

## تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية مطلب لتعزيز الشمول المالي:

## حالة الجزائر

## The Development of Electronic Banking Services is a Requirement to Promote Financial Inclusion: Case of Algeria

## حياة نجار

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل

h.nedjar@univ-jijel.dz

النشر: 2023/12/31

القبول: 2023/12/31

الاستلام: 2023/08/23

## ملخص:

يهدف هذا المقال إلى تسليط الضوء على واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر وبيان مساهمتها في دعم وتعزيز الشمول المالي. وذلك من خلال إجراء دراسة تحليلية على تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر (أنظمة الدفع الإلكتروني) وبيان علاقتها ودورها في تعزيز الشمول المالي.

وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أنه رغم تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر وزيادة التعامل بها في السنوات الأخيرة، إلا أن مساهمتها في تعزيز الشمول المالي لم ترق إلى المستوى المطلوب، لاسيما ما تعلق بمؤشر الخدمات المصرفية الرقمية (عبر الأنترنت والهاتف المحمول) ومؤشر بطاقات الائتمان اللذان يعكسان ضعف استخدام القنوات الرقمية وأجهزة الصرف الآلي ومحطات الدفع الإلكتروني.

**الكلمات المفتاحية:** الخدمات المصرفية الإلكترونية، أنظمة الدفع الإلكتروني، الشمول المالي، المصارف التجارية، الجزائر.  
رموز JEL: E42, G21.

**Abstract:**

This article aims to shed light on the reality of electronic banking services in Algeria and demonstrate their contribution to supporting and promoting financial inclusion. This is done by conducting an analytical study on the reality of electronic banking services in Algeria (systems of electronic payment) and showing their relationship and role in promoting financial inclusion.

The results of the study concluded that despite the development of electronic banking services in Algeria and the increase in their use in recent years, their contribution to enhancing financial inclusion has not reason to the required level, especially with regard to the index of digital banking services (via the Internet and mobile phone) and the index of credit cards, which reflect the weak use of digital channels, ATMs and electronic payment terminals.

**Keywords:** Electronic banking, electronic payment systems, financial inclusion, commercial banks, Algeria.

**(JEL) Classification :** E42, G21.

## 1. مقدمة:

يتطلب تحديث وعصرنة النظام النقدي لأية دولة تحسين نوعية الخدمات المصرفية والمالية واستخدام أدوات الدفع الالكتروني في مختلف المعاملات المالية والنقدية. كما أن ثورة المعلوماتية والتحرر الذي يشهده العالم في مختلف المجالات لاسيما المجال المصرفي جعل المصارف تسعى جاهدة إلى عرض خدمات مصرفية الكترونية وفق أحدث ما تتوفر عليه من تقنيات لاستقطاب أكبر عدد من العملاء وتلبية حاجاتهم، من خلال توفير خدمات قريبة بجودة عالية وفي أقل وقت وتكلفة منخفضة. لذلك فإن تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية والتعامل بها، لاسيما في ظل شح السيولة النقدية وتزايد الاحتياجات التمويلية، يعتبر مطلباً أساسياً وضرورة حتمية لجلب الأموال وتحويلها من الاقتصاد غير الرسمي إلى الاقتصاد الرسمي.

تعتبر عملية تعزيز الشمول المالي لجميع فئات المجتمع هدفاً رئيسياً لعديد البنوك المركزية والهيئات الرقابية، لتوسيع المشاركة في النظام المالي الرسمي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة. هذا يتوقف بدوره على مدى قدرة القطاع المالي والمصرفي على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بتبني أحدث التقنيات لتقديم خدمات مصرفية الكترونية أكثر تطوراً.

إن الجزائر كغيرها من مختلف دول العالم، تسعى جاهدة إلى تبني استراتيجية لتعزيز الشمول المالي ضماناً لاستقرارها المالي والاقتصادي وتحقيق بذلك شروط التنمية المستدامة، من خلال تفعيل تطبيقات التكنولوجيا المالية وسن تشريعات واستحداث بنية تحتية لعصرنة أجهزة ووسائل الدفع. وفي إطار السهر على تحسين مستوى الخدمات المصرفية وتعزيز جهاز الرقابة، تكييف أنظمة الدفع والمقاصة والتسوية بين البنوك مع حاجيات الإدارات والمؤسسات والأفراد وتقليص آجال الدفع، عمل بنك الجزائر على تنمية وتحديث أنظمة الدفع من خلال إنشاء نظامين للدفع بين البنوك يتمثلان في:

- نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل ( **Algeria Real Time Settlements** )
- ( **ARTS** ) يستجيب لمجموع المبادئ التي أوصت بها لجنة أنظمة الدفع والتسوية التابعة لبنك التسويات الدولية؛
- نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات صغيرة الحجم ( **Algérie Télé-Compensation-Interbancaire** )
- ( **ATCI** ) يعمل بشكل آلي بالشيكات والسندات والتحويلات والبطاقات والاقتطاعات الآلية. كما يشكل عنصراً مكملًا لنظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل.

## 1.1. إشكالية الدراسة:

على ضوء ما تقدم تبلورت فكرة إشكالية هذا البحث والتي يمكن صياغتها في التساؤل الرئيسي التالي:

هل لتطوير الخدمات المصرفية الالكترونية دوراً في تعزيز الشمول المالي بالجزائر؟

ويندرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

✓ ما المقصود بالخدمات المصرفية الالكترونية والشمول المالي؟

✓ ما هو واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر؟

✓ كيف يمكن للخدمات المصرفية الالكترونية أن تساعد على تعزيز الشمول المالي بالجزائر؟

### 2.1. فرضيات الدراسة:

ترتكز هذه الدراسة على فرضية أساسية مفادها أن " تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر لم يرق إلى مستوى تعزيز الشمول المالي ".

### 3.1. أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية الشمول المالي في تعزيز الاستقرار المالي وخدمة أهداف التنمية المستدامة من جهة، ومن جهة أخرى أهمية الدور الذي تلعبه الخدمات المصرفية في تحقيق الشمول المالي وما يشترطه من التزام كامل من الجهات المسؤولة بتطوير هذه الخدمات بما يضمن الاستفادة المثلى لجميع فئات المجتمع.

### 4.1. أهداف الدراسة:

تتمثل أهم أهداف هذا البحث في النقاط الأساسية التالية:

- تحديد مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية وتصنيفاتها المختلفة؛
- تعريف الشمول المالي ومقوماته؛
- تسليط الضوء على واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بالجزائر (وسائل وأنظمة الدفع الالكتروني) وبيان علاقتها ودورها في تعزيز الشمول المالي.

### 5.1. منهج وأدوات الدراسة:

لبلوغ الهدف المتوخى من هذه الورقة البحثية ومحاولة معالجة الإشكالية المطروحة بأسلوب منهجي تم الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال استعراض المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة وتحليل العلاقة بينها، بالإضافة إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة وتفسيرها. أما فيما يخص الأدوات المستخدمة فقد تم الاعتماد على الكتب والمقالات والأبحاث العلمية ذات الصلة بالموضوع.

### 6.1. الدراسات السابقة:

- دراسة (بللعماء و سيد اعمر ، 2023) موسومة بـ " الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي بمنطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا" : سعت هذه الدراسة إلى معرفة مساهمة الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي بـ منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا، وتطرق إلى مختلف جوانب استخدام الصيرفة عبر الهاتف المحمول ومختلف الوسائل المالية. توصلت الدراسة إلى أن كل من منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا تبينوا فكرة تقديم الخدمات المصرفية الرقمية بهدف تعزيز الشمول المالي وتحقيق التحول الرقمي، ومع كل ذلك تبقى نسب التعاملات المالية الرقمية ضعيفة.

- دراسة (حجيلة و طويل ، 2022) موسومة بـ " مساهمة التعاملات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر. هدفت هذه الدراسة إلى ابراز الدور الأساسي لمختلف التعاملات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في البيئة الجزائرية. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن التعاملات

المصرفية الالكترونية تساهم في تعزيز الشمول المالي في الجزائر وذلك من خلال إدخال أنظمة دفع جديدة والمتمثلة في المقاصة الالكترونية ونظام التسوية الفورية للمبالغ الكبيرة وأيضا زيادة التعاملات بالبطاقات البنكية.

- دراسة (بولحبال و حاكمي، 2019) موسومة بـ: "أثر الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية". ركزت هذه الدراسة في البحث عن أثر الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية، حيث تناولت مختلف الآليات والوسائل الموضوعية من قبل بنك الجزائر والصندوق الدولي للتنمية الزراعية من أجل تسهيل وصول الخدمات المالية لمختلف المتعاملين وذلك باستخدام الأدوات والابتكارات المصرفية الالكترونية خاصة بالنسبة للمناطق البعيدة والتي تعتبر أكبر الفئات غير المستفيدة من الخدمات المالية، حيث توصلت الدراسة إلى أن المبادرة الجزائرية كانت ضعيفة مقارنة بنظيراتها المغرب وتونس، كما تبين وجود ضغط كبير على الصرافات الآلية.

- تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بتركيزها على تقييم مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية المتمثلة في مختلف أنشطة الدفع عبر الانترنت والسحب على الجهاز النقدي والسحب على محطة الدفع الالكتروني، في تعزيز الشمول المالي في الجزائر تحديدا وذلك خلال الفترة (2016-2022).

### 7.1. محاور البحث:

كمحاولة للإجابة على الطرح المقدم وتحقيق الأهداف المسطرة، اعتمدنا المنهجية التالية:

- ◀ مدخل عام حول الشمول المالي
- ◀ إطار نظري حول الخدمات المصرفية الالكترونية
- ◀ واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر خلال الفترة (2016 - 2022)
- ◀ دور أدوات ووسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي بالجزائر خلال الفترة (2016-2022).

### 2. مدخل عام حول الشمول المالي:

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة سنة 1993 في دراسة Leyshon & Thrift عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تم فيها تناول أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية. وفي عام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة (الميلودي و فوقة، 2022، صفحة 426).

### 1.2. تعريف الشمول المالي:

عرف الشمول المالي في بداية ظهوره على أنه عملية تقديم الخدمات المالية إلى الفئات ذات الدخل المنخفض في المجتمع بتكلفة معقولة (Mirakhor & Iqbal, 2012, p. 38). ومن ثم تطور مفهوم المصطلح حيث ظهرت عدة تعريفات من أبرزها تعريف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) والشبكة الدولية

للتقيف المالي (INFE)، حيث عرف الشمول المالي على أنه عملية من خلالها يتم تعزيز النفاذ إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والمراقبة بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل المناسب. أما مجموعة العشرين (G20) والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI) فقد عرفا الشمول المالي على أنه نفاذ كافة فئات المجتمع نحو الخدمات والمنتجات التي تتناسب مع احتياجاتهم، بحيث تقدم لهم تلك الخدمات بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة (بن عيني، 2022، صفحة 193).

أما بنك الجزائر فقد عرف الشمول المالي على أنه إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده وبالأخص تلك المهمشة منها، وذلك من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، وخدمات الدفع والتحويل، وخدمات التأمين، وخدمات التمويل والائتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملاءمة وبأسعار منافسة وعادلة (بنك الجزائر، 2020).

## 2.2. أهداف الشمول المالي:

تسعى المصارف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من خلال تطبيق الشمول المالي، ومن أبرز هذه

الأهداف: (الحسناوي و صلاح مهدي، 2020، الصفحات 36-37)

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية ومعرفة الأفراد بأهمية هذه الخدمات وكيفية الحصول ومدى الإفادة منها؛
- تحسين الظروف المعيشية للأفراد وخاصة الفقراء والعمل على تقليل مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاهية من خلال بعث روح النشاط والحصول على فرص تنمية اقتصادية والعمل على تحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية؛
- سهولة الوصول إلى مصادر التمويل، ودعم الشركات الصغيرة وجعلها تتوسع في عملها وتحقيق الاستثمار المقبول؛
- تعزيز النمو الاقتصادي من خلال إقامة مشروعات عمل حرة؛
- تشجيع الأفراد على الادخار واستثمار الأموال من خلال إعداد برامج تعريفية بالخدمات المصرفية المتاحة وتعزيز الثقافة المالية.

## 3.2. مرتكزات الشمول المالي:

أقر بنك الجزائر الركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي، وهي كالآتي: (بنك الجزائر، 2020)

**1.3.2. دعم البنية التحتية المالية:** يعد توفير بيئة مالية تحتية قوية لتلبية متطلبات الشمول المالي أحد أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة له، ويتعين تحديد أولويات تجهيز هذه البنية التحتية لتعزيز النمو الاقتصادي وتيسير وصول المواطنين إلى الخدمات المالية، وتتضمن تلك الأولويات ما يلي:

◀ **بيئة تشريعية:** توفير بيئة تشريعية ملائمة بما يدعم مبدأ الشمول المالي من خلال إصدار وتعديل التعليمات واللوائح التي تنظم ما سلف من أولويات؛

- ◀ الانتشار: تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال توسيع شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية، والاهتمام بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لمقدمي الخدمات وبالأخص التمويل المتناهي الصغر. بالإضافة إلى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصراف الآلي، خدمات التأمين والأوراق المالية وغيرها وفقا لتشريعات الدولة؛
- ◀ تطوير نظم الدفع والتسوية: تطوير نظم الدفع والتسوية القومية لتسهيل تنفيذ العمليات المالية وتسويتها بين المقدمين في الموعد المناسب لضمان استمرار تقديم الخدمات المالية؛
- ◀ الاستفادة من التطورات التكنولوجية: العمل على تطوير وتحسين الاتصال وتبادل المعلومات من خلال التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية (Digital Financial Services) وكذلك الدفع عبر الهاتف المحمول وذلك لتيسير الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة قليلة وفاعلية عالية؛
- ◀ توفير قواعد بيانات شاملة: العمل على تفعيل دور مكاتب الاستعلام الائتماني، وإنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة، إضافة إلى قاعدة بيانات تسجيل الأصول المنقولة، واتخاذ ما يلزم من إجراءات للتأكد من حصول مقدمي الخدمات والعملاء على المعلومات التي يحتاجونها لضمان الشفافية وحماية حقوق كل منهم.
- 2.3.2. الحماية المالية للمستهلك:** نظرا لنمو وتطور القطاع المالي وتعقد المنتجات والخدمات المالية المقدمة للعملاء والتطور الذي شهدته الأدوات المالية الإلكترونية والتوسع في تلك الخدمات، فقد حظي مفهوم حماية المستهلك ماليا باهتمام كبير في الآونة الأخيرة. وتهدف القواعد الصادرة في هذا الشأن إلى زيادة الثقة في القطاع المصرفي والمالي بهدف تعزيز مبدأ الشمول وبالتالي الاستقرار المالي وذلك من خلال الآتي:
- ◀ التأكيد على حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة بالإضافة إلى حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية؛
- ◀ توفير المعلومات اللازمة والدقيقة في جميع مراحل تعامل العميل مع مقدمي الخدمات المالية، من خلال الإفصاح للعملاء عن البيانات بشفافية وبما يكفل اطلاعهم على المزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتج ووضع آلية لإبقاء العملاء على علم بكافة التحديثات والتغييرات التي تطرأ على المنتجات والخدمات بصورة منتظمة؛
- ◀ إمكانية توفير الخدمات الاستشارية بناء على احتياجات العملاء ومدى تعقد المنتجات والخدمات المقدمة لهم؛
- ◀ حماية البيانات المالية للعملاء ووضع آليات رقابة وحماية مناسبة تراعي حقوقهم؛
- ◀ توفير آليات للتعامل مع شكاوى العملاء، على أن تكون مستقلة ونزيهة وخاضعة للمساءلة وفعالة وفقا لأفضل الممارسات الدولية وفي التوقيت المناسب؛

- ◀ توعية وتثقيف العملاء خاصة الفئات المهمشة ومقدمي الخدمات المالية بمبادئ حماية المستهلك ماليا لفهم حقوقهم ومسئوليتهم والوفاء بالتزاماتهم.
- 3.3.2. تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع:** وهذا يعتبر أحد أهم ركائز تحقيق الشمول المالي، من خلال تيسير الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها وتقديمها للأفراد والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. وبالتالي يقع على عاتق مقدمي الخدمات مهمة تطوير الخدمات والمنتجات المالية أخذاً في الاعتبار ما يلي:
- ◀ مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم قبل طرحها والتسويق لها، بالإضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار والتأمين ووسائل الدفع وليس فقط على الإقراض والتمويل؛
- ◀ التشجيع على المنافسة بين مقدمي المنتجات والخدمات المالية لتوفير المزيد من الخيارات للعملاء وتعزيز التنافسية بين المؤسسات المالية لتقديم خدمات ذات جودة عالية وبما يمكن العملاء من الاختيار ما بين المنتجات بسهولة وبكثافة معقولة وشفافية؛
- ◀ تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء وكذا الخدمات المالية غير المناسبة التي تتم مقابل قيام العملاء بدفع عمولات؛
- ◀ حسن تعامل مقدمو الخدمات أو المقرضون مع العملاء ومراعاة ظروفهم وعدم استغلالها لخدمة المصالح الخاصة للبنك؛
- ◀ قيام الجهات الرقابية بمراجعة التعليمات القائمة لتخفيف متطلبات التمويل؛
- ◀ خلق فرص تدريب لموظفي البنوك المتخصصين في تقديم الخدمات المالية في هذا المجال.
- 4.3.2. التثقيف المالي:** يتعين على كل دولة الاهتمام بموضوع التثقيف والتوعية المالية من خلال إعداد استراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، وتطوير هذه الاستراتيجية من قبل عدة جهات حكومية إلى جانب القطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة، وذلك بهدف:
- ◀ تعزيز الوعي والمعرفة المالية للمواطنين وخاصة الفئات المستهدفة مثل المشروعات الصغيرة والمتوسطة والشباب والنساء.
- ◀ إيجاد نظام تعليم مالي متكامل والوصول إلى مجتمع مثقف ماليا يعمل على تعزيز وتطوير مستويات الوعي لدى كافة شرائح المجتمع، ويملك مهارات تمكنه من فهم واستيعاب المنتجات والخدمات المالية؛
- ◀ تحقيق التوازن بين المعلومات المتاحة لدى المستهلكين ومقدمي الخدمات المالية لا سيما المستهلكين الجدد، مع مراعاة قلة خبراتهم في استخدام الخدمات المالية لمساعدتهم على إدراك حقوقهم ومسئولياتهم واتخاذ قرارات مالية سليمة.

### 3. إطار نظري حول الخدمات المصرفية الإلكترونية:

#### 3.1. التعريف والأهمية:

تعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها "ذلك النظام الذي يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها، والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة المعلومات التي يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو أية وسيلة أخرى. كما يمكن القول أن الخدمات المصرفية الإلكترونية هي تقديم الخدمات المصرفية مباشرة للعملاء من خلال التفاعل الآلي مع القنوات الإلكترونية المختلفة التي يوفرها البنك لجميع المستخدمين من أفراد ومؤسسات على مدار الساعة (عبد الله الخزرجي، 2020، صفحة 261).

كما تعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها قيام المصارف بتقديم خدمات مصرفية تقليدية ومبتكرة من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية المفتوحة. وتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها المصارف وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها بهدف: (بشراير و تهتان، 2016، صفحة 171)

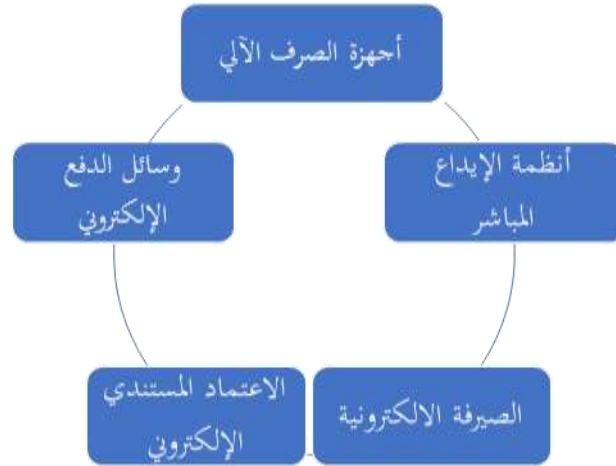
- ◀ إتاحة معلومات على الخدمات التي يؤديها المصرف دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة؛
- ◀ حصول العملاء على خدمات مثل التعرف على معاملاتهم وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قروض؛
- ◀ طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال.
- ◀ عموما، يمكن تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها قيام المصارف بتقديم خدماتها سواء التقليدية أو الحديثة باستعمال مختلف وسائل التكنولوجيا.
- وتكمن أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية في كونها: (المطيري، 2022، صفحة 227)
- تساهم في تخفيض تكاليف إجراء المعاملات داخل البنك؛
- تسهم هذه الخدمات في زيادة ارتباط العملاء بالبنك وولائهم له؛
- لها دور في الوصول لعدد أكبر من العملاء؛
- تمكن البنك من تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة؛
- تساعد على مواجهة المنافسة في السوق المصرفي؛
- تسهل حصول العميل على ما يحتاجه من خدمات.

#### 3.2. أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية:

هناك عدة أنواع من الخدمات المصرفية الإلكترونية، إلا أن أكثرها شيوعا بالنسبة للبنوك الأنواع الموضحة في الشكل الموالي:



## الشكل رقم (01): الأنواع الشائعة للخدمات المصرفية الإلكترونية



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على: (بلمهدي، علام ، و خليفي، 2018، صفحة 23)

## 4. واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر خلال الفترة (2016-2022):

إن تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية يعتبر من أولويات السلطات العمومية، ومن الأدوات الأساسية لعصرنة النظام المصرفي. سيكون تركيزنا في هذا المحور منصبا على واقع هذه الخدمات في الجزائر وذلك من خلال تطور المعاملات المتعلقة بنشاط الدفع عبر الانترنت، نشاط السحب على الجهاز النقدي ونشاط الدفع على محطة الدفع الإلكتروني على حد سواء.

## الجدول رقم (01): تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر في الفترة (2016-2022)

2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	السنوات	
9048125	<b>7821346</b>	<b>4593960</b>	<b>202480</b>	<b>176982</b>	<b>107844</b>	<b>7366</b>	العدد الإجمالي للمعاملات	نشاط الدفع عبر الأنترنت
18151	11177	5424	504	<b>333</b>	268	15	المبلغ الإجمالي للمعاملات (الوحدة: مليون دج)	
128035361	87722789	58428933	9929652	8833913	8310170	6868031	العدد الإجمالي للمعاملات	نشاط السحب على
2182897	1728937	1073005	164116	136233	126398	98823	المبلغ الإجمالي للمعاملات	الجهاز النقدي

							(الوحدة: مليون دج)	
2712848	2150529	711777	274624	190898	122694	65501	العدد الإجمالي للمعاملات	نشاط الدفع على محطة الدفع الإلكتروني
19343	15113	4734	1917	1335	862	445	المبلغ الإجمالي للمعاملات (الوحدة: مليون دج)	

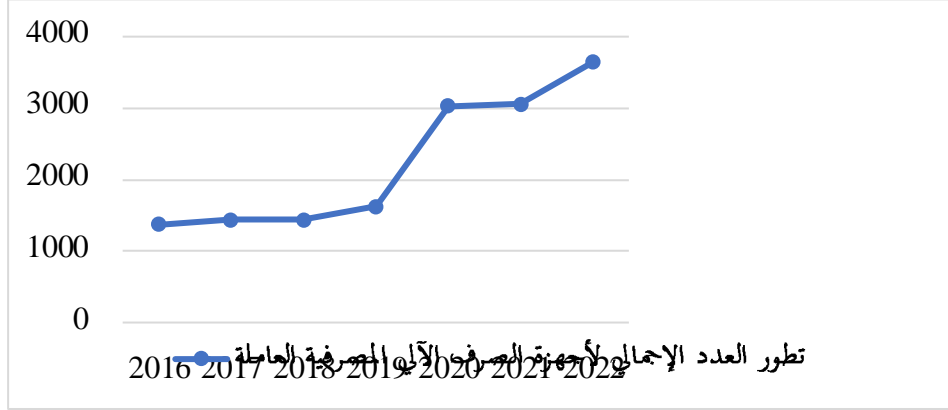
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على: (GIE Monétique, 2023)

يظهر الجدول أعلاه تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر خلال الفترة (2016-2022)، من حيث عدد وحجم المعاملات في نشاط الدفع على الأنترنت وأجهزة الدفع الإلكتروني (أجهزة الصرف الآلي) ونشاط السحب على الجهاز النقدي. فمنذ انطلاق الدفع عبر الأنترنت سنة 2016 بلغ حجم معاملاته حوالي 49356626 معاملة متنوعة ومختلفة، حيث اقتصرت أهم المعاملات خلال الفترة (2016-2018) على الهاتف والاتصالات، النقل والتأمين، مصدر الفاتورات والخدمات الإدارية. لتضاف الخدمات الأخرى إلى هذه المعاملات خلال سنة 2019. في حين تميزت الفترة (2020-2022) بتنوع هذه المعاملات وشموليتها، حيث أصبحت تشتمل إضافة إلى المعاملات المذكورة بيع السلع والرياضة والترفيه.

تشير معطيات الجدول أعلاه أن سنة 2020 حققت مستويات مرتفعة سواء من حيث عدد أو حجم المعاملات المالية عبر أجهزة السحب وأجهزة الدفع الإلكتروني والدفع عبر الأنترنت مقارنة بالمعدلات الضعيفة التي سجلتها في السنوات السابقة، ويرجع هذا بالدرجة الأولى إلى الأوضاع الوبائية لجائحة كوفيد 19، حيث اتسع نطاق اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية واتضحت أهميتها في تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي، هذا فضلا عن انضمام بريد الجزائر إلى التجمع النقدي مطلع سنة 2020 وانطلاق تبادل المعاملات بين البطاقة البنكية/الذهبية التي أصبحت سارية المفعول منذ ذلك التاريخ. كما تواصل ارتفاع عدد وحجم المعاملات سنة 2021 بمعدلات مرتفعة بالنسبة لكل من عدد وحجم المعاملات عبر الأنترنت وأجهزة الدفع الآلي وأجهزة السحب، ويرجع ذلك أيضا لمختلف الموجات الوبائية لجائحة كوفيد 19 التي شهدتها سنة 2021. مع نهاية سنة 2022 بلغ حجم المعاملات حوالي 21958103 معاملة، أهمها خدمات التأمين التي سجلت ارتفاعا محسوسا (181.54%) بـ 23571 معاملة مقابل 8372 معاملة سنة 2021. يليها قطاع النقل بمعدل نمو بلغ (170.83%) خلال نفس الفترة بحجم معاملات بلغ 195490 معاملة دفع مقابل 72164 معاملة سنة 2021 (GIE Monétique, 2023)

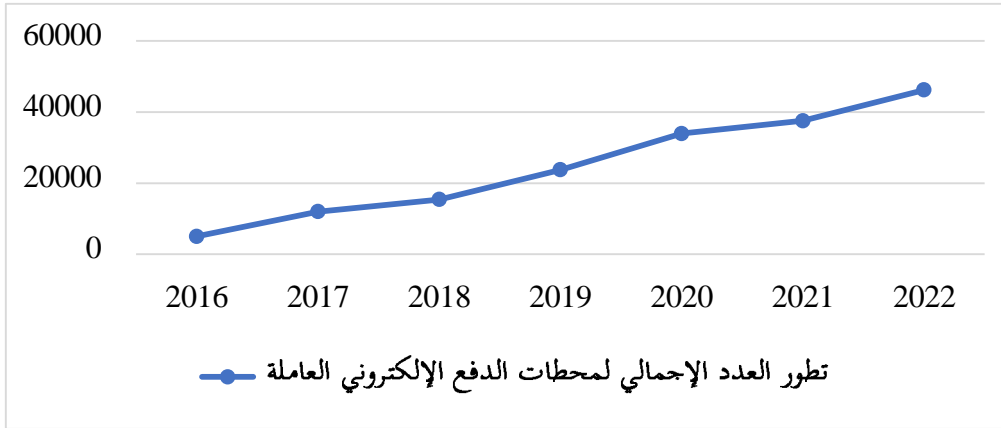
وفيما يلي شكلين يوضحان تطور كل من العدد الإجمالي لأجهزة الصرف الآلي المصرفية، والعدد الإجمالي لمحطات الدفع الإلكتروني العاملة خلال الفترة (2016-2022).

الشكل رقم (02): تطور العدد الإجمالي لأجهزة الصرف الآلي المصرفية العاملة في الفترة (2016-2022)



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على: (GIE Monétique, 2023)

الشكل رقم (03): تطور العدد الإجمالي لمحطات الدفع الإلكتروني العاملة في الفترة (2016-2022)



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على: (GIE Monétique, 2023)

من الشكلين رقم (1) و (2) يتضح لنا تطور أجهزة الصرف الآلي وأجهزة الدفع الإلكتروني التي شهدت ارتفاعا ملحوظا خلال الفترة (2016-2022) لاسيما خلال فترة الجائحة، ويعود ذلك إلى الجهود المبذولة من قبل الجهات الرسمية لتوعية وتنقيف العملاء بضرورة استخدام هذه الوسائط الرقمية، من خلال البرامج التوعوية وتشجيع الوسطاء المعتمدين على تقديم خدمات مجانية تخص منح البطاقات ودفاتر الشيكات للعملاء، كما تم تزويد التجار بأجهزة الدفع الإلكتروني بدون تكاليف إضافية. فضلا عن مجموعة من الإجراءات والإعفاءات الاستثنائية التي تخص نشاط المصارف من شأنها أن تخفف من تداعيات الجائحة.

غير أن الجدير بالملاحظة أن عدد أجهزة الدفع الإلكتروني المتاحة وعدد وحجم المعاملات المالية المحققة خلال فترة الدراسة لا يتناسب مع نسبة المالكين للحسابات المصرفية من مجموع السكان، حيث بالنظر لعدد سكان الجزائر الذي يفوق 43 مليون نسمة، فإن لكل حسابين بنكيين نسجل عملية سحب إلكترونية واحدة.

5. واقع أدوات ووسائل الدفع الإلكتروني ومساهمتها في تعزيز الشمول المالي بالجزائر:

يعرض تقرير قاعدة بيانات الشمول المالي للبنك الدولي (Global Findex) لعام 2017 مستوى الشمول المالي وثورة التحول الرقمي، حيث يحتوي هذا الإصدار لأول مرة على بيانات استخدام الصيرفة الإلكترونية، بما في ذلك استخدام الهواتف المحمولة والأنترنيت لإجراء المعاملات المالية. ويظهر التقرير تدني مستوى الشمول المالي في الجزائر مقارنة مع متوسط العالم العربي والمتوسط العالمي، مثلما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (02): مقارنة مؤشرات الشمول المالي لجزائر والعالم العربي والمتوسط العالمي عام 2017

نسبة الأفراد فوق سن الـ 15 سنة من مجموع السكان الذين: (%)	الجزائر	العالم العربي (المتوسط)	دول العالم (المتوسط)
يملكون حسابات مصرفية	42,78	36,71	67,09
يملكون حسابات ادخار	12,39	7,59	20,63
يصلون إلى الخدمات المالية عبر الأنترنيت والهاتف المحمول	2,02	5,68	24,94
يملكون بطاقات ائتمان	3,24	4,64	18,39

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على: (Demirguç-Kunt, Klapper, Singer, Ansar, & Hess, 2017)

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ أن نسبة الأفراد فوق سن الـ 15 سنة الذين يملكون حسابات مصرفية في الجزائر قدرت بـ 42,78% أكبر من متوسط العالم العربي الذي قدر بـ 36,71%، ويرجع ذلك إلى كون غالبية الدول العربية تعاني من مستويات مرتفعة للإقصاء المالي نظرا لمستويات المعيشة المتدنية، إلا أن هناك دول عربية تحقق مستويات مرتفعة من الشمول المالي أبرزها الإمارات العربية المتحدة القائمة بنسبة 88,21%، تليها كل من البحرين والكويت، والتي تحقق مؤشرات رائدة، كما أنها ليست بعيدة عما تحققه الدول المتقدمة أبرزها الدنمارك التي تعطي الصدارة بنسبة 99,92%، تليها كل من فلندا والنرويج بنسبة 99,79% و 99,75% على التوالي. أما ما سجلته الجزائر بخصوص مؤشر الحسابات المصرفية فهو أقل مقارنة مع المتوسط لدول العالم الذي قدر بـ 67,09%، ويعود ذلك لما حققته الدول المتقدمة من مستويات رائدة في الشمول المالي، وكذلك الأمر بالنسبة لمؤشر حسابات الادخار. إلا أن كل من مؤشر الخدمات المصرفية الرقمية (عبر الأنترنيت والهاتف المحمول) ومؤشر بطاقات الائتمان يعكس التدني الشديد في استخدام القنوات الرقمية وأجهزة الصرف الآلي ومحطات الدفع الإلكتروني، ويرجع ضعف استخدام هذه التقنيات

الحديث إلى نقص مستوى التثقيف المالي للأفراد ونقص الثقة في هذه التقنيات من جهة، والتي تعد أساس الشمول المالي، وضعف معرفتهم الرقمية من جهة أخرى كون أن غالبية الأفراد من فئة كبار السن. ولدعم مشروع تفعيل الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف، تم إنشاء تجمع النقد الآلي (GIE Monétique) في جوان 2014 لدعم رقمنة النظام المصرفي، وترقية النقد الآلي عن طريق تعميم استعمال وسائل الدفع الإلكتروني. يتكون تجمع النقد الآلي من 19 عضو منهم 18 بنك وبنك الجزائر، حيث يساهم بنك الجزائر كعضو منخرط للتأكد من سلامة ومدى تطابق المنظومات ووسائل الدفع والمعايير المطبقة في هذا المجال طبقا للتتظيم الساري (GIE Monétique, 2023)، وهو الهدف الذي يندرج بشكل أساسي في تحقيق وتعزيز الشمول المالي، وهو ما ساعد الجزائر على تحقيق قفزة نوعية فيما يتعلق بتشجيع استراتيجية الشمول المالي من خلال تفعيل دور الصيرفة الإلكترونية وفق ما نصت عليه آخر إحصائيات بوابة الشمول المالي للتممية (FinDev Gateway):

الجدول رقم (03): مقارنة مؤشرات الشمول المالي للجزائر والشرق الأوسط وشمال إفريقيا عام 2021

الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (المتوسط)	الجزائر	نسبة الأفراد فوق سن الـ 15 سنة من مجموع السكان الذين: (%)
48	44	يملكون حسابات في مؤسسات مالية ومصرفية أو من خلال مزود خدمات مالية عبر الهاتف المحمول
35	46	نسبة الادخار
51	38	نسبة الاقتراض
9	11	نسبة الحسابات غير النشطة
40	34	نسبة سداد أو تحصيل مدفوعات رقمية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على: (FinDev Gateway, 2023)

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن نسبة البالغين فوق سن الـ 15 سنة الذين يملكون حسابات في مؤسسات مالية ومصرفية أو من خلال مزود خدمات مالية عبر الهاتف المحمول في الجزائر سنة 2021 بلغت 44% أقل من متوسط دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا الذي قدر بـ 48%، ويرجع ذلك إلى كون دول الخليج العربي تسجل تقدما ملحوظا في الشمول المالي الرقمي خاصة الإمارات العربية المتحدة والسعودية بعدما سجلت مستويات مرتفعة في الشمول المالي في السنوات السابقة، إلا أن الجزائر غير بعيدة عن المتوسط العام نظرا لكون غالبية الدول في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا مثلها مثل الجزائر في بداية مسارها نحو إرساء استراتيجيات لتعزيز الشمول المالي على مستوى قطاعها المالي والمصرفي، وهذا ما جعل الجزائر تسجل نسب منخفضة في كل من نسبة الحسابات غير النشطة ونسبة سداد أو تحصيل المدفوعات الرقمية، حيث قدرت على

التوالي بـ 11% و 34% مقارنة بدول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا التي سجلت على التوالي 9% و 40%. أما بالنسبة للاادخار فقد عرفت الجزائر نسبة أعلى من نسبة دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وبشكل مرتفع حيث قدرت بـ 46% ، أما بالنسبة للاقتراض فكانت نسبة الجزائر منخفضة بشكل ملحوظ عن دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا حيث قدر بـ 38% وهذا يرجع بالدرجة الأولى لسياسة المصارف والشروط المفروضة من قبلها في إقراض الأفراد والمؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة (FinDev Gateway, 2023).

## 6. خاتمة:

قدمت هذه الدراسة نظرة شاملة حول الشمول المالي ومدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيزه، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات.

### 1.6. النتائج:

- يعد الشمول المالي بعدا أساسيا في تحقيق المساواة بين أفراد المجتمع من خلال توفيره لجميع الخدمات وتمكين الأفراد والشركات من الوصول إلى المدفوعات والمدخرات والتسهيلات الائتمانية عبر الإنترنت؛
- تعتبر الصناعة المصرفية الرقمية الركيزة الأساسية للشمول المالي وذلك من خلال ما تقدمه من خدمات مالية للأفراد والمؤسسات، حيث تسمح لهم بإجراء التعاملات المالية والمصرفية بكل سهولة ومن أي مكان دون تحمل عناء التنقل لإجرائها؛
- زيادة التعامل بالخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر في السنوات الأخيرة، حيث تواصل ارتفاع عدد وحجم المعاملات سنة 2022 بمعدلات مرتفعة بالنسبة لكل من عدد وحجم المعاملات عبر الأنترنت وأجهزة الدفع الآلي وأجهزة السحب، وهذا يعتبر مؤشرا عاما عن المساهمة الإيجابية لهذه الأخيرة في تعزيز الشمول المالي في الجزائر؛
- مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر وإن سجلت تحسنا بين سنتي 2017 و 2021 ، إلا أنها تظل محتشمة نسبيا، وهذا بالنظر إلى انخفاض مستوى مؤشر الحسابات المصرفية مقارنة بالمتوسط لدول العالم الذي قدر سنة 2017 بـ 67,09%، وكذلك الأمر بالنسبة لمؤشر حسابات الادخار؛
- إلا أن مؤشر الخدمات المصرفية الرقمية (عبر الأنترنت والهاتف المحمول) ومؤشر بطاقات الائتمان يعكسان ضعف استخدام القنوات الرقمية وأجهزة الصرف الآلي ومحطات الدفع الإلكتروني، وهذا يدل على نقص مستوى التثقيف المالي للأفراد ونقص الثقة في هذه التقنيات من جهة، رغم الجهود الرامية لدعم هذا المسعى من خلال فتح مكاتب على مستوى الوكالات المصرفية تعمل على تشجيع الأفراد على استخدام الصيرفة الإلكترونية؛
- وباعتبار أن أساس الشمول المالي قائم على تلك المؤشرات وعلى مدى اتساع نطاق الخدمات المصرفية الإلكترونية، فإن محدودية هذه الأخيرة في الجزائر واقتصرها على فئة معينة ومناطق معينة يحول دون تعزيز ودعم استراتيجية الشمول المالي في البلد، وهذا ما يثبت صحة الفرضية التي نصت على أن " تطوير الخدمات

المصرفية الالكترونية في الجزائر لم يرق إلى مستوى تعزيز الشمول المالي "، وهي نتيجة تتوافق مع ما توصلت إليه دراسة بللماء وسيد أعر، ودراسة بولحبال وحاكمي.

## 2.6. التوصيات:

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها نوصي بما يلي:

- زيادة فعالية الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي من خلال استحداث الأطر والسياسات التنظيمية التي تنظم الشمول المالي وتعزيزه؛
- دعم استراتيجية التقيف المالي لدى الافراد والمؤسسات وزيادة التوجيه المالي وتحسين البنية التحتية المالية، بما تؤدي إلى خلق ابتكارات مالية جديدة وتقنيات حديثة تخدم العملاء وتعزز أكثر الشمول المالي في المنطقة.

## 7. المراجع:

- أسماء بللماء، و زهرة سيد اعمر . (2023). الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي بمنطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا. مجلة التكامل الاقتصادي، 11(2)، 57-72.
- اعمر بن موسى ، و أحمد علماوي . (31 8، 2019). جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك الجزائرية. مجلة دراسات اقتصادية، الصفحات 392-403.
- بنك الجزائر . (2020). الشمول المالي. الجزائر.
- بولحبال سميرة، و نجيب الله حاكمي. (بلا تاريخ). أثر الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية. مجلة أبحاث ودراسات التنمية.
- رحيمة بن عيني. (31 10، 2022). أثر الشمول المالي على تحقيق الاستقرار المالي في بعض الدول العربية: دراسة قياسية للفترة 2004 - 2020 باستخدام بيانات البانل. مجلة مجاميع المعرفة، 8(3)، الصفحات 189 - 203.
- سالم صلال الحساوي، و لينا صلاح مهدي. (2020). دور الشمول المالي في تعزيز نمو الاقتصاد العراقي: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية. Journal of Kufa Studies Center، 1(58)، الصفحات 27-50.
- سعاد الميلودي، و فاطمة فوقة. (01 09، 2022). الخدمات المالية الرقمية وأثرها على الشمول المالي في الدول العربية: دراسة قياسية باستخدام بيانات بانل خلال الفترة (2011 - 2019). مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، 13(2)، الصفحات 423 - 443.
- سميرة بولحبال، و نجيب الله حاكمي . (2019). أثر الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية. مجلة أبحاث ودراسات التنمية، 6(1)، 22-37.
- عمران بشرير، و موراد تهتان. (6، 2016). أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف: دراسة حالة الوكالات العمومية والخاصة بولاية البليدة. معارف(20)، الصفحات 168-182.

- فهد مطر المطيري. (3 6, 2022). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك الإسلامية السعودية. اقتصاديات شمال إفريقيا، الصفحات 223-244.
- فؤاد محمد عبد الله الخزرجي. (2020). مدى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في الشمول المالي. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، الصفحات 257-271.
- مليكاوي حجيلية، و اسماعيل طويل . (2022). مساهمة التعاملات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر. المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، 9(1)، 7-22.
- يوسف بلمهدي، عادل علام ، و أمينة خليفي. (2018). الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية: دراسة تقييمية للخدمات المصرفية الإلكترونية البنك الوطني الجزائري . المجلة الجزائرية للأداء الاقتصادي، الصفحات 14-32.
- Demirguç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2017). *The Global Findex Database: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. Washington - USA: World Bank Group.
- FinDev Gateway. (2023, 8 12). الشمول المالي في الجزائر. Récupéré sur FinDev Gateway: <https://www.findevgateway.org/ar/country/alshmw1-almaly-fy-aljzayr>
- GIE Monétique. (2023, 08 12). Activité paiement sur internet . Récupéré sur GIE Monétique: <https://giemonetique.dz/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet>
- Mirakhor, A., & Iqbal, Z. (2012, 05 20). Financial Inclusion: Islamic Finance Perspective. *Journal of Islamic Business and Management*, 2(1), pp. 35 - 64.

-