

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قلمة

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: مالية المؤسسة

الخدمات المصرفية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر

–دراسة حالة بنك التنمية المحلية وكالة قلمة–

تحت إشراف:

شعابنة رزيقة

من إعداد الطالبتين:

– بوكسكاس كاتيا

– خضراوي نسيم

السنة الجامعية 2024 – 2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ
وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

سورة المجادلة آية ١١

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين حمداً كثيراً مباركاً فيه،

له الشكر يُكافئ نعمه ويُوفي مزيده

نتقدم بجزيل الشكر والامتنان والتقدير العميق

إلى أستاذتنا المشرفة "شعابنة رزيقة"

تقديراً لها لما منحته لنا من وقت وجهد وتوجيه وإرشاد وتشجيع

في إنجاز هذه المذكرة بالشكل المطلوب،

جزاها الله خيراً.

كما نشكر بنك التنمية المحلية وكالة قالمة وكافة عمال الوكالة

على مساعدتهم لنا في إنجاز مذكرتنا

من خلال تقديمهم لنا لمعلومات وتوجيهات قيمة ساعدتنا في إنجاز عملنا هذا. كما

نشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد، ولو بدعاء أو بكلمة طيبة.

إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والصلاة والسلام على سيدنا ونبينا محمد عليه أفضل الصلاة والسلام
إلى من لا تطيب البدايات ولا تُبارك الخطوات إلا بذكره إلى من بيده كل توفيق وباسمه يُستفتح كل خير
إليك يا من وسعت رحمتك كل شيء يا من أنرت طريقي حين أظلم وثبتت قلبي حين تاه، وجعلت من العسر يسرا
ومن السعي ثمرا...

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك، فما هذا الإنجاز إلا بفضلك ولطفك، وما أنا إلا عبد
ضعيف أعتته فبلغ.

إلى من غرست في قلبي بذور الحب وسقت روحي بخنائها

إلى من سهرت لتمام عيوني وضحت التزاني سعيداً، إليك يا نبع الحنان يا منبع الطمأنينة يا ملاكي على الأرض
أهديك هذا العمل عرفانا بفضلك وامتنانا لقلبك فكل ما أنا عليه اليوم هو بفضل دعائك وتربيتك وصبرك العظيم
أسأل الله أن يحفظك لي ويديمك نورا في حياتي لا ينطفئ .

دمت فخراً لي يا أمي ودمت حبا لا ينتهي .

إلى من كان دائماً الأمان في خوفي، والسكينة في ضجري، واليد التي تمتد لتلملم ضعفي
إليك يا أبي، يا من كنت لي وطناً قبل أن أعرف معنى الأوطان، وسنداً لا يميل وقلباً لا يغيب

في كل لحظة نجاح، أراك أول من يستحق الفخر

وفي كل لحظة تعب، أستمد منك القوة والعزم

أهديك هذا الإنجاز، لأنه ثمرة من ثمار دعمك، ولأنه لا يكتمل إلا بوجودك

شكراً لأنك أبي... وشكراً لأنك كنت، وما زلت، كل شيء جميل في حياتي .

إلى من كان وجودهم في حياتي نعمة لا تُقدّر، وسنداً لا يُعوّض

إليكم يا من تشاركت معكم الضحكات والدموع، وتعلمت معكم دروس الحياة ومحطاتها

كنتم دائماً العون وقت الشدة والفرح في لحظات التعب، والنور الذي يرافقني في كل درب

أهديكم هذا العمل تعبيراً عن محبتي وامتناني، ووفائي لكل لحظة كنتم فيها إلى جانبي

بكم أشعر بالقوة، وبكم أفتخر... فأنتم أهلي وسندي ودعائي الدائم .

إلى كل من كان عوناً وسنداً في هذا الطريق و إلى صديقاتي العزيزات، رفيقات الدرب وشريكات الفرحة والتحدي،

كنتن دوماً العون والسند في كل محطات الحياة وجودكن بجانبني جعل الطريق أخف واللحظات الصعبة أهون. هذا

الإنجاز ما كان ليكتمل لولا دعمكن، وما كان ليحمل هذا الطعم الجميل لولاكن .

"نسمة - 2021"



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	إهداء
I	فهرس المحتويات
V	فهرس الجداول
VI	فهرس الأشكال
VII	فهرس الملاحق
أ-هـ	المقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للشمول المالي	
7	مقدمة الفصل الأول
8	المبحث الأول: ماهية الشمول المالي
8	المطلب الأول: نشأة وتطور الشمول المالي
9	المطلب الثاني: مفهوم الشمول المالي وخصائصه
10	المطلب الثالث: أهمية واهداف الشمول المالي
12	المبحث الثاني: أساسيات الشمول المالي
12	المطلب الأول: مبادئ وآليات الشمول المالي
15	المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي
16	المطلب الثالث: الركائز الأساسية لشمول المالي
19	المبحث الثالث: متطلبات الشمول المالي وعلاقته بالتكنولوجيا المالية
19	المطلب الأول: سياسات وتحديات الشمول المالي
25	المطلب الثاني: التكنولوجيا المالية وقطاعاتها
28	المطلب الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات المصرفية والشمول المالي
30	خلاصة الفصل الأول
32	مقدمة الفصل الثاني

33	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للخدمات المصرفية الرقمية والتحول الرقمي
33	المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الرقمية وخصائصها
37	المطلب الثاني: مفهوم التحول الرقمي وعلاقته بالقطاع المصرفي
39	المطلب الثالث: تقنيات التحول الرقمي في القطاع المصرفي
41	المبحث الثاني: أساسيات الخدمات المصرفية الرقمية
41	المطلب الأول: قنوات الخدمات المصرفية الرقمية
44	المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الرقمية التي تقدمها البنوك
48	المطلب الثالث: مزايا وتحديات الخدمات المصرفية الرقمية
51	المبحث الثالث: دور الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي
52	المطلب الأول : أهمية الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي
54	المطلب الثاني : العلاقة بين الخدمات المصرفية الرقمية والشمول المالي
55	المطلب الثالث: مصارف رقمية عالمية
58	خلاصة الفصل الثاني
الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك التنمية المحلية وكالة قالمة	
60	مقدمة الفصل الثالث
61	المبحث الأول: تقديم عام لبنك التنمية المحلية
61	المطلب الأول: نشأة بنك التنمية المحلية وتعريفه
63	المطلب الثاني: مهام وأهداف وكالة التنمية المحلية -قالمة-
64	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لوكالة التنمية المحلية -قالمة-
67	المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الرقمية التي يقدمها بنك التنمية المحلية
67	المطلب الأول: الصيرفة الإلكترونية المتوفرة في بنك التنمية المحلية
68	المطلب الثاني: الخدمات الرقمية التي يقدمها بنك التنمية المحلية
72	المطلب الثالث: البطاقات البنكية لبنك تنمية المحلية لوكالة قالمة
79	المبحث الثالث: مساهمة الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

فهرس المحتويات

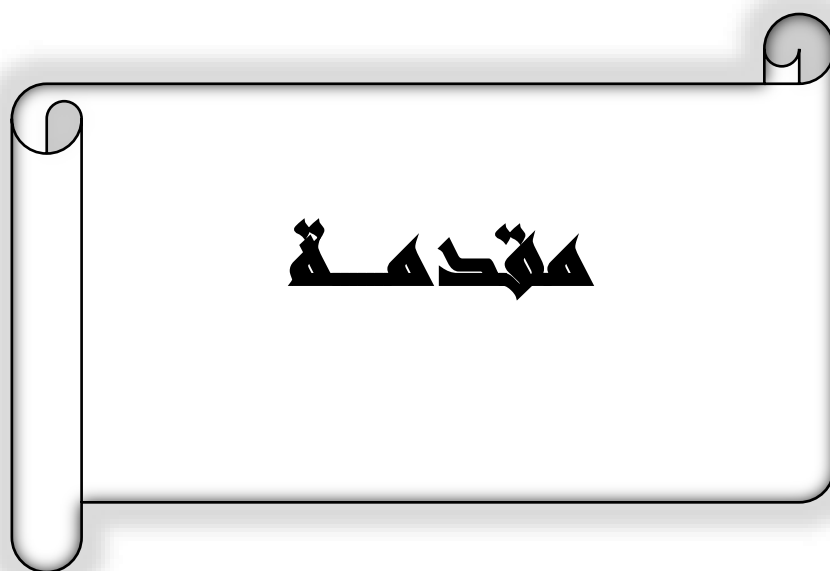
80	المطلب الأول: تطبيقات بنك التنمية المحلية
82	المطلب الثاني: استراتيجيات بنك التنمية المحلية وأهمية الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في بنك التنمية المحلية وكالة قامة
85	المطلب الثالث: تطور إستخدام البطاقات البنكية لبنك التنمية المحلية لوكالة قامة
91	خلاصة الفصل الثالث
93	الخاتمة العامة
98	قائمة المراجع

**فهرس الجداول
والأشكال**

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	أنواع بطاقات CIB في بنك التنمية المحلية	74
2	سقف المعاملات الأسبوعية حسب نوع البطاقة	74
3	كيفية الحصول على بطاقة CIB	74
4	أنواع البطاقات والخصائص التقنية	75
5	بطاقة فيزا كلاسيكية	77
6	بطاقة فيزا الذهبية	77
7	سقف السحب والدفع حسب نوع بطاقة ماستركارد	78
8	تكاليف الحصول على البطاقة	78
9	تطور عدد طلبيات بطاقة الفيزا لبنك التنمية المحلية وكالة قامة خلال الفترة 2021-2024	86
10	تطور عدد طلبيات بطاقة ماستر كارد لبنك التنمية المحلية وكالة قامة خلال الفترة 2021-2024	87
11	تطور عدد طلبيات بطاقة الدفع الإلكتروني CIB لبنك التنمية المحلية وكالة قامة خلال الفترة 2021-2024	88
12	تطور عدد طلبيات بطاقة كوربورايت لبنك التنمية المحلية وكالة قامة خلال الفترة 2021-2024	90

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	المهكل التنظيمي لوكالة بنك التنمية المحلية قالمة	65
2	لبنك التنمية المحلية CIB بطاقات دفع	75
3	بطاقات كوربورايك لبنك التنمية المحلية	76
4	بطاقات الفيزا لبنك التنمية المحلية	78
5	بطاقات ماسٲركارد لبنك التنمية المحلية	79
6	عدد طلبيات بطاقة فيزا لبنك التنمية المحلية وكالة قالمة خلال الفترة 2021-2024	87
7	عدد طلبيات بطاقة ماسٲركارد خلال الفترة 2021-2024	88
8	عدد طلبيات بطاقة الدفع الإلكتروني CIB لبنك التنمية المحلية وكالة قالمة خلال الفترة 2021-2024	89
9	عدد طلبيات بطاقة كوربورايك لبنك التنمية المحلية وكالة قالمة خلال الفترة 2021-2024	90

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	نظرة عامة حول بنك التنمية المستدامة وكالة قالمة	105
02	عدد الطلبيات لبطاقات بنك التنمية المحلية وكالة قالمة	107
03	معلومات حول البنك	108
04	هيكمل تنظيمي	109
05	بطاقة الفيزا	110
06	بطاقة الدفع الاللكتروني	111
07	بطاقة ماسٹر كارد	112
08	الخدمات الرقمية (الخواص)	113
09	الخدمات الرقمية (المهنيين)	114
10	الخدمات الرقمية (المؤسسات)	115
11	التطبيقات WIMPAY BDL	116
12	تطبيق DIGITBDL	117
13	دليل المقابلة	118



يشهد العالم اليوم تغيرات متسارعة في مختلف الميادين نتيجة للتطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى بروز مفهوم التحول الرقمي كعنصر محوري في بناء اقتصاد عصري قائم على المعرفة والابتكار، و هذا التحول لم يعد مجرد توجه اختياري بل أصبح ضرورة حتمية تفرضها التحدت الاقتصادية والاجتماعية الراهنة، إذ فُرض على المؤسسات بمختلف أنواعها وعلى رأسها المؤسسات المالية التي ينبغي عليها ضرورة التكيف مع هذه التغيرات لضمان الاستمرارية وتحقيق التنمية الشاملة.

وقد أدى هذا التقدم التكنولوجي إلى ظهور الخدمات المصرفية الرقمية التي أعادت تشكيل المشهد المصرفي العالمي حيث مكنت من رقمنة مختلف العمليات المالية وتقديمها للعملاء عبر قنوات إلكترونية متنوعة كالبنوك الإلكترونية، وأجهزة الصراف الآلي، والتطبيقات المصرفية عبر الهواتف الذكية، هذه الخدمات ساهمت في تسهيل المعاملات المالية وتقليل التكاليف وتسريع الأداء مما جعلها تمثل ركيزة أساسية لأي نظام مالي حديث .

ومن جهة أخرى برز الشمول المالي كهدف إستراتيجي تسعى إليه معظم الدول لما له من دور فعال في مكافحة الفقر وتحقيق العدالة المالية وتعزيز الإدماج الاقتصادي والاجتماعي، من خلال تمكين الأفراد والمشروعات الصغيرة من الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية كالحسابات البنكية، القروض، الادخار والتأمين، بأسعار مناسبة وشروط ميسرة . وعلى هذا الأساس أصبحت الخدمات المصرفية الرقمية أداة قوية لتعزيز الشمول المالي إذ مكنت من تجاوز العديد من القيود الجغرافية والإدارية التي كانت تعيق استفادة بعض الفئات من الخدمات المالية وخاصة في المناطق النائية والفقيرة. وقد ساهمت هذه التطورات في توسيع قاعدة الزبائن وتوفير خدمات مالية مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات مختلف شرائح المجتمع، ما جعل الشمول المالي أكثر واقعية وقابلية للتطبيق على نطاق واسع .

أما في الجزائر فقد تزايد الاهتمام بهذه التحولات حيث تسعى الدولة إلى مرافقة هذا التوجه العالمي من خلال تبني استراتيجيات رقمية، وتطوير البنية التحتية للاتصالات، وتشجيع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني والإنترنت، في محاولة لتوسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المصرفية وتحقيق شمول مالي فعال يساهم في دعم الاقتصاد الوطني .

إشكالية الدراسة :

أصبحت الخدمات المصرفية الرقمية وسيلة مهمة تمكن فئات أوسع من المجتمع من الوصول السهل إلى الخدمات المالية بطريقة سهلة وقليلة التكلفة وبسيطة وبذلك فهي تساهم في تعزيز الشمول المالي.

انطلاقاً مما سبق ذكره، يمكن صياغة إشكالية هذا البحث في التساؤل الرئيسي:

كيف تساهم الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في بنك التنمية المحلية؟

وللإحاطة بالموضوع أكثر تم تجزئة الاشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الفرعية التالية :

1- ما المقصود بالشمول المالي وما هي أبعاده؟

2- ما هي الخدمات المصرفية الرقمية؟ وماهي قنواتها؟

3- ماهي الخدمات الرقمية التي يقدمها بنك التنمية المحلية وكالة قالمه؟

فرضيات الدراسة :

للإجابة على السؤال الرئيسي وكذا الأسئلة الفرعية السابقة، قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات تعتبرها إجابات غير مؤكدة تحتمل الصح والخطأ، وهي كما يلي :

1- الشمول المالي يشير إلى تمكين الأفراد والمؤسسات من الحصول على الخدمات والمنتجات المالية والاستفادة منها بطريقة فعالة وبتكلفة معقولة تتناسب مع احتياجاتهم؛

2- تساهم الخدمات المصرفية الرقمية في تسهيل وصول العملاء إلى الخدمات المالية من خلال توفير خدمات أسرع وأكثر مرونة؛

3- إن تبني بنك التنمية المحلية للخدمات الرقمية في إطار استراتيجيته لتعزيز الشمول المالي وتطوير بنيته التحتية التكنولوجية لمواكبة التحول الرقمي في القطاع المصرفي .

أهمية الدراسة :

يتمثل الدور الكبير لهذا البحث في تسليط الضوء على أهمية الخدمات المالية الرقمية ودورها الحيوي في تعزيز الشمول المالي، فقد أصبح موضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي من القضايا الرئيسية التي تحتل أولوية في خطط الدول والمؤسسات المالية العالمية حالياً، وتبرز هذه الأهمية من خلال مايلي:

- التعريف بالخدمات المصرفية الرقمية والشمول المالي؛

- يسعى حتمية معرفة مدى توفير قنوات التوزيع الرقمية لتلبية احتياجات العملاء .

أسباب اختيار موضوع الدراسة :

- حداثة الموضوع وارتباطه المباشر بالتحولات التكنولوجية التي يشهدها القطاع المصرفي في الوقت الراهن .

- الرغبة الشخصية في التوسع المعرفي حول موضوع الخدمات المصرفية الرقمية لما له من أهمية متزايدة في العصر الحديث .

- الصلة الوثيقة بين الموضوع ومجال التخصص الأكاديمي، لا سيما في ما يتعلق بالجوانب المالية والاقتصادية .

- يعد من المواضيع الحديثة والمستجدة التي تستحق الدراسة نظرا لتزايد الاهتمام به من طرف الباحثين .

أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

-توضيح مساهمة الشمول المالي في تقليص الفجوة بين الفئات الاجتماعية وتمكين الفئات الضعيفة اقتصاديا من الوصول إلى الخدمات المصرفية ؛

-إبراز دور ومساهمة الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي ؛

-تحديد العلاقة بين الخدمات المصرفية الرقمية والشمول المالي وبيان كيف تسهم هذه الخدمات في تسهيل الوصول إلى المنتجات المالية للفئات غير المشمولة مصرفيا؛

-معرفة أبرز الخدمات المصرفية الرقمية التي يصدرها بنك التنمية المحلية BDL في قالمه؛

المنهج المتبع في الدراسة :

اعتمد في دراسة موضوعنا على المنهجين الوصفي والأسلوب التحليلي الملائم لطبيعة الدراسة من خلال وصف مفاهيم مرتبطة بالخدمات المصرفية الرقمية والشمول المالي وذلك من خلال تقديم عرض نظري لها، مع عرض مؤشرات الشمول المالي وتحليل تأثير اعتماد الخدمات المصرفية الرقمية على تحسين هذه المؤشرات مع التركيز على تقييم دور هذه الخدمات في تعزيز الشمول المالي ضمن وكالة بنك التنمية المحلية لولاية قالمه .

حدود الدراسة :

تم حصر حدود الدراسة فيما يلي :

الحدود الموضوعية: من خلال دراسة موضوعي الخدمات المصرفية الرقمية والشمول المالي .

الحدود زمنية: تم الدراسة الميدانية خلال الفترة من 2021_2024

الحدود المكانية: تمت الدراسة الميدانية ببنك التنمية المحلية وكالة قالمه .

صعوبات الدراسة :

تكمن معظم صعوبات هذه الدراسة فيما يلي :

-حدثة الموضوع نسبيا.

-قلة المراجع وخاصة عدم وفرة الكتب فيما يتعلق بالفصل الأول ونسبيا في الفصل الثاني.

-عدم الحصول على المعلومات الكافية من بنك التنمية المحلية لوكالة قالمه.

دراسات سابقة :

-دراسة بعنوان (بوزانة وحمروش 2020) "مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي تجربة كينيا" وهدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي وتحقيق أهدافه، وتطوير الخدمات المالية والمصرفية الرقمية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، توصلت هذه الدراسة إلى فعالية تجربة كينيا في مجال تعزيز الشمول المالي

وتوسيع نطاقه عن طريق هذه الخدمة في كينيا تماشيا مع مستجدات الصناعة المصرفية العالمية وخاصة فيما يتعلق بالتكنولوجيا المالية .

-دراسة (Aboelezz 2020) بعنوان " أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمية المالية على الشمول المالي في القطاع المصرفي بالدول الإفريقية" ، تهدف هذه الدراسة إلى اختبار أثر تطبيق التكنولوجيا الرقمية المالية والمتمثلة في ماكينات الصراف الآلي وبطاقات الائتمان والديون الالكترونية والنقود المحمولة على الشمول المالي في عدد من الدول الإفريقية، توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها وجود اثر معنوي موجب لاستخدام ماكينات الصراف الآلي والنقود المحمولة على الشمول المالي، بينما وجدت الدراسة على الجانب الآخر أن استخدام الديون الالكترونية وطاقات الائتمان ليس له أثر معنوي على الشمول المالي.

-دراسة (بللهما أسماء، وسيد اعمر زهرة 2023) بعنوان " الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي بمنطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا " وهدفت الدراسة إلى محاولة معرفة مكانة الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي بمنطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا وذلك من خلال عرض مختلف جوانب الخدمات المصرفية الرقمية إضافة إلى توضيح أهميتها في توسيع دائرة الشمول المالي، وتوصلت الدراسة بأن نسب الشمول المالي لا تزال متدنية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا .

هيكل الدراسة :

بغية تحقيق أهداف البحث ومعالجة مشكلته بصورة علمية قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاث فصول متكاملة فيما بينها، فصلين نظريين وفصل تطبيقي تسبقهم المقدمة وتعقبهم الخاتمة، وهذا على النحو التالي :

جاء الفصل الأول بعنوان الإطار النظري للشمول المالي والذي تضمن ثلاثة مباحث: المبحث الأول جاء بعنوان ماهية الشمول المالي والذي انقسم إلى ثلاثة مطالب. المبحث الثاني جاء بعنوان أساسيات الشمول المالي والذي انقسم أيضا إلى ثلاثة مطالب. المبحث الثالث جاء بعنوان متطلبات الشمول المالي وعلاقته بالتكنولوجيا المالية والذي انقسم بدوره إلى ثلاثة مطالب .

جاء الفصل الثاني بعنوان الإطار النظري للخدمات المصرفية الرقمية والذي تضمن ثلاثة مباحث: المبحث الأول جاء بعنوان الإطار المفاهيمي للخدمات المصرفية الرقمية والتحول الرقمي والذي انقسم إلى ثلاثة مطالب. المبحث الثاني جاء بعنوان أساسيات الخدمات المصرفية الرقمية والذي انقسم إلى ثلاثة مطالب أما المبحث الثالث جاء بعنوان دور الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي والذي انقسم إلى ثلاثة مطالب .

جاء الفصل الثالث بعنوان دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالة قالمة والذي تضمن ثلاثة مباحث: المبحث الأول جاء بعنوان تقديم عام لبنك التنمية المحلية. المبحث الثاني جاء بعنوان الخدمات المصرفية الرقمية التي يقدمها بنك

التنمية المحلية. المبحث الثالث جاء بعنوان إسهام الخدمات المصرفية الرقمية في توسيع نطاق الشمول المالي والذي انقسم بدوره إلى ثلاثة مطالب.

الفصل الأول
الإطار النظري للشمول
المالي

تمهيد الفصل

في عصر الابتكار المالي والتكنولوجيا الرقمية يكتسب مفهوم الشمول المالي أهمية متزايدة باعتباره أداة استراتيجية لضمان وصول الأفراد والمؤسسات إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية مثل الحسابات البنكية، ووسائل الدفع الرقمية، والتمويل، والادخار، والتأمين، ويُعد الشمول المالي من المحركات الفعالة التي تُمكن مختلف فئات المجتمع من المشاركة الكاملة في الدورة الاقتصادية ما يعزز من قدرتهم على التخطيط المالي و مواجهة الأزمات وتحقيق استقرار معيشي أكبر.

إتاحة هذه الخدمات بشكل عادل ومرن يفتح آفاقاً جديدة أمام الأفراد الذين كانوا في السابق خارج المنظومة المالية الرسمية مثل ذوي الدخل المحدود أو المقيمين في المناطق النائية، ويمنحهم أدوات حقيقية لتحسين أوضاعهم المعيشية والمهنية، كما يُسهم في تحفيز النشاط الاقتصادي عبر توسيع قاعدة المشاركين في الأسواق وتعزيز الثقة في التعاملات المالية الرسمية، من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية الشمول المالي

المبحث الثاني: أساسيات الشمول المالي

المبحث الثالث: متطلبات الشمول المالي وعلاقته بالشمول المالي

المبحث الأول: ماهية الشمول المالي.

الشمول المالي يعتبر أحد الأهداف الأساسية التي تسعى الحكومات والمؤسسات المالية إلى تحقيقها في مختلف أنحاء العالم ، فهي ضمان وصول الجميع خاصة الفئات الأقل حظا إقتصاديا إلى الخدمات المالية بطريقة سهلة ومناسبة لاحتياجاتهم وتمكن الناس من إدارة أموالهم بفعالية وتحسين مستوى معيشتهم .

المطلب الأول: نشأة وتطور الشمول المالي

جاءت فكرة الشمول المالي من الحاجة إلى منح الجميع فرصة للوصول إلى الخدمات المالية بغض النظر عن مستواهم المادي أو مكان إقامتهم، فهو ليس مجرد مفهوم إقتصادي بل أداة لتعزيز النمو وتقليل الفجوات الاجتماعية .

أولاً: نشأة وتطور الشمول المالي

ظهر مصطلح الشمول المالي أول مرة في عام 1993 في دراسة ليشون وصرفت عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية وخلال تسعينيات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية، وفي عام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي أول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة.¹

وازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008، وتمثل ذلك بالتزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح، ذلك بالإضافة إلى حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة وتبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك وفي عام 2013، أطلقت مجموعة البنك الدولي البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة، كما أطلقت العديد من المؤسسات العالمية مثل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (C-GAP) ومؤسسة التمويل الدولية (IFC) برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي.²

¹ محمد بوطلاعة و آخرون ، " واقع الشمول المالي و تحدياته -الأردن و الجزائر نموذجا- " ، مجلة اقتصاد المال و الأعمال ، المجلد 4، العدد 2، الجزائر، 2020 ، ص145

² سمير عبد الله و آخرون ، "الشمول المالي في فلسطين"، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماسا) ، القدس ورام الله، فلسطين، 2016، ص15

المطلب الثاني: مفهوم الشمول المالي وخصائصه

في ظل ما يشهده العالم من تحولات اقتصادية ورقمية متسارعة، بات من الضروري التركيز على فهم أعمق لمفهوم الشمول المالي والتعرف على أبرز خصائصه التي تميزه عن غيره من المفاهيم المالية.

أولاً: تعريف الشمول المالي

هناك العديد من التعريفات التي ارتبطت بمفهوم الشمول المالي والتي صدرت من عدة جهات مختصة و كانت ابرزها فيما يلي :

عرف مجموعة العشرين (G20) والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI) الشمول المالي بأنه "نفاذ كافة فئات المجتمع منها والميسورة إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم تلك الخدمات بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة".¹

كما عرفه بأنه "إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية من مختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده من خلال القنوات الرسمية، بما في ذلك حسابات التوفير المصرفية وخدمات الدفع والتحويل والتأمين والتمويل والائتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملائمة بأسعار تنافسية".²

ويعرف ايضا بأنه : " تقديم الخدمات المالية بتكلفة معقولة لجميع شرائح المجتمع فهو يُمكّن الناس من إدارة التزاماتهم المالية بكفاءة ويحد من الفقر ويدعم النمو الاقتصادي على نطاق أوسع".³

و يعرف كذلك بأنه : "عملية حصول جميع الأفراد على الخدمات المالية الأساسية من خلال مشاركتهم في القطاع المالي الرسمي، ويمكن أن يحسن رفاهية الفقراء والأفراد ذوي الدخل المنخفض في البلدان النامية".⁴

ومنه نستنتج بأن الشمول المالي " هو عملية ضمان الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية المناسبة و الرسمية التي تحتاجها جميع قطاعات المجتمع بشكل عام و الفئات الضعيفة بشكل خاص بتكلفة معقولة و بطريقة عادية و شفافة".

¹ يسر برنية وآخرون ، " الشمول المالي في الدول العربية - الجهود والسياسات والتجارب"، صندوق النقد العربي، مجلس محافظ المصارف المركزية والمؤسسات النقد العربي ، صندوق النقد العربي ،الإمارات ، 2019، ص2

² غسان أبو موسى ، "تداعيات التزام قطاع البنوك بتطبيق التوصيات والإجراءات المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب على قدرته في تحقيق الشمول المالي"، صندوق النقد العربي ، الإمارات، 2018 ، ص20

³ Douglas Arner and others, "Sustainability FinTech and Financial Inclusion ", Law Working Paper Series, 2019, P8

⁴ Peterson Ozili ,Social inclusion and financial inclusion: international evidence, Journal of Development saves, 2020, P4

ثانيا: خصائص الشمول المالي

الشمول المالي له عدة خصائص تتمثل فيما يلي :

العموم: من خلال إستهداف جميع شرائح المجتمع بما فيهم محدودي الدخل.

التنوع: تقديم خدمات ومنتجات بنكية متنوعة.

السعر: تقديم خدمات ومنتجات بأقل تكلفة تناسب جميع شرائح المجتمع.

الجودة: مراعاة عامل الجودة في طبيعة الخدمة والمنتج المقدم.

الوقت: توفير الخدمة أو المنتج على مدار السنة وفي جميع الأوقات.

التوسع: لوصول إلى جميع مواقع الشركات والأفراد لتسهيل عملية التنقل.¹

يهتم الشمول المالي بتقديم الخدمات المالية باستخدام الطرق السهلة والبسيطة وباقل التكاليف مثل الدفع عن طريق الهاتف المحمول، فعلى مدى العقود القليلة الماضية ظهرت أنماط مختلفة من مقدمي الخدمات المالية تتيح إمكانيات جديدة للفقراء غير المتعاملين مع البنوك، وتشمل هذه الجهات على منظمات غير حكومية وجمعيات تعاونية ومؤسسات لتنمية المجتمعات المحلية وبنوك تجارية وحكومية وشركات تأمين وشركات بطاقات الائتمان ومقدمي الخدمات السلوكية واللاسلكية والتحول الرقمي ومكاتب البريد وغيرها من الأنشطة التي تتيح الوصول إلى منافذ البيع وفي كثير من الحالات أصبحت نماذج الأعمال ومقدمي الخدمات الجديدة حيوية وفاعلة بفضل الابتكارات التقنية ومنها انتشار استخدام الهواتف المحمولة في أرجاء العالم وهو ما يعزز انتشار فكرة الشمول المالي، كما يساعد الشمول المالي أيضا تمكين النساء من أسباب القوة الاقتصادية وزيادة الاستثمارات المنتجة والاستهلاك ورفع الإنتاجية والدخول وزيادة الإنفاق لأغراض الصحة الوقائية، كما يساهم في إتاحة التمويل للشركات الصغيرة والمتوسطة بهدف دعم النمو الاقتصادي.²

المطلب الثالث: أهمية واهداف الشمول المالي

الشمول المالي ضروري لتعزيز الاستثمار الإقتصادي والاجتماعي عبر تمكين الأفراد و المؤسسة من الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة و أمان وذلك لتقليل الفجوة المالية و دعم النمو الإقتصادي و تعزيز الثقافة المالية.

¹ اسامة فراح،رحمة عبد العزيز،"الشمول المالي و دوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك " ، مجلة وطنية للدراسات العلمية الأكاديمية،المجلد 4،العدد2، الجزائر،2021، ص 648

² فضيل بشير ضيف ، "واقع و تحديات الشمول المالي في الجزائر " ، مجلة ادارة الأعمال و الدراسات الإقتصادية ، مجلد 6 ، العدد 1 ،الجزائر، 2020 ،ص477،

أولاً: أهمية الشمول المالي

تتمثل أهمية الشمول المالي في تمكين ذوي الدخل المحدود من الاستفادة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية والتكاليف المقبولة ومنحها الأهمية والأولوية المناسبين في إطار السياسات الاقتصادية المتحدة وتطوير التشريعات والأنظمة والأطر الرقابية التي تساعد على تحسين انتشار الخدمات المالية والمصرفية وتشجيع الابتكار في هذا المجال، ولذلك فإن اتساع دائرة المستفيدين من الخدمات المالية ستساهم في تمكين المجتمع ككل وتعزيز الاستقلال المالي للأفراد، بالإضافة إلى دعم القطاع المصرفي وتشجيع الإدخار. وتكمن أهمية التمكين والشمول المالي كمحور مهم في منظومة دعم رواد الأعمال والشركات الناشئة بدورها في تقديم الدعم والتمويل لتحويل إلى شركات صغيرة ومتوسطة مولدة للأعمال وفرص العمل.¹

إن الشمول المالي يعتبر خطوة رئيسية نحو النمو الشامل فهو يساعد في التنمية الاقتصادية لسكان المحرومين يستفيد الأفراد ورجال الأعمال وأصحاب الأعمال الصغيرة والمتوسطة المحرومون من الاندماج في الاقتصاد الرسمي فالوصول إلى الخدمات المالية يتيح لهم الاستفادة من الخدمات الاستشارية القيمة لهذه المؤسسات للمساعدة في استثمار رأس المال وتنمية أعمالهم، وهذا بدوره يمكنهم من اتخاذ قرارات أعمال أفضل مما يؤدي إلى توسيع أعمالهم وبالمقابل تستفيد المؤسسات المالية والحكومات من دمج المحرومين في الاقتصاد.²

ثانياً: أهداف الشمول المالي

يهدف الشمول المالي إلى تحقيق ما يلي:

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع الى الخدمات والمنتجات المالية ليتمكنوا من الاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية؛
 - خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاجتماعي ؛
 - تسهيل الوصول الي مصادر التمويل لتعزيز مشاريع العمل الحر والمشاريع الصغيرة؛
 - تمكين المشروعات الصغيرة من التوسع والنمو؛
- كما أن هناك مجموعة من الاهداف تسعى الجهات الرقابية والبنوك المركزية لتحقيقها خلال تطبيقها للشمول المالي منها:

¹ رشيد بوطرفة، عماد الصغير ، "واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية و آفاق تطويره "، مجلة دراسات متقدمة في المالية و المحاسبة ، مجلد 3، العدد 1، الجزائر، 2020، ص 28

² عبد القادر ديروش، نورة ببيي ، دور الشمول المالي في تحقيق اهداف التنمية المستدامة ، مجلة اقتصاد المال و الأعمال ، المجلد 8 ، العدد 1، الجزائر، 2023 ، ص 161، 162،

- الاستقرار المالي : بمعنى أن يكون النظام المالي قادر علي تحمل الصدمات وتحمل الاختلالات المالية.
- النزاهة المالية : من خلال مكافحة غسيل الأموال ومكافحة تمويل الارهاب ومكافحة الجريمة.
- الحماية المالية للمستهلك: من خلال خلق التوازن في العلاقة بين مقدمي الخدمات المالية ومستحقيها وحصول العملاء على معاملة عادلة والحصول على الخدمة المالية بسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية¹.

المبحث الثاني: أساسيات الشمول المالي

الشمول المالي هو ضمان وصول الأفراد والشركات إلى الخدمات المالية بشكل عادل وفعال ويقوم على مجموعة من المبادئ كالابتكار ويعتمد على العديد من الركائز ويتجلى في أبعاده من خلال زيادة استخدام الحسابات المصرفية وتوسيع التمويل وتقاس فعاليته عبر العديد من المؤشرات.

المطلب الأول: مبادئ وآليات الشمول المالي

يرتكز الشمول المالي على العديد من المبادئ تضمن إتاحة الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع ويتم تحقيق ذلك من خلال العديد من الآليات.

أولاً: مبادئ الشمول المالي

قامت مجموعة العشرين بإصدار ما يعرف بالمبادئ المبتكرة للشمول المالي، ونذكرها كما يلي:

1- القيادة:

تهدف الى ايجاد التزام واسع لدى الجهات الحكومية المختلفة والأطراف المشاركة لتحقيق الشمول المالي للمساعدة في تخفيض حدة الفقر، حيث اثبتت التجارب الدولية بأن قيادة الشمول المالي يجب أن تكون على المستويات العليا الحكومية لتعزيز وزيادة نسب الشمول المالي.

2- التنوع:

تنفيذ سياسات تعزز المنافسة وتقديم محفزات تشجيعه للوصول الى الخدمات المالية واستخدامها بالشكل الصحيح، وكذلك توفير خدمات مالية متنوعة مثل: التمويل الاقتراض التحويل التأمين الاستثمارات المالية، حيث يكون هناك تنوع مزودي الخدمات المالية وطرق وتقديمها.

¹ اسامة محمد سلام، "قياس أثر الدور الوسيط للتحويل الرقمي في العلاقة بين الشمول المالي و التنمية المستدامة-دراسة تطبيقية على منظمات خدمية خاصة"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، مجلة 3، العدد 1، مصر، 2022، ص1048

3- الابتكار والتجديد:

من الضرورة تعزيز الابتكارات التكنولوجية باعتبارها وسيلة لتوسيع وتسهيل الوصول الى الخدمات المالية واستخدام النظام المالي، مما يشمل ذلك ضرورة لتحديد نقاط الضعف في البنية الاساسية للنظام المالي، مما يؤدي الى الانتشار السريع للخدمات المالية ووصولها إلى الفئات المهمشة إلى المناطق الريفية والقروية مع مراعاة تقليل تكلفة تقديم الخدمات والمنتجات وأن تكون ملبية لمتطلبات واحتياجات الفئات المستهدفة.

4- الحماية:

يجب اتباع نهج شامل لحماية مستهلكي الخدمات المالية والذي يوضح دور كل من الحكومة ومزودي الخدمات والمنتجات المالية والعملاء، بشكل واضح حيث يؤدي التطور والابتكار في الخدمات ومزودي الخدمات المالية إلى زيادة مخاطر تعرض العملاء للاحتيال او اساءة المعاملة أو وجود أخطاء بشرية أو تقنية اثناء تقديم الخدمات والمنتجات.¹

5- التمكين:

العمل على محو الأمية المالية للأفراد للاستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع.

6- التعاون:

خلق البيئة المؤسسية المواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المسائلة والمحاسبة الحكومية، وأيضا العمل على تشجيع الشراكة والتشاور والاستشارة بين الحكومة والقطاعات المالية.²

7- المعرفة:

وضع سياسات قائمة على أدلة وشواهد من خلال الاستفادة من البيانات المحسنة وقياس التقدم المحقق وتقييم النهج التراكمي الخاص بالتعليم والإختبار المقبول من قبل كل من الجهة التنظيمية وجهة تقديم الخدمة.

8- التناسب:

خلق إطار وسياسات متعلقة بالجوانب التنظيمية تتناسب مع المنافع والمخاطر المتأتية من المنتجات والخدمات المالية المبتكرة.

¹ هند ريم ، "التمويل الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام "، مجلة البصائر للدراسات القانونية والاقتصادية ، المجلد 03، العدد 01 ، الجزائر ، 2023 ، ص ص 105 ، 106

² بولمج وحيدة ، "المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة فرحات عباس ، سطيف ، الجزائر ، 2023 ، ص 37

9- إطار العمل:

ضرورة توفير نظام مرن ومناسب يستند إلى المخاطرة بشأن مكافحة غسيل الأموال وتمويل الارهاب والعمل على توفير مناخ قادر على المنافسة أخذاً بعين الاعتبار هذه الاموال في سياق الإطار التنظيمي بما يتماشى مع المعايير الدولية والظروف المحلية.¹

ثانياً: آليات الشمول المالي

لا تزال هناك فرص كبيرة يمكن استغلالها لتحسين امكانية الوصول إلى الخدمات المالية مما يساهم في تعزيز الشمول المالي عبر تقليص الفجوة بين العرض والطلب، ويمكن تحقيق ذلك من خلال عدة آليات من بينها :

1-تحسين فرص الحصول على الخدمات المالية:

حيث بعد التوسع في استخدام التكنولوجيا الجديدة ونماذج الأعمال المبتكرة من أهم سبل تعزيز عرض الخدمات المالية وإيصالها مثل سداد الفواتير وإجراء المعاملات المالية من خلال الهاتف المحمول.

2-التثقيف المالي:

تعاظمت أهمية التثقيف المالي بعد الأزمة المالية العالمية وهو مزيج من الوعي والمعرفة والمهارات الضرورية لاتخاذ قرارات مالية سليمة وذلك لتحقيق الرفاهية المالية للأفراد، كما يساهم التثقيف المالي في زيادة عدد المنتجات والخدمات المالية وتحفيز مقدمي الخدمات المالية على التطوير وزيادة معدلات الادخار.

3-بيئة تشريعية مواتية:

يتطلب تحول المجتمع إلى الشمول المالي توافر بيئة تشريعية مناسبة تحدد الحقوق والواجبات، حيث يعتبر القانون بمثابة الإطار التشريعي الذي يتيح مواجهة الجرائم الالكترونية.

4-رقمنة الخدمات المالية:

وجود نظام دفع حديث وآمن وفعال مثل نظام الدفع بالهاتف النقال والصراف الآلي ونظام عرض وتحصيل الفواتير الكترونياً، يخلق مجالا متكافئاً لمقدمي الخدمات المالية وتمكين العملاء الماليين والاستفادة من خلال خفض التكاليف وتقليل المخاطر، حيث تمثل الخدمات المالية الرقمية بوابة مريحة فعالة للوصول للخدمات المالية الرسمية وهي محرك أساسي لأتمتة العمليات المالية من قطاع الأعمال للأفراد ومن الحكومة للأفراد.

¹ الأحسن مفيدة وآخرون، "واقع الشمول المالي في الجزائر (واقع وتحديات) دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 02، الجزائر، 2023، ص 40

5-البيانات والأبحاث:

تلعب البيانات والأبحاث في تمكين الجهات الرقابية وصناع القرار من تحديد التفاصيل في استخدام الخدمات المالية من قبل العملاء من جهة وتحديد المعوقات التي تواجه مقدمي الخدمات من جهة أخرى تساهم البيانات والأبحاث في وضع أهداف وطنية مبنية على أدلة لتعزيز الشمول المالي.¹

المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي

كان لتطور مفهوم الشمول المالي عبر الزمن دافعا أساسيا ليشمل ثلاث أبعاد رئيسية والتي يتم قياسها من خلال عدة مؤشرات كما يلي:

1-الوصول للخدمات المالية:

تشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية وتتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية، يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية، ومن بين مؤشرات قياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية:

-عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية؛

-عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلومتر مربع؛

-حسابات النقود الالكترونية؛

-مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة؛

-النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.²

2 -إستخدام الخدمات المالية:

يعكس هذا البعد مدى إعتداد العملاء على الخدمات المالية التي تقدمها مؤسسات القطاع المصرفي، ولتحديد مدى إستخدام الخدمات المالية يتطلب جمع البيانات حول إنتظام وتكرار إستخدامها على مدار فترة زمنية محددة، ومن بين المؤشرات التي يمكن استخدامها لقياس بعد إستخدام الخدمات المالية ما يلي:

-نسبة البالغين الذين يمتلكون نوعا واحدا على الأقل من حسابات الودائع المنتظمة؛

¹ مادبة لوزري ، " واقع الشمول المالي في الدول العربية و آليات تعزيزه -دراسة مقارنة لمستوى الشمول المالي في مجموعة من الدول العربية"، مجلة بحوث الإقتصاد و المناجنت ، المجلد 2 ، العدد 2 ، الجزائر، 2021 ، ص ص 26، 27

² محفوظ فاطمة ،"الخدمات المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر"،مجلة دفاتر البحوث العلمية،مجلد10،العدد02،الجزائر، 2022 ،ص253

-نسبة البالغين الذين يمتلكون نوعا واحدا على الأقل من حسابات الإئتمان المنتظمة؛

-عدد معاملات الدفع التي تتم عبر الهاتف؛

-عدد حاملي وثائق التأمين لكل 1000 بالغ؛

-نسبة البالغين الذين يستقبلون تحويلات مالية دولية أو محلية؛

-نسبة الأشخاص البالغين الذين احتفظوا بحساب بنكي خلال السنة الماضية ؛

-عدد الشركات المتوسطة والصغيرة التي تمتلك قروضا سارية ؛

-نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي تمتلك حسابات مالية رسمية ؛

-عدد الشركات الصغيرة و المتوسطة التي تمتلك حسابات ودائع؛

-نسبة الأشخاص البالغين الذين احتفظوا بحساب بنكي خلال السنة الماضية.¹

3-جودة الخدمات المالية:

تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته حيث أنه على مدى السنوات الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي إلى جدول أعمال الدول النامية حيث كان لابد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، فعدم الوصول للخدمات المالية لا يزال مشكلة ويختلف بحسب البلد ونوع الخدمات المالية، ومع ذلك فإن النضال من أجل ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحديا حيث يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة لدراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، فبعد الجودة للشمول المالي ليس بعدا واضحا ومباشرا حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، ووعي المستهلك، فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك.²

المطلب الثالث: الركائز الأساسية لشمول المالي

يعد الشمول المالي ركيزة أساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية حيث يهدف إلى تسهيل وصول الأفراد والشركات إلى الخدمات المالية الرسمية، و تتمثل في ما يلي :

¹ عيشاوي علي، غزالي ظريفة، "تطوير الدفع الإلكتروني لإرساء الشمول المالي في الجزائر دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر خلال الفترة"، مجلة آفاق علوم الإدارة والإقتصاد، المجلد 08، العدد 02، الجزائر، 2024، ص 262

² بوسليمان صليحة، بريس فايزة، "واقع ومعوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر"، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 01، الجزائر، 2023، ص 29

1- تعزيز البيئة التحتية المالية:

بتحديد أولويات لبناء البنية التحتية من أجل تعزيز وتسهيل وصول الأفراد إلى الخدمات المالية، والتي يمكن أن تتضمن ما يلي:

أ- البيئة التشريعية:

تكوين إطار تشريعي مناسب لدعم مسيرة الإدماج المالي من خلال اجتياز التفاصيل وتعديل التعليمات والقرارات التي تتولى مسؤولية الأولويات التي تم إصلاحها.

ب- زرع الشبكة:

تعزيز الغرس الجغرافي من خلال تسهيل توسيع شبكة وكالات تقديم الخدمات المالية ودعم إنشاء الوكالات أو المكاتب الصغيرة لمقدمي الخدمات على وجه الخصوص للتمويل الأصغر، كما أنها تشجع على إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء البنوك ونقاط البيع.

ج- تطوير أنظمة الدفع والتنظيم:

تطوير أنظمة الدفع والتنظيم على المستوى الوطني من أجل تسهيل عملية تنفيذ العمليات المالية وتنظيمها بين المسددين في التأخيرات المتاحة لضمان الحصول المستمر على الخدمات المالية للممولين.

د- تحقيق الربح من التقدم التكنولوجي:

مواصلة تطوير وتحسين الاتصالات وتبادل المعلومات بفضل التوسع في عرض الخدمات المالية الرقمية، بالإضافة إلى الدفع باستخدام أحدث التقنيات لتسهيل الوصول إلى الممولين بأقل تكلفة وأكثر فعالية.

و- توفير قاعدة بيانات كاملة:

العمل على تفعيل دور مكاتب المعلومات الائتمانية وإنشاء قواعد بيانات كاملة تسجل التاريخ الائتماني للأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكذلك العقارات واتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان حصول مقدمي الخدمات والعملاء على المعلومات التي يحتاجون إليها لضمان الشفافية وحماية حقوق الجميع.

2- حماية المالية للمستهلكين:

مع الأخذ بعين الاعتبار نشأة وتطوير القطاع المالي وتعقيد المنتجات والخدمات المالية المقدمة للعملاء بالإضافة إلى تطور التمويل الإلكتروني وتوسع هذه الخدمات، أصبح مفهوم الحماية المالية للمستهلكين مركز الفائدة في هذه الأوقات الأخيرة، وتهدف القواعد الصادرة بهذا الشأن إلى زيادة الثقة في القطاع المصرفي والمالي بما يعزز نهج الشمول المالي والاستقرار المالي من خلال الأساليب التالية:

- التأكد من أن العميل يستفيد من المعاملة العادلة والشفافة للخدمات والمنتجات المالية، بتكلفة وجودة معقولة؛
- توفير المعلومات اللازمة والدقيقة في جميع مراحل علاقة العميل مع مقدمي الخدمات المالية، وذلك من خلال الكشف الشفاف عن البيانات للعملاء والتأكد من إعلامهم بالمزايا والمخاطر المرتبطة بالمنتج؛
- إمكانية تقديم النصائح بناءً على احتياجات العملاء ومدى تعقيد المنتجات والخدمات المقدمة لهم؛
- حماية البيانات المالية للعملاء ووضع الآليات المناسبة لمراقبة حقوقهم والدفاع عنها؛
- وضع آليات لمعالجة شكاوى العملاء في إطار زمني معقول والتأكد من أنها مستقلة ومحيدة ومسؤولة وفعالة ومتوافقة مع أفضل الممارسات الدولية.¹

3- تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع:

- يعتبر ذلك أحد أهم ركائز تحقيق الشمول المالي من خلال تيسير الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها وتقديمها للأفراد والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، والأخذ في الاعتبار ما يأتي:
- مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم قبل طرحها والتسويق لها، بالإضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الإقراض والادخار والتأمين ووسائل الدفع بالإضافة للتمويل؛
- التشجيع على المنافسة بين مقدمي الخدمات المالية لتوفير المزيد من الخيارات للعملاء وتعزيز التنافسية بين المؤسسات المالية للحفاظ على خدمات جودة عالية، وبما يمكن العملاء من الاختيار بين المنتجات بسهولة وبتكاليف معقولة؛
- تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء، وكذا الخدمات المالية غير المناسبة التي تتم مقابل قيام العملاء بدفع عمولات.

4- التثقيف المالي:

- يتعين على كل دولة الاهتمام بموضوع التثقيف والتوعية المالية من خلال إعداد إستراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي وتطوير هذه الإستراتيجية من قبل جهات حكومية عدة إلى جانب القطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة، وذلك لتعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى المواطنين خاصة المشروعات الصغيرة والشباب والنساء.
- ويهدف التثقيف المالي إلى إيجاد نظام تعليم مالي متكامل والوصول إلى مجتمع مثقف مالياً، يعمل على تعزيز وتطوير مستويات الوعي لدى كافة شرائح المجتمع، حيث يساعد التثقيف المالي المواطنين على اتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدروسة في ما يتعلق بتعاملاتهم المالية المختلفة بأدنى درجات المخاطر.²

¹ النشرة التعريفية للشمول المالي من موقع <https://wwwbank-of-algeria.dz/pdf/inclusion/pdf>

² جائزة حسيني ، "تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية "، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، المجلد 16، العدد 23، الجزائر، 2020 ، ص 101

المبحث الثالث: متطلبات الشمول المالي وعلاقته بالتكنولوجيا المالية

يعد الشمول المالي من الأهداف الأساسية لتعزيز النمو الاقتصادي وذلك لتوفيره الخدمات المالية للجميع ، ومع تطور التكنولوجيا المالية أصبحت السياسات المتعلقة بالشمول المالي ضرورية لتسهيل الوصول إلى هذه الخدمات خصوصاً في المناطق المهمشة ورغم ذلك تواجه هذه السياسات تحديات مثل قلة الوعي المالي وصعوبة الوصول للخدمات والتكنولوجيا المالية تلعب دوراً مهماً في حل هذه التحديات عبر تقديم حلول مبتكرة.

المطلب الأول: سياسات وتحديات الشمول المالي

يشكل الشمول المالي هدفاً أساسياً لتعزيز النمو الاقتصادي والحد من الفقر لكنه يواجه تحديات عديدة مثل محدودية الوصول إلى الخدمات المالية وضعف الوعي المالي، وبذلك تبرز السياسات المناسبة والتقنيات المبتكرة كعوامل رئيسية لتجاوز هذه المعوقات وتحقيق شمول مالي فعال.

أولاً : سياسات الشمول المالي

وضعت المؤسسة الألمانية للتعاون التقني ستة سياسات فعالة للشمول المالي أربعة منها قد تحسن وصول الفقراء للخدمات المالية عبر قنوات مختلفة وتشمل: الوكيل المصرفي، الدفع عبر وسائل الإتصال المحمول ، تنويع مقدمي الخدمات وإصلاح البنوك الحكومية ، في حين أن المتبقين هما حماية المستهلك وسياسات الهوية المالية والتي تلعب دوراً رئيسياً في تمكين الشمول المالي ¹.

1-الوكيل المصرفي:

أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحاً كبيراً في تحسين عجلة الشمول المالي حيث أن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصادياً، مثل هذه السياسات تعتبر نفوذاً لقنوات البيع بالتجزئة الموجودة حالياً ولا تحول الصيديات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت إلى وكلاء للبنوك فحسب بل وكلاء للشمول المالي، إن التعاون بين البنوك والوكلاء أصبح ممكناً حيث أن التكنولوجيا خفضت تكاليف ومخاطر معلومات الصرف عن بعد لإجراء التحويلات المالية إلى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة وغيرها من الحوافز لاستخدام هذه القناة مثل التحويلات النقدية، والتوعية بالنظام المالي بالإضافة إلى زيادة إعداد المستخدمين بشكل كبير كما لوحظ مؤخراً في البرازيل، حيث أنها كانت الرائدة في وقت مبكر في وكلاء البنوك بواسطة المراسلات المصرفية بنطاق واسع لتوزيع المنح الاجتماعية للبرازيليين غير المتعاملين مع البنوك.

¹ كركار مليكة ، "الشمول المالي :هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر " ، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية ، المجلد 10، العدد3، الجزائر ، 2019 ، ص 366

2- الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول:

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

3- سياسة الهوية المالية:

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

4 -تنويع مقدمي الخدمات:

تتعامل مع السياسات التي تخفض الحواجز التنظيمية أمام الشركات الناشئة وتقدم منتجات الادخار والتأمين للعملاء ذوي الدخل المنخفض.

-في إندونيسيا مثلاً، تم تخفيض حواجز الدخول إلى القطاع المالي من خلال إنشاء البنوك الريفية، وهي بنوك من الدرجة الثانية يبلغ عددها حوالي 2100 وحدة.

-وفي الفلبين أدخلت لجنة التأمين إطاراً تنظيمياً وإشرافياً متخصصاً لتعاونيات التأمين الأصغر، وهي معفاة من ضريبة الدخل وتتطلب مبلغاً أقل من صندوق الضمان، حيث وقد تمكن مجموعة 2 مليون أسرة من الوصول إلى التأمين الرسمي من خلال هذا النموذج.

¹ شني صورية ، بن لخضر السعيد ، "أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)" ، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة ، المجلد 04 ، العدد 01 ، الجزائر ، 2019 ، ص - ص 111 - 113

5- إصلاح البنوك العامة:

تتعلق بالسياسات التي تعمل على تحسين حوكمة وإدارة البنوك الحكومية لمساعدتها على تقديم خدمات مالية أكثر فعالية بما في ذلك الخدمات المالية المستدامة تجارياً، ويقدم بنك راكيات (RBI) بإندونيسيا أفضل مثال معروف لبنك حكومي نجح في صناعة التمويل الأصغر.

6- حماية المستهلك:

حيث تغطي الحلول السياسية التي تتناول الأمن التقني وأمن التسليم والحد من الإقراض المفترض أو زيادة الكشف عن المعلومات، فضلاً عن تعزيز تسوية المنازعات بكفاءة وحماية البيانات وتعزيز إمكانية مقارنة العروض. إن تحقيق التقدم في توفير بيئة ملائمة للوصول إلى التمويل يتطلب التعاون الدولي الفعال من قبل المنظمات الدولية لما لها من دور كبير في تعزيز تطبيق الحلول السياسية، ويمكن إتخاذ الإجراءات التالية كجزء من هذا التعاون:

- دعم المبادرات السياسية لتعزيز الوصول إلى التمويل؛

- توفير منصات إقليمية لتبادل المعرفة بين الجهات الفاعلة في السوق والجهات التنظيمية، مما يساهم في معالجة المخاوف الحالية وتهيئة البيئة للابتكار التنظيمي؛

- الاستفادة بشكل أكبر من الابتكارات المتاحة في الأسواق المالية الناشئة من خلال تبادل الخبرات والمعارف بين الدول؛
- تعزيز القنوات المتعددة لنشر المعلومات والمناقشة بين صانعي السياسات والمستخدمين لتعزيز التواصل وتحقيق المبادرات بشكل أفضل.

يعتبر الوصول غير المقيد إلى السلع والخدمات العامة شرطاً لا غنى عنه لمجتمع منفتح وفعال نظراً لأن الخدمات المالية تمتلك سمات أساسية لصالح العام، فمن الضروري أن تضمن الحكومات الشمول المالي من خلال التدخلات التي تقودها الدولة عن طريق التشريعات القانونية ومؤسسات التمويل من خلال تصميم وتنفيذ استراتيجيات مختلفة لجلب السكان المستبعدين مالياً.¹

ثانياً: تحديات الشمول المالي

توجد العديد من المعوقات المشتركة التي تحد الانتشار أو اتساع الشمول المالي في العديد من دول العالم وهي تكون على جانب العرض والطلب على الخدمات المالية وسوف يتم توضيح هذه التحديات وفق ما يلي:

¹ كروسو مروة، " دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي -دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية - " ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة 8 ماي 1945 قالمة ، الجزائر ، 2024 ، ص ص 130 ، 131

1- مستوى الدخل:

الوضع المالي هو دائما ذو أهمية في الحصول على الخدمات المالية، إن الناس الفقراء يجدون صعوبة في الحصول على الخدمات المالية حتى في حال تصميم الخدمات المالية خصيصا لهم، لأن حواجز الإدراك والتمييز في الدخل بين مجموعة برامج الإقراض يدفعهم إلى استبعاد شرائح المجتمع الأكثر فقراً والوصول إلى اصحاب الدخل المرتفع وكذلك كثير من الناس الفقراء يواجهون مشكلة الدخل الغير منتظم والتدفقات النقدية غير المنتظمة تكون من الأسباب الرئيسة في الاستبعاد المالي وبالتالي يؤثر على تحقيق الشمول المالي.

2- إنعدام كفاءة السوق:

قد لا ترى المؤسسات المالية الرسمية ميزة تنافسية لجذب الشرائح المستبعدة في توفير سبل الوصول للخدمة أو قد تعوقها أعباء تنظيمية عن توسيع نطاق قاعدة عملائها، وفي الوقت نفسه قد لا يسمح للمؤسسات المالية غير الرسمية (مثل المنظمات غير الحكومية، والجمعيات إلخ) الحصول على تراخيص أو الوصول إلى فوائد أخرى كالتي يتمتع بها القطاع المالي والمصرفي الرسمي في حال غياب اللوائح والتنظيمات المناسبة، وهذا يوضح أن هنالك عدم التوازن بين القطاع المالي الرسمي وغير الرسمي من حيث التنظيم واللوائح والإجراءات والإمكانيات وغيرها، التي تجعل السوق يفقد الكفاءة في جذب شرائح المجتمع المستبعدة ماليا.

3- سهولة الوصول إلى خدمات الائتمان البديلة:

إمكانية حصول الأفراد ذوي الدخل المنخفض على كمية جيدة من الائتمان البديل إذ أن الائتمان البديل المقدم من قبل قطاع غير رسمي (مثل الأهل والأصدقاء وأصحاب المحلات التجارية)، عادة ما يكون أكثر جاذبية وخالي من المتاعب مقابل الحصول على قرض من أحد المصارف التجارية، أن بعض الفقراء الذين لا يملكون أصول يجدون أنه من المستحيل الحصول على الائتمان من القطاع المالي الرسمي بدون الضمانات، وهذا ما يدفعهم إلى وضع ثقتهم في مقرضين الذين يوفر الائتمان البديل بسهولة بدون الإعتماد على المصارف التجارية.

4- قضايا الجنس وعامل العمر:

إن الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية الرسمية غالبا ما يكون محدوداً للنساء لأن اغلب النساء لا تملك أصول (مثل الأراضي والعقارات) كضمان للحصول على الائتمان، على عكس الرجال يمكن الحصول على الائتمان بسهولة أكثر من خلال الضمانات المقدمة التي يملكها. أما عامل العمر يجعل مقدمي الخدمات المالية يركزون على شرائح المجتمع متوسطة العمر لأنهم أكثر استخدم للخدمات المالية والمصرفية قياسا بكبار السن أو صغار السن، وهذا بدوره يؤدي إلى اقضاء شريحة كبيرة من المتقاعدين (هم في الغالب كبار السن) من الوصول إلى المؤسسات المالية والمصرفية.

5- السياسات الخاطئة وغير الرشيدة:

هناك دول تنعم بنوع معقول من الاستقرار السياسي ولكن نجد أن سياسات الإصلاحات الاقتصادية لا تحل المشاكل الموجودة بل تساهم في إيجاد وخلق مشاكل أخرى، ولذلك لابد قبل أية عملية إصلاحية جديدة مراعاة المعلومات والبيانات الحديثة ومعرفة ما يحتاجه الناس فعلا وليس ما يريده السياسيين أو الاقتصاديين فقط، وهذه السياسات الخاطئة تؤدي إلى إبعاد الشرائح الفقيرة (مثل المزارعين والعمال) عن الاندماج تحت مظلة النظام المالي الرسمي كما ان فشل الحكومة في تنفيذ سياساتها تؤثر على تنمية الشمول المالي تتمثل في سيادة القانون والجودة التنظيمية وفعالية الحكومة في السيطرة على الفساد والاستقرار السياسي. في حين ان الحد من الفساد وضمان بيئة سياسية مستقرة يعني إحراز تقدم أكبر وبالتالي إمكانية إجراء معالجة للمعوقات الرئيسة أمام الشمول المالي.¹

6- الافتقار إلى البنية التحتية المالية:

أحد أهم العوائق هو الافتقار إلى البنية التحتية في العديد من المناطق ويشمل ذلك البنية التحتية المادية، مثل فروع البنوك وأجهزة الصراف الآلي، بالإضافة إلى البنية التحتية الرقمية مثل منصات الخدمات المصرفية عبر الهاتف في العديد من المناطق الريفية، على سبيل المثال قد لا تكون هناك بنوك أو أجهزة صراف آلي لأميال مما يجعل من الصعب على الأفراد الوصول إلى الخدمات المالية.

7- انخفاض المعرفة المالية:

حيث يفتقر العديد من الأفراد إلى المعرفة والمهارات اللازمة لإدارة شؤونهم المالية بفعالية، مما يجعل من الصعب عليهم الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية، وينطبق هذا بشكل خاص على الفئات المهمشة مثل الأسر ذات الدخل المنخفض والنساء.

8- التكاليف المرتفعة:

كثيراً ما تكون العديد من المنتجات والخدمات المالية مثل القروض والتأمين، باهظة الثمن للغاية بالنسبة للأفراد والأسر ذات الدخل المنخفض فيصعب عليهم الوصول إلى الموارد المالية التي يحتاجونها لتحسين حياتهم.

9- العوامل الثقافية:

يمكن تشكل المعايير الثقافية (العادات والتقاليد) عائقاً كبيراً أمام الشمول المالي، فبعض المجتمعات والمناطق لا تشجع المشاركة المالية خاصة بالنسبة للنساء، حيث تنظر بعض المجتمعات إلى الاستقلال المالي للمرأة تهديداً للأدوار التقليدية للجنسين.

¹ أحمد نوري حسن مطر ، "الشمول المالي : متطلبات تطبيق ومؤشرات القياس "، دار الأيام للنشر والتوزيع ، العراق ، 2018 ، ص - ص 66- 71

10-إنتشار الاقتصاد الموازي:

ضعف الرقابة وعدم عدالة الجهاز الضريبي للدول ينتج عنهما تزايد حجم الاقتصاد غير الرسمي، وفيه تتداول السيولة النقدية خارج المؤسسات المالية.¹

11-غياب تصنيف مالي وقانوني محدد للمؤسسات التمويل متناهي الصغر:

مما صعب من إمكانية وضع إطار رقابي وإشرافي على تنظيم التمويل الأصغر سواء من قبل البنك المركزي كهيئة إشرافية أو المنظمات غير الحكومية، الأمر الذي أدى إلى إنخفاض مستويات الشفافية في مجال التمويل الأصغر وقلص من دوره في تعبئة الموارد المالية اللازمة للقيام بالعمليات المالية المختلفة.

12-بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية:

لاسيما صناديق الاستثمار مؤسسات الإدخار التعاقدية بالإضافة إلى محدودية أدوات أسواق الدين المحلية وبوجه خاص أسواق الأسهم والسندات، مما يعمل على زيادة التركيز على الائتمان المصرفي قصير الأجل الذي لا يتناسب مع الإحتياجات التمويلية للأفراد والمؤسسات.

13-عدم توفر الأطر القانونية والتنظيمية الخاصة بالنظام المالي:

عادة لا تتوفر أو تكون غير ملائمة لأهداف الشمول المالي حيث نذكر منها الإجراءات المفروضة لفتح حسابات بنكية.

14-ضعف تكنولوجيا الاتصالات:

وخاصة شبكات الإنترنت والهواتف المحمولة التي تعوق إستخدام قنوات الدفع مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول .

15-عدم ملائمة الخدمات المقدمة لإحتياجات المستفيدين :

وبالأخص الخدمات التي لا تتماشى مع المعتقدات الدينية والتي تمنع المستفيدين من إستخدام القطاع الرسمي.

16-ضعف الثقة في المؤسسات المالية:

عدم الشعور بالأمان أو بالقدرة على سحب الأموال في أي لحظة وبالقدر المطلوب يفقد المصدقية للتعامل مع المؤسسات المالية الرسمية.²

¹ عابد صونية ، "الرقمنة والصيرفة الإسلامية : آلتين لتعزيز الشمول المالي في الجزائر" ، الملتقى الدولي : رقمنة الخدمات المصرفية وتسويقها دوليا ضمن متطلبات تحقيق الشمول المالي في دول شمال إفريقيا تنظيم جامعة العربي التبسي -تبسة-، 01 جويلية 2024 ، ص 5، 6

² كردوسي مريم ، براهيمة أمال ، "تحديات الشمول المالي في البنوك الجزائرية وآليات المواجهة" ، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، الجزائر، 2022، ص 313 ، 314

المطلب الثاني : التكنولوجيا المالية وقطاعاتها

التكنولوجيا المالية هي استخدام التقنيات الحديثة لتحسين وتسهيل الخدمات المالية وتهدف إلى زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف وتوفير حلول مبتكرة، وتشمل العديد من قطاعات التكنولوجيا المالية المدفوعات وغيرها من الخدمات التي تعزز الوصول إلى النظام المالي.

أولاً: تعريف التكنولوجيا المالية

كل صناعة مالية جديدة تطبق التكنولوجيا لتحسين الأنشطة المالية بينما قد ينظر إلى المال نفسه أو التجسيد المادي للقيمة القابلة للتحويل على أنه تكنولوجيا مالية أولية، حيث يمكن رؤية الابتكارات التكنولوجية الأكثر وضوحاً في إدخال التلغراف للتداول، وبطاقات الائتمان، وأجهزة الصراف الآلي، وما إلى ذلك ... إلخ، ومن منظور آخر على الرغم من كل قوتها الابتكارية يمكن اعتبار التكنولوجيا المالية وسيلة جديدة للوصول إلى الخدمات المالية التقليدية، مثل القروض والمدخرات أين قد يتم نقل المسؤولية إلى "النظام" و "الخوارزمية" وما إلى ذلك... إلخ علاوة على ذلك نظراً لكونها تعتمد على البيانات فإن التكنولوجيا المالية المدعومة من الخوارزميات لا تخلو من إمكاناتها الخاصة للتسبب في الارتباك فيما يتعلق بالموضوعية والقيمة .

التكنولوجيا المالية من منظور اشتقاقي وعامة هي كلمة منحوتة من كلمتين وتشير إلى قطاع الخدمات المالية الناشئ والذي أصبح سريعاً ولا غنى عنه للمؤسسات المالية، ويؤثر باستمرار على طريق تقنيات دعم أو تمكين الخدمات المصرفية والمالية. ويصفها فريدمان بأنها "معنية ببناء الأنظمة التي تصمم المنتجات المالية وتقييمها وتعالجها مثل الأسهم والسندات والأموال والعقود". وعرفها شافل بأنها "صناعة مالية جديدة تطبق التكنولوجيا لتحسين الأنشطة المالية". والمصطلح الجديد يمكن أن يرتبط بالمشاريع الناشئة والشركات التي تقدم خدمات أو منتجات مالية مبتكرة للغاية ورائدة مع مزيج من تكنولوجيا المعلومات التي تمكن المشاريع من استخدام أحدث التقنيات المتاحة".¹

تعرف التكنولوجيا المالية بأنها "هي تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها، وفي معظم الحالات يتم تطوير هذه الخدمات والمنتجات بواسطة مؤسسات ناشئة".²

ومنه نستنتج أن التكنولوجيا المالية هي مؤسسات ناشئة تعمل في قطاع الابتكارات المالية باستخدام التكنولوجيا حيث يمكن تطبيقها على البنوك المالية والمصرفية، مما يؤدي إلى تقديم خدمات مالية ذات جودة عالية وبأقل تكلفة.

¹ عويسي أمين ، "أساسيات التكنولوجيا المالية الحديثة " ، البدر الساطع للطباعة والنشر ، الجزائر ، الطبعة الأولى ، 2023 ، ص 21

² طلحي كوثر ،زوادي نهاد ، " دور ابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية " ، مجلة دراسات في المالية الإسلامية و التنمية ، المجلد 10 ، العدد 07 ، الجزائر ، 2023 ، ص 32

ثانياً: قطاعات التكنولوجيا المالية

يمكن تلخيص أهم القطاعات التي تمارس فيها الشركات الناشئة نشاطها في مجال التكنولوجيا المالية في العناصر التالية:

1-قطاع المدفوعات:

يعتبر قطاع المدفوعات من أكثر القطاعات استخداماً حيث يشمل خدمات الدفع بالأجهزة المحمولة وعبر الإنترنت والمحافظ الرقمية والتحويلات النقدية الدولية، وقد تشكل هذا القطاع من 5 شركات ناشئة "يونوكرون" سنة 2016. لقد استطاعت التكنولوجيا المالية تحسين خدمات المعاملات المالية حيث أصبحت عملية تسديد قيمة الفواتير أسرع وأكثر أماناً وأسهل (تجنباً لحمل النقود والإيصالات لأن العملية موثقة إلكترونياً ومشفرة) وأرخص لأنها تتميز برسوم قليلة وعدم هدر الوقت، كما تساهم في مواجهة التحديات المتمثلة في تحصيل الإيرادات من خلال الحد من التأخير في الدفع، على سبيل المثال تقدم الخدمة الإلكترونية لدفع الفواتير "فوري" في مصر خدمات مالية للمستهلكين من خلال أكثر من 50 موقعا إذ تمكن هذه الخدمة من الوصول إلى 15 مليون عميلاً.

2-قطاع تحويل الأموال:

طورت التكنولوجيا المالية خدمة تحويل الأموال حيث أصبحت هذه العملية تتميز بقصر وقت إنجازها وتكلفتها المنخفضة التي تقدر بـ 0.5% - 1% من المبلغ المرسل (تكلفة التحويل التقليدي 7.4% خارج الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية)، كما تتميز بسهولة حيث تجنب المعنى التنقل إلى البنك من خلال تطبيقات الإنترنت أو الهاتف المحمول، على سبيل المثال نجحت شركة "ترانسفير ويز" التي انطلقت سنة 2011 في تخفيض قيمة عملية تحويل الأموال بعيداً عن البنوك وطرق التحويل التقليدية.

3- قطاع سلسلة الكتل block chain والعملات الرقمية المشفرة :

تقنية سلسلة الكتل "البلوك شايين" لازالت في بدايتها وهي شكل من أشكال تكنولوجيا سجلات التوزيع، الذي يتضمن حفظ كل معاملات العملات الرقمية والمشفرة في شبكة الحواسيب وتأمين البيانات من خلال التشفير. بتعبير آخر فإن هذه التقنية تعتبر قاعدة بيانات عامة ومشتركة تقوم بفحص المعاملات وتسجيلها بشكل دائم، تسمح هذه التكنولوجيا بتوفير الثقة بين المتعاملين دون اشتراط سلطة مركزية وحيدة تتمتع بثقة الجميع .

تقدم هذه التقنية خدمات ومنتجات جديدة بأقل تكلفة وبأكبر سرعة عبر منصات مصممة بشكل جيد وتطبيقات الهواتف الذكية واللوحات الرقمية من خلال الشركات الناشئة.

وهكذا فإن هذه التقنية تمكن الأفراد من شراء العملة الرقمية المشفرة وإرسالها إلى جميع أنحاء العالم بسرعة تماثل سرعة إرسال بريد الكتروني دون امتلاك حساب مصرفي.

تعتبر الصين من البلدان الأوائل الذين استخدموا سلسلة الكتل حيث تتلقى هذه التقنية دعماً من الحكومة ومن البنك المركزي، وقد بين استطلاع أجري على ألف مدير تنفيذي حول العالم أن الصين أكثر الدول استخداماً لهذه التقنية بنسبة 49% ويليهما المكسيك 48%، بينما سجلت الولايات المتحدة الأمريكية 14% فقط. أما العملات المشفرة فهي عملة رقمية غير مركزية تتمثل في تحويل البيانات إلى شفرات لإنشاء وحدات من العملة بعيداً عن سلطات البنوك المركزية، ومن ثم فإن العملة المشفرة هي عبارة على أموال افتراضية ومن أشهرها عملة "البيتكوين" و "إثيريوم".¹

4- قطاع الإقراض:

يقصد بالإقراض أي طرف غير مصرفي يستخدم منصة تقنية لإقراض الأموال، غالباً ما يطبق بيانات وتحليلات بديلة أو أي شركة تتضمن أعمالها الأساسية توفير البيانات والتحليلات للمقرضين عبر الإنترنت أو المستثمرين في القروض عبر الإنترنت ومن أبرز أشكال الإقراض:

-الإقراض المباشر :

يعرف الإقراض المباشر أنه طريقة تسمح للأفراد والشركات لإقراض الأموال بعضهم لبعض، وتعمل صناعة الإقراض المباشر دون تدخل المؤسسات المالية وقد انتشر بشكل كبير على مستوى العالم نظراً للميزات التي تقدمها لاسيما مساعدة كل المقرضين والمقترضين على تجاوز العقبات والشروط التي تفرضها المؤسسات المالية، وهذا السبب هو من ضمن العوامل التي دفعت هذه الصناعة للانطلاق بشكل سريع خلال سنوات قليلة.

-التمويل الجماعي:

يمكن تعريف التمويل الجماعي أنه عملية تمويل جماعية تعاونية من خلال منصة تجمع بين المستثمرين وأصحاب المشروعات الذين هم بحاجة لتمويل مشروعاتهم، تستهدف هذه الخدمة بشكل أساسي قطاع المشاريع الصغيرة والناشئة، حيث يتم عرض المشاريع من قبل أصحابها عبر منصات التمويل الجماعي ليقوم المستثمرون باختيار المشروع الذي يلي توقعاتهم، ويحصل الممولون على مكافأة أو فائدة أو نسبة أرباح المشروع.

5- قطاع التأمين :

يمكن تعريف تكنولوجيا التأمين على أنها استخدام التكنولوجيا الحديثة في قطاع التأمين كغيرها من الفروع الأخرى في التكنولوجيا المالية والتي من شأنها تقديم منتجات وخدمات مبتكرة وخلق نماذج أعمال جديدة في عمليات التأمين، ومن شأن تكنولوجيا التأمين تحقيق العديد من المزايا للعملاء التي تجعل العمل أكثر سهولة وسرعة مع التقليل من

¹ نيس سعيدة ، " التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية "، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة ، المجلد 07 ، العدد 02 ، الجزائر ، 2022 ، ص ص 232 ، 233

التكاليف وضمان الحماية اللازمة، حيث تعمل على استقطاب شريحة كبيرة من العملاء الذين يتعرضون لضغوط من شركات التأمين بسبب ظروفهم الخاصة، تقدم منتجات التأمين للعملاء حلولاً أكثر كفاءة لتقييم المخاطر في الوقت المناسب لشركات التأمين.

6- قطاع إدارة الثروات:

هي الشركات أو المنصات التي تتضمن أعمالها الأساسية تقديم خدمات إدارة الثروة باستخدام التكنولوجيا لزيادة الكفاءة أو خفض الرسوم أو تقديم عروض مميزة مقارنة بنموذج الأعمال التقليدي يتضمن أيضاً منصات تقنية لمستثمري التجزئة لمشاركة الأفكار من خلال البحث الكمي والنوعي.¹

المطلب الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات المصرفية والشمول المالي

ساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الملايين الأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة عبر العالم من خلال التغلب على العوائق التقليدية، وإتاحة الفرصة للبلدان النامية للمضي بصورة مباشرة نحو التحول الرقمي من خلال :

1- نطاق التغطية:

من بين أهم المعوقات التي واجهها الشمول المالي صعوبة الوصول إلى مجموعة واسعة النطاق من المنتجات المالية، وقد ساعدت القنوات الرقمية التي نشرتها البنوك وشركات الاتصال ملايين الأشخاص ممن لديهم هواتف نقالة من الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية على مدى السنوات الأخيرة، وتم ربطهم ليس فقط بخدمات المدفوعات ولكن أيضاً بخدمات الادخار والتأمين والاستثمار والتسهيلات الائتمانية وغيرها من الخدمات الأخرى.

2-معلومات العملاء:

تتيح الهوية الرقمية وبصمة البيانات الناتجة عن استخدام الخدمات الرقمية المعلومات الضرورية الخاصة بالعمل لفتح الحسابات، مما يساعد في توفير سبل الوصول إلى مجموعة من الخدمات والمنتجات المالية .

3-السلامة التجارية:

ينطوي شمول الفئات المحرومة من الخدمات على توفير قدر كبير من خدمات المدفوعات والودائع والتأمين ومنتجات الإقراض منخفضة القيمة المصممة حسب احتياجات العملاء، ويتطلب القيام بذلك على نحو مستدام تحقيق عوائد

¹ عمروش بحمة ، شنايت مراد ،"التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير الخدمات المالية الإسلامية " ، مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية، المجلد 01 ، العدد 07 ، الجزائر ، 2023 ، ص - ص102 -104

كافية لتغطية التكاليف دون تحديد أسعار لا يمكن الوصول إليها، وهذا يتطلب تكلفة منخفضة لتقديم الخدمات ومن الممكن تحقيق ذلك من خلال الأتمتة والمعالجة المباشرة باستخدام حلول التكنولوجيا المالية.

لقد أدى التحول الرقمي في القطاع المالي إلى تقديم خدمات مالية أفضل وأكثر ملاءمة للعملاء بتكلفة أقل، كما يسهل حصول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على التمويل اللازم، بالإضافة إلى أنه يعمل على تحسين أداء وربحية المؤسسات المصرفية وزيادة القرب من العملاء من خلال تقديم الخدمات مباشرة للعملاء دون الحاجة إلى وسطاء ماليين، وهنا يتضح دور شركات التكنولوجيا إلى جانب دور المؤسسات المالية في تقديم الخدمات المالية التي ستؤدي بالضرورة إلى تحول النظام المصرفي المالي التقليدي إلى نموذج أعمال مصرفي ومالي يعتمد على البيانات، وهذا ما يؤدي إلى تعزيز الشمول المالي من خلال توسيع نطاق الوصول للخدمات المالية مما يؤدي لتحسين المعيشة، وخفض معدلات الفقر نتيجة خفض تكلفة المعاملات وتقديم الائتمان لأكبر عدد من الأفراد والشركات.¹

¹ عميروش إيمان ، قمازي نجوم ، "مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي -دراسة تجريبية دولة كينيا"، مجلة ابعاد اقتصادية ، المجلد 13، العدد 1 ، الجزائر، 2023، ص ص131،132

خلاصة الفصل

من خلال ما تم عرضه يمكن استخلاص أن الشمول المالي يُعد عملية استراتيجية تهدف إلى تمكين جميع فئات المجتمع بما في ذلك الفئات الهشة وذات الدخل المحدود من الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية الرسمية بشكل ميسر وبتكلفة منخفضة، ويساهم هذا التمكين في تعزيز التوازن داخل البيئة الاقتصادية والسياسية من خلال إدماج أكبر عدد ممكن من الأفراد في النظام المالي الرسمي.

لقياس مدى تحقق الشمول المالي يتم الاعتماد على ثلاثة أبعاد رئيسية: القدرة على الوصول إلى الخدمات المالية ومدى استخدامها من قبل الأفراد وجودة هذه الخدمات ومدى ملاءمتها لاحتياجاتهم، وتُمثل هذه الأبعاد مؤشرات حيوية لتقييم فعالية السياسات المالية في هذا المجال.

ومن أجل ترسيخ الشمول المالي يجب العمل على توفير عدد من المتطلبات الأساسية أبرزها تطوير البنية التحتية المالية، حماية حقوق مستهلكي الخدمات، الابتكار في تصميم المنتجات المالية، ونشر الثقافة المالية بين مختلف شرائح المجتمع، كما تبرز مجموعة من السياسات الداعمة لهذا المسار من بينها تفعيل دور الوكلاء البنكيين، وتوسيع خدمات الدفع عبر وسائل الاتصال المحمولة وتنويع مقدمي الخدمات المالية والقيام بإصلاحات هيكلية على مستوى البنوك العمومية.

الفصل الثاني

الإطار النظري للخدمات

المصرفية الرقمية

تمهيد الفصل

في ظل التحولات العميقة التي يشهدها العالم اليوم أصبح التقدم التكنولوجي وخاصة في مجال الإعلام والاتصال من أبرز سمات العصر ، وقد انعكس هذا التقدم بشكل واضح على مختلف القطاعات وعلى رأسها القطاع المالي والمصرفي، مما دفع صناع القرار إلى إدراك ضرورة تحديث وتطوير الصناعة المصرفية لتواكب هذه التطورات السريعة بما يضمن تحسين جودة الخدمات المقدمة ورفع كفاءتها. ويعد التحول الرقمي اليوم من الركائز الأساسية في تطوير الخدمات المصرفية إذ أسهم في إحداث نقلة نوعية من خلال إدماج التكنولوجيا الحديثة في العمليات المالية، مما فتح آفاقاً جديدة للوصول إلى شرائح أوسع من المجتمع، وهذا ما جعل من الخدمات المصرفية الرقمية عنصراً محورياً في تعزيز الشمول المالي الذي يهدف إلى تمكين كافة فئات المجتمع وخاصة غير المتعاملين مع البنوك للاستفادة من الخدمات المالية ، وقد أصبح تطوير الخدمات المصرفية الرقمية من أولويات السياسات المالية العالمية لما لها من دور فعال في دعم النمو الاقتصادي وتحقيق العدالة الاجتماعية، إلى جانب ترسيخ الاستقرار المالي.

وفي هذا الفصل سنسعى إلى تسليط الضوء على أبرز الجوانب المتعلقة بالخدمات المصرفية مع التوقف عند التحول الرقمي الذي تشهده وتحليل علاقته الوثيقة بتحقيق أهداف الشمول المالي، من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للخدمات المصرفية الرقمية والتحول الرقمي

المبحث الثاني: أساسيات الخدمات المصرفية الرقمية

المبحث الثالث: دور الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للخدمات المصرفية الرقمية والتحول الرقمي

تغيّر شكل البنوك بشكل كبير ولم تعد الخدمات المصرفية تقتصر على زيارة الفروع أو التعاملات الورقية. اليوم أصبح بإمكان أي شخص إجراء معظم معاملاته البنكية من خلال هاتفه أو جهازه الذكي في أي وقت ومن أي مكان، هذا التغيير هو نتيجة لما يُعرف بـ الخدمات المصرفية الرقمية وهي نتيجة مباشرة لعملية أوسع تُسمى التحول الرقمي في القطاع المصرفي.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الرقمية وخصائصها

مع تطور التكنولوجيا تغيّر شكل التعاملات البنكية بشكل كبير وأصبحت الخدمات المصرفية الرقمية جزءاً أساسياً من حياتنا اليومية، فهي تتيح للعملاء إجراء معاملاتهم بسهولة وسرعة دون الحاجة لزيارة الفروع وتتميز بالعديد من الخصائص التي تميزها عن الخدمات التقليدية.

أولاً: تعريف الخدمات المصرفية الرقمية

1-تعريف الخدمة:

تمثل الخدمة بعض الأشياء التي تنتج وتستهلك معا. فالخدمة لا ترى بالعين المجردة ، ولكن يمكن ملاحظة نتائجها بعد وضوح الحقائق ، وبالتالي فإن أثر ونتيجة الخدمة تكون ظاهرة وواضحة بمرور الوقت .وهناك الكثير من التعاريف التي وصفت بها الخدمة فقد عرفها قاموس أكسفورد 1995 على أنها : "التصور الفعلي لمجموعة أو فئة الأهداف الموضوعية عن طريق توحيد مجموعة من المظاهر المختلفة واعتبر أن هذا التصور الفعلي يقدم من قبل الزبائن والعمال والمساهمين في المنظمة ، أو من خلال الخدمة المحفوظة في أذهانهم واقترح بأن يكون مفهوم الخدمة عبارة عن التصور أو البيان الذي يغلف طبيعة الأعمال الخدمية بحيث يتم في النهاية الحصول على قيمة وشكل ووظيفة وتجربة ونتائج الخدمة ."¹

إن اغلب مفاهيم الخدمة هي تأكيد على أن الخدمة غير ملموسة قياساً إلى السلع الملموسة. إن هذا المفهوم للخدمة غير واضح لأنه لا ينسجم مع الطبيعة الجوهرية للخدمة، فالخدمة تعني أنها بعض الأشياء التي تنتج وتستهلك بشكل متزامن على الرغم من إنتاج واستهلاك الخدمة في نفس الوقت لكن يمكن بعد الحصول عليها ، الشعور بنتائجها أو تأثيرها فيما بعد.

¹ رعد حسن الصرن ، " عولمة جودة الخدمة المصرفية " ، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع ، الأردن ، 2007 ، ص 60

بينما يعرفها الباحثون فوس وزملاؤه ونورمان أنها عبارة "عن تفاعل اجتماعي بين مجهزة الخدمة والربون، يهدف هذا التفاعل إلى تحقيق الكفاءة لكليهما".¹

أما (Kotler & Armstrong) فقد عرفا الخدمة بأنها "نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أية ملكية، فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي أولاً يكون." وعرف (AdrainPalmer) الخدمة بالقول "إن الخدمة هي عملية منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس، أما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس، حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال التبادل إشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد".²

2- تعريف الخدمة المصرفية:

تعرف الخدمة المصرفية بأنها مجموعة من المهارات الشخصية والمستلزمات المادية والأعراف والقواعد القانونية التي يتم عرضها وإنتاجها بشكل يتوافق مع توجهات المستفيد (العميل) لإتخاذ القرارات المالية الرشيدة وهذا التعريف يشير في مضمونه إلى ما يلي :

- تقوم الخدمة المصرفية على المهارات المميزة التي يقدمها منتج الخدمة المصرفية؛
- يتكامل إنتاج المصرفية بوجود مستلزمات مادية وغير مادية متنوعة؛
- تخضع عملية تقديم الخدمة المصرفية إلى قواعد قانونية وأعراف وتحت إشراف أجهزة الدولة ومن خلال مؤسساتها المالية المختلفة وبهدف ضمان حقوق الأطراف المتعاملة ودون أن يصبهم أي عمليات إحتيال أو تلاعب أو تقديم معلومات مضللة؛
- يتمثل هدف المستفيد (العميل) من الخدمة عند حصوله عليها في إتخاذ قرار رشيد يتعلق بإستثمار أمواله أو الانتفاع منها حالياً أو لفترة زمنية مستقبلية.³

يقصد بالخدمة المصرفية أي شئ يمكن تقديمه للسوق لمقابلة حاجة الاستهلاك أو الاستخدام أو الاستفادة منه ويشمل ذلك الأشياء المادية (منتجات ملموسة أو سلع) والخدمات والأفكار، ونظراً لأن الخدمات تشتمل على السلع والخدمات وأن ما يقدمه البنك عبارة عن خدمات مصرفية ولذلك فضلنا استخدام مصطلح الخدمة المصرفية لتميزها عن السلع الملموسة من جانب وعن بقية أنواع الخدمات من جانب آخر.

¹ قاسم نايف علوان المحياوي ، "إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات و تطبيقات"، دار الشروق للنشر و التوزيع ، الأردن ، الطبعة العربية الأولى ، 2000 ، ص52

² حميد الطائي ، بشير العلاق ، " إدارة عمليات الخدمة "، دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة العربية، 2009، ص16

³ أحمد شعبان محمد علي ، "التسويق والخدمات المصرفية"، دار التعليم الجامعي ، مصر، 2018 ، ص 35

والخدمات المصرفية متعددة مثل الحسابات الجارية وحسابات التوفير وبطاقات الائتمان والودائع الثابتة لأجل والخزائن الحديدية أو الخاصة والشهادات الإيداعية والقروض الشخصية هذا بالنسبة لقطاع الأفراد Retail ، كما أنها متعددة أيضاً بالقسم لقطاع المنظمات Corporates ومنها الحسابات الجارية والودائع الثابتة لأجل وخطابات الضمان والاعتمادات المستندية والقروض بأنواعها ¹. وتعرف أيضاً أنها تلك الخدمات الموجهة إلى نخبة العملاء أو أصحاب النفوذ ، ويمكن تحقيقها من خلال انجاز جزء كبير من العوائد التي تساهم في تخفيض تكلفة الأموال وتعظيم الإيرادات ².

3 تعريف الخدمة المصرفية الرقمية:

الخدمات المصرفية الرقمية لا تقتصر على استخدام الإنترنت للوصول إلى الخدمات المالية كما هو شائع بل تشمل مجموعة واسعة من خدمات الدفع التي تُقدّم أو تُستهلك من خلال التكنولوجيا ، تتضمن هذه الخدمات استخدام الإنترنت والهواتف المحمولة وغيرها من الوسائط الإلكترونية كقنوات لتقديم الخدمات المصرفية، والتي تشمل جميع الخدمات التقليدية مثل الاستعلام عن الرصيد، وطباعة كشوف الحساب، وتحويل الأموال إلى حسابات أخرى، ودفع الفواتير، إضافةً إلى خدمات مصرفية مبتكرة مثل تقديم الشيكات والدفع الإلكتروني دون الحاجة إلى زيارة البنك.

وبذلك فإن الخدمات المصرفية الرقمية تُعد شكلاً من أشكال العمل المصرفي الذي يُرقم كافة خدمات وأنشطة البنك التقليدية. بمعنى آخر تم رقمنة جميع الخدمات المصرفية التقليدية بما في ذلك عمليات السحب، وتحويل الأموال، والودائع لأجل، والودائع تحت الطلب، وخدمات الادخار، بالإضافة إلى إدارة حسابات التمويل ودمجها في تطبيق مصرفي رقمي واحد يمكن من خلاله الوصول إلى هذه الخدمات عبر مواقع الويب أو الأجهزة المحمولة.³

تلعب الإنترنت دوراً مهماً في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية أو الرقمية، مما يساعد الشركات في النهاية على اكتساب مزايا تنافسية ، كان تقديم أجهزة الصراف الآلي بواسطة بنك باركليز في عام 1967 بمثابة

¹ السيد عبده ناجي ، " تسويق الخدمات المصرفية الأسس والتطبيق العملي في البنوك " ، اتحاد المصارف العربية ، لبنان ، 2003، ص ص 197، 198

² عبد الخالق محمد ، " الإدارة المالية والمصرفية " ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 2010 ، ص 22

³ Alaeddine Ziouache and others "Digital Banking Services Adoption and its Determinants in the Middle Eastregion", Journal of Propulsion Technology ,volume 44 ,number 02 ,Malaysia ,2023, p1055

نقطة البداية لتقنيات الخدمات المصرفية الرقمية. يمكن تسمية الخدمات المصرفية الرقمية ببساطة بالخدمات المصرفية الإلكترونية والتي تتكون من جميع التقنيات المصرفية.¹

ومنه نستنتج أن الخدمات المصرفية الرقمية هي مجموعة من العمليات البنكية التي يتم تقديمها عبر وسائل التكنولوجيا الحديثة مثل الإنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول دون الحاجة إلى زيارة الفروع التقليدية. تهدف هذه الخدمات إلى تسهيل التعاملات المالية وتوفير الوقت والجهد للزبائن مع ضمان الأمان والسرعة في تنفيذ العمليات المصرفية.

ثانيا: خصائص الخدمات المصرفية الرقمية

تتميز الخدمات المصرفية الرقمية عن التقليدية بمجموعة من الخصائص أهمها:

- ليس لها قيود زمنية (اختصار الزمن): تتميز بقدرتها للوصول إلى قاعدة أوسع من الزبائن، كما توفر الخدمة في أي وقت وعلى مدار الأسبوع، إضافة إلى سرية المعاملات والتي تزيد من ثقة الزبون.
- سهولة الاتصال: يسمح استخدام الوسائل الإلكترونية والرقمية كالهاتف والانترنت سهولة اتصال الزبون بالبنك والتعرف على الخدمات التي يقدمها عبر الانترنت.
- سرعة التحديث: خاصية التحديث تعني القدرة على تكوين مصادر معلومات من خلال تحديث المعلومات المجمعة من طرف الزبائن ومن التفاعلات التي تحدث بين الزبون والبنك بشكل متواصل، مما يعزز كفاءة وفعالية قواعد البيانات.²
- سهولة الاستخدام: نظرا لتوفر كل الوسائط الإلكترونية لدى مستهلك الخدمة الإلكترونية اليوم وببساطة استخدام النظام الخاص بالبنك الكترونيا يسهل الاتصال في الجهتين الزبون والبنك وهذا ما يسهل تلقي الخدمة البنكية الكترونيا وتتنوع العلاقة بينهما أكثر وكذلك يسمح هذا بتوفير وقت وجهد كبير للطرفين.
- الأمان: وهو درجة من الأمان الذي يشعر به الزبون المقبل على الخدمة الإلكترونية، والخلو من المخاطر أو الشك، ومن منظر التسويق الإلكتروني هو ضمان أمن المعلومات.
- السرية: وتعتبر على مدى حفظ البنك ونظامه الإلكتروني لمعلومات العميل.

¹Indunil Dona, " Evaluation of Service Dimensions of Traditional Banking and Digital Banking: The Case Study of Lloyds Bank, United Kingdom", THE INTERNATIONAL JOURNAL OF BUSINESS & MANAGEMENT, volume08 ,number 12, London,2020,p 64

² بن عبد الله سندس، " الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في ربحية البنوك التجارية الجزائرية "، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، المجلد 13، العدد 01، الجزائر، 2024، ص ص 95، 96

-خفض التكلفة: وهي ميزة مهمة في الصيرفة الالكترونية باعتبار أن السرعة في الوصول إلى الخدمة وتقليل الجهد يجعلان تكلفة الخدمة أقل بكثير من خدمات الصيرفة التقليدية.¹

المطلب الثاني: مفهوم التحول الرقمي وعلاقته بالقطاع المصرفي

في ظل التطور التكنولوجي المتسارع أصبح التحول الرقمي جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيات الشركات والمؤسسات خصوصاً في القطاع المصرفي حيث أن البنوك لم تعد تقتصر على تقديم الخدمات التقليدية عبر الفروع فقط بل أصبحت تعتمد بشكل متزايد على التكنولوجيا لتحسين تجربة العملاء وزيادة كفاءتها.

أولاً: تعريف التحول الرقمي

هو اتجاه كثير من المؤسسات سواء تلك الهادفة للربح مثل البنوك والمؤسسات التجارية والصناعية أو غيرها مثل المدارس والجامعات والمؤسسات الحكومية المختلفة إلى ممارسة كافة الأنشطة والوظائف باستخدام تكنولوجيا المعلومات المستندة إلى التبادل الإلكتروني للبيانات عبر شبكات الحاسب عموماً وشبكة الانترنت بصفة خاصة. فالتحول الرقمي يعني إتمام أكبر قدر من مراحل وأنشطة العمل عبر شبكة الانترنت دون الحاجة إلى التعامل المباشر مع العملاء أو الموردين وغيرهم من شركاء النشاط.

التحول الرقمي في مؤسسات الأعمال يعني استخدام المؤسسة أي كان شكلها القانوني أو طبيعة نشاطها تكنولوجيا المعلومات المستندة على التبادل الإلكتروني للبيانات Electronic Data Interchange في ممارسة وظائفها كالإنتاج التسويق التمويل والإدارة المالية وإدارة الموارد البشرية وبالتبعية استخدام هذه التكنولوجيا في ممارسة وظائف الإدارة الخاصة بهذه الأنشطة، كالخطيط التوجيه والرقابة وغيرها من الوظائف الإدارية".²

التحول الرقمي هو "تحويل العمليات الإدارية والممارسات التعليمية إلى عمليات تعتمد على التقنية (أجهزة وبرامج بشكل تام أو جزئي)، وتركز على جانبي تقليل التكاليف ورفع جودة العمل، وتهدف لتطوير العمليات التعليمية وسهولة الوصول".³

يُعرف التحول الرقمي على أنه : دمج التقنيات الإلكترونية التي تعتمد على الحاسوب لإنجاز الأعمال بطريقة أكثر إبداعاً وإنتاجية، وتقديم خدمة أفضل للعملاء وتحسين قدرة المؤسسة على المنافسة وتلبية متطلبات العملاء والسوق المتغيرة.⁴

¹ نظور بلال ، بلبخاري سامي ، "رقمنة الخدمات البنكية لتحقيق رضا الزبون دراسة لعينة من زبائن بنك التنمية المحلية وكالة سكيكدة "، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة ، المجلد 10 ، العدد 01 ، الجزائر ، 2023 ، ص128

² مصطفى عبد العزيز ، "التحول الرقمي في مؤسسات الأعمال " ، دراسات و أبحاث علمية ، مصر ، 2022، ص 19، 20

³ طلال علي عبد الواسع ، "مستقبل التحول الرقمي في التعلم الإلكتروني"،المركز الإقليمي الأول جامعة الأميركية المفتوحة ، اليمن، 1995، ص15

⁴ عدوان سلطان ، "مكونات الاتصال و التحول الرقمي "، شبكة فوتبول الرياضية مطبوعة إلكترونية ، فلسطين ، 2025 ، ص5

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف التحول الرقمي: "هو عملية شاملة تهدف إلى تغيير جذري في طريقة عمل المؤسسات من خلال اعتماد التقنيات الرقمية الحديثة و يهدف هذا التحول إلى تحسين الكفاءة وتسريع العمليات اليومية وتعزيز تجربة الزبائن وذلك باستغلال الإمكانيات التي توفرها التكنولوجيا لتقديم خدمات أكثر جودة وابتكاراً".

ثانياً: التحول الرقمي في القطاع المصرفي

لطالما كان للتكنولوجيا في مجال الخدمات المصرفية القدرة على التأثير على أساسيات الأعمال التجارية، مثل تحليل المعلومات والمخاطر والتوزيع والمراقبة والمعالجة ومع ذلك قد يكون من المفيد التمييز بين تقنيات الماضي والتقنيات الرقمية في الوقت الحاضر، فهذه الأخيرة لا تتمتع فقط بالقدرة على تحسين الكفاءة والفعالية في الخدمات بل إنها بدأت أيضاً في ممارسة تأثير متزايد على منتجات البنوك وطرق تقديمها.

تساهم الرقمنة أيضاً في الابتكار الذي يؤدي إلى مزيد من التحسينات في الربحية واليوم تعتمد قدرة الشركة على التكيف مع التكنولوجيا واستغلال إمكانياتها وتعتمد بشكل عام على قدرتها على ترجمة تلك الفوائد إلى منتجات وخدمات وعمليات ونماذج أعمال جديدة ولتأمين وتحسين قدرتها التنافسية.

إذا أخذنا منظوراً أوسع للصناعة نرى أن التكنولوجيا قادرة أيضاً على تعزيز وفورات الحجم، وبالتالي تغيير نسبة التكاليف الثابتة مقابل التكاليف المتغيرة وقد يؤدي ذلك إلى زيادة قابلية المنافسة في الأسواق المصرفية.¹

يعد القطاع المصرفي أحد أكثر القطاعات تأثراً بالتحول الرقمي وبفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الوطنية والإنترنت فإنها تتطور الأعمال المصرفية أكثر فأكثر، وقد أتاحت التكنولوجيا الرقمية إمكانية خفض التكاليف وجعل البنك أكثر ربحية.

ينطوي التحول الرقمي في القطاع المصرفي على مبادرات مختلفة تهدف إلى تحريك البرامج وتبسيط العمليات التي تشجع على زيادة سرعة وسلاسة التعاملات بين البنك وعملائه وتوثيق التحالفات بين الجهات الفاعلة في القطاع المصرفي من خلال تعزيز تسريع تدفقات التبادل الداخلي والخارجي وبالتالي خلق دائرة من الفرص التجارية.²

¹ Markus Heckel, Franz Waldenberger, "the future of financial systems in the digital age", perspectives in law business and innovation, Japan, P 137, 138

² Benahmed kafia and others, "the digital transformation in algeria's banking sector", educational administration theory and practice, volume 30, number 8, Algeria, P456

المطلب الثالث: تقنيات التحول الرقمي في القطاع المصرفي

نتج عن التطور المستمر للتكنولوجيا تقنيات جديدة تعتبر بمثابة عوامل تمكين التحول وتسرع الابتكار في البنوك، والتي تتمثل فيما يلي:

1-الصيرفة الالكترونية: تعد الصيرفة الالكترونية مختلف العمليات المالية التي تتخذ من التكنولوجيا والرقمنة أدواتها لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة ومتنوعة، وذلك باستخدام أجهزة الصرف والدفع الآلي بواسطة بطاقات السحب والدفع، والاستفادة من الخدمات المصرفية انطلاقاً من حاسوب شخصي أو باستخدام التطبيقات التي تتيحها المصارف انطلاقاً من الهواتف المحمولة التي احتلت مكانه مهمة في العديد من الدول.

2-البلوكشين: تمثل تكنولوجيا البلوكشين (سلسلة الكتل) حجر الأساس للكثير من الابتكارات الناجحة في القطاع المالي، وهي نوع خاص من السجلات الموزعة يركز على أساس تقني مخصص، حيث تنشئ سجلاً غير قابل للتغيير وتحفظ به شبكة لا مركزية كما تعتمد كل السجلات بالإجماع (باستخدام خوارزميات)، حيث تسمح للمستخدمين بالاطلاع على المعطيات (شفافية) ومشاركتها مع أطراف أخرى فضلاً عن تتبع المعاملات وإنجازها بسرعة وكفاءة (تقليل التكلفة) وما يترتب عن ذلك من تقليل درجة عدم اليقين والمخاطرة في المعاملات.

3-العملات المشفرة: هي وحدة اعتبارية ليس لها وجود فيزيائي أو كيان مادي ملموس، ولا تصدر عن بنك مركزي أو هيئة نقدية، إضافة إلى أنها لا تقتصر بأي عملة نقدية محلية كانت أو عالمية، ويمكن تحويلها وتخزينها إلكترونياً وإصدارها يتم بواسطة حواسيب متطورة. ويعتمد تداول العملات الافتراضية على تكنولوجيا البلوكشين التي تعتمد عمليات تشفير معقدة تسمح باستخدام دفاتر حسابات رقمية بمثابة دفتر الأستاذ.¹

4-البيانات الضخمة والتحليلات المتقدمة: مجموعة كبيرة من البيانات ذات حجم ضخم تتسم بالسرعة لتحليل البيانات في الوقت الحقيقي وصنع القرار في ثوان معدودة، تستخدمها البنوك في التنبؤ وفهم عميق للأعمال والعملاء وأصحاب المصلحة.

5-الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي: تقنيات تمكن من التعرف على الصوت والوجه معالجة اللغة الطبيعية، والتعلم الآلي والعميق من خلال التكرارات المختلفة، وتساعد البنوك على:

- معرفة أكثر العملاء ربحية مع تحديد المنتجات المصرفية والقروض الأكثر طلباً من قبلهم؛
- تحديد مصادر التمويل؛

¹ شوشان خديجة ، بوعوبنة حمو ، " دور التحول الرقمي في تحسين خدمات المصارف الإسلامية الجزائرية "، مجلة أبحاث الحماية الاجتماعية، المجلد 04، العدد 01، الجزائر ، 2023 ، ص 100

-إدارة المخاطر والكشف عن العمليات المشبوهة؛

-تحليل البيانات من أجل وضع الاستراتيجيات للعمليات المستقبلية ومؤشرات الأداء الرئيسية.

6- **انترنت الأشياء IOT** : تقنية تربط الأجهزة مثل الهواتف النقالة والساعات الرقمية وغيرها من خلال الأنترنت WIFI و Gps لمشاركة المعلومات بين الأفراد والتي تمكن البنوك من جمع البيانات والمراقبة عن بعد، كما تعد فرصة للتكامل المباشر بين العامل المادي والأنظمة القائمة على الحاسوب.

7- **أتمتة العمليات الروبوتية RPA** : تقنية تعمل على ترابط العمليات ودعم الأتمتة بين الأنظمة وممكنة الأعمال، تحتاجها البنوك لإلغاء المهام اليدوية والمتكررة ، تقليل الجهد وتحسين الكفاءة، وأخيرا السعي إلى خفض التكاليف وزيادة هوامش الربح.

8- **تطبيقات الأجهزة الذكية ومواقع التواصل الاجتماعي** : تطبيقات يمكن تنزيلها وتخزينها على مختلف الأجهزة النقالة أو عبر متصفح الإنترنت ،تتضمن تطبيقات الوسائط الاجتماعية وتعتمد عليها البنوك للتواصل مع أصحاب المصلحة والعملاء والنفاذ ومشاركة المحتوى التفاعلي وتقديم المنتجات أو الخدمات والتسويق.¹

9- **الدفع والسحب الإلكتروني**: هي من أهم العمليات التي مكنت من ادراج الرقمنة كاستخدام ماكينات الصراف الآلي ATM الأكثر انتشارا لتلبية احتياجات العملاء المالية بعد أوقات العمل وفي العطل بواسطة وضعها على الجدران الخارجية للبنوك وفي الاماكن العمومية، يتم الدخول اليها بواسطة البطاقات الالكترونية التي تمكن مالكيها أو حاملها القيام بعملياته المالية، كذلك نقاط البيع POS التي تعتبر أساسا للقيام بالعمليات المالية باستخدام بطاقات الائتمان والخصم والبطاقات الذكية وغيرها في أماكن البيع بالتجزئة أو الجملة ضمن نشاط النظام المصرفي .

10- **الواقع المعزز**: هو التكنولوجيا الجديدة التي تنطوي على تراكيب الرسومات الحاسوبية على العالم الحقيقي، فالواقع المعزز يستخدم العالم الحقيقي ويكملة بالمعلومات الرقمية ويزيد من المعلومات التي يمكن ان يأخذها الانسان من البيئة، وقد بدأ اعتماده في العديد من البنوك حول العالم مثلا nk-city ba استخدم Hololens مايكروسوفت لبناء محطة عمل التداول الظاهري، كما أدخل بنك Commonwealth في أستراليا تطبيق الواقع المعزز للعقارات الذي يمكن أن يساعد في شراء المنازل وغيرها، وهو ما سيشكل ثورة في الخدمات المصرفية.

11- **الحوسبة السحابية** : هي الحوسبة التي تستخدم البيانات المخزنة على خادم خارجي يتم الوصول إليها عبر الأنترنت بمعنى الوصول إلى شبكة الاتصال في كل مكان وزمان، كما أنها أكثر ملائمة عند الطلب وتساعد في تخزين وعمل نسخ احتياطية واستعادة البيانات الضخمة ونقلها وهي أساسية في عمل البنوك حاليا .

¹ موساوي هاجر ، مرسى خولة ، " تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين أداء البنوك : دراسة حالة بنك متعدد الجنسيات " ، مجلة المنهل الاقتصادي ، المجلد 06، العدد01 ، الجزائر ، 2023، ص ص 526، 527

12-الأمن السيبراني : إثر ازدياد معاملات العملاء المالية عبر الإنترنت والأجهزة الذكية لمواكبة الرقمنة في البنوك ازدادت التهديدات الداخلية والخارجية، مما تطلب توفير البرمجيات والأجهزة الملائمة لمواجهة أي هجوم يمكن أن يتسبب في إحداث خسائر كبيرة للبنوك إلى جانب الاحتيال على العميل وغيرها ، مما وجه التركيز أكثر على سلامة وحفظ بيانات العملاء ومعلوماتهم.

مما سبق يتضح أن التحول الرقمي من بين أبرز ما أصبحت البنوك تسعى لإدراجها خاصة في الدول المتطورة على غرار باقي الدول النامية مع تركيز العمل فيها على الإنترنت والأجهزة الإلكترونية والذكية في مختلف عمليات الدفع والسحب والتحويل.¹

المبحث الثاني: أساسيات الخدمات المصرفية الرقمية

أصبحت الخدمات المصرفية الرقمية اليوم جزءًا لا يتجزأ من تعاملاتنا اليومية، فهي توفر وقت وجهد العملاء من خلال قنوات سهلة مثل التطبيقات والمواقع الإلكترونية ومع هذه المزايا ظهرت تحديات مثل الأمان الرقمي وسرعة مواكبة التغيرات التكنولوجية.

المطلب الأول: قنوات الخدمات المصرفية الرقمية

تحتاج البنوك إلى تبني الخدمات المصرفية الرقمية لتحقيق الفائدة القصوى للعملاء، يشمل نطاق الخدمات المصرفية الرقمية مجموعة من القنوات الإلكترونية التي تُدار عبر الأجهزة الرقمية مثل: الخدمات المصرفية عبر الهاتف، والخدمات المصرفية الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والبطاقات اللا تلامسية (مثل الدفع بالنقرة)، بالإضافة إلى أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع، ويُستثنى من ذلك أنظمة مثل "باي بال" التي يستخدمها وسطاء مثل "إي باي" للتفاعل مع البنوك..

تتيح الخدمات المصرفية عبر الهاتف للعملاء إجراء المعاملات المصرفية من خلال هواتفهم ، في حين تُمكن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت العملاء من تنفيذ معاملاتهم المصرفية من منازلهم.²

1-جهاز الصراف الآلي:

يعد الصراف الآلي للنقود من خلال أجهزة الصرف الآلية الملحقه بالبنوك هي أولى أنماط العمليات المصرفية الإلكترونية ، والتي ظهرت في صورة أجهزة إلكترونية متصلة بالبنك تعمل كنافذة خدمات يمكن للعملاء من خلالها

¹ دغوش العطرة ، "مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية -دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية "، مجلة العلوم

الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، المجلد 16 ، العدد 06 ، الجزائر ، 2023، صص 34 ، 35

² Cajetin Ikechukwu and others, "Digital Banking, Customer Experience and Financial Performance: UK Bank Managers' Perceptions", Journal of Research in Interactive Marketing, volume 12, number 04, 2018, p04

الحصول على الخدمة المصرفية بواسطة بطاقة السحب النقدي (ATM Cards) ، حيث يتم إدخال هذه البطاقة في فتحة خاصة بها في ماكينة الصرف، ثم إدخال الرقم السري الخاص بهذه البطاقة، ثم طلب الخدمة المصرفية. وقد مكنت مكائن السحب النقدي البنوك من تقديم العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية لعملائها، والتي من أهمها :¹

- إمكانية سحب النقود وإيداعها في هذه المكائن في أماكن تواجدها وفي أي وقت؛

- إمكانية معرفة حالة الرصيد (دائن / مدين)؛

- إمكانية إجراء عمليات تحويل النقود من حساب لحساب آخر؛

- إمكانية الحصول على دفتر شيكات .

2-الخدمات المصرفية عبر الإنترنت:

توفر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وصولاً مباشراً إلى الخدمات المصرفية مع فوائد متعددة مثل تحسين التواصل وزيادة رضا العملاء، مما يساعد البنوك على تحقيق حصة سوقية أكبر.

3-الخدمات المصرفية عبر الكمبيوتر الشخصي:

تمكّن الخدمات المصرفية عبر الكمبيوتر الشخصي العملاء من إجراء معاملات مالية رقمية آمنة، والوصول بسهولة إلى معلوماتهم المالية من خلال برنامج تابع للبنك مثبت على جهاز الكمبيوتر الشخصي الخاص بالعميل.

4-الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول:

تُعَدُّ الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من أبرز وأحدث الخدمات التي جاءت استجابةً للابتكارات التكنولوجية في مجال الخدمات المصرفية والتجارة، وقد استجابت هذه الابتكارات بشكل إيجابي للشعبية المتزايدة للتجارة غير النقدية في مجال الأعمال، من خلال تقديم قناة مصرفية بديلة عبر الهواتف المحمولة ما أحدث ثورة في طريقة إجراء المعاملات المصرفية الشخصية.²

¹ علاء التميمي ، "التنظيم القانوني للبنك الإلكتروني على شبكة الإنترنت" ، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر ، 2012، ص-ص 25- 27

² Al-Bakri jawad Kadhim ,mustafa fawzi talib , "The Impact of Digital Banking on Banking Competition: A Case Study of a Sample of Iraqi Commercial Banks", international journal of religion ,volume 05, number 10, 2024, p 552

بالنسبة للبنوك يُعدّ هذا مجالاً مثيراً للغاية إذ تتيح هذه التغييرات إطلاق العديد من الخدمات الجديدة والمبتكرة، بدءاً من المدفوعات المباشرة من شخص إلى شخص عبر الرسائل النصية، مروراً بالتطبيقات وأجهزة الدونجل الخاصة بالمدفوعات، ووصولاً إلى تقديم خدمات مالية متكاملة عبر الأجهزة اللوحية والهواتف الذكية.¹

5- خدمة الصيرفة عبر الموبايل :

مع الانتشار الكبير لاستخدام أجهزة الهواتف الذكية smart phones أعلنت العديد من البنوك تقديم خدمة ما يسمى الموبايل البنكي، والتي تتيح من خلال الموبايل القيام بعمليات الصيرفة المختلفة من خلال تطوير طرق مختلفة للسماح للمستهلكين بالدفع بسهولة باستخدام الموبايل وهناك أنواع عديدة من المدفوعات التي تتم عبر الموبايل نجلها في الآتي:

- الاتصالات الميدانية قريبة المدى :

يطلق على تطبيقات الموبايل المتعلقة بنقاط البيع مصطلح "الاتصالات الميدانية قريبة المدى " Near - Field Communication" وهي تمثل أجهزة إضافية تضاف للهواتف المحمول ، و تتواصل الهواتف المحمولة بتطبيق NFC عند نقاط البيع مع الأجهزة المعدة للتواصل مع هذا التطبيق بواسطة موجات لاسلكية تحمل معلومات مشفرة دون حاجة لملاصقة أية أجهزة لدى نقطة البيع.

- مدفوعات الموبايل القائمة على الموجات الصوتية :

هي أحدث الحلول لإتمام المدفوعات بواسطة الموبايل دون الحاجة إلى الانترنت حيث تتم العملية من خلال موجات صوتية تحتوي على بيانات مشفرة حول عملية الدفع، ويتم إرسال الموجات الصوتية من نقطة البيع إلى الموبايل لنقل تفاصيل عملية البيع، فيقوم موبايل العميل بتحويل تلك البيانات إلى إشارات معينة لإتمام المعاملة وكل ما تحتاجه هذه التكنولوجيا هو تحميل برنامج خاص على الموبايل من غير الحاجة لتركيب أي أجهزة إضافية، كما هو الحال في الاتصالات الميدانية قريبة المدى.

-مدفوعات الأمن المغناطيسي :

تكنولوجيا للدفع من خلال الموبايل عند نقطة الشراء، Magnetic Secure وتستخدم تكنولوجيا Samsung pay " مثل Transmission- من مدفوعات MST و NFC للمدفوعات عبر الموبايل.

¹ Chris skinner ,digital bank strategies to launch or become a digital bank ,published by marshall cavendish business ,singapore, 2014,p 95

وفي إطار تكنولوجيا نقل الأمن المغناطيسي يُصدر الهاتف إشارة مغناطيسية تماثل الشريط الممغنط الموجود على بطاقة الائتمان الخاصة بالعميل، والتي تلتقطها أجهزة نقطة البيع وتعالجها كما لو كان قد تم تمرير البطاقة عبر الجهاز.¹

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الرقمية التي تقدمها البنوك

تقدم البنوك الرقمية العديد من الخدمات المصرفية الرقمية، والتي سيتم شرحها فيما يلي:

1-الخدمات المصرفية الرقمية غير الموجهة للعملاء:

وهي تلك الخدمات الرقمية التي قدمها البنك للعميلين به داخليا أو يتم استخدامها بين البنوك ومنها نظام التسوية الدورية متعددة الأطراف، نظام مدفوعات الإنترنتك لغرفة المقاصة، نظام التسوية اللحظية للتحويلات المحلية شبكة السويقت غرفة مقاصة الشيكات، وقيد الأوراق المالية الحكومية ومقاصة شيكات التحويل الحكومي، بالإضافة إلى تسوية عمليات آلات الصراف الآلي وهو ما يعرف بـ cch غرفة المقاصة الآلية (نظام يقوم بإتمام تسوية المعاملات بين البنوك المشتركة، والذي يعرف باسم mcsd، الاستعلام الائتماني لعملاء البنوك وهو ما يعرف بنظام i-score (يحتوي على معلومات إحصائية عن التزامات العميل الائتمانية). ونظم التصديق (أساليب وإجراءات مستخدمة لتدقيق الهوية والصلاحيات للعملاء).

2-الخدمات المصرفية الرقمية الموجهة للعملاء :

ومنها المنتجات التي تقدم خدمات المدفوعات سواء الإرسال أو الاستقبال من خلال بطاقات الائتمان وبطاقات الخصم و البطاقات المدفوعة مقدما أو الأجهزة الذكية كجهاز التكوين أو وحدات طرفية كآلات الصراف الآلي ATM أو نقاط البيع POS بالإضافة إلى النقود الالكترونية.²

3-الهاتف والأجهزة اللوحية الرقمية:

شهدت السنوات الأخيرة تطورا كبيرا في دور الهاتف و الأجهزة اللوحية الرقمية ضمن القطاع المصرفي ، ففي السابق كان الهاتف يستخدم أساسا كوسيلة للتواصل بين بنوك و عملائها سواء لتحديد المواعيد او للاستعلام عن المنتجات و الخدمات او لتقديم طلبات مثل شراء الأسهم ، غير ان البنوك الفرنسية على مدار العشرين سنة الماضية استثمرت بشكل مكثف في تطوير منصاتها الهاتفية و مراكز الاتصال مما جعل الهاتف أداة رئيسة لتوزيع الخدمات المصرفية و اصبح بإمكان العملاء إجراء عمليات بسيطة مثل التحقق من الأرصدة أو تحويل الأموال أو تعديل

¹ أشرف عبد الرحمن محمد عبد الرحمن ، "أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية -دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي المصري"، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية ، المجلد 13، العدد02، مصر، 2022، ص ص 577، 578

² حنان دريد ، الطاووس غريب ،"الصيرفة الرقمية كتوجه حديث للبنوك الجزائرية -دراسة إحصائية " ، المجلة العلمية المستقبل الإقتصادي ، المجلد 10 ، العدد 1 ، الجزائر ، 2022، ص 602

بياناتهم أو حتى حل النزاعات دون الحاجة لزيادة الفروع و مع الإنتشار السريع للهواتف الذكية خلال العقد الأخير خاصة في الولايات المتحدة ظهرت أجهزة تقدم وظائف و تطبيقات متطورة بشكل متزايد مما غير بشكل جذري مشهد الخدمات المصرفية وقد ساهمت هذه التقنيات مثل الهواتف الذكية و الأجهزة اللوحية في تعزيز الخدمات المصرفية عن بعد من خلال توفير قنوات جديدة للمعلومات و الإدارة و المعاملات المصرفية ما جعل الوصول إلى هذه الخدمات أسهل و أكثر كفاءة .

4-الخدمات المصرفية الإلكترونية:

الصيرفة الإلكترونية هي خدمة مصرفية عن بُعد حيث يوفر البنك لعملائه العديد من قنوات توزيع متعددة (الإنترنت والفاكس والصوت والرسائل) للعملاء للوصول إلى المعلومات المتعلقة بحساباتهم. وقد تم إطلاق هذا النظام لأول مرة في الجزائر في يناير 2010 من قبل بنك الجزائر الوطني و وكالة المحاسبة المركزية ووكالة المحاسبة العمومية.

مستخدم هذه الخدمة هو شخص طبيعي محول بإجراء المعاملات على حسابها المحمي باستخدام كلمة المرور الخاصة به ورقم التعريف الخاص به والذي صادر عن ملحق إلكتروني، يتم إعطاؤه للمستخدم عند اشتراكه في الخدمة المصرفية الإلكترونية.

يقوم البنك بتنفيذ كافة الإجراءات الأمنية لحماية الخدمة عبر الإنترنت على ثلاثة مستويات :

أ) الاتصال الآمن: التشفير “https://” لتعزيز الأمان؛

ب) كلمة مرور واحدة: يمكن للعملاء التسجيل مرة واحدة فقط في نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية؛

ج) التوقيع الإلكتروني: عن طريق رقم التعريف المعطى عند:

-الاشتراك في الخدمة المصرفية الإلكترونية ويعرض رقم التعريف رمزاً يتغير كل دقيقة؛

-إن الجمع بين هذه العناصر الثلاثة يضمن الأمان الأمثل للمعاملات المصرفية الإلكترونية.

يشتمل عرض الخدمات المصرفية الإلكترونية على الخدمات التالية:

-الدخول عن بُعد إلى الخدمة المصرفية الإلكترونية عبر البريد الإلكتروني؛ <https://ebanking.bea.dz/fr>

-تفاصيل الحساب؛

-طباعة التفاصيل المصرفية (RIB) ؛

-قائمة الحساب؛

-سجل رصيد الحساب لمدة تصل إلى 90 يوماً؛

-تحميل كشوف الحساب بصيغة (PDF ، WORD ، EXCEL)، إلخ؛

-دفتر الشيكات واستشارة الشيكات؛

-تغيير كلمة المرور.

وخدمات أخرى لتلبية احتياجات عملاء البنك :

- خدمة الدفع الإلكتروني:

نظام المعلومات الضريبية الجديد قيد الإنشاء حاليًا ويعد تحسين العلاقة مع الأعمال أحد ركائزه الاستراتيجية. هذه البوابة هي تجربة أولية في الإجراءات عن بُعد مصممة لتسهيل وتبسيط الامتثال الضريبي فهي تتيح تقديم الإقرارات الضريبية عبر الإنترنت ، ويعتمد الدفع المرتبط بها على التحويل عبر نظام الدفع الجماعي للبنك أو عن طريق الدفع عن بُعد عبر بوابة الخدمات المصرفية الإلكترونية وهي خدمة تقدمها البنوك.

- تقنيات نظام الدفع :

هي أجهزة للسحب النقدي الآلي مثبتة في الفروع وتشمل أجهزة الصراف الآلي وأجهزة Eftpos .

- البطاقات المصرفية (CIB) :

البطاقات المصرفية هي أفضل أدوات الدفع المعروفة للسحب المصرفي وهي مقبولة لدى التجار التابعين للشبكة المصرفية الإلكترونية ولدى جميع أجهزة الصراف الآلي في جميع أنحاء البلاد.

بطاقة البنك التجاري الدولي هي بطاقة بين البنوك ويتم تعريفها من خلال شعار بين البنوك اسم وشعار البنك المصدر للبطاقة تحتوي البطاقة على معالج دقيق ، والتي تضمن أمان معاملات الدفع ، تُمكن حاملها المعروف باسم ”حامل البطاقة“، مندفع ثمن المشتريات في مختلف منافذ البيع بالتجزئة مثل الفنادق والمطاعم ومحلات السوبر ماركت والصيدليات وغيرها.

وهي تُمكن تجار التجزئة من إجراء المدفوعات في المحلات التجارية وتنفيذ أجهزة الصراف الآلي وكذلك إجراء المدفوعات عبر الإنترنت، وهي أداة محلية للدفع والسحب بين البنوك تُقبل لدى التجار التابعين لشبكة الدفع الإلكتروني بين البنوك، وقبل كل شيء في أجهزة الصراف الآلي الموجودة في الأراضي الوطنية.

5-بطاقات الدفع:

بطاقات الدفع هي وسيلة دفع على شكل بطاقة بلاستيكية وهي مزودة بشريط مغناطيسي و/أو شريحة إلكترونية صادرة عن مؤسسة ائتمانية.

6-بطاقات نفطال :

تتيح لك بطاقة نفطال دفع ثمن مشتريات الوقود على مدار 7 أيام في الأسبوع، مما يوفر لك الوقت ويوفر لك أقصى درجات الأمان وإمكانية التتبع.

البطاقات المختلفة :

- البطاقة الذهبية : هذه بطاقة ائتمان مفتوحة بحد شهري.
- البطاقة الفضية: هذه بطاقة دفع يمكن تعبئتها بحد أدنى 5000د.
- البطاقة مسبقة الدفع (للمستهلكين) : هذه البطاقة مخصصة للعملاء الذين لديهم حساب عميل لدى هيكل نفطال التجاري ويدفعون وقت الشراء والدفع نقداً.

7-بطاقة ماستركارد :

بطاقة "ماستركارد" هي بطاقة ذات مسار دولي مخصصة للعملاء الذين لديهم حسابات العملة في البنك، تمكن هذه البطاقة حاملها من إجراء عمليات السحب النقدي في الخارج من ماكينات الصراف الآلي التي تحمل شعار ماستركارد، وللدفع المحلي في أجهزة نقاط البيع الإلكترونية مثبتة التجار الذين يقبلون البطاقات الدولية والمدفوعات الإلكترونية من تجار الويب (الدفع عن بُعد).

إن حامل البطاقة أو صاحب الحساب أو الممثل المفوض هو المسؤول الوحيد عن استخدام بطاقته وبالتالي يجب عليه الامتنال لجميع أحكام العقد المبرم مع البنك.

البطاقة شخصية بحتة ولا يجوز لحاملها إعارتها أو التصرف فيها في مجال المدفوعات الإلكترونية وهي خيرة تعود إلى أكثر من ثلاثين عاماً.

البطاقات المختلفة :

أ) البطاقة "مسبقة الدفع"؛

ب) البطاقة "الكلاسيكية؛

ج) البطاقة البلاتينية؛

د) بطاقة الأعمال؛

هـ) بطاقة WorldBusiness

و) بطاقة World Elite

تحديد السقف: يتم تحديد السقف على أساس نوع البطاقة وملف تعريف العميل ووفقاً للشروط والأحكام المصرفية، مع الأخذ في الاعتبار أن تحديد السقف يخضع العميل وفقاً لتقدير البنك اعتماداً على العلاقة مع العميل وجدارته الائتمانية.

8-الخدمات المصرفية عبر الرسائل النصية القصيرة:

تتيح الخدمات المصرفية عبر الرسائل النصية القصيرة للعملاء الحصول على المعلومات المصرفية أينما كانوا يتلقى العميل رسائل نصية قصيرة من البنك تحتوي على معلومات عن حسابه ورسيدته وأي المعاملات المختلفة التي قام بها.

9-البريد الإلكتروني:

هو خدمة لنقل الرسائل المكتوبة والوثائق والمستندات المرسله إلكترونياً وتستخدم هذه الرسائل للاتصال بالبنك (مستشار) للحصول على معلومات أو شكاوي وهي واحدة من أكثر خدمات الإنترنت استخداماً لإرسال الرسائل عبر الإنترنت في شكل ملف أو نص أو ما إلى ذلك.¹

المطلب الثالث: مزايا وتحديات الخدمات المصرفية الرقمية

لم تعد الخدمات المصرفية الرقمية مجرد خيار إضافي بل أصبحت جزءاً أساسياً من تجربة العميل المصرفية الحديثة. فهي توفر مستوى عالياً من الراحة والسرعة وسهولة الوصول، مما غيّر طريقة تفاعل الناس مع البنوك لكن في المقابل لا تخلو هذه النقلة من تحديات أبرزها المخاطر الأمنية والثقة الرقمية.

أولاً: مزايا الخدمات المصرفية الرقمية :

تحفز مزايا الخدمات المصرفية الرقمية كلاً من العملاء والبنوك على تبني هذه التكنولوجيا، فمن مزايا تبني الخدمات المصرفية الرقمية بالنسبة للبنوك: تقليل التكاليف العامة المرتبطة بالفروع التقليدية ، وتقليل تكلفة المعاملات على العملاء من خلال عمليات الأتمتة بالإضافة إلى إمكانية تقديم المزيد من الخدمات للعملاء بطريقة أكثر ملاءمة . أما بالنسبة للعملاء فإن الخدمات المصرفية الرقمية تمكنهم من الوصول إلى الخدمات البنكية في أي وقت ومن أي مكان مما يساهم في تعزيز كفاءتهم في استخدام هذه الخدمات.²

ويمكننا تلخيص بعضها فيما يلي :

¹ Nadia Boumediene,bardidia Renaud Garcia, "L'impact du digital sur la clientèle des services bancaires cas de la BEA d'Oran The impact of the digital on banking services customers :case of the BEA Oran ",Revue Innovation , volume 11, numero 01 , 2021 , P-P 820-824

² Hidayat achmad, Kassim salina,"The Digital Banking Services: A Selection Model From Islamic Banks". International Journal of Islamic Business,volume 08, number 01,Malaysia, 2023,p 43

-تكلفة معقولة وسعر مناسب:

يمكن للبنوك التي تقدم خدماتها من خلال القنوات الرقمية عبر الإنترنت أن توفر لعملائها أسعارًا أكثر تنافسية ويؤدي ذلك إلى انخفاض تكاليف التشغيل، حيث تُعد تكلفة الخدمات عبر القنوات الإلكترونية في حدها الأدنى في التوزيع الإلكتروني، لا تُحدد الأسعار بناءً على التكلفة الفعلية بل بناءً على القيمة التي تخلقها. ووفقًا لتقرير بنك التسويات الدولية (BIS)، فإن قنوات التوزيع الإلكترونية تكلف نسبة مئوية بسيطة مقارنة بالخدمات المصرفية التقليدية كما أنها أقل تكلفة بعشر مرات من الخدمات المصرفية عبر الحاسوب الشخصي، وبحسب الخبراء فإن الخدمات المصرفية الرقمية يمكن أن توفر ما بين 20% إلى 40% من تكاليف التشغيل مما ينعكس إيجابًا على الربحية.

-سهولة تقديم منتجات وخدمات جديدة:

تتيح القنوات الإلكترونية للبنوك إمكانية تقديم منتجات وخدمات جديدة للعملاء في السوق بشكل أسهل وأسرع، كما يمكن للبنوك تقديم خدمات لأطراف ثالثة مثل التجارة الإلكترونية، ومدفوعات الضرائب، وفواتير الخدمات بكل سهولة ضمن نطاق الخدمات المصرفية الرقمية.

-سهولة جمع معلومات العملاء وتقليل المخاطر التشغيلية:

تُسهّل القنوات الرقمية على البنوك جمع ومعالجة معلومات العملاء بشكل أكثر كفاءة، وتمكين العملاء من التحكم الكامل في حساباتهم وهذا يُسهم في تقليل المخاطر التشغيلية بشكل كبير.

-سهولة الوصول والخدمة دون انقطاع:

تسمح الخدمات المصرفية الرقمية للعملاء بتنفيذ معاملاتهم في أي وقت ومن أي مكان وقد ساهمت الوسائل المتنقلة في إلغاء الحاجة إلى التقيّد بالموقع الجغرافي.

-إمكانية زيادة رضا العملاء والولاء والربحية:

عند استخدام الخدمات المصرفية الرقمية بشكل فعال فإنها تُعزز من رضا العملاء وتزيد من ولائهم، مما يدعم الربحية على المدى الطويل.¹

ثانيا: التحديات التي تواجه الخدمات المصرفية الرقمية

يوجد العديد من التحديات التي تواجهها الخدمات المصرفية الرقمية ويمكننا تلخيصها فيما يلي:

¹ Bülent Belkan , "Impacts of Digitalization on Banks and Banking", Istanbul arel university, volume 26, number 09 , 2021 , p37

1- التحديات التقنية:

تمثل التقنية في حد ذاتها تحدياً في حقل بناء الأعمال الالكترونية وإدارة مشاريع المعلوماتية، وهو على بعدين البعد الأول يتمثل في البنية التحتية أي مدى توطين وتمكين التكنولوجيا في العمل المصرفي والتحديات الاستراتيجية للتقنية وسلامة التعاملات ومتطلباتها، أما البعد الثاني فيتمثل في التميز والاستمرارية التوافر والقدرة التنافسية، وهو تحدى يتصل بالخدمات أو على نحو أدق بمفهوم تطوير الخدمات، وفيما يلي التحديات التقنية:

- مشكلة الأعطال والحوادث التقنية: إن أبرز التحديات التقنية بالقطاع المصرفي الرقمية هو مدى التعويل التكنولوجي، ويشير إلى المتطلبات الخدمية من خلال استخدام الشبكات والبرامج أثناء عملية نقل دقيق أو تيار الحزمة المتدفقة من المصدر إلى المكان المقصود، الذي قد يشوبه احتمال خسارة الحزمة والتأخير في الوصول وجودة خدمة الإرسال ويرتبط هذا بعوامل أساسية:

- العوامل الفنية: وتتضمن الموثوقية والقابلية للإتساق والفاعلية والقابلية لصيانة النظام والانتظار والازدحام وجودة الإرسال ؛

- العوامل الإنسانية: وتتضمن ثبات جودة الخدمة وجاهزية خطوط الهاتف وأرقام الإنتظار ومعلومات المشتركة وثبات النظام.¹

2 - التحديات العملية:

تنشأ هذه التحديات من جراء استخدام التطبيقات التكنولوجية ولعل أهمها ما يلي:

- **التحديات التنظيمية:** ترتبط هذه التحديات بالأمور التنظيمية والإدارية عند ممارسة الأعمال الالكترونية.

- **تحديات الاستخدام والتعقيد:** حيث يبدو أن التعقيدات التكنولوجية طرحت عدة تحديات لاستخدام الأعمال الإلكترونية خصوصاً في المصارف، تظهر هذه التحديات لكل من البنوك المركزية والبنوك التجارية والزبائن على حد سواء كل في اختصاصه.

- **التحديات الثقافية المعرفية:** يتحدد جوهر الأعمال في مدى إدراك الناس للخير والشر والالتزام في التعامل مع نظم وادوات تكنولوجيا المعلومات، وممارسة هذا الالتزام هو الذي يكشف عن وجود أو غياب البعد الاخلاقي في نشاط الأعمال الإلكترونية.²

¹ عبد الهادي مسعودي ، "الأعمال المصرفية الإلكترونية"، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2016، ص ص 111، 112

² أعمر بن موسى ، أحمد علماوي ، " الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات و متطلبات النجاح "، مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية ، مجلد 6 ، عدد 2 ، الجزائر ، 2020، ص 449

3-التحديات الثانوية التي تواجه الخدمات الرقمية:

تمثل التحديات القانونية في تحدي إبرام العقود الرقمية والحجية في الإثبات وأمن المعلومة، ووسائل الدفع النقدي الالكتروني فضلا عن التحديات الضريبية وكيفية إثبات هوية العميل والتوقيع الرقمية والمال الرقمي وتحدي سرية المعلومات وخصوصية العميل ، ومخاطر إجرام التقنيات والمسؤولية عن الخطأ الرقمي وحجية المحررات والمراسلات الإلكترونية، ومسائل الملكية الفكرية للبرمجيات لذا تردد بعض العملاء من التعامل الكترونيا مع المصارف خاصة ما يتعلق بوسيلة الدفع الالكتروني خاصة ممن لا يمتلك مهارة في التعاملات الالكترونية عبر وسائل الاتصال الحديثة.

ويمكن إدراج أهم التحديات التي يمكن أن تواجه المتعاملين مع هذه الخدمة المصرفية الرقمية:

-تبرز المخاطر القانونية عند عدم انصياع المصرف أو العميل للقواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها، أو عند عدم وجود تنظيم لنصوص قانونية واضحة ودقيقة بخصوص عمليات مصرفية مستحدثة؛

-قد تكمن الصعوبة في إثبات المعاملات المصرفية الالكترونية وحجية التوقيع الالكتروني كدليل للإثبات إلا ان هذه الصعوبة يمكن تلاقيها لكون المشرع قد اعطى للتوقيع الالكتروني حجية قانونية توازي التوقيع الورقي في المعاملات التجارية عند تصديق التوقيع الالكتروني من قبل هيئة مختصة متمثلة بالشركة العامة خدمات الشبكة الدولية للمعلومات في وزارة الاتصالات وفق تعليمات يصدرها وزير الاتصالات.¹

المبحث الثالث: دور الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

في ظل التحولات السريعة التي يشهدها العالم في المجال التكنولوجي، أصبح من الضروري إعادة النظر في طرق الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها خاصة في الدول النامية والمناطق التي تعاني من ضعف البنية التحتية المالية، فقد ساهمت الحلول الرقمية من خلال تسهيل العمليات المالية وتوفير بدائل مبتكرة فيكسر العديد من الحواجز التي كانت تحول دون شمول الأفراد والمشاريع في النظام المالي الرسمي.

المطلب الأول: أهمية الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.

إن التطور التكنولوجي الهائل وتسارع نقل المعلومات وظهور العديد من الخدمات المبتكرة ساهم في تنظيم وإدارة عمليات القطاعات المالية وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها، ومن المؤكد أن انتشار حلول التكنولوجيا الرقمية ستلعب دوراً متزايداً في تسريع عجلة الشمول المالي، تأكيداً على ذلك تشير التقديرات إلى أن الشمول المالي القائم على الحلول الرقمية عمل على تضمين حوالي 57% من الأفراد غير المشمولين مالياً في النظام

¹ حامد عبد أنداس ، " الخدمة المصرفية الرقمية -دراسة مقارنة"، المجلات الأكاديمية العراقية ، المجلد 5 ، العدد 1 ، العراق، 2023، ص ص 167،

المصرفي، كما هو الحال بالنسبة لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة والتي يعمل الكثير منهما في القطاع غير الرسمي في البلدان النامية.

كذلك هناك ما يقدر بـ 2.5 ترليون شخص بالغ لا يستخدمون الخدمات المالية الرسمية بسبب عدم امتلاكهم لحساب مصرفي، من هنا أصبحت الحاجة ضرورية لتبني نظام قوي للهوية الرقمية من قبل المجتمع الدولي لاستفادة رواد الأعمال وأصحاب المشاريع من الخدمات المالية إلكترونياً¹، وتمثل فيما يلي :

1- الخدمات المصرفية الرقمية عامل تمكين للشمول المالي للشباب :

يوفر الوصول إلى الإنترنت بالإضافة إلى الهاتف المحمول مجموعة واسعة من الخدمات المالية لفئة الشباب، وتشمل هذه الخدمات كل من الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والتطبيقات عبر الإنترنت وتطبيقات الدفع ومحافظ الهاتف المحمول وعمليات الشراء داخل التطبيق.

وقد أثبت الواقع أن الشباب الذين يستخدمون المدفوعات الرقمية على هواتفهم أو شراء ائتمان للهاتف المحمول، أو حتى استخدام ائتمان الهاتف المحمول للألعاب غير الإنترنت وعمليات الشراء داخل التطبيق، أصبح يفوق الشباب الذين يستخدمون القنوات التقليدية والرسمية لفتح الحسابات المصرفية.

فهناك ميل أكبر بين الشباب لاستخدام الإنترنت أو هواتفهم للوصول إلى حساب في شرق آسيا والمحيط الهادئ وأوروبا وآسيا الوسطى ومناطق الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

2- التمويل الرقمي عامل أساس لتعزيز الشمول المالي:

يمكن للتمويل الرقمي عند تطبيقه على حياة ذوي الدخل المنخفض والفقراء المساهمة في تحسين الوصول إلى الخدمات الأساسية، مما يؤدي إلى مزيد من الشمول المالي في المناطق الريفية فالزيد من الخدمات المالية الرقمية التي يمكن توجيهها على المجتمعات المحلية الفقيرة والمستبعدة، يمكن أن تحسن فرص الحصول على التمويل العملاء البنوك في المجتمعات المحلية الفقيرة الذين لا يستطيعون الوصول بسهولة إلى البنوك الموجودة في القطاع الرسمي بسبب شبكات النقل الضعيفة وساعات الانتظار الطويلة في القاعات المصرفية، وسوف تقلل عدد العملاء من التواجد في فروع البنوك وخفض التكلفة لأن البنك سيحافظ على عدد أقل من الفروع بطريقة فعالة من حيث التكلفة وسيكون للتكاليف الأقل آثار إيجابية على ربحية البنك.

¹ أمين بوزانة، وفاء حمدوش، "مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي تجربة كينيا نموذجاً"، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المجلد 1،

3-التوسع في المدفوعات الرقمية يعزز الشمول المالي الرقمي:

يرتبط الشمول المالي الرقمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بالتوسع في أنظمة الدفع الإلكتروني واتجاهاتها المتعددة كاستخدام المحافظ الرقمية، والدفع الإلكتروني في التجارة الإلكترونية، وإيجاد حلول جديدة من أجل دعم الدفع الإلكتروني وتحقيق الشمول المالي.

4-مكانة التحويلات الرقمية عبر الهاتف المحمول في تعزيز الشمول المالي:

تلعب الخدمات المالية المقدمة عبر الهاتف المحمول في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا دوراً اجتماعياً كبيراً من خلال الخدمات التي تستهدف الفئات السكانية المستبعدة مالياً، بحيث توفر الأموال عبر الهاتف المحمول وسيلة مريحة وآمنة للعمال المهاجرين لإرسال واستقبال التحويلات، ويتم استخدامها بشكل متزايد لرقمنة المساعدات النقدية والقسائم للاجئين والنازحين، ومن الأمثلة على ذلك نجد ما يلي :

-في قطر: دخلت Ooredoo في شراكة مع Money Gram في عام 2017 للسماح لمستخدمي الأموال عبر الهاتف المحمول (إلى حد كبير من العمال المهاجرين) لإرسال الأموال عبر آسيا وأفريقيا، وقد أتاح ذلك للعمال المهاجرين وسيلة رخيصة ومناسبة وآمنة لإرسال واستقبال التحويلات من / إلى عائلاتهم في الوطن.

-في مايو 2019، تم إطلاق خدمة التكنولوجيا المالية Now Money في دبي لاستهداف العمال المهاجرين ذوي الدخل المنخفض الذين يكسبون ما يصل إلى 1360 دولاراً شهرياً، فهناك حوالي 8 ملايين عامل مهاجر في الإمارات العربية المتحدة.

-في الأردن: دخلت زين الأردن في شراكة مع المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، و Refunite ، والهلل الأحمر لتقديم المساعدات الإنسانية عن طريق الأموال المتنقلة، وبالمثل تعاونت محفظة في الأردن مع Vericash لتقديم 90% من المساعدات النقدية المفوضية للاجئين السوريين في الأردن.

في العراق: دخلت المفوضية في شراكة مع زين كاش تدعم 120,000 أسرة و 30,000 لاجئ، من خلال المساعدة النقدية عبر الأموال عبر الهاتف المحمول، كما تعاونت Iris Guard لتسهيل عملية التسجيل وسحب الأموال من اللاجئين باستخدام القياسات الحيوية التي تعتمد على تقنية irisbed¹.

¹ بللعماء أسماء، زهرة اعمار ، "الخدمات المصرفية الرقمية و دورها في تعزيز الشمول المالي بمنطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا "، مجلة التكامل الإقتصادي

المطلب الثاني: العلاقة بين الخدمات المصرفية الرقمية والشمول المالي

تعزز الخدمات المصرفية الرقمية التنوع وتعزز الشمول المالي من خلال تقليل تكلفة العمليات المالية، بالإضافة إلى ذلك يمكن استخدام الهواتف المحمولة للوصول إلى الخدمات الاجتماعية والاقتصادية، مما يعزز الشمول ويمكن الأفراد ويسهم في تحقيق الرفاهية العامة تعمل هذه الخدمات على:¹

- يُعد التمكين المالي للشباب من الركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي إذ يُمثّل الشباب طاقة بشرية فاعلة وتمكينهم ماليًا يقتضي تيسير وصولهم إلى الخدمات المصرفية الرقمية وتزويدهم بالمعرفة والأدوات اللازمة لإدارة مواردهم المالية بفعالية، ويساهم هذا التمكين في دمجهم داخل النظام المالي الرسمي سواء من خلال تسهيل فتح الحسابات البنكية الرقمية أو توفير آليات للتمويل والادخار إلى جانب برامج التوعية والتثقيف المالي التي تساعد على اتخاذ قرارات مالية مدروسة، وبهذا الشكل تُسهم الخدمات المصرفية الرقمية في دعم استقلاليتهم المالية؛

- الحد من التزوير المالي يُعد من الركائز الأساسية لتعزيز الثقة في الأنظمة الاقتصادية والمالية، ويشمل ذلك تطوير آليات رقابة فعّالة وتحسين نظم التحقق من الهوية إلى جانب تعزيز الشفافية في العمليات المالية، كما يُسهم تطبيق تشريعات صارمة وتفعيل العقوبات المناسبة في ردع الأفراد والمؤسسات عن ممارسة أي سلوكيات احتيالية، ومن جهة أخرى تلعب التوعية المستمرة للمواطنين والمؤسسات دورًا مهمًا في كشف محاولات التزوير قبل وقوعها مما يُعزز من استقرار النظام المالي ككل؛

- توفير خدمات ذات جودة عالية تستجيب بشكل فعّال لاحتياجات الأفراد والمتعاملين مع مراعاة تنوّع تلك الحاجات والسعي لتلبيتها بطريقة شاملة ومتكاملة؛

- **القدرة على تحمل التكاليف:** مدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي و خاصة لذوي الدخل المنخفض.

- **الشفافية:** يلعب الوصول إلى المعلومات دورا حاسما في الشمول المالي ، حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من إتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام الخدمات المالية ويجب التأكد من سلامة ووضوح هذه المعلومات حيث تكون سهلة وخالية من أخطاء اللغة.

- **الراحة والسهولة:** يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول و الراحة في استخدام الخدمات المالية.

¹ بلال بن سالم ، " الخدمات المصرفية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي تجربة الإمارات العربية المتحدة " ، مخبر النقود والمؤسسات المالية في المغرب العربي ، المجلد 10 ، العدد 2 ، الجزائر ، 2024 ، ص 86

-**حماية المستهلك:** ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك و حمايتها و منع الشركات من الحصول على مزايا عادلة عن طريق الإحتيال والممارسات غير العادلة.

-**التثقيف المالي :** و يقيس المعارف الأساسية المالية و قدرة المستخدمين على الت خريط و موازنة دخلهم.

-**المديونية أو السلوك المالي :** وهي سمة هامة للعميل في النظام المالي ومن الضروري معرفة كيف يتأخر المقترضين بالسداد ضمن فترة زمنية معينة.

-**العوائق الائتمانية:** الشمول المالي لا يشمل فقط إستخدام الخدمات المالية و لكنه يمنح أيضا العملاء القدرة على اختيار الخدمات المالية والمنتجات المالية.¹

المطلب الثالث: مصارف رقمية عالمية

في الفترات الأخيرة شهد العالم زيادة كبيرة في إنشاء المصارف الرقمية الجديدة وخصوصا بعد جائحة كورونا ، مع تحول الكثير من المستهلكين ولاءهم من المؤسسات المصرفية التقليدية إلى العروض الرقمية الجديدة ومن بين أفضل المصارف الرقمية ما يلي:

-مصرف Nubank:

يتصدر مصرف Nubank قائمة المصارف الرقمية من حيث إجمالي التمويل، حيث حقق استثمارات بقيمة 4.1 مليار دولار أمريكي منذ تأسيسه في عام 2013، من خلال مهمة محاربة التعقيد وتمكين الأشخاص من التحكم بشكل أفضل في شؤونهم المالية، تسير Nubank على طريق إحداث ثورة في الخدمات المالية في أمريكا اللاتينية، تعمل التكنولوجيا المالية في جميع أنحاء البرازيل والمكسيك وكولومبيا وتخدم حالياً أكثر من 70 مليون عميل، وتستفيد من التكنولوجيا والتعلم الآلي في ممارسات الأعمال المبتكرة وإنشاء حلول مالية جديدة للشركات الصغيرة والمتوسطة والأفراد بفضل جهوده في تعزيز الشمول المالي في الأسواق التي تعاني تقليدياً من نقص الخدمات، تم تصنيف Nubank كأفضل بنك في البرازيل من قبل مجلة Forbes ترتبط خدمات Nubank بتطبيق الهاتف المحمول الخاص بها حيث يتطلع إلى الترويج للحلول المالية البسيطة والبديهية والتمكينية والإنسانية.

-مصرف Chime:

مصرف Chime هو واحد من أسرع شركات التكنولوجيا المالية نموا في الولايات المتحدة، حيث جمعت تمويلاً بقيمة 2.3 مليار دولار أمريكي منذ تأسيسها وتركز Chime على أعضائها وتعاونها مع البنوك الإقليمية لتصميم منتجات مالية تركز على العملاء ، تؤكد شركات التكنولوجيا المالية أن هذا التركيز سمح لها بالعمل بفعالية أكبر في

¹ شني صورية سعيد بن لخضر ، مرجع سبق ذكره ، ص 110، 111

سوق أكثر تنافسية مما يوفر خيارات أقل تكلفة للأمريكيين، وقد وصلت قيمتها مؤخراً إلى أكثر من 25.5 مليار دولار أمريكي ومن بين الشركاء الاستثماريين الرئيسيين لشركة SoftBank Vision Fund 29 Sequoia Capital Global Equities كل من Chime و جنرال أتلانتيك و Tiger Global وغيرهم.

-مصرف Revolut:

يعد Revolut الذي حقق إجمالي تمويل قدره 1.7 مليار دولار أمريكي، المصرف الجديد الرقمي الوحيد الأفضل تمويلًا في المملكة المتحدة تأسس Revolut في عام 2015 ويقدم حسابات لصرف العملات وبطاقات الخصم والخدمات الافتراضية و Apple Pay وتداول الأسهم والعملات المشفرة، وتقول شركة Revolut التي بلغت قيمتها مؤخراً 33 مليار دولار أمريكي وإن هدفها هو بناء أول تطبيق مالي عالمي فائق مع 30 مليون عميل يستخدمون مجموعة منتجاتها المالية في جميع أنحاء العالم، تقوم Revolut بمعالجة ما يصل إلى 250 مليون معاملة شهرياً مقدمة من قبل الزبائن.¹

-مصرف starling bank:

أول بنك أسسته امرأة في المملكة المتحدة شهد بنك ستارلينج تقدماً سريعاً منذ تأسيسه في عام 2014، يقدم بنك ستارلينج حسابات جارية شخصية وحسابات مشتركة وتجارية وحسابات باليورو دون وجود فروع طوال سنوات عمله التسع حتى الآن على الرغم من أن السيدة بودن قد تراجعت عن دورها كرئيسة تنفيذية وهو ما تغطيه مجلة FinTech في مقال جائزة الإنجاز مدى الحياة، إلا أن البنك الجديد يظل لاعباً قوياً في سوق المملكة المتحدة حيث يضم أكثر من 3 ملايين حساب عميل وتمويل قدره 710.3 مليون دولار أمريكي.

-مصرف Current:

يقدم مصرف Current ومقره نيويورك خدمات مصرفية عبر الهاتف المحمول للمستهلكين من خلال البنك الشريك له Choice Financial Group مع عدم وجود فروع فعلية يعد Current أحد المصارف الرقمية الرائدة في الولايات المتحدة بإجمالي تمويل قدره 402.4 مليون دولار أمريكي وأكثر من 4 ملايين حساب اعتباراً من كانون الأول / ديسمبر 2022، وشعاره هو خدمة احتياجات الأمريكيين الذين يعملون على خلق مستقبل أفضل لهم

¹ فلاح حسن ثويني، "المصارف الرقمية والوصول السهل إلى التمويل قراءة في توسيع التمويل وقاعدة الزبائن المصرفيين من خلال المصارف الرقمية في العراق، نشر وتوزيع مركز البيان للدراسات والتخطيط، العراق، الطبعة الأولى، 2024، ص 48، 49

،قاد المصرف نفسه نحو الابتكار باستخدام أفضل التقنيات وتقديم منتجات تحفيزية في عالم يتسم بالرقمنة والتعقيد المتزايدين.¹

¹ فلاح حسن ثويني ، مرجع سبق ذكره ، ص 51

خاتمة الفصل

يتّضح من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل أنّ التحول الرقمي في القطاع المالي يمثّل إحدى الركائز الأساسية لتحقيق الشمول المالي من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الوسائط الرقمية الحديثة وعلى رأسها البنوك الرقمية، فقد أفرز هذا التحول نمطاً جديداً في تقديم الخدمات المالية ويتّسم بالسرعة والكفاءة وتجاوز الحواجز الجغرافية التي كانت تعيق استفادة شرائح واسعة من السكان لاسيما في المناطق النائية. وتُعدّ الخدمات المصرفية الرقمية من أبرز الأدوات التي تساهم في دعم جهود الشمول المالي من خلال توفير خدمات مالية ميسّرة و آمنة ومتاحة على مدار الساعة وهذا ما يقلّل من الاعتماد على البنى التحتية التقليدية ويُعزّز من دمج الفئات غير المتعاملة سابقاً مع البنوك في النظام المالي، كما ساهمت هذه التحولات في تقليص تكلفة المعاملات وتحسين جودة الخدمة.

إن الرقمنة المصرفية لم تعد خياراً تقنياً فحسب بل أصبحت توجهاً استراتيجياً ضرورياً لتحديث القطاع المالي وتحقيق أهداف التنمية الشاملة، لاسيما ما يتعلق بتوسيع قاعدة الشمول المالي وضمان إستفادة أكبر عدد ممكن من الأفراد من الخدمات المصرفية بطريقة عادلة وفعالة.

الفصل الثالث

دراسة تطبيقية في بنك

التنمية المحلية وكالة

قالمة

تمهيد الفصل

بعد أن تناولنا في الفصلين السابقين الإطارين النظري والمفاهيمي لموضوع "الخدمات المصرفية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي"، ننتقل الآن إلى الفصل الثالث الذي يخص الدراسة التطبيقية، يتم في هذا الجزء إسقاط الجوانب النظرية على الواقع العملي من خلال دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL - وكالة قالمه-.

يُخصّص هذا الفصل لتحليل مدى مساهمة الخدمات المصرفية الرقمية التي يوفرها بنك التنمية المحلية في توسيع قاعدة الشمول المالي من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات البنكية لمختلف فئات المجتمع، لا سيما أولئك الذين لا يتعاملون عادةً مع النظام المصرفي، كما يتناول أبرز القرارات والسياسات التي يعتمدها المدير المالي للمؤسسة من أجل تطوير وتحديث هذه الخدمات الرقمية بما يتماشى مع متطلبات التحول الرقمي ويسهم في تعزيز فعالية الأداء البنكي.

المبحث الأول: تقديم عام لبنك التنمية المحلية

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الرقمية التي يقدمها بنك التنمية المحلية

المبحث الثالث: مساهمة الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

المبحث الأول : تقديم عام لبنك التنمية المحلية

يعد بنك التنمية المحلية من بين المؤسسات المصرفية البارزة في الساحة المالية وذلك بالنظر إلى طبيعة نشاطاته والدور الحيوي الذي يلعبه في دعم الاقتصاد الوطني بشكل عام، وتعدّ العمليات التجارية مع الخارج من أبرز مهامه حيث يحرص على تنفيذها بكل دقة ملتزماً بمسؤولياته تجاه مختلف الأطراف المتدخلة في هذه العمليات بما يعكس مصداقيته وحرصه على احترام تعهداته.

المطلب الأول: نشأة بنك التنمية المحلية و تعريفه

أولاً : نشأة بنك التنمية المحلية

بنك التنمية المحلية (BDL) هو مؤسسة مالية عمومية اقتصادية تخضع لأحكام القانون التجاري ويتولى كافة العمليات المصرفية التقليدية لبنوك الودائع. تم تأسيسه بتاريخ 30 أبريل 1985 ضمن مسار إعادة تنظيم شبكة المؤسسات البنكية والنقدية بما يتماشى مع متطلبات التنمية الجهوية والمحلية ، ويُعتبر آخر بنك تم إنشاؤه قبل إطلاق الإصلاحات الاقتصادية الكبرى حيث جاء تأسيسه عقب عملية إعادة هيكلة القرض الشعبي الجزائري برأسمال ابتدائي قدره 500 مليون دينار جزائري. عند انطلاقه ورث البنك 39 وكالة وفرعاً واحداً إضافة إلى حوالي 700 موظف من القرض الشعبي الجزائري، وبدأ نشاطه فعلياً في جويلية 1985 وفي شهر أوت من نفس السنة توسعت مهامه لتشمل أنشطة صناديق القرض التابعة لبلديات الجزائر العاصمة وهران وقسنطينة، والتي نُظمت في شبكة تضم 8 وكالات خُصصت منها 5 وكالات لعمليات القرض الإيجاري.

بدأ برأسمال يُقدّر بـ 500 سهم ليُعاد رفع عدد الأسهم لاحقاً إلى 720 سهماً بقيمة اسمية تبلغ مليون دينار جزائري للسهم الواحد، ما سمح بزيادة رأس المال إلى 36.8 مليار دينار جزائري. عرفت بداية نشاط البنك تحديات كبيرة نظراً لدخوله سوقاً مصرفية تهيمن عليها مؤسسات كبرى ذات خبرة طويلة، مثل القرض الشعبي الجزائري (CPA)، البنك الخارجي الجزائري (BEA)، والبنك الوطني الجزائري (BNA). كما واجه البنك نقصاً في الموارد التكنولوجية حيث كانت العمليات تتم يدوياً سواء على مستوى المقر المركزي أو الوكالات، بالإضافة إلى تزامن انطلاقه مع أزمة اقتصادية خانقة عصفت بالبلاد آنذاك وقد أصبح البنك مستقلاً عن القرض الشعبي الجزائري بتاريخ 20 فيفري 1989.

يتضمن هيكل البنك قسمين أساسيين: أحدهما مختص في الائتمان الودائع والقروض والآخر في العمليات الأجنبية التي تشمل التمويلات المرتبطة بقطاعات النفط والتغذية.

منذ سبعينيات القرن الماضي أدى بنك التنمية المحلية بدور محوري في تمويل كبريات المؤسسات الصناعية لا سيما في مجالات المحروقات (مثل سوناطراك ونافطال) ، الصناعة الكيميائية والبتروكيميائية، النقل البحري ومواد البناء، كما

ساهم بشكل فعال في تمويل وتطوير حقول حاسي الرمل وحاسي مسعود وإنشاء منشآت نفطية وغازية كمصافي النفط في سكيكدة و عنابة وسطيف ومصانع الإسمنت في الحجار، إضافة إلى اقتناء ناقلات النفط والبضائع والمسافرين.

ويملك البنك إلى جانب مقره الرئيسي شبكة تنظيمية واسعة تشمل 8 مديريات جهوية و 90 وكالة موزعة عبر أهم المناطق الصناعية ومناطق إنتاج البترول مما يعزز حضوره الميداني واستجابته لحاجيات الاقتصاد الوطني.

ثانيا : تعريف بنك التنمية المحلية

يُعد بنك التنمية المحلية مؤسسة مصرفية ذات طابع تجاري، يُعنى أساسًا بتسوية العمليات المالية بين الجزائر والعالم الخارجي، ويستقبل البنك يوميًا المئات من الزبائن لتلبية مختلف حاجاتهم على غرار فتح الحسابات بمختلف أنواعها وتقديم خدمات الإقراض وتسوية عمليات الدفع.

ويمكن تعريفه بأنه بنك تجاري يتمحور نشاطه حول التعامل بالنقد من خلال الإقراض، التسويات المالية وفتح الحسابات وغيرها من الخدمات المصرفية وكغيره من البنوك التجارية، فإن الهدف الأساسي لبنك التنمية المحلية هو تحقيق أقصى قدر ممكن من الأرباح عبر تنويع نشاطاته وخدماته.

كما يُسهم البنك في تعزيز العلاقات الدولية من خلال تمويل التجارة الخارجية لاسيما الصفقات المبرمة من طرف الدولة والمؤسسات المحلية والأجنبية . ويبلغ عدد موظفي البنك حوالي 4140 عاملاً، بالإضافة إلى شبكة من 1450 مراسلاً بنكيًا موزعين عبر 41 دولة. وقد عرف البنك خلال مسيرته عدة تطورات تنظيمية نتيجة للمراجعات المستمرة التي تهدف إلى تحسين مردودية وحداته، وتعزيز كفاءته التشغيلية وضمان الاستغلال الأمثل للمعلومات المالية الداخلية .

- تعريف وكالة بنك التنمية المحلية -قالمه-

تعد وكالة بنك التنمية المحلية بقالمه واحدة من المؤسسات البنكية العمومية التي تم إنشاؤها لدعم وتمويل المؤسسات المحلية على مستوى الولاية، تأسست هذه الوكالة بموجب مرسوم رئاسي وذلك بتاريخ 01 أوت 1985، حيث كان السيد بن حليلة محمد يشغل منصب المدير العام لبنك التنمية المحلية آنذاك وباقتراح من مدير شبكة الاستغلال تقرر فتح الوكالة رسميًا يوم 04 جانفي 1986.

اتخذت الوكالة مقرها بشارع الأمير عبد القادر في بلدية قالمة تحت الرمز 232، وأتاحت منذ ذلك الحين لسكان الولاية إمكانية الاستفادة من خدمات بنكية متنوعة دون الحاجة للتنقل إلى ولايات أخرى، مما ساعدهم على تجنب العناء والمصاريف الزائدة وساهم في تحسين تعاملهم البنكي اليومي بشكل كبير.¹

المطلب الثاني : مهام وأهداف وكالة التنمية المحلية -قالمة-

تلعب وكالة التنمية المحلية دورا مهما في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر وتجمع الوكالة بين الدور المالي والتنموي، وذلك من خلال مجموعة من المهام التي تتماشى مع الاحتياجات المالية للأفراد والمؤسسات ، كما يسعى لتحقيق أهداف استراتيجية تهدف إلى تعزيز الاستثمار وتوسيع الشمول المالي .

أولا : مهام وكالة التنمية المحلية -قالمة -

إضافة إلى دور وكالة التنمية المحلية في دعم الاقتصاد الوطني وتشجيع الاستثمار والسعي إلى مرافقة المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتمويلها، ومساعدة المواطنين والمؤسسات على تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، فهو لديه عدة مهام نذكر منها :

__تمويل المؤسسات والمقاولات العمومية ذات الطابع الاقتصادي الموضوعة تحت تصرف الهيئات المحلية (الولاية، البلدية...);

__العمليات الاستثمارية المنتجة المخططة التي تبادر بها الجماعات المحلية العمليات التي لها صلة بالقروض على الرهن (الرهن الحيازي);

__جمع الودائع حيث أن الموارد المالية الموجودة في البنك عبارة عن الأصول التي يودعها الأفراد والمؤسسات، والتي تكون موجهة إما لكي تمثل نفقات عبر الزمن، أو تكون للحديقة والحذر ؛

__منح القروض الاستثمارية قروض متوسطة الأجل، قروض طويلة الأجل (الاعتماد الإيجاري);

__منح قروض الاستهلاك؛

__تسبيقات وسلفيات على سندات عمومية تصدرها الدولة أو الجماعات المحلية ؛

__جميع العمليات البنكية : القرض والصرف ، ومختلف العمليات التي لها علاقة بتسيير الموجودات المالية؛

__تسهيل أداء الديون ونقل الأموال : بظهور البنوك أصبح من السهل أداء الديون ونقل الأموال من مكان إلى آخر ، وذلك باستعمال الأوراق التجارية مثل الكمبيالة ، الشيك يسحبها المدين بعد أن يوقع عليها من الحساب الجاري

¹ وثائق مقدمة من طرف نائب مدير بنك التنمية المحلية -وكالة قالمة -

لدى البنك وذلك لتبرئة ذمته المالية مع الغير كما يمكن أن يسحب المودع شيكات وتقوم البنوك بدفعها في المكان الذي يرغبه الدائن؛

__مساعدة الإعلام وتوجيه الزبائن؛

__العمليات التجارية الداخلية الجهوية والمحلية.

ثانيا : أهداف وكالة التنمية المحلية -قائمة-

الهدف الأساسي لوكالة التنمية المحلية هو دعم المشاريع وتوفير حلول مصرفية تدعم الاستقرار والنمو في الجزائر ونذكر أهم الأهداف :

__دعم الأنشطة التقليدية حيث سيواصل البنك دعم وتمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة في القطاع الخاص، وهو ما يمثل جوهر مهمته وأحد أهم محركات الاقتصاد الوطني؛

__ تعزيز الأنشطة ذات الإمكانيات العالية حيث يسعى البنك إلى تعزيز أنشطته الحالية ذات الإمكانيات الكبيرة مع التركيز على الابتكار وتحسين الخدمات للاستفادة من القطاعات التي توفر فرص نمو واعدة؛

__استكشاف فرص سوق جديدة حيث يهدف البنك إلى توسيع مجالات عمله من خلال تنويع عروض الخدمات وزيادة أحجام القيم المالية المستثمرة أو المتداولة، لتلبية توقعات السوق المتزايدة وتعزيز موقعه في القطاع البنكي؛¹

__المساهمة المباشرة وغير المباشرة في حل مشكلة السكن عن طريق القروض العقارية الممنوحة سواء للأفراد أو التعاونيات العقارية؛

__تحقيق الأرباح ؛

__تشجيع الصادرات والواردات بمنح قروض للتجارة الخارجية؛

__كسب ثقة واحترام الزبائن وهذا بتحسين وضعية الخدمات.

المطلب الثالث :الهيكل التنظيمي لوكالة التنمية المحلية -قائمة-

يوجد المقر الرئيسي لبنك التنمية المحلية بالجزائر العاصمة وتحتوي هذه المديرية على 15مديرية جهوية ،وتتفرع

لتغطي كافة أنحاء البلاد ب151 وكالة نجد ما يلي :

-55وكالة وسط البلاد تابعة ل 05مديريات جهوية ؛

-45وكالة شرق البلاد تابعة ل04مديريات جهوية ؛

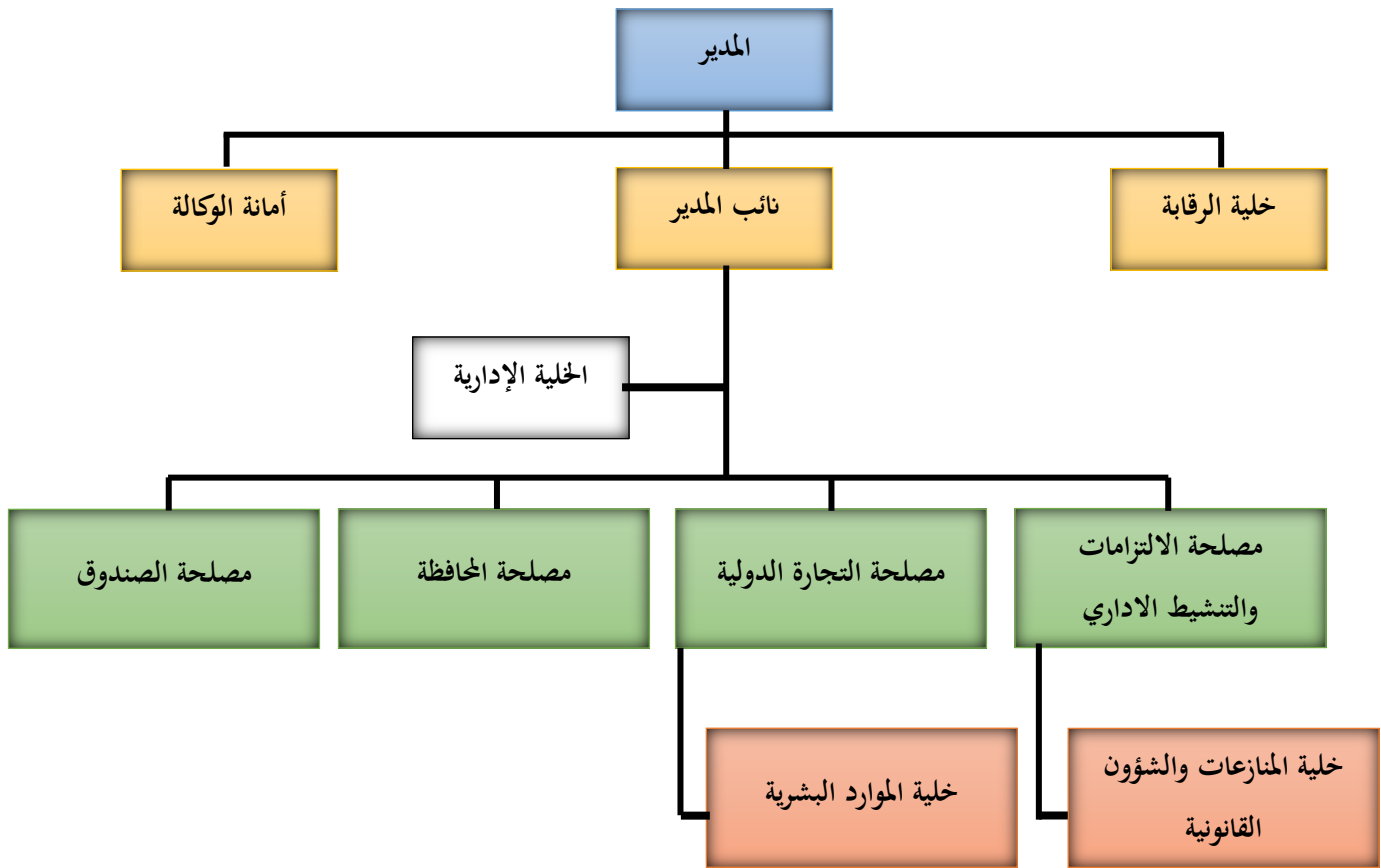
-15وكالة بجنوب البلاد تابعة لمديريتين فرعيتين ؛

¹ Hppt: //www.elitihadcom.dz

40- وكالة غرب البلاد تابعة ل 04 مديريات جهوية.

وتخضع هذه المديريات الجهوية إلى المديرية العامة إضافة إلى 15 وكالات خاصة بالرهنيات ، يعكس هذا التوسع الجغرافي الديناميكية التي عرفها البنك مع مرور الوقت ، وقد واجه عدة مشاكل مالية وأخرى مادية (كنقص أدوات الإعلام الآلي ، ونقص التكوين المستمر لموظفي البنك إلخ)، مع ذلك استطاع أن يقترب من المستهلكين والمستثمرين بمختلف الخدمات .

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية وكالة قالمة .



المصدر : بنك التنمية المحلية وكالة قالمة

يتكفل بنك التنمية المحلية بعدة مهام من خلال مصالحه المختلفة، ويمكن تلخيصها كالتالي:

1-المدير:

يتولى المدير التنسيق بين مختلف المصالح البنكية ويشرف على اتخاذ القرارات المتعلقة بمنح القروض واستقطاب الزبائن الجدد، وذلك لضمان حسن سير العمل وتطوره.

2-نائب المدير:

يقوم نائب المدير بالإشراف المباشر على العمليات البنكية بالتنسيق مع رؤساء المصالح ويضمن تنفيذ التعليمات الموجهة من المدير العام، مع إعداد تقارير دورية توضح سير العمل في الوكالة.

3 -أمانة الوكالة:

تسهر على تنظيم البريد الوارد والصادر للوكالة، وتتكفل بالأعمال الإدارية العامة مثل التسجيل، الأرشفة والطباعة.

4 -خلية الرقابة:

تراقب جميع العمليات البنكية اليومية بما فيها المحاسبة، وتعد تقارير تعرض على المدير العام من أجل اقتراح حلول عند وجود خلل.

5 -مصلحة التجارة الدولية:

تعالج الملفات المتعلقة بالتصدير والاستيراد وتسهر على تنفيذ تعليمات البنك المركزي فيما يخص التجارة الخارجية.

6 -مصلحة الالتزامات والتنشيط الإداري:

تختص هذه المصلحة بدراسة ملفات القروض متابعة استرجاعها، ومراقبة سير عمليات التنشيط التجاري لجلب الزبائن.

7 -مصلحة الصندوق:

تعنى بجميع العمليات المصرفية اليومية كالسحب والدفع، وتشمل جميع أنواع الحسابات سواء للأفراد أو للقطاعات التابعة للدولة.

8 مصلحة الحافظة:

تستقبل هذه المصلحة الشيكات المقدمة من الزبائن وتقوم بتسجيلها وتوجيهها للمعالجة.

9- مصلحة الموارد البشرية:

تشمل مهامها:

-إعداد ومتابعة ملفات المسار المهني للموظفين؛

-تنظيم عمليات التقييم والتكوين طبقا لمخططات التكوين المعتمدة؛

- تسير الخدمات الاجتماعية الخاصة بمديرية الاستغلال؛

-إعداد الوثائق الإدارية المختلفة التي يطلبها الموظفون؛

-متابعة شكاوى الموظفين في الوكالات وتقديم الحلول المناسبة؛

-التواصل مع صناديق الضمان الاجتماعي لتطبيق التنظيمات المحلية.

المبحث الثاني : الخدمات المصرفية الرقمية التي يقدمها بنك التنمية المحلية

أصبحت الرقمنة عنصراً أساسياً في تطوير مختلف القطاعات ومنها القطاع البنكي ، فالزبون أصبح يبحث عن حلول تواكب نمط حياته العصري، لهذا عمل بنك التنمية المحلية على تبني استراتيجية التحول الرقمي كأولوية لتحديث خدماته وتحسين تجربة زبائنه من خلال مجموعة من الخدمات المصرفية الرقمية .

المطلب الأول : الصيرفة الإلكترونية المتوفرة في بنك التنمية المحلية

أصبحت الصيرفة الإلكترونية ضرورية في العالم لما توفره من راحة وسرعة في إنجاز المعاملات ، ويوفر بنك التنمية المحلية العديد من أجهزة الصيرفة الإلكترونية منها:

1-الصراف والموزع الآلي (GAB / DAB):

يُوفّر بنك التنمية المحلية لزبائنه أجهزة الصراف الآلي والموزع الآلي كحلول مصرفية حديثة تهدف إلى تسهيل إجراء مختلف المعاملات المالية دون الحاجة للالتحاق المباشر بالوكالة، هذه الشبايك متوفرة على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع، مما يسمح للزبائن بالتفاعل مع حساباتهم البنكية بكل مرونة وراحة. تُمكن هذه الأجهزة الزبائن من:

- سحب الأموال من الحسابات البنكية في حدود سقف يومي معين يحدده البنك مثل 50.000 دينار جزائري؛
 - الاطلاع على الرصيد المتوفر في الحساب؛
 - تحويل الأموال بين الحسابات الخاصة داخل البنك؛
 - تنفيذ عمليات مصرفية متنوعة بكل سهولة وخصوصية.
 - وتتميز هذه الشبايك بعدة مزايا:
 - سهولة الاستخدام عبر واجهة تفاعلية بسيطة؛
 - الأمان العالي بفضل استعمال البطاقة البنكية ورمز سري شخصي؛
 - توفر الأجهزة في أماكن متعددة بما فيها واجهات الوكالات وبعض النقاط الحيوية، ما يعزز من سهولة الوصول إليها؛
 - تقليل الضغط على الوكالات البنكية خلال ساعات العمل.
- إن التسمية بين GAB (الصراف الآلي) و DAB (الموزع الآلي) قد تختلف لكنهما غالباً ما يقدمان نفس الخدمات المصرفية للزبائن.

2- جهاز الدفع الإلكتروني TPE:

جهاز الدفع الإلكتروني TPE هو أحد الوسائل العصرية التي يعتمد عليها بنك التنمية المحلية لتشجيع المعاملات غير النقدية، يُعد هذا الجهاز أداة صغيرة الحجم تُوضع عادةً في المحلات ونقاط البيع، وتسمح للزبائن بإتمام عمليات الشراء والدفع مباشرة باستخدام بطاقتهم البنكية، دون الحاجة لحمل مبالغ نقدية.

آلية عمل الجهاز:

- يقوم الزبون بإدخال بطاقته البنكية داخل الجهاز؛

- يُطلب منه إدخال الرقم السري الخاص به؛

- يتم تنفيذ العملية المالية بشكل فوري وآمن.

ويوفر هذا الجهاز مزايا متعددة لكل من الزبائن والتجار، من أبرزها:

- السرعة في تنفيذ العمليات؛

- توفير مستوى عالٍ من الأمان في المعاملات؛

- تخفيف الحاجة إلى تداول النقود الورقية؛

- تسهيل المعاملات التجارية ورفع كفاءة الأداء المالي للمؤسسات والمحلات.

يسعى بنك التنمية المحلية إلى تعميم استخدام هذا الجهاز من خلال توفيره مجاناً للوكالات والتي بدورها تتولى تركيبه وتفعيله لدى الزبائن والتجار الراغبين في الاستفادة منه، ويُعد ذلك خطوة فعالة نحو تعميم ثقافة الدفع الإلكتروني في المجتمع وتعزيز الشمول المالي في الجزائر.

المطلب الثاني: الخدمات الرقمية التي يقدمها بنك التنمية المحلية.

يقدم بنك التنمية المحلية خدمات رقمية تتمثل في مايلي :

أولاً: الخواص

1-فتح حسابا عبر الإنترنت :

تُمكّن هذه الخدمة المواطنين من فتح حساب بنكي جديد من منازلهم دون الحاجة للتنقل وذلك مجاناً وبشكل آمن من أجل الاستفادة من هذه الخدمة يجب أن يكون الطالب يبلغ من العمر 19 سنة فما فوق، وبمجرد فتح الحساب يمكن للزبون الاستفادة من عدة خدمات، مثل الاطلاع على رصيد الحساب وسحب الأموال كما يحلو له، القيام بالتحويلات، استخراج كشف الحساب في أي وقت وربط الحساب بتطبيقات الدفع الإلكتروني مثل

بطاقة CIB وخدمات الهاتف المحمول. من أبرز فوائد هذه الخدمة أنها مجانية، موثوقة، توفر الوقت والجهد، سهولة الاستخدام وتُجنّب الزبون التنقل إلى الوكالة.

2- طلب بطاقة CIB عبر الإنترنت :

بطاقة الدفع الإلكتروني CIB من بنك التنمية المحلية هي وسيلة آمنة وعصرية لإجراء عمليات الدفع والسحب إلكترونياً، تتيح هذه البطاقة إمكانية التحكم في الحساب البنكي على مدار 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع مما يوفر الوقت ويضمن الراحة والأمان في تنفيذ المعاملات المالية، وتتيح البطاقة أيضاً الوصول إلى الخدمات الإلكترونية للبنك ومتابعة المعاملات بكل سهولة.

3- الدفع عبر الإنترنت :

الدفع عبر الإنترنت هو وسيلة حديثة ومريحة تتيح للمستخدمين دفع ثمن مشترياتهم أو تسديد فواتيرهم بكل سهولة وأمان وذلك من خلال بضع نقرات فقط، تُعد هذه الخدمة متاحة لكل شخص طبيعي أو معنوي يملك بطاقة CIB أو بطاقة الذهبية، ما يجعلها في متناول فئة واسعة من المجتمع.

من أبرز مزايا الدفع عبر الإنترنت هي السهولة، حيث يمكن تنفيذ المعاملة خلال ثوانٍ دون الحاجة إلى التنقل، بالإضافة إلى الأمان العالي الذي توفره تقنيات التشفير الحديثة لحماية بيانات المستخدمين. كما تتميز هذه الخدمة بالسرعة إذ تُعالج أغلب المعاملات في الوقت الفعلي. وتشمل أنواع المعاملات الممكنة عبر هذه الوسيلة شراء المنتجات من المواقع التجارية الجزائرية، دفع فواتير الكهرباء، الماء، الغاز، وإعادة شحن رصيد الهاتف، بالإضافة إلى تسديد اشتراكات الإنترنت، شراء تذاكر الطيران والقطار وحتى حجز الفنادق. كل هذه المزايا تجعل من الدفع عبر الإنترنت خياراً عصرياً يلائم متطلبات الحياة اليومية.

4- إدارة الحسابات عبر تطبيق DIGITIBDL :

هو تطبيق مخصص حصرياً لزبائن بنك التنمية المحلية، يتيح لهم إمكانية تنفيذ مختلف المعاملات البنكية المرتبطة بحساباتهم من خلال هواتفهم الذكية دون الحاجة للتنقل إلى الوكالات البنكية. التطبيق متاح للتحميل عبر متجر Google Play و Apple Store ، ويوفر خدمة مستمرة على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع. يستهدف التطبيق أصحاب حسابات الشيك خاصة الحسابات الجارية وحسابات الادخار سواء بدون فائدة أو بنسبة فائدة ويتميز بسهولة الاستعمال، السرعة والموثوقية مع إمكانية ربط ودمج جميع الحسابات البنكية في واجهة واحدة.

5- الدفع عن طريق تطبيق WIMPAY BDL :

هي خدمة دفع عبر الهاتف المحمول تابعة لشبكة Mobpay ، تمكّن المستخدمين من إجراء المعاملات المالية بسرعة وسهولة وأمان مباشرة من هواتفهم الذكية، تتيح هذه الخدمة إمكانية تحويل الأموال ودفع المشتريات عن طريق مسح

رمز QR يتم إنشاؤه مما يسهل العمليات المالية سواء للأفراد أو الشركات، تتوفر خدمتان مخصصتان WIMPAY BDL للأفراد لإجراء التحويلات والدفع، و Caissier WIMPAY BDL للمؤسسات والتجار لتسجيل المبيعات واستقبال المدفوعات.

6- الاشتراك في بطاقة فيزا :

بطاقة الدفع الإلكتروني فيزا (VISA) المقدمة من بنك التنمية المحلية هي بطاقة دولية تتيح لحاملها إمكانية إجراء عمليات دفع وسحب أموال بكل سهولة وأمان، سواء عبر الإنترنت أو من خلال أجهزة الدفع والسحب الإلكتروني في الخارج. يوفر البنك نوعين من هذه البطاقات: بطاقة فيزا الكلاسيكية (VISA Classic Mira) وبطاقة فيزا الذهبية (VISA Gold) لتلبية مختلف الاحتياجات.

7- اشتراك في بطاقة ماستركارد:

بطاقة ماستر كارد الدولية المقدمة من بنك التنمية المحلية (BDL) هي بطاقة دفع عالمية تُمكنك من إجراء التحويلات المالية و الدفع الإلكتروني، وسحب الأموال من الخارج بكل أمان وسهولة على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع .

ثانياً: المهنيين

1- طلب التحويلات عبر الإنترنت:

يُعد البنك الإلكتروني خدمة رقمية متطورة تتيح للمستخدمين الوصول إلى حساباتهم البنكية عن بُعد على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع عبر اتصال آمن بالإنترنت فقط، ويوفر هذا النظام العديد من الفوائد منها السرعة والموثوقية والأمان العالي في تنفيذ العمليات البنكية.

من بين المزايا الرئيسية للبنك الإلكتروني نذكر إمكانية الاطلاع الفوري على تفاصيل الحسابات والقيام بالتحويلات المالية البسيطة أو الجماعية بكل سهولة، إضافة إلى تحميل كشوف الحسابات بصيغتها الكلاسيكية والإلكترونية، كما يتيح النظام تحميل تقارير تنفيذ العمليات وملفات السوفيت والقيام بالدمج الإحصائي للحسابات البنكية فضلاً عن طلب دفاتر الشبكات عند الحاجة. ويُعتبر هذا النوع من الخدمات أداة فعالة تساعد المهنيين على تسير حساباتهم بكفاءة ومرونة عالية.

2- راقمنا إدارة حساباتكم البنكية:

يقدم بنك التنمية المحلية عرضاً خاصاً ومميزاً تحت اسم "صيادلة"، صُمم خصيصاً لتلبية احتياجات الصيادلة المهنية والمالية ومساعدتهم في تطوير نشاطهم بكل سلاسة وفعالية، يشمل العرض مجموعة من الخدمات البنكية المتكاملة على رأسها حساب شيك للخواص وحساب ادخار بفائدة أو بدونها إلى جانب مزايا تمويلية مرنة تتكيف

مع طبيعة نشاط الصيدلية سواء لاقتناء مخزون أو لتجهيز أو توسعة المحل، كما يُمكن للصيادلة قبول الدفع عبر بطاقة CIB مما يضمن معاملات أسرع وأكثر أماناً ويُساهم في زيادة المبيعات واستقطاب الزبائن.

يستفيد المهنيون من أسعار تفضيلية حصرية تم التفاوض عليها مع النقابة الوطنية الجزائرية لمهنيي الصيدلة، بالإضافة إلى استلام فوري لتعويضات الضمان الاجتماعي ما يُحسّن السيولة ويُسهّل تسيير الأموال. ويُوفر البنك كذلك خدمات إلكترونية متطورة تُمكن من متابعة الحسابات والقيام بالتحويلات والمدفوعات على مدار الساعة عبر الحاسوب أو الهاتف الذكي. ومن بين المزايا الأخرى بطاقة "كوربوراي" المخصصة لتسيير النفقات المهنية بأمان والمرفقة بتأمين ومساعدة خلال التنقلات، إلى جانب حلول تمويل عقاري مميزة لاقتناء أو تجهيز المحلات التجارية بما يُساعد في خلق فضاء بيع عصري وجذاب.

3- أصبحوا تجار الكترونيين :

تتيح منصة الدفع الإلكتروني البيبنكية للتجار الإلكترونيين ومقدمي الخدمات فرصة تسويق وبيع منتجاتهم أو خدماتهم عبر الإنترنت بكل سهولة من خلال قبول الدفع بالبطاقات البيبنكية CIB، بما في ذلك بطاقات البنوك الأخرى وبطاقة بريد الجزائر. ويحق لأي شخص طبيعي أو معنوي إنشاء موقع إلكتروني خاص به لعرض منتجاته والاستفادة من هذه الخدمة حيث يمتد الاشتراك في المنصة لمدة سنة قابلة للتجديد تلقائياً.

من خلال اختيار بنك التنمية المحلية كشريك في هذه العملية يستفيد التاجر من مرافقة شاملة أثناء مرحلة التصديق على الموقع إلى جانب مزايا متعددة أبرزها: تنوع وسائل البيع والتوزيع، الأمان في المعاملات المالية والقدرة على استلام المدفوعات على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع. كما يمكن للتجار متابعة جميع عمليات الدفع والتحصيل إلكترونياً عبر خدمة e-banking، مما يوفر شفافية وتحكماً كاملاً في التعاملات المالية.

4- استلم عبر الإنترنت عن طريق بطاقة CIB :

تُعد التجارة الإلكترونية وسيلة عصرية وفعالة للتجار ومقدمي الخدمات لتوسيع نشاطهم وتسويق منتجاتهم أو خدماتهم عبر الإنترنت من خلال إدراج موقعهم الإلكتروني ضمن منصة الدفع البيبنكي، يمكنهم قبول المدفوعات عبر مختلف البطاقات البيبنكية CIB بما في ذلك بطاقات البنوك الأخرى وبطاقة بريد الجزائر.

تتيح هذه الخدمة للتجار الإلكترونيين تحصيل مبيعاتهم على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، مع ضمان الأمان الكامل في المعاملات المالية، كما يستفيدون من خدمة المتابعة الدقيقة لكل عمليات الدفع من خلال منصة البنك الإلكتروني (e-banking). يُمكن لأي شخص طبيعي أو معنوي إنشاء موقع إلكتروني خاص به، والاستفادة من هذه المنصة التي تُمنح صلاحيتها لسنة قابلة للتجديد تلقائياً. ومن بين أبرز مزايا اختيار بنك التنمية المحلية مرافقة

شاملة في جميع مراحل التصديق وتنوع في وسائل وقنوات البيع مما يعزز من فرص النجاح والنمو في عالم التجارة الرقمية.

5-اشترك في بطاقة الشركات

بطاقة كوربوراييت من بنك التنمية المحلية هي بطاقة دفع إلكترونية مخصصة للمهنيين والمؤسسات، صُممت لتلبية احتياجاتهم اليومية من النفقات والمعاملات المالية، تتيح هذه البطاقة المتوفرة في نسختين: الفضية والذهبية، استخداماً مرناً وآمناً على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع سواءً للدفع عبر أجهزة الدفع الإلكتروني أو للسحب من الموزعات الآلية، مع إمكانية متابعة العمليات عن بعد بفضل خدمة E-BDL الإلكترونية.

ثالثا: المؤسسات

1-اصبحوا تجار الكترونيين (التجارة الالكترونية)

2-دفع الرواتب عبر الإنترنت (البنك الالكتروني).

البنك الإلكتروني هو خدمة رقمية حديثة تُوفرها المؤسسات المالية تمكّن الزبائن من الوصول إلى حساباتهم البنكية وتنفيذ مختلف العمليات عن بُعد عبر الإنترنت على مدار 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع. تتميز هذه الخدمة بالأمان، السرعة وسهولة الاستخدام مما يجعلها خياراً فعالاً لتسيير الأموال دون الحاجة إلى التنقل نحو الوكالات البنكية.

تشمل المزايا الأساسية للبنك الإلكتروني إمكانية الاطلاع على الحسابات البنكية إجراء التحويلات المالية سواء كانت بسيطة أو جماعية تحميل كشوف الحسابات الإلكترونية أو الكلاسيكية تحميل تقارير تنفيذ العمليات (مثل سويفت)، إلى جانب دمج الحسابات لأغراض إحصائية ، وطلب دفاتر الشيكات إلكترونياً مما يسهّل المعاملات ويوفر الوقت والجهد.

3-طلب التحويلات الجماعية عبر الإنترنت (البنك الالكتروني).

4-إدارة الحسابات عبر الإنترنت (البنك الالكتروني).

5-الاشتراك في بطاقة الشركات (بطاقة كوربوراييت).

المطلب الثالث: البطاقات البنكية لبنك تنمية المحلية لوكالة قالمة

تُعتبر البطاقات البنكية أحد أبرز أشكال الصيرفة الإلكترونية المعاصرة، حيث تتيح للزبائن تنفيذ معاملاتهم البنكية بسهولة وبشكل سريع وآمن، ويوفر بنك التنمية المحلية وكالة قالمة العديد من البطاقات المحلية والدولية كالتالي:

أولاً: البطاقات المحلية لبنك التنمية المحلية لوكالة قالم

- بطاقة الدفع الالكترونية CIB:

بطاقة CIB هي بطاقة بنكية يُصدرها بنك التنمية المحلية تُربط مباشرةً بحساب الزبون، وتسمح له بالقيام بجميع معاملاته البنكية بطريقة آمنة وعلى مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع، هذه البطاقة مخصصة لكل شخص طبيعي بالغ ويضع البنك تحت تصرف زبائنه نوعين من البطاقات: بطاقة CIB الكلاسيكية وبطاقة CIB الذهبية (Gold).

بفضل هذه البطاقة يمكن للزبون إجراء عمليات الدفع عبر أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) الموجودة في البنوك و البريد والفضاءات التجارية، بالإضافة إلى إمكانية الدفع عبر الإنترنت لتسديد الفواتير و شراء التذاكر أو خدمات الهاتف والتأمين. كما تسمح البطاقة بالسحب من الموزعات الآلية للأموال (DAB) التابعة لبنك التنمية المحلية أو لباقي البنوك ومكاتب البريد عبر التراب الوطني بالإضافة إلى الاطلاع على الرصيد المتوفر.

تتميز بطاقة CIB بالأمان حيث تحتوي على شريحة إلكترونية تضمن حماية المعاملات وتؤكد هوية المستعمل عبر إدخال الرقم السري، البطاقة صالحة لمدة 4 سنوات قابلة للتجديد الأوتوماتيكي وهي ليست بطاقة قرض بل بطاقة سحب فوري، أي أن المعاملات التي تُجرى بها تُخصم مباشرة من الرصيد المتوفر في الحساب البنكي دون تجاوزه.

للتحكم في الإنفاق يتم تحديد سقف أسبوعية للمعاملات حسب نوع البطاقة ويتم إعلام الزبون بها عند فتح الحساب كما يمكن مراقبة كل العمليات البنكية عبر خدمة التطبيق الهاتفي للبنك مما يسمح بمتابعة فورية ومستمرة.

يتم الحصول على البطاقة إما عبر التوجه المباشر إلى وكالات بنك التنمية المحلية أو عبر التسجيل على المنصة الإلكترونية www.bitakati.dz إصدار وتجديد البطاقة يتم مجاناً، والبطاقة تُسلم في أجل لا يتجاوز 15 يوماً مع التخطيط لإطلاق إصدار فوري في نفس اليوم مستقبلاً¹.

¹ الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية، (2025/05/06)، [19:20]، على الخط www.bdl.dz

- جدول رقم (01): أنواع بطاقات CIB في بنك التنمية المحلية:

نوع البطاقة	CIB الكلاسيكية	CIB الذهبية (GOLD)
مدة الصلاحية	4 سنوات قابلة للتجديد	4 سنوات قابلة للتجديد
السعر	مجاني	مجاني
نوع البطاقة	بطاقة سحب فوري	بطاقة سحب فوري
تحتوي البطاقة على شريحة ذكية؟	نعم	نعم

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على المعلومات الموجودة في الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية .

- جدول (02) : سقف المعاملات الأسبوعية حسب نوع البطاقة:

نوع العملية	CIB الكلاسيكية	CIB الذهبية (GOLD)
السحب	50,000 دج	100,000 دج
الدفع	100,000 دج	200,000 دج
الحد الأقصى للمعاملات	150,000 دج	300,00 دج

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على المعلومات الموجودة في الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية.

- الوظائف المتاحة ببطاقة CIB:

تمثل فيما يلي :

- الدفع عبر أجهزة TPE؛

- الدفع عبر الإنترنت؛

-السحب من أجهزة الصراف الآلي (DAB)؛

-الاطلاع على الرصيد؛

-تتبع العمليات عبر تطبيق الهاتف؛

- جدول رقم (03): كيفية الحصول على بطاقة CIB:

الطريقة	الموقع والمكان	المدة المقدرة
عبر الوكالة البنكية المباشرة	أي فرع من فروع بنك التنمية المحلية	حتى 15 يوم
عبر الأنترنت	www.bitakat.com	حسب التفعيل

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على المعلومات الموجودة في الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية.

الشكل رقم (02) : بطاقات دفع CIB لبنك التنمية المحلية



المصدر : الإنترنت ، الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية (16-05-2025\10:10)، على الخط، www.bdl.dz

2- بطاقة كوربورايت من بنك التنمية المحلية:

بطاقة كوربورايت هي بطاقة بنكية موجهة خصيصاً لفائدة المهنيين، التجار، والمؤسسات، لتمكينهم من تغطية النفقات المهنية اليومية بطريقة سهلة، آمنة، وفعالة. تمنحك هذه البطاقة حرية تسيير الميزانية، متابعة النفقات بدقة، وتسهيل عمليات الدفع والسحب سواء داخل الوطن أو عبر الإنترنت مع خدمة متابعة فورية عبر E-BDL.¹ ويوجد نوعان من الكوربورايت (الفضية، والذهبية) ولكل منها خصائصها التقنية كما هو موضح في الجدول الموالي:

-جدول(04):أنواع البطاقات والخصائص التقنية:

العنصر	كوربورايت فضية	كوربورايت ذهبية
السحب الشهري	500,000 دج	100,000 دج
الدفع الشهري عبر TPE	500,000 دج	900,000 دج
الدفع عبر الأنترنت	80,000 دج	300,000 دج
مدة الصلاحية	3 سنوات تجديد أوتوماتيكي	3 سنوات تجديد أوتوماتيكي
الاستعمال	موزعات السحب، أجهزة الدفع، الأنترنت	موزعات السحب، أجهزة الدفع، الأنترنت
المستحقات	السحب 20 دج (BDL)/ 35 دج (بنوك أخرى)	السحب 20 دج (BDL)/ 35 دج (بنوك أخرى)
الدفع	مجاني عبر TPE والأنترنت	مجاني عبر TPE والأنترنت

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على المعلومات الموجودة في الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية.

¹ الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية، (15/05/2025)، [15:30]، متاح على الخط www.bdl.dz

- أهم الامتيازات:

- تسير مركزي وفعال للنفقات المهنية.
- إمكانية تحديد سقف الدفع حسب الحاجة.
- التحكم في الميزانية ومراقبة العمليات لحظيًا عبر خدمة E-BDL .
- مرافقة المتعاملين في تنقلاتهم المهنية.
- بطاقة صالحة 24/24 ساعة و 7/7 أيام.
- المستفيدون: كل شخص طبيعي أو معنوي يملك حسابًا تجاريًا لدى بنك التنمية المحلية (مؤسسات، مهنيون، تجار...).

الشكل رقم (03): بطاقات كوربورايك لبنك التنمية المحلية



المصدر : الإنترنت ، الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية (16-05-2025\13:20)، على الخط ، www.bdl.dz

ثانيا: البطاقات الدولية لبنك التنمية المحلية وكالة قالم

يقدم بنك التنمية المحلية -وكالة قالم- مجموعة متنوعة من البطاقات الدولية المعروفة حرصًا منه على تلبية احتياجات مختلف فئات زبائنه مع توفير عروض مخصصة لكل شريحة على حدة، وتشمل هذه البطاقات ما يلي:

1. بطاقة فيزا بنك التنمية المحلية (BDL):

بطاقة Visa من بنك التنمية المحلية هي بطاقة دفع دولية تسمح لحاملها بالقيام بعمليات مالية على المستوى العالمي، سواء عبر الإنترنت أو من خلال آلات السحب والدفع الإلكتروني في الخارج. البنك يصدر نوعين من هذه البطاقة: بطاقة كلاسيكية وبطاقة ذهبية، تختلفان في السقف المالي والمزايا. للحصول على البطاقة، يجب فتح حساب بالدينار وحساب بالعملة الصعبة، مع تقديم مجموعة من الوثائق الأساسية. البطاقة تُسلم خلال 15 يومًا، وصالحة لستين قابلة للتجديد التلقائي، كما يمكن ربطها بخدمات مثل PayPal وتطبيق My BDL.

- جدول رقم (05): بطاقة فيزا كلاسيكية:

العنصر	التفاصيل
السقف المالي	500 أورو في الأسبوع
الملف المطلوب	حساب بنكي بالدينار + حساب عملة صعبة - طلب خطي - شهادة ميلاد 12 - نسخة بطاقة تعريف - بطاقة إقامة - 5000 دج - 30 أورو - شهادة مدرسية للطلبة
التكلفة	4000 دج
مدة الصلاحية	سنتين قابلة للتجديد
مدة الاستلام	حوالي 15 يوم
الخدمات المرتبطة	ربط PayPal (استقبال/دفع) - E-Banking - تطبيق My BDL
المزايا	الشراء عبر الأنترنت - الدفع في المتاجر بالخارج - سحب دولي - تأمين على الحياة والسفر

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على المعلومات الموجودة في الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية.

- جدول رقم (06): بطاقة فيزا الذهبية:

العنصر	التفاصيل
السقف المالي	5000 أورو في الأسبوع
الملف المطلوب	نفس ملف البطاقة الكلاسيكية
التكلفة	غير محددة بدقة (يتم تحديدها حسب كل وكالة، وغالبا أعلى من الكلاسيكية)
مدة الصلاحية	سنتين قابلة للتجديد التلقائي
مدة الاستلام	حوالي 15 يوما
الخدمات المرتبطة	ربط PayPal (استقبال/دفع) - E-Banking - تطبيق May BDL
المزايا الإضافية	سقف أعلى للعمليات الدولية - مزايا إضافية في التأمين والخدمات المصرفية

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على المعلومات الموجودة في الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية.

شكل رقم (04): بطاقات الفيزا لبنك التنمية المحلية



المصدر : الإنترنت ، الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية (16-05-2025\15:15)، على الخط ، www.bdl.dz

2- بطاقة ماستر كارت:

- بطاقة BDL Mastercard: هي بطاقة بنكية دولية تتيح لك القيام بما يلي:

- الدفع في الخارج عبر أجهزة الدفع الإلكتروني TPE؛

- التسوق والدفع عبر الإنترنت؛

- السحب بالعملة الصعبة (الأورو) من الموزعات النقدية؛

- كل هذا متاح 7/24 بأمان تام.

- جدول رقم (07): سقف السحب والدفع حسب نوع بطاقة ماستركارد:

نوع البطاقة	سقف الدفع الأسبوعي	سقف السحب الأسبوعي
ماستر كارد بلاتينيوم	8000 أورو	1500 أورو
ماستر كارد تيتانيوم	5000 أورو	1000 أورو

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على المعلومات الموجودة في الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية.

- جدول (08): تكاليف الحصول على البطاقة:

نوع البطاقة	السعر السنوي	مدة الصلاحية
ماستر كارد بلاتينيوم	14,000 دج/سنة	سنتين (قابلة للتجديد)
ماستر كارد تيتانيوم	8,000 دج/سنة	سنتين (قابلة للتجديد)

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على المعلومات الموجودة في الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية.

- رسوم الاستعمال:

➤ السحب 2 أورو + 2.5% من مبلغ المعاملة (يُحوّل للدينار).

➤ الدفع عبر TPE أو الإنترنت: 2.5% من مبلغ المعاملة (محوّلة للدينار).

➤ إلغاء عملية دفع: 2.5% من مبلغ المعاملة (محولة للدينار).

➤ التسبيق النقدي: 2 أورو + 2.5% من المبلغ (محولة للدينار).

- مدة الإصدار:

يتم إصدار البطاقة خلال 15 يومًا كأقصى حد، وآخر وقت لاستلامها يوميًا هو الساعة 19:00.

- شروط الحصول على بطاقة ماستركارد:

➤ يجب امتلاك حساب بالعملة الوطنية (الدينار).

➤ بالإضافة إلى حساب بالعملة الصعبة (أورو).

➤ لا يمكن ربط البطاقة بحساب بالدولار فقط بالأورو¹.

شكل رقم (05) : بطاقات ماستركارد لبنك التنمية المحلية



المصدر : الإنترنت ، الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية (17-05-2025 \ 11:28)، على الخط، www.bdl.dz

المبحث الثالث : مساهمة الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

يركّز هذا المبحث على تتبّع تطور البطاقات البنكية الرقمية باعتبارها من أبرز أدوات الابتكار المالي الحديث

فقد ساهمت هذه البطاقات في الوصول إلى الخدمات البنكية خاصة للفئات الغير متعاملة مع النظام المالي التقليدي

كما أصبحت وسيلة فعالة لتعزيز الشمول المالي من خلال تمكين الأفراد من إجراء المعاملات بسهولة وأمان .

¹ الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية، (17/05/2025)، [10:17]، متاح على الخط www.bdl.dz

المطلب الأول : تطبيقات بنك التنمية المحلية

مع التطور التكنولوجي بدأ بنك التنمية المحلية يواكب التحول الرقمي من خلال إطلاق تطبيقات بنكية حديثة تهدف إلى تسهيل حصول الزبائن على خدماته في أي وقت ومن أي مكان، وتقريب هذه الخدمات من الفئات التي كانت بعيدة عن النظام المالي وتمثل هذه التطبيقات في مايلي:

1-تطبيق WIMPAY BDL

هي خدمة للدفع عبر الهاتف المحمول، أطلقها بنك التنمية المحلية (BDL) ضمن إطار شبكة DZ Mobpay ، وتهدف إلى تسهيل المعاملات المالية الإلكترونية للأفراد والتجار على حد سواء، تتيح هذه الخدمة للمستخدمين تحويل الأموال، ودفع قيمة المشتريات بسرعة وأمان، من خلال تطبيق ذكي يدعم تقنية رمز الاستجابة السريعة (QR Code).

تنقسم الخدمة إلى تطبيقين:

- WIMPAY BDL (الدافع): موجه للأفراد لإجراء عمليات الدفع وتحويل الأموال.

- WIMPAY BDL Caissier (التاجر): مخصص للمهنيين والشركات لتسجيل المبيعات واستقبال المدفوعات.

تدعم الخدمة ثلاثة أنواع من رموز QR :

1-رمز ديناميكي: يتم إنشاؤه تلقائيًا لكل معاملة بمبلغ محدد.

2-رمز ثابت بدون مبلغ: يسمح للزبون بإدخال المبلغ يدويًا.

3-رمز ثابت بمبلغ: يتضمن مبلغًا محددًا مسبقًا من طرف التاجر.

للاشتراك يجب أن يكون الزبون حائزًا على حساب جارٍ لدى بنك التنمية المحلية، وأن يقدم رقم هاتف وعنوان بريد إلكتروني صالحين، إضافة إلى توقيع عقد اشتراك في الوكالة البنكية.

الاشتراكات السنوية:

-الأفراد: 100 دج

-المهنيون: 250 دج

-الشركات: 500 دج

رسوم المعاملات:

-مجانية بالنسبة للمستخدم (الدافع).

- 5 دج لكل معاملة لتاجر (دون احتساب الرسوم).

-5 دج لكل عملية تحويل وخصم من المرسل.

الحدود القصوى للمعاملات:

-التحويلات: حتى 3 عمليات في اليوم بحد أقصى 50,000 دج لكل عملية.

-المدفوعات: حتى 1,000,000 دج لكل عملية.

-التطبيق متاح للتنزيل عبر Play Store و App Store، ويعمل على مدار الساعة (24/7). كما يمكن للتجار

الاستفادة من منصة ويب مخصصة لإدارة الحسابات وتتبع المعاملات.

-بفضل دعم التشغيل البيئي المصرفي، يمكن استخدام WIMPAY BDL لدى التجار المشتركين في الخدمة، حتى

لو كانوا مسجلين ببنوك أخرى أو لدى بريد الجزائر بشرط توفر ملصق DZ Mobpay .

-جميع المعاملات موثقة بإيصالات إلكترونية تُرسل إلى البريد الإلكتروني فور تنفيذها، ويمكن الاطلاع على سجل

المعاملات وتحديث الرصيد مباشرة من التطبيق.

2-تطبيق DIGITBDL

تطبيق DIGITBDL : خطوة استراتيجية نحو الرقمنة البنكية في الجزائر في إطار سعيه لتعزيز التحول الرقمي وتحسين

جودة الخدمات البنكية أطلق بنك التنمية المحلية تطبيق الهاتف الذكي DIGITBDL ، وهو تطبيق مخصص حصرياً

لزبائن البنك من الأفراد و المهنيين والمؤسسات، يتيح هذا التطبيق تنفيذ مختلف العمليات البنكية بطريقة آمنة سريعة

وفعالة دون الحاجة إلى التنقل نحو الوكالات البنكية، إذ يُمكن تحميله مجاناً من متجر Google Play و Apple

Store، ويدعم أنظمة التشغيل Android و iOS، كما يتوفر بثلاث لغات: العربية، الفرنسية، والإنجليزية.

يوفر التطبيق خدمات عديدة تشمل:

-الاطلاع على الرصيد والعمليات البنكية بأثر رجعي؛

- إجراء التحويلات المالية؛

- استخراج سجل الهوية البنكية؛

-إدارة القروض استقبال الرسائل النصية المتعلقة بالحساب (SMS) ؛

-التواصل المباشر مع المستشار التجاري؛

- تغيير الرقم السري؛

- تتبع العمليات البنكية عبر البطاقة البنكية؛

- وربط عدة حسابات في واجهة واحدة.

كما يُمكن للزبائن تحديد وكالات بنك التنمية المحلية عبر خاصية تحديد المواقع المتوفرة داخل التطبيق.

من حيث التغطية فإن الخدمة متوفرة عبر جميع وكالات بنك التنمية المحلية المنتشرة عبر التراب الوطني ويخص التطبيق جميع أنواع الحسابات البنكية المفتوحة لدى البنك، بما في ذلك حسابات الشيك، الحسابات الجارية، حسابات الادخار سواء بدون أو بنسبة فائدة والبطاقات البنكية CIB .

يتمتع التطبيق بمستوى عالٍ من الأمان إذ يعتمد على تشفير البيانات وتأمين المبادلات بين الزبون والبنك، كما يُشترط إدخال رقم سري يتكون من 8 إلى 10 عناصر تشمل حروفاً كبيرة وصغيرة أرقاماً ورموزاً خاصة ، ويتوجب على الزبون تغيير هذا الرقم عند أول دخول بعد التسجيل، حيث يتم منح رمز خاص وكلمة مرور أولية عند الاشتراك على مستوى الوكالة.

تجدر الإشارة إلى أن الاشتراك في الخدمة مجاني من حيث الإجراءات لكن يُطبق رسم شهري حسب طبيعة الزبون: 150 دج للخواص، 750 دج للمهنيين، و 2000 دج للمؤسسات (جميعها بدون احتساب الضرائب). أما فيما يخص سقف التحويلات فهو غير محدد للتحويلات الداخلية بينما لا يجب أن يتجاوز مبلغ التحويل الخارجي 1,000,000 دج.

بفضل هذه الخدمة الرقمية أصبح بإمكان الزبائن إدارة حساباتهم البنكية من أي مكان وفي أي وقت (24/24 ساعة، 7/7 أيام)، مما يكرّس مفهوم الشمول المالي ويعزز من ولوج مختلف فئات المجتمع إلى الخدمات البنكية بطريقة مبتكرة و آمنة وعصرية¹.

المطلب الثاني :استراتيجيات بنك التنمية المحلية وأهمية الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في بنك التنمية المحلية وكالة قالة

تعد الاستراتيجية وسيلة فعالة لتعزيز كفاءة القطاع المالي من خلال توجيه الابتكار الرقمي وتأتي الخدمات المصرفية الرقمية كأداة رئيسية لتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية مما يجعلها ركيزة أساسية في دعم الشمول المالي وتقليص الفجوة المصرفية.

أولا: استراتيجيات بنك التنمية المحلية

من أهم الاستراتيجيات التي يتبعها بنك التنمية المحلية نذكر ما يلي :

1-تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة:

تُعد البنوك في الجزائر الممول الرئيسي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة خاصة في ظل غياب مؤسسات ائتمانية متخصصة وأسواق مالية متطورة ، وتقوم البنوك بدورها التمويلي من خلال تقديم مجموعة متنوعة من القروض، يتم

¹ الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية، (2025/05/20)، [12:44]، متاح على الخط www.bdl.dz

تصنيفها وفقاً لطبيعة النشاط إلى قروض استغلالية وأخرى استثمارية بما يساهم في دعم استمرارية هذه المؤسسات وتوسيع نشاطها، ويخصص البنك قروضا ومساعدات مالية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، وتقديم خدمات التمويل للمؤسسات الناشئة، مما يساهم في خلق فرص عمل وزيادة النمو الاقتصادي.

2-توسيع الشمول المالي:

يهدف البنك إلى زيادة وصول الأفراد والشركات إلى الخدمات المصرفية ومحاولة الوصول إلى كافة الأماكن مما يزيد من فرص إتاحة الادخار والاستثمار للجميع وتسهيل إجراء المعاملات المالية وتعزيز الوعي المالي.

3-خدمات مصرفية مبتكرة:

يطرح البنك منتجات وخدمات مصرفية مبتكرة تلي احتياجات العملاء المتنوعة مع التركيز على الابتكار الرقمي وتطوير منصات إلكترونية للخدمات، ويُعد ابتكار الخدمات المصرفية من بين أهم الاستراتيجيات التي يعتمدها المصرف لمواكبة ديناميكية الأسواق ومواجهة التحديات المتجددة خاصة في ظل التطورات المستمرة في حاجات ورغبات الزبائن ، ويُقصد بابتكار الخدمات المصرفية العمل على إدخال مزايا وتحسينات جديدة على الخدمات القائمة أو تقديم خدمات مصرفية جديدة كلياً بما يساهم في تلبية توقعات الزبائن المتزايدة ويؤدي إلى رفع معدلات الطلب عليها بفضل ما توفره من قيمة مضافة وتجربة مصرفية أكثر تميزاً.

4-دعم المشاريع السكنية:

يخصص البنك قروضا وخدمات تمويلية لدعم بناء وتطوير المشاريع السكنية، وتقديم تسهيلات مالية للأفراد لشراء المنازل.

5 -فتح رأس المال :

يمثل فتح 30 %رأس مال بنك التنمية المحلية (BDL) خطوة استراتيجية محورية في مسار تحوله، حيث يهدف هذا التوجه إلى زيادة قدرة البنك على التمويل ودعم المشاريع الطموحة ، وذلك من خلال إدراج جزء من رأس المال في البورصة ويسعى البنك إلى إدخال مستثمرين جدد ما يوفر قاعدة مالية قوية تُعزز مسار النمو والتنمية المستدامة ، كما تهدف هذه العملية إلى تحقيق توازن بين توسيع قاعدة الملكية وضمان استقرار البنك في إطار رؤية مستقبلية طموحة تشجع على إشراك المواطنين والفاعلين الاقتصاديين في دعم الاقتصاد الوطني.

6-التسويق العقاري:

مجموع العمليات أو الأنشطة التي تستهدف الربط بين العملاء والعقارات من أجل اتمام عملية البيع، وتنطوي على إيجاد فرصة عقارية ثم الترويج للعقار المطلوب ثم إتمام صفقة البيع، ويشارك البنك في التسويق العقاري لدعم المشاريع العقارية مما يساهم في زيادة الطلب على العقارات وتنشيط الاقتصاد .

7- الاستثمار في التكنولوجيا المالية:

يتبنى البنك التكنولوجيا المالية لتقديم خدمات مصرفية أفضل وأسرع، وزيادة كفاءة العمليات المصرفية في المشاركة في التنمية الاقتصادية الشاملة ويسعى البنك إلى المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية الشاملة والمستدامة للبلاد من خلال دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتقديم الخدمات المصرفية للجميع.

8- بناء شراكات استراتيجية:

الشراكات الاستراتيجية هي تحالفات رسمية بين منظمين أو أكثر تتعاون لتحقيق أهداف مشتركة ، على عكس علاقة البائع والزبون التقليدية تعتمد هذه الشراكات على الأهداف المشتركة، والموارد، والخبرات. إنها تتجاوز الالتزامات التعااملية وتخلق قيمة طويلة الأمد لجميع الأطراف المعنية ، ويطور البنك شراكات استراتيجية مع المؤسسات والمستثمرين الوطنيين والدوليين مما يساهم في زيادة كفاءة العمليات المصرفية وتوسيع آفاق البنك.

ثانيا: أهمية الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في بنك التنمية المحلية وكالة قالمه

يُعدّ بنك التنمية المحلية من بين الفاعلين الأساسيين في تعزيز الشمول المالي في الجزائر وذلك من خلال تطويره المستمر لخدماته الرقمية سواء عبر الإنترنت أو عبر تطبيقات الهاتف المحمول، إذ يقدم البنك باقة متنوعة من المنتجات المالية التي تلي احتياجات مختلف الفئات العمرية والاجتماعية بدءًا من الحسابات الجارية وحسابات التوفير وصولاً إلى حلول الدفع الإلكتروني والقروض الرقمية .

وقد أظهرت المعطيات الحديثة توجّها ملحوظاً لفئة الشباب نحو استخدام هذه الخدمات الرقمية مع تسجيل ارتفاع ملحوظ في نسب اعتمادهم على وسائل الدفع الإلكترونية مقارنة بالقنوات البنكية التقليدية، مثل الفروع أو أجهزة الصرف الآلي، ويمكن إرجاع هذا التحوّل إلى عدة عوامل أبرزها سهولة الاستخدام والسرعة والراحة التي توفرها الحلول الرقمية إلى جانب توافقها مع نمط الحياة العصري لفئة الشباب.

هذا التزايد في الاعتماد على القنوات الرقمية لا يعكس فقط تغييراً في سلوك المستهلك بل يدل كذلك على الإمكانيات الكبيرة التي تتيحها الرقمنة في توسيع قاعدة الزبائن والوصول إلى شرائح كانت في السابق مستبعدة من النظام المالي خصوصاً في المناطق الريفية أو ذات الكثافة السكانية المحدودة، ومنه فإن رقمنة الخدمات البنكية تمثل رافعة حقيقية لتعزيز الشمول المالي وتقليص الفجوة المالية والاجتماعية .

لقد ساهمت القنوات الرقمية بشكل ملحوظ في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، لاسيما لفئة واسعة من الأفراد الذين يمتلكون هواتف نقالة حتى وإن لم يكونوا زبائن تقليديين للمؤسسات البنكية، فبفضل هذه القنوات أصبح بإمكان الملايين الاستفادة من خدمات مالية متنوعة تشمل عمليات الدفع الإلكتروني و التحويلات والادخار وحتى التأمين وكل ذلك عبر تطبيقات بسيطة وسهلة الاستخدام، هذا التحول الرقمي لم يُحدث فقط نقلة نوعية في

طريقة تقديم الخدمات المالية بل لعب أيضاً دوراً محورياً في إدماج فئات جديدة داخل النظام المالي خاصة في المناطق التي كانت تعاني من ضعف التغطية البنكية أو صعوبة الوصول إلى الفروع التقليدية، ومع توفر الاتصال بشبكة الإنترنت ازدادت فرص الاستفادة من هذه الخدمات الرقمية حيث أصبح بالإمكان تنفيذ مختلف المعاملات في أي وقت ومن أي مكان دون الحاجة إلى تنقل أو انتظار.

وقد أصبحت الوسائط الرقمية وسيلة فعالة لربط الفاعلين الاقتصاديين سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات صغيرة ومتوسطة مع النظام المالي والأسواق والموردين بطرق أكثر سلاسة وتكلفة أقل مقارنة بالوسائل التقليدية، كما مكّنت هذه الوسائط من تبسيط المعاملات المالية من نظير إلى نظير (P2P)، مثل التحويلات بين الأفراد، مما ساهم في تسريع الدورة الاقتصادية وتسهيل المعاملات اليومية حتى في المناطق النائية، وباختصار فإن اعتماد القنوات الرقمية لم يعد مجرد خيار تقني بل أصبح ضرورة استراتيجية لتحقيق الشمول المالي وتمكين مختلف الفئات الاجتماعية والاقتصادية من أدوات التمويل بما يعزز من الاستقرار الاقتصادي.

تلعب الخدمات المصرفية الرقمية دوراً اجتماعياً واقتصادياً بالغ الأهمية خصوصاً عندما يتعلق الأمر بالفئات المستبعدة مالياً مثل ذوي الدخل المحدود والعاملين في القطاع غير الرسمي وسكان المناطق النائية، إذ توفر هذه الخدمات وسيلة فعالة لتقليص الفجوة المالية والاجتماعية من خلال تسهيل الوصول إلى الأدوات المالية الأساسية دون الحاجة إلى المرور عبر الإجراءات المعقدة أو التنقل إلى مراكز الخدمة التقليدية، ومن أبرز الأمثلة على ذلك التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول التي أصبحت تشكّل شريان حياة للعديد من الأسر لا سيما تلك التي تعتمد على التحويلات من أفرادها العاملين في الداخل أو الخارج، فهذه الوسائل تُمكن العمال المهاجرين من إرسال الأموال بطريقة آمنة و فورية وبتكلفة أقل مقارنة بالقنوات التقليدية، مما يساهم في تحسين مستوى معيشة ذويهم ودعم الاقتصاد المحلي في المناطق المستفيدة،

كما أن توسيع شبكة أجهزة الصراف الآلي خاصة في المناطق الريفية والفقيرة يُعزز من قدرة الأفراد على التعامل مع النظام المالي الرقمي من خلال تمكينهم من سحب الأموال أو تنفيذ المعاملات دون الحاجة إلى الانتقال إلى المدن الكبرى، ويُعدّ هذا التوسّع في البنية التحتية الرقمية عاملاً أساسياً في دمج فئات كانت سابقاً على هامش المنظومة المالية.

المطلب الثالث: تطور استخدام البطاقات البنكية لبنك التنمية المحلية لوكالة قالمه

يعمل بنك التنمية المحلية على تقديم مجموعة متنوعة من البطاقات الدولية والمحلية التي تتماشى مع فئات مختلفة من الزبائن، حيث تتوفر كل بطاقة على خصائص وتفاصيل معينة .

أولاً: بطاقات دولية

يوجد نوعان من البطاقات الدولية لبنك التنمية المحلية:

1- عدد طلبيات بطاقة فيزا :

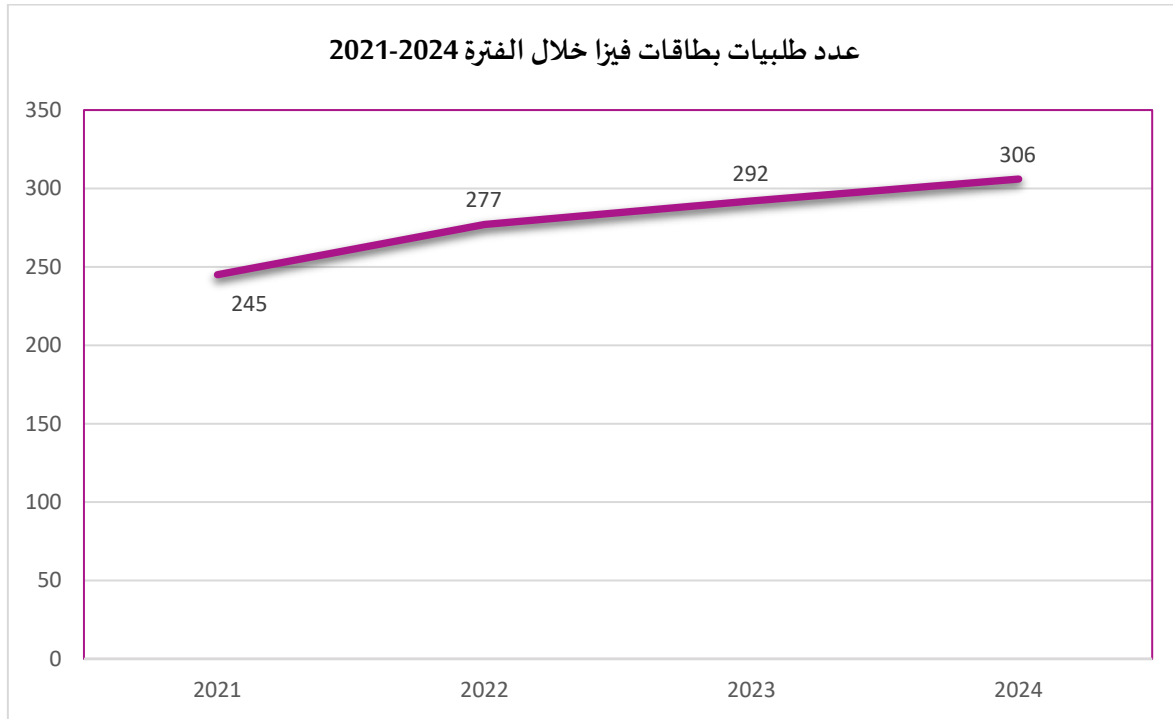
الجدول رقم (09): تطور عدد طلبيات بطاقة الفيزا لبنك التنمية المحلية وكالة قالم خلال الفترة 2021-2024

السنوات	2021	2022	2023	2024
عدد الطلبيات	245	277	292	306
نسبة التطور في عدد الطلبيات وفقاً للسنوات	-	%13.06	%5.42	%4.79

المصدر : من إعداد الطالبتين حسب الوثائق المقدمة من طرف نائب مدير بنك تنمية المحلية وكالة قالم

يمثل الجدول أعلاه تطور عدد طلبيات بطاقة الفيزا لبنك التنمية المحلية وكالة قالم خلال الفترة 2021-2024 ، حيث نلاحظ أن عدد الطلبيات في سنة 2021 قدرت ب 245 طلباً ثم ارتفعت في سنة 2022 إلى 277 طلباً أي بزيادة قدرها 13.06 % مما يعكس بداية إقبال متزايد من الزبائن على إستخدام بطاقة الفيزا ، تواصل هذا النمو في سنة 2023 حيث بلغ عدد الطلبيات 292 طلباً لكن بنسبة تطور أقل نسبياً بلغت 5.42 % مما يشير إلى انخفاض طفيف في وتيرة الطلبيات ، وفي سنة 2024 فقد ارتفع عدد الطلبيات إلى 306 طلباً بنسبة زيادة 4.79 % وعلى الرغم من التباطؤ التدريجي في نسب النمو السنوية إلا أن الاتجاه العام يبقى إيجابياً، وهو ما يدل على استمرار توسع استخدام بطاقات الفيزا من قبل زبائن الوكالة، ويعكس هذا أثر السياسات البنكية في دعم الشمول المالي وتعزيز ثقافة الدفع الإلكتروني.

الشكل رقم (06): عدد طلبيات بطاقة فيزا لبنك التنمية المحلية وكالة قالمه خلال الفترة 2021-2024



المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الجدول رقم (9)

2- عدد طلبيات بطاقة ماستر كارد:

الجدول رقم (10) : تطور عدد طلبيات بطاقة ماستر كارد لبنك التنمية المحلية وكالة قالمه خلال الفترة 2021-2024

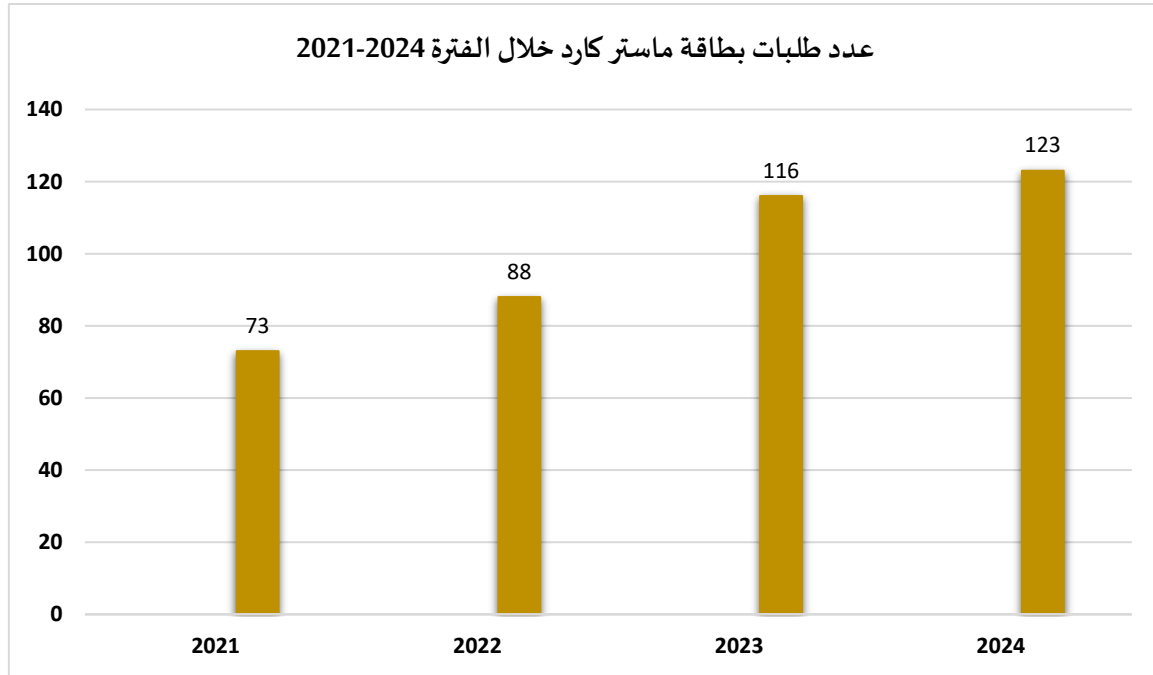
السنوات	2021	2022	2023	2024
عدد الطلبيات	73	88	116	123
نسبة التطور في عدد الطلبيات وفقاً للسنوات	-	20.55%	31.82%	6.03%

المصدر : من إعداد الطالبتين حسب الوثائق المقدمة من طرف نائب مدير بنك تنمية المحلية وكالة قالمه

يوضح الجدول رقم (10) تطور عدد طلبيات بطاقة ماستر كارد لبنك التنمية المحلية وكالة قالمه خلال الفترة 2021-2024 حيث نلاحظ تزايد مستمرا في عدد الطلبيات من سنة إلى أخرى فقد بلغ عدد الطلبيات 73 طلبا في سنة 2021 ، ثم ارتفع إلى 88 طلبا في سنة 2022 بنسبة نمو تقدر بـ 20.55 % وهو ما يدل على أن الزبائن يتوجهون تدريجيا نحو الاستفادة من هذه الخدمة ، واستمر هذا التزايد بشكل ملحوظ ليصل إلى 116 طلبا في سنة 2023 مسجلا أعلى نسبة نمو بلغت 31.82% مقارنة بالسنة السابقة ما يدل على توسع قاعدة الزبائن والإقبال الكبير على هذه البطاقة خلال هذه الفترة ، أما في سنة 2024 فقد سجل ارتفاع طفيف إلى 123

طلبا بنسبة تطور قدرها 6.03%، هذا الانخفاض قد يكون نتيجة وصول الخدمة إلى مرحلة الإشباع ضمن الفئة المستهدفة أو بسبب غياب تحديد في العروض المقدمة مما يجعل المنتج أقل جذبا، كما يمكن أن يعكس ذلك تغيرا في أولويات الزبائن أو تحوّلهم نحو خدمات مالية بديلة أكثر تكيفا مع احتياجاتهم، لذلك من الضروري إعادة تقييم الاستراتيجية التسويقية وتحديد مكامن الضعف لضمان استرجاع ديناميكية النمو.

الشكل رقم(07): عدد طلبات بطاقة ماستر كارد خلال الفترة 2021-2024



المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الجدول رقم (10)

ثانيا: البطاقات المحلية

يوجد نوعان من البطاقات المحلية لبنك التنمية المحلية لوكالة قامة :

1- عدد طلبات بطاقة الدفع الإلكتروني CIB:

الجدول رقم (11): تطور عدد طلبات بطاقة الدفع الإلكتروني CIB لبنك التنمية المحلية وكالة قامة خلال

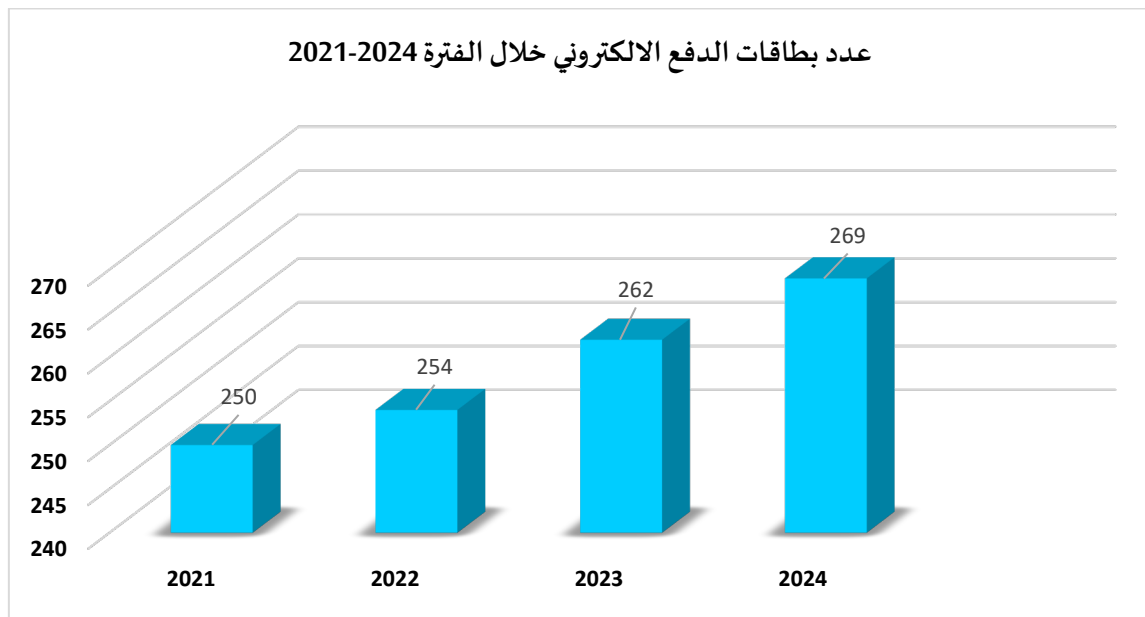
الفترة 2021-2024

السنوات	2021	2022	2023	2024
عدد الطلبات	250	254	262	269
نسبة التطور في عدد الطلبات وفقا للسنوات	-	1.6%	3.15%	2.67%

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب الوثائق المقدمة من طرف نائب مدير بنك تنمية المحلية وكالة قامة

تشير المعطيات الواردة في الجدول إلى تطور عدد طلبات بطاقات الدفع الإلكتروني CIB لبنك التنمية المحلية وكالة قالمة خلال الفترة 2021-2024 فقد سجل في سنة 2021 عدد طلبات قدره 250 طلباً ثم ارتفع هذا العدد إلى 254 طلباً في سنة 2022 أي بنسبة تطور طفيف بلغت 1.6% ما يدل على تحسن محدود في الطلب و هذا يمكن أن يرجع لعوامل مثل بداية حملات التوعية أو تحسن بسيط في البنية التحتية البنكية، ثم شهدت السنة الموالية أي في 2023 زيادة أكثر وضوحاً حيث قدر عدد الطلبات بـ 262 طلباً بنسبة زيادة أعلى حققت بـ 3.15% وهي أعلى نسبة نمو خلال هذه الفترة وهذا يشير إلى تسارع الوعي بأهمية الدفع الإلكتروني و يمكن أن يكون بفضل تعزيز السياسات الحكومية نحو الرقمنة، أما في سنة 2024 ارتفع عدد الطلبات إلى 269 طلباً بنسبة نمو بلغت 2.67% حيث النمو متواصل لكن بوتيرة أبطأ من سنة 2023 هذي الزيادة تبقى إيجابية لكنها ربما تعكس بداية استقرار أو تشبع نسبي للسوق .

الشكل رقم(08): عدد طلبات بطاقة الدفع الإلكتروني CIB لبنك التنمية المحلية وكالة قالمة خلال الفترة 2021-2024



المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد معطيات الجدول رقم (11)

2- عدد طلبيات بطاقة كوربوراييت:

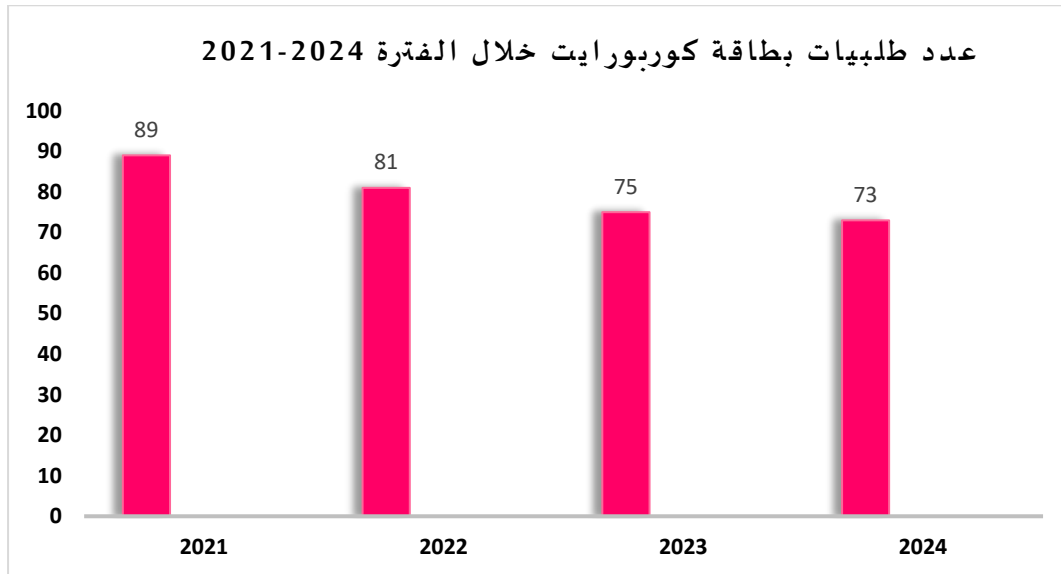
الجدول رقم (12): تطور عدد طلبيات بطاقة كوربوراييت لبنك التنمية المحلية وكالة قالة خلال الفترة 2021-2024

السنوات	2021	2022	2023	2024
عدد الطلبيات	89	81	75	73
نسبة التطور في عدد الطلبيات وفقا للسنوات	-	%-8.99	%-7.41	%-2.67

المصدر : من إعداد الطالبتين حسب الوثائق المقدمة من طرف نائب مدير بنك تنمية المحلية وكالة قالة

تظهر البيانات المتعلقة بالجدول والمتمثلة في عدد طلبيات بطاقة كوربوراييت لبنك التنمية المحلية وكالة قالة خلال فترة 2021-2024 حيث أن في سنة 2021 سجل أعلى عدد من الطلبيات ب 89 طلبا لكن هذا العدد بدأ في الانخفاض تدريجيا خلال السنوات الموالية حيث بلغ 81 طلبا في سنة 2022 بنسبة تراجع قدره %8.99، واستمر هذا الانخفاض إلى 75 طلبا في سنة 2023 حيث كانت نسبته تقدر ب %7.41 وصولا إلى 73 طلبا في سنة 2024 بنسبة انخفاض تقدر ب %2.67 هذا التراجع المستمر قد يفسر بعدة احتمالات أبرزها تغير توجهات المستخدمين نحو حلول رقمية أكثر سرعة وفعالية، أو ربما دخول منافسين جدد في السوق يقدمون خدمات مماثلة بجودة أو تكلفة أفضل كما قد يدل ذلك على ضعف الترويج للبطاقة أو قصور في الاستجابة لتطلعات الزبائن من حيث السرعة أو المرونة في الاستخدام وأيضا يشير هذا الاتجاه السلبي إلى وجود حاجة ملحة لإعادة النظر في الخدمة سواء من حيث الشكل أو المضمون من أجل استعادة ثقة المستخدمين وتحقيق نمو إيجابي من جديد.

الشكل رقم(09): عدد طلبيات بطاقة كوربوراييت لبنك التنمية المحلية وكالة قالة خلال الفترة 2021-2024



المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد معطيات الجدول رقم (12)

خاتمة الفصل:

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي نتيجة التقدم التكنولوجي تبرز العلاقة الوثيقة بين الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية، لا سيما من خلال ما يعرف بالطابع الرقمي للشمول المالي فقد أصبحت الخدمات المالية الرقمية تمثل أداة استراتيجية لتجاوز العديد من العقبات التي تعيق تحقيق الشمول المالي، وفي مقدمتها ارتفاع تكاليف المعاملات المالية التقليدية والتباعد الجغرافي بين المناطق النائية ومراكز الخدمات المالية فضلاً عن الإجراءات المعقدة التي تعتمد عليها المؤسسات المصرفية التقليدية.

وتُعد وسائل الدفع الإلكتروني من الدعائم الأساسية لتعزيز الشمول المالي حيث تُساهم بشكل ملموس في توسيع دائرة المستفيدين من الخدمات المالية عبر تسهيل المعاملات وتقليل التكاليف المرتبطة بالوقت والجهد، وفي إطار هذه الدراسة تم تسليط الضوء على تجربة بنك التنمية المحلية في مجال تقديم الخدمات المصرفية الرقمية حيث أظهر التحليل أن الاعتماد المتزايد على هذه الخدمات يساهم في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، مما يؤدي إلى دمج فئات واسعة من الأفراد في المنظومة المصرفية الرسمية لاسيما أولئك الذين كانوا مستبعدين سابقاً بسبب القيود المرتبطة بالأنظمة التقليدية.

خاتمة

يُعد الشمول المالي من أهم الدعائم لتحقيق العدالة المالية كونه يضمن توفير الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع بما في ذلك الفئات الضعيفة وذوي الدخل المحدود ويُساهم في إدماجهم ضمن الدورة الاقتصادية ومع تزايد الحاجة إلى آليات تضمن هذا الإدماج برزت الرقمنة كخيار فعال لمعالجة التحديات المرتبطة بالشمول المالي. أصبحت الخدمات المصرفية الرقمية من الوسائل الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات المالية لتوسيع نطاق تغطيتها وتحسين جودة خدماتها، فقد ساهمت التكنولوجيا المالية في تسهيل الإجراءات البنكية وتقليل التكاليف وتجاوز العقبات الجغرافية والإدارية مما جعلها أداة فعالة لدعم الشمول المالي وتعزيز العلاقة بين البنوك والعملاء. كما تساهم الحلول الرقمية المعتمدة مثل تطبيقات الهاتف المحمول وأجهزة الصراف الآلي المتطورة وخدمات الدفع الإلكتروني في إزالة العديد من الحواجز التي كانت تقف عائقاً أمام استفادة بعض الفئات خاصة في المناطق التي تفتقر إلى تغطية مصرفية كافية، هذا ما ساعد في توسيع قاعدة الزبائن إذ أصبحت الخدمات متاحة بشكل أكبر وأسهل دون الحاجة إلى التنقل أو التعامل المباشر وهو ما كان يمثل عائقاً كبيراً لبعض الفئات.

اختبار الفرضيات:

بعد تناول مختلف الجوانب المتعلقة بالموضوع لا بد من اختيار مدى صحة فرضيات الدراسة المقترحة بمقارنتها بما تم التطرق إليه في الدراسة :

- بالنسبة للفرضية الأولى و التي تنص على: الشمول المالي يُشير إلى تمكين الأفراد والمؤسسات من الحصول على الخدمات والمنتجات المالية والاستفادة منها بطريقة فعّالة وبتكلفة معقولة تتناسب مع احتياجاتهم و بذلك تم قبول هذه الفرضية فقد توصلنا إلى أن الشمول المالي يشمل ضمان الوصول العادل والأمن للخدمات المالية للجميع مع التركيز على الفئات المهمشة.

- بالنسبة للفرضية الثانية والتي نقول أن : تُساهم الخدمات المصرفية الرقمية في تسهيل وصول العملاء إلى الخدمات المالية من خلال توفير خدمات أسرع وأكثر مرونة و بذلك تم قبول الفرضية الثانية التي تشير إلى قدرة الزبائن من تنفيذ عملياتهم المصرفية على مدار الساعة مما عزز من رضى العملاء وساهم في خفض الضغط على الفروع التقليدية.

- بالنسبة للفرضية الثالثة و التي نقول أن : إن تبني بنك التنمية المحلية للخدمات الرقمية يأتي في إطار استراتيجيته لتعزيز الشمول المالي وتطوير بنيته التحتية التكنولوجية لمواكبة التحول الرقمي في القطاع المصرفي و بذلك فإن الفرضية الثالثة محققة و تكون هذه الفرضية مدعومة بالواقع والمصادر الرسمية فقد أطلق بنك التنمية المحلية عدة خدمات رقمية مثل تطبيق "DIGITBDL" فتح الحسابات عن بُعد، الدفع الإلكتروني "WIMPAY" وطلب التمويل الرقمي في

إطار خطة واضحة للتحويل الرقمي كما يشير الموقع الرسمي للبنك إلى سعيه لتحقيق الشمول المالي عبر تحسين الوصول للخدمات وتعزيز القنوات الإلكترونية خاصة في ظل دعم الدولة الجزائرية لرقمنة القطاع المصرفي.

نتائج الدراسة :

أولاً: نتائج الجانب النظري

- ساهم التحويل الرقمي في تحسين جودة الخدمة من خلال تسريع المعاملات و تقليص أوقات الانتظار وتوفير واجهات استخدام بسيطة وفعالة تتماشى مع توقعات الزبائن على اختلاف شرائحهم؛
- تساهم الخدمات المصرفية الرقمية في إيصال الخدمات المالية إلى المناطق المهمشة والمعزولة وبالتالي الدفع نحو توسيع نطاق الشمول المالي؛
- تُساهم الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي من خلال توفير مجموعة متنوعة من المعاملات والخدمات البنكية التي يمكن تنفيذها بسهولة عبر الإنترنت أو من خلال الهاتف المحمول؛
- تساعد الخدمات المصرفية الرقمية في توسيع نطاق الشمول المالي من خلال توفير حلول فعالة لمختلف التحديات التي تقف عائقاً أمام تحقيق هذا الهدف؛
- تُساهم التكنولوجيا المالية في توسيع قاعدة الشمول المالي من خلال تقليل تكلفة الخدمات المالية وتقريبها من المناطق النائية، مما يتيح تقديم خدمات مالية أكثر كفاءة وجودة كالدفع الإلكتروني والتحويلات السريعة؛
- يستلزم توفير خدمات مصرفية رقمية فعالة توفر مجموعة من المتطلبات الأساسية في مقدمتها بنية تحتية قوية وملائمة وتكلفة خدمات معقولة تضمن سهولة الوصول كما تبرز أهمية ضمان الأمن السيبراني وتعزيز تنوع الفاعلين في القطاع المالي من خلال إدماج المؤسسات غير التقليدية المعتمدة على التكنولوجيا، ويتطلب الأمر كذلك تشجيع الابتكار في تصميم منتجات مالية جديدة وذات تكلفة منخفضة مع ضمان حماية حقوق الزبائن عبر تبني معايير واضحة ذات شفافية؛
- أدت الرقمنة إلى تقليص تكاليف المعاملات المالية مما جعلها أكثر قابلية للوصول بالنسبة للفئات ذات الدخل المحدود؛
- التحويل الرقمي في القطاع المصرفي يتطلب توفير بيئة تنظيمية وتشريعية ملائمة تشمل الأمان الرقمي حماية المستهلك وتوسيع دور الفاعلين الماليين غير التقليديين.

ثانيا :نتائج الجانب التطبيقي :

-أسهم اعتماد الصيرفة الإلكترونية على مستوى البنك في دعم التمكين المالي للعملاء من خلال تسهيل عمليات الدفع والتحويل وتمكينهم من إدارة حساباتهم بطريقة آمنة وموثوقة مع تقليص التكاليف والوقت اللازم لإنجاز المعاملات؛

-عمل بنك التنمية المحلية على تطوير وإطلاق تطبيقات بنكية إلكترونية جديدة ما ساهم بشكل كبير في تشجيع العملاء على استخدامها نظراً لما توفره من سهولة في الوصول إلى الحسابات البنكية و إدارتها وتنفيذ مختلف المعاملات المالية ؛

-عمل بنك التنمية المحلية لوكالة قائمة على تعزيز الخدمات المصرفية الرقمية بما يواكب تطلعات العملاء حيث ساهمت هذه الخدمات في تقديم حلول مالية مبتكرة تهدف إلى جذب عدد أكبر من الزبائن.

- أظهرت دراسة تجربة بنك التنمية المحلية - وكالة قائمة- أن التحول الرقمي داخل البنك شكّل نقطة تحوّل حقيقية في طريقة تقديم الخدمات المصرفية.

التوصيات :

-الاستمرارية في تطوير الخدمات المصرفية الرقمية وتوسيع نطاق وصولها ليشمل جميع شرائح المجتمع ويضمن استفادة الجميع من الفرص المالية الحديثة.

-تصميم خدمات مالية مبتكرة تراعي احتياجات مختلف شرائح المجتمع وتتماشى مع قدراتهم من حيث التكلفة مع ضمان الشفافية والملاءمة.

-تنظيم حملات توعية هادفة لتثقيف الجمهور بشأن أهمية الخدمات المالية الرقمية وفوائدها وطرق استخدامها الآمن والفعال.

-توسيع وتحديث شبكات الاتصالات والإنترنت لاسيما في المناطق الريفية والنائية، لضمان تمكين جميع المواطنين من الاستفادة من الخدمات المصرفية الرقمية دون عوائق تقنية أو جغرافية.

-تعزيز التعاون وتبادل الخبرات بين الدول في مجال تطوير الخدمات المصرفية الرقمية للاستفادة من التجارب الناجحة والممارسات بما يساهم في دعم جهود تعزيز الشمول المالي.

- أن يعتمد بنك التنمية المحلية على حلول رقمية تناسب كل منطقة وكل فئة من الناس لأن احتياجات الزبائن تختلف من مكان لآخر وهذا يساعد في وصول الخدمات للجميع بشكل أسهل.

-توفير تكوين مستمر للموظفين خاصة في كيفية استخدام الأنظمة الرقمية والتعامل مع الزبائن عن بُعد حتى يكونوا جاهزين لمواكبة هذا التغيير ويقدموا خدمات في المستوى.

-تبسيط التطبيقات والمواقع الإلكترونية الخاصة بالبنك لتكون سهلة الاستعمال ويفهمها الجميع حتى الفئات التي ليس لديها خبرة كبيرة في التكنولوجيا.



قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

أولا: المراجع باللغة العربية

○ الكتب :

- 1- أحمد شعبان محمد علي، "التسويق والخدمات المصرفية"، دار التعليم الجامعي، مصر، 2018.
- 2- أحمد نوري حسن مطر، "الشمول المالي: متطلبات تطبيق ومؤشرات القياس"، دار الأيام للنشر والتوزيع، العراق، 2018.
- 3- التميمي علاء، "التنظيم القانوني للبنك الإلكتروني على شبكة الإنترنت"، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2012.
- 4- حميد الطائي، بشير العلاق، "إدارة عمليات الخدمة"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة العربية، 2009.
- 5- رعد حسن الصرن، "عولمة جودة الخدمة المصرفية"، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
- 6- السيد عبده ناجي، "تسويق الخدمات المصرفية الأسس والتطبيق العملي في البنوك"، اتحاد المصارف العربية، لبنان، 2003.
- 7- عبد الخالق محمد، "الإدارة المالية والمصرفية"، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010.
- 8- عبد الهادي مسعودي، "الأعمال المصرفية الإلكترونية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2016.
- 9- عويسي أمين، "أساسيات التكنولوجيا المالية الحديثة"، البدر الساطع للطباعة والنشر، الجزائر، الطبعة الأولى، 2023.
- 10- فلاح حسن ثويني، "المصارف الرقمية والوصول السهل إلى التمويل: قراءة في توسيع التمويل وقاعدة الزبائن المصرفيين من خلال المصارف الرقمية في العراق"، مركز البيان للدراسات والتخطيط، العراق، الطبعة الأولى، 2024.
- 11- قاسم نايف علوان المحيوي، "إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات"، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة العربية الأولى، 2000.
- 12- مصطفى عبد العزيز، "التحول الرقمي في مؤسسات الأعمال"، دراسات وأبحاث علمية، مصر، 2022.

13- طلال علي عبد الواسع، "مستقبل التحول الرقمي في التعلم الإلكتروني"، المركز الإقليمي الأول، جامعة الأمريكية المفتوحة، اليمن، 1995.

○ المجالات:

14- أشرف عبد الرحمن محمد عبد الرحمن، أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية - دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 13، العدد 02، مصر، 2022.

15- أعمر بن موسى، أحمد علماوي، "الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح"، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مجلد 6، عدد 2، الجزائر، 2020 .

16- الأحسن مفيدة وآخرون، "واقع الشمول المالي في الجزائر (واقع وتحديات) دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 02، الجزائر، 2023.

17- أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، "الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك"، مجلة وطنية للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 4، العدد 2، الجزائر، 2021.

18- اسامة محمد سلام، "قياس أثر الدور الوسيط للتحول الرقمي في العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة - دراسة تطبيقية على منظمات خدمية خاصة"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، مجلد 3، العدد 1، مصر، 2022.

19- أيمن بوزانة، وفاء حمدوش، "مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي تجربة كينيا نموذجاً"، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المجلد 1، العدد 6، الجزائر، 2020.

20- بللعا أسماء زهرة اعمار، "الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا"، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 2، الجزائر، 2023.

21- بلال بن سالم، "الخدمات المصرفية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي تجربة الإمارات العربية المتحدة"، مخبر النقود والمؤسسات المالية في المغرب العربي، المجلد 10، العدد 2، الجزائر، 2024.

22- بوسليماني صليحة، بريس فايزة، "واقع ومعوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر"، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 01، الجزائر، 2023

23- بن عبد الله سندس، "الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في ربحية البنوك التجارية الجزائرية"، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، المجلد 13، العدد 01، الجزائر، 2024

- 24- جائزة حسيني، "تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، الجزائر، 2020
- 25- حامد عبد أنداس، "الخدمة المصرفية الرقمية دراسة مقارنة"، المجلات الأكاديمية العراقية، المجلد 5، العدد 1، العراق، 2023.
- 26- حنان دريد، الطاووس غريب، "الصيرفة الرقمية كتوجه حديث للبنوك الجزائرية - دراسة إحصائية"، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 10، العدد 1، الجزائر، 2022.
- 27- دغوش العطرة، "مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 16، العدد 06، الجزائر، 2023.
- 28- رشيد بوطرفة، عماد الصغير، "واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية وآفاق تطويره"، مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة، مجلد 3، العدد 1، الجزائر، 2020.
- 29- شني صورية، بن لخضر السعيد، "أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 04، العدد 01، الجزائر، 2019
- 30- شوشان خديجة، بوعويضة حمو، "دور التحول الرقمي في تحسين خدمات المصارف الإسلامية الجزائرية"، مجلة أبحاث الحماية الاجتماعية، المجلد 04، العدد 01، الجزائر، 2023
- 31- طلحي كوثر، زوادي نهاد، "دور ابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية"، مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية، المجلد 10، العدد 07، الجزائر، 2023
- 32- عبد القادر ديروش، نورة ببي، "دور الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة"، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 8، العدد 1، الجزائر، 2023
- 33- عمروش بهية، شنايت مراد، "التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير الخدمات المالية الإسلامية"، مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية، المجلد 01، العدد 07، الجزائر، 2023.
- 34- عيشاوي علي، غزالي ظريفة، "تطوير الدفع الإلكتروني لإرساء الشمول المالي في الجزائر - دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر"، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 08، العدد 02، الجزائر، 2024.
- 35- عميروش إيمان، قمازي نجوم، "مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي -دراسة تجربة دولة كينيا"، مجلة ابعاد اقتصادية، المجلد 13، العدد 1، الجزائر، 2023

- 36- فضيل بشير ضيف، "واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر"، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مجلد 6، العدد 1، الجزائر، 2020.
- 37- قمازي نجوم، عميروش إيمان، "مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي - دراسة تجريبية دولة كينيا"، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 13، العدد 1، الجزائر، 2023
- 38- كركار مليكة، "الشمول المالي: هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر"، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 10، العدد 3، الجزائر، 2019
- 39- كردوسي مريم، براهيمية أمال، "تحديات الشمول المالي في البنوك الجزائرية وآليات المواجهة"، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، الجزائر، 2022
- 40- موساوي هاجر، مرسى خولة، "تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين أداء البنوك: دراسة حالة بنك متعدد الجنسيات"، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 06، العدد 01، الجزائر، 2023.
- 41- محمد بوطلاعة و آخرون، "واقع الشمول المالي و تحدياته-الأردن و الجزائر نموذجا-"، مجلة اقتصاد المال و الأعمال، المجلد 4، العدد 2، الجزائر، 2020
- 42- مادبة لوزري، "واقع الشمول المالي في الدول العربية و آليات تعزيزه -دراسة مقارنة لمستوى الشمول المالي في مجموعة من الدول العربية"، مجلة بحوث الإقتصاد و المناجمت، المجلد 2، العدد 2، الجزائر، 2021
- 43- محفوظ فاطمة، "الخدمات المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر"، مجلة دفاتر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 02، الجزائر، 2022
- 44- نظور بلال، بلبخاري سامي، "رقمنة الخدمات البنكية لتحقيق رضا الزبون دراسة لعينة من زبائن بنك التنمية المحلية وكالة سكيكدة"، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، المجلد 10، العدد 01، الجزائر، 2023.
- 45- نيس سعيدة، "التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية"، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 07، العدد 02، الجزائر، 2022
- 46- هند ريم، "التمويل الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام"، مجلة البصائر للدراسات القانونية والإقتصادية، المجلد 03، العدد 01، الجزائر، 2023

○ المذكرات والأطروحات :

- 47- بولمرج وحيدة، "المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2023
- 48- كردوسي مروة ، " دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي -دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية - " ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة 8 ماي 1945 قالمة ، الجزائر ، 2024

○ ملتقيات :

- 49-عابد صونية، "الرقمنة والصيرفة الإسلامية: آلتين لتعزيز الشمول المالي في الجزائر"، الملتقى الدولي: رقمنة الخدمات المصرفية وتسويقها دوليا، جامعة العربي التبسي - تبسة، 01 جويلية 2024

○ تقارير :

- 50-سمير عبد الله وآخرون، "الشمول المالي في فلسطين"، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماسا)، القدس ورام الله، فلسطين، 2016
- 51-يسر برنية وآخرون ، "الشمول المالي في الدول العربية - الجهود والسياسات والتجارب"، صندوق النقد العربي، مجلس محافظ المصارف المركزية والمؤسسات النقد العربي ، صندوق النقد العربي ،الإمارات ، 2019
- 52- غسان أبو موسى ، "تداعيات التزام قطاع البنوك بتطبيق التوصيات والإجراءات المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب على قدرته في تحقيق الشمول المالي"، صندوق النقد العربي ، الإمارات، 2018
- مطبوعات إلكترونية:
- 53-عدوان سلطان ، "مكونات الاتصال و التحول الرقمي " ، شبكة فووتبول الرياضية مطبوعة إلكترونية ، فلسطين ، 2025

ثانيا :المراجع باللغة الأجنبية

Book :

- 54- Douglas Arner and others, "Sustainability FinTech and Financial Inclusion", Law Working Paper Series, 2019

55-Chris Skinner, Digital Bank Strategies to Launch or Become a Digital Bank, published by Marshall Cavendish Business, Singapore, 2014

56-Markus Heckel, Franz Waldenberger, "The Future of Financial Systems in the Digital Age", Perspectives in Law, Business and Innovation, Japan

Journal:

57-Benahmed Kafia and others, "The Digital Transformation in Algeria's Banking Sector", Educational Administration Theory and Practice, volume 30, number 8, Algérie,

58 -Indunil Dona, "Evaluation of Service Dimensions of Traditional Banking and Digital Banking: The Case Study of Lloyds Bank, United Kingdom", The International Journal of Business & Management, volume 08, number 12, London, 2020

59- Hidayat Achmad, Kassim Salina, "The Digital Banking Services: A Selection Model From Islamic Banks", International Journal of Islamic Business, volume 08, number 01, Malaysia, 2023

60- Al-Bakri Jawad Kadhim, Mustafa Fawzi Talib, "The Impact of Digital Banking on Banking Competition: A Case Study of a Sample of Iraqi Commercial Banks", International Journal of Religion, volume 05, number 10, 2024

61- Bülent Belkan, "Impacts of Digitalization on Banks and Banking", Istanbul Arel University, volume 26, number 09, 2021

62- Peterson Ozili, "Social Inclusion and Financial Inclusion: International Evidence", Journal of Development Saves, 2020

63- Alaeddine Ziouache and others, "Digital Banking Services Adoption and its Determinants in the Middle East Region", Journal of Propulsion Technology, volume 44, number 02, Malaysia

64- Cajetin Ikechukwu and others, "Digital Banking, Customer Experience and Financial Performance: UK Bank Managers' Perceptions", Journal of Research in Interactive Marketing, volume 12, number 04, 2018

65- Nadia Boumediene, Bardidia Renaud Garcia, "L'impact du digital sur la clientèle des services bancaires cas de la BEA d'Oran", Revue Innovation, volume 11, numéro 1, 2021

○ مواقع إلكترونية :

66-النشرة التعريفية للشمول المالي من موقع <https://www.bank-of-algeria.dz/pdf/inclusion/pdf>

Hppt: //www.elitihadcom.dz-67

68-الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية، (2025/05/06)، [19:20]، على الخط www.bdl.dz .

69-الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية، (2025/05/15)، [15:30]، متاح على الخط www.bdl.dz

70-الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية، (2025/05/17)، [10:17]، متاح على الخط www.bdl.dz

71-الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية، (2025/05/20)، [12:44]، متاح على الخط www.bdl.dz

الملاحق

الملحق رقم 01: نظرة عامة حول بنك التنمية المحلية

La Banque de Développement Local (BDL) est une institution financière publique à caractère économique, régie par les dispositions du droit commercial. Elle assure l'ensemble des opérations bancaires traditionnelles propres aux banques de dépôts. Créée le 30 avril 1985 dans le cadre de la réorganisation du réseau bancaire et monétaire national, elle constitue la dernière banque fondée avant le lancement des grandes réformes économiques. Sa création fait suite à la restructuration de la Caisse Populaire d'Algérie, avec un capital initial de 500 millions de dinars algériens. À ses débuts, la BDL hérite de 39 agences, d'une succursale et d'environ 700 employés. Elle entame effectivement ses activités en juillet 1985, et dès le mois d'août de la même année, ses missions s'élargissent pour inclure les activités des caisses de crédit des communes d'Alger, Oran et Constantine

La banque commence avec 500 actions, nombre porté par la suite à 720, d'une valeur nominale d'un million de dinars chacune, portant ainsi son capital à 36,8 milliards de dinars. Malgré son arrivée sur un marché bancaire dominé par des institutions expérimentées comme la CPA, la BEA et la BNA, et en dépit d'un manque de ressources technologiques à ses débuts, la BDL réussit à s'imposer progressivement. Elle devient indépendante de la CPA le 20 février 1989.

L'organisation de la banque se divise en deux pôles principaux : l'un dédié aux crédits, dépôts et prêts, l'autre aux opérations internationales, notamment le financement des secteurs des hydrocarbures et de l'agroalimentaire. Depuis les années 1970, la BDL joue un rôle déterminant dans le financement des grandes entreprises industrielles, notamment dans les domaines des hydrocarbures (Sonatrach, Naftal), de la chimie, de la construction navale et des matériaux de construction. Elle participe également au développement des champs pétroliers de Hassi R'mel et Hassi Messaoud.

Aujourd'hui, la BDL dispose d'un réseau national solide, composé de huit directions régionales et de 90 agences, renforçant ainsi sa présence sur l'ensemble du territoire.

Sur le plan fonctionnel, la BDL se définit comme une banque commerciale centrée sur les opérations de crédit, les règlements financiers et l'ouverture de comptes. Son objectif principal est de maximiser ses profits à travers la diversification de ses activités et de ses services. Elle contribue également au développement des relations économiques extérieures de l'Algérie, notamment par le financement du commerce international. Elle emploie environ 4 140 personnes et bénéficie d'un réseau de 1 450 correspondants bancaires dans 41 pays. Son évolution est marquée par des réformes continues visant à améliorer sa performance et son efficience.

L'agence BDL de Guelma constitue l'une des représentations régionales créées pour soutenir et financer les institutions locales au niveau de la wilaya. Fondée par décret présidentiel le 1er août 1985, sous la direction générale de M. Ben Halima Mohamed, elle est officiellement ouverte au public le 4 janvier 1986. Située rue Émir Abdelkader à Guelma (code agence : 232), elle permet aux habitants d'accéder à des services bancaires de proximité, réduisant ainsi les coûts et les désagréments liés aux déplacements vers d'autres wilayas

Les missions principales de l'agence de Guelma incluent :

Le financement des entreprises publiques à caractère économique sous tutelle des collectivités locales (wilaya, commune) ;

Le soutien aux projets d'investissement initiés par les autorités locales ;

Les opérations de crédit hypothécaire (notamment le gage mobilier) ;

La collecte de dépôts émanant des particuliers et des institutions ;

L'octroi de crédits d'investissement (à moyen et long termes, y compris le crédit-bail) ;

L'octroi de crédits à la consommation ;

L'avance sur titres publics émis par l'État ou les collectivités locales ;

Les opérations bancaires classiques (crédit, change, gestion des actifs financiers) ;

La facilitation des paiements et des transferts de fonds grâce à des instruments modernes tels que les chèques et les lettres de change ;

L'information, l'orientation et l'accompagnement de la clientèle dans ses démarches ;

La gestion des opérations commerciales locales et régionales.

Du point de vue stratégique, l'agence vise à :

Soutenir les projets économiques et offrir des solutions bancaires favorisant la stabilité et la croissance ;

Poursuivre le financement des PME privées, moteur essentiel de l'économie nationale ;

Renforcer les secteurs à fort potentiel, en mettant l'accent sur l'innovation et l'amélioration continue des services ;

Explorer de nouveaux marchés à travers la diversification des offres et l'augmentation des volumes d'investissement ;

Contribuer à la résolution de la crise du logement, notamment via des prêts immobiliers destinés aux particuliers et aux coopératives ;

Assurer la rentabilité des opérations ;

Encourager les importations et les expo

الملحق رقم 02: عدد الطلبات للبطاقات البنكية

Nombre de demandes de cartes d'entreprise

2021 (89)

2022 (81)

2023 (75)

2024 (73)

Nombre de demandes de cartes de paiement électroniques

2021 (250)

2022 (254)

2023 (262)

2024 (269)

Nombre de demandes de MasterCard

2021 (73)

2022 (88)

2023 (116)

2024 (123)

Nombre de demandes de carte Visa

2021 (245)

2022 (277)

2023 (292)

2024 (306)

الملحق رقم 03: معلومات عامة حول بنك التنمية المحلية

Le Président Directeur Général ;

- Vu le Décret n° 85-85 du 30 avril 1985 portant création de la Banque de Développement Local -BDL- et fixant ses statuts ;
- Vu les statuts de la Banque de Développement Local du 20 février 1989, modifiés et complétés ;
- Vu la résolution du Conseil d'Administration du 26 mai 2015 portant élection et désignation du Président Directeur Général de la Banque de Développement Local ;
- Vu la Décision PDG n° 203/2015 du 03 juin 2015 portant mise en place de la Cellule Organisation et Ressources Humaines ;
- Vu la Décision PDG n° 524/2016 du 26 septembre 2016 portant organisation générale de la Banque de Développement Local ;
- Vu la Décision PDG n° 566/2016 du 13 novembre 2016 portant organisation de la Direction Marketing et Communication ;
- Vu la Décision PDG n° 649/2016 du 29 décembre 2016 modifiant et complétant la Décision PDG n° 524/2016 du 26 septembre 2016 portant organisation générale de la Banque de Développement Local ;
- Vu la Décision PDG n° 281/2017 du 17 juillet 2017 modifiant et complétant les Décisions PDG n° 524 et 649/2016 portant organisation générale de la Banque de Développement Local ;
- Vu la Décision PDG n° 407/2017 du 06 août 2017 modifiant et complétant les Décisions PDG n° 524 et 649/2016 et 281/2017 portant organisation générale de la Banque de Développement Local ;

DECIDE

Article 01 : Les activités liées à la gestion du fonds documentaire et règlementaire ainsi que de sa diffusion relevant, précédemment, de la Direction Marketing et Communication, seront transférées, dorénavant, à la Cellule Organisation et Ressources Humaines (CORH).

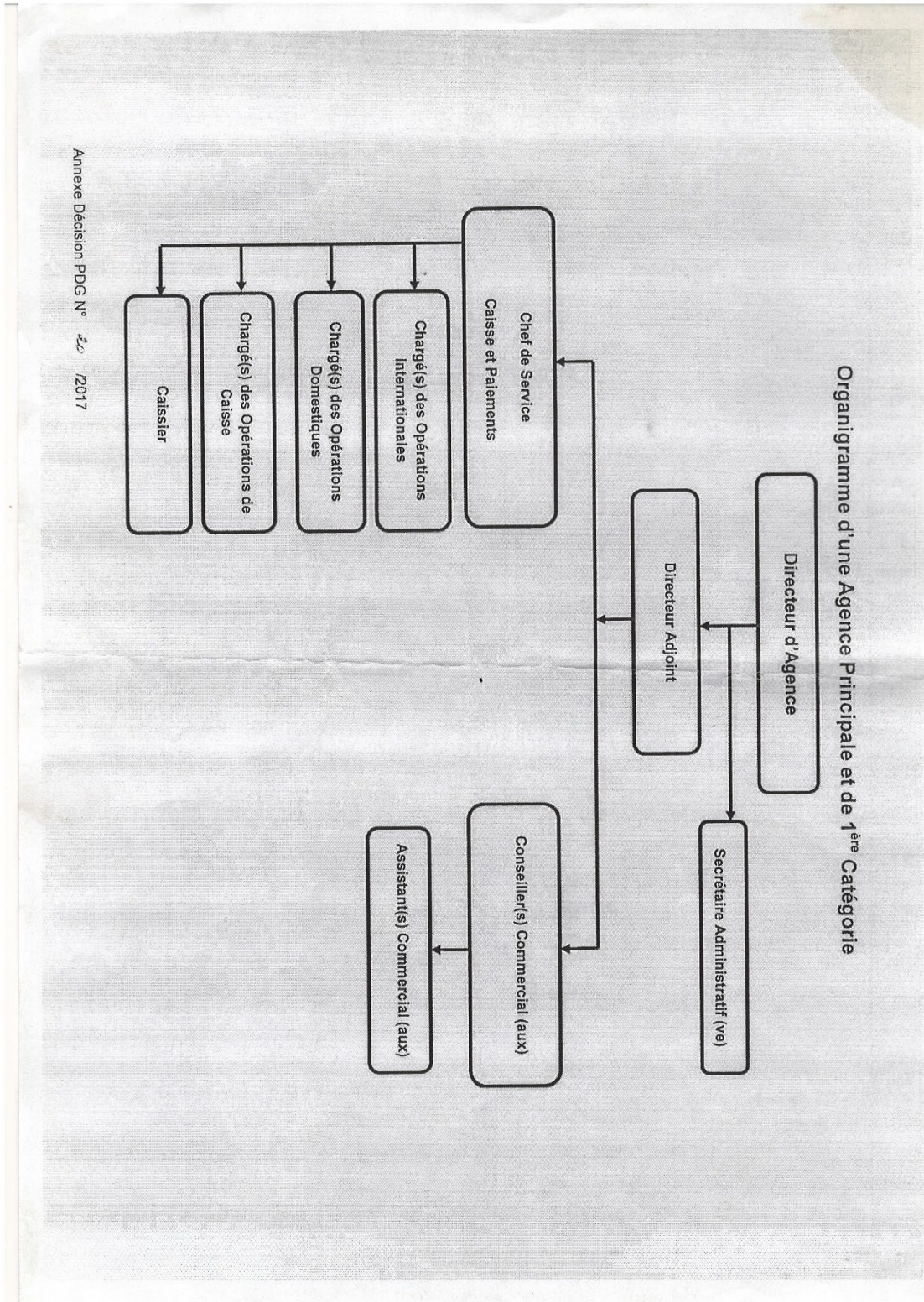
Article 02 : Les moyens humains et matériels liés à cette activité sont à enregistrer, conformément aux dispositions et aux règles de gestion en vigueur au sein de la Banque, sous l'indice « 905 » de la Cellule Organisation et Ressources Humaines.

Article 03 : Le Directeur Général Adjoint « Support et Systèmes d'Information », le Directeur Général Adjoint « Commercial », le Directeur Général Adjoint « Risques, Contrôle et Conformité », le Directeur Général Adjoint « Back-Offices et Opérations », le Directeur du Capital Humain, le Directeur Marketing et Communication et le Responsable de la Cellule Organisation et Ressources Humaines sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de la mise en œuvre de la présente Décision.

Décision PDG n° 592 /2017



2/2



الملحق رقم 05: بطاقة فيزا

←
→
🔄
bdl.dz/ar/بطاقة-فيزا/

🔍
☆
📄
🌐
🔒

الرئيسية
الخدمات اليومية
الاقتراض
الإدخار
الخدمات الرقمية
التأمين
فتح رأس المال

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DÉVELOPPEMENT LOCAL

بطاقة فيزا

ما هي بطاقة الدفع الإلكتروني فيزا VISA ؟

بطاقة فيزا كارد هي بطاقة دولية تسمح لكم القيام بعمليات الدفع عن طريق الانترنت أو عن طريق اليات الدفع الإلكتروني أو حتى سحب الأموال عن طريق موزعات السحب أو الدفع الإلكتروني في الخارج، في كل أنحاء العالم

مزايا بطاقة فيزا

- ✓ استفيدوا من سقوف استخدام متوافقة مع احتياجاتكم ؛
- ✓ الحصول على أموالكم على الفور في الخارج وكما يحلو لكم ؛
- ✓ قوموا بعمليات شراء للخارج عن طريق الانترنت بكل أمان بفضل تكنولوجيا عالية الجودة "03 دي سكيور"
- ✓ تابعوا كل عمليات الشراء التي تقومون بها عن طريق e-banking

تأمين على السفر متوفر في بطاقتكم من أجل ضمان تغطية عند السفر للخارج

زيادة على هذا تمنحكم بطاقة فيزا لبنك التنمية المحلية

يضع بنك التنمية المحلية تحت تصرفكم نوعين من بطاقات فيزا

- ✓ بطاقة فيزا VISA الكلاسيكية
- ✓ بطاقة فيزا VISA الذهبية (Gold)

من يمكنه الاستفادة من بطاقة الدفع الإلكتروني فيزا VISA ؟

- ✓ يمكن لأي مواطن عادي الحصول على بطاقة VISA فيزا بعد القيام بالطلب في وكالات بنك التنمية المحلية.

مدة الصلاحية

- ✓ 02 سنتين قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية

الملحق رقم 06: بطاقة الدفع الالكترونية

← → ↻

bdldz/ar/بطاقة-الدفع-الالكترونية/

🔍 ☆ ⌵ ⌵ ⌵ ⌵

الرئيسية

الخدمات اليومية

الاقتراض

الإدخار

الخدمات الرقمية

التأمين

فتح رأس المال

بنك التنمية المحلية

ⵎⵓⵔⵉⵏ ⵉⵎⵓⵔⵉⵏ ⵉⵎⵓⵔⵉⵏ

BAOQUE DE DÉVELOPPEMENT LOCAL

بطاقة الدفع الالكترونية CIB

ما هي بطاقة الدفع الالكترونية CIB ؟

ترتبط البطاقة البنكية لبنك التنمية المحلية مباشرة بحسابك ، وهي بطاقة ما بين البنوك

تتيح لك إجراء معاملتك اليومية بأمان تام على مدار 24 ساعة في اليوم ، 7 أيام في الأسبوع.

دفع ثمن المشتريات مباشرة من حسابك مع توفر موقوف به في الوقت الحقيقي؛

الأمان: إجراء عمليات الدفع والسحب بشكل آمن ؛

يضع بنك التنمية المحلية تحت تصرفكم نوعين من بطاقات CIB

بطاقة CIB الذهبية (Gold).

بطاقة CIB الكلاسيكية.

أهلية

يمكن لأي شخص طبيعي بالغ أن يحصل على بطاقة بينكية لبنك التنمية المحلية.

مزايا

الوصول إلى حسابك على مستوى شبكة بنك التنمية المحلية عبر التراب الوطني.

تتبع العمليات الخاصة بك عن طريق الخدمات البنكية الإلكترونية.

ملاحظة

04 سنوات قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية

السقف

بطاقة CIB الذهبية

الملحق رقم 07: بطاقة ماستر كارد

← → ↺

bdl.dz/ar/بطاقة-ماستر-كارد/

🔍 ☆ ⬇ ⌵ 1

بنك التنمية المحلية

ⵙⵉⵎⵓⵔ ⵉⵎⵓⵔ ⵉⵎⵓⵔ ⵉⵎⵓⵔ ⵉⵎⵓⵔ

BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL

الرئيسية

الخدمات اليومية

الاقتراض

الإدخار

الخدمات الرقمية

التأمين

فتح رأس المال

ما هي بطاقة ماستر كارد الدولية ؟

ماستر كارد الدولية بطاقة دولية تسمح القيام بعمليات التحويل و الدفع، خدمة الدفع الإلكتروني و سحب الأموال في الخارج، 24 على 24 ساعة و 7 على 7 أيام بكل أمان بفضل معيار الأمان المتمثل في خدمة 3D سكيور

أنواع البطاقات المتاحة

- بطاقة ماستر كارد تيتانيوم لبنك التنمية المحلية؛
- بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم لبنك التنمية المحلية.

المميزات

استعملوا بطاقة ماستر كارد الدولية في كل أنحاء العالم 24 على 24 ساعة و 7 على 7 أيام من أجل القيام بـ:

- الدفع عن طريق أجهزة الدفع الإلكتروني في الخارج
- سحب الأموال في الخارج

مزايا

- سافروا بكل أمان و استفيدوا من صلاحية فورية لأموالكم لقضاء كل احتياجاتكم
- التوفر الفوري لأموالكم في الخارج وعلى راحتكم؛
- قوموا بالشراء و الدفع عن طريق الإنترنت للخارج بكل أمان بفضل معيار الدولي للأمان خدمة 3D سكيور
- اتابعوا مشترياتكم عن طريق الإنترنت بفضل خدمة E-BDL

سقف التخليص

- ماستر كارد تيتانيوم : 5000 أورو / الأسبوع
- ماستر كارد بلاتينيوم : 8000 أورو / الأسبوع

سقف السحب

- ماستر كارد تيتانيوم : 4000 أورو / الأسبوع
- ماستر كارد بلاتينيوم : 8000 أورو / الأسبوع

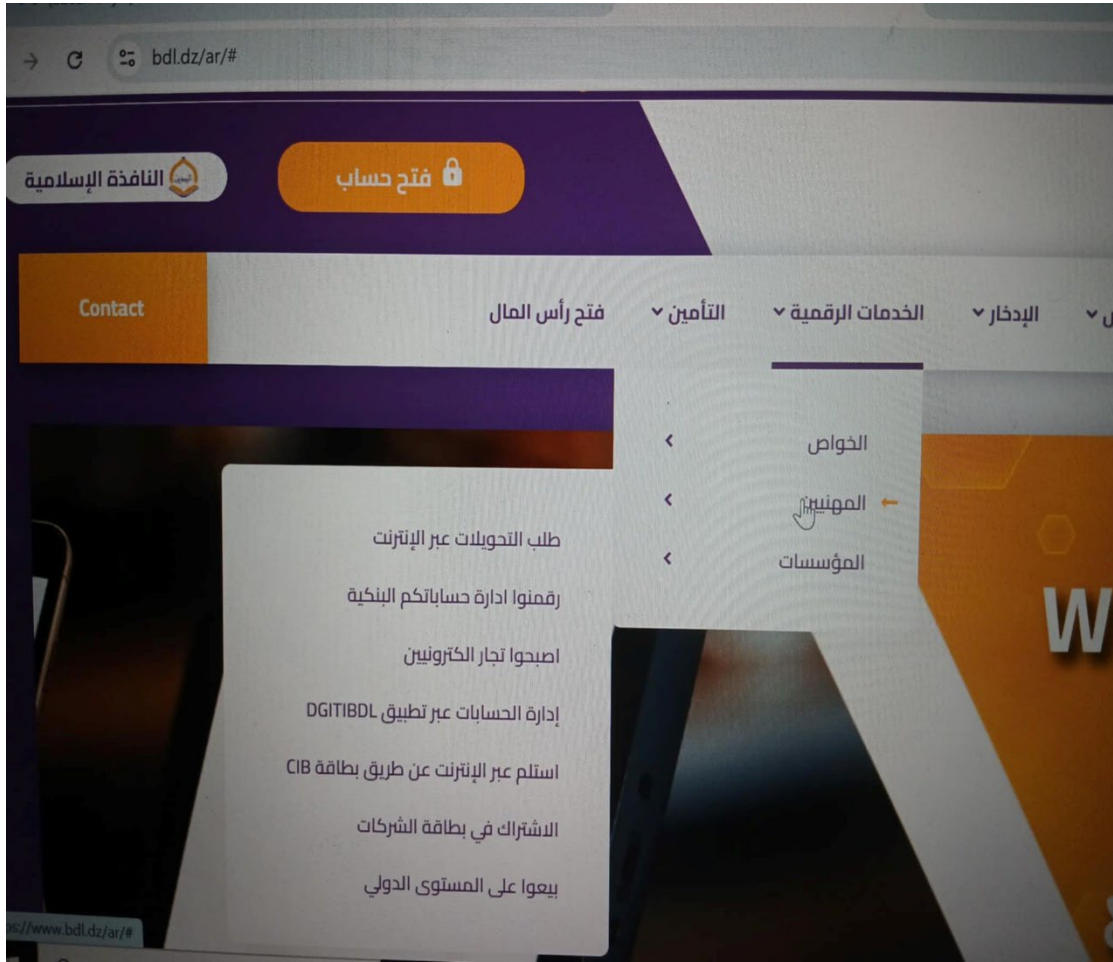
الملاحق

الملحق رقم 08: الخدمات الرقمية (الخواص)



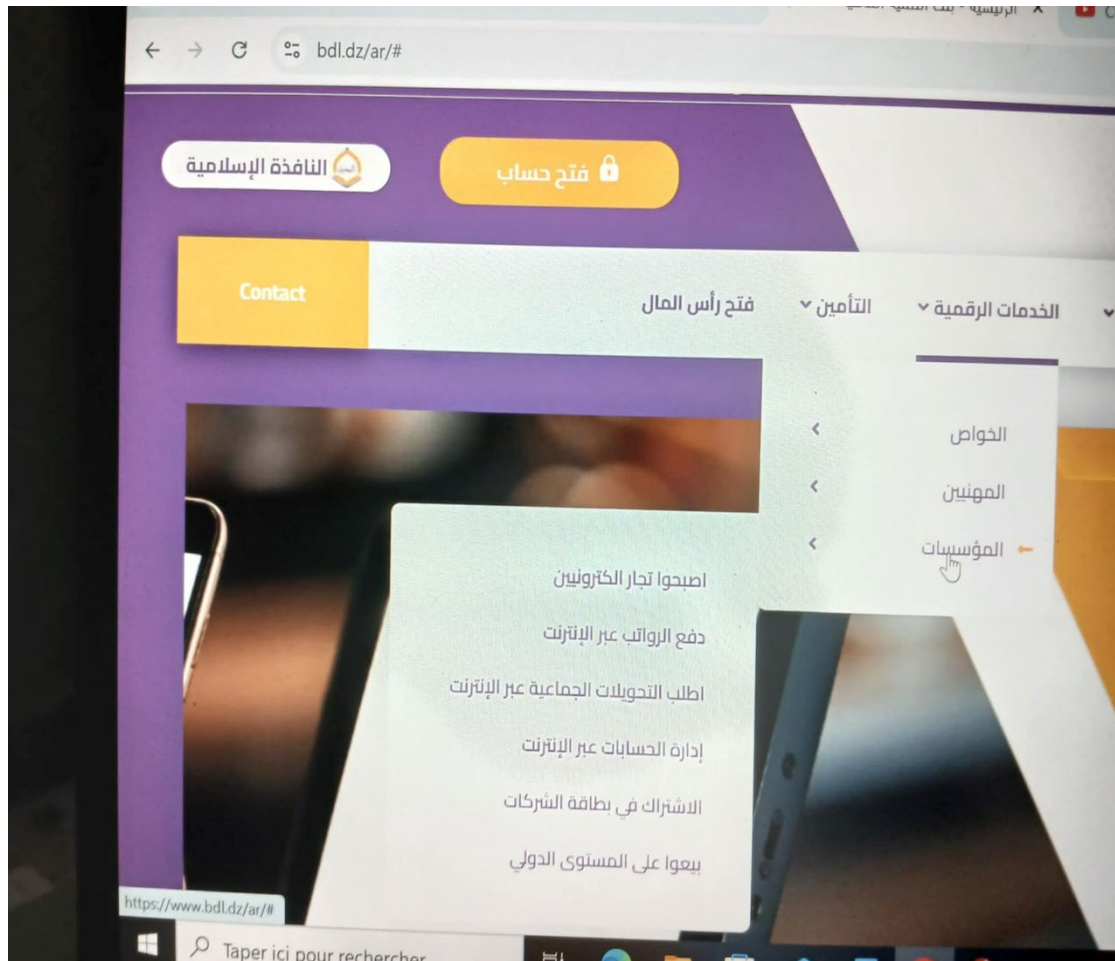
الملاحق

الملحق رقم 09: الخدمات الرقمية (المهنيين)



الملاحق

الملحق رقم 10: الخدمات الرقمية (المؤسسات)



الملحق رقم 11: تطبيق WIMPAY BDL



The screenshot displays the WIMPAY BDL website interface. At the top, there's a navigation bar with the site's name and a list of open tabs. Below this, a large banner features a QR code being scanned by a smartphone, with the text 'مع WIMPAY BDL امسح و ادفع' (Scan and pay with WIMPAY BDL). Three icons represent the service's benefits: 'سريع' (Fast), 'أمن' (Secure), and 'سهل' (Easy).

The main content area is titled 'WIMPAY BDL' and includes a section 'ما هو WIMPAY BDL ؟' (What is WIMPAY BDL ?). It describes the service as a mobile payment solution for Mobpay, offering quick and secure transactions. A list of features is provided, including the ability to scan QR codes and the convenience of using a smartphone.

Below this, there's a section 'التسعير:' (Pricing) which lists the costs for different types of transactions. For example, a single transaction costs 100 Algerian Dinars, while a company transaction costs 250 Algerian Dinars. A table summarizes these rates.

The bottom part of the page shows the 'رسوم المعاملات:' (Transaction Fees) section, which states that there are no fees for transactions. The footer includes a search bar and a Windows taskbar with various application icons.

التسعير:	الاشتراك السنوي:
✓ للأفراد (الدافع): 100 دينار جزائري.	✓ WIMPAY BDL (الدافع): مخصص للأفراد لإجراء عمليات الدفع وتحويل الأموال.
✓ للمهنيين (التاجر): 250 دينار جزائري.	✓ WIMPAY BDL Caissier (التاجر): مخصص للمهنيين والشركات لتسجيل مبيعاتهم واستقبال المدفوعات.
✓ للشركات (التاجر): 500 دينار جزائري.	

رسوم المعاملات:
✓ للتاجر: 5 دينار جزائري (دون احتساب الضرائب) لكل معاملة.

الملحق رقم 12: تطبيق DIGIBDL

The screenshot displays the DIGIBDL application website. The header includes the bank's logo and navigation links: الرئيسية (Home), الخدمات اليومية (Daily Services), الاقتراض (Lending), الإيداع (Savings), الخدمات الرقمية (Digital Services), التأمين (Insurance), and فتح رأس المال (Opening Capital). The main content area is titled 'تطبيق DIGIBDL' and lists several benefits with checkmarks:

- المزايا (Benefits):**
 - سهولة الاستعمال: بفضل هذه الخدمة يصبح التنقل الى وكالاتكم البنكية للقيام بالعمليات غير ضروري. الخدمة متوفرة 24/24 ساعة و 7/7 أيام.
 - سريع وموثوق: قوموا بإجراء جميع العمليات البنكية بطريقة آمنة.
 - إمكانية الدمج بين الحسابات: إمكانية ربط جميع الحسابات البنكية بواسطة هذا التطبيق.
- ماهو؟ (What is it?):**

هو تطبيق للهواتف المحمول مخصص حصرياً لزيائن البنك وهو متاح للتحميل في كلا المتجرين (GooglePlay) و (AppleStore). يسمح لك بطلب وتنفيذ المعاملات البنكية المرتبطة بحسابك من هاتفك الذكي.
- لمن يستهدف (Target Audience):**

إنه مخصص حصرياً لزيائن بنك التنمية المحلية.
- مدة الاشتراك (Subscription Duration):**

المدة الزمنية للاشتراك لخدمة "DIGITBDL" غير محددة.
- الحسابات المعنية (Affected Accounts):**

حساب الشيك للخواص.
- الأمان (Security):**

رسائل مشفرة من أجل تأمين الملفات النصية "التشفير".
- الوفرة (Availability):**

على مستوى كامل وكالات بنك التنمية المحلية الموزعة عبر كامل التراب الوطني.

The footer shows a Windows taskbar with the search bar and system clock indicating 20:53 on 09/06/2025.

الملحق رقم 13: دليل المقابلة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
 REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT
 SUPERIEUR ET DE LA
 RECHERCHE SCIENTIFIQUE
 UNIVERSITE 8 MAI 1945 GUELMA

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET
 COMMERCIALES ET SCIENCES DE GESTION

DEPARTEMENT DE SCIENCES DE GESTION
 Ref : D.G/E.S.E.C.S.GUG/20
 Guelma le :

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
 جامعة 8 ماي 1945
 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
 قسم علوم الاقتصاد
 رقم 03 في ع.ت.ا.ج.ا.ت.ع.ا.ج.ا. 20
 قاعة 10 : 20/05/2020

إلى السيد: مدير
 اللجنة المالية

الموضوع : فإي إجراء زيارة ميدانية أو تريس

نحن نعلن في قسم علوم التسيير شهادة بأن:
 الطالب (ة): أبو كندك كاديا
 الطالب (ة): محمد بن اوي للندوة

محل (ة) قسم علوم التسيير سنة (الرسمي) (الثانية) منشور مراجع: (علوم التسيير) (علوم مالية)
 تخصص: مالية مهتم للندوة
 في حاجة لأجراء زيارة ميدانية أو تريس
 بمؤسساتكم.

موضوع الزيارة: خدمات المالية الرقمية المالية لتقريب التمويل
المالي في الجزائر

لذا نرجو من سيادتكم الموافقة لتحقيق هذه الغاية

ولكم منا فائق التقدير والاحترام

اسم و لقب و أعضاء الأستاذة المشرف
 رزيفة شعاينة
 [Signature]

رئيس القسم
 [Signature]

الجامعة 8 ماي 1945
 [Stamp]

الندوة
 232
 [Stamp]

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الخدمات المصرفية الرقمية في دعم وتعزيز الشمول المالي في الجزائر، وذلك من خلال معالجة المفاهيم النظرية المتعلقة بكل من الشمول المالي والخدمات المصرفية الرقمية ثم دراسة تطبيقية على وكالة بنك التنمية المحلية بقالة، تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى منهج دراسة التطبيقية لتحليل مدى فعالية الخدمات المصرفية الرقمية في إدماج فئات جديدة داخل النظام المالي الرسمي . وقد توصلت الدراسة إلى أن الخدمات المصرفية الرقمية تُعد أداة فعالة لتوسيع قاعدة العملاء خاصة من خلال إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني و التطبيقات البنكية وأجهزة الصراف الآلي، إلا أن هذه الفعالية تبقى محدودة بسبب تحديات متعددة أهمها ضعف البنية التحتية، نقص الوعي المالي الرقمي، ومحدودية الابتكار التكنولوجي داخل القطاع البنكي ، ويمثل هذا الواقع دافعاً لتبني أوسع للتقنيات المالية الحديثة (Fintech) في الجزائر، وهو ما يتطلب أولاً تجاوز العقبات التقنية والتنظيمية وتوفير بيئة رقمية شاملة وآمنة تساهم في تحقيق الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، الخدمات المصرفية الرقمية، بنك التنمية المحلية، التكنولوجيا المالية.

Résumé :

Cette étude vise à mettre en évidence le rôle des services bancaires numériques dans le soutien et la promotion de l'inclusion financière en Algérie, en abordant d'abord les concepts théoriques liés à l'inclusion financière et aux services bancaires numériques, puis à travers une étude de cas appliquée à l'agence de la Banque de Développement Local (BDL) de Guelma,

La méthodologie adoptée repose sur une approche descriptive et analytique, en plus d'une étude de terrain permettant d'analyser l'efficacité des services bancaires numériques dans l'intégration de nouvelles catégories au sein du système financier formel, L'étude a révélé que les services bancaires numériques constituent un outil efficace pour élargir la base des clients, notamment à travers l'utilisation des moyens de paiement électronique, des applications bancaires et des distributeurs automatiques. Cependant, cette efficacité reste limitée en raison de plusieurs défis, principalement la faiblesse des infrastructures, le manque de sensibilisation à la finance numérique et la faible innovation technologique dans le secteur bancaire.

Cette réalité représente un moteur pour une adoption plus large des technologies financières modernes (Fintech) en Algérie, ce qui nécessite d'abord de surmonter les obstacles techniques et réglementaires, et de mettre en place un environnement numérique inclusif et sécurisé contribuant à la réalisation de l'inclusion financière.

Mots-clés : Inclusion financière, Services bancaires numériques, Banque de Développement Local, Technologies financières