



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



عنوان المذكرة

الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي
- دراسة حالة الجزائر -

مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علوم التسيير
تخصص: إدارة مالية

تحت إشراف:
- د. نقيش صبرينة

من إعداد:
- بوعفار نهاد

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
بوطغان حنان	أستاذ محاضر ب	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسا
رميته عبد الغني	أستاذ محاضر أ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	ممتحنا
نقيش صبرينة	أستاذ محاضر ب	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مقررا

السنة الجامعية: 2026/2025



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



عنوان المذكرة

الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي
- دراسة حالة الجزائر -

مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علوم التسيير
تخصص: إدارة مالية

تحت إشراف:
- د. نقيش صبرينة

من إعداد:
- بوعفار نهاد

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
بوطغان حنان	أستاذ محاضر ب	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسا
رميته عبد الغني	أستاذ محاضر أ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	ممتحنا
نقيش صبرينة	أستاذ محاضر ب	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مقررا

السنة الجامعية: 2026/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ﴾ (التوبة:105)

أولا وقبل كل شيء الحمد لله الذي وهبني نعمة العقل والفكر وسخر لي سبل العلم والمعرفة ورزقني القوة والصبر وأكرمني بإتمام هذا العمل، فله الحمد كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه.

إلى نفسي التي كانت السند لنفسها في كثير من المحطات أهدي هذا الإنجاز المتواضع وفاء لكل لحظة تعب وأمل.

إلى جنة الله في أرضه...أمي الغالية خذي هذا التخرج، خذي كل ما وصلت إليه، فلولا الله ثم يدك التي تدفعني من الخلف لما خطوت خطوة واحدة للأمام، شكرا لأنك لم تملي مني حين مللت من نفسي، وشكرا لأنك أمي وكفى بها من نعمة.

إلى سندي وظلي الذي لا يميل...والدي الغالي صغيرتك التي كنت تراها تركض بين يديك بالأمس تهديك اليوم ثمرة سنوات من التعب. شكرا على ثقتك وحبك الصامت الذي كان يكفيني عن ألف كلمة.

إلى من منحتني من حنانها واهتمامها ما جعلها أما ثانية لي...شكرا لأنك كنت لي أما بقلبك ومربية بعطفك أهديك هذا العمل عربون محبة وامتنان.

إلى رفاق الدرب وسند العمر...أخواتي وإخواني أهديكم هذا العمل عربون وفاء وامتنانا لقلوب كانت قريبة مني دائما.

إلى من جمعتني بهن آيات الله...أهديكن هذا العمل تقديرا لصحبكن الطيبة.

إلى من قد يغيب اسمهم عن الإهداء لكن لا يغيب أثرهم عن القلب...أهدي هذا العمل.

الشكر

لقلولل اللل (اللن شكرللم لآلزلنللم) (إبراهلم 9)

اللل لل والشكر لل اللل هلا اللل ولسر الطرلقل وطلب الللل الللل لل اللل اللل اللل سرورا
وتوفلقل وتلسلرا.

من باب العرفان والامتنان ألولل بالصل الشكر واللللر للأسلاذل المشرفة الدكتورل "نقلش صبرلنة"
على دعمها العلمل ولسن إشرافها ومرافقتها لل من نصالل وتولللللال طوال فترة إنلار هذا العمل.
كما أنلدم بجلزل الشكر واللللر إلى الدكتورل بوطعان حنان رللسل لنة المناقشة والدكتور رملة عبد
الغنى كمللن على تفضلهم بقلول مناقشة هذا العمل وتقللمه وعلى ما سلقدمونه من ملاحظال
وتولللللال تسهم فل إثرائه.

إلى لكل من آمن بل ودمنل من بعلا أو قرب.

ملخص

تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال التطرق لأساسيات الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية، مستخدمين المنهج الوصفي والتحليلي في وصف واقع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي في الجزائر، مع محاولة تسليط الضوء على انعكاسات اعتماد الخدمات المالية الرقمية على مؤشرات الشمول المالي المختلفة.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى اعتماد الخدمات المالية الرقمية في الجزائر أصبحت أداة مهمة لتعزيز الشمول المالي من خلال تحسين مؤشرات الوصول والاستخدام والتنوعية، مع مساهمة مختلف المؤسسات المالية في توسيع نطاق الخدمات الرقمية وتطويرها.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، الخدمات المالية الرقمية، المؤسسات المالية.

Abstract:

This study aims to highlight the role of digital financial services in promoting financial inclusion by examining the fundamentals of both financial inclusion and digital financial services. using descriptive and analytical approaches, the study analyzes the reality of digital financial services and financial inclusion in algeria, while indentifying the main obstacles that hinder the expansion of financial inclusion.

The study concluded that the adoption of digital financial services in algeria has become an important tool for enhancing financial inclusion through improving the indicators of access, usage, and quality, of financial services it also revealed the contribution of various financial institutions to expanding and developing digital services.

Keywords: digital financial services, financial inclusion, financial institutions.

فهرس المحتويات

الصفحات	العناوين
	الاهداء
	الشكر
	الملخص
	الفهرس
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ-ث	المقدمة
37-06	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لمتغيرات الدراسة
06	تمهيد
07	المبحث الأول: مفاهيم عامة لمتغيرات الدراسة
17-07	المطلب الأول: ماهية الشمول المالي
24-17	المطلب الثاني: الهيئات الفعالة في تعزيز الشمول المالي
29-24	المطلب الثالث: الخدمات المالية الرقمية كأداة لتعزيز الشمول المالي
29	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
31-29	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

33-32	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
36-33	المطلب الثالث: القيمة المضافة
37	خلاصة
80-39	الفصل الثاني: واقع الشمول المالي في ظل التحول الرقمي
39	تمهيد
56-39	المبحث الأول: مظاهر الخدمات المالية الرقمية في المؤسسات المالية
50-42	المطلب الأول: مظاهر الخدمات المالية الرقمية في القطاع المصرفي
52-50	المطلب الثاني: مظاهر الخدمات المالية الرقمية في قطاع التأمين
56-53	المطلب الثالث: مظاهر الخدمات المالية الرقمية في بريد الجزائر
80-57	المبحث الثاني: تحليل مؤشرات الشمول المالي في الجزائر
67-57	المطلب الأول: تحليل مؤشر الوصول إلى الخدمات المالية
76-67	المطلب الثاني: تحليل مؤشر استخدام الخدمات المالية
80-76	المطلب الثالث: تحليل مؤشر نوعية الخدمات المالية
82	خلاصة
85-82	الخاتمة
89-87	قائمة المراجع

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
35-34	المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	01
72	تطور استعمال خدمات التأمين من 2011 إلى 2021	02
80-79	مقارنة المؤسسات المالية من حيث الوصول والاستخدام والتنوعية	03

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
12	أبعاد الشمول المالي	01
14	مؤشرات الشمول المالي	02
43	واجهة الصفحة الرئيسية لبنك السلام	03
44	بطاقات الفيزا لبنك السلام	04
45	تطبيق ويمباي لبنك السلام	05
46	الصفحة الرئيسية لبنك البركة	06
47	واجهة الصفحة الرئيسية لتطبيق البركة لبنك البركة الجزائر	07
48	بطاقات الدفع لبنك البركة	08
49	واجهة الصفحة الرئيسية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA	09
50	بطاقات الدفع لبنك القرض الشعبي الجزائري	10
51	واجهة الصفحة الرئيسية لشركة التأمين وإعادة التأمين Caar	11
52	واجهة الصفحة الرئيسية لشركة التأمين CAAT	12
54	واجهة تطبيق بريدي موب	13

55	جهاز الصراف الآلي لبريد الجزائر	14
56	جهاز الدفع الالكتروني TPE	15
56	واجهة الصفحة الرئيسية لتطبيق ECCP	16
58	تطور عدد فروع البنوك التجارية لكل 100000 بالغ	17
59	تطور عدد وكالات البنوك الجزائرية من 2009 إلى 2023	18
60	تطور عدد أجهزة الصراف الآلي DAB والشبابيك الآلية المصرفية GAB	19
62	معدل إختراق التأمين في الجزائر من 2011 إلى 2021	20
63	تطور إنتاج التأمين من 2011 إلى 2021	21
65	تطور عدد مكاتب البريد في الجزائر من 2009 إلى 2025	22
66	تطور عدد أجهزة الصراف الآلي DAB والشبابيك المصرفية GAB لبريد الجزائر من 2019 إلى 2025	23
68	تطور عدد الحسابات المصرفية في البنوك الجزائرية من 2009 إلى 2023	24
69	تطور عدد المودعين والمقترضين في القطاع المصرفي من 2009 إلى 2020	25
71	تطور عدد بطاقات الخصم من 2012 إلى 2022	26
74	تطور عدد بطاقات الدفع الذهبية من 2019 إلى 2025	27
75	تطور أجهزة الدفع الالكتروني من 2016 إلى 2025	28

77	تطور استخدام الدفع عبر الانترنت من 2016 إلى 2025	29
78	تطور عمليات الدفع عبر الهاتف المحمول من 2022 إلى 2026	30

المقدمة

أضحى الشمول المالي في السنوات الأخيرة من أهم الأولويات التي تسعى الحكومات والمؤسسات المالية والمنظمات الدولية إلى تعزيزها نظرا لمساهمتها في تحقيق التنمية المستدامة وتعزيز الاستقرار المالي، لما له من دور في ضمان وصول مختلف فئات المجتمع إلى الخدمات المالية الرسمية والاستفادة منها بسهولة وبأسعار مناسبة كما يهدف إلى توفير خدمات مالية متنوعة ومبتكرة تلبي احتياجات الأفراد والمؤسسات، الأمر الذي جعله محورا أساسيا في استراتيجيات التنمية الاقتصادية والمالية لذا كانت أولويات واضعي السياسات الحكومية والمؤسسات الدولية ومؤسسات القطاع الخاص تبني ما يدعم ويعزز مؤشرات الوصول المالي في ظل التحديات التي تفاقمت أعقاب الأزمة المالية العالمية سنة 2008.

وفي ظل التحولات التي يشهدها العالم اليوم بفعل التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف القطاعات، كان للقطاع المالي النصيب الأوفر من هذه التحولات، مما حتم على المؤسسات الراغبة في استمراريتها والرفع من أدائها مواكبة هذا التغير من خلال إتباع الأساليب الحديثة في تقديم الخدمات من جهة، وكيفية التأثير على سلوكيات الأشخاص وتعاملاتهم والرفع من وعيهم الثقافي من جهة أخرى، وهو الحال بالنسبة للخدمات المالية التي تمت عصرنتها وتحولها من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، وهذا بإدخال وسائل متطورة، والاهتمام بتحديث المنتجات وتقديمها بشكل أفضل، وتطوير نماذج وتقنيات جديدة، كل هذا لتقليص القيود التي تعيق إمكانية الحصول على هذه الخدمات وتعزيزها لشمولها على أكبر عدد من المؤسسات والأفراد خصوصا الفئات المستبعدة وتوسيع دائرة المستفيدين منها.

1- الإشكالية

تسعى الجزائر في السنوات الأخيرة إلى مواكبة التحول الرقمي في القطاع المالي وتعزيز الشمول المالي، من خلال تطوير الخدمات المالية وتوسيع نطاق استخدامها بما يسمح برفع مستوى إدماج مختلف الفئات في النظام المالي وتسهيل الولوج إلى الخدمات المالية المختلفة وتحسين جودتها وفعاليتها داخل المجتمع. وعليه، تبرز إشكالية هذه الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

كيف تعمل الخدمات المالية الرقمية في المؤسسات المالية النشطة في الجزائر على تعزيز الشمول المالي ؟

وتندرج تحت الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي مظاهر تبني الخدمات المالية الرقمية في المؤسسات المالية النشطة في الجزائر؟
- هل يعكس مؤشر الوصول المالي جهود المؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر؟

- هل يعكس مؤشر الاستخدام جهود المؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر؟
- هل يعكس مؤشر النوعية جهود المؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر؟

2- فرضيات الدراسة

وللإجابة على إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية يمكننا صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: تتمثل فيما يلي:

- تعمل الخدمات المالية الرقمية على تعزيز الشمول المالي من خلال تحسين مؤشرات الوصول، الاستخدام، والنوعية في مختلف المؤسسات المالية النشطة في الجزائر.
- يتفرع عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية تتمثل فيما يلي:

الفرضية الأولى: تشهد المؤسسات المالية النشطة في الجزائر تبنيًا معتبر للخدمات المالية الرقمية بمختلف أشكالها؛
الفرضية الثانية: يعكس مؤشر الوصول المالي بشكل إيجابي الجهود المبذولة من طرف المؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر؛

الفرضية الثالثة: يعبر مؤشر الاستخدام المالي عن فعالية المؤسسات المالية في توسيع استخدام الخدمات المالية وتعزيز اندماج الأفراد ضمن المنظومة المالية الرسمية في الجزائر؛

الفرضية الرابعة: يعكس مؤشر النوعية مدى التزام المؤسسات المالية بتحسين جودة الخدمات المالية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر؛

3- مبررات اختيار الدراسة

- التوجه العالمي نحو التحول الرقمي في الخدمات المالية؛
- ارتباط الموضوع بمجال التخصص؛
- التعرف على واقع الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية في الجزائر.

4- أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة لتقييم مؤشرات الشمول المالي في الجزائر بالإضافة إلى التعرف على مظاهر تبني الخدمات المالية الرقمية في المؤسسات المالية النشطة في الجزائر وإبراز مدى مساهمتها في تعزيز الشمول، بحيث يمكن الاستفادة من هذه النتائج في تحقيق عدة أهداف منها:

- التعرف على مفاهيم الشمول المالي وكل ما يتعلق به نظريًا؛
- التعرف على مظاهر الخدمات المالية الرقمية في الجزائر؛

- تسليط الضوء على مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر.

5- أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من تناولها لموضوع الخدمات المالية الرقمية باعتبارها من المواضيع الحديثة التي حظيت باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة، نظرا لدورها في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية وتحسين جودتها وكفاءتها كما تسعى الدراسة إلى إبراز مساهمة هذه الخدمات في تعزيز الشمول المالي وتوسيع قاعدة المستفيدين منها بما يدعم جهود التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

6- حدود الدراسة

تم حصر حدود الدراسة كما يلي:

الحدود الموضوعية: من خلال دراسة موضوعي الخدمات المالية الرقمية الشمول المالي.

الحدود الزمانية: تم حصر الحدود الزمنية للدراسة لفترات متباعدة بين قطاعات الدراسة حسب ما تم التصريح به من قبل الهيئات الرسمية فهي ممتدة من 2009 إلى 2026 لدراسة مؤشرات الشمول المالي للمؤسسات المالية في الجزائر.

7- منهج الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف المفاهيم المتعلقة بموضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، مع عرض وتحليل مؤشرات الشمول المالي في ظل اعتماد الخدمات المالية الرقمية، حتى نبين مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.

8- صعوبات الدراسة

- عدم توفر آخر التحديثات لبعض الإحصائيات المتعلقة بالموضوع؛
- افتقار المكتبة الجامعية إلى المراجع المتخصصة في موضوع الدراسة لاسيما الكتب.

9- هيكل الدراسة

تمت دراسة هذا الموضوع من خلال فصلين مبتدئين ذلك بمقدمة لنتهي به خاتمة تجسد أهم النتائج المتوصل إليها وذلك كما يلي:

جاء الفصل الأول بعنوان: الأدبيات النظرية والتطبيقية لمتغيرات الدراسة، وتضمن مبحثين: المبحث الأول بعنوان مفاهيم عامة حول متغيرات الدراسة، والمبحث الثاني بعنوان الدراسات السابقة.

في حين الفصل الثاني جاء بعنوان: واقع الشمول المالي في الجزائر في ظل التحول الرقمي، وتضمن مبحثين: المبحث الأول بعنوان مظاهر الخدمات المالية الرقمية في المؤسسات المالية، والمبحث الثاني بعنوان مؤشرات الشمول المالي في الجزائر.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية
لمتغيرات الدراسة

تمهيد:

نظرا للأهمية التي أصبح يحتلها الشمول المالي لدى العديد من الدول والتي ترجع بالأساس لمساهمته في الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، فإن العديد من البنوك المركزية حرصت تبني استراتيجيات من شأنها رفع مستوياتها، والتي من أهمها توجيه البنوك والمؤسسات المالية لتعميم خدماتها.

ومن بين أحدث التوجهات التي اعتمدتها البنوك والمؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي هو اعتمادها للخدمات الرقمية، ولتجاوز المعوقات التي تحد من انتشار هذه الخدمات، ركز مقدموها على تطويرها لتتواءم مع التغيرات التكنولوجية المتسارعة والمتلائمة مع احتياجات العميل وإمكانياته المالية، وقدراته التقنية.

ونهدف من خلال هذا الفصل إلى عرض الأدبيات النظرية والتطبيقية لمتغيرات الدراسة (الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي) وفق المنهجية التالية:

١- المبحث الأول: مفاهيم عامة لمتغيرات الدراسة

٢- المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول: مفاهيم عامة لمتغيرات الدراسة

لقد شهد النظام المالي تحولاً ملحوظاً نتيجة التطورات التكنولوجية الحديثة، مما دفع المؤسسات المالية والبنوك عموماً إلى تقديم خدمات جديدة تتماشى مع تطورات السوق المالي والظروف المحيطة المستجدة وقد تجسد ذلك في اعتماد الخدمات المالية الرقمية بدل التقليدية، بهدف تحسين خدماتها واستقطاب أكبر عدد من العملاء وجذب فئات جديدة من المستفيدين، وقد ساهم هذا التوجه في بروز الخدمات المالية الرقمية كأداة فعالة لتعزيز الشمول المالي وتوسيع نطاق الاستفادة.

وفي هذا المبحث سيتم التطرق إلى مختلف المفاهيم المرتبطة بمتغيرات الدراسة والمتمثلة في الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي

يعد الشمول المالي من الركائز الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة، حيث يهدف إلى تمكين جميع فئات المجتمع، وخاصة الفئات الضعيفة والمهمشة من الوصول إلى الخدمات المالية بشكل عادل وميسر.

أولاً: نشأة وتطور الشمول المالي

برز مصطلح الشمول المالي لأول مرة في عام 1993، وذلك ضمن دراسة أجراها ليشون وصرفت عن الخدمات المالية بشرق إنجلترا، حيث تناولت أثر إغلاق فرع بنكي على وصول سكان المنطقة فعلياً للخدمات المصرفية وخلال تسعينيات القرن الماضي توالى الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية وفي العام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي أول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة.

وقد زاد الاهتمام الدولي بالشمول المالي عقب الأزمة المالية العالمية عام 2008، وتجسد ذلك في التزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي عبر سياسات تهدف لتعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع للخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بطريقة صحيحة بالإضافة الى حث مزودي الخدمات المالية على تقديم حلول متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة.

كما اعتمدت مجموعة العشرين الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية واعتبر البنك الدولي ركيزة أساسية لتعميم الخدمات المالية وتسهيل الوصول إليها من أجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك، وفي عام 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي "البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار عبر تعميم الخدمات المالية" مع تركيز اضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة (بوتلاعة، ساعد، و بوقرة، 2020، صفحة 145).

ثانيا: تعريف الشمول المالي

للشمول المالي تعريفات عديدة ومنها:

١- يعرف الشمول المالي على أنه إتاحة او استخدام كافة المنتجات والخدمات المالية والمصرفية بتكاليف معقولة لأكبر عدد من المجتمعات، والمؤسسات والأفراد خصوصا شرائح المجتمع ذات الدخل المنخفض فالشمول المالي عكس الاستبعاد المالي (الذي يقصد به عدم إمكانية الأفراد من الوصول أو استخدام الخدمات المالية المقدمة في السوق التي تلئم احتياجاتهم). (نغم وأحمد، 2019، صفحة 15)

٢- كما عرفته كل من منظمة (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INF) المنبثقة عنها الشمول المالي بأنه: "العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول الى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكاف وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة والتي تضم التوعية

والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي". (لوزي، 2021، صفحة 16)

كما عرفته المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) على أنه "الحالة التي يتاح فيها لجميع البالغين في سن العمل الوصول الى خدمات الاقراض والمدخرات والمدفوعات، والتأمين مقدمة من مؤسسات مالية رسمية من ثم ينطوي النفاذ المالي الفعال على تقدم الخدمات المالية بما يساعد إتاحة خدمات مالية للمستبعدين والمحرومين من تلك الخدمات بدلا من الخيارات الغير الرسمية المتاحة". (بولمرج وكتاف، 2021، صفحة 185)

من خلال التعاريف التي تم سردها يمكننا القول أن الشمول المالي يتمثل في إتاحة الخدمات المالية لأوسع نطاق ممكن من الأفراد والمؤسسات لتمكينهم من الانتفاع بالخدمات التي كانت محصورة في السابق على فئات محددة.

ثالثا: أهداف الشمول المالي

هناك جملة من الأهداف التي يسعى الشمول المالي للوصول اليها من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية والتقدم الاجتماعي وهي كالتالي : (كردوسي و براهيمية، 2022، صفحة 309)

• أهداف اقتصادية:

- ✓ تعزيز وصول جميع شرائح المجتمع الى الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والتعريف بها ؛
- ✓ تمكين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من الحصول على التمويل اللازم للاستثمار والتوسع؛
- ✓ تحفيز مشاريع العمل الحر والمساهمة في تحقيق النمو الاقتصادي؛
- ✓ تقوية القطاع المصرفي والمالي عبر تنويع في الأصول وجذب عملاء جدد مما يعزز من حالة الاستقرار والنمو.

• أهداف اجتماعية:

- ✓ تحقيق التنمية الاجتماعية وتحسين مستويات المعيشة لمختلف أفراد المجتمع؛
- ✓ التقليل من نسب البطالة وتمكين فئة النساء والشباب مالياً؛
- ✓ تنمية الثقافة والمعرفة المالية لدى مختلف فئات المجتمع؛
- ✓ تعزيز ثقة الأفراد بمقدمي الخدمات المالية الرسمية.

رابعاً: أهمية الشمول المالي

تكمُن أهمية الشمول المالي في ضرورة توعية وتثقيف أفراد المجتمع بكيفية الحصول على الخدمات المالية بتكلفة معقولة مما تساهم في تحسين الأوضاع الاجتماعية والواقع الاقتصادي وترجع هذه الأهمية إلى ما يلي:

(قاسي و مزيان، 2022، صفحة 600)

- يعد الشمول المالي عاملاً جوهرياً للنمو الاقتصادي للدولة والاستقرار المالي، إذ لا يمكن تحسين الحالة الاقتصادية العامة في ظل استبعاد قطاع واسع من الأفراد والمؤسسات عن المنظومة المالية الرسمية؛
- أكدت العديد من الدراسات وجود ارتباط وثيق بين تحقيق الشمول المالي ومعدلات النمو الاقتصادي؛
- ينعكس الشمول المالي إيجابياً على الجانب الاجتماعي من خلال زيادة الاهتمام بفئتي الفقراء ومحدودي الدخل، مع إيلاء عناية خاصة بتمكين المرأة والوصول إلى أصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة؛
- إتاحة الخدمات المالية عبر وسائل سهلة ومبسطة وبأقل تكلفة؛
- يساهم الشمول المالي في تعزيز التنافسية بين المؤسسات المالية وذلك من خلال العمل على تنويع المنتجات والارتقاء بجودتها لاستقطاب أكبر قدر ممكن من العملاء والتعاملات.

خامسا: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي

لقد أصبح الشمول المالي من المفاهيم الأساسية في القطاع المالي، حيث يقوم على ثلاثة أبعاد رئيسية (الشكل 01) تستخدم لقياس مدى انتشار الخدمات المالية وإمكانية الوصول إليها والاستفادة منها، وهي كما يلي: (محفوظ، 2022، الصفحات 253-254)

1- الوصول للخدمات المالية:

تشير الى القدرة الفعلية على النفاذ إلى الخدمات المالية المتاحة لدى المؤسسات الرسمية واستخدامها ويتطلب تحديد مستويات الوصول وتحليل العوائق المحتملة التي قد تحول دون فتح حساب مصرفي أو استخدامه مثل تكلفة الخدمة والمسافة الجغرافية الفاصلة بين العميل ونقاط تقديم الخدمة ويمكن استخلاص البيانات المتعلقة بإمكانية الوصول من خلال التقارير التي توفرها المؤسسات المالية.

2- استخدام الخدمات المالية:

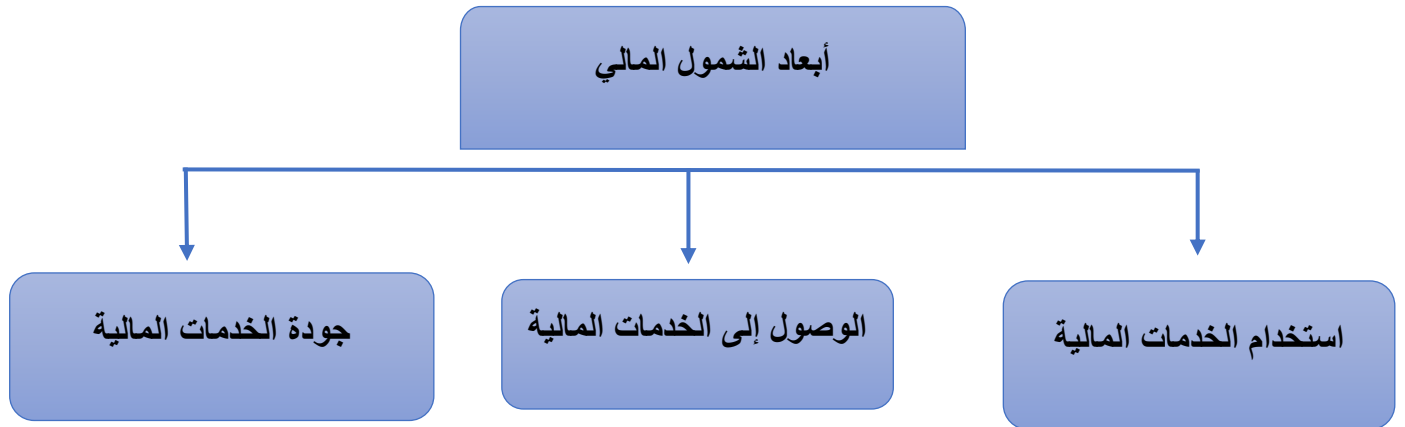
يعكس هذا البعد الدرجة الفعلية لاستفادة العملاء من المنتجات والخدمات المالية التي يقدمها القطاع المصرفي ويتطلب قياس هذا البعد بدقة توفير قاعدة بيانات إحصائية حول استمرارية ونمط تكرار استخدام هذه الخدمات خلال إطار زمني محدد.

3- جودة الخدمات المالية:

تعد عملية وضع مؤشرات دقيقة لقياس بعد الجودة تحديا بحد ذاته فخلال 15 سنة الماضية تركيز الدول النامية من مجرد تحسين مستويات الوصول إلى الخدمات المالية إلى الاهتمام بنوعية هذه الخدمات انتقل مفهوم الشمول المالي إلى جدول أعمال الدول النامية، حيث كان لابد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، ويعتبر هذا البعد متعددًا و متشعبًا إذ يتأثر بمجموعة من العوامل الجوهرية التي تحدد جودة الخدمات المالية أبرزها :

التكلفة، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية، شفافية المنافسة بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك (الشكل 01).

الشكل رقم 01: أبعاد الشمول المالي



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على الجانب النظري

ويشتمل كل من الأبعاد الثلاثة على مجموعة من المؤشرات (الشكل 02) ويمكن تفصيلها حسب كل بعد كالآتي:

(زبيري، 2022، صفحة 47)

■ **مؤشرات قياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية:** تتلخص مؤشرات هذا البعد فيما يلي:

لـ عدد نقاط الوصول إلى الخدمات؛

لـ حسابات النقود الإلكترونية؛

لـ مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.

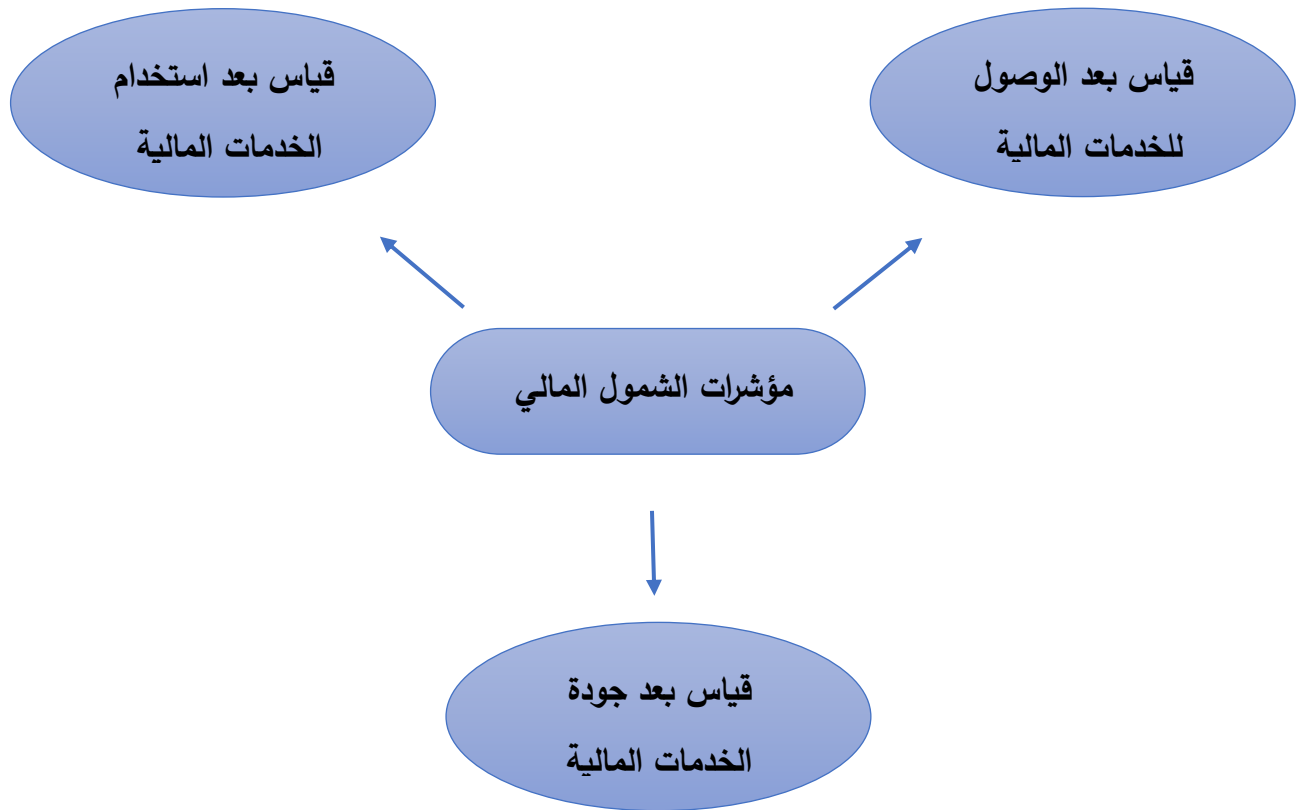
■ **مؤشرات قياس بعد استخدام الخدمات المالية:** تتلخص مؤشرات هذا البعد فيما يلي:

لـ البالغين الذين لديهم تعامل مصرفي؛

لـ البالغين الذين لديهم حساب انتمان منتظم؛

- لـ البالغين حملة وثائق التأمين؛
 - لـ عدد معاملات الدفع غير النقدية؛
 - لـ عدد معاملات الدفع عبر الهاتف؛
 - لـ ارتفاع وتيرة استخدام الحسابات المصرفية؛
 - لـ المحتفظين بحساب بنكي؛
 - لـ التحويلات؛
 - لـ الشركات التي لديها حسابات رسمية مالية؛
 - لـ الشركات التي لديها قروض قائمة أو خطوط ائتمان لدى مؤسسات نظامية.
- مؤشرات قياس بعد جودة الخدمات المالية: تتمثل فيما يلي:
- لـ المعرفة المالية؛
 - لـ السلوك المالي؛
 - لـ متطلبات الشفافية؛
 - لـ حل النزاعات؛
 - لـ تكاليف استخدام الخدمات المالية
 - لـ العوائق الائتمانية.

الشكل رقم 02: مؤشرات الشمول المالي



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على الجانب النظري

سادسا: ركائز تعزيز الشمول المالي

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم في شتى المجالات وظهور ما يعرف بالتحولات الاقتصادية العالمية والتوجه نحو الاقتصاد الرقمي خاصة أن المجال البنكي والمالي تأثر بمختلف هذه التطورات والتي مست مختلف خدماته المالية فإن تعزيز الشمول المالي يتطلب توفير حزمة من الركائز نلخصها فيما يلي:

(جواني و مريم، 2021، الصفحات 278-279)

1- دعم البنية التحتية المالية: تعد هذه الركيزة مطلباً ضرورياً لتحقيق أهداف الشمول المالي ومن أهم

الدعائم التي تضمن إيجاد بيئة ملائمة وقوية له، فمن اللازم تحديد أولويات تجهيز هذه البنية والتي تشمل

ما يلي:

○ بيئة تشريعية: صياغة تعليمات ولوائح قانونية تدعم وتيسر النفاذ المالي؛

○ الانتشار الجغرافي: توسيع شبكة الفروع المصرفية، ونقاط البيع، والصرافات الآلية، والخدمات

المصرفية عبر الهاتف.

○ تحديث نظم الدفع: تطوير آليات الدفع والتسوية لرفع كفاءة وسرعة العمليات المالية؛

○ استغلال التكنولوجيا: الاعتماد على الصيرفة الإلكترونية كأداة لخفض التكاليف وتحسين مستوى

الخدمات؛

○ قواعد البيانات: توفير سجلات ائتمانية وبيانات شاملة تغطي الأفراد والمؤسسات المصغرة.

2- الحماية المالية للمستهلك: حيث تركز على ضمان معاملة عادلة وشفافة لكافة العملاء دون التمييز مع

تيسير وصولهم إلى الخدمات المالية بأقل تكلفة وأعلى جودة ممكنة وفي الوقت المناسب كما تتضمن

تزويدهم بالمعلومات الكافية وتقديم الاستشارات المالية لهم مع التركيز بشكل خاص على رفع مستوى

التثقيف المالي للفئات المستبعدة والمهمشة.

3- تطوير منتجات وخدمات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع: يعتبر أحد أهم ركائز ترسيخ الشمول

المالي من خلال تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات المالية وضمان وصولها للجميع أخذاً بعين

الاعتبار ما يلي:

○ مراعاة احتياجات العملاء عند تصميم المنتجات ادخار، اقراض، تأمين)؛

○ تشجيع المنافسة بين مقدمي الخدمات لضمان رفع جودة المخرجات وتعدد الخيارات المتاحة للمستخدمين؛

○ خفض الأعباء المالية المتمثلة في الرسوم والعمولات غير المبررة.

4- **التثقيف المالي:** يعد الوعي والتثقيف المالي من الركائز التي ينبغي على كل دولة الاهتمام بها، ويتم ذلك من خلال صياغة استراتيجيات وطنية تهدف الى تعزيز مستويات المعرفة المالية والعمل على تطوير هذه الاستراتيجيات من طرف الجهات الحكومية والقطاع الخاص وكل الأطراف ذات العلاقة، بهدف نشر الوعي المالية بين كافة فئات المجتمع مع التركيز على الفئات الأكثر تهميشا واستبعادا من المنظومة المالية الرسمية.

سابعا: تحديات تحقيق الشمول المالي

يواجه مسار تحقيق الشمول المالي سواء على الصعيد الوطني أو العالمي جملة من التحديات والعقبات ويمكن حصرها فيما يلي: (بوسليمانى و بريش، 2023، صفحة 32)

- ✓ هشاشة البنية التحتية والقدرة المالية، تبرز النية التحتية الضعيفة كأحد المعوقات، حيث تنعكس سلبا على كمية وجودة وتكلفة الخدمات المالية المقدمة ما يجعلها بعيدة عن متناول الفئات المهمشة؛
- ✓ ضعف استخدام أنظمة الدفع الالكترونية، يؤدي ضعف التوجه إلى الرقمنة المالية إلى نوع من "الجمود" في النظام المالي ويتسبب في بطء تنفيذ المعاملات مما يعوق مواكبة التطورات العالمية الراهنة؛
- ✓ أزمة الثقة والوعي المالي، وهذا ما يحد تعامل الأفراد مع المؤسسات المالية يرافقها تدني مستويات التثقيف المالي وهو ما ينعكس سلبا على معدلات الشمول المالي؛

✓ هيكل ملكية القطاع المصرفي، تلعب هيمنة القطاع العام على أغلب أصول النظام المالي دورا في الحد من توسع القطاع الخاص في هذا المجال، مما يقلص من حدة المنافسة المطلوبة لتجويد الخدمات المالية؛

✓ ارتفاع التكاليف المرتبطة بتقديم الخدمات المالية، وهو عامل أساسي للإقصاء المالي، كما تساهم التعقيدات الادارية والبيروقراطية لاستنزاف الوقت والجهد، مما يدفع المتعاملين نحو المعاملات الغير رسمية والتي عادة ما تكون في إطار الدائرة الغير رسمية للاقتصاد هروبا من هذه الاعباء.

المطلب الثاني: الهيئات الفعالة في تعزيز الشمول المالي

يلعب عدد من الهيئات والمؤسسات دورا محوريا في تعزيز الشمول المالي من خلال دعم السياسات والمبادرات الرامية إلى توسيع الوصول إلى الخدمات المالية منها الدولية والوطنية وهي كالاتي: (مرنير، 2025، الصفحات 65-72)

أولا: الهيئات الدولية

تتدخل العديد من الهيئات العالمية باهتمامها المتزايد بتحقيق الاشتمال المالي وذلك بدعم وتشجيع من عديد الجهات وهذه الهيئات تلعب دورا مهما في تعزيز الشمول المالي وتحقيقه وفيما يلي دور كل منها بالتفصيل:

1- الشراكة العالمية للتمويل الشمولي (GPFI)

تسهم في تعزيز التمويل الشمولي وتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية من خلال التعاون الفعال بين الحكومات والقطاع الخاص والمنظمات الدولية حيث تعد الآلية الأساسية لتنفيذ خطة العمل التي أقرها قادة مجموعة العشرين خلال قمة سيول، حيث تعمل كمنصة متكاملة تجمع دول المجموعة إلى جانب الدول غير الأعضاء وأصحاب المصلحة المعنيين، بهدف تبادل المعرفة ودعم سياسات الشمول المالي وتعزيز التنسيق والتعاون وفقا لخطة عملها.

تضمنت الجهات التنفيذية الأساسية في البداية: تحالف الشمول المالي (AFI)، ومجموعة العمل الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP)، والمؤسسة الدولية للتمويل الاستثماري (IFC). وفي عام 2012، انضمت مجموعة البنك الدولي ومنتدى تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة إلى الشراكة كشركاء تنفيذيين. لاحقاً انضمت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCDE) في عام 2013، ثم الصندوق الدولي للتنمية الزراعية (IFAD) في عام 2014 مما عزز من دور الشراكة في دعم وتطوير سياسات الشمول المالي عالمياً (The Global

Partnership For Financial Inclusion)

2- الشبكة العالمية للتضامن المالي (AFI)

تعد الشبكة العالمية للتضامن المالي (AFI) منصة عالمية تضم صانعي سياسات الشمول المالي، ويقع مقرها الرئيسي في كوالالمبور، ماليزيا. تأسست عام 2008 كمبادرة ممولة من مؤسسة بيل وميلندا غيتس وبدعم من هيئة المعونة الأسترالية، بهدف تعزيز الشمول المالي عالمياً عبر تبادل المعرفة والخبرات وتطوير السياسات المالية، مع التركيز على تشجيع الدول النامية على تبني سياسات مالية شاملة لمكافحة الفقر. تضم الشبكة أكثر من 100 مؤسسة مالية من أكثر من 89 دولة، وتلعب دوراً رئيسياً في دعم وتوجيه الجهود الدولية لتعزيز الشمول المالي. في عام 2010، اختارت مجموعة العشرين تحالف الشمول المالي (AFI) كأحد الشركاء التنفيذيين الثلاثة في الشراكة العالمية للشمول المالي، حيث يعمل التحالف على تطوير سياسات مبتكرة تهدف إلى زيادة الوصول إلى الخدمات المالية في البلدان النامية.

3- المؤسسة الدولية للتمويل الاستثماري (IFC)

هي أكبر مؤسسة تنموية عالمية تركز على القطاع الخاص في البلدان النامية، من خلال تشجيع النمو، تعزز المؤسسة التنمية الاقتصادية، وتخلق فرص عمل، وتحسن حياة الناس. تعمل على توفير التمويل والمشورة للشركات الخاصة والمشاريع التجارية في الدول النامية، بما في ذلك تمويل المشاريع التي تعزز الشمول المالي.

4- لجنة بازل للرقابة المصرفي (BCBS)

تعد هذه اللجنة الجهة الدولية الأساسية المسؤولة عن وضع المعايير التنظيمية الاحترازية للبنوك، حيث توفر منصة للتعاون في قضايا الإشراف المصرفي، وتهدف إلى تعزيز التنظيم والممارسات المصرفية عالمياً لدعم الاستقرار المالي وزيادة الثقة في النظام المصرفي الدولي.

تركز اللجنة على عدة جوانب مرتبطة بالشمول المالي، مثل إدارة السيولة، وإدارة المخاطر، والتمويل الصغير والمتوسط. ومع ذلك من الضروري إعادة تقييم المبادئ التنظيمية لضمان تكامل أجندة الشمول المالي الأوسع نطاقاً، خاصة فيما يتعلق بالقطاعات المصرفية التي خضعت للتنظيم مسبقاً، مما يساهم في تعزيز الشمول المالي بشكل أكثر شمولية وفعالية.

5- لجنة نظم المدفوعات والتسويات (CPSS)

هي هيئة دولية تعمل في مجال تطوير أنظمة الدفع والتسويات على مستوى عالمي، تأسست اللجنة في 1990 كوحدة تابعة لبنك الدول الفائقة الدفع في بازل بسويسرا، وتم تغيير اسمها إلى لجنة نظم المدفوعات والتسويات في عام 2003، تهدف لتطوير البنية التحتية للمدفوعات العالمية، مما يساهم في توفير وصول أفضل وأكثر أماناً للفرد للخدمات المالية، كما تعزز الاستقرار والكفاءة في أنظمة الدفع والتسويات على مستوى العالم، وتعمل على توفير الارشادات والمعايير الدولية لتطوير وتنظيم هذه الأنظمة. وتقدم اللجنة النصائح والتوجيه

للمؤسسات المالية والسلطات الرقابية حول العالم بشأن كيفية تحسين البنية التحتية لأنظمة الدفع والتسويات، وضمان سلامتها وفعاليتها. بالإضافة إلى ذلك تقوم اللجنة بإجراء البحوث والتحليلات حول التطورات في مجال أنظمة الدفع والتسويات، وتبادل المعلومات والخبرات بين الدول الأعضاء لتعزيز التفاهم وتحسين السياسات المتعلقة بالدفع والتسويات. كما تعمل على التعاون مع الهيئات والمنظمات الأخرى في مجال البنية التحتية المالية والاقتصادية بشكل عام. تعتبر اللجنة نظاماً دولياً مهماً في تعزيز الثقة والاستقرار في أنظمة الدفع والتسويات على المستوى العالمي، وتسهم في دعم النمو الاقتصادي وتعزيز التجارة الدولية.

6- مجموعة العمل المالي (FATF)

هي منظمة دولية تأسست في عام 1989 بهدف مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب. تم إنشاؤها في أعقاب توصيات مجموعة الدول السبع الكبرى (G7) بعد التحول الكبير في أسواق المال العالمية في ذلك الوقت. يتمثل الهدف الرئيسي للمجموعة في وضع وتطبيق معايير مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب بشكل عالمي. تطورت هذه المعايير بمرور الوقت لتشمل مجموعة واسعة من التدابير القانونية والتقنية والتنظيمية التي يجب على الدول اتخاذها لمكافحة هذه الظواهر، حيث تقوم بتقديم التوجيه والدعم الفني للدول الأعضاء في تطبيق هذه المعايير. بالإضافة لذلك تقوم المجموعة بتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير وتعزيز وتوجيه الدول في تحقيق التقدم في مجال مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب من خلال جهودها، حيث تسهم في تعزيز النظام المالي وضمان سلامته وشفافيته مما يعزز الثقة في النظام المالي ويحفز الشمول المالي.

7- الجمعية الدولية لضمانات الودائع (IADI)

هي جمعية تطوعية تأسست في 2002 وتضم ما يزيد عن 70 عضواً، دورها في تأمين الودائع يعزز الثقة في النظم المالية وبالتالي تعمل على تعزيز الاستقرار المالي وتسهم في تحقيق الشمول المالي.

8- الاتحاد الدولي للمشرفين على شركات التأمين (IAIS)

هو منظمة دولية تأسست في عام 1994 بهدف تعزيز التعاون والتبادل المعرفي بين المشرفين على شركات التأمين حول العالم. يضم ممثلين عن السلطات الرقابية للتأمين من مختلف الدول. تهدف IAIS إلى تعزيز الاستقرار المالي والحماية للمستهلكين من خلال وضع معايير وتوجيهات لصناعة التأمين كما تسعى المنظمة لتعزيز التنسيق بين السلطات الرقابية في مجال الرقابة والتنظيم لضمان سلامة وفعالية صناعة التأمين على المستوى العالمي.

تعتبر IAIS سلطة موثوقة عالمية في مجال التأمين، حيث تساهم في تعزيز الاستقرار المالي مما يساهم في توفير وصول أفضل للفرد إلى خدمات التأمين.

9- المنظمات الدولية لهيئات الأوراق المالية (IOSCO)

هي منظمة دولية تضم ممثلين عن هيئات الرقابة والأسواق المالية من مختلف دول العالم. تأسست عام 1983 وتتخذ من مدريد بإسبانيا مقراً لها. تهدف إلى تعزيز التعاون والتنسيق بين هيئات الرقابة المالية في مختلف الدول لتحسين شفافية ونزاهة الأسواق المالية العالمية وحماية المستثمرين. وتعمل على تطوير وتعزيز المعايير والمبادئ الدولية لأسواق رأس المال وأسواق الأوراق المالية. كما تقوم بتبادل المعرفة والخبرات بين هيئات الرقابة المالية وتقديم الدعم الفني والمساعدة لتطوير قدرات الرقابة المالية في البلدان النامية والناشئة. وتعد IOSCO مرجعاً هاماً في مجال الرقابة المالية العالمية وتساهم في تحقيق الاستقرار المالي العالمي مما يعزز الثقة والشفافية في الأسواق المالية ويساهم في توفير خدمات مالية متنوعة وأمنة للفرد.

ثانياً: الهيئات الوطنية

يشكل تدخل الهيئات الوطنية ركيزة أساسية لتعزيز الشمول المالي من خلال دعم البيئة التنظيمية ووضع أطر تنظيمية وتنسيق الجهود الرامية إلى توسيع الاستفادة من الخدمات وتحسين طريقة الوصول إليها وهي كالتالي:

1- دور وزارات المالية كمؤسسات دولة في تعزيز الشمول المالي

تؤدي الوزارات دوراً مركزياً وحيوياً في تعزيز الشمول المالي من خلال وضع السياسات والإشراف على تنفيذ المبادرات المختلفة لتحقيق هذا الهدف وتقوم الوزارات في هذا السياق بـ :

- **توسيع نطاق الخدمات:** العمل على تعزيز وصول مختلف فئات المجتمع إلى الخدمات المالية خاصة الفئات ذات الوصول المحدود وتحسين جودتها بما يساهم في رفع مستويات الشمول المالي؛
- **تشجيع الادخار والاستثمار:** تدعم الوزارة تطوير المنتجات الادخارية والتمويلية التي تساعد الأفراد والمؤسسات على الادخار والاستثمار، بما يعزز النمو الاقتصادي والاستقرار المالي؛
- **دعم الابتكار المالي:** تشجع تبني التقنيات المالية الحديثة وتطوير الخدمات الرقمية التي تلبي احتياجات مختلف المتعاملين وتساهم في توسيع قاعدة المستفيدين؛
- **تسهيل الدفعات والتحويلات المالية:** تعمل على تحسين أنظمة الدفع والتحويلات المالية وخفض تكاليفها، مما يساهم في زيادة استخدام الخدمات المالية الرسمية؛
- **دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:** تساهم في توفير آليات وبرامج تمويل تدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتعزز مساهمتها في النشاط الاقتصادي؛
- **التنسيق مع الجهات ذات العلاقة:** تتعاون مع البنوك المركزية والمؤسسات المالية والهيئات الحكومية والدولية لضمان تنفيذ سياسات ومبادرات الشمول المالي بفعالية.
- **إطلاق وتطوير مشاريع الشمول المالي:** أطلقت الوزارة برنامج تحويل البنية التحتية المالية في عام 2023، والذي يهدف إلى الاستفادة من التحول الرقمي لتعزيز الشمول المالي.

2- دور البنوك المركزية في تعزيز الشمول المالي

تقع على عاتق البنك المركزي مسؤولية صياغة استراتيجية الشمول المالي باعتباره المشرف على أعمال البنوك والمؤسسات المالية، وذلك من خلال مجموعة من الاجراءات التالية:

- وضع قواعد وتشريعات تهدف إلى تيسير إجراءات المعاملات المصرفية بكافة أشكالها؛
- الموافقة على إتاحة خدمات مالية مبسطة مثل استخدام الهاتف المحمول في عمليات الدفع الالكترونية والعمليات المالية الأخرى؛
- إبراز أهمية دور الاستعلام الائتماني وتطوير نظم الدفع مثل نظام تسوية الإجمالي اللحظي (RTGS)؛
- تحفيز القطاع المالي، خاصة البنوك، على نشر الثقافة المالية؛
- التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية مع الاهتمام بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لتمويل المشاريع متناهية الصغر؛
- توعية وتنقيف العملاء خاصة غير المستفيدين من الخدمات المالية، على مبادئ الحماية المالية للمستهلك لفهم حقوقهم ومسؤولياتهم والوفاء بالتزاماتهم.

ثالثاً: دور البنوك في تعزيز الشمول المالي

تلعب البنوك دوراً أساسياً في تعزيز الشمول المالي نظراً لعلاقتها المباشرة مع العملاء. وتتمثل أهم الأدوار التي تقوم بها البنوك بالتنسيق مع البنك المركزي فيما يلي:

- تقديم وابتكار خدمات مصرفية متكاملة: البنوك توفر مجموعة من الخدمات المصرفية الأساسية مثل فتح الحسابات وإيداع الأموال وسحبها وتحويلها. هذه الخدمات تعتبر المدخل الأساسي لدخول الأفراد إلى النظام المالي الرسمي؛
- التكنولوجيا المصرفية: تستخدم البنوك التكنولوجيا المالية لتقديم خدمات مبتكرة وسهلة الوصول؛

- **التعليم والتوعية المالية:** تلعب دورا مهما في نشر الثقافة المالية من خلال تنظيم ورشات عمل وندوات وبرامج توعية تهدف إلى زيادة فهم العملاء للمفاهيم المالية الأساسية؛
 - **التوسع الجغرافي:** تسعى البنوك إلى فتح فروع جديدة في المناطق الريفية والنائية، مما يتيح لسكان هذه المناطق الوصول إلى الخدمات المصرفية؛
 - **الحماية المالية للعملاء:** تضمن البنوك حماية بيانات العملاء المالية والشخصية من خلال تطبيق سياسات وإجراءات أمان صارمة. وحماية العملاء من الاحتيال وضمان سرية معلوماتهم.
- من خلال هذه الأدوار، تسهم البنوك بشكل كبير في تعزيز الشمول المالي وتمكين الأفراد من الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة، مما يؤدي إلى تحسين الوضع الاقتصادي والاجتماعي لمختلف الفئات.

المطلب الثالث: الخدمات المالية الرقمية كأداة لتعزيز الشمول المالي

سيطرت الثورة الرقمية على كل شيء، فلقد فتحت التقنيات الرقمية المجال أمام العولمة الحقيقية، مما أتاح عمليات الاتصال الفورية بين الأنظمة المصرفية عبر الحدود الجغرافية، وعزز من تنفيذ المعاملات عبر مجموعة كبيرة من الأجهزة الالكترونية، ودائما ما تعمل الخدمات المالية الرقمية على تغيير علاقات المصارف مع العملاء وعلى تسهيل الوصول الى الخدمات المالية بطريقة لا مثيل لها، ما ينجم عن هذا تزايد الطلب على نظام مالي يتميز بسرعة أكبر ومرونة أكثر وتطور أسرع.

أولاً: مفهوم الخدمات المالية الرقمية

سنتطرق الى مجموعة من التعاريف نذكر منها:

لـ خدمات مالية يتم تقديمها من خلال الهواتف المحمولة أو أجهزة الكمبيوتر الشخصية أو الانترنت أو

البطاقات المرتبطة بنظام دفع رقمي موثوق. (الميلودي و فوقة، 2022، صفحة 429)

لـ نظام يتيح للزبون الوصول الى حساباته او أية معلومات يريدها والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الكمبيوتر الخاص أو الوسائل الالكترونية أو الرقمية او الآلية الأخرى. (محفوظ، 2022، صفحة 254)

لـ جميع أنواع الأنشطة المالية (مثل المدفوعات والتحويلات والائتمان) التي يتم الوصول اليها وتقديمها من خلال القنوات الرقمية بما في ذلك عبر الاجهزة المحمولة وتشمل الأدوات المنشأة (مثل بطاقات الخصم والائتمان) التي تقدمها البنوك في المقام الأول. (دبوش و بيري، 2023، صفحة 145).

لـ منتجات (خدمات) مصممة لأغراض الخدمات المصرفية عبر شبكات الانترنت والتي يمكن الوصول اليها بكل سهولة وتوفر أمان أكبر للعميل في الوصول الى الحساب المصرفي الخاص به حيث تعد آمنة وفعالة على كامل اليوم. (سعيد و زمولي، 2024، صفحة 46)

من خلال ما سبق نجد أن الخدمات المالية الرقمية هي منظومة متكاملة من الحلول المالية التي تركز في جوهرها على تقنيات التكنولوجيا الحديثة والتي تضمن لعملائها سهولة الوصول وأمان التعاملات متجاوزة بذلك القيود التقليدية التي كانت تفرضها الخدمات المصرفية الكلاسيكية.

ثانياً: أنواع الخدمات المالية الرقمية

يمكن تقسيم الخدمات المالية الرقمية الى نوعين أساسيين: (سايج و دباح، 2023، الصفحات 3-4)

1- الخدمات عبر الهاتف النقال: يعد الهاتف المحمول من أبرز التقنيات المتطورة المعتمدة في تقديم الحلول

المالية عن بعد، حيث أنه يضيف عليها بعداً جديداً يتسم بالمرونة الفائقة والسرعة في التنفيذ وذلك من خلال القنوات التالية:

لـ الاتصال المباشر بمركز الاتصالات الهاتفية أو أنظمة الرد الصوتي التفاعلي؛

لـ استخدام الرسائل القصيرة للحصول على معلومات مالية فورية مع امكانية ربطها مع الانترنت لتعزيز كفاءة الوصول؛

ومن بين الخدمات التي يتحصل عليها المتعاملين من خلال الهاتف ما يلي:

• تحويل الأموال؛

• معرفة أسعار العملاء؛

• تفاصيل عن أرصدة حسابهم؛

• معرفة معدلات الفائدة لكل أنواع الفوائد.

2- الخدمات عبر الأنترنت: تعد شبكة الانترنت من أبرز القنوات العصرية التي تتيح الوصول إلى الخدمات

المالية بمرونة وكفاءة عالية حيث تمتاز هذه الخدمات بكونها فورية وسهلة الاستخدام مما يمكن العميل من إتمام معاملاته في أي وقت ومن أي مكان، أما الخدمات المالية عبر الانترنت يقصد بها النظام الذي يربط

العميل بالخدمات المالية من خلال المواقع الالكترونية على شبكة الانترنت والتي تتمثل في:

• عمليات الفوترة الالكترونية؛

• تسديد فواتير والمستحقات الخاصة بالبطاقات الائتمانية؛

• تنفيذ معاملات القروض ومتابعتها؛

• ادارة صناديق التقاعد والمنافع الأخرى للموظفين.

ثالثاً: خصائص الخدمات المالية الرقمية

تتميز الخدمات المالية الرقمية عن التقليدية بمجموعة من الخصائص أهمها: (بنعبدالله، 2024، صفحة 94)

✓ **التحرر من القيود الزمنية:** تتميز بقدرتها على الوصول الى قاعدة أوسع من الزبائن، مع توفر

الخدمة في أي وقت وعلى مدار الأسبوع، اضافة عن تعزيز ثقة العميل من خلال ضمان سرية

المعاملات؛

✓ **سهولة الاتصال:** تتيح الوسائل الرقمية كالهاتف والانترنت قنوات اتصال ميسرة تربط الزبون بالبنك

مما يسهل التعرف على الخدمات المتاحة والاستفادة منها؛

✓ **خفض التكاليف:** تعتبر تكاليف تقديم الخدمة الرقمية منخفضة مقارنة بأساليب تقديم الخدمات

التقليدية؛

✓ **سرعة التحديث:** توفير هذه الخدمات ميزة التحديث اللحظي للبيانات، مما يسمح ببناء قاعدة

معلومات دقيقة ومتجددة بناء على التفاعلات المستمرة بين البنك والزبائن.

رابعاً: قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية

تقدم الخدمات المصرفية عبر هذه القنوات الالكترونية بشكل متكامل، التي ترافق العميل في كافة مراحل

المعاملة بدءاً من اختيار الخدمة، مروراً بإجراءات التنفيذ ووصولاً الى الانتماء النهائي ويمكن توضيح هذه القنوات

كالآتي: (حسيني، 2020، صفحة 104)

• **الصراف الآلي:** عبارة عن جهاز يعمل أوتوماتيكياً لخدمة العملاء دون الحاجة لتدخل بشري مباشر، يعمل

وفق برمجيات متطورة صممت خصيصاً لتلبية العديد من الحاجات المصرفية الأساسية على مدار الساعة

ويتم النفاذ الى هذه الخدمات عبر بطاقة الصراف الآلي البلاستيكية تكون بمواصفات معينة تصدر عن

البنك والمزودة بمعايير أمنية محددة ومن أبرز العمليات التي تتيحها: السحب النقدي والايداع، الاستفسار

عن الرصيد.

- **الصيرفة عبر الهاتف:** تعتمد هذه الخدمة على بنية شبكية تربط كافة أفرع البنك مما يسمح للموظف المختص بالوصول الفوري لبيانات العميل من أي فرع، فيقوم العميل باتصال هاتفي برقم موحد وبعد التحقق من هويته من خلال أسئلة أمنية دقيقة يمكنه اتمام معاملاته أو الاستفسار عنها، حيث أثبتت هذه القناة فعاليتها من خلال تقليل الوقت والجهد من طرف العميل وكذلك خفض التكاليف التشغيلية للمصارف.
- **الصيرفة عبر الانترنت:** يعرف العمل المصرفي عبر الانترنت بأنه ذلك النشاط الذي تكون فيه الانترنت وسيطا للتفاعل بين البنك والزبون وبمساعدة نظم أخرى يتمكن العميل قادرا على الاستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية التي يقدمها البنك عبر جهازه الشخصي يسمى بالمضيف من أي مكان وفي أي وقت وبدون الحاجة للاتصال المباشر بالكادر البشري للبنك.
- **الصيرفة عبر الهاتف الجوال:** تزامنا مع الطفرة العالمية في استخدام الهواتف الذكية اتجهت المصارف لتطوير تطبيقات متخصصة تتيح للعملاء الولوج لحساباتهم عبر شبكة الانترنت، وقد أعلن عدد متزايد من البنوك عن تبني هذا التوجه واتاحة الصيرفة عبر الهاتف الجوال.

خامسا: ايجابيات وسلبيات الخدمات المالية الرقمية

يحقق تطبيق الخدمات المالية الرقمية ايجابيات للاقتصاد ولكن قد يصاحبه سلبيات ويمكن توضيح هذه

الايجابيات والسلبيات فيما يلي: (تهامي، 2022، صفحة 106)

أولا: إيجابيات الخدمات المالية الرقمية:

- توسيع نطاق الخدمات المالية للقطاعات الغير المالية مما يعزز كفاءة الدورة الاقتصادية؛
- زيادة الناتج المحلي الاجمالي نتيجة تسريع وتيرة المعاملات وتدفق رؤوس الأموال؛
- تقديم خدمات مصرفية حديثة وآمنة للأفراد والشركات؛

- الحد من الاقتصاد الموازي وخفض التداول السيئ / السوق السوداء؛
- القدرة على تقديم وتلقي المعاملات المالية بسرعة فائقة تتجاوز الحدود التقليدية.

ثانيا: سلبيات الخدمات المالية الرقمية:

- لا تسمح للعديد من البيئات السياسية والتنظيمية بالخدمات المالية الرقمية الكاملة؛
- الخدمات المالية الرقمية للأفراد الذين ليس لديهم أجهزة رقمية أو هواتف محمولة؛
- نظرا لاعتمادها الكلي لشبكة الانترنت، الذي يعتبر عائق أمام الأفراد الذين ليس لهم خبرة ودراية كافية بها؛
- يمكن أن تؤدي الطرق التي يتم بها تقديم الخدمات المالية الرقمية للأفراد والشركات في احدى الدول الى استبعاد مالي لبعض الأفراد والشركات.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة:

سنتعرض من خلال هذا المبحث إلى مجموعة من الدراسات السابقة التي تمس موضوع دراستنا، وذلك كما يلي:

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

تتمثل هذه الدراسات فيما يلي:

أولاً: دراسة راوية مكروود وزعوان رقيقة

بعنوان واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه دراسة قياسية في الجزائر خلال الفترة 2020/2011 مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله 2021/2020 منشورة. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الشمول إلى التعرف على واقع الشمول المالي في الجزائر، واقتراح العوامل المساعدة على تعزيز الشمول المالي في ظل التطورات المالية والمصرفية التي يشهدها القطاع المالي في الجزائر، ومدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين معدل الوصول إلى الخدمات

المالية، تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت هذه الدراسة إلى وجود ضعف في مستوى الشمول المالي في الجزائر مقارنة ببعض دول الجوار، مما جعلها تصنف ضمن مجموعة الدول ذات الشمول المالي المتوسط، الأمر الذي يلتزم ضرورة إتباع استراتيجيات قادرة على تطويره.

ثانيا: دراسة تكيالين فوزية

بعنوان مساهمة التحول الرقمي في تدعيم الشمول المالي "دراسة تجارب ماليزيا، السعودية، والجزائر" أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورا الطور الثالث في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 3، 2025/2024 منشورة.

تهدف الدراسة إلى تحليل مساهمة التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي والتعرف على أهم الابتكارات التي ساهمت في تحسين الوصول للخدمات المالية مع دراسة وصفية تحليلية لتجارب ماليزيا، السعودية والجزائر بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث توصلت الدراسة الى أن التحول الرقمي يسهم في تعزيز الشمول المالي لكن بدرجات متفاوتة بين الدول حيث برزت ماليزيا كنموذج ناجح بفضل استراتيجياتها المتكاملة وبنيتها التحتية المتطورة، بينما حققت السعودية تقدما ملحوظا، أما الجزائر فلا تزال تواجه تحديات تتعلق بالبنية التحتية والثقافة المالية.

ثالثا: دراسة بوغاري مباركة وبلهادي شيماء

بعنوان الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي "دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة" مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية تخصص نقدي ومالي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بن يحي جيجل 2025/2024 منشورة.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي من خلال إجراء دراسة مقارنة بين تجربتي الجزائر والإمارات العربية المتحدة من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في عرض المفاهيم المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية والشمول المالي والمنهج المقارن لتوضيح تأثير الأدوات المالية الرقمية على معدلات الشمول المالي للبلدين كما توصلت الدراسة أن التحولات الرقمية في مجال الخدمات المالية ركيزة أساسية في تمكين اقتصادات الدول وتحفيز الابتكار فيها.

رابعاً: دراسة بن سالم بلال

بعنوان الخدمات المصرفية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي "تجربة الامارات العربية المتحدة" مخبر النقود والمؤسسات في المغرب العربي، بجامعة أبوبكر بلقايد تلمسان الجزائر مجلة البشائر الاقتصادية المجلد 10 العدد 2 (2024) مقال علمي دراسة منشورة.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في دولة الامارات العربية المتحدة حيث تسلط الضوء على التحول الرقمي المصرفي والتكنولوجيا المالية الحديثة التي من شأنها توفير الخدمات المصرفية للفئات المختلفة في المجتمع بتكلفة منخفضة اعتماداً على المنهج الوصفي التحليلي لاستقراء البيانات والاحصائيات الثانوية الصادرة عن "ستاتيسيا" والبنك الدولي وذلك للفترة الممتدة من 2017 وحتى توقعات عام 2028، وقد توصلت الدراسة الى أن الخدمات المصرفية الرقمية ساهمت بشكل كبير في رفع مستويات الشمول المالي في دولة الامارات العربية المتحدة، نظراً للبنية التحتية المتطورة والتقنيات الحديثة التي تتمتع بها الدولة.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

أولاً: دراسة *Abebe Gule Girma fariz huseynov* بعنوان:

The causal Relationship between FinTech Financial Inclusion and Income Inequality in African Economies journal of risk and financial management vol 17 No 2 2024

هدفت الدراسة إلى إيجاد العلاقة السببية بين تطور التكنولوجيا المالية والشمول المالي وعدم المساواة في الدخل في 29 بلد إفريقي خلال سنوات 2011، 2014، 2017 باستخدام طريقة المربعات الصغرى، وقد توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تؤثر بشكل إيجابي على الشمول المالي والدخل، ولتقليل عدم المساواة في الدخل وتوسيع فعالية استثمارات التكنولوجيا المالية وصانعي السياسات يتطلب وضع استراتيجيات لتعزيز الشمول المالي وإتاحة إمكانية الوصول السهل للخدمات المالية.

ثانياً: دراسة *Heidi Aly* بعنوان:

Digital transformation development and productivity in developing countries: is artificial intelligence a curse or a blessing Review of Economics and Political Science vol 7 No 4 2022

هدفت هذه الدراسة لإيجاد العلاقة بين التحول الرقمي كأحد جوانب الثورة الصناعية الرابعة واتجاهات الذكاء الاصطناعي من جهة والتنمية الاقتصادية وإنتاجية العمل والتوظيف من جهة أخرى، وتم استخدام مؤشر تطور التكنولوجيا الرقمية من أجل دراسة العلاقة في مجموعة من البلدان النامية باستخدام طريقة المربعات الصغرى وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين مؤشر التحول الرقمي والتنمية الاقتصادية وإنتاجية العمل والتوظيف واتضح بأن التحول الرقمي يحقق فوائد للبلدان النامية، لذلك تعين على واضعي السياسات في هذه البلدان مواجهة التحديات بفعالية واكتساب الفوائد الناجمة عن التحول الرقمي.

ثالثاً: دراسة **Mohamed Asif** بعنوان :

The impact of fintech and digital financial other services on financial inclusion an india

المجلد 16، العدد 122 إلى 2023. Risk financial managment مجلة

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح سعي حكومة الهند لتوسيع الخدمات المالية لتشمل القطاع الذي يعاني من نقص البنوك من السكان ومن أجل الوصول إلى شرائح السكان التي تعاني من نقص الخدمات المصرفية وتوفير بيئة تشغيل مستقرة لشركات التكنولوجيا المالية حيث يجب على الهند ان تسعى الى زيادة الشمول المالي، وفي هذه الدراسة تم استخدام الانحدار والارتباط جنبا الى جنب مع البيانات الثانوية التي تم جمعها من البنك الاحتياطي الهندي لتحليل هذا التأثير، وتوصلت هذه الدراسة الى ان شركات التكنولوجيا المالية ساعدت بشكل كبير في الادمج المالي في هذه الامة وخاصة بالنسبة للطبقة المتوسطة.

المطلب الثالث: القيمة المضافة

في هذا المطلب سوف نتعرف على أوجه التشابه بين دراستنا والدراسات السابقة وأوجه الاختلاف بالإضافة إلى القيمة المضافة التي توصلنا إليها في دراستنا.

أولاً: أوجه الاختلاف وأوجه الشبه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

يوضح الجدول 01 أوجه الاختلاف وأوجه الشبه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

الجدول رقم 01: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الدراسة السابقة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف
دراسة راوية مكروود وزعوان رفيقة	كلا الدراستين لديهم نفس الهدف وهو دراسة واقع الشمول المالي باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.	تختلف الدراسة السابقة على الدراسة الحالية انها درست دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي ودراستي تناولت الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي مع تحليل مساهمته من خلال مؤشرات الوصول والإستخدام و النوعية وبالتركيز على الجزائر.
دراسة تكيالين فوزية	كلا الدراستين بنفس الهدف وهو دراسة واقع الشمول المالي بالمنهج الوصفي التحليلي.	تختلف الدراسة السابقة على دراستي انها درست مساهمة التحول الرقمي في تدعيم الشمول المالي وكانت ماليزيا والسعودية والجزائر نموذجا ودراستي تميزت بالتركيز على البيئة الجزائرية فقط والخدمات المالية الرقمية فيها بدل الاكتفاء بالمقارنة بين عدة دول مما يسمح باستخلاص نتائج أكثر دقة.
دراسة بوغاري مباركة و بالهادي شيماء	كلا الدراستين يسعيان لدراسة دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.	تختلف دراستي عن الدراسة السابقة انها دراسة مقارنة بين الجزائر والامارات بالمنهج المقارن ودراستي كانت حول واقع الشمول المالي ومؤثراته بالتركيز على الجزائر فقط كنموذج وهو ما يمنحها قيمة تطبيقية أكبر.
دراسة بن سالم بلال	كلا الدراستين يسعيان لنفس الهدف وهو دراسة الشمول المالي اعتمادا على المنهج الوصفي التحليلي.	تختلف دراستي عن الدراسة السابقة انها درست الخدمات المصرفية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي ودراستي تميزت باتساع نطاقها إذ لم تقتصر على الخدمات المصرفية الرقمية وإنما تناولت مختلف الخدمات المالية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي مما يجعلها أكثر شمولاً.
دراسة Abebe Gule Girma	كلا الدراستين لديهن نفس الهدف وهو الشمول المالي، وكذلك التلاقي في الانتماء	تختلف الدراسة السابقة عن دراستي انها دراسة قياسية اعتمادا على طريقة المربعات الصغرى بينما دراستي

fariz huseynov	الجغرافي حيث دراستي كانت على الجزائر والدراسة السابقة البيئة الافريقية ككل والتي تنتمي اليها الجزائر.	وصفية تحليلية تركز على خصوصية الواقع الجزائري مع تحليل مؤشرات الشمول المالي وربطها بالخدمات المالية الرقمية الأمر الذي يجعل نتائجها أكثر ملائمة للتطبيق في الجزائر.
دراسة Heidi Aly	كلا الدراستين يعالجان موضوع الخدمات المالية الرقمية .	تختلف الدراسة السابقة عللا دراستي انها اعتمدت على الاسلوب القياسي (المربعات الصغرى) ودراستي وصفية تحليلية لواقع الشمول المالي في الجزائر ومدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيزه من خلال مؤشرات محددة مما يجعلها أكثر دقة في تفسير العلاقة بين المتغيرين.
دراسة Mohamed Asif	كلا الدراستين يسعيان لدراسة أثر الخدمات المالية الرقمية على زيادة مستويات الشمول المالي.	تختلف الدراسة السابقة عن دراستي انها استخدمت نموذج الانحدار والارتباط الرياضي وكذلك طبقت في الهند، بينما دراستي تميزت كونها دراسة وصفية تحليلية لواقع الشمول المالي ومؤشراته ومساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيزه بالتركيز على الجزائر كنموذج.

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على المعلومات السابقة

ثانيا: القيمة المضافة

تأتي هذه الدراسة استكمالا للدراسات السابقة، نظرا لأهمية موضوع الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي حيث أن أغلبية الدراسات السابقة سعت لتقديم مفهوم عام للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي ودور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.

ولقد ركزنا في دراستنا الحالية على متغيرين: الخدمات المالية الرقمية و الشمول المالي، حيث ركزت الدراسة على تحليل واقع الشمول المالي في الجزائر بالاعتماد على مجموعة من مؤشرات القياس المتعلقة بالوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها، مما اتاح تقييما أكثر دقة لمستوى الشمول المالي وتطوره خلال فترة الدراسة، كما تبرز أهمية هذه الدراسة في إبراز الدور الذي تؤديه الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي من خلال تحليل واقع تطبيقها داخل مختلف المؤسسات المالية في الجزائر، والمتمثلة في البنوك ومؤسسة بريد الجزائر وكذلك شركات التأمين. كما تتميز الدراسة بأنها مقارنة شاملة تجمع بين مختلف مكونات القطاع المالي بدل الاقتصار على مؤسسة أو قطاع واحد، مما يسمح بتقديم رؤية متكاملة حول مساهمة كل مؤسسة في توسيع الوصول إلى الخدمات المالية وزيادة استخدامها، وبذلك تشكل الدراسة إضافة علمية تسهم في فهم واقع الشمول المالي الرقمي في الجزائر.

خلاصة الفصل:

أدت الطفرات المتسارعة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى إحداث تحول جوهري في القطاع المالي، حيث ساهمت بشكل واضح في تطوير الخدمات المالية وتحسين جودتها، من خلال بروز نمط جديد يتمثل في الخدمات المالية الرقمية. ويقصد بهذه الخدمات إنجاز الخدمات المالية الرقمية عبر وسائل رقمية مبتكرة تربط بين المؤسسات المالية والأفراد، بطريقة حديثة تتسم بالسهولة والسرعة وانخفاض التكلفة، وذلك بالاعتماد على التقنيات الرقمية مثل الهاتف المحمول وشبكة الانترنت.

ويعكس مفهوم الشمول المالي مدى قدرة مختلف الفئات، خاصة الفئات المهمشة، على الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية واستخدامها بتكلفة منخفضة وجودة مناسبة، حيث تتجلى العلاقة بين الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية في الطابع الرقمي الذي أصبح يميز الشمول المالي الحديث، حيث تساهم هذه الخدمات في تجاوز العديد من العوائق التي تحد من توسيع قاعدة الشمول المالي، مثل ارتفاع تكلفة الخدمات التقليدية وصعوبة الوصول إلى المؤسسات المالية في المناطق النائية وبعد المسافات عن مراكز تقديم الخدمات.

الفصل الثاني:

واقع الشمول المالي في
الجزائر في ظل التحول
الرقمي

تمهيد:

انطلاقاً من الأهمية المتزايدة التي أصبح يحظى بها الشمول المالي في السنوات الأخيرة باعتباره موضوعاً ذا أبعاد اجتماعية واقتصادية ودولية، لما له من دور في تعزيز الاستقرار المالي والاجتماعي، وبالنظر إلى العلاقة الوثيقة بين الخدمات المالية الرقمية وتحقيق أهداف الشمول المالي، عملت السلطات الجزائرية على غرار العديد من الدول إلى تبني وتطوير الخدمات المالية الرقمية بهدف تعزيز الشمول المالي وتوسيع استفادة الأفراد من الخدمات المالية الرسمية.

وبعد عرض الإطار النظري للدراسة، سيتم في هذا الفصل إسقاط هذه المفاهيم على الواقع الجزائري من خلال دراسة دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى المباحث التالية:

➤ **المبحث الأول:** مظاهر الخدمات المالية الرقمية في المؤسسات المالية في الجزائر

➤ **المبحث الثاني:** مؤشرات الشمول المالي في الجزائر

المبحث الأول: مظاهر الخدمات المالية الرقمية في المؤسسات المالية

في ظل التطورات التكنولوجية المستمرة تواجه الجزائر وعلى رأسها القطاع المالي العديد من التحديات، كما أنها تمتلك فرص واعدة مستقبلا، الأمر الذي دفعها بالتوجه نحو تبني عملية التحول الرقمي وهذا يتطلب منها تطوير البنية التحتية الرقمية وتأهيل الكوادر البشرية ويفتح أمامها مجالا للابتكار مما يؤدي إلى رقمنة خدماتها المالية ويوسع قاعدة عملائها ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى توجه الجزائر نحو التحول الرقمي.

قبل التطرق إلى مظاهر الخدمات المالية الرقمية في المؤسسات المالية، يجدر الإشارة إلى مقومات التحول الرقمي في الجزائر والإطار التشريعي للشمول المالي باعتبارها من أهم الأسس الداعمة لتطور هذه الخدمات وهي كالآتي: (تكيالين، 2025، الصفحات 119-121)

1- مقومات التحول الرقمي المالي في الجزائر لغرض دعم الشمول المالي

لغرض دعم التحول الرقمي في القطاع المالي قامت السلطات الجزائرية بما يلي:

✚ **تأسيس شركة SATIM** في سنة 1995 من خلال جهود القطاع المصرفي حيث تضم 17 مصرف بما في ذلك ستة مصارف عمومية و11 مصرفا خاصا، ومؤسسة بريد الجزائر بهدف تعزيز وسائل الدفع للنظام المصرفي الجزائري وتحسين الخدمة المصرفية من خلال وضع الموزعات الآلية.

✚ **تشكيل تجمع النقد الآلي (GIE Monetique)** في جوان 2014 ويتكون من 19 عضوا بما في ذلك 18 مصرف و1 بريد الجزائر، ويساهم مصرف الجزائر كعضو مستقل لضمان أمن نظم وسائل الدفع والالتزام بالمعايير المعمول بها في هذا المجال، إذ يتولى التجمع تنظيم نظام الدفع الإلكتروني بين المصارف.

✚ **إقامة وزارة اقتصاد المعرفة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة** لتشجيع برنامج التحدي الجزائري للمؤسسات الناشئة الذي تم إنشاؤه سنة 2018 من أجل تدعيم أصحاب الشركات الناشئة لتحقيق النجاح، وبالنسبة

للتكنولوجيا المالية فهناك برنامج مخصص للشركات الناشئة التي توظف النماذج التشغيلية والتكنولوجية لغرض معالجة القضايا المستجدة في الصناعة المالية والمصرفية.

 **تأسيس مختبر التكنولوجيا المالية** بتاريخ 29 سبتمبر 2021 خلال أشغال المؤتمر السادس المتعلق بفرض الابتكار في المجال المالي في الجزائر تحت إشراف لجنة تنظيم ومراقبة عمليات البورصة (COSOB) بمساهمة خبراء من داخل وخارج البلاد ومشاركة الوزير المنتدب المكلف باقتصاد المعرفة والمؤسسات الناشئة ومحافظ مصرف الجزائر ومجموعة من الأطراف الفاعلة في الساحة المالية من أجل إنشاء نظام بيئي لدعم الشركات الناشئة وقادة الأعمال في قطاع التكنولوجيا المعلومات والسحابة على حماية البيانات ودعم قابلية تطوير النظام البيئي مما يتيح وضع إطار عمل تنظيمي وتقني وقانوني مرن يساعد على دعم الابتكار في القطاع المالي بتوفير خدمات مالية متطورة معززة للشمول المالي.

2- الإطار التشريعي للشمول المالي في الجزائر

يتمثل الإطار التشريعي للشمول المالي في الجزائر فيما يلي:

 **التعليمية الوزارية رقم 3-2012 المؤرخة في 26 ديسمبر 2012:** حسب نص المادة الثانية منها بأنه يحق لأي فرد أو مؤسسة محل إقامتها في الجزائر فتح حساب مصرفي.

 **القانون رقم 13-08 المؤرخ في 27 صفر عام 1435 الموافق لـ 30 ديسمبر سنة 2013**

وفق نص المادة 35 مكرر يجب على مصرف الجزائر اتخاذ تدابير تسهل تقديم الخدمات بغية تحفيز الشمول المالي مع الاهتمام بتنظيم مواقع شبابيك الخدمة في المؤسسات المصرفية في جميع أنحاء البلد.

 **التعليمية رقم 1-2018 الصادرة في 14 فيفري 2018** والموجهة للمؤسسات المالية والمصرفية بهدف تدعيم الشمول المالي عن طريق تحقيق المزيد من التنوع في منتجاتها وخدماتها وتوسيع نطاقها بما يتناسب واحتياجات العملاء.

✚ **التعليمية رقم 2 المؤرخة في 19 جوان 2018** المقدمة من طرف بنك الجزائر والمتعلقة بإجراءات إضافية جديدة في إطار الشمول المالي بخصوص ادخار الأفراد بالعملة الأجنبية عن طريق تسهيل عملية فتح الحساب بالعملة الصعبة.

✚ **القانون رقم 09-23 المؤرخ في جوان سنة 2023** المتضمن للقانون النقدي والمصرفي حسب نص المادة 90 منه: يرخّص المجلس التشريعي بإقامة مصارف استثمارية ومصارف رقمية تحدد قواعد وآليات مباشرة وأنشطتها والعمليات التي تنفذ بواسطة التنظيم، وتنص المادة 163 من نفس القانون على تشكيل مصرف الجزائر لجنة وطنية للدفع تولى أهمية لوضع استراتيجية وطنية لتطوير وسائل الدفع ما يرفع من جودة المعاملات المصرفية ويوسع الشمول المالي.

المطلب الأول: مظاهر الخدمات المالية الرقمية في القطاع المصرفي

شهد القطاع المصرفي تطورا ملحوظا في مجال الرقمنة، حيث تبنت البنوك العديد من الخدمات المالية الرقمية التي ساهمت في تسهيل المعاملات وتعزيز الشمول المالي، وهو ما سيتم توضيحه من خلال بعض الأمثلة التطبيقية التالية:

أولا: تجربة مصرف السلام -الجزائر- AL SALAM BANK

1- لمحة عن البنك

مصرف السلام هو بنك متعدد المهام والخدمات يعمل طبقا للقوانين الجزائرية، ووفقا لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته، تم اعتماد المصرف من قبل بنك الجزائر في سبتمبر 2008 ليبدأ مزاولة نشاطه مستهدفا تقديم خدمات مصرفية مبتكرة.

إن بنك السلام الجزائر يعمل وفق استراتيجية واضحة تتماشى ومتطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر، من خلال تقديم خدمات بنكية عصرية تتبع من المبادئ والقيم الأصلية الراسخة لدى الشعب الجزائري، بغية تلبية حاجيات السوق والمتعاملين والمستثمرين، وتضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة والاقتصاد (الشكل 03).

الشكل رقم 03 : واجهة الصفحة الرئيسية لبنك السلام الجزائر



المصدر: الموقع الالكتروني لبنك السلام الجزائر www.alsalamalgeria.com

2- الخدمات المالية الرقمية لبنك السلام

نلاحظ عند الولوج للصفحة الرئيسية لبنك السلام الجزائر نجد خدمة الاستفسار عن مختلف المعلومات المتعلقة بالبنك عبر الاتصال المباشر، كما تتيح الصفحة الوصول إلى الخدمات الرقمية حيث يمكن للمستخدم من خلال النقر على قسم الخدمات الرقمية الاطلاع عليها والاستفادة منها وهي كالتالي:

الخدمات المصرفية عبر النت: يقدم مصرف السلام مجموعة من الخدمات الرقمية عبر الانترنت لمختلف

العملاء ونذكر منها:

- إدارة ذاتية للحسابات تحويلات، متابعة العمليات والتمويلات،
- الاطلاع على حسابات العملاء وطبع بيانات الحساب البنكي؛

٤. طلب كشوفات حساباتهم ودفاتر الشيكات؛

٤. طلب بطاقات بنكية (CIB و VISA).

🚦 **بطاقات الدفع الالكتروني:** يطلق مصرف السلام عدة أنواع من البطاقات المصرفية مثل بطاقة التوفير خاصة بالزبائن الذين لديهم حساب للتوفير في المصرف، بطاقة دفع آمنة، فيزا كلاسيكية، فيزا ذهبية، فيزا البلاتينية (الشكل 04).

الشكل رقم 04: بطاقات الفيزا لبنك السلام



المصدر: الموقع الالكتروني لبنك السلام الجزائر www.alsalamalgeria.com

🚦 **السلام smart banking:** تمكن العملاء من الكشف عن الارصدة وأخر العمليات، محاكاة التمويل، تحويل العملات، الاتصال بالمصرف عن طريق البريد الالكتروني أو الهاتف.

✚ **تطبيق ويمباي بالنسبة للأفراد:** يوفر التطبيق للعميل تسديد مشترياته عبر الهاتف الذكي، من خلال مسح رمز QR المعروض على هاتف التاجر، كما يوفر الخدمات التالية: الكشف عن الرصيد، تسديد المستحقات بمجرد لمسة على مستوى صندوق المتجر، تسديد الفواتير وإدارة الميزانية (المداخيل والمصاريف).

✚ **تطبيق ويمباي بالنسبة للمؤسسات:** يوفر التطبيق للمؤسسات بتطوير مبيعاتها وتسهيل طريقة الدفع وتبسيط إدارة صندوقها، والتقليل من الدفع النقدي لتعزيز الأمان وتسهيل المعاملات (الشكل 05).

الشكل رقم 05: تطبيق ويمباي لبنك السلام



المصدر: الموقع الإلكتروني لبنك السلام الجزائر www.alsalamalgeria.com

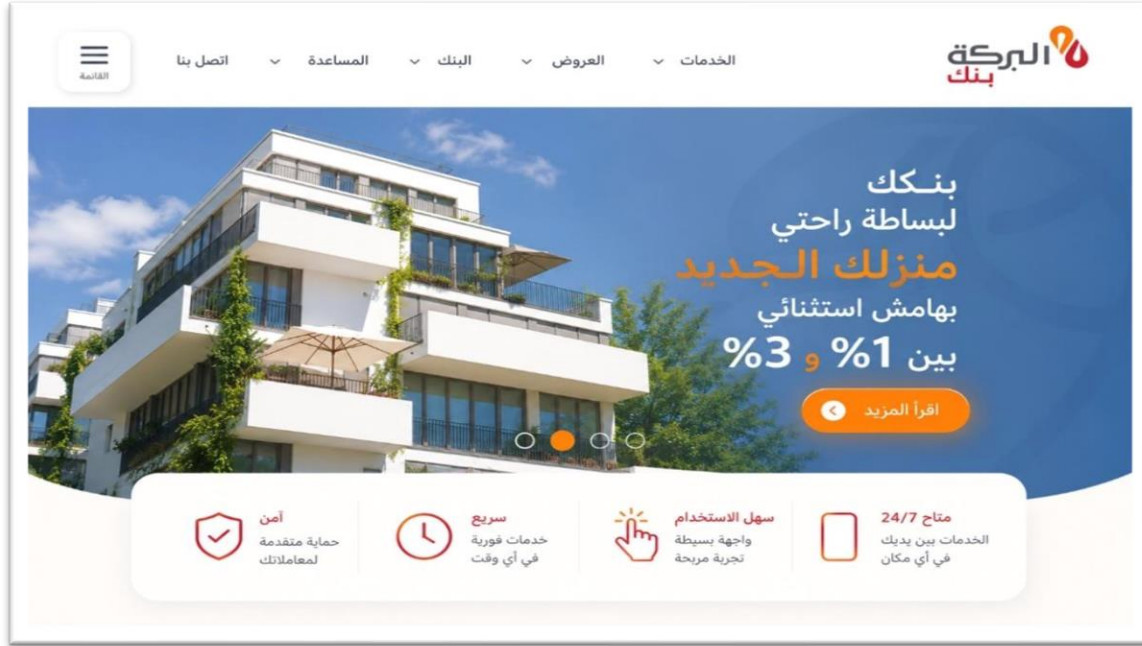
ثانيا: تجربة بنك البركة

1-لمحة عن البنك:

تم إنشاء بنك البركة الجزائري في 20 ماي 1991، ويعد أول بنك إسلامي في الجزائر برأس مال مختلط (عمومي وخاص) وهو فرع من مجموعة البركة المصرفية وقد فرض نفسه كفاعل رئيسي في مجال التمويل التشاركي، في خدمة الشركات، الأفراد، والاقتصاد الحقيقي. من خلال منتجاته المتوافقة مع مبادئ الشريعة

الاسلامية، وابتكاراته الرقمية، والتزامه المجتمعي، يجسد البنك نموذجا للمالية الأخلاقية الشاملة والمستقبلية (الشكل 06).

الشكل رقم 06: الصفحة الرئيسية لموقع بنك البركة الجزائر



المصدر: الموقع الإلكتروني لبنك البركة الجزائر www.albaraka-bank.dz

2- الخدمات الرقمية التي يقدمها بنك البركة:

البركة نت: توفر هذه الخدمة ربعا للوقت والجهد والراحة، حيث يمكن للعميل تسير ومتابعة حساباته المصرفية من خلال:

- فحص رصيد الحسابات وتحميل وطبع كشوف الحساب؛
- تحميل وطبع بطاقة الهوية المصرفية RIB؛
- الاستفادة من خدمة البريد الإلكتروني؛
- إجراء تحويلات من حساب إلى حساب إما داخل البنك أو ما بين البنوك في الجزائر؛

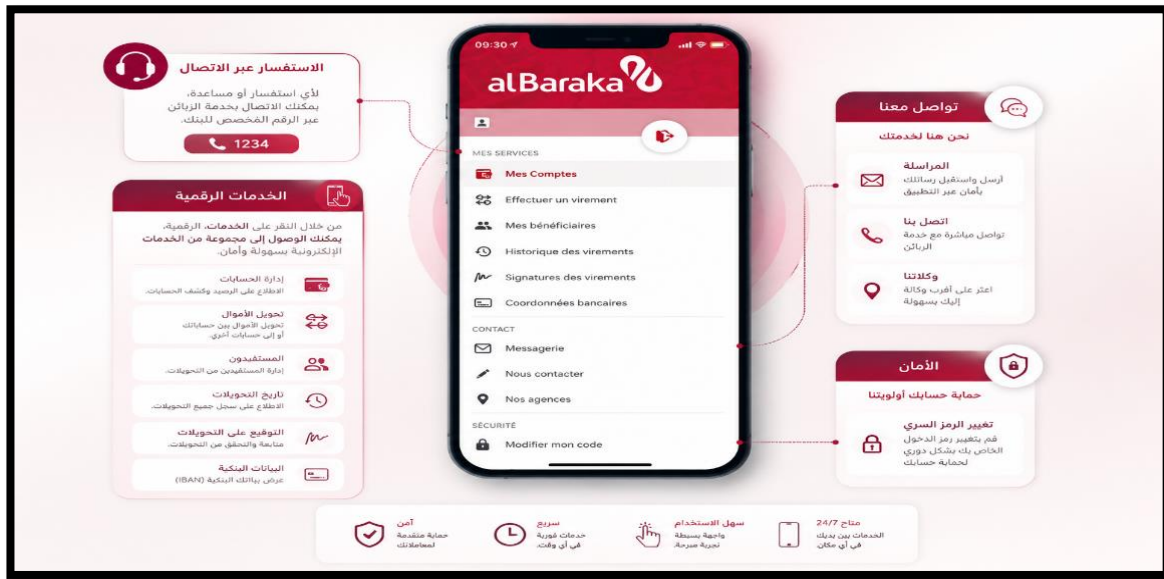
- متابعة العمليات المصرفية التي تم تنفيذها باستعمال بطاقة CIB البركة.

البركة Appdz: وهي خدمة جديدة تأتي بعد خدمة البركة نت، حيث تتيح للبنك تقديم الخدمات المصرفية

لعملائه في أي مكان وفي أي وقت عبر الأجهزة اللوحية أو الهواتف الذكية بنظام IOS و ANDROID، حيث

يمكن للعميل إجراء كل الخدمات المصرفية المتاحة عبر الانترنت (الشكل 07).

الشكل رقم 07: واجهة الصفحة الرئيسية لتطبيق البركة لبنك البركة الجزائر



المصدر: الموقع الإلكتروني لبنك البركة الجزائر www.albaraka-bank.dz

البركة SMS: تمكن خدمة الرسائل النصية القصيرة العميل من الحصول على المعلومات المصرفية على

هاتفه المحمول على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، من خلال تنبيهه في الوقت المناسب عند إجراء

أية عملية سحب أو دفع على حسابه.

بطاقات الدفع الإلكتروني: هناك أنواع منها بطاقة البركة الذهبية الدولية، بطاقة البركة الذهبية المحلية،

بطاقة ادخار البركة، بطاقة فيزا الكلاسيكية، بطاقة البركة الذهبية التكنولوجية، بطاقة البركة بلاتينيوم (الشكل 08).

الشكل رقم 08 : بطاقات الدفع لبنك البركة



المصدر: الموقع الإلكتروني لبنك البركة الجزائر www.albaraka-bank.dz

البركة **Smart**: يقدم بنك البركة أهم خدماته المصرفية الرقمية في شكل باقة البركة سمارت، وهي 3 في

1، وتتمثل في:

- البركة نت: بنك عبر النت
- تطبيق البركة Appdz: البنك عبر الهاتف الذكي
- SMS البركة : خدمة الرسائل القصيرة

❖ تجربة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA

1- لمحة عن البنك:

يعد بنك القرض الشعبي الجزائري من أبرز البنوك التجارية في الجزائر، تأسس سنة 1966، ويقدم مجموعة من الخدمات البنكية الموجهة للأفراد والمؤسسات والمهنيين، كما يسعى البنك إلى تطوير خدماته ومواكبة التحول الرقمي من خلال توفير حلول مصرفية حديثة وخدمات مالية رقمية تلبي احتياجات العملاء (الشكل 09).

الشكل رقم 09: واجهة الصفحة الرئيسية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA



المصدر: الموقع الإلكتروني لبنك القرض الشعبي الجزائري www.cpa-bank.dz

2- الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها بنك القرض الشعبي الجزائري:

- ✚ **خدمة الصيرفة الإلكترونية E-Banking:** منصة ويب متكاملة تمكن العملاء من إدارة حساباتهم وإجراء أوامر التحويل الفردية والمتعددة بأمان تام.
- ✚ **تطبيق Mobile CPA:** تطبيق ذكي يتيح الاطلاع على الأرصدة، كشف الحسابات والقيام بالتحويلات البنكية.
- ✚ **خدمة الدفع الإلكتروني E-paiement:** تتيح استخدام بطاقات CPA CIB للدفع الآمن عبر الانترنت وبأمان تام بعمليّة شراء السلع والخدمات ومتاحة 24/24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع (الشكل 10).

الشكل رقم 10: بطاقات الدفع لبنك القرض الشعبي الجزائري



المصدر: الموقع الإلكتروني لبنك القرض الشعبي الجزائري www.cpa-bank.dz

المطلب الثاني: مظاهر الخدمات المالية الرقمية في قطاع التأمين

أدركت الجزائر أهمية التحول لرقمي في هذا السياق، فباشرت خلال السنوات الأخيرة في تنفيذ إصلاحات تهدف إلى رقمنة قطاع التأمين، كما يسمح بتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات التأمينية وتبسيط إجراءاتها وتحسين فعاليتها ويهدف هذا المسار إلى جعل التأمين أكثر قربا من المواطن، سواء من خلال المنصات الرقمية أو عبر التكامل بين المؤسسات البنكية وشركات التأمين.

أولا: تجربة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين Caar

تعد الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (Caar) من أوائل شركات التأمين في الجزائر التي تبنت التحول الرقمي، حيث بدأت منذ 2016 باستخدام الدفع الإلكتروني، وأجرت أكثر من 100,000 معاملة. أبرمت

اتفاقيات مع بنك CPA لتمكين الاكتتاب والدفع عبر الانترنت لمنتجات مثل التأمين متعدد الأخطار للسكن ثم توسعت لاحقا لتشمل تأمين الكوارث الطبيعية.

كما اطلقت شركتها الفرعية CAARAMA بوابة إلكترونية وتطبيقا للهاتف المحمول (My caarama) يمكنان العملاء من الاكتتاب، الدفع، وإدارة عقود التأمين عن بعد سواء عبر بطاقة CIB أو بطاقة EDAHABIA. وقد أصبحت CAARAMA أول شركة توفر إدارة إلكترونية كاملة لعقود التأمين، مع تطبيقات ذكية تتيح تحديد الأسعار، الإبلاغ عن الكوارث، وتحديد أقرب وكالة. وهذه المبادرات الرقمية تعكس التزام الشركة بالتحول الرقمي، وعزز الشمول المالي من خلال تسهيل الوصول إلى خدمات التأمين لفئات أوسع من السكان (الشكل 11).

الشكل رقم 11: واجهة الصفحة الرئيسية لشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين Caar



المصدر: الموقع الإلكتروني لشركة التأمين وإعادة التأمين <https://caar.dz/caar>

ثانيا: تجربة شركة التأمين الجزائرية CAAT :

اعتمدت شركة التأمين الجزائرية CAAT نهجا تدريجيا في رقمنة خدماتها التأمينية، سعيًا منها لمواكبة التحول الرقمي وتعزيز فعالية خدماتها، حيث بدأت الشركة باستخدام التكنولوجيا الحديثة مثل التطبيقات الذكية،

المواقع الإلكترونية، تحليل البيانات والتقنيات الرقمية المتقدمة، لتحسين جودة الخدمات المقدمة وتسريع الإجراءات المرتبطة بالتأمين، مثل الاكتتاب، تسوية المتطلبات، متابعة العقود. وقد ساعد ذلك فروعها، مثل وكالة ميلة، على تحسين العلاقة مع العملاء، جذب مؤمنين جدد، وزيادة الطلب على منتجات التأمين، مما انعكس إيجاباً على الإيرادات ومستوى رضا الزبائن.

فيما يخص الخدمات التأمينية عبر الانترنت، أطلقت CAAT منصات إلكترونية تمكن العملاء من الاطلاع على عروض التأمين وأسعارها، ومع ذلك لا تزال بعض الوظائف الإلكترونية المهمة غير مفعلة بالكامل، مثل إمكانية شراء الوثائق أو تعديلها مباشرة من الانترنت ويعود ذلك إلى عدة تحديات ورغم هذه التحديات، تبقى شركة CAAT من المؤسسات السابقة في رقمنة القطاع التأميني في الجزائر وتسعى لتطوير تجربة الزبون من خلال إدخال أنظمة دفع إلكتروني آمنة، وتوفير معلومات دقيقة عبر الانترنت. ومن المنتظر أن تتطور هذه التجربة تدريجياً لتشمل الاكتتاب والدفع الكامل عبر الانترنت وإطلاق تطبيقات ذكية تسهل العملية التأمينية بالكامل، مما يضع CAAT في موقع ريادي ضمن مسار رقمنة قطاع التأمين وتعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر (الشكل 12).

الشكل رقم 12: واجهة الصفحة الرسمية لشركة التأمين CAAT



المصدر: الموقع الرسمي لشركة التأمين CAAT [/https://caat.dz](https://caat.dz)

المطلب الثالث: مظاهر الخدمات المالية الرقمية في مؤسسة بريد الجزائر

يسعى بريد الجزائر كأى مؤسسة مالية إلى توفير العديد من الخدمات المتنوعة في ظل الانفتاح الذي يشهده القطاع المالي في الجزائر، حيث يعتمد على طرح منتجات وخدمات جديدة لتلبية احتياجات الأفراد المتغيرة من جهة وتحسين مستوى أداء المؤسسة من جهة أخرى، كما تهدف أيضا إلى وصول هذه الخدمات الى كافة شرائح المجتمع بتكلفة أقل.

1- لمحة عن مؤسسة بريد الجزائر

هي مؤسسة موضوعة تحت وصاية وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، وهي مؤسسة ذات الطابع الصناعي والاقتصادي، بحيث يديرها مجلس إدارة يرأسه الوزير (ة) المكلف (ة) بالبريد أو الممثل (ة) عنه (ها)، كما يسيرها مدير عام، معين بموجب مرسوم رئاسي. وهي محددة بقرار وزاري مؤرخ في 21 يناير 2010 (رقم 002 / أ.خ.و.ب.م.س.ل.ت.ر.) ومؤطر من قبل لجنيتين تنفيذية وتجارية وكذا مكلفة بالتسويق، يتمحور نشاط المؤسسة ذات الطابع الصناعي والاقتصادي (بريد الجزائر) حول المهن البريدية الكلاسيكية، وهذا على ثلاث أصعدة (مركزي، جهوي، ومحلي).

2- الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها بريدي الجزائر

تنقسم الخدمات المالية الرقمية التي تقدمها بريد الجزائر إلى خدمات عبر الهاتف وخدمات عبر الانترنت وأغلبيتها يشترط فيها للعميل امتلاك البطاقة الذهبية.

❖ خدمات مالية رقمية عبر الهاتف:

📞 خدمة 1530: تسمح هذه الخدمة بما يلي:

لـ الإطلاع على الرصيد عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو موبيليس؛

١. طلب دفتر الصكوك عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت او موبيليس.

📌 **خدمة رصيدي RACIDI:** الاطلاع على رصيد حسابك الجاري عبر رسالة قصيرة SMS انطلاقا من هاتفك موبيليس وذلك من خلال ارسال رقم حسابك بدون مفتاح يليه مسافة ثم الرقم السري الخاص بالاطلاع الى الرقم 603 لتستلم كشف رصيد في رسالة قصيرة مقابل اقتطاع 20 دج من طرف موبيليس و10 دج من طرف البريد الجزائري لقاء الخدمة.

📌 **خدمة بريدي موب BARIDI MOB:** هي عملية تطبيقية على الهاتف النقال تضع تحت تصرف الزبائن الخدمات النقدية والمالية لبريد الجزائر والتي تعمل على التسيير الحسن للحساب البريدي الجاري والمعاملات المالية وتحسين الاستخدام الأمثل للوقت. يقدم التطبيق محفظة مالية رقمية تتيح إجراء المعاملات البنكية والمالية إلكترونيا وبكل أمان لتوفير عناء التنقل (الشكل 13).

الشكل رقم 13: واجهة تطبيق بريدي موب



المصدر: تطبيق بريدي موب

❖ خدمات مالية عبر الانترنت

تتمثل في جميع الخدمات التي تتيحها مؤسسة بريد الجزائر عبر الانترنت والتي تهدف من خلالها إلى تسهيل مختلف التعاملات والعمليات على زبائننا في:

✚ **جهاز الصراف الآلي لبريد الجزائر:** يسمح بالقيام بعملية السحب على حساب جاري بريدي في أي مكتب بريد (متواجد داخل أو بالجدار الخارجي لمكتب البريد) باستعمال البطاقة الذهبية دون تقديم وثيقة إثبات الهوية أو نموذج صك بريدي (الشكل 14).

الشكل رقم 14: جهاز الصراف الآلي لبريد الجزائر



المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية www.mpt.gov.dz

✚ **جهاز نهائي الدفع الالكتروني:** أشارت مؤسسة بريد الجزائر إلى أن أجهزة الدفع الالكتروني (TPE) تمكن أصحاب البطاقة الذهبية وكذا أصحاب بطاقة (CIB) من تسديد المقتنيات والخدمات عن طريق هذه البطاقة والتقليل من مخاطر تداول السيولة النقدية والتنقل إلى مكاتب البريد لسحب الأموال (الشكل 15).

الشكل رقم 15: جهاز نهائي الدفع الالكتروني TPE



المصدر: الموقع الرسمي لبريد الجزائر www.poste.dz

🚦 **تطبيق ECCP:** يعتبر المساحة المخصصة لزبائن البريد الإلكتروني، هو تطبيق رسمي أطلقته مؤسسة بريد الجزائر لإدارة الحسابات البريدية الجارية (CCP) ومتابعة العمليات المالية عن بعد عبر الهواتف الذكية دون الحاجة للتنقل إلى مكاتب البريد مثل الاستعلام عن الرصيد، كشف الحسابات سحب وتحويلات، طلب البطاقة الذهبية ودفاتر الصكوك (الشكل 16).

الشكل رقم 16: واجهة الصفحة الرئيسية لتطبيق ECCP



المصدر: الموقع الرسمي لبريد الجزائر www.poste.dz

المبحث الثاني: تحليل مؤشرات الشمول المالي في الجزائر

يهدف المطلب الثاني إلى تحليل مؤشرات الشمول المالي في الجزائر، حيث يعد الشمول المالي أحد العوامل الأساسية التي تؤثر على التنمية الاقتصادية والاجتماعية في أي بلد، في هذا السياق نستعرض الوضع الحالي للشمول المالي في الجزائر من خلال دراسة مجموعة من المؤشرات الرئيسية وهي كما يلي:

المطلب الأول: تحليل مؤشر الوصول إلى الخدمات المالية

يهدف المطلب الأول إلى تحليل مؤشرات الوصول للخدمات المالية، حيث يعتبر هذا العنصر جوهريا لفهم مدى توفر الخدمات المصرفية والمالية للأفراد والشركات في الجزائر وهي كالتالي:

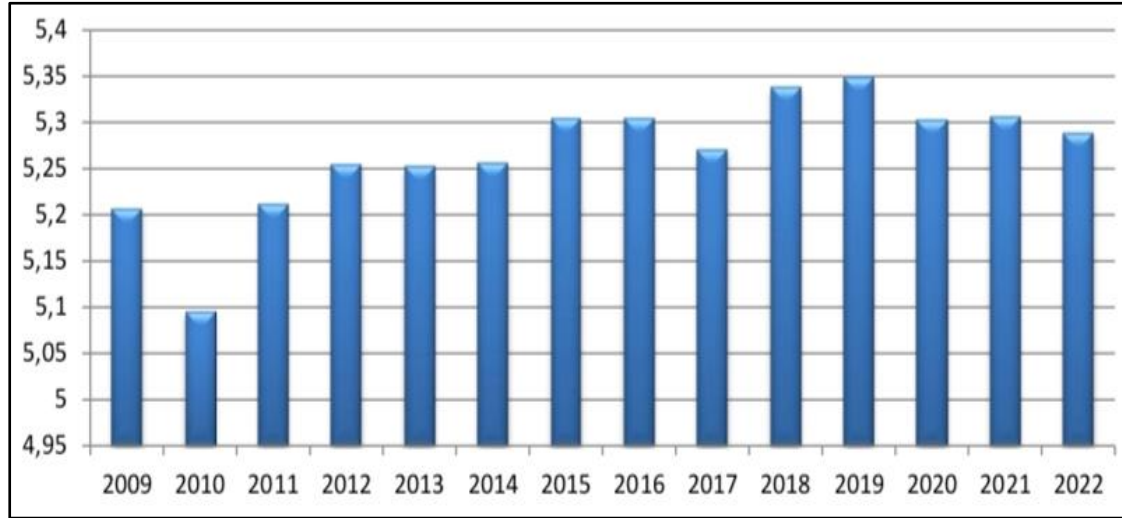
أولاً: الكثافة البنكية

تعد الكثافة البنكية من العوامل الأساسية التي تعكس مدى انتشار الخدمات المصرفية داخل المجتمع إذ تشير إلى عدد فروع البنوك التجارية لكل 100,000 نسمة، كما تعتبر مؤشرا مهما على قدرة الأفراد والمؤسسات الصغيرة على الوصول إلى الخدمات المالية، مما يساهم في تعزيز الشمول المالي ويساهم تحسين الكثافة البنكية في رفع مستوى الوعي المالي وتوفير فرص التمويل وتسهيل المعاملات المالية، وهذا ما يدعم النمو الاقتصادي ويساعد على تقليص الفجوة بين مختلف الفئات الاجتماعية ومن تحليل الكثافة البنكية يمكن فهم أثرها الكبير على سهولة الوصول إلى الخدمات المالية ومدى اندماجها في الاقتصاد الوطني.

1- الفروع البنكية

تعد فروع البنوك التجارية من الركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي إذ تساهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية ودعم النشاط الاقتصادي وتقليص الفوارق الاجتماعية لذلك يعتبر انتشار فروع البنوك مؤشرا مهما على تحسن الشمول المالي في أي مجتمع ويتم عرض تطور عدد الفروع كما هو موضح في الشكل 17 :

الشكل رقم 17 : تطور عدد فروع البنوك التجارية لكل 100000 بالغ



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات موقع صندوق النقد الدولي www.imf.org

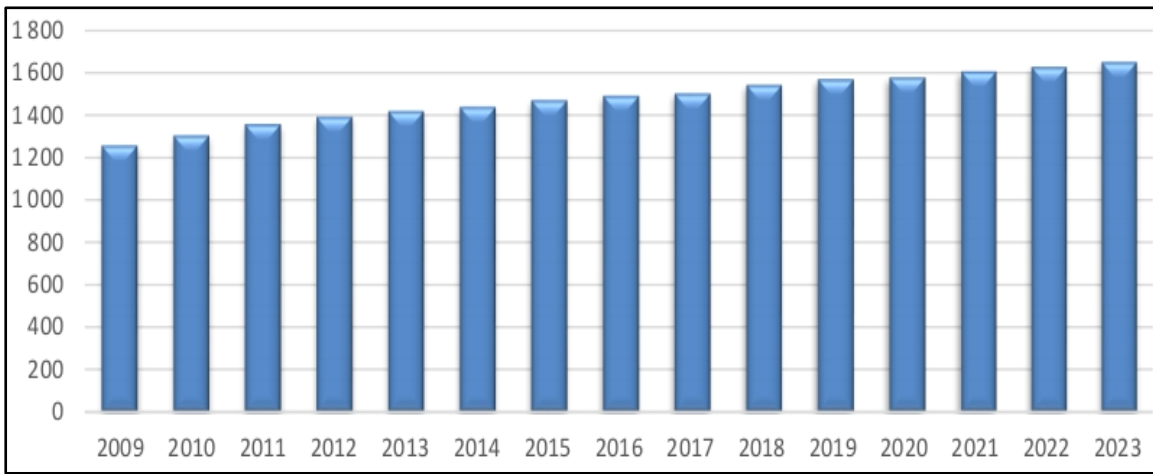
نلاحظ من خلال الشكل رقم 17 الذي يوضح تطور عدد فروع البنوك التجارية لكل 100000 بالغ في الجزائر خلال الفترة 2009-2022 أن هذا المؤشر عرف استقرارا نسبيا مع ميل طفيف نحو الارتفاع، حيث بقي عدد الفروع ضمن مستويات متقاربة طوال فترة الدراسة.

كما سجل المؤشر أدنى قيمة له سنة 2010 ب 5,1 فرع لكل 100000 بالغ، كما نلاحظ أن عدد الفروع شهد تحسنا تدريجيا خلال السنوات اللاحقة قبل أن يعرف استقرارا نسبيا خلال السنوات الأخيرة، ويمكن تفسير هذا التطور بالجهود المبذولة من طرف السلطات العمومية والمؤسسات المصرفية لتوسيع شبكة الفروع البنكية وتحسين انتشار الخدمات المالية عبر مختلف مناطق الوطن خاصة خارج المدن الكبيرة والوصول إلى المناطق النائية، بما يساهم في تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية ودعم الشمول المالي وهو ما يتوافق مع ما تم التطرق إليه في الجانب النظري حول أهمية البنية التحتية المالية في تحسين فرص الوصول إلى الخدمات المصرفية وعليه فإن هذا المؤشر يعكس تحسنا في الوصول إلى الخدمات المالية في الجزائر.

2-الوكالات البنكية

تتاح أيضا للبنوك خيارات لتوسيع شبكة الوكالات بهدف توفير وجود فعال يمكنها من التواجد بالقرب من العملاء وتقديم خدماتها بشكل مباشر ويتم عرض جميع وكالات البنوك كما هو موضح في الشكل التالي (الشكل 18) :

الشكل رقم 18: تطور عدد وكالات البنوك الجزائرية من 2009 إلى 2023



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات موقع الصندوق النقد الدولي www.imf.org

نلاحظ من خلال الشكل الذي يوضح تطور عدد وكالات البنوك الجزائرية خلال الفترة 2009-2023 أن هذا المؤشر عرف اتجاهها عاما تصاعديا وارتفاعا مستمرا طوال فترة الدراسة، حيث تزايد عدد الوكالات البنكية بشكل تدريجي من سنة إلى أخرى دون تسجيل تراجعات معتبرة.

كما سجل المؤشر أدنى قيمة له سنة 2009 بحوالي 1250 وكالة بنكية، في حين سجل أعلى قيمة له سنة 2023 بحوالي 1610 وكالة بنكية، ويبين هذا التطور التوسع التدريجي للشبكة البنكية على مستوى الوطني، بما يسمح بتقريب الخدمات المصرفية من مختلف فئات المجتمع.

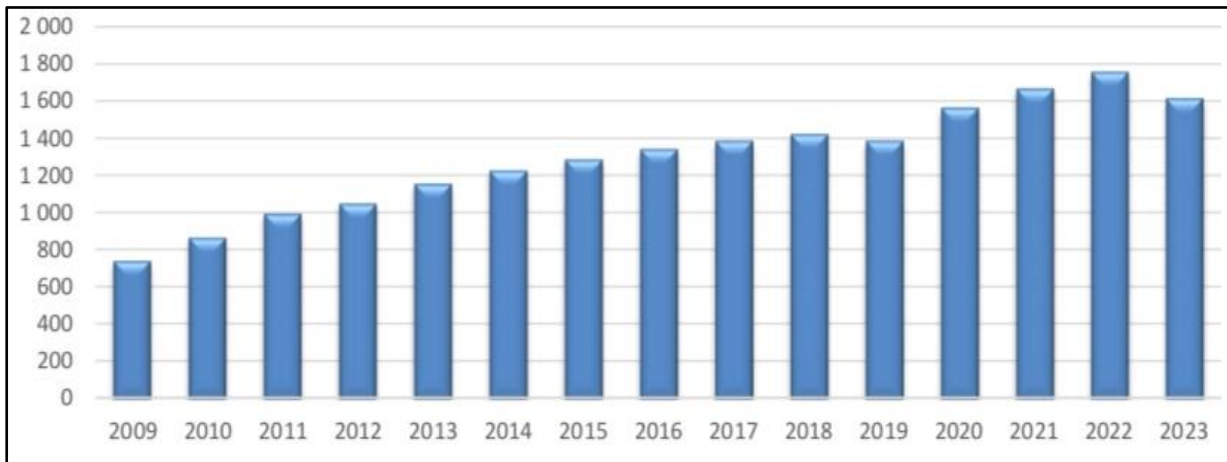
ويمكن تفسير هذا الارتفاع بالجهود المبذولة من طرف السلطات العمومية والمؤسسات المصرفية الرامية إلى تعزيز الشمول المالي وتوسيع التغطية الجغرافية للخدمات البنكية، إضافة إلى الاصلاحات والتشريعات التي شجعت على

تطوير القطاع المالي وتحسين البنية التحتية المصرفية، وهو ما يتوافق مع الجانب النظري الذي يؤكد أن زيادة انتشار البنية التحتية يعد من أهم مقومات تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، وعليه فإن هذا المؤشر يعكس تحسنا في الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية.

3- عدد الموزعات الآلية والشبابيك البنكية

تلعب أجهزة الصراف الآلي والشبابيك الآلية المصرفية دورا حيويا في الشمول المالي من خلال توفير إمكانية الوصول والراحة المتزايدة للخدمات المالية الأساسية. تتيح للأفراد الذين لديهم وصول محدود إلى فرع بنكي سحب النقود وإجراء المعاملات في أي وقت بالإضافة لهذا غالبا ما تقدم أجهزة DAB و GAB واجهة مستخدم ودية وبديهية مما يسهل استخدام الخدمات المصرفية للأشخاص الذين لديهم مهارات تكنولوجية محدودة وهذا ما يساهم في تقليل الفجوة الرقمية ويتيح لعدد أكبر من الأشخاص الاستفادة من فوائد الخدمات المالية الرسمية ويوضح الرسم البياني التالي تطور عدد هذه الأجهزة بين 2009 و 2023 (الشكل 19).

الشكل رقم 19 : تطور عدد أجهزة الصراف الآلي DAB والشبابيك الآلية المصرفية GAB



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات موقع صندوق النقد الدولي www.imf.org

نلاحظ من خلال الشكل الذي يوضح تطور عدد أجهزة الصراف الآلي (DAB) والشبابيك الآلية المصرفية (GAB) في الجزائر خلال الفترة 2009-2023 أن هذا المؤشر عرف اتجاها عاما تصاعديا وارتفاعا مستمرا خلال معظم سنوات الدراسة، مع تسجيل تراجع طفيف في السنة الأخيرة، حيث سجل المؤشر أدنى قيمة له سنة 2009 بحوالي 740 جهازا وقد شهد عدد أجهزة الصراف الآلي نموا متواصلا خلال فترة الدراسة، مما يعكس التوسع التدريجي للبنية التحتية المصرفية الرقمية في الجزائر قبل أن ينخفض بشكل طفيف سنة 2023 ليلبلغ حوالي 1620 جهازا.

ويمكن تفسير هذا التطور باهتمام البنوك الجزائرية بتحديث خدماتها وتوسيع قنوات تقديم الخدمات المالية الالكترونية، إضافة إلى الجهود الرامية إلى تعميم وسائل الدفع الالكتروني وتحسين إمكانية الحصول على الخدمات المصرفية على مدار الساعة، وهو ما يتوافق مع الجانب النظري الذي يؤكد أن انتشار وتطور البنية التحتية يعد من أهم مؤشرات تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية وتطوير الشمول المالي، وعليه فإن هذا المؤشر يعكس تحسنا في الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية في الجزائر.

ثانيا: الكثافة التأمينية

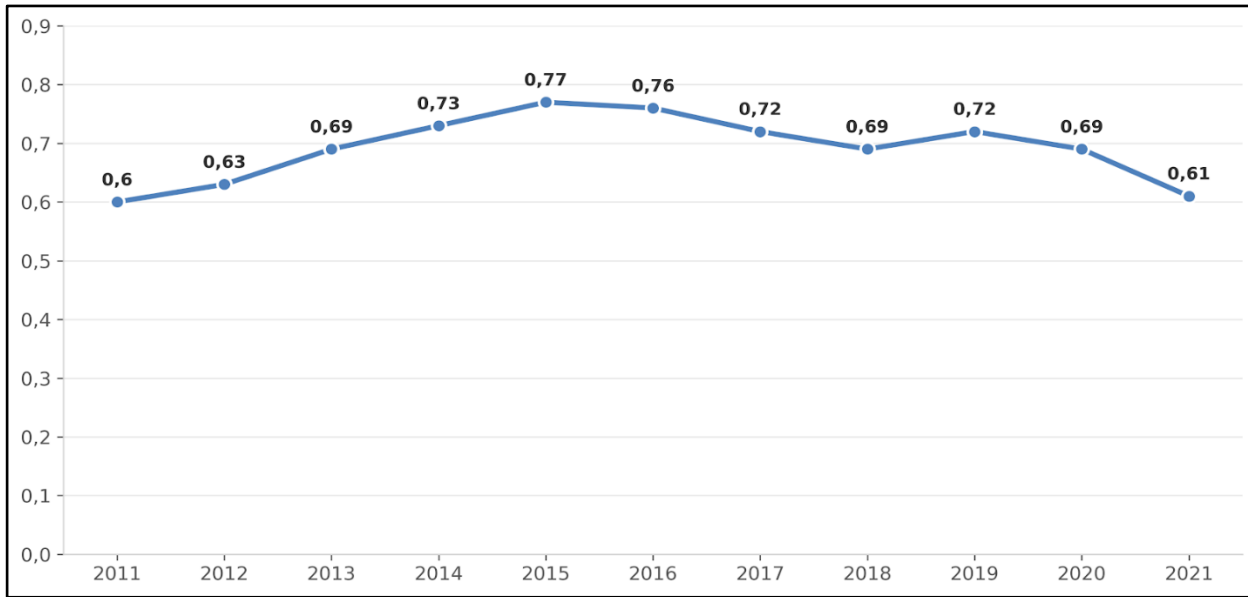
يعد قطاع التأمين أحد الركائز الأساسية في تحقيق الشمول المالي، لما يوفره من أدوات للحماية من المخاطر المالية وضمان الاستقرار الاقتصادي للأفراد والمؤسسات وفي السياق الجزائري بدأت ملامح مساهمة قطاع التأمين في دعم الشمول المالي تتضح بشكل أكبر خلال الفترة الممتدة من 2011 إلى 2021 خاصة في ظل التوجه نحو الرقمنة وتوسيع قنوات الوصول إلى الخدمات التأمينية.

1- معدل اختراق التأمين

إلى جانب الخدمات المصرفية والمالية الرقمية، يعتبر التأمين أحد ركائز الأساسية للشمول المالي، حيث يساهم في الحماية المالية للأفراد والمؤسسات لذلك يستخدم معدل اختراق التأمين كمؤشر لقياس مدى انتشار الخدمات التأمينية

داخل الاقتصاد. ومن هذا المنطلق سيتم التطرق إلى تطور معدل اختراق التأمين في الجزائر وتحليل دوره في تعزيز الشمول المالي (الشكل 20).

الشكل رقم 20: معدل اختراق التأمين في الجزائر من 2011 إلى 2021



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على إحصائيات المجلس الوطني للتأمينات [/https://cna.dz](https://cna.dz)

نلاحظ من خلال الشكل الذي يوضح تطور معدل اختراق التأمين في الجزائر خلال الفترة 2011-2021 أن هذا المؤشر عرف تذبذبا خلال فترة الدراسة حيث سجل ارتفاعا تدريجيا من سنة 2011 إلى غاية سنة 2015، ثم اتجه نحو الانخفاض مع بعض التحسن الطفيف في بعض السنوات، حيث سجل المؤشر أدنى قيمة له سنة 2011 بنسبة 0,60% في حين سجل أعلى قيمة له سنة 2015 بنسبة 0,77%، وبعد بلوغه هذه القيمة عرف المؤشر تراجعا تدريجيا ليصل إلى 61,0% سنة 2021 وهو مستوى قريب من القيمة المسجلة في بداية الفترة المدروسة.

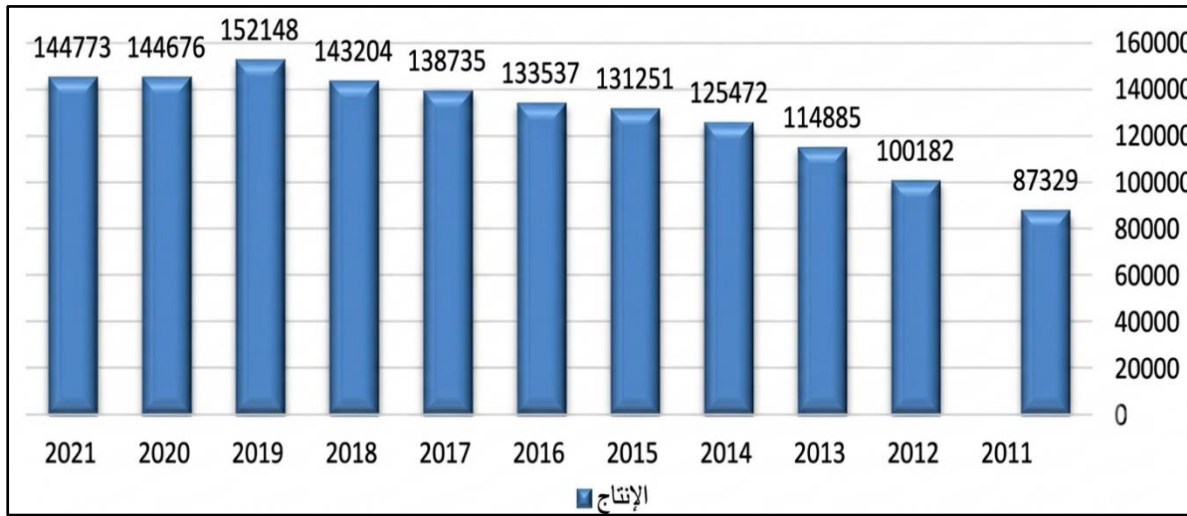
ويمكن تفسير هذا التذبذب بمحدودية انتشار الثقافة التأمينية لدى الأفراد، وضعف الإقبال على المنتجات التأمينية مقارنة بالخدمات المالية الأخرى، إضافة إلى تأثير النشاط الاقتصادي ببعض الظروف الاقتصادية مثل جائحة كوفيد-19 كما أن التحسن المسجل خلال بعض السنوات يعكس الجهود المبذولة لتطوير قطاع التأمين وتوسيع

نطاق خدماته وعليه فإن هذا المؤشر يعكس مساهمة قطاع التأمين في تعزيز الشمول المالي رغم بقاءه عند مستويات محدودة.

2-تطور إنتاج التأمين

يمثل إنتاج التأمين مؤشرا هاما لقياس أداء قطاع التأمين ومدى انتشاره بين مختلف فئات المجتمع، كما يعكس قدرة هذا القطاع على توفير الحماية المالية للأفراد والمؤسسات باعتباره أحد المكونات الأساسية للشمول المالي، فإن تطور إنتاجه يساهم في توسيع الوصول إلى الخدمات المالية وتعزيز الإدماج المالي ومن هذا المنطلق، سيتم التطرق إلى تطور إنتاج التأمين في الجزائر وبيان دوره في دعم الشمول المالي (الشكل 21).

الشكل رقم 21 : تطور إنتاج التأمين من 2011 إلى 2021



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على إحصائيات المجلس الوطني للتأمينات [/https://cna.dz](https://cna.dz)

نلاحظ من خلال الشكل الذي يوضح تطور إنتاج التأمين في الجزائر خلال الفترة 2011-2021 أن هذا المؤشر عرف اتجاهها عاما تصاعديا وارتفاعا مستمرا خلال أغلب سنوات الدراسة حيث انتقل إنتاج التأمين من مستويات منخفضة نسبيا في بداية الفترة إلى مستويات أعلى في نهايتها مع تسجيل بعض التذبذبات الطفيفة، حيث سجل

المؤشر أدنى قيمة له سنة 2011 ب 87329 مليون دينار في حين سجل أعلى قيمة له سنة 2019 ب 152148 مليون دينار، وبعد بلوغ هذه القيمة عرف المؤشر تراجعاً طفيفاً خلال سنتي 2020 و 2021 ليستقر عند 144676 مليون دينار و 144773 مليون دينار على التوالي، مع بقاءه عند مستويات مرتفعة مقارنة ببداية الفترة المدروسة، ويمكن تقسي هذا التطور بالنمو التدريجي لنشاط قطاع التأمين وتوسع الخدمات التأمينية المقدمة للأفراد والمؤسسات إضافة إلى الجهود المبذولة لتطوير المنتجات التأمينية كما يعكس هذا الارتفاع تزايد الوعي بأهمية التأمين كوسيلة للحماية المالية، وعليه فإن هذا المؤشر يعكس تحسناً في أداء قطاع التأمين ومساهمته في تعزيز الشمول المالي في الجزائر.

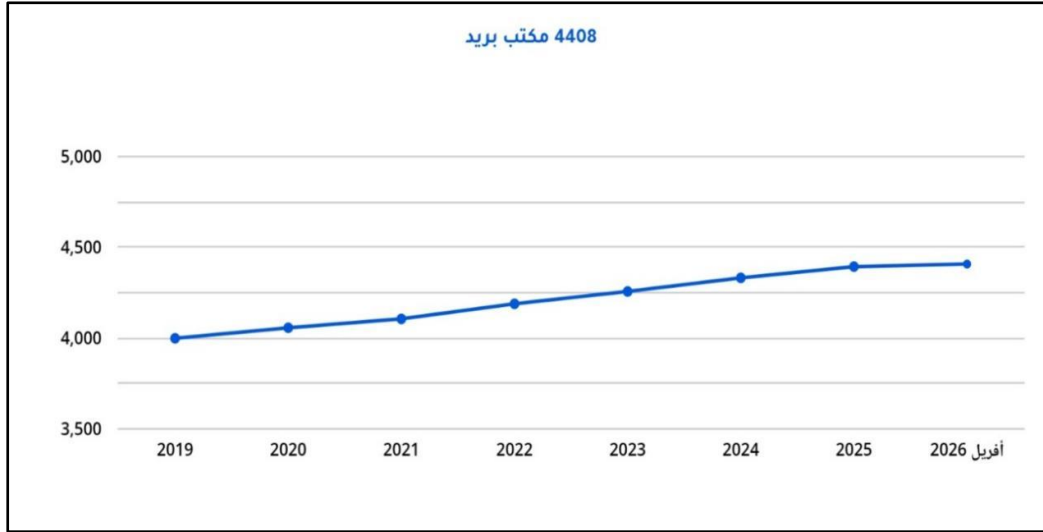
ثالثاً: الكثافة البريدية

تعتبر الخدمات البريدية أحد الركائز الأساسية التي تسهم في تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية، في هذا السياق سنستعرض دور بريد الجزائر في توفير البنية التحتية اللازمة لتقديم الخدمات المالية.

1- مكاتب البريد

تلعب مكاتب البريد دوراً أساسياً في الشمول المالي، خاصة في المناطق التي تكون فيها الخدمات المصرفية التقليدية محدودة أو غير متاحة، حيث تقدم خدمات الإيداع والسحب النقدي، بالإضافة إلى حسابات التوفير الأساسية، يتيح ذلك للأشخاص الذين ليس لديهم وصول إلى البنك أن يجدوا مكاناً آمناً لإيداع أموالهم والبدء بالادخار، ويظهر الرسم أدناه (الشكل 22) عدد مكاتب البريد في الجزائر بين 2019 و 2025.

الشكل رقم 22: تطور عدد مكاتب البريد في الجزائر من 2009 إلى 2025



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية

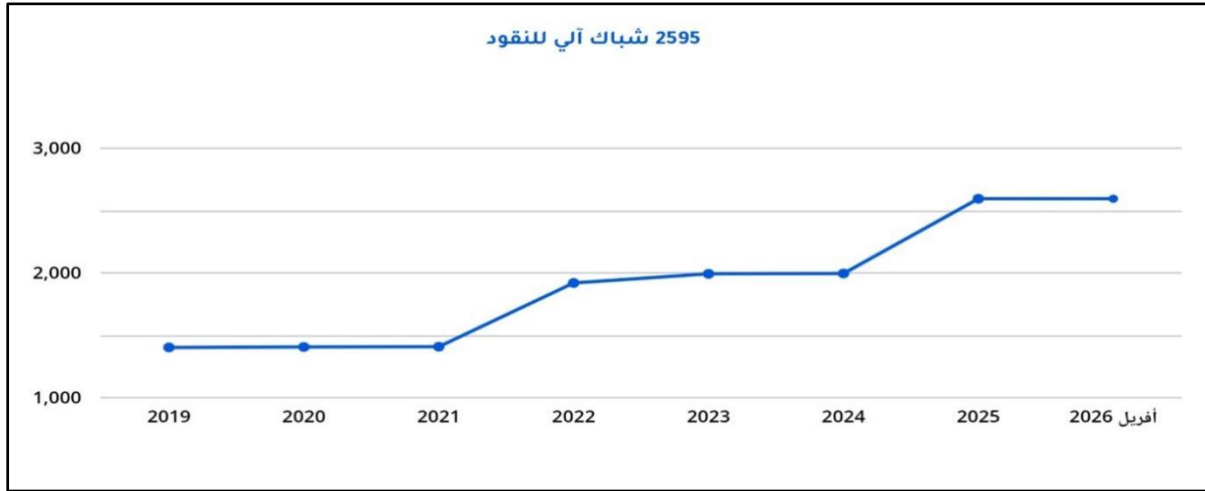
www.mpt.gov.dz

نلاحظ من خلال الشكل الذي يوضح تطور عدد مكاتب البريد خلال الفترة 2009-2025 حيث سجلت أدنى قيمة لعدد المكاتب سنة 2019 بنحو 3900 مكتب بريد تقريبا لتأخذ القيمة بعد ذلك مسارا تصاعديا تدريجيا ومنتظما إلى أن بلغت أعلى قيمة لها سنة 2026 بوصولها إلى 4408 مكتب بريد ونفسر هذا النمو المتواصل إلى الاستراتيجية الوطنية التي تبنتها الدولة الجزائرية لتعزيز الشمول المالي وتوسيع التغطية الجغرافية للخدمات البريدية والمالية، لا سيما في المناطق النائية والولايات المستحدثة وهو ما يتماشى مع النصوص والتشريعات الرامية إلى تقريب المؤسسات المالية من المواطن وتحديث الهياكل القاعدية لقطاع البريد وبناء على ذلك فإن هذا المؤشر يعكس بشكل إيجابي دور الانتشار الجغرافي لمكاتب البريد في دعم الوصول للخدمات المالية.

2- أجهزة الصراف الآلي DAB والشبابيك المصرفية الآلية المصرفية GAB

تلعب أجهزة الصراف الآلي DAB والشبابيك المصرفية الآلية GAB لبريد الجزائر دورا حيويا في الشمول المالي أكثر مما هي عليه الأجهزة الخاصة بالبنوك، يوضح الرسم البياني التالي تطور عدد أجهزة الصراف الآلي DAB وأجهزة الصراف الآلي المصرفية GAB من 2019 إلى 2025 (الشكل 23).

الشكل رقم 23: تطور عدد أجهزة الصراف الآلي DAB والشبابيك الآلية المصرفية GAB لبريد الجزائر من 2019 إلى 2025



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية

www.mpt.gov.dz

نلاحظ من خلال الشكل الذي يوضح تطور عدد أجهزة الصراف الآلي (DAB) والشبابيك المصرفية (GAB) لبريد الجزائر أن هذا المؤشر يسير في اتجاه ارتفاع مستمر تخلله استقرار نسبي في بعض الفترات طيلة الفترة الممتدة من سنة 2019 إلى غاية 2026 حيث سجلت أدنى قيمة لهذه الأجهزة في سنة 2019 بنحو 1414 تقريبا وبقيت مستقرة تقريبا حتى سنة 2021 لتشهد بعد ذلك قفزة نوعية وارتفاعا ملحوظا في سنة 2021 لتشهد بعد ذلك قفزة نوعية وارتفاعا ملحوظا في سنة 2022 ثم استقرارا نسبيا بين سنتي 2023 و2024 لتعيد الارتفاع الحاد وتصل إلى أعلى قيمة لها في سنة 2025 و2026 بثباتها عند 2595 شبكا آليا للنقود ويعكس هذا التطور التصاعدي إلى الجهود المبذولة من المؤسسات المالية في تعزيز الشمول المالي والتي فرضت توسيع القنوات الرقمية وتسهيل المعاملات اليومية للمواطنين خارج أوقات العمل الرسمية للمكاتب، وبناء على ذلك فإن هذا المؤشر يعكس بشكل إيجابي دور البنية التحتية الرقمية لبريد الجزائر في تعزيز مؤشر الوصول المالي.

نلاحظ بروز دور بريد الجزائر في توسيع قاعدة الوصول ويتفوق على من حيث الانتشار الجغرافي عكس البنوك التي تتمركز بشكل رئيسي في المدن الكبرى في حين شركات التأمين وصولها المباشر يعتبر ناقصا، ومنه مؤشر الوصول في الجزائر شهد تقدما معتبرا مما يدل على سعي المؤسسات المالية إلى تقريب خدماتها من مختلف فئات المجتمع ودعم الشمول المالي وبالتالي نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية.

المطلب الثاني: تحليل مؤشرات الاستخدام

تعد مؤشرات الاستخدام عاملا أساسيا في تقييم الفعالية الحقيقية لهذه الخدمات وأثرها على الشمول المالي إن قياس مدى نشاط الأفراد والمؤسسات في استغلال الحسابات والخدمات المتاحة يسهم في تقديم صورة واقعية عن مستوى الاندماج في المنظومة الرسمية وتجاوز مجرد الوصول إلى مرحلة الاستخدام الفعلي ومن خلال استعراض البيانات المتعلقة بمعدلات الاستخدام وحجم المعاملات يمكن تحديد الفجوات القائمة على الاعتماد المستمر على الخدمات المالية الرسمية بشكل أوسع وأكثر شمولاً.

أولاً: استعمال الخدمات البنكية:

يعد استعمال الخدمات البنكية من الركائز الأساسية في تعزيز الشمول المالي وتحقيق التنمية الاقتصادية

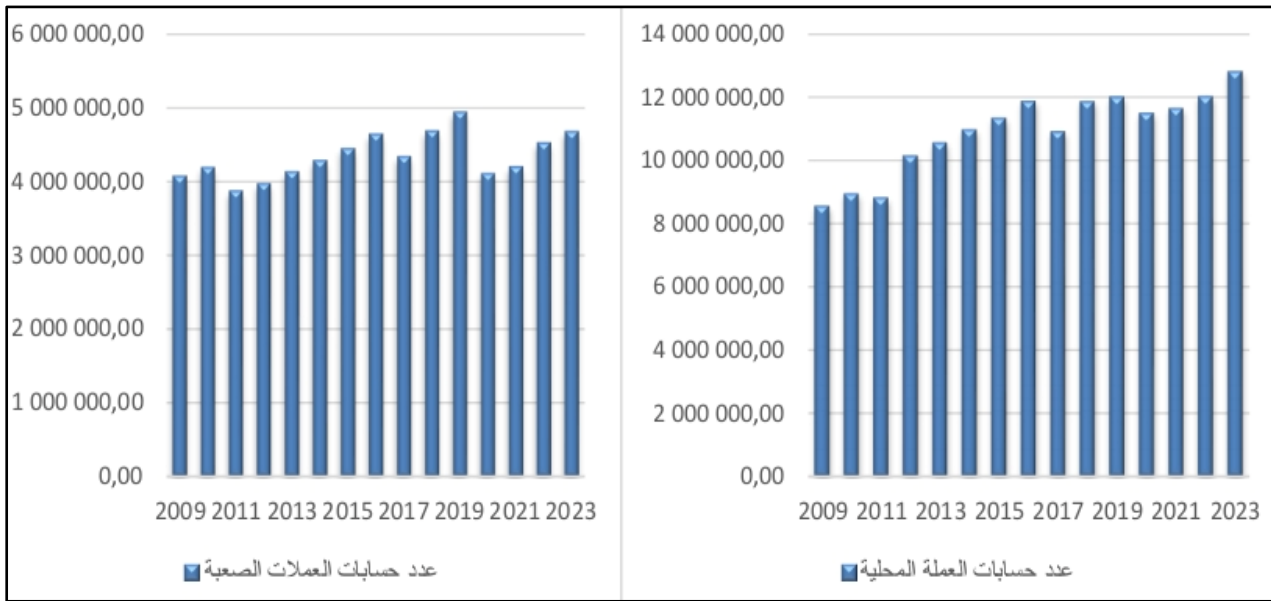
وهي كالتالي:

1-امتلاك حسابات مصرفية نشطة

من خلال امتلاك حساب مصرفي يمكن الأفراد تجنب استخدام الطرق المالية الغير الرسمية والمكلفة مثل تخزين النقود في المنزل أو اللجوء إلى المقرضين غير الرسميين توفر الحسابات المصرفية مستوى أعلى من الأمان

وسهولة الاستخدام وإمكانية الوصول إلى خدمات مالية أخرى يظهر الرسم البياني التالي تطور عدد الحسابات المصرفية (الشكل 24).

الشكل رقم 24 : تطور عدد الحسابات المصرفية في البنوك الجزائرية من 2009 إلى 2023



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات بنك الجزائر www.bank-of-algeria.dz

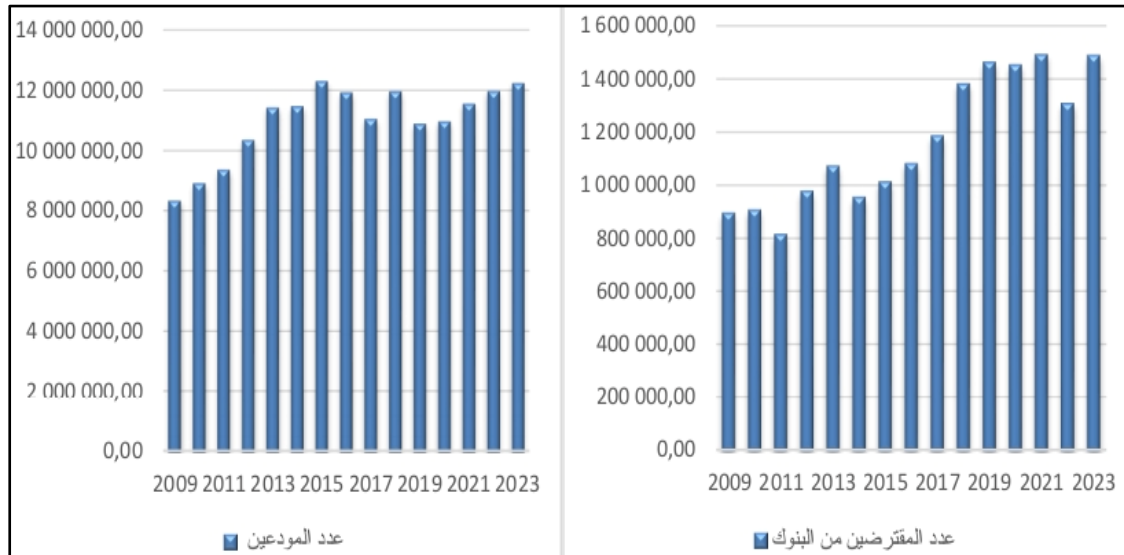
نلاحظ من خلا الشكل الذي يوضح تطور عدد الحسابات المصرفية في البنوك الجزائرية خلال الفترة 2009-2023 سواء بالعملة المحلية أو بالعملات الصعبة، حيث يسير المؤشر في اتجاه عام تصاعدي ميزه الذئذب في بعض السنوات طيلة الفترة الممتدة من سنة 2009 إلى غاية سنة 2023 فالنسبة لحسابات العملة المحلية سجلت أدنى قيمة لها سنة 2011 بنحو 8,7 مليون حساب لتأخذ بعد ذلك مسارا تصاعديا متذبذبا إلى أن بلغت أعلى قيمة لها في سنة 2023 بنحو 13,2 مليون حساب، أما بالنسبة لحسابات العملة الصعبة فقد سجلت أدنى قيمة لها في سنة 2011 بنحو 3,8 مليون حساب، لترتفع بشكل متذبذب وتسجل أعلى قيمة لها في سنة 2018 بنحو 4,7 مليون حساب، حيث يعكس هذا التطور الإيجابي الإجمالي إلى تعزيز الشمول المالي واستقطاب الكتلة النقدية

المتداولة في السوق الموازية نحو القنوات الرسمية، في حين يفسر التذبذب الحاصل في بعض السنوات بالظروف الاقتصادية الكلية وبناء على ذلك فإن هذا المؤشر يعكس بشكل إيجابي تنامي ثقة وتوجه المواطنين نحو الخدمات المالية الرسمية.

2- الودائع والقروض

تساهم هذه الخدمات المالية معا في توسيع الوصول إلى الفرص الاقتصادية وتعزيز النمو الاقتصادي للأفراد والمجتمعات وتقليل الفقر من خلال تعزيز التمكين المالي يظهر الشكل أدناه تطور عدد المودعين والمقترضين في القطاع المصرفي الجزائري بين عامي 2009 و2020 (الشكل 25).

الشكل رقم 25: تطور عدد المودعين والمقترضين في القطاع المصرفي من 2009 إلى 2020



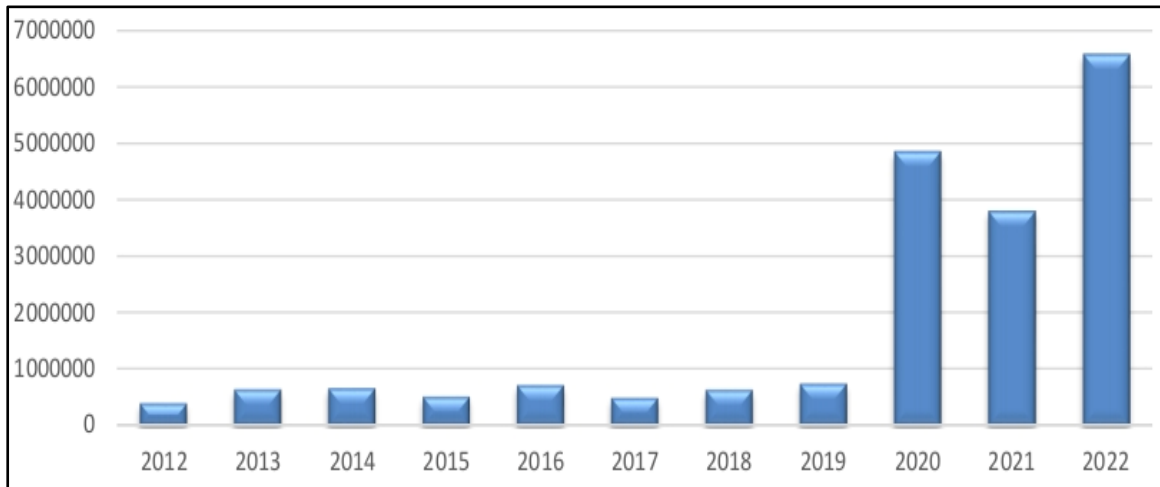
المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات موقع بنك الجزائر www.bank-of-algeria.dz

نلاحظ من خلال الشكل الذي يوضح عدد المودعين والمقترضين في القطاع المصرفي خلال الفترة 2009-2020 أن كلا من عدد المودعين والمقترضين من البنوك في القطاع المصرفي الجزائري يسير في اتجاه عام تصاعدي تميز بالتذبذب وعدم الاستقرار في بعض الفترات طيلة الفترة الممتدة من سنة 2009 إلى غاية سنة 2023 فالنسبة لعدد المودعين سجلت أدنى قيمة لهم في سنة 2015 بنحو 12,5 مليون مودع قبل أن تشهد تراجعا ثم تعافيا لتغلق في سنة 2023 عند نحو 12,4 مليون مودع، في حين سجل مؤشر عدد المقترضين أدنى قيمة له في سنة 2012 بنحو 830 ألف مقترض، ليرتفع بعدها بشكل تصاعدي نتذبذب مسجلا أعلى قيمة له في سنة 2023 بنحو 1,51 مليون مقترض، ويعكس هذا التوجه التصاعدي الإجمالي إلى التدابير التشريعية والتنظيمية التي أقرها بنك الجزائر لتطوير النظام المصرفي وتوسيع قاعدة الائتمان والتمويل، بينما يفسر التذبذب والانخفاض المؤقت في بعض السنوات بالظروف الاقتصادية وبمدى تشدد الشروط الائتمانية، بناء على ما سبق فإن المؤشر يعكس بشكل إيجابي تنامي القطاع المصرفي في تعزيز التمكين وتوسع نطاق خدماته من حيث الاستخدام لتعزيز الشمول المالي.

3- عدد البطاقات البنكية

تعتبر بطاقات الخصم أداة أساسية لتعزيز الشمول المالي وتسهيل الوصول للخدمات المصرفية فهي تتيح للأفراد إجراء مدفوعات رقمية سهلة وآمنة مما يقلل الاعتماد على النقد ويحسن إدارة الأموال والشفافية في تتبع النفقات في نقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي مما يساهم في تقليص الفجوات الاقتصادية وإدماج فئات أوسع في المنظومة الرسمية (الشكل 26).

الشكل رقم 26: تطور عدد بطاقات الخصم من 2012 إلى 2022



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات موقع صندوق النقد الدولي www.imf.org

نلاحظ من الشكل الذي يوضح تطور عدد بطاقات الخصم خلال الفترة 2012-2022 أن عدد بطاقات الخصم في الجزائر يسير في اتجاه ارتفاع عام طرأت عليه قفزة مفاجئة وحادة في السنوات الأخيرة تخطتها تذبذب طفيف طيلة الفترة الممتدة من سنة 2012 إلى غاية سنة 2022 حيث سجلت أدنى قيمة لعدد البطاقات في سنة 2017 بنحو 390 ألف بطاقة تقريبا، ليبقى المؤشر في مستويات منخفضة ومتقاربة طوال الفترة 2012-2019 ليتغير المسار فجأة ويشهد قفزة نوعية غير مسبقة بداية من سنة 2020 مسجلا أعلى قيمة له نهاية الفترة وتحديدًا سنة 2022 بوصله إلى نحو 6,4 مليون بطاقة خصم، ويعكس هذا التحول الجذري والارتفاع المفاجئ منذ سنة 2020 إلى التوجه الاستراتيجي الصارم للدولة الجزائرية نحو تسريع الرقمنة الشاملة للمدفوعات و تعميم الدفع الالكتروني ناهيك عن دور جائحة كوفيد-19 في تلك الفترة والتي فرضت التباعد والاعتماد على المعاملات الرقمية عن بعد، وبناء على ذلك فإن المؤشر يعكس بشكل قوي وإيجابي تنامي اعتماد المواطنين على وسائل الدفع الالكتروني كأداة فعالة لتحقيق الشمول المالي من خلال تسهيل استخدام الخدمات المالية.

ثانيا: استعمال خدمات قطاع التأمين

يعد استخدام خدمات التأمين مؤشرا مهما للشمول المالي، إذ يعكس مدى استفادة الأفراد من الخدمات التأمينية وفي هذا السياق سيتم التطرق إلى تطور استخدام خدمات التأمين من 2011 إلى 2021 حسب الجدول التالي:

الجدول رقم 03 : تطور استعمال خدمات التأمين من 2011 إلى 2021

2021	2019	2017	2015	2013	2011	الفرع/السنة
61907	69396	64111	66202	60754	43552	السيارات
60225	51371	45761	41949	36470	28909	الحريق والمخاطر المتنوعة
6672	6369	5926	5745	5436	5708	النقل
2157	2684	2625	3757	2786	1626	المخاطر الزراعية
13229	14118	13253	10316	8564	7043	التأمين الشخصي
2474	2322	1901	1149	873	489	تأمين الائتمان

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على تقارير المجلس الوطني للتأمينات [/https://cna.dz](https://cna.dz)

نلاحظ من خلال الجدول الذي تطور استعمال خدمات التأمين خلال الفترة 2011-2021 أن استعمال خدمات التأمين في الجزائر بمختلف فروعها يسير في اتجاه تصاعدي ميزه الذئذب النسبي في بعض القطاعات الفرعية طيلة فترة الممتدة من سنة 2011 إلى غاية سنة 2021، فالنسبة لقطاع تأمين السيارات فهو أكثر استحواذا سجلت

أدنى قيمة له في سنة 2011 بنحو 43552 لترتفع بشكل متذبذب وتبلغ أعلى قيمة لها في سنة 2019 بنحو 69396 قبل أن تتراجع طفيفا في سنة 2021 في حين شهدت فروع الحريق والمخاطر المتنوعة والتأمين الشخصي وتأمين الائتمان ارتفاعا مستمرا حيث أدنى قيمة لها بقيم 28909 و7043 و489 على التوالي، بينما اتسم فرعا النقل ولمخاطر الزراعية بتذبذب واضح مسجلين أعلى قيمة لهما في سنتي 2021 و2015 على الترتيب ويعكس هذا التطور الإجمالي فب الإقبال على خدمات التأمين إلى الحركية الاقتصادية وتطور الوعي التأميني، في حين نفسر التراجع والتذبذب الطفيف في أواخر الفترة بالركود الاقتصادي التي تسببت فيه جائحة كوفيد-19 وبناء على ذلك فإن المؤشر يعكس بشكل إيجابي استخدام خدمات التأمين المختلفة ودوره كقناة مكتملة في تعزيز الشمول المالي.

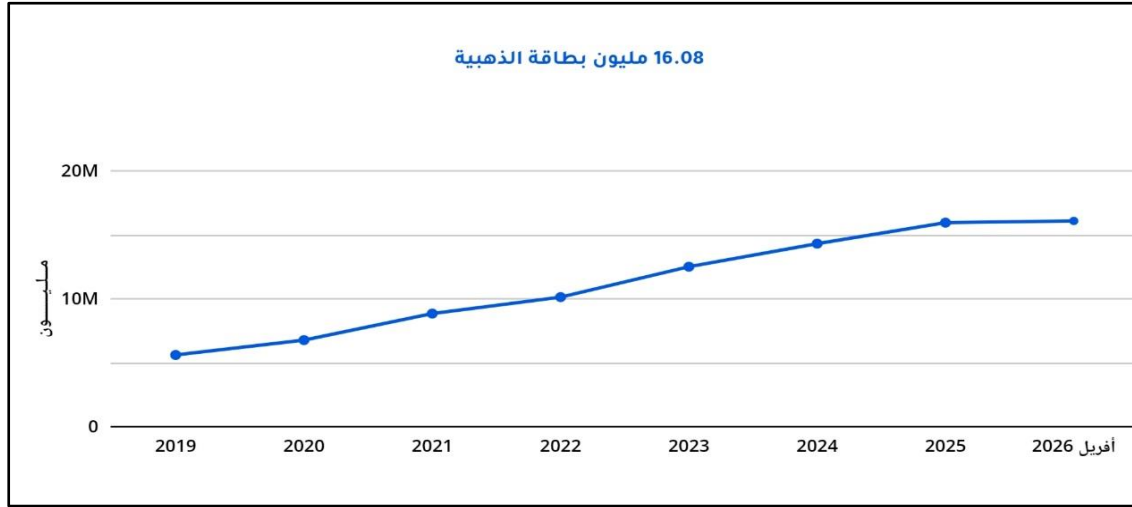
ثالثا: استخدام الخدمات البريدية

يعتبر استخدام الخدمات المالية المعروضة من قبل البريد عصرا حيويا في تعزيز الشمول المالي وتلبية احتياجات الأفراد والمجتمعات، تمثل هذه الخدمات بديلا مهما للخدمات المصرفية التقليدية وهي كالتالي:

1-امتلاك بطاقات بريدية

تعتبر البطاقات البريدية من الأدوات المالية الأساسية التي تسهم في تعزيز الشمول المالي في العديد من الدول على غرار الجزائر، حيث تتيح للأفراد الوصول إلى مجموعة من الخدمات المالية بشكل فعال واستخدامها، تسهم هذه البطاقات في تسهيل عمليات التحويل، الادخار والسحب، مما يعزز قدرة الأفراد على إدارة مواردهم المالية بشكل أفضل (الشكل 27).

الشكل رقم 27: تطور عدد بطاقات الدفع الذهبية من 2019 إلى 2025



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية

www.mpt.gov.dz

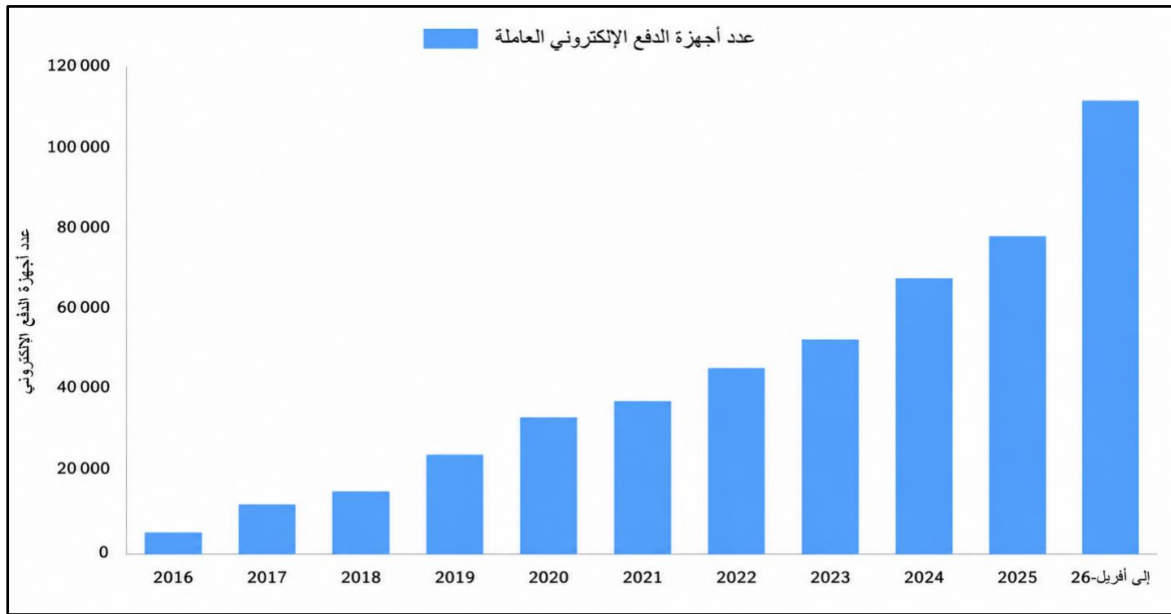
نلاحظ من خلال الشكل الذي يوضح تطور عدد بطاقات الدفع الذهبية خلال الفترة 2019-2025 أن عدد بطاقات الدفع الذهبية لبريد الجزائر يسير في اتجاه ارتفاع مستمر وقوي طيلة الفترة الممتدة من سنة 2019 إلى غاية 2026 حيث سجلت أدنى قيمة لعدد البطاقات في سنة 2019 بنحو 4,3 مليون بطاقة تقريبا، ليأخذ المؤشر بعد ذلك مسارا تصاعديا سريعا ونموا متسارعا من سنة إلى أخرى دون انقطاع، إلى أن بلغ أعلى قيمة له في نهاية الفترة وتحديدا في سنة 2026 بوصله إلى 16,08 مليون بطاقة ذهبية، ويعكس هذا الارتفاع القياسي والمتواصل إلى الاستراتيجية

الصارمة للدولة في تسريع وتيرة التحول الرقمي وعصرنة نظم الدفع وهذا ما يعكس اهتمام الهيئات المسؤولة عن اهتمامها في توسيع نطاق استخدام الخدمات المالية وبحيث سهلت الاستخدام وخاصة في فترة ما بعد جائحة كوفيد-19 وبناء على ذلك فإن المؤشر يعكس بشكل قوي المردودية الإيجابية لرقمنة وسائل الدفع في تعزيز مستويات الشمول المالي في الجزائر.

2- استعمال أجهزة الدفع الإلكتروني:

توفر أجهزة الدفع الإلكتروني الخدمات الأساسية لشرائح واسعة من الأشخاص، وتسهم في تسهيل المعاملات الإلكترونية وخلق فرص اقتصادية للأفراد الذين يتم استبعادهم من النظام المالي الرسمي (الشكل 28).

الشكل رقم 28: تطور أجهزة الدفع الإلكتروني من 2016 إلى 2025



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات موقع تجمع النقد الآلي [/https://giemonetique.dz](https://giemonetique.dz)

نلاحظ من خلال الشكل الذي يوضح تطور أجهزة الدفع الإلكتروني خلال الفترة 2016-2026 أن عدد أجهزة الدفع الإلكتروني العاملة في الجزائر يسير في اتجاه ارتفاع مستمر ومتسارع بشكل كبير طيلة الفترة الممتدة من سنة 2016 إلى غاية سنة 2026 حيث سجلت أدنى قيمة لعدد هذه الأجهزة في سنة 2016 بنحو 5000 جهاز تقريبا، ليأخذ المؤشر بعد ذلك مسارا تصاعديا تدريجيا في السنوات الأولى، ثم يتزايد ابتداء من سنة 2020 ليواصل قفزاته السنوية المتتالية إلى أن بلغ أعلى قيمة له في نهاية الفترة وتحديدا في سنة 2026 بوصول إلى نحو 115 ألف جهاز دفع إلكتروني عامل ويعكس هذا الارتفاع القياسي والمنحني التصاعدي الحاد إلى الإدارة السياسية الصارمة

والقانونية التي فرضتها الدولة الجزائرية لتسريع الشمول المالي الرقمي والقضاء على المعاملات النقدية الورقية، وهذا ما يعكس اهتمامها بتحسين مستويات الشمول المالي من خلال تحسين وتسهيل الخدمات المالية وهذا ما يشير بوضوح وبشكل إيجابي مدى استجابة وتوسع البنية التحتية لأجهزة الدفع في دعم الشمول المنظومة المالية الرسمية. نلاحظ أن تفوق بريد الجزائر في الانتشار الجغرافي ينعكس على تطور معاملاته اليومية، في حين شركات التأمين يظل الاستخدام فيها موسميا، كذلك البنوك الاستخدام فيها كان يتركز على خدمات محددة، ومنه التحسن المسجل في مؤشر الاستخدام يبرز زيادة اندماج الأفراد في النظام المالي الرسمي وهو ما يعد مؤشرا إيجابيا على تقدم الشمول المالي في الجزائر وبالتالي نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية.

المطلب الثالث: مؤشر النوعية

تعد مؤشرات النوعية للخدمات المالية أداة أساسية لفهم كيف تساهم هذه الخدمات في تعزيز الشمول المالي فمع تزايد الاعتماد على الحلول المالية الرقمية تبرز أهمية تقييم جودة هذه الخدمات ومدى تلبيتها لاحتياجات الفئات المختلفة بما في ذلك الأفراد غير المتعاملين مع البنوك. من خلال تحليل هذه المؤشرات نسعى إلى توفير رؤى واضحة حول التحديات والفرص المتاحة أمام المؤسسات المالية مما يمكنها من تحسين خدماتها وتعزيز قدرتها على خدمة المجتمع بشكل شامل وفعال.

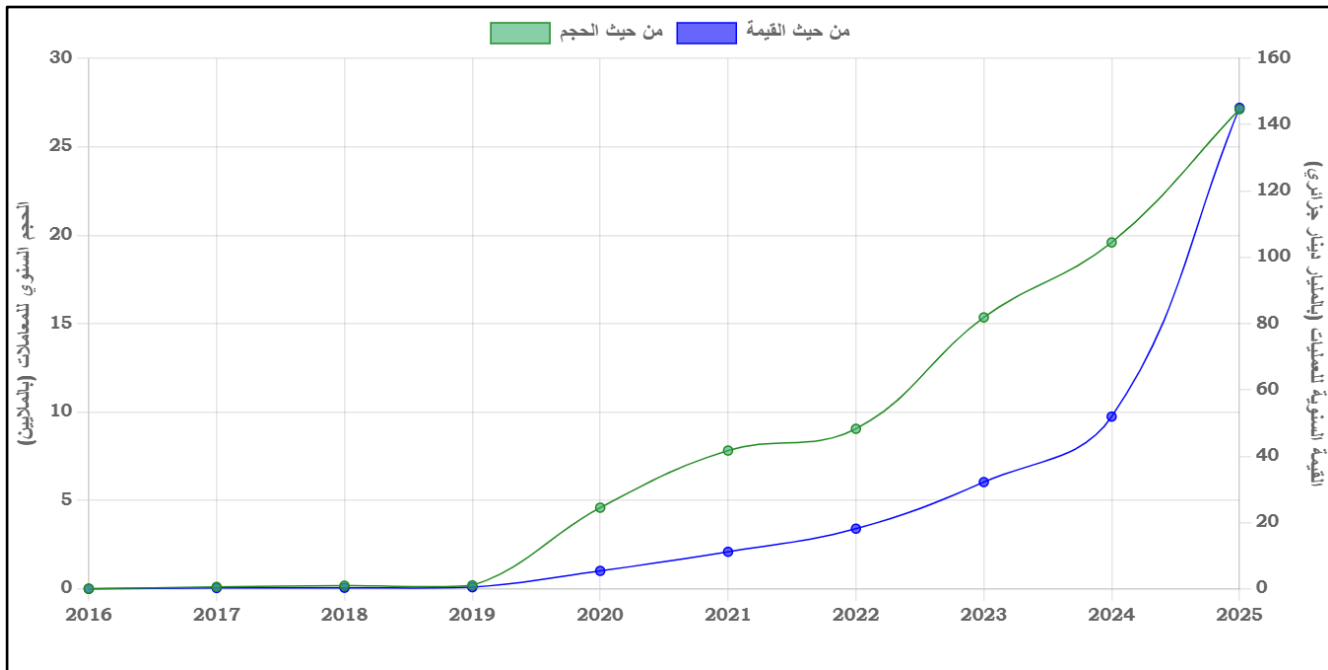
أولا: الدفع عبر الانترنت

يعتبر الدفع عبر الانترنت من الأدوات الحيوية التي تساهم في تعزيز الشمول المالي، فهو يزيل العقبات الجغرافية والاقتصادية والاجتماعية والزمانية التي تواجه الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها حيث يسهل الوصول إلى الخدمات إلى الخدمات المالية للأفراد والمشاريع الصغيرة خاصة في المناطق النائية أو المحرومة من

البنية التحتية المصرفية التقليدية من خلال توفير وسائل دفع مرنة وسريعة يمكن للأفراد إجراء معاملات مالية بسهولة.

يعتبر الدفع عبر الانترنت عنصرا رئيسيا في الجهود الرامية لتعزيز الشمول المالي حيث يوفر الوصول للخدمات المالية بشكل أسهل وأسرع مما يساهم في تطوير الاقتصادات المحلية وتعزيز التنمية المستدامة، يظهر الشكل التالي تطور استخدام الدفع عبر الانترنت بشكل إيجابي بين سنتي 2019 و2024 (الشكل 29).

الشكل رقم 29: تطور استخدام الدفع عبر الانترنت من 2016 إلى 2025



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على موقع تجمع النقد الآلي [/https://giemonetique.dz](https://giemonetique.dz)

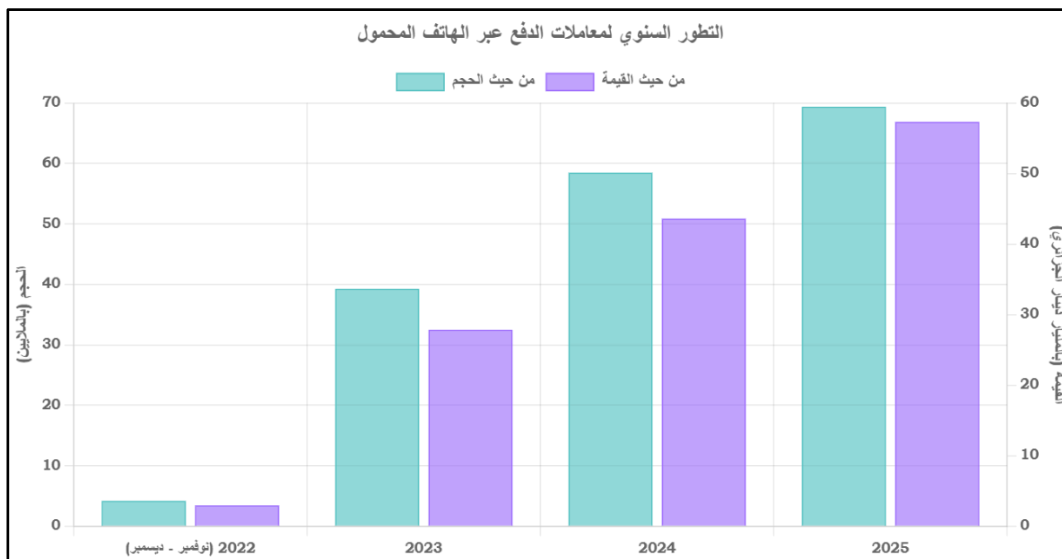
نلاحظ من خلال الشكل الذي يوضح تطور استخدام الدفع عبر الانترنت أن الحجم السنوي لمعاملات الدفع عبر الانترنت في الجزائر يسير في اتجاه ارتفاع مستمر ومتسارع بشكل كبير طيلة الفترة الممتدة من سنة 2016 إلى غاية سنة 2025 حيث سجلت أدنى قيمة لحجم هذه المعاملات خلال الفترة ما بين سنتي 2016 و2019 إذ كانت القيمة شبه منعدمة وقريبة من الصفر لينعطف المسار بشكل مفاجئ ويأخذ منحني تصاعديا حادا ابتداء من سنة

2020، ليواصل التزايد السنوي المتزايد إلى أن سجل أعلى قيمة له في نهاية الفترة وتحديدا في سنة 2025 بوصوله إلى نحو 26 مليون معاملة إلكترونية، ويعكس هذا الانفجار الكمي في حجم العمليات إلى الاستراتيجية الوطنية المسطرة لتطوير وعصرنة أجهزة الدفع، وكذلك الاقبال الواسع من قبل الأفراد خاصة بعد جائحة كوفيد-19 وبناء على ذلك فإن هذا المؤشر يعكس بوضوح وبشكل إيجابي دور تنامي الخدمات الرقمية عبر الانترنت في دعم الشمول المالي.

ثانيا: الدفع عبر الهاتف

يعتبر الدفع عبر الهاتف المحمول من الأدوات الفعالة لتعزيز الشمول المالي، حيث يوفر وسيلة مريحة وسريعة لإجراء المعاملات المالية دون الحاجة إلى بنوك تقليدية مع تزايد انتشار الهواتف الذكية أصبح بإمكان الأفراد بما في ذلك أولئك في المناطق النائية الوصول إلى خدمات مالية متنوعة مثل تحويل الأموال وسداد الفواتير وشراء المنتجات عبر تطبيقات سهلة الاستخدام (الشكل 30).

الشكل رقم 30: تطور عمليات الدفع عبر الهاتف المحمول من نوفمبر 2022 إلى أوت 2024



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات موقع تجمع النقد الآلي <https://giemonetique.dz>

نلاحظ من خلال الشكل الذي يوضح تطور عمليات الدفع عبر الهاتف المحمول خلال الفترة 2022-2024 أن الحجم السنوي لمعاملات الدفع عبر الهاتف المحمول في الجزائر يسير في اتجاه ارتفاع مستمر طيلة الفترة الممتدة من نوفمبر 2022 إلى غاية سنة 2025 حيث سجلت أدنى قيمة لها في سنة 2022 بنحو 3,4 مليون معاملة، ليأخذ المؤشر بعد ذلك مسارا تصاعديا سريعا خلال سنتي 2023 و 2024 إلى أن سجل أعلى قيمة له في نهاية الفترة وتحديدا في سنة 2025 حيث تزايد حجم المعاملات السنوية ليصل نحو 68 مليون معاملة إلكترونية ويعكس هذا الانفجار الرقمي في حجم العمليات إلى الطفرة التكنولوجية الكبيرة التي شهدتها البيئة المالية ككل وهو ما يوضح الجهود الرامية في وضع التشريعات والتسهيلات القانونية الصادرة لتوفير حلول دفع فورية وسهلة بهدف تسريع الشمول المالي والحرص على جودة ونوعية الخدمات المقدمة وبناء على هذا فإن هذا المؤشر يعكس بوضوح وبشكل إيجابي الدور المحوري والفعال للحلول المالية الرقمية في تعزيز مستويات الشمول المالي.

نلاحظ أن ارتفاع مؤشر النوعية يدل على اهتمام المؤسسات المالية بتحسين جودة الخدمات المالية وهو ما يدعم تحقيق الشمول المالي بصورة أكثر استدامة وبالتالي نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية (الجدول 04). وبعد إختبار الفرضيات الفرعية للدراسة والوصول لقبول الفرضيات البديلة ورفض الفرضيات الصفرية نقوم باختبار الفرضية الرئيسية، حيث يبين الجدول المرفق النتائج السابقة وهي كالتالي:

جدول رقم 04: اختبار الفرضية الرئيسية

المؤشر/المؤسسة	البنوك	بريد الجزائر	شركات التأمين
مؤشر الوصول	تركيز أكبر في المدن والمناطق الحضرية وحدودية واضحة في المناطق النائية والمعزولة.	يملك أكبر انتشار جغرافي على المستوى الوطني، وهو الأقرب جغرافيا للأفراد.	أقل انتشار مباشر ويعتمد بشكل كبير على الوكالات الرئيسية أو الوسطاء والوكلاء المعتمدين.
مؤشر الاستخدام	استخدام متوسط إجمالا يتركز بالدرجة الأولى في فتح	استخدام مرتفع جدا وكثيف لا سيما فيما يتعلق	استخدام محدود نسبيا ويرتبط أكثر بالحماية وليس بالمعاملات

الحسابات والتحويلات المالية.	بالحسابات الجارية والخدمات والمدفوعات اليومية.	اليومية المتكررة.
مؤشر النوعية	خدمات متنوعة ومتطورة ومبتكرة (قروض، بطاقات، تمويل) لكن قد تكون إجراءاتها معقدة.	خدمات بسيطة وسهلة لكنها أقل تنوعا من البنوك.
	خدمات متخصصة لكنها محدودة في التفاعل والنشاط اليومي.	

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على المعطيات السابقة

وعليه يمكن استنتاج أن كل مؤسسة مالية تساهم في تعزيز الشمول المالي من زاوية مختلفة، حيث يبرز دور بريد الجزائر في توسيع قاعدة الوصول ويتفوق من حيث الانتشار الجغرافي إذ يمثل الشبكة الأكثر قربا من المواطنين متجاوزا ذلك البنوك التي يظل نشاطها متركزا بشكل رئيسي في المدن الكبرى في حين تأتي شركات التأمين في المرتبة الأخيرة من حيث الوصول المباشر، كذلك من خلال مؤشر الاستخدام حيث يعكس القرب الجغرافي لبريد الجزائر على حجم وطبيعة الاستخدام حيث يشهد إقبالا مرتقعا ومعاملات يومية مستمرة على عكس البنوك التي يتسم الاستخدام فيها بالمتوسط ويتركز حول خدمات محددة وشركات التأمين فيظل استخدامها موسميا مما يجعله محدودا في الحياة اليومية للأفراد، أما بالنسبة لمؤشر النوعية تتحول الكفة هنا لصالح البنوك التي تقدم باقة خدماتية متنوعة ومتطورة رغم تعقيد إجراءاتها الإدارية أحيانا، بالمقابل يركز بريد الجزائر على الجودة من منظور السهولة والتبسيط برغم نمطية الخدمات وقلة تنوعها بينما تتفرد شركات التأمين بتقديم خدمات متخصصة جدا تلبي حاجات الأمان المالي ولكن يفتقر التعامل معها للاستمرارية اليومية، باختصار يمكننا القول أن المؤسسات المالية في الجزائر (البنوك، بريد الجزائر، شركات التأمين) تؤدي أدوارا متكاملة أكثر منها متنافسة، إذ يساهم كل منها في تحقيق أهداف الشمول المالي ودعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وهو ما يعكس تكامل الأدوار في خدمة مختلف الفئات وكذلك الاقتصاد الوطني في ظل التحول الرقمي.

خلاصة الفصل:

يظهر هذا الفصل أن الخدمات المالية الرقمية في الجزائر عرفت تطورا ملحوظا نتيجة التحول التكنولوجي الذي مس القطاع المالي، حيث تبنت مختلف المؤسسات المالية في الجزائر بما فيها البنوك، شركات التأمين، مؤسسة بريد الجزائر، مجموعة من الخدمات الرقمية التي تهدف إلى تسهيل العمليات المالية وتحسين جودة الخدمة وتقريبها من مختلف فئات المجتمع، وقد تمثلت هذه المظاهر في تطوير الدفع الإلكتروني، الخدمات البنكية عن بعد، وتوسيع استخدام التطبيقات والمنصات الرقمية، كما بين تحليل مؤشرات الشمول المالي في الجزائر وجود تحسن تدريجي في مستويات الولوج إلى الخدمات المالية، خاصة من حيث فتح الحسابات، استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وتوسع قاعدة المستفيدين من الخدمات البنكية والتأمينية، غير أن هذا التحسن ما يزال غير متوازن، حيث أنه لا تزال هناك فجوات مرتبطة بالثقافة المالية، البنية التحتية الرقمية ومستوى الثقة في التعاملات الإلكترونية، وبناء على ذلك يمكن القول أن الخدمات المالية الرقمية أصبحت تلعب دورا مهما في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، لكنها ما تزال بحاجة إلى المزيد من التطوير والدعم لضمان فعالية أكبر وتغطية أوسع لمختلف فئات المجتمع.

الخاتمة

في ظل التوجه العالمي نحو الرقمنة، عرفت الخدمات المالية تطورات مهمة ساهمت في تحسين كفاءتها وتوسيع انتشارها مما جعلها أداة أساسية لتعزيز الشمول المالي من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية وتحسين استخدامها وتطوير جودتها، بما يسمح بدمج فئات أوسع من المجتمع ضمن المنظومة المالية الرسمية، ومن خلال استعراض مظاهر الخدمات المالية الرقمية في مختلف المؤسسات المالية الجزائرية وتحليل مؤشرات الشمول المالي يتضح أن الجزائر سجلت تقدما ملحوظا في مجال الرقمنة المالية والشمول المالي، غير أنها تزال تواصل جهودها لتطوير هذا المجال وتعزيز فعاليته بما يواكب التطورات التكنولوجية المتسارعة ويستجيب لمتطلبات التنمية الاقتصادية.

1- نتائج الدراسة

من خلال دراستنا يمكن تقديم مجموعة من نتائج الدراسة فيما يلي:

- تمثل الخدمات المالية الرقمية فرصة واعدة لرفع معدلات الشمول المالي مستقبلا في الجزائر؛
- تختلف مساهمات المؤسسات المالية النشطة في الجزائر في تعزيز الشمول المالي باختلاف مستوى تبنيها وتطويرها للخدمات الرقمية؛
- تعد البنوك الأكثر تنوعا في تقديم الخدمات المالية الرقمية مقارنة بالمؤسسات الأخرى؛
- تعتبر البنية التحتية الرقمية من العوامل الحاسمة في نجاح عملية التحول الرقمي المالي؛
- ضعف الشمول المالي الرقمي بالجزائر خاصة في المناطق الداخلية التي لا تصلها الخدمات الرقمية بسهولة؛
- يحقق مؤشر الوصول مستويات أفضل مقارنة بمؤشري الاستخدام والنوعية، بحيث لا يكفي وحده لتحقيق شمول مالي فعال ملم يقترن بالاستخدام وجودة الخدمات؛
- يتطلب تعزيز الشمول المالي الاهتمام المتوازن بمؤشرات الوصول والاستخدام والنوعية؛
- تلعب المؤسسات المالية دورا محوريا في تعزيز الشمول المالي.

2- اختبار الفرضيات

تبات الفرضية الأولى: التي تقول "تشهد المؤسسات المالية النشطة في الجزائر تبنيًا معتبر للخدمات المالية الرقمية بمختلف أشكالها" حيث تبين الدراسة من خلال التطرق إلى مظاهر الخدمات المالية الرقمية في مختلف القطاعات وجود تنوع في الخدمات الرقمية المقدمة، من تطبيقات الهاتف المحمول والخدمات المالية الالكترونية، والدفع الالكتروني، وخدمات التأمين الالكتروني وغيره من الخدمات الرقمية المقدمة من طرف مختلف المؤسسات المالية في الجزائر.

تبات الفرضية الثانية: التي تقول "يعكس مؤشر الوصول المالي بشكل إيجابي الجهود المبذولة من طرف المؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر" حيث أظهر مؤشر الوصول المالي تحسنا في إتاحة الخدمات المالية من خلال انتشار الوكالات البنكية، ومكاتب البريد، وأجهزة الدفع والسحب الالكتروني، بالإضافة الى توسيع قنوات الوصول الرقمية، وهو ما يعكس جهود المؤسسات المالية في تقريب الخدمات المالية من مختلف فئات المجتمع.

تبات الفرضية الثالثة: التي تقول "يعبر مؤشر الاستخدام المالي عن فعالية المؤسسات المالية في توسيع استخدام الخدمات المالية وتعزيز اندماج الأفراد ضمن المنظومة المالية الرسمية في الجزائر" حيث أظهرت الدراسة ارتفاعا في استخدام الحسابات المالية والخدمات الرقمية ووسائل الدفع الالكتروني بدرجات متفاوتة بين المؤسسات المالية، وهو ما يعكس تطورا في الاستفادة الفعلية من الخدمات المالية.

تبات الفرضية الرابعة: التي تقول "يعكس مؤشر النوعية مدى التزام المؤسسات المالية بتحسين جودة الخدمات المالية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر" حيث أظهرت الدراسة اهتمام المؤسسات المالية وجهودها المبذولة للارتقاء بجودة الخدمات المالية الرقمية من خلال توسيع وتطوير خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول والدفع عبر الانترنت بما يساهم في تعزيز الشمول المالي في الجزائر.

تبات الفرضية الرئيسية: التي تقول " تعمل الخدمات المالية الرقمية على تعزيز الشمول المالي من خلال الرفع من أداء مؤشرات الوصول والاستخدام والتنوع في مختلف المؤسسات المالية النشطة في الجزائر " وهذا حسب ماتطرقنا اليه في النتائج السابقة حيث أكدت أن الخدمات المالية الرقمية من خلال تطوير قنوات الوصول إلى الخدمات المالية وتوسيع استخدامها وتحسين جودتها، اسهمت في تسهيل حصول الأفراد على الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي مما يؤكد الدور الإيجابي للتحويل الرقمي بما جاء به من حلول لتعزيز الشمول المالي في الجزائر.

3- التوصيات

- ضرورة تبني استراتيجية وطنية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر،
- تعزيز الشراكة بين المؤسسات المالية وشركات التكنولوجيا المالية لتطوير خدمات رقمية مبتكرة؛
- تعزيز أمن الخدمات المالية الرقمية لحماية بيانات العملاء وزيادة ثقتهم فيها،
- تبسيط إجراءات الاستفادة من الخدمات المالية الرقمية لتمكين جميع الفئات من استخدامها،
- تطوير مؤشرات وطنية لقياس مستوى الشمول المالي الرقمي ومتابعة تطوره؛
- تعزيز الثقافة المالية لدى مختلف الفئات بما يساهم في رفع معدلات الشمول المالي.

4- أفاق الدراسة

بعد دراستنا لموضوع الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي، يمكن القول أن هذه الدراسة تبقى في حدود الاشكالية المطروحة، ولا يمكن الأخذ بأنها قد أحاطت بكل جوانب وأبعاد الموضوع، فلا تزال هنالك جوانب عديدة لم نتطرق اليها نظرا لكبر الموضوع وتفرعه، بالإضافة إلى أن البحث يعتبر تمهيدا لمواضيع أخرى، حيث يمكن التعمق فيه ليشمل عدة جوانب، وأفاق جديدة من بينها:

- تحليل دور الثقافة المالية الرقمية في زيادة الإقبال على الخدمات المالية الرقمية؛
- توسيع نطاق الدراسة ليشمل مختلف المؤسسات المالية بهدف تقييم مساهمتها في تعزيز الشمول المالي؛
- دراسة الفجوة الرقمية وأثرها على مستويات الشمول المالي بين مختلف فئات المجتمع؛

- دراسة واقع الشمول المالي لدى فئة العاملين في القطاع الغير الرسمي وإمكانية إدماجهم ماليا؛
- تقديم مدى تأثير التشريعات واللوائح الجديدة على تعزيز الشمول المالي من خلال المعاملات المالية الرقمية في الجزائر.

قائمة المراجع

1. حسين نعمة نغم ونوري حسن مطر أحمد (2019)، الشمول المالي متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس (المجلد 1)، عمان الأردن: دار الايام للنشر والتوزيع.

ثانياً: الأطروحات والمذكرات

• الأطروحات

1. تكيالين فوزية، (2025)، مساهمة التحول الرقمي في تدعيم الشمول المالي-دراسة تجارب ماليزيا السعودية والجزائر - شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم تسيير الجزائر، جامعة الجزائر 3.
2. مرشير رحمة، (2025)، تأثير الشمول المالي على الاستقرار المصرفي-دراسة قياسية-شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير قالة، جامعة 08 ماي 1945.

• المذكرات

1. بوغاري مباركة وبلهادي شيماء (2025)، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي-دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير جيجل، جامعة محمد بن يحيى.
2. راوية مكروود وزعوان رفيقة (2021)، واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه-دراسة قياسية- (شهادة ماستر)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير ميلة، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف.
3. سايج فريال ودباح كوثر (2025)، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتحسين الميزة التنافسية في البنوك التجارية-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية(شهادة ماستر)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير ميلة، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف.

ثالثاً: المجلات والدوريات

1. الميلودي سعاد وفوقة فاطمة (2022)، الخدمات المالية الرقمية وأثرها على الشمول المالي في الدول العربية-دراسة قياسية- مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 13، العدد 2، ص 429.
2. بن عبدالله سندس (2024)، الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في ربحية البنوك التجارية الجزائرية، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، المجلد 13، العدد 01، ص 94.

3. بوسليماني صليحة وبريش فايزة (2023)، واقع ومعوقات الشمول المالي في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 01، ص 32.
4. بوطلاعة محمد، ساعد بخوش حسينة وبوقرة كريمة (2020)، واقع الشمول المالي وتحدياته-الأردن والجزائر نموذجا، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 4، العدد 2، ص 145.
5. بولمرج وحيدة وكتاف شافية (2021)، الشمول المالي ودور التمويل الأصغر الإسلامي في تعزيزه- تجربة السودان نموذجا، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 7، العدد 3، ص 185.
6. بن سالم بلال (2024)، الخدمات المصرفية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي تجربة الامارات العربية المتحدة، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 10، العدد 2.
7. جواني صونيا ومريم عديلة (2021)، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي-دراسة حالة البحرين- مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 4، العدد 1، ص 278-279.
8. حسيني جازية (2020)، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، ص 104.
9. دبوش عبد القادر وبيري نورة (2023)، دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 6، العدد 1، ص 145.
10. زبيري نورة (2022)، تحليل مؤشرات الشمول المالي FINDEX -دراسة مجموعة من الدول العربية- مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 6، العدد 2، ص 47.
11. سعيد نورالدين وزمولي زبير (2024)، دور الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي الرقمي-دراسة ميدانية- مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 24، العدد 2، ص 46.
12. محفوظ فاطمة (2022)، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة دفاتر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 2، ص 253-254.
13. قاسي ياسمين ومزيان محمد (2022)، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي في الجزائر، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 7، العدد 1، ص 600.
14. كردوسي مريم وبراهيمية أمال (2022)، تحديات الشمول المالي في البنوك الجزائرية وآليات المواجهة، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، مجلد 6، العدد 1، ص 309.
15. لوزي نادية (2021)، واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه-دراسة مقارنة لمستوى الشمول المالي في مجموعة الدول العربية، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، مجلد 2، العدد 2، ص 16.

16. خالد صبيح الهادي تهايمي(2022)، دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة، المجلد 13، العدد 08، ص 106.

رابعاً: المراجع الأجنبية

1. Abebe Gule Girma fariz Huseynov the impact of fintech and digital financial other services on financial inclucsn an india مجلة Risk financial managment 2023 إلى 122 العدد 16، المجلد 16.
2. Heidi Aly gigital transformation devlopment and productivity in developing countries: is artificial intelligence a curse or a blessing Review of Economics and Political Science vol 7 No 4 2022
3. Mohamed Asif the causal Relationship between FinTech Financial Inclusion and Income Inequality in African Economies journal of risk and financial management vol 17 No 2 2024

خامساً: مراجع الأنترنت

1. الموقع الرسمي لبنك السلام الجزائر www.alsalamalgeria.com
2. الموقع الرسمي لبنك البركة الجزائر www.albaraka-bank.dz
3. الموقع الرسمي لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA www.cpa-bank.dz
4. الموقع الرسمي لشركة التأمين وإعادة التأمين Caar <https://caar.dz/caar>
5. الموقع الرسمي لشركة التأمين Caat [/https://caat.dz](https://caat.dz)
6. الموقع الرسمي لبريد الجزائر www.poste.dz
7. موقع صندوق النقد الدولي www.imf.org
8. موقع المجلس الوطني للتأمينات [/https://cna.dz](https://cna.dz)
9. موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية www.mpt.gov.dz
10. موقع بنك الجزائر www.bank-of-algeria.dz
11. موقع تجمع النقد الآلي [/https://giemonetique.dz](https://giemonetique.dz)