المعاملة +2 أورو لكل معاملة يتم تحويلها إلى الدينار
النقدية في حالة الطوارئ	€500 كحد أقصى	/

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:

« BADR BANQUE – Banque de l'Agriculture et du Développement Rural », consulté le 2 juin 2024, https://badrbank.dz/ar/.

- **بطاقة ماستركارد تيتانيومMasterCard TITANIUM :**

بطاقة **ماستركارد تيتانيوم بدر** هي بطاقة الدفع والسحب بالعملة الدولية الخاصة بعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، فهي توفر لهم العديد من المزايا مع الراحة الكاملة، يمكن للأفراد من الجنسية الجزائرية أو الأجنبية الذين لديهم حساب بالعملة الأجنبية (أورو) بحد أدنى 200 €وحساب بالدينار لا يقل عن 8500 دج سواء كانوا مقيمين أو غير المقيمين في الجزائر الحصول على البطاقة. ويمكن إيجاز المزايا المالية التي توفرها البطاقة في الجدول الموالي:

جدول رقم(4- 18)المزايا المالية لبطاقة ماستركارد تيتانيوم MasterCard TITANIUM ببنك بدر

سقف الإستعمال	القيمة المسموح بها	رسوم الإستعمال
الدفع	5000 €/ الأسبوع	2,5 % من مبالغ المعاملات المحولة إلى الدينار
السحب	1000 €/ الأسبوع	2,5 % من مبلغ المعاملة +2 أورو لكل معاملة يتم تحويلها إلى الدينار
النقدية في حالة الطوارئ	1000€ كحد أقصى	/

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:

« BADR BANQUE – Banque de l'Agriculture et du Développement Rural », consulté le 2 juin 2024, : https://badrbank.dz/ar/.

كما توفر بطاقة TITANIUM MasterCard لحاملها ما يلي:

- ✓ خصم يصل إلى 15% على تأجير السيارات في أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا وآسيا.
- ✓ خصم يصل إلى 12% على تأجير السيارات في الولايات المتحدة وكندا.
- ✓ ترقية مجانية لأي إيجار في أي مكان في العالم.

وللإستفادة من المزايا المذكورة آنفا، يتوجب على العميل زيارة الموقع الإلكتروني www.avisworld.com/mastercardmea واستخدام البطاقة للحجز.كما يقدم برنامج PricelessCities مجموعة فريدة

من آلاف التجارب في أكثر من 40 مدينة حول العالم، والتي صممت خصيصًا لحاملي بطاقات MasterCard. بدءًا من تقديم الطعام وحتى السفر والترفيه، للإستفادة من العروض التي تعزز الرحلات.

ومن المزايا التي تحققها هذه البطاقة أيضا ما يلي:

- الإستفادة من تخفيضات هامة باستخدام بطاقة ماستركارد تيتانيوم على موقع الويب.www.priceless.com
- الاستمتاع بأكثر من مائة عرض في فنادق فاخرة، ومطاعم لذيذة، ومنتجعات صحية فاخرة، وأنشطة ترفيهية، والمزيد في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا مع عرض ماستركارد "اشترِي 1 واحصل على 1."
- تحميل تطبيق ماستركارد "اشترِي 1 واحصل على 1" للحصول على المزايا العديدة.
- الإستفادة من تخفيضات كبيرة خلال رحلات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا عن طريق تحميل تطبيقCareem .

6- البطاقات البنكية المتاحة لدى بنك التنمية المحلية[1].

❖ **بطاقة CIB-BDL:**

هي بطاقة مابين البنوك ذات الإستعمال المحلي بمدة صلاحية تصل إلى عامين قابلة للتجديد، تسمح للعملاء القيام بعمليات الدفع والسحب بكل أمان 24/24 ساعة و7/7 أيام ، وتتوفر على شكلين كلاسيكية وذهبية، تمنح لكل الأشخاص الطبيعيين البالغين وتسمح لهم القيام بما يلي:

- ✓ سحب الأموال من الموزعات والشبابيك الأوتوماتيكية للسحب.
- ✓ إنجاز عمليات الدفع من خلال موزعات الدفع الإلكتروني.
- ✓ إنجاز عمليات الدفع عن طريق الإنترنت.

تتيح بطاقة CIB-BDL للعملاء تتبع العمليات المنجزة بواسطة البطاقة من خلال خدمة e-banking ، كما يحقق إستعمالها المزايا التالية:

الأمان: إتمام عمليات الدفع والسحب بكل أمان.

السهولة: دفع قيمة المشتريات مباشرة من الحساب بكل موثوقية وفي وقت حقيقي.

المتابعة، يمكن للعملاء تتبع العمليات المنجزة بواسطة بطاقة CIB-BDL عبر تطبيق Digital Bank.

[1] " الرئيسية - بنك التنمية المحلية",مرجع سبق ذكره.

❖ **بطاقة كوربورايت لبنك التنمية المحلية BDL-Corporate:**

هي بطاقة موجهة للمهنيين والمؤسسات للوفاء بإلتزاماتهم ونفقاتهم المالية، بمدة صلاحية تصل إلى 03 سنوات قابلة للتجديد، وهي متوفرة على نوعين: البطاقة الفضية والبطاقة الذهبية. الجدول الموالي يوضح المزايا المالية التي يحققها إستخدام البطاقة الفضية والذهبية لكوربورايت.

جدول رقم (4- 19) أسقف إستخدام بطاقتي كوربورايت الفضية والذهبية في بنك التنمية المحلية BDL

نوع البطاقة	بطاقة كوربورايت الفضية	بطاقة كوربورايت الذهبية
السحب	50.000 دج/الشهر	100.000 دج/الشهر
الدفع	500.000 دج/الشهر	900.000دج/الشهر
الدفع عن طريق الإنترنت	80.000دج/الشهر	300.000 دج/الشهر

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: " الرئيسية - بنك التنمية المحلية"، تاريخ الوصول 4 يونيو، 2024. https://www.bdl.dz/ar/.

❖ **بطاقة فيزا لبنك التنمية المحلية VISA-BDL:**

بطاقةVISA -BDL هي بطاقة دولية بمدة صلاحية تقدر ب سنتين(02) قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية، تسمح للعميل القيام بمختلف المعاملات المالية في الخارج أو عبر الإنترنت وهي مقبولة لدى أكثر من 29 مليون تاجر وأزيد من مليون موزع آلي DABيحمل شعار **VISA** على مستوى 200 دولة في العالم، كما تسمح هذه البطاقة للعملاء من حجز الإقامة في الفنادق في الخارج من المنزل دون تكبد عناء التنقل.

ومن المميزات المهمة لبطاقةVISA -BDL ضمان السفر بكل أريحية بفضل منحة تأمين السفر المجانية التي يستفاد منها العميل نتيجة إستخدامه لهذه البطاقة. بالإضافة إلى ذلك فالبطاقة مزودة ببروتوكول حماية عالي الجودة والمتمثل في 3Dsecure الذي يضمن الحماية الفعالة لأموال وبيانات العملاء.

وبنك التنمية المحلية يضع في متناول عملائه نوعين من بطاقات فيزا: فيزا الكلاسيكية وفيزا الذهبية، والجدول الموالي يبين أسقف العمليات المالية المسموح بها عند إستخدام البطاقتين الذهبية والفضية.

جدول رقم (4- 20) أسقف إستخدام بطاقتي فيزا الفضية والذهبية في بنك التنمية المحلية BDL

نوع البطاقة	فيزا الكلاسيكية VISA Classique	فيزا الذهبية VISA Gold
سقف الإستعمال	500 أورو / الأسبوع	5000 أورو / الأسبوع

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: " الرئيسية - بنك التنمية المحلية"، تاريخ الوصول 4 يونيو، 2024. https://www.bdl.dz/ar/.

❖ **بطاقةماستركارد لبنك التنمية المحلية MASTER Card-BDL:**

وهي بطاقة تستعمل على المستوى الدولي لتسهيل حماية وإدارة الأموال في الخارج، تسمح للعملاء القيام بعمليات التحويل، الدفع والسحب بكل أمان بفضل تقنيات الأمان التي تتوفر عليها والمتمثلة في خدمة 3D سكيور. تمنح لأي شخص طبيعي بالغ لديه حساب بعملة أجنبية لدى بنك التنمية المحلية، يحقق إستعمالها العديد من المزايا منها:

- ✓ السفر بكل أمان والإستفادة من صلاحية فورية للأموال لتلبية كل الإحتياجات.
- ✓ الحصول على الأموال في الخارج فورا وبكل أريحية.
- ✓ الإستفادة من عرض Priceless على الموقع الإلكتروني www .priceless.com.
- ✓ ميزة الدفع النقدي في الحالة الإستعجالية أو عند الضرورة أوإستبدال الإضطراري للبطاقة.
- ✓ الإستفادة من عرض الشراء والكسب(الحصول) (buy1 ,get1).
- ✓ الحصول على تخفيضات من المحلات التجارية والولوج المجاني لصالونات VIP.
- ✓ تأمين على السفر المدرج ضمنيا في خصائص البطاقة.
- ✓ إمكانية متابعة العمليات المالية المنجزة بواسطة البطاقة من خلال تطبيق Digit Bank.
- ✓ إمكانية تتبع المشتريات عن طريق الإنترنت بفضل خدمة E-BDL

يوفر بنك التنمية المحلية شكلين من بطاقة ماستر كارد وهما : بطاقة ماستر كارد تيتانيوم، بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم. والجدول الموالي يوضح أسقف إستعمال كلا البطاقتين.

جدول رقم(4- 21) أسقف إستعمال بطاقتي ماستركارد تيتانيوم وبلاتينيوم في بنك التنمية المحلية BDL

نوع البطاقة	ماستركارد تيتانيوم MASTER Card TITANIUM	ماستركارد بلاتينيوم MASTER Card PLATNIUM
سقف التخليص	5000 أورو / الأسبوع	8000 أورو / الأسبوع
سقف السحب	1000 أورو / الأسبوع	1500 أورو / الأسبوع

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: " الرئيسية - بنك التنمية المحلية"، تاريخ الوصول 4 يونيو، 2024 https://www.bdl.dz/ar/.

ثانيا: الدفع عبر الإنترنت

تتيح جميع البنوك الجزائرية بما في ذلك البنوك محل الدراسة خدمة الدفع عبر الإنترنت عبر مواقعها الإلكترونية الرسمية لجميع حاملي البطاقات البيبنكية بالنسبة لتجار الويب المعتمدين في الشبكة النقدية التابعة لشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك SATIM ، كما يمكن لحاملي البطاقات الدولية(ماستر كارد، فيزا كارد،...) الموفرة لدى كل بنك إتمام معاملاتهم المالية والتجارية دون تكبد عناء التنقل أو السفر لدى تجار الويب الذين يقبلون الدفع عبرها أو يحملون شعارها والمتواجدين داخل أو خارج التراب الوطني وفي مختلف أرجاء العالم.

ثالثا: الدفع عبر الهاتف المحمول

تتوفر هذه الخدمة حاليا لدى بنكين إثنين فقط وهما بنك التنمية المحلية والبنك الوطني الجزائري في إنتظار إعتمادها من طرف باقي البنوك الجزائرية.

- **الدفع عبر الهاتف المحمول لدى البنك الوطني الجزائري(الدفع دون تلامس)WIMPAY-BNAPRO/STORE**

يعتبر البنك الوطني الجزائري البنك السباق في إدخال هذه الخدمة وإتاحتها لعملائه، و ذلك في إطار إدخال العصرنة على منتوجات الدفع الإلكتروني التي يوفرها البنك وتماشيا مع توجه الحكومة الجزائرية وهيئاتها النقدية والمالية الرامية إلى تطوير آليات الدفع وتنويعها في السوق البنكية الجزائرية.

تتاح هذه الخدمة فقط لعملاء البنك الوطني الجزائري المشتركين في خدمة "البنك عن بعد" أو المشتركين في خدمة "حزمة الدفع دون التلامس" أو حاملي بطاقات CIB البيبنكية ، تعمل هذه الخدمة عن طريق تصوير (مسح) رمز الإستجابة السريعة، التي يمكن تحميلها مجانا من AppStore ,Playstore. ومن خلال هذه التقنية الحديثة يمكن تحويل الأموال من حساب العميل إلى حساب التاجر الذي يقبل التعامل عبر هذه التقنية (QR Code) بسهولة وأمان عال.

- **الدفع عبر الهاتف المحمول لدى بنك التنمية المحلية WIMPAY-BDL:**

هو عبارة عن خدمة للدفع دون تلامس غير محددة المدة مخصصة لعملاء البنك المشتركين في خدمة DIGITBDL يعتمد على تقنية رمز الإستجابة السريعة التي يمكن تحميلها على الهاتف الذكي، وهذا الأخير يُمرَّر على رمز الإستجابة السريعة الذي يتم إنشاؤه لكل معاملة بيع أو دفع . تمكن خدمة الدفع WIMPAY-BDL من إجراء التحويلات المالية بين الأفراد والمؤسسات عبر عملية المقاصة عن بعد تماما كما يمكنهم إصدار المدفوعات. والجدول الموالي يوضح العمولات المالية الناتجة عن إستخدام هذه الآلية.

جدول رقم (4- 22) عمولات إستعمال تطبيق Wimpay-BDL

إشتراك/ العمولات	التسعيرة	سقف المبلغ المسموح به في الدفع
إشتراك Wimpay	مجانية	20000 دج / اليوم
عمولة المستهلك	التحويل(مجاني)،	
عمولة التاجر	5دج	
عمولة الهيئة التعاونية لبنك التنمية المحلية	0 دج	

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: " الرئيسية - بنك التنمية المحلية", تاريخ الوصول 4 يونيو، 2024. https://www.bdl.dz/ar/ ,

المطلب الثالث: آليات تعزيز الشمول المالي في البنوك العمومية محل الدراسة

أولا: إمتلاك الحسابات البنكية

يعد إمتلاك حساب مالي أو بنكي بوابة الدخول إلى النظام المالي الرسمي، لذا تولي الهيئات والحكومات الدولية أهمية كبيرة لتمكين الأشخاص من الوصول إلى المؤسسات المالية والبنكية من خلال تسهيل إجراءات فتح الحسابات، وفي هذا الخصوص تسعى الهيئات النقدية والمالية الجزائرية من خلال حث البنوك والمؤسسات المالية على تمكين الأشخاص المقيمين في التراب الجزائري أو غير المقيمين سواء كانو يحملون الجنسية الجزائرية أو لا من الحصول على حساب لديهم.

1- الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك[1]:

يقدم الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك تشكيلة متنوعة من الحسابات البنكية لفائدة الخواص، المهنيين، المؤسسات والمرقين العقاريين، تمكنهم من الإدارة السلسة لأموالهم وإجراء عمليات الدفع بكل أمان وموثوقية ومتابعة نفقاتهم ومعاملاتهم بشكل مفصل. نذكر منها: حسابات الصكوك، حساب التوفير للسكن، حساب التوفير الشعبي، حساب التوفير الرأسمالي،حساب الودائع لأجل، ... , وذلك تلبية لإحتياجات العملاء المالية ولبلوغ التوافق المطلوب لتطلعاتهم.

2- البنك الوطني الجزائري BNA[2] :

يعمل البنك الوطني الجزائري على تيسير عملية فتح الحسابات لدى شبكته البنكية من خلال وضع إجراءات بسيطة سواء للأفراد أو المهنيين أو المؤسسات الراغبة في فتح حساب بنكي، ويطرح أمامهم نوعين من الحسابات:

[1]" التعريف بالصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط-بنك , مرجع سبق ذكره.

[2]" الصفحة الرئيسية BNA, "تاريخ الوصول 18 يونيو، 2024. https://www.bna.dz/ ,

- حساب الشيك بالعملة الوطنية والذي يضمن الوفرة الآنية للأموال بحد أدنى يقدر ب 1000دج ،
- حساب بالعملة الصعبة لا يقل عن 50€ أو ما يعادلها من عملات مختلفة لتمكين مستخدميه من إتمام جميع معاملاتهم المالية في الخارج بكل سرعة وأمان بفضل المعالجة الفورية للمعاملات.

ولتسهيل وتسريع عملية فتح الحسابات البنكية قام البنك الوطني الجزائري بطرح خدمة "الفتح المسبق للحساب البنكي عبر الأنترنت"، وهي خدمة مجانية ومتاحة على مدار الساعة 24سا/24سا و7 أيام/7أيام، تسمح للأشخاص سواءكانوا طبيعين أو معنويين بفتح حساب بنكي عبر الإنترنت مسبقًا وتحديد موعد لدى الوكالة البنكية الأقرب إليهم التابعة للبنك الوطني الجزائري لإنهاء إجراءات فتح الحساب. وذلك من خلال الولوج إلى أرضية "الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الأنترنت " عن طريق: تطبيق BN @ tic، منصة الخدمات البنكية الإلكترونية وموقع الفتح المسبق للحساب البنكي عبر الأنترنت.

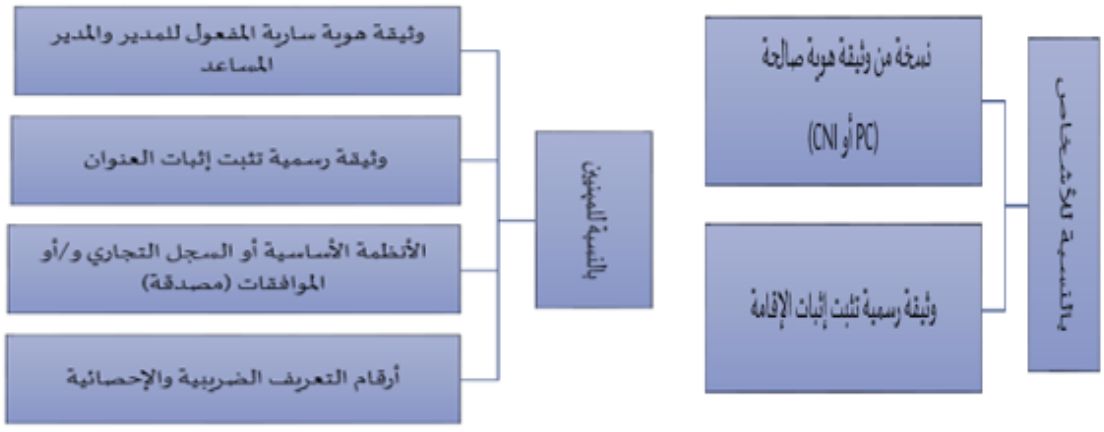
3- بنك القرض الشعبي الجزائري[1] CPA:

للحصول على مختلف منتجات وخدمات بنك القرض الشعبي الجزائري لابد أولا من فتح حساب للخدمة التي يرغب الشخص في الحصول عليها مثلا حساب للمنتجات الإستثمارية أو حساب للمنتجات الإدخارية أو حساب للدفع عن بعد/ عبر البطاقات البنكية، أو حساب للإستفادة من خيارات الصيرفة الإسلامية .

4- بنك الجزائر الخارجي[2] BEA:

لدعم الأشخاص وتحفيزهم على فتح الحسابات البنكية لدى بنك الجزائر الخارجي قام هذا الأخير بوضع شروط جديدة مبسطة لتمكينهم من إمتلاك حساب بنكي ويمكن توضيح هذه الشروط في الشكل الموالي:

شكل رقم (4- 1) شروط إمتلاك حساب بنكي للافراد والمهنيين لدى بنك الجزائر الخارجي BEA



المصدر: BEA"بنك الجزائر الخارجي", تاريخ الوصول 6 مارس، 2024 https://www-bea-dz. ,

[1] " القرض الشعبي الجزائري - الرئيسية", مرجع سبق ذكره.

[2] BEA" بنك الجزائر الخارجي", تاريخ الوصول 6 مارس، 2024 https://www-bea-dz. ,

5- بنك الفلاحة والتنمية الريفية[1]:

يضع بنك الفلاحة و التنمية الريفية" **بدر** "تحت تصرف عملائه العديد من المنتجات و الخدمات ومن ضمنها الحسابات البنكية التي تضمن إدارة نشاطهم وتمنحهم تسهيلات في إدارة السيولة لتلبية احتياجاتهم اليومية، يتم إرفاق خدمات الحسابات البنكية بدفتر شيكات وبطاقة CIB بالإضافة إلى إمكانية إجراء الاستشارة عبر الإنترنت "BADRnet" بالإضافة إلى رقم التعريف البنكي RIB مجانا.

- حساب بنكي بالدينار:

يسهل إدارة أموال العملاء وحياتهم اليومية وتحقيق مزايا عديدة منها وفرة السيولة والمتابعة في أي لحظة وإتمام المعاملات من خلال الشيك البنكي والبطاقة البنكية.

- حساب بالعملة الصعبة:

يفتح للعملاء آفاق دولية جديدة ، إستلام الأموال من الخارج، الحصول على وسائل الدفع خلال السفر والإستفادة من التسهيلات الدولية التي تقدمها البطاقات البنكية "فيزا" و "ماستر كارد" من بنك" بدر."

- حساب التوفير والتنمية في مناطق التحكم:

هو حساب بالدينار قابل للتحويل، مفتوح باسم جهة معنوية غير مقيمة في الجزائر.

6- بنك التنمية المحلية BDL[2]:

يوفر بنك التنمية المحلية مجموعة واسعة ومتنوعة من الحسابات البنكية لفائدة الخواص(الأفراد)، المهنيين، المؤسسات وأصحاب المشاريع بحيث يضمن من خلال هذه التشكيلة تلبية الإحتياجات المالية لهذه الفئات ومساعدتهم على تسيير معاملاتهم المالية سحب، دفع أو توفير بكل أمان سرعة وموثوقية .

بالنسبة للأفراد:

- حساب الشيك بالدينار : يسمح للأفراد إجراء معاملاتهم المالية مثل السحب أو الدفع (الايداع) أو التحويل أو الدفع بالشيك أو بالبطاقة البنكية ...الخ.

- حساب بالعملة الصعبة: يسمح للأفراد بإيداع الأموال بالعملة الصعبة (أورو ، دولار) ويمكنهم تعبئته عن طريق تحويل أو دفع الأموال.

[1] » الصفحة الرئيسية./BADR BANQUE – https://badrbanque.dz, consulté le 2 juin 2024 «

[2] "الرئيسية - بنك التنمية المحلية", مرجع سبق ذكره.

بالنسبة للمهنيين والمؤسسات:

- حساب المؤسسات الجاري بالدينار: و هو حساب موجه للتجار أو الصناعيين أو أصحاب المهن الحرة ، الشركات التجارية لتلبية احتياجاتهم المالية وإجراء معاملاتهم اليومية كما يمكن تسجيل عمليات القروض البنكية من خلاله .
- حساب أجنبي بالدينار : هو مخصص للأشخاص المعنويين من جنسية أجنبية.
- الحساب الداخلي لغير المقيمين: هو حساب للمؤسسات الأجنبية الحاصلة على عقد عمل محدد مع متعاملين اقتصاديين جزائريين.
- حساب بالعملة الصعبة: يمنح للمؤسسات خدمة إيداع مبالغ مالية بالعملة الصعبة (أورو، دولار) . والحساب يعمل بعملة صعبة واحدة ويمكن تعبئة رصيده عن طريق التحويل أو دفع الأموال.

ولتشجيع فتح الحسابات لدى بنك التنمية المحلية قام البنك بإطلاق خدمة التحويل الذكي لتدعيم مزايا الحسابات البنكية لدى وكالاته تحت شعار "مرونة وسهولة لتسيير أموالكم ". خدمة التحويل الذكي تسمح لعملاء البنك بتجديد الرصيد أو تحويل الفائض من حسابات بنكية متعددة مستوطنة ببنك التنمية المحلية و هذا بطريقة ذكية وأوتوماتيكية .

الحسابات المعنية بالتحويل الذكي:

- حساب الخواص
- حساب التوفير
- حساب التوفير بدون فوائد "البديل".

بالإضافة إلى خدمة التحويل الذكي زود بنك التنمية المحلية عملاءه بخدمة التحويل الدائم لبرمجة تحويلاتهم البنكية

التحويل الدائم: هو التحويل الآلي والمتكرر لذات المبلغ المالي، وفي ذات التاريخ وأيضا لذات المستفيد من ذات الجهة التي تربطه معها علاقة شراكة.

ووضع بنك التنمية المحلية أرضية إلكترونية لإجراء التوطين تحت تسمية" **التوطين الالكتروني المسبق"** حيث من خلالها يمكن للعملاء إجراء كل عمليات التوطين البنكي 24 على 24 ساعة و 7 /7 أيام طوال السنة عن طريق الانترنت بكل أمان ، تحت شعار:" كل عملياتكم مضمونة حتى عن طريق الهاتف الجوال".

ثانيا: تنويع منتجات التمويل

يعد التمويل العامل الأساسي في تحريك التنمية الإقتصادية والنشاط التجاري من خلال منح قروض تلائم المشاريع والإستثمارات على إختلاف أحجامها. الإستفادة من التمويل اللازم يساهم في تقليص دائرة الفقر والحرمان

وتحسين الظروف المعيشية للأسر، لذا تسعى البنوك العمومية الجزائرية إلى تنويع منتجات التمويل لتشمل جميع شرائح المجتمع و تتوافق مع إحتياجاتهم المالية مع ضمان إستدامتها.

1- الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط- بنك[1]:

يطرح الصندوق حلول تمويلية متنوعة لتلبية الإحتياجات المالية لعملائه من أفراد، مؤسسات، مهنيين ومرقين عقاريين بشروط تفضيلية وبمعالجة فورية للطلبات مرفوقة بنصائح خبراء البنك في كل خطوة أو مجال يرغب العميل الإستثمار فيه وخوض التجربة.

وتتنوع تشكيلة الحلول التمويلية المتاحة لدى الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط- بنك، **بين حلول تمويلية موجهة للأفراد، المهنيين، المرقين العقاريين** والمؤسسات، كما هو موضح في الشكل الموالي:

الشكل رقم(4- 2) تشكيلة الحلول التمويلية لدى الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط- بنك

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:

"التعريف بالصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط-بنك | الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط- بنك"، تاريخ الوصول 2 يونيو، 2024، https://www.cnepbanque.dz/web/

2- البنك الوطني الجزائري BNA[2] :

يقدم البنك الوطني الجزائري مجموعة واسعة من منتجات التمويل تلبي جميع إحتياجات الأشخاص من أفراد، مهنيين ومؤسسات، تحمل صيغ متنوعة تتكيف مع طبيعة نشاطاتهم وقدراتهم المالية بأسعار تنافسية ونسب تمويل

[1] "التعريف بالصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط-بنك | الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط- بنك"، تاريخ الوصول 2 يونيو، 2024، https://www.cnepbanque.dz/web/

[2] "الصفحة الرئيسية BNA"، تاريخ الوصول 18 يونيو، 2024. https://www.bna.dz/،

إستثنائية وفترات تسديد ملائمة بالإضافة إلى تميز البنك بسرعة معالجة الطلبات وملفات القروض بفضل الفريق المتخصص الذي يمتلك خبرة ذات جودة لإجراء درسات قبلية دقيقة، كما يعمل البنك الوطني الجزائري على دعم أصحاب المشاريع والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المسجلة لدى مؤسسات الدولة على غرار: ANGEM , ANADE.

الشكل رقم(4- 3) باقة منتجات وخدمات التمويل للبنك الوطني الجزائريBNA

المصدر: "الصفحة الرئيسية ,BNA ,"تاريخ الوصول 18 يونيو، 2024./https://www.bna.dz ,

وللتقرب أكثر من الراغبين في الحصول على تمويل من البنك الوطني الجزائري،سواء كانوا من العملاء أو غيرهم وضع بنكBNA في خدمتهم منصة لطلب التمويل عن بعد وهي صيغة مجانية متاحة 24سا/24 و7أيام/7،تسمح للأشخاص بطلب التمويل الخاص بهم مباشرة عن بُعد وتحديد موعد مع الوكالة الأقرب إليهم لإنهاء معاملات طلب التمويل.وذلك من خلال الولوج إلى أرضية "طلب التمويل عن بعد" عن طريق: تطبيق BN @ tic ، منصة الخدمات البنكية الإلكترونية "موقع طلب التمويل عن بُعد" .

3- بنك القرض الشعبي الجزائري[1]CPA:

يعمل القرض الشعبي الجزائري على تكييف المنتجات التمويلية لديه مع الإحتياجات المالية للأشخاص من أفراد، مهنيين، مؤسسات ، بهدف المساهمة في التنمية الإقتصادية والتوظيف الأمثل للموارد المالية المعبأة ، لذا يضع في متناول الأشخاص سلسلة من الصيغ التمويلية التي تناسب قدراتهم وإحتياجاتهم المالية وترقى إلى مستوى تطلعاتهم.

يوفر القرض الشعبي الجزائري إمكانية اقتناء/ تهيئة عقار بفضل صيغ التمويل المختلفة التي يعرضها. والموضحة في الشكل الموالي:

[1] " القرض الشعبي الجزائري - الرئيسية", تاريخ الوصول 15 يونيو، 2024./https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar ,

الشكل رقم(4- 4) سلسلة الصيغ التمويلية لدى بنك القرض الشعبي الجزائريCPA

المصـدر: مـن إعـداد الباحثـة بالاعتمـاد علـى:"القـرض الشـعبي الجزائـري - الرئيسـية"، تـاريخ الوصـول 15 يونيـو، 2024 https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar/.

يمنح القرض الشعبي الجزائري قروض للمشاريع المدعمة من طرف الدولة باتاحة مختلف الوسائل لإنشاء المؤسسات الخاصة بالعملاء. كما هو مبين في الشكل الموالي:

الشكل رقم(4- 5) عروض التمويل الخاصة بالمشاريع المدعمة من طرف الدولة المتاحة لدى بنك القرض الشعبي الجزائري CPA.

المصـدر: مـن إعـداد الباحثـة بالاعتمـاد علـى:" القـرض الشـعبي الجزائـري - الرئيسـية"، تـاريخ الوصـول 15 يونيـو، 2024 https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar/.

4- **بنك الجزائر الخارجي[1]BEA:**

يقدم بنك الجزائر الخارجي مجموعة متنوعة من العروض التمويلية لتلبية إحتياجات عملائه وهي بمثابة حلول فعالة لإقامة الإستثمارات والمشاريع ويمكن الإشارة إليها بإيجاز فيما يلي:

- تمويل الإستثمارات: وهو عبارة عن قروض متوسطة وطويلة الأجل مخصصة لإنشاء إستثمارات.
- تمويل دورة تشغيل: وهي قروض لتغطية دورة التشغيل الخاصة بالعملاء الراغبين في الحصول على تمويل التدفق النقدي الحالي وإدارة المخزون وتمويل الأسواق العامة.
- القروض الحكومية المدعمة: وهي قروض صغيرة موجهة لأصحاب المشاريع التجارية لدعمهم .

5- **بنك الفلاحة والتنمية الريفية[2]:**

يوفر بنك الفلاحة والتنمية الريفيةBADR فرص مالية جديدة تعتبر من بين حلول الائتمان التي تدعم المشاريع، وفقا لمجموعة متنوعة من منتجات الائتمان المرنة والمكيفة مع احتياجات العميل الشخصية والمهنية.

➢ قروض مخصصة للأفراد:

- القرض العقاري للأفراد: هو قرض طويل أو متوسط الأجل يتيح للعملاء اقتراض ما يصل إلى 90% من سعر العقار الممول، مع حد أقصى للمبلغ يصل إلى 50 مليون دينار، يسمح باقتناء عقار جاهز للسكن، بناء عقار للسكن أو أعمال توسعة عقار سكن، أعمال تهيئة أو إعادة تهيئة عقار للسكن، شراء محل تجاري.
- القرض السكني الريفي: هو قرض مخصص لبناء منزل بنية ذاتية في الأرياف، توسيع المسكن الحالي، تهيئة أو تجديد منزل.

➢ قروض تمويل الصناعات:

- قرض على المدى المتوسط والبعيد "التحدي": هو عبارة عن قرض استثماري، مدعوم جزئيا من طرف الدولة، يُمنح في إطار إنشاء مستثمرات فلاحية وحيوانية جديدة، أو مستثمرات قائمة على أراض زراعية غير مستغلة، التابعة لملكية خاصة أو لأملاك الدولة الخاصة.
- قرض"**الرفيق** ": هو عبارة عن قرض موسمي، مدعوم بشكل كلي من طرف الدولة، و موجّه لتمويل الفلاحين و مربي المواشي الذين يمارسون نشاطاتهم على شكل فردي، منظّمين على شكل تعاونيات أو مجمّعات اقتصادية.

[1] BEA" بنك الجزائر الخارجي", مرجع سبق ذكره.

[2] « BADR BANQUE , OP-CIT.

- قرض "**الرفيق الفدرالي**": هو عبارة عن قرض استغلال مدعوم بشكل كلي من طرف الدولة وموجّه لتمويل المؤسسات الاقتصادية المنظمة على شكل شركات اقتصادية أو تعاونيات، والتي تنشط في مجال وحدات تحويل المنتجات الفلاحية و تخزينها و تثمينها.
- **الإيجار المالي:** يعتبر الإيجار المالي (الليزينغ) قرض بيع بالإيجار من أجل استئجار الآلات الزراعية و معدات السقي، المصنّعة محليا، و التي تدخل بشكل مباشر في مشاريع الاستثمار. كما يعتبر البيع بالإيجار بمثابة قرض مدعوم جزئيا من طرف الدولة.

➢ قروض مخصصة لمجال الصيدالبحري وتربية المائيات

- **قرض على المدى المتوسط والبعيد المدعم:** هي قروض متوسطة وطويلة الأجل تمنح للأشخاص الناشطين في مجال الصيد البحري وتربية المائيات والأنشطة ذات الصلة، موجهة لتمويل اقتناء المعدات.
- **قرض استغلال لتربية المائيات:** هو قرض قصير المدى لتربية المائيات هو عبارة عن قرض استغلال موجّه لتمويل شعبة تربية المائيات. حيث يُمنح هذا القرض للمستثمرين الذي ينشطون في مجال تربية المائيات على شكل فردي أو منظّمين على شكل شركة.
- **قرض استغلال لتربية المائيات المدعم:** هو قرض قصير المدى لتربية المائيات هو عبارة عن قرض استغلال **مدعم** موجّه لتمويل شعبة تربية المائيات. حيث يُمنح هذا القرض للمستثمرين الذي ينشطون في مجال تربية المائيات على شكل فردي أو منظّمين على شكل شركة.

➢ قروض لدعم المشاريع المدعمة من طرف الدولة:

- قرض الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية "ANAD" : عبارة عن قرض طويل المدى، موجه لتمويل المشاريع إلى غاية 70%منها في إطار برنامج الدولة لتشغيل الشباب (لإنشاء شركات مصغرة).
- دعم الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر"ANGEM":يهدف جهاز الدعم إلى إنشاء أنشطة لإنتاج السلع و الخدمات، بما في ذلك الانشطة التي تتم في المنزل، من خلال اقتناء معدات صغيرة و المواد الأولية لبدء التشغيل بغية تمكين الإدماج الاجتماعي و الاقتصادي للسكان المستهدفين. حيث تصل نسبة تمويل المشروع من طرف" بدر بنك "إلى غاية 70%.
- دعم الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغرCNAC: وهو عبارة عن قرض طويل المدى موجه للتمويل يصل إلى نسبة 70%، لإنشاء الشركات المصغّرة أو توسيعها.

6- بنك التنمية المحلية BDL[1]:

يفتح التمويل آفاقا جديدة أمام الأشخاص لبناء مشاريعهم وتحقيق التنمية الإقتصادية والأهداف الإستراتيجية للحكومة، لذا قام بنك التنمية المحلية BDL بتوفير باقة متنوعة من عروض التمويل التي تلبي مختلف الإحتياجات المالية للخواص، المهنيين، المؤسسات وأصحاب المشاريع، يمكن إيجازها الشكل الموالي:

الشكل رقم(4- 6) عروض التمويل المقدمة لدى بنك التنمية المحلية BDL

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على: [1]" الرئيسية - بنك التنمية المحلية", تاريخ الوصول 4 يونيو، 2024. https://www.bdl.dz/ar/ ,

بالإضافة إلى الباقة التي سبق وتم عرضها في الشكل أعلاه، يمكن الإشارة إلى أن بنك التنمية المحلية يهتم بمرافقة الأشخاص من رجال أعمال في مجال التصدير والإستراد والتكفل بتلبية إحتياجاتهم المالية لممارسة نشاطاتهم خارج الوطن من خلال إلتزام البنك بدفع مستحقات العميل (الصادرات أو الواردات) في حالة إرتباطه بوقت محدد مع توفر كل الوثائق اللازمة ويدعى هذا النوع من التمويل **قروض التصدير والإستيراد.**

ثالثا: التنويع في المنتجات الإدخارية

يساهم الإدخار في تحسين القدرات المالية للأشخاص لمواجهة الصدمات والأزمات المالية المتوقعة وغير المتوقعة، فالإستجابة للصدمات تمكن الأشخاص من الحفاظ على مستوى معيشتهم وتدفعهم للعمل على تحسينها،

لذا تسعى الحكومة الجزائرية عبر مؤسساتها البنكية إلى تعزيز مفهوم الإدخار من خلال حملات تحسيسية وملتقيات توعوية لفائدة الأشخاص بهدف ترسيخ مقوماته لاسيما لدى الأطفال لبناء أجيال قادرة على الصمود في وجه

[1]" الرئيسية - بنك التنمية المحلية", تاريخ الوصول 4 يونيو، 2024. https://www.bdl.dz/ar/ ,

الأزمات المالية والطوارئ وخاصة الصحية منها. وفيما يلي سيتم التطرق لمختلف المنتجات الإدخارية التي تتيحها البنوك محل الدراسة.

1- الصندوق الوطني للتوفيروالإحتياط- بنك:

تلبية لإحتياجات العملاء ومتطلباتهم المالية، يضع الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط- بنك مجموعة متنوعة من الصيغ الإدخارية التي تتلائم مع الإهتمامات والقدرات المالية للعملاء ، يمكن إيجاز البعض منها فيما يلي:

- حساب التوفير للسكن: ويستخدم لتخزين المدخرات المالية لفائدة تفضيلية مع ميزة القدرة على التصرف بحرية لإجراء العمليات البنكية على مستوى جميع الفروع للشبكة التجارية للبنك.
- حساب التوفير الشعبي: ويسمح هذا الحساب بتكوين مدخرات بنسبة فائدة تفضيلية والتصرف فيها بحرية لإتمام كافة الإلتزامات والمعاملات المالية ويشترط للحصول على هذا الحساب إيداع أولي يقدر بـ: 10.000,00 دج.
- حساب التوفير الرأسمالي: وهو حساب يسمح بالإدخار غير منشئ للفائدة ويمكن العملاء تسييره بحرية لإتمام معاملاتهم المالية.

2- البنك الوطني الجزائري BNA [1]:

لتحفيز الأشخاص على الإدخار وإيداع أموالهم لدى المؤسسات البنكية، طرح البنك الوطني الجزائري تشكيلة متنوعة من خدمات الإدخار التي تناسب جميع فئات المجتمع في إطار تجسيد أهداف الحكومة الجزائرية الرامية إلى توسيع نطاق الشمول المالي من خلال تشجيع الإدخار كما هو موضح في الشكل الموالي.

الشكل رقم(4- 7) باقة منتجات الإدخار الموفرة لدى البنك الوطني الجزائريBNA

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:" الصفحة الرئيسية BNA ",تاريخ الوصول 18 يونيو 2024. https://www.bna.dz/ .

[1]" الصفحة الرئيسية BNA, " مرجع سبق ذكره.

3- بنك القرض الشعبي الجزائري CPA[1]:

يوفر القرض الشعبي الجزائري سلسلة من منتجات إدخارية لتلبية إحتياجات العملاء متمثلة في دفترين وهما:

- دفتر الإدخار البنكي: هو عبارة عن إستثمار مالي تحت الطلب بفوائد مخصص للأفراد من جنسية جزائرية تنتج عنه فائدة ثابتة للمقرض وفقا للشروط العامة للبنك، ويرتبط هذا الدفتر بحساب الإدخار(بنكي/ للسكن) والذي يسجل تلقائيا جميع العمليات المسجلة على الحساب لضمان أمان العمليات. وتجدر الإشارة إلى أنه يمكن للقصر فتح حساب وتشغيله وتقع مسؤولية تسييره على فاتحه (الشخص المتكفل بالقاصر) حتى يبلغ القاصر سن الرشد وسيصبح حينها الشخص الوحيد المخول شرعيا بتشغيله ويتم تغيير التوقيع أوتوماتيكيا.
- دفتر الإدخار للسكن: هو منتج إستثماري يهدف إلى تشجيع الإدخار الموجه نحو تمويل السكن ويتميز نسبة فائدة تفضيلية مع إمكانية تشكيل إدخار من خلال دفعات منتظمة.

ويمكن إيجاز هذه الصيغ الإدخارية في الشكل التالي:

الشكل رقم(4- 8) منتجات الإدخارلدى بنك القرض الشعبي الجزائريCPA

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على:" القرض الشعبي الجزائري - الرئيسية"، تاريخ الوصول 15 يونيو، 2024 https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar/.

4- بنك الجزائر الخارجي BEA[2]:

يهدف بنك الجزائر الخارجي على غرار باقي البنوك إلى توسيع دائرته البنكية وإستقطاب وجذب أكبر قدر ممكن من العملاء وتحفيزهم على الإدخار لزيادة الموارد المالية للبنك وإستغلالها في مختلف الأنشطة والخدمات التي يستثمر فيها البنك مساهمة منه في تنشيط الإقتصاد. لذا يضع بين أيديهم منتجات إدخارية يمكن إختصارها في الشكل الموالي:

[1] " القرض الشعبي الجزائري - الرئيسية"، مرجع سبق ذكره.

[2] BEA" بنك الجزائر الخارجي"، مرجع سبق ذكره.

الشكل رقم(4- 9) المنتجات الإدخارية المقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجيBEA

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: "BEA "بنك الجزائر الخارجي"، تاريخ الوصول 6 مارس، https://www-bea-dz2024 . .

5- بنك الفلاحة والتنمية الريفية[1]:

يقدم بنك بدر لعملائه تشكيلة متنوعة من منتجات التوفير المصممة لتلبية إحتياجاتهم وتطلعاتهم للمحافظة على أموالهم آمنة ومتاحة.يمكن ذكر البعض منها فيما يلي:

- حساب التوفير "LEB" مع فوائد: يمكن لأي شخص بالغ ذو شخصية مقيمة أو غير مقيمة فتح هذا الحساب ويتميز هذا الأخير بما يلي:

✓ الاستفادة من فوائد ربع سنوية.
✓ سهل المتابعة من المنزل عبر موقع البنك BADRnet أو عبر BADRSMS المقدم مجانًا.

- حساب التوفير "LEB" بدون فوائد: يمكن لأي شخص بالغ ذو شخصية مقيمة أو غير مقيمة فتح هذا الحساب و يتيح له ما يلي:

✓ الاحتفاظ بالمدخرات بأمان دون توليد فوائد.
✓ الاحتفاظ بالقدرة على سحبها في أي وقت.
✓ تتبع الحركات والرصيد من خلال الخدمة BADRnet أو عبر BADRSMS المقدم مجانًا.

- حساب التوفير الشبابي "LEJ" مع أو بدون فوائد: هو حساب توفير على دفتر مخصص لأي شخص طبيعي دون سن ال 19 يتم تمثيله من قبل وصي قانوني. يمكن تمويله من خلال التحويلات التي يأمر بها الوصي القانوني أو أي شخص آخر يرغب في تمويل هذا الحساب من حسابهم الجاري أو حسابهم الإدخاري. وهو حساب معفى من جميع الرسوم.سهل المتابعة عبر موقع البنك BADRnet و BADRSMS واللذان يقدمان مجانًا.

[1] « BADR BANQUE , OP-CIT.

- دفتر التوفير للفلاح"LEF" : دفتر توفير مخصص للأصول النقدية الزائدة عن نشاط الزراعي للعملاء الفلاحين ، متوفر في صيغتين للادخار :بفوائد أو بدون فوائد، سهل التزويد سواء من خلال التحويلات المالية الدائمة أو المنتظمة، أو عن طريق عملية الدفع العادية، ويمكن متابعة الحساب من المنزل عبر بوابة الانترنت , BADRSMS, BADRnetمجانا.

6- بنك التنمية المحلية BDL[1]:

يضع بنك التنمية المحلية BDL في خدمة زبائنه منتجات إدخارية تناسب رغباتهم وتطلعاتهم المالية

- حساب توفير بنك التنمية المحلية: هو حساب بنكي للإدخار لايقل مبلغ الإيداع فيه عن 5000دج يسمح للعملاء بتخزين أموالهم والحصول على فوائد، كما يسمح بإجراء المعاملات المالية عن طريق الشيكات.
- حساب البديل: هو حساب إدخار دون فوائد موجه للأفراد يشترط لفتحه إيداع الأولي لايقل عن 5000دج .
- حساب الإدخار بنسبة تصاعدية لبنك التنمية المحلية: هو حساب يسمح للعملاء بادخار أموالهم بكل أمان لاشتقاق قيمة مضافة من خلال نسبة فائدة متصاعدة، محفزة و مصنفة حسب أهمية إدخارهم.

كما خصص بنك التنمية المحلية للخواص والمهنيين والمؤسسات صيغ إدخارية بهدف الإستثمار نوجزها في النقاط التالية: السندات النقدية، وديعة لأجل.

رابعا: إدخال منتجات الصيرفة الإسلامية

لمعالجة إشكالية عزوف الفرد الجزائري عن إستعمال المنتجات والخدمات البنكية غير المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية توجهت جل البنوك الجزائرية لطرح منتجات إسلامية جديدة تلبي إحتياجات الأشخاص وتخضع لمعايير وأحكام الشريعة الإسلامية.

1- الصندوق الوطني للتوفيروالإحتياط- بنك[2].

تماشيا مع متطلبات المجتمع الجزائري وعملا بأحكام العقيدة الإسلامية، قام الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط-بنك بطرح منتجات حديثة تتوافق مع المعايير الإسلامية لتلبية الإحتياجات المالية للأشخاص، نذكر منها:

- الحسابات البنكية الإسلامية
  - حساب شيك الصيرفة الاسلامية:

هو حساب للإيداع عند الطلب دون عائد مطابق لمبادئ الشريعة الاسلامية، متاح لأي شخص طبيعي مقيم أو غير مقيم في الجزائر، سواء كان عامل أجير، تاجر، يمارس مهنة حرة، متقاعد أو حتى من دون مهنة، الجمعيات

[1]" الرئيسية - بنك التنمية المحلية", مرجع سبق ذكره.

[2]" التعريف بالصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط-بنك, مرجع سبق ذكره.

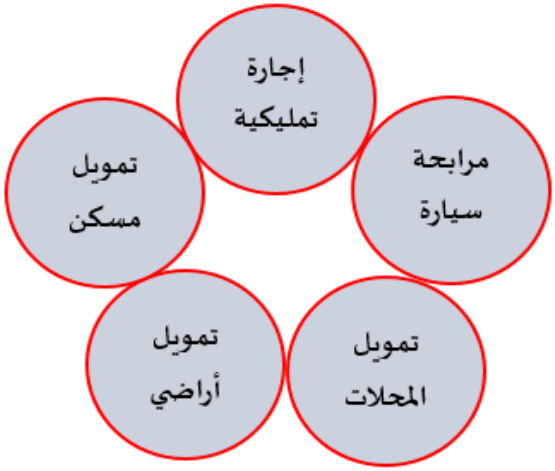
والتعاونيات غير الربحية، الحرفيين أو التعاونيات الحرفية. يتيح لصاحبه إجراء جميع العمليات البنكية الجارية ذات الطابع الشخصي.

- حساب جاري الصيرفة الاسلامية:

هو حساب للإيداع عند الطلب دون عائد يخضع لمبادئ الشريعة الاسلامية، مخصص للأشخاص الطبيعيين أو المعنويين، المقيمين في الجزائر والذين يمارسون نشاطاً تجارياً أو صناعياً أو نشاط تقديم خدمات أو أي نشاط اقتصادي آخر من أجل تسيير العمليات المتعلقة بممارسة نشاطهم.

كما يضع الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط- بنك باقة من منتجات التمويل الإسلامي لفائدة وأصحاب المؤسسات، كما هو موضح في الشكل التالي :

الشكل رقم(4- 10) منتجات التمويل الإسلامي الموفرة من طرف الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط بنك CNEP



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:" التعريف بالصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط-بنك | الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط- بنك"، تاريخ الوصول 2 يونيو 2024، https://www.cnepbanque.dz/web/ar ,

2- البنك الوطني الجزائري[1]BNA:

ووفقا لتوجيهات السلطات العليا للدولة الجزائرية. عمل البنك الوطني الجزائري على توسيع نطاق تقديم المنتجات والخدمات المصرفية والمالية لجميع الفئات الاجتماعية والمهنية. للمساهمة بشكل فعال في تسريع وتيرة الشمول المالي والمصرفي. وفي هذا الإطار تم إفتتاح وكالة جديدة مخصصة حصريا لنشاط الصيرفة الإسلامية يوم 24 أفريل 2024، وهي وكالة حسيبة بن بوعلي بالجزائر العاصمة وبهذا الإنجاز تتوسع شبكة الصيرفة الإسلامية لتشمل اثنا عشر (12) وكالة بالإضافة الى مائة وسبعة (107) شباك. وتندرج هذه الخطوة ضمن استراتيجية البنك الهادفة إلى توسيع شبكته الإسلامية،

[1]" الصفحة الرئيسية,BNA ", مرجع سبق ذكره.

والبنك الوطني الجزائري يبذل مساعي حثيثة للحفاظ على موقعه الريادي في مجال الصيرفة الإسلامية من خلال إثراء شبكته التي تغطي خمسون ولاية وكذلك عبر تقديم أجود الخدمات والحلول التمويلية سواء لفائدة الأفراد أو المهنيين والشركات.

ومن ضمن منتجات الصيرفة الإسلامية التي يتيحها البنك الوطني الجزائريBNA ما يلي:

- **المرابحة تجهيزات**: هي من عقود البيع المتوافقة مع مبادئ الشريعة الإسلامية يقوم البنك باقتناء التجهيزات لدى الموردين المحليين ثم يقوم بإعادة بيعها للزبون بهامش ربح متفق عليه من الطرفين.
- **المرابحة سيارات**: تسمح هذه الصيغة للأفراد بإقتناء السيارة التي يرغبون فيها وفقا لاحكام الشريعة الإسلامية يقوم البنك بشراء السيارة لدى وكيل البيع ثم يقوم باعادة بيعها للعميل بهامش ربح مضاف متفق عليه مسبقا بين الطرفين وهي متاحة لجميع الأشخاص الذين يقل أعمارهم عن 70 سنة ولهم دخل ثابت ومنتظم أكبر أو يساوي 40ألف دينار جزائري.
- **المرابحة العقارية:** تسمح هذه الصيغة للأفراد بامتلاك منزل يرغبون في الحصول عليه، حيث يقوم البنك بشراء العقار وإعادة بيعه لهم بهامش ربح معروف ومتفق عليه للطرفين، وهي كذلك متاحة لجميع الأفراد المقيمين في الجزائر والذين تقل أعمارهم عن 70 عاما ولهم دخل ثابت ومنتظم أكبر أو يساوي 40ألف دينار جزائري.
- **حساب الإستثمار غير المقيدCIINR:** وهو حساب يخضع لمبدأ المضاربة التي تقوم على المشاركة في الربح والخسارة يسمح للعملاء إستثمار أموالهم المودعة لدى البنك في مشاريع تمويلية يتم تحديد توزيع الأرباح بين البنك والمودعين في هذا الحساب بعد نهاية كل سنة وفقا لمفتاح التوزيع المتفق عليه مسبقا.
- **تمويل الإجارة:** وهي عقد إيجار مع خيار الشراء عند نهايته أو ما يعرف بالإجارة المنتهية بالتمليك وهي صيغة متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية يقوم من خلالها البنك بشراء التجهيزات، المركبات غير قابلة للتلف خلال فترة محددة من الموردين المحليين ويؤجرها للعميل وفي نهاية هذا العقد يمارس خيار الشراء وتصبح ملك للعميل ويتم تحديد مدة الإيجار وفترة السداد في العقد المبرم بين الطرفين.

3- بنك القرض الشعبي الجزائري[1]CPA:

➢ الحسابات البنكية الإسلامية

- حساب التوفير الإسلامي: هو حساب مخصص للأفراد يسمح لهم بإيداع الأموال بالعملة الوطنية، والحصول على عائد ناتج عن استثمار الأموال المودعة فيه على أساس مبدأ المضاربة.
- حساب الصك الإسلامي: هو حساب بالعملة المحلية (الدينار الجزائري) يمكن مالكيه من إتمام المعاملات اليومية من إستلام الأموال، إيداعها ويعمل هذا الحساب وفق مبدأ القرض الحسن.

[1]" القرض الشعبي الجزائري - الرئيسية", مرجع سبق ذكره.

- الحساب الجاري الإسلامي: هو حساب موجه لفئة المهنيين والمؤسسات لتنفيذ مختلف معاملاتهم المتعلقة بنشاطاتهم من خلال الودائع تحت الطلب الخاضعة لمبدأ القرض الحسن .

- حساب استثمار إسلامي غير مخصص "تنمية" : وهو عبارة عن عقد بموجبه يتم إيداع رأس المال لدى البنك (المضارب) من طرف الزبون (رب المال)، الذي يرغب في إستثماره في مشاريع مطابقة لأحكام الشريعة بحيث يكون الربح الناتج عن المضاربة مشتركا ومشاعا بين طرفيها وفق نسب توزيع متفق عليها. ويمكن لكل من الأفراد المهنيين والمؤسسات فتح هذا الحساب للاستفادة من المنتج البنكي.

➢ **تمويل إسلامي:**

- **المرابحة تجهيزات:** هي عبارة عن تمويل مخصص للأفراد من جنسية جزائرية يملكون راتب أو دخل ثابت ومنتظم يعادل 30000دج، يسمح هذا التمويل بالحصول على السلع الإستهلاكية بالنسبة للأفراد والتجهيزات المهنية بالنسبة للمؤسسات. ووفقا لهذه الصيغة يقوم البنك بشراء السلع ثم إعادة بيعها للعميل مقابل هامش ربح معلوم ومتفق عليه مسبقا.

- **المرابحة سيارة/دراجة نارية** : يسمح هذا النوع من المرابحة للأفراد إقتناء سيارة أو دراجة نارية جديدة من إختيارهم مصنعة أو مركبة في الجزائر بتمويل مطابق للشريعة الإسلامية.

- **المرابحة عقار**: هو تمويل يسمح للعملاء باقتناء عقار (مسكن جماعي/فردي جديد أو قديم) أو محل بتمويل وفقا لتعاليم الشريعة الاسلامية.

- **إجارة منتهية بالتمليك:** هي من الصيغ التمويلية التي تسمح للعملاء بالحصول على عقار من خلال إقتنائه من طرف البنك و تأجيره لهم مقابل ايجار معلوم ومتفق عليه مسبق، مع وجود إمكانية التمليك عند إنتهاء عقد الإيجار.

4- بنك الجزائر الخارجي[1]BEA:

سعيا لبناء علاقة مميزة مع العملاء والحفاظ على ثقتهم، يوفر بنك الجزائر الخارجي تشكيلة متنوعة من المنتجات والخدمات الإستثنائية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية والملائمة لقيم ومعتقدات المجتمع الجزائري.

➢ الحسابات البنكية الإسلامية:

- الحساب الجاري الإسلامي: يضع بنك الجزائر الخارجي في خدمة عملائه من تجار أو محترفين أو شركات، الحساب الجاري الإسلامي لتيسير إدارة معاملاتهم اليومية.

[1] BEA" بنك الجزائر الخارجي", مرجع سبق ذكره.

- حساب التوفير الإسلامي: يتيح هذا الحساب لمالكيه الوصول المرن إلى أموالهم في أي وقت، مع الإستفادة من الأرباح المحققة من إستثمارها في التمويل الإسلامي وفق مفهوم عقد "المضاربة".

- حساب الوديعة الاستثمارية غير المقيدة: يتوافق هذا الحساب مع أحكام الشريعة الإسلامية فيما يخص الأموال المحجوزة لمدة، يتم الاتفاق عليها عند الاشتراك.وتترك الأموال المجمدة تحت تصرف البنك بغرض استثمارها في التمويل الإسلامي وتحقيق الأرباح وفق مفهوم عقد "المضاربة".

- حساب الوديعة الإسلامي: هذا الحساب موجه لجميع الأفراد المقيمين وغير المقيمين في الجزائر، يمكنهم من خلال هذا الحساب الإستفادة من مجموعة من الخدمات المصرفية.

➢ التمويل الإسلامي:

- تمويل السلام: موجه للأفراد من رجال الأعمال أو المحترفين، للإستفادة من منتجات بنكية عالية الجودة تتناسب مع نشاطاتهم وطموحاتهم، وذلك بفضل التمويل الذي يحترم مبادئ الشريعة الإسلامية.

- بضائع المرابحة: تعتبر مرابحة البضائع أحد المنتجات الإسلامية التي يقدمها بنك BEA، حيث تتيح للعملاء تمويل احتياجات دوراتهم التشغيلية والتخفيف من مشاكل التدفق النقدي قصيرة الأجل لديهم.

- معدات الإجارة: جزء من تمويل الإجارة، يستحوذ البنك أولاً على العقار الذي يطلبه عميله، ثم يؤجره لهم مقابل إيجار متفق عليه مسبقًا.

5- بنك الفلاحة والتنمية الريفية[1]:

فتح بنك الفلاحة والتنمية الريفية نوافذ للصيرفة الإسلامية، تلبية لمطالب المجتمع التي تدعو إلى الإلتزام بأحكام الشريعة الإسلامية في المعاملات المالية، لذا وضع البنك العديد من المنتجات والخدمات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، بدءا بالحسابات البنكية التي ترافقها دفاتر شيكات وبطاقات بنكية إسلامية، بالإضافة إلى توفير منتجات إدخارية وصيغ تمويلية جديدة. ويمكن إيجازها فيما يلي:

- الحسابات البنكية الإسلامية:

- حساب شيك إسلامي للأفراد: هو حساب تحت الطلب يفتحه البنك أو شباك الصيرفة الإسلامية لفائدة العميل الذي يمكنه الإستفادة من رصيد الحساب بتشغيله في نشاطاته غير أنه يضمنه.

- حساب جاري إسلامي للتجار و الفلاحين: هو حساب تحت الطلب يفتح لكل شخص طبيعي أو معنوي لغرض شخصي أو مهني يعرضه شباك الصيرفة الإسلامية على عملائه في إطار عمليات الصيرفة الإسلامية.

➢ دفاتر الإدخار متوافقة مع أحكام الشريعةالإسلامية:

[1] « BADR BANQUE , OP-CIT.

يوفر بنك الفلاحة والتنمية الريفية مجموعة متنوعة من دفاتر الإدخار معتمدة من طرف الهيئة الشرعية الوطنية للإدخار للصناعة المالية الإسلامية. لتشجيع الإدخار والمساهمة في تنمية الودائع المطابقة لأحكام الشريعة الإسلامية. ويمكنتوضحها في الشكل الموالي:

الشكل رقم(4- 11) مجموعة متنوعة من المنتجات الإدخارية الإسلامية التابعة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: « BADR BANQUE – Banque de l'Agriculture et du Développement Rural », consulté le 2 juin 2024, https://badrbank.dz/ar/.

- **التمويل الإسلامي في صيغة المرابحة:**

يقترح بنك الفلاحة والتنمية الريفية على الأفراد وأصحاب المؤسسات صيغة تمويلية جديدة تتوافق مع تعاليم ومبادئ الشريعة الإسلامية في مجال التمويل وهي" المرابحة" ، وتتنوع هذه الأخيرة وفقا للإحتياجات المالية لعملاء البنك نذكر منها:

مرابحة وسائل النقل، مرابحة المواد الأولية،مرابحة لعتاد مهني، مرابحة غلتي، مرابحة الإنتاج الفلاحي، المرابحة للصفقات العمومية، المرابحة للصادرات، المرابحة للأشغال، المرابحة للتجهيزات المنزلية،المرابحة لدراجات النارية.

6- بنك التنمية المحلية BDL[1]:

أطلق بنك التنمية المحلية خطوة جديدة من مساره البنكي وهي الصيرفة الإسلامية تحت تسمية "البديل" التي تتيح باقة من المنتجات البنكية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية ويمكن إختصارها فيما يلي:

[1]" الرئيسية - بنك التنمية المحلية", مرجع سبق ذكره.

➢ **التمويل الإسلامي المخصص للأفراد:**

- **مرابحة- إستهلاك**: وهي صيغة تمكن الأشخاص من شراء السلع والمعدات الجديدة عن طريق إقتنائها من طرف البنك كمشتري أول ومن ثم إعادة بيعها بسعر التكلفة مضافا إليها هامش ربح معروف ومتفق عليه مسبقا.

- **مرابحة- السيارات**: تسمح مرابحة السيارات من شراء البنك لمركبات جديدة وإعادة بيعها بسعر التكلفة مضافا إليه هامش ربح معروف ومتفق عليه مسبقا.

- **إجارة منتهية بالتمليك**: هي اتفاقية ينقل بموجبها البنك (المؤجر) إلى عميله (المستأجر) الانتفاع بالعقار لمدة متفق عليها، مقابل الإيجار، ويرفق بها إجراء نقل الملكية في نهاية مدة الإيجار.

➢ **التمويل الإسلامي المخصص للمؤسسات:**

- **مرابحة-إستثمار**: هي تمويل على المدى المتوسط وطويل الأجل موجه للمؤسسات والمهنيين لتطوير وسائل الإنتاج وتتمثل هذه الوسائل محل مرابحة – إستثمار فيما يلي: المواد أو السلع اللازمة للبناء،الترتيبات والتهيئة والتركيبات، معدات الإنتاج وبعض معدات النقل.

- **مرابحة- استغلال:** هي صيغة مخصصة للتمويل قصير الأجل للشركات والمهنيين، لتلبية إحتياجاتهم من التدفق النقدي، حيث يقوم البنك بحيازة المواد الخام أو البضائع بهدف إعادة بيعها للعميل بسعر الشراء مضاف إليه هامش ربح متفق عليه مسبقا.

- **مضاربة (وديعة الحساب الاستثماري):** منتج استثماري يسمح للعميل استثمار أمواله في عمليات التمويل الإسلامي وفق الضوابط الشرعية القائمة على مبدأ تقاسم الخسائر والأرباح وذلك حسب النتائج التي يحققها نشاط النوافذ الإسلامية ومفتاح التوزيع المتفق عليهما مسبقا.

المطلب الرابع: الخدمات الإلكترونية الحديثة المرافقة لآليات الدفع الإلكتروني لدعم مستويات الشمول المالي في البنوك والوكالات البنكية محل الدراسة.

نظرا لتطور آليات الدفع الإلكتروني وتلبية لتطلعات العملاء وإحتياجاتهم المالية وذلك مسايرة لتطور نمط معيشتهم وأسلوب الحياة في العصر الراهن، قامت البنوك العمومية الجزائرية بطرح خدمات حديثة تمكن العملاء من الإستفادة من مختلف المنتجات والخدمات المقدمة بها عبر الهواتف والأجهزة المحمولة للعملاء ويمكن ذكر بعض هذه الخدمات كما يلي:

1- **الصندوق الوطني للتوفيروالإحتياط- بنك[1]:**

- **CNEP Connect :**

هو تطبيق تم تحديثه وتطويره من طرف البنك، يمكن تحميله على الهاتف المحمول من خلال PlayStore ، يتيح للزبائن متابعة حساباتهم عن بعد بكل أمان على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع. من شروط الولوج إلى التطبيق إمتلاك حساب بنكي أو أكثر والإشتراك في خدمة CNEP Connect وفقا للشروط التي وضعها البنك.

- **خدمة الرسائل النصية القصيرة:**

تتيح هذه الخدمة للعميل الإطلاع الدائم بمعلوماته البنكية المتنوعة على الهاتف المحمول وهذه الخدمة مجانية، سهلة الاستعمال وتحقق المزيد من الراحة والوقت كما تمكن العملاء من المراقبة الفورية والمنتظمة للعمليات البنكية لهم ومتابعة الحسابات، والخدمة موجهة للزبائن المشتركين في خدمات البنك عن بعد وخدمة تطبيق الهاتف "CNEP Connect" والحاملين لبطاقات الدفع والمفعلين لخدمة الدفع عبر الإنترنت الموفرة من طرف البنك.

- **الخدمة البنكية الإلكترونية:**

تسمح هذه الخدمة بالإطلاع وتسير الحسابات البنكية عن بعد بشكل مجاني وبكل أمان مع ضمان الحماية العالية للحسابات والمعلومات الخاصة بالعملاء.

2- **البنك الوطني الجزائري BNA[2]:**

- **الخدمات البنكية الإلكترونية BNA .net:**

هذه الخدمة موجهة إلى العملاء الأفراد، المهنيين، المؤسسات وهي من الخدمات الآمنة بفضل توفر رقم سري شخصي لكل مستعمل، تسمح للعملاء بالبقاء على إتصال دائم بحساباتهم البنكية فهي متاحة 24ساعة/7أيام على منصة ebanking.bna وتطبيق الهاتف النقال BN@tic المحمل على الهاتف مجانا من متاجر PlayStoreوAppStore. وتتوفر الخدمات البنكية الإلكترونية: على شكل حزمتين حزمة Net و+Net. ويمكن توضيح الحزمتين في الشكل الموالي.

[1] " التعريف بالصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط-بنك ,مرجع سبق ذكره.

[2] " الصفحة الرئيسية ,BNA, "مرجع سبق ذكره.

شكل رقم(4- 12)الخدمات البنكية الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري BNA

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:" الصفحة الرئيسية ,BNA ,"تاريخ الوصول 18 يونيو، 2024. https://www.bna.dz/ .

- **BN@tic :**

كما قام البنك الوطني الجزائري بتحديث منصته الرقمية ("BN@tic") للخدمات البنكية الإلكترونية،والمتاحة على تطبيق الهاتف المحمول. والتي تمثل واجهة عرض تجاري ذكي للتعريف بمنتجات وخدمات البنك ويتم عبرها تحديد احتياجات العملاء حسب فئاتهم وتصميم منتجات مناسبة لهم.

يندرج تحديث المنصة الرقمية ضمن استراتيجية البنك الرامية إلى دمج تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العرض التجاري، والتي ترمي إلى تحسين تجربة العملاء ورفع جودة الخدمات وتثمين الجهود التي يبذلها البنك الوطني الجزائري في مجال رقمنة منتوجاته وخدماته ومضاعفة قنوات الاتصال مع زبائنه.

كما تمكن هذ المنصة متصفحيها من العملاء الحصول على رؤية شاملة وموجزة للأرصدة والعمليات، مما يبعث فيهم روح الإطلاع ويمكنهم من الاستفادة من مزايا الخدمات الأخرى المتاحة، خاصة فيما يتعلق بالحسابات، البطاقات والخدمات الرقمية "خدمة الدفع دون تلامس". وتجدر الإشارة إلى أن المنصة الجديدة مجهزة بتكنولوجيات حديثة، تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي من أجل تحسين تجربة الزبائن،

كما تتيح الأرضية الرقمية لعملاء البنك،معرفة العرض التجاري للبنك والتفاعل مع مربع الحوار الذكي boat Chat.و يحتوي الإصدار الجديد لهذه المنصة على ثلاث خدمات تحويل جديدة وهي:

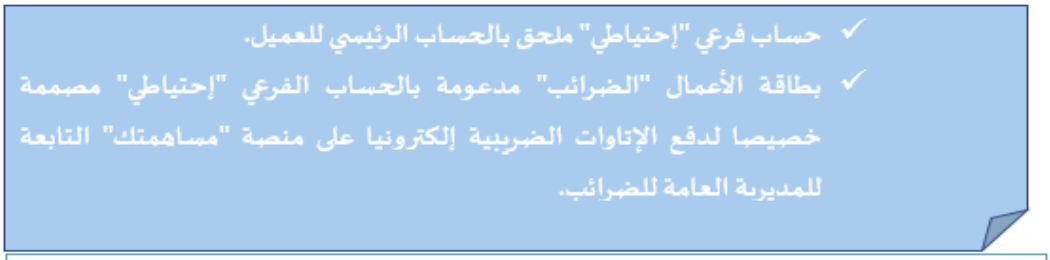
- ✓ تحويل آني لمرة واحدة : وهذه الخدمة موجهة للأفراد المشتركين في باقة+net، حيث يسمح لهم بإجراء تحويلات من حسابات التوفير الخاصة بهم إلى حساباتهم بالبنك الوطني الجزائري(الشيكات أو المشتركين في الخدمات البنكية الإلكترونية)،
- ✓ تحويل دائم : متاحة لجميع الفئات، وتسمح لهم ببرمجة التحويلات الداخلية والخارجية بشكل دائم، مع اختيار المبلغ، الفترة والمدة.
- ✓ تحويل متعدد لكتلة الأجور: إدراج تحويلات متعددة مباشرة على منصة الخدمات البنكية الإلكترونية.

كما توفر منصة البنك الرقمية الجديدة خيارات متعددة للعملاء من المنتجات والخدمات المالية وتمكنهم من الاطلاع على جميع بطاقاتهم ومعاملات الدفع الإلكترونية التي تتم عبرها.

- **خدمة إحتياطي:**

هي خدمة تتيح العملاء المهنيين وأصحاب المؤسسات الملتزمين بدفع الضرائب دفع الرسوم الضريبية المستحقة عليهم عبر طرق دفع مختلفة عبر الإنترنت. وهذه الخدمة متوفرة على شكل حزمة مكونة من منتجات وخدمات بنكية تهدف إلى تبسيط عملية الدفع الإلكتروني للإلتزامات الضريبية، والموضحة كما يلي:

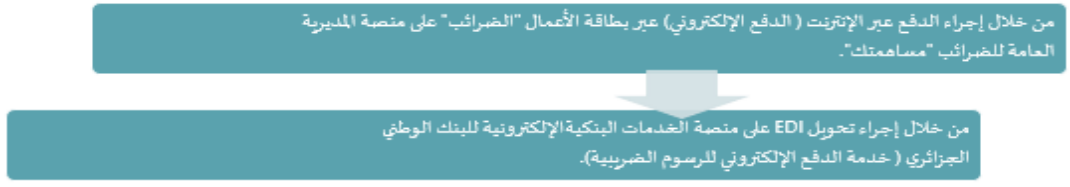
شكل رقم (4- 13) حزمة منتجات الدفع الإلكتروني للإلتزمات الضريبية للبنك الوطني الجزائري BNA



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: صفحة الرئيسية BNA, "تاريخ الوصول 15 يونيو، 2024, https://www.bna.dz/

ويتم دفع الرسوم الضريبية عبر خدمة "إحتياطي" كما هو مبين في الشكل التالي:

شكل رقم (4- 14) آلية الوفاء بالإلتزمات الضريبية وفق منتجات الدفع الإلكتروني للبنك الوطني الجزائري BNA



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: صفحة الرئيسية BNA, "تاريخ الوصول 15 يونيو، 2024, https://www.bna.dz/

3- **بنك القرض الشعبي الجزائري[1]CPA:**

- **خدمة الرسائل النصية القصيرة:**

يتم من خلال هذه الخدمة تلقي جميع المعلومات الخاصة بالعمليات البنكية التي تمت باستخدام البطاقة البيبنكية CIB، يتم رصد تاريخ، توقيت، نوع ومبلغ المعاملة البنكية. تمكن خدمة CPA Sms cards من تزويد العملاء بالرصيد المتبقي بعد إجراء العملية.

وتقدر تكلفة الخدمة بـ:

- ✓ بالنسبة لخدمة CIB Sms: 50 دج في الشهر سعر ثابت.
- ✓ بالنسبة لخدمةSms VISA: 02 دولار أمريكي في الشهر سعر ثابت.

توفر هذه الخدمة مزايا عديدة نوجزها فيما يلي:

- ✓ الرفاهية: سهلة الإستخدام لمتابعة يومية لجل العمليات البنكية التي تتم سواء بالبطاقة البنكية CPA/CIB أم ببطاقة فيزا كاردVisa Card دون عناء التنقل إلى الوكالة البنكية.
- ✓ السرعة: معلومات متاحة على الفور.
- ✓ الأمن: إستخدام آمن للبطاقة من خلال إمكانية المتابعة الفورية لأي معاملة (سحب، دفع) تتم باستخدام البطاقة البنكية.
- ✓ الجاذبية: خدمة عملاء عالية الأداء ذات قيمة مضافة عالية تقدم بأسعار مناسبة.

- **بنك عن بعد Mobile CPA:**

هو تطبيق إلكتروني يمكن تحميله وتثبيته من App store, Google play يسمح للعملاء بالإطلاع على حساباتهم بشكل فوري ودائم عبر شبكة الإنترنت بواسطة الهواتف والأجهزة المحمولة الذكية بكل أمان، وللحصول على خدمة CPAMobile يتطلب الموضوع الإشتراك في الخدمات البنكية الإلكترونية e-banking لدى الوكالة الأقرب إلى كل عميل والتي يتواجد بها الحساب البنكي وتوقيع العقد الخاص بخدمة CPAMobile.

تقدر مدة الإشتراك في هذه الخدمة سنة واحدة وتصبح سارية المفعول عند الإنخراط، وفي حالة رغبة العميل في فسخ إشتراكه قبل إنتهاء مدة الصلاحية يرسل إخطار كتابي للبنك بهذا الخصوص.

- تبادل المعطيات المعلوماتية (EDI) عن بعد:

[1]" القرض الشعبي الجزائري - الرئيسية", مرجع سبق ذكره.

وتعتبر من بين خدمات البنك الإلكترونية المتاحة على موقعه الإلكتروني وهي تسمح للعملاء من فئة المؤسسات تحويل ملفات أوامر الدفع المبنية على المعطيات المعلوماتية المتبادلة بكل أمان وفق الشروط الموضوعة من طرف البنك.وحتى يتمكن العملاء من إستخدام والإستفادة من هذه الخدمة يجب أن يكون لديهم تصريح للولوج إلى الخدمات البنكية الإلكترونية (e-banking) .

- الصيرفة الإلكترونية: يضع القرض الشعبي الجزائري تحت تصرف عملائه تطبيق الخدمات الإلكترونية التي تتيح لهم الإطلاع على حساباتهم بطريقة آمنة ومتابعة العمليات البنكية فور إجرائها.

تشمل الخدمات البنكية الإلكترونية أوامر التحويل الأحادي/ أو المتعدد عن بعد، هذه الأخيرة توفر لعملاء البنك سواء كانو أفراد أو مؤسسات بإدخال بيانات أوامر التحويل وتوقيعها وإرسالها عن بعد من خلال قناة توزيع الخدمات البنكية الإلكترونية e-banking ومن خلال تطبيق CPAMobile دون التنقل إلى الشبابيك البنكية.

4- بنك الجزائر الخارجي BEA[1].

- **BEA MOBILE :**

هو تطبيق يهدف إلى تحسين تجربة العملاء من خلال إتاحة الخدمات والمنتجات البنكية بإستخدام الهواتف المحمولة والأجهزة اللوحية لإبقاء الإتصال الدائم بين البنك والعميل في أي وقت ومن أي مكان 24/24 ساعة و7/7 أيام ، يتيح للعملاء متابعة معاملاتهم البنكية عبر التطبيق الذي يتميز بكونه حديث يمكن التحكم فيه بكل أريحية وسهولة وعملي يتم إستعماله عن طريق الأجهزة المحمولة وآمن يتضمن على معايير الأمان الملائمة للعمل البنكي الإلكتروني. ويحقق هذا التطبيق للعملاء العديد من الإمتيازات نذكر منها:

- ✓ الإطلاع الدائم على أرصدة الحسابات وإمكانية إدارتها بكل سهولة.
- ✓ إدارة البطاقات البنكية والإستفادة من الخدمات المرافقة لها.
- ✓ إجراء التحويلات البنكية عبر الإنترنت .
- ✓ متابعة سعر الصرف مع محول العملات الخاص بالعميل.
- ✓ عرض ومشاركة رقم التعريف البنكي للعميل

5- بنك الفلاحة والتنمية الريفية[2].

- **خدمة الرسائل النصية القصيرة BADRSMS :** تضمن هذه الخدمة للعميل إستقبال إشعارات وتنبيهات على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع. تُقدَّم خدمة BADRSMS من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) لعملائها المشتركين والذين يمتلكون حسابًا واحدًا أو أكثر من الحسابات التالية:حساب الشيكات، حساب التوفير.

[1] BEA" بنك الجزائر الخارجي", مرجع سبق ذكره.

[2] « BADR BANQUE , OP-CIT.

من المزايا التي تحققها خدمة الرسائل النصية القصيرة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وأهمها وصول العميل إلى معلوماته في الوقت الفعلي حول نشاطاته التحويلية ومنها:

- حركة الحساب في الوكالة
- تاريخ، ووقت، وطبيعة العملية (سحب أو إيداع)، ومبلغ العملية، والرصيد الجديد
- جميع معاملات السحب والدفع عبر الأجهزة الطرفية للبيع أو عبر الإنترنت.
- تُرسل كلمة مرور ديناميكية مخصصة لكل عملية دفع إلكتروني لتمكين العميل من التوثيق على خادم التوثيق، وفقًا لقواعد 3.D Secure.

6- بنك التنمية المحلية[1]BDL:

- **تطبيق DIGITBDL**: هو تطبيق يمكن تحميله على الهاتف المحمول عبر المتجرين (Googleplay) و(Appleplay) مخصص حصريا لعملاء البنك يسمح لهم بإجراء المعاملات البنكية المرتبطة بحسابهم من الهواتف الذكية، يتميز هذا التطبيق بمدة إشتراك غير محددة، سقف التحويلات من خلال منصة تطبيق DIGITBDL غير محدد بالنسبة للتحويلات الداخلية أما التحويلات الخارجية فهي تقل عن 1.000.000.00دج.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

بهدف الوقوف على دورآليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز مستويات الشمول المالي في البنوك الجزائرية، قمنا بإجراء دراسة ميدانية، نصبو من خلالها إلى الإطلاع على جاهزية واستعداد الموارد البشرية العاملة في البنوك الجزائرية لهذه التغيرات المستجدة على العمل البنكي من خلال طرح مجموعة من الأسئلة المبوبة ضمن استبيان موجه إلى موظفي وكالات البنوك العمومية المتواجدة بولاية قالمة.

المطلب الأول: وصف منهج ومجتمع وعينة الدراسة

للوصول إلى الأهداف المسطرة، يتعين على كل باحث إتباع منهجية معينة، بحيث يتم إجراء الدراسة على عينة من المجتمع ليتم بعدها تعميم النتائج على المجتمع ككل.

أولا: منهج الدراسة

تُعرف منهجية البحث العلمي على أنها الأسلوب الذي يقوم الباحث العلمي باختباره والسير عليه أثناء قيامه بالبحث عن الحقائق العلمية[2]. في مختلف فروع وميادين المعرفة سواء النظرية منها أو العلمية.

[1]" الرئيسية - بنك التنمية المحلية", مرجع سبق ذكره.

[2] النقيب متولي, مهارات البحث عن المعلومات وإعداد البحوث في البيئة الرقمية (مصر، الدار المصرية اللبنانية, 2008), 106.

فالمنهج بصفة عامة حسب آراء الباحثين في علم الإجتماع يعرف على أنه :" فن التنظيم الصحيح لسلسة من الأفكار المتعددة بهدف الكشف عن حقيقة مجهولة أو البرهنة على صحتها إذا كانت معلومة". وتندرج ضمن المنهج العلمي مختلف الإجراءات التي يعتمد عليها الباحث من وسائل، طرق، أدوات وكيفيات في إتمام عمله بهدف الوصول إلى المعرفة[1].

وبما أن موضوع الدراسة يتمحور حول آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية – دراسة حالة عينة: من وكالات بنوك عمومية بولاية قالمة-، فإن المناهج التي تفرضها طبيعة الدراسة تتمثل فيما يلي:

1- منهج دراسة الحالة: هو المنهج القائم على إختيار حالة معينة ليتم دراستها من طرف الباحث ويتناول خلالها كافة المتغيرات المرتبطة بها ووصفها وصفا كاملا ومن ثم تحليلها ليتم تعميم نتائجها على كافة الحالات المشابهة لها[2]، يهتم هذا المنهج بمتابعة الحالة في مختلف مراحلها من أجل تحليل معطياتها بصورة مجمعة لإعداد تقرير عن النتائج المتوصل إليها في نهاية البحث، ويتم الإستعانة في دراسة الحالة بالعديد من أدوات البحث المتنوعة ومن أبرزها: الملاحظة،المقابلة والوثائق الشخصية[3].

2-المنهج التاريخي: يقصد بالمنهج التاريخي المسار الذي يسلكه الباحث في جمع المعلومات والحقائق حول الظاهرة أو الحالة المراد فحصها ونقدها وتحليلها، لاختبارها والتأكد من صحتها في مراحل عرضها وتنظيمها لتسهيل عملية التفسير والإستخلاص ومن ثم تعميم النتائج، ولا تقتصر فائدة الإعتماد على المنهج التاريخي في فهم أحداث الماضي وإنما يتم من خلاله توجيه خطط المستقبل[4].

3- المنهج الإحصائي[5]: يعتمد هذا المنهج على الطرق الرقمية والرياضية في معالجة وتحليل البيانات ومن ثم وضع تفسيرات منطقية مناسبة لها، ويتم إستخدام هذه الطرق على عدة مراحل وهي:

- جمع البيانات الإحصائية عن موضوع البحث.
- عرض البيانات بشكل منظم وتمثيلها بالطرق الممكنة.
- تحليل النتائج.
- تفسير البيانات بالإستناد إلى تفسير الأرقام المتحصل عليها في النتائج .

وينقسم المنهج الإحصائي إلى نوعين رئيسين وهما:

[1] احمد الخطيب, منهج البحث العلمى بين الاتباع والإبداع (مكتبة الأنجلو المصرية, 2009), 29–30.

[2] محمود أحمد درويش, مناهج البحث في العلوم الإنسانية (مصر: مؤسسة الأمة العربية للنشر والتوزيع, 2018), 72.

[3] إبراهيم خليل أبراش, المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الإجتماعية (الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع, 2009), 162.

[4] محمد أزهر سعيد السماك, طرق البحث العلمي: أسس وتطبيقات (الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, 2019), 71.

[5] فاطمة عبد الرحيم النوايسة, أساسيات علم النفس (الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع, 2013), 97–98.

- ✓ المنهج الإحصائي الوصفي: يرتكز هذا المنهج على وصف وتلخيص الأرقام المحصلة وإعطائها تفسير في صورة نتائج.
- ✓ المنهج الإحصائي الإستدلالي (الإستقرائي): يقوم هذا المنهج على تحليل وتفسير البيانات الرقمية لعينة من مجتمع كبير للوصول إلى نتائج يمكن الإستدلال بها و تعميمها على مجتمع أوسع وأكبر من المجتمع محل البحث.

4- المنهج الوصفي: هو ذلك المنهج الذي يصبو إلى وصف وتفسير ظواهر معاصرة[1]، بالتركيز على حقائق وأمور موجودة والكشف عن أخرى مخفية لإبراز بعض جوانبها، فهو يهدف إلى جمع البيانات وتدوين الملاحظات ووصفها حسب المقاييس والمعايير المتفق عليها[2].

المنهج التحليلي:هو منهج ديناميكي يساهم في ترقية البحوث العلمية وزيادة التطور المعرفي من خلال مساعدة الباحثين في الوصول إلى نتائج علمية مبنية على تحليل المعلومات المجمعة بالوسائل المستخدمة، ويعتمد هذا المنهج على التفحص والتتبع للمتغيرات وعلاقاتها وآثارها المباشرة وغير المباشرة بشكل دقيق من خلال الملاحظة الجادة والجدل الموضوعي للظواهر والمواضيع، ويعتبر هذا المنهج مهم جدا وذو قيمة في طريقة البحث لدوره في تفكيك المعلومة وتركيبها وتنظيمها[3].

ثانيا: مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة مجموعة من العناصر والأفراد تجرى عليهم الدراسة وينصب إهتمام الباحثين عليهم، أي هو جميع العناصر التي تتعلق بها مشكلة البحث. وبحكم الموضوع الذي تناولناه وجدنا أنه يلائم الوكالات البنكية الموجودة بولاية قالمة، حيث يمثل المجتمع المبحوث جميع العاملين في المؤسسات البنكية المتواجدة في الولاية.

ثالثا: عينة الدراسة

تمثل عينة الدراسة جزء من المجتمع الأصلي، لذا تم سحب عينة عشوائية بسيطة مكونة من الموظفين العاملين بالوكالات البنكية المتواجدة على مستوى ولاية قالمة لتحديد وحدة المعاينة والتحليل، وقامت الباحثة بتوزيع (115) استبيان على وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة واسترجعت الباحثة منها (85)استبيان وبعد مراجعتها تبين أن هناك (78) صالحة للتحليل الإحصائي.

[1] نبيهة صالح السامرائي, محاضرات في مناهج البحث العلمي للدراسات الإنسانية - نموذج لكتابة الاطروحة والدفاع عنها (الاردن: دار الجنان للنشر والتوزيع, 2014), 64.

[2] زينب صالح الأشوح, طرق وأساليب البحث العلمي وأهم ركائزه (مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر, 2014), 80.

[3] عقيل حسين عقيل و عبد الرؤوف رمضان مفتاح, القواعد المنهجية للعلوم الاجتماعية والقانوني (مصر: المصرية للنشر والتوزيع, 2021).دت

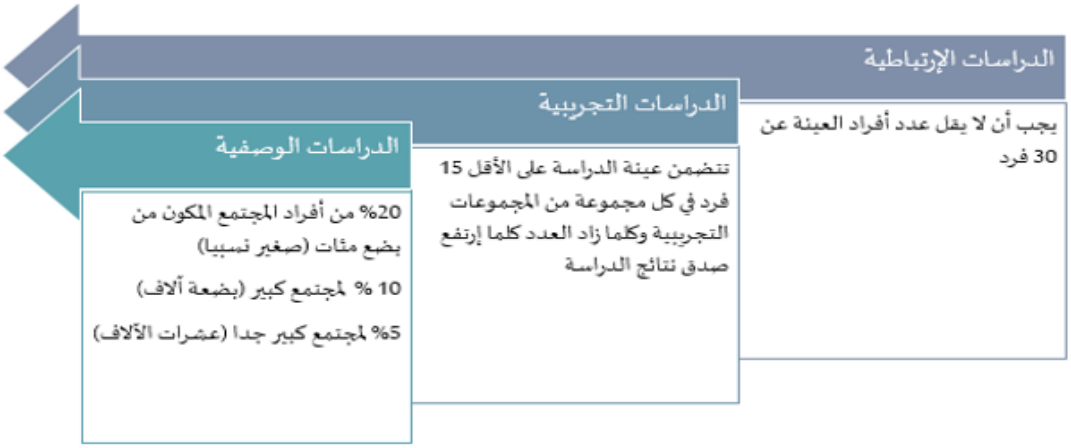
جدول رقم(4- 23) توزيع عينة الموظفين الذين شملتهم الدراسة

الرقم	تعيين البنك	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المقبولة	النسبة
1	بنك الجزائر الخارجي (BEA)	15	05	33%
2	البنك الوطني الجزائري (BNA)	15	12	80%
3	بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)	35	27	77%
4	بنك التنمية المحلية(BDL)	15	06	40%
5	القرض الشعبي الجزائري CPA	20	17	85%
6	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)	15	11	73%
المجموع		115	78	68%

المصدر: من إعداد الباحثة.

أما فيما يخص حجم العينة المبحوثة المناسب لإجراء الدراسة فتباينت أراء الباحثين الأكاديميين حول تحديد حجم العينة المناسب للمجتمع محل الدراسة، ولرفع الاختلاف والإشكال الواقع في تحديد أحجام العينة في البحوث والدراسات حسب خصائصها المتنوعة تم ضبط حجم العينة المناسب لكل منها من طرف المنظرين كما هو موضح في الشكل أدناه:

شكل رقم (4- 15) عدد أفراد عينة الدراسة وفقا لأساليب البحث



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على :

العايزة كروم و خميسي كروم, "العينة وإشكالية التمثيل والتعميم في البحوث الاجتماعية والانسانية", مجلة الواحات للبحوث والدراسات, 15, عدد 1 (9 يونيو، 2022): 924.

وحسب آخر الإحصائيات الصادرة عن بنك الجزائر، تتوفر ولاية قالمة على شبكة بنكية تتضمن 14 وكالة بنكية[1]، تضم 13 وكالة تعود لبنوك عمومية ووكالة بنكية واحدة تابعة لبنك خاص. وحسب المقابلات التي تم أجريناها مع مديري الوكالات العمومية بولاية قالمة وهي وكالات مصنفة من الدرجة الأولى(1ere catégorie) حسب المعايير البنكية والتي تضم أكبر عدد من الموظفين والإطارات، حيث صرح مديري هذه الوكالات أن عدد الموظفين في كل وكالة يتراوح بين 15إلى غاية 20 موظف كحد أقصى .وبالتالي يمكن تقدير مجتمع الدراسة والذي يساوي 260 موظف كأقصى حد.

وبناء على المعطيات الواردة بالشكل السابق يمكننا القول أن حجم العينة المكون من 78 فرد يمثل نسبة 30% من مجتمع الدراسة المقدر والمكون من 260 فرد وهي نسبة مقبولة ويمكن الاعتماد عليها لإجراء الاختبارات الإحصائية المتعلقة بالدراسة.

المطلب الثاني: مصادر جمع البيانات والأدوات المستخدمة في الدراسة

إن طبيعة الموضوع وخصوصيته تفرض على الباحث الاستعانة بأدوات معينة لجمع البيانات ومن هذا المنطلق اعتمدنا في دراستنا هذه على مجموعة من التقنيات التي تتناسب مع طبيعة الموضوع والتي تمثلت فيما يلي:

أولا: الملاحظة

الملاحظة في المنهج العلمي لا تعني المشاهدة فقط فهي صورة عامة يجب أن تكون منتقاة، تُوجّهها مشكلة مختارة لموضوع ما ومهمة محددة وإهتمام معين مبني على وجهات نظر، وهي تنطلق في البداية من معلومات ومعارف سابقة حول الموضوع المراد إختباره عن طريق التجريب من أجل إستخلاص النتائج المطلوبة[2].

وتم الإعتماد على أسلوب الملاحظة في إسقاط المكتسبات المعرفية المبنية على الدراسة النظرية في ملامسة واقع الوكالات البنكية محل الدراسة، وتم شخصيا ملاحظة مدى جاهزية الوكالات لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني لديها ومعرفة درجة إستعداد الموارد البشرية وإطلاعهم على المستجدات البنكية في هذا المجال.

ثانيا :المقابلة

تعد من الوسائل الأكثر شيوعا واستعمالا لجمع البيانات بصورة خاصة وإستطلاع الآراء بشرط أن تكون الأسئلة الموجهة في المقابلة معدة مسبقا من طرف الباحث إعدادا متقنا وتصميما جيدا، ومن المزايا التي تحققها هذه الوسيلة هي جمع المعلومات الكافية عن مجتمع أو عينة الدراسة والتي تساهم في التقليل من نسبة سوء فهم أسئلة الإستبانة مما يرفع من نسب الإستجابة للعينة المبحوثة[3].

[1] « Nombre d'agences par wilaya », consulté le 3 mars 2024, https://www.bank-of-algeria.dz/nombre-agences-wilaya/.

[2] يمنى طريف الخولي, مفهوم المنهج العلمي (المملكة المتحدة: مؤسسة الهنداوي, 2020), 73.

[3] حسين علوان مطلق, جمع البيانات وطرق المعاينة (المملكة العربية السعودية: العبيكان للنشر, 2010), 66.

ولقد تم إجراء مقابلات مع العديد من الموظفين بالوكالات البنكية بولاية قالمة وعلى رأسهم مديري الوكالات التالية:, CPA,CNEP,BNA ، نائب مدير وكالة BDL، رؤساء مصالح الإدارة بوكالة: BADR,BEA , CPA المكلفين بالنقد الآلي على مستوى الوكالات المعنية.

ثالثا: الوثائق والسجلات

تم الإستعانة بمجموعة من الوثائق الخاصة بالخدمات الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني المتاحة لدى البنوك والوكالات البنكية محل الدراسة للإلمام بجوانب الموضوع وكذا التعليمات الصادرة بخصوص الشمول المالي وتعزيز مستوياته بها، بالإضافة إلى القوانين التنظيمية للبنوك والوكالات التابعة لها للتعرف أكثر على مجتمع الدراسة وتحديد العينة المبحوثة التي سيوجه لها الإستبيان للإجابة.

رابعا: الإستبانة

لرصد مساهمة آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في دعم الشمول المالي في البنوك الجزائرية تم الاستعانة بالاستبيان كأداة للدراسة ويعتبر هذا الأخير من أبرز وأهم طرق جمع البيانات وأكثرها انتشارا. ولقد تم الاعتماد في بناء وتصميم الإستبانة على مجموعة مختلفة من الأساليب تتنوع بين المصادر المكتبية والمتمثلة في الكتب والمقالات ذات الصلة بموضوع البحث بالإضافة إلى تفحص الدراسات السابقة لاستنباط كيفية تصميم أداة الدراسة لموضوع البحث، كما تم الاعتماد على المسح الميداني من خلال إجراء مقابلات مع الأفراد المبحوثين والمتخصصين الذين تم استشارتهم في إعداد الاستبيان للأخذ بنصائحهم، ثم تم عرض الإستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الميدان للحكم على قابلية تطبيقها على أفراد عينة الدراسة ومدى صحتها لمعالجة إشكالية الدراسة وبلوغ أهدافها، واستنادا إلى التوجيهات المقدمة من طرف المحكمين تم تعديل وإعادة صياغة بعض الفقرات وحذف وإضافة فقرات أخرى لتكون أكثر وضوحا ودقة لتحقيق الغاية من الدراسة الميدانية، وبعد الأخذ بآراء المحكمين والقيام بالتعديلات الضرورية تحصلنا على الإستبانة في صورتها النهائية والتي تكونت من جزئين كما يلي:

الجزء الأول: تضمن البيانات الديمغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في: الجنس، العمر، المؤهل العلمي،المنصب الوظيفي، سنوات الخدمة في القطاع البنكي وأخيرا البنك المستخدم،

الجزء الثاني :و يشمل محاور الدراسة والمقسمة إلى محورين يتعلق المحور الأول بالمتغير المستقل ويشمل آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني المعبر عنها بمجموعة من الأبعاد وهذه الأخيرة مكونة من فقرات ، أما المحور الثاني فيتضمن المتغير التابع والمتمثل في الشمول المالي والذي يتكون من مجموعة من الفقرات الخاصة به . ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(4- 24) توزيع فقرات الإستبانة على المحاور والأبعاد المكونة لها.

المحور	البعد	عدد العبارات
آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني	اعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول	05
	تبني حلول الدفع عبر الأنترنت	05
	اعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني	05
	تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني	05
	تطوير البنية التقنية	05
الشمول المالي	/	12

المصدر: من إعداد الباحثة

ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة على مقياس ليكارت الخماسي مع تغيير عبارة محايد إلى عبارة موافق بدرجة متوسطة محاولة منها وصف إشكالية الدراسة بشكل أفضل وأكثر وضوح للمستجيبين للحصول على نتائج دقيقة. كما هو موضح في الجدول الموالي:

جدول رقم(4- 25) مقياس ليكارت الخماسي

الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
إيجابية	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الباحثة

ثم تم حساب طول المدى والذي يعبر عنه بالعلاقة التالية (5- 1=4) بعدها يتم تقسيمه على عدد الخيارات والمقدر بخمس خيارات(5/4=0,80)ليصبح طول الفئات حسب مقياس ليكارت كالتالي:

الجدول رقم(4- 26) الاتجاه العام حسب مجال المتوسط الحسابي

الحد الأدنى	الحد الأعلى	درجة الموافقة
1,00	1,80	منخفضة جدا
1,81	2,60	منخفضة
2,61	3,40	متوسطة
3,41	4,20	مرتفعة
4,21	5,00	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الباحثة

المطلب الثالث: المعالجة الإحصائية والنموذج المعتمد في الدراسة

تم الاستعانة ببرنامج $SPSS_{V27}$ وأدوات التحليل الإحصائي لتحليل المعطيات التي تم جمعها من استمارات الاستبيان المجاب عليها من طرف موظفي وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة بهدف الوصول إلى نتائج واضحة تبين دور أساليب تحديث وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية وفقا لاتجاهات وآراء الموظفين المبحوثين، ولقد شملت الدراسة متغيرين رئيسيين أحدهما مستقل والمتمثل في: آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني والآخر يعتبر متغير تابع والمتمثل في الشمول المالي.

أولا: المعالجة الإحصائية

لقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تتوافق مع متغيرات الدراسة نذكر منها ما يلي:

- ✓ **معامل ألفا كرونباخ** Alpha de Cronbach: يستخدم هذا المعامل لقياس موثوقية وثبات أداة الدراسة الموجهة لاختبار آراء أفراد العينة، يرتكز هذا الاختبار على حساب الارتباط الداخلي بين الفقرات المكونة لأبعاد المحاور، وهو يعكس قدرة الباحث في تصميم الاستبيان و فعالية هذا الأخير في الوصول إلى أهداف الدراسة من خلال قياس درجة تجاوب المبحوثين مع الأسئلة ومعرفة مدى وضوح الفقرات ودقتها وسهولة فهمها من طرفهم.

ثم يتم مقارنة نتيجة الاختبار المتحصل عليها مع مجالات قبول ورفض معامل ألفا الموضحة في الجدول أدناه.

جدول رقم (4- 27) مجالات قبول ورفض معامل ألفا كرونباخ

قيمة معامل ألفا كرونباخ	التعليق
$\alpha \leq 0,9$	ممتاز
$0,7 \leq \alpha < 0,9$	جيد
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	مقبول
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	ضعيف (إعادة النظر في عبارات الإستبيان)
$\alpha < 0,5$	غير مقبول

المصدر: من إعداد الباحثة.

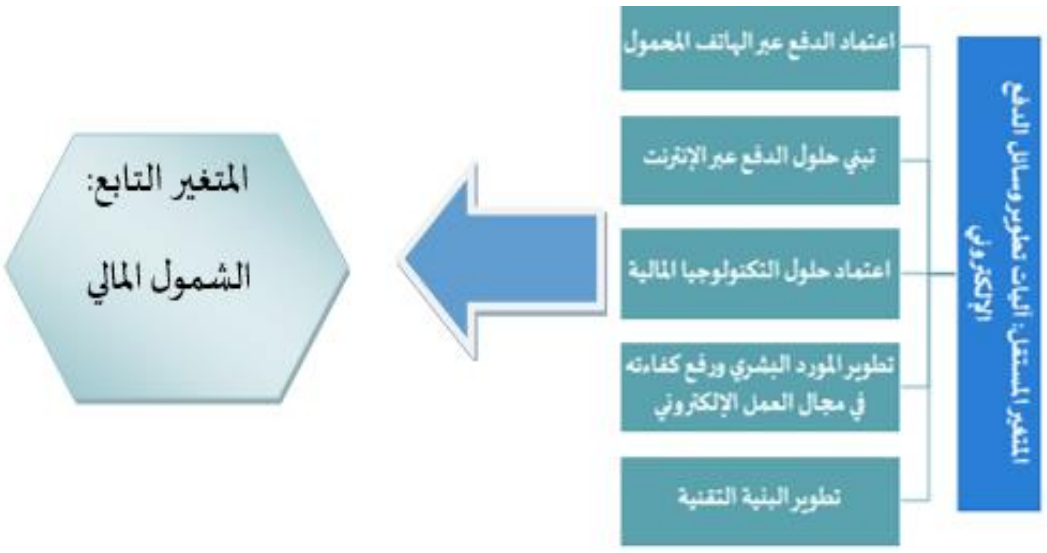
- ✓ **اختبار التوزيع الطبيعي للمتغيرات Test of normality**: والذي يحدد طبيعة البيانات ومن خلالها يمكننا تحديد أدوات الإحصائية التي يجب الاعتماد عليها لمعالجة البيانات إما تطبيق الاختبارات المعلمية في حالة إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي أو العكس في حالة عدم إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي يستوجب تطبيق الاختبارات الإحصائية اللامعلمية. وللتحقق من شرط التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة تم الاستعانة باختبار كولمجروف-سميرنوف**Kolmogorov-Smirnov** وهو يتناسب مع حجم العينات التي تفوق 50 فردا.
- ✓ **التكرارات والتكرارات النسبية والنسب المئوية**: وتم الاعتماد على هذه الأدوات الإحصائية لمعرفة الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة ومعرفة مدى استجابتهم وتفاعلهم مع أسئلة الإستبانة.
- ✓ **مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت**: بما أن البيانات مستخرجة من إجابات الإستبانة التي تعتمد على مقياس ليكارت فهي بالضرورة كمية وبالتالي يطبق عليها اختبارات المقاييس الإحصائية التالية:
  - **المتوسط الحسابي (Mean)**: هو مجموعة من القيم قسمة عددها ويعبر عن معدل القيم.
  - **الإنحراف المعياري(Standard Deviation)**: وهو الجذر التربيعي لمتوسط مجموع مربعات انحرافات القيم عن متوسطها الحسابي ويتم الاستعانة بهذه الأداة الإحصائية لمعرفة درجة تشتت الإجابات عن متوسطاتها الحسابية.
  - **الانحدار الخطي البسيط(Simple Regression)**: ويتم الاعتماد عليه للتنبؤ بتأثير أو دور المتغير المستقل على المتغير التابع وفي دراستنا هذه تم استخدامه لمعرفة تأثير آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني على الشمول المالي في الوكالات البنكية محل الدراسة.
  - **الانحدار الخطي المتعدد(Multiple Linear Regression)**: لاختبار طبيعة ومدى تأثير المتغيرات المستقلة والمتمثلة في: اعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول ، تبني حلول الدفع عبر الإنترنت، اعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني، تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني، تطوير البنية التقنية على المتغير التابع والمتمثل في الشمول المالي

- ✓ **معامل الارتباطPearson**: يتم الاستعانة به للتأكد من صدق المقاييس ومدى ارتباط كل عبارة ببعدها والمحور الذي تنتمي إليه بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين المتغيرات التابعة والمستقلة وقياس قوتها أو ضعفها و تحديد اتجاهها سالب أو موجب وعادة المقياس محصور بين مجال محدد وهو [-1و1] وكلما اقترب من الواحد الصحيح كلما دل على وجود علاقة قوية والعكس كلما اقترب من الصفر كانت العلاقة ضعيفة والإشارة الموجبة أو السالبة تحدد اتجاه الارتباط.
- ✓ **معامل التحديد Regression Analysis**: يتم استخدامه لمعرفة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع كل منها على حدا.
- ✓ **إختبارT لعينة واحدة T One Sample Test**: ويهدف هذا الإختبار إلى تحديد تجانس العينة مقارنة بالمجتمع ككل من خلال إيجاد الفروق بين المتوسط الحسابي للعينة بالنسبة لمتوسط المجتمع .
- ✓ **إختبار T لعينتين مستقلتين Independent Sample T- Test**: ويتيح هذا الإختبار قياس فروق المتوسطات الحسابية بين عينتين مستقلتين.
- ✓ **تحليل التباين وفق اختبارANOVA ONE WAY**: لاختبار معنوية نماذج الانحدار.و اختبار الفروق ذات الدلالة الإحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة.

ثانيا:متغيرات الدراسة والنموذج المعتمد فيها

تشمل الدراسة متغيرين رئيسيين أحدهما مستقل والمتمثل في: آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني والآخر يعتبر متغير تابع والمتمثل في الشمول المالي كما هو موضح في الشكل الموالي:

الشكل رقم(4- 16) نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثة

المطلب الرابع: قياس شروط الاختبار لأداة الدراسة

يعد تحقيق الثبات والصدق شرطان رئيسيان لتكملة الاختبارات الإحصائية وهذا للتأكد من أن أداة الدراسة ليست متناقضة مع ذاتها واتساقها يدل على الحصول على ذات النتائج ولو تم تكرارها، أما الصدق فهو يعكس الهدف الذي وضع من أجله الاستبيان أي أن محتوى هذا الأخير ينطبق تماما مع مكونات الإستبانة من فقرات، أبعاد ومحاور، ورياضيا فهو يساوي الجذر التربيعي لمعامل الثبات. ويعد معامل الثبات أشمل من معامل الصدق بمعنى إذا ارتفع معامل الصدق فإن معامل الثبات يرتفع حتما، أما إذا ارتفع معامل الثبات فقد يرتفع معامل الصدق وقد لا يرتفع ،لذلك اشتهر القول أن الثبات شرط لازم للصدق ولكنه ليس كافيا[1].

كما يعد التأكد من التوزيع الطبيعي للبيانات أحد أهم الشروط لتحديد نوعية الأدوات الإحصائية (المعلمية أو اللامعلمية).

أولا: قياس ثبات الدراسة(Reliability)

ويقصد بثبات الدراسة أن يعطي الاستبيان ذات النتائج عند إعادة تطبيقه لمرات متتالية على ذات العينة، ويعكس ثبات الاستبيان اتساق النتائج وعدم تناقضه مع ذاته. والجدول الموالي يوضح نتائج إختبار ثبات الدراسة.

الجدول رقم(4- 28) نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة

المحاور	المتغير/ البعد	عـــــــدد الفقرات	معامـل ألفـا كرونباخ
المحور الأول	آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني	25	0,930
أبعاد المحور الأول	اعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول	05	0,880
	تبني حلول الدفع عبر الإنترنت	05	0,848
	اعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني	05	0,863
	تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني	05	0,853
	تطوير البنية التقنية	05	0,853
المحور الثاني	الشمول المالي	12	0,848
الاستبيان ككل		43	0,963

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

[1] بشير معمرية, مدخل لدراسة القياس النفسي (مصر: المكتبة العصرية, 2009), 210.

سجلنا من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل ألفا كرونباخ تراوحت بين 0,848 و0,930 وهي قيم جيدة، في حين أن قيمة ألفا كرونباخ الكلية بلغت 0,963 وهي قيمة ممتازة وهذا يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بصورة عامة بمعامل ثبات عال وبقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة.

ثانيا: اختبار الطبيعة

لاختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة تم الاعتماد على اختبار Kolmogorov-Smirnov لأن عينة الدراسة تتجاوز 50 مفردة، وتحصلنا على الجدول التالي:

جدول رقم:(4- 29) طبيعة بيانات متغيرات الدراسة

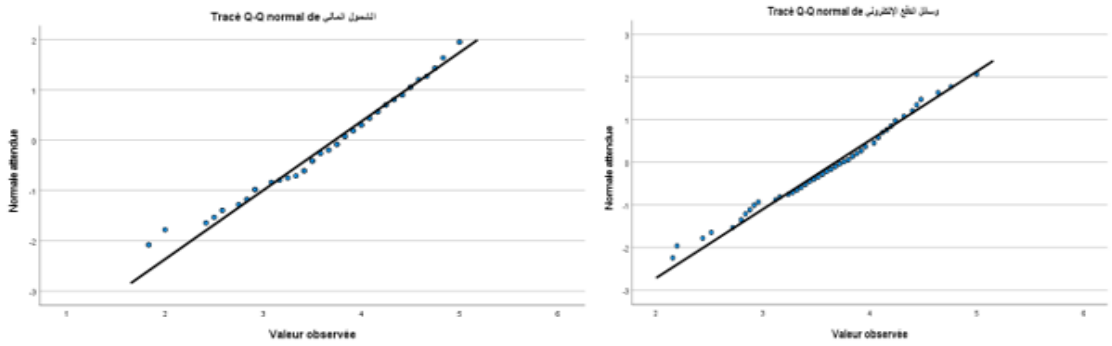
الرقم	المحور	عدد الفقرات	اختبار Kolmogorov-Smirnov	مستوى المعنوية	القرار
01	آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني	25	0,064	0,200	تتبع توزيع طبيعي
02	الشمول المالي	12	0,093	0,093	تتبع توزيع طبيعي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V27

يتوضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية لمتغيرات الدراسة أكبر من 0,05 وبالتالي يمكن القول أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي لذلك سيتم الاعتماد على الأساليب الإحصائية المعلمية لمعالجة بيانات الدراسة.

ويمكن التأكد من النتائج المتحصل عليها عبر ملاحظة الرسم البياني المبين في الشكل الموالي:

شكل رقم(4- 17) اختبار التوزيع الطبيعي.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V27

من الشكل أعلاه نلاحظ تموقع جميع النقاط على الخطين المستقيمين لكلا المتغيرين ووجود نقطتين قريبتين منه جدا مع غياب النقاط المتطرفة ويعود ذلك لطبيعة البيانات التي تتبع توزيعا طبيعيا وبالتالي تتم معالجتها وفق الأساليب الإحصائية المعلمية.

ثالثا: صدق أداة الدراسةValidity

ويقصد به أن يعكس الاستبيان المحتوى المراد قياسه وفقا لأوزانه النسبية، ولقياس صدق الاستبيان تم الاعتماد على معامل الاتساق الداخلي من خلال الاعتماد على معامل الارتباط بيرسون. وذلك بعد التحقق من توفر الشرطين الأساسين وهما : متغيرات الدراسة كمية وتتبع التوزيع الطبيعي ومعامل الإرتباط بيرسون يعتبر مؤشر يقيس العلاقة بين بنود المقاييس والمحاور التي تنتمي إليها، و بين المحاور والدرجة الكلية للمقاييس.

1- قياس صدق العبارات المكونة لبعد اعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول :

لتوضيح الترابط الداخلي لعبارات البعد مع بعضها البعض تم عرض بيانات اختبار معامل بيرسون في الجدول التالي:

جدول رقم: (4- 30) نتائج اختبار معامل بيرسون على بعد اعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول

	يعتبر الدفع عبر الهاتف المحمول وسيلة مهمة لتحسين خدمة الدفع الإلكتروني	خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول متاحة للجميع	يخفض الدفع عبر الهاتف المحمول التكاليف على الوكالة والعملاء	يتميز الدفع عبر الهاتف المحمول بالسرعة في إتمام المدفوعات	هناك طلب متزايد من العملاء على إتاحة خدمة الدفع الهاتف المحمول	اعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول
يعتبر الدفع عبر الهاتف المحمول وسيلة مهمة لتحسين خدمة الدفع الإلكتروني	1	0,292	0,262	0,643	0,349	0,643
مستوى المعنوية		0,009	0,021	0,000	0,002	0,000
خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول متاحة للجميع	0,292	1	0,257	0,280	0,338	0,707
مستوى المعنوية	0,009		0,023	0,013	0,002	0,000
يخفض الدفع عبر الهاتف المحمول التكاليف على الوكالة والعملاء	0,262	0,257	1	0,311	0,237	0,586
مستوى المعنوية	0,021	0,023		0,006	0,036	0,000
يتميز الدفع عبر الهاتف المحمول بالسرعة في إتمام المدفوعات	0,643	0,280	0,311	1	0,479	0,724
مستوى المعنوية	0,000	0,013	0,006		0,000	0,000
هناك طلب متزايد من العملاء على إتاحة خدمة الدفع الهاتف المحمول	0,349	0,338	0,237	0,479	1	0,744
مستوى المعنوية	0,002	0,002	0,036	0,000		0,000
اعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول	0,643	0,707	0,586	0,724	0,744	1
مستوى المعنوية	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

نسجل من خلال الجدول أعلاه أن جميع علاقات الارتباط طردية وذات دلالات معنوية عند مستوى المعنوية 0,05 وبالتالي فإن هذه الفقرات تعبّر بشكل فعلي عن البعد الكلي لها.

2- قياس صدق العبارات المكونة لبعد تبني حلول الدفع عبر الإنترنت :

لتوضيح الترابط الداخلي لعبارات البعد مع بعضها البعض تم عرض بيانات اختبار معامل بيرسون في الجدول التالي:

جدول رقم(4- 31)نتائج اختبار معامل بيرسون على بعد تبني حلول الدفع عبر الإنترنت

	تحرص الوكالة على الإستفادة من شبكة الإنترنت في تحديث وسائل الدفع الإلكتروني لديها	توفر منصات الدفع الإلكتروني خيارات دفع متنوعة أمام عملاء الوكالة	تساهم منصات الدفع الإلكتروني في تعزيز كفاءة المدفوعات لدى الوكالة	تجذب تطبيقات الإنترنت الأفراد والمؤسسات لإستعمال وسائل الدفع الإلكتروني	تعد منصات الدفع الإلكتروني من بين قنوات الدفع الأكثر إستخداما من طرف العملاء	تبني حلول الدفع عبر الإنترنت
تحرص الوكالة على الإستفادة من شبكة الإنترنت في تحديث وسائل الدفع الإلكتروني لديها	1	0,512	0,336	0,316	0,379	0,673
مستوى المعنوية		0,000	0,003	0,005	0,001	0,000
توفر منصات الدفع الإلكتروني خيارات دفع متنوعة أمام عملاء الوكالة	0,512	1	0,632	0,534	0,472	0,828
مستوى المعنوية	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
تساهم منصات الدفع الإلكتروني في تعزيز كفاءة المدفوعات لدى الوكالة	0,336	0,632	1	0,507	0,441	0,746
مستوى المعنوية	0,003	0,000		0,000	0,000	0,000
تجذب تطبيقات الإنترنت الأفراد والمؤسسات لإستعمال وسائل الدفع الإلكتروني	0,316	0,534	0,507	1	0,533	0,763
مستوى المعنوية	0,005	0,000	0,000		0,000	0,000
تعد منصات الدفع الإلكتروني من بين قنوات الدفع الأكثر إستخداما من طرف العملاء	0,379	0,472	0,441	0,533	1	0,771
مستوى المعنوية	0,001	0,000	0,000	0,000		0,000
تبني حلول الدفع عبر الإنترنت	0,673	0,828	0,746	0,763	0,771	1
مستوى المعنوية	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن جميع علاقات الارتباط طردية وذات دلالات معنوية عند مستوى المعنوية 0,01 وبالتالي فإن هذه الفقرات تعبّر بشكل فعلي عن البعد الكلي لها.

3- قياس صدق العبارات المكونة لبعد اعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني:

لتوضيح الترابط الداخلي لعبارات البعد مع بعضها البعض تم عرض بيانات اختبار معامل بيرسون في الجدول التالي:

جدول رقم: (4- 32) نتائج اختبار معامل بيرسون على بعد اعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني

	تستعمل الوكالة البنكية التقنيات البيومترية Biometric Technologies في تحديد هوية العملاء	تعتمد الوكالة على تقنية الإتصالات الميدانية قريبة المدى NFC في معاملات الدفع الإلكتروني	تحقق تقنية رموز الإستجابة السريعة (QRcode) السرعة والسهولة لعمليات الدفع الإلكتروني	تستخدم الوكالة الذكاء الإصطناعي في عمليات الدفع الإلكتروني	تعتمد الوكالة على حلول التكنولوجيا المالية في معالجة المعلومات وإدارة مخاطر الدفع الإلكتروني	إعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني
تستعمل الوكالة البنكية التقنيات البيومترية Biometric Technologies في تحديد هوية العملاء	1	0,707	0,408	0,304	0,332	0,739
مستوى المعنوية		0,000	0,000	0,007	0,003	0,000
تعتمد الوكالة على تقنية الإتصالات الميدانية قريبة المدى NFC في معاملات الدفع الإلكتروني	0,707	1	0,353	0,498	0,472	0,805
مستوى المعنوية	0,000		0,002	0,000	0,000	0,000
تحقق تقنية رموز الإستجابة السريعة (QRcode) السرعة والسهولة لعمليات الدفع الإلكتروني	0,408	0,353	1	0,297	0,416	0,662
مستوى المعنوية	0,000	0,002		0,008	0,000	0,000
تستخدم الوكالة الذكاء الإصطناعي في عمليات الدفع الإلكتروني	0,304	0,498	0,297	1	0,642	0,746
مستوى المعنوية	0,007	0,000	0,008		0,000	0,000
تعتمد الوكالة على حلول التكنولوجيا المالية في معالجة المعلومات وإدارة مخاطر الدفع الإلكتروني	0,332	0,472	0,416	0,642	1	0,770
مستوى المعنوية	0,003	0,000	0,000	0,000		0,000
إعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني	0,739	0,805	0,662	0,746	0,770	1
مستوى المعنوية	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V27

يمكننا أن نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن جميع علاقات الارتباط طردية وذات دلالات معنوية عند مستوى المعنوية 0,01 وبالتالي فإن هذه الفقرات تعبّر بشكل فعلي عن البعد الكلي لها.

4- قياس صدق العبارات المكونة لبعد تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني:

لتوضيح الترابط الداخلي لعبارات البعد مع بعضها البعض تم عرض بيانات اختبار معامل بيرسون في الجدول التالي:

جدول رقم(4- 33) نتائج اختبار معامل بيرسون على بعد تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني

	تتوفر الوكالة على كوادر وإطارات بشرية كفأة ومؤهلة للعمل بوسائل الدفع الإلكتروني الحديثة	تجري الوكالة دورات تكوينية للموظفين المسؤولين على العمل البنكي الإلكتروني بشكل دوري ودائم	البرامج التدريبية للوكالة البنكية ترفع الحس والفطنة الرقمية لدى الموظفين	تقوم الوكالة بنقل ومشاركة المعرفة والخبرات الرقمية لدى الموظفين	تشجع الوكالة البنكية الموظفين الذين لديهم القدرة على الإبتكار والتطوير وتقديم الحلول الرقمية	تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني
تتوفر الوكالة على كوادر وإطارات بشرية كفأة ومؤهلة للعمل بوسائل الدفع الإلكتروني الحديثة	1	0,503	0,463	0,602	0,520	0,756
مستوى المعنوية		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
تجري الوكالة دورات تكوينية للموظفين المسؤولين على العمل البنكي الإلكتروني بشكل دوري ودائم	0,503	1	0,660	0,603	0,615	0,853
مستوى المعنوية	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
البرامج التدريبية للوكالة البنكية ترفع الحس والفطنة الرقمية لدى الموظفين	0,463	0,660	1	0,579	0,401	0,762
مستوى المعنوية	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
تقوم الوكالة بنقل ومشاركة المعرفة والخبرات الرقمية لدى الموظفين	0,602	0,603	0,579	1	0,559	0,824
مستوى المعنوية	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
تشجع الوكالة البنكية الموظفين الذين لديهم القدرة على الابتكار والتطوير وتقديم الحلول الرقمية	0,520	0,615	0,401	0,559	1	0,801
مستوى المعنوية	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني	0,756	0,853	0,762	0,824	0,801	1
مستوى المعنوية	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن جميع علاقات الارتباط طردية وذات دلالات معنوية عند مستوى المعنوية 0,01 وبالتالي فإن هذه الفقرات تعبّر بشكل فعلي عن البعد الكلي لها.

5- **قياس صدق العبارات المكونة لبعد تطوير البنية التحتية:**

لتوضيح الترابط الداخلي لعبارات البعد مع بعضها البعض تم عرض بيانات إختبار معامل بيرسون في الجدول التالي:

جدول رقم(4- 34) نتائج اختبار معامل بيرسون على بعد تطوير البنية التحتية

	تعمل الوكالة على توفير أحدث الأجهزة اللازمة للعمل بوسائل الدفع الإلكتروني المتطورة	تقوم الوكالة البنكية بتحديث دوري ومستمر للبرمجيات الخاصة بعمليات الدفع الإلكتروني	تعمل الوكالة البنكية على الصيانة الدورية لشبكتها الإلكترونية	تتوفر الوكالة على متطلبات الأمن السيبراني	الوكالة البنكية القدرة على التنبؤ بتهديدات الجرائم الإلكترونية وتداعيات أخطاء النظام الإلكتروني	تطوير البنية التقنية
تعمل الوكالة على توفير أحدث الأجهزة اللازمة للعمل بوسائل الدفع الإلكتروني المتطورة	1	0,752	0,615	0,553	0,681	0,833
مستوى المعنوية		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
تقوم الوكالة البنكية بتحديث دوري ومستمر للبرمجيات الخاصة بعمليات الدفع الإلكتروني	0,752	1	0,714	0,803	0,738	0,924
مستوى المعنوية	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
تعمل الوكالة البنكية على الصيانة الدورية لشبكتها الإلكترونية	0,615	0,714	1	0,677	0,642	0,832
مستوى المعنوية	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
تتوفر الوكالة على متطلبات الأمن السيبراني	0,553	0,803	0,677	1	0,673	0,856
مستوى المعنوية	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
الوكالة البنكية القدرة على التنبؤ بتهديدات الجرائم الإلكترونية وتداعيات أخطاء النظام الإلكتروني	0,681	0,738	0,642	0,673	1	0,877
مستوى المعنوية	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
تطوير البنية التقنية	0,833	0,924	0,832	0,856	0,877	1
مستوى المعنوية	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

من خلال ملاحظة المعطيات المدونة في الجدول أعلاه،يمكننا القول أن جميع علاقات الارتباط طردية وذات دلالات معنوية عند مستوى المعنوية 0,01 وبالتالي فإن هذه الفقرات تعبّر بشكل فعلي عن البعد الكلي لها.

6- **قياس صدق أبعاد محور المتغير المستقل والمتغير التابع :**

لتوضيح الترابط الداخلي لعبارات البعد مع بعضها البعض تم عرض بيانات اختبار معامل بيرسون في الجدول التالي:

جدول رقم(4- 35) نتائج اختبار معامل بيرسون على أبعاد محور آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني ومحور الشمول المالي.

	اعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول	تبني حلول الدفع عبر الإنترنت	اعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني	تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني	تطوير البنية التقنية	الشمول المالي
اعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول	1	0,673	0,388	0,414	0,335	0,520
مستوى المعنوية		0,000	0,000	0,000	0,003	0,000
تبني حلول الدفع عبر الإنترنت	0,673	1	0,625	0,508	0,584	0,709
مستوى المعنوية	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
اعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني	0,388	0,625	1	0,594	0,542	0,533
مستوى المعنوية	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني	0,000	0,000	0,000	1	0,000	0,000
مستوى المعنوية	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
تطوير البنية التقنية	0,335	0,584	0,542	0,738	1	0,684
مستوى المعنوية	0,003	0,000	0,000	0,000		0,000
الشمول المالي	0,520	0,709	0,533	0,538	0,684	1
مستوى المعنوية	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V27

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن جميع علاقات الارتباط طردية وذات دلالات معنوية عند مستوى المعنوية 0,01 وبالتالي فإن هذه الأبعاد تعبّر بشكل فعلي عن المحاور. وتمثل علاقة الشمول المالي بتبني حلول الدفع عبر الإنترنت أقوى العلاقات الإرتباطية وهذا يشير إلى أن حلول الدفع عبر الإنترنت ترتبط بشكل إيجابي ومعنوي مع مستويات الشمول المالي من وجهة نظر الموظفين.

7- **قياس صدق محور المتغير المستقل ومحور المتغير التابع :**

لتوضيح الترابط الداخلي بين المحورين تم عرض بيانات اختبار معامل بيرسون في الجدول التالي:

جدول رقم (4- 36) نتائج اختبار معامل بيرسون على محور وسائل الدفع الإلكتروني ومحور الشمول المالي.

	آليات تطويروسائل الدفع الإلكتروني	الشمول المالي
آليات تطويروسائل الدفع الإلكتروني	1	0,748
مستوى المعنوية		0,000
الشمول المالي	0,748	1
مستوى المعنوية	0,000	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

نسجل من خلال الجدول أعلاه أن علاقة آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني طردية وذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية 0,01 وهذا ما يؤكد صدق الاستبيان ويمكن القول أن آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني ترتبط ارتباطا إيجابيا بالشمول المالي.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

يتم في هذا المبحث عرض وتحليل النتائج المتحصل عليها من الإستبانة التي تم توزيعها على عينة الموظفين بوكالات البنوك العمومية بولاية قالمة، وذلك عن طريق استخدام أدوات التحليل الإحصائي.

المطلب الأول: تحليل نتائج الجزء الأول للدراسة

اعتمادا على مستخرجات برنامج SPSS v27 سيتم وصف عينة الدراسة لمعرفة الصفات الشخصية لأفراد العينة، وسيتم عرض النتائج المتحصل عليها من برنامج الإحصاء المعتمد كما يلي:

أولا: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

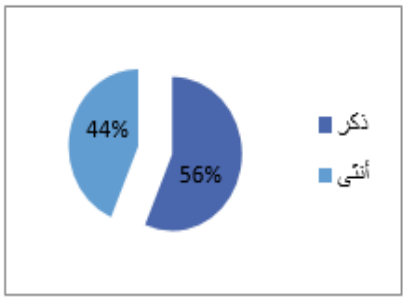
يبين الجدول والشكل التاليين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجدول رقم(4- 37) توزيع أفراد العينة حسب الجنس

المتغيرات	التكرار	النسبة%
ذكر	44	56,4
أنثى	34	43,6
المجموع	78	100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

الشكل رقم(4- 18) توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

يتضح لنا من خلال الجدول الذي يبين خصائص عينة الدراسة أن نسبة الموظفين المقدرة ب 56.5%هم ذكور حيث بلغ عددهم 44 فرد من أفراد العينة، في حين أن 43.6 % من أفراد العينة هم إناث حيث بلغ عددهم 34 فرد من أفراد العينة وبالتالي نسبة الموظفين الذكور تفوق نسبة الموظفات الإناث بفارق 10تكرارات أي بنسبة 12,8 %، لذا تعتبر هذه النسبة متقاربة فالتنوع في أفراد العينة من ناحية الجنس يخدم أغراض الدراسة من خلال التعرف على آراء كلا الجنسين.

ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

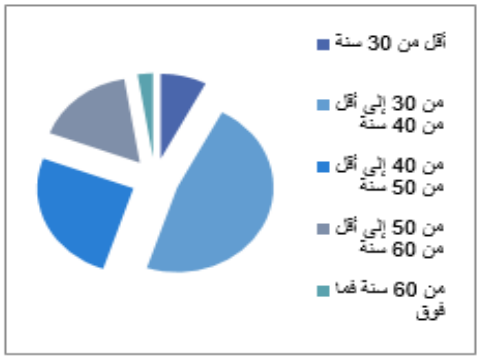
يتضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية من خلال الجدول والشكل التاليين:

الجدول رقم (4- 38) توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

البيان	التكرار	النسبة%
أقل من 30 سنة	6	7,7
من 30 إلى أقل من40 سنة	37	47,4
من 40 إلى أقل من 50 سنة	20	25,6
من 50 إلى أقل من 60سنة	13	16,7
من 60 سنة فما فوق	2	2,6
المجموع	78	100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

الشكل رقم (4- 19) توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن معظم الموظفين تتراوح أعمارهم بين 30 و40 سنة بنسبة 47,4% أي 37 فرد، تليها في المرتبة الثانية الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 سنة بنسبة 25.6 % أي 20 فرد من أفراد العينة، وفي المرتبة الثالثة الفئة العمرية من 50 إلى أقل من 60 سنة بنسبة 13% أي 13 فرد من أفراد العينة، وتليها في المرتبة الرابعة الفئة العمرية أقل من 30 سنة بنسبة 13% أي 7 أفراد من العينة بينما نلاحظ وجود موظفين(02) فقط أعمارهما تفوق 60 سنة بنسبة 2.6% ، وهذا ما يدل على أن الموظفين أغلبهم من الطاقات الشابة.

ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

يمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (4- 39) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي الشكل رقم (4- 20) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
بكالوريا	16	20,5
جامعي	56	71,8
دراسات عليا	7,7	6
المجموع	78	100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27 **المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27**

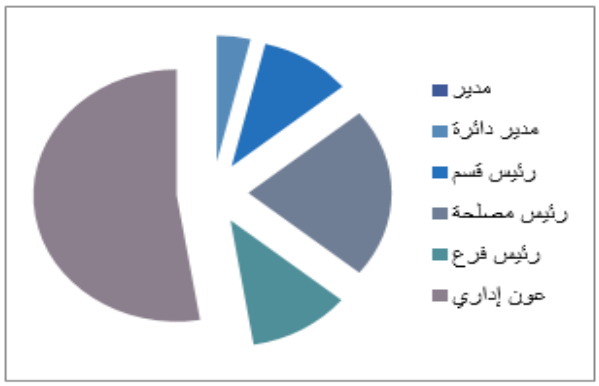
من الجدول أعلاه نلاحظ مستوى التأهيل للموظفين المبحوثين، حيث تعود النسبة الأكبر لفئة الجامعيين بنسبة 71,8%تليها مباشرة نسبة 20,5%وتمثل نسبة الموظفين من مستوى البكالوريا وفي الأخير نسجل نسبة 7,7 % وهي تمثل الموظفين المتحصلين على الدراسات العليا ويفسر ذلك بتوجه البنوك العمومية الجزائرية نحو اعتماد إستراتيجية توظيف الأفراد ذوي الشهادات الجامعية وذلك لاستقطاب الكفاءات وتوفير موارد بشرية مؤهلة للعمل البنكي لاسيما مع تميز هذا الأخير بإيقاع متسارع في التقدم والتغيير من سنة إلى أخرى.

رابعا: توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي

يتضح توزيع أفراد العينة المناصب الوظيفية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(4- 40) توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي الشكل رقم (4- 21)توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي

البيان	التكرار	النسبة
رئيس إدارة (مدير)	0	00
مدير دائرة	3	3,8
رئيس قسم	8	10,3
رئيس مصلحة	17	21,8
رئيس فرع	9	11,5
عون إداري	41	52,6
المجموع	78	%100



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27 **المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27**

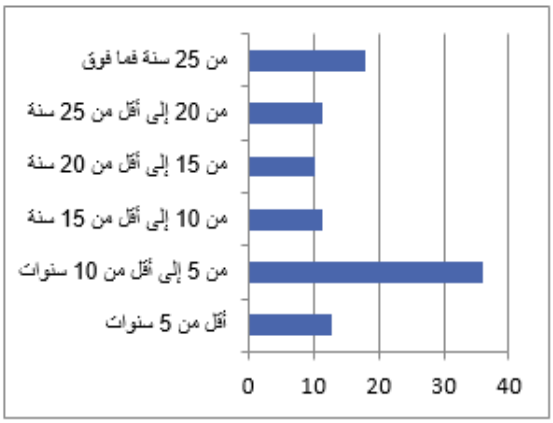
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه في ما يخص المستوى الوظيفي فقد تم تسجيل النسبة الأكبر في العينة المبحوثة للموظفين الأعوان الإداريين بنسبة 52,6 % أي 41 فرد من أفراد العينة ، تليها الموظفين المسند إليهم مهام رئيس مصلحة بنسبة 21,8 % وعددهم 17 موظف، تليها رئيس فرع بنسبة 11.5% وعددهم 9 موظفين ، ثم رئيس قسم بنسبة 10.3 % وعددهم 8 موظفين، وتعود النسبة الأضعف من العينة المستجوبة والبالغة 3% للموظفين المكلفين بمنصب رئيس دائرة.

خامسا: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة في القطاع البنكي

يتضح توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة في القطاع البنكي من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (4- 41) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة الشكل رقم (4- 22) توزيع أفراد العينة حسب السنوات الخدمة.

البيان	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	10	12,8
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	28	35,9
من 10 إلى أقل من 15 سنة	9	11,5
من 15 إلى أقل من 20 سنة	8	10,3
من 20 إلى أقل من 25 سنة	9	11,5
من 25 سنة فما فوق	14	17,9
المجموع	78	100



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

فيما يخص سنوات الخبرة في القطاع البنكي نلاحظ من الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر تعود للفئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 35,9%أي أن الطاقات العاملة في البنوك العمومية لولاية قالمة تمتلك خبرة متواضعة وهذا يعود إلى سنها الأصغر تليها مباشرة نسبة 17,9 % للفئة التي تفوق 25 سنة ويفسر ذلك بمحاولة المؤسسات البنكية إعطاء فرصة للفئة الشبابية من أجل تطوير قدراتها واكتساب الخبرة من الموظفين المتمرسين في العمل البنكي بهدف تحقيق التوازن في السلم العمري للبنوك.

سادسا: توزيع أفراد العينة حسب البنك المستخدم

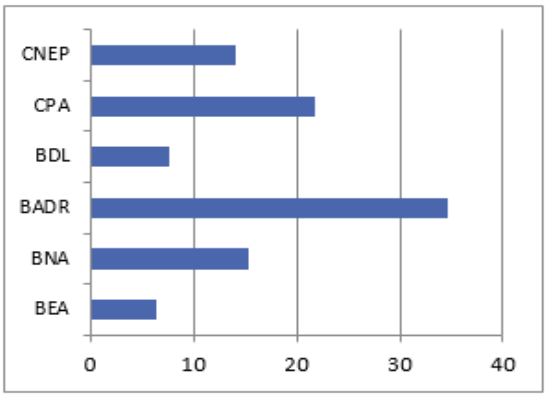
يتضح توزيع أفراد العينة حسب البنك المستخدم من خلال الجدول والشكل التالي:

الجدول رقم (4- 42) توزيع أفراد العينة البنك المستخدم

البيان	التكرار	النسبة %
بنك الجزائر الخارجي (BEA)	5	6,4
البنك الوطني الجزائري (BNA)	12	15,4
بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)	27	34,6
بنك التنمية المحلية(BDL)	6	7,7
القرض الشعبي الجزائري CPA	17	21,8
الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)	11	14,1
المجموع	78	100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

الشكل رقم (4- 23) توزيع أفراد العينة حسب البنك المستخدم



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

نلاحظ من الجدول فيما يخص توزيع العينة وفق الهيئة البنكية المستخدمة فتعود النسبة الأعلى إلى الموظفين المنتمين إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفيةBADR بنسبة 34,6% لتجاوب الموظفين وموافقتهم على إبداء آرائهم والإجابة على الاستبيان في حين تم تسجيل النسبة الأدنى و تعود إلى بنك الجزائر الخارجيBEA وذلك يعود إلى عدم تجاوب الموظفين للاستبيان الموزع عليهم ورفض إبداء آرائهم.

المطلب الثاني: تحليل نتائج الجزء الثاني للدراسة

لمعرفة اتجاهات أفراد العينة ودرجة استجابتهم لأبعاد محاور الدراسة، سنقوم بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة لتحديد درجة الموافقة .

أولا: تحليل بيانات المحور الأول

يتضمن هذا المحور مجموعة من العبارات الأساسية حول: آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني، حيث تم تقسيم هذا المحور إلى خمسة أبعاد رئيسية كما يلي:

1- تحليل بيانات البعد الأول: اعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول: بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة لتحديد درجة الموافقة في البعد الأول كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم:(4- 43) استجابة أفراد عينة الدراسة حول بعد الأول: اعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول

العبارات / الاختبار		موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم	الترتيب
يعتبر الدفع عبر الهاتف المحمول وسيلة مهمة لتحسين خدمة الدفع الإلكتروني.	التكرار	54	23	1	00	00	4,679	0,496	مرتفعة جدا	1
	النسبي التكرار	69,2	29,5	1,3	00	00				
خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول متاحة لجميع العملاء.	التكرار	31	26	10	8	3	3,948	1,138	مرتفعة	4
	النسبي التكرار	39,7	33,3	12,8	10,3	3,8				
يخفض الدفع عبر الهاتف المحمول التكاليف على الوكالة والعملاء.	التكرار	35	33	8	1	1	4,282	0,804	مرتفعة جدا	3
	النسبي التكرار	44,9	42,3	10,3	1,3	1,3				
يتميز الدفع عبر الهاتف المحمول بالسرعة في إتمام المدفوعات.	التكرار	48	25	3	2	00	4,525	0,697	مرتفعة جدا	2
	النسبي التكرار	61,5	32,1	3,8	2,6	00				
هناك طلب متزايد من العملاء على إتاحة خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول.	التكرار	21	25	21	9	2	3,692	1,072	مرتفعة	5
	النسبي التكرار	26,9	32,1	26,9	11,5	2,6				
البعد الأول: اعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول							4,225	0,579	مرتفعة جدا	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V27

يلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية المسجلة لبعد: **اعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول** تراوحت بين (3,692 و4,679) أي بمستوى استجابة يتروح بين مرتفع ومرتفع جدا، وجاءت الانحرافات المعيارية محصورة بين (0,496 و1,138) وهذا يدل على وجود تمركز أكبر في اتجاهات وآراء أفراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية، وسجلت العبارة الأولى: يعتبر الدفع عبر الهاتف المحمول وسيلة مهمة لتحسين خدمة الدفع الإلكتروني أعلى متوسط حسابي بلغ(4,679) بمستوى استجابة مرتفع جدا وهذا ما يعكس توافق العبارة مع وجهات نظر أفراد عينة الدراسة، في حين سجلت العبارة: هناك طلب متزايد من العملاء على إتاحة خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول أدنى متوسط حسابي يقدر ب(3,692) وهذا ما يدل أنها العبارة الأقل توافقا مع آراء أفراد عينة الدراسة ضمن هذا البعد، كما سجلت العبارة الأولى يعتبر الدفع عبر الهاتف المحمول وسيلة مهمة لتحسين خدمة الدفع الإلكتروني أدنى انحراف معياري(0,496) وهذا يشير إلى عدم وجود تشتت كبير بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة وتم الإجماع والإنفاق عليها في حين سجلت العبارة خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول متاحة للجميع أعلى إنحراف معياري (1,138) مما يدل على أنها العبارة الأقل تمركز وتوافقا مع آراء أفراد عينة الدراسة.

وعموما فإن مجمل استجابات أفراد العينة لبعد: **اعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول** كلها إيجابية تتراوح بين موافق وموافق جدا وبين تكرارات نسبية تفوق 50% لكليهما معا وهذا يدل على أن فراد العينة تستجيب لهذا البعد وترى أن اعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول يساهم بشكل كبير في تحديث وسائل الدفع الإلكتروني.وهذا ما يؤكده المتوسط الحسابي المسجل للبعد ككل والذي بلغ 4,225 أي بمستوى استجابة مرتفع جدا وبانحراف معياري يقدر ب0,579 وهو ما يعكس تمركز كبير لآراء أفراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية لهذا البعد.

2- تحليل بيانات البعد الثاني: تبني حلول الدفع عبر الإنترنت: بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة لتحديد درجة الموافقة في البعد الثاني كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(4- 44) استجابة أفراد عينة الدراسة حول بعد: تبني حلول الدفع عبر الإنترنت

الاختبار / العبارات		موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم	الترتيب
تحرص الوكالة على الاستفادة من شبكة الإنترنت في تحديث وسائل الدفع الإلكتروني لديها.	التكرار	27	41	5	4	1	4,141	0,848	مرتفعة	1
	التكرار النسبي	34,6	52,6	6,4	5,1	1,3				
توفر منصات الدفع الإلكتروني خيارات دفع متنوعة أمام عملاء الوكالة	التكرار	20	40	12	5	1	3,935	0,887	مرتفعة	4
	التكرار النسبي	25,6	51,3	15,4	6,4	1,3				
تساهم منصات الدفع الإلكتروني في تعزيز كفاءة المدفوعات لدى الوكالة	التكرار	24	41	12	1	00	4,128	0,709	مرتفعة	2
	التكرار النسبي	30,8	52,6	15,4	1,3	00				
تجذب تطبيقات الإنترنت الأفراد والمؤسسات لإستعمال وسائل الدفع الإلكتروني.	التكرار	21	37	17	2	1	3,961	0,844	مرتفعة	3
	التكرار النسبي	26,9	47,4	21,8	2,6	1,3				

تعد منصات الدفع الالكتروني من بين قنوات الدفع الأكثر استخداما من طرف العملاء.	التكرار	7	30	21	18	2	3,282	1,005	متوسطة	5
	التكرار النسبي	9	38,5	26,9	23,1	2,6				
بعد: تبني حلول الدفع عبر الانترنت							**3,889**	**0,650**	**مرتفعة**	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V27

نسجل من خلال الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لبعد: **تبني حلول الدفع عبر الإنترنت** تراوحت بين (3,282و4,141) أي بمستوى استجابة يتراوح بين متوسط ومرتفع، أما الانحرافات المعيارية فتراوحت بين(0,709و1,005) وهي تشير إلى عدم وجود تشتت كبير بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية المسجلة، وقد سجلت العبارة: تحرص الوكالة على الاستفادة من شبكة الإنترنت في تحديث وسائل الدفع الإلكتروني لديها أعلى متوسط حسابي يقدر ب(4,141)بمستوى استجابة مرتفع وهذا يشير إلى توافق هذه العبارة مع آراء أفراد العينة ووجهات نظرهم حول البعد في حين سجلت العبارة تعد منصات الدفع الإلكتروني من بين قنوات الدفع الأكثر استخداما من طرف العملاء أدنى متوسط حسابي بقيمة (3,282) أي بمستوى استجابة متوسط ويفسر بأنها العبارة الأقل توافقا مع اتجاهات آراء أفراد العينة، وسجلت العبارة تساهم منصات الدفع الإلكتروني في تعزيز كفاءة المدفوعات لدى الوكالة أدنى انحراف معياري بلغ (0,709) وهي آراء تتوزع بين عبارتي موافق وموافق جدا بنسب تكرارية تقدر ب52,6%و30,8% وهي نسب إيجابية تدل على تمركز آراء أفراد العينة واستجابتها لهذه العبارة ، في حين سجلت العبارة تعد منصات الدفع الإلكتروني من بين قنوات الدفع الأكثر استخداما من طرف العملاء أعلى انحراف معياري يقدر ب(1,005) وهو يعكس وجود تشتت حول المتوسطات الحسابية لهذه العبارة وتفسر بأنها الأقل توافقا مع وجهات نظر أفراد العينة.

وعلى العموم فإن المتوسط الحسابي لبعد تبني حلول الدفع عبر الإنترنت بلغ (3,889) بمستوى استجابة مرتفع وبإنحراف معياري يقدر ب (0,650) أي بتمركز أكبر حول المتوسط الحسابي للبعد وهذا يشير إلى استجابة أفراد عينة الدراسة إلى هذا البعد وتوافق آرائهم الإيجابية حول دور حلول الدفع عبر الإنترنت في تحسين وسائل الدفع الإلكتروني.

3-تحليل بيانات البعد الثالث: اعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني: بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة لتحديد درجة الموافقة في البعد الثالث كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (4- 45) استجابة أفراد عينة الدراسة حول بعد: اعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني

الاختبار / العبارات		موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم	الترتيب
تستعمل الوكالة البنكية التقنيات البيومترية Biometric Technologies في تحديد هوية العملاء.	التكرار	15	21	19	18	5	3,294	1,207	متوسطة	3
	التكرار النسبي	19,2	26,9	24,4	23,1	6,4				
تعتمد الوكالة على تقنية الاتصالات الميدانية قريبة المدى NFC في معاملات الدفع الإلكتروني.	التكرار	5	19	22	29	3	2,923	1,016	متوسطة	4
	التكرار النسبي	6,4	24,4	28,2	37,2	3,8				
تحقق تقنية رموز الاستجابة السريعة (QR code) السرعة والسهولة لعمليات الدفع الإلكتروني.	التكرار	27	22	18	9	2	3,807	1,117	مرتفعة	1
	التكرار النسبي	34,6	28,2	23,1	11,5	2,6				
تستخدم الوكالة الذكاء الإصطناعي في عمليات الدفع الإلكتروني.	التكرار	8	18	16	25	11	2,833	1,231	متوسطة	5
	التكرار النسبي	10,3	23,1	20,5	32,1	14,1				
تعتمد الوكالة على حلول التكنولوجيا المالية في معالجة المعلومات وإدارة مخاطر الدفع الإلكتروني.	التكرار	11	33	16	13	5	3,410	1,121	مرتفعة	2
	التكرار النسبي	14,1	42,3	20,5	16,7	6,4				
البعد: اعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني							3,253	0,846	متوسطة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V27

نسجل من خلال الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لبعد: **اعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني** تراوحت بين (2,833و3,807) أي بمستوى استجابة يتراوح بين متوسط ومرتفع، أما الانحرافات المعيارية فهي محصورة بين القيمتين (1,016و1,231) وهي تشير إلى عدم وجود تشتت كبير بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية المسجلة، وقد سجلت العبارة: تحقق تقنية رموز الاستجابة السريعة(QR Code) السرعة والسهولة لعمليات الدفع الإلكتروني أعلى متوسط حسابي يقدر ب(3,807)بمستوى استجابة مرتفع وهذا يشير إلى توافق هذه العبارة مع آراء أفراد العينة ووجهات نظرهم حول البعد في حين سجلت العبارة تستخدم الوكالة الذكاء الإصطناعي في عمليات الدفع الإلكتروني.أدنى متوسط حسابي بقيمة (2,833) أي بمستوى استجابة متوسط ويفسر بأنها العبارة الأقل توافقا مع اتجاهات آراء أفراد العينة كما أن عبارة تعتمد الوكالة على تقنية الاتصالات الميدانية قريبة المدى NFC في معاملات الدفع الإلكتروني. سجلت انحراف معياري بلغ (1,016) وهي القيمة الأدنى ضمن الانحرافات المعيارية للبعد ويدل ذلك على تمركز آراء أفراد عينة الدراسة حول المتوسط الحسابي لها ، في حين سجلت العبارة تستخدم الوكالة الذكاء الاصطناعي في عمليات الدفع الإلكتروني أعلى انحراف معياري يقدر ب(1,231) وهو ما يعكس وجود تشتت حول المتوسطات الحسابية لهذه العبارة وتفسر بأنها الأقل توافقا مع وجهات نظر أفراد العينة المبحوثة.

وأما المتوسط الحسابي للبعد **اعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني** بلغ (3,253) بمستوى استجابة متوسط وبانحراف معياري يقدر ب (0,846) أي بتمركز أكبر حول المتوسط الحسابي وهذا يعني أن أفراد العينة متفقون إلى حد ما حول أن حلول التكنولوجيا المالية يمكن أن يكون لها دور في عصرنة وسائل الدفع الإلكتروني.

4-تحليل بيانات البعد الرابع: تطوير المورد البشري ورفع كفائته في مجال العمل الإلكتروني: بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة لتحديد درجة الموافقة في البعد الرابع كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(4- 46)استجابة أفراد عينة الدراسة حول بعد: تطوير المورد البشري ورفع كفائته في مجال العمل الإلكتروني

الإختبار / العبارات		موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	مستوى التقييم	الترتيب
تتوفر الوكالة البنكية على كوادر وإطارات بشرية كفأة ومؤهلة للعمل بوسائل الدفع الإلكتروني الحديثة.	التكرار	17	34	21	5	1	3,782	0,906	مرتفعة	2
	التكرار النسبي	21,8	43,6	26,9	6,4	1,3				
تجري الوكالة دورات تكوينية للموظفين المسؤولين على العمل البنكي الإلكتروني بشكل دوري ودائم.	التكرار	19	31	15	10	3	3,679	1,098	مرتفعة	3
	التكرار النسبي	24,4	39,7	19,2	12,8	3,8				
البرامج التدريبية للوكالة البنكية ترفع الحس والفطنة الرقمية لدى الموظفين.	التكرار	25	29	17	7	00	3,923	0,950	مرتفعة	1
	التكرار النسبي	32,1	37,2	21,8	9,0	00				
تقوم الوكالة البنكية بنقل ومشاركة المعرفة والخبرات الرقمية بين الموظفين لديها في جميع المستويات.	التكرار	10	26	30	11	1	3,423	0,933	مرتفعة	4
	التكرار النسبي	12,8	33,3	38,5	14,1	1,3				
تشجع الوكالة البنكية الموظفين الذين لديهم القدرة على الابتكار والتطوير وتقديم الحلول الرقمية.	التكرار	10	22	19	17	10	3,064	1,241	متوسطة	5
	التكرار النسبي	12,8	28,2	24,4	21,8	12,8				
البعد: تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني							3,574	0,822	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V27

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لبعد:**تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني** تراوحت بين (3,064و3,923) أي بمستوى استجابة يتراوح بين متوسط ومرتفع، أما الانحرافات

المعيارية فهي محصورة بين القيمتين (0,906و1,241) وهي تشير إلى عدم وجود تشتت كبير بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية المسجلة، وقد سجلت العبارة: البرامج التدريبية للوكالة البنكية ترفع الحس والفطنة الرقمية لدى الموظفين أعلى متوسط حسابي يقدر ب(3,923)بمستوى استجابة مرتفع وهذا يشير إلى توافق هذه العبارة مع آراء أفراد العينة ووجهات نظرهم حول البعد في حين سجلت العبارة تشجع الوكالة البنكية الموظفين الذين لديهم القدرة على الابتكار والتطوير وتقديم الحلول الرقمية أدنى متوسط حسابي بقيمة (3,064) أي بمستوى استجابة متوسط ويفسر بأنها العبارة الأقل توافقا مع اتجاهات آراء أفراد العينة كما أن هذه العبارة سجلت أعلى انحراف معياري قدر ب(1,241) ويدل ذلك على تشتت آراء أفراد عينة الدراسة حول المتوسط الحسابي لها ، في حين سجلت العبارة تتوفر الوكالة على كوادر وإطارات بشرية كفأة ومؤهلة للعمل بوسائل الدفع الإلكتروني الحديثة أدنى انحراف معياري يقدر ب(0,906) وهو يعكس تمركز وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية لهذه العبارة .

وأما المتوسط الحسابي للبعد ككل:**تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني** بلغ (3,574) بمستوى استجابة مرتفعة وبإنحراف معياري يقدر ب (0,822) أي بتمركز أكبر حول المتوسط الحسابي وهذا يعني أن أفراد العينة تتفق آراؤهم وتتطابق وجهات نظرتهم حول مساهمة تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني من شأنه أن يعمل على تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية.

5-تحليل بيانات البعد الخامس: تطوير البنية التقنية: بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة لتحديد درجة الموافقة في البعد الخامس كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(4- 47) استجابة أفراد عينة الدراسة حول بعد: تطوير البنية التقنية

الاختبار / العبارات		موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	مستوى التقييم	الترتيب
تعمل الوكالة على توفير أحدث الأجهزة اللازمة للعمل بوسائل الدفع الإلكتروني المتطورة.	التكرار	15	25	26	7	5	3,487	1,101	مرتفعة	3
	التكرار النسبي	19,2	32,1	33,3	9,0	6,4				
تقوم الوكالة البنكية بتحديث دوري ومستمر للبرمجيات الخاصة بعمليات الدفع الإلكتروني .	التكرار	9	32	23	9	5	3,397	1,048	مرتفعة	4
	التكرار النسبي	11,5	41,0	29,5	11,5	6,4				
تعمل الوكالة البنكية على الصيانة الدورية لشبكتها الإلكترونية.	التكرار	13	34	21	8	2	3,615	0,970	مرتفعة	1
	التكرار النسبي	16,7	43,6	26,9	10,3	2,6				
تتوفر الوكالة على متطلبات الأمن السيبراني.	التكرار	15	35	14	9	5	3,589	1,121	مرتفعة	2
	التكرار النسبي	19,2	44,9	17,9	11,5	6,4				
للوكالة البنكية القدرة عل التنبؤ بتهديدات الجرائم الإلكترونية وتداعيات أخطاء النظام الإلكتروني.	التكرار	11	29	15	10	13	3,192	1,309	متوسطة	5
	التكرار النسبي	14,1	37,2	19,2	12,8	16,7				
البعد: تطوير البنية التقنية							3,456	0,960	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V27

يوضح الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لبعد:**تطوير البنية التقنية** تراوحت بين (3,192و3,615) أي بمستوى استجابة يتراوح بين متوسط ومرتفع، أما الانحرافات المعيارية فهي محصورة بين القيمتين (0,970و1,309) وهي تشير إلى عدم وجود تشتت كبير بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية المسجلة، وقد

سجلت العبارة: تعمل الوكالة البنكية على الصيانة الدورية لشبكتها الإلكترونية أعلى متوسط حسابي يقدر ب(3,615)بمستوى استجابة مرتفع وهذا يشير إلى توافق هذه العبارة مع آراء أفراد العينة ووجهات نظرهم حول البعد في حين سجلت العبارة: للوكالة البنكية القدرة على التنبؤ بتهديدات الجرائم الإلكترونية وتداعيات أخطاء النظام الإلكتروني أدنى متوسط حسابي بقيمة (3,192) أي بمستوى استجابة متوسط ويفسر بأنها العبارة الأقل توافقا مع اتجاهات آراء أفراد العينة كما أن هذه العبارة سجلت أعلى انحراف معياري قدر ب (1,309) ويدل ذلك على تشتت آراء أفراد عينة الدراسة حول المتوسط الحسابي لها ، في حين سجلت العبارة الأولى : تعمل الوكالة البنكية على الصيانة الدورية لشبكتها الإلكترونية أدنى انحراف معياري يقدر ب(0,970) وهو يعكس تمركز وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية لهذه العبارة .

في حين قدر المتوسط الحسابي للبعد **تطوير البنية التقنية** بـ (3,456) بمستوى استجابة مرتفع وبانحراف معياري يقدر ب (0,960) أي بتمركز أكبر حول المتوسط الحسابي وهذا يعني أن أفراد العينة تتفق آراؤهم وتتطابق وجهات النظر لديهم حول دور تطوير البنية التقنية في تطوير وسائل الدفع الإلكتروني.

ثانيا: تحليل بيانات المحور الثاني

يتضمن هذا المحور مجموعة من العبارات الأساسية حول: الشمول المالي، وكانت استجابات أفراد العينة كما يلي:

جدول رقم(4- 48) استجابة أفراد عينة الدراسة حول محور: الشمول المالي

الاختبار / العبارات		موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم	الترتيب
تراعي الوكالة في تقديم الخدمات المالية الأفراد ذوي الدخل الضعيف.	التكرار	9	26	28	11	4	3,320	1,025	متوسطة	12
	التكرار النسبي	11,5	33,3	35,9	14,1	5,1				
تمنح الوكالة قروض ملائمة للمؤسسات المتوسطة،الصغيرة ومتناهية الصغر	التكرار	20	39	17	1	1	3,974	0,805	مرتفعة	3
	التكرار النسبي	25,6	50,0	21,8	1,3	1,3				

توفر الوكالة البنكية فروع رقمية تسمح للعملاء بالحصول على جميع الخدمات المالية من خلالها.	التكرار	16	29	17	13	3	3,538	1,113	مرتفعة	9
	التكرار النسبي	20,5	37,2	21,8	16,7	3,8				
تمتلك الوكالة البنكية قاعدة واسعة من أجهزة الصراف الآلي ATM.	التكرار	15	27	20	13	3	3,487	1,101	مرتفعة	10
	التكرار النسبي	19,2	34,6	25,6	16,7	3,8				
تحرص الوكالة على تغطية كافة المحلات التجارية بأجهزة الدفع الإلكتروني TPE.	التكرار	28	27	17	3	3	3,948	1,043	مرتفعة	4
	التكرار النسبي	35,9	34,6	21,8	3,8	3,8				
توفر الوكالة البنكية قنوات إتصال رقمية تفاعلية للعملاء لطرح انشغالاتهم ومتطلباتهم.	التكرار	11	30	23	6	8	3,384	1,142	متوسطة	11
	التكرار النسبي	14,1	38,5	29,5	7,7	10,3				
إجراءات الحصول على الخدمات المالية للوكالة البنكية بسيطة وسهلة (غير معقدة).	التكرار	9	40	21	5	3	3,602	0,916	مرتفعة	8
	التكرار النسبي	11,5	51,3	26,9	6,4	3,8				
تشهد الوكالة البنكية تزايدا في عدد الحسابات البنكية لفئة النساء.	التكرار	17	38	15	6	2	3,794	0,958	مرتفعة	5
	التكرار النسبي	21,8	48,7	19,2	7,7	2,6				
تسعيرة الخدمات المالية المقدمة من طرف الوكالة منخفضة مقارنة بمنافسيها.	التكرار	27	34	12	5	00	4,064	0,872	مرتفعة	2
	التكرار النسبي	34,6	43,6	15,4	6,4	00				
تطرح الوكالة منتجات رقمية جديدة.	التكرار	21	30	16	10	1	3,769	1,030	مرتفعة	6

	التكرار النسبي	26,9	38,5	20,5	12,8	1,3			
تقدم الوكالة البنكية إرشادات عملية لفائدة العملاء لتحسين استخدام التقنيات الحديثة.	التكرار	16	38	13	7	4	3,705	1,058	مرتفعة	7
	التكرار النسبي	20,5	48,7	16,7	9,0	5,1				
تشارك الوكالة البنكية في المعارض المحلية والوطنية للتعريف بمنتجاتها المالية في إطار نشر الوعي المالي.	التكرار	31	30	13	2	2	4,102	0,947	مرتفعة	1
	التكرار النسبي	39,7	38,5	16,7	2,6	2,6				
محور : الشمول المالي							3,724	0,730	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V27

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلب المتوسطات الحسابية لمحور **الشمول المالي** ذات تقييم مرتفع حسب سلم ليكارت وهي تتراوح بين (3,320و4,102) بانحرافات معيارية محصورة بين(0,805و1,142) وهي تدل على عدم وجود تشتت كبير بين آراء أفراد عينة الدراسة حول هذا المحور، وسجلت العبارة الأولى تراعي الوكالة في تقديم الخدمات المالية الأفراد ذوي الدخل الضعيف أدنى متوسط حسابي قدر بـ(3,320) وهذا يدل على عدم توافق هذه العبارة مع وجهات نظر أفراد عينة الدراسة في حين سجلت العبارة تشارك الوكالة البنكية في المعارض المحلية والوطنية للتعريف بمنتجاتها المالية في إطار نشر الوعي المالي أعلى متوسط حسابي بلغ(4,102) ويفسر ذلك بموافقة أغلبية الأفراد المستجوبين في عينة الدراسة على الأسعار التنافسية للوكالات التي يعملون فيها، أما الانحرافات المعيارية فتم تسجيل أدنى قيمة(0,805) تعود للعبارة التالية تمنح الوكالة قروض ملائمة للمؤسسات المتوسطة،الصغيرة ومتناهية الصغر ويمكن تفسيره بتمركز الإجابات حول عبارتي موافق وموافق بشدة بنسبتي 50%و25% على التوالي ، في حين سجلت العبارة توفر الوكالة البنكية قنوات اتصال رقمية تفاعلية للعملاء لطرح انشغالاتهم ومتطلباتهم أعلى نسبة من الانحراف المعياري والتي بلغت (1,142) ويدل ذلك على تشتت آراء أفراد عينة الدراسة حول المتوسط الحسابي لها.

أما محور الشمول المالي ككل فقد سجل متوسط حسابي ذو تقييم مرتفع قدر بـ(3,724) وانحراف معياري بلغ(0,730) أي بتمركز أكبر حول المتوسط الحسابي وهذا يعني أن أفراد العينة تتفق آراؤهم وتتطابق وجهات النظر لديهم حول أن الوكالات البنكية محل الدراسة تتخذ تدابير فعالة لتعزيز مستويات الشمول المالي بها.

المطلب الثالث: فرضيات الدراسة وتحليل نتائجها

سنتطرق في هذا المطلب إلى اختبار فرضيات الدراسة الميدانية عن طريق استخدام أدوات إحصائية متعددة للحكم على قبول الفرضيات أو رفضها بناء على مستخرجات الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية$SPSSv_{27}$ ، ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

1- اختباروتحليل نتائج الفرضية الرئيسية الأولى:

تنص هذه الفرضية على ما يلي : توجد آليات فعلية لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة

ولاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار ستودنت لعينة واحدة لبيانات المحور الأول من محاور الاستبيان، وقبل ذلك يتم صياغة الفرضيتين الصفرية و البديلة بالشكل التالي:

- **الفرضية الصفرية** H0: لا توجد آليات فعلية لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة
- **الفرضية البديلة** H1: توجد آليات فعلية لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة

ولاختبار هذه الفرضية تم استعمال اختبار t لعينة واحدة مع قيمة معيارية 3 لأنها هي المتوسط الفرضي بالنسبة لمقياس ليكارت الخماسي، كما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (4- 49)نتائج اختبار ستودنت للفرضية الرئيسية الأولى

المتغيرات	قيمة t المحسوبة	قيمة t المجدولة	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية المحسوب sig	درجة الحرية
المحور الأول	9,709	1,990	0,05	0,000	77

المصدر:من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج$SPSS_{v\,27}$

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه واعتمادا على معيار قيمة إحصائية ستودنت نجد أن القيمة المحسوبة (9,709) أكبر من القيمة المجدولة (1,990)، مما يقودنا إلى رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه لا توجد آليات فعلية لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة

و قبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود آليات فعلية لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة.

و من خلال نتائج الجدول كذلك نلاحظ أن مستوى المعنوية المحسوب sig أقل من مستوى المعنوية 0.05 %، وبالتالي نؤكد على رفض الفرضية الصفرية و التي تنص على أنه لا توجد آليات فعلية لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني في

وكالات البنوك العمومية لولاية قالمة ونقبل الفرضية البديلة و التي تنص على أنه **توجد آليات فعلية لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة.**

2- اختباروتحليل نتائج الفرضية الرئيسية الثانية

تنص هذه الفرضية على أنه : تعتبر سياسات دعم الشمول المالي فعالة في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة ولاختبار صحة هذه الفرضية يتم استخدام اختبار ستودنت لعينة واحدة لبيانات المحور الثاني من محاور الاستمارة، وقبل ذلك يتم صياغة الفرضيتين الصفرية و البديلة بالشكل التالي:

يتم تقسيمها إحصائيا إلى فرضية صفرية و أخرى بديلة كما يلي:

- **الفرضية الصفرية** H0: لا تعتبر سياسات دعم الشمول المالي فعالة في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة
- **الفرضية البديلة** H1: تعتبر سياسات دعم الشمول المالي فعالة في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة

ولاختبار هذه الفرضية تم استعمال اختبار t لعينة واحدة مع قيمة معيارية 3 لأنها هي المتوسط الفرضي بالنسبة لمقياس ليكارت الخماسي، كما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (4- 50) نتائج اختبار ستودنت للفرضية الرئيسية الثانية

المتغيرات	قيمة t المحسوبة	قيمة t المجدولة	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية المحسوبة sig	درجات الحرية
المحور الثاني	8,753	1,990	0,05	0,000	77

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSv27

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه و اعتمادا على معيار قيمة إحصائية ستودنت نجد أن القيمة المحسوبة (8,753) أكبر من القيمة المجدولة (1,990)، مما يقودنا إلى رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه لا تعتبر سياسات دعم الشمول المالي فعالة في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة و قبول الفرضية البديلة والتي تنص على ما يلي: تعتبر سياسات دعم الشمول المالي فعالة في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة.

و من خلال نتائج الجدول كذلك نلاحظ أن مستوى المعنوية المحسوب sig أقل من مستوى المعنوية 0.05 %، وبالتالي نؤكد على رفض الفرضية الصفرية و التي تنص على أنه لا تعتبر سياسات الشمول المالي فعالة في وكالات البنوك العمومية لولاية قالمة ونقبل الفرضية البديلة و التي تنص على أنه **تعتبر سياسات الشمول المالي فعالة في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة.**

3- اختباروتحليل نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة:

وللتحقق من صحة الفرضية الرئيسية الثالثة تم تطبيق معادلة الانحدار الخطي البسيط لدراسة دور آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة. كما تم الاستعانة باختبار ANOVA ONE WAY لمعرفة معنوية العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وتحليل نتائج الاختبار في الأخير.

أ- **اختبار صحة الفرضية الرئيسية الثالثة:** والمتمثلة في : توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (α=0.05) بين آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة، لإثبات أو نفي هذه الفرضية سوف نقوم باختبار الانحدار الخطي البسيط وتقسم الفرضية إحصائيا إلى:

- ✓ **الفرضية الصفرية H0**: لا توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (α=0.05) بين آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني و الشمول المالي في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة
- ✓ **الفرضية البديلة H1:** توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (α=0.05) بين آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني و الشمول المالي في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة

ويبين الجدول الموالي علاقة الارتباط والتفسير للعلاقة التأثيرية الخاصة بالفرضية الرئيسية الثالثة .

جدول رقم(4- 51) نتائج تقدير الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز مستويات الشمول المالي.

	المعامل B	المعامل المعياري Béta	قيمة t	مستوى الدلالة	معامل التحديد R2	معامل الإرتباط R	قيمة F	مستوى الدلالة	VIF
الثابت	0,472	/	1,406	0,164	0,560	0,748	96,56	0,000	/
معامل المتغير المستقل: وسائل الدفع الإلكتروني	0,884	0,748	9,827	0,000					1,000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

من الجدول أعلاه نسجل أثر واضح لآليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني على الشمول المالي حيث قدر معامل B والذي يحدد درجة التغيير والمقدرة بـ (0,88) بالإضافة إلى ذلك فإن قيمة معامل الارتباط بلغت (0,748) وهي قيمة تقترب من الواحد الصحيح وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي وهي دالة إحصائيا لأن مستوى الدلالة الخاصة بها والمقدرة بـ(0,000) أقل من مستوى الدلالة المفترض سابقا والمقدر بـ($\propto$= 0,05)ويمكن تأكيد هذه النتيجة من خلال ملاحظة معامل التحديد R2 الذي يفسر تغير الشمول المالي بنسبة 56 % ناتجة عن تأثير آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني عليه. في حين نلاحظ أن مستوى الدلالة للثابت غير دال معنويا وهو يفوق مستوى الدلالة المفترض والمقدر بـ($\propto$= 0,05).

ولتأكيد النتائج المتحصل عليها يمكننا الإستعانة بنتائج التباين الموضحة في الجدول أدناه.

الجدول رقم(4- 52) نتائج التباين

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الإنحدار	23,015	1	23,015	96,56	0,000
البواقي	18,114	76	0,238		
المجموع	41,129	77	/		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V27

ويتوضح لنا من خلال جدول نتائج التباين أن قيمة التباين التي مصدرها المتغير المستقل (23,015) أكبر من قيمة التباين التي مصدرها البواقي (عوامل خارجية عن نموذج الدراسة) والتي تقدر بـ(18.114) وهذا يدل على وجود تأثير ودور كبير لآليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني على الشمول المالي وهذا التأثير دال إحصائيا عند مستوى المعنوية ($\propto = 0,05$) وبالتالي يمكننا الحكم على الفرضية الصفرية برفضها وقبول الفرضية البديلة المعبر عنها بالصيغة التالية: **يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\propto = 0,05$) لآليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني على الشمول المالي من وجهة نظر الموظفين في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة.**

ب- اختبار دور أبعاد محور آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي:

ولاختبار صحة الفرضيات الموضوعة تم تطبيق معادلة الانحدار الخطي المتعدد لدراسة مساهمة آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز مستويات الشمول المالي في وكالات البنوك العمومية لولاية قالمة. كما تم الاستعانة باختبار ANOVA لمعرفة معنوية العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتمثلة في :أبعاد محور آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني والمتغير التابع والمتمثل في الشمول المالي. ويمكن توضيح ذلك في الجدول الموالي:

جدول رقم(4- 53) نتائج تقدير الانحدار الخطي المتعدد لاختبار دور أبعاد محور آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز مستويات الشمول المالي.

	المعامل B	المعامل المعياري Béta	قيمة t	مستوى الدلالة	معامل التحديد R2	معامل الإرتباط R	قيمة F	مستوى الدلالة	VIF
الثابت	0,319	/	0,798	0,428	0,624	0,790	23,886	0,000	/
اعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول	0,171	0,136	1,339	0,185					1,965
تبني حلول الدفع عبر الإنترنت	0,398	0,355	2,837	0,006					2,992
اعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني	0,044	0,051	0,497	0,621					2,000
تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني	-0,052	-0,059	-0,498	0,620					2,651
تطوير البنية التقنية	0,341	0,448	3,804	0,000					2,649

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

يوضح الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية **(∝ =0,05)** لأبعاد محور آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني على الشمول المالي حيث نلاحظ أن معامل التحديد يفسر وجود تأثير لآليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني بنسبة 62,4% على الشمول المالي وهي قيمة دالة إحصائيا حيث قدر مستوى معنويتها (0,000) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المفترض **(∝ =0,05)**. كما يظهر الجدول أن قيم معامل تضخم التباين كلها أقل من 10 وتتراوح بين[1,965 و2,992] وهذا يثبت تحقق شرط الاختبار، في حين لم يتم تسجيل وجود أثر إحصائي للأبعاد: اعتماد حلول الدفع عبر الهاتف المحمول واعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني وتطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني على مستويات الشمول المالي لأن مستوى المعنوية المسجل للأبعاد والذي بلغ على التوالي:0,185 و0,621 و0,620 وهو يفوق مستوى الدلالة المفترض والمتمثل في **(∝ =0,05)**، كما سجلنا من خلال الجدول أن مستوى الدلالة للثابت غير دال معنويا وهو يفوق مستوى الدلالة المفترض والمقدر بـ(∝=0,05).

ولتأكيد النتائج المتحصل عليها يمكننا الإستعانة بنتائج التباين الموضحة في الجدول أدناه.

الجدول رقم(4- 54) نتائج التباين

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	25,660	5	5,132	23,886	0,000
البواقي	15,469	72	0,215		
المجموع	41,129	77	/		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

وبالنظر إلى نتائج اختبار التباين الموضحة في الجدول أعلاه، نجد أن مجموع التباين الصادر عن المتغيرات المستقلة والبواقي(العوامل الخارجية) بلغ 41,129 وتغلبت قيمة التباين التي مصدرها المتغيرات المستقلة والتي بلغت 25,660 على قيمة التباين للبواقي والتي قدرت ب15,469 ويشير ذلك إلى وجود تأثير دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0,000 وهي قيمة أقل من قيمة مستوى الدلالة المفترض والمتمثل في **(0,05= ∝)**. وهو ما يؤكد وجود علاقة إرتباط تأثيرية قوية وموجبة بين آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي في البنوك الجزائرية.

4- اختباروتحليل نتائج الفرضية الرابعة

تنص الفرضية الرابعة على ما يلي: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية وإجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة. لذا سنتطرق إلى إختبار تأثير كل متغير ديمغرافي على حدا كما يلي:

4-1- اختبار الفروق حسب متغير الجنس

- ✓ **الفرضية الصفرية H0**: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير الجنس
- ✓ **الفرضية البديلة H1**: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير الجنس.

قبل دراسة الفروق في أراء العينة وجب التأكد من تحقق شرط تجانس التباين من خلال ما يلي:

الفرضية الصفرية H0: التباين متجانس

الفرضية البديلة H1: التباين غير متجانس

الجدول رقم(4- 55) نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب الجنس

محاور الدراسة	الجنس	التكرار	المتوسط الحساب	الإنحراف المعياري
المحور الأول	ذكر	44	3,64	0,58
	أنثى	34	3,73	0,67
المحور الثاني	ذكر	44	3,68	0,74
	أنثى	34	3,79	0,72

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V27

يشير الجدول إلى أن عدد الذكور أكبر من عدد الإناث لأفراد العينة المبحوثة، كما يتبين لنا أن المتوسط الحسابي لإجابات الإناث أعلى من المتوسط الحسابي لإجابات الذكور في كلا محوري الدراسة، بينما نسجل وجود تمركز إجابات الذكور أحسن من تمركز إجابات الإناث بالنسبة للمحور الأول بينما تمركز إجابات المحور الثاني للإناث أحسن من الذكور.

للتحقق من شرط التجانس قمنا بإجراء إختبار t لعينتين مستقلتين (Test des échantillons indépendant) لتحليل التباين وذلك لكون متغير الجنس يتضمن فئتين فقط(ذكر، أنثى)كما يلي:

الجدول رقم(4- 56) تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب متغير الجنس

محاور الدراسة	طبيعة التباين	إختبار Levene		إختبار t	
		F	Sig.	t	Sig
المحور الأول	متجانس/ غير متجانس	1,159	0,285	-0,588	0,558
المحور الثاني	متجانس/ غير متجانس	0,024	0,876	-0,660	0,511

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V27

يتوضح لنا من الجدول أعلاه أن إختبار **Levene** يسجل إحتمال F لكلا المحورين(0,285_0,876)على التوالي أكبر من مستوى المعنوية(0,05) وبالتالي تم إستخدام إختبار t في حالة تجانس التباين، ومن خلال الجدول نلاحظ أن إختبار t غير دال إحصائيا (0,558-0,511) لكلا المحورين، وهذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إستجابة أفراد العينة تعزى إلى متغير الجنس.

4-2- اختبار الفروق حسب متغير العمر:

- ✓ **الفرضية الصفرية H0**: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير العمر.
- ✓ **الفرضية البديلة H1**: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير العمر.

قبل دراسة الفروق في أراء العينة وجب التأكد من تحقق شرط تجانس التباين من خلال ما يلي:

الفرضية الصفرية H0: التباين متجانس

الفرضية البديلة H1: التباين غير متجانس

للتحقق من شرط التجانس قمنا بإجراء إختبار ANOVA ONE WAY لتحليل التباين وذلك لكون متغير العمر يتضمن أكثر من فئتين كما يلي:

الجدول رقم (4- 57) نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب العمر

	معامل Levene	درجة الحرية1ddl	درجة الحرية2ddl	مستوى المعنوية α
المحور الأول	2,661	4	73	0,039
المحور الثاني	0,735	4	73	0,571

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

يشير الجدول أعلاه إلى أن إحتمال إحصائية Levene بمستوى دلالة (0,039) أقل من مستوى الدلالة المفترض (0,05) وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أن التباين غير متجانس، في حين سجلنا إحتمال إحصائية Levene في المحور الثاني بمستوى دلالة(0,571) أكبر من مستوى الدلالة المفترض (0,05) وهذا يؤكد على قبول الفرضية الصفرية والتي تنص على تجانس التباين بالنسبة للمحور الثاني.

الجدول رقم(4- 58) تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب متغير العمر

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحريةddl	متوسط المربعات	القيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة α
المحور الأول	بين المجموعات	3,686	4	,922	2,610	0,042
	داخل المجموعات	25,776	73	,353		
	الإجمالي	29,462	77	/		
المحور الثاني	بين المجموعات	3,025	4	0,756	1,449	0,227
	داخل المجموعات	38,104	73	0,522		
	الإجمالي	41,129	77			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

من خلال نتائج الجدول أعلاه نسجل إحتمال F المحسوبة والمقدر ب(0.042) أقل من مستوى الدلالة المفترض والمقدر ب(0,05) وبالتالي يمكننا رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة على المحور الأول تعزى إلى متغير العمر وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على **وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة على المحور الأول تعزى إلى متغير العمر**، في حين نلاحظ أن إحتمال F في المحور الثاني والمقدر ب(0,227) أكبر من مستوى الدلالة المفترض وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة على المحور الثاني تعزى إلى متغير العمر.**

ولمعرفة مصدر هذه الفروق بالنسبة للمحور الأول تم الإعتماد على إختبار **Tamhane** وذلك لكون التباين غير متجانس كما تم التأكد منه في جدول نتائج إختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب متغير العمر.

جدول رقم (4- 59) يوضح مصدر الفروق للمحور الأول حسب متغير العمر

المجموعة الأولى / المجموعة الثانية	أقل من 30 سنة	من 30إلى أقل من 40 سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة	من 50 إلى أقل من 60 سنة	60سنة فما فوق
أقل من 30 سنة	/	/	/	/	/
من 30إلى أقل من 40 سنة	0,999	/	/	/	/
من 40 إلى أقل من 50 سنة	0,774	0,232	/	/	/
من 50 إلى أقل من 60 سنة	0,982	0,999	0,931	/	/
60سنة فما فوق	0,757	**0,000**	**0,000**	**0,000**	/

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V27

يتوضح لنا من خلال الجدول وجود ثلاث فروق بين إجابات أفراد العينة حول المحور الأول تعزى إلى متغير العمر وهي تخص الفئة العمرية (من 60 سنة فما فوق) والفئات العمرية التالية: (من 30 إلى أقل من 40سنة) و(من 40 إلى أقل من 50 سنة)و(من 50 إلى أقل من 60 سنة) حيث تشير الدلالة الإحصائية لها إلى الصفر ويمكن تفسير ذلك إلى عدم إطلاع هذه الفئة على مستجدات العمل البنكي الإلكتروني وأحدث الآليات لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني كالإعتماد على الهواتف المحمولة أو الدفع عبر الإنترنت أو الإعتماد على حلول التكنولوجيا المالية.

ومما سبق يمكننا إتخاذ القرار الإحصائي كما يلي:

ترفض الفرضية الصفرية والتي تنص على ما يلي: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير العمر.

تقبل الفرضية البديلة والتي تنص على ما يلي: **توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير العمر.**

4-3- اختبار الفروق حسب متغير المؤهل العلمي:

- ✓ **الفرضية الصفرية H0**: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.
- ✓ **الفرضية البديلة H1:** توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

قبل دراسة الفروق في أراء العينة وجب التأكد من تحقق شرط تجانس التباين من خلال ما يلي:

الفرضية الصفرية H0: التباين متجانس

الفرضية البديلة H1: التباين غير متجانس

للتحقق من شرط التجانس قمنا بإجراء إختبار ANOVA ONE WAY لتحليل التباين وذلك لكون متغير المؤهل العلمي يتضمن أكثر من فئتين كما يلي:

الجدول رقم (4- 60)نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب متغير المؤهل العلمي

	معامل Levene	درجة الحرية1ddl	درجة الحرية2ddl	مستوى المعنوية α
المحور الأول	1,779	2	75	0,176
المحور الثاني	0,766	2	75	0,468

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

يشير الجدول أعلاه إلى أن إحتمال إحصائية Levene بمستوى دلالة (0,176) (0,468) لكلا المحورين على التوالي أكبر من مستوى الدلالة المفترض (0,05) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أن التباين متجانس،

الجدول رقم(4- 61) تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحريةddl	متوسط المربعات	القيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة α
المحور الأول	بين المجموعات	0,281	2	0,141	0,362	0,698
	داخل المجموعات	29,181	75	0,389		
	الإجمالي	29,462	77	/		
المحور الثاني	بين المجموعات	,033	2	,017	0,030	0,970
	داخل المجموعات	41,096	75	,548		
	الإجمالي	41,129	77	/		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن إحتمال F في كلا المحورين والمقدر ب(0,698)، (0,970) على التوالي أكبر من مستوى الدلالة المفترض (0,05) وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة على المحور الأول تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.**

4-4- اختبار الفروق حسب متغير المنصب الوظيفي:

- ✓ **الفرضية الصفرية H0**: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير المنصب الوظيفي.
- ✓ **الفرضية البديلة H1:** توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير المنصب الوظيفي.

قبل دراسة الفروق في أراء العينة وجب التأكد من تحقق شرط تجانس التباين من خلال ما يلي:

الفرضية الصفرية H0: التباين متجانس

الفرضية البديلة H1: التباين غير متجانس

للتحقق من شرط التجانس قمنا بإجراء إختبارANOVA ONE WAY لتحليل التباين وذلك لكون متغير المنصب الوظيفي يتضمن أكثر من فئتين كما يلي:

الجدول رقم: (4- 62) نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب متغير المنصب الوظيفي

	معامل Levene	درجة الحرية1ddl	درجة الحرية2ddl	مستوى المعنوية α
المحور الأول	0,631	4	73	0,642
المحور الثاني	1,384	4	73	0,248

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

يشير الجدول أعلاه إلى أن إحتمال إحصائية Levene بمستوى دلالة (0,642) (0,248) لكلا المحورين على التوالي أكبر من مستوى الدلالة المفترض (0,05) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أن التباين متجانس،

الجدول رقم (4- 63) تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب متغير المنصب الوظيفي

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحريةddl	متوسط المربعات	القيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة α
المحور الأول	بين المجموعات	3,977	4	0,994	2,848	0,030
	داخل المجموعات	25,486	73	0,349		
	الإجمالي	29,462	77			
المحور الثاني	بين المجموعات	6,881	4	1,720	3,666	0,009
	داخل المجموعات	34,249	73	0,469		
	الإجمالي	41,129	77			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن إحتمال F في كلا المحورين والمقدر ب(0,030)، (0,009) على التوالي أقل من مستوى الدلالة المفترض وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة على المحور الأول تعزى إلى متغير المنصب الوظيفي. وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على ما يلي: **توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة على المحور الأول تعزى إلى متغير المنصب الوظيفي.**

ولمعرفة مصدر هذه الفروق بالنسبة للمحور الأول والثاني تم الإعتماد على إختبار Scheffé وذلك لكون التباين متجانس كما تم التأكد منه في جدول نتائج إختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب متغير المنصب الوظيفي.

جدول رقم(4- 64) مصدر الفروق للمحور الأول حسب متغير المنصب الوظيفي

المجموعة الأولى / المجموعة الثانية	مدير دائرة	رئيس قسم	رئيس مصلحة	رئيس فرع	عون إداري
مدير دائرة	/	/	/	/	/
رئيس قسم	0,273	/	/	/	/
رئيس مصلحة	0,829	0,500	/	/	/
رئيس فرع	0,904	0,523	1,000	/	/
عون إداري	0,987	0,056	0,727	0,938	/

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V27

جدول رقم (4- 65)مصدر الفروق للمحور الثاني حسب متغير المنصب الوظيفي

المجموعة الأولى / المجموعة الثانية	مدير دائرة	رئيس قسم	رئيس مصلحة	رئيس فرع	عون إداري
مدير دائرة	/	/	/	/	/
رئيس قسم	0,225	/	/	/	/
رئيس مصلحة	0,963	0,138	/	/	/
رئيس فرع	0,733	0,737	0,866	/	/
عون إداري	0,994	**0,022**	0,975	0,522	/

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V27

نسجل من خلال الجدولين أعلاه أنه توجد فروق غير دالة معنويا بالنسبة لإجابات أفراد العينة حول المحور الأول وهذا ما تؤكده مستويات الدلالة لجميع المناصب الوظيفية، في حين نجد أن الجدول الثاني يوضح وجود فرق في الإجابات ذو مستوى دلالة إحصائيا يخص أفراد العينة ذات منصب وظيفي رئيس قسم مع أفراد العينة ذات منصب وظيفي عون إداري ويمكن تفسير ذلك بإلمام رؤساء الأقسام بموضوع الشمول المالي وإطلاعهم على إستراتيجية الوكالة البنكية التي يعملون فيها حول هذا الجانب في حين يمكن أن يكون هذا الموضوع غائب عن علم أعوان الإدارة بسبب وظيفتهم كمساعدين فقط وليسوا ضمن أعضاء المجالس الإدارية لمعرفة المستجدات على الساحة البنكية أو إتخاذ القرارات المالية.

4-5- اختبار الفروق حسب متغير سنوات الخدمة:

- ✓ **الفرضية الصفرية H0**: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير سنوات الخدمة.

✓ **الفرضية البديلة H1:** توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير سنوات الخدمة.

قبل دراسة الفروق في أراء العينة وجب التأكد من تحقق شرط تجانس التباين من خلال ما يلي:

الفرضية الصفرية H0: التباين متجانس

الفرضية البديلة H1: التباين غير متجانس

للتحقق من شرط التجانس قمنا بإجراء إختبارANOVA ONE WAY لتحليل التباين وذلك لكون متغير سنوات الخدمة يتضمن أكثر من فئتين كما يلي:

الجدول رقم (4- 66) نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب متغير سنوات الخدمة

	معامل Levene	درجة الحرية1ddl	درجة الحرية2ddl	مستوى المعنوية α
المحور الأول	1,212	5	72	0,312
المحور الثاني	0,209	5	72	0,958

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

يشير الجدول أعلاه إلى أن إحتمال إحصائية Levene بمستوى دلالة (0,312) و (0,958) لكلا المحورين على التوالي أكبر من مستوى الدلالة المفترض (0,05) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أن التباين متجانس،

الجدول رقم (4- 67) تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب متغير سنوات الخدمة

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحريةddl	متوسط المربعات	القيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة α
المحور الأول	بين المجموعات	2,281	5	0,456	2,281	5
	داخل المجموعات	27,181	72	0,378		
	الإجمالي	29,462	77	/		
المحور الثاني	بين المجموعات	4,128	5	0,826	1,607	0,169
	داخل المجموعات	37,001	72	0,514		
	الإجمالي	41,129	77			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن إحتمال F في كلا المحورين والمقدر ب(5)، (0,169) على التوالي أكبر من مستوى الدلالة المفترض وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة على المحور الأول تعزى إلى سنوات الخدمة.**

4-6- اختبار الفروق حسب متغير البنك المستخدم:

✓ **الفرضية الصفرية H0:** لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير البنك المستخدم.

✓ **الفرضية البديلة H1:** توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير البنك المستخدم.

قبل دراسة الفروق في أراء العينة وجب التأكد من تحقق شرط تجانس التباين من خلال ما يلي:

الفرضية الصفرية H0: التباين متجانس

الفرضية البديلة H1: التباين غير متجانس

للتحقق من شرط التجانس قمنا بإجراء إختبار ANOVA ONE WAY لتحليل التباين وذلك لكون متغير البنك المستخدم يتضمن أكثر من فئتين كما يلي:

الجدول رقم (4- 68) نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب متغير البنك المستخدم

	معامل Levene	درجة الحرية1ddl	درجة الحرية2ddl	مستوى المعنوية α
المحور الأول	1,488	5	72	0,204
المحور الثاني	2,258	5	72	0,058

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

يشير الجدول أعلاه إلى أن إحتمال إحصائية Levene بمستوى دلالة لكلا المحورين على التوالي (0,204-0,058) أكبر من مستوى الدلالة المفترض (0,05) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أن التباين متجانس،

الجدول رقم(4- 69) تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب متغير البنك المستخدم

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحريةddl	متوسط المربعات	القيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة α
المحور الأول	بين المجموعات	4,489	5	0,898	2,588	0,033
	داخل المجموعات	24,974	72	0,347		
	الإجمالي	29,462	77			
المحور الثاني	بين المجموعات	6,578	5	1,316	2,741	0,025
	داخل المجموعات	34,551	72	0,480		
	الإجمالي	41,129	77			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن إحتمال F في كلا المحورين والمقدر ب (0,033-0,025) على التوالي أصغر من مستوى الدلالة المفترض (0,05) وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة على المحور الأول تعزى إلى البنك المستخدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة على المحور الأول تعزى إلى البنك المستخدم.

ولمعرفة مصدر هذه الفروق بالنسبة للمحور الأول والثاني تم الإعتماد على إختبار Scheffé وذلك لكون التباين متجانس كما تم التأكد منه في جدول نتائج إختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب متغير البنك المستخدم.

جدول رقم(4- 70)يوضح مصدر الفروق للمحور الأول حسب متغير البنك المستخدم

المجموعة الأولى / المجموعة الثانية	BNA	BADR	BDL	CPA	CNEP	BEA
BNA	/	/	/	/	/	/
BADR	0,321	/	/	/	/	/
BDL	0,969	0,983	/	/	/	/
CPA	0,247	0,999	**0,048**	/	/	/
CNEP	1,000	0,336	0,967	0 ,259	/	/
BEA	0 ,993	0,962	1,000	0,911	0,992	/

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

جدول رقم (4- 71)يوضح مصدر الفروق للمحور الثاني حسب متغير البنك المستخدم

المجموعة الأولى / المجموعة الثانية	BNA	BADR	BDL	CPA	CNEP	BEA
BNA	/	/	/	/	/	/
BADR	0,104	/	/	/	/	/
BDL	1,000	0,581	/	/	/	/
CPA	0,135	1,000	0,584	/	/	/
CNEP	0,716	0,960	0,957	0,954	/	/
BEA	0,980	0,976	0,990	0,970	1,000	/

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v27

نسجل من خلال الجدولين أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة حول المحور الأول وتخص الوكالتين البنكيتين CPAو BDL في حين سجلنا فروق غير دالة معنويا بالنسبة لإجابات أفراد العينة حول المحور الثاني وهذا ما تؤكده مستويات الدلالة المسجلة، ويمكن تفسير هذه الفروق من خلال إرجاعها إلى درجة التقدم والعصرنة في آليات الدفع الإلكتروني لكل وكالة بنكية، والتي تختلف حسب الإستراتيجيات الموضوعة والفئات المستهدفة لرفع نسبة الإدماج المالي من خلال عصرنة وسائل الدفع الإلكتروني.

وعليه فإن القرار الإحصائي للفرضية الرابعة يفيد بما يلي: أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة حسب المتغيرات التالية: الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة ، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة حسب متغير: العمر، المنصب الوظيفي، البنك المستخدم.

المطلب الرابع: مناقشة وتحليل نتائج فرضيات الدراسة

من خلال نتائج إختبار الفرضيات توصلنا إلى أن الوكالات البنكية بولاية قالمة تمتلك آليات فعلية لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني لديها وذلك تماشيا مع متطلبات العصرنة التي تدعو إليها الحكومة الجزائرية عبر هيئاتها المالية

والنقدية، والتي تفضي إلى تحقيق تزايد في مستويات الشمول المالي على مستواها وهذا يقتضي التطبيق السليم لتعليمات بنك الجزائر الرامية إلى تعزيز الإدماج المالي وتوسيع الدائرة المالية الرسمية، كما خلصت الدراسة إلى أن آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني الأكثر نجاعة لتعزيز مستويات الشمول المالي في المؤسسات البنكية الجزائرية هما: تبني حول الدفع عبر الإنترنت وتطوير البنية التقنية حسب آراء ووجهات نظر موظفي وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة، بينما يعتبر أفراد عينة الدراسة أن آليتي اعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول واعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني من الآليات ذات دور ضعيف في تعزيز مستويات الشمول المالي في البنوك الجزائرية ، كما أستبعد المبحوثين آلية تطوير المورد البشري في مجال العمل الإلكتروني لعدم تأثيرها بشكل واضح وقوي في رفع مستويات الشمول المالي، وهذا يتنافى مع نتائج البحوث والدراسات السابقة التي تفيد بأن تطوير المورد البشري هو الوسيلة الأنجع للتنفيذ الأمثل للإستراتيجيات الموضوعة لتحقيق مستوى عال من الشمول المالي.

ويمكن تفسير هذه النتائج بوجود العديد من العوامل التي تؤثر في رأي الموظفين المبحوثين، وفي بدايتها طبيعة النظام البنكي الجزائري وهي النقطة الأهم والأكثر تأثيرا، فالنظام البنكي الجزائري يعد من الأنظمة المتحفظة التي لا تقبل دخول لاعبين جدد على الساحة البنكية مثل شركات الاتصالات ، شركات التكنولوجيا المالية، فالتعاون أو الشراكة مع هذه المؤسسات يشكل تهديدا واضحا على مكانة البنوك العمومية التي لطالما هيمنت على الجهاز البنكي في الجزائر، لذا سجلنا انحياز اتجاهات الموظفين إلى بعد تبني حلول الدفع عبر الإنترنت لأن هذه الآلية بنظرهم لا تستدعي الدخول في شراكات أو ربما لا تتطلب إمكانيات ضخمة سواء من حيث الموارد المالية أو التقنية بالإضافة إلى نجاعتها في الدول النامية التي تشبه اقتصادياتها إلى حد كبير اقتصاد الجزائر والتي لا تتوفر على البنية التحتية المتطورة ولا تمتلك البنوك العاملة بها الموارد المالية الكبيرة والكافية لانتهاج سياسات التوسع عبر الفروع أو نقاط تقديم الخدمة البنكية كالوكلاء وإنما تستدعي فقط وضع واجهة إلكترونية أو ما يعرف بتطبيقات الدفع عبر الإنترنت مثل الفوترة الإلكترونية وغيرها. هذه الأشكال الحديثة من نماذج الأعمال التي تعتمد على شبكة الإنترنت في تقديم حلول الدفع الإلكتروني تمكنت من تسهيل وصول الأفراد والمؤسسات إلى الخدمات المالية الرسمية ، حيث مكنت المدفوعات الرقمية من استخدام خدمات مالية أخرى وبالتالي كانت بمثابة البوابة للاندماج في النظام المالي الرسمي.وتزداد أهمية هذه الآلية مع تزايد عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر حسب وجهة نظر الموظفين فحلول الدفع عبر الإنترنت تعد الأكثر فعالية في دعم مستويات الشمول المالي في البنوك الجزائرية.

كما سجلنا إجماع كبير من طرف الموظفين المبحوثين على أهمية تطوير البنية التقنية والتي تعد الركيزة الرئيسية لتحقيق إستراتيجية الرفع من مستويات الشمول المالي في البنوك الجزائرية من وجهة نظرهم، ويمكن تفسير هذا الاتجاه بإدراك الموظفين العاملين في البنوك الجزائرية بأن توفر البنية التقنية الصلبة والمتطورة تكنولوجيا يعد أمرا مهم جدا، من جهة فهو يسهل عملية تبني حلول دفع رقمية حديثة و من جهة أخرى يعمل على رفع درجة ثقة العملاء في وسائل الدفع الإلكتروني المقدمة من طرف البنوك الجزائرية، فتميز البنية التقنية بالفعالية والسرعة المطلوبة لنقل البيانات مع توفر متطلبات الأمن والسلامة لخصوصيتها يعمل على تحسين كفاءة المدفوعات والخدمات المالية الرقمية بصفة

عامة، وهذا ما يسمح بإزالة حواجز عديدة تحول دون وصول واستخدام الفئات المستبعدة ماليا للخدمات والمنتجات المالية الرسمية، فقوة البنية التحتية التقنية تنعكس عن طريق وجود مستويات مرتفعة من الشفافية و الإفصاح ويظهر جليا من خلال الإجراءات الرقابية المعززة مما يقلل فرص حدوث الجرائم وعمليات النصب والاحتيال.

كما نفسر آراء الموظفين التي تشير إلى عدم نجاعة آليتي اعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول بالإضافة إلى اعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني لتعزيز مستويات الشمول المالي في البنوك الجزائرية، بعدم قابلية الموظفين مشاركة أطراف خارجية بيانات ومعلومات عملائهم، بالإضافة إلى أن فكرة الشراكة والتعاون في مجال العمل البنكي وتقديم منتجات مالية من طرف مؤسسات غير بنكية فكرة حديثة نوعا ما على الساحة البنكية الجزائرية وهذا ما يفسر عدم استجابة الموظفين المبحوثين لهذه الحلول، كما أن هؤلاء الآخرين لا يتمتعون بالخبرة الكافية في مجال العمل البنكي الإلكتروني وهذا ما تم تسجيله في جدول التحليل الوصفي للبيانات الشخصية لأفراد العينة والتي بينت وجود فئة كبيرة من أفراد عينة الدراسة يمتلكون سنوات خدمة تتراوح بين 5 إلى أقل من 10 سنوات، الأمر الذي انعكس على فهمهم للأسئلة التي بنيت على أساسها إجاباتهم بالإضافة إلى عدم كفاية دورات التدريب التي تجريها المؤسسات البنكية والتي تعتبر مهمة جدا لرفع الحس والفطنة الرقمية لدى الموظفين بالإضافة إلى غياب فكرة نقل الخبرات والمعارف بين الموظفين على مختلف المستويات لدى وكالات البنوك العمومية. وهذه النقطة تم ملامسته عند إجراء المقابلات الشخصية مع المسؤولين.

بالإضافة إلى العوامل المذكورة سابقا هناك عامل أساسي وجوهري ويتمثل في غياب الوعي المالي ونقص الثقافة المالية لدى المستهلك الجزائري، حيث يرى أفراد العينة المبحوثة أن الفرد الجزائري لا يتوفر على المؤهلات اللازمة لإدارة أموره المالية بشكل جيد بالإضافة إلى تراجع مستوى الثقافة الرقمية لديه ويستند هذا الرأي إلى الواقع الملموس للجهاز البنكي الجزائري وتخلفه في مجال تبني التقنيات الحديثة في العمل البنكي وهذا ما يعكس عدم استجابتهم لاعتماد حلول التكنولوجيا المالية في المجال البنكي ويفسر هذا الرأي من خلال معرفة الموظفين لسلوك المواطن الجزائري من خلال إحتكاكهم اليومي معه وهذا ما يجعلهم يدركون أن الفرد الجزائري لا يتوفر على الوعي الرقمي الكافي لتبني الدفع عبر آليات تكنولوجية حديثة نتيجة الشعور بعدم الأمان أو الجهل بالتقنيات الحديثة هذه العوامل تؤثر بشكل كبير على آراء أفراد عينة الدراسة.

الخلاصة:

تناولنا في هذا الفصل لمحة مختصرة عن البنوك الجزائرية محل الدراسة والوكالات العمومية بولاية قالمة أين تم تسليط الضوء على منتجات الدفع الإلكتروني المتاحة لديها والتعريج على أهم الجهود المبذولة لدعم تعميمها واستخدامها ثم تطرقنا إلى الجانب الميداني من الدراسة التي تمت على عينة مكونة من ستة وكالات بنوك عمومية بولاية قالمة وهي: CNEP,BADR,BEA ,BNA,CPA,BDL. بالإعتماد على برنامج $SPSS_{V27}$ لتوصيف العينة المبحوثة وعرض الخصائص الديمغرافية لها، ومن ثم إجراء الاختبارات الاحصائية للإستبانة وإختبار فرضيات الدراسة.

وتوصلنا إلى جملة من النتائج أهمها وجود أثر دال إحصائيا عند مستوى المعنوية المفترض لآليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني على الشمول المالي في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة، وبالنظر إلى تأثير كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على الشمول المالي تبين وجود أثر دال إحصائيا عند مستوى المعنوية المفترض لبعدي: تبني حلول الدفع عبر الإنترنت وتطوير البنية التقنية على الشمول المالي في حين تبين وجود أثر غير دال إحصائيا لباقي الأبعاد.

الخاتمة

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن تطوير وسائل الدفع الإلكتروني يعتبر ضرورة حتمية على مستوى البنوك ولا يقتصر فقط على البنوك التي تعاني من تخلف أنظمتها المالية وإنما يتعدى إلى البنوك المتطورة أيضا، للحفاظ على المركز التنافسي لها بسبب التغير والتقدم المستمر لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات بشكل سريع، وأثبتت الأدلة التجريبية وجود العديد من الآليات لتحقيق العصرنة الفعالة لوسائل الدفع الإلكتروني إلا أن تطبيق وإنتهاج هذه الآليات يتوقف على مدى جاهزية البنى التحتية للدول وطبيعة إقتصادها ناهيك عن حاجة المجتمع لأدوات الدفع الإلكتروني، هذه العوامل هي نقاط مشتركة بين تطوير وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز مستويات الشمول المالي، خاصة وأن هذا الأخير يعتبر من بين الأهداف الأساسية وراء تحديث آليات الدفع الإلكتروني.

إضافة إلى توفر البنى التحتية اللازمة للمعاملات الإلكترونية تتعدد متطلبات العمل بوسائل الدفع الإلكتروني وتتنوع بين توفر البيئة الرقمية للدفع الإلكتروني والتي يقصد بها إنتقال مختلف المؤسسات في الدولة للتعامل عبر الوسائط الإلكترونية لتبادل المعلومات وإنجاز الأعمال وإتمام المعاملات المالية بصورة إلكترونية بحتة وهذا يستوجب وجود مستوى معين من الثقافة الرقمية في المجتمع بالإضافة إلى الإلتزام بمختلف إجراءات الحماية والأمن السيبراني لتحقيق الشفافية والموثوقية المطلوبة. كما يعتبر الدفع الإلكتروني نوع من الخدمات المالية الرقمية التي أثبتت فعاليتها في رفع مستويات الشمول المالي وتحسين معيشة الأفراد من خلال تمكينهم من الحصول على منتجات وخدمات مالية بسرعة وسهولة وبتكلفة معقولة، كما ساهمت وسائل الدفع الإلكتروني في تسهيل عملية تحويل الأموال للأسر الفقيرة والنساء والمؤسسات المحتاجة للدعم المالي سواء كان مصدرها حكومي(مساعدات حكومية) أو خاص (أفراد العائلات في الخارج)، وتمكنت وسائل الدفع الإلكتروني من توفير التكاليف على البنوك لفتح فروع لها في المناطق المعزولة وإقتصر الأمر على الإعتماد على بوابات إلكترونية لفتح الحسابات المالية التي تعد المدخل الإستراتيجي للحصول على باقي المنتجات والخدمات المالية الأخرى كالإئتمان والإدخار وغيرها، وهذا ما يكسب وسائل الدفع الإلكتروني الأهمية والأولوية التي تحظى بها فهي همزة وصل بين الأشخاص والمؤسسات البنكية والمالية.

ونظرا لتزايد الإهتمام بقضايا الشمول المالي عالميا لنجاعته في تحقيق الإستقرار المالي والإقتصادي والحد من عدم المساواة والمساعدة على تحسين الظروف المعيشية للأفراد والخروج من دائرة الفقر بالإضافة إلى تعزيز القدرة على التصدي للأزمات المالية، أولت الحكومة الجزائرية أهمية كبيرة لوضع الإستراتيجيات وإتباع سياسات من شأنها الرفع من مستويات الشمول المالي في المؤسسات البنكية والمالية العاملة بها، وفي ظل تخلف البنى التحتية والأنظمة المالية في الجزائر، قامت هذه الأخيرة ببذل جهود حثيثة لتوفير العوامل الرئيسية التي تمكن من رفع مستويات الشمول المالي والنهوض بالقطاع البنكي والمالي، وأخذت من تطوير مجال الدفع الإلكتروني مسعى إستعجالي تضمن من خلاله الوصول إلى التطور المطلوب وتحقيق الأهداف المسطرة، لاسيما وأن الإقتصاد الجزائري يعاني من إرتفاع مستوى التهميش المالي وهيمنة الإقتصاد الموازي ومن خلال إستقرائنا لمؤشرات الدفع الإلكتروني في الجزائر تبين لنا التقدم الملحوظ بعدد معاملات الدفع الإلكتروني سواءا الدفع عبر البطاقات الإلكترونية أو الدفع عبر الإنترنت، ويعتبر ذلك مؤشر جيد يحفز الحكومة الجزائرية على توسيع نطاق خدمات الدفع الإلكتروني وتعميمها على جميع ربوع الوطن من خلال تنويع وسائل الدفع الإلكتروني مثل إدراج المحافظ الإلكترونية في السوق البنكية والمالية والإستفادة من الإنتشار الواسع والإستخدام

المكثف للهواتف المحمولة وشبكة الإنترنت وهذا يتجلى من خلال إطلاق خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول وتشجيع الأفراد على إستخدامه كآلية للدفع، كما أن الجزائر تراقب عن كثب التطورات على الساحة المالية العالمية و بادرت بالتصريح عن نيتها لإطلاق العملة الرقمية تحت مسمى "الدينار الرقمي الجزائري"، وهذا يُؤكّد إهتمام الحكومة بتبني آليات حديثة للدفع تواكب المستجدات والإبتكارات المالية مما يجعل الإقتصاد والمجتمع أكثر إنفتاحا على العالم.

وبالرغم من الجهود المبذولة في هذا المجال لاتزال الجزائر ضمن مجموعة الدول ذات المستويات المتدنية من الشمول المالي وهذا لا ينفي التقدم المحرز الذي شهدته وإنما يشير إلى أنه لايزال غير كافي ولم يرق إلى المستوى المطلوب ويمكن تفسير ذلك بوجود عوامل أخرى يجب الإهتمام بها مثل الترويج لوسائل الدفع الإلكتروني، نشر الثقافة المالية من خلال تكثيف الحملات التحسيسية والتوعية لفائدة الأشخاص الطبيعيين والإعتباريين، إستعادة الثقة في النظام البنكي والمالي وتعزيزها،الإستغلال الأمثل للموارد والإمكانيات في مجال الإتصالات السلكية واللاسلكية لتحسين تكلفة وجودة الشبكات وخاصة شبكة الإنترنت، التحيين والتكييف الدوري والآني للقوانين والتشريعات المنظمة للعمل الإلكتروني لرفع وزيادة مصداقية مساعي واتجاهات الحكومة الجزائرية.

ومن خلال إستقرائنا لتجارب الدول الرائدة في تعزيز مستويات الشمول المالي مثل: الهند، كينيا، المملكة العربية السعودية، الإمارات العربية المتحدة وماليزيا إستنبطنا مجموعة من الآليات التي يمكن أن تعطي دفعا قويا لمستوى الشمول المالي في الجزائر عبر تحديث آليات الدفع الإلكتروني، حيث يمكن للتوجه نحو الدفع عبر الهاتف المحمول عبر الرسائل النصية كتجربة كينيا أن يرفع من مستوى الشمول المالي في المناطق النائية والريفية البعيدة عن النقاط والفروع البنكية من خلال إستغلال إنتشار وكلاء شركات الإتصالات الهاتفية ويتطلب نجاح هذه الخطوة تطوير ودعم قطاع الإتصالات وإبرام إتفاقيات أو شراكات مع شركات الإتصالات الرائدة وإعتماد المحافظ الإلكترونية القائمة على الرسائل النصية والتي أثبتت نجاعتها عالميا لاسيما في المعاملات صغيرة القيمة، أو تبني الدفع عبر الإنترنت من خلال تطبيقات إلكترونية كتجربة الهند التي إتخذت من الهوية الرقمية مفتاحا للإلتزام بإجراءات إعرف عميلك التي تغني عن مستندات إثبات الهوية التقليدية ومن ثم توفير الواجهة الموحدة لإجراء المدفوعات وتسهيل المعاملات وهي لا تتطلب بنية تقنية جد متطورة وإنما يكفي ضمان الحد الأدنى من البنية التقنية وخاصة الأمن السيبراني. كما أشرنا إلى تجربتي المملكة العربية السعودية والإمارات العربية كأمثلة نجحت في الإستفادة من إبتكارات التكنولوجيا المالية لتطوير البنى التقنية اللازمة لاعتماد آليات دفع إلكتروني تواكب المستجدات المالية العالمية .

أما تجربة ماليزيا فتوحي بأهمية إبتكار آليات دفع إلكتروني تتوافق مع متطلبات المجتمع الجزائري وعاداته وقيمه الدينية وركزنا عند عرضنا لتجربة السويد على ضرورة توفر الثقافة الرقمية والوعي المالي لدى الفرد حيث نستقي من تجربة السويد أهمية فتح حساب بنكي أو مالي في تضمين الأفراد والمؤسسات داخل الدائرة الرسمية لاكسابهم الحق في الوصول إلى باقي الخدمات المالية الرسمية بالإضافة إلى إسترتيجيتها الناجحة في نشر الثقافة الرقمية عبر الإهتمام بالطفل وتنشئته على التكنولوجيا الحديثة عبر توفير مختلف الوسائل المادية لذلك.

النتائج الرئيسية للدراسة: من خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في توفير الراحة، الوقت والتكلفة لمستخدميها في الوفاء بإلتزامتهم المالية بسرعة وأمان عال.
2. تحقق وسائل الدفع الإلكتروني المتطلبات الأساسية للتحول نحو الإقتصاد الرقمي و تعمل على تشجيع وتنمية التجارة الإلكترونية.
3. تمكن وسائل الدفع الإلكتروني الحكومات من الحد من مظاهر الفساد والتهرب الضريبي والقضاء على أوجه الإقتصاد الموازي الذي يشكل العقبة الأكبر في تقدم الدول النامية.
4. يعد توفر البنية التحتية (المالية والتقنية وحتى التشريعية) من الركائز الأساسية لإستخدام وتعميم وسائل الدفع الإلكتروني.
5. تشكل الثقافة الرقمية الدعامةالرئيسية لإستخدام وسائل الدفع الإلكتروني ويمكن إكتسابها من خلال إدراجها ضمن البرامج التعليمية في المدارس، والمعاهد والجامعات لتحقيق المستوى المطلوب من المهارات الناعمة وتطوير الفكر الرقمي لدى الأفراد.
6. لا يخلو إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني من المخاطر لذا يعد توفير بيئة إلكترونية آمنة أهم شروط التعامل بها من خلال وضع آليات الحمايةالضرورية ومتطلبات الأمن السيبراني.
7. لايقتصر مفهوم الشمول المالي على الوصول إلى الخدمات المالية وإستخدامها فقط وإنما يتعدى مفهوم الشمول المالي إلى المسؤولية في تقديم الخدمات المالية وإستدامتها.
8. لا يعتبر الشمول المالي هدفا في حد ذاته بالنسبة للحكومات والهيئات المالية الدولية وإنما يعتبر كعامل تمكين لتحقيق الأهداف المسطرة مثل تحقيق التنمية المستدامة، القضاء على الحرمان والفقر، تحقيق المساواة والتوزيع العادل للثروات...
9. يتطلب تحقيق الشمول المالي إلتزام حكومي من خلال وضع الإستراتيجية الوطنية لتنفيذه في ظل إنتهاج سياسات تهدف إلى تحقيق التنوع في المنتجات والخدمات المالية ومقديمها .
10. تمكن الإستفادة من الإبتكارات المالية ودعمها من معالجة نقاط الضعف لاسيما المتعلقة بالبنى التحتية وزيادة الفرص للوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية الرسمية.
11. يعد التثقيف المالي المحرك الرئيسي للشمول المالي لقدرته على دعم قررات الأفراد والمؤسسات وتمكينهم من إدارة أموالهم بشكل جيد،مما يعزز الإستقرار المالي.
12. تشكل الهوية الرقمية عامل مهم ومشترك لتحقيق العصرنة المنشودة لوسائل الدفع الإلكتروني وتوفير المتطلبات الرئيسية لتعزيز مستويات الشمول المالي.
13. سجل العالم إرتفاع في معدل إمتلاك الحسابات المالية بنسبة 50%خلال عقد من الزمن(2011إلى غاية 2021) حسب مؤشر قاعدة بيانات الشمول المالي للبنك الدولي.

14. يعزى التطور المسجل في مستويات الشمول المالي عالميا إلى التقدم الذي عرفته أنظمة الدفع الرقمي وإصدار جيل جديد من الخدمات المالية التي يمكن الوصول إليها عبر الهاتف المحمول والأنترنت بفضل الإبتكارات التكنولوجية والتي عملت على توسيع نطاق الوصول إلى الحسابات وإستخدامها.

15. تنوعت سياسات تعزيز الشمول المالي من دولة إلى أخرى حسب خصوصية إقتصادها ومجتمعاتها وتقدم جاهزية بُناها المالية والرقمية ومن أبرزها: التمويل الأصغر،المدفوعات الرقمية، التمكين الإقتصادي للمرأة، التمويل الإسلامي، التمويل الرقمي، تبني إبتكارات التكنولوجيا المالية لاسيما الذكاء الإصطناعي، وغيرها من أدوات التمكين لتحقيق مستويات مرتفعة من الشمول المالي.

16. عملت الجزائر لمواكبة التطورات العالمية وجعلت من تحقيق الشمول المالي أولوية ضمن المخطط الإستراتيجي للحكومة للنهوض بالقطاعات الحساسة والجوهرية مثل القطاع البنكي للوصول إلى الأهداف التنموية المسطرة والرفع من معدل النمو الإقتصادي.

17. يعد تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر ضرورة حتمية لتلبية الاحتياجات المالية للأفراد والمؤسسات من الخدمات والمنتجات المالية الرقمية وتحقيق متطلبات المسعى الحكومي نحو التوجه إلى الإقتصاد الرقمي.

18. يهدف إستخدام وتعميم وسائل الدفع الإلكتروني إلى زيادة الشفافية والموثوقية التي تعتبر عامل رئيسي لتعزيز الثقة في المؤسسات المالية والبنكية الجزائرية.

19. للجزائر محاولات عديدة لتطوير الأنظمة المالية التي تقوم عليها وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة والمتمثلة في وضع نظامي ARTGS ، ATCI, لتحقيق التبادل الأمني السريع والفعال للتحويلات المالية وإتمام المعاملات بجودة ونزاهة متناهيتين.

20. شكل تخلف الأطر التشريعية عقبة رئيسية في تبني التجارة الإلكترونية في الجزائر والتي تعد الدافع الرئيسي وراء إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني.

21. تمكنت الأزمة الصحية كوفيد-19 من تغيير سلوك المستهلك الجزائري وعززت نوعا ما من استعمال آليات الدفع الإلكتروني في الجزائر وانعكس ذلك بارتفاع معدلات نشاط الدفع في الجزائر.

22. غياب الثقة في المؤسسات البنكية العاملة في الجزائر وعدم وجود منتجات مالية تناسب إحتياجات ومعتقدات الفرد الجزائري والمؤسسات المتوسطة، الصغيرة ومتناهية الصغر من العوامل الرئيسية التي سببت تدني مستويات الشمول المالي في الجزائر.

23. استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يمكن من تجاوز تحدي تخلف البنى التحتية المالية في الجزائر ويمكن الأشخاص من الوصول والإستفادة من منتجات المؤسسات البنكية بكل راحة وسهولة.

24. يقضي استعمال وسائل الدفع الإلكتروني على المظاهر غير المرغوبة في المجتمع الجزائري الطوابير، الإحتكاك، التخلف، أزمات السيولة...

25. تسهر وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة على التطبيق الفعلي لآليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني على مستواها.

26. تعتبر مساهمة وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة في الرفع من مستوى الشمول المالي عالية حسب وجهة نظر أفراد العينة المبحوثة.

نتائج الدراسة الميدانية:

ولقد حاولت هذه الدراسة معالجة الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية واختبار الفرضيات لمعرفة دور آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية مع دراسة حالة لعينة من وكالات بنوك عمومية بولاية قالمة والتي أسفرت على ما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد آليات فعلية لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة. وقد أثبتت صحة هذه الفرضية من خلال تسجيل قيمة T المحسوبة وفقا لاختبار T -Student للعينة الواحدة أكبر من قيمة Tالمجدولة عند مستوى معنوية أقل من مستوى الدلالة المفترض والمقدر ب$\propto = \mathbf{0,05}$.

الفرضية الرئيسية الثانية: تعمل وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة على دعم مستويات الشمول المالي بها، وقد أثبتت صحة هذه الفرضية من خلال نتائج إختبارT -Student للعينة الواحدة والتي بينت أن قيمة Tالمحسوبة أكبر من قيمة Tالمجدولة عند مستوى معنوية 0,000 وهو أقل من مستوى الدلالة المفترض والمقدر ب$\propto = \mathbf{0,05}$

الفرضية الرئيسية الثالثة: وهي فرضية صحيحة إذ توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\propto = \mathbf{0,05}$. لآليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني على الشمول المالي في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة ،حيث توجد علاقة ارتباط موجبة وقوية بين آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي ، كما يشير معامل التحديد إلى أن الشمول المالي يتغير بنسبة 56 % نتيجة تأثير آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني عليه.

الفرضية الرئيسية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية وإجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة، تبين من النتائج المتحصل عليها في الدراسة الميدانية أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة حسب المتغيرات التالية: الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة ، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة حسب متغير: العمر، المنصب الوظيفي، البنك المستخدم.

كما توصلت الدراسة الميدانية إلى النتائج التالية:

1. توجد علاقة تأثيرية غير دالة إحصائيا عند مستوى معنوية $\propto = \mathbf{0,05}$ بين اعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول ومستويات الشمول المالي في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة. وهذه النتيجة تتنافى مع الدراسات التجريبية للعديد من الباحثين في الدول النامية حيث تم الإشارة إلى هذه التجارب للاستفادة منها في الفصل الثاني لاسيما تجربتي كينيا والهند اللتين حققتا ارتفاع في مستويات الشمول المالي من خلال اعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول.
2. توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين تبني حلول الدفع عبر الإنترنت ومستويات الشمول المالي في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة عند مستوى معنوية $\propto = \mathbf{0,05}$. وهي فرضية مؤكدة وصحيحة حسب وجهة نظر

موظفي وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة إذ توجد علاقة تأثيرية موجبة عالية بين البعد الثاني والشمول المالي، حيث تم تسجيل قيمة أعلى لمعامل **B** تقدر ب(0,398) وهذه النتيجة تتوافق مع الكثير من الدراسات التجريبية في هذا الخصوص.

3. توجد علاقة تأثيرية غير دالة إحصائيا عند مستوى معنوية $\propto = \mathbf{0,05}$ بين اعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني والشمول المالي في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة وهذه النتيجة تتنافى مع الدراسات التجريبية للعديد من الباحثين وقد تم الإشارة على نجاعة ابتكارات التكنولوجيا المالية في تعزيز مستويات الشمول المالي في تجربتي الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية في الفصل الثاني.
4. توجد علاقة تأثيرية غير دالة إحصائيا بين تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني والشمول المالي في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة عند مستوى معنوية $\propto = \mathbf{0,05}$النتيجة غير مقبولة لأن تطور المورد البشري يؤدي بالضرورة إلى تطور تقنيات العمل البنكي وطرق تقديم الخدمات والمنتجات المالية مما يحفز الأفراد على استخدامها الأمر الذي يشكل دافع نحو ارتفاع الشمول المالي في البنوك إلا أن نظرة العينة المستجوبة كانت سلبية وتفسر بكون المورد البشري في البنوك يتبع ويخضع لتوجيهات وتعليمات مركزية من البنك الرئيس وبالتالي فهو ضمنيا يجب أن يتوفر على مستوى معين من الكفاءة لإنجاز الأعمال الموكلة له وبالتالي لا يشكل ذلك تأثير كبير على الشمول المالي.
5. توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين تطوير البنية التحتية و مستويات الشمول المالي في وكالات البنوك العمومية بولاية قالمة عند مستوى معنوية $\propto = \mathbf{0,05}$ ، وهذا الفرض مؤكد وصحيح إستنادا إلى معامل **B** المسجل والمتعلق بهذا البعد وهو مهم جدا استنادا إلى إجابة جميع أفراد العينة المبحوثة وتعتبر هذه العلاقة موجبة وقوية، كما أنه يتوافق مع العديد من الأدلة التجريبية عالميا والتي تفيد بوجوب تطوير البنى التحتية لتحقيق المستويات المطلوبة من الشمول المالي.

الإقتراحات:

بناء على النتائج المتوصل إليها إرتأينا إقتراح جملة من التوصيات تعمل على تطوير وسائل الدفع الإلكتروني من أجل تعزيز مستوى الشمول المالي في البنوك الجزائرية يمكن إيجازها في النقاط التالية :

- ✓ تهيئة البنية التحتية اللازمة لتنفيذ معاملات الدفع الإلكتروني والإهتمام أكثر بتوفير عنصري الجودة والسرعة في إنجازها.
- ✓ دراسة احتياجات العملاء من أفراد ومؤسسات بدقة ومسؤولية للتوفيق في تصميم منتجات وخدمات مالية تلبي إحتياجاتهم وترق إلى مستوى تطلعاتهم.
- ✓ مراعاة شرطي السهولة والبساطة في إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية عند تصميمها والأخذ بجميع المستويات الثقافية والإجتماعية مثل الوعي المالي ،الدين، الطبقة الإجتماعية ، الجنس ، العمر ...إلخ لإنجاح نظام الدفع البنكي الإلكتروني و ضمان إنتشاره بشكل أسرع وسط جميع شرائح المجتمع.

- ✓ تحديث البيئة التشريعية للوائح التنظيمية التي تعمل بمقتضاها المؤسسات البنكية والمالية الجزائرية بشكل دوري وآني تماشيا مع المستجدات المالية لتأطير العمل بوسائل الدفع الحديثة ودعمها من طرف الجهات الرقابية. وتكييفها مع الإستراتيجيات المنتهجة لتعزيز الشمول المالي.
- ✓ وضع إجراءات وقائية ورقابية صارمة للمحافظة على الأمن المعلوماتي وحماية البيانات الشخصية للمتعاملين .
- ✓ تكثيف الحملات التحسيسية والتوعوية لزيادة الوعي والثقافة المالية والرقمية لدى الفرد الجزائري.
- ✓ ضمان الإستمرارية في تطوير نظم ووسائل الدفع الإلكترونية بإعتبارها مدخل إستراتيجي لتحقيق الشمول المالي في البنوك الجزائرية.
- ✓ الإهتمام بالموارد البشرية العاملة بالمؤسسات البنكية والمالية الجزائرية وتدريبها في مجال العمل البنكي الإلكتروني و طرق التعامل مع العملاء وحثهم على الإندماج في النظام المالي الرسمي.
- ✓ فتح المجال للتعاون و الشراكة مع الشركات التكنولوجية الرائدة عالميا لنقل الخبرات والتكنولوجيات الضرورية للإرتقاء بخدمات الدفع الإلكتروني .
- ✓ تشجيع المبادرات والإبتكارات التكنولوجية في مجال الدفع الإلكتروني وتقديم الدعم الكافي للنهوض بالمؤسسات الناشئة العاملة في هذا المجال مثل: الصناديق المفتوحة وبرامج مسرعات مخصصة لدعم هذه الشركات الناشئة.
- ✓ إنشاء حاضنات الأعمال والمخابر التجريبية لتوفير بيئات إختبار تنظيمية يتم من خلالها تجربة الإبتكارات المالية الحديثة.
- ✓ محاكاة التجارب الدولية الرائدة في تعزيز مستويات الشمول المالي عن طريق تطوير وسائل الدفع الإلكتروني من خلال إبرام إتفاقيات التعاون والتنسيق مع السلطات النقدية والمالية لها لنقل خبراتهم ودعم الشمول المالي في البنوك الجزائرية.

آفاق الدراسة:

بعد إتمامنا لهذه الدراسة إستوقفتنا العديد من الأسئلة التي تمثل جوانب لم نتطرق إليها نتيجة تشعب الموضوع والتي قدتكون بمثابة آفاق للموضوع قابلة للبحث والدراسة للوصول إلى نتائج أكثر دقة نذكر منها:

- تأثير تحديث أنظمة الدفع الإلكتروني على مستويات الشمول المالي في الجهاز البنكي الجزائري.
- دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز مستويات الشمول المالي في المؤسسات المالية الجزائرية من وجهة نظر العملاء.
- تبني التقنيات المالية الحديثة في النظام المالي ودورها في دعم مستويات الشمول المالي في الجزائر.

قائمة المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية:

1) الكتب

1. إبراهيم أبو سليمان, عبد الوهاب. البطاقات البنكية الإقراضية والسحب المباشر من الرصيد CREDIT&DEBIT CARDS دراسة فقهية قانونية اقتصادية تحليلية. سوريا: دار القلم, د.ت.
2. إبراهيم خليل أبراش, المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الإجتماعية. الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع, 2009
3. إبراهيم سليمان, الحكومة الإلكترونية. الاردن: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع, 2010.
4. أحمد الخطيب, منهج البحث العلمى بين الاتباع والإبداع. مصر: مكتبة الأنجلو المصرية, 2009.
5. أحمد السيد لبيب إبراهيم, الدفع بالنقود الإلكترونية : الماهية . التنظيم القانوني (دراسة تحليلية مقارنة). الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة, 2009.
6. أحمد رجب, التسويق الرقمي وآفاق المستقبل. فلسطين: وكالة الصحافة العربية, 2023.
7. أحمد سفر, العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية. لبنان: المؤسسة الحديثة للكتاب, 2006.
8. أحمد عبد العليم العجمي. نظم الدفع الإلكترونية وإنعكاساتها على سلطات البنك المركزي. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة, 2013.
9. أحمد عيسوي, أحمد طاهر. التجارة والأعمال الإلكترونيةE-Commerce and E-Business . طاهر أحمد, 2022.
10. أحمد فتحي الحيت, أثر تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في تعزيز فاعلية البنوك وكفاءتها. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية, 2017.
11. أحمد, بوراس, السعيد بريكة, و بوراس أحمد. أعمال الصيرفة الإلكترونية : الأدوات و المخاطر. دار الكتاب الحديث, 2013.
12. أسامة محمد القولي, و زينب عوض الله. إقتصاديات النقود والتمويل. مصر: دار الجامعة الجديدة, 2005
13. أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت. الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والإقتصادية. الجديد في التقنيات المصرفية, الجزء الأول. منشورات الحلبي الحقوقية, 2002.
14. أمير فرح يوسف, عالمية التجارة الإلكترونية وعقودها وأساليب مكافحة الغش التجاري والإلكتروني. مصر: المكتب الجامعي الحديث, 2009.
15. إياد منصور حسن,إدارة العمليات البنكية والنقدية.الأردن: دار إبن النفيس للنشر والتوزيع, 2019
16. أيمن بن عبد الرحمان, تطور النظام المصرفي الجزائري. الجزائر: دار بلقيس, 2015.
17. برامود كيه نايار,و نيفين عبد الرؤوف. مقدمة إلى وسائل الإعلام الجديدة والثقافات الإلكترونية.المملكة المتحدة: مؤسسة الهنداوي سي آس سي, 2017.
18. بشير عباس العلاق, تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية, 2007
19. بشير معمرية, مدخل لدراسة القياس النفسي. مصر: المكتبة العصرية, 2009.
20. ثامر عبد الجبار عبد العباس السعيدي, التنظيم القانوني للمزاد الإلكتروني: دراسة مقارنة. مصر: المركز العربي للنشر والتوزيع, 2018.
21. ثريا عبد الرحيم الخزرجي. إقتصاد المعرفة : الأسس النظرية و التطبيق في المصارف التجارية. الأردن: الوراق للنشر والتوزيع, 2012.
22. جامعة الدول العربية, أعمال مؤتمرات. التجارة الإلكترونية ...تجارة بلا حدود. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية, 2011
23. جلال عايد الشورة. وسائل الدفع الإلكتروني. الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع, 2008.
24. حسين عقيل عابد عقيل, المعاملات المصرفية في البنوك. مصر: المصرية للنشر والتوزيع, 2018.
25. حسين علوان مطلق, جمع البيانات وطرق المعاينة. المملكة العربية السعودية: العبيكان للنشر, 2010.
26. حسين محمد سمحان, إدارة العمليات المصرفية الإسلامية المحلية. عمان:دار الأيام للنشر و التوزيع, 2019.

27. خالد احمد على محمود, اقتصاد المعرفة وإدارة الأزمات المالية. مصر: دار الفكر الجامعي, 2019.
28. خالد احمد على محمود, التجارة الدولية بين الحماية والتحرر والنظرية الحديثة وآثارها في الفكر الاقتصادي العالمي. مصر: دار الفكر الجامعي, 2019.
29. خالد السيد محمد عبد المجيد موسى, أحكام عقد العمل عن بعد.المملكة العربية السعودية: مكتبة القانون والإقتصاد للنشر والتوزيع, 2014.
30. خالد بن ناصر آل حيان, الحوسبة السحابية أساسيات ومبادئ وتطبيقات. المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة مركز البحوث والدراسات, 2019
31. خالد ممدوح إبراهيم, عقود التجارة الإلكترونية في القانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم 1 لسنة 2006 بشأن المعاملات والتجارة الالكترونية. مصر: دار الفكر الجامعي, 2020.
32. خضر مصباح الطيطي, التجارة الإلكترونية من منظور تقني وتجاري وإداري. الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع, 2008.
33. خليفة بن محمد الحضرمي, العمليات البنكية ومسؤولية البنك المدنية: الوديعة، عقد إيجار الخزائن، التحويل البنكي، عقد الخصم، الوفاء بالبطاقات الائتمانية. مصر: دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع, 2015.
34. خيري مصطفى كتانة, التجارة الإلكترونية. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, 2009.
35. دميثان عبد الكريم المجالي، موضوعات متقدمة في نظم المعلومات. الأردن: دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع, 2015.
36. رأفت رضوان, عالم التجارة الإلكترونية. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية, 1999.
37. رمزي محمود, النقود والبنوك والتجارة الإلكترونية: ثورة نقدية تقرع أبواب القرن الحادي والعشرين وإعادة صياغة مستقبل الشعوب. مصر:دار التعليم الجامعي, 2022.
38. رمضان علي السيد معروف,التجارة الإلكترونية في اليابان ومدى استفادة مصر منها. ط02. مصر: مكتبة جزيرة الورد, 2018.
39. زينب صالح الأشوح, طرق وأساليب البحث العلمي وأهم ركائزه. مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر, 2014.
40. سعد غالب ياسين, و بشير عباس العلاق. التجارة الإلكترونية. الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع, 2009.
41. سوسن زهير المهتدي, تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع, 2011.
42. سيد إسماعيل على, معجم مصطلحات المصرفية الإسلامية والمعاملات المالية المعاصرة (مصر:دار حميثرا للنشر والترجمة, 2019).
43. صلاح الدين وآخرون, الشمول المالي والميزة التنافسية تجارب محلية ودولية الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع, 2022.
44. صلاح عبد الحميد. العملات الرقمية. مصر: مؤسسة طيبة للطبع و النشر, 2018.
45. عامر مطر. الشيك الالكتروني. الأردن: دار الجنان للنشر والتوزيع, 2013.
46. عائض بن سلطان البقمي, "النظام القانوني للشيك الإلكتروني و حجية التعامل به: دراسة تحليلية مقارنة". الإدارة العامة, 2012
47. عبد الرحمان علي اللقاني, إدارة مخاطر الأمن السيبراني المتكامل. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, 2022.
48. عبد السلام ابراهيم, التجارة و الأعمال الإلكترونية. مصر: ماهي لخدمات الكمبيوتر, د.ت .
49. عبد الصبورعبد القوي علي مصري, التنظيم القانوني للتجارة الإلكترونية. المملكة العربية السعودية: مكتبة القانون والإقتصاد للنشر والتوزيع, 2012.
50. عبد الصبورعبد القوي علي مصري, و منال عبد اللاه عبد الرحمن. المحكمة الرقمية والجريمة المعلوماتية: دراسة مقارنة. المملكة العربية السعودية: مكتبة القانون والإقتصاد للنشر والتوزيع, 2012.
51. عبد العزيز خنفوسي, قانون الدفع الالكتروني.الأردن: مركز الكتاب الأكاديمي, 2018.
52. عبد العزيز خنفوسي, الآثار القانونية والاقتصادية للعولمة على الجهاز المصرفي الجزائري. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية, 2017.

53. عبد العزيز خنفوسي,العولمة وتأثيراتها على الجهاز المصرفي الجزء الثاني. الأردن: دار الأيام للنشر والتوزيع, 2016.
54. عبد القادر زيتوني. ادوات وتقنيات التمويل البنكي. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع, 2023
55. عبد الله خبابة, إدارة منظمات الأعمال التحديات العالمية المعاصرة- الجزء الثالث-. الأردن: مكتبة المجتمع العربي, 2014
56. عبير شعبان عبده, سحر عبد الرؤوف القفاش. التنمية الإقتصادية ومشكلاتها مشاكل الفقر - التلوث البيئي - التنمية المستديمة. مصر: دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع, 2013.
57. عدنان بن جمعان الزهراني, أحكام التجارة الالكترونية في الفقه الاسلامي. لبنان: دار القلم للطباعة و النشر و التوزيع , 2016.
58. عقيل حسين عقيل, عبد الرؤوف رمضان مفتاح. القواعد المنهجية للعلوم الاجتماعية والقانوني. مصر: المصرية للنشر والتوزيع, 2021.
59. عقيل محمد عقيل, أساسيات تقنية المعلومات. مصر: دار النشر للجامعات, 2014.
60. علاء الحمامي, و غصون السعدون. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الإلكترونية المتطورة. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع, 2016.
61. علاء حسين حمامي, و سعد عبد العزيز العاني. تكنولوجيا أمنية المعلومات وأنظمة الحماية. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع, 2007.
62. العلمي مهدي فكري. العمليات المصرفية من منظور شمولي. الأردن: دار الابتكار للنشر و التوزيع, 2018.
63. علي محمد الخوري, المدفوعات الإلكترونية والعملات الرقمية دراسة حول المتغيرات التي فرضتها التكنولوجيات الحديثة على المفاهيم المرتبطة بالنقد ودور العملات الرقمية في تشكيل مستقبل الأسواق العالمية. الامارات العربية المتحدة: مجلس الوحدة الإقتصادية العربية بجامعة الدول العربية, 2021.
64. عليان ربحي مصطفى, البيئة الإلكترونية, الأرد ن: جامعة البلقاء, 2012.
65. عماد أحمد أبو شنب, يسرى حرب, وجدان أبو البصل. الخدمات الإلكترونية. الأردن: دار الكتاب الثقافي, 2012.
66. عماد محمد السيد, تطبيقات العلاقات العامة. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع, 2023.
67. العياشي زرزار, كريمة غياد. إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة الإقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع, 2016.
68. غسان الطالب,راكز الزعاير. الإدارة الالكترونية لمنظمات الاعمال. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, 2019.
69. فارس العمارات, ابراهيم محمد الحمامصة. الامن السيبراني (المفهوم وتحديات العصر).الأردن: دار الخليج للنشر والتوزيع, 2022.
70. فاطمة عبد الرحيم النوايسة, أساسيات علم النفس. الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع, 2013.
71. فائزة لعراف, مدى تكييف النظام المصرفي الجزائري مع معايير لجنة بازل وأهم انعكاسات العولمة(مع الإشارة إلى الأزمة الإثقتصادية العالمية لسنة 2008). مصر: دار الجامعة الجديدة, 2013.
72. فرح يحيي زعاترة, التهديدات السيبرانية على الأمن القومي الأمريكي. مصر: العربي للنشر والتوزيع, 2023.
73. فريد النجار, وليد دياب, و تامر النجار. التجارة و الاعمال الإليكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة. مصر: الدار الجامعية بالإسكندرية, 2006.
74. فريد النجار, التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة فى مجتمع المعرفة. مصر: مؤسسات بيت الإدارة للاستشارات والتوزيع, 2004.
75. فضيل فارس, التقنيات البنكية محاضرات وتطبيقات. الجزائر: النشر الجامعي الجديد, 2018.
76. ماهر الحلواني, الكتل المتسلسلة، العملات المشفرة والقانون المالي الدولي: دراسة تحليلية أكاديمية على مثال البتكوين والعملات الرقمية. مصر: دار تويتة للنشر والتوزيع, 2018.
77. مبروك رايس, انعكاسات العولمة المالية على الجهاز المصرفي. الأردن: دار الجنان للنشر والتوزيع, 2016.
78. مثنى وعد الله يونس النعيمي, البتكوين نظام الدفع الإلكتروني (الند للند) وحكمه في الشريعة الإسلامية. المملكة العربية السعودية: شبكة الألوكة, 2018

79. محفوظ لعشب, الوجيز في القانون المصرفي الجزائري. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية, 2004.
80. محمد أزهر سعيد السماك, طرق البحث العلمي: أسس وتطبيقات. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, 2019.
81. محمد الصيرفي. إدارة العمليات المصرفية: العادية غير العادية الإليكترونية. القاهرة، مصر: دار الفجر, 2017.
82. محمد سعيد أحمد إسماعيل. أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الإلكترونية : دراسة مقارنة. لبنان: منشورات الحلبي الحقوقية, 2009.
83. محمد عبد الله شاهين محمد, سياسات صندوق النقد الدولي وأثرها على الدول النامية الأردن: شركة دار الأكاديميون للنشر والتوزيع, 2017.
84. محمد عبد الله شاهين محمد. التجارة الإلكترونية العربية بين التحديات وفرص النمو. مصر: دار حميثرا للنشر, 2017.
85. محمد عبد الوهاب العزاوي ,محمود خليف خضير. أخلاقيات الأعمال الإلكترونية. الأردن: دار جرير للنشر والتوزيع, 2019
86. محمد عبد حسين الطائي, التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة. الأردن: دار الثقافة, 2010.
87. محمد محمود الخالدي,التكنولوجيا الإلكترونية : الحكومة الإلكترونية, الصحافة الإلكترونية, التسويق الإلكتروني, الإدارة الإلكترونية, الإتصالات الإلكترونية, المدارس الإلكترونية. الأردن: دار كنوز المعرفة العلمية, 2006.
88. محمد مدحت محمد, الحكومة الالكترونية. مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر, 2015.
89. محمدإسماعيل، عبد الرؤوف محمد. المدينة الذكية: طموح أيديولوجي عربي : إستراتيجية دعم التحول الرقمي وإدارة البنية الذكية لدول المنطقة في تحقيق الازدهار وجودة الحياة نحو مجتمعات متقدمة. مصر: دار روابط للنشر وتقنية المعلومات, 2018.
90. محمود أحمد درويش, مناهج البحث في العلوم الإنسانية. مصر: مؤسسة الأمة العربية للنشر والتوزيع, 2018.
91. محمود حميدات, مدخل للتحليل النقدي. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية, 2000
92. محمود عبد الفتاح رضوان, الادارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية. مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر, 2013.
93. محمود مدين, فن التحقيق والإثبات فى الجرائم الالكترونية. مصر: المصرية للنشر والتوزيع, 2020.
94. مزهر شعبان العاني, شوقي ناجي جواد, الإدارة الإلكترونية.الأردن: دار التقافة للنشر والتوزيع , 2014
95. مسعودي عبد الهادي، الأعمال المصرفية الإلكترونية : بنوك إلكترونية ونقود إلكترونية وبطاقات إلكترونية. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع, 2016
96. مصطفى حمدي محمود جمعه, النظام القانوني للوكالة بالعمولة الإلكترونية. مصر: منشأة المعارف للطباعة والنشر والتوزيع ,2018
97. مصطفى يوسف كافي, إقتصاد المعرفة و إنعكاساته في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك. الجزائر: ألفا دوك, 2017.
98. مصطفى يوسف كافي , إقتصاديات الأعمال الإلكترونية. الاردن: دار حامد للنشر والتوزيع, 2016.
99. مصطفى يوسف كافي, التسويق الإلكتروني في ظل المتغيرات التكنولوجية المعاصرة. سوريا: دار مؤسسة رسلان للطباعةوالنشر والتوزيع, 2009.
100. مصطفى يوسف كافي, النقود والبنوك الإلكترونية. سوريا: دار مؤسسة رسلان للطابعة والنشر والتوزيع, 2011.
101. منير محمد الجنبيهى, ممدوح محمد الجنبيهى, النقود الإلكترونية. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي., 2005.
102. نادر شعبان إبراهيم السواح, ثناء علي القباني. النقود البلاستيكية و أثر المعاملات الإليكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية. مصر: الدار الجامعية, 2006.
103. نادر عبد العزيز شافي, المصارف والنقود الإلكترونية .e-banking & e-money . لبنان: المؤسسة الحديثة للكتاب, 2007.
104. نبيهة صالح السامرائي, محاضرات في مناهج البحث العلمي للدراسات الإنسانية - نموذج لكتابة الاطروحة والدفاع عنها. الأردن: دار الجنان للنشر والتوزيع, 2014.
105. نجم عبود نجم, الادارة والمعرفة الالكترونية الإستراتيجية- الوظائف- المجالات. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع, 2009.

106. حازم نعيم الصمادي, المسؤولية في العمليات المصرفية الإلكترونية : الوسائل الإلكترونية, العماليات الإلكترونية , العقد الإلكتروني. الأردن: دار وائل للنشر, 2003.
107. نغم حسين نعمة و أحمد نوري حسن مطر, الشمول المالي: متطلبات التطبيق و مؤشرات القياس, 2018
108. النقيب متولي, مهارات البحث عن المعلومات وإعداد البحوث في البيئة الرقمية. مصر: الدار المصرية اللبنانية, 2008.
109. هاني وجيه العطار. التجارة الإلكترونية. الأردن: الأكاديميون للنشر والتوزيع, 2016.
110. هورنجور تشالز. الجرائم الإلكترونية و المعلوماتية : بطاقات الائتمان- الكمبيوتر و الانترنت. مصر: مؤسسة شباب الجامعة, 2018.
111. وائل الدبيسي. البطاقات المصرفية Bank Cards = ((أنظمة و عقود)). لبنان: المنشورات الحقوقية صادر, د.ت.
112. وجدان أبو بصل, يسرى حرب, و عماد أحمد أبو شنب, الخدمات الالكترونية, الاردن: دار الكتاب الثقافي, 2012.
113. وسام نعمت إبراهيم السعدي, صندوق النقد الدولي ودوره في تحقيق متطلبات النظام الدولي الجديد: دراسة قانونية دولية في ظل أحكام القانون الدولي المالي (مصر: المركز العربي للنشر والتوزيع, 2020)
114. وسيم محمد الحداد, الخدمات المصرفية الإلكترونية. عمان: دار المسيرة, 2012.
115. وليد الحيالي, الإطار النظري للمحاسبة في ظل عمليات التجارة الإلكترونية. الأردن: مركز الكتاب الأكاديمي, 2016.
116. يمنى طريف الخولي, مفهوم المنهج العلمي. المملكة المتحدة: مؤسسة الهنداوي, 2020.
117. يوسف حسن يوسف, البنوك الالكترونية. القاهرة: المركز القومي للإصدارات القانونية, 2012.

2) الأطروحات والرسائل الجامعية

1. عبد الصمد حوالف, "النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني". أطروحة دكتوراه, جامعة أبو بكر بلقايد, 2015 .
2. فايزة سبع, "قياس إتجاه المستهلكين نحو نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر". أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية تخصص: تسويق, جامعة فرحات عباس سطيف-1-, 2019.
3. محمد الشرمان خالد, "الشمول المالي او الأداء الإقتصادي في الأردن". مذكرة ماجستير, الاردن, جامعة اليرموك, 2018.
4. مريم ماطي, "البنك المركزي وإدارة السياسة النقديةفي ظل الإقتصاد الرقمي". أطروحة دكتوراه, جامعة محمد خيضر بسكرة, 2016.
5. هاجر أميرة بورايو, "دور وسائل الدفع الحديثة في تفعيل التجارة الاكترونية في الجزائر". أطروحة دكتوراه ل م د في العلوم الإقتصادية تخصص: مالية وبنوك, جامعة البليدة 2, 2019.
6. هداية بوعزة, "النظام القانوني للدفع الإلكتروني .دراسة مقارنة". أطروحة دكتوراه في القانون الخاص, جامعة أبي بكر بلقايد,

3) المجلات العلمية

1. إبراهيم بن مختار, "أحكام المقاصة الالكترونية لوسائل الدفع". المجلة الجزائرية لقانون الاعمال 3, عدد 1 (20 يوليو، 2022).
2. إبراهيم محمد شاشو, "بطاقة الائتمان حقيقتها وتكييفها الشرعي". مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية 27, عدد 03 (2011).
3. أحمد إبراهيم عبدالعال حسن, "اقتصاد المدفوعات الرقمية كوسيلة للحد من الفساد ودفع عجلة التحول الرقمى للاقتصاد المصرى". مجلة البحوث الفقهية والقانونية 37, عدد 1 (15 أبريل، 2022).
4. أحمد البكل, إيمان الحداد. « الشمول المالي وانعكاساته على معدل النمو الاقتصادي في مصر ». مجلة السياسة والاقتصاد 15 العدد:14(1أفريل2022).
5. أحمد العراقي بشار و فخري نعمة سمير, "المحددات الرئيسة للشمول المالي في البلدان العربية", المجلة العراقية للعلوم الادارية 12, عدد 67 (30 نوفمبر، 2019)
6. أحمد بوراس, "العمليات المصرفية الإلكترونية". مجلة العلوم الانسانية 7, عدد 11 (8 مايو، 2007).

7. أحمد صديقي و فوزي لوالبية, "مساهمة التعليم المالي في تعزيز الشمول المالي لتحقيق النمو الإقتصادي -دراسة تحليلية-", مجلة التحليل والإستشراف الإقتصادي 04, عدد 01 (2023).

8. أحمد ضيف, و بوعكاز عامر. "نحو بناء اقتصاد رقمي من خلال تفعيل الصيرفة الإلكترونية بالجزائر - تحليل إحصائي للواقع والآفاق مع الإشارة لبعض التجارب الدولية الرائدة -". مجلة الإستراتيجية والتنمية 9, عدد 2 (6 مارس، 2019).
9. أحمد عبد الوهاب عبد الشافي, و حمزة فائق وهيب الزبيدي نظام المدفوعات الالكتروني وأثره في كفاءة الأداء المصرفي/بحث تطبيقي في عينة من القطاع المصرفي في العراق , مجلة دراسات محاسبية و مالية,15,عدد 51.(2020) .
10. أحمد عزوز, "إشكالية تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المصرفي الجزائري للفترة 2012-2020". مجلة الأبحاث الإقتصادية 17, عدد 01 (2022).
11. أحمد فاروق محمد الزيني, "دور الشمول المالي في تنمية الإقتصاد المصري(الواقع-آفاق المستقبل)". المجلة القانونية(مجلة متخصصة في الدراسات والبحوث القانونية) 09, عدد 01 (2021)
12. أحمد فؤاد خليل, "آليات الشمول المالي نحو الوصول للخدمات المالية", مجلة الدراسات الماليةوالمصرفية, عدد 03 (2015)
13. أحمد نوري حسن و نغم حسين النعمة, "دور الشمول المالي في تقديم الدعم المالي للمرأة في العراق", مجلة دراسات محاسبية ومالية (,AFSإعدد عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الأول (2018):
14. أحمد يحي محمد علي عبد الله, "دور الشمول المالي في ترشيد الدعم في الإقتصاد المصري", المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية ,03 عدد 02 (2022)

15. الأخضر بن عمر وعبد الكريم بوغزالة أمحمد. "العملات الرقمية وتحديات إصدارها من قبل البنوك المركزية". مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية 6, عدد 2 (1 ديسمبر، 2022).
16. آدم حديدي, و حمودة أم الخير. "دور الهندسة المالية في تطوير وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية الجزائرية-دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية العمومية-". مجلة المؤشر 01, عدد 01 (30 أبريل، 2019).
17. أسراء خضر خليل العبيدي, "بطاقات الائتمان بين الشريعة والقانون". مجلة كلية الحقوق/جامعة النهرين 21, عدد 3..(2019)
18. أسماء كراون, "وسائل الدفع الإلكترونية وآليات حمايتها (الجزائر نموذجا)". حوليات جامعة الجزائر1 30, عدد 1 (1 ديسمبر، 2016).
19. آسيا سعدان و نصيرة محاجبية, "واقع الشمول المالي في المغرب العربي-دراسة مقارنة:الجزائر، تونس والمغرب-", مجلة دراسات وابحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والإجتماعية 10, عدد 03 (2018).

20. اعمر بن موسى و أحمد علماوي. "الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح". مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية 6, عدد 4 (1 يناير، 2021).
21. افتخار محمد مناحي الرفيعي, "دور البنك المركزي العراقي في تحقيق الشمول المالي", مجلة كلية الإسراء الجامعة للعلوم الإجتماعية والإنسانية 02, عدد 02 (2020),

22. آلاء القاضي, "الشمول المالي والأداءالاقتصادي بالتطبيق على مصر", المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية 32, عدد 4 (1 ديسمبر،2018)
23. أم الخير حمودة, و لبوخ نخلة. "تقييم استخدام وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية -دراسة تحليلية للفترة -(1999-2013) Evaluation de l'utilisation des moyens du payement électronique dans les banques algériennes Etude analytique de la période (1999/2013)".مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية 2, عدد 1 (19 يونيو، 2018).
24. امال وهبة, ابتسام قارة. « التحول الرقمي في الجزائر بين الآفاق والتحديات ». مجلة البشائر الاقتصادية 8العدد01.(24أفريل 2022).
25. آمنة, زربوط. "دور وسائل الدفع الإلكتروني في تفعيل التجارة الإلكترونية-مع الإشارة لتجربة الجزائر-". مجلة أراء للدراسات الاقتصادية والادارية 1, عدد 1 (16 يونيو، 2019).
26. أمنية حمدي سيد, ليلى حسام الدين شكر ودينا فاروق العجرى. "البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بإدارة المواهب بالتطبيق على الهيئة العامة للأرصاد الجوية المصرية". المجلة العربية للإدارة, 30 مارس، 2024 .

27. أمينة بن عميور, "متطلبات نظام الدفع الإلكتروني في مجال المعاملات الإلكترونية في إطار القانون رقم 18-05". مجلة العلوم الإنسانية 30, عدد 03 (2019).
28. أندرو ستانلي, "صعود العملات الرقمية للبنوك المركزية", التمويل والتنمية, 2022
29. أنوار هادي طه, "تأثير الإدارة الإلكترونية في البطاقة الذكية دراسة استطلاعية في البنك المركزي العراقي/ نينوى". دراسات إدارية 07, عدد 14 (2015).
30. ايسر فهد, "أثر العملات الرقمية المشفرة والقانونية في فاعلية السياسات النقدية الدولية 31 ,."يوليو، 2022,
31. إيمان إسماعيل أنور, "دور الشمول المالي في تعزيز الادخار", مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية 7, عدد 1 (1 يونيو، 2021)
32. ايمان سعيد, عبد الرحيم شيبي, و سامية مطاير. "محددات الشمول المالي في الجزائر 'دراسة قياسية خلال الفترة 2004 - Q42019 .'"Q1المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات 6, عدد 2 (30 أبريل، 2023).
33. أيمن بوزانة, وفاء حمدوش. "الشمول المالي: أبعاده ومؤشرات قياسه العالمية مؤشر Global Findex نموذجا", مجلة الإقتصاد الإسلامي العالمية, عدد 98 (26 يوليو، 2020).
34. أيمن بوزانة, وفاء حمدوش. « واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية ». مجلة دراسات العدد الاقتصادي,12 , العدد01(2021)
35. ايمن زيد وامنية بودراع. "التكنولوجيا المالية الإسلامية والحاجة إلى الابتكار تجربة المصارف الثلاثة ALGO Bahrain Technology .")The experience of the three banks(Islamic finance and the need forinnovationمجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية 7, عدد 3 (13 سبتمبر، 2018).
36. إيناس فهمى, "أثر الشمول المالي على التفاوت في توزيع الدخل في مصر", مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية 24, عدد 1 (1 يناير، 2023)
37. باسم صاولي و رؤوف زرفة, "واقع الشمول المالي في الجزائر بين التحديات ومتطلبات التمكين", في الملتقى الوطني الأول (متطلبات تفعيل الشمول المالي في ظل واقع الإقتصاد الجزائري, قالمة: جامعة 8 ماي 1945, 2022)
38. بختي عمارية و غنية مجاني. "دور تكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي". مجلة المدبر 07, عدد 02 (2020).
39. بشرى طالب سليمان, "أنظمةالدفع الإلكتروني في العراق مكوناتها-دورها-إدارة مخاطرها". البحوث والدراسات. البنك المركزي, 2013 . https://cbi.iq/page/37.
40. بوبكر سلالي, "فعالية السياسة النقدية في ظل النقود الالكترونية دراسة تحليلية". مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية 12, عدد 3 (3 أبريل، 2020).
41. تسابيح عبد الشكور محمد الأمين ,علي عبد الله الحاكم. « أثر خدمات الدفع الإلكتروني على الشمول المالي (دراسة على عينة من عملاء البنوك التجارية السودانية بولاية الخرطوم) ». مجلة القلزم76-57 :(2023) 31 nº ,
42. جازية حسيني, "تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية". مجلة اقتصاديات شمال افريقيا 16, عدد 2 (3 يونيو، 2020).
43. جلول شرارة وليلى إسمهان بقبق. "العملات الرقمية للبنوك المركزية: تحديات ومتطلبات الدينار الرقمي الجزائري في ظل القانون النقدي والمصرفي 23-09". مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية 6, عدد 2 (27 ديسمبر، 2023).
44. جمال بوازدية, "الإستراتيجية الجزائرية في مواجهة الجرائم السيبرانية 'التحديات والافاق المستقبلية'". مجلة العلوم القانونية و السياسية 10, عدد 1 (28 أبريل، 2019).
45. جمال ملكي, "أثر إصدار العملة الرقمية من قبل البنوك المركزية على فعالية ومستقبل السياسات النقدية دراسة حالة الدينار الرقمي للبنك المركزي الجزائري". *دراسات اقتصادية* 17, عدد 1 (13 أبريل، 2023)
46. جميلة خرباش, "الشيك الالكتروني أداة وفاء عن بعد في التجارة الالكترونية". مجلة البيبان للدراسات القانونية والسياسية 3, عدد 1 (15 يونيو، 2018).
47. جهيدة العياطي وبن عزة محمد. "تطور الخدمات المصرفية الالكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية تحليل احصائي حديث لواقع وآفاق تطوير الصيرفة الالكترونية في الجزائر". مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية 2, عدد 3 (2 يناير، 2017).

48. حدة بوخالفة, "الإطار القانوني للتعامل الآمن بوسائل الدفع الإلكتروني". مجلة الدراسات القانونية 8, عدد 1 (20 يناير، 2022).
49. حسام عبد العال عبد العال شعبان, "حتمية تهيئة النظام الضريبي لدعم الشمول المالي في مصر", مجلة العلوم القانونية والإقتصادية, عدد 02 (2019).
50. حسنية دومة, فاطمة بن ناصر وعلي بن الضب, "العلاقة بين الشمول المالي، المصارف الإسلامية والنمو الإقتصادي لدول مختارة(السعودية، الكويت وقطر) خلال الفترة 2004-2015", مجلة مجاميع المعرفة 06, عدد 02 (2020).
51. حسين توفيق فيض الله, و سميرة عبد الله مصطفى. "البنيان القانوني للسفتجة الالكترونية على ضوء قانون التوقيع الالكتروني والمعاملات الالكترونية العراقي (دراسة قانونية)". مجلة العلوم القانونية 30, عدد 02 (2015).
52. حسين عبدالله عبدالرضا الكلابي, "الوفاء الالكتروني كوسيلة لتنفيذ الالتزام دراسة قانونية,مجلة كلية الحقوق ,14 عدد 2..(2012)
53. حلمي حمزة عباس الاسدي و معتز كاظم حنش المالكي. "مدى تأثير المتطلبات المحاسبية والرقابية في تحسين آليات التعامل مع ادوات الدفع الإلكتروني في مؤسسسات الدولة (دراسة ميدانية في جامعة البصرة)". مجلة الاقتصادي الخليجي 36, عدد 44 (2020).
54. حمزة عدنان مشوقة, "النقود الرقمية من منظور اقتصادي إسلامي البتكوين أنموذجاً". مجلة الفتوى والدراسات الإسلامية, 1 يناير، 2019.
55. حنان حمد فهمي حمد, "الدفع الإلكتروني ودوره في تحقيق الشمول المالي", مجلة دار الإفتاء المصرية 2018, عدد 34 (2018).
56. حنان رزيق, "واقع تبني وتطبيق إستراتيجية وطنية للشمول المالي بالدول العربية - دراسة حالة الجزائر ومصر-". مجلة التكامل الإقتصادي 11, عدد 02/ عددخاص الجزء الثاني (2023).
57. خالد بن ناصر آل حيان,"الحوسبة السحابية أساسيات ومبادئ وتطبيقات". المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة مركز البحوث والدراسات, 2019.
58. خالد رجم, واصل خولة و سعادة الويزة. "واقع الاقتصاد الرقمي في الجزائر "دراسة تحليلية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال". مجلة النمو الاقتصادي والمقاولاتية 1, عدد 1 (1 ديسمبر، 2018)
59. خالد سحنون, "التعاون بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية منهجا لتنمية الصناعة المصرفية." مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة 5, عدد 3 (15 يوليو، 2022).
60. خالد ظاهر عبدالله جابر السهيل المطيري, "دور التشريعات الجزائية في حماية الأمن السيبراني بدول مجلس التعاون الخليجي مجلة البحوث الفقهية والقانونية 38, عدد 38 (1 يوليو، 2022).
61. خالد قاشي, منير لواح, و حسيبة جبلي. "إستراتيجية" الجزائر الإلكترونية 2013":فجوة النظرية والتطبيق". مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات, عدد 04 (1 ديسمبر، 2013).
62. خضرة رزمة ومناد سعودي. "أهمية وسائل الدفع الالكتروني في زمن كورونا". مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية 11, عدد 2 (1 يونيو، 2022).
63. داليا عادل رمضان الزيادي, "أثر تعزيز التثقيف المالي في فعالية الشمول المالي (دراسة ميدانية)". التجارة والتمويل 39, عدد 2 (1 أبريل، 2019).
64. رابح شليق, "وسائل الدفع الإلكترونية كآلية للحد من أزمة السيولة الراهنة في الجزائر". مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية 07, عدد 01 (2021).
65. راقي دراجي, "دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا -كوفيد19-". مجلة التكامل الاقتصادي 11, عدد 02 (2023).
66. رتيبة تيفوتي, "نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر: الواقع والآفاق". مجلة دراسات -العدد الإقتصادي- 10, عدد 02 (2019).
67. رجاء عبد الله عيسى و اخلاص باقر هاشم. "اثر التعاملات المصرفية الالكترونية على زيادة الإيرادات الصافية لمصرف paypal في الولايات المتحدة الامريكية للمدة(2010-2016)." مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية 24, عدد 109 (1 ديسمبر، 2018).
68. رشا أحمد علي ابراهيم ابراهيم, « أثر تبني تقنية سلسلة الكتل (Blockchain) على خفض تكلفة الخدمات المصرفية والإرتقاء بها بالبنوك المصرية دراسة ميدانية ». مجلة الفكر المحاسبي,24, العدد:03.(2020) .
69. رشا عودة لفتة و سالم عواد حسين, "آليات وسياسات مقترحة لتوسيع قاعدة انتشار الشمول المالي وصولاً للخدمة المالية في العراق | مجلة كلية مدينة العلم الجامعة", مجلة كلية مدينة العلم الجامعة 11, عدد 01 (2019)

70. رشا عونى عبدالله العش, "دور محو الأمية المالية في تعزيز الشمول المالي", التجارة والتمويل 39, عدد 2 (1 أبريل، 2019)

71. الرشيد بوعافية. "دور النقود الالكترونية في تطوير التجارة الالكترونية". المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية 1, عدد 2 (15 سبتمبر، 2014).

72. رشيد نعيمي, عبد الحفيظ بن ساسي. "تقييم الشمول المالي والمصرفي في الجزائر وفق مؤشرات الوصول المالي خلال الفترة: 2015-2020 :مجلة افاق علوم الادارة والاقتصاد 5, عدد 2 (31 ديسمبر، 2021).

73. رشيد نعيمي, عبد الحفيظ بن ساسي. "دور البنك الدولي في تعزيز الشمول المالي بالدول النامية-دراسة حالة الجزائر " , مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت 4, عدد 1 (26 يناير، 2023): 360–92.

74. رضا ابراهيم صالح, أحمد عبد السلام أبوموسي و ندا حامد توفيق أبو سعدة. "دراسة أثر إدارة أمن المعلومات على نجاح برنامج أمن نظم المعلومات المحاسبية: مع دراسة ميدانية على الشركات المصرية". مجلة الدراسات التجارية المعاصرة 6, عدد العدد 10 (1 يوليو، 2020).2020.136706.

75. رضا زهواني, سهام عيساوي, و مرزوقي مرزوقي. "أهمية تقنية سلسلة الكتل في صناعة الخدمات المالية". مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية 13, عدد 03 (2020).

76. رمزي بن الصديق و يوسف مسعودي. "وسائل الدفع الإلكتروني: أدوات لتبييض الأموال أم وسائل لمجابهته, آفاق علمية 13, عدد 3 (1 يونيو، 2021).

77. رواد مسعود سلمان, محمود جمعة عبد الله و فتحي أبو عجيلة حمحوم. "وسائل الدفع الالكتروني في ليبيا بين الواقع والطموحات". مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية, عدد العدد:06 خاص بالمؤتمر الدولي الأول الإفتراضي: التحول الرقمي في عصر المعرفة (الواقع، التحديات، الإنعكاسات)، (2020).

78. ريمة بوالنح و عبد الكريم موكة. "تقنية البلوك تشين وتطبيقاتها في التجارة الخارجية, مجلة العلوم القانونية والاجتماعية 7, عدد 2 (1 يونيو، 2022).

79. زكرياء مسعودي, و الزهرة جقريف. "التوقيع الإلكتروني و حمايته لعملية الدفع الإلكتروني". المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية 1, عدد 3 (31 ديسمبر، 2017).

80. زيدان محمد و حمو محمد. "أمن المعلومات المصرفية كمطلب لتبني التسويق الالكتروني في البنوك الجزائرية". مجلة رؤى اقتصادية 5, عدد 8 (30 يونيو، 2015).

81. الزين منصوري. "وسائل وأنظمة الدفع والسداد الالكترونية - عوامل الانتشار و شروط النجاح-". مجلة الإقتصاد الجديد, 1 ديسمبر، 2009.

82. زينب طارق والخنساء سعادي. "تأثير البطاقات البنكية كدليل مادي على الصورة الذهنية للزبائن دراسة حالة البنك الوطني الجزائري". مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات 7, عدد 1 (5 يونيو، 2022).

83. زينة أيت على, و فاطمة مصفح. "مفهوم الدفع الالكتروني وتميزه عن الدفع التقليدي". مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية 11, عدد 2 (1 يونيو، 2022).

84. سارة عزوز, "التوقيع الإلكتروني كآلية قانونية لحماية عمليات الدفع الإلكتروني". مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية 11, عدد 2 (1 يونيو، 2022).

85. سارة علالي و كنزة تنيو, "دراسة أثر الثقافة المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر", مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية 6, عدد 2 (1 ديسمبر، 2022)

86. سالم محمد معطش جمعان العنزي, "تطوير أداء التدقيق الداخلي في البنوك الكويتية كمدخل مقترح للحد من مخاطر الشمول المالي دراسة ميدانية على البنوك الكويتية", المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية ,06 عدد 01 (2020)

87. سامية مطاير, "دراسة محددات الاستبعاد المالي في منطقة المغرب العربي باستخدام الجيل الثاني للتكامل المتزامن ومنهجية-pmg Panel ARDLخلال الفترة 2004-2019", مجلة مجاميع المعرفة 08, عدد 01 (2022)

88. سعاد بوشلوش, "تحديات الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تطويره". المجلة الدولية للاداء الاقتصادي 5, عدد 2 (4 ديسمبر، 2022).

89. سعد عبد محمد, مي حمودي عبدالله, و سيتا ستراك. "بطاقات الائتمان المصرفية من منظور أسلامي . مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة, عدد 34 .(2013)
90. سعيدة حرفوش, "التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي". مجلة آفاق علمية 11, عدد 03 (2019).
91. سعيدة حركات و سارة بن غيدة. "البنية التحتية للمعاملات الإلكترونية في البنوك الجزائرية – واقع وتحديات -". مجلة البحوث الاقتصادية والمالية 7, عدد 1 (30 يونيو، 2020).
92. سلام منعم مشعل. "وسائل الدفع الإلكترونية". مجلة كلية الحقوق 10, عدد 01 (2008).
93. سليم لعقون و عمر بولحليب. "البطاقات البنكية كوسيلة دفع إلكتروني حديثة في النظام المصرفي الجزائري". مجلة شمال إفريقيا للدراسات المالية والإقتصادية التطبيقية 03, عدد 02 (2020).
94. سمرالأمير غازى عبدالحميد, "إطار مقترح لتقييم دور الشمول المالي في تحقيق النمو الإحتوائي (دراسة تطبيقية علي جمهورية مصر العربية)", مجلة الدراسات المالية والتجارية, عدد 01 (2019)
95. سمية عبابسة, "وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري -الواقع والمعيقات والآفاق المستقبلية-". مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي 3, عدد 2 (1 ديسمبر، 2016).
96. سمير عبد الصاحب ياره, "قياس وتحليل مخاطرة العملات الرقمية باستعمال المقاييس الكمية- دراسةتطبيقية في عينة من العملات الرقمية". مجلة الرافدين الجامعة للعلوم, عدد 48 (2021).
97. سهامة غفوري علي, "مدى فاعلية مفردات مادة الحاسوب في تعزيز الثقافة الرقمية لدى طلبة الجامعة -المرحلة الأولى". مجلة آداب الفراهيدي, عدد 34 (2018)
98. سهير محمود معتوق, إيمان حسن على و هناء محمود سيد, "الشمول المالي", المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية 35, عدد عدد متخصص فى العلوم الاقتصادية (1 مارس، 2021).
99. سهير محمود معتوق, إيمان حسن على و هناء محمود سيد, "تقدير تأثير الشمول المالي على السياسة النقدية", المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية 35, عدد عدد متخصص فى العلوم الاقتصادية (1 مارس، 2021)
100. السيد محمد ذكى حسن, "الاقتصاد الرقمي (مزاياه ، تحدياته ، تطبيقاته) ." روح القوانين 85, عدد 1 (1 يناير، 2019).
101. سيماء محسن علاوي, "أثر العملات الإفتراضية على السياسة النقدية والبنك المركزي". مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة, عدد عدد خاص بالمؤتمر العلمي لقسم العلوم المحاسبية (2020).
102. شروق هادي عبد علي, و أردان حاتم خضير. "التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي الإستراتيجي لمصرف بغداد أنموذجا". مجلة الإدارة والإقتصاد, عدد 126 (2020).
103. الشريف بحماوي, و سليماني مصطفى. "خصوصية وسائل الوفاء الالكتروني ودورها في المعاملات التجارية". مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية 2, عدد 3 (1 سبتمبر، 2017).
104. شريف هنية," دور النقود الالكترونية في تنمية الادارة الالكترونية The role of electronic money in the development of electronic management".حوليات جامعة الجزائر1 33, عدد 2 (30 يونيو، 2019).
105. شهرزاد بورداش, بلقاسم بن علال, و ياسمين سحيمي. "واقع استخدامات وسائل الدفع في النظام المصرفي الجزائري". مجلة شمال إفريقيا للدراسات المالية والإقتصادية التطبيقية 03, عدد 01 (2020).
106. صاليحة بوذريع و عائشة بوثلجة. "العملات الافتراضية ودورها في عمليات الدفع الالكتروني -عملة البيتكوين أنموذجا-". مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات 10, عدد 2 (1 ديسمبر، 2021).
107. صلاح الدين بولعراس, "الإقتصاد الجزائري في ظل التداعيات العالمية لجائحة كورونا بين الاستجابة الآنية والمواكبة البعدية". مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير 20, عدد الخاص حول الآثار الإقتصادية لجائحة كورونا (2020).
108. صليحة فلاق, نادية سوداني ومعمر حمدي, "تفعيل الصناعة المالية الإسلامية كمدخل لتعزيز الشمول المالي في الجزائر", مجلة المعيار 12, عدد 01 (2021)
109. صليحة محمدي و سامي بخوش. "الثقافة الرقمية : دراسة تحليلية في المفهوم. المجلة الجزائرية للأمن والتنمية 10, عدد 2 (1 أبريل، 2021).

110. طاهر جاسب مكي و شعبان صدام الامارة. "تحليل واقع أنظمة الدفع الإلكتروني في الإقتصاد العالمي للمدة 2006_2016". مجلة الإقتصاد الخليجي 35, عدد 42.(2019)

111. طه ياسين مرباح, فطيمة الزهرة عيسات و فضيلة صيفور. "وسائل الدفع الإلكتروني بين متطلبات التغيير ومواكبة العصرنة". مجلة العلوم الإدارية والمالية 4, عدد 2 (30 سبتمبر، 2020).

112. عادل عبد العزيز السن, "دور الشمول المالي في تحقيق الإستقرار والنمو الإقتصادي", مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية 05, عدد 02 (2019)

113. عاشور كتوس وجازية حسيني. "سبل الاستفادة من الحوسبة السحابية في حماية العمليات المصرفية الالكترونية". مجلة اقتصاديات شمال افريقيا 10, عدد 12 (13 يونيو، 2014).

114. عايدة عبير بالعبيدي, حدة مشرواي. "تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال التقنية كآلية لرقمنة الشمول المالي - دراسة تجارب بعض الدول العربية-". مجلة البحوث والدراسات العلمية 17, عدد 1 (22 يناير، 2023).

115. العايزة كروم وخميستي كروم. "العينة وإشكالية التمثيل والتعميم في البحوث الاجتماعية والانسانية". مجلة الواحات للبحوث و الدراسات 15, عدد 1 (9 يونيو، 2022).

116. عائشة بلحرش و حليمة حوالف. "ماهية وسائل الدفع الإلكتروني". مجلة شمال إفريقيا للدراسات المالية والإقتصادية التطبيقية 02, عدد 02 (2019).

117. عائشة بوثلجة, "العملات الرقمية المركزية ودورها في الحد من مخاطراالعملات المشفرة". الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية 14, عدد 02 (2022).

118. عائشة بوثلجة, "العملات الرقمية للبنوك المركزية وانعكاساتها على الاقتصاد, مجلة اقتصاديات شمال افريقيا 18, عدد 2 (3 يونيو، 2022) .

119. عائشة موزاوي, "معوقات استخدام التكنولوجيا المالية للهاتف النقال في تعزيز الشمول المالي بالجزائر". مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية 9, عدد 1 (5 يونيو، 2023).

120. عبد الحليم غربي عمار, « فجوة الشمول المالي والمصرفي في الاقتصاديات العربية مع إشارة خاصة للقطاع المصرفي الإسلامي العربي ». مجلة بيت المشورة, العدد:10.(2019) ,

121. عبد الحليم غربي, "نحو إطار مفاهيمي للشمول المالي والمصرفي الإسلامي: دراسة تحليلية لأبعاده ومؤشِّراته وتأثيراته", المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمصرفية 10, عدد 1 (30 يونيو، 2020).

122. عبد الرحمن يسعد, بوعبد الله ودان, و فريال قيرات. "دورالمحفظة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، تجارب دولية". مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية 5, عدد 1 (16 يونيو، 2021).

123. عبد الرحيم الشحات البحطيطي, "المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الإلكترونية كأحد التحديات التي تواجه النظم المصرفية". مجلة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، ، 21 (1 يناير، 2007).

124. عبد الرؤوف دبابش و هشام ذبيح. "وسائل الدفع ما بين الحماية التقنية والقانونية للمستهلك الإلكتروني". مجلة الإجتهاد القضائي, عدد 14 (2017).

125. عبد الفتاح الجبالي, 'الشمول المالي والتعاملات النقودية في المجتمع المصري: الواقع وآليات التعزيز' (مركز الأهرام للدراسات السياسية والإستراتيجية, 2022)

126. عبد القادر محمد عبد القادر مبارك, محمد عبد النبي خشان ومحمد محمد عبد العظيم السطوحى. "محددات نية الاستمرار في تبني خدمات الدفع عن طريق الهاتف المحمول: الدور المعدل لابتكارية العميل." المجلة المصرية للدراسات التجارية 46, عدد 4 (1 أكتوبر، 2022).

127. عبد الله العبد المنعم و إبراهيم عبادة. "العملات الرقمية غير الرسمية (تقدير اقتصادي إسلامي)". المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية 18, عدد 03 (2022).

128. عبد المالك توبي و منصف شرفي. "أثر العملات الرقمية المشفرة على مستقبل المعاملات المالية: البيتكوين نموذجا khazzartech ." الاقتصاد الصناعي 11, عدد 1 (30 يونيو، 2021).

129. عبد المنعم هبة و زايدي كريم, "المنافسة المصرفية والشمول المالي في الدول العربية", دراسات إقتصادية لصندوق النقد العربي, عدد 63 (2020)

130. عبد الهادي مسعودي, "قياس أثر العوامل الشخصية والديموغرافية على تبني خدمة الدفع الإلكتروني:" دراسة استطلاعية لعينة من البنوك العمومية بالجزائر"". *مجلة دراسات -العدد الإقتصادي-* 10, عدد 02 (2019).

131. عبدالشكور الفرا, "التجارة الإلكترونية وأثرها على تسويق المنتجات الصناعية السعودية دراسة ميدانية على الشركات الصناعية السعودية". مجلة جامعة الأزهر غزة 20, عدد 2 (1 يوليو، 2021).

132. عبدالعزيز ضياقي و نورالدين حاروش. "التحول الرقمي في الجزائر: قراءة في مؤشرات الجاهزية الإلكترونية وأثرها على ترقية الخدمة العمومية دراسة حالة ولاية باتنة خلال الفترة(2006-2019)". مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية 10, عدد 1 (29 يناير، 2023).

133. عدنان فرحان الجوارين و علي طالب شهاب. "اقتصاديات العملات الرقمية الإطار النظري و المفاهيمي و آفاقها المستقبلية". مجلة الإقتصاد الخليجي, عدد 47 (2021).

134. عربوة محاد ومحمد خاوي. "واقع وسائل وأنظمة الدفع الالكترونية في النظام البنكي الجزائري". مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة 2, عدد 4 (15 ديسمبر، 2017).

135. عزوز سعيدي وخالد رامول. "الأمن التقني للدفع الالكتروني أي فعالية؟". معالم للدراسات القانونية والسياسية 1, عدد 2 (1 ديسمبر، 2017).

136. عشري محمد على, "العملة الرقمية للبنوك المركزية وأثارها المحتملة على السياسة النقدية". المجلة العلمية للإقتصاد و التجارة 50, عدد 3 (22 أكتوبر، 2020) .

137. عصام بودور, "الأهمية الاقتصادية لأنظمة الدفع حالة الجزائر ."مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية 18, عدد 36 (1 يونيو، 2017).

138. علا سمير سبتي جاسم, و محمود إسماعيل محمد. "نظم الدفع الإلكتروني وفرصة تأثيرها في ربحية المصارف/بحث تطبيقي في عينة من المصارف التجارية العراقية". مجلة دراسات محاسبية ومالية 15, عدد 51 (2020).

139. علاء إبراهيم إسماعيل, علاء عبد الكريم هادي البلداوي. "أثر الدفع الالكتروني في تطوير الخدمة التأمينية بحث تطبيقي في شركة التامين العراقية العامة". مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة, عدد 64 (2021).

140. علي خليل أمير, المحفظة الرقمية والتجارة الالكترونية". مجلة الإدارة والإقتصاد 08, عدد 30 (2019).

141. علياء عبد الحميد محمد واصل, "دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات محاسبيا ومهنيا في تفعيل متطلبات الشمول المالي لتحقيق إستراتيجية مصر 2030 (دراسة ميدانية)", مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية 03, عدد 02 (2019).

142. عماد الدين بركات و حورية طيبي. "وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الالكترونية". مجلة القانون والتنمية المحلية 1, عدد 2 (21 يوليو، 2019).

143. عماد الدين مصطفى الشقنقيرى عبد العظيم, "أثر الشمول المالي علي مخاطر التشغيل (دراسة تطبيقية)", المجلة العلمية للبحوث التجارية (جامعة المنوفية) 41, عدد 2 (1 أبريل، 2021)

144. عمار عبد حافظ عبد, "أحكام التعامل بالعملات الإلكترونية (البتكوين ومثيلاتها) دراسة مقارنة بين الفقه الإسلامي والقوانين الدولية". مجلة الجامعة العراقية, عدد 44 (د.ت).

145. عمار ياسين أوسياف, و شافية شاوي. "الشمول المالي في الجزائر: الواقع، المعيقات والحلول". مجلة الإقتصاد الإسلامي العالمية, عدد 97 (2020).

146. عمر عبد المجيد مصبح, "دور النقود الاكترونية في جرائم غسل الأموال". مجلة الحقوق 13, عدد 01 (2016).

147. عمر نبيل عبد العزيز السنيد, و محمد أحمد عبد الخالق سلام. "الحماية القانونية للمحفظة الرقمية في النظام الأمريكي والسعودي" دراسة مقارنة"". مجلة علوم الشريعة والدراسات الإسلامية, عدد 87 (2021).

148. عواطف مطرف, ايمان بومود, و فاطمة الزهراء عنان. "عرض تطبيقات الأنظمة الرقمية في المصارف الجزائرية في إطار جهودها للتحول الرقمي". *مجلة دراسات إقتصادية* 08, عدد 01 (2021).

149. عوض حاج علي أحمد و شاذلي صديق محمد أحمد. "واقع ومستقبل العملات الافتراضية المشفرة". مجلة النيل الأبيض للدراسات والبحوث, عدد 19 (2022).

150. عوني علال, "مشكلة الثقافة الرقمية وإشكالية بناء الإقتصاد الرقمي في الجزائر". مجلة أبحاث كمية ونوعية في العلوم الإقتصادية والإدارية 04, عدد 01 (2022).
151. غسان فاروق غندور, "طرائق السداد الالكترونية واهميتها في تسوية المدفوعات بين الاطراف المتبادلة". مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية 28, عدد 01.(2012)
152. غسان قاسم داود اللامي, "تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية". مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة,2013 العدد:4 ,2013 .
153. غنيمة ركاي و بشرى زلاسي. "التدابير الوقائية المسبقة الواجب إتخذها لمواجهة المخاطر الدفع الالكتروني". مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية 11, عدد 2 (1 يونيو، 2022).
154. فاطمة الزهرة العشابي. "التجارة الالكترونية والنقد الالكتروني : أزمة الثقة في وسائل وطرق الدفع الالكترونية ومحاولات علاجها". مجلة البصائر للدراسات القانونية والاقتصادية 1, عدد 1 (5 مارس، 2021).
155. فاطمة سيد عبد القادر, "الشمول المالي وتأثيره في الحد من الفقر", المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة 52, عدد 04 (2022)
156. فاطنة بوخاري,"-تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الإلكترونية لأداء البنوك في ظل جائحة كورونا -دراسة حالة الجزائر". جديد الاقتصاد 16, عدد 1 (31 ديسمبر، 2021).
157. فريدة حمودي, "الأمن المعلوماتي في الجزائر بين التطورات التكنولوجية وضعف البيئة الرقمية ، المجال المصرفي نموذجا 'دراسة قانونية'". مجلة جيل الأبحاث القانونية المعمقة العام الخامس, عدد 41 (2020).
158. فضيل البشير ضيف, "واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر". مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية 06, عدد 01 (2020).
159. فهد تيسير عبد الكريم فاخوري, "دور التجارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا (كوفيد19)". مجلة العلوم السياسية والقانون 04, عدد 24.(2020)
160. فؤاد محمد عبدالله الخزرجي, و أحمد محمد خلف. "دور الشمول المالي في تحويل القطاع المصرفي الى نظام الادارة الالكترونية". مجلة اقتصاديات الأعمال للبحوث التطبيقية 3, عدد4 , (2022).
161. كاملة بوعكة, "النظام القانوني لوسائل الدفع الالكترونية في الجزائر". مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية 7, عدد 2 (10 يونيو، 2022).
162. كريمة شايب باشا, "آليات الحماية من مخاطر وسائل الدفع الالكتروني". المجلة الجزائرية للسياسة العامة 8, عدد 2 (7 نوفمبر، 2020).
163. كهينة رشام,"ضوابط البنك المركزي لتنظيم التعامل بوسائل الدفع الالكتروني مع إشارة لواقع البطاقة البنكية في الجزائر". المجلة الدولية للاداء الاقتصادي 4, عدد 1 (30 يونيو، 2021).
164. لامية طالة, "النقود الالكترونية: بين تسهيل أنظمة الدفع الالكتروني ومخاطرها على أمن المعاملات التجارية." مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية 7, عدد 2 (10 يونيو، 2022).
165. لعلاوي نواري و خليل عبد القادر, "مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي: تجربة مملكة السويد وإمكانية استفادة الجزائر منها", مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية 5, عدد 1 (6 يونيو، 2022)
166. ليث محمد صادق فرحان الكبيسي,"التنظيم القانوني للمحفظة الالكترونية". مجلة جامعة تكريت للحقوق 07, عدد 01 (2022).
167. ليلى بن برغوث, "الامن السيبراني و حماية خصوصية البيانات الرقمية في الجزائر في عصر التحول الرقمي و الذكاء الاصطناعي". المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي 10, عدد 1 (31 مارس، 2023).
168. ليندة بلحارث, "الحماية القانونية لوسائل الدفع الالكتروني". في آلية تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المالي والمصرفي الجزائري, 13. جامعة آكلي محند أولحاج البويرة, 2017.
169. مجذوب وهراني,"الصيرفة الالكترونية كإستراتيجية لتفعيل الحكومة والحوكمة الالكترونية". مجلة الإستراتيجية والتنمية 2, عدد 3 (31 يوليو، 2012).
170. محفوظ بصيري, "نظام الدفع الالكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة". دراسات وأبحاث 11, عدد 4 (8 أكتوبر، 2019).

171. محمد المختار سملالي وعبد الله البحري. "واقع وسائل الدفع الالكتروني ضمن السياسة النقدية للجزائر". مجلة اقتصاديات الاعمال والتجارة 06, عدد 02 (30 سبتمبر، 2021).
172. محمد أمينالباهي, مليكة سليماني. "مساهمة شركات و ابتكارات التكنولوجيا المالية الرقمية في دعم الشمول المالي بالجزائر". التكامل الاقتصادي 11, عدد 2 (29 مارس، 2023).
173. محمد بوسماحة, "آلية تطبيق الحوكمة في البنوك في ظل الشمول المالي", مجلة المنهل الاقتصادي 5, عدد 1 (10 مايو، 2022)
174. محمد جاسم محمد, "دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي دراسة في مجموعة من الدول العربية للمدة (2018-2014)". مجلة الإقتصاد الخليجي, عدد 44 (2020).

175. محمد زايد, "البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الالكترونية, مجلة ضياء للدراسات القانونية 3, عدد 2 (30 ديسمبر، 2021).
176. محمد شايب, "آليات الحماية من الغش في وسائل الدفع الإلكترونية في الاقتصاد الفرنسي 2002_2016" حالة البطاقة المصرفية". مجلة نماء للإقتصاد والتجارة 1, عدد 2 (31 ديسمبر، 2017).
177. محمد طارق لفته و بيداء ستار لفته, "دراسة تحليل ضرورات النهوض بالشمول المالي في العراق الفرص والتحديات", مجلة دراسات محاسبية ومالية (JAFS) عدد خاص بالمؤتمر الوطني الرابع لطلبة الدراسات العليا (2019)
178. محمد عبد الأمير عطية و هاشم مرزوك الشمري, "العلاقة التفاعلية بين المؤشر العالمي لمحو الأمية والشمول المالي دراسة تحليلية للعراق وعدة بلدان عربية مختارة", مجلة الإدارة والإقتصاد 11, عدد 41 (2022).

179. محمد عبد العزيز بن كاملة و محمد طهراوي. "عصرنة نظام الدفع في البنوك وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر". مجلة شمال إفريقيا للدراسات المالية والإقتصادية التطبيقية 03, عدد 01 (2020).
180. محمد على وهدان و إيمان فتحي عبد الهادي, "دور البيانات الضخمةBig Data في تفعيل متطلبات الشمول المالي (دراسة تحليلية)", التجارة والتمويل 39, عدد 2 (1 أبريل، 2019): 245–76.https://doi.org/10.21608/caf.2019.256255 ,
181. محمد مجيد كريم الابراهيمي, "مفهوم الحوالة التجارية الالكترونية(دراسة مقارنة)". مجلة رسالة الحقوق, عدد 02 (22 أبريل، 2017).
182. محمد مولود غزيل, "أنظمة الدفع الالكتروني والمصرفية الالكترونية في الجزائر", عدد 11 (15 يونيو، 2011).
183. محمد ناصر اسماعيل, امل حسن علوان, و تغريد جليل. "البطاقة الذكية وأثرها في التقليل من بعض المخاطر المصرفية دراسة استطلاعي لعينه من زبائن مصرف الرافدين-فرع الخضراء". مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة, عدد 37.(2013) .
184. مختار دويني, "وسائل الدفع الإلكتروني ومدى مساهمتها في تطور التجارة الإلكترونية في الجزائر." مجلة القانون العام الجزائري والمقارن 7, عدد 1 (9 يونيو، 2021).
185. مدحت صالح غايب, "الحوالة التجارية الإلكترونية". مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية 6, عدد 17 .(2010)
186. مراد زايد,"عصرنة نظام الدفع في البنوك وإشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر". مجلة الإقتصاد الجديد, عدد 03 (2011).
187. مراد صاولي وأمين مخفي. "الفجوة الرقمية وإستراتيجية الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية: في البنوك الإسلامية الجزائرية- تثمين الفرص ومواجهة التحديات-". المجلة الجزائرية للإدارة والتسويق, عدد 01 (2020).
188. مروة فتحي السيد البغدادى, "اقتصاديات الأمن السيبراني في القطاع المصرفي". مجلة البحوث القانونية والإقتصادية, عدد 76 (2021).
189. مسعودة عمارة وراضية عباس. "الدفع الالكتروني في الجزائر بين النصوص القانونية و الواقع". مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية 11, عدد 2 (1 يونيو، 2022).

190. مصطفى بن شلاط, "واقع الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع في الجزائر". مجلة البشائر الاقتصادية 08, عدد 01 (2022).
191. مصطفى سلام عبد الرضا, محمد مجيد جواد, و حيدر محمد كريم, "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز استراتيجية الشمول المالي بحث استطلاعي لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والخليج التجاري ,"Warith Journal of Scientific Research 2 ,عدد 1 (22 يونيو، 2020)

192. مصطفى عمراني, "جريمة تزوير البطاقات البنكية". مجلة الدراسات والبحوث القانونية 2, عدد 5 (1 ديسمبر، 2017).

193. معمر عقيل عبيد, "نظم الدفع الالكترونية(المفهوم، المزايا، العيوب) والإستفادة منها في ادارة الاعمال المصرفية". مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية, عدد 01 (2009).
194. مفتاح الرفاعي و صالح الدوفاني. "معوقات استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا دراسة تطبيقية بمدينة الخمس". مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال 01, عدد 08 (9 مايو، 2021):
195. مفتاح غزال و مراد بركات, "الثقافة المالية كآلية أساسية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية", مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة 03, عدد 01 (2020)

196. مكرم المبيض, "النقود الإلكترونية وإقتصاد المعرفة". مجلة الإقتصاد الإسلامي العالمية, عدد 61 (2017).
197. منال محمد الحسانين عفان, "تركز الدخل بين الاقتصاد الخفى و الشمول المالى فى مصر(المشكلة والعلاج)", التجارة والتمويل 39, عدد 1 (1 أبريل، 2019)

198. منصور علي منصور شطا, "العملات الافتراضية المشفرة وأثرها على مستقبل المعاملات (الواقع وآفاق المستقبل)". مجلة كلية الشريعة و القانون بطنطا 37, عدد 1 (1 يناير، 2022)
199. مها خليل شحاده و عامر يوسف العتوم, "التمويل الإسلامي الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي", مجلة جرش للبحوث والدراسات 22, عدد 2 (2021)

200. موسى كاسحي ورقية دربال. "أزمة فيروس كورونا وآثارها على الإقتصاد الجزائري". مجلة أبحاث 06, عدد 01 (2021).
201. مولود حواس وهدى حفصي. "التجا ة الإلكترونية بين الأهمية التسويقية ومتطلبات تبني نظم الدفع الإلكترونية". مجلة دراسات إقتصادية 22, عدد 01 (207، 190ب.م.).
202. نادية إبراهيم السيد هنيدي, "الإدارة الإلكترونية وإشكالية التداخل بينها وبين الحكومة الإلكترونية". المجلة العلمية لكلية الدراسات الإقتصادية و العلوم السياسية 2, عدد 3 (1 يناير، 2017)
203. نادية العقون و سامي مباركي. "الأثار المحتملة للعملة الافتراضية على أداء وفعالية السياسة النقدية". مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية 08, عدد 08 (2021).
204. نادية طاهير, "الدفع الإلكتروني في ظل جائحة كورونا -الجزائر نموذجا-". مجلة المنهل الاقتصادي 4, عدد 2 (20 أكتوبر، 2021).
205. ناصف جرجس عبد الملك, أمجد حسن عبد الرحمن, أحمد محمد عبد العزيز, و ماجد محمد الخربوطلى. "استخدام التداول الإلكتروني فى المعاملات النقدية كآلية لإحكام الرقابة لتحقيق التنمية المستدامة". مجلة علوم البيئة 49, عدد 1 (1 يناير، 2020)..
206. نبيل صبحي أبوزيد, "البنوك المركزية ومستقبل العملات الرقمية الوطنيةGIEM ."مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية 107 (أبريل، 2021).
207. نبيلة كردي, "الشيك الالكتروني". مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية 10, عدد 2 (30 يونيو، 2017).
208. نزيهة بوالقدرة, إلهام بشكر, و نبيلة لكحل, "الشمول المالي الرقمي في الدول العربية -الإمارات العربية المتحدة نموذجا-", مجلة الواحات للبحوث و الدراسات 15, عدد 1 (9 يونيو، 2022).
209. نسرين ميموني و فريد بن طالبي. "نظام الدفع الالكتروني في الجزائر، واقعه وأثره على الاقتصاد الوطني". مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات 10, عدد 1 (1 يونيو، 2021).

210. نصر حمود مزنان فهد, "إمكانات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية". مجلة كلية الادارة والإقتصاد, عدد 04 .(2011).
211. نضال صاحب خزعل ومحمد بهاء محمد علي. "أثر إستخدام تقنيات الصيرفة الإلكترونية في الصناعة المصرفية التنافسية بحث إستطلاعي لعينة من المصارف الاهلية". مجلة التقني 30, عدد 14 .(2017)

212. نعيم كاظم جبر,, علاء عزيز حميد الجبوري و باسم علوان العقابي. "النقود الالكترونية ودورها في الوفاء بالالتزامات التعاقدية". مجلة أهل البيت عليهم السلام 1, عدد 6 (17 مايو، 2008).
213. نعيمة زعرور, و صليحة جواهرة. "أنظمة الدفع الالكتروني في القرن الحادي والعشرين الواقع والتحديات". مجلة المقار للدراسات الإقتصادية, عدد 02 (2018).
214. نعيمة عبدلي,"وسائل الدفع الالكترونية في القانون". مجلة الفكر القانوني والسياسي 5, عدد 1 (29 مايو، 2021).

215. نهلة أبو العز, "أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالى في القطاع المصرفى بالدول الإفريقية", مجلة كلية السياسة والإقتصاد, عدد 10 (2021).

216. نوال بن عمارة, "وسائل الدفع الإلكترونية (الآفاق والتحديات)". في الملتقى الدولي حول : التجارة الإلكترونية. ورقلة الجزائر: جامعة قاصدي مرباح, 2004.

217. نور الدين بعجي. "دور وسائل الدفع الالكترونية في تنمية التجارة الدولية ". Revue Algérienne des Sciences Juridiques et Politiques 52, عدد 4 (15 ديسمبر، 2015).

218. نورس رشيد طه, "الثقافة الرقمية ودورها في تغيير نمط الجريمة". الحقوق, عدد 41 .(2021)

219. هاجر أميرة بورايو, "واقع إستخدام البطاقات البنكية في الجزائر – دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية-". الأبحاث الاقتصادية 13, عدد 1 (1 يونيو، 2018).

220. هاجرة ديدوش وعبد الغني حريري. "وسائل الدفع الالكترونية بين النظرية والتطبيق -دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري-وكالة شلف." مجلة الإقتصاد الجديد 13, عدد 2 (1 سبتمبر، 2022).

221. هارون عطيل و محمد أمين مصطفاوي, "الشمول المالي ومؤشرات قياسه العالمية والمحلية", الاقتصاد والتنمية 8, عدد 1 (30 يونيو، 2020).

222. هاشمي بوجعدار. "التجارة الإلكترونية ووسائل الحماية من مخاطر الدفع الإلكتروني". مجلة العلوم الانسانية 17, عدد 1 (30 يونيو، 2017).

223. هداية بوعزة, "واقع وآفاق العمل المصرفي الالكتروني في الجزائر". مجلة شمال إفريقيا للدراسات المالية والإقتصادية التطبيقية 03, عدد 01 (2020).

224. هداية بوعزة, و يوسف فتيحة. "الحماية التقنية للمعلومات و دورها في تأمين نظام الدفع الالكتروني". مجلة الدراسات والبحوث القانونية 3, عدد 4 (25 ديسمبر، 2018).

225. هشام لبزة و محمد الهادي ضيف الله. "واقع وتحديات وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر". مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية, عدد 24 (2017).

226. وافية زاير, و بسام سمير الرميدي. "التحولات الرقمية في القطاع المالي بين فرص الاستقرار ومخاطر الابتكارات المالية -تجربة شمال إفريقيا-". مجلة الإبداع 10, عدد 01 (2020).

227. وهيبة عبد الرحيم, « إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية دراسة حالة الجزائر ». مذكرة ماجستير في علوم التسيير فرعنقود ومالية, جامعة الجزائر, 2006.

228. وهيبة لعوارم, "دور وسائل الدفع الإلكترونية في عمليات تبييض الأموال". مجلة دراسات وأبحاث 07, عدد 18.(2015) .

229. ويسام بن فضة و حكيم بن حسان. "واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي". مجلة العلوم الإدارية والمالية 04, عدد 03 (2020).

230. ياسر بن راشد الدوسري, "البطاقة الائتمانية دراسة فقهية". مجلة الدراسات العربية 39, عدد 04 (2019).

231. ياسر حسين علي, "المخاطر الدولية المالية للتعامل بالعملات الرقمية المشفرة البيتكوين انموذجاً,مجلة كلية الحقوق,24, عدد 2 (2022).

232. ياسمين مجدي رجب عثمان و محمد أحمد محمد صالح, "تأثير تطبيق سياسات الشمول المالي على الاستقرار المالي للبنوك التجارية المتداولة بالبورصة المصرية", مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية 05, عدد 01 (2021).

233. يونس شميسة و علي بوعبد الله, "الشمول المالي في المنطقة العربية بين الواقع والتحديات خلال الفترة (2011-2017)", التكامل الاقتصادي 11, عدد 2 (29 مارس، 2023)

4) المؤتمرات والملتقيات العلمية

1. الحاج خليفة وامين زروقي. « دور استعمال وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين أداء الخدامات البنكية .Working Paper ». الملتقى علمي وطني حول: « إشكالية استعمال السيولة النقدية في المعاملات التجارية و انعكاسها على الخدمات المصرفية الجزائريـة », 22. avril 2014. http://e-biblio.univ-mosta.dz/handle/123456789/7782

2. رشيدة زاوية و عمر شتاتحة, "وسائل الدفع الدولية واثرها في تسهيل المعاملات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري – وكالة غرداية ووكالة ورقلة." (الملتقى الوطني الثامن حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المالي والمصرفي الجزائري, الجزائر: جامعة البويرة, 2017), 10.

3. عبد القادر خداوي مصطفى و نسرين زروقي. "حاجة الاقتصاد الرقمي للصيرفة الإلكترونية". في الملتقى الوطني الثالث. الجزائر: المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة, 2018.

4. فاطمة الزهرة خبازي, "جرائم الدفع الالكتروني وسبل مكافحتها". في الملتقى الوطني. الجزائر: جامعة تلمسان, 2017 . http://jilrc.com/archives/6257.

5. محمد إبراهيم محمود الشافعي, "الآثار النقدية والإقتصادية والمالية للنقود الإلكترونية". في مؤتمر الاعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون. جامعة الإمارات العربية المتحدة: كلية الشريعة والقانون, (2003).

6. نهلة أبو العز, "أثر الشمول المالي على النمو الإقتصادي في مصر خلال الفترة 2005-2018", في المؤتمر العلمي الدولي الثاني (مصر: كلية الإدارة والإقتصاد ونظم المعلومات جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا, 2021)

7. يحيى الشيخ وخالد جمال الحوت. "التغيرات النقدية وأثرها في الأحكام الشرعية". في الدراسات الإنسانية والمتغيرات الحياتية في ضوء الشريعة الإسلامية,المؤتمر العلمي الدولي المشترك، تركيا ,يومي20-21 نوفمبر 2021.

5) التقارير

1. "التقرير السنوي 2022 التطور الإقتصادي والنقدي" (بنك الجزائر, 2023)
2. "الثقافة المالية في العالم العربي: شرط أساسي لتحقيق الشمول المالي"(إتحاد المصارف العربية, 2017)
3. "سياسات الشمول المالي في المملكة العربية السعودية :الوصول إلى الأقل حظا" (مؤسسة الملك خالد, 2018),
4. "مداخلة محافظ بنك الجزائر" (بنك الجزائر, 2023)
5. الإتحاد الأفريقي, "مشروع استراتيجية التحول االرقمي لإفريقيا(2020-2030)" (أديس أبابا ،إثيوبيا, 2020)
6. آسلي ديمير- كونت وآخرون, 'قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي 2017- قياس مستوى الشمول المالي وثورة التكنولوجيا المالية' (مجموعة البنك الدولي, 2017)
7. آنا بولا كوسوليتو وآخرون, "إيجابيات التكنولوجيا الرقمية لمنطقة الشرق الاوسط وشمال أفريقيا: كيف يمكن أن يؤدي اعتماد التكنولوجيا الرقمية إلى تسريع وتيرة النمو وإيجاد فرص عمل" (مجموعة البنك الدولي, 2021)
8. البنك المركزي المصري, "الشمول المالي", تاريخ الوصول 22 يناير، 2024https://www.cbe.org.eg/ar/financial-inclusion ,
9. تقرير ومضة بيفورت،" التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا : توجهات قطاع الخدمات المالية"، دت.
10. صندوق النقد العربي, "التقرير السنوي: مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية", 2021.

11. فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي, "العلاقة المتداخلة بين الإستقرار المالي والشمول المالي" (صندوق النقد العربي, 2015)
12. فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي, 'متطلبات تبني استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية' (صندوق النقد العربي, 2015).

13. فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي, 'نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي' (صندوق النقد العربي, 2017)
14. اللجنة العربية لنظم الدفع والتسوية, "احتياجات الارتقاء بنظم الدفع صغيرة القيمة" (صندوق النقد العربي, 2015)
15. اللجنة العربية لنظم الدفع والتسوية, "نظم الدفع عبر الهاتف المحمول- الأبعاد والقواعد المطلوبة-" (صندوق النقد العربي, د.ت)
16. مارمور مينا أنتيليجينتس, "فينتك الإبتكارات المالية التقنية" (الكويت: مؤسسة الكويت للتقدم العلمي, 2019)

17. مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربيةFIARI . « التقرير السنوي ». الإمارت العربية المتحدة: صندوق النقد العربي, 2021.
18. مرصد التقنيات المالية الحديثة في الدول العربية, "التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة" (صندوق النقد العربي, 2020)
19. المعهد المصرفي المصري, "مفاهيم مالية" (البنك المركزي المصري, د.ت)

20. منظمة الأغذية والزراعة الأمم المتحدة, تطوير سلاسل قيمة مراعية لإعتبارات النوع الإجتماعي: مبادئ توجيهية للممارسين (روما إيطاليا: منظمة الأغذية والزراعة, 2022)
21. منظمة التعاون والتنمية الإقتصادية, "برنامج منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية للشرق الأوسط وشمال إفريقيا للتنافسية", د.ت.
22. نزاهة, "استراتيجية الكويت لتعزيز النزاهة ومكافحة الفساد 2019 – 2024", 2023, https://nazaha.gov.kw/nazaha/strategy-sectors/.

6) القوانين التشريعية

1. "القانون النقدي والمصرفي,"قانون رقم23-09 مؤرخ في 21 يونيو سنة 2023 يتضمن القانون النقدي والمصرفي.
2. "قانون النقد والقرض 10/90 ."أمر 03-11 مؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2003 يتعلق بالنقد والقرض .
3. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية," العدد:26،, قانون رقم64-227المؤرخ في 10أوت 1964 المتضمن تأسيس الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط.
4. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية," العدد:51،, أمر رقم66-178 المؤرخ في في 13 يونيو 1966 المتضمن إحداث البنك الوطني الجزائري وتحديد قانونه الأساسي.
5. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية," العدد:110،, أمر رقم66_366المؤرخ في في 29 ديسمبر 1966 المتضمن إحداث البنك الشعبي الجزائري .
6. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية," العدد:82،, أمر رقم67-204 المؤرخ في في 01أكتوبر 196766 المتضمن إحداث بنك الجزائر الخارجي.
7. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية," العدد:11،, مرسوم رقم82-106المؤرخ في في 13 مارس 1982 المتضمن إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
8. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية," العدد:19،, مرسوم رقم85-85 المؤرخ في في 30أفريل 1985 المتضمن إنشاء بنك التنمية المحلية.
9. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية, ," العدد:11،, قانون رقم: 05-02 المؤرخ في:27 ذي الحجة عام 1425 الموافق ل 6 فبراير سنة 2005 المعدل والمتمم للأمر رقم 75- 59 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق ل26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون التجاري.
10. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية, ," العدد:28،, قانون رقم:18-05 المؤرخ في:10 ماي 2018.
11. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية, "قانون رقم 13-08 مؤرخ في 27 صفر عام 1435 الموافق 30 دسمبر سنة 2013، يتضمن قانون المالية لسنة 2014 ,68 ,"السنة الخمسون .
12. الجريدة الرسمية, "أمر رقم 22 - 01 مؤرخ في5 محرم عام ١٤٤٤ الموافق 3 غشت سنة 2022 ، يتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2022 ,53 ."السنة التاسعة والخمسون.
13. الجريدة الرسمية, "قانون رقم ١٧ - ١١ مؤرخ في8 ربيع الثاني عام ١٤٣٩ الموافق ٢٧ ديسمبر سنة ٢٠١٧ ، يتضمن قانون الماليةلسنة ٢٠١٨ ,76 ,". السنة الرابعة والخمسون .
14. الجريدة الرسمية, "قانون رقم ١٩ - ١٤ مؤرخ في١٤ ربيع الثاني عام ١٤٤١ الموافق ١١ ديسمبر سنة ٢٠١٩ ، يتضمن قانون المالية لسنة 2020 ,81 ."السنة السادسة والخمسون.
15. محافظ بنك الجزائر, "نظام الجزائر للمقاصة المسافية ما بين البنوك أتكي ,"ATCIنظام رقم05-06 المؤرخ في 13 ذي القعدة عام 1426 الموافق 15 ديسمبر سنة 2005 يتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريض الأخرى .
16. محمد لكصاسي محافظ بنك الجزائر, "نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل ."نظام رقم:05-04 المؤرخ في 10 رمضان عام 1426 الموافق 13أكتوبر2005 .

7) مراجع أخرى

1. إضاءات", معهد الدراسات المصرفية - دولة الكويت, 2016
2. أمحمد موعش و الوليد أحمد طلحة, "رقمنة مدفوعات التحويلات الإجتماعية في الدول العربية" (صندوق النقد العربي, 2021).
3. أندرو ستانلي, "صعود العملات الرقمية للبنوك المركزية", التمويل والتنمية, 2022
4. أيمن صالح, "واقع العملات الرقمية" (صندوق النقد العربي, 2021).
5. جلال الدين بن رجب, "إحتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية", دراسات إقتصادية لصندوق النقد العربي, عدد 45 (2018).
6. جمال قاسم حسن ومحمود عبد السلام"التجارة الإلكترونية(صندوق النقد العربي, 2021).
7. جون فروست, ليوناردو غامباكورتا, و هيون سونغ شين, "من الإبتكار إلى الشمول المالي", التمويل والتنمية
8. حنان الطيب, "الشمول المالي" (صندوق النقد العربي, 2020),
9. دليل التعاملات الرقمية," وزارة الذكاء الإصطناعي, الإمارات العربية المتحدة, دون ذكر السنة".
10. سومية لطفي, "دراسة تطبيقات البيانات الكبيرة "BigData"في الدول العربية" (صندوق النقد العربي, 2018)
11. صالح الدين طالب, "الكلمة الإفتتاحية" (القمة المصرفية الثامنة عشر لإتحاد المصارف المغاربية, الجزائر, 2022.
12. عبد الرزاق حني, "آفاق التحول الرقمي في الجزائر" (الإسكوا, 16 ديسمبر، 2021)
13. عبد الكريم قندوز, التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعة المالية الاسلامية (الإمارت العربية المتحدة: صندوق النقد العربي, 2019).
14. فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية, "الهوية الرقمية المصرفية" (صندوق النقد العربي, 2019).
15. فريق صندوق النقد الدولي, "ثورة النقود: العملات المشفرة والعملات الرقمية للبنوك المركزية ومستقبل التمويل", مجلة التمويل والتنمية, عدد 59 (2022)
16. محافظ بنك الجزائر, « بيان محافظ بنك الجزائر بمناسبة اليوم العربي للشمول المالي 27 أفريل2020 » (بنك الجزائر, 2020)
17. نورا ناصر عبد الهادي, "المهارات والجدارات المستقبلية للبنوك" (المعهد المصرفي المصري, 2020).
18. ولاء سعد أبو زيد, "المحفظة الرقمية" (صندوق النقد العربي, 2021).
19. وليد طلحة, "دور الهوية الرقمية في تعزيز الشمول المالي", دراسات إقتصادية لصندوق النقد العربي, 2019.
20. هبة عبد المنعم, "واقع وآفاق إصدار العملات الرقمية" (صندوق النقد العربي, 2020)
21. هبة عبد المنعم و سفيان قعلول, "دور الشمول المالي في تمكين المرأة : الدروس المستفادة من أبرز التجارب الإقليمية والدولية", في موجز سياسات, 18 (صندوق النقد العربي, 2021).
22. هبة عبد المنعم و سفيان قعلول, "نحو بناء مؤشر مركب لرصد تطور الاقتصاد الرقمي في الدول العربية | صندوق النقد العربي", صندوق النقد العربي, 27 مايو، 2021.
23. يسر برنية, رامي عبيد, و حبيب أعطية, "الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب" (صندوق النقد العربي, 2019).
24. يسر برنية محمد, "توسيع فرص الوصول للتمويل والخدمات المالية في الدول العربية ودور المصارف المركزية"(صندوق النقد العربي, 2012).

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1- Books

1. Adolfo Barajas et al., « Financial Inclusion » (OXFORD UNIVERSITY PRESS, 2022), 127‑128, https://doi.org/10.1093/oso/9780192846938.003.0004
2. Alioune Niang Mbaye, Inclusion financière et autonomisation des femmes pour un développement local (Editions Le Harmattan, 2023)
3. Anastasiya Sudakova, 'FINANCIAL LITERACY: FROM THEORY TO PRACTICE', in 18th International Multidisciplinary Scientific GeoConference SGEM2018, 2018
4. AT&T, Cisco, Citi, et PwC & SAP. « The New Digital Economy How it will transform business ». OXFORD ECONOMICS, juin 2011
5. Bruno Lule Yawe et al., 'Role of Mobile Money and Digital Payments in Financial Inclusion for Sustainable Development Goals in Africa', in Globalization and Sustainability - Recent Advances, New Perspectives and Emerging Issues (IntechOpen, 2022)
6. David Bounie et Pierre Gazé, « Paiement et Internet : analyse, enjeux et perspectives de recherche en économie bancaire », 23 février 2005, 03.
7. Don, Graham. Integrated Electronic Payment Technologies for Smart Cities. Springer Nature, 2023.
8. Frederic De Mariz, Finance With A Purpose: Fintech, Development And Financial Inclusion In The Global Economy (World Scientific, 2022)
9. Graham, James, Ryan Olson, et Rick Howard. Cyber Security Essentials. CRC Press, 2016.
10. IVINZA LEPAPA, Alphonse Christian. In Monétique et Transactions électroniques Concepts et Principes de base, 2018. www.booklis.com
11. Jurgensen, Timothy M., et Scott B. Guthery. Smart Cards: The Developer's Toolkit. Prentice Hall Professional, 2002.
12. Matsuura, Jeffrey H. Digital Currency: An International Legal and Regulatory Compliance Guide. UAE: Bentham Science Publishers, 2016.
13. Nakajima, Masashi. Payment System Technologies and Functions: Innovations and Developments. Business Science Reference, 2011.
14. Nguyen, Nam H. Essential Cyber Security Handbook In English. Nam H Nguyen, 2018.
15. Pushpalatha, T., Dr Yogesh Kumar Sharma, M. Krishna, et Dr S. Nagaprasad. Introduction to Cyber Security. Book Bazooka Publication, 2020.
16. Rambure, Dominique, et Alec Nacamuli. Payment Systems: From the Salt Mines to the Board Room. Palgrave Macmillan, 2008.
17. Rankl, Wolfgang. Smart Card Applications: Design Models for Using and Programming Smart Cards. England: John Wiley & Sons, 2007.
18. Roukine, Serge. Comprendre et utiliser le Bitcoin. 19EDITIONS, 2013.
19. Soldatos, John, et Dimosthenis Kyriazis. Big Data and Artificial Intelligence in Digital Finance: Increasing Personalization and Trust in Digital Finance Using Big Data and AI. Springer Nature, 2022
20. The Little Data Book on Financial Inclusion2022 (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2018)

21. The Little Data Book on Financial Inclusion2022. USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2022.

2- Scientific Journals

1. Abdelafateh Mohamed ABBES, 'LES DÉTERMINANTS SOCIO-ÉCONOMIQUES DE L'INCLUSION FINANCIÈRE DANS LES PAYS DE LA RÉGION MENA', Les Cahiers Du Cread 38, no. 01 (2022), 12–13, https://dx.doi.org/10.4314/cread.v38i1.1.
2. Ahmed Awais Abdul Aziz, et Muhammad Muneeb. « Electronic payment system: A complete guide ». Journal of Multidisciplinary Sciences 1 (1 juillet 2019): 1‑17. https://doi.org/10.33888/jms.2019.121
3. Akhil Damodaran, 'Financial Inclusion: Issues and Challenges', Akgec Journal of Technology, 2 December 2013
4. Alexandra Zins and Laurent Weill, 'The Determinants of Financial Inclusion in Africa', Review of Development Finance 6, no. 1 (1 June 2016, https://doi.org/10.1016/j.rdf.2016.05.001.
5. Arun Thankom Gopinath and Kamath Rajalaxmi, 'Financial Inclusion: Policies and Practices', IIMB Management Review 27, no. 04 (2015)
6. Ayoub Rabhi and Amina Haoudi, 'Les Déterminants de de l'inclusion Financière En Afrique : Évidence Sur La Détention d'un Compte Courant', 2018.
7. Bobillapati Shanthi and Padmaja Bathula, 'FINANCIAL INCLUSION AND WOMEN EMPOWERMENT IN INDIA-AN OVERVIEW', International Journal of Creative Research Thoughts (IJCRT) 10, no. 02 (February 2022)
8. C Reddy, '12 Pillars' Framework for Successful Financial Inclusion in India', Indian Journal of Finance 10 (1 December 2016)
9. Charan Singh et al., 'Financial Inclusion in India: Select Issues', Indian Institute of Management Bangalore, no. 474 (November 2014)
10. Dehbia BELAID, « L'E-Wallet comme outil révolutionnaire du paiement mobile : Cas des expériences Saoudiennes, Egyptienne et Emirati ». Revue recherche économique contemporaine 06, nº 01 (2023) .
11. Fadel Abbas Dawood, Sundus Ali Khalifa, et Mohammed Hassan Abdulamir. « Electronic Payment Methods Used for Salary Resettlement and Its Impact on Improving the Mental Image of Customers / an Applied Study of the Opinions of a Sample of (Private) Commercial Banks "customers Contracting with the Ministry of Higher Education and Scientific Research to Localize Employees" Salaries. » Journal of Accounting and Financial Studies 15, nº 53 (2020). https://www.iasj.net/iasj/article/198162.
12. Fawzi NOUAR, « Usage et usagers du numérique en Algérie ». La revue academique des chercheurs juridiques et politiques 05, nº 02 (2021).
13. Fehaa A Mohmood, « The Effect of Using Modern Technologies to Reduce Costs and Increase Bank's Revenues ». Economic Sciences 8, nº 30 (2012). https://www.iasj.net/iasj/article/60271
14. Genevieve Verdier et al., REVENUE MOBILIZATION FOR A RESILIENT AND INCLUSIVE RECOVERY IN THE. (International Monetary Fund, 2022)
15. Isaac Koomson, Paul Koomson, and Abdallah Abdul-Mumuni, 'Trust in Banks, Financial Inclusion and the Mediating Role of Borrower Discouragement', International Review of Economics & Finance 88 (November 2023)
16. Izabela Karpowicz, 'Financial Inclusion, Growth and Inequality: A Model Application to Colombia', IMF Working Paper, September 2014
17. Jeremy Srouji, 'Digital Payments, the Cashless Economy, and Financial Inclusion in the United Arab Emirates: Why Is Everyone Still Transacting in Cash?', Journal of Risk and Financial Management 13, no. 11 (November 2020)

18. Karthik Muralidharan, Paul Niehaus, and Sandip Sukhtankar, 'IDENTITY VERIFICATION STANDARDS IN WELFARE PROGRAMS: EXPERIMENTAL EVIDENCE FROM INDIA' (National Bureau of Economic Research, September 2021)
19. Khemissi CHIHA et Rabab DAHIA. « LE M-PAIEMENT : L'ALGERIE EST-ELLE PRETE ? » Revue des reformes Economique et intégration dans l'économie mondiale 11, nº 21 (30 juin 2016)
20. Khera Purva, « Digital Financial Services and Inclusion ». In Not for Redistribution. International Monetary Fund, june2023.
21. Kusuma RATNAWATI, 'The Impact of Financial Inclusion on Economic Growth, Poverty, Income Inequality, and Financial Stability in Asia', Journal of Asian Finance, Economics and Business 07, no. 10 (2020)
22. Macharia, Wahome. « Cryptographic Hash Functions », 25 mai 2021.
23. Majid Ahmed Ibrahimet Sikban Khalil Rashid. « Electronic Commercial Papers and Their Proof in Proof (Comparative Study) ». TIKRIT UNIVERSITY JOURNAL FOR RIGHTS 3, nº 3/1 (2019). https://www.iasj.net/iasj/article/164872
24. Matthew Sadiku et al., 'Digital Culture', International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering 7 (30 June 2017).
25. Md Arif Hassan, Zarina Shukur, Mohammad Kamrul hasan, et Ahmed Salih Al-Khaleefa. « A Review on Electronic Payments Security ». Symmetry 12 (12 août 2020). https://doi.org/10.3390/sym12081344.
26. Md, Ahasanul Haque Karim, Mohammad Arije Ulfy, Alamgir Hossain, et Zohurul Anis. « Factors Influencing the Use of E-wallet as a Payment Method among Malaysian Young Adults ». International Journal of Business and Management 3 (21 février 2020): 01‑12. https://doi.org/10.37227/jibm-2020-2-21.
27. Mohamad Kamal Rusydi, Noor Afzaliza Nazira Ibrahim, Fatimah Yazmin Yahaya, Rosilawati Sultan Mohideen, Ilya Yasnorizar Ilyas, Taha Rusydi Mohd Nazri, et Mohd Shukury Anuar. « The Importance of E-Wallet Technology ». nternational Journal of Academic Research in Business and Social Sciences 12, nº 10 (16 octobre 2022)
28. Mohammed KAMELI et Mohammed LAZREG. « La carte de Paiement et de Retrait Interbancaire CIB en Algérie en 2014 : Réalité et perspectives ». Dialogue Méditerranéen, nº 11‑12 (mars 2016)
29. Mukund Jakhiya, Malini Mittal Bishnoi, et Harsh Purohit. « Emergence and Growth of Mobile Money in Modern India: A Study on the Effect of Mobile Money ». IEEE, 2020.
30. Musa Mohammed Ahmed Abutomma et Idris Mohamed Omer Haj Alameen. « The Challenges of Providing Electronic Banking Services in Sudan from the Banks Point of View ». AL-Anbar University Journal of Economic and Administration Sciences 11, nº 25 (2019). https://www.iasj.net/iasj/article/168294.
31. Nuha Khalid Essa, « Electronic Credit Card ». AL- Mouhaqiq Al-Hilly Journal for Legal and Political Science 7, nº 2 (2015). https://www.iasj.net/iasj/article/102876.
32. Nuha Khalid Essa, « Legal Provisions of the Electronic Credit Card ». The Islamic College University Journal, nº 22 (2013). https://www.iasj.net/iasj/article/80197.
33. Olivier Chanel, et Zouhaïer M'Chirgui. « Adoption et utilisation du porte-monnaie électronique Monéo – Essai empirique sur un échantillon test ». Revue d'économie industrielle 126, nº 2 (2009). https://doi.org/10.4000/rei.3970.
34. Peterson K. Ozili, 'Digital Financial Inclusion', SSRN Scholarly Paper (Rochester, NY, 2022)

35. Peterson K. Ozili, 'Impact of Digital Finance on Financial Inclusion and Stability', Borsa Istanbul Review 18, no. 4 (1 December 2018)
36. Riha Parvin and Niyaz Panakaje, 'A Study on the Prospects and Challenges of Digital Financial Inclusion (IJCSBE)', International Journal of Case Studies in Business, IT, and Education 6, no. 2 (1 October 2022)
37. Rusul Ahmed Hamid et Anas Ali Saleh. « Digital Wallets ». Islamic Sciences Journal 12, nº 10 part 2 (2021). https://www.iasj.net/iasj/article/228429.
38. Sadika Benmadani, « Les Moyens de Paiement Electronique en Algérie : Etat des lieux et Perspectives Electronic payment methods in Algeria, current state and prospects ». Etudes Economiques 16, nº 1 (1 avril 2022).
39. Samir MERBOUHI, et Noufyele- HADID. « LE PAIEMENT ELECTRONIQUE EN ALGERIE : DELITS ECONOMIQUES ET FINANCIERS ». REVUE NOUVELLE ECONOMIE 01, nº 16 (2017)
40. Sefa Awaworyi Churchill, Ahmed Nuhu, and Russell Smyth, 'Financial Inclusion and Poverty: Micro-Level Evidence from Nigeria' (Moving from the Millennium to the Sustainable Development Goals, 2020)
41. Shrey Bhagat, « A STUDY ON E-WALLET ADOPTION AMONG CUSTOMERS AND BUSINESSES IN DELHI ». National College of Ireland MSc Project Submission Sheet School of Computing, 2020.
42. Tanele Magongo, 'Financial Inclusion in Eswatini: What Is Driving the Adoption of Mobile Money? – 2019' (Eswatini Economic Conference, Eswatini Economic Policy Analysis and Research Centre, 2019)
43. Thangaraj Ravikumar, 'Digital Financial Inclusion: A Payoff of Financial Technology and Digital Finance Uprising in India', International Journal of Scientific & Technology Research 8 (24 November 2019)
44. Wafa Ahmed Mohamed, « Competitiveness of Banks in the Iraqi Government under the Marketing Electronic Banking (A Study in the Bank Rafidain and Rasheed) ». Journal of Administration and Economics, nº 95 (2013). https://www.iasj.net/iasj/article/84308.
45. Waod Katab, « Electronic Payment ». Risalat Al-Huquq Journal 3, nº 1 (2011). https://www.iasj.net/iasj/article/47025.
46. Willison, Matthew. « Real-Time Gross Settlement and Hybrid Payment Systems: A Comparison ». SSRN Scholarly Paper. Rochester, NY, 1 mars 2005. https://doi.org/10.2139/ssrn.724042
47. Xiuping Hua, Jianda Bi, and Haoqian Shi, 'The Appropriate Level of Financial Inclusion: The Perspective of Financial Stability', China Economic Quarterly International 3, no. 3 (September 2023)
48. Youssef, Rakhrour, et Daham Said Redouane. « Financial Inclusion In Algeria:, Reality And Outlook ». Strategy and Development Review, 1 janvier 2021, 478. https://doi.org/10.34276/1822-011-004-027.
49. Zman Ghazi Jaafar et Haider Dawood Salman Alzubaidy. « Commitment to the Secrecy of the Data and the Information of Electronic Payment Methods Users (Comparative Study) ». Journal Of the College of Law /Al-Nahrain University 21, nº 4 (2019). https://www.iasj.net/iasj/article/176390.
50. Zuleika Arashiro, 'Financial Inclusion in Australia Towards Transformative Policy', Brotherhood of St Laurence and Centre for Public Policy University of Melbourne, no. 13 (August 2010),

3- Scientific Forums

1. Maria Yohana Kirana et Shinta Amalina Hazrati Havidz. « Financial Literacy and Mobile Payment Usage as Financial Inclusion Determinants ». In 2020 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech), 905-10. Bandung, Indonesia: IEEE, 2020. https://doi.org/10.1109/ICIMTech50083.2020.9211157

2. Md Hassan et Zarina Shukur. « Review of Digital Wallet Requirements ». In International Conference on Cybersecurity (ICoCSec), , 2019. https://doi.org/10.1109/ICoCSec47621.2019.8970996

4- Reports

1. (AFI) Alliance for Financial Inclusion and GPFI Global Partnership for Financial Inclusion, 'BRINGING THE PRINCIPLES TO LIFE The G20 Principles for Innovative Financial InclusionEleven Country Case Studies', 2011, 2–4, www.gpfi.org.
2. 'National Financial Inclusion Strategy 2019-2025' (ROYAL GOVERNMENT OF CAMBODIA, August 2019)
3. « Crypto-actifs et stable Coins,ABC de l' economie ». Banque de France, Juin2020.
4. « La numérisation et l'avenir du travail dans le secteur des services financiers ». Organisation internationale du Travail, 2021.
5. « MENA FINANCIAL INCLUSION REPORT ». FinTech Consortium, 2020.
6. « Monnaie numérique de banque centrale et de Cryptonomie stables ». Banque de Canada, Avril2021.
7. « Protecting Personal Information: A Guide for Business ». Federal Trade Commission, s. d. business.ftc.gov.
8. ADELINE PELLETIER and JEAN-PHILIPPE STIJNS, 'African Banking Groups: Recent Trends and Strategic Issues', Banking in Sub-Saharan Africa: Recent Trends and Digital Financial Inclusion (European Investment Bank, November 2016),
9. Alliance for Financial Inclusion, « DEFINING FINANCIAL INCLUSION », juillet 2017
10. Asli Demirgüç-Kunt, et al., 'Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19' (USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2022),
11. Bank Negara Malaysia. « Financial Inclusion Framework 2023 – 2026 Strategy Paper ». Malaysia, 23 juin 2023.
12. Bank Negara Malaysia. « Financial Inclusion ». Consulté le 14 février 2024. https://www.bnm.gov.my/financial-inclusion.
13. Banque d'Alger. « Brochure sur l'inclusion financière », s. d.
14. Banque d'Alger. « Nombre d'agences bancaires par zone géographique ». Consulté le 3 mars 2024. https://www.bank-of-algeria.dz/nombre-d'agences bancaires par zone géographique/.
15. Banque d'Alger. « RAPPORT2005 EVOLUTION ECONOMIQUE ET MONETAIRE EN ALGERIE ». Alger, 16 avril 2006.
16. Banque d'Alger. « RAPPORT2006 EVOLUTION ECONOMIQUE ET MONETAIRE EN ALGERIE ». Alger, juin 2007
17. Banque d'Alger. LA COMPENSATION DES CHEQUES ET AUTRES INSTRUMENTS DE PAIEMENT DE MASSE, Pub. L. No
18. Banque de France, « L'inclusion financière : c'est quoi ? », Banque de France, 25 janvier 2022, https://particuliers.banque-france.fr/linclusion-financiere-cest-quoi.
19. Banque France. « Les Moyens et Les Instrument de payement », 14 décembre 2018. Banque -France. fr/sites /de fault /files media
20. Bill & Melinda Gates Foundation. « Un partenariat du G7 pour l'inclusion financière numérique des femmes en Afrique ». États-Unis, juillet 2019
21. Capgemini. « The Digital Culture Challenge: Closing the Employee-Leadership Gap ». Capgemini Digital Transformation Institute, 2018. www.capgemini.com.

22. Demirguc-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer, Saniya Ansar, et Jake Hess. The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution. Washington, DC: World Bank, 2018. https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1259-0.
23. EUROPEAN DATA PROTECTION SUPERVISOR, EDPS, et aepd agencia espanola proteccion datos. « INTRODUCTION TO THE HASH FUNCTION AS A PERSONAL DATA PSEUDONYMISATION TECHNIQUE », octobre 2019.
24. FINANCIAL INCLUSION OF YOUTH' (the UN Capital Development Fund (UNCDF), 12 November 2013)
25. Financial Inclusion Task Force in the Arab Countries, 'Innovative Methods for Increasing Responsible Financial Inclusion' (Arab Monetary Fund, 2021)
26. Gerry Finnegan, 'Strategies for Women's Financial Inclusion in the Commonwealth' (the Commonwealth, 2015)
27. GPFI, Global Partnership for Financial Inclusion. « Innovative Digital Payment Mechanisms Supporting Financial Inclusion Stocktaking Report », 2015.
28. HM TREASURY, Financial inclusion: the way forward (London, 2007)
29. International Monetary Fund External Relations Dept, Finance and Development, June 2016 (International Monetary Fund, 2016)
30. International Monetary Fund IMF, 'SWEDEN SELECETED ISSUES' (Washington, D.C, March 2021)
31. International Monetary Fund Middle East and Central Asia Dept, Saudi Arabia: Selected Issues (International Monetary Fund, 2018)
32. International Monetary Fund Secretary's Department, Rapport annuel 2019 du Fonds monétaire international (International Monetary Fund, 2019).
33. JARED OSORO, and HABIL OLAKA, 'Banking in East Africa: The Experience of Digital Financial Services', Banking in Sub-Saharan Africa Recent Trends and Digital Financial Inclusion (European Investment Bank, November 2016)
34. Jon Pareliussen et al., 'Skills and Inclusive Growth in Sweden', OECD Economics Department Working Papers, vol. 1232, OECD Economics Department Working Papers, 28 May 2015, 05, https://doi.org/10.1787/5js1gmp403q2-en.
35. La Banque de France. « Dossiers Banques Centrales et porte -monnaie électroniques ». Bulletin. France, Avril1995.
36. Liz Owen, 'Anti-Money Laundering and Counter-Terrorist Financing Measures Sweden', The Financial Action Task Force (FATF), July 2018.
37. Mitsuhiro Furusawa and Directeur Général Adjoint du Fonds Monétaire International, 'Finance pour tous : Promouvoir l'inclusion financière en Afrique de l'Ouest', IMF, accessed 22 August 2023, https://www.imf.org/fr/News/Articles/2016/09/20/sp092016-Financial-Inclusion-Bridging-Economic-Opportunities-and-Outcomes
38. Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture, Développer des chaînes de valeur sensibles au genre : Guide pratique à l'attention des praticiens (Food & Agriculture Org., 2020)
39. Patwardhan, Anju, Ken Singleton, et Kai Schmitz. « Financial Inclusion in the Digital Age ». International Finance Corporation IFC, mars 2018. http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/f5784538-6812-4e06-b4db-699e86a0b2f2/ Financial+Inclusion+in+the+Digital+Age.PDF?MOD=AJPERES.

40. Rakesh Mohan, 'Economic Growth, Financial Deepening and Financial Inclusion', Reserve Bank of India Bulletin, 2006
41. Ravi Shamika, 'Accelerating Financial Inclusion in India' (India: Brookings India Report, March 2019)
42. RBZ) Reserve Bank Of Zimbabwe, 'ZIMBABWE NATIONAL FINANCIAL INCLUSION JOURNEY 2016-2020' (ZIMBABWE, n.d.)
43. Reserve bank of India, 'National Strategy for Financial Inclusion (NSFI):2019-2024', accessed 11 August 2023, https://www.rbi.org.in/scripts/PublicationReportDetails.aspx?ID=1154
44. UNSGSA United Nations Secretary- General's Special Advocate for inclusive Finance for Development, 'Kenya at a Financial Inclusion Crossroads: DPI, Inclusive Green Finance and Financial Health Pave the Path Forward', 16 November 2023, https://www.unsgsa.org/country-visits/kenya-financial-inclusion-crossroads-dpi-inclusive-green-finance-and-financial-health-pave-path-forward
45. World Bank, 'Malaysia: Islamic Finance and Financial Inclusion', 25 September 2020.

5- Laws & Legislations

1. Banque d'Alger. LA COMPENSATION DES CHEQUES ET AUTRES INSTRUMENTS DE PAIEMENT DE MASSE, Pub. L. No. REGLEMENT N°2005-06 DU 15 DECEMBRE 2005 PORTANT SUR LA COMPENSATION DES CHEQUES ET AUTRES INSTRUMENTS DE PAIEMENT DE MASSE (s. d.).
2. LOUKAL, Mohamed. « NOTE AU BANQUES N°01-2018 DU 14 FEVRIER 2018 AUX BANQUES ET ETABLISSEMENTS FINANCIERS ». Banque d'Alger, 14 février 2018
3. Mohamed, Loukal. « NOTE AUX BANQUES N°02-2018 DU 19 JUIN 2018 RELATIVE AUX MESURES COMPLEMENTAIRES EN MATIERE D'INCLUSION FINANCIERE RELATIVE A L'EPARGNE EN DEVISES DES PARTICULIERS ». Banque d'Alger, 19 juin 2018.
4. Mohamed, LOUKAL. « NOTE N°03-2018 DU 28 JUIN 2018 AUX BANQUES ET ETABLISSEMENTS FINANCIERS, RELATIVE AUX REGLES GENERALES EN MATIERE DE CONDITIONS DE BANQUES APPLICABLES AUX OPERATIONS DE BANQUE ». Banque d'Alger, 28 juin 2018.

ثالثا: مواقع إلكترونية

1. إتحاد المصارف العربية, "آليات الشمول المالي نحو الوصول للخدمات المالية ,"Union of Arab Banks – الدراسات والأبحاث والتقارير العدد:422 ,(blog) تاريخ الوصول 11 أغسطس، 2023. https://uabonline.org/ar/ ,
2. "إجتماع تشاوري في وزارة المالية حول تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر", تاريخ الوصول 15 أبريل، 2024 ,https://www.mf.gov.dz/index.php/ar/activites-ar/1717-2024-03-10-10-00-38.
3. إغناسيو ماس و كبير كومار, "الأعمال المصرفية باستخدام الهاتف المحمول لماذا وكيف ولمن؟ ,(CGAP, 2008) 23. "
4. الاتصالات الفضائية - وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية", 9 ديسمبر، 2023/ https://www.mpt.gov.dz ,
5. الأنباء الجزائرية, "انترنيت: الكابل البحري ألفال/اورفال تضاهي طاقته 20 مرة الاحتياجات الحالية للبلد", تاريخ الوصول 22 أبريل، 2024 ,https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/99731-20
6. "التعاون مع وزارة المالية في مجال تعزيز الشمول المالي - وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية", 19 ديسمبر، 2023 , https://www.mpt.gov.dz.
7. "التعريف بالصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط-بنك | الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط- بنك", تاريخ الوصول 2 يونيو، 2024 , https://www.cnepbanque.dz/

9. البنك المركزي الاردني. "العملات المشفرة .Cryptocurrencies", 2020
https://www.cbj.gov.jo/DetailsPage/CBJAR/NewsDetails.aspx?ID=274.
10. البنك المركزي الاردني, 'نبذة عن حماية المستهلك المالي', البنك المركزي الاردني ,تاريخ الوصول 23 جانفي 2024 ,
https://www.cbj.gov.jo/Pages/viewpage.aspx?pageID=135.
11. "السيد وزير المالية يترأس اجتماعا تنسيقيا مع المديرين العامين للبنوك العمومية", تاريخ الوصول 4 يوليو، 2024 ,
https://www.mf.gov.dz/index.php/ar/activites-ar/1816-2024-07-02-18-32-48.
12. "الشمول المالي | بوابة الشمول المالي للتنمية", تاريخ الوصول 21 فبراير، 2024 ,
https://www.findevgateway.org/ar/financial-inclusion-arabic.
13. الصفحة الرئيسية/https://badrbanque.dz, consulté le 2 juin 2024, « BADR BANQUE –
14. "القرض الشعبي الجزائري - الرئيسية", تاريخ الوصول 15 يونيو، 2024./https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar ,
15. المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء" ,CGAP قابلية التشغيل البيني: أكثر من مجرد تحد تقني", 17 مايو، 2017
16. https://www.findevgateway.org/ar/blog/2017/05/qablyt-altshghyl-albyny-akthr-mn-mjrd-thd-tqny. ,
17. المنصة الوطنية الموحدةGOV.SA , "استراتيجية الحكومة الرقمية للفترة من عام 2023 إلى 2030", تاريخ الوصول 4 فبراير، 2024 ,
https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/digitalgovstrategy/!ut/p/z1/04
18. المؤسسة العمومية للتلفزيون الجزائري" ,ENTV إطلاق التشغيل البيني في مجال الدفع عبر الهاتف النقال خلال سنة 2024", 10
أبريل، https://www.entv.dz/2024 ,
19. بنك التنمية المحلية", تاريخ الوصول 4 يونيو، https://www.wilaya-tindouf.dz/direction.php?type=bdl2024 ,
20. بنك الجزائر, "الإطار التشريعي و التنظيمي", تاريخ الوصول 11 أبريل، https://www.bank-of-algeria.dz2024 ,
21. بوابة الشمول المالي للتنمية, "قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي 2021: الشمول المالي والمدفوعات الرقمية والمرونة في
عصر كورونا ,findevgateway ,"تاريخ الوصول 25 فبراير، 2024 ,
https://www.findevgateway.org/ar/data/2022/06/qadt-byanat-almwshr-alalmy-llshmwl-almaly-2021-alshmwl-almaly-walmdfwat-alrqmyt.
22. تطوير الدفع الإلكتروني في الجزائر. حتمية", النهار ,TV PLUS 26 فبراير، 2023.
23. "سد الفجوة الرقمية | البوابة الرسمية لحكومة الإمارات العربية المتحدة", تاريخ الوصول 4 فبراير، https://u.ae/ar-2024 ,
AE/about-the-uae/digital-uae/digital-inclusion/bridging-digital-divide.
24. سنية أنصار' ,.et al الكشف عن قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي 2021 في خمسة رسوم بيانية', مدونات البنك الدولي,
June 2022, https://blogs.worldbank.org/ar/voices/alkshf-n-qadt-byanat-almwshr-alalmy-llshmwl-almaly-29
2021-fy-khmst-rswm-byanyt.
25. "شركة النقد الآلي و المعاملات التلقائية بين البنوك", تاريخ الوصول 18 أبريل،
26. https://www.satim.dz/ar/actualites-ar/interoperabilite-ar.html.2024 ,
27. صندوق النقد العربي, تاريخ الوصول: 22 جانفي 2024https://www.amf.org.ae/ar/about-us
28. قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي | البيانات | بوابة الشمول المالي للتنمية ,'تاريخ الوصول 25 أوت 2023 ,
https://www.findevgateway.org/ar.
29. "كل التفاصيل عن الدفع الإلكتروني في الجزائر", النهار ,TV PLUS 8 يناير، 2022.
30. "كيف يمكن للخدمات المالية الرقمية أن تتيح مساراً نحو الانتعاش الاقتصادي في الجزائر", 22 فبراير، 2021 ,
https://blogs.worldbank.org/ar/arabvoices/how-digital-financial-services-can-provide-path-toward-economic-recovery-algeria.
31. ليلى جبريل, "الشمول المالي ودوره في التطور المصرفي", مقال 31 ,(blog) ديسمبر، 2020-https://mqaall.com/financial ,
inclusion-role-banking-development/.
32. "مالية : صدور القانون النقدي والمصرفي في الجريدة الرسمية", الإذاعة الجزائرية, تاريخ الوصول 11 أبريل، 2024
33. http://news.radioalgerie.dz/ar/node/28494. ,

34. مكافحة "الأموال القذرة" والتدفقات المالية غير المشروعة للحد من الفقر', البنك الدولي, 26 فيفري 2014, https://www.albankaldawli.org/ar/results/2013/04/04/helping-countries-establish-transparent-financial-systems-and-robust-mechanisms-for-asset-recovery.
35. ما هو صندوق النقد الدولي؟'تاريخ الوصول: 22 جانفي 2024 , IMF, https://www.imf.org/ar/About/Factsheets/IMF-at-a-Glance.
36. مجموعة البنك الدولي, "من نحن", Text/HTML, World Bank, 2024, https://www.albankaldawli.org/ar/who-we-are
37. "مجلس الأمة : وزير المالية يعرض نص القانون النقدي والمصرفي", تاريخ الوصول 3 أغسطس، 2023
38. https://www.mf.gov.dz/index.php/ar/activites-ar/1054-2023-05-08-16-08-36. ,
39. "نحو توصيل ثلثي الأسر بالإنترنت الثابت - وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية", 4 ديسمبر، 2023 , https://www.mpt.gov.dz/
40. وكالة الأنباء الجزائرية, "رئيس الجمهورية يترأس مراسم افتتاح الملتقى الوطني حول الأمن السيبراني", تاريخ الوصول 24 أبريل، 2024 , https://www.aps.dz/ar/algerie/145058-2023-06-07-18-57-13

41. « (4) Banque de Développement Local : posts | LinkedIn », consulté le 4 juin 2024, https://www.linkedin.com/company/bdlofficiel/posts/?feedView=all.
42. "About Mastercard | Who We Are | Who We Serve", consulted the: 16/02/2023 https://www.mastercard.us/en-us/vision/who-we-are.html.
43. Alam, S.M. Ikhtiar. « What is SWIFT in International Banking? » 19 janvier 2022. https://doi.org/10.13140/RG.2.2.23667.60961
44. Anushia Chelvarayan,"E-Wallet: A Study on Cashless Transactions Among University Students"; Research Synergy Foundation gateway, at https://f1000research.com/articles/11-687
45. « BADR BANQUE – Banque de l'Agriculture et du Développement Rural ». Consulté le 2 juin 2024. https://badrbank.dz/ar/.
46. « BADR BANQUE – Banque de l'Agriculture et du Développement Rural ». Consulté le 15 juin 2024. https://badrbanque.dz/.
47. CGAP, 17 mai 2017. المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء. « قابلية التشغيل البيني: أكثر من مجرد تحد تقني », https://www.findevgateway.org/ar/blog/2017/05/qablyt-altshghyl-albyny-akthr-mn-mjrd-thd-tqny.
48. DataReportal – Global Digital Insights. « Digital 2023: Algeria », 13 février 2023. https://datareportal.com/reports/digital-2023-algeria.
49. 'Digital 2023: Algeria', Data Reportal – Global Digital Insights, 13 February 2023, https://datareportal.com/reports/digital-2023-algeria.
50. East, Fintechnews Middle. « UAE Leads MENA in Financial Inclusion: Research ». Fintechnews Middle East (blog), 28 février 2020. https://fintechnews.ae/5486/abudhabi/uae-leads-mena-in-financial-inclusion-research/.
51. Fintechnews Middle East, 'UAE Leads MENA in Financial Inclusion: Research', Fintechnews Middle East (blog), 28 February 2020, https://fintechnews.ae/5486/abudhabi/uae-leads-mena-in-financial-inclusion-research/.
52. Investopedia. « What Is Electronic Money or eMoney? » Consulté le 13 octobre 2023. https://www.investopedia.com/terms/e/electronic-money.asp.
53. Inclusion financière L'inclusion financière est un facteur essentiel de réduction de la pauvreté et de promotion de la prospérité.', World Bank, accessed 22 August 2023, https://www.banquemondiale.org/fr/topic/financialinclusion/overview.

54. ITU News MAGAZINE. « 2021 .الشمول المالي الرقمي ».
55. L'inclusion Financière et Les ODD - UN Capital Development Fund (UNCDF)', accessed 22 August 2023, https://www.uncdf.org/fr/financial-inclusion-and-the-sdgs.
56. World Bank, 'Malaysia: Islamic Finance and Financial Inclusion', 25 September 2020
57. M. GRANDOLINI, GLORIA. « 13 », خمس طرق لتوفير الخدمات المالية للجميع يمكنها مساعدة الناس على بناء حياة أفضل avril 2015. https://blogs.worldbank.org/ar/voices/5-ways-universal-financial-access-can-help-people-build-better-life.
58. M. GRANDOLINI, « خمسة تحديات أمام تمكين الجميع من الحصول على الخدمات المالية», 15octobre 2015, https://blogs.worldbank.org/ar/voices/five-challenges-prevent-financial-access-people-developing-countries.
59. Mills, Matt. « البطاقات الذكية ، ما هي وظيفتها وما الغرض من استخدامها | ITIGIC », 10 août 2021. https://itigic.com/ar/smart-cards-what-is-their-function-and-what-are-they-used-for/.
60. Mesurer l'Inclusion Financière : Les Indicateurs Fondamentaux de l'Inclusion Financière', Mesurer l'Inclusion Financière: Les Indicateurs Fondamentaux de l'Inclusion Financière (blog), 29 June 2012, https://www.afi-global.org/publications/mesurer-linclusion-financiere-les-indicateurs-fondamentaux-de-linclusion-financiere/.
61. Rebecca Oi, 'Digital Banks Could Be the Key to Promoting Financial Inclusion for Malaysia's B40', Fintech News Malaysia (blog), 21 February 2023, https://fintechnews.my/34216/financial-inclusion/digital-banks-could-be-the-key-to-promoting-financial-inclusion-for-malaysias-b40/.
62. Security. « What Is Transport Layer Security (TLS)? » Consulté le 27 décembre 2023. https://www.techtarget.com/searchsecurity/definition/Transport-Layer-Security-TLS.
63. 'S&P Global FinLit Survey', Global Financial Literacy Excellence Center (GFLEC), accessed 26 January 2024, https://gflec.org/initiatives/sp-global-finlit-survey/.
64. Statista. « India: Financial Inclusion Index 2023 ». Statista. Consulté le 20 février 2024. https://www.statista.com/statistics/1421253/india-financial-inclusion-index/.
65. « Using Digital Payments to Push Financial Inclusion ». Consulté le 25 février 2024. https://idbinvest.org/en/blog/financial-institutions/using-digital-payments-push-financial-inclusion.
66. « What Is Bitcoin? | Learn All about BTC | Get Started with Bitcoin.Com ». Consulté le 14 octobre 2023. https://www.bitcoin.com/get-started/what-is-bitcoin/.
67. World Bank Open Data. « World Bank Open Data ». Consulté le 16 avril 2024. https://data.worldbank.org.
68. World Bank, « Inclusión financiera », Text/HTML, World Bank, consulté le 11 août 2023, https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview.
69. « GIE Monétique ». Consulté le 24 juillet 2023. https://giemonetique.dz/.
70. SSL.com. « ما هو SSL؟ ». Consulté le 27 décembre 2023. https://www.ssl.com/ar/%D8%A3%D8%B3%D8%A6%D9%84%D8%A9-%D9%88%D8%A3%D8%AC%D9%88%D8%A8%D8%A9/%D9%85%D8%A7-%D9%87%D9%88-SSL/.
71. Sancho, Bernd Oppold, Anna Scally,Karin. « Pulse of Fintech H1 2021 — EMEA - KPMG Global ». KPMG, 16 août 2023. https://kpmg.com/xx/en/home/insights/2021/08/pulse-of-fintech-h1-21-emea.html.
72. 'Financial Inclusion | CGAP', accessed 23 January 2024, https://www.cgap.org/financial-inclusion.
73. 8 points clés pour accélérer l'inclusion financière', 9 February 2017, https://blogs.worldbank.org/fr/voices/8-points-cles-pour-accelerer-l-inclusion-financiere.

74. OCDE, « A propos de l'OCDE », consulté le 18 février 2024, https://www.oecd.org/fr/apropos/.
75. « Nombre d'agences par wilaya ». Consulté le 3 mars 2024. https://www.bank-of-algeria.dz/nombre-agences-wilaya/.
76. « BEA بنك الجزائر الخارجي ». Consulté le 6 mars 2024. https://www-bea-dz
77. « GIE Monétique ». Consulté le 14 avril 2024. https://giemonetique.dz/.
78. BNA. « الصفحة الرئيسية ». Consulté le 15 juin 2024. https://www.bna.dz/.
79. BNA. « الصفحة الرئيسية ». Consulté le 18 juin 2024. https://www.bna.dz/.

الملاحق

أولا: قائمة المحكمين

الأستاذ المحكم	الجامعة
أ.ب/ سليمان ناصر	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
أ.ب/ عبد القادر خليل	جامعة يحي فارس المدية
أ.د/بلقاسم بن علال	المركز الجامعي نور البشير البيض
أ.د/بوبكر سلالي	المركز الجامعي سي الحواس بريكة
أ.د/محمد عدنان بن ضيف	جامعة محمد خيضر بسكرة
أ.د/عبد الرحمان قروي	جامعة باجي مختار عنابة

ثانيا: إستبانة الدراسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة8 ماي1945 قالمة

الكلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم: العلوم الاقتصادية

استبيـــان

أخي المستجيب أختي المستجيبة

تقوم الباحثة بإعداد أطروحة الدكتوراه، تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي بعنوان: **آليات تطويروسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تعزيزالشمول المالي في البنوك الجزائرية-دراسة حالة: عينة من وكالات بنوك عمومية بولاية قالمة-.**

لذا نضع بين أيديكم هذا الاستبيان ونرجو منكم الالتزام بالإجابة على الأسئلة الواردة فيه بدقة وموضوعية، وذلك لأهمية آرائكم في وصول الباحثة إلى نتائج دقيقة وتحقيق الغاية العلمية المنشودة، علما أن **إجابتكم ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي.**

تفضلوا بقبول كل عبارات الاحترام والتقدير على مجهوداتكم وحسن تعاملكم

الباحثـــة: كردوسي مريم

الجزء الأول: البيانات الديمغرافية والوظيفية

الرجاء التكرم بوضع علامة(X) في الخانة المناسبة من أجل تحديد بيانات البحث.

1- الجنس

ذكر	أنثى

2- العمر:

أقل من 30 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة	من 50 إلى أقل من 60 سنة	60 سنة فما فوق

3- المؤهل العلمي:

بكالوريا	جامعي(ليسانس/ ماستر)	دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)

4- المنصب الوظيفي:

رئيس إدارة (مدير)	مدير دائرة	رئيس قسم	رئيس مصلحة	رئيس فرع	عون إداري

5-سنوات الخدمة في القطاع البنكي:

أقل من 5 سنوات	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	من 10 إلى أقل من 15 سنة	من 15 إلى أقل من 20 سنة	من 20 إلى أقل من 25 سنة	من 25 سنة فما فوق

6- البنك المستخدم:

بنك الجزائر الخارجي (BEA)	البنك الوطني الجزائري (BNA)	بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)	بنك التنمية المحلية(BDL)	القرض الشعبي الجزائري(CPA)	الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط (CNEP)

الجزء الثاني: محاور الدراسة

- **المحور الأول: آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني**

يتعلق هذا الجزء بمدى تقييمك لآليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في الوكالة البنكية التي تعمل فيها، لذا يرجى التكرم بوضع إشارة (X) في الخانة الأقرب لرأيك.

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول : إعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول						
1	يعتبر الدفع عبر الهاتف المحمول وسيلة مهمة لتحسين خدمة الدفع الإلكتروني.					
2	خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول متاحة لجميع العملاء.					
3	يخفض الدفع عبر الهاتف المحمول التكاليف على الوكالة والعملاء.					
4	يتميز الدفع عبر الهاتف المحمول بالسرعة في إتمام المدفوعات.					
5	هناك طلب متزايد من العملاء على إتاحة خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول.					
البعد الثاني: تبني حلول الدفع عبر الأنترنت						
6	تحرص الوكالة على الإستفادة من شبكة الإنترنت في تحديث وسائل الدفع الإلكتروني لديها.					
7	توفر منصات الدفع الإلكتروني خيارات دفع متنوعة أمام عملاء الوكالة					
8	تساهم منصات الدفع الإلكتروني في تعزيز كفاءة المدفوعات لدى الوكالة					
9	تجذب تطبيقات الإنترنت الأفراد والمؤسسات لإستعمال وسائل الدفع الإلكتروني.					
10	تعد منصات الدفع الالكتروني من بين قنوات الدفع الأكثر إستخداما من طرف العملاء.					
البعد الثالث: إعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني						
11	تستعمل الوكالة البنكية التقنيات البيومترية Biometric Technologies في تحديد هوية العملاء.					
12	تعتمد الوكالة على تقنية الإتصالات الميدانية قريبة المدى NFC في معاملات الدفع الإلكتروني.					
13	تحقق تقنية رموز الإستجابة السريعة (QR code) السرعة والسهولة لعمليات الدفع الإلكتروني.					
14	تستخدم الوكالة الذكاء الإصطناعي في عمليات الدفع الإلكتروني.					
15	تعتمد الوكالة على حلول التكنولوجيا المالية في معالجة المعلومات وإدارة مخاطر الدفع الإلكتروني.					
البعد الرابع: تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني						
16	تتوفر الوكالة البنكية على كوادر وإطارات بشرية كفأة ومؤهلة للعمل بوسائل الدفع الإلكتروني الحديثة.					

17	تجري الوكالة دورات تكوينية للموظفين المسؤولين على العمل البنكي الإلكتروني بشكل دوري ودائم.					
18	البرامج التدريبية للوكالة البنكية ترفع الحس والفطنة الرقمية لدى الموظفين.					
19	تقوم الوكالة البنكية بنقل ومشاركة المعرفة والخبرات الرقمية بين الموظفين لديها في جميع المستويات.					
20	تشجع الوكالة البنكية الموظفين الذين لديهم القدرة على الإبتكار والتطويروتقديم الحلول الرقمية.					
البعد الخامس: تطوير البنية التقنية						
21	تعمل الوكالة على توفير أحدث الأجهزة اللازمة للعمل بوسائل الدفع الإلكتروني المتطورة.					
22	تقوم الوكالة البنكية بتحديث دوري ومستمر للبرمجيات الخاصة بعمليات الدفع الإلكتروني .					
23	تعمل الوكالة البنكية على الصيانة الدورية لشبكتها الإلكترونية.					
24	تتوفر الوكالة على متطلبات الأمن السيبراني.					
25	للوكالة البنكية القدرة عل التنبؤ بتهديدات الجرائم الإلكترونية وتداعيات أخطاء النظام الإلكتروني.					

- **المحور الثاني: الشمول المالي**

يتعلق هذا الجزء بمدى تقييمك للشـــمول المالي في الوكالة البنكية التي تعمل فيها، لذا يرجى التكرم بوضـــع إشـــارة (X) في الخانة الأقرب لرأيك.

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تراعي الوكالة في تقديم الخدمات المالية الأفراد ذوي الدخل الضعيف.					
2	تمنح الوكالة قروض ملائمة للمؤسسات المتوسطة،الصغيرة ومتناهية الصغر					
3	توفر الوكالة البنكية فروع رقمية تسمح للعملاء بالحصول على جميع الخدمات المالية من خلالها.					
4	تمتلك الوكالة البنكية قاعدة واسعة من أجهزة الصراف الآليATM .					
5	تحرص الوكالة على تغطية كافة المحلات التجارية بأجهزة الدفع الإلكتروني TPE.					
6	توفر الوكالة البنكية قنوات إتصال رقمية تفاعلية للعملاء لطرح انشغالاتهم ومتطلباتهم.					
7	إجراءات الحصول على الخدمات المالية للوكالة البنكية بسيطة وسهلة (غير معقدة).					
8	تشهد الوكالة البنكية تزايدا في عدد الحسابات البنكية لفئة النساء.					

9	تسعيرة الخدمات المالية المقدمة من طرف الوكالة منخفضة مقارنة بمنافسيها.					
10	تطرح الوكالة منتجات رقمية جديدة.					
11	تقدم الوكالة البنكية إرشـــادات عملية لفائدة العملاء لتحســين اســتخدام التقنيات الحديثة.					
12	تشارك الوكالة البنكية في المعارض المحلية والوطنية للتعريف بمنتجاتها المالية في إطار نشر الوعي المالي.					

ثالثا: أشكال البطاقات البنكية المتوفرة لدى البنوك محل الدراسة

المصدر: « BADR BANQUE – Banque de l'Agriculture et du Développement Rural », consulté le 2 juin 2024, https://badrbank.dz/ar/.

المصدر: « BADR BANQUE – Banque de l'Agriculture et du Développement Rural », consulté le 2 juin 2024, https://badrbank.dz/ar/.

المصدر: "القرض الشعبي الجزائري - الرئيسية", تاريخ الوصول 15 يونيو، 2024. https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar/,

المصدر: "القرض الشعبي الجزائري - الرئيسية", تاريخ الوصول 15 يونيو، 2024. https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar/,

المصدر: "القرض الشعبي الجزائري - الرئيسية", تاريخ الوصول 15 يونيو، 2024. https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar/,

المصدر: "القرض الشعبي الجزائري - الرئيسية", تاريخ الوصول 15 يونيو، 2024. https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar/,

المصدر: "الرئيسية - بنك التنمية المحلية", تاريخ الوصول 4 يونيو، 2024. https://www.bdl.dz/ar/,

المصدر: الصفحة الرئيسية ,BNA ,"تاريخ الوصول 15 يونيو، 2024/https://www.bna.dz ,

المصدر: الصفحة الرئيسية ,BNA ,"تاريخ الوصول 15 يونيو، 2024/https://www.bna.dz ,

المصدر: BEA"بنك الجزائر الخارجي", تاريخ الوصول 6 مارس، https://www-bea-dz.2024 ,

المصدر: BEA"بنك الجزائر الخارجي", تاريخ الوصول 6 مارس، https://www-bea-dz.2024 ,

المصدر: BEA"بنك الجزائر الخارجي", تاريخ الوصول 6 مارس، 2024.https://www-bea-dz ,

المصدر: BEA"بنك الجزائر الخارجي", تاريخ الوصول 6 مارس، 2024.https://www-bea-dz ,

المصدر: BEA"بنك الجزائر الخارجي", تاريخ الوصول 6 مارس، 2024.https://www-bea-dz ,

المصدر: BEA"بنك الجزائر الخارجي", تاريخ الوصول 6 مارس، 2024.https://www-bea-dz ,

المصدر: BEA"بنك الجزائر الخارجي", تاريخ الوصول 6 مارس، 2024.https://www-bea-dz ,

المصدر: BEA"بنك الجزائر الخارجي", تاريخ الوصول 6 مارس، https://www-bea-dz.2024 ,

المصدر: BEA"بنك الجزائر الخارجي", تاريخ الوصول 6 مارس، https://www-bea-dz.2024 ,

المصدر: BEA"بنك الجزائر الخارجي", تاريخ الوصول 6 مارس، https://www-bea-dz.2024 ,

المصدر: BEA"بنك الجزائر الخارجي", تاريخ الوصول 6 مارس، https://www-bea-dz.2024 ,

المصدر: BEA"بنك الجزائر الخارجي", تاريخ الوصول 6 مارس، 2024.https://www-bea-dz ,

المصدر: "القرض الشعبي الجزائري - الرئيسية", تاريخ الوصول 15 يونيو، 2024./https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar ,

أولا: إختبارثبات اداة الدراسة

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	78	100,0
	Exclu[a]	0	,0
	Total	78	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

جدول النتيجة الكلية لفقرات الإستبانة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,963	43

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,930	25

جدول نتيجة الإختبار على كل فقرة وبعد ومحور في الإستبانة على حدا

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Carré de la corrélation multiple	Alpha de Cronbach en cas de suppression d'élément
يعتبر الدفع عبر الهاتف المحمول وسيلة مهمة لتحسين خدمة الدفع الإلكتروني	154,1372	689,095	,348	.	,963
خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول متاحة للجميع	154,8679	675,089	,372	.	,964
يخفض الدفع عبر الهاتف المحمول التكاليف على الوكالة والعملاء	154,5346	683,242	,346	.	,963
يتميز الدفع عبر الهاتف المحمول بالسرعة في إتمام المدفوعات	154,2910	685,293	,346	.	,963
هناك طلب متزايد من العملاء على إتاحة خدمة الدفع الهاتف المحمول	155,1244	664,763	,588	.	,962
تحرص الوكالة على الإستفادة من شبكة الإنترنت في تحديث وسائل الدفع الإلكتروني لديها	154,6756	671,714	,591	.	,962
توفر منصات الدفع الإلكتروني خيارات دفع متنوعة أمام عملاء الوكالة	154,8808	667,975	,646	.	,962
تساهم منصات الدفع الإلكتروني في تعزيز كفاءة المدفوعات لدى الوكالة	154,6885	678,860	,516	.	,963
تجذب تطبيقات الإنترنت الأفراد والمؤسسات لإستعمال وسائل الدفع الإلكتروني	154,8551	673,573	,551	.	,963

تعد منصات الدفع الإلكتروني من بين قنوات الدفع الأكثر إستخداما من طرف العملاء	155,5346	660,320	,718	.	,962
تستعمل الوكالة البنكية التقنيات البيومترية Biometric Technologies في تحديد هوية العملاء	155,5218	666,173	,494	.	,963
تعتمد الوكالة على تقنية الإتصالات الميدانية قريبة المدى NFC في معاملات الدفع الإلكتروني	155,8936	673,175	,459	.	,963
تحقق تقنية رموز الإستجابة السريعة (QRcode) السرعة والسهولة لعمليات الدفع الإلكتروني	155,0090	664,411	,569	.	,962
تستخدم الوكالة الذكاء الإصطناعي في عمليات الدفع الإلكتروني	155,9833	666,839	,473	.	,963
تعتمد الوكالة على حلول التكنولوجيا المالية فى معالجة المعلومات وإدارة مخاطر الدفع الإلكتروني	155,4064	658,871	,665	.	,962
تتوفر الوكالة على كوادر وإطارات بشرية كفأة ومؤهلة للعمل بوسائل الدفع الإلكتروني الحديثة	155,0346	664,788	,702	.	,962
تجري الوكالة دورات تكوينية للموظفين المسؤولين على العمل البنكي الإلكتروني بشكل دوري ودائم	155,1372	666,047	,549	.	,963
البرامج التدريبية للوكالة البنكية ترفع الحس والفطنة الرقمية لدى الموظفين	154,8936	671,005	,538	.	,963
تقوم الوكالة بنقل ومشاركة المعرفة والخبرات الرقمية لدى الموظفين	155,3936	662,126	,738	.	,962

تشجع الوكالة البنكية الموظفين الذين لديهم القدرة على الإبتكار والتطويروتقديم الحلول الرقمية	155,7526	662,986	,530	.	,963
تعمل الوكالة على توفير أحدث الأجهزة اللازمة للعمل بوسائل الدفع الإلكتروني المتطورة	155,3295	661,539	,629	.	,962
تقوم الوكالة البنكية بتحديث دوري ومستمر للبرمجيات الخاصة بعمليات الدفع الإلكتروني	155,4192	655,555	,778	.	,961
تعمل الوكالة البنكية على الصيانة الدورية لشبكتها الإلكترونية	155,2013	663,553	,679	.	,962
تتوفر الوكالة على متطلبات الأمن السيبراني	155,2269	656,217	,712	.	,962
للوكالة البنكية القدرة على التنبؤ بتهديدات الجرائم الإلكترونية وتداعيات أخطاء النظام الإلكتروني	155,6244	649,135	,713	.	,962
تراعي الوكالة في تقديم الخدمات المالية الأفراد ذوي الدخل الضعيف	155,4962	664,282	,626	.	,962
تمنح الوكالة قروض ملائمة للمؤسسات المتوسطة، الصغيرة ومتناهية الصغر	154,8423	678,395	,462	.	,963
توفر الوكالة البنكية فروع رقمية تسمح للعملاء بالحصول على جميع الخدمات المالية من خلالها	155,2782	657,408	,697	.	,962
تمتلك الوكالة البنكية قاعدة واسعة من أجهزة الصراف الآلي ATM	155,3295	662,207	,617	.	,962
تحرص الوكالة على تغطية كافة المحلات التجارية بأجهزة الدفع الإلكتروني TPE	154,8679	665,796	,586	.	,962
توفر الوكالة البنكية قنوات إتصال رقمية تفاعلية للعملاء لطرح إنشغالاتهم ومتطلباتهم	155,4321	656,809	,688	.	,962

إجراءات الحصول على الخدمات المالية للوكالة البنكية بسيطة وسهلة (غير معقدة)	155,2141	666,683	,653	.	,962
تشهد الوكالة البنكية تزايدا في عدد الحسابات البنكية لفئة النساء	155,0218	669,282	,569	.	,962
تسعيرة الخدمات المالية المقدمة من طرف الوكالة منخفضة مقارنة بمنافسيها	154,7526	673,601	,531	.	,963
تطرح الوكالة منتجات رقمية جديدة	155,0474	659,656	,712	.	,962
تقدم الوكالة البنكية إرشادات عملية لفائدة العملاء لتحسين إستخدام التقنيات الحديثة	155,1115	656,696	,749	.	,962
تشارك الوكالة البنكية في المعارض المحلية والوطنية للتعريف بمنتجاتها المالية في إطار نشر الوعي المالي	154,7141	672,210	,515	.	,963
إعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول	154,5910	679,067	,629	.	,962
تبني حلول الدفع عبر الإنترنت	154,9269	670,165	,826	.	,962
إعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني	155,5628	665,308	,742	.	,962
تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني	155,2423	664,997	,772	.	,962
تطوير البنية التقنية	155,3603	656,877	,825	.	,961
الشمول المالي	155,0923	664,774	,879	.	,961

جدول نتيجة إختبار ثبات الإستبانة للأبعاد والمحور التابع

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	78	100,0
	Exclu[a]	0	,0
	Total	78	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments standardisés	Nombre d'éléments
,879	,884	6

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Carré de la corrélation multiple	Alpha de Cronbach en cas de suppression d'élément
إعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول	17,8987	11,050	,544	,504	,880
تبني حلول الدفع عبر الإنترنت	18,2346	9,913	,767	,699	,848
إعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني	18,8705	9,329	,664	,502	,863
تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني	18,5500	9,229	,716	,624	,853
تطوير البنية التقنية	18,6679	8,448	,736	,686	,853
الشمول المالي	18,4000	9,566	,748	,624	,848

ثانيا: إختبار الطبيعة

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	25,660	5	5,132	23,886	,000[b]
	de Student	15,469	72	,215		
	Total	41,129	77			

a. Variable dépendante : الشمول المالي

b. Prédicteurs : (Constante), تطوير البنية التقنية, إعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول, إعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني, تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني, تبني حلول الدفع عبر الإنترنت

:

الشمول المالي والدفع عبر الهاتف المحمول

Tests d'homogénéité des variances

		Statistique de Levene	df1	df2	Sig.
الشمول المالي	Basé sur la moyenne	,701	9	65	,706
	Basé sur la médiane	,462	9	65	,894
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	,462	9	44,784	,892
	Basé sur la moyenne tronquée	,661	9	65	,741

ANOVA

الشمول المالي

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	15,897	12	1,325	3,413	,001
Intra-groupes	25,232	65	,388		
Total	41,129	77			

الشمول المالي والدفع عبر الإنترت

Tests d'homogénéité des variances

		Statistique de Levene	df1	df2	Sig.
الشمول المالي	Basé sur la moyenne	1,164	12	63	,328
	Basé sur la médiane	,849	12	63	,601

	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	,849	12	40,093	,602
	Basé sur la moyenne tronquée	1,146	12	63	,341

ANOVA

الشمول المالي

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	26,337	14	1,881	8,012	,000
Intra-groupes	14,792	63	,235		
Total	41,129	77			

الشمول المالي واعتماد حلول التكنولوجيا المالية

Tests d'homogénéité des variances

		Statistique de Levene	df1	df2	Sig.
الشمول المالي	Basé sur la moyenne	2,874	15	60	,002
	Basé sur la médiane	1,607	15	60	,099
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	1,607	15	33,324	,125
	Basé sur la moyenne tronquée	2,807	15	60	,002

ANOVA

الشمول المالي

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	19,291	17	1,135	3,118	,001
Intra-groupes	21,838	60	,364		
Total	41,129	77			

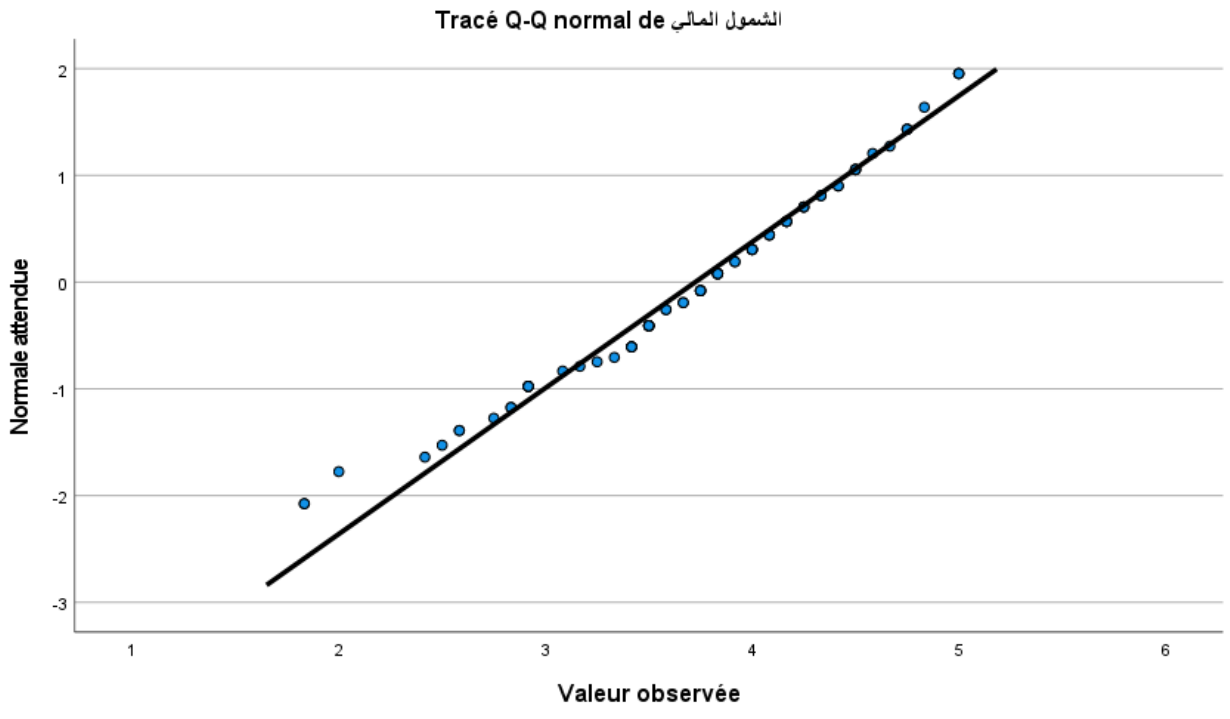
**

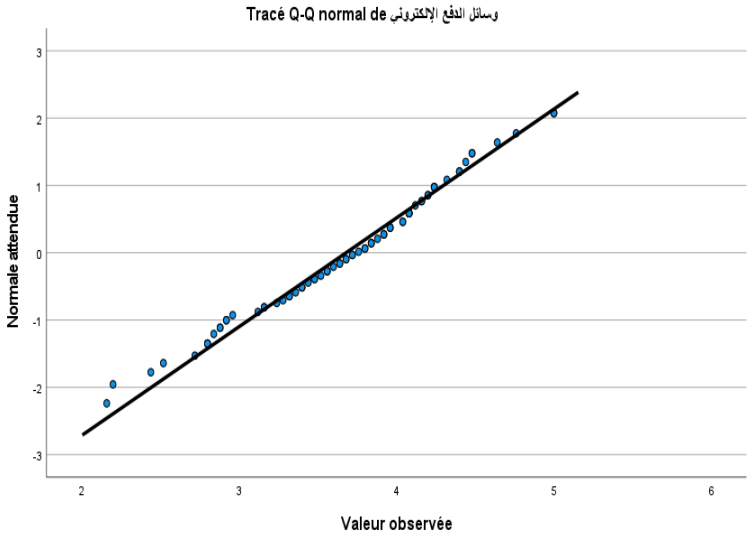
Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الشمول المالي	,093	78	,090	,971	78	,077
وسائل الدفع الإلكتروني	,064	78	,200*	,984	78	,424

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors


Tracé Q-Q normal de الشمول المالي
Normale attendue
Valeur observée
2
1
0
-1
-2
-3
1
2
3
4
5
6



ثالثا:إختبارصدق أداة الدراسة وفقا لمعامل الإرتباط بيرسون

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression d'élément
وسائل الدفع الإلكتروني	3,7244	,534	,748	.
الشمول المالي	3,6800	,383	,748	.

Corrélations

		يعتبر الدفع عبر الهاتف المحمول وسيلة مهمة لتحسين خدمة الدفع الإلكتروني	خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول متاحة للجميع	يخفض الدفع عبر الهاتف المحمول التكاليف على الوكالة والعملاء	يتميز الدفع عبر الهاتف المحمول بالسرعة في إتمام المدفوعات	هناك طلب متزايد من العملاء على إتاحة خدمة الدفع الهاتف المحمول	إعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول
يعتبر الدفع عبر الهاتف المحمول وسيلة مهمة لتحسين خدمة الدفع الإلكتروني	Corrélation de Pearson	1	,292**	,262*	,643**	,349**	,643**
	Sig. (bilatérale)		,009	,021	,000	,002	,000
	N	78	78	78	78	78	78
خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول متاحة للجميع	Corrélation de Pearson	,292**	1	,257*	,280*	,338**	,707**
	Sig. (bilatérale)	,009		,023	,013	,002	,000
	N	78	78	78	78	78	78
يخفض الدفع عبر الهاتف المحمول التكاليف على الوكالة والعملاء	Corrélation de Pearson	,262*	,257*	1	,311**	,237*	,586**
	Sig. (bilatérale)	,021	,023		,006	,036	,000
	N	78	78	78	78	78	78
يتميز الدفع عبر الهاتف المحمول بالسرعة في إتمام المدفوعات	Corrélation de Pearson	,643**	,280*	,311**	1	,479**	,724**
	Sig. (bilatérale)	,000	,013	,006		,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
هناك طلب متزايد من العملاء على إتاحة خدمة الدفع الهاتف المحمول	Corrélation de Pearson	,349**	,338**	,237*	,479**	1	,744**
	Sig. (bilatérale)	,002	,002	,036	,000		,000
	N	78	78	78	78	78	78
إعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول	Corrélation de Pearson	,643**	,707**	,586**	,724**	,744**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	78	78	78	78	78	78

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		تحرص الوكالة على الإستفادة من شبكة الإنترنت في تحديث وسائل الدفع الإلكتروني لديها	توفر منصات الدفع الإلكتروني خيارات دفع متنوعة أمام عملاء الوكالة	تساهم منصات الدفع الإلكتروني في تعزيز كفاءة المدفوعات لدى الوكالة	تجذب تطبيقات الإنترنت الأفراد والمؤسسات لإستعمال وسائل الدفع الإلكتروني	تعد منصات الدفع الإلكتروني من بين قنوات الدفع الأكثر إستخداما من طرف العملاء	تبني حلول الدفع عبر الإنترنت
تحرص الوكالة على الإستفادة من شبكة الإنترنت في تحديث وسائل الدفع الإلكتروني لديها	Corrélation de Pearson	1	,512**	,336**	,316**	,379**	,673**
	Sig. (bilatérale)		,000	,003	,005	,001	,000
	N	78	78	78	78	78	78
توفر منصات الدفع الإلكتروني خيارات دفع متنوعة أمام عملاء الوكالة	Corrélation de Pearson	,512**	1	,632**	,534**	,472**	,828**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
تساهم منصات الدفع الإلكتروني في تعزيز كفاءة المدفوعات لدى الوكالة	Corrélation de Pearson	,336**	,632**	1	,507**	,441**	,746**
	Sig. (bilatérale)	,003	,000		,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
تجذب تطبيقات الإنترنت الأفراد والمؤسسات لإستعمال وسائل الدفع الإلكتروني	Corrélation de Pearson	,316**	,534**	,507**	1	,533**	,763**
	Sig. (bilatérale)	,005	,000	,000		,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
تعد منصات الدفع الإلكترونى من بين قنوات الدفع الأكثر إستخداما من طرف العملاء	Corrélation de Pearson	,379**	,472**	,441**	,533**	1	,771**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	,000		,000
	N	78	78	78	78	78	78
تبني حلول الدفع عبر الإنترنت	Corrélation de Pearson	,673**	,828**	,746**	,763**	,771**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	78	78	78	78	78	78

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		تستعمل الوكالة البنكية التقنيات البيومترية Biometric Technologies في تحديد هوية العملاء	تعتمد الوكالة على تقنية الإتصالات الميدانية قريبة المدى NFC في معاملات الدفع الإلكتروني	تحقق تقنية رموز الإستجابة السريعة السرعة (QRcode) والسهولة لعمليات الدفع الإلكتروني	تستخدم الوكالة الذكاء الإصطناعي في عمليات الدفع الإلكتروني	تعتمد الوكالة على حلول التكنولوجيا المالية في معالجة المعلومات وإدارة مخاطر الدفع الإلكتروني	إعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني
تستعمل الوكالة البنكية التقنيات البيومترية Biometric Technologies في تحديد هوية العملاء	Corrélation de Pearson	1	,707**	,408**	,304**	,332**	,739**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,007	,003	,000
	N	78	78	78	78	78	78
تعتمد الوكالة على تقنية الإتصالات الميدانية قريبة المدى NFC في معاملات الدفع الإلكتروني	Corrélation de Pearson	,707**	1	,353**	,498**	,472**	,805**
	Sig. (bilatérale)	,000		,002	,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
تحقق تقنية رموز الإستجابة السريعة السرعة (QRcode) والسهولة لعمليات الدفع الإلكتروني	Corrélation de Pearson	,408**	,353**	1	,297**	,416**	,662**
	Sig. (bilatérale)	,000	,002		,008	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
تستخدم الوكالة الذكاء الإصطناعي في عمليات الدفع الإلكتروني	Corrélation de Pearson	,304**	,498**	,297**	1	,642**	,746**
	Sig. (bilatérale)	,007	,000	,008		,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
تعتمد الوكالة على حلول التكنولوجيا المالية في معالجة المعلومات وإدارة مخاطر الدفع الإلكتروني	Corrélation de Pearson	,332**	,472**	,416**	,642**	1	,770**
	Sig. (bilatérale)	,003	,000	,000	,000		,000
	N	78	78	78	78	78	78
إعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني	Corrélation de Pearson	,739**	,805**	,662**	,746**	,770**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	78	78	78	78	78	78

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		تتوفر الوكالة على كوادر وإطارات بشرية كفأة ومؤهلة للعمل بوسائل الدفع الإلكتروني الحديثة	تجري الوكالة دورات تكوينية للموظفين المسؤولين على العمل البنكي الإلكتروني بشكل دوري ودائم	البرامج التدريبية للوكالة البنكية ترفع الحس والفطنة الرقمية لدى الموظفين	تقوم الوكالة بنقل ومشاركة المعرفة والخبرات الرقمية لدى الموظفين	تشجع الوكالة البنكية الموظفين الذين لديهم القدرة على الإبتكار والتطويروتقديم الحلول الرقمية	تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني
تتوفر الوكالة على كوادر وإطارات بشرية كفأة ومؤهلة للعمل بوسائل الدفع الإلكتروني الحديثة	Corrélation de Pearson	1	,503**	,463**	,602**	,520**	,756**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
تجري الوكالة دورات تكوينية للموظفين المسؤولين على العمل البنكي الإلكتروني بشكل دوري ودائم	Corrélation de Pearson	,503**	1	,660**	,603**	,615**	,853**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
البرامج التدريبية للوكالة البنكية ترفع الحس والفطنة الرقمية لدى الموظفين	Corrélation de Pearson	,463**	,660**	1	,579**	,401**	,762**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
تقوم الوكالة بنقل ومشاركة المعرفة والخبرات الرقمية لدى الموظفين	Corrélation de Pearson	,602**	,603**	,579**	1	,559**	,824**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
تشجع الوكالة البنكية الموظفين الذين لديهم القدرة على الإبتكار والتطويروتقديم الحلول الرقمية	Corrélation de Pearson	,520**	,615**	,401**	,559**	1	,801**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	78	78	78	78	78	78
تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني	Corrélation de Pearson	,756**	,853**	,762**	,824**	,801**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	78	78	78	78	78	78

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

Corrélations

		تعمل الوكالة على توفير أحدث الأجهزة اللازمة للعمل بوسائل الدفع الإلكتروني المتطورة	تقوم الوكالة البنكية بتحديث دوري ومستمر للبرمجيات الخاصة بعمليات الدفع الإلكتروني	تعمل الوكالة البنكية على الصيانة الدورية لشبكتها الإلكترونية	تتوفر الوكالة على متطلبات الأمن السيبراني	للوكالة البنكية القدرة على التنبؤ بتهديدات الجرائم الإلكترونية وتداعيات أخطاء النظام الإلكتروني	تطوير البنية التقنية
تعمل الوكالة على توفير أحدث الأجهزة اللازمة للعمل بوسائل الدفع الإلكتروني المتطورة	Corrélation de Pearson	1	,752**	,615**	,553**	,681**	,833**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
تقوم الوكالة البنكية بتحديث دوري ومستمر للبرمجيات الخاصة بعمليات الدفع الإلكتروني	Corrélation de Pearson	,752**	1	,714**	,803**	,738**	,924**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
تعمل الوكالة البنكية على الصيانة الدورية لشبكتها الإلكترونية	Corrélation de Pearson	,615**	,714**	1	,677**	,642**	,832**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
تتوفر الوكالة على متطلبات الأمن السيبراني	Corrélation de Pearson	,553**	,803**	,677**	1	,673**	,856**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
للوكالة البنكية القدرة على التنبؤ بتهديدات الجرائم الإلكترونية وتداعيات أخطاء النظام الإلكتروني	Corrélation de Pearson	,681**	,738**	,642**	,673**	1	,877**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	78	78	78	78	78	78
تطوير البنية التقنية	Corrélation de Pearson	,833**	,924**	,832**	,856**	,877**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	78	78	78	78	78	78

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

		تطوير البنية التقنية	إعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول	تبني حلول الدفع عبر الإنترنت	إعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني	تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني	وسائل الدفع الإلكتروني
تطوير البنية التقنية	Corrélation de Pearson	1	,335**	,584**	,542**	,738**	,841**
	Sig. (bilatérale)		,003	,000	,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
إعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول	Corrélation de Pearson	,335**	1	,673**	,388**	,414**	,649**
	Sig. (bilatérale)	,003		,000	,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
تبني حلول الدفع عبر الإنترنت	Corrélation de Pearson	,584**	,673**	1	,625**	,508**	,824**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
إعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني	Corrélation de Pearson	,542**	,388**	,625**	1	,594**	,804**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
تطوير المورد البشري ورفع كفاءته فى مجال العمل الإلكتروني	Corrélation de Pearson	,738**	,414**	,508**	,594**	1	,842**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	78	78	78	78	78	78
وسائل الدفع الإلكتروني	Corrélation de Pearson	,841**	,649**	,824**	,804**	,842**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	78	78	78	78	78	78

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		إعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول	تبني حلول الدفع عبر الإنترنت	إعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني	تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني	تطوير البنية التقنية	الشمول المالي
إعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول	Corrélation de Pearson	1	,673**	,388**	,414**	,335**	,520**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,003	,000
	N	78	78	78	78	78	78
تبني حلول الدفع عبر الإنترنت	Corrélation de Pearson	,673**	1	,625**	,508**	,584**	,709**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
إعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني	Corrélation de Pearson	,388**	,625**	1	,594**	,542**	,533**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني	Corrélation de Pearson	,414**	,508**	,594**	1	,738**	,538**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
تطوير البنية التقنية	Corrélation de Pearson	,335**	,584**	,542**	,738**	1	,684**
	Sig. (bilatérale)	,003	,000	,000	,000		,000
	N	78	78	78	78	78	78
الشمول المالي	Corrélation de Pearson	,520**	,709**	,533**	,538**	,684**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	78	78	78	78	78	78

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		الشمول المالي	وسائل الدفع الإلكتروني
الشمول المالي	Corrélation de Pearson	1	,748**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	78	78
وسائل الدفع الإلكتروني	Corrélation de Pearson	,748**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	78	78

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	Variance
إعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول	78	2,60	5,00	4,2256	,57962	,336
تبني حلول الدفع عبر الإنترنت	78	2,00	5,00	3,8897	,65079	,424
إعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني	78	1,40	5,00	3,2538	,84649	,717
تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني	78	2,00	5,00	3,5744	,82201	,676
تطوير البنية التقنية	78	1,20	5,00	3,4564	,96046	,922
الشمول المالي	78	1,83	5,00	3,7244	,73085	,534
N valide (liste)	78					

رابعا: توصيف وتشخيص عينة الدراسة

Statistiques

		الجنس	العمر	المؤهل العلمي	المنصب الوظيفي	سنوات الخدمة في القطاع البنكي	البنك المستخدم
N	Valide	78	78	78	78	78	78
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		1,4359	2,5897	1,8718	4,9872	3,2564	3,6538
Médiane		1,0000	2,0000	2,0000	6,0000	3,0000	3,0000
Mode		1,00	2,00	2,00	6,00	2,00	3,00
Somme		112,00	202,00	146,00	389,00	254,00	285,00

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	44	56,4	56,4	56,4
	أنثى	34	43,6	43,6	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	6	7,7	7,7	7,7
	من 30إلى أقل من 40 سنة	37	47,4	47,4	55,1

	من 40 إلى أقل من 50 سنة	20	25,6	25,6	80,8
	من 50 إلى أقل من 60 سنة	13	16,7	16,7	97,4
	سنة فما فوق 60	2	2,6	2,6	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بكالوريا	16	20,5	20,5	20,5
	جامعي	56	71,8	71,8	92,3
	دراسات عليا	6	7,7	7,7	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

المنصب الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مدير دائرة	3	3,8	3,8	3,8
	رئيس قسم	8	10,3	10,3	14,1
	رئيس مصلحة	17	21,8	21,8	35,9
	رئيس فرع	9	11,5	11,5	47,4
	عون إداري	41	52,6	52,6	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

سنوات الخدمة في القطاع البنكي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	أقل من 5 سنوات	10	12,8	12,8	12,8
	من 5إلى أقل من 10سنوات	28	35,9	35,9	48,7
	من 10 إلى أقل من 15سنة	9	11,5	11,5	60,3
	من 15 إلى أقل من 20 سنة	8	10,3	10,3	70,5
	من 20 إلى أقل من 25 سنة	9	11,5	11,5	82,1
	من 25 سنة فما فوق	14	17,9	17,9	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

البنك المستخدم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	BEA	5	6,4	6,4	6,4
	BNA	12	15,4	15,4	21,8
	BADR	27	34,6	34,6	56,4
	BDL	6	7,7	7,7	64,1
	CPA	17	21,8	21,8	85,9
	CNEP	11	14,1	14,1	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

خامسا:التحليل الوصفي لبيانات الأبعاد والمحاور(حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية)

Statistiques

		إعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول	يعتبر الدفع عبر الهاتف المحمول وسيلة مهمة لتحسين خدمة الدفع الإلكتروني	خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول متاحة للجميع	يخفض الدفع عبر الهاتف المحمول التكاليف على الوكالة والعملاء	يتميز الدفع عبر الهاتف المحمول بالسرعة في إتمام المدفوعات	هناك طلب متزايد من العملاء على إتاحة خدمة الدفع الهاتف المحمول
N	Valide	78	78	78	78	78	78
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,2256	4,6795	3,9487	4,2821	4,5256	3,6923
Ecart type		,57962	,49658	1,13844	,80417	,69739	1,07278

إعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2,60	1	1,3	1,3	1,3
	2,80	1	1,3	1,3	2,6
	3,00	1	1,3	1,3	3,8
	3,20	2	2,6	2,6	6,4
	3,40	3	3,8	3,8	10,3
	3,60	5	6,4	6,4	16,7
	3,80	10	12,8	12,8	29,5
	4,00	11	14,1	14,1	43,6
	4,20	6	7,7	7,7	51,3
	4,40	8	10,3	10,3	61,5
	4,60	10	12,8	12,8	74,4
	4,80	9	11,5	11,5	85,9
	5,00	11	14,1	14,1	100,0

	Total	78	100,0	100,0	

يعتبر الدفع عبر الهاتف المحمول وسيلة مهمة لتحسين خدمة الدفع الإلكتروني

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بدرجة متوسطة	1	1,3	1,3	1,3
	موافق	23	29,5	29,5	30,8
	موافق بشدة	54	69,2	69,2	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول متاحة للجميع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	3,8	3,8	3,8
	غير موافق	8	10,3	10,3	14,1
	موافق بدرجة متوسطة	10	12,8	12,8	26,9
	موافق	26	33,3	33,3	60,3
	موافق بشدة	31	39,7	39,7	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

يخفض الدفع عبر الهاتف المحمول التكاليف على الوكالة والعملاء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,3	1,3	1,3
	غير موافق	1	1,3	1,3	2,6
	موافق بدرجة متوسطة	8	10,3	10,3	12,8

	موافق	33	42,3	42,3	55,1
	موافق بشدة	35	44,9	44,9	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

يتميز الدفع عبر الهاتف المحمول بالسرعة في إتمام المدفوعات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	2,6	2,6	2,6
	موافق بدرجة متوسطة	3	3,8	3,8	6,4
	موافق	25	32,1	32,1	38,5
	موافق بشدة	48	61,5	61,5	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

هناك طلب متزايد من العملاء على إتاحة خدمة الدفع الهاتف المحمول

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	2,6	2,6	2,6
	غير موافق	9	11,5	11,5	14,1
	موافق بدرجة متوسطة	21	26,9	26,9	41,0
	موافق	25	32,1	32,1	73,1
	موافق بشدة	21	26,9	26,9	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Statistiques

		تحرص الوكالة على الإستفادة من شبكة الإنترنت في تحديث وسائل الدفع الإلكتروني لديها	توفر منصات الدفع الإلكتروني خيارات دفع متنوعة أمام عملاء الوكالة	تساهم منصات الدفع الإلكتروني في تعزيز كفاءة المدفوعات لدى الوكالة	تجذب تطبيقات الإنترنت الأفراد والمؤسسات لإستعمال وسائل الدفع الإلكتروني	تعد منصات الدفع الإلكتروني من بين قنوات الدفع الأكثر إستخداما من طرف العملاء	تبني حلول الدفع عبر الإنترنت
N	Valide	78	78	78	78	78	78
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,1410	3,9359	4,1282	3,9615	3,2821	3,8897
Ecart type		,84859	,88772	,70911	,84427	1,00515	,65079

تحرص الوكالة على الإستفادة من شبكة الإنترنت في تحديث وسائل الدفع الإلكتروني لديها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,3	1,3	1,3
	غير موافق	4	5,1	5,1	6,4
	موافق بدرجة متوسطة	5	6,4	6,4	12,8
	موافق	41	52,6	52,6	65,4
	موافق بشدة	27	34,6	34,6	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

توفر منصات الدفع الإلكتروني خيارات دفع متنوعة أمام عملاء الوكالة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,3	1,3	1,3
	غير موافق	5	6,4	6,4	7,7
	موافق بدرجة متوسطة	12	15,4	15,4	23,1
	موافق	40	51,3	51,3	74,4

	موافق بشدة	20	25,6	25,6	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

تساهم منصات الدفع الإلكتروني في تعزيز كفاءة المدفوعات لدى الوكالة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	1,3	1,3	1,3
	موافق بدرجة متوسطة	12	15,4	15,4	16,7
	موافق	41	52,6	52,6	69,2
	موافق بشدة	24	30,8	30,8	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

تجذب تطبيقات الإنترنت الأفراد والمؤسسات لإستعمال وسائل الدفع الإلكتروني

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,3	1,3	1,3
	غير موافق	2	2,6	2,6	3,8
	موافق بدرجة متوسطة	17	21,8	21,8	25,6
	موافق	37	47,4	47,4	73,1
	موافق بشدة	21	26,9	26,9	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

تعد منصات الدفع الإلكتروني من بين قنوات الدفع الأكثر إستخداما من طرف العملاء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	2,6	2,6	2,6

	غير موافق	18	23,1	23,1	25,6
	موافق بدرجة متوسطة	21	26,9	26,9	52,6
	موافق	30	38,5	38,5	91,0
	موافق بشدة	7	9,0	9,0	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Statistiques

		تستعمل الوكالة البنكية التقنيات البيومترية Biometric Technologies في تحديد هوية العملاء	تعتمد الوكالة على تقنية الإتصالات الميدانية قريبة المدى NFC في معاملات الدفع الإلكتروني	تحقق تقنية رموز الإستجابة السريعة (QRcode) السرعة والسهولة لعمليات الدفع الإلكتروني	تستخدم الوكالة الذكاء الإصطناعي في عمليات الدفع الإلكتروني	تعتمد الوكالة على حلول التكنولوجيا المالية في معالجة المعلومات وإدارة مخاطر الدفع الإلكتروني	إعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني
N	Valide	78	78	78	78	78	78
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,2949	2,9231	3,8077	2,8333	3,4103	3,2538
Ecart type		1,20722	1,01635	1,11725	1,23179	1,12164	,84649

تستعمل الوكالة البنكية التقنيات البيومترية Biometric Technologies في تحديد هوية العملاء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	6,4	6,4	6,4
	غير موافق	18	23,1	23,1	29,5
	موافق بدرجة متوسطة	19	24,4	24,4	53,8
	موافق	21	26,9	26,9	80,8
	موافق بشدة	15	19,2	19,2	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

في معاملات الدفع الإلكتروني NFCتعتمد الوكالة على تقنية الإتصالات الميدانية قريبة المدى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	3,8	3,8	3,8
	غير موافق	29	37,2	37,2	41,0
	موافق بدرجة متوسطة	22	28,2	28,2	69,2
	موافق	19	24,4	24,4	93,6
	موافق بشدة	5	6,4	6,4	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

السرعة والسهولة لعمليات الدفع الإلكتروني (QRcode) تحقق تقنية رموز الإستجابة السريعة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	2,6	2,6	2,6
	غير موافق	9	11,5	11,5	14,1
	موافق بدرجة متوسطة	18	23,1	23,1	37,2
	موافق	22	28,2	28,2	65,4
	موافق بشدة	27	34,6	34,6	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

تستخدم الوكالة الذكاء الإصطناعي في عمليات الدفع الإلكتروني

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	11	14,1	14,1	14,1
	غير موافق	25	32,1	32,1	46,2
	موافق بدرجة متوسطة	16	20,5	20,5	66,7

	موافق	18	23,1	23,1	89,7
	موافق بشدة	8	10,3	10,3	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

تعتمد الوكالة على حلول التكنولوجيا المالية في معالجة المعلومات وإدارة مخاطر الدفع الإلكتروني

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	6,4	6,4	6,4
	غير موافق	13	16,7	16,7	23,1
	موافق بدرجة متوسطة	16	20,5	20,5	43,6
	موافق	33	42,3	42,3	85,9
	موافق بشدة	11	14,1	14,1	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

إعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,40	2	2,6	2,6	2,6
	1,60	2	2,6	2,6	5,1
	1,80	1	1,3	1,3	6,4
	2,00	4	5,1	5,1	11,5
	2,20	1	1,3	1,3	12,8
	2,40	5	6,4	6,4	19,2
	2,60	6	7,7	7,7	26,9
	2,80	3	3,8	3,8	30,8
	3,00	5	6,4	6,4	37,2
	3,20	6	7,7	7,7	44,9

	3,40	13	16,7	16,7	61,5
	3,60	11	14,1	14,1	75,6
	3,80	4	5,1	5,1	80,8
	4,00	4	5,1	5,1	85,9
	4,20	3	3,8	3,8	89,7
	4,40	2	2,6	2,6	92,3
	4,60	2	2,6	2,6	94,9
	5,00	4	5,1	5,1	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Statistiques

		تتوفر الوكالة على كوادر وإطارات بشرية كفأة ومؤهلة للعمل بوسائل الدفع الإلكتروني الحديثة	تجري الوكالة دورات تكوينية للموظفين المسؤولين على العمل البنكي الإلكتروني بشكل دوري ودائم	البرامج التدريبية للوكالة البنكية ترفع الحس والفطنة الرقمية لدى الموظفين	تقوم الوكالة بنقل ومشاركة المعرفة والخبرات الرقمية لدى الموظفين	تشجع الوكالة البنكية الموظفين الذين لديهم القدرة على الإبتكار والتطويروتقديم الحلول الرقمية	تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني
N	Valide	78	78	78	78	78	78
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,7821	3,6795	3,9231	3,4231	3,0641	3,5744
Ecart type		,90665	1,09892	,95031	,93308	1,24149	,82201

تتوفر الوكالة على كوادر وإطارات بشرية كفأة ومؤهلة للعمل بوسائل الدفع الإلكتروني الحديثة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,3	1,3	1,3
	غير موافق	5	6,4	6,4	7,7
	موافق بدرجة متوسطة	21	26,9	26,9	34,6

	موافق	34	43,6	43,6	78,2
	موافق بشدة	17	21,8	21,8	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

تجري الوكالة دورات تكوينية للموظفين المسؤولين على العمل البنكي الإلكتروني بشكل دوري ودائم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	3,8	3,8	3,8
	غير موافق	10	12,8	12,8	16,7
	موافق بدرجة متوسطة	15	19,2	19,2	35,9
	موافق	31	39,7	39,7	75,6
	موافق بشدة	19	24,4	24,4	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

البرامج التدريبية للوكالة البنكية ترفع الحس والفطنة الرقمية لدى الموظفين

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	7	9,0	9,0	9,0
	موافق بدرجة متوسطة	17	21,8	21,8	30,8
	موافق	29	37,2	37,2	67,9
	موافق بشدة	25	32,1	32,1	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

تقوم الوكالة بنقل ومشاركة المعرفة والخبرات الرقمية لدى الموظفين

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,3	1,3	1,3
	غير موافق	11	14,1	14,1	15,4
	موافق بدرجة متوسطة	30	38,5	38,5	53,8
	موافق	26	33,3	33,3	87,2
	موافق بشدة	10	12,8	12,8	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

تشجع الوكالة البنكية الموظفين الذين لديهم القدرة على الإبتكار والتطويروتقديم الحلول الرقمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	10	12,8	12,8	12,8
	غير موافق	17	21,8	21,8	34,6
	موافق بدرجة متوسطة	19	24,4	24,4	59,0
	موافق	22	28,2	28,2	87,2
	موافق بشدة	10	12,8	12,8	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2,00	2	2,6	2,6	2,6
	2,20	5	6,4	6,4	9,0
	2,40	3	3,8	3,8	12,8
	2,60	2	2,6	2,6	15,4
	2,80	7	9,0	9,0	24,4

	3,00	5	6,4	6,4	30,8
	3,20	4	5,1	5,1	35,9
	3,40	6	7,7	7,7	43,6
	3,60	11	14,1	14,1	57,7
	3,80	2	2,6	2,6	60,3
	4,00	10	12,8	12,8	73,1
	4,20	3	3,8	3,8	76,9
	4,40	6	7,7	7,7	84,6
	4,60	4	5,1	5,1	89,7
	4,80	5	6,4	6,4	96,2
	5,00	3	3,8	3,8	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Statistiques

		تعمل الوكالة على توفير أحدث الأجهزة اللازمة للعمل بوسائل الدفع الإلكتروني المتطورة	تقوم الوكالة البنكية بتحديث دوري ومستمر للبرمجيات الخاصة بعمليات الدفع الإلكتروني	تعمل الوكالة البنكية على الصيانة الدورية لشبكتها الإلكترونية	تتوفر الوكالة على متطلبات الأمن السيبراني	للوكالة البنكية القدرة على التنبؤ بتهديدات الجرائم الإلكترونية وتداعيات أخطاء النظام الإلكتروني	تطوير البنية التقنية
N	Valide	78	78	78	78	78	78
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,4872	3,3974	3,6154	3,5897	3,1923	3,4564
Ecart type		1,10187	1,04868	,97008	1,12164	1,30988	,96046

تعمل الوكالة على توفير أحدث الأجهزة اللازمة للعمل بوسائل الدفع الإلكتروني المتطورة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	غير موافق بشدة	5	6,4	6,4	6,4
	غير موافق	7	9,0	9,0	15,4
	موافق بدرجة متوسطة	26	33,3	33,3	48,7
	موافق	25	32,1	32,1	80,8
	موافق بشدة	15	19,2	19,2	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

تقوم الوكالة البنكية بتحديث دوري ومستمر للبرمجيات الخاصة بعمليات الدفع الإلكتروني

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	6,4	6,4	6,4
	غير موافق	9	11,5	11,5	17,9
	موافق بدرجة متوسطة	23	29,5	29,5	47,4
	موافق	32	41,0	41,0	88,5
	موافق بشدة	9	11,5	11,5	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

تعمل الوكالة البنكية على الصيانة الدورية لشبكتها الإلكترونية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	2,6	2,6	2,6
	غير موافق	8	10,3	10,3	12,8
	موافق بدرجة متوسطة	21	26,9	26,9	39,7
	موافق	34	43,6	43,6	83,3
	موافق بشدة	13	16,7	16,7	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

تتوفر الوكالة على متطلبات الأمن السيبراني

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	6,4	6,4	6,4
	غير موافق	9	11,5	11,5	17,9
	موافق بدرجة متوسطة	14	17,9	17,9	35,9
	موافق	35	44,9	44,9	80,8
	موافق بشدة	15	19,2	19,2	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

للوكالة البنكية القدرة على التنبؤ بتهديدات الجرائم الإلكترونية وتداعيات أخطاء النظام الإلكتروني

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	13	16,7	16,7	16,7
	غير موافق	10	12,8	12,8	29,5
	موافق بدرجة متوسطة	15	19,2	19,2	48,7
	موافق	29	37,2	37,2	85,9
	موافق بشدة	11	14,1	14,1	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

تطوير البنية التقنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,20	2	2,6	2,6	2,6
	1,40	2	2,6	2,6	5,1
	1,80	2	2,6	2,6	7,7

2,00	3	3,8	3,8	11,5
2,20	1	1,3	1,3	12,8
2,40	3	3,8	3,8	16,7
2,60	2	2,6	2,6	19,2
2,80	4	5,1	5,1	24,4
3,00	9	11,5	11,5	35,9
3,20	4	5,1	5,1	41,0
3,40	7	9,0	9,0	50,0
3,60	3	3,8	3,8	53,8
3,80	4	5,1	5,1	59,0
4,00	10	12,8	12,8	71,8
4,20	8	10,3	10,3	82,1
4,40	4	5,1	5,1	87,2
4,60	2	2,6	2,6	89,7
4,80	5	6,4	6,4	96,2
5,00	3	3,8	3,8	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Statistiques

	تراعي الوكالة في تقديم الخدمات المالية الأفراد ذوي الدخل الضعيف	تمنح الوكالة قروض ملائمة للمؤسسات المتوسطة، الصغيرة ومتناهية الصغر	توفر الوكالة البنكية فروع رقمية تسمح للعملاء بالحصول على جميع الخدمات المالية من خلالها	تمتلك الوكالة البنكية قاعدة واسعة من أجهزة الصراف الآلي ATM	تحرص الوكالة على تغطية كافة المحلات التجارية بأجهزة الدفع الإلكتروني TPE	توفر الوكالة البنكية قنوات إتصال رقمية تفاعلية للعملاء لطرح إنشغالاتهم ومتطلباتهم	إجراءات الحصول على الخدمات المالية للوكالة البنكية بسيطة وسهلة (غير معقدة)	تشهد الوكالة البنكية تزايدا في عدد الحسابات البنكية لفئة النساء	تسعيرة الخدمات المالية المقدمة من طرف الوكالة منخفضة مقارنة بمنافسيها	تطرح الوكالة منتجات رقمية جديدة	تقدم الوكالة البنكية إرشادات عملية لفائدة العملاء لتحسين إستخدام التقنيات الحديثة	ي نية في ي
Valide	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78		
Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Moyenne	3,3205	3,9744	3,5385	3,4872	3,9487	3,3846	3,6026	3,7949	4,0641	3,7692	3,7051	
Ecart type	1,02556	,80541	1,11300	1,10187	1,04319	1,14223	,91651	,95834	,87297	1,03099	1,05817	

تراعي الوكالة في تقديم الخدمات المالية الأفراد ذوي الدخل الضعيف

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	4	5,1	5,1	5,1
	غير موافق	11	14,1	14,1	19,2
	موافق بدرجة متوسطة	28	35,9	35,9	55,1
	موافق	26	33,3	33,3	88,5
	موافق بشدة	9	11,5	11,5	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

تمنح الوكالة قروض ملائمة للمؤسسات المتوسطة، الصغيرة ومتناهية الصغر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,3	1,3	1,3
	غير موافق	1	1,3	1,3	2,6
	موافق بدرجة متوسطة	17	21,8	21,8	24,4
	موافق	39	50,0	50,0	74,4
	موافق بشدة	20	25,6	25,6	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

توفر الوكالة البنكية فروع رقمية تسمح للعملاء بالحصول على جميع الخدمات المالية من خلالها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	3,8	3,8	3,8
	غير موافق	13	16,7	16,7	20,5

	موافق بدرجة متوسطة	17	21,8	21,8	42,3
	موافق	29	37,2	37,2	79,5
	موافق بشدة	16	20,5	20,5	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

ATM تمتلك الوكالة البنكية قاعدة واسعة من أجهزة الصراف الآلي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	3,8	3,8	3,8
	غير موافق	13	16,7	16,7	20,5
	موافق بدرجة متوسطة	20	25,6	25,6	46,2
	موافق	27	34,6	34,6	80,8
	موافق بشدة	15	19,2	19,2	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

TPE تحرص الوكالة على تغطية كافة المحلات التجارية بأجهزة الدفع الإلكتروني

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	3,8	3,8	3,8
	غير موافق	3	3,8	3,8	7,7
	موافق بدرجة متوسطة	17	21,8	21,8	29,5
	موافق	27	34,6	34,6	64,1
	موافق بشدة	28	35,9	35,9	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

توفر الوكالة البنكية قنوات إتصال رقمية تفاعلية للعملاء لطرح إنشغالاتهم ومتطلباتهم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	8	10,3	10,3	10,3
	غير موافق	6	7,7	7,7	17,9
	موافق بدرجة متوسطة	23	29,5	29,5	47,4
	موافق	30	38,5	38,5	85,9
	موافق بشدة	11	14,1	14,1	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

إجراءات الحصول على الخدمات المالية للوكالة البنكية بسيطة وسهلة (غير معقدة)

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	3,8	3,8	3,8
	غير موافق	5	6,4	6,4	10,3
	موافق بدرجة متوسطة	21	26,9	26,9	37,2
	موافق	40	51,3	51,3	88,5
	موافق بشدة	9	11,5	11,5	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

تشهد الوكالة البنكية تزايدا في عدد الحسابات البنكية لفئة النساء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	2,6	2,6	2,6
	غير موافق	6	7,7	7,7	10,3
	موافق بدرجة متوسطة	15	19,2	19,2	29,5
	موافق	38	48,7	48,7	78,2
	موافق بشدة	17	21,8	21,8	100,0

	Total	78	100,0	100,0	

تسعيرة الخدمات المالية المقدمة من طرف الوكالة منخفضة مقارنة بمنافسيها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	5	6,4	6,4	6,4
	موافق بدرجة متوسطة	12	15,4	15,4	21,8
	موافق	34	43,6	43,6	65,4
	موافق بشدة	27	34,6	34,6	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

تطرح الوكالة منتجات رقمية جديدة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,3	1,3	1,3
	غير موافق	10	12,8	12,8	14,1
	موافق بدرجة متوسطة	16	20,5	20,5	34,6
	موافق	30	38,5	38,5	73,1
	موافق بشدة	21	26,9	26,9	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

تقدم الوكالة البنكية إرشادات عملية لفائدة العملاء لتحسين إستخدام التقنيات الحديثة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	4	5,1	5,1	5,1
	غير موافق	7	9,0	9,0	14,1

	موافق بدرجة متوسطة	13	16,7	16,7	30,8
	موافق	38	48,7	48,7	79,5
	موافق بشدة	16	20,5	20,5	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

تشارك الوكالة البنكية في المعارض المحلية والوطنية للتعريف بمنتجاتها المالية في إطار نشر الوعي المالي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	2,6	2,6	2,6
	غير موافق	2	2,6	2,6	5,1
	موافق بدرجة متوسطة	13	16,7	16,7	21,8
	موافق	30	38,5	38,5	60,3
	موافق بشدة	31	39,7	39,7	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

الشمول المالي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,83	2	2,6	2,6	2,6
	2,00	1	1,3	1,3	3,8
	2,42	1	1,3	1,3	5,1
	2,50	1	1,3	1,3	6,4
	2,58	2	2,6	2,6	9,0
	2,75	1	1,3	1,3	10,3
	2,83	2	2,6	2,6	12,8
	2,92	5	6,4	6,4	19,2
	3,08	1	1,3	1,3	20,5

	3,17	1	1,3	1,3	21,8
	3,25	1	1,3	1,3	23,1
	3,33	1	1,3	1,3	24,4
	3,42	4	5,1	5,1	29,5
	3,50	7	9,0	9,0	38,5
	3,58	2	2,6	2,6	41,0
	3,67	2	2,6	2,6	43,6
	3,75	5	6,4	6,4	50,0
	3,83	5	6,4	6,4	56,4
	3,92	2	2,6	2,6	59,0
	4,00	5	6,4	6,4	65,4
	4,08	3	3,8	3,8	69,2
	4,17	4	5,1	5,1	74,4
	4,25	3	3,8	3,8	78,2
	4,33	2	2,6	2,6	80,8
	4,42	2	2,6	2,6	83,3
	4,50	4	5,1	5,1	88,5
	4,58	1	1,3	1,3	89,7
	4,67	1	1,3	1,3	91,0
	4,75	3	3,8	3,8	94,9
	4,83	1	1,3	1,3	96,2
	5,00	3	3,8	3,8	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

سادسا: إختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques: Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,748[a]	,560	,554	,48820	,560	96,563	1	76	,000

a. Prédicteurs : (Constante), وسائل الدفع الإلكتروني

b. Variable dépendante : الشمول المالي

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	23,015	1	23,015	96,563	,000[b]
	de Student	18,114	76	,238		
	Total	41,129	77			

a. Variable dépendante : الشمول المالي

b. Prédicteurs : (Constante), وسائل الدفع الإلكتروني

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés			Intervalle de confiance à 95,0% pour B		Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.	Borne inférieure	Borne supérieure	Tolérance	VIF
1	(Constante)	,472	,336		1,406	,164	-,197	1,140		
	وسائل الدفع الإلكتروني	,884	,090	,748	9,827	,000	,705	1,063	1,000	1,000

a. Variable dépendante : الشمول المالي

Diagnostics de colinéarité[a]

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance	
				(Constante)	وسائل الدفع الإلكتروني
1	1	1,986	1,000	,01	,01
	2	,014	12,058	,99	,99

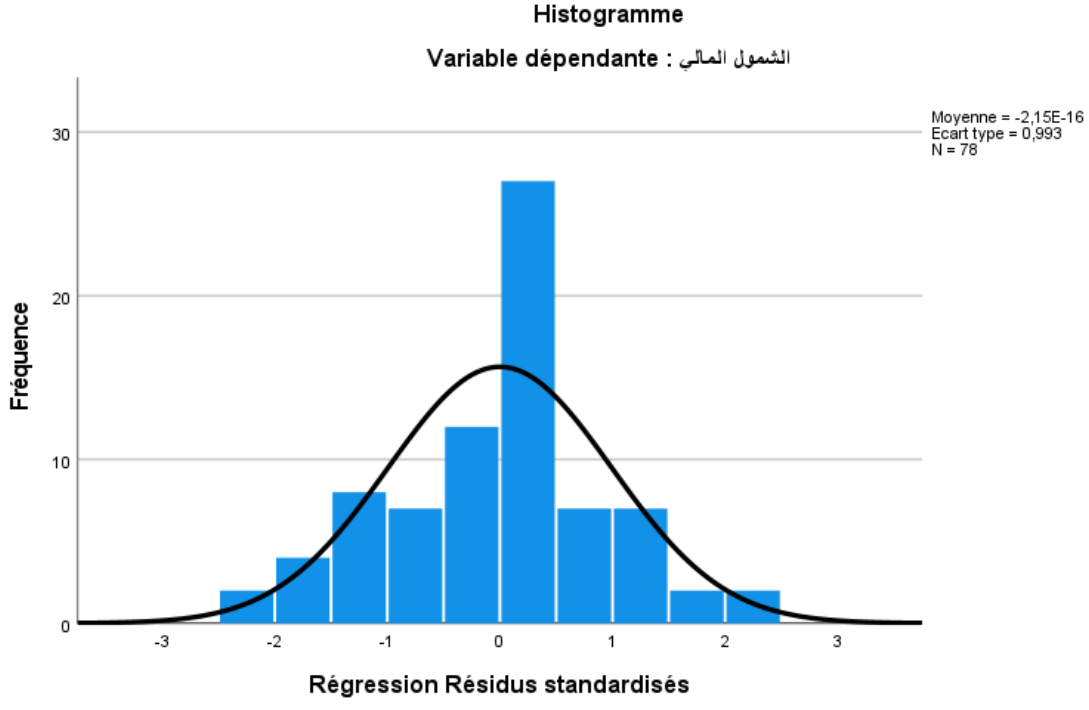
a. Variable dépendante : الشمول المالي

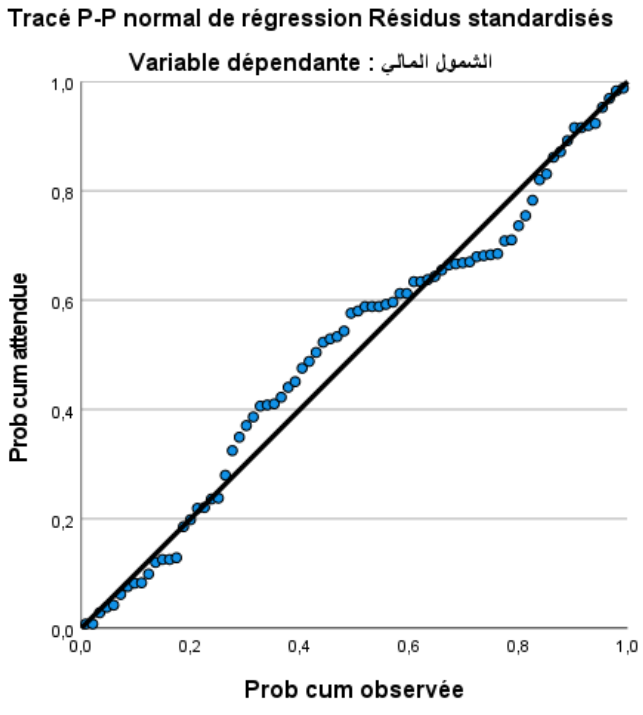
Statistiques des résidus[a]

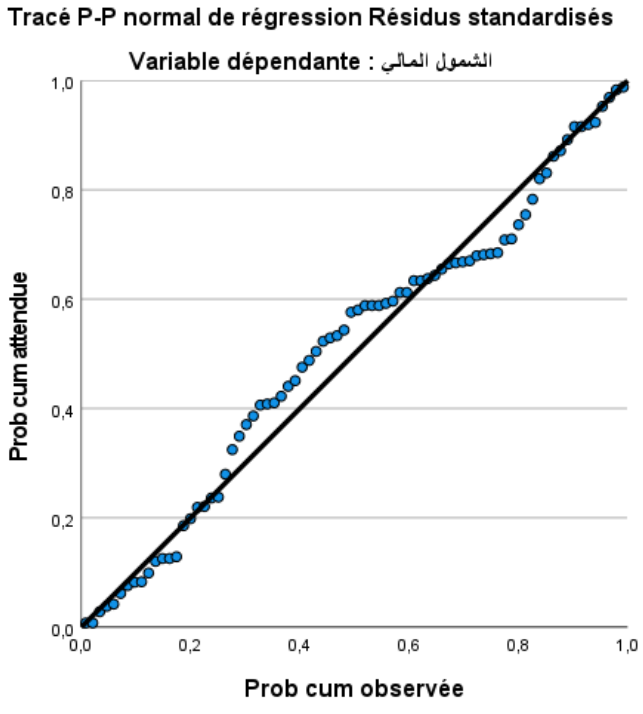
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	2,3809	4,8910	3,7244	,54672	78
Valeur prédite standard	-2,457	2,134	,000	1,000	78
Erreur standard de la prévision	,055	,147	,075	,022	78
Valeur prédite ajustée	2,3773	4,8826	3,7245	,54652	78
de Student	-1,18648	1,10140	,00000	,48502	78
Résidus standard	-2,430	2,256	,000	,993	78
Résidus standard	-2,468	2,299	,000	1,007	78
Résidu supprimé	-1,22632	1,14344	-,00013	,49854	78
Résidu supprimé de Student	-2,556	2,367	-,002	1,021	78

Distance de Mahalanobis	,000	6,038	,987	1,320	78
Distance de Cook	,000	,109	,014	,024	78
Valeur influente centrée	,000	,078	,013	,017	78

a. Variable dépendante : الشمول المالي




Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés
Variable dépendante : الشمول المالي
Prob cum attendue
Prob cum observée
0,0
0,2
0,4
0,6
0,8
1,0



الفرضيات الفرعية:

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques: Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,790[a]	,624	,598	,46352	,624	23,886	5	72	,000

a. Prédicteurs : (Constante), تطوير البنية التقنية, إعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول, إعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني, تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني, تبني حلول الدفع عبر الإنترنت

b. Variable dépendante : الشمول المالي

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	25,660	5	5,132	23,886	,000[b]
	de Student	15,469	72	,215		
	Total	41,129	77			

a. Variable dépendante : الشمول المالي

b. Prédicteurs : (Constante), تطوير البنية التقنية, إعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول, إعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني, تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني, تبني حلول الدفع عبر الإنترنت

Coefficients[a]

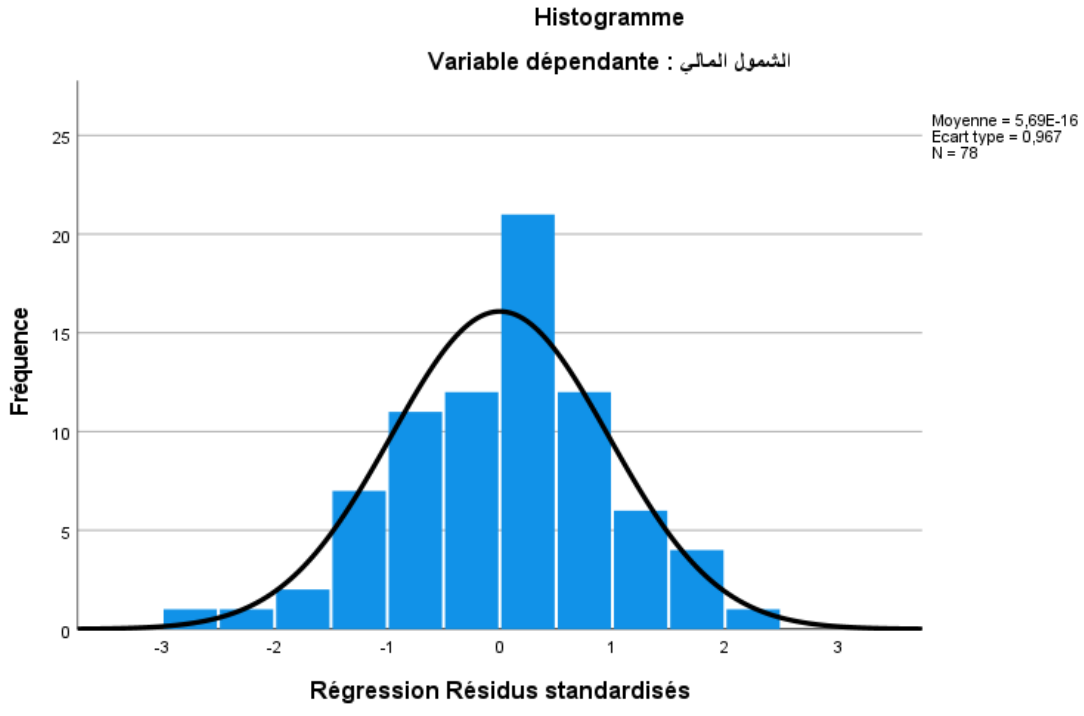
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés			Intervalle de confiance à 95,0% pour B		Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.	Borne inférieure	Borne supérieure	Tolérance	VIF
1	(Constante)	,319	,400		,798	,428	-,478	1,116		
	إعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول	,171	,128	,136	1,339	,185	-,084	,426	,509	1,965
	تبني حلول الدفع عبر الإنترنت	,398	,140	,355	2,837	,006	,118	,678	,334	2,992
	إعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني	,044	,088	,051	,497	,621	-,132	,220	,500	2,000
	تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني	-,052	,105	-,059	-,498	,620	-,261	,156	,377	2,651
	تطوير البنية التقنية	,341	,090	,448	3,804	,000	,162	,519	,377	2,649

a. Variable dépendante : الشمول المالي

Statistiques des résidus[a]

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	2,2740	4,8269	3,7244	,57727	78
Valeur prédite standard	-2,512	1,910	,000	1,000	78
Erreur standard de la prévision	,073	,220	,125	,032	78
Valeur prédite ajustée	2,2291	4,8643	3,7236	,57952	78
de Student	-1,28095	,93804	,00000	,44822	78
Résidus standard	-2,764	2,024	,000	,967	78
Résidus standard	-2,809	2,168	,001	1,007	78
Résidu supprimé	-1,32342	1,07612	,00076	,48655	78
Résidu supprimé de Student	-2,956	2,226	-,001	1,022	78
Distance de Mahalanobis	,909	16,380	4,936	3,155	78
Distance de Cook	,000	,161	,014	,026	78
Valeur influente centrée	,012	,213	,064	,041	78

a. Variable dépendante : الشمول المالي



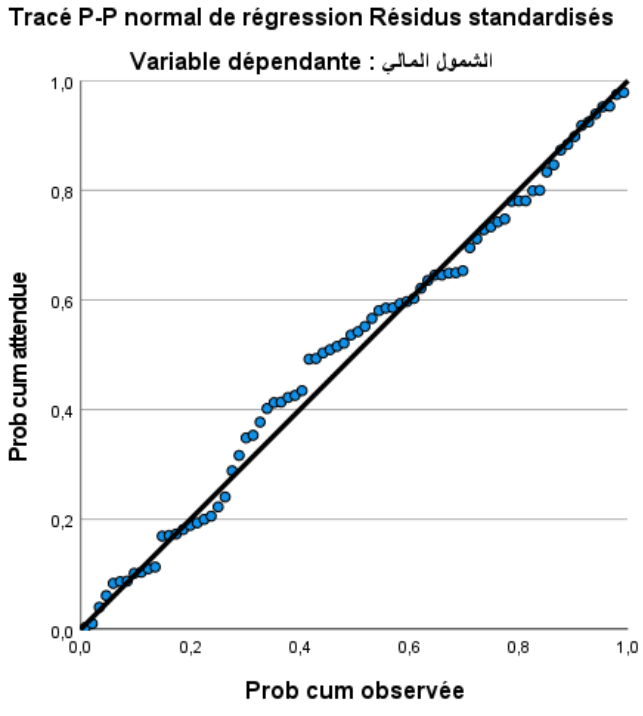
فرضيات الإرتباط

Corrélations

		الشمول المالي	إعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول	تبني حلول الدفع عبر الإنترنت	إعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني	تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني	تطوير البنية التقنية
الشمول المالي	Corrélation de Pearson	1	,520**	,709**	,533**	,538**	,684**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
إعتماد الدفع عبر الهاتف المحمول	Corrélation de Pearson	,520**	1	,673**	,388**	,414**	,335**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,003
	N	78	78	78	78	78	78

تبني حلول الدفع عبر الإنترنت	Corrélation de Pearson	,709**	,673**	1	,625**	,508**	,584**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
إعتماد حلول التكنولوجيا المالية في مجال الدفع الإلكتروني	Corrélation de Pearson	,533**	,388**	,625**	1	,594**	,542**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78
تطوير المورد البشري ورفع كفاءته في مجال العمل الإلكتروني	Corrélation de Pearson	,538**	,414**	,508**	,594**	1	,738**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	78	78	78	78	78	78
تطوير البنية التقنية	Corrélation de Pearson	,684**	,335**	,584**	,542**	,738**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,000	,000	,000	
	N	78	78	78	78	78	78

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).



Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
وسائل الدفع الإلكتروني	78	3,6800	,61857	,07004

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
	t	Df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Inférieur	Supérieur
وسائل الدفع الإلكتروني	9,709	77	,000	,68000	,5405	,8195

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
الشمول المالي	78	3,7244	,73085	,08275

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Inférieur	Supérieur
الشمول المالي	8,753	77	,000	,72436	,5596	,8891

Statistiques de groupe

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
									Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard	Inférieur	Supérieur
وسائل الدفع الإلكتروني	Hypothèse de variances égales	1,159	,285	-,588	76	,558	-,08342	,14185	-,36594	,19909
	Hypothèse de variances inégales			-,578	65,893	,565	-,08342	,14432	-,37157	,20472

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
وسائل الدفع الإلكتروني	ذكر	44	3,6436	,58361	,08798
	أنثى	34	3,7271	,66704	,11440

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
الشمول المالي	ذكر	44	3,6761	,74475	,11228
	أنثى	34	3,7868	,71868	,12325

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
									Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard	Inférieur	Supérieur
الشمول المالي	Hypothèse de variances égales	,024	,876	-,660	76	,511	-,11063	,16750	-,44423	,22297
	Hypothèse de variances inégales			-,664	72,290	,509	-,11063	,16672	-,44296	,22171

Descriptives

وسائل الدفع الإلكتروني

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
أقل من 30 سنة	6	3,3733	,78084	,31878	2,5539	4,1928	2,20	4,08
من 30إلى أقل من 40 سنة	37	3,6151	,67970	,11174	3,3885	3,8418	2,16	5,00
من 40 إلى أقل من 50 سنة	20	3,9420	,39799	,08899	3,7557	4,1283	3,32	4,64
من 50 إلى أقل من 60 سنة	13	3,7385	,50718	,14067	3,4320	4,0449	2,52	4,40
60 سنة فما فوق	2	2,8000	,00000	,00000	2,8000	2,8000	2,80	2,80
Total	78	3,6800	,61857	,07004	3,5405	3,8195	2,16	5,00

Tests d'homogénéité des variances

		Statistique de Levene	df1	df2	Sig.
وسائل الدفع الإلكتروني	Basé sur la moyenne	2,661	4	73	,039
	Basé sur la médiane	2,543	4	73	,047
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	2,543	4	61,231	,049
	Basé sur la moyenne tronquée	2,666	4	73	,039

ANOVA

وسائل الدفع الإلكتروني

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	3,686	4	,922	2,610	,042
Intra-groupes	25,776	73	,353		
Total	29,462	77			

Comparaisons multiples :

Variable dépendante: وسائل الدفع الإلكتروني

Tamhane

		Différence			95% Intervalle de confiance	
(I) العمر	(J) العمر	moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Borne inférieure	Borne supérieure
أقل من 30 سنة	من 30إلى أقل من 40 سنة	-,24180	,33779	,999	-1,6607	1,1771
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	-,56867	,33096	,774	-2,0146	,8773
	من 50 إلى أقل من 60 سنة	-,36513	,34843	,982	-1,7607	1,0304
	60 سنة فما فوق	,57333	,31878	,757	-,9400	2,0867

من 30إلى أقل من 40 سنة	أقل من 30 سنة	,24180	,33779	,999	-1,1771	1,6607
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	-,32686	,14285	,232	-,7436	,0899
	من 50 إلى أقل من 60 سنة	-,12333	,17965	,999	-,6687	,4221
	سنة فما فوق 60	,81514*	,11174	,000	,4820	1,1483
من 40 إلى أقل من 50 سنة	أقل من 30 سنة	,56867	,33096	,774	-,8773	2,0146
	من 30إلى أقل من 40 سنة	,32686	,14285	,232	-,0899	,7436
	من 50 إلى أقل من 60 سنة	,20354	,16645	,931	-,3156	,7227
	سنة فما فوق 60	1,14200*	,08899	,000	,8605	1,4235
من 50 إلى أقل من 60 سنة	أقل من 30 سنة	,36513	,34843	,982	-1,0304	1,7607
	من 30إلى أقل من 40 سنة	,12333	,17965	,999	-,4221	,6687
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	-,20354	,16645	,931	-,7227	,3156
	سنة فما فوق 60	,93846*	,14067	,000	,4579	1,4190
سنة فما فوق 60	أقل من 30 سنة	-,57333	,31878	,757	-2,0867	,9400
	من 30إلى أقل من 40 سنة	-,81514*	,11174	,000	-1,1483	-,4820
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	-1,14200*	,08899	,000	-1,4235	-,8605
	من 50 إلى أقل من 60 سنة	-,93846*	,14067	,000	-1,4190	-,4579

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

Descriptives

الشمول المالي

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
أقل من 30 سنة	6	3,5833	,91135	,37206	2,6269	4,5397	2,58	4,75
من 30إلى أقل من 40 سنة	37	3,6126	,71530	,11759	3,3741	3,8511	1,83	5,00
من 40 إلى أقل من 50 سنة	20	4,0333	,66579	,14887	3,7217	4,3449	2,83	5,00
من 50 إلى أقل من 60 سنة	13	3,7115	,76043	,21091	3,2520	4,1711	1,83	4,75
60 سنة فما فوق	2	3,2083	,41248	,29167	-,4976	6,9143	2,92	3,50
Total	78	3,7244	,73085	,08275	3,5596	3,8891	1,83	5,00

Tests d'homogénéité des variances

		Statistique de Levene	df1	df2	Sig.
الشمول المالي	Basé sur la moyenne	,735	4	73	,571
	Basé sur la médiane	,641	4	73	,635
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	,641	4	67,125	,635
	Basé sur la moyenne tronquée	,731	4	73	,574

ANOVA

الشمول المالي

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	3,025	4	,756	1,449	,227

Intra-groupes	38,104	73	,522		
Total	41,129	77			

Descriptives

وسائل الدفع الإلكترونى

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
بكالوريا	16	3,7975	,51463	,12866	3,5233	4,0717	2,80	4,40
جامعي	56	3,6521	,61873	,08268	3,4864	3,8178	2,16	5,00
دراسات عليا	6	3,6267	,91132	,37205	2,6703	4,5830	2,80	5,00
Total	78	3,6800	,61857	,07004	3,5405	3,8195	2,16	5,00

Tests d'homogénéité des variances

		Statistique de Levene	df1	df2	Sig.
وسائل الدفع الإلكتروني	Basé sur la moyenne	1,779	2	75	,176
	Basé sur la médiane	,939	2	75	,395
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	,939	2	63,279	,396
	Basé sur la moyenne tronquée	1,662	2	75	,197

ANOVA

وسائل الدفع الإلكتروني

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	,281	2	,141	,362	,698
Intra-groupes	29,181	75	,389		
Total	29,462	77			

Descriptives

الشمول المالي

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
بكالوريا	16	3,7292	,76346	,19086	3,3223	4,1360	1,83	4,83
جامعي	56	3,7307	,71031	,09492	3,5404	3,9209	1,83	5,00
دراسات عليا	6	3,6528	,95948	,39171	2,6459	4,6597	2,83	5,00
Total	78	3,7244	,73085	,08275	3,5596	3,8891	1,83	5,00

Tests d'homogénéité des variances

		Statistique de Levene	df1	df2	Sig.
الشمول المالي	Basé sur la moyenne	,766	2	75	,468
	Basé sur la médiane	,593	2	75	,555
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	,593	2	72,051	,555
	Basé sur la moyenne tronquée	,713	2	75	,493

ANOVA

الشمول المالي

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	,033	2	,017	,030	,970
Intra-groupes	41,096	75	,548		
Total	41,129	77			

Descriptives

وسائل الدفع الإلكتروني

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
مدير دائرة	3	3,3333	,63791	,36830	1,7487	4,9180	2,80	4,04
رئيس قسم	8	4,2500	,60954	,21551	3,7404	4,7596	2,92	5,00
رئيس مصلحة	17	3,7835	,50617	,12277	3,5233	4,0438	2,52	4,76
رئيس فرع	9	3,7333	,48949	,16316	3,3571	4,1096	2,80	4,24
عون إداري	41	3,5395	,63354	,09894	3,3395	3,7395	2,16	5,00
Total	78	3,6800	,61857	,07004	3,5405	3,8195	2,16	5,00

Tests d'homogénéité des variances

		Statistique de Levene	df1	df2	Sig.
وسائل الدفع الإلكتروني	Basé sur la moyenne	,631	4	73	,642
	Basé sur la médiane	,629	4	73	,643
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	,629	4	69,238	,644
	Basé sur la moyenne tronquée	,639	4	73	,637

ANOVA

وسائل الدفع الإلكتروني

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	3,977	4	,994	2,848	,030
Intra-groupes	25,486	73	,349		
Total	29,462	77			

Comparaisons multiples :

Variable dépendante: وسائل الدفع الإلكتروني

Scheffé

المنصب الوظيفي (I)	المنصب الوظيفي (J)	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	95% Intervalle de confiance	
					Borne inférieure	Borne supérieure
مدير دائرة	رئيس قسم	-,91667	,40002	,273	-2,1809	,3476
	رئيس مصلحة	-,45020	,37001	,829	-1,6196	,7192
	رئيس فرع	-,40000	,39391	,904	-1,6449	,8449
	عون إداري	-,20618	,35339	,987	-1,3231	,9107
رئيس قسم	مدير دائرة	,91667	,40002	,273	-,3476	2,1809
	رئيس مصلحة	,46647	,25333	,500	-,3342	1,2671
	رئيس فرع	,51667	,28711	,523	-,3907	1,4241
	عون إداري	,71049	,22837	,056	-,0113	1,4323
رئيس مصلحة	مدير دائرة	,45020	,37001	,829	-,7192	1,6196
	رئيس قسم	-,46647	,25333	,500	-1,2671	,3342
	رئيس فرع	,05020	,24357	1,000	-,7196	,8200
	عون إداري	,24402	,17044	,727	-,2947	,7827

رئيس فرع	مدير دائرة	,40000	,39391	,904	-,8449	1,6449
	رئيس قسم	-,51667	,28711	,523	-1,4241	,3907
	رئيس مصلحة	-,05020	,24357	1,000	-,8200	,7196
	عون إداري	,19382	,21750	,938	-,4936	,8812
عون إداري	مدير دائرة	,20618	,35339	,987	-,9107	1,3231
	رئيس قسم	-,71049	,22837	,056	-1,4323	,0113
	رئيس مصلحة	-,24402	,17044	,727	-,7827	,2947
	رئيس فرع	-,19382	,21750	,938	-,8812	,4936

Descriptives

الشمول المالي

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
مدير دائرة	3	3,3611	,76980	,44444	1,4488	5,2734	2,92	4,25
رئيس قسم	8	4,4792	,37201	,13153	4,1682	4,7902	3,75	5,00
رئيس مصلحة	17	3,6912	,76590	,18576	3,2974	4,0850	1,83	4,75
رئيس فرع	9	4,0093	,47038	,15679	3,6477	4,3708	3,50	4,83
عون إداري	41	3,5549	,72352	,11299	3,3265	3,7832	1,83	5,00
Total	78	3,7244	,73085	,08275	3,5596	3,8891	1,83	5,00

Tests d'homogénéité des variances

		Statistique de Levene	df1	df2	Sig.
الشمول المالي	Basé sur la moyenne	1,384	4	73	,248
	Basé sur la médiane	1,147	4	73	,341

	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	1,147	4	62,577	,343
	Basé sur la moyenne tronquée	1,412	4	73	,238

ANOVA

الشمول المالي

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	6,881	4	1,720	3,666	,009
Intra-groupes	34,249	73	,469		
Total	41,129	77			

Comparaisons multiples :

Variable dépendante: الشمول المالي

Scheffé

المنصب الوظيفي (I)	المنصب الوظيفي (J)	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	95% Intervalle de confiance	
					Borne inférieure	Borne supérieure
مدير دائرة	رئيس قسم	-1,11806	,46371	,225	-2,5836	,3475
	رئيس مصلحة	-,33007	,42893	,963	-1,6857	1,0256
	رئيس فرع	-,64815	,45663	,733	-2,0913	,7950
	عون إداري	-,19377	,40967	,994	-1,4885	1,1010
رئيس قسم	مدير دائرة	1,11806	,46371	,225	-,3475	2,5836
	رئيس مصلحة	,78799	,29367	,138	-,1401	1,7161
	رئيس فرع	,46991	,33283	,737	-,5820	1,5218
	عون إداري	,92429*	,26474	,022	,0876	1,7610

رئيس مصلحة	مدير دائرة	,33007	,42893	,963	-1,0256	1,6857
	رئيس قسم	-,78799	,29367	,138	-1,7161	,1401
	رئيس فرع	-,31808	,28236	,866	-1,2105	,5743
	عون إداري	,13630	,19759	,975	-,4882	,7608
رئيس فرع	مدير دائرة	,64815	,45663	,733	-,7950	2,0913
	رئيس قسم	-,46991	,33283	,737	-1,5218	,5820
	رئيس مصلحة	,31808	,28236	,866	-,5743	1,2105
	عون إداري	,45438	,25213	,522	-,3425	1,2512
عون إداري	مدير دائرة	,19377	,40967	,994	-1,1010	1,4885
	رئيس قسم	-,92429*	,26474	,022	-1,7610	-,0876
	رئيس مصلحة	-,13630	,19759	,975	-,7608	,4882
	رئيس فرع	-,45438	,25213	,522	-1,2512	,3425

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

Descriptives

وسائل الدفع الإلكتروني

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
أقل من 5 سنوات	10	3,5760	,71310	,22550	3,0659	4,0861	2,20	4,48
من 5إلى أقل من 10سنوات	28	3,5543	,69723	,13176	3,2839	3,8246	2,16	5,00
من 10 إلى أقل من 15سنة	9	3,8578	,44949	,14983	3,5123	4,2033	2,88	4,40
من 15 إلى أقل من 20 سنة	8	3,9750	,49911	,17646	3,5577	4,3923	3,44	5,00
من 20 إلى أقل من 25 سنة	9	3,9289	,43349	,14450	3,5957	4,2621	3,32	4,64
من 25 سنة فما فوق	14	3,5629	,59588	,15925	3,2188	3,9069	2,52	4,40
Total	78	3,6800	,61857	,07004	3,5405	3,8195	2,16	5,00

Tests d'homogénéité des variances

		Statistique de Levene	df1	df2	Sig.
وسائل الدفع الإلكتروني	Basé sur la moyenne	1,212	5	72	,312
	Basé sur la médiane	1,102	5	72	,367
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	1,102	5	66,320	,368
	Basé sur la moyenne tronquée	1,206	5	72	,315

ANOVA

وسائل الدفع الإلكتروني

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	2,281	5	,456	2,281	5
Intra-groupes	27,181	72	,378		
Total	29,462	77			

Descriptives

الشمول المالي

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
أقل من 5 سنوات	10	3,5250	,77981	,24660	2,9672	4,0828	2,58	4,75
من 5إلى أقل من 10سنوات	28	3,6696	,70837	,13387	3,3950	3,9443	2,00	5,00
من 10 إلى أقل من 15سنة	9	3,7778	,81330	,27110	3,1526	4,4029	1,83	4,75
من 15 إلى أقل من 20 سنة	8	3,9479	,67250	,23776	3,3857	4,5101	3,08	5,00

من 20 إلى أقل من 25 سنة	9	4,2407	,62700	,20900	3,7588	4,7227	2,83	4,83
من 25 سنة فما فوق	14	3,4821	,70041	,18719	3,0777	3,8865	1,83	4,50
Total	78	3,7244	,73085	,08275	3,5596	3,8891	1,83	5,00

Tests d'homogénéité des variances

		Statistique de Levene	df1	df2	Sig.
الشمول المالي	Basé sur la moyenne	,209	5	72	,958
	Basé sur la médiane	,255	5	72	,936
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	,255	5	65,082	,936
	Basé sur la moyenne tronquée	,236	5	72	,946

ANOVA

الشمول المالي

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	4,128	5	,826	1,607	,169
Intra-groupes	37,001	72	,514		
Total	41,129	77			

Descriptives

الشمول المالي

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
BEA	5	3,8167	,40569	,18143	3,3129	4,3204	3,42	4,50
BNA	12	4,2569	,76083	,21963	3,7735	4,7404	2,58	5,00
BADR	27	3,5154	,56757	,10923	3,2909	3,7400	2,42	4,50
BDL	6	4,1250	,44954	,18352	3,6532	4,5968	3,75	5,00
CPA	17	3,4853	,62238	,15095	3,1653	3,8053	2,00	4,58
CNEP	11	3,7652	1,09279	,32949	3,0310	4,4993	1,83	5,00
Total	78	3,7244	,73085	,08275	3,5596	3,8891	1,83	5,00

Tests d'homogénéité des variances

		Statistique de Levene	df1	df2	Sig.
الشمول المالي	Basé sur la moyenne	2,258	5	72	,058
	Basé sur la médiane	1,222	5	72	,308
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	1,222	5	43,121	,315
	Basé sur la moyenne tronquée	2,052	5	72	,081

ANOVA

الشمول المالي

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.

Entre groupes	6,578	5	1,316	2,741	,025
Intra-groupes	34,551	72	,480		
Total	41,129	77			

Comparaisons multiples :

Variable dépendante: الشمول المالي

Scheffé

					95% Intervalle de confiance	
(I) البنك المستخدم	(J) البنك المستخدم	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Borne inférieure	Borne supérieure
BEA	BNA	-,44028	,36874	,920	-1,7020	,8215
	BADR	,30123	,33727	,976	-,8528	1,4553
	BDL	-,30833	,41947	,990	-1,7437	1,1270
	CPA	,33137	,35243	,970	-,8746	1,5373
	CNEP	,05152	,37363	1,000	-1,2270	1,3300
BNA	BEA	,44028	,36874	,920	-,8215	1,7020
	BADR	,74151	,24034	,104	-,0809	1,5639
	BDL	,13194	,34637	1,000	-1,0533	1,3172
	CPA	,77165	,26119	,135	-,1221	1,6654
	CNEP	,49179	,28916	,716	-,4977	1,4813
BADR	BEA	-,30123	,33727	,976	-1,4553	,8528
	BNA	-,74151	,24034	,104	-1,5639	,0809
	BDL	-,60957	,31266	,581	-1,6794	,4603
	CPA	,03014	,21448	1,000	-,7038	,7641
	CNEP	-,24972	,24779	,960	-1,0976	,5982
BDL	BEA	,30833	,41947	,990	-1,1270	1,7437
	BNA	-,13194	,34637	1,000	-1,3172	1,0533
	BADR	,60957	,31266	,581	-,4603	1,6794

	CPA	,63971	,32895	,584	-,4859	1,7653
	CNEP	,35985	,35158	,957	-,8432	1,5629
CPA	BEA	-,33137	,35243	,970	-1,5373	,8746
	BNA	-,77165	,26119	,135	-1,6654	,1221
	BADR	-,03014	,21448	1,000	-,7641	,7038
	BDL	-,63971	,32895	,584	-1,7653	,4859
	CNEP	-,27986	,26806	,954	-1,1971	,6374
CNEP	BEA	-,05152	,37363	1,000	-1,3300	1,2270
	BNA	-,49179	,28916	,716	-1,4813	,4977
	BADR	,24972	,24779	,960	-,5982	1,0976
	BDL	-,35985	,35158	,957	-1,5629	,8432
	CPA	,27986	,26806	,954	-,6374	1,1971

Tests d'homogénéité des variances

		Statistique de Levene	df1	df2	Sig.
وسائل الدفع الإلكتروني	Basé sur la moyenne	1,488	5	72	,204
	Basé sur la médiane	1,157	5	72	,339
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	1,157	5	61,047	,341
	Basé sur la moyenne tronquée	1,416	5	72	,229

ANOVA

وسائل الدفع الإلكتروني

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.

Entre groupes	4,489	5	,898	2,588	,033
Intra-groupes	24,974	72	,347		
Total	29,462	77			

Comparaisons multiples :

Variable dépendante: وسائل الدفع الإلكتروني

Scheffé

					95% Intervalle de confiance	
(I) البنك المستخدم	(J) البنك المستخدم	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Borne inférieure	Borne supérieure
BEA	BNA	-,21333	,31349	,993	-1,2861	,8594
	BADR	,28593	,28674	,962	-,6952	1,2671
	BDL	,06667	,35662	1,000	-1,1537	1,2870
	CPA	,36706	,29962	,911	-,6582	1,3923
	CNEP	-,22182	,31765	,992	-1,3088	,8652
BNA	BEA	,21333	,31349	,993	-,8594	1,2861
	BADR	,49926	,20433	,321	-,1999	1,1985
	BDL	,28000	,29447	,969	-,7276	1,2876
	CPA	,58039	,22205	,247	-,1794	1,3402
	CNEP	-,00848	,24584	1,000	-,8497	,8327
BADR	BEA	-,28593	,28674	,962	-1,2671	,6952
	BNA	-,49926	,20433	,321	-1,1985	,1999
	BDL	-,21926	,26581	,983	-1,1288	,6903
	CPA	,08113	,18235	,999	-,5428	,7051
	CNEP	-,50774	,21066	,336	-1,2286	,2131
BDL	BEA	-,06667	,35662	1,000	-1,2870	1,1537
	BNA	-,28000	,29447	,969	-1,2876	,7276
	BADR	,21926	,26581	,983	-,6903	1,1288

	CPA	,30039	,27967	,948	-,6566	1,2574
	CNEP	-,28848	,29890	,967	-1,3113	,7343
CPA	BEA	-,36706	,29962	,911	-1,3923	,6582
	BNA	-,58039	,22205	,247	-1,3402	,1794
	BADR	-,08113	,18235	,999	-,7051	,5428
	BDL	-,30039	,27967	,948	-1,2574	,6566
	CNEP	-,58888	,22789	,259	-1,3687	,1909
CNEP	BEA	,22182	,31765	,992	-,8652	1,3088
	BNA	,00848	,24584	1,000	-,8327	,8497
	BADR	,50774	,21066	,336	-,2131	1,2286
	BDL	,28848	,29890	,967	-,7343	1,3113
	CPA	,58888	,22789	,259	-,1909	1,3687