

إشكالية الثقة في القطاع المصرفي الجزائري

The problem of confidence in the Algerian banking sector

حمزة داودي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة (الجزائر)، h.daoudi@centre-univ-mila.dz

النشر: 2021/09/30

القبول: 2021/06/10

الاستلام: 2021/05/29

ملخص:

الثقة ركيزة أساسية لبناء العلاقات والتعاملات في جميع المجالات، بالخصوص في القطاع المصرفي، لأن نجاح أنشطته وتطويرها في ظل التقلبات وعدم الاستقرار تلزمه ثقة قوية ترتبط العملاء بالبنوك، فرأس المال جبان وحساس لأي ارتفاع في المخاطر التي تميز جميع أنشطة البنوك، ما يعني أن تزامن ضعف الثقة مع أوضاع مالية الضاغطة قد يدفع البنوك إلى الإفلاس، وإدخال الاقتصاد في دوامة مشاكل، لذلك من المهم جداً الاهتمام بموضوع الثقة والعمل على تعزيزها. حاولت هذه الورقة بحث موضوع الثقة في القطاع المصرفي وتأثيراتها وعوامل بنائها، ثم تحليل واقع الثقة في القطاع المصرفي الجزائري، هذا الأخير يعاني أزمة ثقة أدت إلى ضعفه وعدم قدرته على القيام بدوره على كمحرك للاقتصاد، ومن أهم أسباب زعزعة ثقة القطاع عدم فعالية اللوائح والقوانين التنظيمية وضعف المعرفة المالية والثقة الرقمية للأفراد، إضافة إلى ضعف الشمول المالي وتكنولوجيا المعلومات والشفافية، وأهم تدابير استعادة الثقة في القطاع المصرفي هي إرساء لوائح وقوانين صارمة تفرض الشفافية والرشادة وكذلك بناء معرفة مالية جيدة للأفراد، والتوسع في الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: الثقة، البنوك، العملاء، الصيرفة الإلكترونية، الشمول المالي

رموز JEL: G21 ، G41.

Abstract:

Confidence is an essential pillar for building relationships and transactions in all fields, especially in the banking sector, because the success of its activities and their development in light of fluctuations and instability requires strong confidence that clients are linked to banks. Confidence with stressful financial conditions may push banks into bankruptcy and plunge the economy into a spiral of problems. Therefore, it is very important to pay attention to the issue of confidence and work to strengthen it.

This paper tried to discuss the issue of confidence in the banking sector, its effects and the factors of its construction, then analyze the reality of confidence in the Algerian banking sector, the latter suffering a crisis of confidence that led to its weakness and inability to play its role as an engine of the economy, and one of the most important reasons for undermining the confidence of the sector is the ineffectiveness of regulations and laws Weak financial knowledge and digital confidence for individuals, in addition to poor financial inclusion, information technology and transparency, and the most important measures to restore confidence in the banking sector are the establishment of strict regulations and laws that impose transparency and prudence, as well as building good financial knowledge for individuals, and expanding financial inclusion..

Keywords: Confidence, Banking, Clients, Electronic Banking, Financial Inklusion**(JEL) Classification :** G21 .G41.

1. مقدمة:

تعتبر الثقة أهم ركيزة تستند عليها العمليات والأنشطة المالية، وهي عامل رئيسي لنجاح المؤسسات العاملة في القطاع المصرفي، والأکید أن الثقة المنشودة لا يمكن شراؤها أو طلبها من الجمهور، بل هي عملية بناء تتم عبر مراحل متعددة وترتبط بالعديد من العوامل والظروف، وتحتاج الى تعزيزها والحفاظ عليها عبر الآليات والوسائل المتاحة لذلك، وبما أن القطاع المصرفي هو القاطرة التي تقود أي اقتصاد فان أي خلل يلحقها ستكون تبعاته كبيرة جدا على تحقيق خطط التنمية وبلوغ أهداف النمو المنشودة، وعليه فان أولى الأولويات التي لا بد من التركيز عليها في أي محاولة للنهوض بالاقتصاد هو بناء تلك الثقة في القطاع المصرفي.

وشهدت الثقة في القطاع المصرفي الجزائري تراجعا رهيبا في السنوات الأخيرة بسبب عدم استقرار النظام المالي العالمي نتيجة أزمة 2008، إضافة الى التحولات السياسية التي شهدتها الجزائر منذ 2019، وكان لذلك انعكاسات كبيرة على أداء القطاع المصرفي والاقتصاد ككل، وهو ما يدفع الى التطرق لموضوع الثقة في القطاع المصرفي بالدراسة والتحليل قصد بحث الخارج والحلول لتحسين مستويات الثقة فيه وإعادةه الى أداء وظيفته في قيادة عملية التنمية.

1.1. إشكالية البحثية:

سنحاول في هذه الدراسة تحليل ظروف وأسباب الوضعية الحالية لانعدام الثقة التي يعيشها القطاع المصرفي، وبحث الأساليب والوسائل التي يمكن الاعتماد عليها للخروج منها وإرساء الثقة في القطاع من خلال طرح التساؤل التالي:

ما هي تدابير إعادة بناء الثقة في القطاع المصرفي الجزائري؟

وللإجابة على الإشكالية نطرح التساؤلات التالية:

- ما هي عوامل وأسباب تراجع الثقة في القطاع المصرفي؟
- ما هي انعكاسات تراجع الثقة في القطاع المصرفي الجزائري؟
- ما هي الرفعات التي يمكن اعتمادها لتعزيز الثقة في القطاع المصرفي الجزائري؟

2.1. أهمية البحث:

لا شك أن التراجع الرهيب في الثقة في القطاع المصرفي الجزائري كان له تبعات كثيرة وخطيرة على مسار التنمية، فقد تسبب في فشل العديد من برامج الإصلاح وخطط الإنعاش الاقتصادي، بسبب فشل الإصلاح المالي، فقلة الموارد المالية وتراجع احتياطي الصرف إلى 57 مليار دولار مع نهاية 2020، أثار

مخاوف المراقبين، كما أن رصد 24 مليار دولار غير كافٍ لتنفيذ خطة اقتصادية، وضرورة مضاعفة الرقم لتسريع وتيرة الإصلاحات وتحقيق النتائج المرجوة لا يمكن أن تتم في ظل انعدام الثقة في القطاع المصرفي، لذلك لا بد من دراسات كثيرة ومعقدة تساهم في حل هذه المشكلة.

1.3. أهداف الدراسة

الهدف المتوخى من الدراسة هو بحث طرق وتدابير استعادة الثقة في القطاع المصرفي الجزائري لتعزيز سوق رؤوس الأموال، من خلال تعبئة أكثر للموارد الداخلية، والقضاء على ظاهرة الاكتناز والتداول خارج الدورة الاقتصادية، إضافة الى جذب رؤوس الأموال الأجنبية بما يرفع قدرات القطاع المصرفي ويعزز دوره في تنمية الاستثمار وإنعاش الاقتصاد وتسريع عملية التنمية.

2. الثقة في القطاع المصرفي

الثقة في القطاع المصرفي هو أساس استقرار النظام المالي بأكمله حيث تلعب البنوك دورًا مركزيًا في عملية تكوين النقود، وفي نظام الدفع وتمويل الاستثمار والنمو الاقتصادي، إضافة الى الحفاظ على الاستقرار النقدي والمالي، ولأن البنوك مؤسسات عالية الاستدانة فلا يمكنها أن تتجح إلا عندما يكون لدى المقرضين للبنك ثقة كاملة في أن لديه القوة المالية للوفاء بالتزاماته عندما يحين موعد استحقاقها، لذلك من المهم معرفة المفاهيم المتعلقة بالثقة في النظام المصرفي، وبالخصوص العوامل التي لها دور في بناء الثقة وتعزيزها، وذلك من اجل التركيز عليها وإصلاح الضعف والمشاكل المرتبطة بها للوصول الى تحقيق رضى العملاء بما ينعكس على رفع مستويات الثقة لديهم في القطاع المصرفي.

1.2 المفاهيم المتعلقة بالثقة:

من المهم شرح مصطلح الثقة، ومدلوله في المجال المالي وبالتالي توضيح المقصد من استخدامه في وصوف الحالة المرتبطة بالقطاع المصرفي.

1.1.2 مفهوم الثقة

من الناحية اللغوية فان الثقة مصدرها قولك وثق به يثق، وثاقة وثقة ائتمن (ابن منظور، 1993، صفحة 381). وجاءت الثقة بمعنى الملاءة والغنى كما جاءت بمعنى الإيمان (الزبيدي، 1965، صفحة 438) كما عبرت عن اليقين، والتحرر من الشك أو القلق أو الخوف (عمر، 2008، صفحة 2398).

أما في الاصطلاح فان الجذور النظرية للثقة تختلف حسب التخصصات العلمية التي تناولتها، سواء تعلق الأمر بالفلسفة أو علم النفس أو علم الاجتماع أو الاقتصاد والسياسة أو القانون وغيرها، ما جعل وجهات النظر حولها مختلفة، حتى بين المدرسة المختلفة في كل اختصاص، فلا يكاد يتفق المختصون على

فهم واحد للثقة رغم اتفاقهم في بعض الأحيان حول المفاهيم المرتبطة كالصدق والأداء المرضي والموثوقية والوفاء والكفاءة والجودة والمصداقية.

فالثقة ظاهرة معقدة ومتعددة الأوجه، لذلك يوجد نقص في الإجماع حول تعريف الثقة بين الباحثين، لذلك من الممكن أن تختلف الثقة في السياق المصرفي عن الثقة في سياقات أخرى غير مالية، بل وقد تختلف من دولة إلى أخرى (Ashraf, Robson, & Sekhon, 2015, p. 134).

من وجهات النظر الفلسفية فإن الثقة مبنية على التفكير العميق والنظام الأخلاقي والتطور المهني، أما من الناحية العملية، فترتبط الثقة بالأنشطة التي تساعد على إنشاء السمعة وتشكيل التحالف وتبادل المعلومات وتطوير هدف مشترك بطريقة فعالة، ويمكن ملاحظة الثقة من مستويات متعددة مثل المستوى بين الأفراد والتنظيمية وبين المنظمات والمستوى الدولي في التعاون عبر الحدود (Liu, 2015, p. 40).

فالثقة هي ظاهرة ديناميكية تتغير بمرور الوقت جنباً إلى جنب مع العلاقة القائمة ومع الخبرة المتزايدة، وهنا يطرح التساؤل حول ما إذا كان العملاء يتقون في بنكهم بسبب الأداء وجودة الخدمة أو السمعة (يتم تعريف السمعة على أنها نتيجة جودة الأداء المعتمدة وذات الخبرة).

2.1.2. الفرق بين الثقة (trust) والاستئمان (Confidence):

رغم أن المصطلحين في اللغة الإنجليزية يستخدمان كترادفين في الكثير الحالات إلا أن مصطلح Confidence يعبر أكثر عن الثقة في المؤسسات بينما يميل مصطلح (trust) إلى التعبير عن الثقة في الأفراد، وهو ما يمكن التعبير عنه بالفرق بين الثقة والاستئمان. حيث تشير الثقة وفق مصطلح (trust) إلى الأشخاص وعلاقاتهم الشخصية أو الاجتماعية بينما الاستئمان أو الثقة وفق مصطلح (Confidence) هي ما يضمنه الناس تجاه المؤسسات (Ashraf et al., 2015, p. 135).

3.1.2. الثقة في العمل المصرفي

الثقة في سياق العلاقة المصرفية فهي مسألة خاصة بالوضع والسياق، نتيجة لذلك أظهرت العديد من الأبحاث عن نتائج مختلفة فيما يتعلق بالثقة في القطاع المصرفي، فتقنة المستهلك في المؤسسة ككل لها أهمية كبيرة جدا على الرغم من أن القطاع المصرفي معروف بتقافته التعاقدية، والتي تشير بدورها إلى الاعتقاد السائد بأن انعدام الثقة يتم استبداله بالعقود المكتوبة، وحسب تصنيف ساكو (Sako's typology) فان الثقة لها ثلاثة مستويات مختلفة: الثقة التعاقدية والثقة في الكفاءة والثقة في حسن النية (Järvinen, 2014, p. 554).

فالثقة في القطاع المصرفي إذن هي شعور العملاء بالصدق والأمان، ما يولد اعتقادهم بأن بإمكانهم الحصول على تأكيد بأن البنوك ستعتني بهم وتلبي احتياجاتهم، فتقة العميل في البنوك والخدمات المصرفية تعتمد على خبرة العميل من جهة وقدرة البنوك على التصرف بطريقة موثوقة، ومراعاة القواعد واللوائح، والعمل بشكل جيد خدمة للمصلحة العامة، إضافة إلى أهمية وفائها بالتزاماتها ووعودها.

ويصنف ساكو (Sako, 2006, p. 268) الثقة إلى ثلاثة مستويات مختلفة: الثقة التعاقدية (هل سيهتم الطرف الآخر باتفاقياته التعاقدية) والثقة في الكفاءة ("هل الطرف الآخر قادر على فعل ما يقول أو سيفعله؟) والثقة في حسن النية (هل سيلتزم الطرف الآخر بالتزام مفتوح لاتخاذ مبادرات لتحقيق المنفعة المتبادلة مع الامتناع عن اتخاذ ميزة غير عادلة).

2.2. أهمية الثقة في القطاع المصرفي:

تؤكد منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية أن الثقة هي عنصر أساسي لحسن سير المؤسسات، بما في ذلك الحكومات والأسواق والشركات والمجتمع على نطاق أوسع (OECD, 2019, p. 11) إن ثقة العملاء تؤثر على مجموعة من السلوكيات كسلوك الادخار والمشاركة في الأسواق المالية، وسلوك الاستثمار في سوق الأوراق المالية وتكوين المحفظة الاستثمارية، كما أن المستويات المرتفعة من ثقة الجمهور في البنوك تعزز الشمول المالي، وتحسن الاستقرار المالي من خلال تثبيت تمويل الودائع الأساسية للبنوك وتقليل التعرض للمخاطر النظامية (Chernykh, 2019, p. 5).

إن الثقة في القطاع المصرفي من الأسباب الرئيسية لتقليل مستويات التسرب النقدي، الذي يخفض من حجم الودائع لدى البنوك، وحجم السيولة لديها، ما يؤثر آليا على خفض حجم إنشاء النقود لدى البنوك، وبالتالي حجم القروض الممنوحة للاقتصاد، وهو من أكبر المشكلات التي تواجهها الدول النامية وعلى رأسها الجزائر.

كما أن الحديث عن الثقة في القطاع المصرفي مرتبط بشكل كبير جدا بالمخاطرة وتحليل التفاعل بينها يقود الى تأكيد أنهما عاملان يؤثران على بعضهما البعض، فجميع الأنشطة والعمليات الأخرى للبنوك تحتاج الى ثقة وترتبط جميعها بدرجة معينة من المخاطر، فتراجع الثقة قد يؤدي على سلوك من العملاء يرفع من حجم المخاطر في البنوك مثل موجات السحب الكبيرة (الهلع)، وما قد يترتب عنه من أزمة سيولة وغيرها، كما أن ارتفاع حجم المخاطر من شأنه أن يؤدي الى زعزعة الثقة وما يترتب عنها، وكل ذلك قد يشكل دوامة من المشاكل ككرة الثلج.

من المهم جدا تعزيز الثقة في القطاع المصرفي ككل لأنه سيعيد البنوك الى دورها الهام كمحرك للاقتصاد. لأن الجمهور يعتمد على مؤشرات القطاع المصرفي لتقييم آفاق بنك فردي، لأن صحة صناعة الخدمات المالية تتنبأ بقوة باحتمالية فشل بنك معين، وهو ما يدعم الدور المهم لاستقرار القطاع المصرفي في تأطير التصور العام للبنوك الفردية، وهذا له آثار مهمة لأنه يشير إلى أنه قد لا يكون من الممكن تعزيز ثقة الجمهور في بنك معين دون تحسين القطاع المصرفي ككل أولاً (Chernykh, 2019, p. 6).

3. تعزيز الثقة في القطاع المصرفي الجزائري.

إن البحث عن إعادة بناء الثقة في القطاع المصرفي وتعزيزها والحفاظ على مستوياتها عاليا يتطلب معرفة الأسباب التي تؤدي الى تراجعها لدى الجمهور، وعليه فالتشخيص الأمثل لهذه الظاهرة هو أفضل طريقة لتوصيف الحلول المثلى، لذلك سنحاول دراسة أسباب تراجع الثقة في القطاع المصرفي الجزائري ومن ثم بحث آليات تعزيزها وتقويتها.

1.3. أسباب تراجع الثقة في القطاع المصرفي:

إن تراجع الثقة في القطاع المصرفي مشكل كبير تواجهه الحكومات والدول، وحدثه ليس مجرد نتيجة لعامل واحد يمكن التحكم فيه بسهولة، بل هو ناتج عن أسباب متعددة ومتشابكة، تؤدي مجتمعة الى التأثير السلبي على صورة القطاع المصرفي ومن ثم تراجع ثقة الجمهور فيه، ومن خلال تتبع الظاهرة يمكن الوقوف على الأسباب التالية:

1.1.3. أسباب سياسية وتنظيمية:

إن مشكلة تراجع الثقة لدى الأفراد والمؤسسات في القطاع المصرفي يعد من المخاطر النظامية التي عادة ما يكون للسلطة القائمة في الدولة جزء من المسؤولية عنها، ويزداد الأمر سوء في حالتنا بعد الاضطرابات السياسية التي عرفتتها الدولة الجزائرية خاصة عام 2019 وما شهدته من أحداث، ولعل الفضائح المالية الكبيرة التي واكبت الحدث كان لها أيضا انعكاسات سلبية كبيرة على الثقة في القطاع المصرفي، خاصة ما تعلق بحصول العديد من المسؤولين ورجال الأعمال على قروض ضخمة دون ضمانات ودون متابعة أو محاسبة، ما يعني غياب الرقابة والإشراف التنظيمي والحكومي على عمل البنوك والمؤسسات، وانعدام التدابير الحصيفة من طرف مدراء وموظفي القطاع لحماية أموال البنوك ومن خلالها أموال المودعين، وهو امر ألقى بثقله على ثقة المستثمرين الكبار المحليين منهم والأجانب، ناهيك عن صغار المودعين من الأفراد.

فمناخ الاستثمار المرتبط بالظروف السياسية والتنظيمية له تأثير كبير على الثقة في القطاع المصرفي، فمن الأقوال المتداولة أن رأس المال جبان (Capital is a coward) أو حكيم في طرح آخر، وكلاهما يعني أن المستثمرين وأصحاب رؤوس الأموال حذرين تجاه أي عمليات أو نشاطات تتطلب منهم ضخ الأموال، فحماية رؤوس أموالهم هي أهم أهدافهم التي تسبق تحقيق الأرباح والعوائد، لذلك تكون الظروف السياسية والاقتصادية والمالية والترتيبات القانونية والتنظيمية للدولة هي أول ما يقومون بدراسته قبل تحويل أموالهم إليها في شكل استثمارات، لأن من المجازفة ولوج أسواق دولة دون التحقق من المخاطر السياسية والاقتصادية المرتبطة بها، وتأثيرات تشريعاتها الضريبية وقوانينها الحاكمة لحركة رؤوس الأموال على إمكانية استعادة تلك الأموال، وعليه فإن الثقة في كل ما سبق هو أول خطوة نحو الثقة في النظام المالي والمصرفي، وأي عيوب أو شوائب تلحق أحد تلك العناصر سيكون لها انعكاسات على الثقة المنشودة.

كما لا بد من تطبيق اللوائح والتنظيمات التي تفرضها الهيئات العالمية، لأنها نقطة فارقة جدا في تدفق رؤوس الأموال الأجنبية إلى الاقتصاد الوطني، فقد أصبح الالتزام بتلك اللوائح على غرار متطلبات لجنة بازل للرقابة المصرفية معيار ومؤشر كبير على السلامة المالية والمستوى العالي من التحوط والاستعداد للظروف الضاغطة، وهو ما يعطي المزيد من الثقة في الاقتصاد من طرف الأجانب وهو بدوره ما سيعزز ثقة المواطنين في رشادة وكفاءة البنوك الوطنية والقطاع ككل.

2.1.3. المعرفة المالية للأفراد:

هناك العديد من التعريفات المختلفة للمعرفة المالية في الأدبيات المالية، من بينها تعريف المجلس الوطني للمعلمين الماليين (NFEC) الذي جاء فيه: "امتلاك المهارات والمعرفة في الأمور المالية لاتخاذ إجراءات فعالة بثقة تحقق أهداف الفرد الشخصية والعائلية والمجتمع العالمي" (Zhao, Sun, & Devasagayam, 2018, p. 4).

إن المعرفة المالية تزيد الثقة في القطاع المصرفي، الأمر الذي من شأنه رفع كفاءته وتطوير منتجاته المالية وتوسعه إلى جميع المجالات، ومن ثم رفع مستوى النمو في الاقتصاد ككل. فالأفراد الأكثر معرفة مالية يمكنهم إدارة أموالهم بشكل جيد والمشاركة في السوق المالي واختيار محافظهم بشكل جيد، أما الأفراد غير الواعيين مالياً يتجنبون المنتجات المالية غير المألوفة أو صعبة الفهم، وبالتالي يمنعون أنفسهم من المشاركة في سوق الأوراق المالية مما يحرمهم المزايا المترتبة على المشاركة (Rafeeq, 2020, p. 645).

والحقيقة أن الواقع الجزائري يثبت ضعف فادح في المعرفة المالية لان الأمر لا يتوقف عند المشاركة في السوق المالي واختيار محافظ استثمارية بل يتعدى الى عدم السماح للأموال بالمشاركة في الدورة الاقتصادية مطلقا، فأغلب الناس حتى المستثمرين وأصحاب رؤوس الأموال يحتفظون بأموالهم في شكل سائل ما يجعل الاكتناز ظاهرة كارثية وهو ما توضحه نسبة الكتلة النقدية خارج التداول.

3.1.3. عدم توفر المعلومات الكافية عن القطاع:

من بين أهم الأسباب التي فاقمت أزمة الثقة في القطاع المصرفي عدم توفر المعلومات الكافية عن القطاع، سواء المتعلقة بالبنوك أو بالوضع المالية العامة، وإذا كانت بعض المعلومات متاحة لكبار المستثمرين والمودعين فالأمر مختلف بالنسبة لصغار المودعين الذين لا تتوافر لهم المعلومات الكافية عن المراكز المالية للبنوك التي يقومون بإيداع مدخراتهم لديها وهو ما زاد من حالة عدم اليقين والتوجه نحو الاكتناز المنزلي.

فالمعلومة في الاستثمار والادخار هي أساس اتخاذ القرارات، وكلما قلت كلما زاد عدم اليقين والمخاطرة، وقد يصل الوضع الى انعدام الثقة في المؤسسات المصرفية عند غياب المعلومات حولها أو الشك في صحتها أو التلاعبات فيها.

وقد تتناول ورقة بحثية حديثة حول النشاط الاستثماري اليومي موضوع "الثقة في سوق الأسهم"، وتوصلت إلى: "إن قرار الاستثمار في الأسهم لا يتطلب فقط تقييماً لمبادلة المخاطرة والعائد في ضوء البيانات الحالية، بل يتطلب أيضاً تصديقاً (ثقة) بأن البيانات التي بحوزتنا موثوقة وأن نظام عادل، فالمعلومات غير الموثوقة أو المخالفات المؤسسية" قد تغير ليس فقط توزيع المكاسب المتوقعة، ولكن أيضاً الثقة الأساسية في النظام الذي يقدم تلك المكافآت (Tonkiss, 2009, p. 197).

4.1.3. إدارة البنوك وموظفيها:

من الصعب على عملاء البنوك نتيجة لعددها الكبير وتنوع أشكالها وتعقيداتها معرفة أي منها تناسب احتياجاتهم وتلبي رغباتهم، لذلك يبرز عامل الثقة فيها كمعيار لاختيارها، وهنا يظهر دور الطاقم الإداري للبنوك بكل أطرافه بداية بالموظف البسيط وصولاً الى مجلس الإدارة في خلق تلك الثقة والحفاظ عليها، والتأهيل الدائم للمورد البشري للبنوك عامل أساسي في إرساء الثقة.

فالفساد مثلاً يعيق الإقراض المصرفي لأنه يرتبط بحماية أقل للدائنين، كما أن الفساد يتسبب في منح المزيد من الائتمان المصرفي إذا كانت الرشاوى المقدمة لموظفي البنك تفضل منح القرض، وهذا يعني أنه من المرجح أن يؤدي الفساد إلى تسريع عجلة البنوك عندما يكون لديها نفور كبير من المخاطرة، بدل أن

يكون لديها المزيد من طلبات القروض المرفوضة، ودعم الأدلة الكلية تأثيرًا مشابهًا للفساد على الائتمان المصرفي بناء على المحددات القانونية مثل سن القانون أو تطبيقه (Weill, 2011, p. 41).

مما سبق فإن سلوك إدارة البنوك وموظفيها له تأثير على نظرة المتعاملين معها وثقتهم فيها، فإذا تبين عدم الاهتمام بحماية المودعين فمن الطبيعي عزوف الجمهور والمستثمرين عن الإيداع فيها أو انتمائها على أموالهم بل على العكس سيتم نهب أموال البنوك عن طريق الرشاوى والاختلاسات وغيرها، وهو ما عانتها الجزائر في العشرين سنة ماضية، وتسبب في تراجع ثقة الجمهور في القطاع المصرفي ككل.

5.1.3. ضعف تكنولوجيا المعلومات والثقة الرقمية:

هنا نشير الى دور التكنولوجيا في مساعدة الأفراد والمؤسسات في الحصول على المعلومات واستخدامها كما ذكرنا سابقا، من خلال مشاركة المعلومات عبر الإنترنت، وهي عامل مهم جدا في تحسين الحصول على المعلومات التي ترفع من درجة الثقة في القطاع المصرفي، وبالتالي فإن الأمر مرتبط بكفاءة ومستويات خدمة الأنترنت المقدمة في الدولة من جهة، ومدى استغلالها من طرف الجهاز المصرفي من جهة أخرى، فالأول متعلق بإمكانية استخدام الأفراد والمؤسسات (كعملاء للبنوك) للشبكة في حصولهم على المعلومات وتفاعلهم مع الصيرفة الإلكترونية، والثاني متعلق بديناميكية البنوك على شبكة الأنترنت من خلال مواقع وخدمات تفاعلية وليس فقط معلومات ستاتيكية ثابتة، وكلما ارتقت هذه التشكيلة زاد مستوى الثقة بين الأطراف، لكن هذا الأمر لا يزال بعيدا عن المأمول في الجزائر بسبب ضعف شبكة الأنترنت من جهة وعزوف البنوك عن استحداث مواقع أنترنت خاصة بها تتمتع بالديناميكية والتفاعل، كما أن منتجاتها في هذا المجال تكاد تتعدم تماما، ولعل الظروف الصحية التي سببها فيروس كورونا كان له بعض الفضل في بداية التفكير الجدي لولوج هذا العالم الافتراضي من خلال بعض المنتجات والخدمات على الشبكة.

6.1.3. ضعف الشمول المالي:

من بين الأسباب التي ساهمت في تراجع ثقة في القطاع المصرفي هو ضعف الشمول المالي، هذا الأخير يعني تمكين أفراد المجتمع ومؤسساته من إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل آمن وسليم، من خلال توفير فرص مناسبة عبر خدمات مالية متنوعة تقدمها البنوك والمؤسسات المالية الرسمية بدلا من استخدام الطرق غير الرسمية. وحسب البنك الدولي (worldbank, 2018) فالشمول المالي يعني: أن الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية المفيدة وميسورة التكلفة التي تلبي احتياجاتهم (المعاملات، المدفوعات، المدخرات، الائتمان والتأمين) التي يتم تقديمها بطريقة مسؤولة ومستدامة.

وحسب (شنيبي و بن لخضر، 2018) فالمحاور الأساسية التي يركز عليها الشمول المالي هي:

- الحصول على المنتجات والخدمات المالية من خلال توفير خدمات مالية رسمية ومنظمة، وقرب المسافة، والقدرة على تحمل التكاليف.
- القدرة المالية من خلال إدارة الأموال بشكل فعال، والتخطيط للمستقبل والتعامل مع الضائقة المالية.
- استخدام المنتجات والخدمات المالية من خلال الانتظام والتكرار ومدة الاستخدام؛ جودة الخدمات والمنتجات المالية، حيث أنها مصممة لاحتياجات العملاء، وتجزئة الخدمات من أجل تطويرها لجميع فئات المجتمع.
- التنظيم والرقابة الفعالين بغرض ضمان تقديم المنتجات والخدمات المالية في بيئة يسودها الاستقرار المالي.

وقد تناولت إحدى الدراسة العلاقة بين الإنترنت والهواتف المحمولة والشمول المالي في إفريقيا، وتقييم آثار الإنترنت والهواتف المحمولة على الشمول المالي، وأظهرت النتائج أن الإنترنت والهواتف المحمولة من العوامل المهمة للشمول المالي في إفريقيا، مما يعني أن زيادة استخدام الإنترنت واشتراكات الهاتف المحمول قد عززت الشمول المالي، حيث توجد علاقة إيجابية كبيرة بينهما، وتقدم النتائج دليلاً على أن الإنترنت والهواتف المحمولة يلعبان دوراً مهماً في الشمول المالي، حيث يمكن للإنترنت والهواتف المحمولة أن تساعد البنوك على التخلص من تكاليف البنية التحتية الثابتة الكبيرة، وتقلل من تكاليف الوصول للبنوك وجعل الخدمات المصرفية فعالة بشكل خاص من حيث التكلفة للعملاء الفقراء لأنها يمكن أن تقلل النفقات المرتبطة بالخدمات المصرفية، كما تسمح بإجراء المعاملات المصرفية بأمان خارج فروع البنوك في المناطق الريفية أو في أيدي العملاء مباشرة (باستخدام الأموال عبر الهاتف المحمول).

إن واقع الخدمات المصرفية في الجزائر يظهر بوضوح ذلك الضعف من خلال:

- **ضعف الشبكة المصرفية:** فبالنظر لمؤشر فروع البنوك التجارية وهي مواقع لمعاملات التجزئة (مع الأفراد) نجد أنه منخفض جداً عن المعدل العالمي الذي يفوق 11 لكل 100 ألف بالغ، وحسب البنك الدولي فقد عرف عدد فروع البنوك التجارية في البلاد لكل 100 ألف بالغ انخفاضاً عام 2018 حيث بلغ 5.22 بعد أن كان 5.25 عام 2017. كما أوضح أن الجزائر لديها 9.20 جهاز صراف آلي لكل 100 ألف بالغ عام 2018، بعد أن كان 9.13 عام 2017، وهو معدل منخفض عن المعدل العالمي 40.95 جهاز صراف آلي لكل 100 ألف (worldbank، 2021).

- ضعف الخدمات المقدمة: إن عدم امتلاك البنوك للقدرات المناسبة أو الجودة المناسبة التي يطلبها المستهلكون أفرادا ومؤسسات واضح فيما تظهره المؤشرات المتعلقة بخدماتها المقدمة، فقد سجل عدد المقترضين من البنوك التجارية لكل 1000 بالغ 45.19 عام 2018، بعد أن كان 40.73 عام 2017 في حين أن المعدل العالمي هو 164 لكل 1000 بالغ (worldbank، 2021).

كما أن نسبة الائتمان المحلي (% من إجمالي الناتج المحلي) المقدم إلى القطاع الخاص والذي يشير إلى الموارد المالية المقدمة للقطاع الخاص من قبل الشركات المالية، مثل القروض، ومشتريات الأوراق المالية التي ليس لها حقوق ملكية، والائتمانات التجارية وحسابات القبض الأخرى التي تنشئ مطالبة بالسداد بلغت 25.90% عام 2019، بعد أن كان 24.83% عام 2018 في حين أن النسبة العالمية تجاوزت 130% عام 2019.

- ارتفاع عدد الأفراد غير المصرفيين (unbanked): يستخدم مصطلح "غير المصرفي" على نطاق واسع لوصف الأفراد الذين ليس لديهم حساب معاملات مع أي نوع من المؤسسات المالية التقليدية، وليس مجرد بنك، ويشمل المصطلح أيضاً الأشخاص الذين ليس لديهم حسابات في اتحادات ائتمانية أو مدخرات أو مؤسسات إيداع تقليدية أخرى، ويمكن أيضاً وصف هؤلاء الأفراد بأنهم يعملون خارج التيار المالي السائد (Literacy & Commission, 2006, p. 67).

والواقع أن عدد كبير من الناس لازالت بعيدة عن مجرد التفكير في فتح حسابات في المؤسسات المالية الجزائرية، خاصة مع زيادة عمليات الاكتناز المنزلي حتى بالنسبة لكبار التجار ورجال الأعمال ولعل ارتفاع نسبة.

7.1.3. العجز المرتفع في الموازنة

تحتوي الموازنة على جميع المعلومات المتعلقة بالنشاط الحكومي وهي وثيقة مهمة لدراسة تطور المالية العامة للدولة وعناصرها الأساسية وتغيرات السياسة المالية واتجاهاتها، لذلك فإن تأثيرها كبير قرارات الأفراد والمؤسسات، وغياب الشفافية فيها وشحة المعلومات المتاحة للجمهور ينعكس بالسلب على الثقة في الدولة ومؤسساتها والذي يعني فقدان الثقة في القطاع المصرفي الذي يسيطر على القطاع العام.

وفي هذا الصدد أوضح تقرير صندوق النقد الدولي (IMF, 2018, p. 1) أن الجزائر لا تزال تواجه تحديات كبيرة يفرضها انخفاض أسعار النفط، فرغم الضبط المالي الكبير في عام 2017 إلا أن عجز المالية العامة والحساب الجاري لا يزال كبيراً، كما أنها تعاني من تباطؤ نمو الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي بشكل حاد، مدفوعاً بشكل أساسي بانكماش المنتجات غير النفطية، كما ارتفعت البطالة إلى 11.7% في 2017 بعد

أن كانت 10.5 في 2016، وبلغ متوسط التضخم 6.4% عام 2016، وانخفضت الاحتياطات بمقدار 17 مليار دولار أمريكي.

وحسب نفس المصدر (IMF, 2018, p. 39) فقد ارتفع الدين العام المحلي بشكل كبير منذ عام 2016، فبعد أن ظل الدين العام المحلي (باستثناء الضمانات) خلال الفترة 2014-2015 منخفضاً نسبياً عند حوالي 8% من إجمالي الناتج المحلي، حيث تم تمويل العجز الكبير في الميزانية بشكل أساسي من خلال الاعتماد على المدخرات في صندوق تثبيت النفط (FRR) وهو، ارتفع عام 2016 إلى حوالي 20.6% من الناتج المحلي الإجمالي، وهو ما يعكس بشكل أساسي تجسيد المخاطر المالية في شكل دعم للمؤسسات العامة، وفي عام 2017 زاد دين الحكومة بشكل أكبر إلى 27% من إجمالي الناتج المحلي، حيث لم تكن الأموال في النظام المالي والقواعد المالية كافية لتغطية العجز المالي وإعادة شراء الديون الإضافية للمؤسسات العامة. أرقام الديون بما في ذلك ضمانات الحكومة المركزية بنسبة 48% من إجمالي الناتج المحلي في عام 2017. وتألقت الضمانات الحكومية من ضمانات اقترضت المؤسسات العامة من البنوك المملوكة للدولة (21% من إجمالي الناتج المحلي في عام 2017).

8.1.3. نظام ضمان الودائع المصرفية (نظام تغطية التعويض):

ينصرف مفهوم نظام ضمان الودائع إلى حماية ودائع العملاء وتعويضهم كلياً أو جزئياً من خلال مساهمات البنوك المشتركة في صندوق ضمان الودائع، إذا ما تعرضت ودائعهم للخطر نتيجة تعثر البنك. وحسب (سدر، 2019، صفحة 330) يعتبر نظام ضمان الودائع المصرفية نوعاً من تطبيقات عقود التأمين التي تهدف عادة إلى تعويض الشخص المضمون عن الخسائر التي يتعرض لها في الأموال والممتلكات والسلع، أو عن الخسائر والأضرار البشرية سواء عند ممارسة النشاطات الاقتصادية أو في حالات التعرض إلى أضرار من جراء أحداث غير متوقعة، وفي حالة ضمان الودائع المصرفية فإن هذا النوع من التأمين يتميز بأنه:

- غير موجه لحماية فرد أو مؤسسة أو جماعة معينة، ولكنه موجه نحو المجتمع عامة وبصفة خاصة صغار المودعين وذلك لصعوبة حصولهم على المعلومات الكافية عن المراكز المالية للمصارف التي يودون إيداع مدخراتهم بها، وعليه فإن نظام ضمان الودائع المصرفية يساعد هذه الفئة على إيداع ودائعهم في أي مصرف.

- لا يستهدف بالضرورة الربح من الجهة الضامنة وبالتالي فإن الضامن في الغالب هو ليس جهة تسعى إلى الربح، وإنما الغاية الأساسية لعملية الضمان هي تعزيز الثقة العامة لدى جمهور المودعين

في الجهاز المصرفي، وبالتالي تحقيق الاستقرار لوحدة هذا الأخير بأن تقوم بدورها الشامل بقدرة وكفاءة.

- إن ضمان الودائع المصرفية يقوم على فلسفة التكامل بين طرفين رئيسيين هما الجهاز المصرفي من جهة وبالتالي المودعون الذين سيحصلون على فوائد أقل على ودائعهم مقابل التخلص من المخاطرة وظروف عدم التأكد، والسلطة من جهة أخرى. وبالتالي الاقتصاد الوطني بأكمله حيث يشارك جميع المواطنين في الفوائد الناجمة عن تجنب حالات الفزع العام مقابل الموارد الحقيقية التي ستخصص لإدارة أنظمة ضمان الودائع

وبالرجوع الى حالة الجزائر نجد أن نظام ضمان الودائع المصرفية يهدف إلى تعويض المودعين في حالة عدم توفر ودائعهم والمبالغ الأخرى الشبيهة بالودائع القابلة للاسترداد، حدّد الحدّ الأقصى للتعويض الممنوح لكل مودع بمليون دينار جزائري، يطبق هذا السقف على مجموع ودائع نفس المودع لدى نفس البنك مهما كان عدد الودائع والعملة الصعبة المعنية، ويتم تحويل الودائع بالعملة الصعبة إلى العملة الوطنية بالسعر المعمول في التاريخ الذي أعلن فيه للجنة المصرفية عن عدم توفر الودائع أو، تاريخ الحكم بإفلاس البنك (بنك الجزائر، 2020، صفحة 14، 18، 21)، وعليه تعتبر قيمة التعويض الممنوحة ضعيفة جداً، خاصة إذا كانت قيمة الوديعة كبيرة بالنسبة للكبار المودعين مما يقتضي مراجعتها وتنظيمها وفقاً لمعيار النسبة المئوية التي تزداد وتنقص حسب مبلغ الوديعة، فالأخذ بمعيار النسبة المئوية من قيمة الوديعة إذا فاقت الحدّ الأقصى الممنوح، تكون مقيدة لكبار المودعين، وغير مضرّة بالنسبة لصغار المودعين مادامت أنّ ودائعهم قد شملها هذا التعويض (بوزيدي، 2020، صفحة 243). وبالتالي فما هو موجود الآن قد تسبب في عدم الثقة في القطاع المصرفي خاصة في ظل الاضطرابات التي يعرفها الاقتصاد ككل والقطاع المالي بصفة خاصة، ولعل التجارب السابقة في حالات الإفلاس على غرار بنك الخليفة وما تبعه من إجراءات التعويض قد كان له الانعكاس السلبي على ثقة الجمهور في القطاع المصرفي.

9.1.3. وجود سوق موازية:

إن تأثير السوق الموازي على الثقة في القطاع المصرفي كبير هو الآخر خاصة في ظل استحواده على نسبة كبيرة من التعاملات التجارية والمالية، ففي حين تتم التعاملات في العملات المحلية والأجنبية في معظم دول العالم عن طريق مكاتب الصرافة، أو في البنوك ووسطائها المعتمدين، نجد الأمر مختلف تماماً في الجزائر، حيث تجري معظمها في السوق السوداء للعملة أو الأسواق الموازية غير النظامية، ولعل ما

شجع ذلك هو صعوبة الحصول على العملات الأجنبية من البنوك، ناهيك عن قيود سحب العملات الأجنبية المودعة في الحسابات البنكية.

كما أن معظم أموال العملة الصعبة المتداولة في السوق السوداء تدخل عن طريق التهريب، سواء من طرف مهربي العملة، أو بواسطة رجال أعمال ينشطون خارج القانون، حيث الملاذ للتهرب الضريبي، والجزء الأكبر يُجمع عن طريق تضخيم الفواتير في عمليات استيراد يشوبها الفساد، وهو ما جعل اغلب التعاملات تتم خارج القطاع المصرفي، فالتقديرات غير الرسمية تشير إلى أن العملة الصعبة المتداولة في الأسواق الموازية تفوق 5 مليارات يورو سنويًا، وهذا رقم معتبر ينشط خارج الإطار الرسمي للبنك المركزي، والذي يجعل هذه الأسواق تسيطر على سعر العملة المحلية، وما يزيد الأمر سوء هو عدم بذل الجهود لوضع حد للأسواق الموازية أو عدم القدرة على ذلك مثلما صرح نائب بنك الجزائر خلال استضافته على القناة الإذاعية الثالثة عام (2018)، حيث أقر بعدم قدرة الحكومة على وضع حد للأسواق الموازية.

10.1.3. عدم الثقة في توفر السيولة النقدية:

شهدت الجزائر خلال السنوات القليلة الماضية محطات عديدة تولدت فيها أزمة حادة في السيولة خاصة في مناسبات عيد الفطر وعيد الأضحى والدخول المدرسي والاجتماعي، فعرفت مكاتب البريد والوكالات البنكية نقصا فادحا في النقود القانونية، هذه الأزمة برزت بشكل ملفت في 2020 خاصة في ظل وباء كورونا، ولعل الطوابير الطويلة التي اضطر الأفراد إلى تشكيلها أمام تلك المكاتب والوكالات خلال فترة امتدت لشهور رسخ فكرة تحولها إلى أزمة مزمنة.

فقد تعذر على عدد من زبائن البنوك وبنوك الجزائر سنة 2010، 2011 و 2012 من سحب أموالهم، بسبب تأخر مصالح البريد والبنوك في إصدار دفاتر الصكوك البريدية والبنكية التي لم تصل أصحابها لأكثر من ثلاثة أشهر، إذ وجد كثير من هؤلاء صعوبات في سحب أجورهم (شايب & محمد، 2018، p. 213).

وهو ما دفع الأفراد وحتى المؤسسات إلى الاحتفاظ بأموالهم في شكل نقدي بعيدا عن الحسابات البنكية، بغية تجنب المشاكل التي قد تنتج نتيجة صعوبة الحصول عليها في وقت الحاجة الشديدة، والحقيقة أن صعوبة التحويلات بين البنوك والقيود المفروضة عليها ساهم في تفاقم هذه الظاهرة، وجعل الدولة تعاني من السيولة خارج الدورة الاقتصادية.

11.1.3. التصنيفات الائتمانية

يجب على المستثمرين قبل اتخاذ قرار بشأن الاستثمار في سندات دين من شركة (أو بلد أجنبي)، تحديد ما إذا كان الكيان المُصدر سيكون قادرًا على الوفاء بالتزاماته. وتساعد وكالات التصنيف الائتماني (Credit rating agencies) في هذه العملية من خلال توفير تقييم موضوعي مستقل للجدارة الائتمانية للشركات والدول ومساعدة المستثمرين على تحديد مدى خطورة استثمار الأموال في ورقة مالية، وهي بذلك تؤدي وظيفة وسيطة مهمة في الأسواق المالية العالمية، حيث تصنف التزامات الديون على أساس قدرة المصدرين على سداد المدفوعات في الوقت المناسب، ويستخدم المقترضون والمستثمرون وصناديق التقاعد والبنوك والحكومات من جميع أنحاء العالم التصنيفات من أجل اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن الاستثمار والتمويل (Hemraj, 2015, p. 11). وقد أعطت لجنة بازل بموجب اتفاقياتها 2 و3 أهمية كبيرة للتصنيفات الائتمانية التي يتم من خلالها قياس مخاطر البنوك وكذا مخاطر عملائها، وبذلك عززت نشاط وكالات التصنيف الائتماني.

ويهدف التصنيف الائتماني إلى تحديد جدارة العميل (فرد أو مؤسسة أو دولة) على الحصول على قروض وتمويلات، وتعتمد وكالات التصنيف الائتماني العديد من المعايير والمؤشرات لتحليل أوضاع العميل وإصدار تقييم له بناء عليها، والحقيقة أن تصنيف العملاء من الأفراد والمؤسسات مرتبط بالتصنيف الائتماني لدولتهم الأم، فالبنك الذي يعمل في الجزائر مثلا سيتأثر بتصنيفها الائتماني، فبالنسبة للدولة تعتمد الوكالات عند تقييمها لتحديد تصنيفها على المالية العامة للدولة (الموازنة، الناتج المحلي، الديون الخارجية، ميزان المدفوعات، التضخم) وعلى معايير أو مؤشرات التنمية الاقتصادية والتشريعات والقوانين وبيئة الأعمال، إضافة إلى المتغيرات السياسية والاستقرار الأمني والاجتماعي في الدولة. "وقد يسهم انعدام الثقة العام في العلاقات مع الآلاف من الموظفين والأرباح المرتفعة في سوق احتكار القلة في الصورة السيئة للدولة" (Gunther, 2011, p. 233) وبالتالي تقييم سلبي.

إن ارتفاع درجة التصنيف الائتماني للدولة يعزز ثقة أصحاب رؤوس الأموال في اقتصادها مما يشجع تدفقات رؤوس الأموال إليها، وأما في حالة انخفاض درجة تصنيفها الائتماني فستتزعزع الثقة وتهرب رؤوس الأموال منها، وقد بينت وكالات التصنيف الائتماني أن الأزمة السياسية في الجزائر عمقت التحديات الاقتصادية والمالية في البلاد وشكلت خطرا على التقييم الائتماني لها.

والأكيد أن مؤسسات القطاع المصرفي حساسة جدا لدرجات التصنيف الائتماني، فهي تؤثر على قدرتها على الدخول إلى أسواق رأس المال الدولية، والحصول على التمويل المطلوب من جهة، وعلى ثقة

الأفراد فيها وفي أنشطتها وعملياتها، وللأسف فقد شهدت البنوك الجزائرية تراجعاً في تصنيفها الائتماني خلال سنوات الماضية، سواء فيما بالملاءة (القدرة على سداد التزاماتها) أو ربحية هذه البنوك.

2.3. التدابير اللازمة لاستعادة الثقة في القطاع المصرفي الجزائري:

لا شك أن البحث عن العوامل التي تساهم في إعادة تعزيز الثقة في القطاع المصرفي الجزائري هو جوهر هذا الموضوع وديدن المؤسسات العاملة في القطاع، ونجاحها المستقبلي مرهون بإمكانية إعادة بعث الثقة من جديد، خاصة أن الأمر ليس بالسهل لأن أسباب فقدان الثقة قابلة للإصلاح في بعض الأحيان، لكنها مستعصية في أغلب الأحيان وتحتاج إلى تكلفة باهظة ووقت طويل، وسنحاول إدراج بعض التدابير لأجل استعادة الثقة في قطاع المصارف وتعزيزها

1.2.3. اتخاذ قرار سياسية وتنظيمية:

من المؤكد أن أول خطوة مهمة لتعزيز الثقة في الجهاز المصرفي هو تعزيز الثقة في الاقتصاد ككل، وذلك عن طريق تحسين الأوضاع السياسية في الدولة، لأن الاستقرار السياسي عامل مهم في بعث الثقة لدى المتعاملين مع القطاع المصرفي من داخل وخارج الوطن والذي يسمح بتدفق الأموال الأجنبية من جهة ودخول الأموال الداخلية إلى الدورة الاقتصادية بعيداً عن الاكتناز من جهة أخرى، كما أن التدابير التنظيمية والإشرافية الصارمة من شأنها دعم الجانب السياسي، خاصة أن وكالات التصنيف العالمية تعتمد كثيراً على المؤشرات المتعلقة بالظروف السياسية في الدولة وفعاليتها لوائحها وقوانينها التنظيمية والإشرافية، كما أن عملية الإشراف مرتبطة بالعديد من العوامل الأخرى المؤثرة على تراجع الثقة كالشفافية والإفصاح وغيرها.

2.2.3. بناء المعرفة المالية:

التعليم المالي هو عملية يجب أن تبدأ في سن مبكرة وتستمر طوال حياة الفرد، وتبني هذه العملية التراكمية المهارات اللازمة لاتخاذ القرارات المالية الحاسمة التي تؤثر على قدرة الفرد على الحصول على الأصول، مثل التعليم والممتلكات والمدخرات، وهي تعمل على بناء الثقة في القطاع المصرفي بما يضمن تحسين الرفاهية الاقتصادية.

لذلك لا بد من بناء المعرفة المالية لأفراد المجتمع والعمل على إيصال المعلومات والتقارير المالية مباشرة إلى الجميع، حتى الأفراد الذين لا تربطهم علاقات أو تعاملات مع البنوك والمؤسسات المالية، وهنا لا بد من تضافر جهود جميع الأطراف من القطاعين العام والخاص سواء البنوك أو مؤسسات الإعلام أو الجامعات لإيجاد طرق لاستعادة ثقة الناس وجذبهم إلى التعامل المالي، وذلك من خلال عقد المؤتمرات بين

مقدمي الخدمات المالية (البنوك والمؤسسات المالية) وبين المجتمع المدني لتعزيز الثقة وتشجيع التعاون والتعامل المالي، وإقامة جلسات لمناقشة أحدث التطورات والاستراتيجيات في مجال العمل المصرفي. والأمر بالغ الأهمية خاصة أن سوق الخدمات المالية يقدم بشكل متزايد اليوم للمستهلكين مجموعة واسعة ومعقدة من المنتجات والخدمات للاختيار من بينها لتلبية احتياجاتهم المالية، وهي تتطلب أن يكونوا مجهزين بالمعلومات والمعرفة والمهارات لتقييم خياراتهم وتحديد تلك التي تناسب احتياجاتهم وظروفهم بشكل أفضل. وبالتالي فإن محور الأهمية المالية ستساعد المستهلكين على فهم كيفية منع التورط في المعاملات المالية المدمرة، وكيفية تجنب الوقوع ضحايا للاحتيال، وكيفية ممارسة حقوقهم وحمايتهم، كما يمكن للتنقيف المالي أن يمكن المستهلكين من أن يصبحوا متسوقين أفضل، مما يسمح لهم بالحصول على السلع والخدمات بتكلفة أقل، وهو ما يؤدي إلى تحسين ميزانياتهم، ويوفر لهم المزيد من الفرص للاستهلاك والادخار أو الاستثمار.

3.2.3. الشفافية وإتاحة المعلومات:

المعلومات هي شريان الحياة لأسواق رأس المال، فالمستثمرون يخاطرون برأس مالهم المكتسب بشق الأنفس في الأسواق بناءً على المعلومات التي يتلقونها من الشركات المستهدفة، فهم بحاجة إلى معلومات موثوقة وفي الوقت المناسب، وبلغة يمكنهم فهمها، ويجب أن يتلقوها وفق نسق يمكنهم من استخدامها بسهولة للتحليل (DiPiazza Jr & Eccles, 2002, p. 9) و الشفافية ليست مطلب للمستثمرين وحدهم، بل هي مطلب المقرضين والعملاء والموردين والموظفين والمنظمات غير الحكومية.

ولهذا يتعين على المؤسسات المصرفية أن تقدم للمساهمين وأصحاب المصلحة الآخرين المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات، فهي تتحمل مسؤولية خاصة بسبب دورها المهم في تخصيص أموالهم واختياراتهم الاستثمارية، والمعلومات السيئة أو المخفية أو الخاطئة التي تزودهم بها قد تحملهم تكلفة باهظة جدا، وهو ما يجعل لديهم حافز حقيقي للغاية لتعزيز روح الشفافية في البنوك.

فالوضوح والبساطة والشفافية جميعها لها تأثير قوي على ثقة العملاء في البنك، كما أن تعامل البنوك مع العملاء بطريقة واضحة وصريحة بدل الطرق المبهمة والغاضبة سيضفي المزيد من الارتياح والثقة لديهم. ويعتبر الإنترنت فرصة جيدة لاعتماد البساطة والوضوح والشفافية، خاصة فيما يتعلق بشرح الخدمات المالية وأسعارها والرسوم المرتبطة والتي تعتبر وسيلة تفاعل مع العملاء تسمح بتسويق صورة جيدة عن البنوك.

4.2.3. تقوية تكنولوجيا المعلومات والثقة الرقمية:

إن تقوية تكنولوجيا المعلومات المطبقة والمستخدمه لدى البنوك لها دور كبير في جذب الزبائن الجدد، وخفض تكاليف الخدمات المصرفية، كما أنه وسيلة لتحقيق أرباح إضافية، وعليه يتحتم على القطاع المصرفي الجزائري امتلاك الوسائل والأدوات التقنية المتطورة في جميع المعلومات ومعالجتها، وتيسير نقلها بين المتعاملين من أجل التوسع والتنوع في الخدمات وتطوير كفاءة العمليات، وتحسين الرقابة وزيادة سرعة اتخاذ القرار، وهو ماله عظيم الأثر على بناء ثقة المتعاملين مع المؤسسات المصرفية.

5.2.3. إدارة المؤسسات المصرفية وموظفيها:

إن دور الطاقم الإداري للبنوك بكل أطيافه في خلق الثقة والحفاظ عليها يتطلب التأهيل الدائم للمورد البشري للبنوك باعتباره عملية أساسية من أجل الإصلاح المالي المستمر والتي من شأنها ترقية المنافسة وتحقيق المزيد من الفعالية في الوساطة البنكية، كما أن السلطات الإشرافية لديها القدرة على التأثير على إدارة وموظفي البنوك من خلال التدابير الصارمة التي تقضي على السلوكات المشينة وتمنع سوء استغلال المناصب، وتفرض احترام العملاء وتلبية حاجاتهم بالطرق المنصوص عنها قانونا، وعدم التعسف في التعامل معهم واعتماد الأساليب البيروقراطية المعرقلة، ومن ثم بالإمكان رفع ثقة العملاء في القطاع ككل.

6.2.3. الشمول المالي:

إن الشمول المالي يتطلب تحسين وتطوير الوساطة البنكية من خلال التركيز على عصرنه أنظمة المعلومات البنكية وتوسيع شبكة البنوك على مستوى الوطن وتحسين الإدماج المالي للسكان وذلك من خلال تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية واستعمال وسائل الدفع الجديدة وفتح شبائيك مخصصة للمالية الإسلامية من أجل تطوير الادخار البنكي وتعميم استعمال وسائل الدفع الحديثة وتعزيز التضمين المالي بوضع إجراءات تسهل العمليات البنكية، خصوصا الدفع والاسترجاع والمكافأة للرفع من جاذبية الخدمات البنكية عوض إبقاء الأموال خارج البنوك.

إضافة الى بعث الوكالات الرقمية من خلال التوسع في الفضاء المتخصص لأجهزة الصرف الآلي، والموزعات الأوتوماتيكية للأوراق النقدية (DAB) والشبائيك الأوتوماتيكية للبنوك (GAB) التي تتيح القيام بمختلف العمليات البنكية بسهولة وأمان عن طريق البطاقة البنكية (CIB).

كما على البنوك والمؤسسات المالية أن تقوم بوضع أعمال اتصالية وترويجية وكذا عرض الممارسات والعمليات البنكية والمنتجات والخدمات المتوفرة، ومناقشة الخدمات التي يمكن اقتراحها وتكييفها مع حاجات العملاء لاسيما الشباب والمواطنين في المناطق المعزولة.

7.2.3. القضاء على السوق الموازي

لا شك أن القضاء على سوق العملة الموازي بوضع أسس حقيقية تقفن أسعار الصرف، وإقرار تدابير صارمة لردع ممّولي هاته الأسواق، يعدّ أهم التحديات التي لها أثر كبير جدا على إعادة الثقة الى القطاع المصرفي، بل واستعادته للكثير من أدواره المسلوقة في الوقت الحاضر، خاصة ما تعلق بالتعاملات في العملات المحلية والأجنبية، وهنا نشير الى ضرورة القضاء على العقبات التي يواجهها أصحاب العملات الصعبة أو المدخرين للعملات الأجنبية، مثل رفض بعض البنوك فتح حسابات العملة الصعبة لزبائن جدد أو اشتراط فتح حساب موازي من العملة الوطنية، و اشتراط وثيقة النقل لسحب العملة الصعبة، وطلبات التبريرات لدفع العملة الصعبة في الحسابات، سواء التحويلات الواردة من الخارج أو الودائع النقدية، أو اشتراط بعض البنوك على زبائنها خلال دفع العملة الصعبة ملئ استمارة اسمية تشير إلى رقم كل ورقة نقدية تدفع إلى الحساب المصرفي، إضافة الى اشتراط بعض البنوك على زبائنها تبريرات من بنك الجزائر قبل تحويل العملة الصعبة نحو الخارج لدفع بعض النفقات مثل الرعاية الصحية أو التعليم في الخارج أو أي نفقات أخرى، وأخيرا حل مشكلة عدم توفر الأموال الكافية لطلبات سحب العملة.

وستسمح إزالة هذه القيود المختلفة بتطوير الاندماج المالي من خلال جمع الادخارات من العملة الصعبة والتي تعتبر مساهمة مؤكدة من خلال عدد الحسابات النشطة، ومن خلال قيمة الادخار والإمكانات التي يمكن أن توفرها. كما أن زيادة حجم الأصول من النقد الأجنبي لدى البنوك تفتح الباب أمام المزيد من فتح الاعتمادات المستندية، وتعزز من زيادة ثقة مؤسسات التصنيف الائتماني في البنوك بما ينعكس على زيادة حدود التعاملات التجارية مع المراسلين في الخارج.

4. الخاتمة:

لايزال القطاع المصرفي الجزائري يعاني من الكثير من عوامل زعزعة الثقة، بل تكاد كل الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية تساهم في تراجع متزايد في الثقة، وهو أمر خطير جدا له تبعات كارثية في المستقبل، بل هو مؤشر على فشل كل محاولات الإصلاح والإنعاش التي لا تتبنى إصلاح القطاع المصرفي كأول خطوة نحو بقية التدابير والخطط الرامية الى إحداث قفزة في الاقتصاد.

1.4. النتائج:

الكثير من العوامل المؤثرة على الثقة في القطاع المصرفي الجزائري تأثيرها سلبي جدا ولا يكاد عامل يدفع نحو تعزيزها، لكن الإرادة الحقيقية للإصلاح و بروز الرغبة فيه من شأنها التأثير بطريقة إيجابية ليس فقط على الثقة بل على كل العوامل الأخرى بما يخلق مضاعف للإصلاح، والبداية لأبد من الصرامة في

تطبيق القوانين واللوائح على الأفراد والمؤسسات بما يضمن تحول حقيقي نحو اقتصاد مبني على الثقة التي تعود بالنفع على الجميع.

2.4. التوصيات:

إن العامل الذي له أكبر تأثير على الثقة هو مناصرة العملاء، لذلك فإن تكوين معرفة العملاء ماليا وإشراكهم في إدارة شؤونهم المالية، وجعلهم يشعرون بالثقة بشأن مستقبلهم المالي، وأخذ زمام المبادرة عند الضرورة يساعدهم في الاعتقاد بأن البنك إلى جانبهم ويبحث عن مصالحهم ورفاههم المالي، ويمنح العملاء الثقة في أن البنك يعمل أيضا لصالحهم وليس لصالحه فقط، وعليه توصي الورقة بما يلي:

- بناء معرفة مالية للأفراد والمؤسسات بما يساعدهم على التخلص من كثير من السلوكات المضرة بهم وبالاقتصاد
- تسهيل وتبسيط وإتاحة الخدمات المصرفية للعملاء قدر الإمكان في كل مكان وفي كل وقت وبشتى الوسائل خاصة منها التي تتم عن بعد.
- خلق تجارب جيدة مع العملاء والوفاء بالالتزامات والوعود المقطوعة من طرف البنوك يخلق المزيد من المشاعر الجيدة تجاهها، ويساعد في بناء وزيادة الثقة، وهذا من شأنه تحقيق الرفاه المالي للجميع.
- اطلاع عملاء البنك على المعلومات والبيانات وفق ما تنص عليه اللوائح والتشريعات في بند الإفصاح والشفافية.
- تفعيل المتابعة والإشراف الفعال للسلطات على كل النشاطات المصرفية لتصحيح الانحرافات والتجاوزات قبل استفحالها، وإيجاد الحلول السريعة للمشاكل الظرفية.

5. المراجع:

المراجع باللغة العربية:

1. ابن منظور، م. ب. م. (1993). لسان العرب (Vol. 10). بيروت: دار صادر.
2. الجزائر، ب. (2020، مارس 15). النظام رقم 01-20 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالشروط البنكية المطبقة على العمليات المصرفية.
3. الزبيدي، م. (1965). تاج العروس من جواهر القاموس. الكويت: دار الهداية.
4. بوزيدي، إ. (2020). قراءة في أحكام نظام رقم 03-20 المتعلق بنظام ضمان الودائع المصرفية. مجلة نوميروس الأكاديمية، 1(2).
5. سدر، أ. (2019). نظام ضمان الودائع المصرفية: بين التأييد والمعارضة -دراسة حالة الجزائر وفق آخر المستجدات لسنة 2018-. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، 15(2)، 329-340.

6. شايب محمد. (2018). الدفع الإلكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة واكتناز النقود في الاقتصاد الجزائري، مجلة اقتصاد المال والأعمال المجلد 1، العدد 4، الصفحة 210-223
7. شنيبي، ص.، & بن لخضر، ا. (2018). أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية). مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، 03(02)، 107.
8. عمر، أ. م. (2008). معجم اللغة العربية المعاصرة (3 Vol.). القاهرة: عالم الكتب.

المراجع باللغات الأجنبية:

1. Ashraf, S., Robson, J., & Sekhon, Y. (2015). Consumer trust and confidence in the compliance of Islamic banks. *Journal of Financial Services Marketing*, 20(2), 133-144. doi:10.1057/fsm.2015.8
2. Chernykh, L. a. D., Denis and Sihvonen, Jukka, . (2019). Financial Stability and Public Confidence in Banks. *BOFIT Discussion Paper*. <https://ssrn.com/abstract=3339743>
3. Gunther Tichy, (2011). Did Rating Agencies Boost the Financial Crisis?. In Forum: Credit rating agencies: Part of the solution or part of the problem? *Intereconomics*, 46(5), 232. doi:10.1007/s10272-011-0389-0
4. DiPiazza Jr, S. A & ,Eccles, R. G. (2002). *Building public trust: The future of corporate reporting*: John Wiley & Sons.
5. Hemraj, M. J. S. S. d. (2015). Credit Rating Agencies. *10*, 978-973 .
6. Järvinen, R. (2014). Consumer trust in banking relationships in Europe. *The International Journal of Bank Marketing*, 32. doi:10.1108/IJBM-08-2013-0086
7. Literacy, F., & Commission, E. (2006). *Taking Ownership of the Future: The National Strategy for Financial Literacy, 2006*: Financial Literacy and Education Commission.
8. Liu, Z. (2015). Trust between Organizations: A Review of Current Research and Recommendation for the Future. *Review of Contemporary Business Research*, 4(1), 40-48. doi:10.15640/rcbr.v4n1a5
9. OECD. (2019). *OECD Business and Finance Outlook 2019: Strengthening Trust in Business*. Retrieved from Paris,: <https://doi.org/10.1787/af784794-en>
10. Rafeeq, A. (2020). دور ابعاد المالية السلوكية في تحقيق الثقة الريادية. *Humanities Journal of University of Zakho*, 8 (4).
11. Sako, M. (2006). Does trust improve business performance .
12. Tonkiss, F .(2009) .Trust, confidence and economic crisis. *Intereconomics*, 44(4), 196-202. doi:10.1007/s10272-009-0295-x
13. Weill, L. (2011). Does corruption hamper bank lending? Macro and micro evidence. *Empirical Economics*, 41(1), 25-42. doi:10.1007/s00181-010-0393-4
14. Zhao, F., Sun, J., Devasagayam, R., & Clendenen, G. (2018). Effects of culture and financial literacy among Chinese-Americans on participating in financial services. *Journal of Financial Services Marketing*, 23(1), 62-75 .
15. شايب, & محمد. (2018). الدفع الإلكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة واكتناز النقود في الاقتصاد الجزائري.