الجمهـــورية الجزائريـــة الديمقراطيـــة الشعبيـــة

People's Democratic Republic of Algeri

وزارة التعلـــيم العـــالي والبحث العلمـــي
جامـــعة عباس لغرور خنشـــلة
كليـــة العلـــوم الاقتصاديـــة والتسيير
قسم العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي ومالي

Ministry of Higher Education and Scientil Research
Faculty Abbas Laghrour University Khen
of Economics Commercial and Management Sciences
Department of Economies
Specialization:Economie monétaire et financier

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي بعنوان

التكنولوجيا المالية كآلية لتفعيل أبعاد الشمول المالي
دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة ششار-

إعداد الطالبتين:

- خميلي سلسبيل
- خضراوي لميس

إشراف الاستاذ:

لعور أكرم

الأستاذ	الرتبة	الجامعة الأصلية	الصفة
بن بوزة الصديق	استاذ محاضر أ	عباس لغرور-خنشلة-	رئيسا
لعور أكرم	استاذ محاضر أ	عباس لغرور-خنشلة-	مشرفا
عبدلي هالة	استاذة محاضرة ب	عباس لغرور-خنشلة-	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024

شكر وعرفان

من لم يشكر الناس لم يشكر الله

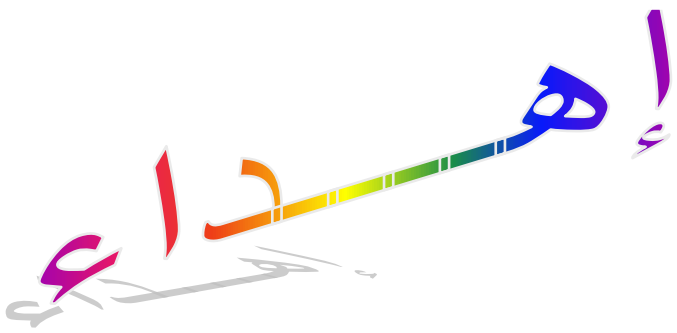
استاذنا الفاضل " لعور اكرم" لك منا الشكر والتقدير على جهودك المبذولة في تقديم الدعم لنا

كما نتقدم بالشكر الأستاذة "رباب" على عونها لنا والتي لم تبخل علينا مساعدتها لنا ونصائحها

وارشاداتها

والى كل من ساهم من قريب او من بعيد في اثراء هذا البحث

والى كل عمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية.



الحمد لله عند البدء وعند الختام

﴿قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون﴾

أهدي ثمرة جهدي هذه إلى من أوصاني الله به وما برا

و إحسانا والدي الكريمين، أطال الله في عمرهما،

وألبسهما لباس الصحة والعافية

إلى من جمعنا معهم بيتًا واحدًا، وكانوا خير سند لي

إخوتي الأعزاء أدامكم الله ضلعا ثابتا لي

إلى رفقاء الدرب، صديقاتي الذين واصلو دعمي

وتشجيعي دون كلل أو ملل

خميلي سلسبيل

الى خالق الروح والقلم وبارئ الذرى والنسمة وخالق كل شيء من العدم الى من بلغ الرسالة وادى الامانة.. ونصح الامة.. الى نبي الرحمة ونور العالمين الى السادات الاطهار وعروته الوثقى ....اهل بيت النبوة

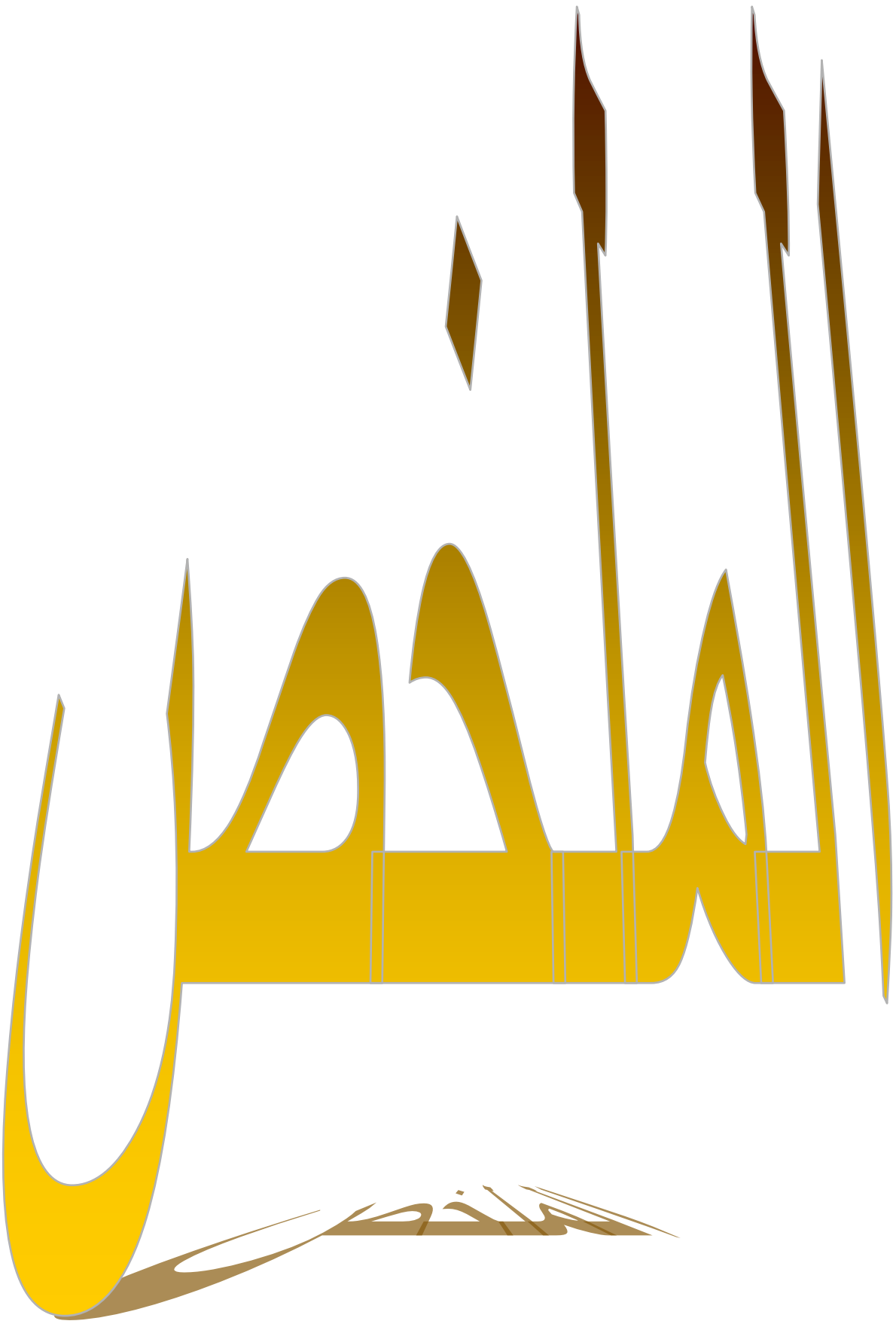
الى مراد قلبي والاقرب الينا من نفسي المغيب عن الابصار والكمان بعين البصيرة الى بقية الله الاعظم...صاحب العصر والزمان (عجل الله تعالى فرجه)

الى من علمني ان الدنيا كفاح...وسلاحها العلم والمعرفة الى الذي لم يبخل عني بشيء الى من سعى لأجل راحتي ونجاحي الى اعظم واعز رجل فالكون....ابي العزيز

الى تلك الحبيبة ذات القلب النقي الى من اوصاني الرحمان . بها بر واحسان ..الى من سعت وعانت من اجلي ..الى من كان دعائها سر نجاحي ...امي الحبيبة...

الى من اشاركهم لحظاتي ....الى من يفرحون لنجاحي وكأنه نجاحهم...اخوتي واصدقائي بكل حب اهديكم هذا جهدي المتواضع

خضراوي لميس


الملخص
ملخص

الملخص:

هدفت الدراسة لموضوع تكنولوجيا المالية كآلية في تفعيل أبعاد الشمول المالي– دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية–، توصلت دراستنا ان العديد من الدول تسعى الى مواكبة التطورات الحديثة في مختلف المجالات الاقتصادية وبالتركيز اكثر على الجوانب المالية، عن طريق توسيع استخدام تكنولوجيا المالية نحو تعزيز الشمول المالي بما يقدم كفاءة وفعالية اكثر في الخدمات المالية لمختلف شرائح المجتمع وقد توصلت هذه الدراسة الى تحليل واقع تكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في احد البنوك الجزائرية من خلال دراسة ميدانية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

وكتوصيات من خلال ما تم التوصل اليه انه يجب على البنوك الجزائرية بشتى انواعها ان تتميز بتكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية حتى تتسم بالجودة والمصداقية وبالتالي تفعيل الشمول المالي مما يؤدي الى تحقيق قفزة نوعية في الاعمال المصرفية وتلبية رضا العميل.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الشمول المالي، الخدمات المالية.

Summary:

The study concluded that financial technology as a whole plays a major role in enhancing financial inclusion. A case study of the Algerian Post and Development Bank has shown that most developing countries seek to overcome difficulties in achieving economic goals, with a focus on the southern countries, by expanding the use of financial technology to enhance financial inclusion in a more efficient and effective way to provide various financial services to society. The aim of this study was to analyze the role of financial technology in promoting financial inclusion in Algerian banks through a case study of the Development Bank and the Post Bank.

Technological advancements have helped banks in developing countries adopt financial technology to provide quality financial services and facilitate financial inclusion, which in turn contributes to achieving competitiveness in banking, reducing poverty, and creating job opportunities.

Keywords: Financial technology, financial inclusion, financial services.

فهرس

المحتويات

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

قائمة المحتويات	الصفحة
فهرس المحتويات	
فهرس الأشكال والجداول	
المقدمة العامة	
الفصل الأول: الاطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية	
تمهيد الفصل	02
المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المالية	02
المطلب الأول: التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية	03
المطلب الثاني: مفهوم وخصائص التكنولوجيا المالية	05
المطلب الثالث: أهمية واهداف تكنولوجيا المالية	08
المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية (اسباب ظهورها- مجالاتها- قطاعاتها)	11
المطلب الأول: اسباب ظهور تكنولوجيا المالية	11
المطلب الثاني: مجالات استخدام تكنولوجيا المالية	13
المطلب الثالث: التحديات التي تواجه تكنولوجيا المالية	16
المبحث الثالث: أليات تكنولوجيا المالية	18
المطلب الأول: العوامل التي تتحكم في تكنولوجيا المالية	18
المطلب الثاني: قطاعات تكنولوجيا المالية	20
المطلب الثالث: تقنيات تكنولوجيا المالية	24
خلاصة الفصل	27
الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي	
تمهيد الفصل	29
المبحث الأول: ماهية الشمول المالي	30
المطلب الأول: نشأة وتعريف الشمول المالي	30
المطلب الثاني: أهمية واهداف الشمول المالي	33
المطلب الثالث: مزايا وفوائد الشمول المالي	37
المبحث الثاني: ركائز الشمول المالي	39
المطلب الأول: مبادئ الشمول المالي	39
المطلب الثاني: سبل تعزيز الشمول المالي	41

المطلب الثالث: مؤشرات الشمول المالي	42
المبحث الثالث: مساهمة التكنولوجيا المالية في تفعيل الشمول المالي	46
المطلب الاول: اهمية تكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي	46
المطلب الثاني: آليات التكنولوجيا المالية الداعمة للشمول المالي	47
المطلب الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي	48
خلاصة الفصل	50
الفصل الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تفعيل ابعاد الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية	
تمهيد الفصل	52
المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية	53
المطلب الأول: نشأة وتعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية	53
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	56
المطلب الثالث: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية	57
المبحث الثاني: واقع التكنولوجيا المالية في تفعيل ابعاد الشمول المالي بالجزائر	58
المطلب الأول: وضعية الجزائر في ابعاد التكنولوجيا المالية في المؤشر العالمي للشمول المالي.	58
المطلب الثاني: التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمول المالي في الدول النامية.	61
المطلب الثالث: سياسات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية والنامية.	62
المبحث الثالث: إسهامات التكنولوجيا المالية في تفعيل ابعاد الشمول المالي ببنك الفلاحة والتنمية الريفية	66
المطلب الاول: الخدمات المالية التي يوفرها البنك في تعزيز الشمول المالي.	66
المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المالية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية.	69
المطلب الثالث: واقع التكنولوجيا المالية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية.	73
خلاصة الفصل	74
الخاتمة العامة	76
قائمة المراجع	79

فهرس الأشكال

والجداول

فهرس الأشكال
والجداول

فهـــــــرس الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
01	المرحلة الاولى لتكنولوجيا المالية	04
02	المرحلة الثانية لتكنولوجيا المالية	04
03	العوامل المؤثرة على الخدمات المالية	20
04	قطاعات تكنولوجيا المالية.	23
05	حلقات الفقر المفرغة.	44
06	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية–وكالة خنشلة–.	56

فهـــــــرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
01	نسبة الافراد الذين يمتلكون بطاقات الخصم والائتمان.	58
02	نسبة الافراد الذين قاموا بإجراء مدفوعات رقمية او استلامها	59
03	نسبة الافراد الذين يستخدمون الانترنت او الهاتف النقال للوصل الى الحسابات المالية.	60
04	التجار الذين قاموا بإجراء مدفوعات رقمية او استلامها.	61

مقدمة

غيرت التكنولوجيا الحديثة في عصرنا الحالي جميع القطاعات، وابرزها القطاع المالي، فقد نشأت التكنولوجيا المالية، او التقنية المالية جراء تداخل التكنولوجيا مع النشاطات المالية والاقتصادية، فبعد الازمة المالية عام 2008، اضطرت البنوك والمؤسسات المالية الى تغيير استراتيجياتها والتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية التي سيطرت على السوق وظهرت معها العملات المشفرة ومنصات الخدمات المالية المستقلة كبدائل جاذبة للعلاء بفضل توفرها وتكلفتها المنخفضة وسهولة الوصول اليها.

وفي ظل التحول الرقمي المتسارع الذي يشهده العالم اصبحت تكنولوجيا المالية اداة محورية في اعادة تشكيل القطاع المالي والمصرفي فقد ساهمت هذه التكنولوجيا في تقديم حلول مبتكرة تسهل الوصول الى الخدمات المالية للفئات التي كانت تعاني من التهميش المالي مثل اصحاب الدخل المحدود وسكان المناطق الريفية ورواد الاعمال الصغار ومن خلال اتباع التكنولوجيا الحديثة وخدمات الدفع الالكتروني والتمويل الجماعي والمحافظة الرقمية اصبحت الخدمات المالية اكثر سهولة وتنوعا مما ادى الى توسيع قاعدة المستفيدين وتعزيز الشمول المالي، فان تبني تكنولوجيا المالية لم يعد خيارا بل ضرورة لتحقيق التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية في العالم الرقمي الحديث.

أولا: إشكالية الدراسة: بناء على ما تم تقديمه يمكننا استنتاج الاشكالية التالية: " **كيف تساهم التكنولوجيا المالية في تفعيل ابعاد الشمول المالي ببنك الفلاحة والتنمية الريفية**"؟

ثانيا: الاسئلة الفرعية: من خلال الاسئلة المطروحة يمكننا استنتاج الاسئلة الفرعية التالية:

1. ماهي التكنولوجيا المالية؟
2. ماهي الامتيازات التي يمنحها الشمول المالي (الفوائد + المزايا)؟
3. ما هو واقع اسهامات التكنولوجيا المالية في تفعيل ابعاد الشمول المالي ببنك الفلاحة والتنمية الريفية؟

ثالثا: فرضيات الدراسة: من اجل الاجابة على اشكالية الدراسة تم فرض الفرضيات التالية:

1. يؤدي صناعة تكنولوجيا المالية الى الطلب المتزايد على الخدمات المالية الرقمية والتقنيات الحديثة ساهمت في تحسين جودة المعاملات المالية.
2. تساعد تكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي بجودة عالية وباقل تكلفة.
3. تساهم التكنولوجيا المالية في توسيع نطاق الخدمات المالية المتاحة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

رابعا: اهمية الدراسة: تتجلى اهمية الموضوع في كونه احد المواضيع في عصرنا الحالي والذي بدوره يسلط الضوء على دور واهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي كما ساهمت هذه الدراسة في اثراء الرصيد المعرفي للطلبة، من خلال ابراز العلاقة المتداخلة بين متغيرات الدراسة.

خامسا: اهداف الدراسة: تتجلى اهداف الدراسة في النقاط التالية:

1. التعرف على اهم مفاهيم المتعلقة بالمفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة بالتكنولوجيا المالية والشمول المالي.
2. ابراز اهم فوائد ومزايا الشمول المالي.
3. فهم اساسيات الشمول المالي ومتطلبات تعزيزه من خلال فهم اهدافه وابعاده.
4. توضيح الاليات الحديثة التي تساهم في تعزيز الشمول المالي من خلال تطبيق تكنولوجيا المالية.

سادسا: دوافع اختيار الموضوع:

01/- اسباب الشخصية:

- الاهتمام بالموضوع كونه ضمن الاختصاص.
- الارادة في معالجة الموضوع وتطبيقه على احد البنوك.
- اضافة الموضوع كمرجع الاستفادة منه.

02/- الاسباب الموضوعية:

- تقييم واقع تكنولوجيا المالية بأحد البنوك الجزائرية.
- تعتبر تكنولوجيا المالية احد المواضيع الحديثة التي تحظى باهتمام وافاق مستقبلية في الجهاز المصرفي.

- مدى مساهمة تكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.

ثامنا: صعوبات الدراسة: كأي بحث فهو لا يخلو من صعوبات امام الباحث اثناء عملية البحث ومن بين الصعوبات التي واجهتنا:

1. تحفظ المؤسسة على الاجابة على بعض الاسئلة.
2. حداثة الموضوع وعدم فهم المصطلحات الاقتصادية من قبل البنك.

تاسعا: منهج الدراسة: من اجل الاجابة على الاشكالية المطروحة والفرضيات تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، حيث استخدمنا المنهج الوصفي لدراسة الجانب النظري لمتغيرات دراسته والمنهج التحليلي في الدراسة التطبيقية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

عاشرا: تقسيمات الدراسة.

يحتوي الفصل الاول على عنوان "**الاطار النظري والمفاهيمي لتكنولوجيا المالية**" على ثلاث مباحث تضمنت في مجملها "ماهية تكنولوجيا المالية"، والمبحث الثاني "اسباب–مجالات–وقطاعات تكنولوجيا المالية" والمبحث الثالث " آليات تكنولوجيا المالية".

يحتوي الفصل الثاني: " **دور تكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي**" على ثلاث مباحث تضمنت في مجملها، "ماهية الشمول المالي" والمبحث الثاني "اسس الشمول المالي" والمبحث الثالث " تكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي".

يحتوي الفصل الثالث على: "**دراسة حالة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية**، تضمنت في مجملها "تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية"، المبحث الثاني "التكنولوجيا المالية كوسيلة لتحقيق الشمول المالي في بعض الدول العربية"، المبحث الثالث "تكنولوجيا المالية كآلية لدعم الشمول المالي ببنك الفلاحة والتنمية الريفية".

الفصل

الأول

تمهيد

تعد التكنولوجيا المالية من المفاهيم الحديثة التي شهدت تطورا كبيرا بعد الازمة المالية التي ضربت القطاع المالي في عام 2008 ويرتبط هذا المفهوم ارتباطا وثيقا بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث يتم من خلالها استحداث اليات مبتكرة تسهم في تحسين انظمة وعمليات قطاع الخدمات المالية والمصرفية، وقد تتنامى دورها في تقديم الخدمات المالية في العديد من الدول العربية في ظل ما تقدمه من حلول واعده تمكن الفئات غير المخدومة ماليا وعلى راس هذه الفئات الشباب والمرأة والمشاريع الصغيرة والمتوسطة والمناطق النائية من خلال النفاذ السلس وبتكلفة ميسره لتلك الخدمات المالية، ومن خلال ما سبق سيتم تقسيم الفصل الى المباحث التالية:

المبحث الاول: ماهية تكنولوجيا المالية.

المبحث الثاني: اسباب- مجالات- وقطاعات تكنولوجيا المالية.

المبحث الثالث: آليات تكنولوجيا المالية.

المبحث الاول: ماهية تكنولوجية المالية

يلعب التطور التكنولوجي والانتشار الواسع لاستخدام الانترنت دورا في عصرنة كافة القطاعات، ولم يبق القطاع المالي في منأى عن هذا التقدم من خلال ادراج عديد الخدمات الحديثة التي تم ابتكارها اعتمادا على اخر التقنيات التكنولوجية من اجل اشباع رغبات مالية اكبر، وهذا ما حث المؤسسات المالية عموما والمصرفية على وجه الخصوص على تبني هذه الحلول لأجل الاستجابة لرغبات الافراد التي تطلع لملاحقة الركب وبالتالي ضمان البقاء في الساحة المالية.

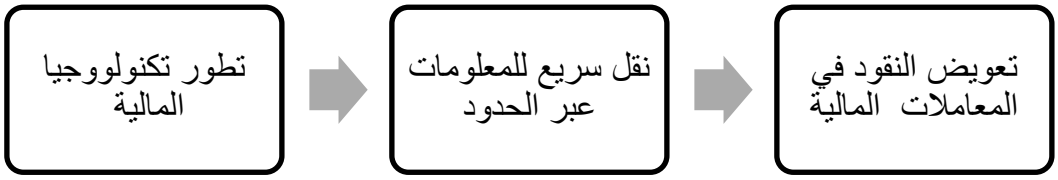
المطلب الاول: مراحل التطور التاريخي لتكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية ليست ظاهرة جديدة وحديثة فالخدمات المصرفية ومؤسسات الخدمات المالية مصطلحين تم تداولهم منذ القرن الماضي، ويمكن تقسيم تطور التكنولوجيا المالية الى ثلاث مراحل اساسية كما يلي:

1. **المرحلة الاولى: (1866-1967)**: تزامنت هذه المرحلة مع فترة بروز العولمة المالية وبداية نهوض التكنولوجيا المالية بظهور التلفراف والسكك الحديدية حيث ساهمت في النقل السريع للمعلومات المالية من بلد اي اخر وديوان قيود وقد كان لإنشاء او كابل اتصالات عبر المحيط الاطلسي لربط الولايات المتحدة الامريكية بأوروبا عام 2018 قد لعب دورا مهما في عمليات التحويل الالكتروني للأموال، قم في عام 1950 ظهرت بطاقات الائتمان بديلا من النقود في المعاملات التجارية لتبسيط المعاملات اليومية للأفراد[1].

[1] زيان رمضان، إدارة الخدمات المالية والمصرفية، دار الصفاء، ط2، عمان، الاردن، 2007، ص119.

الشكل رقم(01): المرحلة الاولي للتكنولوجيا المالية.



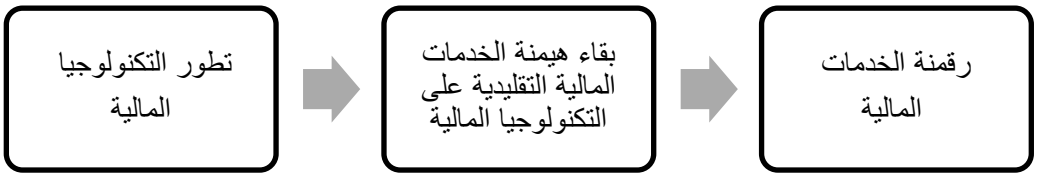
المصدر: إسماعيل أحمد الشناوي، عبد المنعم مبارك، **اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص253.

من خلال الشكل رقم 01: يمثل المرحلة الاولى للتكنولوجيا المالية والتي مرت بثلاث خطوات تمثلت في تطور تكنولوجيا المالية الى الانتقال نقل سريع للمعلومات عبر الحدود وبالتالي الى تعويض النقود بالمعاملات المالية وهذا ما يدل على النقلة السريعة للتكنولوجيا المالية في اولى مراحلها.

2. **المرحلة الثانية (1967-2008):** تميزت هذه المرحلة بهيمنة الخدمات المالية التقليدية على التكنولوجيا المالية مع تطور كبير في الرقمنة وظهرت آلات الحاسبة وأجهزة المحمول وأجهزة الصراف الآلي كما ظهرت خلال تلك المرحلة البورصات الرقمية مثل بورصة ناسداك كاول بورصة رقمية في العالم عام 1973، وتم تأسيس نظام سويفت من طرف جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك وهي اختصار the Society Wide Interbank Financil Telecommunivations وهي لا زالت الى يومنا هذا الاكثر استخدام بين البنوك والمؤسسات المالية بين دول العالم وقد كانت نهاية تلك الفترة بظهور الازمة المالية العالمية عام 2008[1].

[1] ضياء مجيد الموسوي، مرجع سبق ذكره، ص 136.

الشكل رقم(02): المرحلة الثانية لتكنولوجيا المالية



المصدر: ضياء مجيد الموسوي، **الاقتصاد النقدي**، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 137

من خلال الشكل رقم 02: نلاحظ ان المرحلة الثانية لتكنولوجيا المالية انه لايزال اثر الخدمات المالية التقليدية مهيمن ثم شهد قفزة للتحول الى رقمنة هذه الخدمات.

3. **المرحلة الثالثة: (2008 حتى الان):** بداية ظهور لاعبين جدد وهي الشركات الناشئة والمتخصصة في مجال التكنولوجيا المالية وظهور عدد من المؤسسات غير المصرفية التي اصبحت تؤدي دور البنوك في بعض الوظائف، ايضا ظهور العملات الرقمية عام 2009 وذلك بهدف توفير حلول الدفع عبر الهاتف والانترنت في عام 2011 ظهرت لأول مرة خدمات تحويل الاموال من فرد الى اخر مباشرة، كذلك خدمات الدفع عن طريق الهاتف المحمول، ويمكن تسمية تلك المرحلة بمرحلة الاستغلال الامثل لأهم موارد التكنولوجيا وهي البيانات، واتسمت هذه المرحلة بالتطور الهائل في وسائل الدفع الإلكتروني وسهولة وصول الخدمات المالية لجميع الفئات في المجتمع والتكلفة المعقولة لخدمات التكنولوجيا المالية[1].

[1] رسمية قرياقص، عبد الغفار حنفي، الأسواق و المؤسسات المالية، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، مصر، 2010، ص 192.

المطلب الثاني: مفهوم وخصائص التكنولوجيا المالية

حظيت تكنولوجيا المالية بحجم كبير من التعاريف برغم من حداثة الدراسات التي تطرقت اليها، والتي ادت الى اختلاف اراء الكتاب حول دقة مفهومها وفي هذا الصدد سنحاول تقديم اهم التعاريف التي تطرقت اليها.

أولا: تعريف تكنولوجيا المالية

عرف مصطلح التكنولوجيا المالية: "انتشارا واسعا في السنوات الأخيرة فهو يهدف بشكل عام الى جذب العملاء اعتمادا على منتجات وخدمات تتسم بسهولة الاستخدام وأكثر فعالية وشفافية وأتمته مقارنة بتلك المتاحة حاليا[1]".

حسب مجلس الاستقرار المالي: " يعرف التكنولوجيا المالية وحسب مجلس الاستقرار المالي يعرف التكنولوجيا المالية على انها ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل او تطبيقات او عمليات او منتجات جديدة، لها اثر ملموس على الاسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية[2]".

وتعرف التكنولوجيا المالية ايضا: " على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية المالية التقليدية[3]".

[1] محمد محمود الخطيب، الأداء المالي و أثره على عوائد أسهم الشركات، ط1، دار الحامد للنشر و التوزيع عمان، الأردن، 2010، ص 45.

[2] عبد الغاني دادان، قياس و جودة تكنولوجيا المالية في المؤسسات المصرفية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2007، ص 34 –35.

[3] نفيسة حجاج، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات المالية و الاتصال على الأداء المالي، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الدكتوراه الطور الثالث في المالية و المحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر،2017، ص 16.

كما عرفها مجلس الاستقرار المالي FBS على انها: " ابتكار قائم على التكنولوجيا في المجال المالي والخدمات التي قد تؤدي الى نماذج اعمال او تطبيقات او عمليات او منتجات جديدة التي لها تأثير مادي مرتبط بتقديم الخدمات المالية".

حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البلوندية دبلن: " انه الابتكارات والاختراعات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، تشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن مثل تحويل الاموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الارباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المالية[1]".

من خلال ما تم التعرف اليه في التعاريف السابقة نستنتج أن "التكنولوجيا المالية هو المصطلح المستخدم لوصف اي تقنية تقدم خدمات مالية من خلال البرامج، مثل الخدمات المصرفية عبر الانترنت او تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول او حتى العملات المشفرة، وهي فئة واسعة تشمل العديد من التقنيات المختلفة، ولكن الاهداف الاساسية تتمثل في تغيير الطريقة التي يصل بها المستهلكون والشركات الى مواردهم المالية والتنافس مع الخدمات المالية التقليدية".

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المالية

يمكن تلخيص اهم خصائص التكنولوجيا المالية فيما يلي[2]:

1. تعتبر التكنولوجيا المالية مجموعة من المعارف في المجال المالي، والمناهج والطرق والأساليب المالية والمصرفية.
2. تعتبر التكنولوجيا المالية اهم وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية لتحقيق اهدافها.

[1] أحمد جميل توفيق، الإدارة المالية، دار النهضة العربية، بيروت، 2005، ص88.

[2] شامبي ليندة، المصارف و الاعمال المصرفية في الجزائر، رسالة ماجستير، فرع قانون الاعمال، معهد الحقوق و العلوم الادارية، جامعة الجزائر،2002، ص333 .

3. المرونة والقدرة على تحمل التكاليف حيث توفر الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية للعملاء شريحة واسعة من العروض مع توفير عدة للدفع مقابل الخدمات المقدمة.
4. خدمات التكنولوجيا تكون مصممة بعناية حسب احتياجات العملاء حيث تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدمين عند القيام بتصميم المنتجات.
5. تتميز خدمات التكنولوجيا المالية بالسرعة، حيث تقوم شركات التكنولوجيا المالية بإنجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من الخوارزميات.
6. تساهم التكنولوجيا المالية في توفير اليات مبتكرة لتلقي المدفوعات تكون عابرة الحدود تتسم بالكفاءة والشفافية والمردودية العالية مقارنة باليات البنوك التقليدية او شركات تحويل الاموال التي تعتمد على علاقات المراسلة المصرفية، وبذلك يمكن التخفيف من حدة التحديات التي يفرضها انقطاع العلاقات بين الدول، وفي الازمة الروسية الاوكرانية خير مثال، حيث فرضت الدول الغربية عقوبات على روسيا جزاء عمليتها العسكرية داخل الاراضي الاوكرانية ومن بين هذه العقوبات استبعاد بعض البنوك الروسية عن نظام سويفت وهي لتفادي العقوبات احادية الجانب.
7. استخدام التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية يجعلها اكثر مرونة، وتساهم في تطوير قطاع الصيرفة الاسلامية والسوق المالي الاسلامي العالمي[1].

[1] شامبي ليندة، مرجع سبق ذكره، ص334.

المطلب الثالث: اهمية واهداف تكنولوجيا المالية

تكتسب تكنولوجيا المالية في الوقت الراهن أهمية بالغة لما تنحه من فوائد ولما تسعى الى تحقيقه من اهداف يمكن حصرها في هذا المطلب.

أولا: اهمية تكنولوجيا المالية

ان استخدام التكنولوجيا المالية سواء من طرف المؤسسات بمختلف انواعها او الاشخاص العادين وفر العديد من المزايا لمستخدميها الذي ينعكس على الاقتصاد بشكل عام ومن ذلك اكتسبت التكنولوجيا المالية اهميتها في العصر الحالي من خلال مايلي[1]:

1. **الشمول المالي:** اذا ساعدت بالفعل تطبيقات التكنولوجيا المالية ملايين من العملاء من الاندماج المالي، وذلك نتيجة سهولة الوصول الى الخدمات المالية.
2. **تعزيز نمو الناتج المحلي الاجمالي GDP:** اذ تعزز التكنولوجيا المالية نمو الناتج المحلي الاجمال من خلال سهولة وصوا افراد المجتمع الى مجموعة كبيرة ومتنوعة من المنتجات والخدمات المالية والتسهيلات الائتمانية سواء افراد او شركات.
3. **تعزيز فرص الامتثال بالقوانين الدولية والتعاون بين البنوك:** ويشمل ذلك دعم عمليات مكافحة تمويل الارهاب وغسل الاموال كذلك زيادة وسهولة التعاون بين البنوك في مجال الامتثال بالقوانين المصرفية العالمية.
4. **خفض التكاليف والزمن اللازم للعمليات المصرفية:** وهي تلك التحضيرات المطلوبة للعمليات المصرفية المختلفة وذلك نتيجة الاعتماد على عدد من العمليات المصرفية والاستغناء عن التدخل البشري قدر الامكان في تلك العمليات، اذ تمكن التكنولوجيا المالية البنوك من تقديم خدمات مصرفية

[1] ياملكي أكرم، العمليات المصرفية المالية، الدار العلمية الدولية و دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2001، ص 284 .

منخفضة التكاليف ومريحة وآمنة وسهلة الوصول بالنسبة للعملاء وذلك مقارنة بالعملات المالية التقليدية.

كما لها اهمية اخرى تتمثل في[1]:

1. تغطي مجموعة كبيرة من الخدمات المالية مثل عمليات التمويل الجماعي، وحلول الدفع عبر الهاتف، والتحويلات المالية الدولية، وأدوات ادارة المحافظة الاستثمارية بالأنترنت والتي عجزت المصارف التقليدية عن تقديمها لعدد كبير من المتعاملين.
2. تعمل على تغيير هيكل الخدمات المصرفية للعملاء بشكل خاص مما يجعلها اسرع وارخص وأكثر امنا وشفافية وإتاحة لهذه الخدمات.
3. تساعد في تحسين جودة ونوعية الخدمات المالية المقدمة لتصبح في اي وقت واي مكان اذ يتم التركيز على تقديم الخدمات المالية وتسليمها للعملاء وزيادة فرص البيع عبر الحدود ونقاط الاتصال متعددة القنوات لاستهلاك تلك الخدمات.
4. تساهم في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات المالية والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية.
5. تحقيق الشمول المالي اذ تساعد تطبيقات التكنولوجيا المالية ملايين من العملاء من الاندماج المالي، وذلك نتيجة سهولة الوصول الى الخدمات المالية.
6. تعزيز نمو الناتج المحلي الاجمالي من خلال سهولة وصول افراد المجتمع الى مجموعة كبيرة ومتنوعة من المنتجات والخدمات المالية والتسهيلات الائتمانية سواء افرادا او شركات.

[1] بن احمد لخضر، متطلبات تحرير وتطوير الخدمات المصرفية في الجزائر، دارسة الواقع والافاق، دكتوراه، جامعة الجزائر، 2011-2012، ص14

7. تعزيز فرص الامتثال بالقوانين الدولية والتعاون بين البنوك من خلال دعم عمليات مكافحة تمويل الارهاب وغسل الاموال، كذلك زيادة وسهولة التعاون بين البنوك في مجال الامتثال بالقوانين المصرفية العالمية.
8. خفض التكاليف والزمن اللازم للعمليات المصرفية وذلك نتيجة جعل عدد من العمليات المصرفية اوتوماتكية والاستغناء عن التدخل البشري قدر الامكان في تلك العمليات، اذ تمكن التكنولوجيا المالية البنوك من تقديم خدمات مصرفية منخفضة التكاليف ومريحة وآمنة وسهلة الوصول بالنسبة للعملاء وذلك مقارنة بالعملات المالية التقليدية.

ثانيا: اهداف التكنولوجيا المالية

تسعى التكنولوجيا المالية الى تحقيق جملة من الاهداف[1]:

1. **تكلفة أقل:** تسعى التكنولوجيا المالية الى خفض التكلفة الحالية، وبالتالي يسمح لعدد اكبر من المستخدمين للوصول الى الخدمات المالية وخاصة الشركات والأفراد غير المخدومين مصرفيا.
2. **خصوصية أكثر:** اذ ان خدمات التكنولوجيا المالية مصممة وفقا لرغبات العملاء الشخصية فكل بنك له حاجات مختلفة عن حاجات المصارف الاخرى ويمكن الوصول الى ذللك من خلال عدد من القنوات.
3. **السرعة:** منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية تعتمد غالبا على التكنولوجيا التقنية لإنجاز الاجراءات والعمليات وهذا يعني توفير وتيرة اسرع للخدمات.
4. **الانتشار:** منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية ممكن ان تكون عابرة للحدود حيث يمكنها خدمة عملاء لا ينتمون لبقعة جغرافية واحدة.
5. **المقارنة:** اذ ان خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية تمكن عملاء من المقارنة بين العديد من الشركات والمصارف من حيث الخدمة المالية والأسعار.

[1] ريهام احمد ممدوح حسن، اثر تكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، المجلد 50، العدد 4، 2024، ص 48-49.

المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية(أسبابها-ظهورها-مجالاتها-قطاعاتها).

تلعب تكنولوجيا المالية دورا هاما في وقتنا الحاضر، وذلك لما تتمتع به من قدرتها على تسهيل العمليات المالية، لذلك هناك عدة اسباب ادت الى ظهورها ومجالات استخدامها كما لاقت العديد من المشاكل والمخاطر وهذا ما سنتطرق اليه في هذا المبحث.

المطلب الاول: اسباب ظهور تكنولوجيا المالية

ادت كثير من الاسباب الى دمج التكنولوجيا بالخدمات المالية بالتالي تقديم منتجات التكنولوجيا المالية من بينها ما يلي[1].

1. **الثورة الصناعية الرابعة:** اخترقت التكنولوجيا الناشئة كالذكاء الاصطناعي والحوسبة الحسابية وسلسلة الكتل وانترنت الاشياء وغيرها... مختلف مجالات الحياة مع بداية الالفية الثالثة، وبالرغم من التعقيدات التي كانت تشكلها هذه التكنولوجيات والمخاطر التي قد تطرحها كتسريح العمال الى غير ذلك، الا ان جيل هذه الالفية كان له دور كبير في توسع وانتشار هذه الخدمات من خلال تبنيها والسعي نحو ايجاد حلول افضل باستمرار، خاصة ما تعلق بالذكاء الاصطناعي والروبوتات، والربط بينها وبين البشر.
2. **الازمة المالية 2008:** ادت هذه الازمة الى خيبة امل لدى الافراد نتيجة الخسارة التي تكبدوها وشعورهم بالخذلان من طرف المؤسسات المالية التي فقدوا مدخراتهم بها، حتى ان تخميناتهم وصلت حول التواطؤ بين هذه المؤسسات ومؤسسات التصنيف الائتمانية التي دفعت الى اتخاذ قرارات خاطئة حسبهم، كل هذا ادى الى فقدان الثقة بها والبحث عن خدمات اكثر شفافية، وهو ما اتاح الفرصة لشركات التكنولوجيا المالية ان تخلق لنفسها مركزا قيما نوعا ما في الساحة المالية مقابل المؤسسات التقليدية التي تأرجحت صورتها

[1] عمارية بختي، غنية مجاني، 2020، دور التكنولوجيا العلمية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدير، المجلد 7، العدد 02، ص 97.

امام العالم اثناء الازمة وبعدها، خاصة ان اكثر من اشهر 20 بنك تجزئة في العالم اضطروا الى دفع غرامات مالية فاقت 235 مليار دولار بسبب انتهاك بعض اللوائح المالية اثناء الازمة وبعدها.

3. **التطور التكنولوجي:** ساهم التطور التكنولوجي في تغيير طريقة تقديم الخدمات المالية وادارتها بشكل كبير، حيث ساهم في تسهيل ايصالها للعملاء وتحسين كفاءتها وزيادة سرعتها وتقليل التكاليف الخاصة بها، بالتالي سمح بتفكيك كثير من القيود التي كانت تحول دون النجاح في وصول الخدمة الى العميل بالطريقة التي يرغب بها خاصة بعد انتشار الهواتف الذكية بصفة كبيرة.
4. **تغير توقعات العملاء:** ساهمت التطلعات الكبيرة للعملاء في ايجاد خدمات تلبي رغباتهم وتوافق التطورات الحاصلة في توجيه المؤسسات المالية الى تبني الحلول التكنولوجية، وتقديم خدماتها بحلة تستهوي شريحة العملاء لإتمام معاملاتهم.
5. **الدعم التنظيمي:** قامت السلطات الحكومية والتنظيمية في مختلف دول العالم بدعم المؤسسات التكنولوجية وعلى وجه الخصوص شركات التكنولوجيا المالية، وحتى دعم المؤسسات المالية وتشجيعها على تقديم مثل تلك الخدمات الحديثة من خلال اللوائح التنظيمية والتشريعات او من خلال تعزيز البنية التحتية بهياكل تسهل من عملية انتاج واستخدام منتجات التكنولوجيا المالية، هذا من جهة، كما عملت على حماية المستهلكين من هذه الخدمات الذكية من جهة اخرى[1].

[1] زواويد لزهاري، حجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي ... الواقع والافاق، المركز الجامعي تمنراست للنشر والتوزيع، تمنراست، 2018، ص.104

المطلب الثاني: مجالات استخدام تكنولوجيا المالية

عندما يتعلق الامر بالأعمال التجارية والمالية قبل ظهور التكنولوجيا المالية واعتمادها، كان من الممكن ان يذهب مالك الاعمال او الشركات والمؤسسات الناشئة الى احد البنوك لتامين التمويل او راس المال الجديد، اذا كانوا يعتزمون قبول مدفوعات بطاقات الائتمان فسيتعين عليهم العديد من الملفات الورقية وإقامة علاقة مع مزود الائتمان وحتى تثبيت البنية التحتية، مثل قارئ بطاقات متصل بخط ارضي، الان مع تقنية الهاتف الذكي اصبحت هذه العقبات شيئا من الماضي.

تستعمل التكنولوجيا المالية في مساعدة الشركات وأصحاب الاعمال ورؤوس الاموال والمستهلكين على ادارة عملياتهم وحياتهم المالية بشكل افضل من خلال استخدام برامج ومعدات متخصصة يتم استخدامها على اجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية بشكل متزايد، حيث نمت التكنولوجيا المالية بشكل كبير في ظل ثورة الشبكة العنكبوتية والهاتف الذكي، كما ان هؤلاء المستهلكين يتزايد ادراكهم للتكنولوجيا المالية كجزء من حياتهم اليومية، حيث تستخدم التكنولوجيا المالية في جوهرها لوصف التكنولوجيا الجديدة التي تسعى الى تحسين وتطوير تقديم واستخدام الخدمات المالية، ويمكن ايجاز استخدمتاها ضمن الاتي[1]:

1. **استخدامات خدمات الدفع:** تتمثل في النشاطات المصرفية الاكثر نشاطا ومرونة والتي تقدمها التكنولوجيا المالية للعديد من المستخدمين والعملاء مثل: الدفع باستعمال الهاتف الذكي، التحويلات المالية الخارجية، ادارة تدفقات الدفع للتجارة الالكترونية...الخ.
2. **الاستخدامات المصرفية لفائدة الأفراد:** حيث تشمل تلك الخدمات البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنت، دون اي وجود مادي للوكالة، بتكاليف

[1] مليكة بن علقمة، يوسف سايحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاعات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 7، العدد 3، 2022، ص 86.

منخفضة، تشمل ايضا حلول تسيير الميزانية وكذا ادوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.

3. **استخدامات التمويل والاستثمار:** تتم من خلال استقطاب مدخرات الأفراد عن طريق تقديم البساطة والسهولة في العروض الممنوحة، وتوفير منصات التمويل الجماعي للمنظمات والهيئات المالية سواء في شكل قروض او استثمار في راس المال وكذا تقديم الاستشارة المالية عبر الانترنت للأفراد.
4. **استخدامات لفائدة البنوك على اساس قاعدة كبيرة للمعطيات:** وهي تقدم حلول موجهة للقطاع البنكي المصرفي، من خلال جمع وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات، التي من شنها تحسين ادارة العلاقة مع الزبائن.
5. **استخدامات لفائدة البنوك والهيئات المالية:** تتم من خلال تقديم العديد من الحلول من اجل تطوير ادارة المنظمات فيما يتعلق بتسجيل المعاملات، معالجة المعلومات، ادارة المخاطر، إدارة الضرائب ...الخ.
6. **الخدمات المالية باستخدام الصرافات الالية:** وهي اكثر الخدمات الالكترونية انتشارا حيث توفرها المؤسسات المالية في معظم فروعها والتي تهدف الى تخفيض ضغط العمل وتجنب الاجراءات الإدارية وتلبية حاجات العملاء المالية بعد اوقات العمل، وخلال العطل فهي تعمل على مدار ساعات اليوم، حيث توضع على اساس الاستخدام الخارجي وفي الساحات والأماكن العامة كالمطارات. حيث تستخدم في العديد من العمليات المالية التقليدية وغير التقليدية مثل السحب او الايداع النقدي، الاستفسار على الرصيد، تحويل الاموال على الحسابات لنفس الشخص او لمستفيد اخر، الحصول على كشف رصيد مختصر، والسحب النقدي باستخدام بطاقات الائتمان[1].
7. **الخدمات المالية باستخدام الهاتف الذكي:** هي تلك الخدمات التي تتاح من خلال الهاتف المحمول، حيث يستخدم العميل رقم سري يتيح له الدخول الى

[1] غربي ناصر صلاح الدين، دراسة اثر تعميم استخدام التكنولوجيا المالية على توسيع دائرة الشمول المالي بالبنوك الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 15، العدد 01، 2022، ص 206

حسابه للاستعلام عن ارصدته وكذلك للخصم منه تنفيذا لأي من الخدمات المالية المطلوبة. الخدمات المالية باستخدام الرسائل القصيرة هذه الخدمة تتيح للعميل استقبال رسائل قصيرة للعديد من الخدمات المالية منتظم على هاتفه الخلوي في اي مكان وفي اي وقت.

8. **الخدمات المالية باستخدام خدمة نهائي نقطة البيع الالكترونية (T.P,V):** تمنح هذه الخدمة عملاء المؤسسات مرونة كبيرة في تسديد قيمة مدفوعاتهم الكترونيا كبديل على النقود الورقية والشيكات، خاصة اذا كانت المبالغ المطلوبة كبيرة، حيث يتم استخدام جهاز للدفع الالي المتصل بشبكة الكترونية مع المصارف يتم فيه التحويل الالكتروني للنقود من حساب العميل (المشتري) الى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل الالكترونية حيث يستخدمه هذا الاخير عند دفع قيمة الخدمات والبضائع التي يحصل عليها لدى محلات البيع بالتجزئة كالمحلات التجارية والمطاعم ومحطات الوقود وغيرها (معهد الدراسات المصرفية).
9. **الخدمات المالية باستخدام شبكة الانترنيت:** وتعرف هذه الخدمة ايضا بمصرف الانترنيت، فهي عبارة عن انجاز المعاملات المالية من خلال الدخول على موقع البنك على الانترنيت، حيث تسمح هذه الخدمة المربحة الامنة للعملاء الذين لديهم بطاقات السحب الالي من الدخول لحساباتهم من اي مكان وعلى مدار الساعة سواء من المنزل او المكتب، ويتم اعطاء المتعامل رقم شخصي تعريفي لتسهيل الدخول وإجراء المعاملات المالية، وبالتالي يمكن للعملاء التحكم بأموالهم مع توفر اجراءات حماية وأمان في عملية التصفح والبحث والعرض[1].

[1] لطرش ذهبية، دراسة تحليلية لفرص ومخاطر التكنولوجي المالية على الاستقرار المالي، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد 08، العدد 01، 2023، ص 79.

المطلب الثالث: التحديات التي تواجه تكنولوجيا المالية

على غرار باقي اي مؤسسة او نشاط اقتصادي، تواجه مؤسسات تكنولوجيا المالية اليوم جملة من المخاطر التي يعتبرها مؤيدو هذه الشركات تحديات يجب العمل على اتخاذ حلول لها، وترتفع درجة حساسية هذا القطاع بالنظر الى جمعه بين مخاطر الصناعة المالية من جهة والمخاطر التكنولوجية من جهة اخرى وبشكل عام يمكن عد جملة المخاطر التي تواجهها شركات التكنولوجيا المالية فيما يلي[1]:

1. **مخاطر امن البيانات:** بسبب الاعتماد المفرط على التكنولوجيا المتطورة ومعالجة البيانات المالية الحساسة، تعاني شركات التكنولوجيا المالية من احتمالية اختراع قاعدتها للبيانات وبالتالي الاطلاع على تعاملات زبائنها او تزورها وغالبا ما يتم استهدافها هذه الشركات للهجمات في الوقت نفسه مصدر للاضطرابات وانقطاع الخدمات، فاذا حدث وان وقعت شركة في مجال التكنولوجيا المالية ضحية لخرق بياناتها فإنها ستواجه ضرر كبير وتنهار سمعتها بشكل كارثي بسبب فقدان الثقة في الشركة الضحية من جهة وفي القطاع من جهة اخرى وتنفق شركات التكنولوجيا المالية مبالغ طائلة لضمان حماية تكنولوجيتها وبيانات عملائها، ومع ذلك يبقى السؤال حول مدى القيام بذلك مطروحا؟ حيث يمكن ان تكون جداول البيانات والبريد الالكتروني والمستندات الموجودة على محركات الاقراص المشتركة عرضة لمجموعة واسعة من الهجمات الالكترونية، كذلك يحدث وان قد تتعرض بيانات سياسة ادارة الشركة لمخاطرها التقنية والتكنولوجية للاختراق او للتلف، فيتم انتهاك خصوصية البيانات، ويتم الكشف عن المعلومات الحساسة المميزة للشركة محل الدراسة، وتبقى هذه النقطة محل استثمار عقلي ومالي كبير لمواجهتها.

[1] محمد امين زايخ، محمد يونسي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، تجربة المملكة العربية السعودية، دفاتر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 01، 2022، ص .90

2. **حقوق غير واضحة:** يقصد بها استعمال شركات تكنولوجيا المالية لنماذج اعمال جديدة من تلك المعهودة لدى مقدمي الخدمات المالية التقليدين وبذلك يصعب حصر مراجعة الخطأ في حدوثه.
3. **اتخاذ قرار متهور:** حيث تسهل المنتجات المالية الحديثة عمليات الشراء عبر الانترنت
4. دون الزامية مقابلة الطرف المقابل أيا كان، وهو ما يفتح احتمالية اتخاذ قرارات سريعة غير مبنية على الالمام التام بالعملية المراد القيام بها.
5. **المخاطر الكامنة:** تواجه الشركة شركات التكنولوجية المالية مخاطر الافلاس وتوقف عن النشاط بشكل نهائي ينسب عالية مقارنة ببقية الشركات التي تشهد نفس التركيبة في قطاعات انتاجية اخرى، حيث تشير الدراسات الى فشل 10% من شركات التكنولوجية المالية الناشئة في السنة الاولى، و70%تغلق خلال عامين42% من الشركات الناشئة بسبب سوء قراءتها لمسار الطلب على الخدمة المالية وفي مستوى ثاني بسبب نقص التمويل.
6. **اللوائح التنظيمية وقواعد الاشراف والمراقبة:** تخضع شركات التكنولوجيا المالية لنفس المخاطر التنظيمية التي يوجهها القطاع المصرفي، لكن لا يخضع القطاعين لنفس اللوائح التنظيمية وقواعد الاشراف والمراقبة.
7. **الاستبعاد المالي:** سمحت التكنولوجيا المالية ومن خلال خدماتها المتقدمة بالوصول الى اكبر عدد ممكن من المستهلكين الا انها وفي الوقت نفسه تستبعد تلك الفئة من المستهلكين الغير عارفين بكيفية استخدام تقنية هذه الخدمات او الاجهزة التي تقوم عليها عده الخدمات[1].

[1] مروة كردوسي، اسيا سعدان، التكنولوجيا المالية كوسيلة لتعزيز الشمول المالي في عصر ما بعد جائحة كورونا، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 01، 2023، ص 44

المبحث الثالث: آليات تكنولوجيا المالية

ان ظهور تكنولوجيا المالية وتوجه رواد الاعمال نحو هذا القطاع حديث النشأة نتج عنه ظهور عدة آليات كونه قطاع منافس له العديد من العوامل التي تتحكم فيه ومجموعة من القطاعات الذي ينشط فيه وتقنيات معتمدة في هذه المؤسسات المالية وهذا ما سنتعرض اليه في هذا المبحث.

المطلب الأول: العوامل التي تتحكم في تكنولوجيا المالية

يشير المراقبون بشكل ثابت وصحيح ان التكنولوجيا المالية عامل اساسي في سرعة ومقدار التغيير في مجال صناعة الخدمات المالية، وهناك عوامل اخرى مثل العوامل التعليمية والقانونية، الظروف الاقتصادية العامة وطلبات المستخدمين، ومن العوامل المؤثرة على الخدمات المالية نذكر ما يلي[1]:

1. **طلب الخدمات:** تتجه البنوك والمؤسسات المالية بشكل متزايد الى تقديم وتطوير الخدمات المالية بشكل مستمر، مما ادى الى منافسة كبيرة بين المؤسسات التي اصبحت ملتزمة بتطوير الخدمات المالية، وتحسين الاداء لتلبية احتياجات العملاء وتزويد العملاء بخدمات دقيقة وسريعة، من اجل مواكبة التقدم الاقتصادي وتعزيز القدرة على خدمة الاقتصاد، مما يساهم في ربحية المؤسسات وتطوير الخدمات المالية، بمعنى كلما زاد الطلب على الخدمة المالية زاد انتاجها وتطورها.
2. **العامل التعليمي القانوني:** ان وجود نظام مالي متطور وفعال هو احدث المتطلبات الاساسية لتحقيق النمو الاقتصادي، حيث تختلف الدول فيما بينها حول ما يتعلق بأوضاع قطاعاتها المالية والمصرفية ودرجة تطورها وذلك يعود الى مستوى التقنية الحديثة المستخدمة والتطورات السريعة في تقنية المعلومات

[1] مريم قاسمي، غنية مجاني، حتمية تطوير الخدمات المصرفية لتحسين وزيادة تنافسية القطاع المصرفي الجزائري في ظل مساعي الانضمام لمنظمة التجارة العالمية، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد 07، العدد 02، 2022، ص 20

ووسائل الاتصالات التي توفر خدمات مالية مصرفية متطورة، اي كلما زاد العامل التعليمي وتم تطبيق القوانين زاد تطور الخدمة المالية وتنوعها.

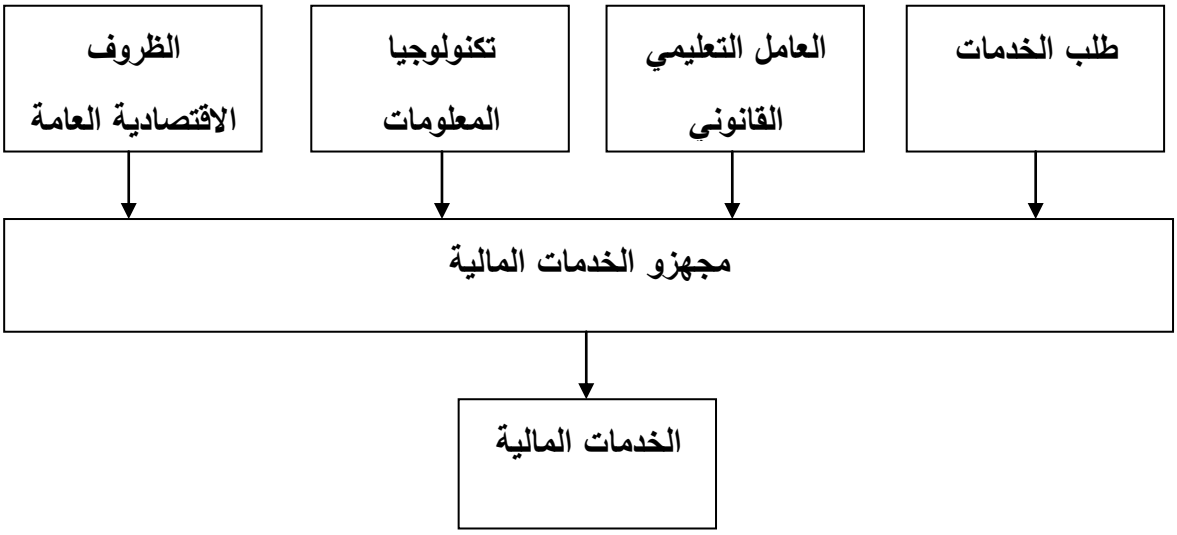
3. **التكنولوجيا:** للتكنولوجيا المستخدمة على الخدمات تأثيرات مباشرة ومهمة وهي كالتالي:

- ازالة القيود الجغرافية والزمنية لتسليم الخدمات المالية والتي من خلالها يمكن ان تسلم من مواقع بعيدة من والى المواقع المنتشرة والجديدة مثل المنازل والمكاتب.
- تسهل الشبكات المعقدة والعلاقات الداخلية بين المؤسسات والأسواق والمناطق الجغرافية.
- تسمح بإتمام الصفقات تقريبا بشكل فوري، كما تزيد من سرعة دوران المال في النظام.
- تحسن عموما الانتاجية وتخفض تكاليف تزويد الخدمات.
- ترفع رسملة استثمار الخدمات المالية، مانحة بذلك الفرص لمقدمي الخدمات الجدد ووسطاء الخدمات المالية[1].

4. **الظروف الاقتصادية العامة:** تعتبر الظروف الاقتصادية من بين العوامل تؤثر على الخدمات المالية، فكلما كان الوضع الاقتصادي مزدهرا كلما زاد الطلب والإقبال على الخدمات المالية، وكلما كان متدهورا نقص الطلب عليها، بمعنى ان الظروف الاقتصادية تتحكم في مستوى تقديم الخدمات المالية. والشكل التالي يلخص العوامل المؤثرة على الخدمات المالية:

[1] مفتاح غزال، مراد بركات، **الثقافة المالية كالية اساسية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة ابحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 03، العدد 01، ص 129

الشكل رقم (03): العوامل المؤثرة على الخدمات المالية.



المصدر: محمد بن حاب الله، **اثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية**، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3 ، الجزائر، 2012، ص 194.

من خلال الشكل رقم 03: نلاحظ ان هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على الخدمات المالية تتمثل طلب الخدمة المقدمة والمستوى التعليمي والظروف الاقتصادية..... كل هذه العوامل من شأنها التأثير على جودة الخدمات

المطلب الثاني: قطاعات تكنولوجيا المالية

تقدم التكنولوجيا المالية مجموعة كبيرة من الخدمات المالية في شتى القطاعات والمجالات المتنوعة، حيث يمكن عرض اهم القطاعات التي تسلكها التكنولوجيا المالية فيما يلي[1]:

1. **قطاع المدفوعات:** وهو القطاع الاكثر تقدما في التكنولوجيا المالية، فالشركات الناشئة تقدم خدمات دفع الفواتير، وحلول الدفع عبر الانترنيت والأجهزة المحمولة بالإضافة الى المحافظ الالكترونية وبالتالي تعد خدمات الدفع من اكثر الخدمات رواجا مقارنة بباقي الخدمات والمنتجات المالية الأخرى كما ان

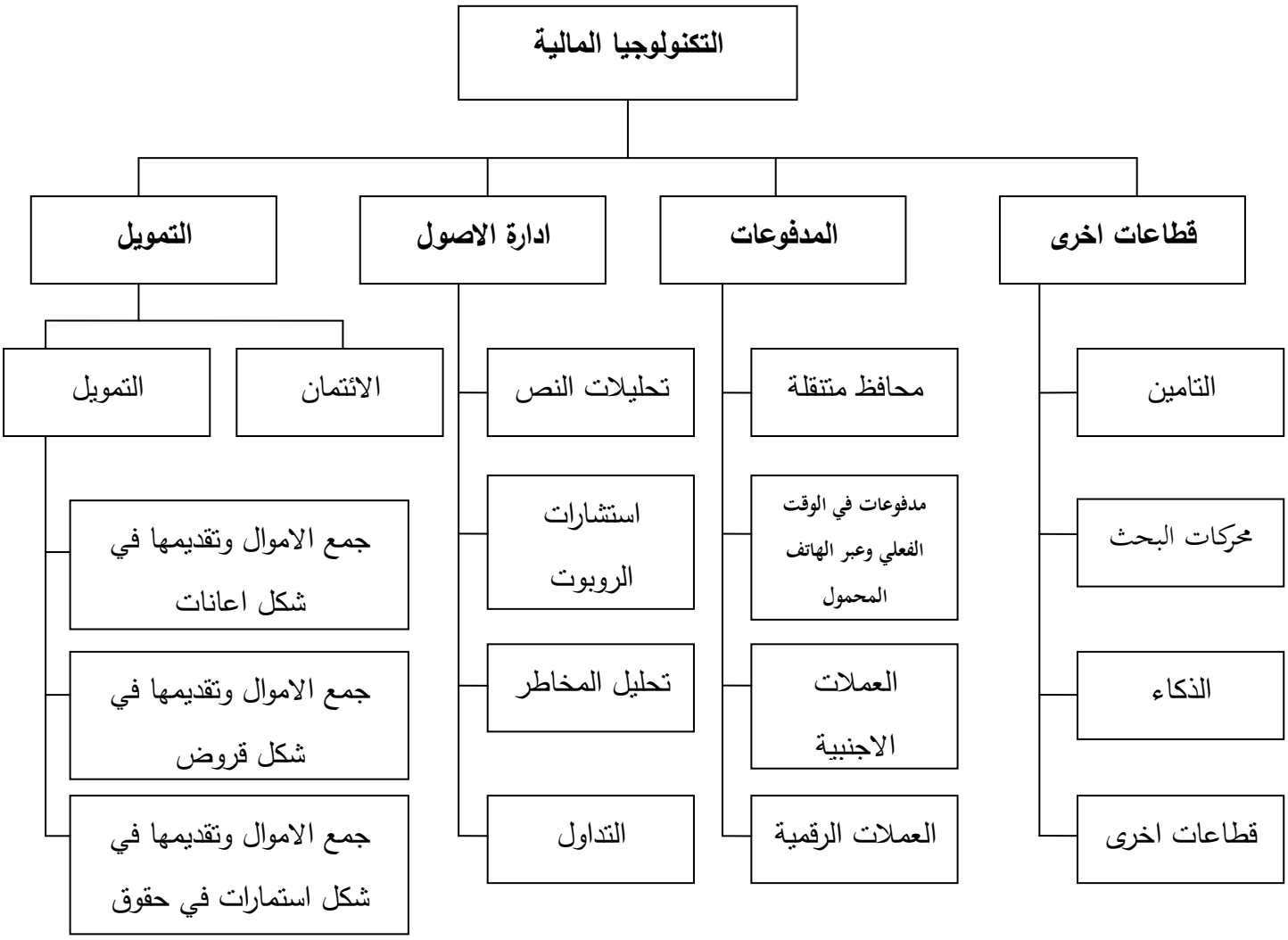
[1] زرقاطة مريم، ضامن وهيبة، واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي ودورها في تعزيز الشمول المالي، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 04، العدد 01، 2023، ص 90.

الشركات التي ترتكز على هذا النوع من الخدمات تستقطب عملائها بسرعة اسرع واقل تكلفة.

2. **قطاع التمويل الجماعي والاقراض الرقمي:** يشتمل على التمويل الجماعي الذي يعمل على تمكين شبكات الاشخاص بالتحكم في انشاء \منتجات، ووسائل اعلام وأفكار جديدة، ويشمل على ثلاث اطراف هي المقاول بالمشروع الذي يحتاج الى التمويل، المساهمون المهتمون بتمويل هذه المشروعات، والهيئة الوسيطة التي تتيح المعلومات لإيجاد الفرص من اجل تطوير الخدمات والمنتجات، كما يوجد اقراض النظير للنظير وهو من اكثر النماذج التي تعرف توجها كبيرا في التكنولوجيا المالية، وتعمل على هذه المنصات على توفير المعلومات للأفراد والشركات بدافع الاقراض المتبادل بأسعار فائدة منخفضة وإجراءات اقل تعقيدا.
3. **قطاع ادارة الثروات:** ان خدمة ادارة الثروات تتضمن كل من التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية المجمعة للأفراد الاثرياء وأصحاب الاعمال الصغيرة والأسر، الذين يرغبون في مساعدة واستشارة مالية بالاعتماد على متخصصين لإدارة ثرواتهم من تنسيق خدمات مصرفية، تخطيط عقاري، وموارد قانونية وإدارة الضرائب المهنية والاستثمار.
4. **قطاع التامين:** لقد اوجدت التطورات التكنولوجية طرقا جديدة لتقديم الخدمات التأمينية، بالإضافة الى اساليب متقدمة لجمع البيانات تؤدي الى تحديد افضل المخاطر وما يقابلها من تدابير علاجية، وهو ما اشارت اليه تكنولوجيا التامين، والتي ترتبط بتحسين الخدمات المقدمة للعملاء فبفضل التقدم التكنولوجي توجد العديد من الاشكال الجديدة التي دخلت العمليات التشغيلية في مجال التامين، وهذا رغبة في تجديد كفاءة الوساطة المالية والإدارة الكفؤة لمتطلبات العملاء المتعلقة بالتعويض، فهذه التطورات تهدف الى التحسين المستمر للخدمات الممنوحة للزبائن مع تخفيض عمولات ورسوم التامين.

5. **قطاع التكنولوجية التنظيمية:** هو مجال يستعمل لإدارة العمليات التنظيمية داخل الصناعة المالية، وكذلك باستخدام التكنولوجيا المبتكرة، ويحتوي على العديد من الوظائف المتعلقة بالتكييف الرقابي الافصاح او الإبلاغ والامتثال للقواعد والقوانين، فهي تتألف من مجموعة شركات تكنولوجية تعمل على ايجاد حلول لتحديات الاقتصاد الرقمي، والعمل على تخفيض انتهاك البيانات، الاختراقات الإلكترونية غسيل الاموال وغيرها من الانشطة والأعمال الاحتيالية، بالإضافة الى هذه القطاعات توجد خدمات تحويل الاموال عبر العالم، والخدمات المالية القائمة على سلسلة البلوكات الرقمية مثل العملات الرقمية المشفرة.
6. **خدمة تنظيم وإدارة المخاطر:** وهي تقنية تساعد الشركات العاملة في صناعة الخدمات المالية الى الالتزام بقواعد الامتثال المالي وإدارة المخاطر التشغيلية وتحسين التزامها التنظيمي، كما تشمل الحلول التي تساعد الهيئات التنظيمية على تنظيم الشركات التي تشرف عليها بشكل أفضل وتحسين عملية تجربة العملاء ومخاطرهم، اضافة الى اتمته ورقمنة قواعد مكافحة غسيل الأموال والتي تهدف الى تقليل العائدات المحصلة بصورة غير مشروعة، والاستفادة من البيانات الضخمة لاستخراج رؤى السوق والعملاء.

الشكل رقم (04): قطاعات تكنولوجيا المالية.



المصدر: عبد الحميد بن ناصر، راضية مصداع، **دور تكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، وانعكاساتها على القطاع المصرفي**، مجلة المدبر، مجلد 09، رقم 03، 2022، ص 14

المطلب الثالث: تقنيات تكنولوجيا المالية

تعتمد التكنولوجيا المالية على مجموعة واسعة من التقنيات الرقمية، نوجزها فيما يلي[1]:

1. **البيانات الضخمة:** هي مجموعات من البيانات ضخمة الحجم يمكن تحليلها حسابيا للكشف عن الانماط والاتجاهات، لا سيما فيما يتعلق بسلوك الانسان وتفاعلاته، حيث تتسم البيانات الضخمة بسمات محددة وهي الحجم، التنوع، والسرعة، ويعتمد عليها في تحديد فئات العملاء، الكشف عن الغش، ادارة المخاطر، والخدمات المالية الشخصية.
2. **سلسلة الكتل:** هي عبارة عن برنامج لا مركزي ومفتوح لجميع الذين يودون التعاطي بعمليات التبادل المالية والمصرفية والتجارية والأسهم في العالم، والاهم انها تمتلك سجلا عالميا لكل التحركات المالية والتجارية التي تدخل إليه وهي تقنية مشفرة وشفافة وفي هذا الاطار تعمل شركة "فيزا انك " من اجل زيادة قدرتها التنافسية على تطوير نظام Connect Visa B2 B، والذي يضمن سرعة التحويلات التي تتضمن مبالغ كبيرة بين البنوك وبين الشركات.
3. **العملة المشفرة:** هي عملة افتراضية لا مركزية تعتبر كأصول رقمية من تقنية "البلوكشين" مخزنة على وسائط إلكترونية حيث تتميز بسرعة تسوية المعاملات، تخفيض الرسوم، القدرة على تسجيل وتخزين المعلومات تكون غير قابلة للتغيير والأمان حيث تعتمد على تقنيات التشفير المتقدمة وهذا ما يعيق عملية اختراق تفاصيل معينة او تغييرها.
4. **العقود الذكية:** وهي برمجية مؤلفة من مجموعة من الاكواد تمثل الشروط والتفاصيل التي يتم كتاباتها في العقد بالاتفاق بين المتعاقدين، يتم تشغيل البرمجية فقط في حالة استفاء الشروط المكتوبة في العقد وتنفيذها باستخدام

[1] عويمر سيد احمد، بوقلي زهرة، التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمول المالي وتحفيز للتنمية الاقتصادية، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 01، العدد01، 2023، ص 88.

احدى المنصات، وتتميز هذه العقود الذكية بالاستقلالية مما يوفر في التكاليف، الامن والحماية، صعوبة اختراق البيانات، والكفاءة في استخدام الوقت بحكم انها ملفات الكترونية.

5. **الذكاء الاصطناعي:** تهدف انظمة الذكاء الاصطناعي الى تطوير انظمة قادرة على معالجة المشاكل المعقدة بطرق مشابهة للعمليات المنطقية والاستدلال عند البشر، وتساعد هذه التقنية البنوك على مكافحة غسيل الأموال روبوتات الدردشة، الكشف عن الغش والاحتيال، التحليلات، انشاء التقارير.
6. **الحوسبة الحسابية:** عرفت ميكروسوفت الحوسبة بأنها "تقدم خدمات الحوسبة الخوادم التخزين، وقواعد البيانات، والشبكات، والبرمجيات، والتحليلات واكثر من ذلك عبر الانترنيت، فهي تكنولوجيا تعتمد على نقل المعالجة ومساحة التخزين الخاصة بالحاسوب الى ما يسمى بالسحابة وهي جهاز خادم يتم الوصول اليه عن طريق الانترنيت، وبهذا تتحول ببرامج تكنولوجيا المعلومات من منتجات الى خدمات وتوفر الحوسبة الحسابية الادوات التي تحتاجها الشركات من اجل تطوير التطبيقات وتقديم حلول جديدة للسوق بالسرعة التي يتطلبها عملاء اليوم[1].
7. **قطاعات التكنولوجية المالية:** لقد تطورت باقة المنتجات المقدمة من قبل شركات التكنولوجية المالية بشكل متسارع من الزمن، من خلال عروض الموجة الاولى (المدفوعات وحلول الاقراض) المنافسة للمنتجات والخدمات البنكية، ثم عروض الموجة الثانية (التحويل المالي الدولي، وإدارة الثروات، والتامين) المنافسة المؤسسات المالية الاخرى.
8. **خدمات المدفوعات الرقمية:** ساعد التغلغل الواسع للأنترنت، والاستخدام المكثف للهواتف الذكية وسهول الوصول لتطبيقات الدفع الالكتروني، الى تنشيط سوق المدفوعات الرقمية العالمية، اين تم تقدر حجمه ب 43،5 مليار دولار امريكي خلال سنة 2018، ومن المتوقع ان يعرف نموا بمعدل 17،6

[1] عويمر سيد احمد، بوقلي زهرة، مرجع سبق ذكره، ص 89.

في المئة خلال الفترة (2019-2025)، وتعتبر حلول الدفع الرقمية الفئة الاكثر امانا وموثوقية مقارنة بالطرق التقليدية، لتميز بالقدرة على الغاء خطر السرقة[1].

[1] عويمر سيد احمد، بوقلي زهرة، مرجع سبق ذكره، ص90.

خلاصة الفصل:

ابرزت التكنولوجيا المالية مجالا جديدا يمزج بين المعرفة المالية والمهارات التكنولوجية في تقديم الخدمات المالية وتطوير اداء القطاع المالي والمصرفي، الامر الذي ادى الى زيادة الاهتمام بالتكنولوجيا المالية ومواكبة تطوراتها المتسارعة من قبل رواد الصناعة المصرفية، سواء من خلال شراء خدمات من شركات التكنولوجيا المالية او من خلال اقامة شركات معها، حيث استطاعت التكنولوجيا المالية تغيير طبيعة عمل البنوك من خلال توفير خدمات مالية متنوعة ومبتكرة تتماشى مع متطلبات المجتمع الحالي، اذ اصبحت الصناعة المصرفية تشمل مهارات تكنولوجيا وابتكارات مالية تمكننا من الممكن الحصول على الخدمات المالية بسرعة وفي اي وقت و اي مكان في العالم، فهي عابرة للحدود مع تكاليف بسيطة، وقد تبنت البنوك الاسلامية هذه التكنولوجيا لتتمكن من الحفاظ على حصتها السوقية وتنميتها، من خلال بلورتها بالشكل الذي يسمح لها بالتوافق مع ضوابط الصيرفة الاسلامية.

الفصل الثاني

تمهيد

يمثل الشمول المالي انعكاسا لحركة عالمية تسعى لإدماج اكبر عدد ممكن من سكان العالم في المنظومة المصرفية الدولية، وقد ازداد الاهتمام بهذا المفهوم على اعقاب ازمة 2008 التي بينت مدى هشاشة النظم المالية وعجزها على توفير الخدمات الضرورية لجميع الفئات في اوقات العسر مما ادى الى تعميق الازمة وإطالة فترة التعافي، لذلك ادرج الشمول المالي كأحد المحاور الاساسية في اجندة التنمية الاقتصادية والمالية لعديد الدول بغية تسهيل حصول ووصول مختلف شرائح المجتمع الى الخدمات والمنتجات المالية الرسمية من شانه تسهيل التوزيع الكفؤ للموارد المالية مع تقليل تكلفة راس المال وتحسين ادارة الاموال وبالتالي توسيع دائرة النشاط المصرفي وتحسين توزيع المخاطر ومن ثمة زيادة استقرار القطاع المصرفي الذي يعتبر من اهم دعائم القطاع المالي والقناة الابرز لحشد المدخرات المحلية وتوفير التمويل اللازم مما يساهم في دفع عجلة التنمية الاقتصادية وتحسين الظروف المعيشية. ومن خلال ما سبق تم تقسيم الفصل الى المباحث التالية

المبحث الاول: ماهية الشمول المالي

المبحث الثاني: ركائز الشمول المالي

المبحث الثالث: مساهمة التكنولوجيا المالية في تفعيل الشمول المالي

المبحث الاول: ماهية الشمول المالي

يعتبر الشمول المالي ركيزة اساسية من ركائز التنمية الاقتصادية حيث حطي باهتمام متزايد من صناع القرار بعد الازمات المالية التي شهدها العالم، وبعد تطور مختلف الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية حيث تكمن اهمية انه ساهم في توصيل الخدمات المالية الى جميع الافراد.

المطلب الاول: التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية

سنتطرق من خلال هذا المطلب الى نشأة الشمول المالي واهم التعاريف المتعلقة به

اولا: نشأة الشمول المالي

في عام 1993 ظهر لأول مرة مصطلح الشمول المالي في دراسة "ليشون وثرفت" عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا تناول فيها اثر اغلاق فرع احد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية، وخلال تسعينيات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول الى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية.

وفي عام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل اوسع لوصف محددات وصول الافراد الى الخدمات المالية المتوفرة حيث ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في اعقاب الازمة المالية العالمية عام 2008، وتشمل ذلك بالتزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف الى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع الى الخدمات المالية وتمكينهم من استخداماته بالشكل الصحيح[1].

[1] مليسة طهير، تبني تكنولوجيا الهاتف البنكي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر–دراسة حالة بعض البنوك العمومية وكلات ام بواقي–، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي، تخصص ادارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسير، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، ص 19.

ذلك بالإضافة الى حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة وبتكلفة منخفضة وتبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في اجندة التنمية الاقتصادية والمالية، واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع اليها ركيزة اساسية من اجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك 2013، اطلقت مجموعة البنك الدولي البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية مع تركيز اضافي على انظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة، كما اطلقت العديد من المؤسسات العالمية مثل المجموعة الاستثمارية لمساعدة الفقراء ومؤسسة التمويل الدولية برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي.

عملت العديد من الحكومات على اصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة بحيث تكون مبنية على سد الفجوة والشمولية في التشريعات المالية واتباع نهج شامل مبني على تشريعات عادلة وشفافية لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية ويشمل ذلك ضمان وتحديد الجهة الاشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، وكانت المملكة المتحدة وماليزيا من اوائل الدول التي قامت بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية الشمول المالي في عام 2003، وتسعى العديد من الدول النامية والمتقدمة حاليا لتطوير استراتيجيات وطنية للشمول المالي[1].

[1] فوضيل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة ادارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد01، الجزائر، 2020، ص477.

ثانيا: تعريف الشمول المالي

سنعرض فيما يلي تعريفا لغويا واصطلاحيا للشمول المالي بالإضافة الى تعاريف بعض الهيئات للشمول المالي وجهود توحيد تعريف الشمول المالي.

تعريف الشمول المالي لغة: "تعني شمل في مختار الصحاح: شملهم الامر بالكسر شمولا عمهم، معنى الشمل في الصحاح في اللغة شملهم الامر بشملهم اذا عمهم وشملهم بالفتح بشملهم لغة[1]".

تعريف الشمول المالي اصطلاحا: "الشمول المالي هو هدف مستهدف حديثا، وتعريفه حسب تعريف البنك الاحتياطي في الهند انه عملية ادراج مالي ضمان الحصول على منتجات وخدمات مالية مناسبة للفئات الضعيفة مثل الشرائح الضعيفة في المجتمع وفئات ذات الدخل المنخفض بتكلفة معقولة وبطريقة شفافة ونزيهة بواسطة المؤسسات المؤثرة في السوق[2]".

تعريف اتحاد المصارف العربية: "الشمول المالي او التمويل الشامل مفهوم يهدف الى تعميم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية بتكاليف معقولة على العدد الاكبر من المجتمعات، والمؤسسات، الافراد، خصوصا شرائح الدخل المنخفض في المجتمع، على عكس الاقصاء المالي الذي يستثني هذه الشرائح، يتطلب الشمول المالي توافر القدرة لدى الافراد والمؤسسات على الحصول على الخدمات المالية واستخدامها بفعالية وبطريقة مسؤولة، والشمول المالي لا يتحقق من دون التثقيف المالي، فالمستهلك الواعي يعتبر اكثر ادراكا للمخاطر والمكاسب المرتبطة بالمنتجات المالية وأكثر وعيا لحقوقه وواجباته[3]".

---

[1] بن رحب جلال الدين، احتساب مؤشر مرمم للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي الاجمالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، الامارات العربية المتحدة، 2018، ص06.

[2] نفس المرجع، ص07.

[3] دكتور نغم حسين نعمة ، احمد نولي حسن مطر، الشمول المالي ومتطلبات تطبيق مؤشرات القياس، الطبعة الاولى، عمان، دار الايام للنشر والتوزيع ، 2019، ص153.

وعرفته منظمة (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INIF): "على انه العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول الى مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالسعر المعقول والشكل الكافي وتوسيع نطاق استخدام هذه المنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تضم التوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي[1]".

من خلال ما سبق يمكننا استنتاج تعريف للشمول المالي بأنه: "عملية تعزيز الوصول الى الوقت المناسب وبشكل مناسب الى مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المالية الخاضعة للتنظيم وتوسيع نطاق استخدامها من قبل جميع شرائح المجتمع من خلال تنفيذ مناهج حالية ومبتكرة ومصممة بما في ذلك الوعي المالي والتعليم بهدف تعزيز الرفاه المالي وكذلك الادماج الاجتماعي والاقتصادي".

المطلب الثاني: اهمية واهداف الشمول المالي

حظي الشمول المالي باهتمام متزايد من الباحثين وصانعي السياسات المالية في العقدين الماضيين كمصدر محتمل لفوائد الاقتصاد، لذلك له اهمية واهداف سنحاول ايجازها في هذا المطلب.

أولا: اهمية الشمول المالي

تعد دراسة الشمول المالي من الادبيات المالية التي نشأت في اوائل التسعينات والتي كشفت عن الاثار الايجابية للاقتصاد الجزئي والكلي من تقديم خدمات مالية اكثر كفاءة بشكل عام.

اذ يمكن ان تساعد الخدمات المالية على دفع عجلة التنمية، فهي تساعد الناس على رفع مستواهم المعيشي والهروب من الفقر من خلال تسهيل الاستثمار في

[1] دكتور نغم حسين نعمة، مرجع سبق ذكره، ص154.

قطاعات الصحة والتعليم وانشطة الاعمال، فضلا عن انها تسهل ادارة الازمات المالية الطارئة، التي يمكن ان تدفع الاسر الى هاوية العوز، ويفتقر العديد من الفقراء حول العالم الى الخدمات المالية التي يمكن ان تقوم بهذه الوظائف، مثل الحسابات المصرفية والمدفوعات الرقمية، وبدلا من ذلك يعتمدون على الاموال النقدية التي يمكن ان تكون غير امنة وصعبة في ادارتها.

ويعد الغرض الرئيسي من الشمول المالي هو توفير الخدمات المالية بأسعار منخفضة كالمدخرات والقروض وأنظمة الدفع والإيداع لجميع الفئات وخصوصا الذين لا يتعاملون مع المصارف من خلال الخدمات المصرفية الالكترونية[1].

ومع تزايد الاهتمام الدولي والعالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي، ضمن اليات مشتركة وموحدة تضمن تحقيق الاهداف المالية العالمية للتنسيق والعمل، وترى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء والبنك الدولي ان بناء نظام مالي شامل هو الطريق للوصول الى الفقراء ومحدودي الدخل، ولتحقيق ذلك كان لابد من ايجاد عده توجهات تكفل وجود قنوات متعددة لإيصال خدمات مالية متنوعة الى الفئات المستبعدة اقتصاديا واجتماعيا، فبناء نظام مالي هو الطريق الوحيد للوصول الى اكبر عدد ممكن من محدودي الدخل، لتحقيق ذلك لا بد من ايجاد طرق تكفل وجود قنوات متعددة، تساعد على رفع جودة مستوى الخدمات المالية المقدمة لأكبر عدد ممكن من الفقراء والمهمشين وكذلك تقليل التكلفة للمستفيدين منها.

وان لمفهوم الشمول المالي اهمية خاصة بالنسبة للاقتصاديات المتنامية حيث ان جلب شريحة كبيرة من القطاعات الانتاجية للاقتصاد تحت شبكة مالية رسمية يمكن ان يطلق العنان لقدراتهم الابداعية الى جانب زيادة الطلب المحلي على اساس مستدام مدفوعا بنمو الدخل والاستهلاك، من هذه القطاعات، ان جهود الشمول المالي لها

[1] بن عيسى بشير، عبد الله غانم، المنظومة المصرفية عبر الاصلاحات الاقتصادية-انجازات وتحديات-الملتقى العلمي الوطني حول: المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة منافسة، مخاطر، تقنيات، المركز الجامعي بجيجل، الجزائر يومي 06و07 جوان 2005، ص2.

تأثير مضاعف في الاقتصاد ككل من خلال زيادة المدخرات عن طريق توفير الوصول الى ترتيبات ادخار رسمية تؤدي الى التوسع في الائتمان والاستثمار من قبل المصارف فان سهولة الوصول الى الخدمات المالية سيسمح للسكان بتحسين مستواهم المعيشي، وتوفير المال والمساعدة في منع تركيز القوة الاقتصادية مع عدد قليل من الأفراد ومن ثم التخفيف من المخاطر التي قد تواجه الفقراء نتيجة العوامل الاقتصادية، لذلك اصبح توفير امكانية الوصول الى الخدمات المالية مجالا لا يثير القلق بالنسبة لصانعي السياسات لان له اثار اقتصادية واجتماعية بعيدة المدى[1].

ويعد الشمول المالي هدفا في السياسات الاجتماعية والاقتصادية لكثير من البلدان المتقدمة والنامية التي اخذت على عاتقها تطبيق الشمول المالي، ومما جعل قضايا تعزيز الشمول المالي تحظى بأهمية متزايدة في السنوات الاخيرة لدى مختلف دول العالم وتحديدا الدول النامية نتيجة تداعيات الازمة المالية العالمية، اذ تبنت مجموعة العشرين الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في اجندة التنمية الاقتصادية والمالية كما تبنت مجموعة العشرين الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في اجندة التنمية الاقتصادية والمالية كما تبنت العديد من الدول استراتيجيات بعيدة المدى واتخذت خطوات فعالة نحو تحسين فرص الوصول للتمويل والخدمات المالية بهدف تحسين فرص النمو والاستقرار الاقتصادي والمساهمة في تحقيق العدالة الاجتماعية ومكافحة الفقر، ومما سبق يمكن ايجاز اهمية الشمول المالي بما يلي[2]:

1. يؤدي الشمول المالي الى جذب المستثمرين من الاسواق العالمية الى بلدنا مما يؤدي الى زيادة فرص العمل والتوظيف، وتقليل الاعتماد على النقد وخفض تكاليف المعاملات من خلال التحول الى المدفوعات الالكترونية.

[1] بودلال علي، سعيداني محمد، فعاليات الشمول المالي بين النظرية والتطبيق، الملتقى الوطني الأول: حول المنظومة المصرفية، المركز الجامعي جيجل، الجزائر، يومي 6-7 جوان 2005، ص3.

[2] بلعزوز بن علي، كتوش عاشور، واقع المنظومة المصرفية الجزائرية ومنهج الاصلاح، الملتقى العلمي حول: المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية، واقع وتحديات، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، يومي 14-15 ديسمبر 2004، ص 491-493.

2. يسهل النظام المالي الشامل التخصيص الفعال للموارد الانتاجية ومن ثم يمكن ان يقلل من تكلفة راس المال.
3. يوفر الشمول المالي مكان امن للأفراد للادخار للمستقبل، ومن ثم يمكن ان يعزز الاستقرار المالي.
4. يعد الشمول المالي اداة فعالة يمكن ان يساعد في الحد من الفقر وتقليل عدم المساواة في الدخل.
5. الشمول المالي يوفر فرص للقطاع المصرفي عبر مختلف طبقات المجتمع والأقاليم والجنس والدخل وتشجيع الجمهور على تبني العادة المصرفية، ولنجاح الشمول المالي يكون عن طريق تقديم تشريعات مختلفة، ومحو الامية المالية، والاستفادة من التكنولوجيا وما الى ذلك.
6. يمهد الشمول المالي الطريق للنمو والتنمية من خلال ضمان التوافر السريع في الوقت المناسب بين القطاعات المحتاجة.

ثانيا: اهداف الشمول المالي

في الآونة الاخيرة ظهر اهتمام عالني في الشمول المالي، وتم انشاء مؤتمرات وتحالفات ومؤسسات عالمية للتنسيق والعمل ضمن اليات مشتركة وأهداف واضحة للشمول المالي وهي التالية[1]:

1. يوفر برنامج لترسيخ اعادة ادخال الاموال وخاصة الفئات ذات الدخل المنخفض والتي كانت تعيش تحت ظل ثابت من الاكراه المالي.
2. ان الشمول المالي لديه القدرة على توليد العوامل الايجابية تؤدي الى زيادة من الادخار والاستثمار ويزيد في رفاهية المجتمع واظهار الاقتصاد.
3. يؤدي الشمول المالي الى استخدام منتظم للخدمات المالية من خلال ادارة جيدة للبنية التحتية للمدفوعات التدفقات النقدية التي تخفف من الصدمات المالية.

[1] نجار حياة، **الإصلاحات النقدية ومكانة الحيطة المصرفية بالجزائر**، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة، منافسة مخاطر، تقنيات، المركز الجامعي جيجل، الجزائر يومي 6-7 جوان 2005، ص06.

4. يوفر الائتمان في الوقت المناسب وكافي فضلا عن شفافية القنوات المصرفية الرسمية والتي تشجع روح المبادرة للجماهير.
5. الشمول المالي علاج لسد الثغرات في توزيع الفوائد الحكومية والإعانات المالية.
6. النمو العادل في جميع قطاعات المجتمع يؤدي الى الحد من الفوارق من خلال الدخل والادخار.
7. من الاهداف الاجتماعية توفير سبل العيش المستدامة والقضاء على الفقر حيث يعتبر هذا الاخير السبب الرئيسي الوحيد لخطة الشمول المالي.
8. وهناك بعض الاهداف السياسية التي تحقق الشمول المالي والتي مضمونها السياسات الحكومية مثلا وضع سياسة تخفيض البطالة من اجل القضاء على الفقر هو لهدف اسمى الشمول المالي.
9. يدعم القطاع المصرفي من خلال تدعيم الاصول المالية.

المطلب الثالث: مزايا وفوائد الشمول المالي

تبرز مزايا الشمول المالي من الفوائد التي يمكن ان يحققها للدولة وللمؤسسات المالية في وضوء ما يقدمه من خدمات اجتماعية واقتصادية للمواطنين تصب في الاخير الى التنمية الاقتصادية للدولة وللمجتمع ككل يمكن ان نذكر منها مايلي [1]:

1. تطبيق الشمول المالي، يعني ان كل فئات المجتمع تكون لديهم فرص مناسبة لإدارة اموالهم ومدخراتهم بشكل سليم وامن لضمان عدم لجوء الاغلبية للوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لأية رقابة واشراف.
2. يضمن عدم تعرض المواطن لحالات تصب او تفرض عليهم رسوم مبالغ فيها، وذلك لأنه يستخدم امواله عبر وسائل مشروعة مثل البنوك، والمصارف، والبريد، والجمعيات الاهلية.

[1] معهد الدراسات المصرفية، الشمول المالي: اضاءات: نشرة توعية يصدرها معهد الدراسات المصرفية، السلسلة الثامنة العدد7، الكويت، فبراير 2016، ص 2.

3. الشمول المالي، سبب رئيسي للنمو الاقتصادي للدولة، ويعمل على تحقيق الاستقرار المالي، فالحالة الاقتصادية للدولة لن تتحسن، في ظل وجود عدد كبير من الافراد والمؤسسات مستبعدين ماليا من القطاع المالي الرسمي.
4. يضمن الشمول المالي، قيام المؤسسات المالية بتطوير منتجاتها، والمنافسة بينهم لتقديم منتجات مالية منخفضة التكلفة وسهل الحصول عليها كما تراعي مصلحة المستهلك.
5. يهتم بشرائح كبيرة في المجتمع، وخاصة الشرائح المهمشة او التي لا تجد منتجات مالية رسمية تناسب واحتياجاتها، مثل الفقراء، ومحدودي الدخل، وخاصة المرأة، وأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، والشباب وغيرهم.
6. يضمن ان تحصل كل الفئات على منتجات مالية مناسبة لاحتياجاتهم وظروفهم، مما يؤدي الى ارتفاع مستوى المعيشة، وبالتالي خفض معدلات الفقر وتحقيق النمو الاقتصادي للأفراد وللدولة، يعني قيام المؤسسات المالية والمصرفية بتقديم خدمات مالية مناسبة مع حماية المستهلك، وان يحصل العميل على معاملة عادلة وشفاعة وعلى الخدمات والمنتجات المالية بكل سهولة وبتكلفة مناسبة، وتزويد العميل بكل المعلومات اللازمة في كل مراحل تعامله مع مقدمي الخدمات المالية، وتوفير خدمات استشارية اذا احتاج العميل والاهتمام بشكاوى العملاء والتعامل معها بكل حرص[1].
7. يلعب دورا رئيسيا في مواجهة تحديات الفقر والبطالة والتنمية، ويمثل حلقة مهمة لتوليد فرص العمل والتخفيف من تأثير التقلبات الاقتصادية والمال.
8. يدعم الجهود التي تقوم بها الدول العربية لتطوير البنية التحتية، وتشجيع الاستثمار وتحقيق الاستدامة المالية لمواجهة تحديات البطالة، خاصة ان تعزيز الشمول المالي، ينعكس ايجابيا من الشباب.

[1] معهد الدراسات المصرفية، مرجع سبق ذكره، ص 2.

9. الشمول المالي، يعمل على تعميق القطاع المالي والمصرفي وتعزيز استقراره وسلامته وتقوية دوره في خدمة مساعي النمو الاقتصادي الشامل[1].

المبحث الثاني: اسس الشمول المالي

يعد لموضوع الشمول المالي اهمية بارزة كونه هدف من الاهداف الاستراتيجية القومية للدولة ومحور اهتمام الجهات المالية لما ينطوي عليه من مكتسبات اقتصادية كلية ومن خلال هذا المبحث سنتطرق الى اهم مبادئه وسيل تعزيزه و مؤشرات التي يقوم عليها.

المطلب الاول: مبادئ الشمول المالي

ابتكرت مجموعة العشرين(20G) عدة معايير دولية يمكن اتباعها من الدول لتعزيز الشمول المالي حيث تم اقتراح تسع مبادئ سنة 2010 وهي: القيادة، التنوع، الابتكار، الحماية، التمكين، التعاون، المعرفة، النسبية، الاطار المرجعي.

اما في سنة 2020 فقد اصدرت المجموعة المبادئ التوجيهية رفيعة المستوى بشان سياسات الشمول المالي الرقمي للشباب والنساء والشركات الصغيرة والمتوسطة، تتوزع المبادئ الثمانية على اربع مجموعات رئيسية كالتالي[2]:

أولا: ضمان منية تحتية مالية رقمية مرنة ومسؤولة

- **المبدأ الاول:** دعم تطوير بنية تحتية رقمية امنة ومسؤولة يسهل الوصول اليها على نطاق واسع ونظام دفع قابل للتشغيل البيئي، وضمان تنافسية المؤسسات المالية.

[1] حنين الطيب، الشمول المالي، سلسلة كتيبات الى موجه الى فئة عمرية شابة، ابو ظبي، العدد 1، 2020، ص5.

[2] هارون الطاهر، العقون نادية، الشمول المالي ومتطلبات العولمة المالية، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: مناقشة، مخاطر، تقنيات، جامعة جيجل، الجزائر يومي 6-7 جوان 2005، ص 13-14.

- **المبدأ الثاني:** تشجيع توفير المنتجات المالية الرقمية الملائمة للاحتياجات وذات الكلفة المقبولة مع ضمان تقديم هذه الخدمات بما يتماشى مع المتطلبات الدولية لمكافحة غسيل الاموال وتمويل الارهاب، واجراءات العناية الواجبة للعملاء ونظام الهوية الرقمية.

ثانيا: تعزيز صنع السياسات المسؤولة والشاملة[1]

- **المبدأ الثالث:** تحسين توافر ودقة البيانات فيما يتعلق بالنفاذ الى المنتجات والخدمات المالية الرقمية واستخداماتها.
- **المبدأ الرابع:** دعم تبني السياسات والمبادرات التي تستهدف زيادة مستويات الشمول المالي الرقمي في الاستراتيجيات الوطنية.

ثالثا: تعزيز النمو الشامل من خلال اطار تنظيمي ممكن للخدمات المالية الرقمية[2]

- **المبدأ الخامس:** دعم الاصلاحات التنظيمية والقانونية التي تحد من عدم المساواة في الوصول الى خدمات المالية الرقمية، التي ينتج عنها عدم المساواة الاجتماعية والاقتصادية.
- **المبدأ السادس:** النظر في تطوير اطار تنظيمي يدعم الابتكار الرقمي في القطاعين العام والخاص.

[1] مروي القاسمي، دنيا متراكبية، دور الشمول في تحسين اداء الخدمة البنكية، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماجيستير، علوم الاقتصادية وتسيير وعلوم التجارية، الاقتصاد البنكي ونقدي، سنة 2020-2021، ص 6

[2] هني امينة، ملاحي رقية، الشمول المالي ودوره في تحقيق النمو الشامل في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، مجلد عدد02 عدد خاص الجزء02 ، 2023 ص94.

رابعا: تعزيز المعرفة الرقمية والمالية وبناء القدرات ودعم المتعاملين وحماية البيانات ضد المخاطر المحتملة[1]

- **المبدأ السابع:** تعزيز الثقافة المالية والتجارية والرقمية وبناء القدرات من خلال التدخلات التي تستهدف دعم الشمول المالي الرقمي بالاستفادة من انتشار التقنيات.
- **المبدأ الثامن:** دعم اجراءات حماية العملاء المالية، بما في ذلك حماية البيانات، بما يلي احتياجات الشباب والنساء والشركات الصغيرة والمتوسطة.

المطلب الثاني: سبل تعزيز الشمول المالي

في الوقت الحاضر اصبح تحقيق الشمول المالي اولوية لتحقيق التنمية المستدامة، وفي هذا الاطار هناك اربعة محاور اساسية لتعزيز الشمول المالي، تشمل تطوير البنية التحتية المالية، وتوفير الحماية لمستهلكي الخدمات المالية، وتطوير خدمات ومنتجات مالية مناسبة، اضافة الى تعزيز النوعية والتثقيف المالي، ويمكن تلخيصها في النقاط التالية[2]:

1. **دعم البنية التحتية المالية:** وتمثل احدى اهم الركائز الاساسية لخدمة متطلبات الشمول المالي، وتتضمن توفير البيئة التشريعية الملائمة وتعزيز الانتشار الجغرافي من خلال توسيع شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية وانشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء البنوك، وخدمات الهاتف المصرفي، ونقاط البيع، والصرافات الآلية، وخدمات التامين وغيرها بالإضافة الى تطوير نظم الدفع والاستفادة من التطورات التكنولوجية من خلال توسيع الخدمات المالية الرقمية.

[1] عبد الرحمان مجد المشهداني، زينة سامي العبيد، الشمول المالي وفعاليته في تعبئة السيولة للقطاع المصرفي، عمان دار المنهج للنشر، 2023 ، ص 59.

[2] محمود الجموعي قريشي، أهمية الشمول المالي وأهمية القطاع المصرفي للاقتصاد، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، العدد09، ص265.

2. **حماية مستهلكي الخدمات المالية:** من خلال تطبيق القواعد والمبادئ والممارسات الدولية السليمة المتعلقة بحماية مستهلكي الخدمات المالية، بالإضافة الى زيادة الثقة في القطاع المصرفي والمالي بهدف تعزيز مبدا الشمول المالي وبالتالي الاستقرار المالي من خلال التأكيد على حصول العميل على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية مع توفير المعلومات اللازمة والدقيقة في جميع مراحل تعامل العميل مع مقدمي الخدمات المالية وتوفير الخدمات الاستشارية بالإضافة الى تقديم ضمانات لحامية بيانات العملاء المالية.
3. **تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع:** يعتبر احد اهم ركائز تحقيق الشمول المالي من خلال تسيير الحصول على الخدمات المالية والوصول اليها وتقديمها للأفراد والمنشآت المتنامية الصغر والصغيرة والمتوسطة، وبالتالي تقع على عائق مقدمي الخدمات المالية، مهمة تطوير الخدمات والمنتجات المالية، اخذا في الاعتبار مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم الخدمات والمنتجات التي تستهدفهم قبل طرحها والتسويق لها، اضافة الى ابتكار منتجات مالية جديدة.
4. **التثقيف المالي:** يتعين على كل دولة الاهتمام بموضوع التثقيف والنوعية المالية من خلال اعداد استراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، ويهدف التثقيف المالي الى ايجاد نظام تعليم مالي متكامل يبدا من الصفر بهدف الوصول الى مجتمع مثقف ماليا، ويعمل على تعزيز وتطوير مستويات الوعي لدى كافة شرائح المجتمع، يساعد التثقيف المالي المواطنين على اتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدروسة فيما يتعلق بتعاملاتهم المالية المختلفة بأدنى درجات المخاطر[1].

[1] ماجد محمود محمد ابودية، دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي: في النشاط الاقتصادي الفلسطيني، رسالة ماجيستير، جامعة الازهر، غزة فلسطين، 2016، ص 33.

المطلب الثالث: مؤشرات الشمول المالي

قام التحالف الدولي للاشتمال المالي ALF بالعمل على اعداد رابطة عمل تجمع البيانات للشمول المالي للعمل على وضع ابعاد ومعايير لقياس الشمول المالي، اهمها[1]:

1. **الوصول للخدمة المالية:** يشير بعد الوصول الى الخدمات المالية الى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية وتتطلب تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل تكلفة القرب من نقاط الخدمات المصرفية، حيث يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المصرفية.
2. **استخدام الخدمات المالية:** يشير بعد استخدام الخدمات المالية الى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي تحديد مدى مؤشرات قياس بعد استخدام الخدمات المالية من خلال[2]:
   - نسبة البالغين الدين لديهم نوع واحد على الاقل كحساب وديعة منتظم.
   - نسبة البالغين الدين لديهم نوع واحد على الاقل كحساب ائتمان منتظم.
   - عدد حملة سياسة التامين 1000 من البالغين.
   - عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد.
   - عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.
   - نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات محلية او دولية.
   - نسبة الشركات المتوسطة التي لديها حسابات رسمية مالية.
   - عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع.
3. **جودة الخدمات المقدمة:** تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته ومن اجل ضمان هذا البعد الذي يعتبر تحديا يتطلب من

[1] سمير عبد الله، الشمول المالي في فلسطين، معهد ابحاث الدراسات الفلسطيني، فلسطين، 2016 ص 15.

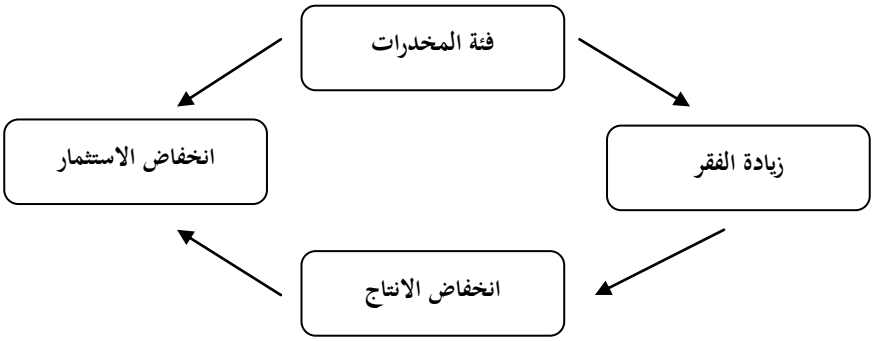
[2] سيرين سميح أبو رحمة، الشمول المالي وأثره في العائد والمخاطر دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الفلسطينية، رسالة ماجيستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009، ص25.

المهتمين وذوي العلاقة لدراسة وقياس ومقارنة واتخاذ اجراءات تستند الى ادلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، ويوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك الكفالة المالية، فعالية الية التعويض، شفافية المنافسة[1].

4. **ضعف الاشتمال المالي:** يترتب على ضعف الاشتمال المالي عدة اثار يمكن ايجازها فيما يلي[2]:

- **الفقر والبطالة:** ان تحقيق الاشتمال المالي له ارتباط وثيق بالدخل فكلما كان الدخل مرتفع كانت نسبة الشمول المالي مرتفعة ويؤدي ذلك الى انخفاض الفقر وهذا يؤدي الى حرمان المجتمع من طاقته الانتاجية وهذا يؤدي الى ما يعرف بحلقات الفقر المفرغة، والتي نلخصها في الشكل الموالي:

الشكل رقم (05): حلقات الفقر المفرغة.



المصدر: مليسة طهير، مرجع سبق ذكره، ص 29.

[1] دكتور رضا مصطفى، حسن البدوي، الشمول المالي في مصر: التحديات والفرص، مدرس الاقتصاد بالمعهد العالي للعلوم الادارية جناكليس البحيرة، ص 19.

[2] نفس المرجع.

- **التفاوت وعدم المساواة:** يعد التفاوت في الدخل والثروات والتوزيع الغير عادل من الادوات التي تعمل على اضعاف الشمول المالي.
- **التضخم:** يؤثر التضخم على ضعف الاشتمال المالي حيث يعمل على التأكل الخفي للقدرة الشرائية للأصول النقدية حيث ان الدول التي يحدث فيها التضخم تلزم رفع الاحتياطي الالزامي وهذا يؤدي الى تقليل نسبة الاموال تحت تصرف البنوك لأغراض التمويل وهذا ما يقلل من نسبة الاشتمال المالي.
- **الاكتناز:** حيث ان هناك علاقة عكسية بين الاكتناز والاشتمال المالي فتجميع الاموال واكتنازها يعمل على ابعاد الافراد الدين لا يستطيعون تحمل التكلفة التمويلية ولا تتوفر لديهم ضمانات كافية وبالتالي عدم قدرتهم على استخدام الخدمة المالية وبالتالي لا تحقق ابعاد الشمل المالي[1].

5. **ادوات معالجة ضعف الاستثمار المالي:** تسعى اغلب الدول الى تبني استراتيجيات مختلفة لرفع الاشتمال المال وتتمثل اساسا في[2]:

- **تمويل المشاريع الصغيرة:** وذلك من خلال تقديم التمويل الى الفئات الفقيرة حيث ان هناك علاقة طردية بين المشاريع الصغيرة ونسبة الاشتمال المالي.
- **التثقيف المالي:** حيث تعد الثقافة المالية من الادوات التي تحقق الاشتمال المالي حيث يقيس المعارف الاساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم.
- **حماية المستهلك:** ذلك من خلال النظر في القوانين والانظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايته ومنع الشركات من الحصول على مزايا غبر عادلة عن طريق الاحتيال والممارسات الغير عادلة.

[1] اسماء دردور، سعيدة، **حركات قياس اثر الشمول المالي، على النمو الاقتصادي في الجزائر خلال 1980-2017**، مجلة الاستراتيجية، والتنمية المجل د10 العدد04، سنة 2020، 94.

[2] اسماء دردور، سعيدة، **مرجع سبق ذكره**، ص 98.

المبحث الثالث: التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي

التكنولوجيا المالية تعد من الحلول الرئيسية للنهوض بالقطاع المالي والمصرفي وتعزيز الشمول المالي حيث تساهم في توفير كافة الاحتياجات المالية والمصرفية وتمهيد الوصول اليها بأسهل الطرق واقل التكاليف وهذا ما سنحاول ابرازه خلال هذا المبحث.

المطلب الاول: اهمية تكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

ان الخدمات المالية الرقمية تساعد في انشاء الفرص المتاحة امام الدول العربية لتعزيز الشمول المالي باستعمال الخدمات المالية الرقمية وضرورة الاستثمار في مشاريع تطوير البنى التحتية من تكنولوجيا الاتصالات وشبكة الانترنت، وتبرز اهمية الخدمات المالية الرقمية بما تتيحه من فرص تساعد في التغلب على تحديات احداث الانتشار المادي للمؤسسات المالية والمصرفية والطرق التقليدية في تقييمها للخدمات كما ان تكلفة العملية التجارية الالكترونية اقل ب 20 مرة من تلك التي تقوم بها عبر الهاتف واقل ب 60 مرة من الخدمات التي تقوم بها وجها لوجه.

ومن هنا تكمن اهمية هذا التطور الرقمي والتكنولوجيا المالية بالنسبة للشمول المالي والذي يهدف الى ادخال او دمج الفئات المهمشة ماليا، والتي لا يسمح لها دخلها المالي المنخفض من الانخراط في عمليات القطاع المصرفي، بالتعامل مع الجهاز المصرفي من خلال منظومة العمل الرقمية او بمعنى اخر اتمام التعاملات المالية بطريقة الكترونية كما يتطلب الوصول الى الفئات المحرومة وجود قنوات مبتكرة ومنتجات رقمية من شانها ان تتغلب على التحدي الابدي المتمثل في تحقيق الكفاءة والاستدامة، وهنا تقوم بعض الشركات بدعم القطاع المالي من اجل تحقيق التحول الرقمي من خلال توفير حلول التكنولوجيا المتطورة بهدف تعزيز الشمول المالي[1].

[1] هني امينة، ملاحي رقية، مرجع سبق ذكره، ص99.

المطلب الثاني: آليات التكنولوجيا المالية الداعمة للشمول المالي

تلعب تكنولوجيا المالية دورا مهما واساسيا في تعزيز الشمول المالي يمكن ايجازها في النقاط التالية[1]:

1. تتمتع التكنولوجيا المالية بقدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية وجعلها اسرع و اكثر امنا واتاحتها خصوصا للشريحة الكبيرة من السكان التي تتعامل مع الجهاز المصرفي.
2. وتلعب دورا مهما في التصدي للتحديات الحرجة امام تعزيز الشمول المالي والنمو الاحتوائي وتنويع النشاط الاقتصادي، من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية.
3. كما تساهم التكنولوجيا المالية في تحقيق الاستقرار المالي، ويمكنها من تسيير التجارة الخارجية والتحويلات، بتوفير اليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.
4. كما تؤكد الابتكارات في مجال التكنولوجيا، وانتشار استخدام الهواتف الذكية وتغلغل الانترنت الى تسهيل الحصول على الخدمات المالية، ويضمن هذا الاطار توجيه المجتمعات ذات الدخل المنخفض نحو الخدمات المالية الرقمية لإدارة اموالها عن طريق استخدام الهواتف المحمولة.
5. وهكذا فان التقلبات المالية الحديثة تؤثر ايجابيا على المعدلات الشمول المالي وخصوصا في المناطق الريفية والنائية من خلال حلول كالهوية الرقمية وسجلات العقود الذكية.
6. كما يمكن ان تقدم التكنولوجيا المالية مصادر بديلة للقروض من خلال التمويل الجماعي ومنصات الاقراض المباشر عبر الانترنت، خصوصا للمشروعات الصغيرة والمتوسطة التي تفتقر للخدمات المصرفية والتمويل الرسمي الكفئ.

[1] مزريف عاشور، معموري صورية، عصرنة الشمول المالي وواقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة ،2008، ص03.

7. تساهم حلول التكنولوجيا المالية في انخفاض كلفة التمويل في القطاع المصرفي من خلال التخلص من الوسطاء.
8. تمثل التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها فرصا وتحديات في الوقت نفسه للمصارف والمؤسسات المالية الاخرى.
9. تعزيز الامتثال للقوانين والتشريعات بما في ذلك قوانين مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب دون الاضرار بالابتكارات النافعة بالخدمات وخاصة تلك التي تستهدف الشمول المالي.

المطلب الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

ان التطور التكنولوجي الهائل، وتسارع نقل المعلومات وظهور العديد من الخدمات المبتكرة، ساهم في تنظيم وإدارة عمليات القطاعات المالية، وتسهيل الوصول الى الخدمات المالية واستخدامها، ومن المؤكد ان انتشار حلول التكنولوجيا الرقمية ستلعب دورا متزايدا في تسريع عجلة الشمول المالي، تأكيدا على ذلك تشير التقديرات الى ان الشمول المالي القائم على الحلول الرقمية عمل على تضمين حوالي 57% من الافراد غير المشمولين ماليا في النظام المصرفي كما هو الحال بالنسبة لأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة والتي يعمل الكثير منها في القطاع غير الرسمي الدول النامية، كذلك هناك ما يقدر ب 2.5 مليار شخص بالغ لا يستخدمون الخدمات المالية الرسمية بسبب عدم امتلاكهم لحساب مصرفي، ومن هذا اصبحت الحاجة ضرورية لتبني نظام قوي للتكنولوجيا المالية من قبل المجتمع الدولي لاستفادة رواد الاعمال وأصحاب المشروعات من الخدمات المالية الكترونيا[1].

كما يمكن ان يساهم التحول نحو الشمول المالي الرقمي فت تعزيز عدد من جوانب برنامج الحماية الاجتماعية مثل: وصول مبالغ الضمان الاجتماعي لمستحقيه، كذلك مساعدة رجال الاعمال والتجار على القيام بعمليات السداد الرقمي، علما بان

[1] صورية شني وسعيد بن لخضر، اهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 4، العدد1 الجزائر، 2019 ص 117.

القضاء على الفقر لا يقتصر فقط على تشجيع النفاذ الى الخدمات المالية الرقمية، بل يتطلب المعرفة بطريقة استخدام التقنية الرقمية من قبل غير المشمولين ماليا، مما يضع علي عائق البنوك عبء التكثيف من برامج التثقيف المالي وبناء القدرات.

ومن الجدير بالذكر، ان الجهود المبذولة لتحقيق الشمول المالي الرقمي، تساهم في تحقيق الهدف الاول من اهداف التنمية المستدامة المتمثل في القضاء على الفقر، حيث تشير بيانات البنك الدولي، الى هناك اكثر من 700 مليون شخص يعيشون بأقل من 1.9 دولار يوميا وبانعدام وجود فرص لحصولهم على الخدمات المالية الاساسية يجعل من الصعب على هؤلاء الاشخاص ادارة حياتهم الاقتصادية[1].

ومن شان التكنولوجيا المالية ان تلعب دورا حاسما في زيادة نسبة الشمول من خلال عدة اشكال مستحدثة للخدمات المالية والمصرفية التي يمكن اجرئها عبر الهاتف المحمول او الانترنت، وعلاوة على ذلك ويحسب تحالف الشمول المالي يمكن ابرز خصائص التكنولوجيا المالية التي يمكن ان تساهم بشكل فعال في رفع كفاءة الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي.

[1] فوضيل البشير ضيف، **مرجع سبق ذكره**، ص478.

خلاصة الفصل:

التكنولوجيا المالية ثورة مالية اجتاحت الساحة الاقتصادية في الآونة الاخيرة نظرا للتقدم التكنولوجي الكبير الذي يشهده العالم، والتي سمحت بتسهيل المعاملات المالية تصل الى اكبر شريحة من المتعاملين، من خلال الشركات التي تنشط في سياقها، والتي اضفت هيكلة جديدة للتمويل المالي، واصبحت تشكل تحديا كبيرا للبنوك التقليدية، ومنافسا شرسا لها، مما قد يقلل من فرصها الاستثمارية اذا لم تتدارك وتيرة العالم من تقدم رقمي بما يخدم زبائنها.

لقد ادى استخدام وسائل التكنولوجيا المالية الى تحسين وصول الخدمات المالية عبر قنوات مختلفة (الوكيل البنكي، الدفع عبر وسائل الاتصال المحمولة) الى مختلف شرائح المجتمع بما فيهم الفقراء، وهو ما ادى الى تعزيز الشمول المالي في العديد من البلدان، الذي ساهمت في تحسين الظروف المالية ورفع مستوى المعيشة للفقراء، وبالتالي تحقيق التنمية المالية من خلال دعم الاستقرار الاجتماعي والسياسي والنظام المالي ككل.

الفصل

الثالث

تمهيد.

بعد أن تم الإلمام بالموضوع من الجانب النظري يبقى جافا وخاليا من الممارسة لذلك كان لابد من مطابقته بالجانب التطبيقي، بعد أن تم التعرف على جميع المفاهيم النظرية الخاصة بتكنولوجيا المالية والشمول المالي سيتم تطبيقها في دراستنا الميدانية داخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية لمحاولة معرفة واقع تكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي داخل هذا البنك. لذلك تم تقسيم الفصل إلى المباحث التالية.

المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المبحث الثاني: واقع التكنولوجيا المالية في تفعيل الشمول المالي بالجزائر

المبحث الثالث: تكنولوجيا المالية كآلية في دعم الشمول المالي ببنك الفلاحة والتنمية الريفية

المبحث الاول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يعد بنك الفلاحة و التنمية الريفية واحد من أهم البنوك التجارية البارزة على المستوى الداخلي و الخارجي رغم أنه فتي مقارنة ببعض البنوك الأخرى، كما أنه يمكن أن يمنح قروضا لتمويل القطاع الفلاحي، و من خلال هذا المبحث سوف نتطرق إلى نشأة و تعريف بنك الفلاحة و التنمية الريفية، هيكله التنظيمي من اجل الوصول الى ابراز اهم الاستراتيجيات المتبعة في التجارة الالكترونية في بناء علاقة افضل مع العملاء من قبل البنك.

المطلب الأول: نشأة وتعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى معرفة نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

اولا: نشأة وتعريف بنك الفلاحة و التنمية الريفية

أنشئ بنك الفلاحة و التنمية الريفية بتاريخ 13 مارس 1982 و ذلك بموجب المرسوم 82-106 بتمويل هياكل و نشاطات الإنتاج الزراعي و كل الأنشطة الممهدة للزراعة و كذلك الصناعات الزراعية و الحرف التقليدية في الأرياف و كل المهن الحرة، و المنشآت الخاصة المتواجدة في الريف أيا كان نوع نشاطها.

فالفلاحة أخذت المكانة و المرتبة الأولى في مخطط التنمية هذه الأخيرة التي تتطلب شروط كثيرة و التي تبقى دائما من أهم القطاعات التي تعتمد عليها الدولة[1].

وقد تولد عن إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري –BNA– وقد تكون البنك في بداية مشواره من 140 وكالة متنازل عليها من طرف البنك الوطني الجزائري ونظرا لأهمية هذه المؤسسة المالية، فقد صنف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR من طرف قاموس مجلة البنوك " Bankers Almanach " طبعة 2001 في المركز الأول في ترتيب البنوك التجارية، كما يحتل المركز 668 في الترتيب العالمي من بين 4100 مصنف، فهو إذن بنك للتنمية باعتباره يستطيع منح قروض متوسطة وطويلة الأجل، هدفه تكوين

[1] وثائق مقدمة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية–وكالة خنشلة–.

رأسمال ثابت، حيث بدا البنك برأسمال قدره مليار دينار جزائري ، ومقره الاجتماعي 17 شارع عميروش بالجزائر العاصمة، وأصبح الآن برأسمال يقدر بـ 33.000.000.000 دج و 290 وكالة وعدد العمال 7000 عامل.

ثانيا: تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

هناك ثلاث مراحل مر بها بنك الفلاحة والتنمية الريفية تتمثل في [1]:

1. **مرحلة (1982-1990)**: خلال الثماني سنوات الأولى كان هدف البنك فرض وجود ضمن العالم الريفي بفتح العديد من الوكالات في مناطق ذات الصبغة الفلاحية وبمرور الوقت اكتسب البنك كفاءة عالمية في مجال تمويل القطاع الفلاحي، قطاع الصناعة الغذائية والصناعية الميكانيكية هذا الاختصاص كان منصوصا في إطار الاقتصاد المخطط حيث كان كل بنك عمومي يخص بإحدى القطاعات الحيوية العامة.
2. **مرحلة (1991-1999)** : بموجب صدور قانون 90/10 الذي تنص على نهاية تخصص البنوك الواسعة بنك الفلاحة والتنمية الريفية حقل نشاط اقتصادي يسع إلى مجالات او قطاعات اقتصادية نشيطة خاصة قطاعات المؤسسات المتوسطة و الصغيرة PME/PMU دون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه علاقات مميزة في المجال التقني وكانت هذه المرحلة بداية إدخال تكنولوجيا الإعلام الآلي ففي:

- 1991: تطبيق نظام ''SXIFT'' من أجل تطبيق عمليات التجارة الخارجية.
- 1992: تطبيق نظام برمجيات SYBU مع فروعه المختلفة لمعالجة العمليات التالية: (تسيير القروض، تسيير عمليات الصندوق، تسيير المودعات، فحص عن بعص لحسابات الزبائن).
- ظهور الاعلام الآلي في جميع عمليات التجارة الخارجية و في فتح ملفات القروض.
- إدخال مخطط الحسابات على جميع الوكالات.

[1] مقابلة مع موظف في بنك الفلاحة و التنمية الريفية – وكالة خنشلة-.

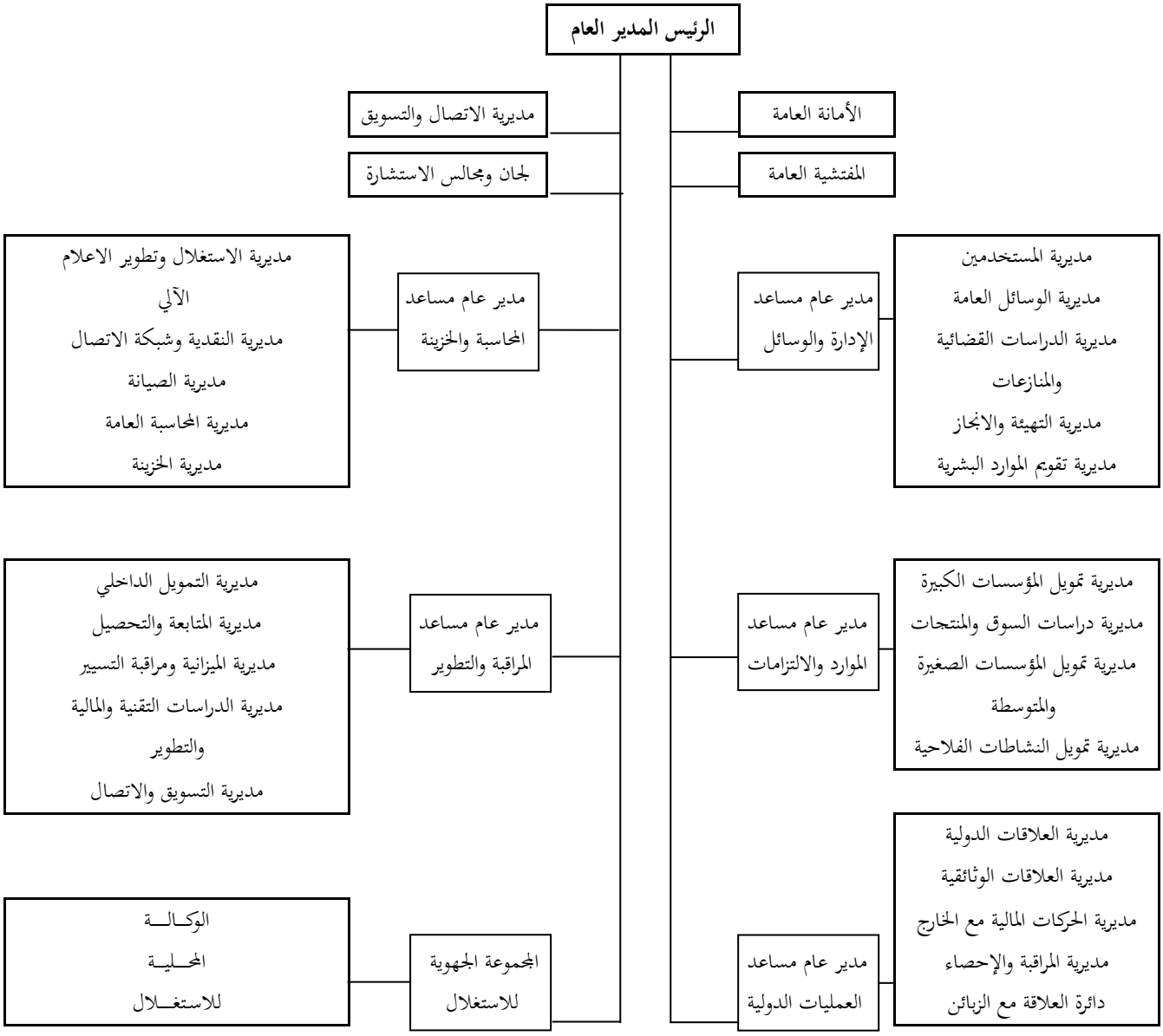
- **1993:** دخول الاعلام على جميع العمليات البنكية في مختلف شبكاتها.
- 1994: استخدام بطاقة السحب والتسديد خاصة بنك الفلاحة و التنمية الريفية (BADR).
- 1995: إدخال عملية اللاسلكي(TELETRAITE MENT) (فحص وانجاز العمليات البنكية عن بعد).
- 1996: تشغيل والعمل ببطاقة السحب ما بين البنوك.

3. **مرحلة (2000- 2002):** تتميز بوجود التدخل الفعلي للبنوك العمومية لبعث نفس جديد في مجال الاستثمارات المنتجة وجعل نشاطها ومستوى مردوديتها يساير قواعد اقتصاد السوق في مجال التدخل في تمويل الاقتصاد، رفع بنك الفلاحة والتنمية الريفية. إلى حد كبير منح القروض لفائدة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة و المتوسطة PME / PMI في شتى مجالات النشاط الاقتصادي وفي نفس الوقت رفع مستوى مساعداته للقطاع الفلاحي وفروعه المختلفة. وبصدد مسايرة التحولات الاقتصادية والاجتماعية العميقة ومن أجل الاستجابة لتطلعات زبائنه، وضع بنك الفلاحة والتنمية الريفية برنامج حماسي.

- **في 2001:** وضع بنك الفلاحة والتنمية الريفية نظاما جديدا في المجال المحاسبي المالي من أجل معالجة الحسابات المودعة ومراجعة الملفات الخاصة بالاقتراض في أسرع وقت، وما بين 20 إلى 90 يوم تتم عملية مراجعة الملفات الخاصة بقروض الاستثمار و الاستغلال وذلك من خلال انشاء مكاتب خاصة كالوكالات والمديرية العامة، وحتى أنشأت للزبائن مكتب لخدماتهم الشخصية.
- **في 2002:** عموما أصبح لبنك الفلاحة والتنمية الريفية فروع مختلفة ومتنوعة للخدمات، هذا ما جعل بنك الفلاحة هو البنك الأول في الجزائر، بشبكاته المختلفة حيث أصبح برأسمالي فوق 5,8 مليار دولار و 30% تمثل التجارة الخارجية.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية–وكالة خنشلة–

الشكل رقم: (06): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية–وكالة خنشلة–



المصدر: وثائق مقدمة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية–وكالة خنشلة–.

المطلب الثالث: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى أهم المهام التي يتعرض لها البنك في تحسين جودة الخدمات التي يقدمها:

من أهم ما يصبو إليه هذا البنك هو أن يبقى على مكانته كأكبر بنك في الجزائر و أن يحظى بالاحترام و الثقة من قبل المتعاملين الاقتصاديين و كذا الأفراد فقد عمد البنك إلى التحسين في جودة الخدمات التي يقدمها من خلال تقديم المهام التالية[1]:

- تحسين و إعطاء منتوجات و خدمات مصرفية جديدة للمدخرين و المقرضين.
- تسيير الموارد النقدية بالدينار و العملة الصعبة تسييرا ملائما.
- يحاول تطوير تقنيات النشاط المصرفي بإدخال أساليب و صيغ جديدة.
- العمل على منح الثقة للموظفين من خلال تكوينهم و تحفيزهم للتقرب أكثر من الزبائن.
- العمل على تخفيض مدة معالجة ملفات القروض ليصبح ما بين 20 إلى 90 يوم.
- إنشاء بطاقات السحب الإلكتروني ما بين البنوك .
- و قد قام أيضا بنك الفلاحة و التنمية الريفية بتطوير قدرات المصرف في معالجة ملفات خاصة من حيث تحليل المخاطرة و فرض ضمانات حسب نوعية القروض.
- يتقرب و يركز على المؤسسات الكبيرة التي لها سيولة نقدية معتبرة و يستعمل بنك الفلاحة سياسة اتصال حديثة مبنية على وسائل إعلامية متنوعة منها: السمعية، البصرية، المكتوبة وكذا المشاركة في التظاهرات الاقتصادية الوطنية و الدولية.

[1] نفس المرجع السابق.

المبحث الثاني: واقع تكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي–تجربة الجزائر–

من خلال هذا المبحث سنتطرق الى واقع تكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الجزائر كتجربة.

المطلب الاول: وضعية الجزائر في ابعاد التكنولوجيا المالية في المؤشر العالمي للشمول المالي

في هذا المطلب سنتطرق الى الوضعيات المحققة من طرف الجزائر في ابعاد مؤشر الشمول المالي التي تخص استخدام التكنولوجيا المالية خاصة تلك المؤشرات الفرعية التي تستهدف قياس مكونات التكنولوجيا المالية.

أولا: بعد امتلاك بطاقات الخصم او الائتمان

حسب مؤشر الشمول المالي العالمي فيما يخص بعد الافراد الذين يمتلكون بطاقات الخصم او الائتمان من مجموع الافراد البالغين الذين يملكون حسابات مصرفية كانت كما يلي[1]:

الجدول رقم (01): نسبة الافراد الذين يمتلكون بطاقات الخصم او الائتمان.

البعد	2011	2014	2017	2021
نسبة الافراد الذين يمتلكون بطاقات الخصم او الائتمان.	14%	16%	20%	22%
المتوسط العالمي	28%	42%	58%	62%

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على تقارير مؤشر الشمول المالي.

هناك ارتفاع في نسبة امتلاك البطاقات الائتمانية من طرف الافراد الذين يملكون حسابات مصرفية الا انه يبقى ضعيف مقارنة مع حجم الحسابات البنكية والمصرفية، ومع مقارنة المتوسط الدولي المتحصل عليه ضمن مؤشر الشمول المالي لنسبة الافراد الذين يمتلكون بطاقات الخصم او الائتمان نجد ان الجزائر لم تقارب حتى نصف المتوسط عدا سنة

[1] بلمقدم مصطفى، بوشعور راضية، **تقييم أداء المنظومة المصرفية الجزائرية**، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية – واقع و تحديات، جامعة الشلف، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004، ص82.

2011 وعليه يمكن القول ان نسبة الافراد الذين يمتلكون بطاقات الخصم او الائتمان في الجزائر ادنى من المتوسط الدولي المحقق وهذا يعكس ان بطاقات الائتمان في الجزائر ضعيفة الاستخدام.

ثانيا: بعد اجراء مدفوعات رقمية او استلامها

حسب مؤشر الشمول المالي العالمي فيما يخص بعد الافراد الذين قاموا بإجراء مدفوعات رقمية او استلامها من مجموع الافراد البالغين الذين يملكون حسابات مصرفية كانت كما يلي[1]:

الجدول رقم (02): نسبة الافراد الذين قاموا بإجراء مدفوعات رقمية او استلامها.

البعد	2011	2014	2017	2021
نسبة الافراد الذين قاموا بإجراء مدفوعات رقمية او استلامها	0%	9%	25%	35%
المتوسط العالمي	12%	28%	56%	65%

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على تقارير مؤشر الشمول المالي.

حسب الجدول اعلاه لم يكن في الجزائر عمليات خاصة بالمدفوعات الرقمية سنة 2011 اما في سنة 2014 فقد كانت منخفضة حيث 9% فقط من المالكي لحسابات مالية وبنكية قاموا بإجراء عمليات الدفع بطريقة رقمية، لترتفع النسبة الى 25% و 35% على التوالي لسنة 2017، وبمقارنة المتوسط الدولي المتحصل عليه ضمن مؤشر الشمول المالي نسبة الافراد الذين قاموا بإجراء مدفوعات رقمية واستلامها نجد ان الجزائر تحت المتوسط العالمي وعليه يمكن القول ان نسبة الافراد قاموا بإجراء مدفوعات رقمية واستلامها نجد ان الجزائر تحت المتوسط العالمي وعليه يمكن القول ان نسبة الافراد الذين قاموا بإجراء مدفوعات رقمية او استلامها في الجزائر ضعيفة الاستلام.

[1] سحنون محمد، **إصلاحات المنظومة المصرفية في الجزائر واقع و آفاق مستقبلية**، الملتقى الوطني حول "المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة- مخاطر و تقنيات"، جامعة جيجل، 06-07 جوان، 2005، ص 8-9.

ثالثا: بعد استخدام الانترنت او الهاتف النقال للوصول الى الحسابات المالية

حسب مؤشر الشمول المالي العالمي فيما يخص بعد الافراد الذين يستخدمون الانترنت او الهاتف النقال للوصل الى الحسابات المالية من مجموع الافراد البالغين الذين يملكون حسابات مصرفية كانت كما يلي[1]:

الجدول رقم (03): نسبة الافراد الذين يستخدمون الانترنت او الهاتف النقال للوصل الى الحسابات المالية.

البعد	2011	2014	2017	2021
التجار الذين قاموا بإجراء مدفوعات رقمية او استلامها	0%	0%	5%	12%
المتوسط العالمي	12%	28%	56%	65%

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على تقارير مؤشر الشمول المالي.

نلاحظ من الجدول اعلاه لم يكن في الجزائر عمليات الوصول الى الحسابات المالية عبر الهاتف النقال سنة 2011 وسنة 2014 حتى سنة 2017 حيث كانت 5% فقط من المالكي لحسابات مالية وبنكية قاموا بالوصول الى حساباتهم عبر الهاتف، لترتفع النسبة الى 12% وبمقارنة المتوسط الدولي المتحصل عليه ضمن مؤشر الشمول المالي نسبة الافراد الذين يستخدمون الانترنت او الهاتف النقال للوصل الى الحسابات المالية نجد ان الجزائر نسب دنيا وضئيلة من المتوسط الدولي وعليه يمكن القول ان نسبة الافراد الذين قاموا بإجراء مدفوعات رقمية او استلامها في الجزائر ضعيفة الاستخدام.

[1] بريش عبد القادر، **التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية**، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2006-2005، ص173.

رابعا: بعد التجار الذين قاموا بإجراء مدفوعات رقمية او استلامها

حسب مؤشر الشمول المالي العالمي فيما يخص بعد التجار الذين قاموا بإجراء مدفوعات رقمية او استلامها من مجموع المتاجر الذين يملكون حسابات مصرفية كانت كما يلي[1]:

الجدول رقم (04): التجار الذين قاموا بإجراء مدفوعات رقمية او استلامها.

البعد	2011	2014	2017	2021
التجار الذين قاموا بإجراء مدفوعات رقمية او استلامها	0%	0%	0%	9%
المتوسط العالمي	32%	45%	48%	73%

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على تقارير مؤشر الشمول المالي.

نلاحظ من الجدول اعلاه عمليات الدفع الرقمي للتجار والمتاجر في الجزائر كانت معدومة سنة 2011 ورغم التغير في سنة 2021 إلا انها حققت 9% فقط من عمليات الدفع للتجار المالكين لحسابات مالية وبنكية قاموا بمقارنة المتوسط الدولي المتحصل عليه ضمن مؤشر الشمول المالي نسبة التجار الذين قاموا بإجراء مدفوعات رقمية او استلامها نجد ان هذا النوع من المعاملات المالية حديث العهد بالجزائر.

المطلب الثاني: التكنولوجيا الرقمية لتعزيز الشمول المالي في الدول النامية

يشهد قطاع التكنولوجيا المالية الرقمية تطورا ملحوظا ونموا متسارعا، حيث ساهم هذا النمو في تسهيل الوصول الى الخدمات المالية، خاصة للفقراء في البلدان النامية مما ادى الى تحسين الشمول المالي، يرتكز هذا الاخير بشكل اساسي على التقنيات الرقمية لتوفير الخدمات المالية المناسبة، وهو ما يحمل اهمية كبيرة في البلدان النامية لا سيما في منطقة العالم العربي، حيث يمكن للقنوات المالية الرقمية ان تساعد الاسر الفقيرة في هذه الدول سواء من خلال بناء موارد مالية او تحفيز الاستثمارات او حتى الوصول الى خدمات الائتمان.

[1] دغنوش العطرة، **البنوك التجارية ودورها في تمويل المؤسسة –حالة الجزائر–**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، حالة الجزائر 2001 ، ص 81.

يمكن للتمويل الرقمي ايضا ان يحفز الوصول الكافي الى الخدمات المالية الى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تشكل جزءا كبيرا من انشطة الاعمال الصغيرة العربية وبالتالي تساهم بشكل ايجابي في معدل البطالة في المنطقة خاصة وان الشركات الصغيرة والمتوسطة بطبيعتها كثيفة العمالة، كما يعتمد معظم الفقراء في العالم العربي، بما في ذلك النساء وصغار مولدي الدخل، بشكل اساسي على الموارد المالية غير رسمية لان البنوك الرسمية لم تكن خيارا متاحا بسبب التعقيدات التي تفرضها البنوك.

يمكن للخدمات المالية الرقمية من خلال القنوات الرقمية، وخاصة انظمة الدفع عبر الهاتف المحمول، ان تساعد الاسر في الحصول على الخدمات المالية التي يحتاجونها من خلال اجهزة الهاتف المحمول الخاصة بهم، باختصار ان استخدام التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي ضروري للدول النامية لتحسين التنمية الاجتماعية، الاقتصادية والنمو الاقتصادي. وقد شجع هذا وفقا لدراسة قام بها Abbasi wegand العديد من البلدان النامية على الاستثمار بكثافة في بناء البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات لتسهيل التحول الناجح الى الخدمات البنكية الرقمية.

قد يؤدي التبني العالمي للتقنيات الرقمية في دول الشرق الاوسط وشمال افريقيا الى تحقيق منافع اجتماعية واقتصادية ضخمة تقدر بمئات المليارات من الدولارات سنويا، وذلك وفقا لتقرير البنك الدولي الذي يوضح:[1]

- ان اعتماد التقنيات الرقمية يمكن ان يسرع النمو وخلق فرص عمل، وبصورة اكثر دقة فان الاستخدام الواسع النطاق للخدمات الرقمية مثل الاموال عبر الهاتف المحمول والمدفوعات الرقمية من شانه ان يعزز النمو الاقتصادي، حيث يؤكد التقرير ان احد الاسباب الرئيسية لتعزيز النمو يرجع الى ان التقنيات الرقمية تقلل من التكلفة المرتفعة للمعلومات والتي تقيد المعاملات الاقتصادية، وان هذه التكلفة تتراجع عندما يستخدم المزيد من المواطنين هذه التقنيات.

[1] بريش رابح، **دور تكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الاسلامية**، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، ص54.

- يمكن ان تؤدي الرقمنة الكاملة للاقتصاد الى زيادة نصيب الفرد من اجمالي الناتج المحلي بنسبة لا تقل عن 46% على مدار 30 سنة، وهو ما يمثل مكاسب طويلة الاجل تقدر بما لا يقل عن 1.6 تريليون دولار، وتشير التقديرات الواردة في التقرير الى انه خلال السنة الاولى من التحول يمكن ان يصل نصيب الفرد من اجمالي الناتج المحلي الى 300 مليار دولار، وستكون هذه الزيادة اكثر وضوحا في البلدان ذات الدخل المنخفض، حيث من المحتمل ان تصل الزيادة الى 71% على الاقل، نظرا لان المكاسب مدفوعة بسد الفجوة في الحصول على التقنيات الرقمية، نظرا لان المكاسب مدفوعة بسد الفجوة في الحصول على التقنيات الرقمية، فالفجوة في امكانية الحصول على التمويل اكبر في البلدان ذات الدخل غير المرتفع.
- ان الانتقال الى اقتصاد اكثر رقمية يتيح فوائد هائلة لذا ينبغي على الحكومات بذل ما في وسعها لإزالة الحواجز التي تحول دون هذا التحول، وقد اكد فريد بلحاج نائب رئيس البنك الدولي لمنطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا، ان المكاسب ستزداد كلما زادت سرعة الانتقال[1].
- يسلط التقرير الضوء على مفارقة رقمية تتفرد بها منطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا، ففي حين ان مستوى تبني السكان للشبكات الاجتماعية مرتفع نظرا لمستويات نصيب الفرد من اجمالي الناتج المحلي، فان استخدام السكان للأنترنت والادوات الرقمية مثل المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول لسداد قيمة الخدمات اقل مما كان متوقعا في ضوء مستوى دخل البلدان، فحوالي 66% من الافراد في المنطقة يستخدمون الانترنيت، مقارنة ب 61% فقط في امريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي 54% في شرق اسيا والمحيط الهادي، في المقابل يبلغ معدل استخدام المدفوعات الرقمية في البلدان النامية في منطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا (اي باستثناء دول مجلس التعاون الخليجي) 32% بينما يصل الى 43% في امريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، وباستثناء ايران والامارات العربية المتحدة تقل

[1] مولودي عبد الغاني، **الابتكار في التكنولوجيا المالية ودوره في تطوير اداء المؤسسات المالية من خلال منظومة الشمول المالي–دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية–**، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد دراية، ادرار، الجزائر، ص32-33.

الحسابات على الهاتف المحمول في معظم بلدان المنطقة بشكل اقل مما كان متوقعا نظرا لمستويات دخلها، فعلى سبيل المثال تقل نسبة سكان دول مجلس التعاون الخليجي الذين لديهم حسابات مالية على الهاتف المحمول (21 %) عن نسبة سكان منطقة افريقيا جنوب الصحراء (24%)، ربما يرجع هذا الاحجام عن استخدام التكنولوجيا الرقمية في المعاملات المالية الى افقار المجتمع الى الثقة في المؤسسات الحكومية والمؤسسية، بالإضافة الى اللوائح التنظيمية التي تعيق التحول الرقمي.

وفي هذا الصدد ينبغي فتح سوق الاتصالات في منطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا لزيادة المنافسة، مما قد يساعد على رفع معدل اتاحة واستخدام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول والمدفوعات الرقمية، علاوة على ذلك الشمول المالي من خلال توسيع الوصول الى الحسابات المالية، كما يلزم ايضا اتخاذ تدابير لتعزيز الاطار التنظيمي الداعم لمعاملات التجارة الالكترونية، بما في ذلك التوقيع الالكتروني وحماية خصوصية البيانات والامن السيبراني.

بكل عام ان تسريع وتيرة التحول نحو الاقتصاد الرقمي يستلزم اعطاء الاولية للإصلاحات اللازمة لتعميم استخدام المدفوعات الرقمية، وذلك للتغلب على المفارقة الرقمية التي تنفرد بها المنطقة[1].

المطلب الثالث: سياسات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية والنامية

تعد سياسات واستراتيجية الشمول المالي من بين مجالات عمل البنك الدولي، فهو ملتزم بتوفير تقييمات واستراتيجيات شاملة للشمول المالي، وتقديم المساعدة لمعالجته بطريقة شاملة ومنهجية، مع التركيز على التكنولوجيا الرقمية والاستفادة من التكنولوجيا المالية، وتنسيق الاجراءات لتوسيع الوصول الى الخدمات المالية، الى جانب ذلك تنظر البنوك المركزية والوزارات المالية في البلدان النامية الى الشمول المالي كجزء من مهمتها المتعلقة بتحقيق الاستقرار والاشراف، وتعمل على دمج المبادرات في برامجها لتمكين

[1] مولودي عبد الغاني، **مرجع سبق**، ص34.

جميع الاسر والشركات من الوصول الى الخدمات المالية التي تتكيف مع احتياجاها الخاصة واوضاعها[1].

جهود صندوق النقد العربي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية: في اطار الجهود التي يبذلها صندوق النقد العربي بالتعاون مع الوكالة الالمانية Giz بالنيابة عن الوزارة الالمانية الاتحادية للتعاون الاقتصادي والتنمية، وتحالف الشمول المالي AFI وبمشاركة من البنك الدولي، وعلى صعيد تعزيز سياسات الشمول المالي بهدف دعم الهيئات والسلطات المالية في الدول العربية، فقد تضمن استراتيجية صندوق النقد العربي لسنة 2022 العديد من المبادرات، البرامج والانشطة لتوسيع مجال انتقاع المواطنين والمؤسسات بالخدمات المالية الرسمية التي تلائم احتياجاتهم من خلال تغطية البنود التالية:

_ بناء استراتيجيات وطنية وقاعدة البيانات المتعلقة بالشمول المالي.
_ تمكين المرأة ماليا.
_ تمويل المشاريع متناهية الصغر، الصغيرة والمتوسطة.
_ دعم الابتكار من خلال تمويل الشركات الناشئة ورواد الاعمال.
_ الاستفادة من التقنيات المالية الحديثة والتمويل الرقمي لتعزيز فرص الشمول المالي.
_ التمويل الزراعي الريفي ودعم وصول الخدمات المالية للمجتمعات الريفية.
_ التمويل الاخضر والمستدام.
_ البنية التحتية للأسواق المالية.

[1] مليكة بن علقمة، يوسف سايحي، **دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 7، العدد3، ص92-93.

المبحث الثالث: اسهامات التكنولوجيا المالية في تفعيل ابعاد الشمول المالي ببنك الفلاحة والتنمية الريفية

من خلال هذا المبحث سنتطرق الى تحديد واقع تكنولوجيا المالية كآلية في دعم الشمول المالي ببنك الفلاحة والتنمية الريفية والخدمات المالية التي يوفرها والتطرق الى اهم خصائص تكنولوجيا المالية الحديثة.

المطلب الاول: الخدمات المالية التي يوفرها البنك في تعزيز الشمول المالي

يقدم البنك العديد من الخدمات المالية تتمثل في:

أولا: عمليات الإيداع

تتم عملية الإيداع في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بالطرق التالية[1]:

1. **الحساب الجاري:** يفتح هذا النوع من الحساب بصالح رجال الأعمال و الصناعيين، و تسلم لهم دفاتر شيكات حتى يمكنهم سحب الأموال مرة أخرى بسهولة، و يمكن للحساب الجاري أن يكون دائنا أو مدينا.
2. **حساب الشيكات:** يفتح هذا النوع من الحساب للأشخاص الطبيعيين و هو عبارة عن دفتر خاص يعطى للزبون، تسجل عليه عمليات السحب و الإيداع و من مزايا الحصول على فوائد حددت بـ: 7% سنويا على الدخل الإجمالي و يكون الإيداع نقدا فقط.
3. **أذونات الصندوق:** و هي عبارة عن سند لحامله يسلم له مقابل إيداعه مبلغا من المال لدى صندوق البنك لمدة محددة تتراوح بين ثلاثة أشهر و خمس سنوات و يحصل صاحب السند على فائدة تختلف باختلاف مدة الإيداع و مبلغ السند، و حدد المبلغ الأدنى بعشرة آلاف دينار جزائري، و هناك أذونات للصندوق تدفع فيها الفائدة مسبقا و هي محددة بـ: 6,75% سنويا مهما كان المبلغ المودع، و حددت مدته القصوى بأربعة و عشرين شهرا.

[1] وثائق مقدمة من بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

4. **حساب العملة الصعبة:** يفتح هذا الحساب غالبا بالعملة الصعبة الأروبية(الأورو) و يحدد البنك المركزي كل ثلاثة أشهر سعر الفائدة لهذا الحساب فتكون المدة الدنيا له ثلاثة أشهر و حدد المبلغ الأدنى بـ: 763,35 أورو.

ثانيا: السحب

كما يودع العملاء النقود لدى البنك فهم يحسبون الأموال التي يحتاجون إليها، فيتم السحب بالطرق التالية[1]:

1. **نقدا:** قد يحسب الزبائن الأموال نقدا من حساباتهم الخاصة أو دفاترهم عن طريق تقديم شيكات لأشخاص آخرين.
2. **تحويلات:** قد يطلب العملاء تحويل مبلغ من المال من حسابهم الخاص لدى البنك إلى حساب آخر لدى نفس البنك أو في بنك آخر، حيث يستلم البنك طلب الزبون سواء بالبريد أو باليد، و بعد التأكد من كفاية رصيده يتم التحويل المطلوب، تطلب التحويلات عادة من قبل الخزينة لصالح مؤسسات الأشخاص كما تطلب التحويلات عن طريق البرق VIREMENT TELEGRAPHIQUE و هناك تحويلات خاصة تتم عن طريق الحوالة الدولية حيث تحول أموال المعاشات الخاصة بالمهاجرين المتعاقدين مع البنك، و يفتح هذا الأخير حسابات خاصة بهؤلاء المتعاملين بالعملة الأوروبية (الأورو)، ليمكنهم من سحب أموالهم بسهولة و أمان و يأخذ البنك عمولة عن كل عملية تقدر بـ: 3,05 أورو عن كل عملية تسحب من المديرية العامة.
3. **السحب عن طريق المقاصة:** يقدم البنك يوميا شيكات أو طلبات تحويل من حساب الزبائن لدى البنك إلى حساب زبائن لدى بنوك أخرى معتمدة لدى غرفة المقاصة بالبنك المركزي، يقبل البنك و يبادلها مع مندوب البنك الذي سيحول إليهم المبلغ، و تسلم لمندوب بنك البدر الشيكات الصادرة بأسماء عملائهم.

[1] نفس المرجع السابق.

و بالمقاصة يمكن للبنك أن يحدد ما إذا كان مدينا أو دائنا. فإن كانت قيمة الشيكات التي سلمها للبنوك الأخرى أكبر من قيمة الشيكات التي استلمها فيكون مدينا، و العكس صحيح، فيمكن له أن يطلب من البنك المركزي أن يمول هذا العجز.

ثالثا: عمليات منح القروض.

وجد البنك ليمول الاقتصاد الوطني و بنك البدر من أهم وظائفه تمويل الفلاحة و التنمية الريفية، و يقدم قروضا لهذا الغرض، كما يقدم قروضا لأغراض أخرى، فما هي القروض التي يقدمها هذا البنك؟

01/-القروض الطويلة الأجل: عانى البنك كثيرا في السنوات الماضية من منح قروض طويلة و متوسطة الأجل للفلاحين إذ يتم استردادها نظرا للتنظيم المركزي لهذه القروض و كذا تدخل السلطة في منح هذه القروض.

أما حاليا و في إطار استقلالية البنوك فيتم دراسة القروض الطويلة الأجل خاصة ذات المبالغ الهامة مبدئيا لدى الوكالة، أما الدراسة النهائية فتتم لدى مديرية الفروع أو المديرية العامة للبنك[1].

02/- القروض المتوسطة الأجل

- **القروض الفلاحية:** تمنح للفلاحين قروض متوسطة الأجل لتمويل استثماراتهم الفلاحية خاصة تربية الدواجن بفائدة تقدر بـ: 10,25% سنويا، تدفع الخزينة في إطار دعم الدولة للفلاحين 2,25 % منها و يدفع الفلاح للبنك 8% و يطلب البنك ضمانات من الفلاح من بينها: رهن السكن أو رهن قطعة أرض التي تبنى عليها المنشأة إذا كانت بعقد ملكية موثق، يقدم طلب القرض بعد تقديم الملف الإداري من قبل لجنة القرض في الوكالة المتكونة من مدير الوكالة و رئيس مصلحة القروض و رئيس المصلحة الإدارية. أما إذا تعدى القرض مبلغا معينا فيرسل الموافقة النهائية إلى مدير الفرع، و بعد الموافقة على طالب القرض أن

[1] نفس المرجع السابق.

يقدم ملفا قضائيا للضمانات و بعد تفحص هذا الملف و التأكد من كفاية الضمانات يفتح حساب للزبون لدى البنك بمبلغ القرض فيمكنه بذلك أن يباشر تمويل استثماره.

- **القروض التجارية:** يمنح البنك قروضا تجارية و من بينها القروض الممنوحة ضمن تمويل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، و على سبيل المثال مؤسسة النقل حيث يقوم البنك بالتمويل بنسبة 70% من رأس مال المؤسسة، و تقوم وكالة دعم الشباب "ANSEJ" بالتمويل بنسبة 20% أما صاحب المؤسسة فيساهم بنسبة 10%. يمنح البنك قروضا بالنسبة المحددة على مدى 5سنوات،و قد يعطي المقترض لدفع نسب القروض لمدة تحدد حسب مبلغ و غرض القرض إلى ثلاثيات تحدد فيها نسبة مبلغ القرض و تدفع كل ثلاثة أشهر، حدد البنك نسبة الفائدة على هذا النوع من القروض بـ: 10,25% يدفع المقترض 4,50% و 5,75%تدفعها الخزينة. يطلب البنك ضمانات من المقترض تتمثل في رهن وسيلة النقل المؤمن عليها من كل المخاطر لدى مؤسسة تأمينات معتمدة.
- **السحب على المكشوف:** هذا القرض قصير المدى إذ لا يتعدى السنة و يمنح لتمويل صندوق المؤسسة مثلا تسليم قرض لصيدلي بمبلغ 30 مليون سنتيم يسدد هذا الصيدلي الفائدة كل ثلاثة أشهر على المبلغ الذي يسحبه من المبلغ العام و الضمانات المطلوبة تكون رهن سكن مثلا.

المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المالية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية

يمتاز بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتقديم خدمات حديثة مالية تمتاز بالخصائص التالية[1]:

- البنك الأول في ترتيب البنوك الجزائرية.
- استعمال «SWIFT»منذ 1991.
- استعمال الإعلام الآلي في جميع عمليات التجارة الخارجية.
- الشبكة الأكثر كثافة.
- بنك شامل و عالمي يتدخل في تمويل كل القطاعات الاقتصادية.
- ما يقل على 5.8 مليار دولار أمريكي من التعاملات الاقتصادية و البنكية.
- 30% من التجارة الخارجية الجزائرية.
- أول بنك جزائري يطبق مبدأ البنك الجالس مع خدمات مشخصة.
- الإدخال الكامل للإعلام الآلي على كل الشبكة بفضل برمجيات خاصة "PROGICIEL" ملك للبنك، مصمم من طرف مهندسي المؤسسة.
- إمكانية فحص الزبائن عن بعد لحساباتهم الشخصية" BADRCONSULT".
- استعمال التقنيات الحديثة في الإعلام والاتصال.

[1] نفس المرجع السابق.

المطلب الثالث: واقع تكنولوجيا المالية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية

اثناء دراستنا الميدانية على مستوى مصلحة التجارة تم تزويدنا بالمعلومات الخاصة بأشكال المتعامل بها في تكنولوجيا المالية لخدمات البنك من اجل التأثير على العملاء المتعامل معهم حيث تعتمد الأشكال التي يمكن للبنك استخدامها في مجال الخدمات المالية من اجل كسب ميزة تنافسية في الترويج الصحيح لخدماته، ويعتبر الإعلان وجهود البيع الشخصي الشكلان الرئيسيان في المعاملات التجارية أما بجانب ذلك هنالك بعض الأدوات الأخرى التي تلعب دورا مكملا مثل: تنشيط المبيعات (عن طريق المعارض، العينات، الهدايا المجانية ... الخ). والنشر غير المدفوع القيمة في وسائل الإعلام المختلفة عن نشاط المؤسسة وإسهاماتها، وهناك العديد من القرارات والسياسات الهامة التي من شأنها أن تنشط الترويج أو المزيج الترويجي. والذي هو تلك (التوليفات التي تضم الإعلان، تنشيط المبيعات، البيع الشخصي، النشر والعلاقات العامة).

أمام المراجع المختصة في التسويق لتكنولوجيا المالية بالبنك فترى بأن الخدمات المالية الذي ينطوي على عملية اتصال إقناعي يستهدف التأثير على جمهور البنك وهو مزيج يستخدمه البنك لبلوغ أهدافه الترويجية و التسويقية يتمثل في العناصر التالية:

أولا: الإعـلان.

الإعلان هو أداة هامة لترويج الخدمات البنكية، ويكاد في حالات كثيرة يكون أهم عناصر المزيج الترويجي ويمثل الإعلان استثمارا اقتصاديا للعديد من منظمات الأعمال الهادفة للربح، وتكمن قيمة الإعلان بشكل عام في أنه يؤدي وظائف هامة وهي[1]:

1. **الإعلام:** يجعل الإعلام العملاء مدركين لمنتجات جديدة حيث يعلمهم عن أنواع وأسماء تجارية محددة ويعلمهم عن خصائص ومزايا خدمات معينة، ولأن الإعلام يعد صيغة كفاءة الاتصال لجماهير عديدة وبتكلفة منخفضة نسبيا، فهو يسهل تقديم منتجات جديدة ويزيد الطلب على المنتجات القائمة.

[1] وثائق مقدمة من قبل البنك.

2. **الإقنـــاع:** يؤدي الإعلان الفعال إلى إقناع العملاء بأن يجربوا المنتجات المعلن عنها وأحيانا يؤدي الإقناع إلى الظهور أو إنشاء الطلب الأول على منتج معين أكثر من الطلب على علامة محددة للمنتج.
3. **التذكيـــر:** يحافظ الإعلان عن اسم المنتوج البنكي حاضر في ذاكرة الجمهور حاجة لها علاقة بالمنتوج البنكي المعلن عنه أن تأثير الذهن المستهلك لاعتباره مرشحا للشراء.
4. **إضافة قيمة:** وهناك ثلاث طرق أساسية يستطيع البنك أن يضيف قيمة لما يقدمه من ابتكار، وتحسين الجودة أو بتغيير مدركات العميل، وهي ثلاث عوامل تجمعها علاقة اعتماد متبادلة، فالابتكار بدون جودة هو مجرد بدعة مستحدثة.
5. **مساندة جهود مندوبي البيع:** والإعلان كذلك يدعم جهود مندوبي البيع ويكاد يحدث بيعا مسبقا لمنتجات البنك، إذا جمدت مندوبي البيع بتمهيد جيد يسبق اتصالاتهم الشخصية بعملاء مستهدفين ويمكن حفظ التكلفة الجهد ووقت المقابلات البيعية، إذ يتطلب الأمر وقت أقل لإعلام المستهدف بشأن خصائص المنتوج ومزاياه

ثانيا: تنشيط المبيعات

ويمثل تنشيط المبيعات وترويجها إغراء أو ترغيبا قصيرا الأجل لإدارة اهتمام المستهلك لشراء منتجات البنك، وإلى جانب ذلك الإعلان أو البيع. الشخصي يمكن استخدام أو ترويج المبيعات مع العملاء ومن أهم وسائل الترويج: المعارض، الهدايا، المسابقات ... الخ.

ثالثا: البيع الشخصي

وهو صيغة من التقديم الشخصي لخدمات البنك وعلى خلاف الإعلام فالبيع الشخصي هو "عملية اتصال مباشرة" وجها لوجه بين مرسل ومستقبل (بالرغم من إمكانية البيع من خلال الاتصال التلفزيوني أيضا حدود معينة.

رابعا: النشر والعلاقات مع الصحافة

النشر هو تقديم غير مباشر للخدمة أو للمنتوج البنكي من طرف وسائل الإعلام المتعددة وقد يأخذ النشر عدة صور وأشكال كأن يكون النشر في شكل مقال أو رسالة صحفية بجريدة أو مجلة وبعد النشر على منتجات البنك أهم عناصر المجهود الفعال للعلاقات العامة، وهو يستهدف إشارة الطلب على سلعة أو خدمة وإشارة الاهتمام بالبنك ، والمقصود بالصحافة جمهور الناشرين والمحررين العاملين بالصحف والمجلات ووكالات الأنباء ... الخ[1].

خامسا: العلاقات العامة.

وهي نشاط يهدف إلى تكوين أو توطيد العلاقات الطيبة للبنك مع عملائه ويتمثل عملاء البنك في المؤسسات والأفراد الذين يتوصلون ويتأثرون بها وبمنتجاتها أو سياساتها التسويقية بشكل أو بأخر.

وتحقق العلاقات العامة أهدافها خلال تنظيم وتنفيذ برامج للتعريف بالبنك وبالتالي فإن العلاقات العامة تساهم في تكوين انطباعات حسنة لدى عملائها مما يجعلها ضمن المزيج الترويجي الذي تريده إرادة التسويق وتنتمي نجاح وظيفة العلاقات العامة في البنوك بوضعها ضمن إطار الوظائف التسويقية إذ يستطيع البنك بصفته أمينا على أموال العملاء أن ينجح إذا أرضى العملاء بما يقدمه من خدمات وأقبلوا مختارين على التعامل معه.

إن نجاح الخطة التسويقية للبنك لا تقف عند تقديمه لمجموعة من الخدمات بتكلفة غير مناسبة وتوفرها للعملاء عن طريق انتشار جغرافي واسع للوحدة المصرفية بل يجب تخطيط السياسات الترويجية بشكل يحقق أهداف يلزم دراسة صفات ودوافع عملاء البنك المرتقبين إذ أن مجرد إلحاح البائع ليس سببا في جذب العملاء للتعامل بل إن التعامل هو سلوك إنساني نابع من دوافع داخلية إلى إشباع رغبة أو حاجة لدى العملاء لذا فإن

[1] نفس المرجع.

البنك عليه أن يخطط بسياسته لباب يشبع هذه الرغبات ومنها إشعار العملاء احترام البنك لهم وتقدير ذاتهم ومن الضروري للبنك أن يربط من خلال أهدافه التسويقية بين مراحل العملية وإعلامهم لخدمات البنك وحثهم على اتخاذ قرار التعامل معه ، وتستمد الأنشطة الترويجية في تذكير العميل بمزايا خدمات البنك .

سادسا: تأثير موقع فرع البنك على عملائه

تعد شبكة فروع البنك وكذا شبكة أجهزة الصرف الآلي بمواقعها من أهم الأدوات التنافسية للبنك التجاري فموقع البنك وفروعه يساهمان في رسم وتكوين صورة البنك في ذهن العميل ،وعندما يقرر العميل التعامل مع بنك معين يدخل ذلك دوافع لشراء الذهنية للخدمة البنكية ، والتي تضمن بدورها دراسة لخصائص موقع الفرع ومزيج الخدمات البنكية التي يخدمها وأسعار الخدمة وما إلى ذلك ويعد فرع البنك مناسبا للعميل عندما يكون[1]:

- قريبا من مسكنه.
- قريبا من مكان عمله أو من مركز تسوق رئيسي يطلب التردد عليه.
- قريبا من شبكة المواصلات العامة.
- يسهل الوصول إليه عبر محاور الطرق الرئيسية أو الطرق الفرعية.

[1] وثائق مقدمة من قبل مصلحة التجارة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية.

خلاصة الفصل.

استنتجنا من خلال ما تقدم ان اعتماد تكنولوجيا المالية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية يساهم في تعزيز الشمول المالي عن طريق بعض الخدمات المالية الحديثة التي يقدمها البنك من بينها خدمات الدفع التي يقدمها وعمليات السحب من خلال بطاقات الالكترونية التي تعمل على تجاوز الوظائف التقليدية.

حيث تساهم تكنولوجيا المالية بشكل واسع في تحسين الخدمة المالية للزبائن من خلال ظهور نمط جديد في تقديم الخدمات المالية لتعزيز الشمول المالي واتاحة مختلف التقنيات الجديدة في عرض الخدمات للزبائن بسهولة وسرعة وفي اي وقت ومكان مما يساعد في ربح الوقت وتقليل التكاليف وزيادة الارباح.

خاتمة:

من خلال ما سبق في دراستنا لموضوع دور تكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية تم التوصل الى ان تكنولوجيا المالية ثورة مالية اجتاحت الساحة الاقتصادية نظرا للتقدم التكنولوجي الكبير الذي يشهده العالم، والتي سمحت بتسهيل المعاملات المالية لتصل الى اكبر شريحة من المتعاملين، من خلال المؤسسات التي تنشط في سياقها، والتي اضفت هيكلة جددة للمعاملات المالية، واصبحت تشكل تحديا كبيرا للبنوك التقليدية ومنافسا شرسا لها، مما قد يقلل من فرصها الاستثمارية اذا لم تتدارك وتيرة العالم من تقدم رقمي بما يخدم زبائنها.

ولقد ادى استخدام وسائل التكنولوجيا المالية الى تحسين الوصول الى اجود الخدمات المالية عبر قنوات مختلفة(الوكيل البنكي، الدفع عبر وسائل الاتصال المحمولة،...)، الى مختلف شرائح المجتمع بما فيهم الفقراء، وهو ما ادى الى تعزيز الشمول المالي في العديد من البلدان والذي ساهم في تحسين الظروف المالية ورفع مستوى المعيشة وبالتالي تحقيق التنمية المالية من خلال دعم الاستقرار الاجتماعي والسياسي والنظام المالي ككل.

اولا: نتائج الدراسة: من خلال ما تم التطرق الية في الدراسة تم التوصل الى النتائج التالية:

- لتكنولوجيا المالية دور مهم في ارساء متطلبات تحقيق الشمول المالي من خلال جودة الخدمات المالية الحديثة التي تقدمها والتي تتميز بالسهولة والسرعة.
- تسعى البنوك الى زيادة فعالية الخدمات المالية المقدمة من خلال تكنولوجيا المالية الحديثة التي توفرها.
- ان تبني استراتيجية تكنولوجيا المالية يهدف الى تطوير القطاع المالي بفعالية مما يحفز على الادخار والتمويل والاستثمار.
- ان التحول والانتقال من الاساليب التقليدية في الخدمات الى اساليب حديثة يتطلب الالتزام بآليات التكنولوجية الحديثة.
- تعتبر تكنولوجيا المالية من ابرز المساهمات النظرية التي تهدف الى اصلاح وتنمية الجهاز المصرفي.
- تعتمد البنوك الحديثة على استخدام تكنولوجيا مبتكرة خاصة الهواتف النقالة مما جعلها منافسا لخدمات المؤسسات المالية والتقليدية.

- تعتمد التكنولوجيا المالية على تقنيات حديثة منها العملات المشفرة، نظم الدفع الحديثة...الخ.
- يحظى مفهوم الشمول المالي باهتمام كبير من قبل الدول على اهتمام كبير فهو يهدف الى تعميم الخدمات المالية مما يساهم في وصولها الى كافة فئات المجتمع.

ثانيا: الاقتراحات والتوصيات.

بعد دراسة موضوع تكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالية توصلنا الى اقتراح مجموعة من الاقتراحات تتمثل في:

- التسريع في اجراءات التحول الرقمي الذي يساعد الادارات والمعاملات في اختصار الوقت والتكلفة.
- تطوير وتنمية وتحسين نوعية العمل وتقنياته من خلال ادخال مفاهيم جديدة فيما يخص تكنولوجيا المالية.
- لابد من توفير بيئة قانونية وتشريعية تدعم تعزيز الشمول المالي.
- ضرورة نشر الثقافة والوعي المالي لدى الافراد ودمجهم ضمن القطاع المالي.
- الاستفادة من تطبيق التقنيات الحديثة في مجال التكنولوجيا المالية مثل تقديم الخدمات المالية الحديثة.
- تطوير نظم الدفع من خلال الاستفادة بالتكنولوجيا المالية من خلال تطوير البنى التحتية للنظام المالي.
- ابتكار خدمات مالية تتناسب مع كل شرائح المجتمع بحسب حاجاتهم وقدراتهم على ان تكون ملائمة من حيث العدالة والشفافية.

ثالثا: افاق الدراسة.

لا شك انه من رغم الجهد المبذول في اتمام البحث لا يخلو من النقائض بسبب عدم القدرة على تناول كل شيء بالتفصيل لذلك نقوم باقتراح:

- دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي داخل البنوك الجزائرية.
- اثر تكنولوجيا المالية الحديثة على الاستقرار المالي المركزي.
- مساهمة تكنولوجيا المالية الحديثة في تحسين جودة الخدمات المالية..

قائمة

المراجع

قائمة المراجع :

01/-الكتب.

- أحمد جميل توفيق، الإدارة المالية، دار النهضة العربية، بيروت، 2005
- بن رحب جلال الدين، احتساب مؤشر مرمم للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي الاجمالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، الامارات العربية المتحدة، 2018
- حنين الطيب، الشمول المالي، سلسلة كتيبات الى موجه الى فئة عمرية شابة، ابو ظبي، العدد 1، 2020
- دكتور نغم حسين نعمة ، احمد نولي حسن مطر، الشمول المالي ومتطلبات تطبيق مؤشرات القياس، الطبعة الاولى، عمان، دار الايام للنشر والتوزيع ، 2019
- رسمية قرياقص، عبد الغفار حنفي، الأسواق و المؤسسات المالية، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، مصر، 2010
- زواويد لزهاري، حجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي ... الواقع والافاق، المركز الجامعي تمنراست للنشر والتوزيع، تمنراست، 2018
- زيان رمضان، إدارة الخدمات المالية والمصرفية، دار الصفاء، ط2، عمان، الاردن، 2007
- سمير عبد الله، الشمول المالي في فلسطين، معهد ابحاث الدراسات الفلسطيني، فلسطين، 2016
- عبد الرحمان مجد المشهداني، زينة سامي العبيد، الشمول المالي وفعاليته في تعبئة السيولة للقطاع المصرفي، عمان دار المنهج للنشر. 2023
- محمد محمود الخطيب، الأداء المالي و أثره على عوائد أسهم الشركات، ط1، دار الحامد للنشر و التوزيع عمان، الأردن، 2010
- معهد الدراسات المصرفية، الشمول المالي: اضاءات: نشرة توعية يصدرها معهد الدراسات المصرفية، السلسلة الثامنة العدد7، الكويت، فبراير 2016
- ياملكي أكرم، العمليات المصرفية المالية، الدار العلمية الدولية و دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2001

02/-المذكرات والاطروحات الجامعية.

- بريش رابح، دور تكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الاسلامية، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر.
- بن احمد لخضر، متطلبات تحرير وتطوير الخدمات المصرفية في الجزائر، دارسة الواقع والافاق، دكتوراه، جامعة الجزائر، 2011-2012
- دغنوش العطرة، البنوك التجارية ودورها في تمويل المؤسسة -حالة الجزائر-، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، حالة الجزائر 2001.
- سيرين سميح أبو رحمة، الشمول المالي وأثره في العائد والمخاطر دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الفلسطينية، رسالة ماجيستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.
- شامبي ليندة، المصارف و الاعمال المصرفية في الجزائر، رسالة ماجستير، فرع قانون الاعمال، معهد الحقوق و العلوم الادارية ، جامعة الجزائر، 2002.
- عبد الغاني دادان، قياس و جودة تكنولوجيا المالية في المؤسسات المصرفية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2007.
- ماجد محمود محمد ابودية، دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي: في النشاط الاقتصادي الفلسطيني، رسالة ماجيستير، جامعة الازهر، غزة فلسطين، 2016.
- مروي القاسمي، دنيا متراكبية، دور الشمول في تحسين اداء الخدمة البنكية، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماجيستير، علوم الاقتصادية وتسيير وعلوم التجارية، الاقتصاد البنكي ونقدي، سنة 2020-2021.
- مليسة طهير، تبني تكنولوجيا الهاتف البنكي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر- دراسة حالة بعض البنوك العمومية وكلات ام بواقي-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي، تخصص ادارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسير، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي.

- مولودي عبد الغاني، الابتكار في التكنولوجيا المالية ودوره في تطوير اداء المؤسسات المالية من خلال منظومة الشمول المالي–دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية–، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد دراية، ادرار، الجزائر.
- نفيسة حجاج، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات المالية و الاتصال على الأداء المالي، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الدكتوراه الطور الثالث في المالية و المحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر،2017

03/–الملتقيات

- بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2005–2006.
- بلعزوز بن علي، كتوش عاشور، واقع المنظومة المصرفية الجزائرية ومنهج الاصلاح، الملتقى العلمي حول: المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية، واقع وتحديات، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، يومي 14–15 ديسمبر 2004.
- بلمقدم مصطفى، بوشعور راضية، تقييم أداء المنظومة المصرفية الجزائرية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية – واقع و تحديات، جامعة الشلف، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004.
- بن عيسى بشير، عبد الله غانم، المنظومة المصرفية عبر الاصلاحات الاقتصادية–انجازات وتحديات–الملتقى العلمي الوطني حول: المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة منافسة، مخاطر، تقنيات، المركز الجامعي بجيجل، الجزائر يومي 06و07 جوان 2005.
- بودلال علي، سعيداني محمد، فعاليات الشمول المالي بين النظرية والتطبيق، الملتقى الوطني الأول: حول المنظومة المصرفية، المركز الجامعي جيجل، الجزائر، يومي 6–7 جوان 2005.

- سحنون محمد، إصلاحات المنظومة المصرفية في الجزائر واقع و آفاق مستقبلية، الملتقى الوطني حول "المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة– مخاطر و تقنيات"، جامعة جيجل، 06–07 جوان، 2005.
- مزريف عاشور، معموري صورية، عصرنة الشمول المالي وواقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة ،2008.
- نجار حياة، الإصلاحات النقدية ومكانة الحيطة المصرفية بالجزائر، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة، منافسة مخاطر، تقنيات، المركز الجامعي جيجل، الجزائر يومي 6–7 جوان 2005.
- هارون الطاهر، العقون نادية، الشمول المالي ومتطلبات العولمة المالية، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: مناقشة، مخاطر، تقنيات، جامعة جيجل، الجزائر يومي 6–7 جوان 2005.

04/–المجلات:

- اسماء دردور، سعيدة، حركات قياس اثر الشمول المالي، على النمو الاقتصادي في الجزائر خلال 1980–2017، مجلة الاستراتيجية، والتنمية المجل د10 العدد04، سنة 2020
- ريهام احمد ممدوح حسن، اثر تكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، المجلد 50، العدد 4، 2024
- زرقاطة مريم، ضامن وهيبة، واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي ودورها في تعزيز الشمول المالي، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 04، العدد 01، 2023.
- صورية شني وسعيد بن لخضر، اهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 4، العدد1 الجزائر، 2019
- عمارية بختي، غنية مجاني، 2020، دور التكنولوجيا العلمية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدير، المجلد 7، العدد 02

- عويمر سيد احمد، بوقلي زهرة، التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمول المالي وتحفيز للتنمية الاقتصادية، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 01، العدد01، 2023.
- غربي ناصر صلاح الدين، **دراسة** اثر تعميم استخدام التكنولوجيا المالية على توسيع دائرة الشمول المالي بالبنوك الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 15، العدد 01، 2022
- فوضيل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة ادارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد01، الجزائر، 2020.
- لطرش ذهبية، دراسة تحليلية لفرض ومخاطر التكنولوجي المالية على الاستقرار المالي، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد 08، العدد 01، 2023
- محمود الجموعي قريشي، أهمية الشمول المالي وأهمية القطاع المصرفي للاقتصاد، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، العدد09.
- مروة كردوسي، اسيا سعدان، التكنولوجيا المالية كوسيلة لتعزيز الشمول المالي في عصر ما بعد جائحة كورونا، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 01، 2023
- مريم قاسمي، غنية مجاني، حتمية تطوير الخدمات المصرفية لتحسين وزيادة تنافسية القطاع المصرفي الجزائري في ظل مساعي الانضمام لمنظمة التجارة العالمية، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد 07، العدد 02، 2022
- مفتاح غزال، مراد بركات، الثقافة المالية كالية اساسية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة ابحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 03، العدد 01
- مليكة بن علقمة، يوسسف سايحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاعات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 7، العدد 3، 2022
- مليكة بن علقمة، يوسف سايحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 7، العدد3
- هني امينة، ملاحي رقية، الشمول المالي ودوره في تحقيق النمو الشامل في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، مجلد عدد02 عدد خاص الجزء02 ، 2023.

Ministry of Higher Education and Scientific Research

Abbes laghrour University Khenchela

Faculty of Economics, Management and Commercial Sciences

Department of Economic Sciences

وزارة التعليـــــــم العـــــالي والبحث العلـــــمي

جامـــــــعة عباس لغرور خنشـــــــلة

كلية العوم الاقتصادية والتسيير والعـــلوم التجاريـــــة

قسم العلـــــــــوم الاقتصـــــــادية

الرقم: 454 / ك ع إ ت ع ت/ ع إق/ 2025

خنشلة في : .....

إلى السيد: مدير بنك الفلاحة والتنمية الريفية (ششار) BADR.

تسهـــــــيل مهـــــــمة

سعيا لاستكمال البرنامج الدراسي المقرر للحصول على شهادة الماستر تخصص اقتصاد نقدي ومالي، ومن أجل تجسيد المفاهيم النظرية للطلبة، يشرفنا أن أطلب من سيادتكم تقديم مساعدة من أجل إجراء تربص تطبيقي في مؤسستكم للطلبة الآتية أسمائهم :

	معلومات الطالب 01	معلومات الطالب 02
الاسم واللقب	سلسبيل خميلي	لميس خضراوي
تاريخ ومكان الازدياد	2001/08/20 خنشلة	خلال 2002 بابار
رقم التسجيل	34050857	34052379

عنوان التقرير : التكنولوجيا المالية كآلية لتفعيل أبعاد الشمول المالي بالبنوك التجارية – دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (ششار).

رئيس القسم

جامعة عباس لغرور خنشلة * كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير * قسم العلوم الاقتصادية

زرمـــان كريـــم

رئيس قسم العلوم الإقتصادية

Ministry of Higher Education and Scientific Research

Abbes laghrour University Khenchela

Faculty of Economics, Management and Commercial Sciences

Department of Economic Sciences

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرور خنشلة

كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

قسم العلوم الاقتصادية

الرقم: 454 / ك ع إ ت ع ت/ ق ع اق/ 2025

خنشلة في : .....

الاسم و اللقب : سلسبيل خميلي

تاريخ الميلاد: 2001/08/20

مكان الميلاد: خنشلة

- عنوان تقرير التربص: التكنولوجيا المالية كآلية لتفعيل أبعاد الشمول المالي بالبنوك التجارية – دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (ششار).
- مكان التربص: بنك الفلاحة والتنمية الريفية (ششار). BADR

فترة التربص من: 2025/04/06 إلى: 2025/04/20

عناصر المواظبة	العلامة	ملاحظة
المواظبة	04/04	
المبادرة	04/04	
المعارف التطبيقية	04/04	
قدرة العمل	04/04	
العلاقة مع العمال	04/04	
العلامة النهائية	20/20	

ملاحظات أخرى: .....

ممثل المؤسسة

رئيس القسم

زرمان كريم

رئيس قسم العلوم الإقتصادية

ALLAG Toufik

Supervisor Back Office

Ministry of Higher Education and Scientific Research

Abbes laghrour University Khenchela

Faculty of Economics, Management and Commercial Sciences

Department of Economic Sciences

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرور خنشلة

كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

قسم العلوم الاقتصادية

الرقم: 454 / ك ع إ ت ع ت/ ق ع اق/ 2025 خنشلة في : .....

الاسم و اللقب : لميس خضراوي

تاريخ الميلاد: خلال 2002 مكان الميلاد: بابار - خنشلة

- عنوان تقرير التربص: التكنولوجيا المالية كآلية لتفعيل أبعاد الشمول المالي بالبنوك التجارية – دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (ششار).
- مكان التربص: بنك الفلاحة والتنمية الريفية (ششار). BADR فترة التربص من: 2025/04/06 إلى: 2025/04/20

عناصر المواظبة	العلامة	ملاحظة
المواظبة	04/04.....	
المبادرة	04/04.....	
المعارف التطبيقية	04/04.....	
قدرة العمل	04/04.....	
العلاقة مع العمال	04/02.....	
العلامة النهائية	20/20.....	

ملاحظات أخرى: .....

رئيس القسم

زرمان كريم

رئيس قسم العلوم الإقتصادية

ممثل المؤسسة

ALLAG Toufiq

Superviseur Back Office