



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم المالية والمحاسبة

مذكرة بعنوان:

الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي بالجزائر

دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة سكيكدة

مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علوم المالية والمحاسبة

تخصص: مالية

تحت إشراف:

د. جمال كنزة

من إعداد الطالبان:

-مامشة شهندة

-العايب إبراهيم خليل

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
شلابي عمار	أستاذ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسا
جمال كنزة	أستاذ محاضر أ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مشرفا مقرر
بلقاسم كحلولي أحلام	أستاذ محاضر أ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2025-2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

إلى أمي الغالية

إلى امرأة التي صاغت من تعبها مستقبلي وأهدتني من نور عينيها ضياء لمساري العلمي،
التي علمتني أن الحلم يبدأ بالدعاء أهدي إليك هذا النجاح الناتج عن تضحيات التي
قدمتها من أجلي.

إلى أبي الغالي

إلى من علمني بصمته معنى الصبر وبكفاحه معنى الإصرار السند الذي لا يميل والتي
كانت كلماته وقودا لطموحي الكبير أبي الغالي أهدي لك ثمرة نجاحي.

إلى أختي وأخي الغالين

إلى من تقاسمت معهم سنوات العمر وضحكات الطريق أختي وأخي أشكركم من أعماق
قلبي لوجودكم الثمين معي سندي وملجئي في الحياة ولكونكم رفاق نجاحي في كل خطوة.

إلى أصدقائي الغالين

أنيسة، خولة، وصال ورفقاء الدرب في مساري الجامعي الذين خففوا مرارة وقساوة هذه
الرحلة وأزالوا بضحكاتهم العتمة السهر وقلق النتائج.

إلى شريكي الغالي: العايب خليل ابراهيم

إلى زميلي وأخي لم تكن رحلتنا هينة لكننا فعلناها معا اشكرك لوجودك معي وعلى
مجهوداتك معي لنختم مسيرتنا بهذه طريقة الرائعة فخورة بأننا ختمنا هذه الرحلة معا.

إهداء

إلى أُمي الغالية

إلى مدرستي الأولى التي علمتني أبجدية الطموح قبل الحروف التي غمرتني بحنانها حتى
أزهر علما واليوم أهدىها قطاف ما زرعت به يديها الكريمتين طوال مساري دراسي.

إلى أبي الغالي

إلى من منحني اسمه مصدر للفخر الذي ساندني اوقات ضعفي الجبل الذي استندت إليه
كلما مالت بي الدروب الذي جعلني أتعلم منه الصلابة وشجاعة أبي العزيز أهدى لك
حصاد رحلتي.

إلى إخوتي

إلى من شاركت معهم خبز الحياة وأحلام الغد الذين آمنوا بمشروعي الذي كانوا مصدر
التشجيع الصامت الذي كان يمنحني الثبات أهدى لكم هذا الانتصار.

إلى شريكتي: مامشة شهدة

إلى زميلتي شريكة الكفاح والعلم من كانت العقل الملهم واليد المساندة في كل فصول
الحياة أشكرك على ما قدمته من اجتهاد فخور بأننا أكملنا هذه الرحلة معا.

العايب إبراهيم الخليل

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين وبعد
نحمد الله عز وجل ونشكره على ما يسره لنا من جهد لإتمام هذه الدراسة
ونسأله سبحانه وتعالى أن يجعلها عملاً خالصاً لوجه الله
عملاً بقول النبي صلى الله عليه وسلم " من لم يشكر الناس لم يشكر
الله "

فإنه لا يسعنا في هذا المقام إلا أن نتقدم بوافر الشكر وخالص الامتنان
إلى الأستاذة المشرفة "جمال كنزة" التي كانت منارة الطريق التي كانت
توجيهاتها السديدة أثر كبير في إتمام هذا العمل.

كما نوجه جزيل الشكر إلى المكلف بالزبائن السيد "عليوة حمزة " على
تسهيل مهامنا وتخصيص من وقته لنا بتزويدنا بالمعلومات اللازمة لإتمام
الجانب التطبيقي من المذكرة.

شكراً جزيلاً

الفهرس

الصفحة	العنوان
	الملخص
أ	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة حول الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.
7	تمهيد
8	المبحث الأول: المدخل المفاهيمي للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.
8	المطلب الأول: عموميات حول الخدمات المالية الرقمية.
8	الفرع الأول: ماهية الخدمات المالية وتطورها نحو التكنولوجيا المالية FINTECH.
12	الفرع الثاني: ماهية الخدمات المالية الرقمية.
16	المطلب الثاني: ماهية الشمول المالي.
16	الفرع الأول: مدخل للشمول المالي.
19	الفرع الثاني: أبعاد الشمول المالي وآليات تعزيزه.
23	المبحث الثاني: مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.
23	المطلب الأول: الأسس النظرية لمساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.
23	الفرع الأول: تعزيز الخدمات المالية الرقمية للشمول المالي.
24	الفرع الثاني: العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.
25	المطلب الثاني: آليات تأثير الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.
25	الفرع الأول: فوائد الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.
26	الفرع الثاني: دور الخدمات المالية الرقمية في تخفيف القيود على الوصول إلى الخدمات المالية.
27	المطلب الثالث: متطلبات تعزيز الشمول المالي والسياسات التنظيمية الداعمة له.
27	الفرع الأول: سبل تعزيز الشمول المالي في الجزائر.
28	الفرع الثاني: السياسات التنظيمية لتقوية دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.
30	المبحث الثالث: الدراسات السابقة.
30	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية.
31	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية.

33	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.
35	خلاصة الفصل.
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA على مستوى وكالة سكيكدة.
37	تمهيد
38	المبحث الأول: الإطار النظري العام حول بنك القرض الشعبي الجزائري CPA لولاية سكيكدة.
38	المطلب الأول: لمحة عن بنك القرض الشعبي الجزائري Crédit Populaire D'Algérie.
42	المطلب الثاني: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري CPA لولاية سكيكدة.
45	المبحث الثاني: الخدمات المالية الرقمية في بنك القرض الشعبي الجزائري CPA لولاية سكيكدة.
45	المطلب الأول: تطبيق Mobile CPA.
45	الفرع الأول: الإطار النظري لتطبيق Mobile CPA .
48	الفرع الثاني: دراسة تطبيقية لتطبيق Mobile CPA خلال الفترة الممتدة من 2021-2025 في بنك القرض الشعبي الجزائري لوكالة سكيكدة.
60	المطلب الثاني: تطبيق Wimpay CPA.
60	الفرع الأول: الإطار النظري لتطبيق Wimpay CPA .
66	الفرع الثاني: دراسة تطبيقية لتطبيق Wimpay CPA خلال الفترة 2024-2025 في بنك القرض الشعبي الجزائري لوكالة سكيكدة.
72	المطلب الثالث: منصة Fin Bourse.
72	الفرع الأول: المدخل النظري لمنصة Fin Bourse في CPA بوكالة سكيكدة.
75	الفرع الثاني: الواقع التطبيقي لمنصة Fin Bourse في CPA بوكالة سكيكدة.
80	التقييم الشخصي.
81	خلاصة الفصل.
83	الخاتمة.
88	قائمة المراجع.
94	قائمة الملاحق.



قائمة الجداول

قائمة الجداول:

الصفحة	الجدول
14	جدول رقم (01): إيجابيات وسلبيات الخدمات المالية الرقمية.
39	جدول رقم (02): البطاقة التعريفية للبنك القرض الشعبي الجزائري CPA .
48	جدول رقم (03): تطور عدد الزبائن فئة المؤسسات أثناء إنشاء تطبيق Mobile CPA على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري لوكالة سكيكدة.
50	جدول رقم (04): النسب المئوية لتطور عدد الزبائن تطبيق Mobile CPA على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة سكيكدة خلال الفترة 2021-2025
51	جدول رقم (05): تطور نسب نمو زبائن فئة المؤسسات في تطبيق Mobile CPA بوكالة سكيكدة.
53	جدول رقم (06): مقارنة للنسب المئوية والنمو لعدد الزبائن فئة المؤسسات قبل وأثناء إنشاء تطبيق Mobile CPA في بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة سكيكدة.
54	جدول رقم (07): تطور عدد مستخدمي تطبيق Mobile CPA فئة الأفراد في بنك القرض الشعبي الجزائري على مستوى وكالة سكيكدة.
56	جدول رقم (08): توزيع النسبي لعدد الزبائن فئة الأفراد لتطبيق Mobile CPA في بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة سكيكدة.
57	جدول رقم (09): نسبة النمو السنوي للزبائن فئة الأفراد لتطبيق Mobile CPA في بنك القرض الشعبي الجزائري على مستوى وكالة سكيكدة.
59	جدول رقم (10): مقارنة للنسبة المئوية والنمو لعدد الزبائن فئة الأفراد قبل وأثناء إنشاء تطبيق Mobile CPA في بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة سكيكدة.
66	جدول رقم (11): تطور عدد الأفراد المستعملين لتطبيق Wimpay CPA بوكالة سكيكدة خلال 2024-2025.
67	جدول رقم (12): تطور النسبة المئوية ونسبة النمو للأفراد المستعملين لتطبيق Wimpay CPA في بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة سكيكدة.
69	جدول رقم (13): تطور عدد التجار المستعملين لتطبيق Wimpay CPA بوكالة سكيكدة خلال 2024-2025.
70	جدول رقم (14): تطور النسبة المئوية ونسبة النمو لعدد النمو المستعملين لتطبيق Wimpay CPA في بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة سكيكدة.
78	جدول رقم (15): ملخص المؤشرات المحسوبة لمنصة Fin Bourse.



قائمة الأشكال

قائمة الأشكال:

الصفحة	الشكل
40	شكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة سكيكدة.
49	شكل رقم (02): تمثل الأعمدة البيانية تطور عدد الزبائن لتطبيق Mobile CPA بوكالة سكيكدة.
50	شكل رقم (03): النسب المئوية لتطور عدد الزبائن لتطبيق Mobile CPA بوكالة سكيكدة.
52	شكل رقم (04): تطور نسب نمو الزبائن فئة المؤسسات لتطبيق Mobile CPA بوكالة سكيكدة.
53	شكل رقم (05): مقارنة النسب المئوية ونسبة النمو لعدد الزبائن فئة المؤسسات لتطبيق Mobile CPA في بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة سكيكدة.
55	شكل رقم (06): تطور عدد الزبائن فئة الأفراد المستعملين لتطبيق Mobile CPA بوكالة سكيكدة.
56	شكل رقم (07): النسب المئوية لتوزيع زبائن فئة الأفراد لتطبيق Mobile CPA خلال الفترة الممتدة 2021-2025
58	شكل رقم (08): منحى بياني يمثل نسبة نمو الزبائن فئة الأفراد في تطبيق Mobile CPA لوكالة سكيكدة.
59	شكل رقم (09): مقارنة النسب المئوية ونسب النمو لعدد الزبائن فئة الأفراد لتطبيق Mobile CPA في بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة سكيكدة.
66	شكل رقم (10): الأعمدة البيانية لتطور عدد الأفراد في تطبيق Wimpay CPA بوكالة سكيكدة.
68	شكل رقم (11): تطور النسبة المئوية ونسبة للأفراد في تطبيق Wimpay CPA بوكالة سكيكدة.
69	شكل رقم (12): تطور عدد التجار المستعملين لتطبيق Wimpay CPA بوكالة سكيكدة خلال 2024-2025.
71	شكل رقم (13): تمثيل البياني للنسبة المئوية ونسبة النمو الخاصة بالتجار المستعملين لتطبيق Wimpay CPA بوكالة سكيكدة.

A decorative gold-colored oval frame with intricate scrollwork and floral patterns, centered on the page.

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

الصفحة	الملاحق
94	الملحق رقم (01): وثيقة الترخيص بإجراء الدراسة الميدانية بوكالة القرض الشعبي الجزائري بسكيكدة.
95	الملحق رقم (02): عقد الاشتراك في الخدمات البنكية الإلكترونية للتجار والأشخاص المعنوية.
96	الملحق رقم (03): اتفاقية الاشتراك في خدمة Wimpay CPA Merchant للتجار والمحترفين.
97	الملحق رقم (04): اتفاقية الاشتراك في خدمة Wimpay CPA Particulier للأشخاص الطبيعيين.
98	الملحق رقم (05): عقد الاشتراك في خدمة Mobile CPA المصرفية عبر الهاتف المحمول.
99	الملحق رقم (06): مطوية تعريفية بخدمات البنك عن بعد لبنك القرض الشعبي الجزائري.
100	الملحق رقم (07): نشرة إعلامية خاصة بعرض أسهم بنك القرض الشعبي الجزائري للبيع.

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر من خلال دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي يشهده القطاع المصرفي وتزايد الاعتماد على الوسائل الرقمية في تقديم الخدمات المالية، وانطلقت الدراسة من إشكالية تتمثل في تحديد مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية التي يوفرها البنك في توسيع الوصول إلى الخدمات المالية وتعزيز استخدامها من قبل مختلف فئات المجتمع، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري لعرض وتحليل مفاهيم الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي وأبعادهما، كما تم توظيف منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي من خلال تحليل تطبيق CPA Mobile وتطبيق Wimpay CPA ومنصة Fin Bourse بالاستناد إلى مؤشرات عدد المستخدمين، وحجم العمليات المنجزة، ومعدلات النمو المسجلة، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، حيث ساهمت هذه الخدمات في تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية، وزيادة استخدامها، وتحسين جودتها من خلال تقديم خدمات أكثر سرعة ومرونة وشفافية، كما ساهم التوسع في استخدام التطبيقات والمنصات الرقمية التابعة للقرض الشعبي الجزائري في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية وإدماج فئات جديدة ضمن النظام المالي الرسمي، وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بتطوير البنية التحتية الرقمية، وتعزيز الثقافة المالية والرقمية، وتوسيع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وتحسين الإطار التنظيمي الداعم للابتكار المالي بما يعزز الشمول المالي ويدعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المالية الرقمية، الشمول المالي، القرض الشعبي الجزائري، التحول الرقمي، الدفع الإلكتروني.

Abstract :

This study aims to examine the role of digital financial services in promoting financial inclusion in Algeria through a case study of the Popular Credit of Algeria (CPA), within the context of the ongoing digital transformation in the banking sector and the growing reliance on digital channels for delivering financial services. The study investigates the extent to which CPA's digital financial services contribute to expanding access to financial services and increasing their use among different segments of society. The descriptive-analytical approach was adopted in the theoretical part to review the concepts and dimensions of digital financial services and financial inclusion. The empirical part relied on a case study approach through the analysis of the CPA Mobile application, CPA Wimpay application, and FinBourse CPA platform using indicators related to the number of users, transaction volumes, and growth rates. The findings revealed a positive relationship between digital financial services and financial inclusion. These services facilitated access to banking services, increased their usage, and improved their quality by offering faster, more flexible, and transparent solutions. The expansion of CPA's digital applications and platforms also contributed to broadening the base of beneficiaries and integrating new groups into the formal financial system. The study recommends strengthening digital infrastructure, promoting financial and digital literacy, expanding electronic payment methods, and improving the regulatory framework supporting financial innovation in order to enhance financial inclusion and foster economic and social development in Algeria.

Keywords: Digital Financial Services, Financial Inclusion, Popular Credit of Algeria (CPA), Digital Transformation, Electronic Payment .

مقدمة

شهد العالم خلال السنوات الأخيرة تطورات متسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، انعكست بشكل مباشر على مختلف الأنشطة الاقتصادية والمالية، وقد فرض هذا الواقع على المؤسسات بمختلف أنواعها ضرورة تبني استراتيجيات حديثة تواكب التحول الرقمي بما يضمن تحسين أدائها وتعزيز قدرتها التنافسية واستدامتها، ويبرز هذا التوجه بشكل خاص في القطاع المالي والمصرفي الذي عرف تحولات جوهرية مست مختلف جوانب العمل المصرفي، سواء من حيث تطوير المنتجات المالية أو تحسين أساليب تقديم الخدمات للزبائن.

وفي هذا الإطار أدى التقدم التكنولوجي إلى ظهور الخدمات المالية الرقمية التي تمثل إحدى أبرز الابتكارات الحديثة في القطاع المالي، حيث أتاحت للأفراد والمؤسسات إمكانية إنجاز مختلف معاملاتهم المالية والمصرفية بسهولة وسرعة عبر الوسائط الإلكترونية، دون التقيد بالحدود الزمنية أو المكانية، كما ساهمت هذه الخدمات في تحسين كفاءة الأداء المصرفي وتخفيض تكاليف المعاملات، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للزبائن، مما جعلها أداة أساسية في تطوير القطاع المصرفي الحديث.

من جهة أخرى، أصبح الشمول المالي من بين الأهداف الاستراتيجية التي تسعى إليها مختلف الدول والمنظمات الدولية، لما له من دور مهم في تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية والحد من الفقر والتهميش المالي، ويقصد بالشمول المالي تمكين مختلف فئات المجتمع خاصة الفئات محدودة الدخل والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، من الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية الرسمية واستخدامها بطريقة ملائمة وآمنة وبتكلفة معقولة، بما يشمل خدمات الدفع والادخار والائتمان والتأمين.

ونظرا للعلاقة الوثيقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، فقد اتجهت العديد من الدول إلى توظيف الابتكارات الرقمية في القطاع المالي بهدف توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المصرفية وتحسين جودتها وتقليص فجوة الإقصاء المالي، وتعد الخدمات المالية الرقمية من أهم الآليات الحديثة التي يمكن أن تساهم في تعزيز الشمول المالي من خلال تسهيل وصول الأفراد إلى الخدمات المالية وزيادة معدلات استخدامها، خاصة في المناطق التي تعاني من ضعف التغطية المصرفية التقليدية.

في الجزائر، شهد القطاع المصرفي خلال السنوات الأخيرة جهودا متزايدة لتبني الرقمنة وتطوير الخدمات المالية الرقمية من خلال إطلاق تطبيقات مصرفية ومنصات إلكترونية حديثة، وذلك في إطار السعي إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية وتوسيع قاعدة المستفيدين منها وتعزيز مستويات الشمول المالي، ومن بين البنوك الجزائرية التي تبنت هذا التوجه هو بنك القرض الشعبي الجزائري، الذي عمل على تطوير مجموعة من الخدمات والتطبيقات الرقمية لتسهيل المعاملات المصرفية لزيائنه وتحسين مستوى استفادتهم من الخدمات المالية.

وانطلاقاً من أهمية الخدمات المالية الرقمية ودورها المحتمل في توسيع نطاق الاستفادة من الخدمات المصرفية، برزت الحاجة إلى دراسة واقع هذه الخدمات ومدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي لدى الزبائن القرض الشعبي الجزائري، خاصة في ظل التوجه المتزايد نحو الرقمنة المالية واعتماد الوسائل الإلكترونية في تقديم الخدمات المصرفية.

1- إشكالية الدراسة:

في ظل التطور السريع الذي يشهده القطاع المصرفي نتيجة التحول الرقمي أصبحت الخدمات المالية الرقمية تلعب دوراً محورياً في تحسين أداء البنوك وتوسيع قاعدة الزبائن، ومع ذلك يبقى التساؤل مطروحا حول مدى مساهمة هذه الخدمات في تعزيز الشمول المالي خاصة على مستوى البنوك المحلية، وانطلاقاً من هذا السياق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي لدى زبائن وكالة القرض الشعبي الجزائري بسكيكدة؟

وللإجابة عن الإشكالية الرئيسية تم طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية، تتمثل في:

- ما المقصود بالخدمات المالية الرقمية؟
- ما المقصود بالشمول المالي وما أهم أبعاده؟
- ما طبيعة العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي؟
- كيف تؤثر الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة سكيكدة؟

2- فرضيات الدراسة:

وبناء على هذه التساؤلات تم صياغة الفرضيات التالية التي تمثل إجابات أولية قابلة للاختبار على الإشكالية، وهي:

الفرضية الرئيسية:

تساهم الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي لدى زبائن وكالة القرض الشعبي الجزائري بسكيكدة من خلال استخدام التطبيقات والمنصات الرقمية.

الفرضيات الفرعية:

- تدعم الخدمات المالية الرقمية في تسهيل وصول مختلف فئات المجتمع إلى الخدمات المصرفية الرسمية.

- يساهم تطوير الخدمات المالية الرقمية في تحسين استخدام الخدمات المالية وزيادة الإقبال عليها من قبل زبائن القرض الشعبي الجزائري.

- توجد علاقة طردية وإيجابية بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.

-تؤثر الخدمات المالية الرقمية في توسيع انتشار استخدام الخدمات المالية باستخدام تطبيقات ومنصات رقمية مما يعزز الشمول المالي.

3-أهمية الدراسة:

تكمّن أهمية هذه الدراسة في الجانبين العلمي والعملي إضافة إلى جانبها التطبيقي، فمن الناحية العلمية تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية والشمول المالي من خلال توضيح العلاقة بينهما وإبراز دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، بما يعمق الفهم النظري لهذا المجال في ظل التحول الرقمي للقطاع المصرفي.

ومن الناحية العملية تستمد الدراسة أهميتها من اعتمادها على دراسة ميدانية بوكالة القرض الشعبي الجزائري بسكيكدة، بما يتيح التعرف على واقع استخدام الخدمات المالية الرقمية وقياس أثرها في زيادة عدد المتعاملين، وتحسين الولوج إلى الخدمات المصرفية، ودورها في تعزيز الشمول المالي.

أما من الناحية التطبيقية فتسعى الدراسة إلى تقديم نتائج وتوصيات يمكن أن تستفيد منها إدارة الوكالة في تطوير خدماتها الرقمية، ودعم جهود التحول الرقمي، وتعزيز الشمول المالي.

4-أهداف الدراسة:

-التعرف على مفهوم الخدمات المالية الرقمية؛

-دراسة العلاقة بين استخدام الخدمات المالية الرقمية ومستوى الشمول المالي؛

-تحليل مدى مساهمة الخدمات الرقمية في زيادة عدد المتعاملين مع وكالة القرض الشعبي الجزائري بسكيكدة؛

-قياس أثر الخدمات المالية الرقمية في تسهيل الولوج إلى الخدمات المصرفية؛

-تقديم توصيات من شأنها تحسين وتطوير استخدام الخدمات المالية الرقمية داخل الوكالة.

5-منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن الإشكالية المطروحة وإثبات الفرضيات، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدم المنهج الوصفي في الجانب النظري لعرض مختلف المفاهيم المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، أما في الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على منهج دراسة حالة، من خلال تقديم نبذة عن بنك

القرض الشعبي الجزائري، والتعريف بتطبيقي Mobile CPA و Wimpay CPA ومنصة Fin Bourse، ثم تحليل الإحصائيات المتعلقة بها للوقوف على مدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي.

6- حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** تمت هذه الدراسة في بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة سكيكدة.
- **الحدود الزمانية:** تم تطبيق الدراسة في الفترة الممتدة من 05 أفريل 2026 إلى غاية 04 ماي 2026.

7- أسباب اختيار الدراسة:

تم اختيار هذا الموضوع لعدة أسباب، تتمثل في:

أسباب ذاتية:

- الميول الشخصي في معرفة القطاع المالي الرقمي؛
- درجة ارتباط موضوع الدراسة مع مجال التخصص.

أسباب موضوعية:

- حداثة الموضوع؛
- التطبيقات الجديدة المستخدمة في بنك محل الدراسة؛
- التحول الرقمي الذي يشهده العالم المالي.

8- تقسيم الدراسة:

تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين هما:

- **الفصل الأول:** الإطار النظري للدراسة من خلال عرض المفاهيم المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية والشمول المالي والدراسات السابقة.

- **الفصل الثاني:** الجانب التطبيقي من خلال دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري لوكالة سكيكدة وتحليل التطبيقات Mobile CPA و Wimpay CPA ومنصة Fin Bourse بهدف إبراز دورها في تعزيز الشمول المالي وتحليل النتائج المتحصل عليها.

9- صعوبات الدراسة:

- حداثة بعض الخدمات الرقمية مثل منصة Fin Bourse مما أدى إلى نقص البيانات التاريخية اللازمة لتحليل؛
- محدودية البيانات والإحصائيات المتاحة لبعض الخدمات المالية الرقمية؛

- صعوبة الحصول على بعض المعلومات الداخلية خاصة بالبنك؛
- صعوبة التعامل مع أفراد البنك القرض الشعبي الجزائري بسكيدة؛
- محدودية الوقت.



الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة حول الخدمات
المالية الرقمية والشمول المالي



تمهيد:

تعد الخدمات المالية الرقمية من أبرز مظاهر التطور الذي شهده القطاع المالي والمصرفي في ظل التقدم التكنولوجي المتسارع والتحول الرقمي الذي مس مختلف الأنشطة الاقتصادية، فقد ساهمت هذه الخدمات في إحداث تغييرات جوهرية في أساليب تقديم الخدمات المصرفية والمالية، من خلال توفيرها بطرق أكثر سرعة ومرونة وأقل تكلفة، الأمر الذي مكن من توسيع نطاق الاستفادة منها وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين.

وفي إطار الجهود الدولية الرامية إلى تعزيز الشمول المالي، برزت الخدمات المالية الرقمية كأداة فعالة لإدماج مختلف فئات المجتمع ضمن النظام المالي الرسمي، وذلك عبر توفير وسائل دفع إلكترونية وخدمات مصرفية رقمية تساهم في تسهيل المعاملات المالية وتقليل العوائق المرتبطة بالوصول إلى الخدمات المالية التقليدية.

وتسعى الجزائر على غرار العديد من الدول إلى مواكبة هذه التحولات من خلال تبني سياسات وبرامج تدعم الرقمنة في القطاع المالي والمصرفي، بما يساهم في تعزيز الشمول المالي وتحسين كفاءة الخدمات المصرفية ودعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

وانطلاقاً من أهمية هذا الموضوع يهدف هذا الفصل إلى عرض الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، من خلال التطرق إلى المفاهيم الأساسية المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية وخصائصها وأنواعها، ثم تناول مفهوم الشمول المالي وأبعاده وآليات تعزيزه، قبل إبراز دور الخدمات المالية والرقمية في تعزيز الشمول المالي ومتطلبات دعمه في الجزائر، ثم تناول بعض الدراسات السابقة للموضوع مع إبراز أوجه التشابه والاختلاف مع دراستنا الحالية.

المبحث الأول: المدخل المفاهيمي للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

يعتبر القطاع المالي من القطاعات المهمة في الاقتصاد ومع التطور التكنولوجي ظهرت الخدمات المالية الرقمية التي سهلت الوصول إلى مختلف الخدمات عبر الوسائل الحديثة، وفي المقابل يعد الشمول المالي من المفاهيم الحديثة التي تهدف إلى توسيع استفادة الأفراد من هذه الخدمات، وانطلاقاً من ذلك يتناول هذا المبحث الجوانب المفاهيمية لكل من الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.

المطلب الأول: عموميات حول الخدمات المالية الرقمية

ومن أجل التعمق في دراسة الخدمات المالية الرقمية، سيتم التطرق إلى تعريفها بشكل دقيق وتبيان خصائصها وأنواعها، بالإضافة إلى تقييمها ويشمل إيجابياتها وسلبياتها، وكذلك أهم قنوات تقديمها ومتطلبات تطبيقها.

الفرع الأول: ماهية الخدمات المالية وتطورها نحو التكنولوجيا المالية FINTECH

سيتم التطرق إلى تعريف كل من الخدمات المالية والتكنولوجيا المالية، مع ذكر أهم الخصائص لكليهما وأنواع الخاصة بالخدمات المالية.

أولاً: ماهية الخدمات المالية

1- تعريف الخدمات المالية:

تعددت التعاريف المقدمة للخدمات المالية ومن أبرزها ما يلي:

تعرف الخدمات المالية على أنها أي نشاط ومنفعة وأداة له طبيعة مالية يقدمه طرف الى طرف آخر، ويخضع الى قوانين أو محكوم بتشريعات أو أنظمة أو تعليمات أو سياسات صادرة من قبل جهة او من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة¹.

فالخدمة المالية هي عبارة عن مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء كان ذلك بمقابل مادي أو بدون، فقد يقدم البنك أحياناً خدمات مجانية بدون مقابل الى عملائه².

من التعاريف السابقة يمكن القول أن: الخدمة المالية هي أنشطة وأدوات ذات طابع مالي تقدم من طرف إلى آخر بهدف تلبية حاجات أو تحقيق منافع للعميل، سواء بمقابل مادي أو بدونه، وتمارس هذه الخدمات في إطار قانوني يخضع للتشريعات والأنظمة والتعليمات الصادرة عن الجهات المختصة بالرقابة والتنظيم في الدولة.

¹ طارق فيصل التميمي، تسويق الخدمات المالية، دار الوائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن-عمان، 2009، ص10.

² زياد رمضان ومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار الوائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، الأردن-عمان، 2006، ص307.

2- خصائص الخدمات المالية:

تتميز الخدمات المالية بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن السلع المادية، والتي تؤثر بشكل مباشر على طريقة تقديمها وتسويقها، خاصة في ظل التحول الرقمي في القطاع المالي، ومن أهمها¹:

- **المسؤولية الائتمانية:** تقوم الخدمات المالية على الثقة المؤسسة والعميل حيث يلتزم مقدم الخدمة بأداء مهامه بعناية ومسؤولية بما يحقق مصالح الطرفين.

- **اللاملموسية:** لا يمكن رؤية الخدمة المالية أو لمسها قبل الحصول عليها، مما يجعل عنصر الثقة والمخاطرة حاضرا عند الاستفادة منها.

- **التلازمية (تكامل الخدمة المالية):** ترتبط عملية إنتاج الخدمة المالية باستهلاكها في الوقت نفسه، ولا يمكن الفصل بين مقدم الخدمة وعملية تقديمها.

- **عدم التجانس:** تختلف جودة وأسلوب تقديم الخدمة المالية باختلاف مقدم الخدمة واحتياجات العملاء وظروف تقديمها.

- **قابلية الخدمة المالية للنفاذ أو الاستخدام السريع:** تتميز الخدمة المالية بعدم إمكانية تخزينها أو إعادة استخدامها بعد تقديمها، إذ تنتهي بمجرد استهلاكها.

- **تنوع وتعدد الخدمات المالية:** تقدم المؤسسات المالية مجموعة متنوعة من الخدمات والمنتجات لتلبية الاحتياجات المختلفة للأفراد والمؤسسات في مجالات الادخار والتمويل والاستثمار.

- **استخدام أحدث التقنيات:** تعتمد المؤسسات المالية على التقنيات الحديثة لتحسين كفاءة الخدمات، وتسريع إنجاز المعاملات، وتوفير الوقت والجهد، والارتقاء بجودة الخدمة.

3- أنواع الخدمات المالية:

يمكن تصنيف الخدمات المالية إلى عدة أنواع رئيسية وفقا لطبيعتها ووظيفتها، وذلك على النحو التالي²:

¹ أسماء غضبان ومسعودة كيموش، أثر جودة الخدمات المالية على تحقيق رضا العملاء دراسة عينة من مؤسسة بريد الجزائر، مذكرة ماستر في اقتصاد نقدي وبنكي، قسم علوم اقتصادية، كلية علوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، مركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصريف بميلة، سنة 2023-2024، ص 3 ص 4.

² بوالعيش إبراهيم وبلقصور محمد، دور الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المالية للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر في مالية المؤسسة، قسم العلوم المالية ومحاسبة، كلية علوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، مركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصريف بميلة، سنة 2022-2023، ص 18 ص 19.

3-1 الخدمات المصرفية التجارية:

تشمل الأنشطة الأساسية للبنوك مثل قبول الودائع، منح الائتمان، وتسيير الدفع والتحويل، وهي تمثل الوظيفة التقليدية للقطاع المصرفي، وتتفرع إلى:

-الخدمات المصرفية الشخصية المتعلقة بإدارة حسابات الأفراد وودائعهم؛

-الخدمات المصرفية الخاصة بالشركات التي تقدم التمويل والتسهيلات الائتمانية للمؤسسات؛

-الخدمات المرتبطة بإدارة العمليات البنكية اليومية.

3-2 الخدمات المصرفية الاستثمارية:

تهدف إلى مساعدة الأفراد والمؤسسات على تنمية رؤوس الأموال، من خلال إدارة المحافظ المالية، وتقديم الاستشارات الاستثمارية، وتنفيذ عمليات الاكتتاب والتداول في الأوراق المالية.

3-3 خدمات تأمين:

تغطي مختلف المخاطر التي قد يتعرض لها الأفراد أو المؤسسات مثل التأمين على حياة والممتلكات والحوادث، إضافة إلى إعادة التأمين التي إلى توزيع المخاطر بين شركات التأمين.

3-4 الخدمات المالية الحديثة:

تشير إلى الخدمات المرتبطة بالتطور التكنولوجي في القطاع المالي مثل بطاقات الدفع الإلكترونية وأجهزة الصراف الآلي ووسائل الدفع الحديثة، والتي ساهمت في تسهيل العمليات المالية وتسريعه¹.

ثانياً: مدخل للتكنولوجيا المالية FINTECH

1-تعريف التكنولوجيا المالية FINTECH:

يعرف التكنولوجيا المالية FINTECH بأنها صناعة مالية جديدة تطبق التكنولوجيا من أجل تحسين الأنشطة المالية، ويكمن جوهر هذا التعريف في أن هذا التحسين يعتمد على التكنولوجيا، مما يؤدي إلى رفع كفاءة الخدمات المالية وزيادة الرفاه الاجتماعي².

¹ بوالعيش إبراهيم وبلقصور محمد، مرجع سبق ذكره، ص 18 ص 19.

² Anastasopoulou Eleni, **Financial Technology (Fintech) : Its Role and in portance in the modern banking and Financial sector**, Master's Degree in Business Administration, Hellenic open University, 2020, p4.

وتعرف التكنولوجيا المالية FINTECH بأنها تطبيق التكنولوجيا لتحسين الخدمات المالية، أو أنها تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الخدمات المالية، مع مساهمة الإنترنت في تقليل العوائق والتكاليف داخل هذا القطاع¹.

ومن التعريف السابقة يمكن القول ان التكنولوجيا المالية FINTECH هي استخدام التقنيات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات في تقديم وتطوير الخدمات المالية، بهدف تحسين كفاءتها وتسهيل الوصول إليها، وخفض تكلفتها، بما يساهم في تلبية احتياجات الأفراد والمؤسسات بصورة أكثر فعالية.

2- خصائص التكنولوجيا المالية FINTECH:

تتميز التكنولوجيا المالية بعدة خصائص أساسية من أهمها²:

-**السرعة:** تمكن التكنولوجيا المالية من تسريع تنفيذ العمليات المصرفية وتبسيط الإجراءات، مما يجعلها أكثر كفاءة وفاعلية مقارنة بالنظام المصرفي التقليدي.

-**تقليل التكاليف:** تعتمد الحلول المالية الرقمية على البنية التحتية التكنولوجية القائمة، مما يساهم في خفض التكاليف خاصة في مجال المدفوعات الإلكترونية اليت تعد أقل تكلفة من الوسائل التقليدية.

-**مرونة الاستخدام:** تعتمد على تصميم خدمات ومنتجات بسيطة وسهلة الاستخدام تلبي احتياجات المستخدمين وفقا لظروفهم وأوقاتهم، مما يسمح بتحسين تجربة العملاء بشكل أكبر.

-**تحسين التخزين والأرشفة:** توفر حلول التخزين الإلكتروني إمكانية حفظ البيانات وتنظيمها بشكل أكثر دقة، مما يقلل من الأخطاء ويساعد على معالجة المعلومات بكفاءة أعلى.

-**تقريب المسافات:** تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص الفجوة الجغرافية والاجتماعية، من خلال تمكين مختلف فئات المجتمع من الوصول إلى الخدمات المالية بغض النظر عن موقعهم أو مستواهم الاجتماعي، كما تدعم إدماج ذوي الدخل المحدود عبر حلول مبتكرة وشراكات متطورة.

¹ Vikas Sangwou & Harshita ET AL, **Financial Techonogy : a review of extant literature**, Journal studies in Economics and Finance, vol 37, No 01, 2020, p73.

² حمري بلال وهيري أسامة، دور وأهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، مذكرة ماستر في إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، جامعة ابن خلدون بتيارت، سنة 2023-2024، ص23.

الفرع الثاني: ماهية الخدمات المالية الرقمية

أولاً: تعريف الخدمات المالية الرقمية

تعرف الخدمات المالية الرقمية على أنها مجموعة من الخدمات المالية التي يمكن الوصول إليها عبر الوسائل الرقمية البعيدة، وهذا على عكس المدفوعات النقدية أو الخدمات المالية التقليدية التي يتم الوصول إليها من خلال الوسائل المادية، مثل زيارة فرع البنوك¹.

وتعرف أيضاً على أنها الخدمات التي يتم تقديمها من خلال الهواتف المحمولة وأجهزة الكمبيوتر، الأنترنت والبطاقات المرتبطة بنظام دفع رقمي موثوق، فهي مجموعة من الخدمات المالية التي يمكن تقييمها وتقديمها من خلال القنوات الرقمية وتشمل خدمات تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول، خدمات الدفع، خدمات الائتمان، خدمات الادخار والتأمين².

ومن التعاريف السابقة يمكن القول أن الخدمات المالية الرقمية هي خدمات مالية تقدم وتستخدم عبر القنوات والوسائل الرقمية عن بعد، مثل الهواتف المحمولة والإنترنت وأجهزة الكمبيوتر وأنظمة الدفع الرقمية، دون الحاجة إلى التعاملات المادية المباشرة، وتشمل مختلف الخدمات كالدفع وتحويل الأموال والادخار والائتمان والتأمين.

ثانياً: خصائص وأنواع الخدمات المالية الرقمية

1- خصائص الخدمات المالية الرقمية:

- تمتاز الخدمات المالية الرقمية بجملة من الخصائص التي تميزها عن النظم التقليدية ويمكن إبراز أهمها فيما يلي³:
- **المرونة وقابلية التوسع:** تتميز الخدمات المالية الرقمية بمرونة عالية وقدرة على التكيف مع احتياجات مختلف المستخدمين، مع إمكانية تطوير خدمات موجهة لكل فئة مثل التطبيقات المالية والقروض الصغيرة، كما تسمح بالتوسع السريع جغرافياً دون الحاجة إلى بنية تحتية كبيرة مما يعزز الشمول المالي.
 - **سهولة الاستخدام والوصول:** توفر هذه الخدمات واجهات بسيطة وسهلة الاستخدام تراعي اختلاف مستويات الإلمام الرقمي، من خلال تصميمات واضحة وخطوات مختصرة ودعم لغات متعددة مما يسهل استخدامها حتى لدى الفئات الأقل خبرة بالتكنولوجيا.

¹ عبد القادر دبوش ونورة بيري، دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، مجلة المنهج الاقتصادي، المجلد 06، العدد 01، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، جوان 2023، ص 145.

² تكالين فوزية ومسعودي رشيدة، الخدمات المالية الرقمية كآلية الشمول المالي لتمكين المالي الرقمي، مجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 11، العدد 02، جامعة الجزائر 3، أكتوبر 2023، ص 233.

³ فارج عبد الرحمان، دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي عرض تجارب دولية، مذكرة ماستر في اقتصاد نقدي ومالي، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة الشهيد الشيخ العربي تبسة، سنة 2024-2025، ص 10 ص 12.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة حول الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.

-الأمان والسرية: تعتمد الخدمات المالية الرقمية على تقنيات التشفير وأنظمة التحقق الحديثة لضمان حماية البيانات والمعاملات، مما يقلل من مخاطر الاحتيال ويعزز ثقة المستخدمين في استخدام هذه الخدمات.

-الاندماج مع المنصات الأخرى: تتميز بإمكانية الربط مع منصات التجارة الإلكترونية والخدمات الحكومية، مما يسمح بتنفيذ المدفوعات والفواتير والمعاملات المختلفة بشكل متكامل وسهل، ويزيد من كفاءة النظام المالي الرقمي¹.

2-أنواع الخدمات المالية الرقمية:

يمكن تصنيف الخدمات المالية الرقمية إلى عدة أنواع رئيسية من بينها²:

1-2 المدفوعات الرقمية (Digital Payments):

وتشمل عمليات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال بدلا من استخدام النقد.

2-2 الأموال عبر الهاتف المحمول (Mobile Money):

وتتمثل في المحافظ الرقمية والحسابات المرتبطة بالهاتف المحمول التي تتيح إرسال واستقبال الأموال.

2-3 الإقراض الرقمي (Digital Consumer Lending):

ويعني تقديم القروض للأفراد عبر التطبيقات والمنصات الرقمية.

2-4 الخدمات المصرفية المفتوحة (Open Banking):

وهي نظام يتيح تبادل البيانات والخدمات المالية بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية عبر واجهات API.

2-5 المحافظ الرقمية للعملة الرقمية للبنك المركزي (CBDC/ eNaira Wallets):

وتتمثل في المحافظ الرقمية الخاصة بالعملات الرقمية الصادرة عن البنوك المركزية.

2-6 التحويلات المالية الرقمية (Digital Remittances):

وتشمل تحويل الأموال محليا ودوليا باستخدام القنوات الرقمية.

ثالثا: تقييم الخدمات المالية الرقمية

وتتضمن في إيجابيات والسلبيات الخدمات المالية الرقمية، حيث يمكن تلخيصها في الجدول التالي³:

¹ فارح عبد الرحمان، مرجع سبق ذكره، ص 10 ص 12.

² Tarsten Wezel & Jack GOO K. Ree, Nigeria : **Fostering Financial Inclusion Through Digital Financial Services**, IMF Selected Issues paper, African Department International Monetary Fund, Washington, USA, January 2023, p4 p24.

³ بن شريف ملاك وطالبي حنين، أثر الخدمات المالية الرقمية على ربحية البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة ماستر في إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة عبد الحفيظ بوالصرف ميلة، سنة 2023-2024، ص 4.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة حول الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.

الجدول (01): إيجابيات وسلبيات الخدمات المالية الرقمية.

سلبيات الخدمات المالية الرقمية	إيجابيات الخدمات المالية الرقمية
قد تعيق البيئات التنظيمية والسياسيات غير الملائمة انتشار الخدمات المالية الرقمية بشكل شامل.	توسيع نطاق الخدمات المالية ليشمل الفئات غير المشمولة مصرفيا.
عدم قدرة هذه الخدمات على شمول الأفراد الذين لا يمتلكون أجهزة رقمية أو هواتف ذكية.	المساهمة في دعم النمو الاقتصادي من خلال تعزيز الناتج المحلي الإجمالي.
الاعتماد الكبير على الإنترنت مما يشكل عائقا في المناطق ذات البنية التحتية الضعيفة.	توفير خدمات مالية حديثة وآمنة للأفراد والمؤسسات.
ضعف المهارات الرقمية لدى بعض الفئات يؤدي إلى صعوبة استخدام هذه الخدمات.	الحد من الاقتصاد غير الرسمي وتحسين شفافية المعاملات المالية.
قد تؤدي هذه العوامل مجتمعة إلى الإقصاء المالي لبعض الأفراد والمؤسسات.	تسريع تنفيذ المعاملات المالية بشكل كبير مقارنة بالطرق التقليدية.

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على بن شريف ملاك وطالبي حنين، مذكرة ماستر ذات عنوان أثر الخدمات المالية الرقمية على ربحية البنوك التجارية الجزائرية.

رابعاً: متطلبات وقنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية

1- قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية:

تقدم الخدمات المالية الرقمية عبر قنوات رقمية متعددة، تشمل ما يلي:

- 1-1 الصراف الآلي:** هو جهاز إلكتروني يتيح للعملاء إنجاز العديد من العمليات المالية على مدار الساعة مثل السحب النقدي، والتحويل بين الحسابات، ودفع الفواتير، باستخدام البطاقة المصرفية دون الحاجة إلى زيارة الفرع.
- 1-2 الصيرفة عبر الهاتف:** هي خدمة مصرفية تمكن العميل من الحصول على بعض الخدمات والاستفسارات المصرفية عبر الاتصال الهاتفي بعد التحقق من هويته، مما يوفر الوقت والجهد ويقلل الحاجة إلى زيارة البنك¹.
- 1-3 الصيرفة عبر الإنترنت:** هي قناة مصرفية تعتمد على شبكة الإنترنت لتمكين العميل من إدارة حساباته والاستفادة من مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية إلكترونياً باستخدام الحاسوب أو أي جهاز متصل بالإنترنت.

¹ حبيبة بن زعدة وجهيدة سلامة، واقع الشمول المالي في الجزائر ودور الخدمات المالية الرقمية في تحقيقه، مجلة اقتصاد المنظمات والتنمية المستدامة، المجلد 02، العدد 02، جامعة محمد الصديق بن يحيى بجيجل، ديسمبر 2023، ص 71 ص 72.

1-4 الصيرفة عبر الهاتف المحمول: هي قناة مصرفية تعتمد على تطبيقات الهواتف المحمولة وتتيح للعملاء تنفيذ مختلف المعاملات المالية بسهولة وفي أي وقت ومن أي مكان، مستفيدة من الانتشار الواسع للهواتف الذكية¹.

2-متطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية

يتطلب تقديم الخدمات المالية الرقمية بكفاءة توافر مجموعة من المقومات الأساسية، من أهمها:

2-1 البنية التحتية: تعتمد الخدمات المالية الرقمية على بنية تحتية تقنية ومصرفية متطورة تشمل شبكات الاتصالات والإنترنت وأنظمة الدفع الإلكتروني، بما يضمن وصول الخدمات إلى مختلف فئات المستخدمين بكفاءة وسهولة.

2-2 التكلفة: يساهم انخفاض تكلفة استخدام الخدمات المالية الرقمية مقارنة بالوسائل التقليدية في تشجيع الأفراد على تبنيها، مما يعزز انتشارها ويزيد من الاستفادة منها.

2-3 الاعتبارات الأمنية: يتطلب نجاح الخدمات المالية الرقمية توفير أنظمة حماية متقدمة لضمان أمن المعاملات وسرية البيانات، بما يعزز ثقة المستخدمين ويحد من مخاطر الاحتيال والاختراق.

2-4 تعزيز تنوع المؤسسات المالية: يتطلب توسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية مشاركة مختلف المؤسسات المالية مثل البنوك ومؤسسات التمويل الأصغر والبنوك البريدية، في إطار قانوني وتنظيمي يضمن المنافسة ويحقق الشمول المالي.

2-5 تسيير استخدام التقنيات المبتكرة ودخول المؤسسات غير التقليدية اليت تعتمد على التكنولوجيا: يساهم توظيف التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة ومنصات التكنولوجيا المالية، في تطوير الخدمات المالية الرقمية، شرط وجود إطار قانوني وتنظيمي يدعم الابتكار ويحد من المخاطر المرتبطة به².

2-6 توسيع نطاق قنوات تقديم الخدمات المالية: يساهم التوسع في استخدام الوكلاء المصرفيين والقنوات منخفضة التكلفة في زيادة انتشار الخدمات المالية الرقمية، خاصة في المناطق التي تقتصر إلى الفروع المصرفية مما يعزز سهولة الوصول إليها ويخفض تكلفة تقديمها.

2-7 تعزيز الرقابة باستخدام التكنولوجيا: يتطلب نجاح الخدمات المالية الرقمية وجود رقابة فعالة تعتمد على التكنولوجيا الحديثة في متابعة العمليات وتحليل البيانات، بما يرفع كفاءة الإشراف ويضمن سلامة النظام المالي.

¹ مجوري نجا وعتيق نصر عواطف، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي، مذكرة ماستر اقتصاد نقدي بنكي، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، سنة 2021-2022، ص23.

² ليندة نواصر ونورهان مقران، دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي للمرأة في الجزائر، مذكرة ماستر في اقتصاد نقدي بنكي، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة عبد الحفيظ بوالصرف ميلة، سنة 2021-2022، ص 32 ص33.

2-8 تطبيق متطلبات مكافحة غسل الأموال: يتطلب تقديم الخدمات المالية الرقمية اعتماد إجراءات مرنة قائمة على تقييم المخاطر للتحقق من هوية العملاء ومكافحة غسل الأموال، بما يحقق التوازن بين تسهيل الوصول إلى الخدمات والامتثال للمتطلبات القانونية.

2-9 تطوير منتجات مالية مبتكرة: يساهم تطوير منتجات مالية رقمية منخفضة التكلفة وملائمة لاحتياجات مختلف فئات المجتمع، خاصة ذوي الدخل المحدود، في توسيع قاعدة المستفيدين وتعزيز الشمول المالي.

2-10 حماية العملاء: تتطلب الخدمات المالية الرقمية وضع قواعد واضحة للإفصاح والشفافية وضمان المعاملة العادلة، بما يحمي حقوق العملاء ويعزز ثقتهم في استخدام الخدمات المالية الرقمية¹.

المطلب الثاني: ماهية الشمول المالي

وبعد تناول الخدمات المالية الرقمية بمختلف جوانبها سيتم في هذا المطلب دراسة ماهية الشمول المالي من خلال تعريفه وبيان أهميته وأهدافه وأبعاده وآليات تعزيزه والتحديات التي تواجهه.

الفرع الأول: مدخل للشمول المالي

سيتم التطرق حول مفهوم ونشأة الشمول المالي وذكر أهم خصائصها وإبراز أهميتها وأهدافها.

أولاً: تعريف الشمول المالي ونشأته

1-تعريف الشمول المالي:

يعرف الشمول المالي على أنه إتاحة أو استخدام كافة المنتجات والخدمات المالية المصرفية بتكاليف معقولة لأكبر عدد من المجتمعات والمؤسسات والأفراد خصوصاً شرائح المجتمع ذات الدخل المنخفض².

ويعرف الشمول المالي بأنه إتاحة الوصول إلى التمويل والخدمات المالية لجميع أفراد المجتمع بطريقة عادلة وشفافة ومنصفة، وبأسعار معقولة، بما يضمن استفادة مختلف الفئات من الخدمات المالية الرسمية³.

ومن التعاريف السابقة يمكن القول أن الشمول المالي هو تمكين جميع أفراد المجتمع ومؤسساته من الوصول إلى مختلف الخدمات والمنتجات المالية الرسمية واستخدامها بسهولة، وبأسعار معقولة وبطريقة عادلة وشفافة، بما يضمن تلبية احتياجات مختلف الفئات خاصة ذوي الدخل المحدود.

¹ حسين جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد16، العدد23، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، جوان 2020، ص105 ص106.

² نغم حسين نغمة وأحمد نوري حسن مطر، الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، دار الأيام للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، 2019، ص14.

³ Ram A.Cnaan & M.S.Moodithaya & Femid Handy, **Financial Inclusion : Lessons from Rural south India**, Journal of social policy, Vol 41, No 01, University of pennsylvania, January 2012, p184.

2-نشأة الشمول المالي:

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة سنة 1993 في دراسة لليشون وثرثفت (Leyshon & Thrift)، والتي تناولت أثر إغلاق أحد الفروع البنكية في جنوب شرق إنجلترا على إمكانية وصول السكان إلى الخدمات المصرفية، وفي أواخر تسعينيات القرن الماضي اتسع استخدام هذا المصطلح ليشير إلى مدى قدرة الأفراد، خاصة الفئات المستبعدة على الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية والاستفادة منها مع التركيز على الحد من ظاهرة الإقصاء المالي.

وإزداد الاهتمام بالشمول المالي على المستوى الدولي عقب الأزمة المالية العالمية سنة 2008، حيث تبنت العديد من الحكومات والمؤسسات الدولية سياسات تهدف إلى توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية وتعزيز استخدامها من قبل مختلف فئات المجتمع، كما اعتبرت مجموعة العشرين G20 والبنك الدولي الشمول المالي أحد الركائز الأساسية لدعم التنمية الاقتصادية والحد من الفقر وتعزيز الرخاء، مما دفع العديد من الدول إلى إعداد استراتيجيات وطنية لتحقيقه¹.

ثانيا: خصائص الشمول المالي

تتمثل خصائص الشمول المالي فيما يلي²:

العموم: استهداف جميع شرائح المجتمع، بما في ذلك ذوي الدخل المحدود.

التنوع: تقديم مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات البنكية.

السعر: توفير خدمات ومنتجات بأسعار معقولة ومناسبة لجميع شرائح المجتمع.

الجودة: ضمان جودة الخدمات والمنتجات المقدمة.

الوقت: إتاحة الخدمات والمنتجات على مدار العام وفي جميع الأوقات.

التوسع: تسهيل الوصول إلى الخدمات من خلال الوصول إلى جميع مواقع الشركات والأفراد.

¹ محمد عماد الدين كرمية وسارة محمود وآخرون، دور الثقافة المالية في تحقيق الشمول المالي، مجلة الإدارة وريادة الأعمال، المجلد 02، العدد 01، جامعة البويرة، جوان 2022، ص 146.

² أسامة فراح ورحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طبنة للدراسات العلمية والأكاديمية، المجلد 04، العدد 02، جامعة الشلف، ماي 2021، ص 648.

ثالثاً: أهمية وأهداف الشمول المالي

1-أهمية الشمول المالي:

تتمثل أهمية الشمول المالي في:

-يوفر الشمول المالي للأفراد إمكانية الادخار من أجل تحقيق الاستقرار المستقبلي، كما يتيح لهم فرص تكوين المدخرات والاستثمار والحصول على الائتمان؛

-تساهم زيادة الشمول المالي في البلدان النامية في الحد من مستويات الفقر؛

-يعد الشمول المالي عنصراً أساسياً لتحقيق التقدم، إذ يساعد الأسر الفقيرة على تحسين مستوى معيشتها وفي الوقت نفسه يساهم في تحفيز النشاط الاقتصادي¹؛

-يساهم الشمول المالي في تعزيز المنافسة بين المؤسسات المالية من خلال تقديم خدمات ومنتجات مالية متنوعة وعالية الجودة لجذب عدد أكبر من العملاء؛

-يعمل على توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية ليشمل الفئات المحرومة بما يدعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية؛

-يساهم الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي من خلال تعزيز كفاءة النظام المالي وزيادة فعالية الوساطة المالية وتحسين تعبئة المدخرات؛

-يؤدي الشمول المالي إلى تحفيز نمو وتطور الأعمال التجارية، مما ينعكس إيجاباً على زيادة الإيرادات الضريبية للاقتصاد².

2-أهداف الشمول المالي:

من أهم أهداف الشمول المالي نجد:

-إدماج السكان والفئات غير المتعاملة مع البنوك (Unbanked) داخل النظام المالي، وينظر إليه كعملية تطور وتعميق في التنمية المالية؛

-تحقيق النمو الاقتصادي والحد من الفقر من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة للفئات غير المتعاملة مع البنوك التي تواجه صعوبات في الادخار والاستثمار وبناء الأصول؛

¹ Tabitha Durai G.Stella, **Digital finance and its impact on financial inclusion**, Journal of Emerging Technologies and Innovative Research, Vol 06, NO 01, Madras christian college India, January 2019, p1p3.

² محفوظ فاطمة، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، دفاثر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 02، جامعة أكلي محند أولحاج، أكتوبر 2022، ص252.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة حول الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.

-تمكين الفئات الهشة من الوصول إلى الخدمات المالية باعتبارها منفعة عامة وبتكلفة ميسورة؛

-تقاسم فوائد النمو الاقتصادي وتعزيز الرفاه الاقتصادي والاجتماعي¹؛

-تحقيق العدالة المالية من خلال ضمان وصول جميع شرائح المجتمع بما في ذلك الفئات المهمشة وسكان المناطق الريفية والنائية إلى مختلف الخدمات المالية؛

-تعزيز النمو الاقتصادي عبر دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتوفير أدوات التمويل اللازمة لها بما يساهم في خلق فرص العمل وزيادة الناتج المحلي؛

-تقليل التفاوتات الاجتماعية والاقتصادية من خلال تمكين الفئات ذات الدخل المحدود من الحصول على الخدمات المالية وتحسين وضعها المالي؛

-تعزيز الشمول الاجتماعي عبر تمكين الأفراد من الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية مثل الحسابات البنكية والقروض والمدفوعات والتأمين بما يدعم مشاركتهم الاقتصادية ويحسن جودة حياتهم².

الفرع الثاني: أبعاد الشمول المالي وآليات تعزيزه

أولاً: أبعاد الشمول المالي

يُقاس الشمول المالي من خلال ثلاث أبعاد رئيسية تتمثل في الوصول إلى الخدمات المالية، واستخدامها، وجودتها:

1- الوصول إلى الخدمات المالية (Access):

يعرف بأنه مدى قدرة الأفراد على الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية³، ويتضمن توفر البنية التحتية المالية مثل الفروع البنكية وأجهزة الصراف الآلي ونقاط تقديم الخدمات، إضافة إلى قياس مدى انتشار هذه الخدمات وسهولة الوصول إليها جغرافياً وبتكاليف معقولة⁴.

¹ Weidong chen & Xiaohui yuan, **Financial Inclusion in china**, Journal Frontiers of Business Research, Vol 15, NO 04, springer open, 2021, p2.

² سوايح فاطمة وجلاوي ملاك، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي دراسة حالة، مذكرة ماستر في إدارة مالية، قسم علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة سطيف 1 فرحات عباس، سنة 2024-2025، ص 19 ص 21.

³ Rashmi arora, **financial inclusion for poverty alleviation : Issues and case studies for sustainable development**, Routledge, first edition, london, 2017, p4.

⁴ بالعروسي راضية وآخرون، أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة ماستر في اقتصاد نقدي بنكي، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، سنة 2021-2022، ص 9.

2- استخدام الخدمات المالية (Usage):

يقيس مدى استخدام الأفراد والمؤسسات للخدمات المالية بشكل فعلي ومستمر¹، مثل فتح الحسابات البنكية، إجراء المعاملات، الحصول على القروض، واستخدام خدمات الادخار والتأمين، مع التأكيد على أهمية استدامة هذا الاستخدام وليس فقط الوصول إليه².

3- جودة الخدمات المالية (Quality):

تعكس مدى ملاءمة الخدمات المالية لاحتياجات العملاء³ من حيث التكلفة، والشفافية، وسهولة الاستخدام، وفعالية حماية المستهلك، إضافة إلى توفر المعلومات المالية الواضحة، وضمان العدالة في تقديم الخدمات، وتعزيز ثقة المستخدمين في النظام المالي⁴.

ثانياً: سياسات تعزيز الشمول المالي

حددت المؤسسة الألمانية للتعاون التقني ست سياسات فعالة لتعزيز الشمول المالي، تهدف أربع منها إلى تحسين الوصول للفئات محدودة الدخل إلى الخدمات المالية وهي: الوكالة البنكية، والمدفوعات عبر الهاتف المحمول، وتنويع مقدمي الخدمات، وإصلاح البنوك الحكومية، في حين تتمثل السياستان المتبقيتان في حماية المستهلك والهوية المالية، لما لهما من دور أساسي في تمكين الشمول المالي.

ويتطلب نجاح تطبيق هذه السياسات توافر مجموعة من المتطلبات من أهمها: وضع أهداف واضحة للشمول المالي، ودراسة احتياجات السوق، وتطوير خدمات مالية ملائمة، ومتابعة رضا العملاء، وتقديم الخدمات الاستشارية، وتعزيز دور الجهات الرقابية⁵، فيما يلي عرض لأبرز هذه السياسات:

¹ Rashmi arora, Op. cit., p.4.

² حشايشي أمينة وآخرون، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي، مذكرة ماستر إدارة مالية، قسم علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييج، سنة 2023-2024، ص 20 ص 21.

³ Rashmi arora, Op. cit., p.4.

⁴ بولمرج وحيدة، المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية، أطروحة دكتوراه في اقتصاد نقدي بنكي، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة فرحات عباس سطيف، سنة 2022-2023، ص 15 ص 16.

⁵ كركار مليكة، الشمول المالي: هجف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 10، العدد 03، جامعة علي لونيبي البلدية 2 بالجزائر، أوث 2020، ص 366.

1-الوكالة البنكية (Agent Banking):

أثبتت السياسات التي تسمح للبنوك بالتعاقد مع وكلاء تجزئة غير مصرفيين لتقديم الخدمات المالية نجاحا كبيرا في تعزيز الشمول المالي، خاصة في المناطق التي لا تكون فيها الفروع المصرفية مجدية اقتصاديا، وتستفيد هذه السياسات من البنية التحتية التجارية القائمة باعتبارها قنوات لتقديم الخدمات المالية.

2-المدفوعات عبر الهاتف المحمول (Mobile Payments):

أتاح انتشار الهواتف المحمولة قناة جديدة لتقديم الخدمات المالية الأساسية للفئات الفقيرة، وتساهم هذه التقنية في خفض تكاليف المعاملات المالية، وتوفير خدمات سريعة ومريحة، وتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، والحد من الحاجة إلى حمل النقد من خلال استخدام الأموال الإلكترونية مما يجذب العملاء الذين لم يكن لديهم سابقا إمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية.

3-تنوع مقدمي الخدمات (Diversifying Providers):

اعتمد صانعو السياسات استراتيجيات تنظيمية ورقابية تهدف إلى إدارة المخاطر الناجمة عن منح التراخيص لمجموعة أوسع من المؤسسات لتقديم منتجات الودائع والتأمين.

4-إصلاح البنوك الحكومية (State Bank Reform):

تؤدي البنوك المملوكة للدولة في العديد من البلدان دورا رئيسيا في النظام المصرفي، كما تساهم في توفير الخدمات المالية للفئات ذات الدخل المحدود.

5-حماية المستهلك (Consumer Protection):

تمثل حماية المستهلك استجابة تنظيمية لمعالجة اختلالات السوق، إذ تهدف اللوائح المناسبة إلى تصحيح عدم تماثل المعلومات وتشجيع توسع سوق مالي مستدام من خلال الإفصاح عن المعلومات في الوقت المناسب.

6-الهوية المالية (Financial Identity):

عمل صانعو السياسات على معالجة العوائق التي تحد من الوصول إلى الخدمات المالية من خلال تقليص الفجوة بين متطلبات التوثيق لفتح الحسابات المصرفية والوثائق المتاحة لدى العملاء ذوي الدخل المنخفض¹.

ثالثا: تحديات الشمول المالي

على الرغم من الأهمية الكبيرة التي يحققها الشمول المالي في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إلا أن تحقيقه يواجه العديد من التحديات التي تحد من انتشاره وفاعليته ومن أبرز هذه التحديات ما يلي:

¹ Alfred Hanning& Stefan Jansen, **Financial Inclusion and Financial stability : current policy issues**, ADBI working papers series, N 259, Asian Bank Development Institute, Tokyo japan, December 2010, p14 p21.

1- ضعف البنية التحتية التكنولوجية:

يتمثل في ضعف الإنترنت وانقطاع الكهرباء خاصة في المناطق الريفية، إضافة إلى انخفاض الوعي وضعف الثقة في أنظمة الدفع الرقمية والمخاطر السيبرانية.

2- تحديات جانب الطلب:

تشمل غياب الخدمات المصرفية لفئات واسعة من السكان، ومحدودية الوصول إلى الائتمان، وضعف المهارات والإنتاجية، والهشاشة الاقتصادية، مما يقلل من الاستفادة من الخدمات المالية.

3- ضعف الثقافة المالية والتكنولوجية:

يحد من قدرة الأفراد على الاستخدام الفعال للخدمات المالية حتى في حال توفرها.

4- تحديات جانب العرض:

تتمثل في تردد المؤسسات المالية في تقديم الخدمات لفئات منخفضة الدخل، بسبب ضعف الربحية، وصعوبة استيفاء متطلبات التوثيق، وارتفاع تكلفة الخدمات.

5- محدودية الشمول المالي الفعال:

إذ لا يعد فتح الحساب المصرفي كافياً بل يتطلب استخداماً نشطاً للخدمات المالية في ظل استمرار تعقيد الإجراءات وضعف نموذج الوكالة المصرفية¹.

6- ضعف البنية التحتية للقطاع المالي:

يتمثل في نقص أنظمة الاستعلام الائتماني، وضعف أنظمة الرهونات والاقتراض المضمون، إضافة إلى محدودية حماية حقوق الدائنين، رغم بعض التحسن النسبي.

7- ضعف التنافسية وارتفاع التركيز الائتماني:

تعاني الأنظمة المصرفية من ضعف المنافسة وتركز مرتفع في منح الائتمان للأفراد والمؤسسات.

8- غياب إطار قانوني واضح للتمويل متناهي الصغر:

حيث تسجل معظم مؤسسات التمويل الأصغر كمنظمات غير حكومية، مما يحد من الرقابة ويقلل من الشفافية ويؤثر على تعبئة الموارد.

¹ Pratibha Agrawar, financial inclusion : chanllenges and opportunites, international journal of Multidisciplinary Educational research, Vol 14, No 1(3), Vinobabhabe university, Hazaribag jharkhand, India, January2025, P134 p135.

9- ضعف تطور المؤسسات المالية غير المصرفية وسوق الدين:

يشمل بطء نمو مؤسسات الادخار التعاقدية وصناديق الاستثمار، إضافة إلى محدودية أدوات الدين، مما يؤدي إلى الاعتماد المفرط على الائتمان المصرفي قصير الأجل¹.

المبحث الثاني: مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

تلعب الخدمات المالية الرقمية دورا مهما في تعزيز الشمول المالي، من خلال تسهيل وصول الأفراد إلى الخدمات المالية وتقليل التكاليف، خاصة في المناطق التي تعاني من ضعف البنوك التقليدية، كما تساعد الفئات المهمشة على المشاركة في النشاط الاقتصادي.

المطلب الأول: الأسس النظرية لمساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

يتم من خلال هذا المطلب دراسة العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، ودور هذه الخدمات في تعزيز الشمول المالي.

الفرع الأول: تعزيز الخدمات المالية الرقمية للشمول المالي

تبرز مجموعة من الآليات الأساسية التي تساهم في تحقيق الشمول المالي من خلال الخدمات المالية الرقمية، حيث تقوم هذه الآليات على مجموعة من السياسات والتوجهات الرامية إلى تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، وتعزيز استخدامها، وتقوية البنية التنظيمية والرقمية الداعمة لها، وفيما يلي أهم هذه الآليات²:

-يمثل الوصول إلى الخدمات المالية عبر التقنيات الرقمية عاملا مهما في الحد من الفقر وتحسين الرفاه، إذ تساهم الخدمات المالية الرقمية منخفضة التكلفة في تعزيز النمو الاقتصادي وتوسيع استفادة مختلف فئات المجتمع من الخدمات المالية؛

-يمكن الشمول المالي الرقمي للأفراد ولا سيما الفئات محدودة الدخل من تحسين إنتاجيتهم، وتنمية مشروعاتهم، وإدارة مواردهم المالية بكفاءة أكبر، كما يساهم التمويل الرقمي في توسيع نطاق الخدمات المالية والوصول إليها بسهولة من خلال الانتقال من المعاملات النقدية وغير الرسمية إلى المعاملات المالية الرقمية الرسمية؛

-تساهم الخدمات المالية الرقمية في تحسين وصول الأفراد، خاصة في المناطق الريفية والنائية، إلى مختلف الخدمات المصرفية، بما في ذلك خدمات الدفع والتحويل والادخار والائتمان، الأمر الذي يقلل من الوقت والجهد والتكاليف

¹ العربي إكرام وبلكرشة ليندة، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي، مذكرة ماستر في إدارة مالية، قسم علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة ابن خلدون تيارت، سنة 2022-2023، ص 32 ص 33.

² Senou melain modeste, Essays on digital finance, Financial inclusion and poverty alleviation in walemu, Thèse de doctorat in economies du developpment, UFR des sciences économiques et de gestion, Unité de formation et de recherche des sciences économiques et de gestion université Felix Houphouët-Boigny de Cote d'Ivoire 2020-2021, p7 p40.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة حول الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.

المرتبطة بالحصول على هذه الخدمات، كما تساعد سهولة استخدام المنصات الرقمية على زيادة الإقبال عليها مما يوسع قاعدة مستخدمي الخدمات المالية ويعزز مستويات الشمول المالي؛

-تتيح الخدمات المالية الرقمية للفئات المحرومة إمكانية الادخار ومواجهة الصدمات الاقتصادية، والاستفادة من الفرص الاستثمارية، فضلا عن دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال توفير خدمات مالية تتلاءم مع احتياجاتها، كما تساهم في الحد من المخاطر المرتبطة بالتعاملات النقدية مثل فقدان الأموال والسرقة، وتعزز الثقة في النظام المالي الرسمي؛

-يمثل التمويل الرقمي أحد أهم الابتكارات الحديثة التي ساهمت في معالجة صعوبة الوصول إلى الخدمات المالية، كما يعد الهاتف المحمول وسيلة فعالة لإدماج الفئات المستبعدة من داخل النظام المالي الرسمي، بما يعزز الشمول المالي ويدعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

الفرع الثاني: العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

توجد علاقة إيجابية بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، حيث تعد هذه الخدمات أداة فعالة لتوسيع نطاق الوصول إلى النظام المالي الرسمي خاصة للفئات غير المتعاملة مع البنوك، ووفقا للدراسات الدولية يساهم الشمول المالي الرقمي الناتج عن الخدمات المالية الرقمية في إدماج الفئات المستبعدة ماليا من خلال القنوات الرقمية مثل الهاتف المحمول، والإنترنت، والدفع الإلكتروني، مما يؤدي إلى تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وزيادة استخدامها، إضافة إلى تقليل تكاليف المعاملات وتجاوز العوائق الجغرافية والمؤسسية¹.

كما ان التحول الرقمي في القطاع المالي يساهم في تسهيل الحصول على مختلف الخدمات المالية مثل الائتمان، الادخار، التأمين والاستثمار، مما يعزز الشمول المالي ويحسن مستوى معيشة الافراد، ويستند هذا التوجه إلى توسيع نطاق التغطية عبر استخدام الهواتف المحمولة والبنية التحتية الرقمية، خاصة في ظل محدودية البنية التقليدية في العديد من الدول النامية، حيث أتاح الانتشار الواسع للهواتف الذكية إمكانية الوصول إلى الفئات المحرومة بكفاءة أعلى وتكلفة أقل، كما تلعب الهوية الرقمية وبيانات الاستخدام دورا مهما في تسهيل فتح الحسابات المالية وتعزيز إدماج العملاء في النظام المالي الرسمي².

وبناء على ذلك، يتضح أن العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي تقوم على أساس توظيف التكنولوجيا المالية لتجاوز القيود التقليدية، من خلال خفض التكاليف، وتوسيع التغطية، وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية، مما يجعل الخدمات المالية الرقمية أحد أهم المحركات الرئيسية لتعزيز الشمول المالي في الدول النامية.

¹ Carla fernandes and maria posa borges et AL, **The contribution of digital financial services to financial inclusion in mojambeque : Am ARDL model approach**, Journal artical applied economics, Vol53, NO03, ISEG and UECE et al, Lisbon, Portugal, March2021, P401.

² حمو الزغبى، دور الشركات التكنولوجية المالية الناشئة في تعزيز القطاع المصرفي، مجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 09، العدد 01، جامعة الجزائر 03، ماي 2021، ص 972 ص 973.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة حول الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.

المطلب الثاني: آليات تأثير الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

من أجل التعرف على آليات تأثير الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، تم التطرق إلى فوائدها إضافة إلى دورها في تخفيف القيود على الوصول إلى الخدمات المالية.

الفرع الأول: فوائد الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

تساهم الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي من خلال عدة مزايا رئيسية، تشمل:

- توفر الخدمات المالية الرقمية بفضل البنية التحتية الرقمية مثل الهواتف المحمولة، والإنترنت، حلولاً مالية مريحة وميسورة التكلفة ويمكن الوصول إليها في أي مكان للأفراد والمؤسسات؛
- تتميز الخدمات المالية الرقمية بعدة فوائد منها: إمكانية الوصول، وفعالية التكلفة، وتعزيز الشمول المالي في المناطق الحضرية والريفية، إضافة إلى السرعة والراحة؛
- تساهم هذه الخدمات في دعم الابتكار والتخصص من خلال تحليل البيانات وسلسلة الكتل Blockchain والذكاء الاصطناعي، مع تحسين إدارة المخاطر وتعزيز الأمن؛
- أدى تطور التكنولوجيا الرقمية إلى تحويل القطاع المالي، مما سمح للمؤسسات المالية وشركات التكنولوجيا بالوصول إلى الفئات المحرومة وزيادة إدماجها مالياً؛
- ساعدت الخدمات المالية الرقمية في إزالة العوائق مثل المسافة الجغرافية، وارتفاع التكاليف، وضعف البنية التحتية، مما جعل الخدمات المالية أكثر سهولة للفئات غير المتعاملة مع البنوك سابقاً خاصة في المناطق النائية؛
- يعد الشمول المالي عنصراً أساسياً في تعزيز النمو الاقتصادي الشامل، والحد من الفقر، ودعم التنمية المستدامة من خلال تمكين الأفراد والشركات من تجاوز العقبات المالية واستغلال الفرص الاقتصادية¹؛
- تساهم الخدمات المالية الرقمية في تسهيل المعاملات المالية من خلال توفير منصات رقمية سهلة ومريحة، تتيح للمستخدمين إنجاز العمليات الأساسية مثل دفع الفواتير وتحويل الأموال بطريقة بسيطة وسريعة؛
- تعمل الخدمات المالية الرقمية على دمج الخدمات المالية في قطاعات متعددة، مما يؤدي إلى توسيع نطاق انتشارها وزيادة تأثيرها في الاقتصاد، مع تمكين فئات أوسع من المجتمع من الاستفادة منها؛

¹ Aruori wo ocharve & jonathan iworiso, **The impact of digital financial services on financial inclusion : apanel data regression method international journal of data science and analysis**, Vol10, No02, University of essex, Essex busniess school colchester london, May2024, p21 p23.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة حول الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.

-تتميز الخدمات المالية الرقمية بقدرتها على تقليل تكاليف المعاملات المصرفية، مما يجعل الخدمات المالية أكثر قدرة على الوصول إلى مختلف شرائح المجتمع خاصة الفئات محدودة الدخل¹.

الفرع الثاني: دور الخدمات المالية الرقمية في تخفيف القيود على الوصول إلى الخدمات المالية

تساهم رقمنة الخدمات المالية في تحسين الرفاهية وخفض التكاليف، مما يعزز وصول الأفراد ذوي الدخل المنخفض والمؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر إلى الخدمات المالية، ويعود ذلك إلى تنوع قنواتها مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والإنترنت والمحافظ الإلكترونية وبطاقات الدفع، وهو ما يوسع نطاق الإتاحة ويزيد من الشمول، كما تساهم الرقمنة في رفع مستوى الشمول المالي من خلال تقليل التكاليف التشغيلية للمؤسسات المالية وتحسين كفاءة ومرونة وأمان تقديم الخدمات².

وفي هذا السياق يمكن تحليل دور الخدمات المالية الرقمية في تخفيف القيود على الوصول إلى الخدمات المالية من جانبين رئيسيين³:

من جانب الطلب، تعاني الفئات محدودة الدخل من دخول صغيرة ومتقلبة مما يجعلها في حاجة إلى خدمات مالية منخفضة التكلفة ومرنة، وهو ما توفره الحسابات الرقمية والمحافظ الإلكترونية من خلال تقليل رسوم المعاملات وعدم اشتراط أرصدة دنيا، كما تساهم هذه الخدمات في تجاوز القيود الجغرافية عبر تمكين المعاملات عن بعد باستخدام الهواتف المحمولة وشبكات الوكلاء، إضافة إلى ذلك تساعد الحلول الرقمية في تقليل أثر نقص التوثيق الرسمي والعمل في القطاع غير الرسمي، من خلال استخدام البيانات الرقمية البديلة لتسهيل تقييم العملاء وتوسيع نطاق الوصول المالي، كما تدعم هذه الخدمات تعزيز الوعي المالي والثقة عبر تحسين الحماية المالية للمستهلك وبرامج التثقيف المالي.

أما من جانب العرض، فإن المؤسسات المالية التقليدية تتحمل تكاليف تشغيل نتيجة الاعتماد على العمليات الورقية والبنية التحتية المادية، مما يجعل تقديم الخدمات ذات القيم الصغيرة غير مجد اقتصاديا، وتعمل الخدمات المالية الرقمية على أتمتة العمليات وتقليل التكاليف، مما يجعل تقديم الخدمات المالية الصغيرة أكثر كفاءة وجدوى، كما تتيح هذه الخدمات نماذج عمل أكثر مرونة مقارنة بالنماذج التقليدية بما يسمح بتلبية احتياجات الفئات ذات الدخل غير المستقر بشكل أفضل، إضافة إلى ذلك تساهم الرقمنة في تعزيز المنافسة في القطاع المالي من خلال دخول مزودين جدد، مما يدفع نحو الابتكار وتحسين جودة الخدمات وتقليل الأسعار.

¹ خالد الصبح الهادي توهامي، دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية والرقمية وأداء المنظمة دراسة تطبيقية على الشركات الصغيرة والمتوسطة، مجلة العربية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 13، العدد 02، جامعة الزقازيق بمصر، أبريل 2022، ص 1062.

² Rabia Rasheed & Sulaman et al, **Financial Inclusion for SMEs : Role og Digital Micro-Financial Servies**, Review of Ecconomics and Development Studies, Vol 05, No 03, pakistan, July 2019, p 575.

³ بوهنوش فاطمة ويعقوب خضرة، دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر دراسة حالة بنك، مذكرة ماستر في إدارة مالية، قسم علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة ابن خلدون تيارت، سنة 2024-2025، ص 58-60.

المطلب الثالث: متطلبات تعزيز الشمول المالي والسياسات التنظيمية الداعمة له

انطلاقاً مما سبق سيتم التطرق إلى سبل تعزيز الشمول المالي في الجزائر، إضافة إلى اهم السياسات التنظيمية لتقوية دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.

الفرع الأول: سبل تعزيز الشمول المالي في الجزائر

لضمان تعميم الخدمات المالية الرقمية وتحقيق مستويات أعلى من الشمول المالي في الجزائر، يجب التركيز على السياسات التالية:

1- تطوير البنية التحتية الرقمية والمالية:

-تحديث وتطوير شبكات الاتصالات، وترقية أنظمة الدفع الوطنية إلى أنظمة تسوية فورية للمعاملات، مما يساهم في إنجاز المعاملات المالية بسرعة أكبر وبتكلفة أقل؛

-توفير بيئة تشريعية ملائمة من خلال إصدار وتعديل الأنظمة والتعليمات واللوائح ذات الصلة؛

-تعزيز الانتشار الجغرافي للخدمات المالية من خلال توسيع شبكة فروع مقدمي الخدمات المالي؛

-تطوير نظم الدفع والتسوية الوطنية، خاصة الصغيرة منها، لتسهيل تنفيذ العمليات المالية والمصرفية؛

-توسيع نطاق تقديم الخدمات المالية الرقمية والدفع عبر الهاتف المحمول، مما يعزز فرص الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة أقل وفاعلية أعلى لجميع فئات المجتمع.

2- حماية مستهلكي الخدمات المالية:

-ضمان حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة، وتوفير الخدمات والمنتجات المالية بسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية؛

-توعية العملاء ومقدمي الخدمات المالية بمبادئ حماية المستهلك ماليًا لتمكينهم من فهم حقوقهم ومسؤولياتهم¹.

3-زيادة معدل الكثافة المصرفية:

-تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في شبكة فروع مختلف المصارف والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر، وخاصة في الولايات الجنوبية التي تقتصر إلى المصارف الخاصة، مما يؤثر سلباً في جودة ونوعية الخدمات المصرفية المقدمة من البنوك العمومية؛

¹ سعاد بوشلوش، تحديات الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تطويره، مجلة الدولية الأداء الاقتصادي، المجلد 05، العدد 02، جامعة بومرداس بالجزائر، ديسمبر 2022، ص 591 ص 592.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة حول الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.

-التركيز على إنشاء فروع أو مكاتب تمثيل تعنى بالتمويل المتناهي الصغر، بالإضافة إلى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء المصارف، بهدف الوصول إلى مستوى الكثافة المصرفية الدولية¹.

4- التثقيف المالي:

-تمكين المواطنين من الإلمام بالمفاهيم والمبادئ المالية الرئيسية، وبالتالي القدرة على إدارة الموارد المالية بكفاءة واتخاذ قرارات مالية سليمة؛

-تعزيز المناهج التعليمية ببرامج التثقيف المالي، والعمل على تقليص الفجوة التعليمية بين مختلف شرائح المجتمع، خصوصا بين سكان القرى وسكان المدن، مع القيام بحملات توعوية بشكل مكثف ومستمر².

الفرع الثاني: السياسات التنظيمية لتقوية دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

تعد السياسات التنظيمية من العوامل الأساسية التي تساهم في تطوير الخدمات المالية الرقمية وتعزيز دورها في دعم الشمول المالي، من خلال توفير بيئة قانونية ورقابية ملائمة، وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية، وتعزيز ثقة المستخدمين فيها، وفي هذا السياق سيتم التطرق إلى أهم السياسات التنظيمية التي تدعم هذا الدور وتتمثل في:

1-بناء ثقة المستهلك:

تعد ثقة المستهلك من العناصر الأساسية لنجاح الخدمات المالية الرقمية، حيث تتطلب السياسات التنظيمية توفير معلومات واضحة وشفافة حول المنتجات والخدمات المالية، مع ضمان بساطتها وملاءمتها لاحتياجات المستخدمين، كما يشمل ذلك تعزيز التثقيف المالي والرقمي للمستخدمين لرفع مستوى وعيهم بكيفية استخدام الخدمات المالية الرقمية الحديثة بما يساهم في زيادة الإقبال عليها ودعم الشمول المالي³.

كما أن بناء الثقة في الخدمات المالية الرقمية يتطلب أيضا تعزيز حماية المستهلك المالي وتوضيح كيفية استخدام الخدمات بشكل آمن وفعال⁴.

¹ بوسليماني وصليحة بريش فايزة، واقع ومعوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 01 جامعة الجزائر 3، مارس 2023، ص 33 ص 34.

² معاندي أمينة وبوغازي حسينة، الشمول المالي الواقع والتحديات الجزائر نموذجا، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 12، العدد 02، جامعة عنابة وجامعة 20 اوت 1955، بالجزائر، ديسمبر 2024، ص 203.

³ Dayrit, M, Cecil, C, Maricris, T, Abellar, M, Creus, E, Dunstan, L, **Digital Financial Services in the Pacific : Experience and Regulatory Issues, Philippines** : Asian Development Bank, 2016, p18 p19.

⁴ Duflos, Eric, ET AL, **Responsible Digital Finance Ecosystem (RDfE) : A Conceptual Framework**, Working paper, Washington, D.C : Consultative group to assist the poor, world bank group, Available, september 2024, p1 p5.

2- تعزيز البيئات التنظيمية الداعمة:

يتطلب تطوير الخدمات المالية الرقمية وجود إطار قانوني وتنظيمي واضح يحدد مسؤوليات مختلف الفاعلين في السوق، مع تبسيط إجراءات التعرف على الزبون KYC وتعزيز آليات حماية المستهلك المالي، كما يعد الإشراف الفعال وتطبيق القوانين عنصرا أساسيا لبناء نظام مالي مسؤول¹.

يعتمد نجاح الخدمات المالية الرقمية على اعتماد مبدأ التناسب في الرقابة والتنظيم، بحيث تتماشى المتطلبات التنظيمية مع حجم وتعقيد ومخاطر مزودي الخدمات المالية الرقمية، بما يمنع فرض تكاليف امتثال مفرطة قد تحد من قدرتهم على خدمة الفئات غير المشمولة ماليا².

3- تحسين الوصول من خلال تعزيز شبكات الوكلاء:

يعتمد تعزيز الشمول المالي الرقمي على توسيع وتقوية شبكات الوكلاء ونقاط تقديم الخدمات المالية، خاصة في المناطق النائية مع ضمان توزيع جغرافي عادل لهذه الخدمات.

كما يساهم النهج القائم على المخاطر في تمكين السلطات التنظيمية من تحسين استخدام الموارد المحدودة والتغلب على التحديات المرتبطة بالإشراف على سوق الخدمات المالية الرقمية سريع النمو، مما يعزز فعالية الرقابة ويدعم توسع الوصول إلى الخدمات المالية³.

4- تعزيز التنسيق بين الجهات التنظيمية وحوكمة القطاع:

يتطلب تنظيم الخدمات المالية الرقمية تعزيز التنسيق بين السلطات المالية والبنك المركزي وهيئات تنظيم الاتصالات، بهدف تقادي تداخل الصلاحيات وضمان وضوح الأدوار.

كما يعد نظام الترخيص الفعال عنصرا مهما في هذا الإطار، حيث يساهم في منع دخول مزودين غير مؤهلين إلى السوق، ويوفر معلومات دقيقة للجهات الرقابية حول مزودي الخدمات المالية الرقمية⁴.

تؤكد السياسات الحديثة أن حماية المستهلك المالي، والإشراف الفعال، والاستراتيجيات الوطنية للشمول المالي تشكل منظومة متكاملة تهدف إلى تعزيز كفاءة القطاع المالي الرقمي وتحقيق التوازن بين الشمول المالي والاستقرار المالي وحماية المستخدمين⁵.

¹ Duflos, Eric, ET AL, **Responsible Digital Finance Ecosystem(RDFE) : A Conceptual Framework**, op. cit. p1 p5.

² Dias, Denise ET AL, **Digital Financial Services for Financial Inclusion : Tools for Supervisors**. CGAP, world bank Group, Washington, D.C, September 2023, p1 p21.

³ Dias, Denise ET AL, **Digital Financial Services for Financial Inclusion : Tools for Supervisors**. op. cit. p1 p21.

⁴ Dias, Denise ET AL, **Digital Financial Services for Financial Inclusion : Tools for Supervisors**. op. cit. p1 p21.

⁵ Duflos, Eric, ET AL, **Responsible Digital Finance Ecosystem(RDFE) : A Conceptual Framework**, op. cit. p1 p5.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة أساسا معرفيا للأبحاث العلمية المستقبلية، يستعرض في هذا المبحث سلسلة من الدراسات السابقة حول متغيرات الدراسة وهي: الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي باللغة العربية واللغة الأجنبية.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

الدراسة الأولى: دراسة (هاشمي شهيناز هنادي وحمز العين سهام الجميلة، 2018 / 2024) بعنوان
رقمنة البنوك كآلية لتعزيز الشمول المالي، تجربة البنك الوطني الجزائري بتيارت.

تهدف هذه الدراسة الى إبراز مدى مساهمة رقمنة البنوك في تعزيز الشمول المالي وكذا رصد ومتابعة التطورات والمستجدات على نحو وثيق للتعمق في فهم الأنظمة وثقافة الشمول المالي، حيث أجريت الدراسة على بنك الوطني الجزائري بولاية تيارت خلال الفترة الزمنية 2018 / أبريل 2024.

اعتمدت الباحثتان على عدة مناهج حيث تم استخدام المنهج التاريخي لمتابعة مراحل تطور رقمنة البنوك، والمنهج الوصفي لتوضيح مفاهيم الشمول المالي ورقمنة البنوك وأهميتها في تعزيز الشمول المالي، بالإضافة الى منهج دراسة الحالة من خلال تحليل تجربة البنك الوطني الجزائري، حيث توصلت هذه الدراسة الى النتائج المتمثلة في: مساهمة رقمنة البنوك في تعزيز الشمول المالي في الجزائر من خلال تحسين وتطوير المنتجات المقدمة و تقديم أكبر عدد منها للعملاء في فترة زمنية قصيرة وبأقل التكاليف مع التأكيد على أهمية تبني سياسة التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري.

الدراسة الثانية: دراسة (حبيبة بن زغدة وجهيدة سلامة، 2016 / 2021)، بعنوان واقع الشمول المالي
في الجزائر ودور الخدمات المالية الرقمية في تحقيقه.

تهدف هذه الدراسة الى البحث عن العلاقة بين الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية وواقع كل منها في الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2016 الى 2021 وذلك بالاعتماد على مجموعة من المؤشرات الوصول الى الخدمات المالية لقياس الشمول المالي المتمثلة في عدد اشتراكات الأنترنت وأجهزة الصراف الآلي ومحطات الدفع الالكتروني، أما فيما يخص مؤشرات الخدمات المالية الرقمية تمثلت في عدد عمليات الدفع عبر الأنترنت ومعاملات السحب عبر الصراف الآلي ومعاملات الدفع الالكتروني، اعتمدت الباحثتان على المنهج الوصفي وذلك من خلال التطرق في الجانب النظري لكل من الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية، إضافة الى المنهج الاستقرائي لجمع البيانات، والمنهج التحليلي لمعالجة وتحليل البيانات.

توصلت الدراسة الى وجود علاقة طردية وتكاملية بين الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية، إضافة الى أن الجزائر حققت نسب متزايدة لكلا المتغيرين إلا أنه لا يزال غير متناسب مع عدد السكان، كما تبين أن غياب التنقيف والوعي المالي يعد من أهم أسباب ضعف تحقيق الشمول المالي في الجزائر.

الدراسة الثالثة: دراسة (سيد أحمد زهرة وبن عبد الفتاح دحمان، 2011 / 2017)، بعنوان التكنولوجيا

المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، تجربة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

تهدف هذه الدراسة الى تحليل مؤشرات الشمول المالي في الوطن العربي ومقارنتها وتصنيفها، وكذا التعرف على واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي وأهم الشركات الناشئة في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ومدى قدرة هذه الأخيرة على تقديم أشكال جديدة ومبتكرة من العمليات المالية والمصرفية بهدف تحقيق الشمول المالي في الوطن العربي في الفترة الممتدة من 2011 الى 2017، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي للدراسات الحديثة التي تناولت موضوع البحث، والمنهج التحليلي لتحليل مؤشرات وبيانات الدراسة المتعلقة بكل من الشمول المالي والتكنولوجيا المالية، حيث توصلت هذه الدراسة الى النتائج المتمثلة في: المنطقة العربية تسجل أدنى مستويات الشمول المالي في العالم، حيث يمتلك نحو 37% فقط من البالغين في الدول العربية حسابات مصرفية حوالي 160 مليون شخص عربي أو 63% من البالغين مستبعدين من الخدمات المالية رغم تركيز شركات التكنولوجيا المالية في دول الخليج العربي.

الدراسة الرابعة: دراسة (بن سالم بلال، 2017 / توقعات 2028)، بعنوان الخدمات المصرفية الرقمية كآلية

لتعزيز الشمول المالي، تجربة الإمارات العربية المتحدة.

تسعى هذه الدراسة الى إبراز دور الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في دولة الإمارات المتحدة، حيث تسلط الضوء على التحول الرقمي المصرفي والتكنولوجيا المالية الحديثة التي من شأنها توفير الخدمات المصرفية للفئات المختلفة من المجتمع بتكلفة منخفضة، وذلك من خلال الفترة الزمنية من 2017 الى توقعات 2028، حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لاستقراء البيانات والاحصائيات الثانوية الصادرة عن "ستاتيسا" والبنك الدولي، بالإضافة الى الجداول والأشكال الإحصائية توصلت الدراسة الى أن الخدمات المصرفية الرقمية ساهمت بشكل كبير في رفع مستويات الشمول المالي في دولة الإمارات العربية المتحدة نظرا للبيئة التحتية المتطورة والتقنيات الحديثة التي تتمتع به الدولة.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

الدراسة الأولى: دراسة (Jimmy Ebong و Babu George)، بعنوان Financial Inclusion

Through Digital Financial Services(DFS): A Study in Uganda.

تناولت هذه الدراسة الاتجاهات والديناميكيات في القنوات المصرفية وخدمات الأموال عبر الهاتف المحمول، ومدى الإقبال على بعض الخدمات المختارة ثم استخلاص الدلالات لتعزيز الشمول المالي من خلال الخدمات المالية الرقمية، حيث اعتمد الباحثان على منهجية معدل التغير ROC لتحليل زخم النمو في القنوات المصرفية وخدمات الأموال عبر الهاتف المحمول في أوغندا وذلك خلال الفترة الزمنية الممتدة تقريبا من 2009 الى 2018، حيث توصلوا الى النتائج المتمثلة في: ضرورة قيام البنوك بالابتكار لزيادة مساهمتها في تعزيز الشمول المالي، كما أن هناك حاجة الى دمج الخدمات المصرفية مع الأموال عبر الهاتف وتوظيف الابتكارات الرقمية في خدمات مثل المدفوعات، رقمنة

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة حول الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.

القنوات البديلة مثل الصيرفة عبر الوكلاء الذي يزيد من كفاءة القنوات التقليدية ويحسن تقديم الخدمات المصرفية وبالتالي يوسع من نطاق انتشارها ووصولها.

الدراسة الثانية: دراسة (Mohd Neved Khan و Mohammad Asif وآخرون)، بعنوان The Impact of Fintech and Digital Financial Servies on Financial Inclusion in India

تهدف هذه الدراسة على معرفة التأثير FINTECH و DFS على الشمول المالي حيث أصبحت التكنولوجيا المالية في الهند أكثر بروزا تدريجيا في ظل استمرار حكومة الهند السعي لتوسيع الخدمات المالية لتشمل الفئات غير المشمولة بنكيا من السكان، من أجل الوصول الى هذه الفئات وتوفير بيئة تشغيل مستقرة لشركات التكنولوجيا المالية، حيث تم الاعتماد على أسلوب الانحدار Regression والارتباط Correlation الى جانب بيانات ثانوية تم جمعها من البنك الاحتياطي الهندي RBI لتحليل هذا التأثير، ووفقا لما تم التوصل اليه في هذه الدراسة فقد ساهمت الشركات التكنولوجية المالية بشكل كبير في تعزيز الشمول المالي في هذا البلد وخاصة لدى ذوي الطبقة المتوسطة، وتعد هذه النتائج مفيدة لصناع السياسات الذين يعملون على إدماج جميع الأفراد ضمن نظام مالي منظم.

الدراسة الثالثة: دراسة (Onipe Adabenege Yahya، 2001/ 2022)، بعنوان Digital Financial Servies and Financial Inclusion in Nigeria.

تهدف هذه الدراسة الى تحليل أثر الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي في نيجيريا من خلال دراسة مدى مساهمة هذه الخدمات في تعزيز الوصول الى النظام المالي الرسمي خاصة في ظل استمرار وجود فئات غير مشمولة ماليا، إضافة الى توضيح دور التطور في التكنولوجيا المالية في تقليص الفجوة المالية وذلك خلال الفترة الممتدة من 2001 الى 2022، وقد اعتمد الباحث على استخدام إطار انحدار السلاسل الزمنية بنموذج الانحدار الذاتي للفجوات الزمنية الموزعة ARDL مع إدراج مجموعة المتغيرات الضابطة تتمثل في: العامل الديموغرافي DF، العامل الاقتصادي EF، الوصول الى التكنولوجيا TEA، البيئة التنظيمية RE، و العامل الجغرافي GF.

وبالاعتماد على نظرية انتشار الابتكار والنظرية المؤسسية واقتراض الوساطة المالية، أظهرت نتائج هذه الدراسة أن العامل الديموغرافي له تأثير إيجابي ومعنوي إحصائيا على الشمول المالي، كما ان الوصول التكنولوجي المالية والعامل الاقتصادي لهما تأثير إيجابي ومعنوي في المقابل كان للعامل الجغرافي تأثير سلبي معنوي مما يؤكد استمرار الفجوة بين المناطق الحضرية والريفية.

الدراسة الرابعة: دراسة (Jonathan Iworiso و Aruoriwon Ocharive)، بعنوان The Impact of Digital Financial Servies Financial Inclusion: A Panel Data Regression Method.

تهدف هذه الدراسة الى تحليل العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وطرق الدفع التقليدية والعوامل الاقتصادية والديموغرافية في إطار السعي الى تعزيز الشمول المالي، بالإضافة الى فهم العوامل الأكثر تأثيرا في تحقيق الإدماج المالي وتحديد مدى مساهمة كل من الابتكار الرقمي والعوامل الاقتصادية والاجتماعية في ذلك، وقد اعتمد الباحثان على استخدام نماذج انحدار البيانات المقطعية الطولية لتحليل البيانات التي تشمل الوصول الى بطاقات الائتمان،

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة حول الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.

الاقتراض، حسابات الأموال عبر الهاتف المحمول، المدفوعات الإلكترونية، مما يجعل الدراسة ذات طبيعة كمية، ووفقا لما توصلت اليه في هذه الدراسة ان للخدمات المالية الرقمية تلعب دورا محوريا في تعزيز الشمول المالي، خاصة من خلال حسابات الأموال عبر الهاتف المحمول والمدفوعات الإلكترونية، حيث توفر بدائل منخفضة التكلفة وفعالة مقارنة بالخدمات المصرفية التقليدية، مما يسهم في زيادة المشاركة الاقتصادية، كما تبين أن طرق الدفع التقليدية لاتزال تحتفظ بأهميتها على المدى الطويل في حين تعد العوامل الاقتصادية و الديموغرافية مثل العمر والدخل والتعليم والجنس من العوامل الحاسمة في تحديد مستوى الشمول المالي مما يؤكد أهمية تبني استراتيجيات موجهة لمختلف الفئات السكانية لتحقيق إدماج مالي أكثر شمولاً وكفاءة .

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

إن دراستنا هذه تتشابه في نقاط وتختلف في أخرى مع الدراسات السابقة للموضوع، والتي سوف نقوم بذكرها في النقاط التالية:

أوجه التشابه: ويمكن توضيحها كما يلي:

-إتباع المنهج الوصفي لتوضيح مفاهيم الشمول المالي؛

-دراسة شاملة حول الشمول المالي؛

-دراسة علاقة بين الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية؛

-دراسة تستعمل المنهج الوصفي والتحليلي؛

-دراسة الخدمات المصرفية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي؛

-استخدام منهجية معدل التغير ROC لتحليل زخم النمو في خدمات الأموال عبر الأجهزة الإلكترونية؛

-توظيف الابتكارات الرقمية في الخدمات المصرفية.

أوجه الاختلاف: ويمكن إبرازها في النقاط التالية:

-تختلف الدراسات السابقة في أنها اعتمدت على المنهج التاريخي لتتبع مراحل تطور رقمنة البنوك؛

-تختلف الدراسات السابقة من حيث البعدين الزماني والمكاني مما يجعل المعطيات تختلف من دولة إلى أخرى ومن سنة إلى أخرى؛

-اعتمدت الدراسات السابقة على أسلوب الانحدار والارتباط إضافة إلى البيانات الثانوية، من أجل تحليل التأثير؛

-استخدام إطار انحدار السلاسل الزمنية بنموذج الانحدار الذاتي للفجوات الزمنية الموزعة ARDL؛

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة حول الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.

-تحليل العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وطرق الدفع التقليدية والعوامل الاقتصادية والديموغرافية في إطار السعي إلى تعزيز الشمول المالي.

ما يميز الدراسة الحالية والمقارنة بين الدراسة الحالية والسابقة:

بعد استعراض مجموعة من الدراسات الغربية والأجنبية التي تناولت موضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، يتضح أن الدراسة الحالية تتقاطع معها في الاهتمام بدور الابتكارات الرقمية في تطوير الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي، إلا أنها تتميز من عدة جوانب.

فمن حيث المجال التطبيقي، ركزت الدراسة الحالية على دراسة حالة من خلال تحليل تطبيقات وخدمات رقمية حديثة في Mobile CPA و Wimpay CPA ومنصة Fin Bourse، في حين أن معظم الدراسات السابقة تناولت الموضوع على المستوى الكلي أو خلال مؤشرات عامة للشمول المالي والخدمات الرقمية.

كما تتميز الدراسة الحالية باعتمادها على بيانات ومؤشرات حديثة تعكس واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري، مع التركيز على مؤشرات عملية مثل عدد المستخدمين، وعدد العمليات المنجزة، ومعدلات النمو المسجلة في استخدام الخدمات الرقمية، وهو ما يسمح بإبراز مدى مساهمة هذه الخدمات في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية.

ومن جهة أخرى، اعتمدت بعض الدراسات السابقة على مناهج إحصائية واقتصادية متقدمة مثل نماذج الانحدار والارتباط ونموذج ARDL، بينما اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي ودراسة الحالة بهدف تقديم تحليل واقعي ومبسط لمساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي داخل البيئة المصرفية الجزائرية.

كذلك تميزت الدراسة الحالية بتركيزها على تجربة مصرفية جزائرية حديثة، الأمر الذي يجعل نتائجها أكثر ارتباطاً بالواقع المحلي مقارنة بالدراسات التي أجريت في دول أخرى تختلف من حيث البيئة الاقتصادية والتكنولوجية ومستوى تطور البيئة التحتية الرقمية.

وعليه، فإن القيمة المضافة للدراسة الحالية تتمثل في تقديم تحليل تطبيقي حديث لواقع الخدمات المالية الرقمية في الجزائر، وإبراز دور التطبيقات والمنصات الرقمية التابعة للقرض الشعبي الجزائري بوكالة سكيكدة في توسيع استخدام الخدمات المالية وتحسين الوصول إليها، بما يساهم في دعم وتعزيز مستويات الشمول المالي.

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، باعتبارهما أبرز المفاهيم المرتبطة بالتطورات الحديثة التي يشهدها القطاع المالي والمصرفي، وقد تم استعراض مختلف الجوانب المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية، من خلال التعريف بها وبيان خصائصها وأنواعها، إضافة إلى أهم القنوات المستخدمة في تقديمها والمتطلبات الضرورية لتطويرها، مع إبراز المزايا التي تحققها لكل من المؤسسات المالية والعملاء.

كما تم عرض مفهوم الشمول المالي من حيث نشأته وأهميته وأهدافه، إلى جانب بيان أبعاده المختلفة والسياسات المعتمدة لتعزيزه والتحديات التي قد تحد من تحقيقه، باعتباره أحد المقويات الأساسية لدعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتعزيز الاستقرار المالي.

وأبرزت الدراسة النظرية وجود علاقة تكاملية بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، إذ تساهم الابتكارات الرقمية في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، وتسهيل استخدامها من قبل مختلف فئات المجتمع لا سيما الفئات التي تواجه صعوبات في الاستفادة من الخدمات المصرفية التقليدية، كما تساعد هذه الخدمات على تقليص التكاليف والوقت وتحسين كفاءة المعاملات المالية، مما يجعلها أداة فعالة لتعزيز الشمول المالي.

وفي الأخير تم تسليط الضوء على واقع الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تعزيزه من خلال التأكيد على أهمية تطوير البنية التحتية الرقمية، ونشر الثقافة المالية، وتبني الأطر التنظيمية الملائمة التي تدعم التحول الرقمي في القطاع المالي والمصرفي، وعليه يشكل هذا الفصل أساسا نظريا للدراسة التطبيقية التي سيتم تناولها في الفصل الثاني، بهدف تقييم مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.



**الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك القرض الشعبي
الجزائري CPA على مستوى وكالة سكيكدة**



تمهيد:

بعد التطرف في الفصل الأول إلى مختلف الجوانب النظرية المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، سيتم في هذه الفصل الانتقال إلى الجانب التطبيقي من الدراسة، من خلال دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري بولاية سكيكدة، باعتباره من البنوك التي تبنت مجموعة الخدمات المالية الرقمية بهدف تحسين جودة الخدمات المصرفية وتسهيل وصول العملاء إليها، ويهدف هذا الفصل إلى التعرف على واقع هذه الخدمات داخل البنك مع التركيز على بعض التطبيقات والمنصات الرقمية التي يوفرها، والمتمثلة في تطبيق Mobile CPA وتطبيق Wimpay CPA ومنصة Fin Bourse، كما سيتم تحليل وتقييم هذه الخدمات بالاعتماد على البيانات والإحصائيات المتاحة خلال فترة الدراسة، من أجل الوقوف على مدى مساهمتها في تسهيل استعادة العملاء من الخدمات المصرفية وتعزيز الشمول المالي.

ولتحقيق ذلك تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، يتناول الأول التعريف ببنك القرض الشعبي الجزائري والخدمات المالية الرقمية محل الدراسة، بينما يخصص المبحث الثاني لتحليل واقع استخدام هذه الخدمات وبيان دورها في تعزيز الشمول المالي.

المبحث الأول: الإطار العام حول بنك القرض الشعبي الجزائري CPA لولاية سكيكدة

يعد بنك القرض الشعبي الجزائري من أهم البنوك العمومية في الجزائر، حيث يلعب دورا محوريا في تمويل النشاط الاقتصادي ودعم مختلف القطاعات الإنتاجية والخدماتية، إضافة إلى مساهمته في تطوير الخدمات المصرفية وتوسيع قاعدة الشمول المالي، ويتميز هذا البنك بشبكة واسعة من الفروع على المستوى الوطني مما جعله قريبا من مختلف شرائح المجتمع والمؤسسات الاقتصادية، وفي هذا الإطار سيتم التطرق في هذا المبحث إلى دراسة ميدانية حول بنك القرض الشعبي الجزائري على مستوى ولاية سكيكدة من خلال عرض إطاره العام والتعرف على أهم أهدافه ومهامه وهيكله التنظيمي ومجال نشاطه.

المطلب الأول: لمحة عن بنك القرض الشعبي الجزائري Crédit Populaire D'Algérie

نستعرض في هذا المطلب تعريف بنك القرض الشعبي الجزائري وأهم الوظائف الأساسية لهذا البنك.

الفرع الأول: تعريف بنك القرض الشعبي الجزائري CPA

يعد بنك القرض الشعبي الجزائري CPA بنكا عموميا رائدا في الجزائر، تأسس سنة 1966 بموجب الأمر رقم 366-66 الصادر بتاريخ 29 ديسمبر 1966، ويعتبر ثاني بنك تجاري أنشئ في الجزائر بعد الاستقلال حيث حل محل خمسة بنوك شعبية أجنبية كانت تنشط في البلاد.

ومن أهم مراحل التي مر بها بنك القرض الشعبي الجزائري CPA، نذكر:

- 1966: تأسس القرض الشعبي الجزائري كبنك عمومي حيث تولى مهام البنوك الشعبية الأجنبية المؤممة.
- 1985: شهد البنك إعادة هيكلة أسفرت عن تأسيس بنك التنمية المحلية BDL، مع تحويل 40 وكالة اليه.
- 1988: عقب صدور قانون استقلالية الشركات، تحول القرض الشعبي الجزائري الى مؤسسة اقتصادية عمومية في شكل شركة ذات أسهم.
- 1997: حصل البنك على ترخيص لممارسة النشاط المصرفي من طرف بنك الجزائر بموجب قرار رقم 02-07.
- 2024: أدرجت أسهم القرض الشعبي الجزائري في بورصة الجزائر بتاريخ 21 مارس 2024، وبدأ تداولها في 26 مارس 2024، حيث بلغت نسبة الأسهم المطروحة 24.48% من رأس المال، وقد حددت القيمة الاسمية للسهم بـ 1000 دج وسعر العرض بـ 2300 دج¹.

ينشط البنك في مجال الوساطة المالية، إذ يقدم خدماته للأفراد والمؤسسات من خلال مختلف المنتجات البنكية والتمويلية، أما من حيث هيكله التنظيمي فيتكون من إدارة مركزية تشرف على المديريات الجهوية، والتي بدورها تقوم

¹ حسب وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA على مستوى وكالة سكيكدة.

بتسيير الوكالات البنكية، حيث يتم على مستوى كل وكالة تنظيم العمل عبر عدة مصالح متخصصة لضمان سير مختلف العمليات البنكية.

-يمكن إدراجها داخل جدول:

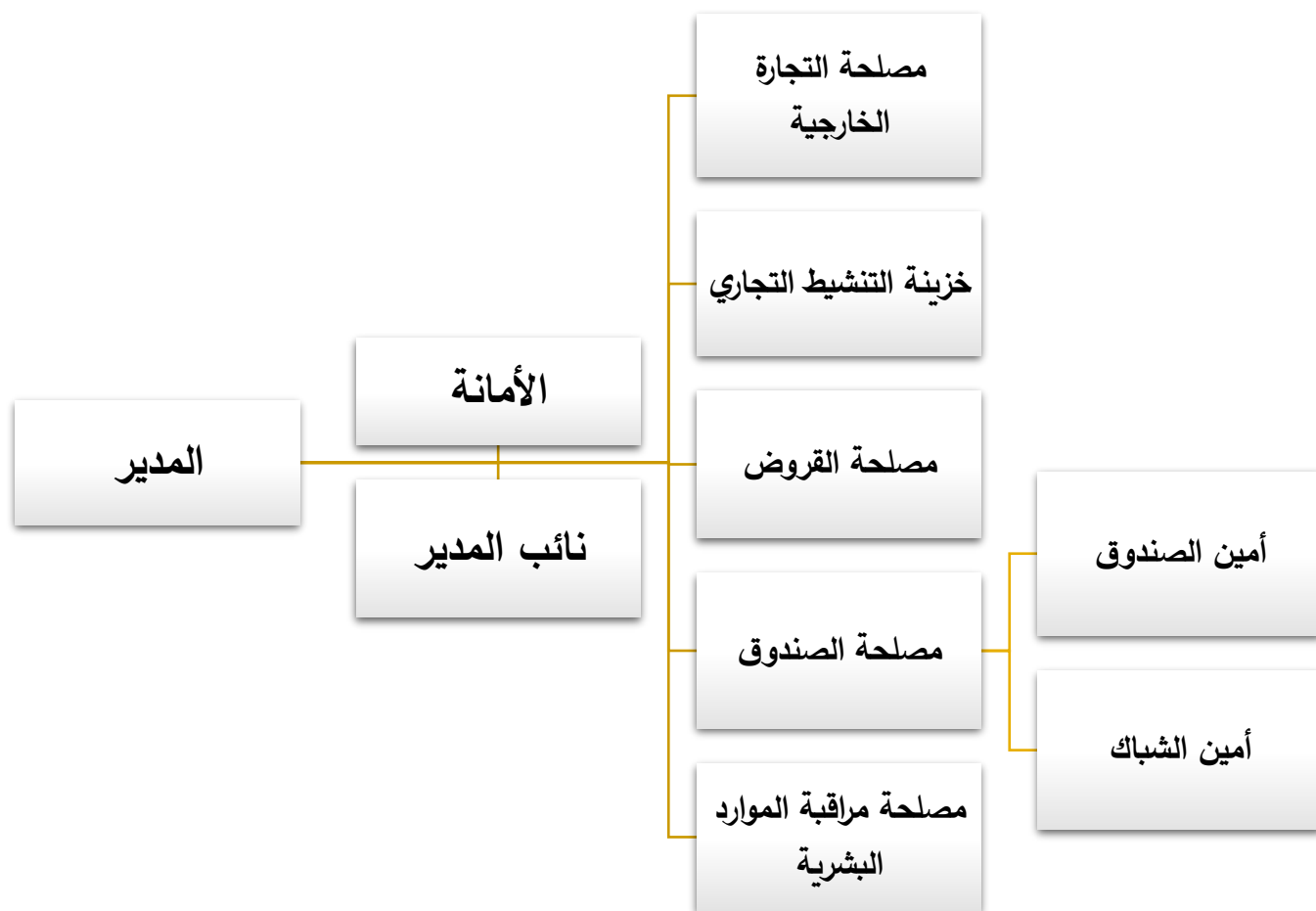
الجدول رقم (02): البطاقة التعريفية للبنك القرض الشعبي الجزائري CPA:

العنصر	المعلومات
الاسم	القرض الشعبي الجزائري crédit populaire d'algerie
سنة التأسيس	1966
المقر الاجتماعي	الجزائر العاصمة
النشاط	بنك تجاري يقدم خدمات مالية للأفراد والمؤسسات
الشبكة	شبكة وكالات عبر مختلف ولايات الوطن
الهيكل التنظيمي	إدارة مركزية/ مديريات جهوية/ وكالات بنكية/ مصالح داخل وكالة

المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري Crédit Populaire D'Algérie بوكالة سكيكدة

فيما يلي سنقوم بتقديم هيكل تنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري Crédit Populaire D'Algérie على مستوى ولاية سكيكدة:



المصدر: حسب وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري بسكيكدة.

الفرع الثالث: الأهداف بنك القرض الشعبي الجزائري Crédit Populaire D'Algérie

يهدف القرض الشعبي الجزائري الى:

-دعم الاقتصاد الوطني: من خلال تمويل عمليات التنمية الداخلية والخارجية، والمساهمة في إنشاء وتطوير المشاريع لاسيما في قطاعات البناء والأشغال العمومية والري BTPH، والصحة والأدوية، والتجارة والتوزيع، والفندقة والسياحة، والإعلام.

-تنمية الادخار والاستثمار: عبر تشجيع وتوجيه المدخرات نحو الاستثمارات المنتجة.

-المواكبة والتطوير المستمر: من خلال تحديث خدماته باستمرار وتكييفها مع المتطلبات الاقتصادية الحديثة، بما في ذلك التمويل الإسلامي والرقمنة.

-التميز في الخدمة: عبر تقديم خدمات استشارية متكاملة.

الفرع الرابع: وظائف بنك القرض الشعبي الجزائري Crédit Populaire D'Algérie

تتمثل وظائف بنك القرض الشعبي الجزائري CPA في:

1-الوظائف المالية والمصرفية الأساسية:

-تلقي مختلف أنواع الودائع بما في ذلك الودائع تحت الطلب، وودائع التوفير، والودائع لأجل، والودائع بالعملة الأجنبية؛

-منح القروض والتمويلات للأفراد والمؤسسات بما يشمل تمويل المشاريع الاستثمارية، ومشاريع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والناشئة، والقروض الاستهلاكية والعقارية، إضافة إلى منتجات التمويل الإسلامي؛

-إدارة وسائل الدفع من خلال إصدار الشيكات والبطاقات المصرفية، وتنفيذ التحويلات المصرفية، وتوفير خدمات الدفع الإلكتروني؛

-إنجاز العمليات المصرفية الدولية مثل: تمويل التجارة الخارجية، والتحويلات الدولية، وخدمات الصرف الأجنبي، والتعامل مع البنوك المراسلة.

2-الوظائف الاستشارية والتنموية:

-تقديم الاستشارات المالية للعملاء ومساعدتهم في اختيار الحلول التمويلية والاستثمارية المناسبة؛

-المساهمة في دعم وتنمية المشاريع الاقتصادية، خاصة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والقطاعات ذات الأولوية¹؛

¹ حسب وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA على مستوى وكالة سكيكدة.

-تشجيع الادخار وتطوير منتجات وخدمات مصرفية مبتكرة تواكب التطورات التكنولوجية والرقمية.

3-الوظائف الإدارية والتشغيلية:

-إدارة المخاطر والالتزام بالقوانين واللوائح المصرفية المعمول بها؛

-تسيير الموارد البشرية وتطوير الكفاءات المهنية؛

-تطوير وصيانة الأنظمة المعلوماتية الداعمة للعمليات المصرفية؛

-ضمان جودة خدمة العملاء والتسويق للخدمات المصرفية، وممارسة الرقابة والتدقيق الداخلي.

4-الوظائف الاقتصادية والاجتماعية:

-المساهمة في التنمية الاقتصادية من خلال توجيه التمويلات نحو القطاعات المنتجة ودعم المشاريع المولدة لفرص العمل؛

-دعم المبادرات الاجتماعية والثقافية والرياضية والبيئية في إطار المسؤولية الاجتماعية للبنك؛

-تعزيز مبادئ الشفافية والحوكمة الرشيدة بما يضمن المصداقية والمساءلة.

المطلب الثاني: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري CPA لولاية سكيكدة

في هذا المطلب سيتم دراسة مختلف الجوانب المرتبطة بسير العمل داخل الوكالة من خلال الإطار الوظيفي لمنصب التربص، وتنظيم العمل وظروفه، إضافة إلى البيئة الداخلية للوكالة، وذلك بهدف إبراز كيفية سير النشاط المهني خلال فترة التربص.

الفرع الأول: مفهوم بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة سكيكدة

أولاً: تعريف بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة سكيكدة

بنك القرض الشعبي الجزائري هو مؤسسة ذات طابع اقتصادي مالي تابعة للدولة، تقدم خدمات مالية بنكية للأفراد والمؤسسات مثل تمويل الاستثمارات والقروض طويلة الأجل وغيرها، حيث أن رأسمالها الحالي هو: 200000000000 دج بعدما كان 480000000000 دج نهاية سنة 2023.

ثانياً: مهام بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة سكيكدة

تمثلت في¹:

-استقبال الودائع؛

¹ حسب وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

–المقاصة بين البنوك الشيكات والكمبيالات؛

–فتح حسابات البنكية بجميع أنواعها؛

–تمويل القروض (العقارات، الاستهلاكية)؛

–منح الاعتماد المستندي؛

–تقديم منتجات بنكية مثل منصات رقمية لتسهيل وتحسين الخدمات البنكية.

الفرع الثاني: تنظيم العمل وظروفه داخل المصلحة

أولاً: تنظيم العمل في المصلحة

يتم تنظيم العمل داخل المصلحة وفق هيكل إداري واضح يضمن السير الحسن للعمليات البنكية، حيث يشرف رئيس المصلحة على مختلف الأنشطة ويقوم بتوزيع المهام ومتابعة تنفيذها، بينما تتولى الموظفون تنفيذ العمليات اليومية مثل استقبال الزبائن ومعالجة الطلبات وتقديم الخدمات البنكية.

أما المتربص فيتم إدماجه تدريجيا ضمن هذا التنظيم من خلال تكليفه بمهام بسيطة في البداية مع توجيه المستمر من طرف الموظفين بهدف التعلم واكتساب الخبرة.

ويتميز هذا العمل داخل المصلحة بطابع جماعي يعتمد على التعاون بين مختلف الأطراف، مع احترام التسلسل الإداري الذي يضمن الانضباط وفعالية الأداء.

ثانياً: ظروف العمل داخل المصلحة

تتميز ظروف العمل على مستوى القرض الشعبي الجزائري بكونها ظروفًا مهنية منظمة إلى حد كبير، حيث تسود بيئة عمل تتسم بالانضباط والاحترافية في أداء المهام اليومية، كما توفر المؤسسة وسائل عمل حديثة خاصة الحواسيب والأنظمة المعلوماتية التي تسهل تنفيذ العمليات البنكية ومعالجة الملفات بسرعة ودقة.

بالإضافة إلى ذلك يتم احترام أوقات العمل بشكل صارم، مما يساهم في تنظيم سير العمل داخل الوكالة، غير أنه وكغيره من المؤسسات البنكية يشهد البنك ضغطًا مهنيًا نسبيًا خصوصًا خلال فترات الذروة مثل بداية الشهر أو أوقات صرف الرواتب، أين يزداد عدد الزبائن بشكل ملحوظ مما يتطلب سرعة في الأداء وتنظيمًا أفضل للمهام.

¹ حسب وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

الفرع الثالث: البيئة الداخلية للوكالة

أولاً: محيط الاجتماعي للعمل

يتميز المحيط الاجتماعي داخل وكالة القرض الشعبي الجزائري بوجود علاقات مهنية جيدة بين مختلف الموظفين، حيث تسود روح التعاون والتنسيق في أداء المهام اليومية، مما يساهم في تحسين سير العمل، كما يتميز هذا المحيط بتبادل الخبرات بين العمال، خاصة بين الموظفين ذوي الخبرة والمتربصين، الأمر الذي يساعد في تعزيز الجانب التطبيقي والتكويني خلال فترة التربص.

بالإضافة الى ذلك يسود احترام متبادل بين مختلف أفراد المؤسسة سواء بين العمال فيما بينهم أو بين الموظفين والمتربصين، مع وجود روح العمل الجماعي التي تعتبر من أهم عناصر نجاح النشاط البنكي داخل الوكالة، كما يتميز التعامل مع الزبائن بالاحترافية واللباقة، مما يعكس صورة إيجابية عن المؤسسة. هذا المناخ المهني يساهم في خلق بيئة عمل مستقرة ومحفزة على الأداء الجيد، وكما يساعد على تعزيز الانضباط داخل الوكالة وتحقيق فعالية أكبر في تنفيذ مختلف العمليات.

ثانياً: نوعية الاتصال الداخلي

تتميز عملية الاتصال الداخلي داخل وكالة القرض الشعبي الجزائري بتنوعها بين عدة أشكال تساهم في ضمان سير العمل بشكل فعال ومنظم، حيث يوجد الاتصال الرسمي الذي يتم عبر المراسلات الإدارية، التعليمات المكتوبة، بالإضافة الى الاجتماعات المهنية التي تعقد بين مختلف المصالح بهدف تنسيق العمل واتخاذ القرارات اللازمة.

كما يوجد الاتصال غير الرسمي الذي يمثل في النقاشات اليومية بين الموظفين وتبادل المعلومات بشكل مباشر، مما يساعد على تعزيز التعاون وتسريع إنجاز بعض المهام.

أما فيما يخص وسائل الاتصال فيتم الاعتماد على الهاتف الداخلي، البريد الإلكتروني، إضافة الى الأنظمة المعلوماتية البنكية التي تسهل تبادل المعلومات ومعالجة الملفات بسرعة ودقة¹.

¹ حسب وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

المبحث الثاني: الخدمات المالية الرقمية في بنك القرض الشعبي الجزائري CPA لولاية سكيكدة

في إطار التعرف على الخدمات المالية الرقمية التي يوفرها بنك القرض الشعبي الجزائري CPA بولاية سكيكدة، سيتم في هذا المبحث التطرق إلى أهم التطبيقات والمنصات الرقمية المعتمدة من طرف البنك، من خلال عرض الجانب النظري لكل من تطبيق Mobile CPA و Wimpay CPA ومنصة Fin Bourse ثم تحليل الإحصائيات المتعلقة بها بهدف إبراز مدى مساهمتها في تحسين الخدمات المصرفية وتعزيز الشمول المالي.

المطلب الأول: تطبيق Mobile CPA

من أجل التعرف على تطبيقات الخدمات المالية الرقمية، سيتم في هذا المطلب التطرق إلى تطبيق Mobile CPA من خلال التعريف به، والتطرق إلى أهم مهامه والخدمات التي يقدمها وتقديم دراسة تطبيقية لهذا التطبيق.

الفرع الأول: الإطار النظري لتطبيق Mobile CPA

أولاً: تعريف تطبيق Mobile CPA

يعد تطبيق Mobile CPA منصة مصرفية رقمية تابعة لبنك القرض الشعبي الجزائري، تتيح للزبائن تنفيذ مجموعة واسعة من المعاملات البنكية عبر الهواتف الذكية دون الحاجة إلى التنقل نحو الوكالة البنكية، ويهدف هذا التطبيق إلى تمكين الزبائن من إدارة حساباتهم عن بعد، من خلال الاطلاع على الرصيد، وتنفيذ عمليات التحويل الأموال، ومتابعة مختلف الخدمات البنكية بطريقة سهلة وسريعة، مما يعكس تطور الخدمات البنكية نحو الرقمنة.

وفي هذا الإطار يندرج تطبيق Mobile CPA ضمن خدمات E-Banking التي يوفرها بنك القرض الشعبي الجزائري، حيث يعد مصطلح E-Banking مفهوماً عاماً يشمل جميع الخدمات البنكية المقدمة إلكترونياً عن بعد باستخدام وسائل الاتصال والتكنولوجيات الحديثة، من خلال عدة قنوات أبرزها الخدمات البنكية عبر الإنترنت، والخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول (Mobile Banking)، وخدمة الرسائل النصية SMS.

ويعد تطبيق Mobile CPA إحدى القنوات الرقمية التي تجسد هذه الخدمات عبر الهاتف المحمول مما يبرز العلاقة بينهما، إذ يمثل E-Banking الإطار العام للخدمات البنكية الإلكترونية، بينما يعد Mobile CPA أحد تطبيقاته العملية، كما تتميز خدمات E-Banking بإتاحتها بشكل دائم على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع (24/24 أو 7/7) مما يعزز مرونة التعاملات البنكية ويسهم في تحسين جودة الخدمة وتقريب البنك من الزبائن.

ثانياً: أهداف تطبيق Mobile CPA

يسعى تطبيق Mobile CPA إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الاستراتيجية، أهمها:

-تسهيل الولوج إلى الخدمات البنكية عن بعد؛

-تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن؛

-تقليل الضغط على الوكالات البنكية؛

-تسريع تنفيذ العمليات البنكية؛

-دعم التحول الرقمي داخل القطاع المصرفي.

ثالثا: المهام التي يقوم بها تطبيق Mobile CPA

من خلال الدراسة الميدانية والتربص، يمكن استخلاص أن التطبيق Mobile CPA يؤدي عدة مهام أساسية تتمثل في:

-تمكين الزبائن من الاطلاع على أرصدة حساباتهم البنكية (جاري، توفير، عملة صعبة)؛

-تسهيل عمليات تحويل الأموال داخليا بين الحسابات؛

-دعم خدمة دفع بعض الفواتير إلكترونيا؛

-تمكين الزبون من طلب دفتر الشيكات عن بعد؛

-تسهيل الحصول على رقم الحساب البنكي (RIB/IBAN)؛

-تحسين سرعة الأداء وتقريب الخدمات البنكية من الزبون.

رابعا: الفئة المستهدفة في تطبيق Mobile CPA

يستهدف تطبيق Mobile CPA مختلف فئات زبائن البنك، خاصة:

-الموظفين، التجار، المتقاعدين، أصحاب المهن الحرة، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

-كما يوجه هذا التطبيق بشكل خاص إلى زبائن الذين يواجهون صعوبات في التنقل نحو الوكالات البنكية، حيث يوفر لهم حولا رقمية بديلة وسهلة الاستخدام.

خامسا: الخدمات المقدمة عبر تطبيق Mobile CPA

يوفر تطبيق Mobile CPA مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية الرقمية، أهمها:

-الاطلاع على أرصدة الحسابات البنكية؛

-تحويل الأموال بين الحسابات المختلفة؛

-تحميل كشوف الحسابات بصيغة PDF؛

-طلب دفتر شيكات؛

-استخراج رقم الحساب البنكي (RIB/IBAN)؛

-تحديد مواقع الوكالات البنكية وأجهزة الصراف الآلي؛

-التواصل المباشر مع البنك عبر رسائل مؤمنة؛

-محاكاة عمليات تحويل العملات الأجنبية.

سادسا: كيفية الاشتراك في الخدمة Mobile CPA

يتم الاشتراك في خدمة Mobile CPA عبر عدة مراحل منظمة، تتمثل في:

-التوجه إلى الوكالة البنكية التابعة للبنك؛

-توقيع عقد الاشتراك في الخدمة؛

-استلام بيانات الدخول الخاصة بالزبون؛

-تحميل التطبيق من متجر Google Play و App Store؛

-تفعيل التطبيق عبر إدخال المعلومات الشخصية وتغيير كلمة المرور عند أول استعمال.

سابعا: كيفية الدخول إلى تطبيق Mobile CPA

بعد إتمام عملية الاشتراك والتفعيل، يتم الولوج إلى التطبيق عبر:

-إدخال اسم المستخدم أو رقم الحساب؛

-إدخال كلمة المرور الخاصة بالزبون؛

-استخدام رمز التحقق في بعض الحالات الأمنية؛

-الوصول إلى واجهة التطبيق للاستفادة من مختلف الخدمات البنكية.

ثامنا: أمان وحماية تطبيق Mobile CPA

يتميز تطبيق Mobile CPA بمستوى عال من الأمان، من خلال اعتماد عدة تقنيات منها:

-التشفير باستخدام بروتوكول SSL؛

-المصادقة الثنائية لتأكيد هوية المستخدم؛

-الإغلاق التلقائي للجلسة بعد مدة من عدم الاستخدام؛

-إيقاف الحساب مؤقتا بعد عدة محاولات دخول خاطئة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA على مستوى وكالة سكيكدة.

الفرع الثاني: دراسة تطبيقية لتطبيق Mobile CPA خلال الفترة الممتدة من 2021-2025 في بنك القرض الشعبي الجزائري لوكالة سكيكدة

1- الزبائن فئة المؤسسات (التجار، مهن حرة...) لتطبيق Mobile CPA بوكالة سكيكدة:

الجدول التالي يوضح تطور عدد الزبائن فئة مؤسسات (تجار، مهن حرة...) خلال الفترة الممتدة من 2021 إلى 2025 على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري لوكالة سكيكدة.

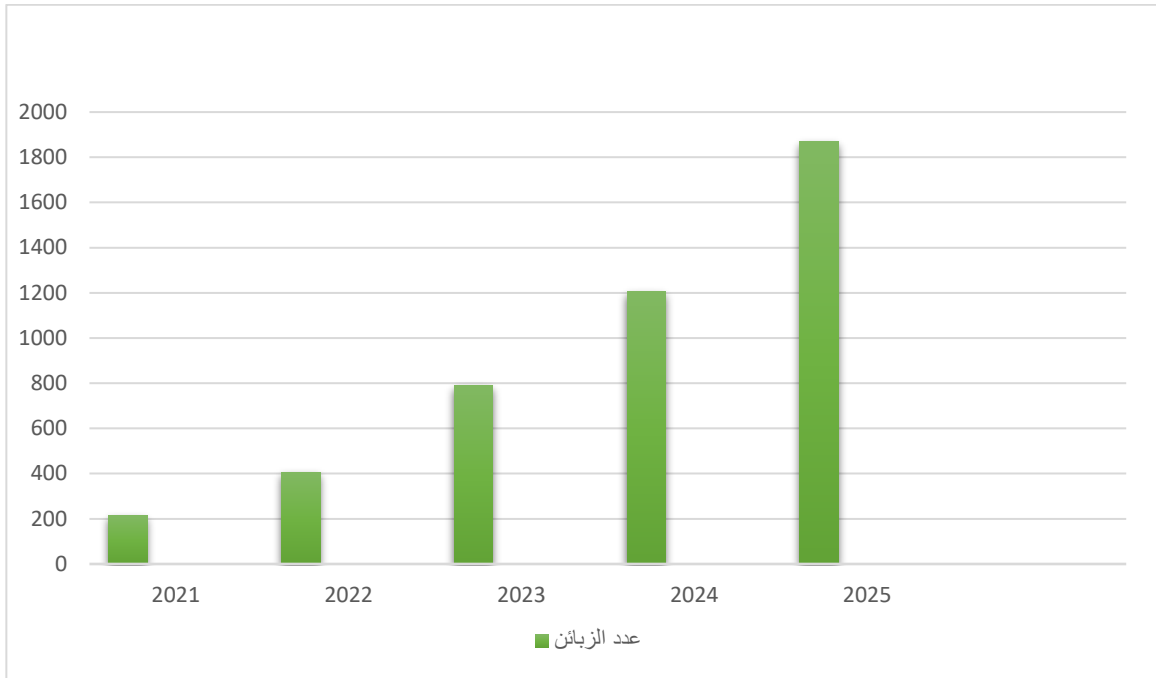
الجدول رقم (03): تطور عدد الزبائن فئة المؤسسات أثناء إنشاء تطبيق Mobile CPA على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري لوكالة سكيكدة.

سنة	عدد الزبائن
2021	214
2022	403
2023	789
2024	1204
2025	1869
المجموع	4479

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

من أجل تسهيل قراءة وتحليل الجدول رقم (03) تم تحويل المعطيات السابقة إلى شكل بياني بالأعمدة يوضح تطور عدد الزبائن خلال الفترة 2021-2025:

الشكل رقم (02): تمثل الأعمدة البيانية تطور عدد الزبائن لتطبيق Mobile CPA بوكالة سكيكدة.



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

حسب الجدول رقم (03) أظهرت ارتفاع عدد المؤسسات المستعملة لتطبيق Mobile CPA خلال الفترة 2021-2025 وهو ما يعكس تزايد اعتماد المؤسسات على الخدمات المالية الرقمية في تسيير عملياتها البنكية اليومية وانتقالها التدريجي نحو الرقمنة المالية، ويفسر هذا التطور بتحسين بعد الوصول إلى الخدمات المالية، حيث أصبح بإمكان المؤسسات اللجوء إلى حساباتها وإجراء مختلف العمليات البنكية عن بعد دون الحاجة إلى التنقل إلى الوكالة، وهو ما ساهم في تقليص القيود الزمنية والمكانية وتوسيع نطاق الاستفادة من الخدمات المالية، كما يعكس هذا المؤشر تطور بعد استخدام الخدمات المالية، من خلال الانتقال من الاستخدام التقليدي المحدود للخدمات البنكية إلى الاستخدام الفعلي والمستمر للتطبيق في إدارة العمليات المالية اليومية مثل التحويلات ومتابعة الحسابات، إضافة إلى ذلك يظهر تحسن في بعد جودة الخدمات المالية، من خلال تحسين سرعة إنجاز العمليات، وتقليل الأخطاء الإدارية، وتعزيز شفافية المعاملات المالية، مما ساهم في رفع كفاءة الأداء المالي للمؤسسات.

ومن منظور الأهداف، يساهم هذا التطور في إدماج المؤسسات داخل النظام المالي الرسمي من خلال ربطها المباشر بالخدمات الرقمية، كما يدعم تعزيز النمو الاقتصادي عبر تحسين كفاءة إدارة الموارد المالية، إضافة إلى تقليل التفاوتات الاقتصادية من خلال تمكين مختلف المؤسسات من الاستفادة من الخدمات المالية الحديثة، وعليه، تؤكد هذه النتائج أن Mobile CPA ساهم في تعزيز الشمول المالي عبر تحسين الوصول والاستخدام وجودة الخدمات المالية للمؤسسات.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA على مستوى وكالة سكيكدة.

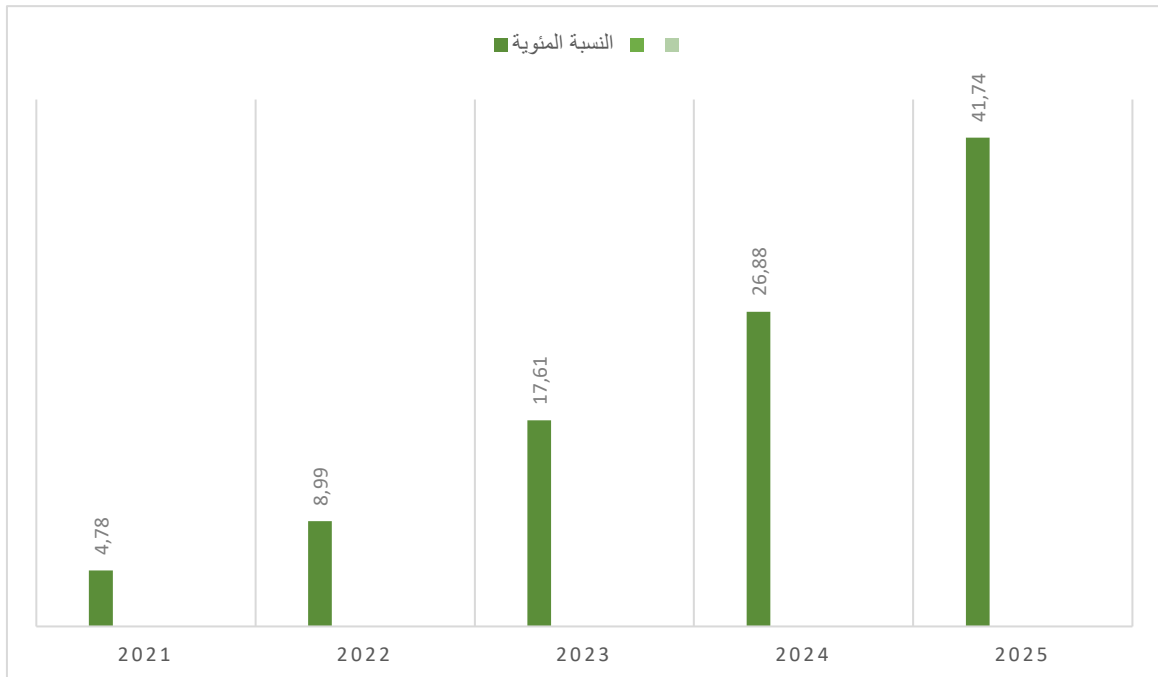
الجدول رقم (04): النسب المئوية لتطور عدد زبائن تطبيق Mobile CPA على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة سكيكدة خلال الفترة 2021-2025.

سنة	عدد الزبائن	النسبة المئوية
2021	214	4.78%
2022	403	8.99%
2023	789	17.61%
2024	1204	26.88%
2025	1869	41.74%
المجموع	4479	100%

المصدر: إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

ولتوضيح النسب المئوية بصورة أكثر دقة، تم تمثيل البيانات السابقة بيانيا كما يلي:

الشكل رقم (03): النسب المئوية لتطور عدد زبائن تطبيق Mobile CPA بوكالة سكيكدة.



المصدر: إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

حسب الجدول رقم (04) أوضحت نتائج أن نسبة المؤسسات المستفيدة من Mobile CPA بلغت 41.74% سنة 2025، وهو ما يعكس توسع استخدام الخدمات المالية الرقمية داخل القطاع المؤسسي بشكل تدريجي، ويعكس هذا التحسن تطور بعد الوصول إلى الخدمات المالية، حيث أصبحت شريحة أكبر من المؤسسات قادرة على الاستفادة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA على مستوى وكالة سكيكدة.

من الخدمات البنكية الرقمية بسهولة أكبر، مما يعزز انتشار الخدمات المالية الحديثة، كما يدل على تحسن بعد استخدام الخدمات المالية، من خلال ارتفاع الاعتماد الفعلي على التطبيق في تسير العمليات البنكية اليومية بدل الإجراءات التقليدية، كما يظهر تحسن في بعد جودة الخدمات المالية، من خلال تحسين شفافية العمليات وتقليل التعقيدات الإدارية، مما ساهم في رفع جودة الخدمات المقدمة للمؤسسات.

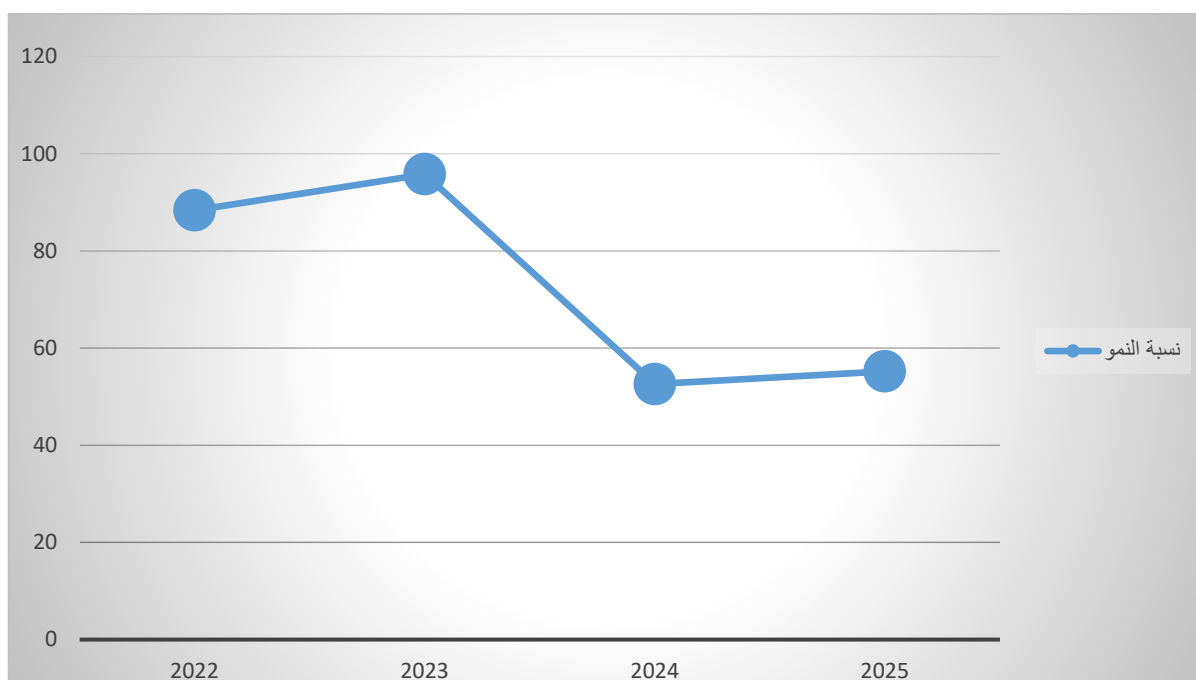
ومن جهة الأهداف، يساهم هذا التطور في تحقيق العدالة المالية من خلال ضمان استفادة مختلف المؤسسات من الخدمات المالية الرقمية، كما يدعم تعزيز النمو الاقتصادي عبر تحسين كفاءة الأداء المالي، إضافة إلى تقليل التفاوتات الاقتصادية بين المؤسسات من خلال توسيع فرص الوصول إلى الخدمات المالية، وعليه، تعكس هذه النتائج دور Mobile CPA في تعزيز الشمول المالي داخل البيئة المؤسسية.

الجدول رقم (05): تطور نسب نمو زبائن فئة المؤسسات في تطبيق Mobile CPA بوكالة سكيكدة.

سنة	عدد الزبائن	نسب النمو
2021	214	–
2022	403	88.32%
2023	789	95.78%
2024	1204	52.60%
2025	1869	55.23%
المجموع	4479	291.93%

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

ولتوضيح تطور نسب النمو بصورة أكثر دقة، تم تمثيل البيانات السابقة بيانيا كما يلي:



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

حسب الجدول رقم (05) سجل معدل النمو السنوي للمؤسسات المستعملة لتطبيق Mobile CPA أعلى نسبة بلغت 95.78% سنة 2023، وهو ما يعكس تسارع وتيرة التحول الرقمي داخل المؤسسات الاقتصادية، ويفسر هذا النمو بتحسين بعد الوصول إلى الخدمات المالية، حيث أصبح التطبيق وسيلة رئيسية لتوسيع نطاق الاستفادة من الخدمات البنكية الرقمية داخل المؤسسات، كما يعكس تحسنا في بعد استخدام الخدمات المالية، من خلال الارتفاع الكبير في عدد المؤسسات التي تعتمد بشكل فعلي على التطبيق في تنفيذ عملياتها المالية اليومية، كما يظهر تحسن في بعد جودة الخدمات المالية، من خلال تحسين سرعة العمليات المالية وتقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية التقليدية، مما رفع من كفاءة التسيير المالي.

ومن منظور الأهداف، يساهم هذا التطور في تعزيز النمو الاقتصادي عبر تحسين إدارة الموارد المالية داخل المؤسسات، كما يدعم إدماج المؤسسات في النظام المالي الرسمي، إضافة إلى تقليل التفاوتات الاقتصادية من خلال توسيع نطاق الاستفادة من الخدمات الرقمية، وعليه تؤكد هذه النتائج فعالية Mobile CPA في دعم الشمول المالي على مستوى المؤسسات.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA على مستوى وكالة سكيكدة.

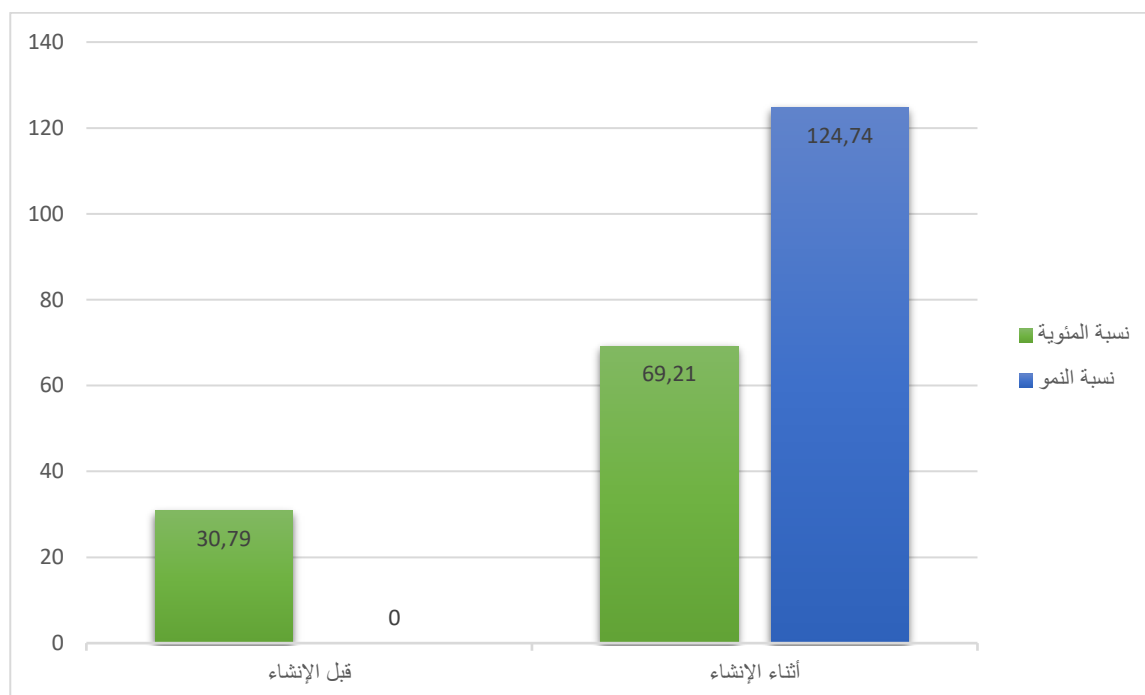
الجدول رقم (06): مقارنة للنسبة المئوية والنمو لعدد الزبائن فئة المؤسسات قبل وأثناء إنشاء تطبيق Mobile CPA في بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة سكيكدة.

فترة	عدد الزبائن	نسبة المئوية	نسبة النمو
قبل الإنشاء	1993	30.79%	—
أثناء الإنشاء	4479	69.21%	124.74%
المجموع	6472	100%	124.74%

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

ومن أجل إبراز تطور عدد الزبائن من حيث النسب المئوية ونسب النمو، تم تمثيل البيانات السابقة بيانيا كما يلي:

الشكل رقم (05): مقارنة النسب المئوية ونسب النمو لعدد الزبائن فئة المؤسسات لتطبيق Mobile CPA في بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة سكيكدة.



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

أظهرت نتائج الجدول رقم (06) أظهرت النتائج ارتفاع نسبة استخدام المؤسسات من 30.79% إلى 69.21% أثناء استعمال Mobile CPA بنسبة نمو بلغت 124.74%، وهو ما يعكس تحولا جذريا نحو الخدمات المالية الرقمية، ويفسر هذا التحول بتحسين قوي في بعد الوصول إلى الخدمات المالية، حيث أصبح بإمكان المؤسسات الاستفادة من الخدمات البنكية بسهولة أكبر دون قيود زمنية أو مكانية، مما عزز اندماجها في النظام المالي الرسمي، كما يظهر تطور واضح في بعد استخدام الخدمات المالية، من خلال الارتفاع الكبير في الاعتماد الفعلي على التطبيق

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA على مستوى وكالة سكيكدة.

في التسيير المالي والمعاملات اليومية، كما يعكس هذا التحول تحسنا في بعد جودة الخدمات المالية، من خلال تحسين كفاءة العمليات، وتقليل التكاليف الإدارية، وتعزيز الشفافية والدقة في المعاملات المالية.

ومن منظور الأهداف، يساهم هذا التطور في تحقيق العدالة المالية عبر توسيع فرص الاستفادة من الخدمات المالية الرقمية، كما يدعم تعزيز النمو الاقتصادي من خلال رفع كفاءة التسيير المالي، إضافة إلى تقليل التفاوتات الاقتصادية بين المؤسسات، وعليه تؤكد هذه النتائج أن Mobile CPA يمثل أداة فعالة في تعزيز الشمول المالي داخل المؤسسات الاقتصادية.

2-الزبائن فئة الأفراد (الحسابات جارية) لتطبيق Mobile CPA في وكالة سكيكدة:

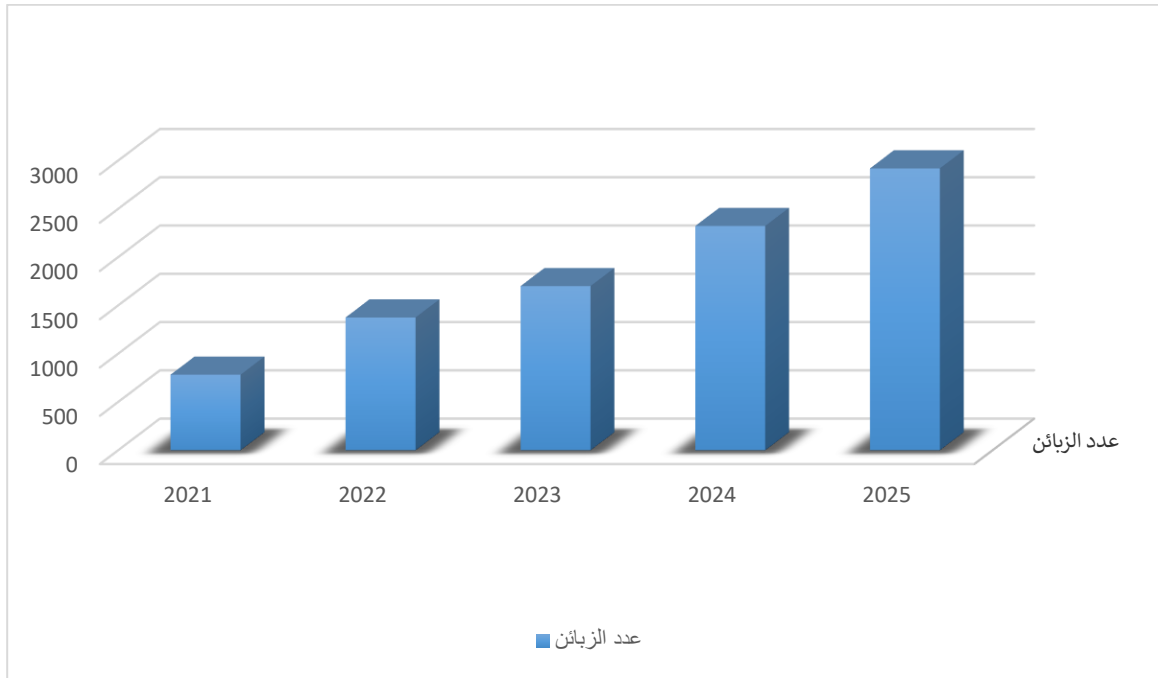
الجدول التالي يوضح تطور عدد الزبائن فئة الأفراد خلال الفترة الممتدة من 2021-2025 على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري لوكالة سكيكدة.

الجدول رقم (07): تطور عدد مستخدمي تطبيق Mobile CPA فئة الأفراد في بنك القرض الشعبي الجزائري على مستوى وكالة سكيكدة.

سنة	عدد الزبائن
2021	783
2022	1376
2023	1701
2024	2324
2025	2920
مجموع	9104

المصدر: من إعداد الطالبان حسب وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

ولتسهيل تحليل تطور عدد الزبائن، تم تحويل البيانات السابقة إلى شكل بياني بالأعمدة:



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

أظهرت نتائج جدول رقم (07) أظهرت نتائج الدراسة الميدانية المنجزة على مستوى وكالة سكيكدة لبنك القرض الشعبي الجزائري ارتفاعا مستمرا في عدد الأفراد المشتركين في تطبيق Mobile CPA خلال الفترة الممتدة من 2021 إلى 2025، وهو ما يعكس تنامي توجه الأفراد نحو استخدام الخدمات المالية الرقمية في إنجاز معاملاتهم البنكية اليومية، ويفسر هذا التطور أساسا بتحسين بعد الوصول إلى الخدمات المالية، حيث ساهم التطبيق في تقليص العوائق الجغرافية والزمنية من خلال تمكين المستخدمين من اللوج إلى حساباتهم وإجراء عملياتهم البنكية دون الحاجة إلى التنقل نحو الوكالة، بما يعزز توفر الخدمات المالية وسهولة الحصول عليها.

كما يعكس هذا الارتفاع تطور بعد استخدام الخدمات المالية، من خلال انتقال الأفراد من مجرد امتلاك حسابات بنكية إلى استخدام فعلي ومستمر للخدمات الرقمية، مثل التحويلات ومتابعة العمليات المالية، وهو ما يدل على اندماجهم داخل النظام المالي الرسمي.

ومن منظور الأهداف، يساهم هذا التطور في إدماج الفئات غير المتعاملة مع البنوك داخل النظام المالي من خلال توسيع قاعدة المستخدمين، كما يدعم تعزيز الشمول الاجتماعي عبر تمكين مختلف فئات المجتمع من الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية، بما يحسن مشاركتهم الاقتصادية ويقلل من الإقصاء المالي، وعليه، تؤكد هذه النتائج أن تطبيق Mobile CPA ساهم بفعالية في تعزيز الشمول المالي من خلال تحسين الوصول والاستخدام الفعلي للخدمات المالية الرقمية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA على مستوى وكالة سكيكدة.

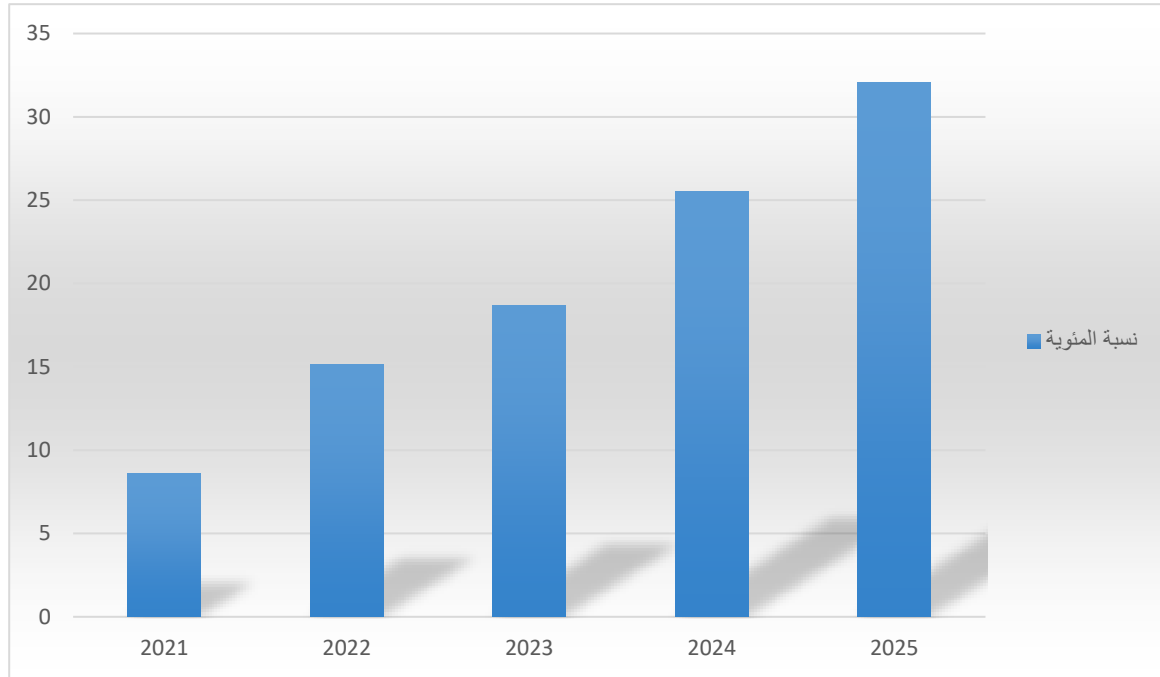
الجدول رقم (08): توزيع النسبي لعدد الزبائن فئة الأفراد لتطبيق Mobile CPA في بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة سكيكدة.

سنة	عدد الزبائن	نسبة المئوية
2021	783	8.6%
2022	1376	15.11%
2023	1701	18.68%
2024	2324	25.54%
2025	2920	32.07%
مجموع	9104	100%

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

ومن خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (08) يمكن تمثيلها بيانيا باستخدام الأعمدة البيانية كما يلي:

الشكل رقم (07): النسب المئوية لتوزيع زبائن فئة الأفراد لتطبيق Mobile CPA خلال الفترة الممتدة 2025-2021.



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

تبين نتائج الدراسة للجدول رقم (08) بوكالة سكيكدة أن النسب المئوية للأفراد المستعملين لتطبيق Mobile CPA عرفت منحنى تصاعديا خلال الفترة 2025-2021، حيث بلغت أعلى نسبة سنة 2025 بمقدار 32.07%، ويعكس هذا التطور تحسنا واضحا في بعد الوصول إلى الخدمات المالية، حيث أصبح عدد أكبر من الأفراد قادرا على الاستفادة من الخدمات البنكية الرقمية بسهولة ومرونة أكبر مقارنة بالسنوات السابقة، كما يدل على تطور بعد

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA على مستوى وكالة سكيكدة.

استخدام الخدمات المالية، من خلال ارتفاع نسبة الاستخدام الفعلي للتطبيق في المعاملات اليومية، بما يؤكد انتقال الخدمة من مجرد توفر إلى استعمال فعلي ومستمر.

ومن جهة الأهداف، يساهم هذا الارتفاع في تقليل التفاوتات الاجتماعية والاقتصادية عبر توسيع استفادة فئات ذات دخل محدود من الخدمات المالية الرقمية، كما يدعم تعزيز الشمول الاجتماعي من خلال إدماج شرائح أوسع داخل النظام المالي الرسمي، إضافة إلى دعم تقاسم فوائد النمو الاقتصادي عبر تمكين فئات أكبر من الاستفادة من الخدمات المالية الحديثة، وعليه تعكس هذه النتائج الدور الإيجابي للتطبيق في تعزيز الشمول المالي من خلال توسيع الوصول والاستخدام وتقليص الفجوات الاجتماعية.

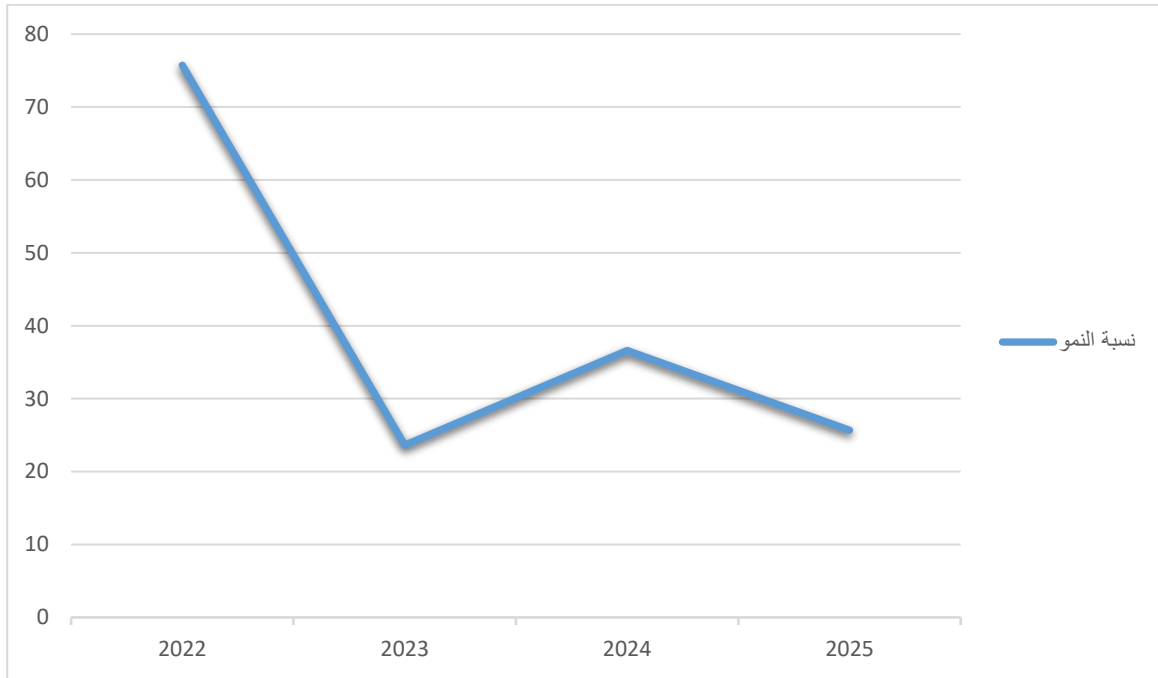
الجدول رقم (09): نسبة النمو السنوي للزبائن فئة الأفراد لتطبيق Mobile CPA في بنك القرض الشعبي الجزائري على مستوى وكالة سكيكدة.

سنة	عدد الزبائن	نسبة النمو
2021	783	–
2022	1376	75.73%
2023	1701	23.62%
2024	2324	36.62%
2025	2920	25.65%
مجموع	9104	161.62%

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

استنادا إلى معطيات الجدول رقم (09)، تم تمثيل البيانات السابقة في شكل منحنى كما يلي:

الشكل رقم (08): منحني بياني يمثل نسبة نمو الزبائن فئة الأفراد في تطبيق Mobile CPA لوكالة سكيكدة.



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

أظهرت نتائج جدول رقم (09) وجود تذبذب في معدلات النمو السنوية لعدد الأفراد المشتركين في تطبيق Mobile CPA خلال الفترة 2021-2025، مع تسجيل أعلى نسبة نمو سنة 2022 بواقع 75.73%، ويفسر هذا النمو بتحسّن بعد الوصول إلى الخدمات المالية، حيث ساهم التطبيق في توسيع نطاق انتشار الخدمات المالية الرقمية بين الأفراد خلال تلك الفترة، مما سهل عملية الانضمام إلى النظام المالي الرسمي، كما يعكس هذا التطور تحسّنا في بعد استخدام الخدمات المالية، من خلال الزيادة الكبيرة في عدد المستخدمين الفعليين للخدمات الرقمية، وهو ما يدل على ارتفاع مستوى الاعتماد على القنوات البنكية الحديثة.

ومن منظور الأهداف، يساهم هذا التطور في إدماج الفئات غير المتعاملة مع البنوك داخل النظام المالي عبر تسهيل ولوجهم إلى الخدمات البنكية، كما يدعم تحقيق النمو الاقتصادي والحد من الفقر من خلال تحسين قدرة الأفراد على الادخار وإدارة معاملاتهم المالية، إضافة إلى تقليل الإقصاء المالي عبر توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات الرسمية، وعليه تؤكد هذه النتائج أن تطبيق Mobile CPA لعب دورا مهما في تعزيز الشمول المالي من خلال دعم الوصول والاستخدام وتقليص الإقصاء المالي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA على مستوى وكالة سكيكدة.

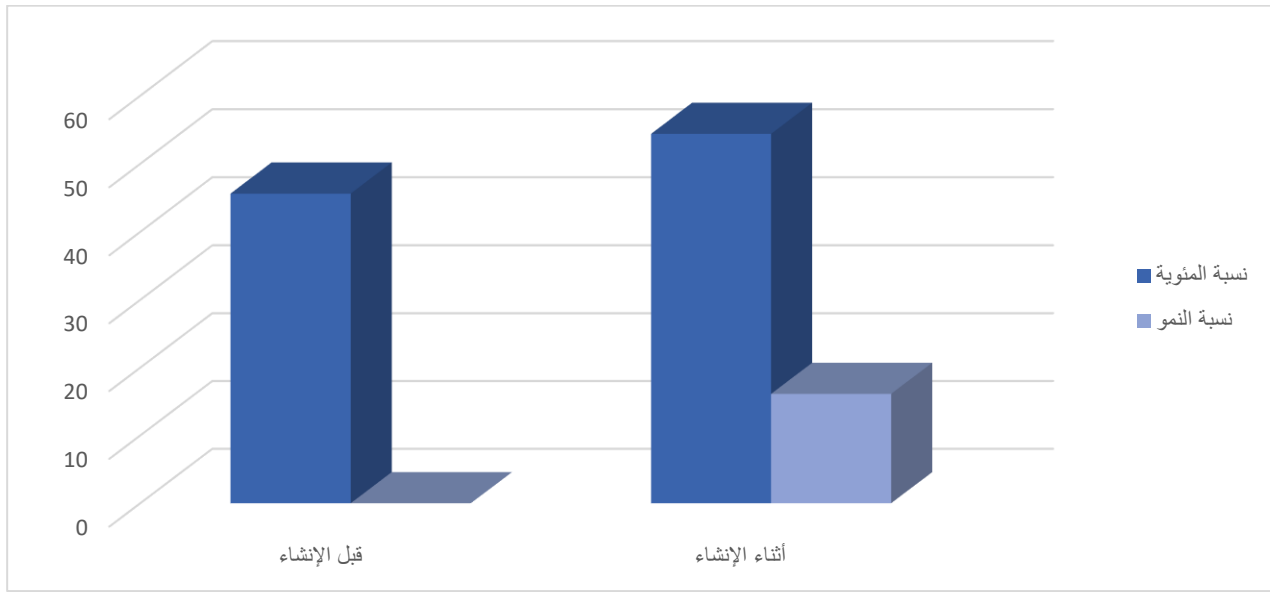
الجدول رقم (10): مقارنة للنسبة المئوية والنمو لعدد الزبائن فئة الأفراد قبل وأثناء إنشاء تطبيق Mobile CPA في بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة سكيكدة.

فترة	عدد الزبائن	نسبة المئوية	نسبة النمو
قبل الإنشاء	7635	45.61%	–
أثناء الإنشاء	9104	54.39%	16.13%
المجموع	16739	100%	16.13%

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

ومن أجل إبراز تطور عدد الزبائن فئة الأفراد من حيث النسب المئوية ونسب النمو، تم تمثيل البيانات السابقة بيانيا كما يلي:

الشكل رقم (09): مقارنة النسب المئوية ونسب النمو لعدد الزبائن فئة الأفراد لتطبيق Mobile CPA في بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة سكيكدة.



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

من خلال نتائج جدول رقم (10) يتضح وجود تأثير إيجابي لاستعمال تطبيق Mobile CPA على عدد الأفراد المستفيدين من الخدمات المالية الرقمية، حيث ارتفعت النسبة من 45.61% قبل الاستعمال إلى 54.39% أثناءه، بنسبة نمو بلغت 16.13%، ويعكس هذا التحسن تطورا واضحا في بعد الوصول إلى الخدمات المالية، حيث أصبح الأفراد أكثر قدرة على الاستفادة من الخدمات البنكية دون قيود مكانية أو زمنية، مما سهل عملية الانخراط في النظام المالي الرسمي، كما يظهر تحسنا في بعد استخدام الخدمات المالية، من خلال الارتفاع الفعلي في عدد المستخدمين الذين يعتمدون على التطبيق في معاملاتهم اليومية، وهو ما يعكس تحولا في سلوك العملاء المالي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA على مستوى وكالة سكيكدة.

ومن جهة الأهداف، يساهم هذا التطور في إدماج الأفراد غير المتعاملين مع البنوك داخل النظام المالي، كما يعزز تقليل التفاوتات الاجتماعية والاقتصادية عبر تمكين فئات أوسع من الوصول إلى الخدمات المالية، إضافة إلى دعم الشمول الاجتماعي من خلال تحسين جودة حياة المستخدمين وتسهيل مشاركتهم الاقتصادية، وعليه تؤكد هذه النتائج أن تطبيق Mobile CPA يمثل أداة فعالة لتعزيز الشمول المالي من خلال تحسين الوصول والاستخدام وتحقيق الإدماج المالي.

المطلب الثاني: تطبيق Wimpay CPA

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى تطبيق Wimpay CPA من خلال فرعين، حيث يتناول الفرع الأول الإطار النظري للتطبيق، بينما يخصص الفرع الثاني لدراسة تطبيقه ميدانيا خلال الفترة الممتدة من 2024 إلى 2025 على مستوى وكالة سكيكدة لبنك القرض الشعبي الجزائري.

الفرع الأول: الإطار النظري لتطبيق Wimpay CPA

أولاً: تعريف تطبيق Wimpay CPA

هو تطبيق للدفع الإلكتروني عبر الهاتف النقال يعتمد على تقنيات حديثة، ويهدف إلى تسهيل عمليات الدفع السريع داخل نقاط البيع، يركز هذا التطبيق على تقنية رمز الاستجابة السريعة QR Code، حيث يقوم الزبون باستخدام هاتفه الذكي لمسح الرمز وإتمام عملية الدفع بشكل فوري وآمن، ويستعمل هذا الحل داخل المحلات التجارية أثناء عمليات الشراء والبيع، مما يساهم في تقليل استخدام النقود الورقية وتحديث وسائل الدفع التقليدية.

ثانياً: أهداف ومهام تطبيق Wimpay CPA

1-أهداف تطبيق Wimpay CPA

يهدف تطبيق Wimpay CPA إلى دعم التحول الرقمي في مجال المعاملات المالية من خلال تطوير وسائل الدفع الحديثة، تتمثل في:

- نشر وتوسيع استخدام الدفع الإلكتروني؛
- تقليل الاعتماد على النقود الورقية في المعاملات اليومية؛
- تسهيل وتسريع العمليات المالية داخل المتاجر؛
- تحسين تجربة المستخدم في عمليات الدفع الإلكتروني.

2-مهام تطبيق Wimpay CPA

تتمثل مهام تطبيق Wimpay CPA في:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA على مستوى وكالة سكيكدة.

- توفير وسائل دفع الإلكترونية حديثة تسهل المعاملات المالية بين مختلف الأطراف داخل النظام التجاري؛
- تنفيذ عمليات الشراء والبيع داخل نقاط البيع باستخدام QR Code؛
- تمكين تحويل الأموال بين مستخدمي التطبيق بشكل فوري وآمن؛
- تسهيل عمليات الدفع اليومية وتقليل التعامل بالنقد.

ثالثا: الفئات المستهدفة في تطبيق Wimpay CPA

يستهدف تطبيق Wimpay CPA فئات متعددة من المستخدمين داخل النظام المالي والتجاري وهم:

-التجار بمختلف أنواعهم (محلات، مؤسسات، خدمات)؛

-المستهلكون الذين يقومون بعمليات شراء يومية؛

-مستخدمو الدفع الإلكتروني الذين يعتمدون على الحلول الرقمية في معاملاتهم المالية.

وتتنوع مستخدمي تطبيق Wimpay CPA لتشمل ثلاث فئات أساسية وهي:

-**العملاء الأفراد(المستهلكون):** ويتمثل دورهم في استخدام تطبيق الهاتف المحمول المخصص لإدارة المدفوعات والعمليات المالية الشخصية بشكل فوري وآمن.

-**العملاء المهنيون(التجار):** تخصص لهم منصة رقمية يتم الوصول إليها عبر رابط ويب URL، صممت لإدارة العمليات التجارية، تتبع التحصيلات وتنظيم النشاط المالي للمؤسسة.

-**موظفو البنك(الصرافون):** يستخدمون تطبيقا مخصصا يعمل كأداة إدارية داخل النظام البنكي، مما يتيح لهم معالجة العمليات، تقديم الدعم التقني، وتسهيل تعاملات العملاء داخل الوكالات.

رابعا: خصائص خدمة Wimpay CPA

تتميز خدمة Wimpay CPA بمجموعة من الخصائص التقنية والوظيفية التي تجعلها دعامة أساسية في استراتيجية التحول الرقمي للبنك، وأبرزها:

-**الابتكار التقني (الاعتماد على تقنية QR Code):** تعتمد الخدمة على تقنية رمز الاستجابة السريعة QRCode التي تتيح للمستخدمين إجراء عمليات الدفع عن بعد، والدفع لدى نقاط البيع، والتحويلات المالية الفورية بسهولة وأمان.

-**واجهة مستخدم بديهية User-Centric Design:** يتميز التطبيق بواجهة بسيطة وسهلة الاستخدام تمكن مختلف فئات المستخدمين من إدارة حساباتهم ومتابعة معاملاتهم المالية، وإنجاز العمليات بأمان وسلاسة.

-قابلية التشغيل البين **Interoperability**: تتوافق الخدمة مع مختلف حلول الدفع الإلكتروني والأنظمة المصرفية، مما يضمن تكاملا سلسا بين المنصات، ويساهم في تعزيز الشمول المالي من خلال ربط وسائل الدفع الرقمية المختلفة.

خامسا: الخدمات المقدمة لتطبيق Wimpay CPA

يوفر التطبيق مجموعة من الخدمات المالية التي تهدف إلى تسهيل وتحديث طرق الدفع والتحويل، تتمثل:

- الدفع الإلكتروني عبر رمز QR Code داخل نقاط البيع؛
- تحويل الأموال بين مستخدمي التطبيق بشكل مباشر وفوري؛
- شحن الرصيد وإجراء عمليات مالية مرتبطة بالحساب البنكي.

سادسا: الآليات التقنية للدفع في تطبيق Wimpay CPA

1-أنواع عمليات الدفع عبر الهاتف المحمول:

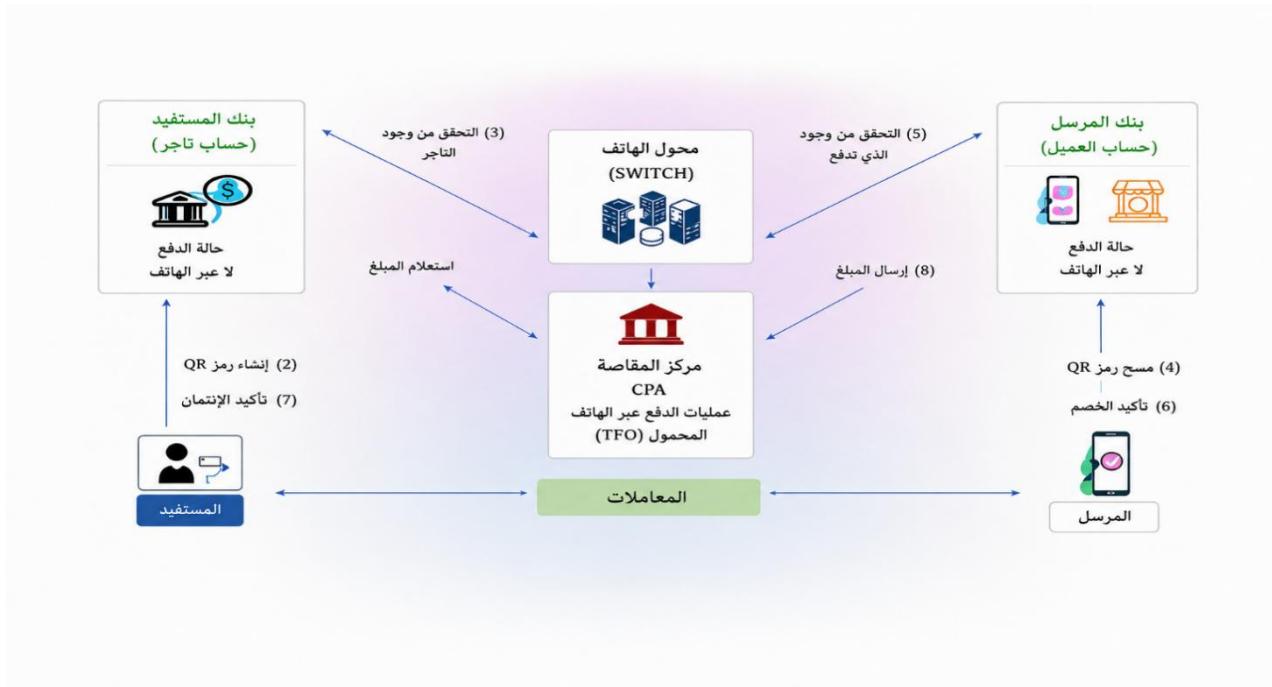
يتم تقسيم العمليات المالية داخل النظام وفقا لطبيعة الأطراف المتعاملة، وذلك لضمان تتبع الأثر المالي وتحديد نوع العلاقة التجارية، وهي كالتالي:

1-1 التحويلات بين الأفراد P2P: تتيح هذه الخدمة للمستخدمين إجراء تحويلات مالية فورية فيما بينهم، وذلك باستعمال الاسم المستعار الذي يختاره المستخدم أو رقم التعريف البنكي، مما يسهل تنفيذ المعاملات المالية اليومية بطريقة سريعة وآمنة.

1-2 الدفع المستهلك إلى التاجر P2B: تمكن هذه العملية العملاء من تسديد قيمة السلع والخدمات إلكترونيا، سواء من خلال الدفع الميداني عبر مسح رمز الاستجابة السريعة QR Code في نقاط البيع، أو من خلال الدفع الإلكتروني عبر المواقع والمنصات التجارية المرتبطة بالنظام.

1-3 استرداد المبالغ من التاجر للفرد B2P: تتيح هذه الخدمة للتاجر إمكانية إعادة الأموال إلى العميل في حالات إلغاء المعاملة أو حدوث خطأ في الدفع، ويكون الاسترداد إما كليا بإرجاع كامل المبلغ أو جزئيا بإرجاع جزء منه وفقا لما تقتضيه الحالة التجارية.

بنية مخطط نظام الدفع عبر الهاتف المحمول:



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

2-أنواع رموز QR المستخدمة من طرف Wimpay CPA:

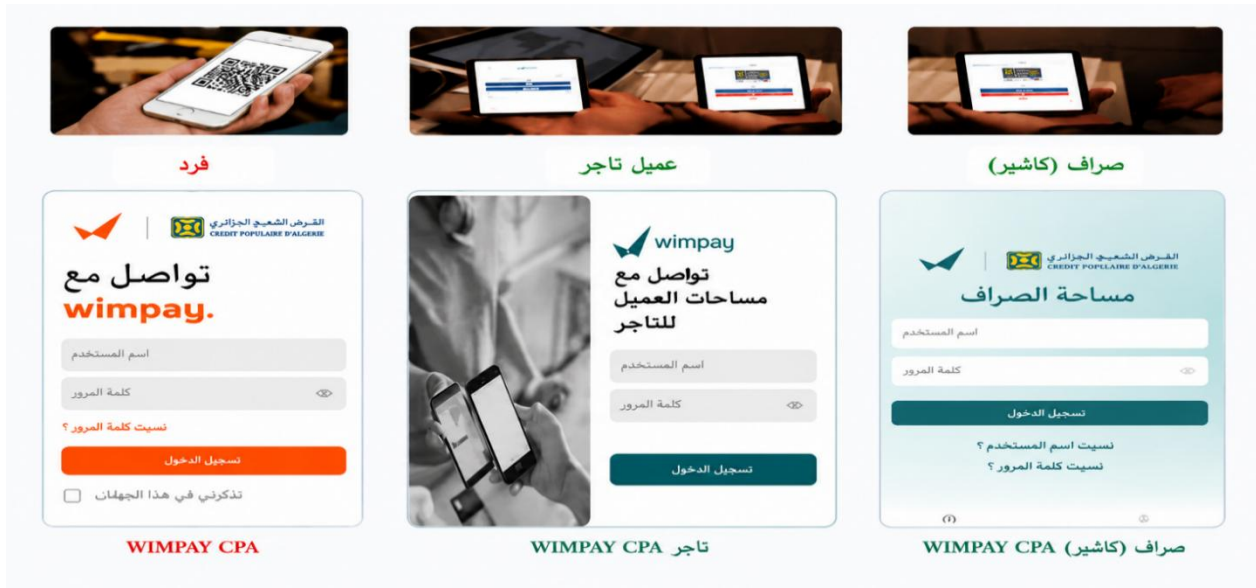
تعتمد خدمة Wimpay CPA على ثلاثة نماذج تقنية لرموز الاستجابة السريعة، يتم اختيار كل نوع منها بناء على طبيعة المعاملة التجارية ومتطلبات البائع، تتمثل هذه النماذج في:

1-2 رمز QR الديناميكي Dynamic QR Code: هو رمز يتم توليده آليا لكل عملية دفع واحدة ويتضمن مبلغ المعاملة وبياناتها بشكل مشفر، ويتميز بدرجة عالية من الأمان لكونه صالحا لمرة واحدة فقط، كما يتيح للعميل إتمام عملية الدفع بسرعة دون الحاجة إلى إدخال المبلغ يدويا.

2-2 رمز QR الثابت بمبلغ محدد Static QR Code With Amount: هو رمز يتم إنشاؤه مرة واحدة ويحتوي على مبلغ مالي ثابت لا يتغير، ويمكن استخدامه لعدد غير محدود من المرات، ويستخدم عادة في السلع والخدمات ذات الأسعار الموحدة.

3-2 رمز QR الثابت بدون مبلغ Static QR Code Without Amount: هو رمز مرجعي عام يتم إنشاؤه مرة واحدة ويحتوي على بيانات التاجر فقط دون تحديد قيمة مالية مسبقة، مما يتيح للعميل إدخال المبلغ المراد دفعه يدويا بعد عملية المسح، ويستخدم غالبا في الحالات التي تختلف فيها قيمة المشتريات أو الخدمات من عميل إلى آخر.

3-أنواع تطبيقات Wipay CPA :



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

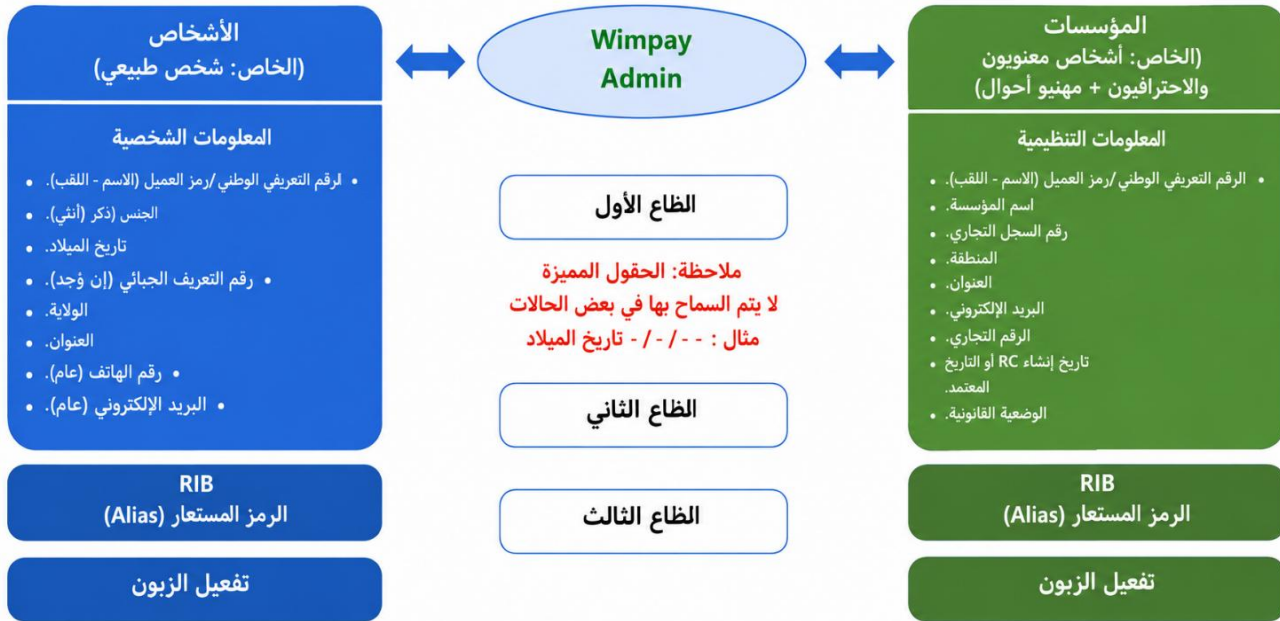
سابعا: البنية التشغيلية والتنظيمية لتطبيق Wipay CPA

1-كيفية الدخول إلى تطبيق Wipay CPA :

يتم الولوج إلى التطبيق بطريقة بسيطة وأمنة تضمن ربط المستخدم بالخدمة بشكل فعال، حيث يتم الدخول عبر الخطوات التالية:

- تحميل التطبيق على الهاتف الذكي من المتجر الرسمي؛
- ربط التطبيق بالحساب البنكي أو البطاقة المصرفية؛
- تفعيل الخدمة باستخدام رمز التحقق OTP يتم إرساله للمستخدم.

2- اشتراك العملاء في خدمة Wipay CPA:



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

ثامنا: المزايا لخدمة Wipay CPA

توفر خدمة Wipay CPA حزمة من الامتيازات التي تساهم في تطوير البيئة المصرفية الرقمية، حيث تشمل مزاياها البنك والمتعاملين والنظام ككل، ويمكن إبرازها فيما يلي:

-إثراء وتنويع المحفظة الرقمية للبنك CPA من خلال تعزيز خدماته المصرفية عن بعد بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية العالمية؛

-تعزيز الحصة السوقية وجذب فئات جديدة من العملاء، مع تحسين مستوى ولاء الزبائن من خلال تقديم حلول رقمية مبتكرة؛

-المساهمة في تحقيق الشمول المالي عبر تقليل الاعتماد على السيولة النقدية ودمج المعاملات ضمن القنوات الرسمية؛

-خفض التكاليف التشغيلية من خلال تقليل الاعتماد على بنية التحتية التقليدية؛

-تمكين العملاء (الأفراد والتجار) من الوصول الفوري إلى الخدمات وتنفيذ المعاملات بسرعة وكفاءة عالية؛

-ضمان استمرارية الخدمة على مدار الساعة (24/7)، مما يلغي القيود الزمنية المرتبطة بالعمل البنكي التقليدي؛

-توفير مستوى عال من الأمان وحماية البيانات والمعاملات عبر بروتوكولات تشفير متقدمة؛

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA على مستوى وكالة سكيكدة.

-دعم تعدد اللغات (العربية، الفرنسية، الإنجليزية) لتسهيل استخدام التطبيق من مختلف الفئات؛

-تحسين الإنتاجية من خلال تسريع تنفيذ المعاملات وتقليل الوقت الضائع في الإجراءات اليدوية؛

-تعزيز الشفافية والموثوقية عبر إمكانية تتبع العمليات المالية ومراقبتها من مختلف الأطراف.

الفرع الثاني: دراسة تطبيقية لتطبيق Wimpay CPA خلال الفترة الممتدة من 2024-2025 في بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة سكيكدة.

1-الأفراد في تطبيق Wimpay CPA بوكالة سكيكدة:

من أجل توضيح تطور عدد الأفراد المستعملين لتطبيق Wimpay CPA في بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة سكيكدة خلال الفترة الممتدة بين سنتي 2024 و2025، تم عرض البيانات الإحصائية في الجدول التالي:

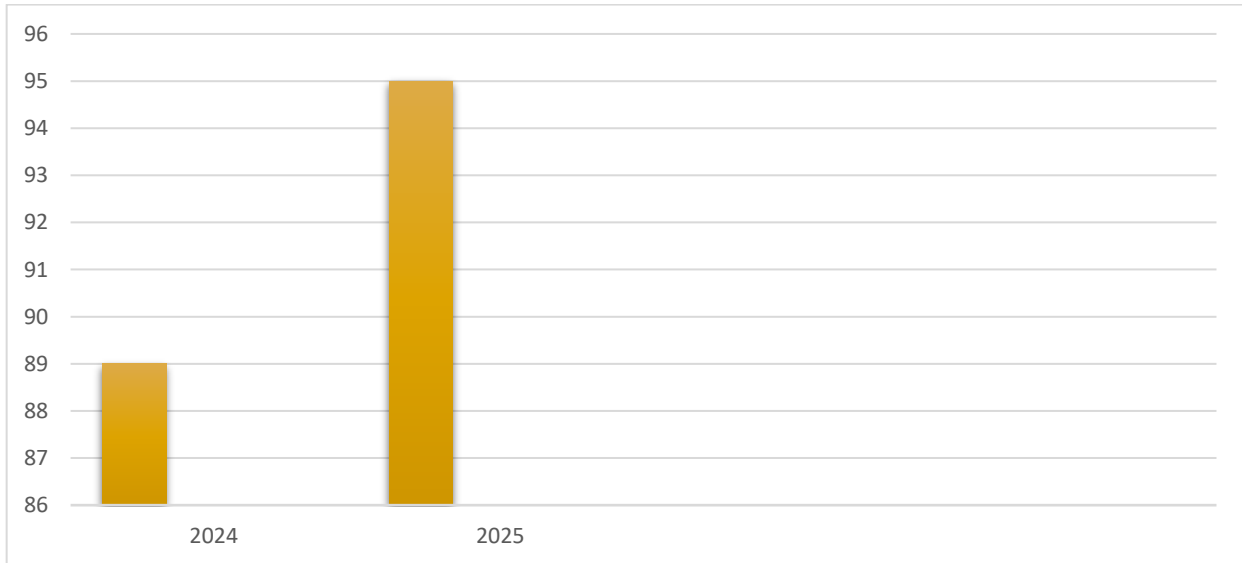
الجدول رقم (11): تطور عدد الأفراد المستعملين لتطبيق Wimpay CPA بوكالة سكيكدة خلال 2024 إلى 2025.

عدد الأفراد	الفترة
89	2024
95	2025
184	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

ولتحسين قراءة وتحليل للبيانات السابقة، يمكن عرض نتائج الجدول رقم (11) على شكل أعمدة بيانية كما يلي:

الشكل رقم (10): الأعمدة البيانية لتطور عدد الأفراد في تطبيق Wimpay CPA بوكالة سكيكدة.



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA على مستوى وكالة سكيكدة.

أظهرت نتائج جدول رقم (11) أن ارتفاع عدد الأفراد المستعملين لتطبيق Wimpay CPA من 89 مستخدما سنة 2024 إلى 95 مستخدما سنة 2025، وهو ما يعكس اتجاهها تصاعديا في تبني خدمات الدفع الرقمي داخل النظام المالي الرسمي، ويفسر هذا التطور بتحسين بعد الوصول إلى الخدمات المالية، حيث ساهم التطبيق في إتاحة مجموعة من الخدمات المالية الرقمية مثل التحويلات الفورية والدفع الإلكتروني للتجار، مما قلل من الحاجة إلى التنقل نحو الوكالات البنكية أو الاعتماد على النقد، وبالتالي وسع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية، كما يعكس هذا المؤشر تطور بعد استخدام الخدمات المالية، من خلال ارتفاع الاعتماد الفعلي على التطبيق في تنفيذ العمليات اليومية، خاصة في التحويلات بين الأفراد باستخدام رقم الهاتف أو المعرف البنكي، وهو ما يعكس اندماجا تدريجيا في النظام المالي الرقمي، إضافة إلى ذلك يمكن ربط هذا التحسن بـ بعد جودة الخدمات المالية، حيث ساهمت خصائص التطبيق مثل السرعة في التنفيذ، وسهولة الولوج، وتوفير عمليات آمنة، في تحسين تجربة المستخدم وتعزيز الثقة في المعاملات الرقمية.

كما ساهمت الآليات التقنية مثل التحويلات الفورية والدفع عبر رمز QR Code في تسهيل تنفيذ العمليات المالية بشكل لحظي وآمن، مما عزز استخدام التطبيق في الحياة اليومية، ومن منظور الأهداف، يساهم هذا التطور في إدماج الفئات غير المتعاملة مع البنوك داخل النظام المالي الرسمي، كما يدعم تمكين الفئات الهشة من الوصول إلى خدمات مالية منخفضة التكلفة، إضافة إلى تقليل التفاوتات الاجتماعية عبر توسيع استخدام وسائل الدفع الرقمية، وعليه تؤكد هذه النتائج أن تطبيق يعزز الشمول المالي من خلال تحسين الوصول والاستخدام وجودة الخدمات المالية الرقمية.

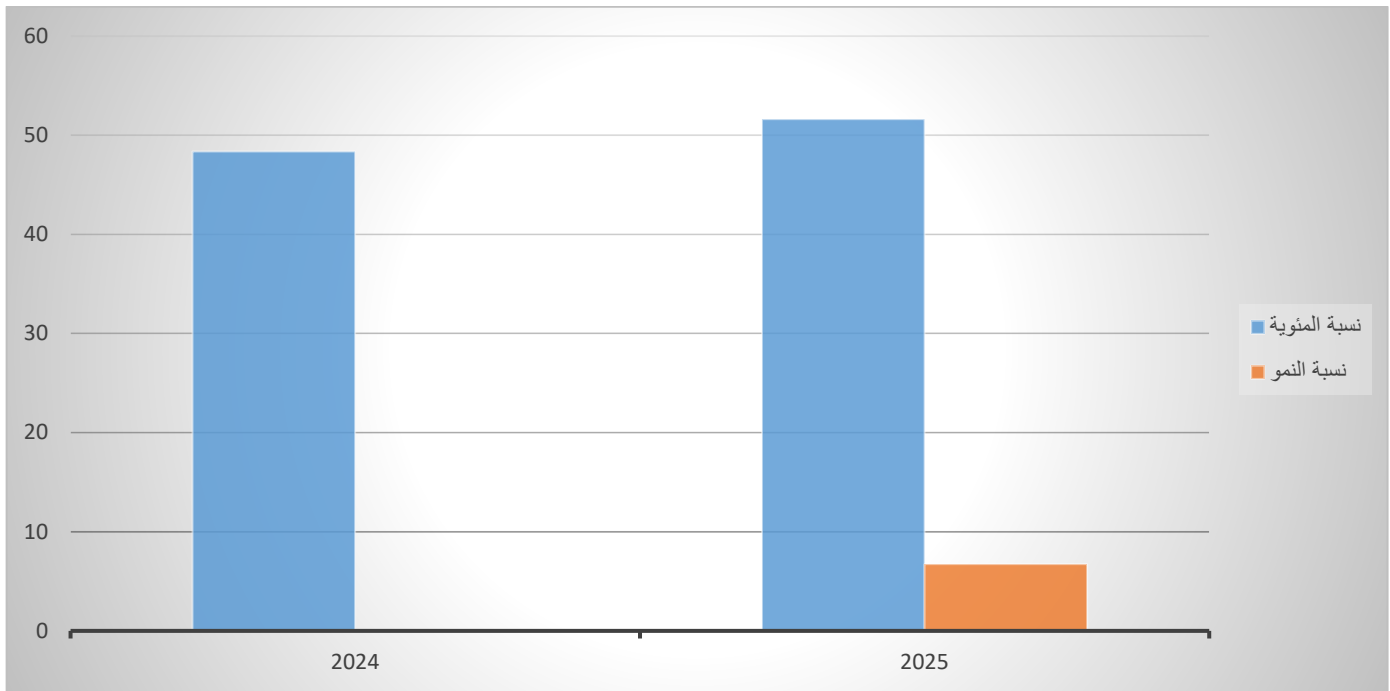
الجدول رقم (12): تطور النسبة المئوية ونسبة النمو للأفراد المستعملين لتطبيق Wimpay CPA في بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة سكيكدة.

فترة	عدد الأفراد	نسبة المئوية	نسبة النمو
2024	89	48.37%	—
2025	95	51.63%	6.74%
مجموع	184	100%	6.74%

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

ولتسهيل قراءة وتحليل تطور النسب المسجلة، يمكن ترجمة بيانات الجدول رقم (12) إلى رسم البياني التالي:

الشكل رقم (11): تطور النسبة المئوية ونسبة النمو للأفراد في تطبيق Wimpay CPA بوكالة سكيكدة



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

سجلت نتائج جدول رقم (12) ارتفاع عدد الأفراد المستخدمين لتطبيق Wimpay CPA بنسبة نمو قدرها 6.74%، مع ارتفاع نسبتهم إلى 51.63%، وهو ما يعكس توسعا تدريجيا في استخدام الخدمات المالية الرقمية، ويعكس هذا التطور تحسنا في بعد الوصول إلى الخدمات المالية، حيث أصبحت خدمات الدفع والتحويل عبر الهاتف المحمول أكثر انتشارا وسهولة، خصوصا مع اعتماد تقنيات للتحويلات الفورية وللدفعة لدى التجار عبر QR Code، مما جعل الخدمة أكثر شمولاً لمختلف الفئات.

كما يظهر تحسن في بعد استخدام الخدمات المالية، من خلال زيادة الاعتماد الفعلي على التطبيق في المعاملات اليومية، سواء في التحويلات بين الأفراد أو عمليات الدفع في نقاط البيع، كما يمكن الإشارة إلى تحسن في بعد جودة الخدمات المالية، من خلال ما توفره هذه الأنظمة من أمان في المعاملات، وتقليل الأخطاء، وتوفير تجربة دفع أكثر شفافية وسلاسة مقارنة بالوسائل التقليدية، ومن جهة الأهداف يساهم هذا التطور في تقليل التفاوتات الاجتماعية والاقتصادية عبر تمكين مختلف الفئات من الوصول إلى خدمات مالية حديثة، كما يدعم الشمول الاجتماعي من خلال إدماج الأفراد تدريجيا داخل النظام المالي الرسمي، إضافة إلى تقاسم فوائد النمو الاقتصادي عبر توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات الرقمية، وعليه تؤكد هذه النتائج أن تطبيق لتطبيق Wimpay CPA يعزز الشمول المالي من خلال توسيع الوصول والاستخدام وتحسين جودة الخدمات.

2-التجار في تطبيق Wimpay CPA بوكالة سكيكدة:

من أجل إبراز تطور عدد التجار المستعملين لتطبيق Wimpay CPA في بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة سكيكدة خلال الفترة الممتدة بين سنتي 2024 و2025، تم عرض البيانات الإحصائية في الجدول التالي:

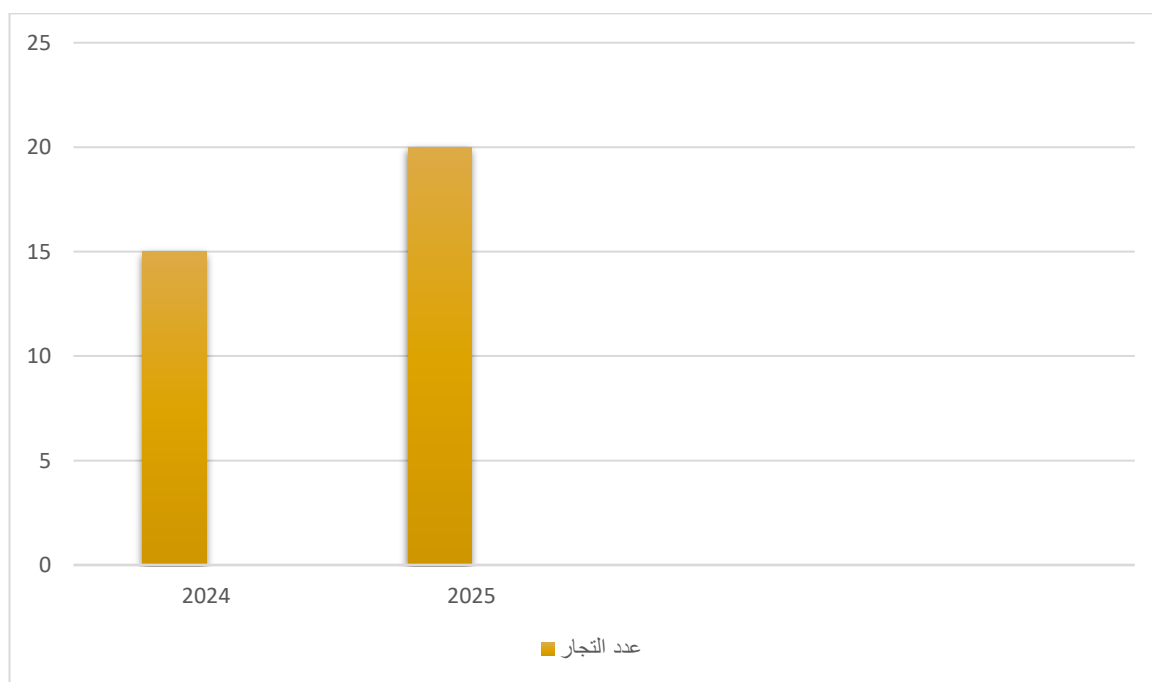
الجدول رقم (13): عدد التجار المشتركين في تطبيق Wimpay CPA بوكالة سكيكدة خلال سنتي 2024 و2025.

الفترة	عدد التجار
2024	15
2025	20
مجموع	35

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

ولتوضيح تطور عدد التجار بصورة أكثر دقة، يمكن ترجمة بيانات الجدول رقم (13) إلى شكل البياني التالي:

الشكل رقم (12): تطور عدد التجار المستعملين لتطبيق Wimpay CPA بوكالة سكيكدة خلال سنتي 2024 و2025.



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

أظهرت نتائج الجدول رقم (13) أن ارتفاع عدد التجار من 15 إلى 20 تاجرا، وهو ما يعكس توسع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في النشاط التجاري، ويفسر هذا التطور بتحسين بعد الوصول إلى الخدمات المالية، حيث ساهم النظام التقني للتطبيق، خاصة الدفع عبر استخدام QR Code، في تمكين التجار من استقبال المدفوعات

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA على مستوى وكالة سكيكدة.

بسهولة وأمان، مما عزز اندماجهم في النظام المالي الرسمي، كما يعكس هذا المؤشر تطور بعد استخدام الخدمات المالية، حيث أصبح التجار يعتمدون بشكل متزايد على التطبيق في عمليات البيع اليومية، بدل التعامل النقدي التقليدي، مما يعكس تحولاً في نمط المعاملات التجارية.

كما يظهر تحسن في بعد جودة الخدمات المالية، من خلال ما توفره رموز QR الديناميكية والثابتة (بمبلغ أو بدون مبلغ) من مرونة وأمان وسرعة في تنفيذ العمليات، إضافة إلى تقليل الأخطاء المرتبطة بالدفع اليدوي، ومن منظور الأهداف، يساهم هذا التطور في تعزيز النمو الاقتصادي عبر تحسين كفاءة المبادلات التجارية وتسريع حركة الأموال داخل السوق، كما يدعم إدماج الفئات الاقتصادية داخل النظام المالي الرسمي، إضافة إلى تقليل التفاوتات الاقتصادية عبر تمكين التجار من أدوات دفع رقمية حديثة، وعليه تؤكد هذه النتائج فعالية تطبيق Wimpay CPA في تعزيز الشمول المالي داخل القطاع التجاري.

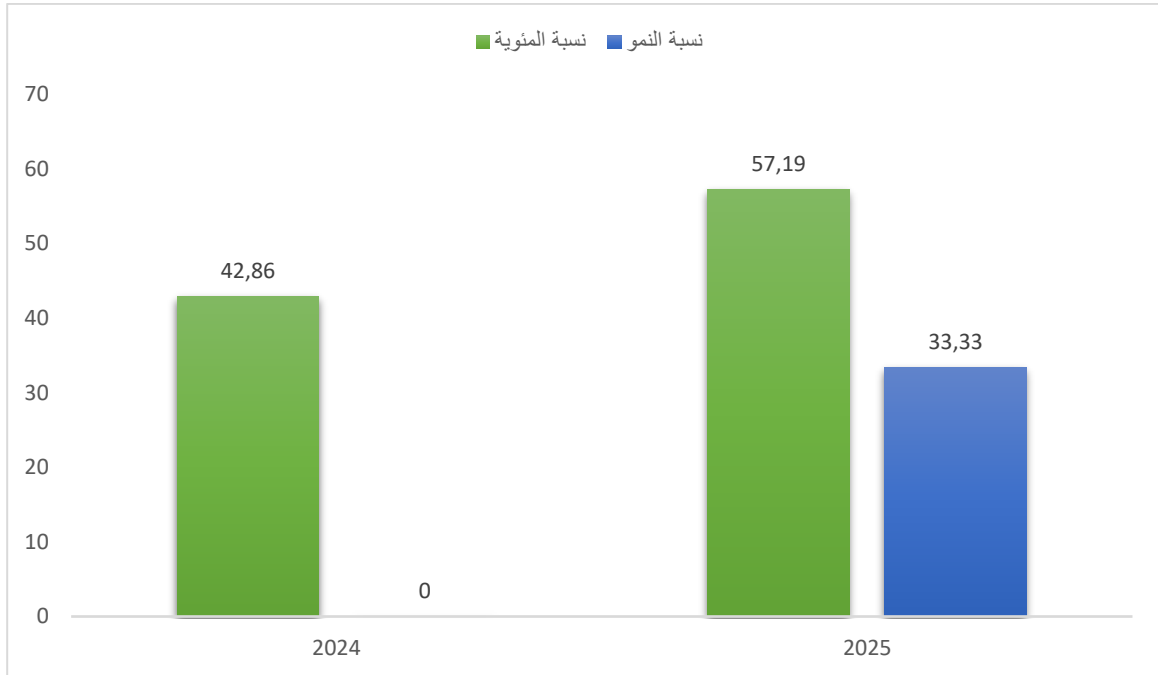
الجدول رقم (14): تطور النسبة المئوية ونسبة النمو لعدد التجار في تطبيق Wimpay CPA في بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة سكيكدة.

الفترة	عدد التجار	نسبة المئوية	نسبة النمو
2024	15	42.86%	—
2025	20	57.19%	33.33%
مجموع	35	100%	33.33%

المصدر: من إعداد الطالبان اعتماداً على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

ومن أجل إعطاء رؤية أوضح للبيانات السابقة، تم تجسيدها في الشكل البياني الآتي:

الشكل رقم (13): تمثيل البياني للنسبة المئوية ونسبة النمو الخاصة بالتجار المستعملين لتطبيق Wimpay CPA بوكالة سكيكدة.



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

سجلت نتائج الجدول رقم (14) النتائج معدل نمو قدره 33.33% في عدد التجار المستخدمين، وهو ما يعكس تسارع اعتماد وسائل الدفع الرقمية داخل النشاط التجاري، ويعكس هذا التطور تحسنا في بعد الوصول إلى الخدمات المالية، من خلال انتشار حلول الدفع الإلكتروني المعتمدة على QR Code الثابت والديناميكي، مما سهل على التجار الانخراط في النظام المالي الرقمي، كما يظهر تحسنا في بعد استخدام الخدمات المالية، من خلال الاستخدام الفعلي والمتكرر للتطبيق في تسوية المعاملات اليومية، بما يعكس تحولا رقميا في المعاملات التجارية.

كما يبرز تحسن في بعد جودة الخدمات المالية، من خلال تحسين سرعة الأداء، وتقليل تكاليف المعاملات، وتعزيز الأمان المالي للتجار والعملاء على حد سواء.

ومن جهة الأهداف يساهم هذا التطور في تعزيز النمو الاقتصادي عبر رفع كفاءة النشاط التجاري، كما يدعم تقليل التفاوتات الاقتصادية من خلال إدماج فئة التجار في النظام المالي الرسمي، إضافة إلى الشمول الاجتماعي عبر توسيع المشاركة في الخدمات المالية الرقمية، وعليه تؤكد النتائج أن تطبيق Wimpay CPA يساهم بشكل فعال في دعم الشمول المالي على المستوى التجاري.

المطلب الثالث: منصة FIN BOURSE

في إطار التوجه نحو تحديث وتطوير الخدمات المالية الرقمية داخل بنك القرض الشعبي الجزائري، سيتم التطرق في هذا المطلب إلى منصة Fin Bourse من خلال فرعين، حيث يتناول الفرع الأول المدخل النظري للمنصة، بينما يخص الفرع الثاني لدراسة واقع تطبيقها على مستوى وكالة سكيكدة منذ إطلاقها في 05 مارس 2026.

الفرع الأول: المدخل النظري لمنصة FIN BOURSE في بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة سكيكدة

أولاً: تعريف منصة FIN BOURSE

تعد منصة FIN BOURSE منصة إلكترونية للخدمات المصرفية عبر الإنترنت أطلقها بنك القرض الشعبي الجزائري Crédit Populaire d'Algérie، وتهدف إلى تسهيل عمليات الاستثمار في بورصة الجزائر.

تسمح هذه المنصة للزبائن سواء كانوا أشخاصاً طبيعيين أو معنويين بإدارة محافظهم الاستثمارية وشراء وبيع الأسهم والسندات عن بعد، دون الحاجة إلى التنقل إلى الوكالات البنكية مما يساهم في توفير الوقت وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية.

ثانياً: أهداف ومهام منصة FIN BOURSE

1- أهداف منصة FIN BOURSE

يمكن تقسيم أهداف منصة FIN BOURSE إلى أهداف اقتصادية وتقنية ورقمية، وتتمثل فيما يلي:

1-1 أهداف الاقتصادية وتطوير السوق المالي:

تهدف المنصة إلى تشجيع الاستثمار في سوق الأوراق المالية من خلال تسهيل عمليات شراء وبيع الأسهم والسندات إلكترونياً، مما يساعد على زيادة النشاط داخل السوق المالي الجزائري.

كما تساهم في تنشيط بورصة الجزائر عبر تسهيل الوصول إلى الخدمات البورصية ورفع حجم التداولات، إضافة إلى توفير وسائل حديثة تدعم المؤسسات والزبائن في عمليات الاستثمار.

وتسعى المنصة أيضاً إلى تحسين الخدمات التي يقدمها Crédit Populaire d'Algérie من خلال اعتماد التقنيات الرقمية في مجال التداول والاستثمار.

1-2 أهداف التقنية وتحسين الخدمات:

تسمح منصة FIN BOURSE للزبائن بالوصول إلى خدمات بورصة الجزائر عن بعد، مما يمكنهم من متابعة محافظهم الاستثمارية والاطلاع على أسعار الأسهم في أي وقت دون الحاجة إلى التنقل إلى الوكالات البنكية.

كما تهدف إلى تسهيل عمليات التداول الإلكتروني من خلال تبسيط الإجراءات وتوفير الوقت والجهد، إضافة إلى تسريع تنفيذ أوامر البيع والشراء.

1-3 أهداف التحول الرقمي والشمول المالي:

تهدف المنصة إلى دعم الرقمنة في القطاع المصرفي الجزائري من خلال تطوير الخدمات المالية الإلكترونية وتقليل الاعتماد على المعاملات التقليدية.

كما تواكب التحولات نحو السوق المالي الجديد القائم على الرقمنة وتحديث الاستثمار والتداول، مما يجعل الوصول إلى الخدمات المالية أكثر سهولة وفعالية.

وتعمل أيضا على تعزيز الشمول المالي من خلال تمكين مختلف فئات الزبائن من الاستفادة من خدمات البورصة، سواء في المدن أو المناطق البعيدة، عبر الوسائل الرقمية.

2- مهام منصة FIN BOURSE

تتمثل مهام منصة FIN BOURSE في مجموعة من الوظائف التي تهدف إلى تسهيل عمليات الاستثمار في السوق المالي، ومن أهمها:

2-1 متابعة أسعار الأسهم في السوق المالية (البورصة): تتيح المنصة للزبائن إمكانية الاطلاع على أسعار الأسهم بشكل مستمر، مما يساعدهم على متابعة تغيرات السوق واتخاذ قرارات استثمارية مبنية على معلومات محدثة.

2-2 شراء وبيع الأسهم: تمكن المنصة المستخدمين من تنفيذ عمليات البيع والشراء بطريقة إلكترونية، حيث يتم إدخال الأوامر ومعالجتها عبر النظام دون الحاجة إلى التنقل إلى الوكالة البنكية، مما يسهل عملية التداول ويجعلها أكثر سرعة ومرونة.

2-3 تسهيل عملية الاستثمار في البورصة عن بعد: توفر المنصة إمكانية الاستثمار عن بعد، من خلال تمكين الزبائن من إدارة محافظهم الاستثمارية ومتابعة عملياتهم المالية عبر الوسائل الرقمية، مما يختصر الوقت والجهد ويجعل الوصول إلى السوق المالي أكثر سهولة.

ثالثا: الفئة المستهدفة من منصة FIN BOURSE

تستهدف منصة FIN BOURSE مجموعة من المتعاملين في السوق المالي الذين لديهم اهتمام بالاستثمار في البورصة، حيث تشمل مختلف الفئات الراغبة في الاستفادة من الخدمات المالية الرقمية، ومن بين هذه الفئات:

- **المستثمرون:** سواء كانوا أفرادا أو مؤسسات والذين يسعون إلى استثمار أموالهم في الأسهم والسندات ومتابعة تطورات السوق المالي واتخاذ قرارات استثمارية مناسبة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA على مستوى وكالة سكيكدة.

-رجال الأعمال: الذين يهدفون إلى تنويع استثماراتهم وتوسيع أنشطتهم الاقتصادية من خلال الدخول إلى سوق الأوراق المالية والاستفادة من الفرص الاستثمارية المتاحة.

-المهتمون بالبورصة والأسواق المالية: وهم الأشخاص الذين يتابعون حركة السوق بهدف التعرف على آليات الاستثمار أو اكتساب خبرة في المجال المالي، إضافة إلى إمكانية دخولهم لاحقا كمستثمرين.

رابعاً: الخدمات المقدمة عبر منصة FIN BOURSE

تقدم منصة FIN BOURSE مجموعة من الخدمات الرقمية التي تهدف إلى تسهيل عملية الاستثمار في السوق المالي وتمكين الزبائن من متابعة عملياتهم بشكل مستمر، ومن أبرز هذه الخدمات نجد:

-متابعة أسعار الأسهم في السوق المالية: تتيح المنصة للزبائن إمكانية الاطلاع على أسعار الأسهم بشكل فوري أو دوري، مما يساعدهم على متابعة تغيرات السوق واتخاذ قرارات استثمارية مبنية على معطيات محدثة.

-تنفيذ عمليات شراء وبيع الأسهم: تمكن المنصة الزبائن من تنفيذ عمليات البيع والشراء إلكترونياً بشكل مباشر دون الحاجة إلى التنقل إلى الوكالات البنكية، مما يسهل عملية التداول ويجعلها أكثر سرعة ومرونة.

-الاطلاع على أخبار السوق المالي: توفر المنصة معلومات وأخباراً متعلقة بحركة السوق والشركات المدرجة في البورصة، مما يساعد المستثمرين على متابعة الوضع العام للسوق.

-متابعة المحافظ الاستثمارية: تسمح المنصة للزبائن بمتابعة استثماراتهم ومعرفة تطور محافظهم الاستثمارية من حيث الأرباح والخسائر بشكل مستمر.

-تلقي التنبيهات حول السوق المالي: تقدم المنصة إشعارات وتنبيهات حول تغيرات أسعار الأسهم والأحداث المهمة في السوق، مما يساعد المستثمر على اتخاذ القرار في الوقت المناسب.

-تسهيل الوصول إلى معلومات الاستثمار: توفر المنصة بيانات ومعلومات تساعد الزبائن على فهم آليات الاستثمار في البورصة وكيفية التعامل مع الأدوات المالية المختلفة.

خامساً: كيفية الدخول واستعمال منصة FIN BOURSE

يتم الدخول إلى منصة FIN BOURSE عبر مجموعة من المراحل المنظمة التي يحددها البنك وذلك لضمان أمن الحسابات وسهولة استخدام الخدمة، وتتمثل هذه المراحل فيما يلي:

-الدخول إلى الموقع الرسمي للبنك: يتم الدخول إلى الموقع الإلكتروني الرسمي لبنك القرض الشعبي الجزائري Crédit Populaire d'Algérie حيث يتم من خلاله التوجه إلى خدمات منصة الاستثمار في البورصة.

-إنشاء حساب تداول: يقوم الزبون بإنشاء حساب تداول لدى البنك أو تفعيل خدمة الاستثمار في البورصة وفق الإجراءات المعتمدة على مستوى الوكالة البنكية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA على مستوى وكالة سكيكدة.

-إدخال بيانات المستخدم: يتم تسجيل الدخول إلى المنصة من خلال إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بالحساب، مع احترام إجراءات الحماية والأمان.

-تفعيل الحساب وربطه بالمنصة: بعد إدخال البيانات يتم تفعيل الحساب وربطه بالمنصة بشكل مباشر، مما يسمح بالاستفادة من خدمات التداول والاستثمار.

-الدخول إلى المنصة ومتابعة السوق: بعد إتمام عملية التسجيل والتفعيل يمكن للمستخدم اللجوء إلى المنصة لمتابعة أسعار الأسهم، وتنفيذ عمليات البيع والشراء، ومتابعة تطورات السوق المالي بشكل مستمر.

الفرع الثاني: الواقع التطبيقي لمنصة FIN BOURSE على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري بسكيكدة

استنادا إلى معطيات المتوفرة من بنك القرض الشعبي الجزائري CPA في سكيكدة يمكن استخراج مجموعة من المؤشرات الإحصائية التي تساهم في تحليل نشاط منصة FIN BOURSE خلال الفترة الأولى من إطلاقها بتاريخ 05 مارس 2026.

أولاً: حساب نسبة المستخدمين النشطين للمنصة

يبين هذا المؤشر مدى إقبال الزبائن على الخدمات الرقمية التي توفرها منصة FIN BOURSE ، حيث اعتمد على البيانات التالية:

-عدد المستخدمين الكلي: 46 مستخدماً.

-عدد المستخدمين النشطين: 39 مستخدماً.

تم استعمال القانون التالي:

$$\text{Taux d'utilisation} = (\text{Nombre des utilisateurs actifs} / \text{Nombre total des utilisateurs}) * 100$$

وفق المعطيات السابقة قمنا بحساب نسبة المستخدمين النشطين في المنصة FIN BOURSE وجدنا:

$$\text{Taux d'utilisation} = (39/46) * 100$$

$$\text{Taux d'utilisation} = 84.78\%$$

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية المنجزة على مستوى وكالة سكيكدة لبنك القرض الشعبي الجزائري أن المنصة سجلت معدل استخدام نشط بلغ 84.78 % رغم حداثة إطلاقها بتاريخ 05 مارس 2026، وهو مؤشر يعكس الانتشار الملحوظ للعملاء على استخدام المنصة الرقمية والاستفادة من خدماتها الاستثمارية، وتبرز هذه النتيجة نجاح البنك في توفير قناة رقمية تمكن العملاء من الوصول إلى الخدمات المالية والاستثمارية بسهولة وسرعة، بما يعزز أحد أهم أبعاد الشمول المالي والمتمثل في سهولة الوصول إلى الخدمات المالية، كما يدل هذا المعدل المرتفع على وجود استخدام فعلي للخدمات المالية الرقمية وليس مجرد تسجيل في المنصة وهو ما يعكس تنامي ثقة العملاء في الحلول الرقمية الحديثة، إضافة إلى ذلك تساهم المنصة في الإدماج المالي من خلال تمكين فئات جديدة من الاستفادة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA على مستوى وكالة سكيكدة.

من الخدمات الاستثمارية الالكترونية التي كانت تقتصر في السابق على الإجراءات التقليدية، وعليه تؤكد هذه النتائج مساهمة منصة Fin Bourse في تعزيز الشمول المالي و توسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية على مستوى وكالة سكيكدة.

ثانيا: حساب متوسط عدد الأسهم المتداولة لكل عميل

يساهم هذا المؤشر في إبراز حجم النشاط داخل منصة FIN BOURSE، حيث تم الاعتماد على البيانات التالية:

-إجمالي الأسهم المعروضة للبيع: 3633سهما.

-عدد العملاء النشطين: 39عميلا.

تم استعمال القانون التالي:

$$\text{Moyenne des actions par client} = \text{Nombre total des actions} / \text{Nombre des client actifs}$$

بعد إسقاط البيانات السابقة على القانون، نحصل على النتيجة التالية:

$$\text{Moyenne des actions par client} = 3633/39$$

$$\text{Moyenne des actions par client} = 93.15$$

متوسط الأسهم لكل عميل هو: 93سهم.

بينت نتائج الدراسة الميدانية المنجزة على مستوى وكالة سكيكدة أن متوسط عدد الأسهم المتداولة لكل مستخدم عبر منصة Fin Bourse بلغ حوالي 93 سهما لكل عميل خلال الفترة الأولى من نشاط المنصة، ويعكس هذا المؤشر وجود تفاعل فعلي للمستخدمين مع الخدمات الاستثمارية الرقمية التي توفرها المنصة، كما يدل على أن العملاء لا يكتفون بالوصول إلى الخدمة فقط بل يقومون باستخدامها بصورة منتظمة، ومن منظور الشمول المالي فإن هذه النتيجة تعكس تطور مستوى استخدام الخدمات المالية الرقمية واتساع نطاق الاستفادة من الأدوات الاستثمارية الحديثة، كما تساهم المنصة في تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية والاستثمارية لفئات مختلفة من العملاء دون الحاجة إلى إجراءات معقدة أو تنقلات متكررة، إضافة إلى ذلك فإن نشاط التداول المسجل يساهم في الإدماج المالي من خلال دمج العملاء في الأنشطة الاستثمارية الرسمية وإتاحة فرص أكبر للمشاركة في الأسواق المالية الرقمية وبالتالي تؤكد هذه النتائج الدور الإيجابي للمنصة في دعم الشمول المالي على مستوى وكالة سكيكدة.

ثالثا: حساب نسبة تغير سعر السهم

يساعد هذا المؤشر في تحليل تفاعل المستخدمين مع السوق الرقمية من خلال قياس التغير في سعر السهم، حيث توجد المعطيات التالية:

-السعر السابق للسهم (سعر الشراء): 2300دج.

-السعر الحالي للسهم: 2090دج.

تم استعمال القانون التالي:

$$\text{Taux de variation} = ((\text{prix actuel} - \text{prix d'achat}) / \text{prix d'achat}) * 100$$

بتطبيق القيم الموجودة على القانون السابق، تكون النتيجة كما يلي:

$$\text{Taux de variation} = ((2090 - 2300) / 2300) * 100$$

$$\text{Taux de variation} = -9.13\%$$

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية بوكالة سكيكدة تسجيل انخفاض في سعر السهم بنسبة (9.13%) خلال فترة الدراسة، وهو مؤشر يعكس التقلبات الطبيعية التي تشهدها الأسواق المالية، خاصة في المراحل الأولى من إطلاق المنصات الرقمية الحديثة، ورغم هذا الانخفاض فإن النتيجة لا تعبر بالضرورة عن ضعف أداء المنصة بل تعكس ديناميكية السوق المالية وتأثرها بعوامل العرض والطلب، كما تبرز هذه النتيجة أهمية منصة Fin Bourse في توفير معلومات مالية آنية وشفافة تساعد العملاء على اتخاذ قرارات استثمارية أكثر كفاءة، ومن زاوية الشمول المالي فإن المنصة تساهم في تسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات المالية وتمكين العملاء من متابعة استثماراتهم بصورة رقمية مستمرة، كما تعزز الاستخدام الفعلي للخدمات المالية الرقمية من خلال إتاحة عمليات التداول والمتابعة الإلكترونية بشكل مبسط إضافة إلى ذلك، فإن توفير هذه الخدمات الاستثمارية الحديثة يساهم في الإدماج المالي لفئات جديدة من العملاء داخل النظام المالي الرسمي، مما يدعم أهداف الشمول المالي على مستوى وكالة سكيكدة.

رابعاً: حساب سعر الشراء الأسهم

يساهم هذا المؤشر في تحديد القيمة المالية للأسهم المتداولة داخل منصة FIN BOURSE اعتماداً على عدد الأسهم وسعر السهم، حيث:

$$\text{عدد الأسهم} = 3633 \text{ سهماً.}$$

$$\text{سعر السهم الحالي} = 2090 \text{ دج.}$$

تم استعمال القانون التالي:

$$\text{سعر شراء الأسهم} = \text{سعر السهم} * \text{عدد الأسهم}$$

وفقاً للبيانات المتوفرة، تم التعويض في القانون كما يلي:

$$\text{سعر شراء الأسهم} = 3633 * 2090$$

$$\text{سعر شراء الأسهم} = 7592970 \text{ دج}$$

أوضحت نتائج الدراسة الميدانية المنجزة على مستوى وكالة سكيكدة أن القيمة الإجمالية للأسهم المتداولة عبر منصة Fin Bourse بلغت حوالي 7,592,970 دج خلال الفترة المدروسة، وهو ما يعكس وجود نشاط مالي رقمي معتبر رغم حداثة إطلاق المنصة بتاريخ 05 مارس 2026، وتدل هذه القيمة على حجم المعاملات التي تم تنفيذها

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA على مستوى وكالة سكيكدة.

إلكترونيا من خلال المنصة، مما يعكس تنامي اهتمام العملاء بالخدمات الاستثمارية الرقمية واعتمادهم عليها في إنجاز معاملاتهم المالية، كما تشير هذه النتائج إلى نجاح البنك في توسيع الوصول إلى الخدمات المالية والاستثمارية لفئات مختلفة من العملاء، ومن جهة أخرى فإن حجم التداول المسجل يعبر عن ارتفاع مستوى استخدام الخدمات المالية الرقمية بصورة فعلية وهو أحد أهم مؤشرات الشمول المالي، كما ساهمت المنصة في الإدماج المالي من خلال تمكين العملاء من المشاركة في الأنشطة الاستثمارية الرسمية باستخدام الوسائل الرقمية الحديثة وعليه، تؤكد هذه النتائج أن منصة Fin Bourse تساهم في تعزيز الشمول المالي ودعم التحول الرقمي المالي على مستوى وكالة سكيكدة.

استنادا إلى النتائج المتوصل إليها من خلال المؤشرات السابقة، يمكن تقديم ملخص لها في الجدول التالي:

الجدول رقم (15): ملخص المؤشرات المحسوبة لمنصة FIN BOURSE.

النتيجة	المؤشر
84.78%	نسبة المستخدمين النشطين
93 سهم	متوسط عدد الأسهم لكل عميل
-9.13%	نسبة تغير سعر السهم
7592970 دج	سعر شراء الأسهم

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

من خلال نتائج الجدول رقم (15) المنجزة على مستوى وكالة سكيكدة لبنك القرض الشعبي الجزائري، يتضح أن منصة Fin Bourse حققت مؤشرات إيجابية خلال الفترة الأولى من إطلاقها بتاريخ 05 مارس 2026، حيث بلغ معدل الاستخدام النشط 84.78%، وبلغ متوسط عدد الأسهم المتداولة لكل عميل نشط حوالي 93 سهما، في حين وصلت القيمة الإجمالية للأسهم المتداولة إلى 7,592,970 دج، وتعكس هذه النتائج الإقبال المتزايد للعملاء على استخدام الخدمات الاستثمارية الرقمية والاستفادة من الإمكانيات التي توفرها المنصة في تنفيذ عمليات التداول ومتابعة الاستثمارات بطريقة إلكترونية حديثة.

وتبرز هذه النتائج مساهمة المنصة في تعزيز بعد الوصول إلى الخدمات المالية من خلال تمكين العملاء من الاستفادة من الخدمات الاستثمارية بسهولة وسرعة دون الحاجة إلى التنقل المستمر نحو الوكالة، كما ساهمت في تعزيز بعد استخدام الخدمات المالية من خلال ارتفاع معدلات النشاط والتداول المسجلة، وهو ما يدل على وجود استخدام فعلي ومستمر للخدمات المالية الرقمية المتاحة عبر المنصة، ويعد الجمع بين الوصول إلى الخدمة والاستفادة الفعلية منها من أهم المؤشرات الدالة على نجاح جهود الشمول المالي.

ومن جهة أخرى تساهم هذه النتائج في تحقيق هدف إدماج الفئات غير المتعاملة مع البنوك داخل النظام المالي الرسمي من خلال توفير قناة رقمية حديثة تسمح بالاستفادة من الخدمات الاستثمارية لفئات أوسع من العملاء، كما تدعم هدف تمكين مختلف الفئات من الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة ميسورة بفضل تبسيط الإجراءات وتقليص الوقت والجهد اللازمين للاستفادة من الخدمات الاستثمارية، إضافة إلى ذلك تساهم المنصة في تحقيق العدالة المالية من خلال إتاحة المعلومات والخدمات الاستثمارية لجميع العملاء بصورة متساوية وشفافة، بما يساعدهم على اتخاذ قرارات استثمارية أكثر كفاءة.

كما تعكس القيمة الإجمالية للأسهم المتداولة وحجم النشاط المسجل مساهمة المنصة في تعزيز النمو الاقتصادي من خلال تشجيع الاستثمار وتنشيط المعاملات المالية داخل السوق المالية، فضلا عن دورها في تقاسم فوائد النمو الاقتصادي وتعزيز الرفاه الاقتصادي والاجتماعي عبر توسيع فرص الاستثمار وإتاحة الاستفادة من الخدمات المالية الحديثة لفئات مختلفة من العملاء، كما تدعم المنصة الشمول الاجتماعي من خلال زيادة مشاركة الأفراد في الأنشطة المالية والاستثمارية الرسمية ورفع مستوى إدماجهم داخل المنظومة المالية الرقمية.

وعليه، يمكن اعتبار منصة Fin Bourse إحدى الأدوات الرقمية الحديثة التي ساهمت في تعزيز الشمول المالي على مستوى وكالة سكيكدة، من خلال توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية والاستثمارية، وزيادة استخدامها الفعلي، ودعم الإدماج المالي، وتعزيز النمو الاقتصادي والتحول الرقمي للخدمات المالية.

التقييم الشخصي:

أتاحت لنا الدراسة الميدانية المنجزة على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري بولاية سكيكدة فرصة الاطلاع على واقع الخدمات المالية الرقمية داخل البنك، والتعرف على مختلف الخدمات التي يقدمها ومدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، كما ساعدتني هذه التجربة على الربط بين الجانب النظري الذي تمت دراسته في الفصل الأول والجانب التطبيقي مما ساهم في توسيع معارفي حول التحول الرقمي في القطاع المصرفي.

ومن خلال هذه الدراسة تم اكتساب مجموعة من المعارف والمهارات تمثلت في التعرف على كيفية عمل بعض الخدمات المالية الرقمية، مثل تطبيق Mobile CPA وتطبيق Wimpay CPA ومنصة Fin Bourse وفهم دورها في تسهيل وصول الأفراد إلى الخدمات المالية، كما ساهمت هذه التجربة في تنمية مهاراتي في جمع المعلومات وتحليل البيانات وصياغة النتائج وإعداد الجداول والأشكال، بالإضافة إلى تعزيز قدرات الربط بين الجانب النظري والواقع العملي.

أما فيما يتعلق بالصعوبات التي واجهتني أثناء إنجاز الدراسة الميدانية، فقد تمثلت في حداثة بعض الخدمات المالية الرقمية لا سيما منصة Fin Bourse، مما أدى إلى نقص البيانات التاريخية اللازمة لتحليلها بصورة أوسع، كما تم مواجهة محدودية البيانات والإحصائيات المتاحة حول بعض الخدمات المالية الرقمية، إضافة إلى صعوبة الحصول على بعض المعلومات الداخلية الخاصة بالبنك.

ومن بين الصعوبات أيضا صعوبة التواصل مع بعض موظفي البنك، الأمر الذي استغرق وقتا وجهدا أكبر للحصول على المعلومات اللازمة لإنجاز الدراسة.

ورغم هذه الصعوبات، فقد ساهمت الدراسة الميدانية في إثراء معارفنا وتطوير مهارتنا وأكدت لنا أهمية الخدمات المالية الرقمية في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتوسيع الاستفادة منها، بما يدعم جهود تعزيز الشمول المالي في الجزائر، كما شكلت هذه التجربة خطوة مهمة في مسارنا الجامعي، لما وفرتة من خبرة عملية ساعدتنا على فهم الواقع المصرفي بصورة أفضل.

خلاصة الفصل:

تناولت هذا الفصل الجانب التطبيقي من الدراسة من خلال دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة سكيكدة، حيث تم التعرف على أهم الخدمات المالية الرقمية التي يوفرها البنك والمتمثلة في: تطبيق Mobile CPA وتطبيق Wimpay CPA ومنصة Fin Bourse، مع التطرق إلى مهامها والخدمات التي تقدمها، إضافة إلى تحليل البيانات والإحصائيات المتاحة خلال فترة الدراسة بهدف تقييم واقع استخدامها داخل البنك.

وتشير نتائج الدراسة إلى أن هذه الخدمات تساهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية، وتبسيط الإجراءات وتحسين سرعة إنجاز المعاملات، بما يساهم في الرفع من جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

كما تشير النتائج إلى أن اعتماد هذه الخدمات الرقمية يعكس توجه البنك نحو توسيع نطاق الاستفادة من الخدمات المصرفية وتشجيع استخدام القنوات الرقمية، وهو ما يبرز دور الخدمات المالية الرقمية كآلية لدعم وتعزيز الشمول المالي، وبناء على ذلك يتضح أن تطوير الخدمات المالية الرقمية يمثل أحد العوامل المهمة التي يمكن أن تساهم في تحسين الأداء المصرفي وتوسيع الوصول إلى الخدمات المالية بما يتماشى مع أهداف الدراسة.

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة، يتضح أن الخدمات المالية الرقمية أصبحت تمثل إحدى الركائز الأساسية لتطوير القطاع المصرفي وتعزيز الشمول المالي، لما توفره من وسائل حديثة تساهم في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية وتحسين الاستفادة منها، وقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر من خلال دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) بوكالة سكيكدة، وقد لخصت الدراسة من خلال نتائجها النظرية والتطبيقية، إلى أن تطبيقات Mobile CPA و Wimpay CPA ومنصة Fin Bourse تساهم في تسهيل المعاملات المالية وتبسيط الإجراءات المصرفية، وتعزيز استخدام الخدمات المالية الرقمية من طرف المتعاملين، بما يعكس دورها الإيجابي في دعم الشمول المالي.

ورغم هذه النتائج الإيجابية فإن تعزيز الشمول المالي في الجزائر يتطلب مواصلة تطوير الخدمات المالية الرقمية وتوسيع نطاق استخدامها، إلى جانب تعزيز التوعية المالية والرقمية لدى مختلف فئات المجتمع، ومن شأن هذه الجهود أن تساهم في بناء نظام مالي أكثر شمولاً وكفاءة يدعم التنمية الاقتصادية ويواكب التحول الرقمي المتسارع.

• اختبار الفرضيات:

وفي ضوء ما تم التوصل إليه من خلال الدراسة الميدانية المنجزة على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة سكيكدة، يمكن تقييم الفرضيات المطروحة والإجابة عنها كما يلي:

✓ الفرضية الأولى:

تدعم الخدمات المالية الرقمية في تسهيل وصول مختلف فئات المجتمع إلى الخدمات المصرفية الرسمية.

الإجابة: أظهرت نتائج الدراسة الميدانية المنجزة على مستوى وكالة سكيكدة لبنك القرض الشعبي الجزائري أن الخدمات المالية الرقمية ساهمت في تسهيل وصول مختلف فئات المجتمع إلى الخدمات المصرفية، من خلال إتاحة إنجاز العديد من العمليات عن بعد دون الحاجة إلى التنقل إلى الوكالة، كما سجل تطبيق CPA Mobile انتشاراً متزايداً بين المؤسسات، حيث بلغت أعلى نسبة للمؤسسات المستعملة له 41.74%، مما يعكس دوره في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، وبالتالي تؤكد النتائج صحة الفرضية الأولى.

✓ الفرضية الثانية:

يساهم تطوير الخدمات المالية الرقمية في تحسين استخدام الخدمات المالية وزيادة الإقبال عليها من قبل زبائن القرض الشعبي الجزائري.

الإجابة: بينت نتائج الدراسة أن تطوير الخدمات المالية الرقمية ساهم في تحسين استخدام الخدمات المالية وزيادة الإقبال عليها من قبل الزبائن، حيث سجل تطبيق CPA Mobile معدل نمو مرتفعاً بلغ 95.78%، كما ارتفعت

نسبة المؤسسات المستعملة للتطبيق من 30.79% إلى 69.21%، وهو ما يعكس تزايد اعتماد الزبائن على القنوات الرقمية في إجراء معاملاتهم المالية، مما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

✓ الفرضية الثالثة:

توجد علاقة طردية وإيجابية بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.

الإجابة: أثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين تطور الخدمات المالية الرقمية وتعزيز الشمول المالي، إذ ساهمت التطبيقات والمنصات الرقمية في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وزيادة استخدامها من قبل مختلف فئات المتعاملين، ويتجلى ذلك من خلال الارتفاع المسجل في معدلات استخدام التطبيقات الرقمية، الأمر الذي يؤكد صحة الفرضية الثالثة.

✓ الفرضية الرابعة:

تؤثر الخدمات المالية الرقمية في توسيع انتشار استخدام الخدمات المالية من خلال التطبيقات والمنصات الرقمية التي يوفرها القرض الشعبي الجزائري، مما يعزز الشمول المالي على مستوى وكالة سكيكدة.

الإجابة: أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن التطبيقات والمنصات الرقمية التي يوفرها القرض الشعبي الجزائري ساهمت في توسيع انتشار استخدام الخدمات المالية، حيث سجلت منصة Fin Bourse معدل نمو بلغ 84.78% رغم حداثة إطلاقها، كما شهد تطبيق CPA Mobile إقبالا متزايدا من قبل المؤسسات، وتعكس هذه النتائج فعالية الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي على مستوى وكالة سكيكدة، مما يؤكد صحة الفرضية الرابعة.

• النتائج:

✓ النتائج النظرية:

- من خلال الدراسة النظرية لموضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، تم التوصل إلى النتائج التالية:
- أصبحت الخدمات المالية الرقمية من أهم الوسائل الحديثة التي تعتمد عليها البنوك في تقديم خدماتها وتحسين جودتها؛
- يهدف الشمول المالي إلى تمكين مختلف فئات المجتمع من الاستفادة من الخدمات المالية الرسمية بسهولة وأمان؛
- تساهم الخدمات المالية الرقمية في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية وتقريبها من المستخدمين؛
- تساعد التطبيقات والمنصات الرقمية على توفير الوقت والجهد وتحسين كفاءة المعاملات المالية؛
- تلعب التكنولوجيا المالية دورا مهما في تطوير القطاع المصرفي وتحسين تجربة الزبائن؛
- توجد علاقة إيجابية بين انتشار الخدمات المالية الرقمية وتحقيق مستويات أعلى من الشمول المالي.

✓ النتائج الميدانية:

من خلال الدراسة الميدانية المنجزة على مستوى وكالة سكيكدة لبنك القرض الشعبي الجزائري، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- شهدت التطبيقات والخدمات المالية الرقمية إقبالا متزايدا من طرف الأفراد والمؤسسات والتجار؛
- ساهمت الخدمات المالية الرقمية في تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية وتحسين الاستفادة منها؛
- أظهرت النتائج وجود تطور مستمر في عدد مستخدمي الخدمات المالية الرقمية خلال فترة الدراسة؛
- ساهمت تطبيقات الدفع الإلكتروني في تشجيع التعاملات غير النقدية وتسهيل المعاملات المالية؛
- شهدت المنصات الرقمية الحديثة قبولا من طرف المستخدمين، مما يعكس تنامي الثقة في الخدمات المالية الرقمية؛
- ساهمت الخدمات المالية الرقمية في توسيع قاعدة المتعاملين مع البنك وتعزيز علاقتهم بالخدمات المصرفية؛
- تؤدي التطبيقات والمنصات الرقمية دورا مهما في دعم التحول الرقمي داخل القطاع المصرفي؛
- أكدت نتائج الدراسة أن الخدمات المالية الرقمية تعد آلية فعالة لتعزيز الشمول المالي على مستوى وكالة سكيكدة.

• التوصيات:

- العمل على تطوير الخدمات المالية الرقمية وتوسيع نطاقها؛
- تعزيز الوعي المالي والرقمي لدى العملاء لزيادة استخدام الخدمات الرقمية؛
- تحسين البنية التحتية التكنولوجية لضمان تقديم خدمات رقمية أكثر كفاءة؛
- تشجيع استخدام تطبيقات الدفع والخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال تقديم مزايا للمستخدمين.

• إفاق الدراسة:

- في ضوء النتائج المتوصل إليها من الدراسة الميدانية المنجزة على مستوى وكالة سكيكدة لبنك القرض الشعبي الجزائري، تفتح هذه الدراسة المجال أمام العديد من البحوث المستقبلية التي يمكن أن تسهم في تعميق فهم العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، ومن أهمها:
- توسيع نطاق الدراسة ليشمل عينة أكبر من البنوك الجزائرية ومختلف المناطق الجغرافية من أجل الوصول إلى نتائج أكثر شمولاً ودقة؛
- دراسة أثر التقنيات المالية الحديثة (FinTech) على تعزيز الشمول المالي وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية؛
- تحليل العوامل المؤثرة في تبني الأفراد والمؤسسات للخدمات المالية الرقمية في الجزائر؛

-تقييم أثر المنصات الاستثمارية الرقمية الحديثة، على غرار منصة Fin Bourse، في دعم الإدماج المالي والاستثماري؛

-الاعتماد على نماذج قياسية وإحصائية متقدمة لقياس أثر الخدمات المالية الرقمية على مؤشرات الشمول المالي بصورة أكثر دقة.



قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: باللغة العربية.

• الكتب:

- 1- زياد رمضان ومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار الواصل للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، الأردن-عمان، 2006.
- 2- طارق فيصل التميمي، تسويق الخدمات المالية، دار الواصل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن-عمان، 2009.
- 3- نغم حسين نغمة وأحمد نوري حسن مطر، الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، دار الأيام للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، 2019.

• الأطروحات ومذكرات:

- 1- بولمرج وحيدة، المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية، أطروحة دكتوراه في اقتصاد نقدي بنكي، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة فرحات عباس سطيف، سنة 2022-2023.
- 2- أسماء غضبان ومسعودة كيموش، أثر جودة الخدمات المالية على تحقيق رضا العملاء دراسة عينة من مؤسسة بريد الجزائر، مذكرة ماستر في اقتصاد نقدي وبنكي، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، مركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة، سنة 2023-2024.
- 3- العربي إكرام وبلكرشة ليندة، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي، مذكرة ماستر في إدارة مالية، قسم علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة ابن خلدون تيارت، سنة 2022-2023.
- 4- بالعروسي راضية وآخرون، أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة ماستر في اقتصاد نقدي بنكي، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، سنة 2021-2022.
- 5- بوالعيش إبراهيم وبلقصور محمد، دور الإلكترونيات في تحسين جودة الخدمات المالية للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر في مالية المؤسسة، قسم العلوم المالية ومحاسبة، كلية علوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، مركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة، سنة 2024-2025.

- 6- بن شريف ملاك وطالبي حنين، أثر الخدمات المالية الرقمية على ربحية البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة ماستر في إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة عبد الحفيظ بوالصريف ميله، سنة 2023-2024.
- 7- بوهنوش فاطمة ويعقوب خضرة، دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر دراسة حالة بنك، مذكرة ماستر في إدارة مالية، قسم علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة ابن خلدون تيارت، سنة 2024-2025.
- 8- حشايشي أمينة وآخرون، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي، مذكرة ماستر إدارة مالية، قسم علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييج، سنة 2023-2024.
- 9- حمري بلال وهيري أسامة، دور وأهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، مذكرة ماستر في إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، جامعة ابن خلدون بتيارت، سنة 2023-2024.
- 10- سوايح فاطمة وجلاوي ملاك، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي دراسة حالة، مذكرة ماستر في إدارة مالية، قسم علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة سطيف 1 فرحات عباس، سنة 2024-2025.
- 11- فارح عبد الرحمان، دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي عرض تجارب دولية، مذكرة ماستر في اقتصاد نقدي ومالي، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة الشهيد الشيخ العربي تبسي بتبسة، 2024-2025.
- 12- ليندة نواصر ونورهان مقران، دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي للمرأة في الجزائر، مذكرة ماستر في اقتصاد نقدي بنكي، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة عبد الحفيظ بوالصريف ميله، سنة 2021-2022.
- 13- مجوري نجاه وعتيق نصر عواطف، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي، مذكرة ماستر اقتصاد نقدي بنكي، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، سنة 2021-2022.

• المجلات:

- 1-أسامة فراح ورحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طبنة للدراسات العلمية والأكاديمية، المجلد 04، العدد 02، جامعة الشلف، ماي 2021.
- 2-بوسليمانى وصليحة بريش فايزة، واقع ومعوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 01 جامعة الجزائر 3، مارس 2023.
- 3- تكالين فوزية ومسعودي رشيدة، الخدمات المالية الرقمية كآلية الشمول المالي لتمكين المالي الرقمي، مجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 11، العدد 02، جامعة الجزائر 3، أكتوبر 2023.
- 4- حبيبة بن زغدة وجهيدة سلامة، واقع الشمول المالي في الجزائر ودور الخدمات المالية الرقمية في تحقيقه، مجلة اقتصاد المنظمات والتنمية المستدامة، المجلد 02، العدد 02، جامعة محمد الصديق بن يحيى بجيجل، ديسمبر 2023.
- 5- حسين جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 16، العدد 23، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، جوان 2020.
- 6-حمو الزغبى، دور الشركات التكنولوجية المالية الناشئة في تعزيز القطاع المصرفي، مجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 09، العدد 01، جامعة الجزائر 03، ماي 2021.
- 7- خالد الصبح الهادي توهامي، دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية والرقمية وأداء المنظمة دراسة تطبيقية على الشركات الصغيرة والمتوسطة، مجلة العربية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 13، العدد 02، جامعة الزقازيق بمصر، أبريل 2022.
- 8- سعاد بوشلوش، تحديات الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تطويره، مجلة الدولية الأداء الاقتصادي، المجلد 05، العدد 02، جامعة بومرداس بالجزائر، ديسمبر 2022.
- 9- عبد القادر دبوش ونورة بيري، دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، مجلة المنهج الاقتصادي، المجلد 06، العدد 01، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، جوان 2023.
- 10- كركار مليكة، الشمول المالي: هجف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 10، العدد 03، جامعة علي لونييسي البليدة 2 بالجزائر، أوت 2020.
- 11- محفوظ فاطمة، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، دفاتر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 02، جامعة آكلي محند أولحاج، أكتوبر 2022.

12- محمد عماد الدين كرمية وسارة محمود وآخرون، دور الثقافة المالية في تحقيق الشمول المالي، مجلة الإدارة وريادة الأعمال، المجلد 02، العدد 01، جامعة البويرة، جوان 2022.

13- معاندي أمينة وبوغازي حسينة، الشمول المالي الواقع والتحديات الجزائر نموذجا، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 12، العدد 02، جامعة عنابة وجامعة 20 اوت 1955، بالجزائر، ديسمبر 2024.

ثانيا: اللغة الأجنبية:

- Dias, Denise ET AL, **Digital Financial Services for Financial Inclusio : Tools for Supervisors**. CGAP, world bank Group, Washington, D.C, September 2023.

-Dayrit, M, Cecil,C, Maricris, T, Abellar, M, Creus, E, Dunstan,L, **Digital Financial Servies in the pacific : Experience and Regulatory Issues, Philippines** : Asian Developement Bank, 2016.

- Duflos, Eric, ET AL, **Responsible Digital Finance Ecosystem(RDFE) : A Conceptual Framework**, Working paper, Washington, D.C : Consultative group to assist the poor, world bank group, Available, september 2024

- Rabia Rasheed & Sulaman et al, **Financial Inclusion for SMEs : Role og Digital Micro-Financial Servies**, Review of Economics and Development Studies, Vol 05, No 03, pakistan, July 2019.

- Aruori wo ocharve & jonathan iworiso, **The impact of digital financial services on financial inclusion : apanel data regression method international journal of data science and analysis**, Vol10, No02, University of essex, Essex busniess school colchester london, May2024

- Carla fernandes and maria posa borges et AL, **The contribution of digital financial services to financial inclusion in mojambique : Am ARDL model approach**, Journal artical applied economics, Vol53, NO03, ISEG and UECE et al, Lisbon, Portugal, March2021.

- Senou melain modeste, **Essays on digital finance,Financial inclusion and proverty allzviation in walemu, Thèse de doctorat in economies du developpment**, UFR des sciences economiques et de gestion,Unité de formation et de recherche des sciences economoique et de gestion université felix houphouet-boigny de cocody-abidjam,Coté d'Ivoire2020-2021.

- Pratibha Agrawar, **financial inclusion : chanllenges and opportunites, international jounal of Multidiscuplinary Educational research**, Vol 14, No 1(3), Vinobabhabe university, Hazaribag jharkhand, India, January2025.

- Alfred Hanning& Stefan Jansen, **Financial Inclusion and Financial stability : current policy issues**, ADBI working papers series, N 259, Asian Bank Development Institute, Tokyo japan, December 2010.
- Weidong chen &Xiaohui yuan, **Financial Inclusion in china**, Journal Frontiers of Business Research, Vol 15, NO 04, springer open, 2021.
- Rashmi arora, **financial inclusion for poverty alleviation : Issues and case studies for sustainable pevelopment**, Routledge, first edition, london, 2017.
- Tabitha Durai G.Stella, **Digital finance and its impact on financial inclusion, Journal of Emerging Technologies and Innovative Research**, Vol 06, NO 01, Madras christian college India, January 2019.
- Ram A.Cnaan &M.S.Moodithaya &Femid Handy, **Financial Inclusion : Lessons from Rural south India**, Journal of social policy, Vol 41, No 01, University of pennsylvania, January 2012.
- Tarsten Wezel& Jack GOO K.Ree, Nigeria : **Fostering Financial Inclusion Through Digital Financial Servies**, IMF Selected Issues paper, African Department International Monetary Fund, Washington, USA, January 2023.
- Vikas Sangwou & Harshita ET AL, **Financial Techonogy : a review of extant literature**, Journal studies in Economics and Finance, vol 37, No 01, 2020.
- Anastasopoulou Eleni, **Financial Technology (Fintech) : Its Role and in portance in the modern banking and Financial sector**, Master's Degree in Business Administration, Hellenic open University, 2020.



قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): وثيقة الترخيص بإجراء الدراسة الميدانية بوكالة القرض الشعبي الجزائري بسكيكدة.

سككدة في 22/06/2024

الاسم : حمزة

اللقب : عليوة

الدرجة : معلق بالزبان رئيس

المكان : بنك القرض الشعبي الجزائري

وحدة سكنية الرئيسية "304"

الكائن مقرها ب : حي ممرات مه أوت 1955 سككدة .

أنا، لمحمد أيسفلة السيد / عليوة حمزة أقرب مصادقة

المعلومات والإحصائيات المقدمة للهيئة الأتية أساسهم :

- العايب إبراهيم إخطيل

- مامسة شهدة .

التي دخل عنوان مع محرهم : الخدمات المالية الرقمية كآلية لسعير

السؤال المالي سي الجزائر - دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري .

على الفترة الميدانية من تاريخ 04 أفريل 2024 إلى 04 ماي 2024

القرض الشعبي الجزائري
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE
AGENCE SIKKDA "304"
LES ALLEES DU 20/08/1955 SIKKDA
CELLULE ANIMATION COMMERCIALE

AHBOUA Hamza
signature vérifiée

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

الملحق رقم (02): عقد الاشتراك في الخدمات البنكية الإلكترونية للتجار والأشخاص المعنوية.

القرض الشعبي الجزائري CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE



عقد اشتراك للخدمات البنكية الإلكترونية للتجار و الأشخاص المعنوية

الزبون المعني أسفله (الشخصية الإجتماعية):

ممثّل من طرف:

السيدة ☐ الأنسة ☐ السيد ☐

اللقب..... الاسم.....

الصفة.....

تاريخ و مكان الازدياد.....

عنوان المقر الإجتماعي.....

النشاط التجاري.....

سجل التجاري رقم..... مسلم يوم..... من طرف.....

رقم الاستدلال الجبائي.....

رقم الهاتف..... رقم الفاكس.....

يصرح أنه يريد الاشتراك لمدة سنة (01) متجددة ضمناً، إلا في حالة ابطال مبلغ كتابياً، الخدمات البنكية الإلكترونية المتعلقة بالخدمات المشار عليها بعلامة (X) على الحساب أو الحسابات المبنية أدناه.

المدة (**)	الاختيار (*)	رقم حساب الخدمة	القناة	طبيعة الخدمة
غير محدد		رقم..... رقم..... رقم..... رقم.....	الأنترنت	- الاطلاع على الحساب (رصيد، عمليات) - تحميل كشف الحساب
(كل يوم السبت)		رقم..... رقم..... رقم.....	فاكس	- إرسال أسبوعي لكشف الحساب
.....		رقم..... رقم.....	رسالة قصيرة (***)	- معلومات حول رصيد الحساب و آخر عملية قصيرة واحدة كل (أسبوع)
غير محدد		رقم..... رقم..... رقم.....	مصرفي (سمعي)	- عمليات و الاطلاع على الرصيد

(*) تمثّل حسب رغبتكم ضمن علامة (X) على الخدمة أو الخدمات المختارة.

(**) محدثة يوم إرسال الرسائل القصيرة في الأسبوع بعد نوبت الرسائل القصيرة من 1 إلى 4 (مثال: كل يوم أحد ، رسالتين قصيرتين كل يوم اثنين أو رسائل قصيرة كل يوم ثلاثاء و رسالة قصيرة كل يوم خميس.....)

(***) رقم الهاتف النقال للزبون

لا تتم مراقبة المدخل إلى الخدمات بواسطة فحص الإمضاءات من طرف البنك، وإنما يتم ذلك عن طريق التحقق من شرعية الزبون ، يستفيد من الخدمات كاملة السرية الشخصية.

بناءً على ذلك يسمح للزبون الذوي الشئحي الجزائري بقطاع المصارف المتعلقة بهذا الاشتراك كما هو مبين في الشروط العامة للبنك، من حساب الفاتورة الآتي : رقم:

إضافة إلى النصوص السائدة التي تحكم العلاقات بين الزبون و البنك (وثيقة أساسية) تطبق حرفياً الشروط العامة والخاصة بهذه الخدمات (البنكية الإلكترونية) الواردة على طهر هذا العقد و التي يصرح الزبون أنه علم بها.

بعد تحقيق و تسجيل البنك لكل المعلومات الواردة ، يحصل الزبون على موافقة إشتراكه.

حرر في.....

إمضاء العميل المعرف مع عبارة بخط اليد

"قرأت وصادقت عليه" مع وضع ختم الشركة

إمضاء و ختم الوكالة

المصدر: من إعداد الطالبان اعتماداً على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

الملحق رقم (03): اتفاقية الاشتراك في خدمة Wimpay CPA Merchant للتجار والمحترفين.



القرض الشعبي الجزائري
ⵎⴰⵔⵓⵏ ⵙⵉⵎⵓⵏ ⵙⵉⵎⵓⵏ ⵙⵉⵎⵓⵏ
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

اتفاقية انتساب لخدمة «Wimpay CPA Marchand»
للتجار والمحترفين

الزبون الممضي أسفلة :
ممثل من طرف: السيدة: ☐ السيد: ☐
اللقب: الاسم:
الصفة:
تاريخ و مكان الازدياد:
العنوان الشخصي:
العنوان المهني:
عنوان المقر الاجتماعي:
الشكل القانوني:
السجل التجاري رقم: سلم بتاريخ: من طرف:
رقم الانخراط الجبائي (NIF):
رقم التعريف الوطني: ² (NIN):
رقم الهاتف المحمول: رقم الفاكس:
البريد الالكتروني:
الاسم المستعار:
الحساب البنكي:
يصرح أنه يريد الاشتراك في الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول على الحساب المذكور أعلاه تبعا للشروط العامة الواردة على ظهر هذه الاتفاقية.

المدير المعين هو المسؤول الوحيد عن الاشتراك و تحنيب المستخدمين القانونيين (المحاسبين، الصرافين...) من قبل الشركة.
المدير المعين مسؤول عن استخدام خصائص Wimpay CPA Marchand من قبل المستخدمين القانونيين (المحاسبين، الصرافين...)

حررب: في:
إمضاء و ختم الوكالة
إمضاء الزبون أو الممثل المؤهل مع عبارة
"تقرأ و صردق عليه" يخط اليد

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

الملحق رقم (04): اتفاقية الاشتراك في خدمة Wimpay CPA Particulier للأشخاص الطبيعيين.



القرض الشعبي الجزائري
ⵎⴰⵔⵓⵏ ⵙⵉⵎⵓⵏ ⵙⵉⵎⵓⵏ ⵙⵉⵎⵓⵏ
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

اتفاقية انتساب لخدمة الدفع عبر الهاتف المحمول
« WIMPAY CPA Particulier » للأشخاص الطبيعيين

الزبون الممضي أسفله :
ممثل من طرف: السيدة ☐ السيد ☐
اللقب : الاسم :
الصفة : ... ☐ صاحب الحساب ☐ وكيل
تاريخ ومكان الازدياد :
العنوان الشخصي :
بطاقة التعريف رقم : تاريخ الإصدار : سلطة الإصدار :
رقم التعريف الوطني (NIN) :
رقم الهاتف المحمول :
البريد الإلكتروني :
الاسم المستعار :
الحساب البنكي : 4 00 004
يصرح أنه يريد الاشتراك في الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول على الحساب المذكور أعلاه تبعا للشروط العامة الواردة على ظهر هذه الاتفاقية.
حرر ب : في :

إمضاء الزبون أو الممثل المؤهل مغ عبارة
"قرأ وصردق عليه" يخط اليد

إمضاء وختم الوكالة

نسخة للوكالة - نسخة للزبون

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

الملحق رقم (05): عقد الاشتراك في خدمة Mobile CPA المصرفية عبر الهاتف المحمول.



القرض الشعبي الجزائري
ⵎⵓⵔⵓⵔⵉⵔⵉ ⵙⵉⵎⵓⵔⵉⵔⵉ ⵙⵉⵎⵓⵔⵉⵔⵉ
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

عقد انتساب الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول
« MOBILE CPA »

الزبون الممضي أسفله

ممثل عن طرف: السيدة ☐ الأنسة ☐ السيد ☐

اللقب:

الصفة:

تاريخ و مكان الازدياد:

العنوان الشخصي:

العنوان البريدي:

عنوان المقر الاجتماعي:

الشكل القانوني:

السجل التجاري رقم: بسلم بتاريخ: من طرف:

رقم الاستدلال الجبائي:

رقم الهاتف:

البريد الالكتروني:

يصرح له بوضه الاشتراك في الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول على الحساب أو الحسابات المذكورة أسفله تبعا للشروط العامة الواردة على ظهر هذا العقد.

أرقام الحسابات المسموحة للخصم	القناة	طبيعة الخدمة
رقم:	Mobile CPA	- خدمة الاطلاع
رقم:		- خدمة أوامر التحويلات الداخلية
رقم:		عن بعد بواسطة الحسابات البنكية
رقم:		الالكترونية Mobile CPA
رقم:		
رقم:		

حرر في:

إمضاء الممثل المخول مع « عبارته ووافق عليه

« قرأ و حوَّق عليه » موضح ختم الزبون

إمضاء و ختم الوكالة

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.

الملحق رقم (06): مطوية تعريفية بخدمات البنك عن بعد لبنك القرض الشعبي الجزائري.



القرض الشعبي الجزائري
ⵏⵓⵎⵎⵉⵏⵏ ⵏⵓⵔⵓⵔⵓⵏ ⵏⵓⵔⵓⵔⵓⵏ
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE



إشعارات قانونية

شروط التسعيرة

الخدمات المصرفية

الادخار والاستثمار

القروض

التأمين البنكي

البنك عن بعد

بطاقتنا

تبادل المعطيات المعلوماتية (EDI) عن بعد

الدفع الإلكتروني e-Paiement

البنك عن بعد

الصيرفة الإلكترونية e-Banking

Mobile CPA

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على وثائق القرض الشعبي الجزائري.

الملحق رقم (07): نشرة إعلامية خاصة بعرض أسهم بنك القرض الشعبي الجزائري للبيع.

نشرة إعلامية أسهم بنك القرض الشعبي الجزائري

القرض الشعبي الجزائري
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

القرض الشعبي الجزائري
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

شركة مساهمة ذات رأس مال اجتماعي ب 200.000.000.000 دج

نشرة إعلامية

عرض علني للبيع - أسهم القرض الشعبي الجزائري -

عدد الأسهم المعروضة للبيع:	60.000.000 سهم
سعر البيع:	2.300 دج للسهم
فترة الاكتتاب:	30 جانفي 2024 الى 28 فيفري 2024

الوسيط في عمليات البورصة - مجموعة التوظيف

القرض الشعبي الجزائري
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

مجموعة التوظيف

القرض الشعبي الجزائري
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE



بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL



SOCIETE GENERALE
ALGERIE



TELL
TELL MARKETS



تأشير لجنة تنظيم عمليات البورصة ومراقبتها رقم: 01/2024 مؤرخة في 18 جانفي 2024



021 64 15 15
www.cpa-bank.dz

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري.