جامعـــــة عمـــــار ثليجـــــي _الأغـــواط_
كليـــــة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
قســـــــــــم: العلوم المالية والمحاسبة
تخصص: مالية البنوك والتأمينات

مذكرة في إطار مقتضيات نيل شهادة الماستر في

تحليل دور البنوك الرقمية في تحقيق الشمول المالي
دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA بالأغواط

من إعـداد الطالبتين:
- لحوحة فاطمة
- قويدري رباب

تحت إشـــراف الأســـتاذ:
- د. الزاوي أسماء

لجنة المناقشة:

- د.بوداود فاطمة الزهراء	أستاذ	رئيســـــــا
- د. الزاوي أسماء	أستاذ	مشرفا ومقررا
- د. طعابة سمية	أستاذ محاضر	عضوا ممتحنـا

محضر رقم: 04/م.ب.ت/2025 بتاريخ: 24 / 06 / 2025

السنـــــة الجامعيـــــة: 2024 - 2025

كلمة الشكر

الحمد لله حمدا طيبا مباركا فيه نحمده ونشكره على أن أنعم علينا برعايته لنا على إنجاز هذا العمل المتواضع وعلى توفيقه لنا طيلة مشوارنا الدراسي.

نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدنا في هذا الإنجاز سواء من بعيد أو من قريب كان.

ونخص بالذكر الاستاذة "**أسماء الزاوي**" التي ساعدتنا ولم تبخل علينا بنصائحها وتوجيهاتها القيمة.

ولا ننسى أن نشكر اللجنة المشرفة علينا بجزيل الشكر والامتنان.

إهـــــــداء

إلى التي الشروق بطلتها والسرور في نضرتها والصفاء في لقائها ونقاء في خطاها والحنان في يديها وجنتي تحت قدميها وكلمات تحتار في وصفها والتي اسمها كلمة لا أمل من تكرارها فهي رائعة بكل معانيها أدعو البارئ أن يحفظها ويرعاها

" أمي الحبية"

إلى من أحب الخير رباني وعلى حسن الأخلاق يوصني أدعو الله القدير أن يحفظك لي

" أبي"

وإلى زوجي وأولادي

وإلى إخوتي وأخواتي

فاطمة

إهـــــــداء

إلى والداي الكريمين أطال الله في عمرهما وجعلهم سراجا منيرا ،

والذي كان لدعائهما الأثر البالغ في مشواري الدراسي.

إلى إخوتي وأخواتي حفظهم الله.

إلى كل من ثابر في سبيل العلم وجعله نورا استضاء به

أهدي ثمرة جهدي المتواضع

رباب

الملخص:

تتناول هذه الدراسة موضوع الشمول المالي ودور البنوك الرقمية في تحقيقه، مع التركيز على التجربة الجزائرية، خاصة حالة البنك الوطني الجزائري BNA بالأغواط. تمّ في البداية التطرق إلى المفاهيم النظرية المرتبطة بالشمول المالي، مثل الأهداف، المؤشرات والمعوقات، بالإضافة إلى تحليل خصائص ومزايا البنوك الرقمية. كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي مدعومًا ببيانات من البنك الدولي، لتشخيص واقع الشمول المالي في الجزائر، والذي لا يزال دون المستوى، خاصة لدى الفئات الأكثر في المجتمع كالنساء والشباب.

أظهرت النتائج أن ضعف الثقافة المالية، قلة الثقة في المؤسسات البنكية، ونقص البنية التحتية الرقمية تمثل أبرز العوائق أمام تعميم الخدمات المالية. غير أن البنوك الرقمية توفر فرصة حقيقية لتجاوز هذه الإشكالات من خلال حلول مبتكرة، مرنة ومنخفضة التكلفة. توصي الدراسة بضرورة تبني سياسات شاملة تجمع بين الابتكار المالي، تطوير البنية التحتية، والتثقيف المالي لتعزيز الشمول المالي بشكل مستدام.

الكلمات المفتاحية:

الشمول المالي، البنوك الرقمية، الخدمات المالية، الثقافة المالية، التحول الرقمي، الجزائر.

Abstract :

This study explores the issue of financial inclusion and the role of digital banking in promoting it, with a particular focus on the Algerian context through a case study of the National Bank of Algeria (BNA) in Laghouat. The first part examines the theoretical framework of financial inclusion, including its objectives, indicators, and barriers, as well as the features and benefits of digital banking. Using a descriptive and analytical approach supported by data from the World Bank, the study reveals that Algeria still records low levels of financial inclusion, especially among the most groups in society such as women and youth.

The findings indicate that limited financial literacy, low trust in banking institutions, and weak digital infrastructure are key challenges to expanding access to financial services. However, digital banks present a real opportunity to overcome these issues by offering innovative, flexible, and low-cost solutions. The study recommends adopting integrated policies that combine financial innovation, digital infrastructure development, and financial education to promote sustainable financial inclusion.

Keywords:

Financial inclusion, digital banking, financial services, financial literacy, digital transformation, algeria.

الفـــهرس

الفهرس

قائمة المحتويات	الصفحة
الشكر	
الاهداء	
ملخص	
مقدمة	أ-ح
الفصل الأول: الإطار النظري للشمول المالي والبنوك الرقمية	
تمهيد	02
المبحث الأول: الشمول المالي	03
المطلب الأول: تعريف وأهمية وأبعاد الشمول المالي	03
المطلب الثاني: أهداف الشمول المالي	07
المطلب الثالث: دور الشمول المالي في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية	08
المطلب الرابع: معوقات الشمول المالي	10
المبحث الثاني: البنوك الرقمية	12
المطلب الأول: تعريف وأهمية البنوك الرقمية	12
المطلب الثاني: خصائص البنوك الرقمية	16
المطلب الثالث: مزايا وأنواع البنوك الرقمية	17
المطلب الرابع: تطور البنوك الرقمية عالميًا	18
المبحث الثالث: العلاقة بين الشمول المالي والبنوك الرقمية	21
المطلب الأول: مساهمة البنوك الرقمية في تعزيز الشمول المالي	21
المطلب الثاني: التحديات والفرص	22
المطلب الثالث: دور السياسة العامة في دعم التحول الرقمي وتعزيز الشمول المالي	29
المطلب الرابع: الفرص المستقبلية لتعزيز الشمول المالي عبر البنوك الرقمية في الجزائر	32
خلاصة الفصل	37
الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA بالأغواط	
تمهيد	39

الفهرس

المبحث الأول: تقديم المؤسسة	40
المطلب الأول: تعريف المؤسسة على المستوى الوطني	40
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA بالأغواط	42
المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة	45
المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج ومناقشتها	53
المطلب الأول: عرض وتحليل النتائج	53
المطلب الثاني: اختبار الفرضيات الدراسة	58
خلاصة الفصل	63
خاتمة	65
قائمة المراجع	
الملاحق	

قائمة الجداول:

العنوان	الصفحة
الجدول رقم (01): أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسها	06
الجدول رقم (02): أهم الفروق بين البنوك الرقمية والبنوك التقليدية	14
الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب الجنس	46
الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب السن الموظف	47
الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	48
الجدول رقم(06): خيارات الإجابة و الأوزان	52
الجدول رقم (07): فئات مقياس " Likert" الخماسي ودلالتها	52
الجدول رقم (08): نتائج آراء عينة الدراسة حول عبارات المحور الأول	53
الجدول رقم (09): نتائج آراء عينة الدراسة حول عبارات المحور الثاني	55
الجدول رقم (10): نتائج آراء عينة الدراسة حول عبارات المحور الثالث	57
الجدول رقم (11): نتائج اختبار T للعينة للفرضية الأولى	59
الجدول رقم (12): نتائج اختبار T للعينة للفرضية الثانية	60
الجدول رقم (13): نتائج اختبار T للعينة للفرضية الثالثة	61

قائمة الأشكال:

العنوان	الصفحة
الشكل رقم (01) مميزات البنوك الرقمية	**18**
الشكل رقم (02) الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري بالأغواط	**44**
الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب الجنس	**45**
الشكل رقم(04): توزيع أفراد العينة حسب السن	**45**
الشكل رقم (05) : توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	**47**

مقدمة

في ظل التحولات العالمية المتسارعة التي يشهدها العالم المعاصر، باتت الرقمنة من أبرز الظواهر التي تعيد تشكيل مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية، وعلى رأسها القطاع المالي والمصرفي، فقد أدى التقدم التكنولوجي، مدفوعًا بثورة المعلومات والاتصالات، إلى بروز نماذج مالية مبتكرة من بينها البنوك الرقمية والخدمات المالية القائمة على التكنولوجيا، التي باتت تشكل منافسًا جديًا للبنوك التقليدية، ومصدرًا للابتكار في تقديم الخدمات المالية.

تزامن هذا التطور مع تنامي الوعي العالمي بأهمية تحقيق الشمول المالي، كأحد مرتكزات التنمية المستدامة، والرافعة الأساسية لتحقيق العدالة الاجتماعية والتمكين الاقتصادي للفئات المهمشة والمحرومة من الخدمات المالية الرسمية فبحسب تقارير البنك الدولي، لا يزال أكثر من مليار بالغ حول العالم محرومين من الوصول إلى الحسابات البنكية الأساسية، وهو ما يبرز الحاجة إلى حلول غير تقليدية لتوسيع دائرة الشمول المالي.

في هذا السياق، تبرز البنوك الرقمية كإحدى أهم الآليات القادرة على تقليص فجوة الولوج إلى الخدمات المالية، بفضل قدرتها على تقديم خدمات مالية ميسّرة ومنخفضة التكلفة ومتاحة على مدار الساعة، حتى في المناطق النائية التي تعاني من ضعف التغطية البنكية التقليدية كما أن اعتمادها على الهواتف الذكية، والذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، مكّنها من فهم سلوك العملاء وتقديم منتجات أكثر ملاءمة لاحتياجاتهم.

ومع ذلك، فإن هذا التحول لا يخلو من تحديات، تتعلق بجاهزية البنى التحتية الرقمية، ومستوى الثقافة المالية، والإطار التشريعي والتنظيمي، بالإضافة إلى قضايا أمن المعلومات وحماية الخصوصية، وهي عوامل تؤثر بشكل مباشر في مدى قدرة البنوك الرقمية على تحقيق الشمول المالي.

1) طرح الإشكالية:

يشهد القطاع المصرفي تحولات سريعة مدفوعة بالتقدم التكنولوجي، مما يعزز من أهمية الخدمات المالية الرقمية كوسيلة لتحقيق الشمول المالي. في هذا السياق، تسعى البنوك الجزائرية إلى مواكبة هذه التطورات لتقديم خدمات تلبي احتياجات مختلف شرائح المجتمع، خاصة في ظل سعي الدولة لتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة.

وهنا نتساءل هل فعلًا يمكن الاعتماد على الشمول المالي والبنوك الرقمية كرافعة أساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر؟

وحددنا الإشكالية الرئيسة في السؤال التالي:

- **ما هو دور البنوك الرقمية في تحقيق الشمول المالي ؟**

يمثل السؤال السابق محور الإشكالية التي يحاول الباحث مناقشتها في هذا البحث الذي عنوانه: "دور الشمول المالي والبنوك الرقمية".

وتبسيطًا لهذه الإشكالية، نطرح جملة أسئلة تكون أكثر تحديدًا لما يراد معالجته في هذا البحث، وهي:

ما هو واقع الشمول المالي والبنوك الرقمية في الجزائر؟

كيف يساهم الابتكار المالي في البنوك الجزائرية في تطوير مسار الشمول المالي؟

ما مدى قدرة الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية على تعزيز الشمول المالي؟

2) الفرضيات:

إن الإجابة عن الأسئلة السالفة تجعلنا نضع الفرضيات التالية:

1. يلعب الشمول المالي والبنوك الرقمية دورًا حيويًا في تعزيز التنمية الاقتصادية بالجزائر، من خلال توفير الخدمات المالية لشريحة أوسع من المجتمع.

2. يساهم الابتكار المالي في البنوك الجزائرية بشكل فعال في تحسين تجربة العملاء وتقديم خدمات مالية مبتكرة، مما يعزز من مسار الشمول المالي.

3. ترقى الخدمات المالية الرقمية المتاحة في البنوك الجزائرية إلى مستوى يسمح لها بتعزيز الشمول المالي، على الرغم من وجود بعض التحديات التي تتطلب التطوير والتحسين المستمر.

3) أهمية الموضوع:

وبناءً على ما سبق، يمكن إبراز أهمية هذا البحث في العناصر الموالية:

1. يسلط الضوء على الدور المحوري للشمول المالي والبنوك الرقمية في تعزيز التنمية الاقتصادية الشاملة في الجزائر، وذلك من خلال تمكين شرائح أوسع من المجتمع من الوصول إلى الخدمات المالية.

2. يتناول هذا البحث دراسة تحليلية للعلاقة بين الابتكار المالي في البنوك الجزائرية ومسار الشمول المالي، موضحًا كيف يمكن للتكنولوجيا المالية أن تحدث تحولًا إيجابيًا في القطاع المصرفي.

3. نتناول كذلك في هذا البحث تجربة البنوك الجزائرية في تقديم الخدمات المالية الرقمية، وتقييم مدى تلبيتها لاحتياجات العملاء، مع تحديد التحديات والفرص لتحقيق أهداف الشمول المالي بشكل أفضل .وصولًا في آخر البحث إلى تحديد التحديات التي تواجه البنوك الجزائرية في سعيها لتحقيق الشمول المالي الكامل من خلال الخدمات الرقمية، وتقديم توصيات قابلة للتطبيق لمعالجتها.

4) منهج الدراسة:

سيعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث سيتم وصف واقع الشمول المالي والبنوك الرقمية في الجزائر، وتحليل العلاقة بين الابتكار المالي والشمول المالي، وتقييم جودة الخدمات المالية الرقمية وتأثيرها على تعزيز الشمول المالي.

5) حدود الدراسة:

إن موضوع البحث يعتمد على الأقل على ثلاثة جوانب:

الجانب الأول: جغرافيا، ستركز الدراسة على الحالة الجزائرية، مع إمكانية الإشارة إلى تجارب دول أخرى ذات صلة لغرض المقارنة والاستفادة من الخبرات.

الجانب الثاني: زمنيا، ستتناول الدراسة التطورات في الشمول المالي والبنوك الرقمية في الجزائر خلال السنوات الأخيرة، مع التركيز على الفترة التي شهدت تسارعًا في التحول الرقمي.

الجانب الثالث: يخص آثاره المتنوعة اقتصاديًا واجتماعيًا وسياسيًا وغيرها من الآثار التي يصعب جمعها في دراسة واحدة من طرف باحث بمفرده وفي ظرف زمني محدود لإنهاء هذه الدراسة. ولذلك، ستركز الدراسة بشكل أساسي على الآثار الاقتصادية للشمول المالي والبنوك الرقمية على التنمية في الجزائر.

6) أهداف الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- فهم واقع الشمول المالي والبنوك الرقمية في الجزائر وتحديد أهم التحديات والفرص.
- تحليل دور الابتكار المالي في البنوك الجزائرية في تطوير وتحسين خدمات الشمول المالي.
- تقييم مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية في تعزيز الشمول المالي.
- تقديم توصيات قابلة للتطبيق للجهات المعنية (البنوك، السلطات التنظيمية، إلخ) لتعزيز الشمول المالي والبنوك الرقمية في الجزائر.

7) دوافع اختيار الموضوع:

تعود دوافع اختيار هذا الموضوع إلى الأهمية المتزايدة للشمول المالي والبنوك الرقمية في تحقيق التنمية المستدامة، خاصة في الدول النامية كالجزائر، كما أن التطور السريع للتكنولوجيا المالية يجعل من الضروري دراسة كيفية استغلال هذه التكنولوجيا لتحقيق أهداف الشمول المالي، بالإضافة إلى ذلك، يمثل هذا الموضوع تحديًا بحثيًا مهمًا نظرًا لحداثته وضرورة تقديم حلول عملية للمساهمة في تطوير القطاع المصرفي الجزائري.

8) مساهمة الباحث:

يهدف هذا البحث إلى تقديم إسهام علمي وعملي قيم عبر معالجة جوانب لم يتم تناولها بما فيه الكفاية في الدراسات السابقة أو عرض منظور جديد لها، وتتمثل أبرز إسهامات هذا البحث فيما يلي:

التركيز على التجربة الجزائرية المعاصرة: بينما تناولت دراسات سابقة الشمول المالي أو التكنولوجيا المالية بصورة عامة، يركز هذا البحث بصفة خاصة على الحالة الجزائرية، مع الأخذ في الاعتبار التطورات الحديثة في سياسات التحول الرقمي والمالي في البلاد، مما يوفر رؤى دقيقة ومحدثة تتناسب مع السياق المحلي.

تحليل شامل للعلاقة بين الابتكار المالي والشمول المالي في البنوك الجزائرية: بخلاف الدراسات التي قد تتناول ناحية واحدة، يسعى هذا البحث إلى تقديم تحليل متكامل لكيفية تأثير أنواع الابتكار المالي المختلفة (مثل الحسابات الرقمية، التمويل الجماعي، واستخدام الذكاء الاصطناعي) على مسار الشمول المالي في البنوك الجزائرية، ويقيم مدى فعالية هذه الابتكارات.

تحديد التحديات العملية وعرض توصيات ملموسة: لن يقتصر البحث على التحليل النظري، بل سيسعى إلى تحديد الصعوبات والعقبات التي تواجه البنوك الجزائرية والعملاء في سياق الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي. وبناءً على هذا التحليل، سيعرض البحث

مجموعة من التوصيات العملية والقابلة للتطبيق للجهات المعنية، بما في ذلك البنوك، السلطات التنظيمية، والمشرعين، بهدف تعزيز الشمول المالي بشكل فعال ومستدام في الجزائر.

توفير قاعدة بيانات معرفية للباحثين والممارسين: عبر الجمع بين الإطار النظري والتحليل التطبيقي، يهدف هذا البحث إلى أن يكون مرجعًا للباحثين الآخرين المهتمين بمجال الشمول المالي والبنوك الرقمية في الجزائر والمنطقة، وكذلك للممارسين في القطاع المصرفي وصناع القرار.

9) هيكل البحث:

تأسيساً على الإشكالية المطروحة في هذا البحث، وإجابة على الأسئلة الفرعية التالية لها، واختبارًا للفرضيات الموضوعة. ارتأينا تقسيم هذا البحث إلى فصلين على النحو التالي:

يتكون هذا البحث من فصلين رئيسيين بالإضافة إلى مقدمة وخاتمة. خُصص الفصل الأول للإطار النظري، حيث تناول المفاهيم الأساسية المرتبطة بالشمول المالي من حيث الأهداف، المؤشرات والمعوقات، ثم تم التطرق إلى البنوك الرقمية من حيث تعريفها، خصائصها، مزاياها وتطورها العالمي، قبل أن يتم تحليل العلاقة بين الشمول المالي والتحول الرقمي في القطاع المصرفي، مع إبراز التحديات والفرص المتاحة.

أما الفصل الثاني فخُصص للدراسة الميدانية من خلال تحليل تجربة البنك الوطني الجزائري BNA بالأغواط، حيث تم تقديم المؤسسة وعرض نتائج استبيان ميداني شمل موظفي البنك، مع اختبار الفرضيات ومناقشة مدى مساهمة الخدمات الرقمية في تعزيز الشمول المالي محليًا.

واختتمنا هذا البحث بتقديم جملة من النتائج التي توصلنا إليها وبعض التوصيات والاقتراحات التي نقدر أهمية تقديمها في مثل هذه البحوث.

10) الدراسات السابقة:

1. **دراسة بعنوان: "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر: دراسة حالة للبنوك التجارية" (2021) – للباحثين: أحمدي وبلقاسم.**

ركزت هذه الدراسة على تحليل تأثير تبني التكنولوجيا المالية (FinTech) على مستويات الشمول المالي في البنوك التجارية الجزائرية. توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام التقنيات المالية الحديثة مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والدفع الإلكتروني، وبين زيادة عدد الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة المستفيدين من الخدمات المالية. ومع ذلك، أشارت الدراسة إلى تحديات تتعلق بالبنية التحتية الرقمية والوعي المالي للمواطنين.

أهميتها للبحث الحالي: توفر هذه الدراسة أرضية لفهم الوضع الراهن للتكنولوجيا المالية والشمول المالي في الجزائر، وتحدد بعض الفجوات والتحديات التي يمكن للبحث الحالي أن يستند إليها أو يحاول معالجتها.

2. **دراسة بعنوان: "البنوك الرقمية وتحديات التحول المصرفي في منطقة شمال إفريقيا: فرص وآفاق الشمول المالي" (2022) – للمركز العربي للدراسات الاقتصادية.**

قدمت هذه الدراسة تحليلًا مقارنًا لتجارب دول شمال إفريقيا في مجال البنوك الرقمية، مع التركيز على الفرص التي تتيحها هذه البنوك لتعزيز الشمول المالي في المنطقة. أبرزت الدراسة أهمية الإطار التنظيمي المحفز، والاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية، وبناء الثقة لدى العملاء لنجاح تجربة البنوك الرقمية. كما تطرقت إلى التحديات المتعلقة بالأمن السيبراني والمنافسة مع المؤسسات المالية التقليدية.

أهميتها للبحث الحالي: تقدم هذه الدراسة منظورًا إقليميًا أوسع حول البنوك الرقمية، مما يسمح للباحث باستلهام بعض الدروس والتحديات المشتركة التي قد تنطبق على الحالة الجزائرية، وتساعد في تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على نجاح التحول الرقمي المصرفي.

3. **دراسة بعنوان: "أثر الابتكار في الخدمات المصرفية على الشمول المالي في الاقتصاديات النامية: دراسة تطبيقية" (2020) – للباحثة: فاطمة الزهراء.**

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين أنواع مختلفة من الابتكار في الخدمات المصرفية (مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، البطاقات الذكية، ومنتجات التمويل الأصغر) وبين مؤشرات الشمول المالي في عدد من الاقتصاديات النامية. خلصت الدراسة إلى أن الابتكار المستمر في الخدمات المصرفية يعد محركًا رئيسيًا لزيادة الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة للفئات المهمشة، لكنه يتطلب استراتيجيات واضحة من قبل البنوك المركزية والمؤسسات المالية.

أهميتها للبحث الحالي :تدعم هذه الدراسة الفرضية القائلة بأن الابتكار المالي يلعب دورًا حاسمًا في الشمول المالي، وتوفر إطارًا تحليليًا يمكن للباحث الاستفادة منه في دراسة العلاقة بين الابتكار في البنوك الجزائرية ومسار الشمول المالي.

الفصل الأول

تمهيد:

يشكل مفهوم الشمول المالي أحد أبرز المفاهيم الاقتصادية والاجتماعية الحديثة، التي تبلورت كردّ فعل على التفاوت في فرص الحصول على الخدمات المالية بين مختلف فئات المجتمع. ويكتسي هذا المفهوم أهمية متزايدة في ظل الجهود الدولية الرامية إلى تحقيق التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية والتمكين الاقتصادي، خاصة للفئات الهشة والمهمشة.

في هذا الفصل، سيتم التطرق إلى الإطار النظري لمفهوم الشمول المالي من خلال مناقشة تعريفه، أهدافه، أبعاده، بالإضافة إلى مؤشرات قياسه، مع الوقوف على أهميته في تعزيز النمو الاقتصادي وتحقيق الاستقرار الاجتماعي.

المبحث الأول: الشمول المالي

عرف الشمول المالي تطورًا ملحوظًا على مستوى المفهوم والتطبيق، حيث انتقل من كونه مجرد إتاحة للتمويل إلى كونه عملية شاملة تسعى إلى إدماج مختلف الفئات داخل المنظومة المالية الرسمية .

وفي هذا المبحث، سيتم التطرق إلى التعاريف المتنوعة للشمول المالي، والتمييز بينه وبين مفاهيم ذات صلة مثل الاستبعاد المالي، مع التركيز على الفئات المستهدفة من هذا التوجه، ومظاهر الإقصاء المالي التي يعاني منها العديد من الأفراد والمؤسسات في المجتمعات المعاصرة.

المطلب الأول: تعريف وأهمية وأبعاد الشمول المالي

أولا: تعريف الشمول المالي

الشمول المالي مفهوم يهدف إلى تعميم المنتجات المالية والمصرفية على العدد الأكبر من الأفراد والمؤسسات، خصوصا فئات المجتمع المهشمة من ذوي الدخل المحدود، وذلك من خلال القنوات الرسمية وابتكار خدمات مالية ملائمة وبتكاليف منافسة وعادلة، لتفادي لجوء تلك الفئات إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع للرقابة والإشراف.[1]

أ. يعرف البنك الدولي الشمول المالي على أنه: "إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم المعاملات المدفوعات المدخرات الائتمان والتأمين وتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة".[2]

ب. كما عرفت كل من منظمة OECD والشبكة الدولية للتثقيف المالي AFI الشمول المالي بأنه: "تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكاف، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع وذلك من

[1] عبد الله الموسى، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث الدراسات الفلسطيني، فلسطين، 2016، ص15.
[2] البنك الدولي، الشمول المالي عامل رئيسي في الحد من الفقر وتعزيز الرخاء، 2019، ص11.

خلال تطبيق مناهج مبتكرة والتي تضم التوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي".[1]

ج. أما المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء CGAP فتعرف الشمول المالي بأنه: "وصول الأسر والشركات إلى الخدمات المالية المناسبة واستخدامها بشكل فعال، ووجوب تقديم تلك الخدمات بمسؤولية وبشكل مستدام في بيئة منظمة تنظيما جيدا".[2]

تعريف شامل للشمول المالي: هو إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده وبالأخص تلك المهشمة منها، ومن خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، وخدمات الدفع والتحويل وخدمات التأمين، وخدمات التمويل والائتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملائمة وبأسعار منافسة وعادلة، بالإضافة إلى العمل على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتشجيع تلك الفئات على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم.

ثانيا: أهمية الشمول المالي

تتجلى أهمية الشمول المالي من خلال ما يلي:

– يساعد الشمول المالي العائلات على الادخار من أجل التقاعد أو حالات الطوارئ غير المتوقعة وتغطية النفقات المتكررة مثل الإيجار، فهو يحسن الدخل ويزيد من المدخرات، وبالتالي تمكين الفئات المحرومة من توفير ضروريات الحياة مثل الرعاية الصحية، والتعليم والطعام وتنمية أعمالهم.

– يلعب النفاذ للتمويل والخدمات المصرفية دورا مهما في التقليل من حدة التقلبات التي تنتاب مستويات الإنفاق بشقيه الاستهلاكي والاستثماري، ومن ثم التخفيف من حدة تقلبات دورات الأعمال والناتج المحلي الإجمالي.

1 مروان بن قيدة، رشيد بوعافية، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية المجلد 09 العدد 01 جامعة البليدة 02، الجزائر.، 2018، ص 93.
2 البنك الدولي، الشمول المالي عامل رئيسي في الحد من الفقر وتعزيز الرخاء، 2019، ص13.

– يلعب الشمول المالي دورا هاما في تدعيم الاستقرار المالي، حيث إن اعتماد الأسر في تعاملاتهم المالية على البنوك يزيد من حجم الودائع المتوفرة لدى البنوك مما يرفع من قدرة البنك على امتصاص الصدمات خاصة في فترات الضغط.[1]

– الشمول المالي يعزز التمكين الاقتصادي، والذي بدوره يحسن الرفاهية الشاملة مع توفير اللبنات الأساسية لمزيد من النمو،

– كما أن الشمول المالي يؤدي إلى زيادة سرعة دوران النقود وتنشيط الدورة الاقتصادية، ويزيد من فعالية السياسات الحكومية، وتحسين بيئة العمل وزيادة مستويات كفاءة أسواق السلع والخدمات.

– يساعد الشمول المالي على تقليل حجم الاقتصاد غير الرسمي مما يؤدي إلى توفير شفافية أكبر في المعاملات المالية من خلال آليات الرقابة والإشراف وتفعيل دور هيئات الاستعلام المالي.

ثالثا: أبعاد الشمول المالي

يشمل الجدول التالي أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسها:

[1] البنك الدولي، قاعدة بيانات الشمول المالي العالمي (Global Findex Database)، ط.1، واشنطن: مطبعة البنك الدولي، 2022، ص34.

جدول رقم (01): أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسها

الأبعاد	مؤشرات قياسها
استخدام الحسابات المصرفية	– نسبة البالغين الذين لهم حساب مالي في المؤسسات مثل البنوك ، ومكاتب البريد ومؤسسات التمويل الصغرى – الغرض من الحسابات (شخصية أو تجارية) – عدد المعاملات (الإيداع والسحب) – طريقة الوصول الى الحسابات المصرفية (مثل أجهزة الصراف الألي –فروع البنك)
الادخار	– النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلال 12 شهرا الماضية باستخدام المؤسسات المالية الرسمية . – النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلال 12 شهرا الماضية باستخدام مؤسسة توفير غير رسمي أو أي شخص خارج الأسرة. – النسبة المئوية للبالغين الذي قاموا بادخار خلاف ذلك على سبيل المثال في المنزل خلال 12 شهرا الماضية .
الاقتراض	– النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهرا الماضية من مؤسسة مالية رسمية. – النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهرا الماضية من مصادر تقليدية غير رسمية بما في ذلك الاقتراض من الأسرة والأصدقاء.
المدفوعات	– النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لنلقي الأجور أو المدفوعات الحكومية في 12 شهرا الماضية. – النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي أو إرسال الأموال إلى أفراد الأسرة الذين يعيشون في أماكن أخرى خلال 12 شهرا الماضية . – النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا الهاتف المحمول لدفع فواتير أو إرسال أو تلقي أموال في 12 شهرا الماضية.
التأمين	– النسبة المئوية للبالغين الذين يقومون بتأمين أنفسهم . – النسبة المئوية للبالغين الذين يعملون في الزراعة والغابات أو صيد الأسماك ويقومون بتأمين أنشطتهم (محاصيلهم ومواشيهم) ضد الكوارث الطبيعية (هطول الأمطار والعواصف)

المصدر: جلال الدين بن رجب، احتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية.

المطلب الثاني: أهداف الشمول المالي

ترى المجموعة الاستشارية المساعدة الفقراء / البنك الدولي أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل، وتتمثل أهداف التمويل المالي فيما يلي:[1]

أ. تحقيق أهداف الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي:

تحديد التعريف المتبنى بالهيئة للشمول المالي لقياس نسبة الشمول المالي على جانب المعروض من الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية، مما يمثل حجر الزاوية في سياسة الشمول المالي لخلق رؤية شاملة.

ب. تعزيز الشمول المالي باستخدام التقنيات الرقمية:

الحفاظ على التوازن بين الابتكار والمخاطر لتحقيق الشمول المالي الرقمي عن طريق:

- تشجيع الابتكار في النظام المالي الرقمي بما يساعد على استفادة الشرائح المحرومة من الخدمات المالية.
- مراعاة انخفاض مستويات التثقيف المالي لهذه الفئات.
- تقييم المخاطر الناشئة عن طرح منتجات جديدة لها.
- تطوير أطر عمل قوية لمتابعة تحقيق الشمول المالي الرقمي، وكذلك لتقييم تأثير إجراءات الإصلاحات الاقتصادية بالتعاون مع وزارة التخطيط والبنك المركزي.

ج. توسيع قاعدة الشمول المالي:

- خلق أدوات تحفيز لإقراض المنشآت الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر.
- توفير سبل استفادة ذوي الاحتياجات الخاصة من الخدمات المالية غير المصرفية.

[1] الوليد قسوم ميساوي، أثر ترقية الاستثمار على النمو الاقتصادي في الجزائر منذ 1993 أطروحة دكتوراه في علوم اقتصادية تخصص اقتصاد تطبيقي جامعة بسكرة 2018، ص40.

د. الموائمة بين الشمول المالي ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:

- تطوير ممارسات إشرافية فعالة لمكافحة ظاهرة الغسل الأخضر والممارسات غير العادلة في هذا المجال.

هـ. الالتزام بالحلول العالمية المستقبلية بشأن الافصاحات المالية المستدامة:

- تضمن قضايا الاستدامة بشكل مباشر في الرؤية الاستراتيجية للمؤسسات المالية غير المصرفية.
- وضع أطر حوكمة مناسبة لضمان المسائلة بشأن قضايا الاستدامة على أعلى المستويات عبر المؤسسات المالية غير المصرفية.
- التعاون إقليميًا وعالميًا مع الهيئات الأخرى لنشر وتشجيع تبني مبادئ الاستدامة.
- زيادة الشفافية من خلال تعزيز الاتصالات الواضحة حول نهج الاستدامة الخاص بالمؤسسات المالية غير المصرفية داخليًا وخارجيًا لضمان رؤية واحدة مستقلة.

المطلب الثالث: دور الشمول المالي في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية

أولا: دور الشمول المالي في تحقيق النمو الاقتصادي

الشمول المالي هو أداة مهمة وفعالة لدعم النمو الاقتصادي ، و هذا ما تدعمه نتائج عديد الدراسات التجريبية التي أكدت على التفاعل بين تنمية القطاع المالي و النمو الاقتصادي و بينت أن له أثر إيجابي و هناك العديد من الدراسات التي بحثت في هذا الموضوع من بينها دراسة (bhuttacharya and wolde 2010)[1] التي نصت على تعميم الخدمات المالية على المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الدول النامية يساعد على رفع النمو الاقتصادي في هذه الدول بمقدار 1% ، كما أن زيادة الشمول المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من شأنه أن يرفع في معدل التوظيف ب 3.5% ، كما أن الإيرادات الضريبية تكون مرتفعة

[1] أشارت الدراسة إلى أن أحد العوامل الأساسية التي تساهم في الفروقات التنموية بين دول منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وغيرها من المناطق هو نقص الوصول إلى الخدمات المالية. فقد أوضح الباحثان أن تحسين الشمول المالي يمكن أن يعزز النمو الاقتصادي من خلال تقليل تكاليف الخدمات المصرفية وزيادة فرص الادخار والاستثمار.

في الدول التي تسجل مستويات أعلى من الشمول المالي و فعالية السياسة المالية أفضل هو كذلك تحسن في فعالية السياسة النقدية و استقرار الأسعار ومدا من شأنه أن يساعد في تحسين دخل العائلات الفقيرة و رفع مستوى الرفاهية و دعم النمو الاقتصادي على المستوى الكلي.[1]

كما أن الشمول المالي يساعد الحكومات على إيصال مدفوعات الرعاية الاجتماعية وغيرها من اعانات مباشرة للمستفيدين خاصة في أزمة الكوفيد 19، وهذا ما يساعد على تقليص الفقر ودعم النمو الاقتصادي وخلق فرص عمل وتمكين المرأة.

يساعد الشمول المالي الرقمي على إدارة المخاطر المالية وهذا ما توصلت إليه الدراسات التجريبية في دولة كينا إلى أن الأسر المشمولة ماليا بطريقة رقمية لم تقلص من نفقاتها خلال الأزمات عكس الأسر غير مشمولة ماليا التي قامت بتخفيض نفقات مشترياتها(7% 10%).

وأظهرت هذه الدراسات أن استفادة الأفراد من الخدمات المالية يحسن من الظروف المعيشية لاسيما في الدول النامية كما أن الشمول المالي يضمن اقتصاد الرفاهية وسيحقق نمو يستفيد منه جميع أفراد المجتمع، بما فيهم ذوي الدخل الضعيف.[2]

ثانيا: دور الشمول المالي في تحقيق التنمية الاجتماعي

لا يقتصر الشمول المالي على الجانب الاقتصادي فقط وإنما يؤثر كذلك على الجانب الاجتماعي من حيث الاهتمام الأكبر بالفقراء ومحدودي الدخل وتمكين الفئات المحرومة من الحصول على تمويل يساعدها على تحسين مستويات معيشتها مما يمكنها على سبيل المثال من الحصول على الأموال اللازمة لاكتمال مراحل التعليم أو تأسيس مشروعات تخلق فرص

[1] معهد الدراسات المصرفية، الشمول المالي، إضاءات مالية ومصرفية العدد 07، الكويت، 2016، ص19.
[2] هني أمينة ملاحي رقية الشمول المالي ودوره في تحقيق النمو الشامل في الجزائر مجلة التكامل الاقتصادي م11، ع02، جزء02، 2023، ص94.

عمل جديدة وبالتالي المساهمة في دعم التنمية الاقتصادية المستدامة ومواجهة تحديات البطالة وخفض معدلات الفقر وتحقيق العدالة الاجتماعية[1].

كما يمكن القول أن الشمول المالي يهتم بالجانب الاجتماعي من خلال الاهتمام بالفقراء ومحدودي الدخل وذلك بتقديم الخدمات المالية لهم بشكل عادل وأسعار مخفضة بالإضافة إلى حمايتهم من سوء الاستغلال عن طريق الوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لأي نوع من الرقابة ومرتفعة الأسعار نسبيا[2].

ويساعد الشمول أيضا العائلات على الادخار من أجل التقاعد أو حالات الطوارئ غير المتوقعة وتغطية النفقات المتكررة مثل الإيجار، فقد أبرزت العديد من الدراسات أن الشمول يمكن أن يحسن الدخل ويزيد من المدخرات، وبالتالي تمكين الفئات المحرومة من توفير ضروريات الحياة مثل الرعاية الصحية والتعليم والطعام وتنمية أعمالهم.[3]

المطلب الرابع: معوقات الشمول المالي

يشكّل الشمول المالي أداة رئيسية لتحقيق النمو الاقتصادي والعدالة الاجتماعية، وذلك من خلال دمج الأفراد غير المتعاملين مع النظام المالي الرسمي ضمن الإطار الاقتصادي الوطني، غير أن تحقيق هذا الهدف يواجه العديد من التحديات التي تؤثر على فاعليته، خاصة في الدول النامية.

وتشمل هذه التحديات مشاكل في البنية التحتية المالية، ونقص الكفاءات البشرية المؤهلة، إضافة إلى ضعف القوانين والسياسات المالية الداعمة. لذلك، من الضروري دراسة هذه المعوقات بدقة من أجل اقتراح حلول واقعية وفعالة تمكّن من توسيع الشمول المالي وتعزيز دوره في التنمية المستدامة.[4]

[1] سمير عبد الله الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني، القدس ورام الله، 2016، ص 17-18.
[2] حنان الطيب الشمول المالي، سلسلة كتيبات تعريفية العدد 1 صندوق النقد العربي، أبو ظبي، 2020، ص 09.
[3] محمد طرشي الساعد رضوان عبو عمر متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة / اقتصاديات الأعمال المجلد 1، 2019، ص122.
[4] أوكيل حميدة و نرجس معامري، الشمول المالي في الجزائر - واقع وتحديات. أوكيل حميدة، معمري نارجس، الشمول مداخلة قدمت في إطار الملتقى الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية المدية: جامعة يحي فارس،2019، ص70.

أ. الحاجة إلى تحسين الثقافة المالية

نقص وعي الأفراد بالمعرفة المالية يؤدي إلى عدم الإستفادة من الخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، هناك الكثير من المواطنين لا يعرفون كيفية التعامل مع الخدمات المالية أو يتعاملون معها بشكل خاطئ مما يفقدهم الكثير من حقوقهم، تحسين الثقافة المالية يؤدي إلى قرارات مالية أفضل واستغلال المنتجات المتاحة التي تلبي احتياجاتهم، من خلال استخدام تدابير أكثر فعالية وأقل تكلفة[1].

ب. الفقر المدقع

المواطنون الذين يملكون القليل من المال أو لا يملكون المال أصلًا ليس لديهم أي حاجة إلى الخدمات المالية، أضف إلى ذلك أنه من الصعب على الفقراء وذوي الدخل المنخفض الحصول على الخدمات المالية الأساسية.

ج. عدم وجود وثائق هوية رسمية

يعد عدم وجود وثائق هوية رسمية أحد أهم العوامل التي تمنع الأشخاص الذين ليس لديهم حسابات مصرفية من الوصول لخدمات المؤسسات المالية مثل شركات الوساطة المالية والبنوك، معظم المؤسسات المالية تفرض متطلبات توثيق صارمة ومفصلة، سواء لفتح حساب أو إجراء تحويلات مالية. وبناء على ذلك يتم منع الأشخاص الذين يفتقرون إلى الوثائق المطلوبة للوصول للخدمات المالية[2].

د. الثقة من المستهلكين

أحد معوقات الشمول المالي أن هناك نقص ثقة من المستهلكين فيما يتعلق بالأمان والموثوقية في الخدمات المالية، على الرغم من انتشار هذه الخدمات مثل الخدمات المالية عبر الهاتف والعملات الافتراضية، لذلك لابد من تعزيز الثقة في هذه الأساليب الجديدة، لابد

[1] عبد الحميد أحمد، الشمول المالي كمدخل لتحقيق الاستقرار المالي في الدول النامية، مجلة البحوث الاقتصادية، جامعة عين شمس، العدد 45، 2020، ص. 112.
[2] عبد الحميد أحمد، نفس المرجع، ص113.

للسلطات من السعي لإصدار ارشادات وانظمة واضحة تضمن حماية المستهلك، واتاحة معلومات عن المنتجات المالية تمكن المستهلكين من اتخاذ قرارات مستنيرة.

المبحث الثاني: البنوك الرقمية

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم على صعيد التقنية والتكنولوجيا الحديثة والتي أدت إلى دخول الإنسانية إلى العصر الرقمي برزت في الوجود وعلى الصعيد المالي ظاهرة جديدة نتيجة تطورات العصر الجديد، حيث ظهر ما يسمى بالبنوك الرقمية كأحد أبرز الابتكارات التي غيرت بشكل جذري طريقة تقديم الخدمات المالية والمصرفية حيث تشكل هذه البنوك مركزا للابتكار والريادة في القطاع المالي والتي تعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا الحديثة والقنوات الإلكترونية لتقديم خدماتها.

المطلب الأول: تعريف وأهمية البنوك الرقمية

أولا: تعريف البنوك الرقمية

تشير البنوك الرقمية إلى توفير الخدمات المالية والأنشطة المصرفية من خلال القنوات الإلكترونية، وذلك بشكل أساسي باستخدام الإنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول. وهذا يترتب عليه تقديم خدمات مصرفية متنوعة مثل إدارة الحسابات وتحويل الأموال ودفع الفواتير وطلبات القروض وإدارة الاستثمارات وغيرها وهذا دون الحاجة إلى الفروع المادية للبنوك التقليدية.[1]

كما تم تعريف البنوك الرقمية على أنها: المصارف الرقمية الجديدة، أو كما تسمى أحيانا النيو بنك (Neobank) هي عبارة عن جهات تقدم خدمات مالية تشبه الخدمات المصرفية التقليدية، ولكنها تعمل من خلال الانترنت أو تطبيقات الهاتف المحمول وتستهدف جذب فئات مختلفة من العملاء من خلال تصميم مبتكرات وميزات جديدة، وبغض النظر عن تطور هذه المصارف الرقمية الجديدة والتي ستصبح الوحيدة في السوق المالية في السنوات

[1] بحوصي مجدوب وسفيان بن عبد العزيز واقع وآفاق البنوك الرقمية مع إشارة إلى مستقبلها في الجزائر)، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، المجلد 6 العدد 2 . 2013، ص211.

القادمة وهذا راجع إلى كونها تمتلك القدرة على التأثير على النموذج المصرفي التقليدي بشكل كبير.[1]

انطلاقا مما سبق يمكننا القول أن البنوك الرقمية هي ناتج حصيلة التحول الرقمي الذي حصل على القطاع المالي مما أدي في نهاية المطاف إلى إتاحة تقديم الخدمات المصرفية التقليدية عبر قنوات إلكترونية ورقمية مثل الانترنت أو عن طريق تطبيقات الهواتف المحمولة، وتعتبر سهولة الوصول وكذلك سرعة المعاملات بالإضافة إلى القدرة العالية على تخصيص الخدمات المالية المصرفية وفق حاجات كل زبون من بين أهم الميزات التي تميز البنوك الرقمية عن التقليدية وصفوة القول يمكن أن نشير إلى أن البنوك الرقمية تمثل تطورا هاما في صناعة الخدمات المالية من خلال تقديم تجربة مصرفية مبتكرة ومرنة تلبي تطلعات العملاء في العصر الرقمي.[2]

ثانيا: الفرق بين البنوك التقليدية والبنوك الرقمية

البنوك الرقمية (الإلكترونية) والبنوك التقليدية تختلف في طريقة تقديم الخدمات المصرفية، فالبنوك التقليدية تعمل من خلال فروع مادية وتقدم خدمات مثل فتح الحسابات وإجراء المعاملات مباشرة مع موظفي البنك، أما البنوك الرقمية فتعتمد على التكنولوجيا المتقدمة وتقدم خدماتها عبر الإنترنت والهاتف المحمول، في الجدول التالي يوضح أهم الفروق:

[1] بحوصي مجدوب وسفيان بن عبد العزيز، مرجع سابق ، ص212.
[2] زبير عياش وسمية عبابسة، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية ، مجلة 13، العلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة، المجلد أ. العدد 46 ديسمبر 2016 ، ص35.

الجدول رقم (02): أهم الفروق بين البنوك الرقمية والبنوك التقليدية

المعيار	البنوك التقليدية	البنوك الرقمية
الوجود المادي	تمتلك فروعًا فعلية يمكن زيارتها شخصيًا.	تعمل بالكامل عبر الإنترنت دون فروع مادية.
ساعات العمل	محدودة بأوقات الدوام الرسمي.	متاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.
التفاعل مع العملاء	تواصل مباشر وجهًا لوجه مع الموظفين.	تواصل عبر التطبيقات، الدردشة، أو البريد الإلكتروني.
الرسوم والعمولات	غالبًا ما تكون أعلى بسبب تكاليف التشغيل.	عادةً ما تكون أقل نظرًا لانخفاض التكاليف التشغيلية.
فتح الحسابات	يتطلب زيارة الفرع وتقديم مستندات ورقية.	يمكن فتح الحسابات إلكترونيًا خلال دقائق.
تنوع الخدمات	تقدم مجموعة واسعة من الخدمات المالية والاستشارية.	تركز على الخدمات الأساسية، مع بعض القيود في المنتجات المتخصصة.
التحويلات والمعاملات	قد تستغرق وقتًا أطول وتعتمد على الإجراءات التقليدية.	تتم بسرعة وبشكل لحظي عبر التطبيقات.
الأمان السيبراني	تعتمد على أنظمة تقليدية مع وجود حماية مادية.	تعتمد على تقنيات حديثة ومتقدمة في الأمان الرقمي.
الوصول للعملاء	قد تكون محدودة في المناطق النائية أو ذات البنية التحتية الضعيفة.	متاحة لأي شخص يمتلك اتصالًا بالإنترنت وجهازًا ذكيًا.

المصدر: من إعداد الطالبتين

ثالثا: أهمية البنوك الرقمية

تعتبر البنوك الرقمية الوجه الأمثل للتحول الرقمي وعلى هذا الأساس تبرز أهمية هذا النوع من البنوك كونها تستجيب لتطلعات العملاء في العصر الرقمي ويمكن توضيح أهمية البنوك الرقمية في العصر الرقمي من خلال النقاط التالية:[1]

أ. **الراحة:** يمثل هذا العنصر النقطة المركزية التي تؤدي بالعملاء إلى تبني هذا النوع من الخدمات المصرفية الرقمية، حيث يتيح عنصر الراحة للعملاء وللمستخدمين إدارة أمورهم المالية في أي وقت ومن أي مكان من خلال هواتفهم الذكية أو أجهزتهم الحاسوبية ودون الرجوع إلى الفروع البنكية التقليدية.

[1] زبير عياش وسمية عبابسة، مرجع سابق، ص36.

ب. **سهولة الاستخدام:** يشير مصطلح سهولة الاستخدام إلى مدى قدرة العملاء على الاستفادة من الخدمات المصرفية الالكترونية دون مواجهة صعوبات أو تعقيدات، ويشمل هذا المفهوم جوانب مختلفة مثل البساطة والوضوح وإمكانية الوصول وسهولة الاستعمال، حيث يقوم البنك الرقمي بتبسيط العمليات من خلال واجهات سهلة الاستخدام والتشغيل الآلي مما يجعل المهام مثل دفع الفواتير وتحويل الأموال ومراقبة الحسابات سهلة للغاية، لذلك يعكس مفهوم سهولة الاستخدام في جوهره فعالية التصميم والوظيفة في تسهيل تفاعل المستخدم وتحقيق النتائج المرجوة بأقل جهد أو إحباط.

ج. **فعالية التكلفة:** تعمل الخدمات المصرفية عبر البنوك الرقمية على تقليل تكلفة الوصول إلى الخدمات المالية بشكل كبير، سواء بالنسبة للأفراد أو المؤسسات المالية. فإذا كانت الخدمات المصرفية التقليدية تتضمن تكاليف عامة مرتبطة بالمحافظة على الفروع المادية والموظفين والبنية التحتية، في حين أن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول تعمل على التخلص من هذه التكاليف، مما يسمح للمؤسسات المالية بتقديم الخدمات بتكلفة أقل للعملاء، ويترجم هذا الانخفاض في التكاليف إلى انخفاض الرسوم والتكاليف مما يجعل الخدمات المالية ميسورة التكلفة ومتاحة لقطاع أوسع من السكان.[1]

د. **تعزيز الأمن والثقة:** حققت منصات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول تطورات كبيرة في ضمان أمن المعاملات المالية حيث نفذت البنوك والمؤسسات المالية تدابير أمنية قوية، مثل التشفير والمصادقة متعددة العوامل والتحقق البيومتري لحماية بيانات المستخدم ومنع الوصول غير المصرح به. وقد ساهمت هذه الميزات الأمنية إلى جانب سهولة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في غرس الثقة لدى العملاء وشجعتهم على اعتماد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول كوسيلة آمنة وموثوقة لإدارة شؤونهم المالية.[2]

[1] زبير عياش وسمية عبابسة، مرجع سابق، ص38.
[2] حسن محمد، الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تعزيز الشمول المالي، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العدد 28، 2021، ص88.

هـ. تجربة العملاء والتخصيص: تركز تطبيقات الخدمات المصرفية المقدمة عبر البنوك الرقمية بشكل متزايد على تعزيز تجربة العملاء من خلال التعديل أو التخصيص وذلك من خلال الاستفادة المتزايدة من برمجيات الذكاء الاصطناعي وكل ذلك من اجل تقديم تجارب شخصية ومصممة خصيصا لعملائها انطلاقا من تحليل سلوك العملاء الالكتروني.[1]

المطلب الثاني: خصائص البنوك الرقمية

البنوك الرقمية تمثل تحولًا جذريًا في القطاع المصرفي، حيث تعتمد على التكنولوجيا لتقديم خدمات مالية متكاملة عبر الإنترنت دون الحاجة إلى فروع تقليدية، فيما يلي أبرز خصائصها:[2]

أ. الوصول إلى شريحة أوسع (الشمول المالي):

البنوك الرقمية قادرة على الوصول إلى شريحة أكبر من العملاء، بما في ذلك الأفراد في المناطق الريفية أو النائية التي قد لا تتواجد فيها فروع للبنوك التقليدية.[3]

ب. تخفيض التكاليف للخدمات المالية:

بفضل بنية تحتية رقمية متطورة، يمكن للبنوك الرقمية تقديم خدمات مالية بتكاليف أقل، مما يعود بالفائدة على العملاء من خلال رسوم منخفضة أو معدومة.

ت. الابتكار والتطوير المستمر:

يمكن للبنوك الرقمية الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة لتحسين تجربة العملاء وتقديم خدمات مخصصة.

ث. الوصول الكامل عبر الإنترنت:

[1] زبير عياش وسمية عبابسة، مرجع سابق، ص39.
[2] عبد الله سامي، البنوك الرقمية ودورها في تطوير الخدمات المالية، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، جامعة دمشق، العدد 17، 2022، ص45.
[3] عبد الله سامي، نفس المرجع، ص46.

تتيح للعملاء فتح الحسابات، إدارة الأموال، إجراء التحويلات، ودفع الفواتير من خلال تطبيقات الهاتف المحمول أو المواقع الإلكترونية، دون الحاجة لزيارة الفروع.

ج. توافر الخدمات على مدار الساعة:

يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم وإجراء المعاملات في أي وقت ومن أي مكان، مما يوفر مرونة عالية في إدارة الشؤون المالية.

ح. أمان متقدم:

تعتمد على تقنيات حديثة مثل المصادقة البيومترية (بصمة الإصبع أو الوجه) والتشفير لحماية بيانات العملاء والمعاملات.

خ. تكاليف تشغيل منخفضة:

بفضل غياب الفروع المادية، تتمكن البنوك الرقمية من تقليل التكاليف التشغيلية، مما ينعكس على العملاء من خلال رسوم أقل وخدمات أكثر تنافسية

المطلب الثالث: أنواع البنوك الرقمية

الأنواع

أ. **النوع الأول البنوك المتحدية:** هي بنوك تجزئة صغيرة تم إنشاؤها مؤخرًا، تتنافس مباشرة مع البنوك التقليدية الكبرى، خاصة في المملكة المتحدة .تتميز هذه البنوك بتقديم خدمات مصرفية عبر الإنترنت فقط، مما يقلل من التكاليف التشغيلية ويتيح لها تقديم خدمات أكثر مرونة وابتكارًا[1].

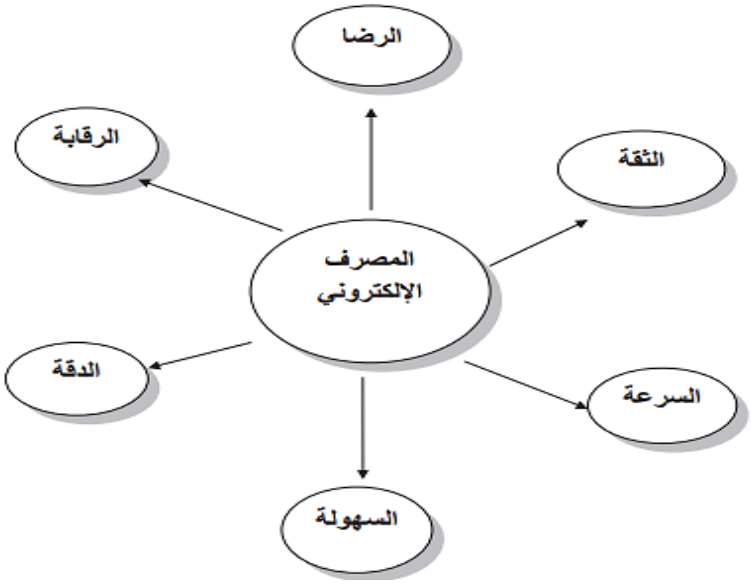
ب. **النوع الثاني النيوبانكس:** هي مؤسسات مالية رقمية بالكامل، تقدم خدمات مصرفية عبر الإنترنت فقط، دون وجود فروع فعلية، والشائع من البنوك الرقمية وهي تختلف عن الـ Challenger Banksبكونها بنوك رقمية فقط وليس لديها أي فروع قائمة.

[1] عبد الله محمد، التحول الرقمي في القطاع المصرفي: النماذج والتحديات. مجلة الاقتصاد الرقمي، 7(1)، 2022، ص45.

ج. **النوع الثالثBeta banks** : وهي عادة ما تكون تابعة لبنوك تجارية قائمة وتقدم خدمات مالية من خلال ترخيص الشركة الأم، وتنشأ هذه البنوك كوسيلة لدخول أسواق جديدة وتقديم خدمات محدودة لكن لقاعدة أوسع من المستهلكين، وهو الأقل شيوعا.

د. **النوع الرابعNonbanks** : وهي مؤسسات مالية لا تعتبر بنوكا كاملة النطاق، لأنها لا تقدم خدمات الإقراض والإيداع في الوقت ذاته، وفي تعريف آخر هي كيانات تقدم خدمات مالية مشابهة لتلك التي تقدمها البنوك، ولكنها لا تمتلك ترخيصًا مصرفيًا كاملاً ولا تقبل الودائع التقليدية من الجمهور[1].

الشكل رقم (01) مميزات البنوك الرقمية



المصدر: نبيل ذنون جاسم، مثال مرهون مبارك،" معيقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي الحكومي"، معهد الإدارة، بغداد، 2009، ص6.

المطلب الرابع: تطور البنوك الرقمية عالميًا

بدأت فكرة البنوك الرقمية في أواخر السبعينيات، من خلال خدمات مثل الصراف الآلي (ATM) الذي أتاح للعملاء سحب الأموال دون الحاجة إلى زيارة فروع البنك خلال ساعات

[1] عبد الله محمد، مرجع سابق، ص49.

العمل. ثم تطورت في التسعينيات مع انتشار الإنترنت، حيث بدأت البنوك في تقديم خدمات إلكترونية بسيطة مثل الاطلاع على الرصيد وتحويل الأموال بين الحسابات.[1]

ومع مرور الوقت، توسعت هذه الخدمات لتشمل فتح الحسابات عن بُعد، دفع الفواتير، وخدمات التمويل الإلكتروني، مما مهد الطريق لظهور البنوك الرقمية بالكامل التي لا تمتلك فروعًا تقليدية وتعتمد كليًا على التكنولوجيا لتقديم خدماتها للعملاء، وقد مرَّ تطور البنوك الرقمية عبر مراحل:

- **المرحلة الأولى – الخدمات الآلية (1970–1990):**

شهدت هذه المرحلة البدايات الأولى للتحوّل الرقمي في القطاع المصرفي، حيث تم إدخال أجهزة الصراف الآلي (ATM) والتي مثّلت ثورة في إمكانية الوصول إلى الأموال خارج أوقات العمل الرسمية، كما ظهرت بطاقات الخصم والائتمان، والتي سمحت للعملاء بإجراء عمليات شراء وسحب نقدي دون الحاجة إلى التعاملات النقدية المباشرة. ساهمت هذه الأدوات في تقليل الاعتماد على الموظفين داخل فروع البنوك، ورفعت من كفاءة العمليات المصرفية.[2]

- **المرحلة الثانية – الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (1990–2000):**

مع انتشار شبكة الإنترنت، بدأت البنوك في تقديم خدماتها عبر مواقع إلكترونية تفاعلية، مما أتاح للعملاء تنفيذ العديد من العمليات المصرفية من منازلهم أو مكاتبهم، مثل الاستعلام عن الرصيد، ودفع الفواتير، وتحويل الأموال. ورغم أن الخدمات كانت محدودة نسبياً في البداية، إلا أنها مثّلت نقلة نوعية في العلاقة بين العميل والبنك، حيث وفرت الراحة، وخفضت التكاليف، وقلّلت من الحاجة إلى زيارة الفروع.

- **المرحلة الثالثة – المصارف الإلكترونية بالكامل (2000–2010):**

[1] صادق حسين، الخدمات المصرفية الإلكترونية وتحديات التحول الرقمي. ط1، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2022، ص43.
[2] الهزيم محمد، التحول الرقمي في القطاع المصرفي. ط1، دار الفكر الجامعي، مصر، 2022، ص66.

شهد هذا العقد ظهور ما يعرف بالبنوك الرقمية الكاملة وهي مؤسسات مصرفية تقدم جميع خدماتها عبر الإنترنت دون وجود فروع مادية. تميزت هذه البنوك بسرعة تقديم الخدمات، وانخفاض التكاليف التشغيلية، واستهدافها للجيل الرقمي من المستخدمين. كما ركّزت على تحسين تجربة المستخدم من خلال واجهات تفاعلية، وخدمات مخصصة، وزيادة الاعتماد على التحليل البياني لسلوك العملاء. من أمثلة هذه البنوك: ING Direct وAlly Bank.[1]

- **المرحلة الرابعة – البنوك عبر الهاتف المحمول والتطبيقات الذكية (2010–حتى الآن):**

مع الانتشار الواسع للهواتف الذكية، أصبحت التطبيقات المصرفية المحمولة هي الوسيلة الرئيسية لتفاعل العملاء مع البنوك، لم تعد الخدمات مقتصرة على الوظائف الأساسية، بل شملت خدمات متقدمة مثل التحويل الدولي الفوري، متابعة الاستثمارات، الدفع عبر رموز QR، وحتى إدارة الميزانية الشخصية، كما بدأت البنوك في استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين خدمة العملاء، عبر روبوتات المحادثة والمساعدين الافتراضيين، ما ساعد على تقديم تجربة مصرفية أكثر تخصيصاً وسرعة.[2]

من المتوقع أن يصل عدد مستخدمي الخدمات المصرفية الرقمية إلى 3.6 مليار بحلول نهاية عام 2024، وفي الوقت نفسه، من المتوقع أن ينمو سوق منصات الخدمات المصرفية الرقمية العالمية إلى 13.9 مليار دولار بحلول عام 2026، ومن خلال الانتقال من نماذج الخدمات المصرفية التقليدية إلى نماذج الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، يمكن للبنوك والمؤسسات المالية الاستفادة من هذه السوق الواسعة وجذب جيل جديد من العملاء المتمرسين في المجال الرقمي.[3]

[1] الهزيم محمد، مرجع سابق، ص66.
[2] الهزيم محمد، مرجع سابق، ص67.
[3] البنك الدولي، التقرير السنوي لسنة 2024.

المبحث الثالث: العلاقة بين الشمول المالي والبنوك الرقمية

أثبتت العديد من الدراسات أن تعزيز الشمول المالي ينعكس إيجابًا على النمو الاقتصادي، من خلال توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية، ورفع معدلات الاستثمار والاستهلاك، وتقليص الفوارق الاجتماعية.

يركز هذا المبحث على تحليل العلاقة بين الشمول المالي والنمو الاقتصادي، من خلال إبراز الآليات التي تؤدي إلى هذا التأثير، مع الإشارة إلى تجارب دولية ناجحة في توظيف الشمول المالي كأداة لتحقيق التنمية المستدامة.

المطلب الأول: مساهمة البنوك الرقمية في تعزيز الشمول المالي

تساهم البنوك الرقمية بشكل كبير في تحقيق الشمول المالي من خلال توفير خدمات مالية مبتكرة وسهلة الوصول للأفراد والشركات التي قد تكون محرومة من الخدمات المصرفية التقليدية. بعض الطرق التي تساعد بها البنوك الرقمية في تحقيق الشمول المالي تتمثل في الاتي:[1]

أ. **توفير الوصول للأفراد غير المتعاملين مع البنوك:** البنوك الرقمية لا تعتمد على البنية التحتية التقليدية مثل الفروع وأجهزة الصراف الآلي، مما يجعلها أكثر قدرة على الوصول إلى الأفراد في المناطق الريفية أو النائية. يمكن لأي شخص يمتلك هاتفاً ذكيا أو جهازا متصلا بالإنترنت فتح حساب مصرفي والاستفادة من الخدمات المالية بسهولة.

ب. **الابتكار في تقديم الخدمات:** تستخدم البنوك الرقمية التكنولوجيا المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات لتقديم خدمات مالية مخصصة وملائمة لاحتياجات العملاء. يمكنها تقديم القروض الصغيرة (Microloans) والتمويل الصغير (Microfinance) بسرعة وفعالية، مما يساعد الأفراد والشركات الصغيرة في الحصول على التمويل الذي يحتاجونه.

[1] كردوسي مروة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي – دراسة حالة مؤسسة بنوك جزائرية. جامعة 8 ماي 1945–قالمة، 2024، ص198.

ج. **التعليم المالي او التثقيف المالي:** البنوك الرقمية غالبًا ما تقدم أدوات وتطبيقات تعليمية تساعد العملاء على تحسين فهمهم للمنتجات المالية وكيفية إدارة أموالهم بفعالية، هذا يساعد في تعزيز الوعي المالي بين الأفراد غير المتعاملين مع البنوك، مما يمكنهم من اتخاذ قرارات مالية أفضل.

د. **التكامل مع منصات الدفع الإلكتروني:** البنوك الرقمية غالبا ما تتكامل مع منصات الدفع الإلكتروني، مما يسهل على الأفراد إجراء المدفوعات واستلام الأموال عبر الإنترنت، هذا يشمل الدفع للفواتير، وتحويل الأموال بين الأفراد، والتسوق عبر الإنترنت، مما يعزز من راحة ومرونة العمليات المالية.[1]

هـ. **دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة:** البنوك الرقمية تقدم حلولاً مالية مخصصة للشركات الصغيرة والمتوسطة، مثل الحسابات التجارية، وخدمات الدفع والتحصيل، والقروض التجارية. هذا الدعم يساعد هذه الشركات على النمو والازدهار، مما يعزز من الاقتصاد المحلي.

و. **الأمان والموثوقية:** البنوك الرقمية تستثمر بشكل كبير في تقنيات الأمان السيبراني لحماية بيانات العملاء والمعاملات المالية من الاحتيال والقرصنة. هذا يساعد في بناء الثقة بين العملاء ويشجع المزيد من الأفراد على الانضمام إلى النظام المالي الرسمي.

المطلب الثاني: التحديات والفرص

أولا: التحديات والمعوقات

على الرغم من الجهود الضخمة التي تبذلها الدول ممثلة بشكل أساسي في قطاعها المصرفي، سواء غير البنوك المركزية أو التجارية، لتعزيز وتنسيق الشمول المالي، ولتوطيد أواصر التعاون ونشر الثقافة المصرفية، من خلال طرح وإتاحة كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع مستخدمة قنواتها المصرفية والمالية الرسمية وبكل ما يمكن أن يتيحه ذلك أيضًا من تحقيق الاستقرار المالي وزيادة نصيب القطاع الرسمي، ومن ثم توفير السيولة

[1] كردوسي مروة، مرجع سابق، ص199.

لتمويل المشروعات القومية العملاقة، أو حتى المشروعات الصغيرة أو المتوسطة، فإن القطاع المصرفي مازال يعاني الكثير من المعوقات والتحديات، وبخاصة في الدول النامية، ومنها الجزائر على سبيل المثال، الأمر الذي بات يحول دون الوصول لمستهدف انتشار وتعزيز الشمول المالي بين جموع المواطنين على اختلاف شرائحهم.

وفي مسح استقصائي لقاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي العام 2017، حول سؤال للبالغين ممن ليست لديهم حسابات مصرفية في أي من المؤسسات المالية عن الأسباب وراء ذلك، ذهب ثلثا المستقصيين إلى أن السبب الأكثر شيوعا يرجع لعدم امتلاكهم الأموال تستدعى استخدام حساب بل ذهب البعض منهم إلا أنه السبب الوحيد بينما أشار ربعهم تقريبا إلا أن التكلفة وبعد المسافة يمثلان سببين رئيسيين لعدم امتلاكهم الحسابات مصرفية. فيما أعرب البعض الآخر، وبنسبة قد تصل أيضًا للربع، إلى أن السبب في ذلك يرجع لامتلاك أحد أفراد الأسرة بالفعل لحساب مصرفي، وبالتالي الاكتفاء بذلك الحساب، أما انعدام الثقة في النظام المالي أو عدم امتلاك المستندات المطلوبة فجاءا، طبقاً لرؤية الخمس كأسباب فاعلة لعدم امتلاك الأفراد الحسابات مصرفية.[1]

ولعل من أهم المعوقات أو التحديات التي تواجه قدرة الشمول المالي على الانتشار ما يلي:

أ- ضعف مؤشر الكثافة المصرفية، وعادة ما يقاس هذا المؤشر بعدد الفروع أو الوحدات لكل عشرة آلاف نسمة من السكان، وهناك بالطبع علاقة طردية وارتباط مباشر بين مؤشر الكثافة المصرفية والشمول المالي. فالواقع يشير إلى أنه كلما ازدادت وانتشرت وحدات البنوك وفروعها؛ زاد مستوى الشمول المالي، والعكس صحيح تماما. فلو أخذنا مصر مثالاً على مدى تحقق هذا المؤشر، نجده في الواقع ضعيفًا للغاية.

ويرتبط بتلك النقطة أيضًا، ارتفاع درجة التركيز المصرفي والجغرافي للبنوك، حيث تستحوذ عدة بنوك كبيرة على أكثر من 50% من السوق المصرفي المصري كالبنك الأهلي وبنك مصر وبنك القاهرة، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى عادة ما تتركز هذه البنوك ووحداتها

[1] د. رضا مصطفي البدوي، الشمول المالي في مصر: التحديات والفرص مجلة التجارة والتمويل جامعة طنطاء كلية التجارة، العدد الثاني، 2019، ص 38.

المصرفية في الأحياء والمناطق الأعلى دخلاً، بينما يندر تواجدها في الأحياء والمناطق ذات الدخول المحدودة أو المتوسطة وبالتالي تكدس المعاملات في بنوك قليلة وحرمان البنوك الصغرى من هذه المعاملات وهكذا يصبح البعد عن البنك وعدم القدرة على الوصول إليه بسهولة واحدا من أهم عوائق التعامل مع المؤسسات المصرفية والحصول على خدماتها، مما يعيق بالطبع القدرة على تحقيق الشمول المالي.

ب- ضعف الوعي والثقافة المصرفية والمرتبط في كثير من الحالات بوجود معدلات مرتفعة من البطالة، وبالتالي ضعف الدخول المتحققة لكثير من أفراد المجتمع، ومن ثم عدم تحقق وتوفر محددات ومقومات الشمول المالي، فمن يفتقد القدرة على القراءة أو الكتابة كيف له معرفة الشروط والأحكام المطلوبة للوصول إلى الخدمات المالية؟! بل كيف له معرفة مميزات كل خدمة من هذه الخدمات ومدي ملاءمتها! فنقص المعلومة الحادث عن ضعف الوعي والمعرفة المالية Financial knowledge سيعيق حتما القدرة على الوصول للمنتجات المالية لهذه الفئات من الأميين، فهناك أنواع معينة من هذه الخدمات المصرفية المستحدثة كالشراء الإلكتروني" مثلاً، تحتاج إلى توافر حد أدنى من القدرة على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما أن ضعف الثقافة المالية قد يدفع بالعديد من أفراد المجتمع إلى تفضيل الاحتفاظ بأموالهم بعيدا عن القطاع المصرفي لانعدام ثقتهم في قدرة هذا القطاع على حماية تلك الأموال". والصورة الذهنية السلبية التي يكونها هؤلاء عن الخدمات المصرفية ربما تكون سببا مباشرا في عزوفهم عن التعامل معه.[1]

كما أن الوصول إلى الخدمات المالية عادة ما يتطلب تقديم العديد من المستندات والوثائق التي تتعلق بهوية الأشخاص وإثبات الدخول والضمانات المقدمة .... إلخ، وهو ما يفتقد إليه الكثير من الفقراء والأميين مما يعيق عادة قدرتهم على الوصول للخدمات المالية.

ولعل ارتفاع معدلات البطالة تمثل أيضًا أحد أهم معوقات تحقيق الشمول المالي، فالعاطل عن العمل عادة ليس له دخل ثابت، وبالتالي ما حاجته لأن يتعامل مع القطاع المصرفي، وبفرض أن تحقق له دخل - بطريق أو بأخر - فهو عادة دخل طارئ ومحدود، وسيتم

[1] د. رضا مصطفي البدوي، مرجع سابق، ص39.

توجيهه حتما نحو الإنفاق الاستهلاكي، ومن ثم انعدام أو ضالة ما سيتم توجيهه منه نحو الادخار، فانخفاض مستويات الدخول، بشكل عام، وأياً كانت أسبابه، سيؤدي منطقيا إلى استبعاد أصحاب هذه الدخول من التعامل مع المنتجات والخدمات المصرفية بشكل كبير.[1]

ج. **تحديات التنظيمية والتقنية:** تواجه المؤسسات تحديات متعددة في هذا السياق، منها:

- مقاومة التغيير الثقافي والتنظيمي: مقاومة التغيير هي من أصعب التحديات التي تواجهها الشركات، إذ يتطلب التحول الرقمي تغييراً في الثقافة التنظيمية ونمط التفكير. للتغلب على هذا التحدي، يجب على القيادة أن تكون قدوة في تبني التقنيات الجديدة وتشجيع الابتكار، مع توفير برامج تدريبية تؤهل الموظفين للعمل وفق المعايير الرقمية الجديدة.
- نقص المهارات الرقمية: يعاني العديد من المؤسسات من نقص في الكفاءات المتخصصة في مجالات مثل الأمن السيبراني، تحليل البيانات، وهندسة البرمجيات، مما يعرقل تنفيذ مبادرات التحول الرقمي بفعالية.
- تكامل الأنظمة والبنية التحتية: تواجه المؤسسات تحديات في تكامل الأنظمة القديمة مع التقنيات الحديثة، مما يؤدي إلى تعقيد العمليات وتأخير تنفيذ المشاريع الرقمية.
- دور السياسة العامة في دعم التحول الرقمي: تواجه المؤسسات تحديات متعددة في هذا السياق، منها:[2]

- مقاومة التغيير الثقافي والتنظيمي: تُعد مقاومة التغيير من أصعب التحديات التي تواجهها الشركات، إذ يتطلب التحول الرقمي تغييراً في الثقافة التنظيمية ونمط التفكير، للتغلب على هذا التحدي، يجب على القيادة أن تكون قدوة في تبني التقنيات الجديدة وتشجيع الابتكار، مع توفير برامج تدريبية تؤهل الموظفين للعمل وفق المعايير الرقمية الجديدة.
- نقص المهارات الرقمية: يعاني العديد من المؤسسات من نقص في الكفاءات المتخصصة في مجالات مثل الأمن السيبراني، تحليل البيانات، وهندسة البرمجيات، مما يعرقل تنفيذ مبادرات التحول الرقمي بفعالية.

[1] أحمد قاسم الجمال، التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي، الاتحاد العربي للبحث العلمي، الأردن، 2024، ص 12.
[2] أحمد قاسم الجمال، مرجع سابق، ص13.

- تكامل الأنظمة والبنية التحتية: تواجه المؤسسات تحديات في تكامل الأنظمة القديمة مع التقنيات الحديثة، مما يؤدي إلى تعقيد العمليات وتأخير تنفيذ المشاريع الرقمية.

د. **الأمن السيبراني والثقة الرقمية:** يمثل الأمن السيبراني والثقة الرقمية من الركائز الأساسية لضمان نجاح التحول الرقمي:[1]

- تزايد التهديدات السيبرانية: تواجه المؤسسات والأفراد تحديات متطورة تشمل هجمات الفدية، الاختراقات، وسرقة البيانات. لحل هذه المشكلات، يتم الاعتماد على تقنيات مبتكرة مثل الذكاء الاصطناعي.
- نقص الكفاءات في مجال الأمن السيبراني: قطاع الأمن السيبراني يشهد نقصًا كبيرًا في المهارات المتخصصة من أجل التصدي لتلك التهديدات، مما يرفع من احتياج الشركات إلى الخبرة والكفاءة المتخصصة.
- أهمية الثقة الرقمية: فكما أن الأمن السيبراني مرتبط بالتكنولوجيا، فهو مرتبط أيضًا بالثقة، وهذه الثقة تبنى عندما يشعر المستخدم أن بياناته مصونة، وأن حقوقه الرقمية محترمة، وأن المؤسسات شفافة وتستجيب في حال حدوث خرق أمني.

والخلاصة هنا، أن النموذج التقليدي للمؤسسات المصرفية لن يقوم إلا اعتمادا على حد أدني من الإجراءات الرسمية لابد من استيفائها من خلال العملاء، وحد أدنى من حجم المعاملات (إما عدد قليل من العملاء ذوي الحجم الكبير أو عدد كبير من العملاء ذوي الحجم المنخفض)، ومجموعة دنيا ما أدوات إدارة المخاطر لا تفضي دوما إلى توسيع الشمول المالي في العديد من الأسواق النامية أو حتى الناشئة.[2]

ثانيا: مخاطر القرصنة في المعاملات الرقمية

تشكل القرصنة الإلكترونية أحد أبرز المخاطر التي تهدد أمن المعاملات الرقمية، وخاصة في القطاع المصرفي، حيث باتت الهجمات السيبرانية تستهدف البنوك، والعملاء، وأنظمة

[1] د. دلالي جيلالي، د. بلبشير يعقوب، رهانات الأمن السيبراني الوطني في ظل التحول الرقمي: قراءة في التأصيل المعرفي واستراتيجية المواجهة التشريعية، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية، الكويت، ديسمبر 2021، ص 525–576.
[2] أحمد قاسم الجمال، مرجع سابق، ص14.

الدفع، مما يؤدي إلى خسائر مالية وانهيار ثقة المستخدمين في المنظومة الرقمية، وفيما يلي توضيح لأهم هذه المخاطر وتأثيرها:[1]

1. سرقة البيانات الشخصية والمالية: يتمكن القراصنة من اختراق قواعد البيانات أو الأجهزة الذكية للحصول على معلومات حساسة مثل أرقام الحسابات، كلمات المرور، أو بيانات البطاقات البنكية، مما يسمح لهم بالتحكم في حسابات الضحايا وتحويل الأموال دون علمهم.
2. الاحتيال الإلكتروني: من أكثر الأساليب انتشارًا، حيث تُرسل رسائل مزيفة تبدو كأنها من البنك، تطلب من العميل إدخال بياناته الشخصية، ويتم استخدامها لاحقًا في اختراق الحساب.
3. هجمات "حجب الخدمة": يستهدف القراصنة خوادم البنوك وشركات التكنولوجيا المالية بإغراقها بطلبات وهمية، ما يؤدي إلى توقف الخدمات الرقمية، خاصة تطبيقات الهاتف والمواقع البنكية.
4. التلاعب بالمعاملات المالية: قد يتمكن المخترقون من تغيير مبالغ أو وجهات التحويل أثناء معالجة العمليات، مما يسبب خسائر مباشرة للبنك أو العميل، خاصة في غياب بروتوكولات تحقق متعددة.
5. البرمجيات الخبيثة: يتم زرعها في الأجهزة المستخدمة للولوج إلى الحسابات الرقمية، وتقوم بسرقة المعلومات تلقائيًا أو تسجيل بيانات الدخول دون علم المستخدم.

إن المخاطر السيبرانية هي تهديد حقيقي للقطاع المالي الرقمي، ويمكن أن تترتب عليها آثار وخيمة في حال وقوعها فقد يؤدي الاختراق الأمني إلى فقدان العملاء لثقتهم في الخدمات الرقمية بشكل كبير، كما يمكن أن تتكبد البنوك والمؤسسات خسائر مالية فادحة نتيجة لعمليات الاحتيال أو سرقة البيانات.

[1] البنك الدولي، تقرير "الاستقرار المالي والرقمنة"، 2022، ص47.

بالإضافة إلى أن قد يتسبب الهجوم السيبراني في تعطيل مؤقت للخدمات المصرفية الحيوية، مما يعرقل النشاط التجاري ويؤثر سلبًا على الاقتصاد. وفي حال ثبوت الإهمال في تأمين المعاملات، قد تواجه المؤسسات دعاوى قانونية وتكون ملزمة بدفع تعويضات للمتضررين.

ثالثا: مخاطر البنوك الرقمية

إن البنك الرقمي وإن كانت له الكثير من المميزات إلا أن مخاطره كبيرة سواء على مستوى الحفاظ على أموال تلك النوعية من البنوك أو على المستوى الإقتصادي ككل، وهذه المخاطر لا يجب أن تحد من إنتشار البنوك الرقمية وإنما على القائمين عليها النظر في تلك المخاطر وتطوير التكنولوجيا اللازمة للحيلولة دون حدوثها، من هذه المخاطر:[1]

- **مخاطر التشغيل:**

من الأخطار التي تواجه البنوك هي مخاطر التشغيل Operationalrisk أي أخطار على صعيد تشغيل المعلومات من جراء عدم التأمين الكافي للنظم مما يجعلها عرضة لعمليات القرصنة الإلكترونية أو عدم كفاءة النظم لذلك يجب أن تتأكد البنوك من ان هذه العمليات يتم مراقبتها والتحكم فيها بالشكل الملائم وتتمثل مخاطر التشغيل في:

- **عدم التأمين الكافي للنظم (SYSTEM SECURITY):** تنشأ هاته المخاطر عن إمكان إختراق غير المرخص لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء وإستغلالها وإستغلال بطاقاتهم الإتمانية وهذا ما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف وإعاقة ذلك الإختراق.
- **عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة:** المصدر الثاني للمخاطر التشغيلية يرتبط بمسألة تكامل المعلومات، والتي تعد مكونا هاما لحماية النظام، وهي تنشأ عن إخفاق النظم أو عدم كفاءتها، وعليه يجب على البنوك تحسين قدرة تداخل

[1] الشريف نادر، مخاطر البنوك الرقمية وسبل الحد منها في البيئة المصرفية الحديثة، مجلة الاقتصاد الرقمي، جامعة القاهرة، العدد 9، 2021، ص61.

العمليات في الداخل وعبر البنك من اجل إدارة العلاقات بشكل فاعل مع العملاء والبنوك الأخرى و مزودي الخدمة الخارجيين.

- **الاستخدام الغير مشروع لأدوات الدفع الإلكترونية:** لقد حققت وسائل الدفع الإلكترونية انتشارا كبيرا ولاقت رواجا واسعا لما توفره من مزايا للعملاء بها كبديل للنقود الورقية ويكون الاستخدام الغير مشروع لأدوات الدفع الإلكترونية صادرا من أحد أطرافها أو من الغير.
- **صعوبة تحديد المسؤولية عن الأضرار:** إن المعاملات التي تجري بين البنوك الرقمية وعملائها قد تطرح نوع أخر من المخاطر بشكل أكبر من البنوك التقليدية.

وتتعلق هذه المشاكل بصعوبة تحديد المسؤولية عن الأضرار التي يمكن ان تحدث بين البنوك الرقمية وعملائها، والسبب يرجع إلى الأدوات المستخدمة لإتمام العمليات المصرفية والتي من شأنه أن تزيد من تعقيد طبيعة المعاملة

المطلب الثالث: دور السياسة العامة في دعم التحول الرقمي وتعزيز الشمول المالي

تلعب السياسات العامة دورًا محوريًا في دعم التحول الرقمي وتعزيز الشمول المالي، من خلال توفير بيئة تنظيمية وتشريعية ملائمة، وتطوير البنية التحتية الرقمية، وتحفيز الابتكار، وضمان حماية المستهلك، فيما يلي أبرز الأدوار التي تؤديها السياسات العامة في هذا السياق:[1]

1. تطوير الأطر التنظيمية والتشريعية:

تلعب الأطر والتنظيمات دورًا أساسيًا في دعم التحول الرقمي وتعزيز الشمول المالي من خلال تعزيز بيئة قانونية مرنة وآمنة تشجع على الابتكار وتضمن حماية المستهلك فيما يلي بعض الجوانب التي تبرز أهمية هذه الأطر:

[1] عيسي عليوه زهران، دور الشمول المالي في تعزيز التنمية الاقتصادية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة القاهرة، مصر، العدد 01، مارس 2025، ص979.

- الأطر التشريعية المرنة عاملًا أساسيًا في تمكين التقنيات المالية الحديثة، مثل المحافظ الرقمية وخدمات الدفع الإلكتروني، من التوسع والوصول إلى شرائح أوسع من المجتمع في هذا السياق، أشار الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي إلى أن التحول الرقمي يُسهم في تحقيق الشمول المالي وتعزيز النمو الاقتصادي، خاصةً في المناطق التي تعاني من محدودية الوصول إلى الخدمات التقليدية.
- تُسهم الأطر التنظيمية في تعزيز الشفافية والمنافسة من خلال تنظيم عمل مقدمي الخدمات المالية الرقمية، مما يضمن تقديم خدمات متنوعة وبأسعار مناسبة للمستهلكين كما تُساعد في تقليل التكاليف والعوائق التي تواجه الفئات الأشد فقرًا والمحرومة.
- تعد حماية المستهلك من أبرز أهداف الأطر التشريعية، حيث تضمن سن قوانين تحمي حقوق المستخدمين، وتضمن خصوصية بياناتهم، وتوفر آليات للشكوى والتعويض، هذا يعزز من ثقة المستخدمين في الخدمات المالية الرقمية ويُشجع على استخدامها.[1]

2. الاستثمار في البنية التحتية الرقمية:

هي ركيزة من الركائز الأساسية في دعم التحول الرقمي وتعزيز الشمول المالي، حيث يمكن من توفير خدمات مالية رقمية ميسورة وآمنة للفئات المحرومة والمناطق النائية فيما يلي أبرز الجوانب المتعلقة بهذا الاستثمار:

- يسهم الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، مثل شبكات الإنترنت عالية السرعة وتغطية الهاتف المحمول، في تمكين الأفراد من الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية، خاصة في المناطق الريفية والنائية في الجزائر، أظهرت الدراسات أن تحسين البنية التحتية الرقمية يُعَدُّ من العوامل الأساسية لتعزيز الشمول المالي، حيث يُمكن أن يسهم في تقليص الفجوة المالية بين المناطق الحضرية والريفية.
- أنظمة الدفع الرقمية مثل المحافظ الإلكترونية وخدمات الدفع عبر الهاتف المحمول، أدوات فعالة في تعزيز الشمول المالي يتطلب تطوير هذه الأنظمة بنية تحتية رقمية قوية

[1] أسامة عبد السلام السيد الاقتصاد الرقمي، دار غيداء، الطبعة الأولى، الأردن، سنة 2019، ص102.

تضمن سرعة المعاملات وأمانها في الجزائر، تم إطلاق مبادرات لتطوير نظام النقد الآلي ومختبر للتكنولوجيا المالية بهدف دعم الدفع الإلكتروني وتعزيز هذا القطاع في البلاد.

- توفر البنية التحتية الرقمية المتطورة بيئة مواتية للابتكار في الخدمات المالية، مما يُتيح تطوير منتجات مالية جديدة تلبي احتياجات مختلف فئات المجتمع في الجزائر، يمكن أن يُسهم هذا في دعم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية وتوسيع نطاق خدماتها.
- يساعد الاستثمار في البنية التحتية الرقمية المؤسسات المالية على تحسين كفاءتها التشغيلية من خلال أتمتة العمليات وتقليل التكاليف، مما يمكنها من تقديم خدمات مالية بأسعار ميسورة والوصول إلى شرائح أوسع من المجتمع[1].

3. تحفيز الابتكار ودعم الشركات الناشئة:

يعتبر تشجيع الابتكار ودعم الشركات الناشئة من العوامل الأساسية لتحقيق التحول الرقمي وتعزيز الشمول المالي، خاصة في الدول النامية مثل الجزائر تسهم هذه الجهود في تطوير حلول مالية مبتكرة تُلبي احتياجات الفئات غير المشمولة ماليًا، وتسهم في تطوير النظام المالي الرقمي.[2]

- تعتبر الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية (FinTech) محركًا رئيسيًا لتعزيز الشمول المالي، حيث تقدم حلولًا مبتكرة تُسهم في توفير خدمات مالية ميسورة وآمنة. في الجزائر، أطلقت الحكومة مبادرات لدعم هذه الشركات، منها إنشاء صناديق استثمار تستهدف دعم 20 ألف شركة ناشئة في مجالات مثل الطاقة والذكاء الاصطناعي، بالتعاون مع مؤسسات دولية.
- تسهم السياسات العامة في توفير بيئة تنظيمية وتشريعية تُشجع على الابتكار، من خلال سن قوانين مرنة تُتيح للشركات الناشئة تطوير خدمات مالية رقمية. على سبيل المثال، قامت الجزائر بتعديل قانون المالية لعام 2025 لتشمل حوافز ضريبية تهدف إلى تعزيز البحث والتطوير، ودعم الشركات الناشئة وحاضنات الأعمال، وتحسين بيئة الأعمال.

[1] وليد نصر الدين مصطفى، الاقتصاد الرقمي وتكنولوجيا الاتصال مؤسسة رؤى، الطبعة الأولى، مصر، سنة 2019، ص69.
[2] وليد نصر الدين مصطفى، مرجع سابق، ص72.

- الشراكات بين القطاعين العام والخاص ضرورية لدعم الابتكار، حيث تُسهم في توفير التمويل والخبرة اللازمة للشركات الناشئة في الجزائر، تم إطلاق مبادرات لتشجيع هذه الشراكات، مثل إدراج أول مؤسسة ناشئة في السوق المالية، مما يُعد خطوة هامة لدعم الابتكار وتحفيز الشباب على ريادة الأعمال.

4. تعزيز الثقافة المالية والرقمية:

تشير الدراسات إلى أن الثقافة المالية تؤثر على تعزيز الشمول المالي في الجزائر بنسبة ضئيلة نسبياً لا تتجاوز 19.6%، مما يعزز الحاجة إلى مزيد من الجهود في هذا المجال.

من خلال هذه الجوانب، يتضح أن تعزيز الثقافة المالية والرقمية يُعدّ من الركائز الأساسية لتحقيق التحول الرقمي وتعزيز الشمول المالي، بذلك يسهم في تحقيق نمو اقتصادي شامل ومستدام.[1]

- تعتبر إدراج مفاهيم الثقافة المالية والرقمية في المناهج الدراسية خطوة أساسية لبناء جيل واعٍ ومؤهل للتعامل مع الخدمات المالية الرقمية في الجزائر، تم التأكيد على أهمية إدراج هذه المفاهيم في المناهج التكوينية والتعليمية للطلاب فوق سن 15 عامًا، مما يسهم في تعزيز الوعي المالي منذ سن مبكرة.
- تساعد الحملات التوعوية في نشر الثقافة المالية بين مختلف فئات المجتمع على سبيل المثال، نظمت الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية في الجزائر "أسبوع الثقافة المالية" بالتعاون مع البنوك الوطنية، بهدف تعزيز الوعي المالي لدى المواطنين.
- يعد استخدام وسائل الإعلام والتكنولوجيا أداة فعّالة في نشر الثقافة المالية يمكن تحقيق ذلك من خلال البرامج التلفزيونية، والإذاعية، والمنصات الرقمية، التي تُقدم محتوى تعليمي وتوعوي يُسهم في تعزيز الوعي المالي والرقمي.

[1] وليد نصر الدين مصطفى، مرجع سابق، ص73.

- تساعد البرامج التدريبية وورش العمل في تعزيز المهارات المالية والرقمية لدى الأفراد يمكن تنظيم هذه البرامج بالتعاون مع المؤسسات المالية والتعليمية، لتزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة للتعامل مع الخدمات المالية الرقمية بفعالية.

المطلب الرابع: الفرص المستقبلية لتعزيز الشمول المالي عبر البنوك الرقمية في الجزائر

البنوك الرقمية في الجزائر هي ركيزة استراتيجية لتعزيز الشمول المالي، خاصة في ظل التوجه الوطني نحو الرقمنة وتحديث القطاع المالي ففي السنوات الأخيرة، اتخذت الجزائر خطوات ملموسة لتطوير البنية التحتية الرقمية وتعزيز الابتكار في الخدمات المالية، مما يسهم في تمكين فئات واسعة من السكان، خاصة في المناطق النائية، من الوصول إلى الخدمات المصرفية بسهولة ويسر.[1]

من أبرز هذه الخطوات، إصدار بنك الجزائر للنظام 24-04 الذي يحدد الشروط الخاصة لتأسيس واعتماد وممارسة نشاط البنوك الرقمية، مما يوفر إطارًا قانونيًا وتنظيميًا واضحًا لهذا النوع من البنوك كما تم تحيين القانون النقدي والمصرفي للسماح بإطلاق العملة الرقمية الوطنية، مما يعزز من ثقة المواطنين في استخدام الخدمات المالية الرقمية.[2]

بالإضافة إلى ذلك، تسعى الجزائر إلى تطوير القطاع المصرفي الرقمي كأولوية ضمن برنامج رئيس الجمهورية، مع التركيز على تحديث البنية التحتية الرقمية وتوسيع استخدام أدوات الدفع الحديثة.

كما تُشجع الجزائر على التعاون بين البنوك الرقمية والمؤسسات الناشئة لتطوير خدمات مالية مبتكرة، مثل الدفع عبر الهاتف المحمول والمحافظ الإلكترونية، مما يُعزز من تنوع الخدمات المالية المتاحة للمواطنين.

في هذا السياق، تعد البنوك الرقمية في الجزائر فرصة استراتيجية لتعزيز الشمول المالي، خاصة في ظل التوجه الوطني نحو الرقمنة وتحديث القطاع المالي، وأبرز هذه الفرص:

[1] ليلى محمد، "دور البنوك الرقمية في تعزيز الشمول المالي"، مجلة الاقتصاد المعاصر، مجلد 12 (عدد 3)، 2021، ص78.
[2] سعاد بن عمر، تحليل أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2022، ص54.

أ. توسيع الوصول إلى الخدمات المالية:

البنوك الرقمية تساهم في توفير خدمات مالية مرنة وسريعة، مما يمكن السكان في المناطق الريفية والنائية من الوصول إلى هذه الخدمات دون الحاجة إلى التواجد الفعلي في الفروع البنكية التقليدية، يمكن للمواطنين في هذه المناطق إجراء المعاملات المالية بسهولة دون الحاجة إلى التنقل إلى فروع البنوك ومع ذلك لا يزال استخدام هذه الخدمات محدودًا؛ حيث يظهر تقرير أن 15% فقط من الجزائريين يستخدمون الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بانتظام، وهو معدل أقل من دول مثل الهند وجنوب إفريقيا[1].

لتعزيز الشمول المالي، يجب التركيز على تنويع وسائل الدفع وتشجيع استخدام المحافظ الإلكترونية والدفع عبر الهاتف المحمول، خاصة في المناطق التي تفتقر إلى البنية التحتية البنكية تجربة كينيا مع خدمة M–Pesa تظهر كيف يمكن للدفع عبر الهاتف المحمول أن يحدث تحولًا كبيرًا في الشمول المالي.[2]

ب. التحول الرقمي كأداة للابتكار المالي:

التحول الرقمي أحد الركائز الأساسية التي تراهن عليها الجزائر لإحداث نقلة نوعية في القطاع المالي، حيث يأتي ذلك ضمن رؤية استراتيجية شاملة أقرها رئيس الجمهورية تهدف إلى مواكبة التطورات التكنولوجية العالمية وتحديث المنظومة المصرفية الوطنية يركز هذا التوجه على تطوير البنية التحتية الرقمية للقطاع المالي من خلال تعزيز شبكات الاتصال، وتحديث الأنظمة البنكية، وإدخال تقنيات الدفع الإلكتروني المتطورة، بما في ذلك الدفع عبر الهاتف المحمول والمحافظ الرقمية هذا التحول لا يقتصر فقط على تحسين كفاءة الخدمات البنكية، بل يمتد ليُسهم في إدماج الفئات غير الرسمية من الاقتصاد، من خلال تسهيل المعاملات المالية الرسمية وتقليص الاعتماد على النقد.

[1] سعاد بن عمر، مرجع سابق، ص56.
[2] سعاد بن عمر، مرجع سابق، ص57.

كما يتوقع أن يؤدي هذا التوجه إلى تقليص حجم الاقتصاد الموازي، الذي يُشكل تحديًا كبيرًا أمام الحكومة من حيث التنظيم والجباية، حيث توفر الوسائل الرقمية وسائل أكثر شفافية في تتبع وتسجيل العمليات المالية علاوة على ذلك، فإن اعتماد تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة ضمن البنوك الرقمية سيساهم في تقديم خدمات مالية مُخصصة وأكثر استجابة لاحتياجات المواطنين والمستثمرين، ما يعزز من ثقة الجمهور في التعامل مع المؤسسات المالية الرسمية. في النهاية، فإن التحول الرقمي لا يمثل مجرد تحديث تقني، بل هو أداة استراتيجية لدفع عجلة الابتكار المالي وتحقيق الشمول المالي المستدام.

ج. تعزيز الثقة من خلال الأطر القانونية والتنظيمية:

تحديث الإطار القانوني والنقدي في الجزائر يمنح خطوة جوهرية نحو ترسيخ بيئة مالية رقمية آمنة وشفافة، حيث قامت السلطات الجزائرية مؤخرًا بتحيين القانون النقدي والمصرفي، بما يسمح بإطلاق العملة الرقمية الوطنية ويُمهّد الطريق أمام إنشاء واعتماد البنوك الرقمية هذا التحديث يُعد استجابة ضرورية للتطورات العالمية المتسارعة في مجال التكنولوجيا المالية، ويهدف إلى خلق منظومة مصرفية تتسم بالمرونة والابتكار، لكنها في الوقت نفسه خاضعة لضوابط تنظيمية دقيقة تضمن حماية حقوق المستخدمين والحفاظ على استقرار النظام المالي.

من خلال هذا الإطار القانوني المتجدد، يمكن للبنوك الرقمية أن تعمل ضمن بيئة واضحة المعالم، مما يعزز من ثقة المستثمرين والمواطنين على حد سواء فوجود قوانين تنظم كيفية إنشاء هذه البنوك، آليات عملها، وأنظمة الرقابة عليها، يُعتبر عاملًا حاسمًا في طمأنة الجمهور وتشجيعه على استخدام الخدمات المالية الرقمية بدلاً من الاعتماد على التعاملات النقدية أو غير الرسمية.[1]

إضافة إلى ذلك، فإن التشريعات الجديدة تفتح المجال أمام الابتكار في تقديم الخدمات المالية، مثل المحافظ الرقمية، الدفع عبر الهاتف المحمول، وإدارة الأصول عبر تطبيقات

[1] أحمد عبد الرحمن، الشمول المالي والتنمية الاقتصادية، ط2، القاهرة: دار الفكر العربي، 2020، ص45.

ذكية—all ضمن إطار قانوني يُراقب ويحمي هذه الأنشطة. وبالتالي، فإن تعزيز الثقة القانونية لا يُمثل فقط ضمانًا لحماية المستهلك، بل أيضًا محفزًا رئيسيًا لتعزيز الشمول المالي وتسريع وتيرة الرقمنة في الاقتصاد الوطني.

ح. دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة:

تلعب البنوك الرقمية دورًا متزايد الأهمية في دعم وتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، والتي تُعد العمود الفقري للاقتصاد الوطني ومحركًا رئيسيًا لخلق فرص العمل، خصوصًا لفئة الشباب. تتمثل إحدى أبرز مزايا البنوك الرقمية في قدرتها على تسهيل إجراءات الحصول على التمويل، من خلال تقليل البيروقراطية وتبسيط المتطلبات الإدارية التي غالبًا ما تُعيق أصحاب المشاريع الناشئة في الوصول إلى التمويل من البنوك التقليدية. عبر المنصات الرقمية، يمكن لأصحاب هذه المشاريع تقديم طلبات التمويل إلكترونيًا، وتتبعها، والحصول على ردود سريعة دون الحاجة للتنقل أو انتظار طويل.[1]

إضافة إلى أنها تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، مما يمكنها من تقييم جدارة المشاريع الائتمانية بطريقة أكثر دقة وفعالية، حتى وإن لم تكن لدى أصحابها سجل مصرفي تقليدي هذا يُفتح المجال أمام شريحة واسعة من رواد الأعمال غير المشمولين تقليديًا في النظام المالي.

[1] الحاج سارة، دور البنوك الرقمية في تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل الاقتصاد الرقمي، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة قسنطينة، العدد 20، 2022، ص93.

خلاصة الفصل:

شمل هذا الفصل الإطار النظري لمفهومي الشمول المالي والبنوك الرقمية، حيث تم التطرق إلى تعريف الشمول المالي وأهميته في دمج الفئات المحرومة ضمن النظام المالي الرسمي وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، من خلال تحسين فرص الوصول إلى الخدمات المالية للأفراد والمشروعات الصغيرة. كما تناول الفصل مفهوم البنوك الرقمية بوصفها نموذجًا مبتكرًا للخدمات المصرفية يعتمد على التكنولوجيا لتوفير خدمات سريعة ومرنة وبتكاليف منخفضة، دون الحاجة إلى فروع تقليدية وقد أبرزت المقارنة بين البنوك الرقمية والتقليدية الفوارق من حيث الوسائل والفاعلية ومدى مساهمتها في التوسع المالي.

وأكد الفصل على الدور المحوري الذي تلعبه البنوك الرقمية في تعزيز الشمول المالي، خاصة في المجتمعات التي تعاني من نقص التغطية المصرفية، مع الإشارة إلى أبرز التحديات التي تحول دون تحقيق ذلك، مثل ضعف الثقافة المالية وقصور البنية التحتية التكنولوجية بذلك يعد هذا الفصل أساسًا مفاهيميًا لفهم العلاقة بين التحول الرقمي في القطاع المصرفي وجهود توسيع الشمول المالي.

الفصل الثاني

تمهيد:

بعد دراستنا للجانب النظري الذي تناولنا فيه الرصيد المعرفي الخاص بموضوع الدراسة سنحاول التطرق للجانب التطبيقي قصد دراسة الموضوع دراسة ميدانية حتى نتمكن من إعطاء المنهجية العلمية حقها وكذا تطابق المعلومات النظرية التي تناولناها في الفصل السابق ويتم ذلك عن طريق تحليل ومناقشة نتائج الاستبيان الذي وجه إلى الموظفين في البنك الوطني الجزائري BNA ، ولقبول الفرضيات المقدمة في الجانب النظري أو رفضها، لابد لنا من دراسة تكون أكثر دقة وأكثر مصداقية والمتمثلة في الإجراءات المنهجية والميدانية للدراسة التي من خلالها تم التطرق إلى الدراسة الاستطلاعية واختيار منهج الدراسة وأداتها ومدى صدق وثبات أداة الدراسة وكذا مجتمع البحث وعينة الدراسة ومتغيرات الدراسة ومجالاتها والوسائل الإحصائية المستخدمة في الدراسة، كما قمنا بتحليل النتائج ومناقشتها.

المبحث الأول: تقديم المؤسسة

المطلب الأول: تعريف المؤسسة على المستوى الوطني:[1]

إن من أهداف حرب الاستقلال الجزائرية تحديد الطريق الاشتراكي. ولا شك أن تنفيذ سياسة اقتصاد قائم على التخطيط يفترض إلغاء سيطرة البنوك الفرنسية، فكان يعني ذلك، ضرورة تأميم المصارف الفرنسية.

وانسجاما مع هذه السياسة، وفي عام 1966، بسطت الدولة سيطرتها على القطاع المصرفي التجاري، استجابةً لضرورة إيديولوجية تفرضها مقتضيات المنهج الاشتراكي.

وعلى إثر هذا التحول، أُنشئ أول بنك تجاري: " البنك الوطني الجزائري" بموجب قانون رقم 66 – 178 الصادر في 13 جوان 1966، بحيث أوكلت إليه جميع المهام والأنشطة التي يقوم بها بنك إيداع، حيث يتضح ذلك في المادة الثانية من هذا القانون التي تنص على: " يتمتع البنك الوطني الجزائري بصفته بنك إيداع، وهو يخدم القطاع الخاص والعام والقطاع الاشتراكي". مع العلم، أن البنك كان يحتكر تمويل القطاع الزراعي.

واستمر على هذا الحال، إلى غاية مارس 1982، حيث قررت السلطات العامة إنشاء بنك متخصص يتكفل أساسا بتمويل وتغطية القطاع الريفي يدعى " بنك الزراعة والتنمية الريفية –BADR–" وهو يُعتبر حصيلة إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، كما كان من المفروض أن تؤدي الهيكلة الجديدة إلى تغيير سياسات التوزيع؛ التنظيم والتخفيض من المركزية.

خضع القطاع البنكي، في أواخر الثمانينات، للإصلاح الاقتصادي، الذي تجسد من خلال القوانين والتشريعات الخاصة بالتنظيم والتحسين في طرق تسيير الأنشطة البنكية وكذا المراقبة الصارمة للقطاع. هذا، وللتذكير بأهم هذه القوانين، نشير إلى كل من:

- قانون 88–01 المؤرخ في 12–01–1988 والخاص بتوجيه المؤسسات العمومية الاقتصادية.
- قانون 90–10 المؤرخ في 14–04–1990 والمتعلق بالنقد والقرض.

[1] مصدر عن البنك الوطني الجزائري (مصلحة المستخدمين).2025

إن النصوص الأساسية لهذه القوانين أسفرت بظهور مجموعة من التغيرات المختلفة سواء في الجانب التنظيمي (الاعتماد على وسائل قانونية؛ إعادة تنظيم هيكلة البنك) أو في تسيير القروض (تطبيق القوانين الاحترازية؛ تطهير المحفظة المالية) أو في الأخير، تسيير الجانب الاجتماعي (تحسين استغلال الموارد البشرية خاصة مع ظهور الشراكة والمنافسة).

إن السهر على تطبيق هذه التغيرات، بهدف تجسيد فعلي للإصلاح، وكذا الوضعية والنتائج المرضية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري حصل البنك، بقرار من مجلس النقد والقرض في 05-09-1995، على اعتماده - أول بنك يحصل على الاعتماد من المجلس النقد والقرض .CMC -.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA بالأغواط

التعريف بأهم المصالح:

المدير العام:

هو أعلى سلطة تنفيذية في المؤسسة أو البنك، ويتحمل المسؤولية الكاملة عن تسيير وتوجيه المؤسسة نحو تحقيق أهدافها الاستراتيجية، يعمل تحت إشراف مجلس الإدارة، ويُعتبر حلقة الوصل بين هذا المجلس وفرق العمل في مختلف المصالح.[1]

الأمانة العامة:

هي جهاز إداري وتنظيمي يُشكل الدعامة الأساسية للتنسيق والتوثيق داخل المؤسسة تعمل بشكل مباشر تحت إشراف المدير العام، وتكمن وظيفتها في دعم سير العمل الإداري والتنظيمي عبر تيسير التواصل، إعداد الوثائق، ومتابعة تنفيذ القرارات.[2]

قسم التنظيم ومعالجة المعلومات:

هو من الأقسام الحيوية داخل البنك الوطني الجزائري، حيث يجمع بين وظيفة تحسين الأداء الإداري وتنظيم سير العمل من جهة، ومعالجة البيانات والمعلومات من جهة أخرى، يتولى

[1] زروقي أمينة، الحوكمة في المؤسسات المالية ودور المدير التنفيذي في تحقيق الأداء، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة بسكرة، العدد 11، 2021، ص59.

[2] زروقي أمينة، نفس المرجع، ص60.

هذا القسم مهام تحليل الإجراءات وتبسيطها، وإعداد الأدلة التنظيمية، بالإضافة إلى جمع وتنسيق المعلومات من مختلف المصالح لإعداد تقارير دقيقة تدعم عملية اتخاذ القرار، كما يسهر على تسيير قواعد البيانات وضمان أمن وسلامة المعلومات وتحيينها، مما يجعله عنصرًا أساسيًا في رفع كفاءة المؤسسة وتحقيق الانسجام بين مختلف أقسامها.

الخلية المتخصصة في قيم الخزينة:

هي وحدة تقنية ومالية داخل البنك، تعنى بإدارة ومتابعة العمليات المرتبطة بالأدوات المالية قصيرة الأجل التي تصدرها الدولة أو المؤسسات العمومية، مثل سندات الخزينة وتشمل مهام هذه الخلية مراقبة استحقاقات السندات، تنظيم عمليات الاكتتاب أو التداول، وضمان الامتثال للأنظمة المالية والتشريعات المعمول بها. كما تساهم في تسيير السيولة المالية للمؤسسة من خلال استثمار الفوائض في أدوات خزينة مضمونة وقليلة المخاطر، وهو ما يجعلها عنصرًا محوريًا في إدارة الأصول المالية وحماية التوازن المالي للبنك.

مديرية الدراسات القضائية والمنازعات(D.E.J.C) :

وتكمن مهمتها في متابعة الجوانب القانونية والقضائية التي تمس مصالح البنك أو المؤسسة، سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي، تضطلع هذه المديرية بإعداد الدراسات القانونية المتعلقة بالأنشطة المصرفية، وتقديم الاستشارات القانونية للإدارات المختلفة، كما تتولى متابعة المنازعات القضائية أمام الجهات المختصة، وتمثيل المؤسسة في القضايا المتعلقة بالديون، العقود، أو النزاعات التجارية، كما تسهر على صياغة ومراجعة العقود والاتفاقيات، وتضمن مطابقتها للتشريعات المعمول بها، مما يعزز حماية المؤسسة قانونيًا ويقلّل من المخاطر المحتملة[1].

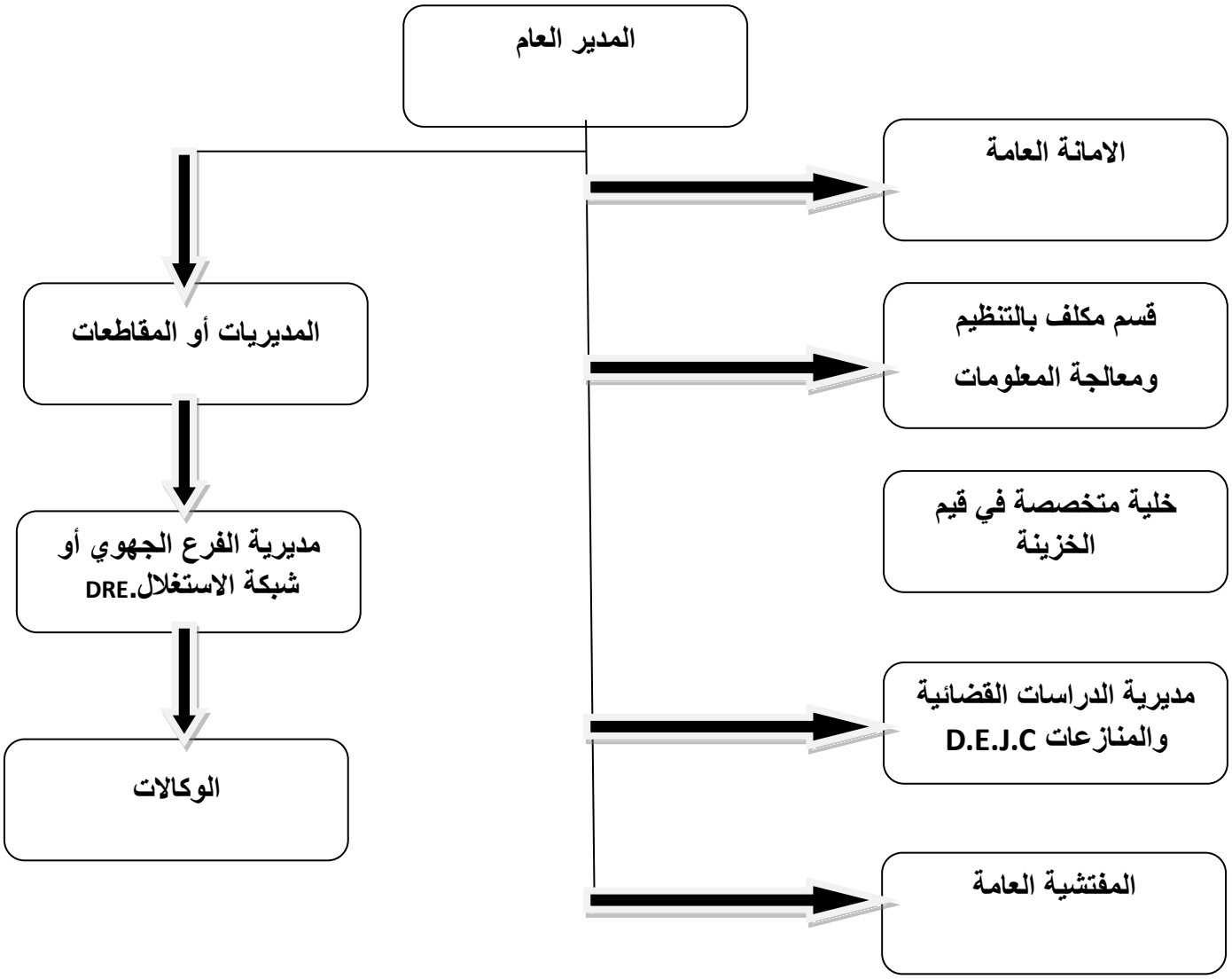
المفتشية العامة:

هي جهاز رقابي داخلي مستقل في المؤسسة، وتتمثل مهامها الأساسية في مراقبة مدى التزام المصالح المختلفة بالقوانين والتنظيمات المعمول بها، وكذا التأكد من حسن سير العمليات

[1] زروقي أمينة، مرجع سابق، ص62..

الإدارية والمالية، تقوم المفتشية بعمليات تفتيش دورية أو فجائية على الوكالات والفروع، وتعد تقارير مفصلة حول المخالفات أو النقائص المسجّلة، وتقترح الإجراءات التصحيحية المناسبة، كما تلعب دورًا مهمًا في تعزيز الشفافية والنزاهة داخل المؤسسة، والوقاية من المخاطر المرتبطة بالفساد أو سوء التسيير، وتُعد أداة فعالة لتحسين الأداء وضمان جودة الخدمات.[1]

الشكل رقم (02) الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري بالأغواط



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

[1] زروقي أمينة، مرجع سابق، ص63.

المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة

ستناول في المطلب مجتمع البحث وعينة الدراسة

1-مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع الدراسة بأنه":جميع المفردات التي تكون إطار البحث المراد دراسته، فهو جميع الأشخاص أو الأشياء المكونة للدراسة".[1]

يتمثل مجتمع الدراسة المستهدف من العاملين الإداريين الموجودين في مختلف مديرية التجارة

2-عينة الدراسة:

تعرف العينة على أنها "مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، فهي تعتبر جزءا من الكل، فالعينة جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي".[2]

تم اختيار عينة الدراسة على أساس أن هذه الأخيرة هي دراسة ميدانية، وبالتالي كان التعامل مع المبحوثين بطريقة مسحية، حيث تمت عملية التوزيع التي شملت مختلف فئات العاملين الاداريين وبعد عملية توزيع الاستمارات التي مست كل العينة وبالتالي كل مجتمع الدراسة، أي 30 مبحوث، وقدتم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارات ميدانية لأفراد عينة البحث، واستردت كلها بالنسبة لولاية الأغواط.

3-خصائص عينة الدراسة:

سوف نتناول خصائص عينة الدراسة من حيث :الجنس، السن، المستوى الوظيفي.

1.توزيع أفراد العينة وفقا لمعيار الجنس: الجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة وفق المعيار الجنس.

[1] أحمد عارف العساف ومحمود الوادي ،منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية -المفاهيم والأدوات -،دارالصفاء للنشر والتوزيع ،عمان ،لأردن، 2011 ،ص22

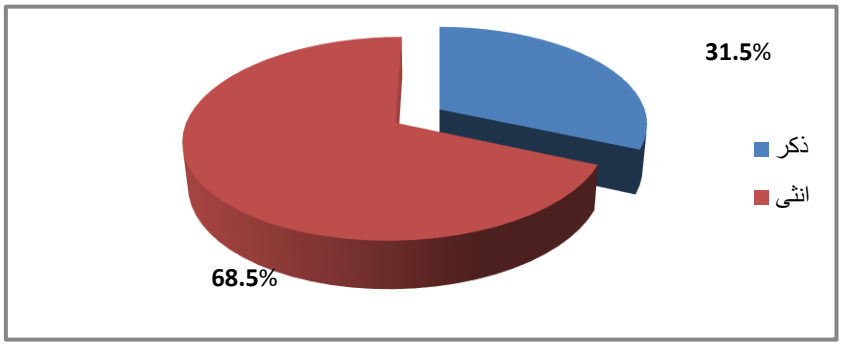
[2] رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الطبعة الثالثة، ديوان المطبوعات الجامعية ،قسنطينة، الجزائر، 2008،ص26

الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة%
ذكر	9	31.5
أنثى	21	68.5
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار22

الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



يوضح الشكل أن عينة الدراسة تتكون من 30 فردا، حيث تشكل الإناث النسبة الأكبر بـ21 مشاركة، أي ما يعادل 68.5% من إجمالي العينة، في حين بلغ عدد الذكور 9 أفراد بنسبة 31.5%، ويشير هذا التوزيع إلى هيمنة العنصر النسوي داخل العينة، وهو ما قد يعكس طبيعة التوظيف في المؤسسة محل الدراسة أو التوجه العام في القطاع البنكي نحو تشغيل عدد أكبر من النساء. كما أن هذا التفاوت في التمثيل بين الجنسين يمكن أن يؤثر على نتائج الدراسة، خاصة إذا كانت بعض المتغيرات محل البحث مرتبطة بتجارب أو توجهات متأثرة بالنوع الاجتماعي، وهي في ربما في الواقع تعكس النسبة الداخلية للبنك الوطني الجزائري BNA حيث يهيمن جنس الإناث على الحصة الأكبر من العاملين.

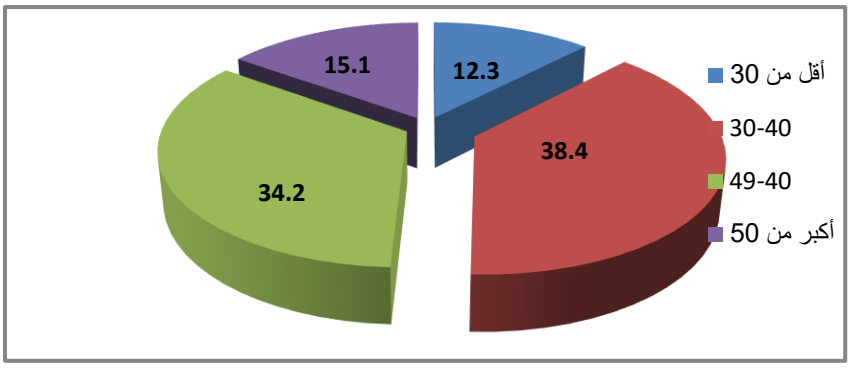
2.سن الموظف:

الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب السن الموظف

عمر الموظف	التكرار	النسبة%
أقل من 30	3	12.3
40-30	12	38.4
49-40	10	34.2
أكبر من 50	5	15.1
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب السن



يتبين من الجدول أن الفئة العمرية 30-40 سنة أكثر من الفئات الأخرى ، وذلك بنسبة 38.4%، لتأتي الفئتان: الأقل من 30 سنة والفئة أكبر من 50سنة بنسبة 12.3% و15.1% لكل منهما بالترتيب ، أما بالنسبة للفئة العمرية من 40 إلى 49 سنة فبلغت نسبة أفرادها 34.2%.

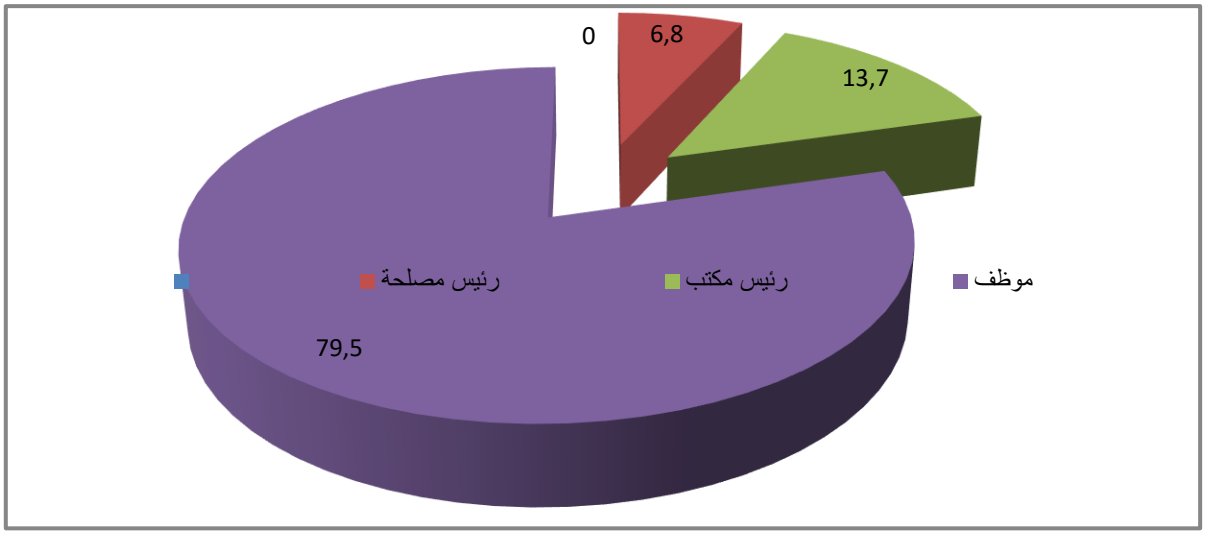
3.المسمى الوظيفي:

الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

طبيعة العمل	التكرار	النسبة %
رئيس مصلحة	2	6.8
رئيس مكتب	5	13.7
موظف	23	79.5
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

الشكل (05): توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي



يوضح الشكل السابق أن غالبية أفراد عينة الدراسة المقدرة 30 عاملايعملون بصفة موظف تنفيذ في البنك الوطني BNA وعددهم 23 موظفا بنسبة تقدر 79.5%، مقابل 6.8% فقط من الذين عملون بصفة رئيس مصلحة والمقدرة بـ 2 أفراد، بينما رؤساء المكاتب فيمثلون ما نسبته 13.7% .

4- أدوات جمع المعلومات:

عند إجراء الدراسة الميدانية يتطلب من الباحث الاستعانة بوسائل مساعدة ومناسبة تمكنه من الوصول إلى المعلومات اللازمة، والتي يتمكن بواسطتها من معرفة ميدان الدراسة، وقد تضمن بحثنا هذا في جانبه الميداني التالي أداة التالية:

1.الاستبيان:

وجدنا أن أنسب وسيلة لجمع المعلومات هي الاستبيان، وعلـى ضوء ذلك تم تصمـــيم الاستبيان بما يتوافق مع أهداف الدراسة، وتحتوي على مجموعة أسئلة للتعرف على دور البنوك الرقمية في تعزيز الشمول المالي.

يعرف الاستبيان على أنه":عبارة عن نموذج يضم مجموعة من الأسئلة التي توجه للأفراد في الحصول على بيانات معينة".[1]

إن الدراسة الحالية اعتمدت على أداة الاستبيان لجمع البيانات لتدعيم النتائج تحليلا لاستبيان. ولقد صمم الاستبيان بالشكل التالي:

القسم الأول: ويتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد العينة، وهي الجنس، السن، المستوى الوظيفي.

القسم الثاني: ويتعلق بمحاور الاستبيان وتم تقسيمه إلى ثلاثة المحاور وفقا لمتغيرات الدراسة كما يلي:

- المحور الأول: مساهمة التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية في تعزيز الشمول المالي
- المحور الثاني: الابتكار المالي في البنوك الجزائرية وتطوير مسار الشمول المالي
- المحور الثالث: رقي الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية إلى مستوى يسمح لها بتعزيز الشمول المالي

[1] طلعت إبراهيم لطفي، أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ،الإسكندرية ،مصر، 1995 ،ص7

3-متغيرات الدارسة:

متغيرات كل من الدراسة دور البنوك الرقمية في تعزيز الشمول المالي

المتغير المستقل: البنوك الرقمية

المتغير التابع: الشمول المالي

4-الأساليب الإحصائية:

بغرض تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات وتفسيرها تم الاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSSالإصدار 22، فبعد ترميز البيانات وإدخالها، تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لأهداف الدراسة وتتمثل هذه الأدوات في : [1]

✓ **التكرارات و النسب المئوية:** للتعرف التفصيلي على الصفات الشخصية و الوظيفية لأفراد عينة الدراسة و تحليلها.

المتوسط الحسابي(Mean): وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة نحو كل فقرات الاستبيان .

✓ **المتوسط الحسابي المرجح(MeanWeigbet):** وذلك لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل فقرة أو بعد.

✓ **الانحراف المعياري (Standard déviation):** وذلك بغية التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة نحو كل فقرة أو بعد، ويوضح أيضا التشتت في استجابات أفراد الدراسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركز الإجابات وعدم تشتتها أما في حال كانت قيمته أكبر من أو تساوي الواحد فهذا يعني تشتت الإجابات وعدم تركزها، كما أنه يفيد

[1] الحسن فاطمة، مدخل إلى استخدام برنامج SPSS في التحليل الإحصائي للبيانات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمّان، 2019، ص41.

أيضا في ترتيب العبارات أو الفقرات لصالح الأقل تشتتا عند تساوي المتوسط الحسابي المرجح بينهما.

✓ **معامل ألفا كرونباخ(a) Cronbach's alpha:** وذلك بغية تقدير ثبات الدراسة، حيث يؤخذ هذا العامل قيما تتراوح بين الصفر و الواحد، وكلما اقترب الواحد الصحيح فهذا يعني ثباتا أكبر للدراسة.

حيث يعرف في مجال منهجية البحث العلمي قاعدة عامة للتعامل مع هذا المعامل مفادها الأتي:

- إذا كان معامل ألفا كرونباخ أقل من (0,6)؛ فهذا يعني أن الدراسة تتمتع بثبات ضعيف، الأمر الذي يلزم إعادة النظر في أداة الدراسة .
- إذا كان معامل ألفا كرونباخ يتراوح بين (0,6−0,7)؛ فهذا يعني أن الدراسة تتمتع بثبات مقبول .
- إذا كان معامل ألفا كرونباخ يتراوح بين (0,7−0,8)؛ هذا يعني أن الدراسة تتمتع بثبات جيد .
- إذا كان معامل ألفا كرونباخ أكبر من (0,8)؛ فهذا يعني أن الدراسة تتمتع بثبات ممتاز.

✓ **معامل الارتباط لبيرسون:** بين درجة إرتباط كل فقرة و الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك لتقدير الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، كما و الذي ستوافق مع الاختبارات المعلمية، ويستخدم لدراسة خاصية ثبات مقياس ليكرت، وكذا لتحديد نوع و شدة العلاقة بين المتغيرات على النحو التالي:[1]

- **شدة العلاقة تحدد وفق قيمة معامل الارتباط فإذا كانت قيمة معامل الارتباط:**

- أكبر من (0,50)؛ نقول أن العلاقة قوية بين المتغيرين.
- أقل من (0,50)؛ نقول أن العلاقة ضعيفة بين المتغيرين.

[1] علاونة شفيق وآخرون، الإحصاء التطبيقي في العلوم التربوية والاجتماعية، ط.5، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمّان، 2018، ص174.

- تساوي (0,50)؛ نقول أن العلاقة متوسطة بين المتغيرين.

الجدول رقم(06): خيارات الإجابة و الأوزان

خيارات الإجابة	الوزن
موافق بشدة	5
موافق	4
محايد	3
غير موافق	2
غير موافق بشدة	1

المصدر: من إعداد الطالبتين

تم استخدام التدرج الخماسي (موافق بشدة ، موافق ، محايد، معارض ، معارض بشدة) وتم تصحيح المقياس الأرقام (1،2،3،4،5) في حال الفقرات الموجبة، وعكس الأوزان في حال الفقرات السالبة تم استخدام المعيار الاحصائي وباستخدام المعادلة الآتية:

طول الفئة= الحد الأعلى – الحد الأدنى (للتدرج)/عدد الفئات المفترضة

الجدول رقم (07): فئات مقياس " Likert " الخماسي ودلالتها

رقم الفئة	مجال الفئات	درجة الموافقة	دلالة الفئات
1	من 1 إلى أقل 1.8	غير موافق بشدة	درجة منخفضة جدا من الموافقة
2	من أقل 1.8 إلى أقل 2.6	غير موافق	درجة منخفضة من الموافقة
3	من أقل 2.6 إلى أقل 3.4	محايد	درجة متوسطة من الموافقة
4	من أقل 3.4 إلى أقل 4.2	موافق	درجة مرتفعة من الموافقة
5	من أقل 4.2 إلى أقل 5	موافق	درجة مرتفعة جدا من الموافقة

المصدر: من إعداد الطالبتين

المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج ومناقشتها

المطلب الأول: عرض وتحليل النتائج

أولا: تحليل نتائج المحور الأول: من خلال الفرضية الخاصة به والتي تنص على:

" تساهم التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية في تعزيز الشمول المالي"

ومن خلال اجابات العبارات المندرجة تحته لمعرفة مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر الموظفين تم حوصلة النتائج الجدول الموالي:

الجدول رقم (08): نتائج آراء عينة الدراسة حول عبارات المحور الأول

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الترتيب وفق الاتجاه
1-تلعب التكنولوجيا المالية دورا مهما في تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية	4.47	0.83	موافق بشدة	01
2-تهسل التكنولوجيا المالية العمليات المصرفية للعملاء في البنك	4.43	0.81	موافق بشدة	02
3-يستخدم البنك تقنيات متقدمة مثل التطبيقات المصرفية الذكية والمدفوعات الالكترونية لتحسين خدماته	4.13	1.4	موافق	03
4-تساعد التكنولوجيا المالية في توسيع قاعدة العملاء وزيادة الأفراد الذين يتمكنون من الوصول إلى الخدمات المالية	3.87	0.83	موافق	04
5-توفر البنوك الجزائرية خدمات مصرفية رقمية تتضمن الحسابات عبر الانترنت والتطبيقات المصرفية الذكية	3.60	1.24	موافق	05
6-يوفر البنك خدمات تمويلية رقمية مثل التمويل الجماعي لدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة	3.07	1.1	موافق	07
7-تقدم البنوك الجزائرية برامج نوعية وتثقيف حول الخدمات المالية الرقمية لزبائنها	3.40	1.29	موافق	06
النتائج الاجمالية المحور الأول	**3.85**	**1.07**	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

في تحليل نتائج الفرضية المحور الأول تم التركيز على العبارات المدرجة تحت الفرضية الأولى والتي تمثل " مساهمة التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية في تعزيز الشمول

المالي" حيث بلغ متوسط الحسابي مفردات العينة (3.85) وهذا يدل على اتجاههم نحو الموافقة على أن تكنولوجيا المالية تساهم في تعزيز الشمول المالي.[1]

ونباء على النتائج المعروضة في الجدول يمكن التوصل إلى استنتاجات حول تحقيق المحور الأول وفقا لآراء الموظفين المشاركين في الدراسة حيث جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.47) مما يدل على أن العينة تميل بشكل ايجابي نحو الرأي بأن التكنولوجيا المالية تلعب دورا مهما في تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية، في حين سجلت العبارة (06) أقل قيمة للمتوسط الحسابي حيث بلغت (307) ما يعني أن الموظفين يميلون إلى الحياد بشأن توفير لخدمات تمويلية رقمية كما يتضح من الجدول أعلاه أن كل العبارات ما عدا العبارة رقم (06) قد حققت متوسطات مرتفعة.[2]

تشير النتائج بمتوسط 3.85 إلى توافق واسع بين المستجوبين على أن التكنولوجيا المالية تعزز الشمول المالي في البنوك الجزائرية، وتعكس هذه النتيجة الدور الايجابي للتكنولوجيا في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية وتقليل التكاليف المرتبطة بها، مما يتيح للأفراد في المناطق النائية والمحرومة في المعاملات، وتحفيز الابتكار في المنتجات المالية، وعليه فهذا التأييد يعكس الوعي بالفوائد الكبيرة للتكنولوجيا المالية رغم التحديات المرتبطة بها.

[1] معلومات محصلة عن طريق برنامج spss22
[2] معلومات محصلة عن طريق برنامج spss22

ثانيا: تحليل نتائج المحور الثاني: من خلال الفرضية الخاصة به والتي تنص على

" يسمح الابتكار المالي في البنوك الجزائرية بتطوير مسار الشمول المالي"

ومن خلال تحليل اجابات العبارات المندرجة تحته لمعرفة من وجهة نظر الموظفين تم حوصلة النتائج في الجدول الموالي:

الجدول رقم (09): نتائج آراء عينة الدراسة حول عبارات المحور الثاني

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الترتيب وفق الاتجاه
1-يحسن الابتكار المالي تجربة العملاء ويوفر خدمات مالية مبتكرة للعملاء في البنوك الجزائرية	3.53	1.12	موافق	04
2-تقدم البنوك الجزائرية خدمات مالية مبتكرة مثل حسابات الرقمية والتمويل الجماعي لدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة	3.13	0.99	محايد	05
3-تستخدم البنوك الجزائرية التكنولوجيا المالية المتقدمة مثل التعرف على الوجه والذكاء الصناعي لتحسين عملياتها	2.67	0.90	محايد	06
4-يساهم الابتكار مد جسور التعاون المشترك بينهما والشركات الناشئة والمبتكرة لتطوير حلول مالية جديدة	3.73	1.03	موافق	02
5-يساهم الابتكار المالي في تعزيز التمويل الصغير والمتوسط وتحفيز النمو الاقتصادي في الجزائر	3.73	0.70	موافق	01
6-يقدم البنك برامج تثقيف وتوعية حول الابتكار المالي وفوائده للعملاء والمجتمع البنكي	3.60	1.12	موافق	03
النتائج الاجمالية المحور الثاني	**3.39**	**0.97**		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

تحليل نتائج المحور الثاني تم التركيز على العبارات المدرجة تحت الفرضية الثانية والتي تمثل سماح الابتكار المالي في البنوك الجزائرية بتطوير مسار الشمول المالي حيث بلغ متوسط إجابات مفردات العينة 3.39 وهذا يدل على اتجاههم نحو الحياد فيما يخص هذا المحور، ونباء على النتائج المعروضة في الجدول نلاحظ أن العبارة رقم 05 جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.73) مما يدل على أن العينة تميل بشكل ايجابي

نحو الرأي البنك يقدم برامج تثقيف وتوعية حول الابتكار المالي وفوائده للعملاء والمجتمع البنكي في حين أن العبارة (03) سجلت أقل قيمة للمتوسط الحسابي حيث بلغت 2.67.[1]

وتشير النتائج بمتوسط 3.39 إلى توجه محايد بين المستجوبين حول دور الابتكار المالي في البنوك الجزائرية في تطوير مسار الشمول المالي، ويعكس هذا التوجه عدم اليقين أو التردد بشأن فعالية الابتكارات المالية في تعزيز الشمول المالي، حيث يشير إلى أن الابتكارات الحالية لم تحقق بعد تأثير ملموسا في تعزيز الشمول المالي، هذا يمكن يكون نتيجة لعدة عوامل مثل عدم كفاية مثل عدم كفاية الوعي بتلك الابتكارات، قلة الترويج لها، أو ربما عدم تلبية احتياجات العملاء بشكل كامل.

ثالثا: تحليل المحور الثالث: من خلال الفرضية الخاصة به والتي تنص على:

"ترقى الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية إلى مستوى يسمح لها بتعزيز الشمول المالي"

تم حوصلة النتائج الخاصة بتحليل اجابات العبارات المندرجة تحته لمعرفة رقي الخدمات في البنوك الجزائرية إلى مستوى يسمح لها بتعزيز الشمول المالي من وجهة نظر الموظفين في الجدول الموالي

[1] معلومات محصلة عن طريق برنامج spss22

الجدول رقم (10): نتائج آراء عينة الدراسة حول عبارات المحور الثالث

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الترتيب وفق الاتجاه
1-الخدمات الرقمية المتاحة في البنوك تلبي احتياجات جميع شرائح المجتمع بشكل كاف	2.73	1.48	محايد	02
2-هناك حاجة لتطوير وتحسين الخدمات الرقمية لتحقيق الشمول المالي أهداف الشمول المالي بشكل أفضل	1.87	0.91	غير موافق	06
3-يواجه العملاء صعوبات في الوصول إلى الخدمات الرقمية المصرفية	3.13	1.40	محايد	01
4-يساهم تحسين البنية التحتية الرقمية في الجزائر في تعزيز الشمول المالي	1.87	1.12	غير موافق	07
5-تواجه البنوك في الجزائر تحديات في تقديم خدمات مالية رقمية بما يتماشى مع تطلعات العملاء وتطلعات السوق	2.33	1.23	معارض	03
6-هناك حاجة لتعزيز التدريب وتطوير لموظفي البنوك في مجال تقديم الخدمات المالية الرقمية بطريقة فعالة ومتميزة	2.00	1.13	غير موافق	05
7-هناك فرص لتحسين وتطوير الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية	2.07	1.03	غير موافق	04
النتائج الاجمالية المحور الثالث	**2.28**	**1.18**		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

يركز المحور الثالث على العبارات المندرجة تحت الفرضية الثالثة والتي تنص على:

" الرقمة في الجزائر إلى مستوى يسمح لها بتعزيز الشمول المالي"

حيث بلغ متوسط اجابات مفردات العينة 2.28 و هذا يدل على عدم موافقتهم على المحور الثالث، وبناء على النتائج المعروضة في الجدول يمكن التوصل إلى استنتاجات حول عدم تحقيق المحور الثالث وفقا للأراء الموظفين المشاركين في الدراسة، حيث نلاحظ أن العبارة 03 جاءت في المرتبة الأولى 3.13 ما يعني أن الموظفين محل الدراسة حياديين بشأن مواجهتهم لصعوبات في الوصول إلى الخدمات الرقمية المصرفية،[1] في حين سجلت العبارة رقم 04 أقل قيمة للمتوسط الحسابي حيث بلغت (1.87) ما يعني أن الموظفين غير

[1] معلومات محصلة عن طريق برنامج spss22

موافقين على أن تحسين البنية التحتية الرقمية يساهم في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، كما يتضح في الجدول أعلاه أن أغلب العبارات قد حققت متوسطات منخفضة مما يشير إلى عدم تحقيق المحور الثالث.

تشير النتائج بمتوسط 2.28 إلى عدم موافقة المستجوبين على أن الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية ترقى إلى مستوى يسمح بتعزيز الشمول المالي، ويعكس هذا الانطباع أن المستجوبين يرون أن الخدمات الرقمية الحالية ليست كافية لتحقيق الأهداف المرجوة في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع، وهذا ناتج عن قصور في البنية التحتية التكنولوجية، نقص الابتكارات الفعالة، أو تحديات تتعلق بجودة الخدمات والقدرة على الوصول إليها، وعليه فإنه من الواضح أن حاجة إلى تحسينات كبيرة في تقييم الخدمات الرقمية لجعلها أكثر شمولية وفعالية.[1]

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات الدراسة

يعتبر اختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بأهمية الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر أساسية وحيوية في جانبنا التطبيقي، إذ يهدف هذا الاختبار إلى تقييم وتحليل الفرضيات الموضوعي وتحديد مدى صحتها وملاءمتها للواقع الاقتصادي والمجتمعي في البلاد.

من خلال استخدام الأدوات الاحصائية والتحليلية نسعى لفحص العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي في البنوك الجزائرية، ويتيح هذا الاختبار فرصة لتقييم تأثير الخدمات المالية الرقمية على مستوى الوصول والاستخدام والفائدة للأفراد والشركات مما يسهم في فهم أفضل لتأثير هذه الخدمات على التنمية الاقتصادية وتحقيق الشمول المالي في البلاد.

[1] معلومات محصلة عن طريق برنامج spss22

أولا: نتيجة اختبار الفرضة الأولى

H_0: لا تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية عند مستوى معنوية 5%

H_1: تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية عند مستوى معنوية 5%

وكانت النتائج كما هو مبين بالجدول أدناه

الجدول رقم (11): نتائج اختبارT للعينة للفرضية الأولى

الفرضية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	القيمة الاحتمالية sig
الفرضية الأولى	**3.85**	**1.07**	**4.16**	**0.001**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

بإجراء اختبار(T) الأحادي العينة تبين من خلال مخرجات الجدول أن المتوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة للمحور الأول الذي ينص على " تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية عند مستوى معنوية 5%

قد بلغ 3.85 وبانحراف معياري قدره 1.07 حيث أن قيمة Tالمحسوبية قد بلغت 4.16 عند مستوى الدلالة (0.001) وهي قيمة معنوية أقل من 5% ، وعليه يتم رفض الفرضية العدمية البديلة القائلة بمساهمة التكنولوجيات المالية في البنوك الجزائرية في تعزيز الشمول المالي عند مستوى معنوية 5%، ومن تم قبول الفرضية الأولى للدراسة(H_1).[1]

[1] معلومات محصلة عن طريق برنامج spss22

إن قبول الفرضية البديلة القائلة بأن " تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية" لها دور كبير في تعزيز الشمول المالي وهذه النتيجة تعود إلى العوامل التالية:

- تحسين الوصول والتوسع الجغرافي يمكن أن تساهم التكنولوجيا المالية في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، بما في ذلك الأفراد الذين يعيشون في المناطق النائية مما يعزز الشمول المالي ويساهم في تنمية الاقتصاد المحلي.
- تحسين الكفاءة وتقليل يمكن للتكنولوجيا المالية أن تسهم في تحسين كفاءة العمليات المصرفية وتقليل التكاليف مما يجعل الخدمات المالية أكثر جاذبية وميسرة للمستخدمين.
- توسيع قاعدة المستخدمين وتحسين الخدمات يمكن للتكنلوجيا المالية أن تجذب فئات جديدة من المستخدمين وتقدم لهم خدمات مالية مبتكرة وملائمة[1].

ثانيا: نتيجة اختبار الفرضية الثانية

H_0: لا يسمح الابتكار المالي في البنوك الجزائرية لتطوير مصادر الشمول المالي عند مستوى معنوية 5%

H_1: يسمح الابتكار المالي في البنوك الجزائرية لتطوير مصادر الشمول المالي عند مستوى معنوية 5%

الجدول رقم (12): نتائج اختبار T للعينة للفرضية الثانية

الفرضية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	القيمة الاحتمالية sig
الفرضية الثانية	3.39	0.97	2.33	0.03

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

[1]

باجراء اختبار (T) تبين من خلال مخرجات الجدول أن الوسط الحسابي لاجابات العبارات المكونة للمحور الثاني الذي ينص على " يسمح الابتكار المالي في البنوك الجزائرية لتطوير مصادر الشمول المالي عند مستوى معنوية 5%" قد بلغ (3.39) وبانحراف معياري قدره (0.97) حيث أن قيمة T المحسوبة قد بلغت (2.33) عند مستوى الدلالة (0.03) وهي قيمة معنوية أقل من 5% وعليه رفض الفرضية العدمية،[1] وقبول الفرضية البديلة القائلة بسماح الابتكار المالي في البنوك الجزائرية لتطوير مصادر الشمول المالي عند مستوى معنوية 5% ومن ثم قبول الفرضية الثانية، وهذه النتيجة تعود إلى العوامل التالية:

- تقدم التكنولوجيا المالية مما يمكن أن يسهم في تطوير خدمات مالية رقمية ومبتكرة.
- زيادة الوعي والتبني في معدلات التبني للتكنولوجيا المالية بين الأفراد والشركات في الجزائر يدل على زيادة الوعي بالفوائد المالية والتقنية للابتكارات.
- دعم الأعمال الصغيرة والمتوسطة الابتكار المالي يوفر فرصا للأعمال الصغيرة والمتوسطة للحصول على تمويل وخدمات مالية متقدمة، مما يعزز دورها في دفع النمو الاقتصادي وخلق فرص عمل
- زيادة الثقة وتحسين الخدمات

ثالثا: نتيجة اختبار الفرضية الثالثة

H_0: لا ترقى الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية إلى مستوى يسمح لها بتعزيز الشمول المالي عند مستوى معنوية 5%.

H_1: ترقى الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية إلى مستوى يسمح لها بتعزيز الشمول المالي عند مستوى معنوية 5%.

[1] معلومات محصلة عن طريق برنامج spss22

الجدول رقم (13): نتائج اختبار T للعينة للفرضية الثالثة

الفرضية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	القيمة الاحتمالية sig
الفرضية الثالثة	2.28	1.18	3.32	0.074

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

باجراء اختبار T الأحادي العينة تبين من خلال مخرجات الجدول أن المتوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة للمحور الثالث الذي ينص على ترقي الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية إلى مستوى يسمح لها بتعزيز الشمول المالي عند مستوى معنوية 5% قد بلغ 2.28 بانحراف معياري 1.18 حيث أن قيمة T المحسوبة قد بلغت 3.32 عند مستوى الدلالة 0.05 وهي قيمة معنوية أكبر من 5% ، وعليه يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية العدمية، ومن ثم رفض الفرضية الثالثة للدراسة H_1 القائلة الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية إلى مستوى يسمح لها بتعزيز الشمول المالي[1].

[1] معلومات محصلة عن طريق برنامج spss22

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل قمنا بإسقاط الجانب النظري على الجانب العلمي من خلال الدراسة الميدانية التي قادتنا للتعرف على دور البنوك الرقمية في تعزيز الشمول المالي بالبنك الوطني المحلي BNA، حيث تناولنا في البداية تقديما للبنك الوطني المحلي BNA، ومن ثم وصفا لمجتمع وعينة الدراسة، اضافة إلى التطرق لأساليب المعالجة الاحصائية التي تم اعتمادها، مرورا لاختبار صدق وثبات أداة الدراسة، ومن ثم عرض وتحليل لبيانات الدراسة وصولا إختبار الفرضيات الدراسة والتي توصلنا إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين البنوك الرقمية والشمول المالي.

خـــاتمـــــة

إنّ التحولات المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي نتيجة التقدم التكنولوجي، لا سيّما في ظل الرقمنة والانتقال إلى البنوك الرقمية، قد كشفت عن إمكانات هائلة لتعزيز الشمول المالي، خاصة في الدول التي تعاني من ضعف التغطية المصرفية والهشاشة الاجتماعية والاقتصادية. وقد أظهرت هذه الدراسة من خلال تحليل الواقع الجزائري أن الشمول المالي لا يزال محدودًا رغم وجود مبادرات وطنية مهمة، وذلك بسبب مجموعة من العوامل المترابطة والمتراكبة، تتعلق بالبنية التحتية، والثقافة المالية، والإطار القانوني، ومستوى الثقة في المؤسسات المالية.

لقد بينت المعطيات الإحصائية المستندة إلى تقارير البنك الدولي والبيانات الوطنية أن نسبة كبيرة من السكان ما زالوا غير مدمجين في النظام المالي الرسمي، مع انخفاض لافت في مؤشرات مثل الادخار والاقتراض عبر القنوات الرسمية. كما أنّ النساء والشباب دون سن 25 سنة يشكلون النسبة الأكبر من الفئات المستبعدة ماليًا، وهو ما يثير تساؤلات حقيقية حول عدالة توزيع الخدمات المالية وفعالية السياسات القائمة.

في المقابل، فإنّ البنوك الرقمية، بما تمتاز به من مرونة وسرعة وخفة تنظيمية، تمثل فرصة حقيقية يمكن توظيفها لتجاوز العقبات التقليدية التي تواجه الشمول المالي. فبفضل الاعتماد على الذكاء الاصطناعي، والهواتف الذكية، والتطبيقات المصرفية، أصبح بالإمكان تقديم خدمات مالية متكيفة مع احتياجات فئات واسعة، بما في ذلك في المناطق النائية. غير أن هذه الفرصة لا يمكن تحقيقها فعليًا دون معالجة إشكاليات عميقة تتعلق بالبنية التحتية الرقمية، والتشريعات التنظيمية، ومستويات التثقيف المالي.

إن اختبار فرضيات البحث قد أكد وجود ارتباط مباشر بين توسع البنوك الرقمية وتحسين مؤشرات الشمول المالي، غير أن هذا الارتباط لا يُترجم بالضرورة إلى نتائج ملموسة ما لم يتم تفعيل إطار شامل ومتكامل يجمع بين التكنولوجيا، والقانون، والتعليم المالي، والعدالة الاجتماعية. ومن هنا، فإن تعزيز الشمول المالي لا يجب أن يُنظر إليه فقط كأداة مالية، بل كسياسة وطنية ذات أبعاد تنموية واجتماعية واقتصادية متعددة.

اختبار الفرضيات:

مكنتنا هذه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي من اختبار الفرضيات واستخلاص ما يلي:

- **الفرضية الأولى:** تسهم البنوك الرقمية في تعزيز الشمول المالي، تم التحقق من صحة هذه الفرضية من خلال البيانات النظرية والتحليل الكمي لمؤشرات الجزائر، حيث تبين أن الرقمنة توفّر فرصًا للوصول إلى شرائح واسعة، خصوصًا في المناطق النائية.
- **الفرضية الثانية:** ضعف الثقافة المالية من بين أهم معوقات الشمول المالي، أثبتت المؤشرات أن نسبة التأثير لا تتجاوز 19.6%، مما يدل على أهمية الوعي المالي كعنصر أساسي لتعزيز الاندماج في النظام المالي الرسمي.
- **الفرضية الثالثة:** البنية التحتية الرقمية تدعم توسّع البنوك الرقمية، وجد أن المناطق ذات التغطية الرقمية الأفضل تحقق نسبًا أعلى في الاستخدام البنكي، ما يدل على دور مباشر للبنية التحتية في دعم الخدمات المالية الرقمية.

التوصيات والمقترحات:

انطلاقًا من النتائج المستخلصة من هذه الدراسة، ومن خلال تحليل المؤشرات المحلية والدولية ذات الصلة، يتضح أن الجزائر تمتلك إمكانات معتبرة لتوسيع قاعدة الشمول المالي من خلال تفعيل التحول الرقمي وتعميم استخدام البنوك الرقمية. غير أنّ ذلك يتطلب اعتماد استراتيجية متعددة المحاور، تجمع بين تحديث التشريعات، وتوسيع البنية التحتية، وتحسين جودة الخدمات المالية، مع التركيز على نشر الثقافة المالية وتعزيز الثقة في النظام المالي الرسمي. وفي هذا السياق، تقترح الدراسة جملة من التوصيات العملية التي يمكن أن تشكل منطلقًا لسياسات أكثر فاعلية:

- إدراج الثقافة المالية في المناهج التعليمية الرسمية، بدءًا من التعليم الثانوي، بهدف تكوين جيل متمكن من أدوات الإدارة المالية، واعٍ بأهمية الادخار والتمويل الرسمي.

- إطلاق حملات وطنية للتوعية بالشمول المالي عبر وسائل الإعلام، ومنصات التواصل الاجتماعي، بالتعاون مع البنوك، ومنظمات المجتمع المدني، مع التركيز على الفئات المستبعدة (النساء، الشباب، سكان الأرياف).
- تبسيط إجراءات فتح الحسابات البنكية، من خلال استخدام تقنيات التحقق الرقمي وإلغاء بعض الشروط البيروقراطية، خصوصًا في ما يتعلق بوثائق الهوية والدخل.
- تحفيز الابتكار في القطاع المصرفي، من خلال تقديم حوافز ضريبية وتشريعية للبنوك الرقمية والمؤسسات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية (FinTech).
- توسيع التغطية الرقمية في المناطق الريفية والداخلية من خلال الاستثمار في شبكات الإنترنت ذات النطاق العريض والبنية التحتية الإلكترونية.
- إنشاء صندوق وطني لدعم التحول الرقمي في القطاع المالي، يموّل من الخزينة العمومية وبالشراكة مع المؤسسات الدولية لدعم المشاريع الرقمية الصغيرة والمبادرات الموجهة للشمول المالي.
- تعزيز الأطر القانونية لحماية المستهلك المالي عبر تطوير قوانين واضحة لحماية البيانات، وتفعيل آليات الشكاوى والتعويض، ما يرفع الثقة في التعاملات المالية الرقمية.
- تفعيل التعاون بين القطاعين العام والخاص لتطوير منصات موحدة للدفع عبر الهاتف المحمول، وتقديم خدمات مالية ميسّرة وذات تكلفة منخفضة.
- إصدار مؤشرات وطنية سنوية للشمول المالي تُنشر بانتظام وتقيس التقدم المحرز في هذا المجال على المستويين الكمي والنوعي.
- التركيز على تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة عبر القنوات الرقمية، مع وضع نظام تصنيف ائتماني مرن يراعي الوضعية الاجتماعية والاقتصادية لأصحاب المشاريع.

قائمة المصادر والمراجع

أ. **الكتب:**

1. الحداد عبد الله. البنوك الرقمية: المفهوم، التطور والمستقبل. ط2، دار الصفاء للنشر، الأردن، 2021.
2. الهزيم محمد. التحول الرقمي في القطاع المصرفي. ط1، دار الفكر الجامعي، مصر، 2022.
3. حسين صادق. الخدمات المصرفية الإلكترونية وتحديات التحول الرقمي. ط1، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2022.
4. حنان الطيب. الشمول المالي. سلسلة كتيبات تعريفية العدد 1، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، 2020.
5. الجمال أحمد قاسم. التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي. الاتحاد العربي للبحث العلمي، الأردن، 2024.
6. الشمول المالي في فلسطين. معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني، القدس ورام الله، 2016.
7. السيد أسامة عبد السلام. الاقتصاد الرقمي. دار غيداء، الطبعة الأولى، الأردن، 2019.
8. لطفي طلعت إبراهيم. أساليب وأدوات البحث الاجتماعي. دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 1995.
9. مصطفى وليد نصر الدين. الاقتصاد الرقمي وتكنولوجيا الاتصال. مؤسسة رؤى، الطبعة الأولى، مصر، 2019.
10. الموسى عبد الله. الشمول المالي في فلسطين. معهد أبحاث الدراسات الفلسطيني، فلسطين، 2016.
11. الوادي محمود. العساف، أحمد عارف. منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية – المفاهيم والأدوات. دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
12. زرواتي رشيد. تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. الطبعة الثالثة، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر، 2008.

13. عبد الرحمن أحمد. الشمول المالي والتنمية الاقتصادية. ط2، دار الفكر العربي، القاهرة، 2020.

ب. الأطروحات والمذكرات:

14. بن عمر، سعاد. تحليل أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في الجزائر. رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2022.
15. قاسمي، آسيا. أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية. أطروحة دكتوراه تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، جامعة أمحمد بوقرة – بومرداس، 2015/2014.
16. ميساوي، الوليد قسوم. أثر ترقية الاستثمار على النمو الاقتصادي في الجزائر منذ 1993. أطروحة دكتوراه في علوم اقتصادية تخصص اقتصاد تطبيقي، جامعة بسكرة، 2018.

ج. المؤتمرات (مداخلات ومحاضرات):

17. أوكيل، حميدة. معمري، نارجس. الشمول المالي في الجزائر – واقع وتحديات. مداخلة قدمت في إطار الملتقى الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، المدية: جامعة يحي فارس، 2019.

د. المجلات والدوريات:

18. البدوي، د. رضا مصطفى. الشمول المالي في مصر: التحديات والفرص. مجلة التجارة والتمويل، جامعة طنطا، كلية التجارة، العدد الثاني، 2019.
19. بن قيدة، مروان. بوعافية، رشيد. واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية. مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 09، العدد 01، جامعة البليدة 02، الجزائر، 2018.

20. بحوصي، مجدوب. بن عبد العزيز، سفيان. واقع وآفاق البنوك الرقمية مع إشارة إلى مستقبلها في الجزائر. مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، المجلد 6، العدد 2، 2013.
21. طرشي، محمد. الساعد، رضوان. عبو، عمر. متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر. مجلة القيمة المضافة / اقتصاديات الأعمال، المجلد 1، 2019.
22. عياش، زبير. عبابسة، سمية. الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية. مجلة 13، العلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة، المجلد أ، العدد 46، ديسمبر 2016.
23. ليلى، محمد. دور البنوك الرقمية في تعزيز الشمول المالي. مجلة الاقتصاد المعاصر، مجلد 12 (عدد 3)، 2021.
24. ملاحي، هني أمينة رقبة. الشمول المالي ودوره في تحقيق النمو الشامل في الجزائر. مجلة التكامل الاقتصادي، م11، ع02، جزء02، 2023.
25. معهد الدراسات المصرفية. الشمول المالي. إضاءات مالية ومصرفية، العدد 07، الكويت، 2016.
26. الشمول المالي عامل رئيسي في الحد من الفقر وتعزيز الرخاء. 2019.
27. دلالي جيلالي، د. بلبشير يعقوب، رهانات الأمن السيبراني الوطني في ظل التحول الرقمي: قراءة في التأصيل المعرفي واستراتيجية المواجهة التشريعية، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية، الكويت، ديسمبر 2021.

هـ. مواقع الإنترنت:

28. البنك الدولي، التقرير السنوي لسنة 2024.
29. البنك الدولي، تقرير "الاستقرار المالي والرقمنة"، 2022.

الملاحق

استبيان:

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص: مالية البنوك والتأمينات **الطور الثاني**

ماستر

استمارة مقدمة لدراسة موضوع

" دور البنوك الرقمية في تعزيز الشمول المالي"

سيدي /سيدتي:

تحية طيبة أما بعد:

يطيب لي أن اضع بين أيديكم الاستمارة في تصميمها لأغراض البحث العلمي في اطار أغراض بحثية والموسومة **" دور البنوك الرقمية في تعزيز الشمول المالي'** في علوم المالية والمحاسبة ، تخصص مالية البنوك والتأمينات ، نتمنى منكم قراءة فقرات الاستمارة بعناية ووضع علامة في الخانة المناسبة ونشكر لكم تعاونكم.

من اعداد: **تحت اشراف**

- قويدري رباب **د. الزاوي أسماء**

- لحوحة فاطمة

السنة 2025/2024

المحور الأول : البيانات الشخصية

1-الجنس ذكر ☐ أنثى ☐

2-السن: أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 سنة ☐ من 40 الى 50 سنة ☐
أكثر من 50 سنة ☐

3-المستوى الوظيفي رئيس مصلحة ☐ رئيس قسم ☐ موظف ☐

الملاحق

الرقم		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: تساهم التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية في تعزيز الشمول المالي						
1	تلعب التكنولوجيا المالية دورا مهما في تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية					
2	تهسل التكنولوجيا المالية العمليات المصرفية للعملاء في البنك					
3	يستخدم البنك تقنيات متقدمة مثل التطبيقات المصرفية الذكية والمدفوعات الالكترونية لتحسين خدماته					
4	تساعد التكنولوجيا المالية في توسيع قاعدة العملاء وزيادة الأفراد الذين يتمكنون من الوصول إلى الخدمات المالية					
5	توفر البنوك الجزائرية خدمات مصرفية رقمية تتضمن الحسابات عبر الانترنت والتطبيقات المصرفية الذكية					
6	يوفر البنك خدمات تمويلية رقمية مثل التمويل الجماعي لدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة					
7	تقدم البنوك الجزائرية برامج نوعية وتثقيف حول الخدمات المالية الرقمية لزبائنها					
المحور الثاني: يسمح الابتكار المالي في البنوك الجزائرية بتطوير مسار الشمول المالي						
1	يحسن الابتكار المالي تجربة العملاء ويوفر خدمات مالية مبتكرة للعملاء في البنوك الجزائرية					
2	تقدم البنوك الجزائرية خدمات مالية مبتكرة مثل حسابات الرقمية والتمويل الجماعي لدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة					
3	تستخدم البنوك الجزائرية التكنولوجيا المالية المتقدمة مثل التعرف على الوجه والذكاء الصناعي لتحسين عملياتها					
4	يساهم الابتكار مد جسور التعاون المشترك بينهما والشركات الناشئة والمبتكرة لتطوير حلول مالية جديدة					
5	يساهم الابتكار المالي في تعزيز التمويل الصغير والمتوسط وتحفيز النمو الاقتصادي في الجزائر					
6	يقدم البنك برامج تثقيف وتوعية حول الابتكار المالي وفوائده للعملاء والمجتمع البنكي					
المحور الثالث: ترقى الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية إلى مستوى يسمح لها بتعزيز الشمول المالي						
1	الخدمات الرقمية المتاحة في البنوك تلبي احتياجات جميع شرائح المجتمع بشكل كاف					
2	هناك حاجة لتطوير وتحسين الخدمات الرقمية لتحقيق الشمول المالي أهداف الشمول المالي بشكل أفضل					

3	يواجه العملاء صعوبات في الوصول إلى الخدمات الرقمية المصرفية					
4	يساهم تحسين البنية التحتية الرقمية في الجزائر في تعزيز الشمول المالي					
5	تواجه البنوك في الجزائر تحديات في تقديم خدمات مالية رقمية بما يتماشى مع تطلعات العملاء وتطلعات السوق					
6	هناك حاجة لتعزيز التدريب وتطوير لموظفي البنوك في مجال تقديم الخدمات المالية الرقمية بطريقة فعالة ومتميزة					
7	هناك فرص لتحسين وتطوير الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية					