وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

جامعة عباس لغرور –خنشلة–

Abbas Laghrour University Khenchela

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Faculty of Economics, Management and Commercial Sciences

قسم: العلوم الاقتصادية

دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر

دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك وكالة–خنشلة–

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

إعداد الطالبتين:

– مقداد مدينة

– فرادي منال

إشراف الأستاذ:

– أكرم لعور

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
بن عباس شامية	أستاذ تعليم عالي	جامعة عباس لغرور خنشلة	رئيسا
لعور أكرم	أستاذ محاضر ب	جامعة عباس لغرور خنشلة	مشرفا
عبدلي هالة	أستاذ مساعد ب	جامعة عباس لغرور خنشلة	مناقشا

السنة الجامعية2024/2023

شكر و تقدير

الحمد لله على إحسانه والشكر له على توفيقه و امتنانه

ونشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له تعظيما لشأنه،

ونشهد أن سيدنا ونبينا محمد عبده ورسوله الداعي إلى رضوانه صلى الله عليه وعلى اله وأصحابه و أتباعه وسلم.

بعد شكر الله سبحانه وتعالى على توفيقه لنا الذي ما سلكنا الغايات إلا بفضله نتقدم بجزيل الشكر إلى أمهاتنا و أبائنا الذين أعانونا وشجعونا على الاستمرار في مسيرة العلم و النجاح و إكمال الدراسة الجامعية، كما نتوجه بالشكر الجزيل والامتنان إلى من شرفنا بإشرافه على مذكرة بحثنا الدكتور الفاضل "أكرم لعور" الذي كان عونا لنا في إعداد هذه المذكرة ومدنا بمنافع علمه بالكثير فله منا وافر الثناء وخالص الدعاء فجزاه الله عنا كل خير، إلى كل أعضاء اللجنة المناقشة و جميع أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة عباس لغرور.

ولا يفوتنا أن نرفع أسمى عبارات الشكر والتقدير لجميع عمال الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة La Cnep خنشلة، على حسن استقبالهم لنا وحسن معاملتهم.

كما نتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إنجاز و إتمام هذا العمل.

" ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي على والدي و أن أعمل صالحا ترضاه و أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين"

الطالبتان: "مقداد مدينة، فرادي منال".

الإهداء

من قال " أنا لها " نالها

و أنا لها، و إن أبت رغما عنها....أتيت بها .

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام

ها أنا اليوم أتوج اللحظات الأخيرة في ذلك الطريق الذي كان يحمل في باطنه العثرات والأشواك و رغما عنه ظلت قدمي تخطو بكل صبر وطموح وعزيمة وحسن ظن بالله

وكم من أيام مرت شعرت بثقلها ومرارتها ولكن لم تعيقني بل كانت ذكرى تمر لتنير الأحلام

أهدي بكل حب بحث تخرجي :

إلى نفسي الطموحة القوية التي تحملت كل العثرات وأكملت رغم الصعوبات.

إلى اليد الخفية التي أزالت عن طريقي الأشواك، ومن تحملت كل لحظة ألم مررت بها وساندتني وسهرت الليالي من أجل راحتي، واستيقظت فجرا للدعاء لي....إلى" أمي الغالية".

إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، داعمي الأول في مسيرتي بعد الله، فخري واعتزازي، فقيد روحي رحمه الله "أبي الغالي".

إلى من ساندني بكل حب عند ضعفي و أزاح عن طريقي المتاعب، ممهدا لي الطريق زرع الثقة والإصرار بداخلي، إلى من شد الله بهم عضدي فكانو خير معين " إيناس، هادية، ميسون، ميرال، عابد".

إلى الذين غمروني بالحب و رزقني الله بهم، صديقاتي ...." أميرة، مروى، منال".

إلى رفيق دربي...."عبد الرزاق".

إلى "جدي الغالي" .... حفظه الله.

إلى كل من" أحبهم" ..

"مدينة"

الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين

أهدي ثمرة جهدي هذه إلى كل من يعتز بأعمالي، وكل من كان ينتظر تقدمي أكثر نحو النجاح والتألق

إلى من أحمل اسمه بكل فخر، صاحب القلب الكبير، الذي علمني أن الحياة صبر وكفاح، رمز الصمود قدوتي، إلى أبي الغالي.

إلى من اقترن اسمها بالجنة، إلى ينبوع الصبر و التفاؤل، إلى من أضاءت لنا درب الحياة بدعواتها، أمي قرة عيني.

إلى سندي وقوتي ونور المحبة في حياتي، أخي و أخواتي: أسامة، نهاد، نورسين، حفظهم الله.

إلى جداتي حبيباتي حفظهما الله و أطال في عمرهما، إلى روح أجدادي الطاهرة رحمهم الله وأسكنهم الفردوس أعلى.

لكل من أعزهم من قريب و بعيد أهدي هذا العمل عسى أن يكون بذرة خير يستفيد منها الجميع.

"منال"

فهرس المحتويات

الإهداء	
شكر وتقدير	
الفـهـرس	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
مقدمة	**أ- و**
الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية و الشمول المالي	
تمهيد:	**02**
المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية	**03**
المطلب الأول: التطور التاريخي لمفهوم التكنولوجيا المالية	**03**
المطلب الثاني: الركائز الأساسية للتكنولوجيا المالية	**11**
المطلب الثالث: فرص و تحديات التكنولوجيا المالية	**18**
المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول الشمول المالي	**21**
المطلب الأول: ماهية الشمول المالي	**21**
المطلب الثاني: متطلبات تفعيل الشمول المالي	**30**
المطلب الثالث:استراتيجيات الشمول المالي	**36**
المبحث الثالث: مساهمة التكنولوجيا المالية في تفعيل الشمول المالي	**40**
المطلب الأول : علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي.....	**40**
المطلب الثاني : دور التكنولوجيا المالية في تفعيل الشمول المالي	**41**
المطلب الثالث : تحديات التكنولوجيا المالية في ظل متطلبات الشمول المالي.....	**45**

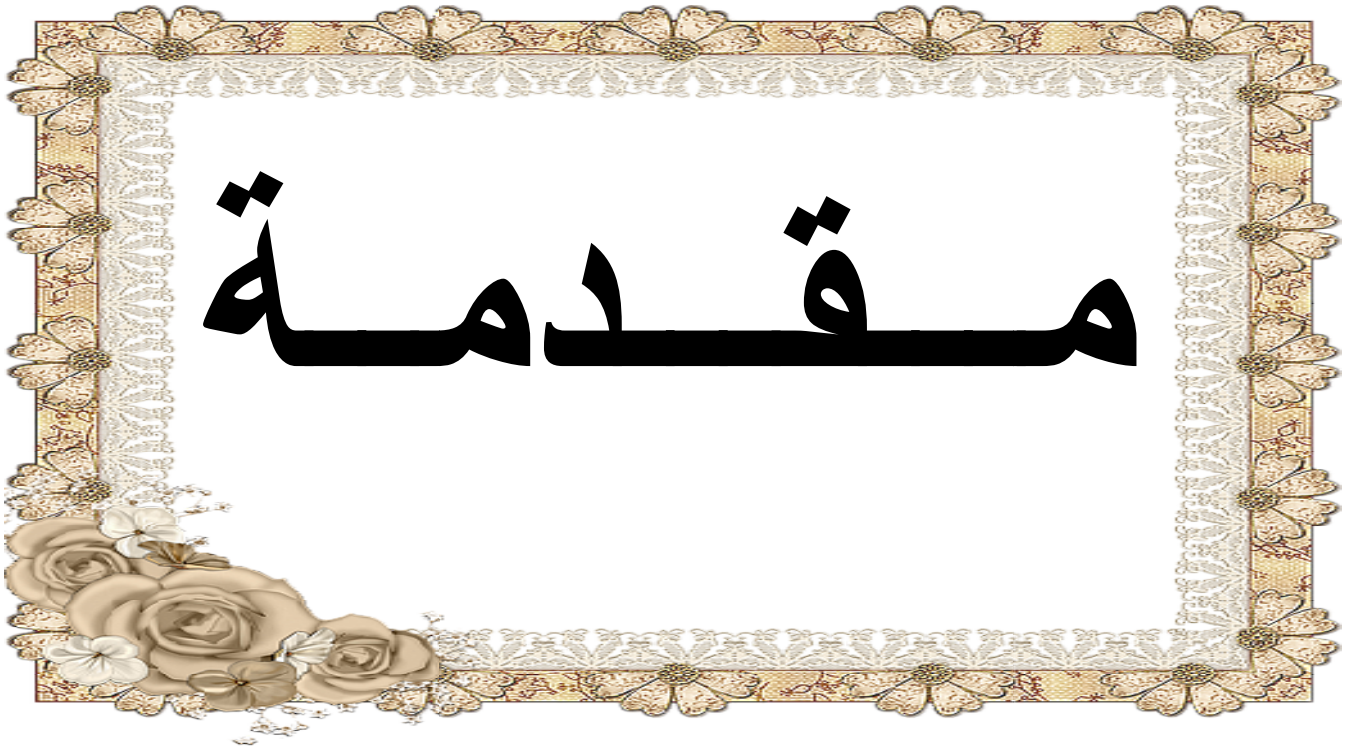
خلاصة الفصل:	**46**
الفصل الثاني: دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط *La Cnep*	
تمهيد:	**48**
المبحث الأول: تقديم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك.....	**49**
المطلب الأول: لمحة تاريخية عن الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك	**49**
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك	**51**
المطلب الثالث: مقومات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك	**55**
المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية	**57**
المطلب الأول: تحديد عينة الدراسة	**57**
المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة.....	**57**
المبحث الثالث: تحليل واختبار فرضيات الدراسة.....	**59**
المطلب الأول: قياس درجة ثبات وصدق استبانة الدراسة	**59**
المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة	**60**
المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة	**70**
خلاصة الفصل:	**72**
خاتمة	**74**
قائمة المصادر والمراجع:.....	**78**
الملاحق:.....	**85**
الملخص:.....	**93**

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	رقم الصفحة
جدول1	أهداف الشمول المالي	26
جدول2	أبعاد الشمول المالي و مؤشراته	31
جدول3	قياس ثبات و صدق الاستبانة	59
جدول4	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	60
جدول5	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	61
جدول6	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	62
جدول7	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	63
جدول8	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	64
جدول9	تحليل استجابة عينة الدراسة لمحور استخدام التكنولوجيا المالية في المؤسسة محل الدراسة	65
جدول10	تحليل استجابة عينة الدراسة لمحور الشمول المالي في المؤسسة محل الدراسة	68
جدول11	نتائج تحليل لاختبار الارتباط بين استخدام التكنولوجيا المالية و تفعيل الشمول المالي	70

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
الشكل1	مراحل تطور التكنولوجيا المالية	06
الشكل2	جوانب التكنولوجيا المالية	09
الشكل3	النسبة المئوية لأسباب و دوافع اللجوء إلى التكنولوجيا المالية	13
الشكل4	بيئات التكنولوجيا المالية	15
الشكل5	مكونات الشمول المالي	28
الشكل6	مبادئ الشمول المالي	30
الشكل7	ركائز الشمول المالي	35
الشكل8	سياسات تعزيز الشمول المالي	38
الشكل9	الهيكل التنظيمي العام للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك	53
الشكل10	الهيكل التنظيمي لوكالة CNEP خنشلة	54
الشكل11	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	60
الشكل12	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	61
الشكل13	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	62
الشكل14	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	63
الشكل 15	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	64


مـــقـــدمـــة

مقدمة

يشهد العالم المعاصر تقدما نحو التطور والتحول في مختلف المجالات العلمية، حيث تعمل التطورات السريعة في التكنولوجيا الرقمية ووسائل الاتصال والإعلام على التأثير في مختلف القطاعات الاقتصادية لاسيما القطاع المالي والبنكي، حيث أصبحت اهتمامات البنوك بشكل كبير على المعاملات و الاستخدامات المالية نتيجة للتطورات التي لحقت بالأوضاع الاقتصادية والمالية العالمية.

ومن هنا دعت الحاجة إلى حتمية ابتكار أدوات مالية جديدة تستطيع إحداث تغييرات جذرية في قطاع الخدمات المالية، بما يخدم تطلعات وحاجيات المستثمرين من مؤسسات ومتعاملين فكانت التكنولوجيا المالية من الابتكارات الهادفة إلى تقديم خدمات سريعة وسهلة مقارنة بالوسائل التقليدية للكثير من الأفراد و الشركات.

وفي ظل الانتشار السريع للتكنولوجيا المالية شهد الاستثمار في شركاتها تطورا مستمرا، حيث تسعى معظمها إلى تحسين بيئة أعمالها وسعيها نحو زيادة الشمول المالي ووصولها إلى كافة شرائح المجتمع بما فيها التي تعاني من الإقصاء المالي و تراكم العراقيل التي تحد من فرص وصولها لمختلف وسائل التمويل، والذي يعتبر هو الآخر محور اهتمام للعديد من الحكومات والبنود المدرجة ضمن جدول أعمال السياسات الدولية لما له من أهمية و أثر كبير في تحقيق الاستقرار المالي و الاجتماعي.

الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، وباعتباره أحد المحركات الاقتصادية وحفاظا على هذه المكانة يعمل على ركوب موجة التكنولوجيا المالية وذلك بإعادة تحديث هياكله القاعدية بناءا على ما تقتضيه سبل مواكبة هذا التطور، فتحسين أدائه أصبح من الضرورة الملحة لمواجهة المنافسة التي فرضتها شركات التكنولوجيا المالية من خلال استغلال تكنولوجيا حديثة تعمل على كسب ثقة المؤمنين وتوسيع قاعدة المتعاملين من شركات وأفراد و مؤسسات، فعمل على تطوير المعاملات المالية فكان للصيرفة الإلكترونية النصيب الأوفر من تلك التكنولوجيا الحديثة تماشيا مع أهدافه و رغبة المتعاملين معه من مؤسسات و أفراد. وكان الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط سباقا في الاعتماد على الخدمات البنكية الحديثة في تعاملاته المالية مع البنوك و مع أكبر شريحة من المنخرطين و المؤمنين و الموردين حيث أصبح الأداء المالي يعتمد على التكنولوجيا الحديثة عن طريق وسائل الدفع الحديثة لمختلف العمليات المالية .

أولا–طرح الإشكالية: نظرا لأهمية موضوع التكنولوجيا المالية ودورها في تفعيل الشمول المالي، حاول العديد من المختصين تشكيل طرق وأساليب تساعد على تفسير هذا الموضوع، إضافة إلى القيام بالعديد

من الدراسات التي حاولت الوصول إلى فهم الموضوع من زوايا مختلفة و تقديم اقتراحات ناجعة لها. انطلاقا مما سبق، يمكن صياغة إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

- **ما مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط "وكالة Cnep" ؟**

ثانيا–الأسئلة الفرعية: من اجل الإحاطة بالإشكالية الرئيسية تم وضع مجموعة من التساؤلات الفرعية والتي نوجزها فيما يلي:

1–ما هي التكنولوجيا المالية؟

2– ما المقصود بالشمول المالي؟ و ما هي مؤشراته؟

3–هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين استخدام التكنولوجيا المالية و تفعيل الشمول المالي بالمؤسسة محل الدراسة ؟

ثالثا– فرضيات الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة أعلاه، تم صياغة فرضيات الدراسة وفق التساؤلات الفرعية سالفة الذكر كما يلي:

- **الفرضية الأولى:** تعتبر التكنولوجيا المالية أداة تربط بين التكنولوجيا الحديثة والعمليات المالية.
- **الفرضية الثانية:** يعد الشمول المالي إستراتيجية حديثة تسعى إلى تحسين الخدمات المالية في مختلف المجالات.
- **الفرضية الثالثة:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين استخدام التكنولوجيا المالية و تفعيل الشمول المالي بالمؤسسة محل الدراسة.

رابعا–أسباب اختيار الموضوع: تتلخص دوافع اختيار الموضوع فيما يلي:

- القيمة العلمية والعملية التي يحظى بها موضوع استخدام التكنولوجيا المالية ودورها في تفعيل الشمول المالي.
- موضوع البحث الذي أصبح من المواضيع الحديثة المطروحة خصوصا مع التطور التكنولوجي.
- الرغبة و الميول الشخصي للاهتمام بهذا الموضوع و الإلمام بمختلف جوانب موضوع الدراسة.
- ارتباط موضوع الدراسة بالتخصص الدراسي الخاص بنا.

خامسا–أهمية الدراسة: تنبثق أهمية الدراسة من أهمية موضوعها الذي يظهر دور التكنولوجيا المالية في تفعيل الشمول المالي، هذا الموضوع الذي أخذ اهتمام عالمي كبير وشمل فئة من المجتمع لتحقيق أكبر استفادة ممكنة. ويمكن إبراز أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- تجمع بين متغيرين بالغي الأهمية في وقتنا الحاضر وهما التكنولوجيا المالية و الشمول المالي إضافة إلى كون التكنولوجيا المالية تعتبر من المواضيع الحديثة التي تلقى اهتماما كبيرا في الدراسات الاقتصادية الحالية.
- تعتبر هذه الدراسة إضافة علمية جديدة لمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عباس لغرور خنشلة.

سادسا-أهداف الدراسة: نسعى من خلال هذه الدراسة تحقيق مجموعة من الأهداف التي تتمحور في:

- تسليط الضوء على ضرورة مواكبة البنوك للتغيرات والتطورات التكنولوجية المستمرة.
- تحديد العلاقة بين التكنولوجيا المالية و الشمول المالي.
- تحديد مدى مساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط " وكالة Cnep ".

سابعا- منهج الدراسة: من أجل محاولة الإحاطة أكثر بمعطيات ومتطلبات الدراسة، ومن أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة تم اعتمادنا المناهج التالية:

- المنهج الوصفي و المنهج التحليلي في الجانب النظري، وذلك من خلال وصف و تفسير الأحداث و الظواهر المتعلقة بالجانب المفاهيمي للتكنولوجيا المالية و الشمول المالي والوصول إلى حقيقة النظريات المفسرة للظاهرتين، وتناولهما بشيء من الاستفاضة لأجل فهم مكوناتهما وكيف يؤثر المتغير المستقل في المتغير التابع، وذلك استندنا إلى مصادر مكتبية عديدة بمختلف اللغات منها: الكتب العلمية، المقالات المنشورة في المجلات العلمية المحكمة، المداخلات في الملتقيات العلمية الدولية ذات الاختصاص وعلى مصادر إلكترونية من مواقع موثوقة.
- كما تم الاعتماد على المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية على الواقع العملي بوكالة LA CNEP، من أجل استقصاء مظاهر الظاهرة المدروسة وعلاقاتها المختلفة، وقصد تحليل متغيرات الدراسة وربطها وتفسيرها تم استخدام أداة الاستبيان للوصول إلي استنتاجات يبنى عليها التصور المقترح، وذلك اعتمادا على أساليب التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي من خلال برنامج الحزمة الإحصائية SPSS.

ثامنا- حدود الدارسة: نظرا لتشعب الموضوع وكثرة العناصر ذات الصلة به من قريب أو من بعيد ارتأينا ضبطه و تحديد بعض معالمه ومعالجتها بأكثر تحليل ودقة، سواء من حيث المكان أو الزمان أو حتى المضمون، فلهذا السبب تحددت الدارسة بالمحددات الآتية:

- **الحدود المكانية:** طبقت الدارسة على إحدى المؤسسات المصرفية وهي وكالة La Cnep بولاية خنشلة.
- **الحدود الزمنية:** تنصب الدراسة على دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بوكالة La Cnep بولاية خنشلة، كما تم إجراء التربص خلال شهر أفريل وماي من السنة الجامعية 2024/2023، أما فيما يخص مدى متابعة متغيرات الدراسة بالمؤسسة محل الدراسة تم تحديد الفترة الزمنية من خلال بداية اعتماد المؤسسة محل الدراسة لتكنولوجيا المالية والشمول المالي وهي الفترة الممتدة من 2018 الى 2024.
- **الحدود البشرية:** استهدفت الدراسة كل الموظفين بوكالة La Cnep بولاية خنشلة.

تاسعا-الدراسات السابقة: من أجل الإلمام ثراء البحث، قمنا بالاطلاع على عدة دراسات بمختلف جوانب الموضوع، وسوف نتناول البعض منها على سبيل الذكر لا الحصر باعتبارها دراسات سابقة: شملت ما يلي:

1-دراسة مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، بعنوان "دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية"، مجلة الإجتهاد للدراسات القانونية و الإقتصادية، المجلد 07،العدد 03،2018. تم في هذه الدراسة تسليط الضوء على مفهوم التكنولوجيا المالية وأهميتها وكيفية مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية التقليدية -مع الإشارة للتجربة البحرينية.

توصلت هذه الدراسة إلى التكنولوجيا المالية تتيح العديد من الإمكانات والمزايا، إلا أنه لابد من توفير بيئة مواتية كتوفير القواعد التنظيمية الملائمة لعمل الشركات الناشئة في هذا المجال، هذا بالإضافة إلى الأمن المعلوماتي وتوفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال.

2-بوخرص عبد الحفيظ و بن محاد سمير، الدراسة عبارة عن مداخلة بعنوان تطور مفهوم الشمول المالي، 26 سبتمبر 2019. حيث هدفت هذه الدراسة إلى إبراز المكانة التي تحتلها سياسات الشمول المالي لدى صانعي السياسات الاقتصادية من خلال سعي حكومات الدول لتعزيز وتسهيل وصول الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع و تمكينهم من استخدام كافة المنتجات المالية و توفيرها بتكاليف منخفضة، و ذلك من خلال التطرق إلى مفهوم الشمول المالي وأهميته و المبادئ الكبيرة، و توصلت

الدراسة إلى الأهمية الكبيرة التي يلعبها الشمول المالي ودوره في تعزيز التنمية الاقتصادية و تشجيع المشروعات من خلال تسهيل عملية الإقراض و الإقتراض .

موقع دراستنا من الدراسات السابقة:

- **المتغيرات:** لقد اشتركت معظم الدراسات في الهدف الذي تسعى إليه، فبعض الدراسات ركزت على أحد المتغيرين محل الدراسة وربطه مع متغيرات أخرى، في حين تركز الدراسة الحالية على ربط المتغيرين مع بعضهما التكنولوجيا المالية المتغير المستقل و الشمول المالي المتغير تابع (مساهمة التكنولوجيا المالية في تفعيل الشمول المالي بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة خنشلة) وإيجاد العلاقة بينهما.
- **االعلاقة:** فنجد أن كل الدراسات اتجهت من التكنولوجيا المالية إلى الشمول المالي على ضوء تقييم مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات المالية و إيصالها كافة شرائح المجتمع.
- **طريقة المعالجة:** سيتم معالجة دراستنا هذه بطريقة تحليلية لإبراز مدى مساهمة استخدام الشمول التكنولوجيا المالية في تفعيل الشمول المالي بالصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط وذلك عن طريقة جملة من الإحصائيات والبيانات المختلفة والتي تعبر عن التطورات الحاصلة.

عاشرا-هيكل الدراسة: بهدف التطرق لمختلف جوانب الموضوع والإجابة على إشكالية الدراسة، تم عرض المقدمة بجميع عناصرها، وبعدها تم تقسيم الدراسة إلى فصلين، وأخيرا عرض الخاتمة متضمنة نتائج اختبار الفرضيات والنتائج المتوصل إليها مع تقديم بعض الاقتراحات والآفاق، والتي نعتقد أنها تساهم في إثراء حقل الدراسة، أما الفصول جاءت كما يلي:

- **الفصل الأول:** جاء تحت عنوان **الإطار النظري للتكنولوجيا المالية و الشمول المالي** استعرضنا في هذا الفصل المباحث التالية: المبحث الأول بعنوان **الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية،** أما المبحث الثاني بعنوان **مفاهيم عامة حول الشمول المالي،** وكان المبحث الثالث بعنوان **مساهمة التكنولوجيا المالية في تفعيل الشمول المالي.**
- **الفصل الثاني:** جاء هذا الفصل تحت عنوان **دور التكنولوجيا المالية في تفعيل الشمول المالي بالصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط وكالة خنشلةLA CNEP.** وهو الفصل التطبيقي للدراسة حيث تناولنا المباحث التالية: المبحث الأول بعنوان **تقديم الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط-بنك** وتم التطرق فيه إلى التعريف بالشركة والهيكل التنظيمي لها وإنجازاتها ....، في

حين جاء المبحث الثاني بعنوان **الإطار المنهجي لدراسة الميدانية**، وتم التطرق فيه إلى تحديد عينة الدراسة والأدوات المستخدمة في الدراسة ثبات وصدق مقياس الدراسة، أما المبحث الثالث بعنوان **تحليل و إختبار فرضيات الدراسة**، وتم التطرق فيه إلى تحليل محور البيانات الشخصية محاور الدراسة مع اختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الأول

تمهيد للفصل الأول:

يشهد العالم حاليا تقدما هائلا، حيث تتحرك التكنولوجيا بسرعة مذهلة ما أدى إلى الابتكار في مجال الأنشطة المالية وظهور بما يسمى "التكنولوجيا المالية Fintech" الثروة الاقتصادية الجديدة، التي تقف عند مفترق طرق بين الابتكار التكنولوجي وعالم الخدمات المالية التقليدية، لتعمل على كيفية تقديم واستخدام وتحويل الخدمات المالية بطرق أكثر فعالية وفاعلية. كما تمكنت هذه الأخيرة من إعادة صياغة القطاع المالي في زمن أصبح كل من عملاء البنوك والمستثمرين وغيرهم بحاجة لخدمات مصرفية سريعة وأكثر سهولة وشفافية، ما يتيح لهم فرصا جديدة لإدارة أموالهم واستثماراتهم بأقل تكلفة وأكثر شمولية.

وفي ظل التطور والانتشار السريع سعيت التكنولوجيا نحو الشمول المالي، الذي بدوره يعتبر رؤية عالمية تهدف إلى توفير الخدمات المالية لجميع شرائح المجتمع بغض النظر عن موقعهم الجغرافي أو مستوى دخلهم، وهذا ما دفع بالتكنولوجيا المالية إلى التعزيز والارتقاء بالشمول المالي.

وعليه في هذا الفصل سيتم تسليط الضوء على مختلف جوانب هذا الموضوع من خلال تقسيمه إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول الشمول المالي

المبحث الثالث: مساهمة التكنولوجيا المالية في تفعيل الشمول المالي

المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

شهد العالم ثورة تكنولوجية عكست بظلالها على جميع القطاعات ولم يكن القطاع المالي ببعيد عن ذلك التطور. وقد ساهم ذلك في إنتاج مجموعة من الأدوات المالية التي أدت إلى تطوير الصناعة المصرفية، وبفضل الانتشار الواسع للتكنولوجيا على المستوى العالمي أصبحت تلك التكنولوجيا جزءا أساسيا من حياة الإنسان، وهذا الأمر دفع المصارف إلى الاستفادة من هذه الخاصية وتوظيف ابتكارات مالية لتقديم خدمات مصرفية متطورة إلى عملائها .

المطلب الأول: التطور التاريخي لمفهوم التكنولوجيا المالية

تمتلك التكنولوجيا المالية جذور تاريخية مواكبة للتطور التكنولوجي، إذ تعتبر من المصطلحات الحديثة في مجال القطاع المالي والمصرفي الذي كان له تأثير كبير عليها، حيث غير مشهد الخدمات المالية والمصرفية.

وعلى هذا الأساس سنتطرق في هذا المطلب إلى ما يلي :

- نشأة وتطور التكنولوجيا المالية .
- مفهوم التكنولوجيا المالية.
- خصائص و أهمية التكنولوجيا المالية.

أولا – نشأة وتطور التكنولوجيا المالية: ظهر مفهوم التكنولوجيا المالية بعد ثورة الإنترنيت وظهور الهواتف الذكية، مما جعل من الضرورة ظهور بعض التسهيلات لأي أعمال تجارية وأصبحت التكنولوجيا المالية متداولة بشكل كبير في الكثير من المجالات مثل: التعاملات بين الشركات وعملاءها ورجال الأعمال وكذلك البنوك وغيرها، وشهدت السنوات الأخيرة زيادة نادرة لعالم التكنولوجيا المالية والبرهان على ذلك وجود أكثر من مائة شركة تعمل بهذا المجال وانتشارها بعالمنا العربي في أكثر من 12 دولة عربية ومن أبرز الدول العاملة في هذا المجال في بلادنا العربية نجد : مصر لبنان، الإمارات، الأردن والبحرين .[1]

وقد ساهم في نشأتها الحاجة لحل المشكلات المالية للأفراد والشركات، حيث تستخدم التكنولوجيا في تحسين الأنشطة في مجال التمويل المالي وتحسين الخدمات المالية الخاصة بالبنوك ، ليتمكن العميل من إجراء معاملاته عبر الإنترنيت من خلال أي جهاز سواء كان الحاسوب الشخصي أو الهاتف الذكي وتوفير أدوات حديثة للاستثمار المالي عبر الإنترنيت وكل الأنشطة تهدف إلى توفير الوقت والجهد للأفراد وأصبحت الآن تستخدم في عمليات التأمين والتجارة والتداول ومنع الغش وعمليات إدارة المخاطر.[2]

1-مراحل تطور التكنولوجيا المالية

يمكن تلخيص أهم تطورات التكنولوجية المالية في المراحل التالية:

1-1- المرحلة من 1886- 1967: تزامنت هذه الفترة مع العولمة المالية، حيث بدأت التكنولوجيا المالية بظهور التلغراف والسكك الحديدية التي سمحت لأول مرة بنقل سريع للمعلومات المالية عبر الحدود[3]. إضافة إلى أول كابل أطلسي و الفدواير (fedwire) عام 1918 في الولايات المتحدة الأمريكية من قبل "فدواير ". والذي يعتبر أول نظام إلكتروني لتحويل الأموال.

---

1 نصيرة زعاف، **أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية**، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة يحي فارس ، المدية ، الجزائر ، المنعقد يوم 26 سبتمبر 2019، ص 3.

[2] نفس المرجع ، ص ص 3-4 .

[3] Richard Bates, banking on the futur, an exploration of fintech and the consumer intrest, Coming together for change on the futur, report undertaken for consumer international, July 2017, p5.

لتأتي بعدها في عام 1950 بطاقات الائتمان لتخفيف عبء حمل النقود من قبل داينرز كلوب (Diners club).

1-2- المرحلة من 1967-2008: في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهيمن عليها داخل قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية حيث تمثل هذه الفترة التحول من التناظرية إلى الرقمية ولقد تم فيها إطلاق أول آلة حاسبة محمولة و أول جهاز صراف آلي تم تثبيته من قبل بنك باركليز (Barclays) عام 1967 ، كما تميزت هذه المرحلة بإنشاء بورصة ناسداك (NASDAQ) أول بورصة رقمية في العالم والتي تعتبر بداية لكيفية عمل الأسواق المالية وفي عام 1973 تم تأسيس "Swift" (جمعية الاتصالات المالية بين البنوك في جميع أنحاء العالم) ولازالت تعتبر من الاتصالات الأكثر استخداما مابين المؤسسات المالية مما يسهل حجم المدفوعات عبر الحدود، في حين شهدت ثمانينات القرن العشرين ظهور أجهزة الكمبيوتر في العالم، حيث تم تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنيت إلى العالم والتي ازدهرت في التسعينات من خلال نماذج أعمال الانترنيت والتجارة الالكترونية ولقد أحدثت الخدمات المصرفية عبر الانترنيت تحولات كبيرة في كيفية فهم الناس للمال وعلاقاتهم بالمؤسسات المالية وانتهى هذا العصر بالأزمة المالية العالمية 2008.[1]

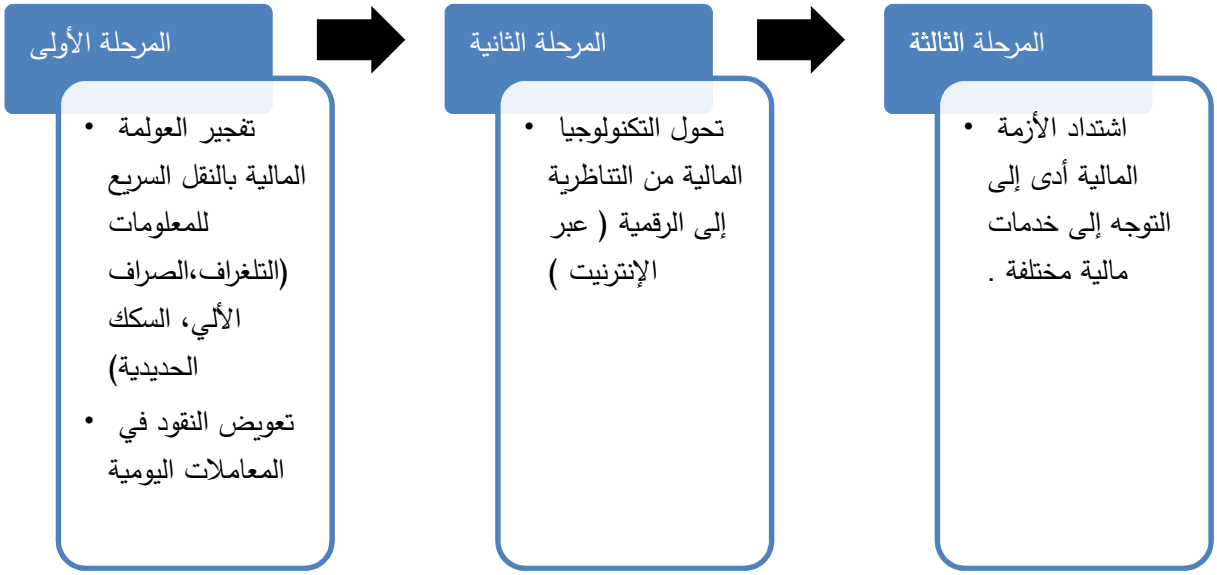
1-3- المرحلة من 2008 إلى يومنا هذا: مع حدوث الأزمة المالية 2008 والتي سرعان ما تحولت إلى أزمة إقتصادية ، أدت إلى فقدان عامة الجمهور الثقة بالنظام المصرفي التقليدي و أدى ذلك إلى التحول ومهد الطريق إلى صناعة جديدة لذلك تميزت هذه المرحلة بازدهار العملات المشفرة المستخدمة وتغلغل الهواتف الذكية بشكل كبير في الأسواق مما مكنت من وصول الإنترنيت لملايين الأشخاص في جميع أنحاء العالم واستخدام الخدمات المالية المختلفة ففي عام 2011 تقديم محفظة Google وتليها شركة Apple pay في عام 2014. [2]

ويمكن تلخيص هذه المراحل في المخطط التالي :

[1]Innovation &technology business school, evolution of fintech , on line https://www.e-zigurat.com/innovation-school/blog/evolution-of-fintevh/ 13/05/2020 ,at 12:30.

[2]Innovation &technology business school, evolution of fintech, Ibid.

الشكل(01): مراحل تطور التكنولوجيا المالية



المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على

Richard Bates, banking on the futur, an exploration of fintech and the consumer intrest, Coming together for change on the futur, report undertaken for consumer international, July 2017, p5.

Innovation &technology business school, evolution of fintech , on line https://www.e-zigurat.com/innovation-school/blog/evolution-of-fintevh/ 13/05/2020 ,at 12:30.

يلخص هذا الشكل مراحل التكنولوجيا المالية من سنة 1886 إلى يومنا هذا. حيث يبرز كيفية تطور **التكنولوجيا المالية عبر الزمن، ففي المرحلة الأولى تم تفجير العولمة المالية بالنقل السريع للمعلومات** من خلال التلغراف، الصراف الآلي، السكك الحديدية.. إضافة إلى تعويض النقود في المعاملات اليومية. **أما في المرحلة الثانية تحولت التكنولوجيا المالية من التناظرية إلى الرقمية عبر الإنترنيت، وفي المرحلة الأخيرة اشتدت الأزمة المالية ما أدى إلى التوجه إلى خدمات مالية مختلفة.**

ثانيا- مفهوم التكنولوجيا المالية: ظهر في الآونة الأخيرة مصطلح الفينتيك "Fintech التكنولوجيا المالية" المركب من كلمتين Fin اختصار لكلمة Finance وتعني التمويل، وtech اختصار لكلمة technology وتعني التكنولوجيا، حيث يشير هذا المصطلح إلى الشركات أو ممثلي الشركات التي تجمع بين الخدمات المالية والتقنيات الحديثة و المبتكرة بهدف جذب العملاء بمنتجات وخدمات أكثر سهولة في الاستخدام. ولقد تعددت الآراء في مفهوم هذا المصطلح.

1- تعريف التكنولوجيا المالية: التكنولوجيا المالية هي مصطلح مستخدم لوصف أي تقنية تقدم خدمات مالية من خلال البرامج، مثل: الخدمات المصرفية عبر الإنترنيت أو تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول أو حتى العملات المشفرة .[1]

1-1- حسب تقرير التكنولوجيا المالية الصادر عن مختبر"ومضة" وشركة "بيرفورت": توصف التكنولوجيا المالية على أنها تلك المنتجات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات التقليدية، وتتميز بأنها أرخص و أدق و أسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها. وفي معظم الحالات يتم تطوير الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة[2]. أما الشركات الناشئة فهي " شركات صغيرة حديثة العهد تهدف إلى التوسيع عن طريق إنشاء أسواق جديدة أو استحواذ على حصة كبيرة في أسواق القائمة، وذلك من خلال تقديم عروض ذات قيمة وبالتالي فإن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية هي شركة صغيرة وحديثة تعد بتحسين الخدمات المصرفية للأفراد و الشركات بالتعاون أو المنافسة مع مقدمي الخدمات المالية القائمين ".

1-2- حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية "دبلن": "فإن التكنولوجيا المالية هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل: تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفوائد ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية".[3]

---

1 محمد أمين زايخ، محمد يونسي، **دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي – تجربة المملكة العربية السعودية** – ، دفاتر البحوث العلمية، العدد 1، المجلد 10، 2022، ص ص747-769.

[2] تقرير التكنولوجيا المالية، **التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، توجهات قطاع الخدمات المالية**، تم إعداده بالتعاون بين ومضة وبيرفورت، 2016، ص 7 .

[3] زينب حمدي، الزهراء أوقاسم، **مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية**، مجلة الإجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 01، المجلد 08، 2019، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر، ص 402.

1-3- حسب مجلس الاستقرار المالي : " التكنولوجيا المالية هي ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أومنتجات جديدة لها أثر مادي ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية ".[1]

1-1-حسب البنك الدولي : " التكنولوجيا المالية هي خلق لفرص وتحديات جديدة للقطاع المالي من المستهلكين ، إلى المؤسسات المالية ، إلى المنظمين" .[2]

مما سبق يمكننا القول أن التكنولوجيا المالية هي مجال يستخدم لتقديم أو تحسين الخدمات المالية والتقليدية ، مثل الدفع الإلكتروني، التحويلات الدولية، والتمويل الجماعي، والتأمين والاستثمار...، حيث تهدف إلى تسهيل وتسريع وتخفيض تكلفة المعاملات المالية، وتحسين تجربة العملاء إضافة إلى تحفيز الابتكار والتنافسية في قطاع المال. كما يمكن القول أن التكنولوجيا المالية هي مزيج بين التكنولوجيا المتطورة والخدمات المالية .

ومن هنا نشير إلى أن التكنولوجيا المالية تقوم على أربعة جوانب كما يلي: [3]

- **الجانب المادي:** يتمثل في الآلات والمعدات المستخدمة .
- **الجانب الاستخدامي:** يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات .
- **الجانب العلمي:** يتمثل في المعرفة المالية والعلمية المطلوبة .
- **الجانب الابتكاري:** يتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المالية والمصرفية .

نوضح في هذا الشكل أهم جوانب التكنولوجيا المالية:

---

[1] هشام بوعافية، نورة بوعلاقة، **أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على الخدمات المالية**، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، المنعقد يوم 26 سبتمبر 2019، ص 4.

[2] محمد أمين زايخ ، محمد يونسي ، مرجع سبق ذكره ، ص 749.

[3] عبد القادر مطاي، **متطلبات إرساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية**، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد10، الصادرة في جوان 2013، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، ص 24.

الشكل (02): جوانب التكنولوجيا المالية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على

عبد القادر مطاي، **متطلبات إرساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية** مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد10، الصادرة في جوان 2013، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، ص 24.

يمثل الشكل (02) أهم أربع عناصر متشابكة ومتكاملة فيما بينها تشكل جوانب التكنولوجيا في العمل المصرفي حيث هناك الجانب المادي والذي يتمثل في الآلات والمعدات المستخدمة أما الجانب الاستخدامي يعتبر كيفية استخدام هذه المعدات، يليه الجانب العلمي الذي يتمثل في المعرفة المالية والعلمية المطلوبة، وأخيرا الجانب الابتكاري وهو اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المالية والمصرفية .

ثالثا- خصائص التكنولوجيا المالية: تمتلك التكنولوجيا مجموعة من الخصائص التي تميزها نذكرها كما يلي:

- مجموعة المعارف والمهارات والطرق والأساليب التقنية الجديدة الناجمة عن الثورة الصناعية التي يمكن استخدامها في المصارف، و أسواق المال وغيرها، بحيث تؤدي إلى تحسن في الخدمات المالية و المصرفية .

– وسيلة تستخدمها الشركات الناشئة والشركات الأخرى لتقديم الحلول المالية المبتكرة كالتمويل الجماعي و الإقراض المباشر، وإقراض النظير للنظير، وأنظمة المدفوعات منصات المقايضة وغيرها.

– القطاع المالي والمصرفي هو المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا المالية لكنه ليس المجال الوحيد، ولا يقتصر تطبيقها على أداء الخدمات المالية والمصرفية فحسب، بل يمتد إلى الأساليب الإدارية والتسويقية.

– سرعة التطور والانتشار، ورخص التكلفة، وسهولة الاستخدام، وكثرة الابتكار من المؤسسات المصرفية التقليدية، فقد طورت وسائل جديدة لتقييم المخاطر، وتتيح لعدد أكبر من الأفراد للوصول إليها.

– استخدام تقنيات سلسلة الكتل، والذكاء الاصطناعي و التعلم الآلي و التحليلات السلوكية التنبؤية والعقود الذكية و التسويق الرقمي، والمحاسبة الحسابية، وغيرها من التقنيات المعاصرة لإنتاج الخدمات المالية .[1]

بالإضافة إلى ما سبق هناك خصائص أخرى للتكنولوجيا المالية ندرجها فيما يلي :

– **الوصول لكل المستخدمين:** تستهدف الشركات الناشئة كل الطبقات و الفئات، وتقوم بتعزيز إمكانيتها بشكل مستمر عن طريق الشراكات، أو إعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود.

– **المرونة و القدرة على تحمل التكاليف:** توفر الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا عروضا وخططا عدة للدفع مقابل السلع و الخدمات .

– **تصميم محور العميل:** تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدم فتصمم منتجات بسيطة وسهلة.

– **السرعة:** تسمح التحليلات الفعالة لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، إذ يتم إنجاز المعاملات في بضع دقائق مستفيدة من بيانات ضخمة.

---

[1] أسعد حمود السعدون، **المصارف الإسلامية وكسب رهان التكنولوجيا المالية مع التطبيق على المصارف الإسلامية بالمملكة العربية السعودية**، مجلة الجامعة العربية الإسلامية للعلوم الشرعية، العدد 199، الجزء2، الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، المملكة العربية السعودية، 2022، ص 559.

- **سياسة البيانات أو الهواتف المحمولة:** تعمل هذه السياسة على تحسين المنتجات و الخدمات المقدمة للعملاء، كما تسمح لأصحاب الأعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص.[1]

رابعا-أهمية التكنولوجيا المالية: إن التكنولوجيا المالية تربط بين قطاعي تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقطاع المالي، حيث أن وجود إطار عمل للتعاون بين الجهات التنظيمية المالية في الموضوعات المتعلقة بالابتكار المالي من شأنه أن يساعد على بناء قدرات مؤسسية وتعزيز ظروف إطار العمل المتكامل من أجل التوسع في تكنولوجيا التمويل. ولا تقتصر أهمية التكنولوجيا المالية على تحسين خدمة العملاء فحسب، فهي تساهم في تحقيق أهداف أوسع مثل تنويع النشاط الاقتصادي وتحقيق الاستقرار المالي ومدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي للفئات المستبعدة ماليا وحسين فرص الحصول على التمويل خصوصا للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر .[2]

المطلب الثاني:الركائز الأساسية للتكنولوجيا المالية

للتكنولوجيا المالية مجموعة من الركائز الرئيسية التي ساعدت على انتشارها عبر العالم حتى يمكن تحقيق الأهداف المرجوة، حيث تتمثل هذه الركائز فيما يلي :

أولا-أسباب ودوافع التكنولوجيا المالية: توجد العديد من الأسباب التي دفعت الكثيرين للجوء إلى استخدام التقنيات المالية ونذكر منها:[3]

---

[1] مرزق سعد، زيان نورة، **التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي**، مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الإقتصادية، العدد 02، المجلد 07، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2021، ص 637.

[2] **أسباب ظهور التكنولوجيا المالية ودورها في دعم القطاع المصرفي**، على الرابط :

https://elearning.centre-univ-mila.dz/a2024/mod/resource/view.php?id=25966

بتاريخ:2024/02/14، على الساعة:15:37

[3] **فينتيك قوة للتحول في القطاع المالي والمصرفي** ، على الرابط:

https://al-ain.com/article/fintech-e.com/economy

بتاريخ:2024/02/16، على الساعة:01:54

1- معالجة أسرع للمعاملات المعقدة: فمن خلال هذه التكنولوجيا أصبح من السهل معالجة المعلومات المالية بشكل أسرع وتسوية جميع الحسابات بشكل صحيح، ما ينعكس على زيادة المستوى العام للجودة في هذا القطاع.

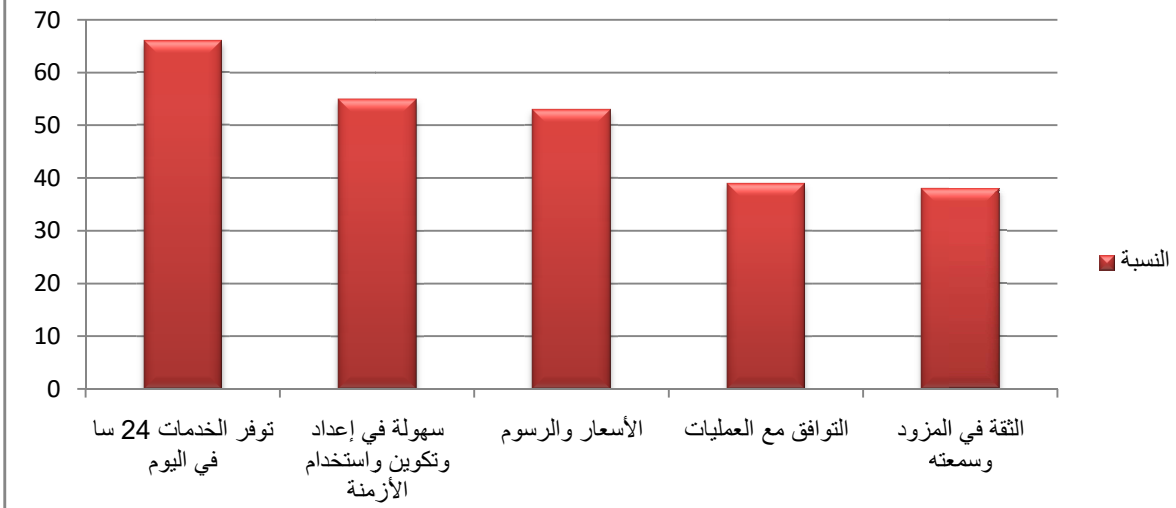
2- شمول مالي أفضل: تمكن تلك التكنولوجيا الأفراد والشركات من الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم، سواء على مستوى المعاملات والمدفوعات والمدخرات و الائتمان و التأمين، حيث يتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة .

3- خفض تكلفة الخدمات: في الكثير من الأحيان، لا تحتاج الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية إلى وجود مادي في المناطق التي تعطي خدماتها، مما يؤدي إلى انخفاض تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء بالإضافة إلى تقليل الوقت المستغرق في المعاملات مثل: طلبات القروض .

4- تقديم التحليلات المالية المادية المتقدمة: تتمكن تلك التقنية من تقديم التحليلات المالية المتقدمة وذلك من خلال توافر مخزون ضخم للبيانات، مما يمكن المؤسسات من إعادة تصميم منتجاتها لتلبية احتياجات العملاء والتي تم تجاهلها من قبل المؤسسات المالية التقليدية.

5- نقل المعرفة وتحقيق الشفافية: تتيح الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المالية المعرفة والخبرة المتراكمة للمستثمرين الجدد وكفاءة استخدام رأس المال والموارد ، كما تساعد على تعزيز الشفافية التي من شأنها أن تحسن من ثقافة المؤسسات.

الشكل (03):النسبة المئوية لأسباب ودوافع اللجوء إلى التكنولوجيا المالية.



Source: Fintech report, by Akach dubey, enterslice, 2019, p 07

يمثل الشكل(03) أعمدة بيانية لأسباب ودوافع اللجوء إلى التكنولوجيا المالية بدلالة النسبة المئوية حيث نلاحظ أن هناك اختلاف بين نسب الأسباب، فنجد أكبر نسبة تبلغها توفر الخدمات في اليوم والتي قدرت ب65 بالمائة مما نستنتج أنها سبب رئيسي للجوء إلى التكنولوجيا المالية، تليها سهولة في إعداد وتكوين واستخدام الأزمنة التي قدرت بنسبة 55 بالمائة، ثم الأسعار والرسوم بنسبة 52 بالمائة، كما نلاحظ تقارب في النسب بين التوافق مع العمليات بنسبة 49 بالمائة و الثقة في المزود وسمعته بنسبة 48 بالمائة.

ثانيا- العوامل المؤثرة على نمو التكنولوجيا المالية: وتتمثل العوامل المؤثرة على نمو التكنولوجيا فيما يلي:[1]

1- سلوك العميل: إن التحول الإيجابي في سلوك العملاء نحو الخدمات الرقمية واضح، هذا لأنهم يرون أن هذه التكنولوجيا المالية مربحة للغاية، يمكن استخدامها في كل زمان ومكان بواسطة أي جهاز مقارنة بالخدمات المصرفية التقليدية التي تتطلب التقديم شخصيات.

[1] أزناق فاطمة، بريش رابح ، **دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي (دراسة حالة إندونيسيا)**، الملتقى العلمي الدولي حول الهندسة الإدارية للمؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي كخيار لتحقيق التنمية المستدامة، جامعة علي لونيسي ،البليدة، يومي 23-24 جوان ، دون صفحة.

2-التكلفة: تؤثر التكلفة على التكنولوجيا المالية، وذلك من خلال مدى وصول خدماتها إلى الفئات المحرومة من هذه الخدمات، حيث أن تقليل من رسوم معاملاتها المالية تعزز من الوصول إلى الخدمات المالية.

3-القيود: تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة صعوبة في الاستفادة من خدمات مصرفية معينة بسبب القروض المصرفية شديدة التقييد.

ثالثا- بيئات التكنولوجيا المالية ومجالاتها: تعددت واختلفت جذور عمل التكنولوجيا المالية خلال السنوات الماضية في ظل ثلاث أنواع من البيئات، حيث تميزت كل بيئة عن الأخرى وكذا تنوعت المجالات التي تستخدم فيها النوع من التكنولوجيا.

1- بيئات التكنولوجيا المالية: تصنف التكنولوجيا المالية إلى ثلاثة بيئات وهي كالتالي:[1]

1-1- البيئة الحاضنة المستحدثة: في هذه البيئة معظم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية لاتزال في مرحلة الأفكار أو في المراحل الأولى التي يكون فيها تمويل الشركات يجري ببطء، فيما يحاول رواد الأعمال بأقل دعم التعامل مع القوانين، واكتساب العملاء، وعقد الشراكات.

1-2- البيئة الحاضنة الناشئة: في هذه البيئة تكتسب المجموعة الأولى من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية قاعدة عملاء كبيرة ومعدلات استثمار سنوية، وتزيد الحتمية تعاون الجهات المعنية مع الشركات الجديدة.

1-3- البيئة الحاضنة المتقدمة: هي التي تصل إلى مرحلة الإشباع، صفقات أقل ولكن أحجامها أكبر تركز على الشركات ذات القيمة المرتفعة (أي تقدر قيمتها بأكثر من مليار دولار) ، وبالتالي يكون نمو الاستثمار على أساس سنوي بطيء، واليوم لم يصل إلى هذه المرحلة إلا المحركون الأوائل للسوق وهم والولايات المتحدة الأمريكية و أجزاء من أوروبا التي تضم تكنولوجيا رائدة عالمية .

ويكمن توضيح هذه البيئات في الشكل الآتي :

[1] بنية حيزية، بنية محمد، **الابتكار والتكنولوجيا في التمويل الإسلامي ودوره في دعم التنمية الاقتصادية و الاجتماعية (التجربة الماليزية أنموذج)**، المجلة الجزائرية للإدارة والتسويق، العدد 01، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي نور البشير، جانفي 2020، ص4-5.

الشكل (04): بيئات التكنولوجيا المالية.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على

بنية حيزية، بنية محمد، **الابتكار والتكنولوجيا في التمويل الإسلامي ودوره في دعم التنمية الاقتصادية و الاجتماعية (التجربة الماليزية أنموذج)**، المجلة الجزائرية للإدارة والتسويق، العدد 01، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي نور البشير، جانفي 2020، ص4-5.

يمثل الشكل (04) بيئات التكنولوجيا المالية إذ نجد أن البيئة الحاضنة المستحدثة معظم شركاتها ناشئة وتمويلها بطيء، فيما يحاول أصحابها اكتساب العملاء وعقد الشركات، بينما البيئة الحاضنة الناشئة تكتسب المجموعة الأولى من شركائها قاعدة عملاء كبيرة إضافة إلى معدلات استثمار سنوية وحتمية التعاون مع الشركات الجديدة، وأخيرا البيئة الحاضنة المتقدمة التي تصل إلى مرحلة الإشباع إذ ترتكز على الشركات ذات القيمة المرتفعة فيكون نمو الاستثمار على أساس سنوي بطيء، هذه البيئة الحاضنة المتقدمة يصلها إلا المحركون الأوائل للسوق.

2-مجالات وخدمات التكنولوجيا المالية

2-2- مجالات التكنولوجيا المالية: للتكنولوجيا المالية مجموعة من المجالات يمكن إيجازها في العناصر الخمسة التالية:[1]

أ- المدفوعات الرقمية: وهو القطاع الأكثر تقدما في التكنولوجيا المالية، الدفع الرقمي أو الإلكتروني هو تحويل القيمة من حساب دفع إلى أخر باستخدام جهاز رقمي مثل الهاتف المحمول أو نقطة البيع أو الكمبيوتر أو القناة الرقمية للاتصالات مثل البيانات اللاسلكية المتنقلة أو SWIFT (جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك)، يشمل هذا التعريف المدفوعات التي تتم من خلال التحويلات المصرفية وأموال الهاتف المحمول، وبطاقات الدفع بما في ذلك بطاقات الائتمان والخصم والبطاقات المدفوعة مسبقا والشركات الناشئة تقدم خدمات دفع الفواتير، وحلول الدفع عبر الإنترنيت والأجهزة المحمولة بالإضافة إلى المحافظ الإلكترونية، وبالتالي تعد خدمات الدفع من أكثر الخدمات رواجا مقارنة بباقي الخدمات والمنتجات المالية الأخرى.

ب-الاقتراض الرقمي: هو عملية تقديم القروض التي يتم التقدم للحصول عليها وصرفها وإدارتها من خلال القنوات الرقمية، حيث يستخدم المقرضون البيانات الرقمية لإبلاغ قرارات الائتمان وبناء مشاركة ذكية للعملاء.

ج- التأمين الرقمي: هو التحول الرقمي في خدمات التأمين أي تحويل كل خدمات التأمين التي تقدمها شركات التأمين لجميع العملاء إلى خدمات رقمية، أي إتمام العمليات بهدف تعزيز الكفاءة والسرعة وبمعنى أوضح هو استخدام البرامج وواجهات المستخدم الناشئة لمعالجة أوجه القصور في سلسلة قيمة التأمين ، ويستهدف تطوير التفاعل بين شركات التأمين وعملائها.

د- التمويل الرقمي: يقصد بالتمويل الرقمي، تمكين كل مواطن من الحصول على الخدمات المالية عن طريق التكنولوجيا الحديثة، والتمويل الرقمي أداة مهمة من أدوات برامج الشمول المالي، إذ يوفر فرصا هائلة لزيادة الاحتواء المالي والتوسع في الخدمات الأساسية في ظل انتشار استخدام الهواتف النقالة .

[1] محمد أمين زايخ ، محمد يونسي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 751-752.

هـ-التكنولوجيا التنظيمية: هي إدارة العمليات التنظيمية داخل الصناعة المالية مع استخدام التكنولوجيا تشمل الوظائف الرئيسية للتكنولوجيا التنظيمية والمراقبة التنظيمية وإعداد التقارير والامتثال أي استخدام التقنيات الجديدة لحل الأعباء التنظيمية والامتثال بشكل أكثر فعالية وكفاءة .

2-3-خدمات التكنولوجيا المالية: توجد عدة خدمات مالية تقدمها التكنولوجيا المالية نبرزها في العناصر التالية:

أ- خدمات الدفع : وهي النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا التي تقدمها التكنولوجيا المالية للعميل بحيث يكون له العديد من حلول الدفع أهمها ما يلي:[1]

- الدفع بواسطة الهاتف النقال .

- التحويلات المالية الدولية تكون ذات أقل تكلفة : تحويلا مجانية للخارج .

- تبادل العملات بدون تكاليف.

- إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة إلا عبر الإنترنيت (التجارة الإلكترونية): حيث تعمل على تسهيل الدفع عبر الإنترنيت .

ب- الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد: وتشمل الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الإنترنيت دون أي وجود مادي للوكالة بتكاليف منخفضة، وتشمل أيضا حلول لتسيير الميزانية، وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.[2]

ج-الاستثمار والتمويل:

- تقوم الفينتيك باستقطاب مدخرات الأفراد عن طريق تقييم البساطة في العروض الممنوحة [3].

---

[1] Matthieu Llorca , les banques aux prises les fintech, journal de leconomie politique, university of bougogne franche_comté, dijon, France, january 2017, p46.

[2] سعيدة حرفوش، **التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي**، مجلة أفاق العلمية، العدد 3، المجلد 11، الصادرة سنة 2019، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر، ص 729.

[3] Matthieu Llorca, Ibid,p46.

– توفير منصات التمويل الجماعي للشركات سواء في شكل قروض أو استثمار في رأس المال أو في شكل تبرعات.

– تقديم الاستشارة عبر الإنترنيت لمساعدة الأفراد في إدارة مدخراتهم وتحليل المخاطر، وتقديم مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية للعميل.[1]

د– الخدمات المقدمة للبنوك بناءا على البيانات الضخمة: تقدم حلول موجهة للقطاع المصرفي والتمويل، حيث تعتمد على جمع وتحليل كميات كبيرة جدا من البيانات، وهذه الأخيرة لها إمكانية إدارة العلاقة مع العملاء بشكل خاص (سلوك الشراء، المدخرات ، مسار العميل ، الجدارة الائتمانية) كما أنها تعمل أيضا في مجال الأمن السرياني، من خلال اكتشاف الاحتيال في الوقت الفعلي من السلوك التقليدي (بفضل تحديد الموقع الجغرافي للهواتف الذكية على سبيل المثال) أو عن طريق تشفير البيانات والمعلومات الحساسة، وأخيرا من حيث تحليل المخاطر.[2]

هـ– الخدمات المقدمة للبنوك والشركات: تقدم العديد من شركات التكنولوجيا المالية حلولا لتحسين إدارة الأعمال. فبالنسبة للبنوك ، نجد تقنية البلوكتشين التي تطور حلولا تعتمد على تقنية البلوكات لتسجيل المعاملات مثل: (paymlum)أو(cellbaz)، وهناك أيضا شركات التكنولوجيا المالية، مثل: FORTIA أو ACTIMZE التي توفر حلول للامتثال من خلال برمجة معالجة المعلومات الجماعية أو إجراءات التحكم. كما توجد شركات أخرى تعتمد في تقديم حلول تتمحور في إدارة المخاطر والضرائب.[3]

المطلب الثالث: فرص وتحديات التكنولوجيا المالية

في عصر الرقمنة، أصبحت التكنولوجيا أحد أهم المجالات التي تشهد نموا متسارعا تتيح هذه التكنولوجيا فرصا مذهلة لتحسين الوصول إلى الخدمات المالية ومع ذلك تواجه أيضا تحديات متنوعة نذكرها فيما يلي:

1– فرص التكنولوجيا المالية: هناك العديد من الفرص التي يتيحها استعمال التكنولوجيا المالية والتي يمكن الاستفادة منها من قبل الزبائن أهمها : توفير الوقت والجهد، خفض التكلفة وسهولة الوصول لها

[1] سعيدة حرفوش، مرجع سبق ذكره، ص729.

[2] Matthieu Llorca ,Ibid, p47.

[3] Matthieu Llorca , Ibid , p47.

على مدار الساعة، والانتشار في الأماكن المتعددة. وتعد أكثر أمانا إذا استعملت بديلا عن النقود، ولقد أدركت المصارف أن استخدام التكنولوجيا الحديثة سيوفر لها ما يأتي:[1]

– تحسين العلاقة بين المصرف والمتعاملين، إذ تكفل سرعة عمليات التحويل الإلكتروني وانخفاض كلفته، وتحقيق رضا الزبائن وزيادة ثقتهم في التعامل المصرفي.

– إعادة هندسة النظم المصرفية بما يوفر الدقة وتخفيض التكاليف.

– تطوير أساليب الرقابة على العمل المصرفي، ومراجعة عمليات معالجة البيانات لكافة مكونات نظام المعلومات الإلكتروني، العاملين، الأجهزة والبرامج وقاعدة البيانات.

– تحسين المركز التنافسي للمصرف.

– تحقيق عنصر السرعة في الإنجاز وتحسين التدفق النقدي، وموثوقية تلك التدفقات وسرعة تداول النقد في بيئة أساسها السرعة والدقة.

–استخدام نظم متطورة في مجالات عمل المصرف وتقليل الأعمال الورقية، ويتمثل ذلك في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.

– توفير أمن وسرية المعلومات للأطراف المختلفة.

2–تحديات التكنولوجيا المالية:توجد العديد من التحديات التي تعرقل استخدام التكنولوجيا المالية نذكر منها :[2]

– محدودية معرفة بعض الأفراد بالخدمات التي تقدمها التكنولوجيا المالية الحديثة.

– ضعف بيئة الأعمال.

– ضعف خدمة الشبكات في بعض المناطق .

---

[1] ابتسام علي حسين، شذى عبد الحسين جبر، وفاء أيوب كسارة، **دور تكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة**، دراسة استطلاعية في مصرف النهرين الإسلامي، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد124 جوان 2020، ص 51.

[2] نفيسة الخير، التقنيات المالية الحديثة، صندوق النقد العربي، 2020، ص19.

– افتقار مستخدمي الخدمات المالية لمنتجات الخدمات الجديدة التي تقدمها التكنولوجيا المالية الحديثة.

– افتقار معاملات البنوك إلى الابتكار.

– افتقار عدد من الدول للقواعد التنظيمية للتكنولوجيا المالية الحديثة مثل المدفوعات الرقمية والخدمات المصرفية المفتوحة، وتطبيقات البلوكتشين أو السجلات اللامركزية.

– البنية التشريعية بحاجة لمزيد من التطور لتفعيل الحلول والمنتجات التي تخدم الابتكارات المالية.

– مخاطر الهجمات الإلكترونية هي محاولة خبيثة ومتعمدة من قبل شخص أو مؤسسة لاختراق نظام المعلومات الخاص بشخص أو مؤسسة أخرى، بغرض الانتفاع من تعطيل شبكة الضحية.

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول الشمول المالي

تؤكد العديد من الدراسات أن أبرز التغيرات التي شهدها الإقتصاد العالمي بفضل التطور التكنولوجي السريع،ظهور مصطلحات جديدة في قاموس الباحثين الاقتصاديين. و يعد مصطلح الشمول المالي أحد تلك المفاهيم التي انتشرت بقوة على مدى العقود الماضية، ولاسيما الدول النامية التي تفتقر لهذا النوع من آليات السوق الواضحة، والتي تضمن الوصول إلى قطاع مالي مستمر يتمتع بقدرة عالية ويهتم بحماية وسلامة و حقوق العملاء.

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي

يعتبر الشمول المالي في الوقت الراهن أداة أساسية للنهوض باقتصاديات الدول وتدعيم مؤسساتها المالية بصفة عامة، وتحسين المستويات المعيشية للأفراد وأوضاعهم بصفة خاصة، الأمر الذي يجعلنا نسلط الضوء على هذا المصطلح، من خلال التطرق إلى نشأته و تطوره و التعاريف المختلفة له.

أولا-نشأة الشمول المالي:ظهر مصطلح الشمول المالي أول مرة في عام 1993 في دراسة ليشون عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية، وخلال تسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية، وفي عام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة. وانحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من جرى إقصاؤهم بشكل قصري من الشمول المالي وإيجاد السبل الكفيلة للتغلب على أسباب وعوامل الإقصاء، و قد ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008، وتمثل ذلك بالتزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح ذلك بالإضافة حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة وبتكلفة منخفضة، وتبنت مجموعة العشرين (G20) هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية،واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية و تسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك.[1]

[1] محمد بوطلاعة، حسينة ساعد بخوش، كريمة بوقرة، **واقع الشمول المالي وتحدياته-الأردن والجزائر نموذجا-**، مجلة اقتصاد المال والأعمال، العدد02، المجلد04، جوان 2020، ص145، ص146.

في 2013 أطلقت مجموعة البنك لدولي البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار. من خلال تعميم الخدمات المالية مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة، كما أطلقت العديد من المؤسسات العالمية مثل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء ومؤسسة التمويل الدولية برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي.[1]

ثانيا- تعريف الشمول المالي: هناك أكثر من مصطلح لكلمة الشمول المالي، حيث يطلق عليها البعض الاشتمال المالي، والبعض الآخر التعمق المالي، ورغم تعدد الألفاظ إلا أن الدلالة واحدة، التي تعني تطور المؤسسات المالية والمصرفية، وتنويع أدواتها بهدف زيادة جهود المتعاملين لجذب ذوي الدخل المحدود وربطهم بالنظام المالي، وتوفير لهم الخدمات المالية والمصرفية مباشرة أو بطريقة غير مباشرة مثل التعامل مع الوكلاء.

فلقد تعددت التعاريف التي جاءت بها مختلف الهيئات الدولية العاملة في مجال الشمول المالي والمهتمة به ومنها:

1-حسب البنك الدولي الشمول المالي:هو "إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم (المعاملات، المدفوعات، المدخرات، الائتمان والتأمين) ويتم تقديمه لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة".[2]

2- حسب منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي(INFE):الشمول المالي هو العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة، تشمل التوعية والتثقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي.[3]

---

[1] حسينة جازية، **تعميم الخدمات الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد23، المجلد16، 2020، ص99.

[2] صورية شنبي، السعيد بن لخضر، **أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)**، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، العدد01، المجلد04، أفريل 2019، ص106.

[3] مروان بن قيدة، رشيد بوعافية، **واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية العدد01، المجلد09، مارس2018، ص93.

3- حسب المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP):هو "وصول الأسر والشركات إلى الخدمات المالية المناسبة واستخدامها بشكل فعال، ووجوب تقديم تلك الخدمات بمسؤولية وبشكل مستدام في بيئة منظمة تنظيماً جيدا.[1]

4- حسب صندوق النقد العربي:هو تيسير وصول الخدمات المالية لكافة المواطنين والقدرة على الاستفادة منها من خلال تشجيعهم على إدارة أموالهم ومدخراتهم، إلى جانب الحصول على تسهيلات ائتمانية وكذا التامين ضد الحوادث غير المتوقعة. ويشمل العوامل أو السمات التالية:[2]

- الاهتمام الأكبر بالفقراء و محدودي الدخل.
- الوصول إلى الأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر.
- توفير خدمات مالية متعددة مثل الادخار والائتمان والتامين.
- الاهتمام بتحقيق المصلحة الكبرى والتي تتعلق بخلق فرص عمل تحقيق النمو الاقتصادي مجابهة الفقر، تحسين توزيع الدخل، مع إيلاء اهتمام اكبر لحقوق المرأة.

5- حسب مجموعة العشرين (G20) والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI):هو الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع، وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، وأن تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة.[3]

6- حسب بنك الجزائر:عرفه على أنه إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده وبالأخص تلك المهمشة منها، وذلك من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، وخدمات الدفع والتحويل، وخدمات التأمين، وخدمات التمويل والائتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملائمة وبأسعار منافسة وعادلة، بالإضافة إلى العمل على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتشجيع تلك الفئات على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم لتفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لأي من جهات الرقابة والإشراف التي تفرض أسعار مرتفعة نسبيا مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات تلك القنوات للخدمات المالية والمصرفية ويتم قياس

---

[1] صليحة فلاق، معمر حمدي، حفيفي صليحة، **تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي**، مجلة التكامل الاقتصادي، العدد04، المجلد07، ديسمبر2019، ص03.

[2] عبد الرؤوف مدور، ايهاب وسيم زواغي، دور الشمول المالي في الإستقرار الماليمذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عباس لغرور، 2021-2022، ص8.

[3] رشا عودة لفتة، سالم عواد حسين، **آليات وسياسات مقترحة لتوسيع قاعدة انتشار الشمول المالي وصولا للخدمة المالية في العراق**، مجلة كلية مدينة العلم الجامعة، العدد01، المجلد11، 2019، ص83.

الشمول المالي بما يمثل جانب العرض واستخدامها وهو جانب الطلب وجودة تلك الخدمات بما يدمج جانبي العرض والطلب.[1]

ومن خلال التعاريف السابقة ترى الطالبتين أن الشمول المالي هو إمكانية توصيل المنتجات و الخدمات المالية لكل فئات المجتمع، خصوصا شرائح الدخل المنخفض في المجتمع بطريقة سهلة و سريعة وبأسعار مناسبة دون اللجوء إلى طرق الادخار والإقراض وغيرها من الخدمات المالية الغير رسمية التي لا تخضع لأي رقابة وإشراف. فهذا يخلق القدرة على إحداث الشمول المالي.

ثالثا-خصائص الشمول المالي:من خلال ما تقدم يمكننا استخلاص خصائص الشمول المالي فيما يلي:[2]

- وجود أمان عند التعامل بالمنتجات المالية.
- أسعار المنتجات المالية ميسورة ومعقولة.
- جودة الخدمات و المنتجات المالية.
- الاستجابة لأذواق و تفضيلات الجمهور المستهدف من العملية التمويلية.

رابعا-أهمية وأهداف الشمول المالي

1-أهمية الشمول المالي: تتزايد أهمية الشمول المالي بشكل كبير بالنظر إلى الأهداف المجتمعية التي يسعي إلى تحقيقها وسنحاول تلخيص أهمية الشمول المالي في النقاط التالية:[3]

- يعزز الشمول المالي من فعالية الوساطة المالية، وذلك من خلال تجميع المدخرات الأفراد المستبعدين من التعامل مع النظام المالي الرسمي ممن يمكن من زيادة في الدخل.
- تحسين أداء البنوك، تعزيز التنافسية بين المؤسسات المالية.
- يساهم في تحسين المشاريع الصغر والمتوسطة في زيادة في النمو الاقتصادي.
- تعزيز فعالية السياسة المالية والنقدية.

---

[1] بنك الجزائر الشمول المالي، أكتوبر تم الاسترداد من بنك الجزائر-https://www.bank-of-algeria.dz-pdf/inclusion6

[2] سميرة بولحبال، نجيب الله حاكمي، **أثر الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية**، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد السادس، العدد الأول، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، الجزائر، 2019، ص26.

[3] غريب ناصر صلاح الدين، سعدوني محمد، بوغرارة بومدين، **تعزيز الشمول المالي في المنظومة المصرفية الجزائرية** مجلة العلميةAJSP، العدد4، المجلد17، ديسمبر 2021، ص374.

- يساعد على تخفيف من درجة المخاطر في المؤسسات المالية والنظام المالي على حد السوء والتعامل المباشر مع البنوك والمؤسسات المالية الرسمية.
- ينتج خدمات مالية بأقل التكاليف واستشارات مالية من قبل البنوك والمتخصصين.
- توفير الخدمات المالية بطرق سهلة وبسيطة بأقل تكلفة (مثل الدفع عن طريق الهاتف النقال).
- تؤثر الشمول المالي في الجانب الاجتماعي من حيث الاهتمام الأكبر بالفقراء ومحدودي الدخل مع إعطاء اهتمام خاص للمرأة، والوصول إلى الأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر.
- تحديد المعوقات التي تواجه عملية التطبيق وتحديد سبل وآليات تجاوز المعوقات والتحديات.
- يمكن للخدمات المالية الرقمية أيضا أن تساعد الناس على إدارة المخاطر المالية من خلال تسهيل جمع الأموال من الأصدقاء والأقارب البعيدين في الأوقات الصعبة.

2-أهداف الشمول المالي: نظرا للاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل ضمن آليات مشتركة وموحدة، وتنامي المنافع المتأتية من الشمول المالي، ترى (المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء البنك الدولي) أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل وذلك لتحقيق أهداف الشمول المالي المتمثلة في:[1]

- تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمجتمعات المالية، وذلك من خلال توحيد جهود كافة الجهات المشاركة لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها، والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية، وتحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي. نشر الوعي والتثقيف المالي بالطرق المثلى من خلال تعاون كافة الأطراف المشاركة بالإستراتيجية.
- تعزيز حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال إعداد السياسات والتعليمات، بالخصوص تلك التي تتعلق بتعرف المتعاملين مع المؤسسات المالية الحالية بحقوقه وواجباته.
- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين.

---

[1] مروة قاسمي، دنيا ترايكية، **دور الشمول المالي في تحسين الأداء البنكي-دراسة تحليلية لعينة من البنوك الجزائرية فترة(2011-2019)**، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد البشير الابراهيمي، 2021/2020، ص13، 14.

- تعزيز فرص التنافس بين المؤسسات المالية من خلال العمل على تنوع منتجاتها والاهتمام بجودتها لجذب أكبر عدد من العملاء والمعاملات بالتالي تقنين القنوات غير الرسمية.
- تحسين معدلات الأداء المصرفي (السيولة والربحية وجودة الأصول وكفاية رأس المال) من خلال التغلغل في الأسواق المحلية والدولية وتقديم العديد من المنتجات والخدمات المالية.
- خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء و الرفاه الاجتماعي.
- تمكين الشركات الصغيرة جداً من الاستثمار والتوسع.
- تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي.

و من خلال هذا يمكننا إدراج أهداف الشمول المالي في الجدول التالي:

جدول رقم (01): أهداف الشمول المالي

أهداف الشمول المالي		
الاستقرار المالي من خلال: - قاعدة بيانات متنوعة و مستقرة. - الحد من مخاطر عدم الاستقرار السياسي. - تعزيز الاستقرار الاجتماعي - تحمل الصدمات والاختلالات المالية.	**النزاهة و السلامة من خلال:** - مكافحة غسيل الأموال - مكافحة تمويل الإرهاب - السيطرة على إساءة استخدام النظام المالي	**الحماية المالية للعملاء من خلال:** - التثقيف المالي للعملاء الأكثر فقرا. - تنظيم صياغة العقود و البنود و الشروط و معدلات الفائدة السنوية و الغرامات. - حصول العميل على معاملة عادلة و شفافة و بسهولة.

المصدر:عبد الرؤوف مدور، إيهاب وسيم زواغي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، علوم إقتصادية، إقتصاد نقدي وبنكي، كلية علوم إقتصادية و التجارية وعلوم التسير، جامعة عباس لغرور.

يمثل الجدول رقم(01): أهم أهداف الشمول المالي التي تعزز التنمية إقتصادية، حيث أن الهدف الأول ألا وهو الاستقرار المالي الذي يتمثل في توازن الأمور المالية دون تعرض للتوتر المالي، ويليه هدف النزاهة والسلامة الذي بدوره يأمن المعاملات المالية من الاحتيال والتصرف بقيم أخلاقية في المعاملات المالية، وأخيرا هدف الحماية المالية للعملاء الذي يعتبر هدف أساسي في عملية الشمول المالي.

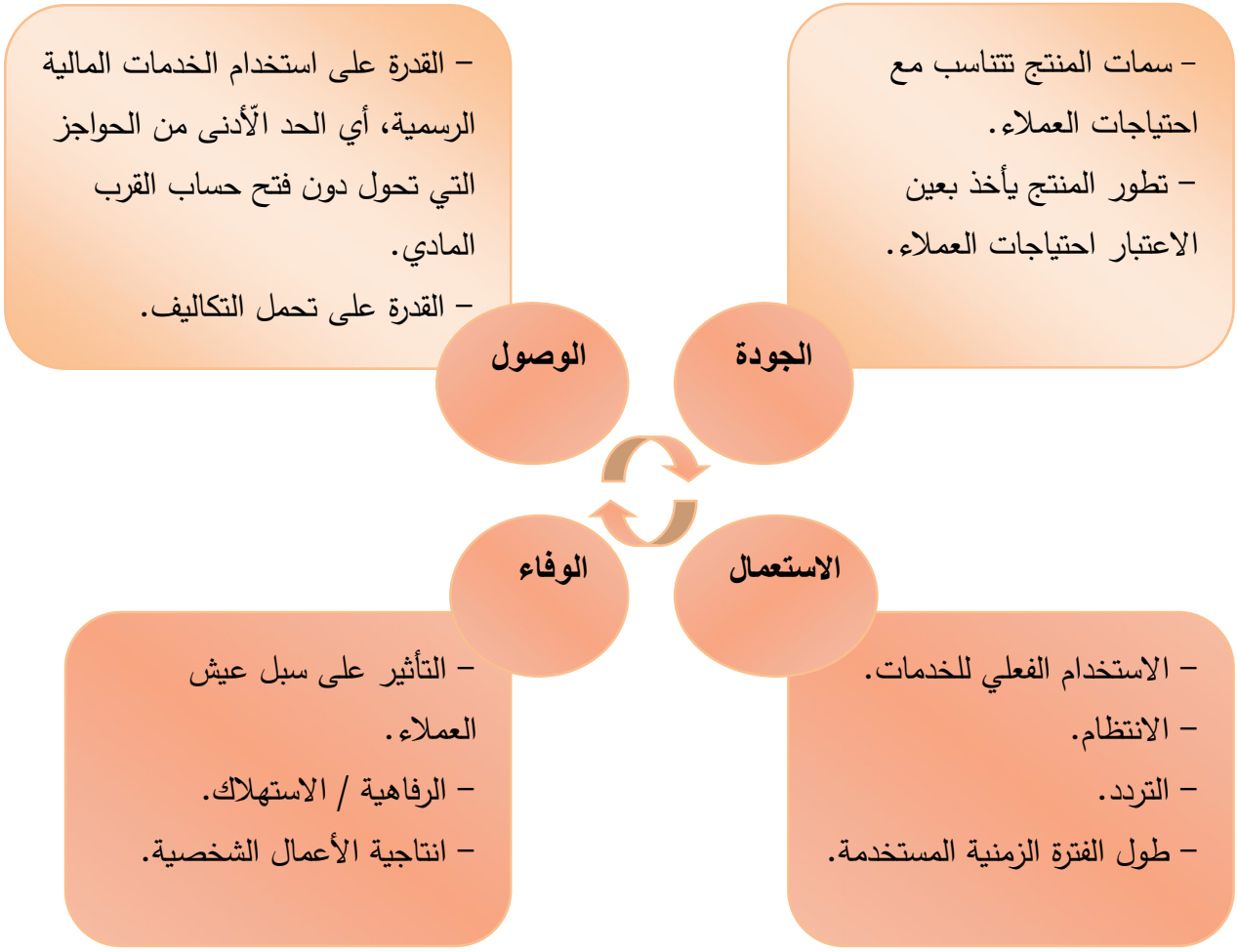
خامسا- مكونات ومبادئ الشمول المالي: بهدف سهولة الوصول إلى التمويل لجميع الأسر والشركات، استرشاد المؤسسات بالقواعد التنظيمية والإشراف المالي، الاستدامة المالية للشركات والمؤسسات بالإضافة إلى المنافسة بين مزودي الخدمات المالية لتحقيق أفضل البدائل للعملاء.

1- مكونات الشمول المالي: هناك عدة مكونات يرتكز عليها الشمول المالي وهي كالتالي:[1]

- ✓ **1-1- الحصول أو الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية:** يوفر خدمات مالية رسمية ومنتظمة، قرب المسافة والقدرة على تحمل التكاليف.
- ✓ **1-2- الوفاء:** وذلك من خلال التأثير على سبل عيش العملاء الرفاهية، الإنتاجية، الأعمال الشخصية.
- ✓ **1-3- جودة الخدمات والمنتجات المالية:** الخدمات المصممة لاحتياجات العملاء وتجزئة الخدمات من اجل تطويرها لجميع فئات المجتمع.
- ✓ **1-4-الاستعمال:** وذلك بعرض تقديم منتجات والخدمات المالية في بيئة يسودها الاستمرار

[1] مداخلة مقدمة بعنوان دور الابتكار المالي في تعزيز الشمول المالي، الملتقى العملي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودور صافي تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 2019/09/26، ص 9.

الشكل رقم (05): مكونات الشمول المالي



المصدر:مداخلة مقدمة بعنوان دور الابتكار المالي في تعزيز الشمول المالي، الملتقى العملي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية و دور صافي تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 2019/09/26، ص 9.

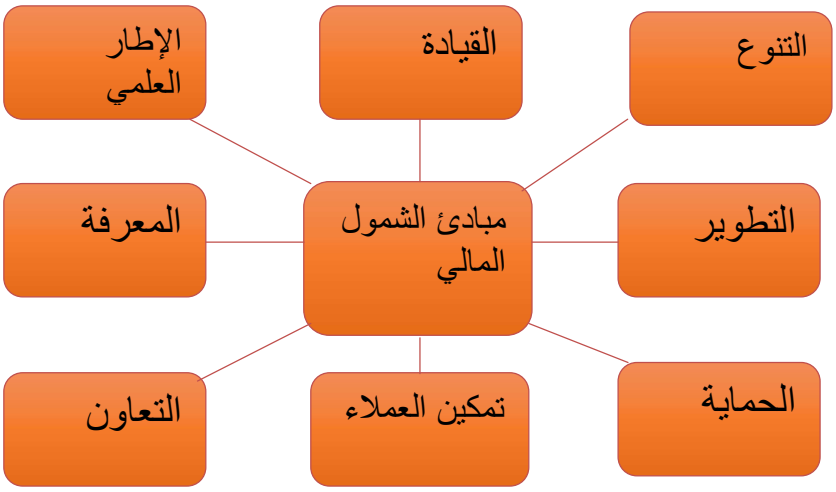
يمثل الشكل رقم(05): المكونات الأربعة التي يرتكز عليها الشمول المالي، أولا الوصول إلى المنتجات و الخدمات المالية التي تتمثل في عمليات رسمية ومنتظمة، ثانيا الوفاء و يتمثل في الالتزام بتوفير الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع دون تمييز، ثم الجودة والتي تتمثل في تصميم المنتجات وتوفير الخدمات المالية وتطويرها، وأخيرا الاستعمال يتمثل في عملية الاستخدام الحقيقي للمنتجات و الخدمات المالية بطريقة منتظمة طول الفترة الزمنية المستخدمة.

2- مبادئ الشمول المالي: ابتكرت مجموعة العشرين (G20) عدة معايير دولية يمكن إتباعها من الدول لتعزيز الشمول المالي حيث تم اقتراح تسع مبادئ سنة 2010 والمتمثلة في:[1]

- **القيادة:** من خلال التزام الجهات الحكومية والأطراف المشاركة لها بالعمل الدائم والسعي لتحقيق الشمول المالي.
- **المعرفة:** توفير البيانات الكافية تعتمد عليها الجهات الرقابية ومقدمي الخدمات المالية لتصميم ووضع سياسات الشمول المالي.
- **التنوع:** تنفيذ السياسات المشجعة للمنافسة وتتيح الحوافز المستندة على أوضاع السوق بما يضمن الوصول المستدام للخدمات المالية وانتشارها على نطاق أوسع.
- **الابتكار:** يعزز الابتكار التكنولوجي الوصول إلى النظم المالية الرسمية واستخدامها كما يعمل على معالجة نقاط الضعف في البيئة الأساسية للنظام المالي.
- **الحماية:** وذلك بوضع أسس عادلة وشفافة لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وذلك بتوضيح دور ومسؤولية كل من الحكومة ومزودي الخدمات المالية لتفادي تعرض العملاء للمخاطر المالية و خاصة الاحتيال.
- **تمكين العملاء:** من خلال تعزيز قدراتهم وثقافتهم المالية لتمكينهم من الاستفادة من الخدمات المالية وطرق استخدامها.
- **التعاون:** من خلال وضع بيئة عمل واضحة بمحددات تقوم على التنسيق والاستشارة والمشاركة بين القطاع الحكومي والشركاء الآخرين خارج القطاع، حيث يتم من خلالها تحديد دور كل طرف ومسؤوليته.
- **التناسب:** ضرورة وضع سياسات تكون تتلاءم مع المخاطر الناتجة عن الخدمات المالية المبتكرة، مع تذليل العوائق التشريعية التي تحول دون تحقيق الأهداف والإستراتيجيات المسطرة.
- **الإطار العملي:** حيث يجب أن يقوم على المعايير الدولية ليتناسب مع ظروف الدول المختلفة.

[1] محمد يسر برنيه، راسي عبيد، حبيبة أعطية، **الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب**، صندوق النقد العربي، الإمارات، ص08.

الشكل رقم (06): مبادئ الشمول المالي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على

محمد يسر برنيه، رامي عبيد، حبيبة أعطية، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، صندوق النقد العربي، الامارات، ص 08.

يمثل الشكل رقم (06) أهم المبادئ الثمانية التي يرتكز عليها الشمول المالي المترابطة فيما بينها والتي تتمثل في: التنوع، القيادة، الإطار العلمي، التطوير، الحماية، المعرفة، تمكين العملاء، التعاون.

المطلب الثاني: متطلبات تفعيل الشمول المالي

تأخذ أساسيات تعزيز الشمول المالي أهمية خاصة في كثير من بلدان العالم لأنها تعبر عن تطور القطاع المالي والمصرفي الذي يستقطب كافة شرائح المجتمع وشمولهم بالخدمات المالية والمصرفية.فقد جسد الشمول المالي سياسات وركائز لتعزيز وتسهيل الخدمات المالية للمجتمع، لتمكينهم من استخدامها والاستفادة منها بشكل سليم وفعال.

أولا- أبعاد ومؤشرات الشمول المالي: يتم تقييم مستويات الشمول المالي في الأنظمة المالية من خلال مؤشرات تضم ثلاث أبعاد أساسية، بحيث كانت إجماع لقادة مجموعة العشرين (G20) وبتوصية من الشراكة العالمية من أجل الاشتمال المالي لدعم جهود بيانات الشمول المالي العالمي والوطني والتي تتمثل فيما يلي:[1]

[1] صلاح الدين غريب، سعدوني محمد، بوغرارة بومدين، سبل تعزيز الشمول المالي في المنظومة المصرفية الجزائرية، المجلة العلمية، ASJP، العدد 04، المجلد 17، ديسمبر 2021، ص373.

1-الوصول للخدمات المالية: يشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات السمية، حيث يتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية.

2-استخدام الخدمات المالية: يشير إلى مدى استخدام الخدمات الآلية إلى مدى استخدامات العملات للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، من خلال تحديد مدى استخدام العملاء للخدمات المالية، الذي يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة.

3-جودة الخدمات المالية: تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته حيث أنه على مدى 15 سنة الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي إلى أعمال الدول النامية فبعد الجودة ليس بعدا واضحا ومباشرا حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر عليه مثل تكلفة الخدمات، وعلى المستهلك فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى التعويض وإلى خدمات حماية المستهلك والكفالة المالية وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك.[1]

جدول رقم (02): أبعاد الشمول المالي و مؤشراته

أبعاد الشمول المالي	مؤشراته
استخدام الحسابات المصرفية	• نسبة البالغين الذين لهم حساب مالي في المؤسسات الرسمية مثل البنوك، و مكاتب البريد، و مؤسسات التمويل الصغرى. • الغرض من الحسابات "شخصية أو تجارية". • عدد المعاملات "الإيداع و السحب". • طريقة الوصول إلى الحسابات المصرفية (مثل أجهزة الصراف الآلي، فروع البنك).
الإدخار	• النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلال 12 شهر الماضية باستخدام المؤسسات المالية لرسمية (مثل البنوك و مكاتب البريد و غيرها) • النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بإدخار خلال 12 شهرا الماضية باستخدام مؤسسة توفير غير رسمية أو أي شخص خارج الأسرة.

[1] صليحة فلاق، نادية سوداني، حمدي معمر، **تفعيل الصناعة المالية الإسلامية كمدخل لتعزيز الشمول المالي في الجزائر**، مجلة المعيار، العدد01، مجلد12، جوان 2021، ص282.

	• النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بإدخار خلاف ذلك (على سبيل المثال في المنزل) خلال 12 شهر.
الاقتراض	• النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهر الماضية من مؤسسة رسمية. • النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهر الماضية من مصادر تقليدية غير رسمية (بما في ذلك الاقتراض من الأسرة و الأصدقاء).
المدفوعات	• النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي الأجور أو المدفوعات الحكومية في 12 شهر الماضية. • النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي أو إرسال الأموال إلى أفراد الأسرة الذين يعيشون في أاكن أخرى خلال 12 شهر الماضية. • النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا الهاتف المحمول لدفع الفواتير أو إرسال أو تلقي أموال في 12 شهر الماضية.
التأمين	• النسبة المئوية للبالغين الذين يقومون بتأمين أنفسهم. • النسبة المئوية للبالغين الذين يعملون في الزراعة و الغابات أو صيد • الأسماك و يقومون بتأمين أنشطتهم (محاصيلهم و مواشيهم) ضد الكوارث الطبيعية (هطول الأمطار و العواصف)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على

فاطمة الزهراء مغدور، عماد معوشي، الشمول **المالي كآلية استراتيجية لتعزيز الاستقرار المالي في الدول العربية**، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، العدد 02، المجلد 06، 2022، ص170، ص171.

هناك شروط أساسية لمؤشرات الشمول المالي والتي تتمثل فيما يلي:[1]

- **الفائدة والملائمة:** اختيار المؤشرات التي تساعد على وضع السياسات الوطنية للشمول المالي.
- **الاتساق:** ضمان اتساق القياس وقابلية المقارنة في الزمان والمكان.

[1] عبد الرؤوف مدور، زواغي إيهاب وسيم، دور الشمول المالي في الاستقرار المالي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عباس لغرور، 2021-2022، ص16، ص17.

- **التوازن:** تناول الشمول المالي لجانبي العرض (الوصول للخدمات المالية) والطلب (الاستفادة من هذه الخدمات).
- **البراغماتية:** الاعتماد قدر الأماكن على بيانات متوفرة ومتاحة لتقليل التكلفة والجهد.
- **المرونة:** ما من شك أن تحقيق الشمول المالي مرتبط بالسياق الاقتصادي والجغرافي والاجتماعي والثقافي للدولة، ويختلف باختلاف الظروف والموارد بين الدول، وبالتالي فان الشروط الأساسية المقترحة في احتساب مؤشرات الشمول المالي تمكن البلدان من التمتع بقدر كاف من المرونة في اختيار التعريفات أو استخدام مؤشرات بديلة.
- **الطموح:** قياس الشمول المالي بدقة، قد يتطلب بذل جهود وموارد إضافية لمقابلة الشروط الأساسية كما هو محدد، مع ذلك من منطق المرونة والبراغماتية يمكن اعتماد مؤشرات بديلة إذا تعذر الحصول على المؤشرات الأساسية، على أن يتم تحسين المؤشرات في وقت لاحق عملا بمبدأ الطموح المبني على ديناميكية الشروط الأساسية.

ثانيا- ركائز الشمول المالي: يقوم الشمول المالي على عدة ركائز نذكرها كما يلي:[1]

1- **دعم البنية التحتية المالية:** حيث تعتبر هذه الركيزة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي وتعد من أهم الركائز التي تحقق بيئة ملائمة وقوية له، ويجب تحديد أولوية تجهيز هذه البنية والتي تتضمن ما يلي:

- بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات واللوائح التي تعزز الشمول المالي.
- الانتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات والمنتجات لمالية بمختلف أنواعها من فروع البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط بيع الصرافات الآلية، خدمات التأمين وغيرها.
- تطوير وسائل ونظم الدفع والتسوية وهذا لتسهيل تنفيذ العمليات وتقديم الخدمات المالية.
- تقديم الخدمات المالية بغرض خفض تكاليف هذه الخدمات من خلال الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال والصيرفة الالكترونية.
- توفير قواعد بيانات شاملة، خاصة فيما يتعلق بالبيانات الائتمانية للأفراد والمؤسسات المصغرة.

[1] صلاح الدين بوشيبة، **واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، 2021-2022، ص18، ص19.

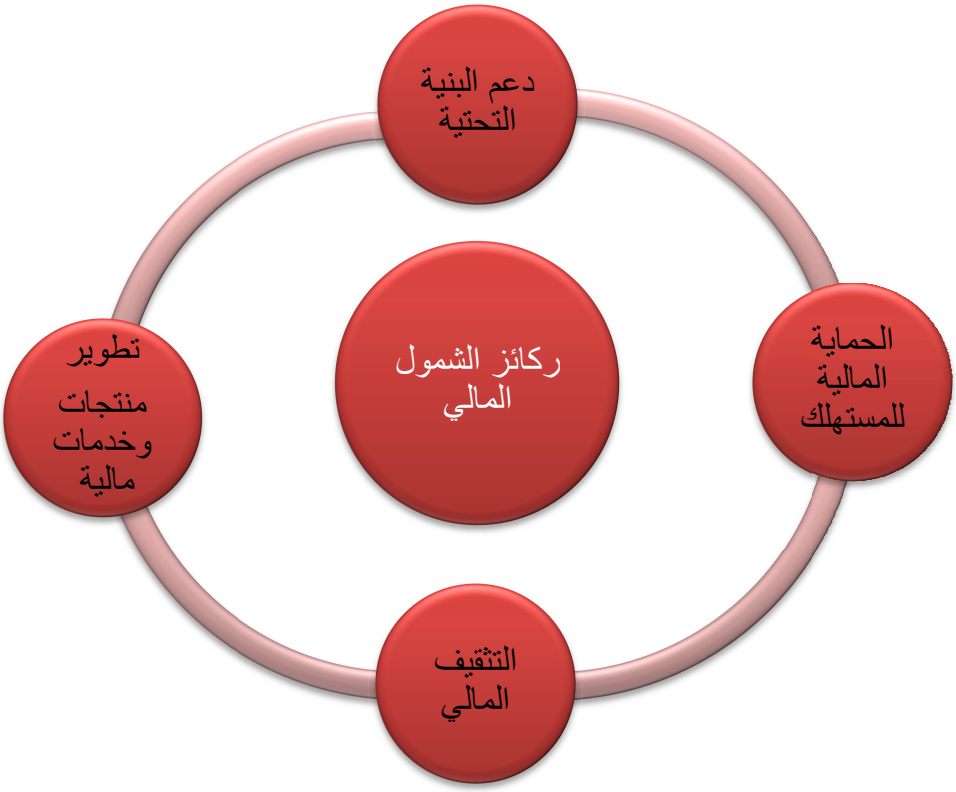
2-الحماية المالية للمستهلك: وهذا من خلال معاملة عادلة وشفافة لكل العملاء دون التمييز بينهم وتسيير الحصول على الخدمات المالية بأقل التكاليف وبجودة عالية وفي الوقت المناسب وتزويدهم بالمعلومات الكافية وتوفير خدمات الاستثمار المالية لهم، إضافة إلى ضرورة التثقيف المالي خاصة للفئات المستبعدة و المهمشة.

3-تطوير منتجات وخدمات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع: يعتبر أحد أهم ركائز تحقيق وإرساء الشمول المالي من خلال تسهيل الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها من طرف الأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر أخذا بعين الاعتبار ما يلي:

- مراعاة احتياجات العملاء ومتطلباتهم عند تصميم الخدمات والمنتجات المالية لهم قبل طرحها والتسويق لها، بالإضافة إلى الابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الإقراض، الادخار التأمين ووسائل الدفع مع الاهتمام بالتمويل.
- التشجيع على المنافسة بين مقدمي الخدمات المالية من خلال توفير المزيد من الخيارات للعملاء بما يضمن جودة الخدمات المقدمة.
- تخفيض التكاليف المتمثلة في الرسوم والعملاء غير المبررة المفروضة على العملاء وكذا الخدمات المالية غير المناسبة التي تقدم مقابل دفع عمولات.

4-التثقيف المالي: يعتبر التثقيف المالي والنوعية المالية من الركائز التي يتوجب على كل الدولة الإهتمام بها، من خلال وضع وإعداد استراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعلم والتثقيف المالي والعمل على تطوير هذه الاستراتيجيات من طرف الجهات الحكومية والقطاع الخاص وكل الأطراف ذات العلاقة، بهدف تعزيز الوعي والمعرفة المالية لكل الفئات الخاصة وكل الفئات المجتمع خاصة الفئات المستبعدة والمهمشة.

شكل رقم (07): ركائز الشمول المالي



المصدر:من إعداد الطالبتين بالاعتماد على

بوشيبة صلاح الدين، **واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، 2021-2022، ص18،ص 19.

يمثل الشكل رقم(07):أهم الركائز التي اعتمدها الشمول المالي، حيث هناك دعم البنية التحتية التي تتمثل في دمج بيئة ملائمة و توفير المعلومات و التقنيات و القواعد للوصول إلى الخدمات المالية،أما الحماية المالية للمستهلك التي تتمثل في توفير آليات لحماية حقوق المستهلكين في مجال الخدمات المالية، إن تطوير منتجات وخدمات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع إنها تساعد في عملية الابتكار وتطوير المنتجات المالية، وأخيرا التثقيف المالي الذي يساهم في تحسين فهم الأفراد للخدمات و المنتجات المالية فهو يعزز التعلم و الإرشاد المالي الذي يسهل عليهم اتخاذ قرارات مالية بطرق صحيحة.

المطلب الثالث:إستراتجيات الشمول المالي

إن إستراتجيات الشمول المالي هي عبارة عن مبادرة هامة تهدف إلى تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية وتحسين القدرة على الاستفادة منها.تمثل هذه الإستراتجية جهدا مشتركا بين البنوك المركزية والحكومات و المؤسسات المالية لتحقيق الشمول المالي.

أولا- سياسات دعم الشمول المالي

1-الوكيل البنكي: ثبت تعاقد البنوك نقاط مع البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحا كبيرا في تحسين عجلة الشمول المالي، حيث أن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصاديا، مثل هذه السياسات تعتبر نفوذا البيع بالتجزئة الموجودة حاليا، ولا تحول الصيدليات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت إلى الوكلاء للبنوك فحسب بل إلى وكلاء الشمول المالي التعاونين البنوك والوكلاء أصبح ممكنا حيث أن التكنولوجيا خفضت تكاليف ومخاطر معلومات الصرف عن بعد إجراءات التحويلات المالية إلى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة وغيرها من حوافز استخدام هذه القناة مثل:التحويلات النقدية والتوعية بالنظام المالي بالإضافة لزيادة إعداد المستخدمين بشكل كبير.

إضافة إلى انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير تكلفة المعاملات المالية، بالإضافة إلى أن التحويلات المالية أصبحت أكثر سهولة، حيث يتم وصولها بنفس الوقت وأيضا عملت على توسيع نطاق نقاط الوصول الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الالكترونية.

2-تنويع مقدمي الخدمات البنكية: اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر ترخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية و إبداعية استراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية الأصغر تشمل: تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الإبداع الصغير، تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنضمات غير حكومية بالإضافة إلى تراخيص المؤسسات المالية الغير المصرفية.[1]

3-إصلاح البنوك الحكومية:في الكثير من البلدان، تلعب البنوك المملوكة للحكومة دورا هاما في القطاع المصرفي، وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء، تعتبر البنوك العمومية في المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة وأن البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع

[1]فتيحة مبروكي، هاجر زياني، **واقع الشمول المالي في الجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2016-2017، ص17.

لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والإسكان لتنفيذ برامج اجتماعية.

4-حماية المستهلك: تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، يتعاظم هذا الخلل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين أن الخدمات المالية تكون أكثر تعقيدا.

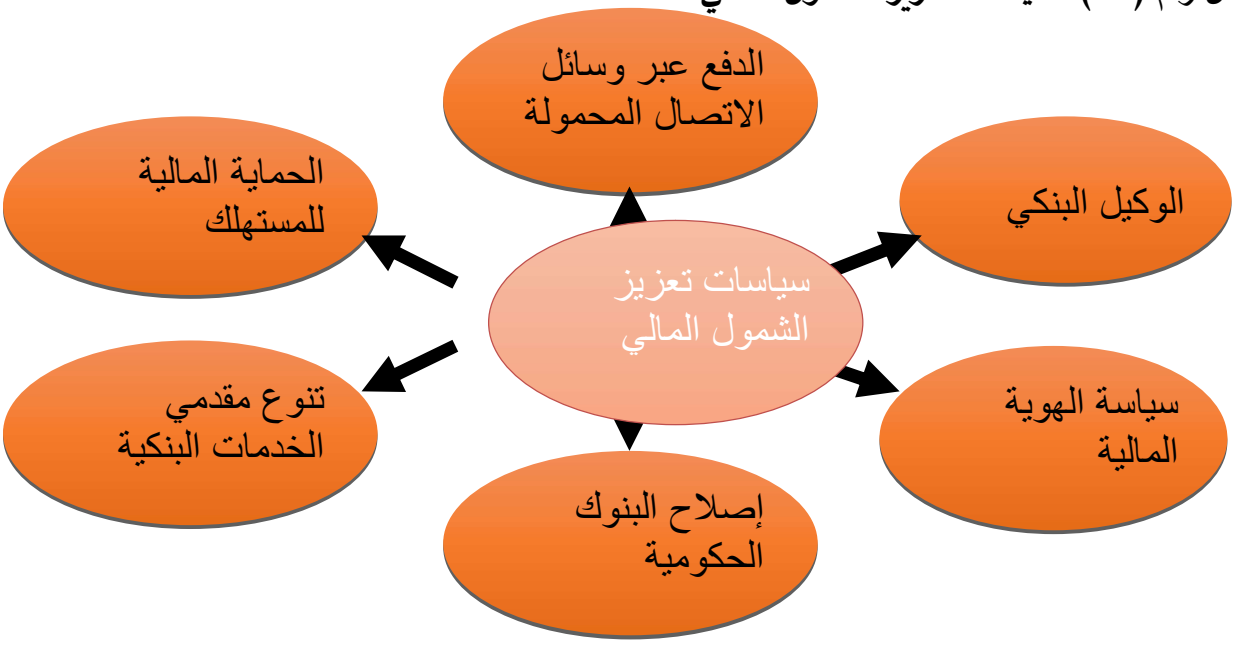
5-سياسة الهوية المالية: في معظم البلدان يتم تقديم المعلومات الائتمانية فقط لبعض القروض ويتم إعفاء العملاء الفقراء من معلومات تقليل فوائد خفض التكاليف المقدمة من سجلات الائتمان والأهم من ذلك أن بعض العملاء لا يوجد لديهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح حساب، بدأ صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضييق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض. ونتيجة ذلك هذه السياسة تزود العملاء ذوي التاريخ المالي وتقوم بتحويل تاريخ معاملاتهم المالية إلى الأصول المالية التي يمكن استخدامها للاستفادة من الحصول على الخدمات المصفية والائتمانية الأخرى الخاصة بالتمويل.

6-الدفع عبر وسائل الإتصال المحمولة: انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، حيث قللت هذه التكنولوجيا بشكل كبير تكلفة المعاملات المالية، بالإضافة إلى أن التحويلات المالية أصبحت سهلة فيتم وصولها بنفس الوقت وعملت على توسيع نطاق نقاط الوصول الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الإلكترونية.[1]

ومن خلال ما تم التطرق إليه يتم تلخيصه في الشكل الموالي:

[1] حنين محمد بدر عجور، **دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية اتجاه العملاء**، مذكرة مقدمة ضمن الحصول على درجة الماستر، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2017 ص24.

شكل رقم (08): سياسات تعزيز الشمول المالي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على

فتيحة مبروكي، هاجر زياني، واقع الشمول المالي في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2016-2017، ص 16-ص17.

من خلال **الشكل رقم(08):** يمكن القول أن سياسات دعم الشمول المالي متعددة ومكملة لبعضها البعض والتي تتمثل في: (الدفع عبر وسائل الاتصال المحمولة، إصلاح البنوك الحكومية، الوكيل البنكي، الحماية المالية للمستهلك، سياسة الهوية المالية، تنوع مقدمي الخدمات البنكية).

ثانيا-تحديات دعم الشمول المالي: توجد العديد من المعيقات التي تحد من انتشار أو اتساع الشمول المالي في العديد من دول العالم وهي تكون على جانب العرض و الطلب والخدمات المالية. وتتمثل هذه المعيقات فيما يلي:[1]

1-مستوى الدخل: الوضع المالي دائما له أهمية في الحصول على الخدمات المالية. وإن الناس الفقراء يجدون صعوبة في الحصول على الخدمات المالية .

2-الخدمات المالية: خصيصا لهم لأن حواجز الإدراك والتمييز في الدخل بين مجموعة برامج الإقراض يدفعهم إلى إستبعاد شرائح المجتمع الأكثر فقرا والوصول إلى أصحاب الدخل المرتفع،إن كثير

[1] نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسن مطر، **متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس**، كلية اقتصاديات، جامعة النهرين 2018، ص35.

من الناس فقراء يواجهون مشكلة الدخل غير منتظم والتدفقات النقدية غير منتظمة تكون من الأسباب الرئيسية في الاستبعاد المالي.

3-مستوى معرفة القراءة والكتابة: عدم وجود الوعي المالي حول فوائد الخدمات المالية والمصرفية لأفراد المجتمع المستبعدين عن النظام المالي الرسمي،أصبح من العقابات التي تعيق الشمول المالي.

4-إنعدام كفاءة السوق:قد لا ترى المؤسسات المالية الرسمية ميزة تنافسية لجذب الشرائح المستبعدة في توفير سبل الوصول للخدمة أو قد تعوقها أعباء تنظيمية،وقد لا يسمح للمؤسسات المالية غير الرسمية (المنظمات غير حكومية، الجمعيات...إلخ) الحصول على تراخيص أو الوصول إلى فوائد أخرى كالتي يتمتع بها القطاع المالي المصرفي الرسمي من حيث التنظيم و اللوائح و الإجراءات وغيرها التي تجعل السوق يفقد الكفاءة في جذب شرائح المجتمع المستبعدة ماليا.

5-تعقيد المنتجات المالية: لبعض شرائح المجتمع الذين هم بالفعل لم يعتادوا التعامل مع المنتجات المالية الأساسية (الحسابات المصرفية، برامج الادخار) وهذا ما يبعدهم طوعا عن استخدام الخدمات المالية والمصرفية.

6-التكاليف المالية:يتمثل ارتفاع التكاليف المعاملات وانعدام الضمانات العينية(على سبيل المثال الضمانات العقارية،الضمانات النقدية ووكالات بنكية) حاجزين أمام حصول الفقراء على الخدمات المالية.

7-ضعف الانتشار المصرفي:إن عدم إتاحة الخدمة للعملاء في جميع المناطق فذلك يمنع عدم الوصول الفعلي لنقاط خدمة الناس من البحث عن الخدمات المالية الرسمية خاصة في المناطق الريفية أو الأماكن التي بها عدد قليل من الفروع

8-القوانين و التشريعات المعقدة: تعاني بعض الدول من توفر مجوعة من القوانين و التشريعات التي تعمل على تعقيد الحياة بدل من تسهيلها مثلا لا بد من حمل جنسية دولية للبدء بمشروع.

9-بطء تطور المؤسسات المالية غير مصرفية: وبوجه خاص مؤسسات الادخار التعاقدي وصناديق الإستثمار، ومحدودية أسواق الدين المحلية وبالأخص أسواق السندات و الصكوك، مما يؤدي لتزايد الاعتماد على الائتمان المصرفي والذي يوفر موارد قصيرة الأجل بالأساس لا تكون ملائمة لمد الاحتياجات التمويلية متوسطة وطويلة الأجل للأفراد.

10-الوصول لخدمات الائتمان البديلة:إمكانية حصول الأفراد ذوي الدخل المنخفض على كمية جيدة من الائتمان البديل المقدم من قبل قطاع غير رسمي مثل(الأهل، الأصدقاء، وأصحاب المحلات التجارية والمزارعين) يكون أكثر جاذبية وخال من المتاعب مقابل الحصول على قرض من أحد المصارف التجارية، وإن بعض من فئة المجتمع لا يمتلكون أصول فيجدون أنه من المستحيل الحصول على الائتمان من القطاع المالي الرسمي بدون ضمانات هذا ما يدفعهم إلى وضع ثقتهم في المقرضين الذين يوفرون الائتمان البديل بسهولة دون الاعتماد على المصارف التجارية.[1]

المبحث الثالث: مساهمة التكنولوجيا المالية في تفعيل الشمول المالي

ترتبط التكنولوجيا المالية وخدماتها ارتباطا وثيقا بالشمول المالي، وتحقيق التنمية المستدامة، والنمو الاقتصادي، إذ تعد التكنولوجيا المالية من أهم وسائل تعزيز الشمول المالي، حيث أنها تعمل على تحقيق المصلحة العامة وخلق فرص عمل، والتي بدورها تقلل من معدلات الفقر ورفع المستوى المعيشي وتوفير الخدمات المالية بطرق بسيطة وقليلة التكلفة.

المطلب الأول: علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي

من المهم أن نفهم كيف يعمل الشمول المالي والتكنولوجيا المالية معا. حيث نجد أن التكنولوجيا المالية تساعد على تسهيل استخدام الخدمات المالية وإدراجها في النظام المالي على الجميع بإيجاد طرق لجعل هذه الخدمات أكثر كفاءة ومتاحة للجميع، إضافة إلى استغلالها في استقطاب العديد من العملاء المستبعدين ماليا وبالتالي تعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال :[2]

أولا- تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية: فعلى سبيل المثال المدفوعات في السوق التقليدية تحتاج إلى الدفع نقدا أو التحويل بواسطة مشغلي تحويل الأموال MTO ومزودي خدمات الدفع الآخرين PSP ، تواجه هذه الخدمات عددا كبيرا من المشكلات كونها بطيئة ومكلفة، وصعبة التتبع وليست آمنة في أغلب الأحوال. وقد جاءت الحلول الجديدة للتكنولوجيا المالية المبنية على السحابية والمنصات الرقمية وتقنيات دفتر الأستاذ الموزعة DIT التي تغطي مدفوعات الهاتف المحمول، وتطبيقات الند للند (النظير للنظير) P2p لتعالج أوجه القصور.

---

[1] نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسن مطر، مرجع سبق ذكره، ص35.

[2] ريهام أحمد ممدوح حسين، **"أثر التكنولوجيا المالية على العدالة الإقتصادية"**، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر، 2020، ص ص 477-480.

تتأثر كذلك خدمات الإقراض بالخوارزميات الجديدة مثل العقود الذكية المطبقة على كميات كبيرة من البيانات ثم جمعها من قبل مقدمي الخدمات –خاصة المدفوعات–ومن مزودي التجارة الالكترونية، مما يحسن من نمذجة مخاطر الائتمان ويسمح بالاقتراض للمقترضين الجدد بما في ذلك المشروعات الصغيرة والمتوسطة ويتيح أيضا التقدم في مجال الذكاء الاصطناعي والهوية الرقمية والأمن السير إلى نماذج جديدة الإدارة مخاطر الأفراد والمؤسسات المالية والمنظمين.

ثانيا– تشجيع عدد أكبر من المستهلكين للتعامل بالخدمات المالية والوصول المالي: من خلال التكنولوجيا المالية، فهي لم تعد مقصورة على العملاء أصحاب الدخول المرتفعة، الأمر الذي أتاح المزيد من الفرص لنمو الاقتصاد وخلق فرص العمل، ولكنها من جهة أخرى أحدثت ارتباكا للعديد من البنوك الكبرى ومؤسسات التمويل التقليدية من حيث صلتها بالممارسات المنتظمة. ومثال بسيط على هذا الارتباك يمكن إيجاده في بعض تطبيقات المحمول التي تقدم خدمة تداول الأسهم بدون أخذ أي عمولات من المستخدمين نظير هذا التداول.

ثالثا– تمكين العملاء للوصول المالي: لذلك فإن الإستراتيجية التشاركية مع البنوك التي تسعى إلى انتهاجها معظم الشركات الناشئة ستفيد كل من العملاء والمستبعدين والمشمولين ماليا، وستفيد الشركات الناشئة بزيادة نموها واستقرار سوقها، وستصبح البنوك أكثر استجابة الاحتياجات العملاء المتغيرة والتكنولوجيا الصاعدة وبهذا تعم الفائدة على جميع الأطراف.

رابعا– تطوير النظام المالي الرقمي: فبالرغم من أن حسابات الهواتف المحمولة تعد هي الأداة الأكثر شيوعا للتكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي غير الرسمي، فإن الفرصة الحقيقية التي تقدمها التكنولوجيا المالية هي تطوير النظام المالي الرقمي بأكمله، الذي يلبي احتياجات كل من الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة وبالتالي يحقق الشمول المالي على نطاق واسع.

المطلب الثاني: دور التكنولوجيا المالية في تفعيل الشمول المالي

تعمل التكنولوجيا المالية على تحفيز الشمول المالي حيث أن الأفراد في البلدان النامية سيحصلون على الخدمات المالية بطرق جديدة من خلال التكنولوجيا المالية، وهذا الأمر من شأنه أن يجعل أعمال التجارة الإلكترونية والتعلم الإلكتروني في انتشار واسع، ضف إلى ذلك أن التكنولوجيا المالية لها القدرة على "عولمة " الخدمات الأساسية من خلال "الإدماج المالي " ليس فقط في الاقتصاديات المتقدمة ولكن

أيضا في الاقتصاديات النامية حيث الخدمات المالية لم تنتشر بعد، والهواتف المحمولة والذكية التي تنتشر الآن بسرعة.[1]

ترتبط التكنولوجيا المالية وخدمات التكنولوجيا المالية ارتباطا وثيقا بالشمول المالي، إذ تعد التكنولوجيا المالية من أهم وسائل تحقيق الشمول المالي، حيث أنها تعمل على المصلحة العامة وخلق فرص عمل والتي بدورها توفر الخدمات المالية بطرق بسيطة وقليلة التكلفة.

ضمن هذا الإطار تتوجه المجتمعات ذات الدخل المنخفض نحو الخدمات المالية الرقمية لإدارة أموالها عن طريق استخدام الهواتف المحمولة والبطاقات القابلة لإعادة التعبئة، فإن التقنيات المالية الحديثة تؤثر إيجابا على معدلات الشمول المالي، وخصوصا في المناطق النائية الريفية ، فالهوية الرقمية التي جعلت مسألة فتح حساب أسهل من أي وقت مضى ، والخدمات المالية التي تعتمد على الهواتف المحمولة تصل حيث المناطق النائية، كما أن زيادة إتاحة بيانات العملاء تسمح لمقدمي الخدمات بتصميم المنتجات المالية الرقمية التي تلائم على نحو أفضل احتياجات الأفراد الذين يمتلكون حسابات مصرفية.

ستستفيد المؤسسات المالية من النمط المتسارع للتقنيات الحديثة المتعلقة بالهواتف المحمولة والانترنت وهنا يمكنها تقديم خدمات مالية متنوعة تلبي رغبات العملاء من خلال فهمها، وفي هذه الحالة تكون المؤسسات قد عرضت منتجاتها وخدماتها إلى قاعدة الهرم وبالتالي تكون قد لعبت دورا رئيسيا هاما في تحقيق الشمول المالي وتعزيزه.

يقوم التحول الرقمي بتسهيل إمكانية الحصول على الائتمان والخدمات المالية مما يساعد على إخراج المجتمع من الفقر المدقع، كما يهدف الشمول المالي إلى إتاحة الفرص للمزيد من الأشخاص لكي يقوموا بإنشاء مشروعاتهم الخاصة وكسب دخل ثابت. والمؤسسات التي تعمل في هذا المجال حيث تقوم بتثقيف الناس حول كيفية إدارة الائتمان وتطوير أعمالهم الخاصة. ويتطلب الوصول إلى الفئات المحرومة وجود قنوات مبتكرة ومنتجات رقمية من شأنها أن تتغلب على التحدي الأبدي المتمثل في تحقيق الكفاءة والاستدامة.

[1] زواويد لزهاري، **التكنولوجيا المالية و تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا**، مجلة ريحان للنشر العلمي تصدر عن مركز فكر للدراسات والتطوير، العدد06 ، تاريخ النشر2021، ص ص 13-14.

من المتوقع أن تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي لملايين الأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة عبر العلم عن طريق التغلب على العوائق التقليدية. وسيكون للتكنولوجيا المالية دور حاسم في التغلب على هذه المعوقات التي طال أمدها أمام الشمول المالي وإتاحة الفرصة خاصة للبلدان النامية للمضي بصورة مباشرة نحو التحول الرقمي.[1]

وذلك من خلال:[2]

أولا- نطاق التغطية: لقد كانت البنية التحتية المادية المحدودة واحدة من أهم المعوقات التي تحول دون الوصول إلى مجموعة واسعة النطاق من المنتجات المالية. وساعدت القنوات الرقمية التي نشرتها البنوك وشركات الاتصالات وغيرها من مقدمي الخدمات ملايين الأشخاص ممن لديهم هواتف نقالة من الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية على مدى السنوات الأخيرة، وتم ربطهم ليس فقط بخدمات الادخار والتأمين والاستثمار والتسهيلات الائتمانية والقروض. حيث ساعدت الخدمات المالية من خلال الهواتف النقالة على الوصول إلى الخدمات الأساسية، مثل الماء والكهرباء كخدمات الدفع أولا بأول.

ثانيا- معلومات العملاء: يشترط مقدمو الخدمات المالية التحقق من هوية العميل في إطار إجراءات العناية الواجبة بالعملاء والتأمين ضد المخاطر وإدارتها.وتتيح الهوية الرقمية وبصمة البيانات الناتجة عن استخدام الخدمات الرقمية (يشمل ذلك شبكات الهواتف النقالة والمدفوعات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية ووسائل التواصل الإجتماعي) المعلومات الضرورة الخاصة بالعميل لفتح الحسابات، مما يساعد في توفير سبل الوصول إلى مجموعة من المنتجات والخدمات المالية.

ثالثا- السالمة التجارية: ينطوي شمول الفئات المحرومة من الخدمات على توفير قدر كبير من خدمات المدفوعات والودائع والتأمين ومنتجات الإقراض منخفضة القيمة المصممة حسب احتياجات العملاء. ويتطلب القيام بذلك على نحو مستدام تحقيق عوائد كافية لتغطية التكاليف دون تحديد أسعار لا يمكن الوصول إليها. و هذا يتطلب تكلفة منخفضة لتقديم الخدمات، ومن الممكن تحقيق ذلك من خلال المعاجلة المباشرة باستخدام حلول التكنولوجيا المالية.

---

[1] زواويد لزهاري، مرجع سبق ذكره، ص ص 13-14.

[2] ريان جريدي، سحر كرامة، **دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة القطاع المصرفي الجزائري خلال الفترة (2010-2018)**، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2022/2021، ص ص 22-23.

وتتيح التكنولوجيا المالية منافع كتوسيع سبل الوصول إلى الخدمات، وخفض التكاليف، وزيادة الراحة عند إنجاز المعاملات. ويعمل الداخلون الجدد إلى السوق ونماذج أنشطة الأعمال الجديدة على إيجاد أساليب للحصول على المنتجات المالية المصممة للفئات التي لا تحصل على خدمات بنكية مع توزيع هذه المنتجات وتقديم الخدمات اللازمة لها.

تعمل بطاقات الهوية الرقمية على مساعدة المؤسسات المالية في بعض جهات الاختصاص والبلدان في خفض تكاليف العملاء المنضمين إليها، كما تسمح للحكومات بتحديد المستحقين للمنافع وتوزيعها إلكترونيا. ولخدمات التكنولوجيا المالية مثل: المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول، وبالتطلع إلى أفاق المستقبل فإن برامج الإقراض البديلة والبنات الكبرى لديها القدرة على توفير سبل الوصول إلى التسهيلات الائتمانية والقروض لمؤسسات الأعمال الصغيرة والمتوسطة والأفراد. بالإضافة إلى ذلك يمكن لتقنيات مثل واجهات برمجة التطبيقات وتقنية دفاتر لحسابات الموزعة أن تساعد في تطوير طرق جديدة لتسجيل وتبادل البيانات عبر سلاسل القيمة الزراعية والخاصة بأنشطة الأعمال، وبالتالي الحد من تضارب المعلومات.

يمكن أيضا أن تعمل التكنولوجيا المالية على مساندة تطوير القطاع المالي على نطاق أوسع. وتفتح التكنولوجيا المالية الباب أمام آليات جديدة للشركات، بما في ذلك مؤسسات الأعمال الصغيرة والمتوسطة لتعبئة التمويل مباشرة من المستثمرين التمويل الجماعي والإقراض المستند إلى آليات السوق. وجنبا إلى جنب، تساند التكنولوجيا المالية تطوير خدمات المعلومات الرئيسية التي تسمح للمستثمرين بتقييم مخاطر استثماراتهم، مثل آليات التقييم الائتماني. كما أنها تخلق قنوات جديدة لتوزيع منتجات أسواق رأس المال، وتعزيز المنافسة في شبكات التوزيع التي تسيطر عليها البنوك حاليا، مع إمكانية إتاحة المزيد من خيارات الإستثمار الأفضل للمستثمرين، وفي الوقت نفسه خفض التكاليف وفي ذات الوقت، تسمح هذه التكنولوجيا للعملاء بالوصول إلى خدمات المساندة الأخرى مثل المشورة بشأن الاستثمار وذلك بتكلفة أقل.

المطلب الثالث: تحديات التكنولوجيا المالية في ظل متطلبات الشمول المالي

توفر التكنولوجيا المالية سبيلا لحل العديد من التحديات التي تقف في وجه توسيع قاعدة الشمول المالي، و المتمثلة في التكلفة المرتفعة للخدمات المالية التقليدية، وبعد المسافات بين المناطق النائية ومراكز الخدمات المالية، و الروتين المعقد المعتمد من قبل المؤسسات التقليدية، فالأجهزة الذكية تمكن من إيصال الخدمات إلى أبعد نقطة ممكنة فهي تصل إلى مختلف الشرائح المجتمعية دون أن يذهب إليها أحد، وبتكلفة منخفضة نظرا لعدم حاجتها إلى التجهيزات والمعدات التقليدية للمؤسسات المالية بشكلها الحالي، فضلا على الدور الكبير لشركات التكنولوجيا المالية و ما توفره من زيادة الخيارات ومرونتها لدى المستهلكين.[1]

و بسبب ما تتيحه التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها من فرص في مجال تعزيز دعائم الشمول المالي، يتعين على الحكومات و المصارف و الجهات الرقابية تطبيقها و تفعيلها بهدف إرساء وتعزيز الشمول المالي.[2]

[1] مجوري سهيلة، عتيق نصر عواطف، **الخدمات المالية الرقمية كآلية تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة تجارب دولية**، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2022/2021، ص55.

[2] جواني صونيا، مريمت عديلة، **دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي (تجربة البحرين)**، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 04، العدد02، جامعة 8 ماي1945، قالمة،2021، ص.288

خلاصة الفصل الأول

لقد كان هذا الفصل مزيج بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، من خلال التطرق لهما في مبحثين مختلفين، ففي المبحث الأول تطرقنا إلى التكنولوجيا المالية بينما في المبحث الثاني تناولنا الشمول المالي، في حين جمعهما مبحث واحد ألا وهو المبحث الثالث الذي كان يربط بينهما ويبين لنا دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.

التكنولوجيا المالية والشمول المالي يمثلان محركين رئيسيين للتطور الاقتصادي والاجتماعي بالرغم من العراقيل والتحديات التي واجهها الشمول المالي والتي تصدت لها التكنولوجيا المالية أمام تعزيزه. ومنه نجد أن كلاهما مكملان لبعض فهما يساعدان على توسيع إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية وتحسين إدارة الأموال (مع التركيز على تحقيق التوازن بين الابتكار التكنولوجي وضمان الأمان والخصوصية للوصول إلى هذه التقنيات).

إن استخدام التكنولوجيا بشكل مسؤول وفعال يمكن أن يجعل الشمول المالي والتنمية المالية أكثر قوة وفاعلية في دعم التنمية الإقتصادية.

الفصل الثاني

تمهيد

بعد الإحاطة بالجانب النظري لدراستنا في الفصل الأول المتمثل في الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي، قمنا بدراسة ميدانية حول التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –وكالة خنشلة– من أجل إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، وقد تم استخدام أداة الاستبيان في الإجابة على التساؤلات المطروحة في هذه الدراسة والتأكد من صحة فرضياتها.

وبناءا على ما سبق تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: تقديم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثالث: تحليل واختبار نتائج الدراسة

المبحث الأول: تقديم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–بنك–

بغية التطرق للإطار المكاني للدراسة تناولنا في هذا المبحث نظرة عامة على الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك–.

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط –بنك–

مر الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بعدة مراحل منذ نشأته سواء على مستوى خدماته أو تمويل السكن خاصة بعد تحوله إلى بنك.

أولا–نشأة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك–: أنشأ الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في 10أوت 1964 في مكان صندوق التضامن ما بين محافظات وبلديات الجزائر(CSDCA)، وكان عبارة عن مؤسسة عمومية تتمتع بشخصية معنوية وكذا برأس مال ما تمنحه له الدولة.

وكانت مهمته في هذه الفترة جمع المدخرات، فقد تم فتح أول وكالة للصندوق رسميا في 01 مارس 1967 في ولاية تلمسان ولكن دفتر الادخار الخاص سوق قبل سنة من ذلك عن طريق شبكة البريد والمواصلات،وكانت الأوضاع السياسية، الاجتماعية، الاقتصادية غير مؤهلة لدفع عملية الادخار، ومن أهم المراحل التي مر بها ال ص و ت ا – بنك يمكن أن نذكر ما يلي:

–مرحلة 1966–1970: خلال هذه الفترة عرفت الجزائر إصلاحات اقتصادية عادة بفائدة على مسار تطور الصندوق وذلك من خلال الخدمات الموضوعية تحت تصرف المواطن وهي القروض السكنية وقروض الرهن، تسليفات ذات الطابع الاجتماعي، تمويل الجماعات المحلية، وقد كانت نسبة الفائدة تتراوح مابين 4.5 و07 بالمئة وذلك حسب طبيعة القرض، وكانت شبكة ال ص و ت ا متكونة من 575 نقطة لجمع مدخرات على مستوى البريد والمواصلات.[1]

–مرحلة 1970–1979: أهم ما يميز هذه الفترة هو ارتفاع نسبة فائدة الإيداعات من 25 إلى 35 وكلف ال ص و ت ا في هذه الفترة بتمويل برامج لانجاز سكنات باستعمال رؤوس أموال الخزينة العمومية. وفي سنة 1975 تم القيام بحملة إشهارية واسعة بهدف جلب السيولة المكتنزة من طرف العائلات الجزائرية، هذه الحملة كللت بالنجاح أعطت دفعا جديدا للادخار وتمويل السكن والتي يتم من خلالها بيع أولى السكنات لصالح الحائزين على دفاتر ادخار وفي سنة 1979 أصبح للصندوق 46 وكالة ومكتب ادخار.

[1] http://ceba.cnepbanque.dz, le 02/05/2024 à 17:30

-**مرحلة الثمانينات:** تميزت هذه المرحلة بتحديد مهام جديدة لص و ت ا و يتعلق الأمر بقروض للأشخاص من أجل بناء سكنات وتمويل السكن التطوري لفائدة المدخرين (المرسوم رقم 80-13 الصادر في 13-09-1980) وفي سنة 1981 تم فتح وكالة خنشلة 255.

ذلك لتشجيع الأشخاص على الادخار وتدعيم تطور قطاع السكن والذي عرف ركودا في السنوات التي سبقت هذا الإجراء. وفي 31-12-1988 تم بيع 11590 سكن في إطار التنازل عن الملكية، وبعدها انتهج ال ص و ت ا سياسة تنويع في القروض الممنوحة خاصة لفائدة المهن الحرة وعمال الصحة والتعاونيات.حيث اتسعت شبكة ال ص و ت ا إلى 120 وكالة (47 وكالة ولائية و73 وكالة ثانوية).

-**مرحلة التسعينات:** أهم ما يميز هذه الفترة صدور قانون النقد والقروض في 14 أفريل 1990، والذي تزامن مع قيام الصندوق بتغيرات في نمط تسييره وتنمية رأس ماله و زيادة شبكته، فعلى مستوى الوكالات وصل عدد الوكالات على المستوى الوطني إلى 135 وكالة و265 مكتب بريدي وقدرت قيمة القروض الممنوحة للأشخاص في هذه الفترة 12مليار دج، بمجموع 8000 قرض.. وفي 06 أفريل 1997 تحول الصندوق إلى مؤسسة مالية بنكية، شركة ذات أسهم SPA، متعمدة من طرف مجلس النقد والقرض حيث أصبح بإمكانه القيام بالعمليات البنكية باستثناء عمليات التجارة الخارجية.

-**أهم التطورات التي عرفها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في السنوات الأخيرة:** منذ تأسيسه عام 1964، يواصل الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط في تأكيد مكانته على المستوى المالي، ليس فقط كبنك لتمويل السكن، ولكن أيضا كبنك شامل، عصري، في خدمة المواطن.

على مدى أكثر من نصف قرن من التواجد، نجح ال ص و ت ا في التكيف مع مختلف التحولات وعمليات إعادة الهيكلة التي شهدها الإقتصاد الجزائري ومع متطلبات عصرنة وتحرير القطاع المصرفي

ومن خلال ما سبق نرى هذا المسار المتميز زاد العديد من التطورات و النجاحات التي سوف نتطرق إليها فيما يلي:[1]

- 2005:إعادة تموضع إستراتيجي للصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط-بنك في مجال التمويل العقاري.
- 2008:إطلاق التأمين البنكي.
- 2011: إعادة تموضع إستراتيجي للصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط-بنك، ترخيص تمويل المؤسسات.
- 2013:رقمنة دفتر الادخار وإطلاق بطاقة الادخار.

[1]http://www.cnepbanque.dz,le 02/05/2024 à 17:30

- 2015:إطلاق حساب الادخار دون فائدة (رأسمالي).
- 2016:افتتاح أول وكالة آلية "خطابي" (الجزائر الوسطى).
- 2018:بلغ رأسمال الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – بنك يرتفع من 14 إلى 46 مليار دج.
- 2020:إطلاق التمويل الاسلامي وافتتاح أول وكالة مخصصة للصيرفة الاسلامية وكذا عدة شبابيك من خلال مختلف شبكات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – بنك.
- 2022:إطلاق تطبيق الهاتف Cnep–connect.
- 2023:إطلاق قروض الاستهلاك.

ثانيا–مفهوم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP: تسمى هذه الوكالة بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، أي معنى إدخال الأموال من اجل الاحتياط من الأخطار المجهولة والمحتملة الوقوع، إذ أن الوكالة بشكل مبسط هي عبارة عن بنك في حالة وشركة تامين في حالة أخرى، أي تقوم بجميع العمليات المصرفية من جهة وتقوم بعمليات التوفير والاحتياط للمستقبل من جهة أخرى.

1–تعريف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP: هو بنك جزائري متخصص في جمع أموال التوفير، منح القروض العقارية للخواص، تمويل المقاولين العموميين الخواص، وتمويل مؤسسات إنتاج عتاد البناء ومؤسسات الإنتاج التي لها صلة بالبناء بالإضافة إلى وكالاته البالغ عددها206 وكالة ومديرياته الجهوية البالغ عددها 15 مديرية جهوية موزعة على كامل التراب الجزائري، يتواجد الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط– بنك على مستوى شبكة البريد لأجل جمع أموال التوفير.[1]

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–بنك–

يتضمن الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط مجموعة من المديريات التي تستخدم في عدة قطاعات خاصة القطاع المصرفي و التي تتماشى مع التطور السريع حيث تتمثل في إستثمارات متنوعة غرضها تحقيق عوائد مالية تساهم في الاقتصاد بشكل عام.

أولا–تنظيم الصندوق الوطني للتوفيرو الاحتياط –بنك: عرف تنظيم الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط – بنك تطورا سريعا، إرتبط هذا التطور بتنوع وتوسع نشاطه عبرالسنوات ما استدعى وضع

[1] ملف داخلي، مكتب مصلحة القروض، **الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط**، وكالة خنشلة، الجزائر،18 /2023/04.

هيكل تنظيمي يتماشى مع هذا التطور، لتولي مهمة التنظيم و التسيير بغية التقرب أكثر من عملائه. إن الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط يتركز على3 مستويات.

1-التنظيم على المستوى المركزي: يقوم بتسيير البنك رئيس مدير العام(PDG) و تتم مساعدته من طرف مديرية التفتيش العامة، خلية التدقيق الداخلي بالإضافة إلى مركز الدراسات البنكية التطبيقية (CPA) ومديريات عامة مساعدة (DGA) كما يلي:

- المديرية العامة المساعدة المكلفة بالاستغلال و التطوير.
- المديرية العامة المساعدة المكلفة بالعمليات الإدارية.
- المديرية العامة المساعدة المكلفة بالقرض.
- المديرية العامة المساعدة المكلفة بالتدقيق.
- المديرية العامة المساعدة المكلفة بالمحاسبة و المالية.
- المديرية العامة المساعدة المكلفة بالتحصيل .

2-التنظيم على المستوى الجهوي: يضم الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط – بنك بالإضافة إلى مقره الرئيسي 15 مديرية جهوية موزعة عبر كامل التراب الوطني، تشرف على تنظيم عدد من الوكالات و يقوم بتسيير كل شبكة مدير عام جهوي و يساعده في ذلك 6 مدراء مكلفين بتسيير المديريات التالية :

- مديرية الموارد البشرية و الوسائل.
- مديرية التمويل و القرض.
- مديرية المحاسبة و المالية.
- مديرية الإعلام الآلي و الاتصال.
- مديرية التوفير و مديرية مراقبة التسيير.[1]

[1]http://www.cnepbanque.dz, le 02/05/2024 à 17:30

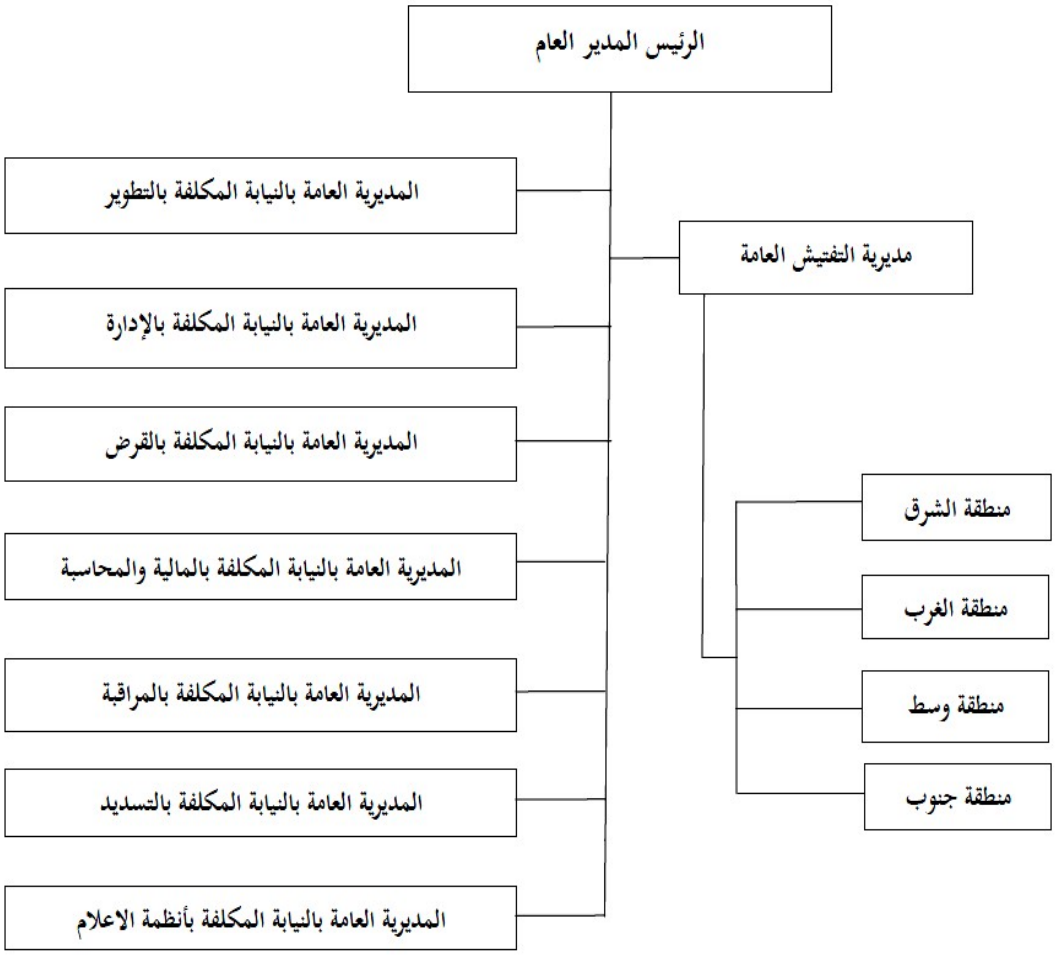
[2]http://lnkd.in/djwxkwh, le 02/05/2024 à 17:30

[3]http://www.cnepbanque.dz, le 02/05/2024 à 17:30

3-التنظيم على مستوى الوكالة: يرتكز الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط – بنك على شبكة واسعة من الوكالات التي تتوزع على كامل التراب الوطني تقريبا و ذلك للتقرب أكثر من زبائنها. وبلغ عددها سنة 2022 مايقارب 218 وكالة.[2]

ثانيا-الهيكل التنظيمي العام لصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك: يتكون الهيكل التنظيمي العام للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط من مجموعة من مدريات عامة موزعة عبر ولايات الوطن تتكون من رؤساء المصالح والمكلفين حيث يقوم كل واحد بدوره في تسيير اعمال البنك كما هو موضح في الشكل الاتي:[3]

الشكل(09):الهيكل التنظيمي العام لصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك

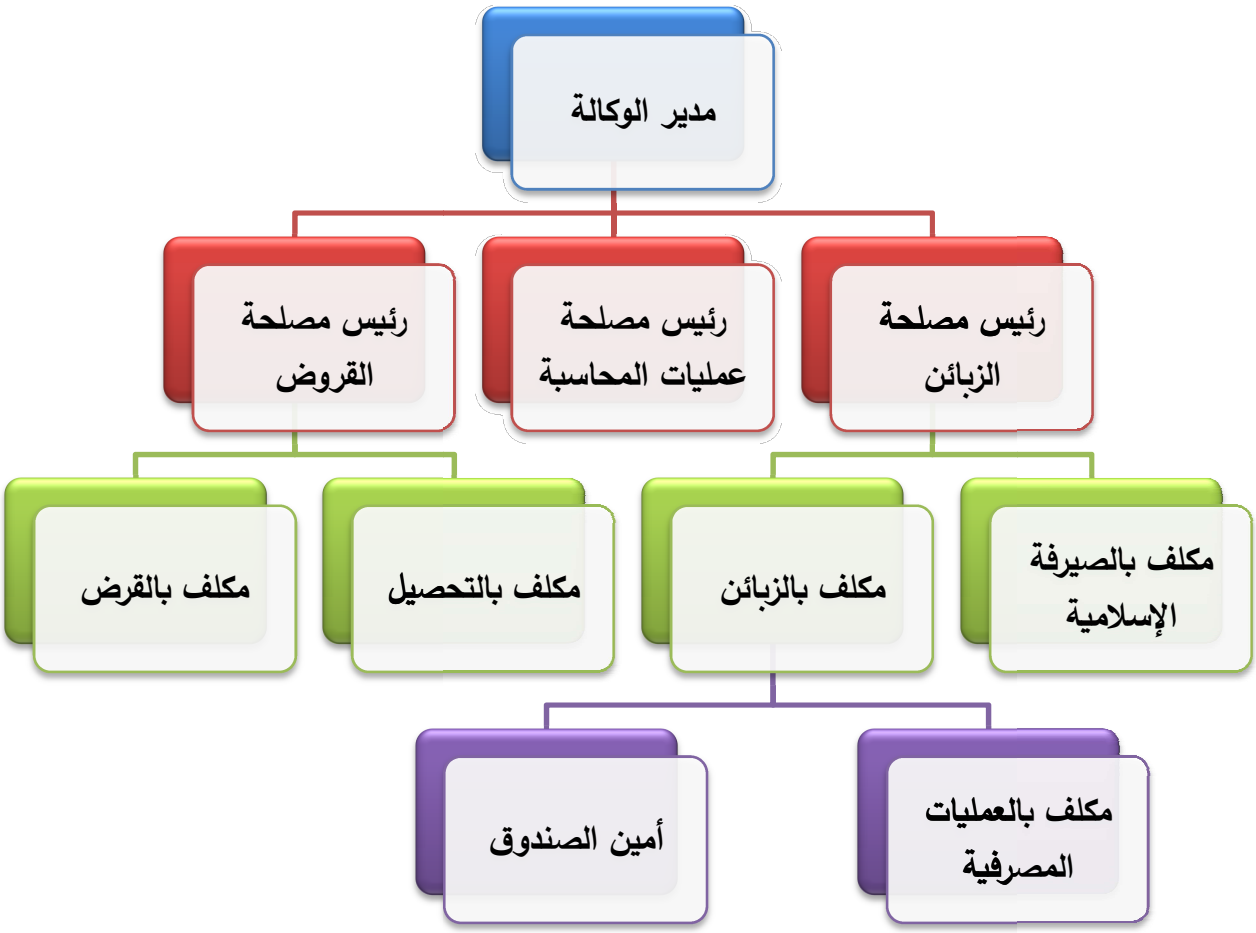


المصدر:http://www.cnepbanque.dz

يمثل الشكل رقم(09):الهيكل التنظيمي لمدريات العامة للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط-بنك الموزعة على المستوى المركزي للوطن (منطقة الشرق-الغرب-الوسط-الجنوب).

ثالثا-الهيكل التنظيمي لوكالة CNEP-خنشلة-: ينقسم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك وكالة خنشلة إلى عدة مصالح مرتبطة مع بعضها وتشكل هيكلا تنظيمي متين كما هو موضح في الشكل الأتي:[1]

الشكل(10):الهيكل التنظيمي لوكالة CNEP-خنشلة-



المصدر:رئيس مصلحة القروض، الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط، وكالة خنشلة، 2024/04/22

يمثل الشكل رقم (10): الهيكل التنظيمي لوكالة CNEP-خنشلة- الذي يتكون من المدير،الأمانة، مصلحة التوفير، مصلحة المحاسبة، مصلحة القرض، مصلحة التحصيل.

[1] رئيس مصلحة القروض، **الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط**، وكالة خنشلة،2024/04/22.

المطلب الثالث: مقومات الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط –بنك–

يعمل الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط –بنك– على تجميع الموارد الضرورية و استخدامها في التنمية الإقتصادية، وفقا لمقومات منظمة و مسطرة .

أولا–مهام الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط –بنك– : إن مهام الـ ص وت ا –بنك تتمثل في النقاط التالية: [1]

- جمع ادخار العائلات أو الأفراد و تسخيره في صالح التطور الاقتصادي.
- جمع و تسيير الإيداعات مهما كانت مدتها.
- تمويل السكن و المؤسسات المتخصصة في مجال الترقية العقارية.
- منح قروض و تسبيقات على السندات الحكومية التي تصدرها أو تضمنها الدولة.

1–تحصيل و جمع المدخرات: وهي الوظيفة الأساسية التي تسمح بالقيام بما تبقى من المهام، حيث أن جمع المدخرات و تسييرها يتم عبر شبكتين تغطيان كامل أنحاء الوطن، شبكة خاصة بالصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط – بنك–. تتكون من 15 مديرية جهوية و 217 وكالة، و شبكة بريدية تتكون أكثر من 3500 نقطة جمع للمدخرات توزع على جميع ولايات الوطن، حيث تقوم بجمع ادخار العائلات لحساب الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط – بنك– يحظى بتمثيل قوي في كامل ولايات الوطن، و هذا حتى يتسنى للعائلات الجزائرية القيام بعملية الادخار و الحصول على قروض عقارية بسهولة.

2–تمويل السكن: القروض الممنوحة من طرف الـ ص و ت ا – بنك الخاصة بالسكن تستعمل خصوصا في مايلي:

- البناء الذاتي و هذا القرض يعطى للأشخاص المدخرين و غير المدخرين.
- البناء في إطار التعاونيات العقارية(الخاصة و العامة).
- ترقية المحلات التجارية و الحرفية.
- شراء السكنات من طرف الخواص.
- شراء الأراضي لبناء السكنات.

[1] http://www.cnepbanque.dz, le 02/05/2024 à 17:30

ثانيا-أهداف الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط-بنك: يعتبر الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط – بنك- ، أداة التخطيط الاجتماعي تتنبأ من خلاله مخططات عمل مالية قصيرة أو متوسطة أو طويلة وقد اكتسب الصندوق منذ نشأته إلى يومنا هذا تجربة تجعله يخوض غمار التأقلم مع المحيط الاقتصادي و الذي يعرف تطورات هائلة لاسيما في مجال المعاملات المالية، و من أهم الأهداف الرئيسية التي سطرها الصندوق للتوفير و الاحتياط – بنك قصد نيل ثقة و احترام المتعاملين الاقتصاديين و الأفراد على حد سواء نجد :[1]

- ترقية السوق العقارية و تطويرها.
- تنفيذ المخططات و البرامج المعدة لتحقيق الأهداف المتعلقة بالهياكل و النشاطات الخاصة بمهام هذا البنك
- كسب ثقة و احترام الزبائن و هذا بتحسين نوعية الخدمات
- العمل على توظيف الأموال المودعة، و المساهمة في إطلاق قروض سنديه و إنعاش السوق المالية.

[1] http://www.cnepbanque.dz, le 03/05/2024 à 22:22

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

يعد الإطار المنهجي لدراسة الميدانية الركيزة الأساسية التي تساهم في تحليل واختبار نتائج فرضيات الدراسة، ويتم من خلالها تحديد عينة الدراسة وتحديد منهج الدراسة المستخدم و أدوات جمع البيانات ومدى ثباتها وصدقها، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها، من اجل الإلمام بمختلف الخطوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: تحديد عينة الدراسة

تعد عينة الدراسة أهم مرحلة من مراحل الدراسة الميدانية لأنها ستساعد الباحث على تحديد أفضل طريقة علمية لدراسة المجتمع من خلال دراسة العينة وتعميم نتائجها على المجتمع ككل وفق مجموعة من الاعتبارات.

أولا-مجتمع الدراسة: نظرا لأهمية دراسة دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، تم اختيار إحدى هذه الوكالات لتطبيق دراستنا عليها، وبالتالي يتمثل المجتمع الكلي للدراسة في جميع الموظفين في **LA CNEP**.

ثانيا-عينة الدراسة: حيث تم اختيار العينة العشوائية غير قصدية وبلغ عدد الاستبيانات الموزعة على العينة (25) استبانة، تم استرجاع (23) منها، أي أن عدد الاستبيانات الصالحة لعملية التحليل الإحصائي(20) استبانة، وهي بنسبة مقبولة.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

يتطلب استخدام أي منهج علمي الاستعانة بجملة من الأدوات و الوسائل المناسبة التي تمكن الباحث من الوصول إلى البيانات اللازمة، حيث يستطيع من خلالها معرفة واقع أو ميدان الدراسة، وتفرض طبيعة الموضوع الخاضع للدراسة وخصوصيته انتقاء مجموعة من الأدوات المساعدة على جمع البيانات، ولقد اعتمدنا في جمعنا للبيانات على استمارة (الاستبيان) والمقابلة والملاحظة، وتشمل الأدوات المستخدمة في الدراسة على ما يلي:

أولا- أدوات التحليل الإحصائي: حتى يتسنى لنا اختبار فرضيات الدراسة، تم إدخال البيانات إلى برنامج SPSS، واختيار الأدوات الإحصائية الملائمة للدراسة من أدوات الإحصاء الوصفي والاستدلالي، والتي تتمثل فيما يلي:

1-الأدوات الإحصائية الوصفية: وتشمل على ما يلي:

1-1 التكرارات: تحديد تكرار أفراد عينة الدراسة الذين اختاروا كل بديل من بدائل الاستبيان.

1-2 النسب المئوية: تحديد نسبة أفراد عينة الدراسة الذين اختاروا كل بديل ممكن من بدائل الاستمارة.

1-3 ألفا كرونباخ: يستخدم لقياس مدى ثبات إستبانة الدراسة.

1-4 الصدق الذاتي: يستخدم لقياس مدى صدق استبانة الدراسة.

1-5 المتوسط الحسابي: وهو من مقاييس النزعة المركزية لتحديد مستوى الإجابة حول الفقرات ومعرفة مستوى المتغيرات.

1-6 الانحراف المعياري: وهو لمعرفة مستوى تشتت إجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي، إذ كلما قلت قيمته ازداد تركيز الإجابات حول الوسط الحسابي.

2-الأدوات الإحصائية التحليلية(الاستدلالية): وتتمثل فيما يلي:

2-1 معامل الارتباط بيرسون: وهذا للكشف عن قوة أو درجة العلاقة بين المتغيرين وتتراوح درجة العلاقة بين أي متغيرين والتي يعبر عنها باصطلاح معامل الارتباط Corrélation Coefficient بين [1;+1] فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من 1 فإن ذلك يعني أن الارتباط قوياً جدا بين المتغيرين وكلما قلت درجة الارتباط كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين.

ثانيا-أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة: يتوقف نجاح الدراسة الميدانية على البيانات المرتبطة بطبيعة الدراسة والتي يتم تحليلها للوصول إلى النتائج التي يتم على أساسها اختبار صحة الفروض الموضوعة لدراسة، وتماشيا مع طبيعة موضوع الدراسة تم اختيار مجموعة من الأدوات لجمع البيانات اللازمة لذلك:

1-الملاحظة: استخدمنا الملاحظة المباشرة في بحثنا بغرض التأكد من فرضيات الدراسة وتشخيص وضع الوكالة محل الدراسة، وكذا الحصول على معلومات لم نتمكن من الحصول عليها من الاستبيان مباشرة، أو لتوضيح عناصر لم يتم التطرق لها بالتفصيل في الاستبيان.

2-المقابلة: تعد إحدى الأدوات المستخدمة في جمع البيانات بشكل هادف للوصول إلى حقائق أراد الباحث الوصول إليها، وهي استبيان شفوي يتم فيه التبادل اللفظي بين القائم بالمقابلة وبين فرد أو عدة أفراد للحصول على معلومات ترتبط بآراء واتجاهات أو دوافع أو سلوكيات، وفي هذه الدراسة تم إجراء مقابلة مع موظفي الوكالة من اجل تشخيص مهامها.

3-الاستبيان: يعد الاستبيان أحد أهم الأدوات وأكثرها شيوعا في جمع البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة، فبعد الانتهاء من الفصل النظري تم التطرق إلى ضبط الاستمارة وذلك بوضع عبارات تلائم طبيعة الدراسة، ثم عرض الاستمارة على بعض موظفي الوكالة بعد الموافقة عليها تم وضع الاستمارة في شكلها النهائي، حيث تضمنت الاستمارة النهائية 18 سؤالا كما يلي:

- **المحور الأول: متعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة.**
- **المحور الثاني: استخدام التكنولوجيا المالية.**

- **المحور الثالث: تفعيل الشمول المالي.**

و للتعرف على درجة الموافقة تم الاعتماد على أسلوب لكارت الخماسي في إجابة المبحوثين **(غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة).**

المبحث الثالث: تحليل واختبار فرضيات الدراسة

بعدما تم تصميم الاستبيان في شكله النهائي سيتم قياس مدى صدق وثبات الأداة، تم توزيعها على عينة الدراسة وإعادة جمعها لإخضاعها لتحليل و الاختبار، في هذا المبحث سيتم تحليل نتائج الاستبيان حيث سيتم تقديم خصائص أفراد العينة من خلال مجموعة من الأسئلة الشخصية، إضافة إلى تحليل نتائج الأسئلة المرتبطة بمشكلة الدراسة ليتسنى لنا اختبار صحة الفرضيات الموضوعة وتأكيد صحتها.

المطلب الأول:قياس درجة ثبات وصدق استبانة الدراسة

لاختبار صدق وثبات الأداة المستخدمة في الدراسة، يتم استعمال (ألفا كرونباخ) والصدق الذاتي لقياس درجة الاتساق لفقرات الأداة و متغيرات الدراسة ككل، والجدول الأتي يوضح ذلك:

الجدول (03): قياس ثبات وصدق الاستبانة

المحاور	عدد العبارات	الثبات	الصدق الذاتي
استخدام التكنولوجيا المالية	09	0.882	0,980
تفعيل الشمول المالي	09	0.864	0,980
المجموع	18	0.976	0,962

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه:

- ✓ إن معامل ألفا كرونباخ للاستبانة ككل بلغ 0.990 وهي قيمة جيدة من الناحية الإحصائية وكذلك فان معاملات ألفا كرونباخ لجميع المحاور مقبولة إحصائيا، وبذلك ثم التأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة بما يجعلها على ثقة تامة من صحة الاستبانة، وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة.

المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة

بعد قياس صدق وثبات الاستبانة، سنقوم بتحليل النتائج المتحصل عليها من خلال تحليل محور البيانات الشخصية وتحليل الأسئلة الموضوعة في الاستبانة بالاعتماد على أدوات التحليل الإحصائي الوصفي.

أولا- تحليل محور البيانات الشخصية: في هذه الدراسة تم اختيار مجموعة من الخصائص لعينة الدراسة والتي تتمشى مع طبيعة الموضوع، حيث شملت مواصفات عينة الدراسة على الجنس، الفئة العمرية، الخبرة المهنية، والمستوى الوظيفي، الجدول الآتي يوضح ذلك:

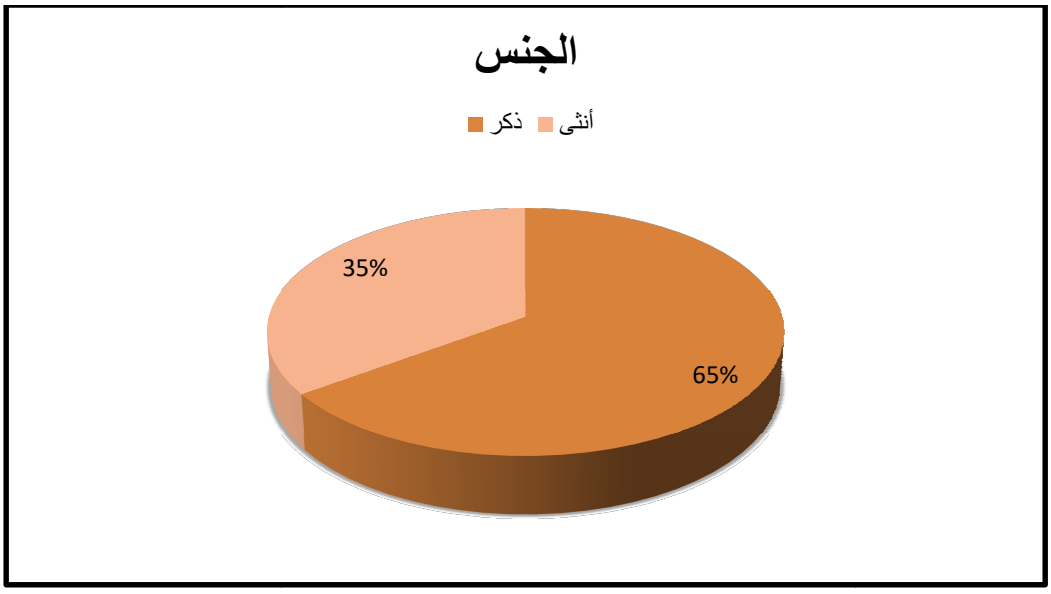
1-الجنس: يوضح الجدول والشكل الأتي توزيع أفراد العينة حسب الجنس، كما يلي:

الجدول 04: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

المواصفات	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	13	65.0
أنثى	7	35.0
المجموع	20	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على: مخرجات برنامج spss.

الشكل (11): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتبين لنا:

أن عينة الدراسة المتكونة (20) فردا، (13) ذكر و(7) إناث، أي أن نسبة الذكور كانت مرتفعة مقارنة بنسبة الإناث في عينة الدراسة، حيث بلغت نسبة الذكور65%، في حين قدرت نسبة الإناث ب35% .

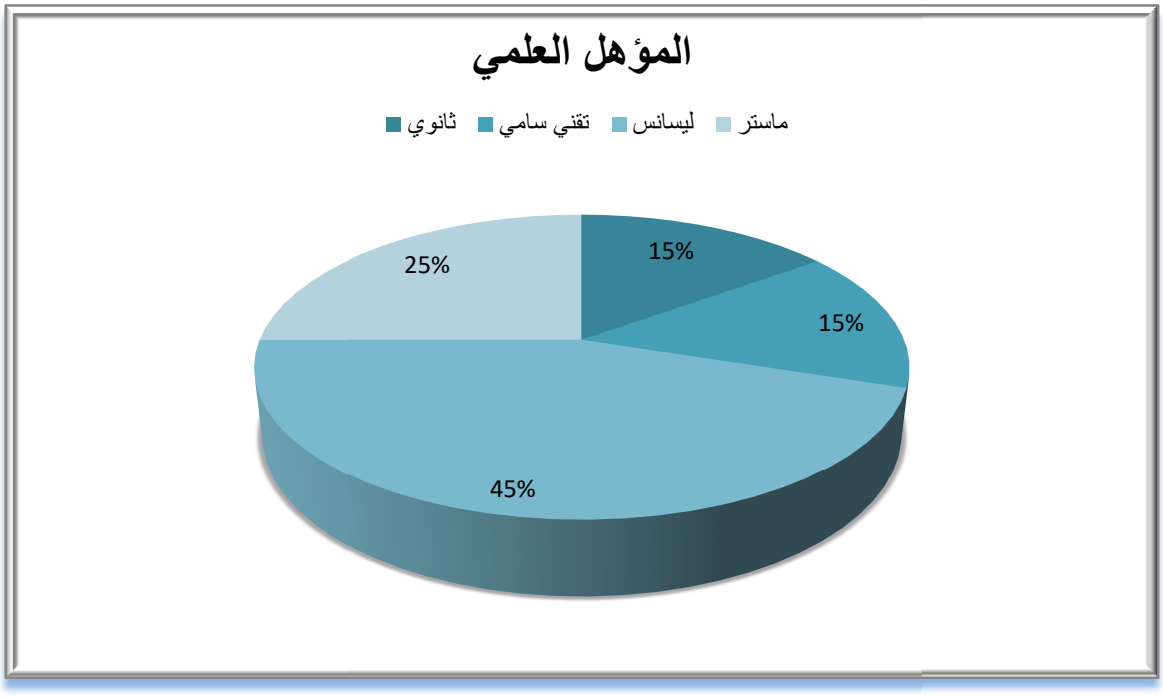
2-المؤهل العلمي: يوضح الجدول والشكل الأتي توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي، كما يلي:

الجدول05: توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

الصفات	التكرار	النسبة%
ثانوي	3	15
تقني سامي	3	15
ليسانس	9	45
ماستر	5	25
المجموع	20	100

مصدر:من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

الشكل (12): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يتضح من خلال نتائج الجدول والشكل أعلاه:

أن أكثر مفردات الدراسة من مستوى الأفراد المتحصلين على ليسانس بنسبة 45%، وتليها مفردات من مستوى ماستر بنسبة 25%، ثم مفردات من المستوى الثانوي والتقني سامي بنسب متساوية تقدر ب15% وهذا يعتبر مؤشر دال على مدى التكوين الأكاديمي لعمال الوكالة.

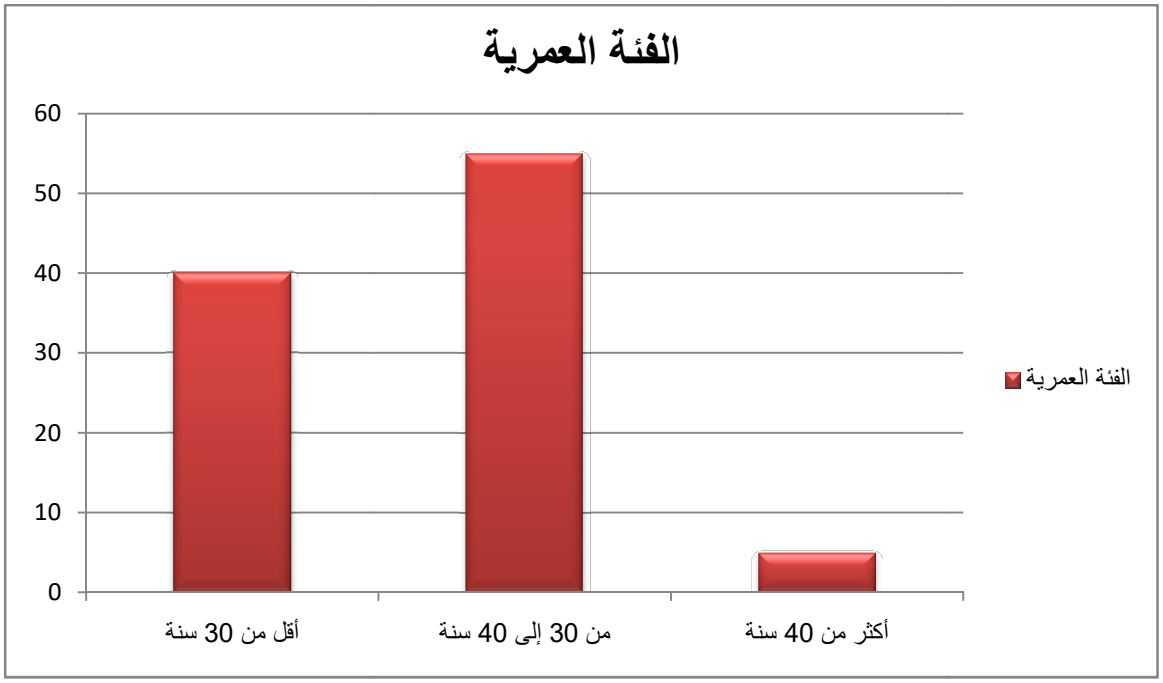
3-**الفئة العمرية:** يوضح الجدول والشكل الأتي توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية، كما يلي:

الجدول06: توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

المواصفات	التكرار	النسبة%
أقل من 30 سنة	8	40
من 30 إلى 40 سنة	11	55
أكثر من 40 سنة	1	5
المجموع	20	100

المصدر:من إعداد الطالبين بالاعتماد على: مخرجات برنامج spss.

الشكل (13): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية



المصدر:من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يتضح من خلال معطيات الجدول والشكل أعلاه:

أنه يوجد تباين في أعمار أفراد عينة الدراسة والذي بلغ عددهم (20) عاملا، يتضح أن الغالبية العظمى من مفردات عينة الدراسة هم الفئة العمرية ما بين (30 و40 سنة) بنسبة 55 %، تليها الفئة العمرية (أقل من 30سنة) بنسبة 40 %، ثم الفئة العمرية أكثر من (40 سنة) حيث تمثل 5%، مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة جلها من فئة الشباب والكهول لوكالة Cnep ولاية خنشلة، وهذا مؤشر معبر عن مدى احتواء المؤسسة لفئة الشباب.

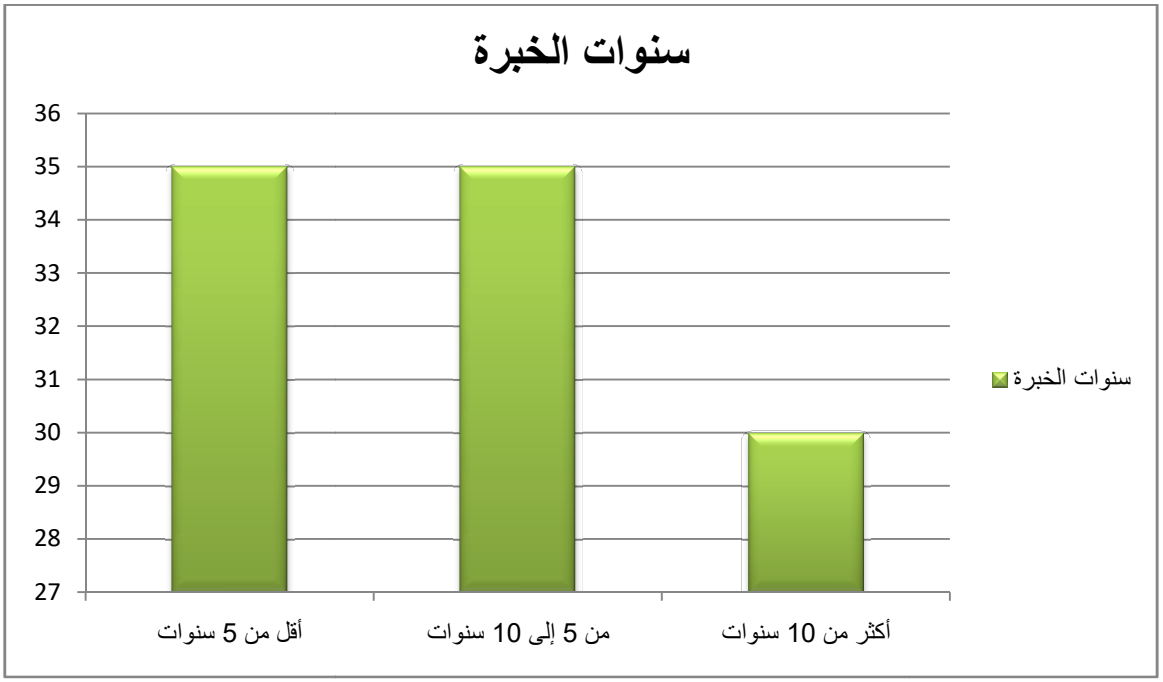
4-الخبرة المهنية: يوضح الجدول والشكل الأتي توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة، كما يلي:

الجدول07: توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

المواصفات	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	7	35
من 5 إلى 10 سنوات	7	35
أكثر من 10 سنوات	6	30
المجموع	20	100

المصدر:من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

الشكل(14): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة



المصدر:من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يتضح من خلال نتائج الجدول والشكل أعلاه:

أن 35 % من أفراد عينة الدراسة لهم خبرة من أقل من05 إلى 10 سنوات مما يدل على وجود خبرة كافية في مجال الإدارة مما قد يسهل عملية استخدام التكنولوجيا المالية وتفعيل الشمول المالي بوكالة cnep خنشلة، تليها نسبة 30 % لذوي خبرة أكثر من 10 سنوات . وهذا يعتبر مؤشر دال على مدى اكتساب العمال لأسس العمل داخل الوكالة.

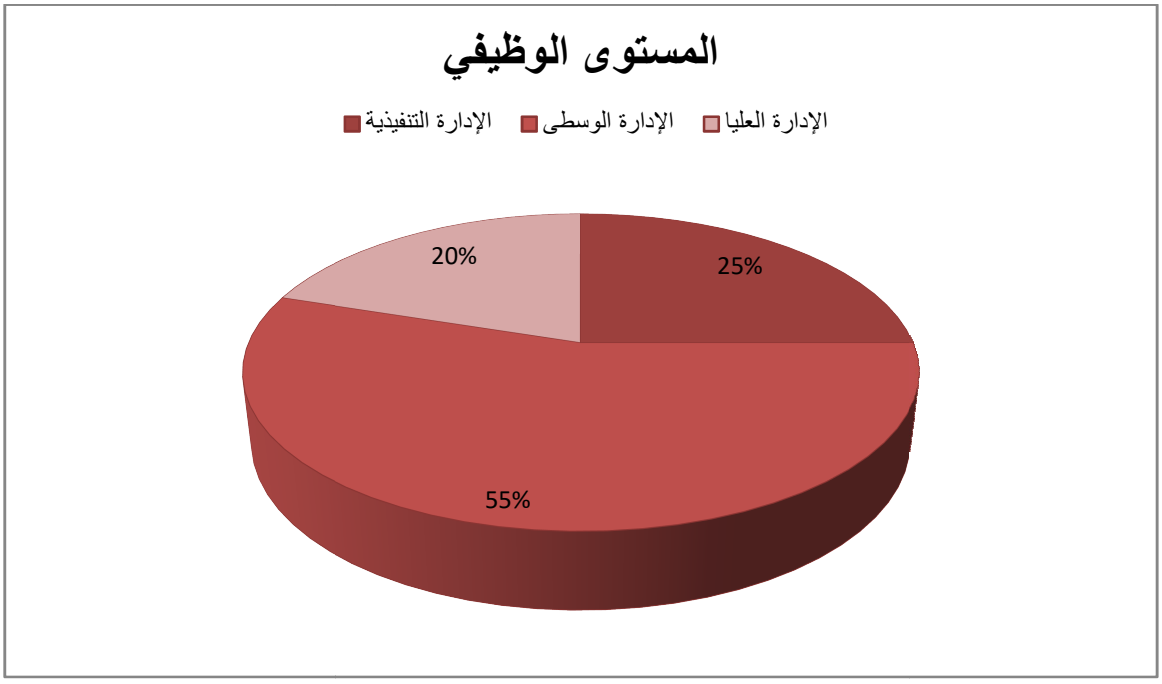
5-المستوى الوظيفي: الجدول والشكل الأتي توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي، كما يلي:

الجدول08: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي

المواصفات	التكرار	النسبة %
الإدارة التنفيذية	5	25
الإدارة الوسطى	11	55
الإدارة العليا	4	20
المجموع	20	100

المصدر:من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

الشكل(15): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي



المصدر:من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يتضح من خلال نتائج الجدول والشكل أعلاه:

أن أغلب مفردات الدراسة من مستوى الإدارة الوسطى بنسبة 55%، وتليها مفردات من مستوى الإدارة التنفيذية بنسبة 25%، ثم مفردات من مستوى الإدارة العليا بنسبة تقدر ب20%. وهذا يعتبر مؤشر دال على مدى التكوين الأكاديمي لعمال الوكالة.

ثانيا- تحليل وتفسير نتائج محور الاستبيان: حتى يتسنى لنا وصف الدراسة بصور كاملة ومفصلة وبشكل يخدم إجراءات البحث العلمي، وجب أن يتم تنظيم وتلخيص ووصف البيانات وصفا كميا، وذلك من خلال أدوات الإحصاء الوصفي.

1-تحليل نتائج محور استخدام التكنولوجيا المالية بالمؤسسة محل الدراسة: تم الاعتماد على كل من أداة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لوصف البيانات المستمدة من إجابات أفراد عينة الدراسة حول **مدى استخدام التكنولوجيا المالية** بالمؤسسة محل الدراسة وصفا كميا، والجدول الأتي يوضح ذلك:

الجدول09: يوضح تحليل استجابة عينة الدراسة لمحور استخدام التكنولوجيا المالية في المؤسسة محل الدراسة

الرقم	العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
01	يتيح البنك للأفراد والمؤسسات استخدام الهواتف النقالة أو الألواح الرقمية أو الكمبيوتر في المعاملات المالية.	0.513	4.50
02	يسعى البنك إلى تعزيز إمكانياته بشكل مستمر عن طريق شراكات مع مؤسسات مالية أخرى في مجال استخدام التكنولوجيا المالية.	0.745	4.15
03	يعمل البنك على تكوين رأس مال بشري مؤهل للتحكم بمختلف التقنيات المالية الحديثة.	0.503	4.40
04	خدمات وتقنيات البنك تتسم بالمرونة الكافية التي تتناسب مع كافة التطورات والتغيرات في مجال التكنولوجيا المالية.	0.503	4.60
05	يقدم البنك خدمات التمويل الجماعي وتدوير المال والإقراض المباشر.	0.513	4.50
06	توفر التكنولوجيا المالية خدمات لفائدة البنك على أساس قاعدة كبيرة من المعطيات من خلال جمع وتحليل البيانات، والتي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع الزبون	0.489	4.35

	(سلوك الشراء، الادخار، الملائمة المالية).		
07	من خلال تقنية البلوكتشين يوفر البنك حلول تتعلق بإدارة المخاطر وإدارة الضرائب.	**0.718**	**4.10**
08	يوفر البنك مجموعة من خدمات دفع الفواتير، وحلول الدفع الإلكترونية عبر الهواتف وأجهزة الحاسوب.	**0.759**	**4.05**
09	يقدم البنك استشارات مالية للمستثمرين سواء الأفراد أو المؤسسات عبر الإنترنت.	**0.510**	**4.55**
استخدام التكنولوجيا المالية		**0.583**	**4.35**

المصدر:من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يتضح من خلال الجدول أعلاه ما يلي:

- **تحليل النتائج المتحصل عليها:** بعد إخضاع البيانات المتحصل عليها من عينة الدراسة على برنامج SPSS، تم الحصول على النتائج الآتية:

- ✓ بلغ المتوسط الحسابي لكون خدمات وتقنيات البنك تتسم بالمرونة الكافية التي تتناسب مع كافة التطورات في مجال التكنولوجيا المالية بالمؤسسة محل الدراسة إلى (4.60)، وبانحراف معياري قدر ب(0.503) .ويدل ذلك على موافقة أغلبية عينة أفراد الدراسة على أن المؤسسة محل الدراسة تسعى لتوفير بيئة داعمة لاستخدام التكنولوجيا المالية.
- ✓ قدر المتوسط الحسابي لكون البنك يقدم استشارات مالية للمستثمرين سواء الأفراد أو المؤسسات عبر الانترنيت بالمؤسسة محل الدراسة ب(4.55)، وبانحراف معياري قدر ب(0.510) . ويدل ذلك على موافقة أغلبية أفراد عينة الدراسة على أن المؤسسة توفر وسائل تساهم في نجاح المشاريع الكبيرة والصغيرة على حد سواء من خلال استخدام التكنولوجيا المالية.
- ✓ بلغ المتوسط الحسابي لكون البنك يتيح للأفراد والمؤسسات استخدام الهواتف النقالة أو الألواح الرقمية أو الكمبيوتر في المعاملات المالية، وكذا توفيره لخدمات التمويل الجماعي وتدوير المال والإقراض المباشر بالمؤسسة محل الدراسة إلى (4.50)، وبانحراف معياري قدر ب(0.513). ويدل ذلك على موافقة أغلبية أفراد عينة الدراسة على أن المؤسسة محل الدراسة تسعى لتحسين جودة تقنيات التكنولوجيا المالية.

- ✓ بلغ المتوسط الحسابي لكون البنك يعمل على تكوين رأس مال بشري مؤهل للتحكم بمختلف التقنيات المالية الحديثة بالمؤسسة محل الدراسة ب(4.40)، وبانحراف معياري قدر ب(0.503). ويدل ذلك على موافقة أغلبية عينة الدراسة على أن المؤسسة محل الدراسة تهدف إلى تطوير المهارات والمعرفة اللازمة لتحقيق الأهداف المالية، وتقديم خدمات متطورة.
- ✓ بلغ المتوسط الحسابي لكون التكنولوجيا المالية توفر خدمات لفائدة البنك على أساس قاعدة كبيرة من المعطيات من خلال جمع وتحليل البيانات بالمؤسسة محل الدراسة ب(4.35)، وبانحراف معياري قدر ب(0.489). ويدل ذلك على موافقة أغلبية عينة الدراسة على أن المؤسسة محل الدراسة تستفيد من استخدامات التكنولوجيا المالية بتحسين الكفاءة التشغيلية عبر مختلف التحليلات وتقنيات الذكاء الإصطناعي.
- ✓ تقارب في الفقرة (02)، (07)، (08) بلغت متوسطات حسابية تقدر ب(4.15)، (4.10) (4.05) على الترتيب، وبانحرافات معيارية مقدرة ب(0.745)، (0.718)، (0.759) على الترتيب. احتلت المرتبة الثانية من إجابات أفراد عينة الدراسة المبحوثة حول درجة الموافقة (أوافق)، وهذا يعني أن المؤسسة محل الدراسة تسعى إلى تعزيز إمكانياتها بشكل مستمر عن طريق شراكات مع مؤسسات مالية أخرى في مجال استخدام التكنولوجيا المالية، كما توفر من خلال تقنية البلوكتشين حلول تتعلق بإدارة المخاطر وإدارة الضرائب، إضافة إلى أنها توفر حلول دفع الفواتير وحلول الدفع الإلكترونية عبر الهواتف أجهزة الحاسوب.

❖ **تفسير النتائج المتحصل عليها: المحور الثاني للدراسة** والذي مفاده " **كون التكنولوجيا المالية فعالة أم لا بالمؤسسة محل الدراسة**" : قدرت قيمة المتوسط الحسابي العام قدر ب(4.35)، وهو أكبر من المتوسط الفرضي الذي يقدر ب(3). وهو ما يدل على درجة الموافقة أي أن هناك استخدام التكنولوجيا المالية بالمؤسسة محل الدراسة.

2-تحليل نتائج محور تفعيل الشمول المالي في المؤسسة محل الدراسة: تم الاعتماد على كل من أداة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف البيانات المستمدة من إجابات أفراد عينة الدراسة حول تفعيل الشمول المالي بالمؤسسة محل الدراسة وصفا كميا، والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول10: يوضح تحليل استجابة عينة الدراسة لمحور الشمول المالي في المؤسسة محل الدراسة

الرقم	العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
01	يوفر البنك عدد كافي من الفروع في الولاية يسمح بالوصول إلى الخدمات المالية.	0.503	4.60
02	يوفر البنك أجهزة صرافات آلية كافية لتسهيل عملية سحب النقود و إيداعها.	0.513	4.50
03	تزايد عدد المعاملات غير النقدية والتعامل بالشيكات وبطاقات الائتمان.	0.489	4.35
04	توجد قوانين و أنظمة تمنع الاحتيال والممارسات غير السليمة لحماية المستهلك.	0.718	4.10
05	توجد سهولة في استخدام خدمات الدفع الالكتروني.	0.759	4.05
06	يعمل البنك على تثقيف العملاء وزيادة الوعي المصرفي بأهمية الخدمات المقدمة من طرفه.	0.510	4.55
07	يوجد على مستوى البنك صندوق لتأمين الودائع من شأنه تعزيز الثقة لدى المودعين.	0.470	4.70
08	يعمل البنك على تحسين جودة ونوعية الخدمات المالية بأسعار تكون في متناول الجميع.	0.510	4.55
09	تبسيط الإجراءات المتعلقة بفتح الحساب المصرفي للبنك.	0.607	4.50
	تفعيل الشمول المالي	0.564	4.43

المصدر:من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يتضح من خلال الجدول أعلاه ما يلي:

- **تحليل النتائج المتحصل عليها:** بعد إخضاع البيانات المتحصل عليها من عينة الدراسة على برنامج SPSS، تم الحصول على النتائج الآتية:

- ✓ بلغ المتوسط الحسابي لتواجد صندوق تأمين الودائع على مستوى البنك من شأنه تعزيز الثقة لدى المودعين بالمؤسسة محل الدراسة إلى (4.70)، وبانحراف معياري قدر ب(0.470) . ويدل ذلك على موافقة أغلبية عينة أفراد الدراسة على أن المؤسسة محل الدراسة تسعى لتوفير بيئة داعمة لتفعيل الشمول المالي.

- ✓ قدر المتوسط الحسابي لكون البنك يوفر عدد كافي من الفروع في الولاية يسمح بالوصول للخدمات المالية بالمؤسسة محل الدراسة إلى (4.60)، وبانحراف معياري قدر ب(0.503). ويدل ذلك على موافقة أغلبية عينة أفراد الدراسة على أن المؤسسة محل الدراسة تتيح للعملاء سهولة الوصول للخدمات المالية دون أي تكاليف مما يحقق تعزيز الشمول المالي.
- ✓ يزداد الاتفاق مابين الفقرة رقم(06) و(08)، حيث بلغت المتوسطات الحسابية ب(4.55) ، وبانحرافات معيارية مقدرة ب(0.510)، احتلت المرتبة الأولى من إجابات أفراد عينة الدراسة المبحوثة حول درجة الموافقة (أوافق بشدة)، وهذا يعني أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على تثقيف العملاء و زيادة الوعي المصرفي بأهمية الخدمات المقدمة من طرفه، وكذلك تعمل على تحسين جودة ونوعية الخدمات المالية بأسعار تكون في متناول الجميع، مما يساعدها على تفعيل الشمول المالي في المؤسسة محل الدراسة.
- ✓ يزداد الاتفاق مابين الفقرة رقم(02) و(09)، حيث بلغت المتوسطات الحسابية ب(4.50) ، وبانحرافات معيارية مقدرة ب(0.513) و(0.510) على الترتيب، احتلت المرتبة الأولى من إجابات أفراد عينة الدراسة المبحوثة حول درجة الموافقة (أوافق بشدة)، وهذا يعني أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على توفير أجهزة صرافات آلية كافية لتسهيل عملية سحب النقود و إيداعها كما تبسط الإجراءات المتعلقة بفتح الحساب المصرفي للبنك، مما يدل على أن المؤسسة تقدم للعملاء خدمات مالية مباشرة وفعالة.
- ✓ تقارب في الفقرة (03)، (04)، (05) بلغت متوسطات حسابية تقدر ب(4.35)، (4.10) (4.05) على الترتيب، وبانحرافات معيارية مقدرة ب(0.489)، (0.718)، (0.759) على الترتيب. احتلت المرتبة الثانية من إجابات أفراد عينة الدراسة المبحوثة حول درجة الموافقة (أوافق)، وهذا يعني أن المؤسسة محل الدراسة توفر المعاملات غير النقدية والتعامل بالشيكات وبطاقات الإئتمان، كما توجد بها قوانين و أنظمة تمنع الاحتيال والممارسات غير السليمة لحماية المستهلك، إضافة إلى أنها تسهل خدمات الدفع الإلكتروني.

❖ **تفسير النتائج المتحصل عليها: المحور الثالث للدراسة** والذي مفاده " **تفعيل الشمول المالي بالمؤسسة محل الدراسة أم لا** ": قدرت قيمة المتوسط الحسابي العام قدر ب(4.43)، وهو أكبر من المتوسط الفرضي الذي يقدر ب(3)، ويشير ذلك إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة حول تفعيل المؤسسة للشمول المالي محل الدراسة.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية التي تتماشى مع طبيعة الموضوع، لاختبار فرضيات الدراسة وإيجاد الدلالة الإحصائية للفروض الموضوعة وكذا تأكيد صحة هذه الفرضيات.

أولا- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: تم صياغة فرضيتين إحصائيتين هما:

- ✓ **الفرضية الصفرية H_0 : لا توجدعلاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية و تفعيل الشمول المالي بالمؤسسة محل الدراسة.**
- ✓ **الفرضية البديلة H_1: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية و تفعيل الشمول المالي بالمؤسسة محل الدراسة.**

وتم استخدام معامل الارتباط لاختبار الفرضيات المحددة، والجدول الأتي يوضح ذلك:

-الجدول11: نتائج تحليل لاختبار الارتباط بين استخدام التكنولوجيا المالية و تفعيل الشمول المالي بالمؤسسة محل الدراسة

	استخدام التكنولوجيا المالية	
	معامل الارتباطR	**مستوى الدلالة SIG**
تفعيل الشمول المالي	**0.956**	**0.000**

المصدر: تم إعداد الجدول، بناء على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه ما يلي:

- تبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط كانت 0.956 بقيمة موجبة، وهذا يدل على وجود علاقة **ارتباطية طردية قوية** بين استخدام التكنولوجيا المالية وتفعيل الشمول المالي.
- أي أنه كلما **زاد** الاعتماد على استخدام التكنولوجيا المالية كلما أدى ذلك إلى **الارتفاع** في تفعيل الشمول المالي ب 0.956.

- و بما أن مستوى الدلالة SIG=0.000 وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، لذلك نرفض فرضية العدم لا توجد علاقة ارتباطية ذو دلالة **بين استخدام التكنولوجيا المالية وتفعيل الشمول المالي بالمؤسسة محل الدراسة.**
- ونقبل فرضية الوجود القائلة توجد علاقة ارتباطية ذو دلالة **استخدام التكنولوجيا المالية و تفعيل الشمول المالي** ، ومنه **الفرضية محققة.**
- **التفسير الاقتصادي:** استنادا إلى النتائج التي تم التوصل إليها يمكن القول انه توجد علاقة ارتباط قوية بين **استخدام التكنولوجيا المالية و تفعيل الشمول المالي** ، حيث عندما يتم استخدام أدوات التكنولوجيا المالية ينتج عنه تفعيل الشمول المالي، إضافة إلى توفرها بمصداقية و موثوقية بالمؤسسة محل الدراسة.

خلاصة الفصل الثاني

في هذا الفصل تمكننا من دراسة الجانب التطبيقي حول واقع استخدام التكنولوجيا المالية ودورها في تفعيل الشمول المالي في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة Cnep –خنشلة–، وذلك من خلال استخدام الاستبيان وتحليل نتائجه بالاعتماد على مجموعة من الاختبارات الإحصائية بواسطة برنامج Spss للإجابة على التساؤلات المطروحة.

حيث اتضح وجود علاقة بين التكنولوجيا المالية والخدمات المالية التي تقدمها المؤسسة محل الدراسة، والتي بدورها تساهم في تحسين أداء البنوك.

خـــاتـــمـــة

خاتمة

سلطنا الضوء في هذه الدراسة على التكنولوجيا المالية و دورها في تعزيز الشمول المالي، فتوصلنا إلى أن تطوير التكنولوجيا المالية يؤدي بالضرورة لتوسيع الشمول المالي الذي يسمح لكافة أفراد المجتمع بالاستفادة من الخدمات المالية إذا كان ضرورة حتمية لدول العالم أن تدخل التكنولوجيا المالية في تفعيل عدد من الخدمات المالية وخاصة القطاع المصرفي، ولقد كان محور الدراسة التطبيقية لدينا في هذا البحث هو وكالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط لولاية خنشلة، والتي تبين لنا أنها تسعى إلى توفير بدائل جديدة في مجال الخدمات المصرفية، و تحسين أدائها المالي، و يعتبر ابتكار وسائل و خدمات الدفع الإلكتروني أحد هذه البدائل لتطوير العلاقة بينها وبين عملائها و ذلك باعتمادها في إجراء العمليات المصرفية المختلفة.

أولا–نتائج اختبار الفرضيات: من خلال القراءة الواضحة لمتغيرات الدراسة، نناقش مدى صحة الفرضيات المعتمدة في الدراسة، وهي:

قد أثبتت نتائج الدراسة الميدانية **صحة الفرضية الرئيسية** والتي مفادها: **توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين استخدام التكنولوجيا المالية وتفعيل الشمول المالي بالمؤسسة محل الدراسة**، تم اختبارها باستخدام **معامل الارتباط بيرسون**، والذي قدر ب **(0.956)** وهي دلالة عند مستوى معنوية (0,000) وتم قبولها، وهذا يشير إلي أن المؤسسة محل الدراسة لديها فعالية في استخدام التكنولوجيا المالية كونها قادرة على تفعيل الشمول المالي، وذلك من خلال التقييم المستمر لتطورات الخدمات المالية التي تتماشى مع متطلبات المجتمع الحالي، وكيفية على التعامل مع الزبائن ودقة انجاز الخدمات المقدمة.

ثانيا–النتائج: توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ساهمت التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المالي بشكل عام و القطاع المصرفي بشكل خاص بتكنولوجيا خدمات مصرفية إلكترونية تحل محل الخدمات التقليدية مما يزيد من أرباحها.
- التكنولوجيا المالية تمزج بين التكنولوجيا المتطورة والمعرفة المالية فهي عبارة عن ابتكارات تكنولوجية تقدم خدمات متطورة للمستخدمين في القطاع المالي.

- يمكن تحقيق الشمول المالي من خلال تخفيض تكاليف الخدمات المالية وزيادة سرعتها وتوصيلها
- إلى المجتمع وهذا ما تتميز به منتجات التكنولوجيا المالية لهذا تساهم في تعزيز الشمول المالي.
- يسمح استخدام التكنولوجيا المالية في تسهيل و تسريع المعاملات المالية، مما يساهم في وصولها إلى كافة فئات المجتمع و بأقل تكلفة مما يعزز الشمول المالي.
- يهدف الشمول المالي إلى دمج الفئات المهمشة ماليا، و التي لا يسمح لها دخلها المالي المنخفض من الانخراط في عمليات القطاع المصرفي بإتمام التعاملات المالية بطريقة إلكترونية.
- الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط، كان سباقا في الاعتماد على إجراء و تسير معاملاته المالية على ما توفره التكنولوجيا المالية للبنوك.
- مواصلة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط فتح أبوابه أيام العطل الأسبوعية، لضمان تحسين أدائه المالي من خلال عمليات تحصيل إضافية، وهذا باستعمال وسائل الدفع الإلكترونية.
- ساهمت التكنولوجيا المالية بابتكاراتها في مجال المدفوعات و تحويل الأموال، وتسهيل المعاملات المالية المصرفية بوسائل الدفع الالكترونية عن بعد عبر الانترنت في تحسين الأداء المالي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بناءا على إحصائيات و مؤشرات قياس جودة و تطور الأداء المالي للصندوق.
- ساهمت التكنولوجيا المالية في زيادة اشتراكات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط خاصة نظرا لسهولة استخدامها وقلة تكاليفها وسرعتها. حيث يعتمد عليها الصندوق في خدمة تحصيل اشتراكات بالوصول إلى كافة الشرائح.

ثالثا–التوصيات: على ضوء هذه الدراسة و من خلال النتائج المتوصل إليها ولتعزيز دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي يمكن تقديم التوصيات التالية:

- لتعزيز الأداء المالي في الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط بشكل أفضل لابد من استغلال كل الفرص المتاحة التي توفرها التكنولوجيا المصرفية.
- توسيع دائرة الاتفاقيات مع مختلف البنوك من أجل إدخال وتنويع ابتكار خدمات مصرفية تتماشى مع كل شرائح المنخرطين في الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط.

- ضرورة التركيز على محو الأمية المالية، و نشر ثقافة الخدمات المصرفية الالكترونية، و تضافر الجهود من طرف البنوك و الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط على التعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية، و مرافقة المتعاملين معها و تذليل الصعوبات.
- تعزيز تواجد البنوك أو فروع خاصة لها في المناطق البعيدة و النائية و ذلك بتوفير الصراف الآلي.
- توفير مناخ أعمال و استثمار حقيقي في ولاية خنشلة من شأنه تطوير النشاط الاقتصادي، و الذي ينعكس بالإيجاب على الصندوق الوطني للتوفير الاحتياط، بتوفير اشتراكات إضافية يقدمها أصحاب الشركات، و المستثمرين في وجود بنوك قوية ترافقهم في ذلك.

رابعا: أفاق الدراسة: هذه الدراسة تفتح المجال للبحث في عدة مجالات، ولهذا نقترح مجموعة من العناوين كي تكون موضوع أبحاث علمية في المستقبل، وهي:

- دور الشمول المالي في الحد من الفقر و تحسين مستوى المعيشة وتحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي.
- دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الأزمة البنكية.
- دور التكنولوجيا المالية في تحسين الاستقرار المالي بالبنوك التجارية.

تــم بـحـمـد الله وتوفيقه

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية:

أولا–الكتب:

1. محمد يسر برنيه، راسي عبيد، حبيبة أعطية، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، صندوق النقد العربي، الإمارات.
2. نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسن مطر، متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، كلية اقتصاديات جامعة النهرين، 2018.
3. نفيسة الخير، التقنيات المالية الحديثة، صندوق النقد العربي، 2020.

ثانيا–المذكرات:

1. حنين محمد بدر عجور، دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية اتجاه العملاء، مذكرة مقدمة ضمن الحصول على درجة الماستر، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2017.
2. ريان جريدي، سحر كرامة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة القطاع المصرفي الجزائري خلال الفترة (2010–2018)، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2022/2021.
3. صلاح الدين بوشيبة، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، 2021–2022.
4. عبد الرؤوف مدور، زواغي إيهاب وسيم، دور الشمول المالي في الاستقرار المالي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عباس لغرور، 2021–2022.
5. فتيحة مبروكي، هاجر زياني، واقع الشمول المالي في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر باتنة 2016–2017.

6. مجوري سهيلة، عتيق نصر عواطف، الخدمات المالية الرقمية كآلية تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة تجارب دولية، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2022/2021.
7. مروة قاسمي، دنيا ترايكية، دور الشمول المالي في تحسين الأداء البنكي–دراسة تحليلية لعينة من البنوك الجزائرية فترة(2011–2019)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، 2021/2020.

ثالثا–المقالات والملتقيات:

1. ابتسام علي حسين، شذى عبد الحسين جبر، وفاء أيوب كسارة، دور تكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة، دراسة استطلاعية في مصرف النهرين الإسلامي، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد124، جوان 2020.
2. أزناق فاطمة، بريش رابح، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي (دراسة حالة إندونيسيا)، الملتقى العلمي الدولي حول الهندسة الإدارية للمؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي كخيار لتحقيق التنمية المستدامة، جامعة علي لونيسي ،البليدة، يومي 23–24 جوان.
3. أسعد حمود السعدون، المصارف الإسلامية وكسب رهان التكنولوجيا المالية مع التطبيق على المصارف الإسلامية بالمملكة العربية السعودية، مجلة الجامعة العربية الإسلامية للعلوم الشرعية، العدد 199، الجزء2، الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، المملكة العربية السعودية، 2022.
4. بنية حيزية، بنية محمد، الابتكار والتكنولوجيا في التمويل الإسلامي ودوره في دعم التنمية الاقتصادية و الاجتماعية (التجربة الماليزية أنموذج)، المجلة الجزائرية للإدارة والتسويق، العدد 01، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي نور البشير، جانفي 2020.
5. جواني صونيا، مريمت عديلة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي (تجربة البحرين)، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 04، العدد02، جامعة 8 ماي1945، قالمة 2021.

6. حسينة جازية، تعميم الخدمات الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد23، المجلد16، 2020.
7. رشا عودة لفتة، سالم عواد حسين، آليات وسياسات مقترحة لتوسيع قاعدة انتشار الشمول المالي وصولا للخدمة المالية في العراق، مجلة كلية مدينة العلم الجامعة، العدد01، المجلد11، 2019.
8. ريهام أحمد ممدوح حسين، "أثر التكنولوجيا المالية على العدالة الإقتصادية"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، مصر، 2020.
9. زواويد لزهاري، التكنولوجيا المالية و تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، مجلة ريحان للنشر العلمي تصدر عن مركز فكر للدراسات والتطوير، العدد06 ، تاريخ النشر 2021.
10. زينب حمدي، الزهراء أوقاسم، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية ، مجلة الإجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 01، المجلد 08، 2019، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر.
11. سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة أفاق العلمية، العدد 3، المجلد 11، الصادرة سنة 2019، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر.
12. سميرة بولحبال، نجيب الله حاكمي، أثر الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد السادس، العدد الأول، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، الجزائر، 2019.
13. صلاح الدين غريب، سعدوني محمد، بوغرارة بومدين، سبل تعزيز الشمول المالي في المنظومة المصرفية الجزائرية، المجلة العلمية، ASJP، العدد 04، المجلد 17، ديسمبر 2021.
14. صليحة فلاق، معمر حمدي، حفيفي صليحة، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي، مجلة التكامل الاقتصادي، العدد04، المجلد07، ديسمبر 2019.
15. صليحة فلاق، نادية سوداني، حمدي معمر، تفعيل الصناعة المالية الإسلامية كمدخل لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة المعيار، العدد01، مجلد12، جوان 2021.

16. صورية شنبي، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، العدد01، المجلد04، أفريل 2019.

17. عبد القادر مطاي، متطلبات إرساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد10، الصادرة في جوان 2013، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر.

18. محمد أمين زايخ ، محمد يونسي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي – تجربة المملكة العربية السعودية –، دفاتر البحوث العلمية، العدد 1، المجلد 10، 2022.

19. محمد بوطلاعة، حسينة ساعد بخوش، كريمة بوقرة، واقع الشمول المالي وتحدياته–الأردن والجزائر نموذجا–، مجلة اقتصاد المال والأعمال، العدد02، المجلد04، جوان 2020.

20. مداخلة مقدمة بعنوان دور الابتكار المالي في تعزيز الشمول المالي، الملتقى العملي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودور صافي تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 2019/09/26.

21. مرزق سعد، زيان نورة، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الإقتصادية، العدد 02، المجلد 07، جامعة زيان عاشور، الجلفة 2021.

22. مروان بن قيدة، رشيد بوعافية، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، العدد01، المجلد09، مارس2018.

23. نصيرة زعاف، أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية الجزائر، المنعقد يوم 26 سبتمبر، 2019.

24. هشام بوعافية، نورة بوعلاقة، أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على الخدمات المالية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا ودورها في تعزيز الشمول

المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، المنعقد يوم 26 سبتمبر 2019.

رابعا-التقارير و الملفات:

1. تقرير التكنولوجيا المالية، التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، توجهات قطاع الخدمات المالية، تم إعداده بالتعاون بين ومضة و بيرفورت، 2016.
2. رئيس مصلحة القروض، الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط، وكالة خنشلة،2024/04/22
3. ملف داخلي، مكتب مصلحة القروض، الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط، وكالة خنشلة الجزائر،18 /2023/04.

المراجع باللغة الأجنبية:

1- Fintech report, by Akach dubey, enterslice, 2019.

2- Richard Bates, banking on the futur, an exploration of fintech and the consumer intrest, Coming together for change on the futur, report undertaken for consumer international, July 2017.

3- Matthieu Llorca , les banques aux prises les fintech, journal de leconomie politique, university of bougogne franche_comté, dijon, France, january 2017.

مواقع الأنترنت:

1- أسباب ظهور التكنولوجيا الملية ودورها في دعم القطاع المصرفي، على الرابط :
https:-//elearning.centre-univ-mila.dz/a2024/mod/resource/view.php?id=25966

2- بنك الجزائر الشمول المالي، أكتوبر تم الاسترداد من بنك الجزائر https://www.bank-of-algeria.dz-pdf/inclusion6

3- فينتيك قوة للتحول في القطاع المالي والمصرفي ، على الرابط:
https://economy.e.com-fintech-al-ain.com/article/

4- Innovation &technology business school, evolution of fintech , on line https://www.e-zigurat.com/innovation-school/blog/evolution-of-fintevh/ .

5- http://ceba.cnepbanque.dz.

6- http://lnkd.in/djwxkwh.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرور –خنشلة–

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استمارة استبيان في إطار التحضير لإعداد مذكرة الماستر

تخصص: ثانية ماستر اقتصاد نقدي وبنكي

السيد الفاضل/

السيدة الفاضلة/

تحية طيبة وبعد...

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، التي نحاول من خلالها دراسة "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي"، كما نأمل منكم الدعم والتعاون من خلال المشاركة في إكمال تعبئة الاستبيان و إعادته إلينا مع العلم أن المعلومات التي سنحصل عليها لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، وسوف تحظى بالسرية التامة.

وشكرا على تعاونكم.

من إعداد الطالبتين:

*مقداد مدينة

*فرادي منال

إشراف الأستاذ:

* أكرم لعور.

السنة الجامعية: 2024/2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

يرجى وضع علامة (X) في الخانة المناسبة:

- **الجنس:** ذكر ☐ أنثى ☐
- **الفئة العمرية:** أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 سنة ☐ أكثر من 40 سنة ☐
- **الخبرة المهنية:** أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من سنوات ☐
- **المؤهل العلمي:** ثانوي ☐ ماستر ☐ تقني سامي ☐ ليسانس ☐
- **المستوى الوظيفي:** إدارة عليا ☐ إدارة وسطى ☐ إدارة تنفيذية ☐

المحور الثاني: التكنولوجيا المالية

الرقم	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	معارض	معارض بشدة
01	يتيح البنك للأفراد والمؤسسات استخدام الهواتف النقالة أو الألواح الرقمية أو الكمبيوتر في المعاملات المالية.					
02	يسعى البنك إلى تعزيز إمكانياته بشكل مستمر عن طريق شراكات مع مؤسسات مالية أخرى في مجال استخدام التكنولوجيا المالية.					
03	يعمل البنك على تكوين رأس مال بشري مؤهل للتحكم بمختلف التقنيات المالية الحديثة.					
04	خدمات وتقنيات البنك تتسم بالمرونة الكافية التي تتناسب مع كافة التطورات والتغيرات في مجال التكنولوجيا المالية.					
05	يقدم البنك خدمات التمويل الجماعي وتدوير المال والإقراض المباشر.					
06	توفر التكنولوجيا المالية خدمات لفائدة البنك على أساس قاعدة كبيرة من					

	المعطيات من خلال جمع وتحليل البيانات، والتي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع الزبون (سلوك الشراء، الادخار، الملائمة المالية).					
07	من خلال تقنية البلوكتشين يوفر البنك حلول تتعلق بإدارة المخاطر وإدارة الضرائب.					
08	يوفر البنك مجموعة من خدمات دفع الفواتير، وحلول الدفع الإلكترونية عبر الهواتف وأجهزة الحاسوب.					
09	يقدم البنك استشارات مالية للمستثمرين سواء الأفراد أو المؤسسات عبر الإنترنت.					

المحور الثالث: الشمول المالي

الرقم	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	معارض	معارض بشدة
01	يوفر البنك عدد كافي من الفروع في الولاية يسمح بالوصول إلى الخدمات المالية.					
02	يوفر البنك أجهزة صرافات آلية كافية لتسهيل عملية سحب النقود و إيداعها.					
03	تزايد عدد المعاملات غير النقدية والتعامل بالشيكات وبطاقات الائتمان.					
04	توجد قوانين و أنظمة تمنع الاحتيال والممارسات غير السليمة لحماية المستهلك.					
05	توجد سهولة في استخدام خدمات الدفع الالكتروني.					
06	يعمل البنك على تثقيف العملاء وزيادة الوعي المصرفي بأهمية الخدمات					

	المقدمة من طرفه.					
07	يوجد على مستوى البنك صندوق لتأمين الودائع من شأنه تعزيز الثقة لدى المودعين.					
08	يعمل البنك على تحسين جودة ونوعية الخدمات المالية بأسعار تكون في متناول الجميع.					
09	تبسيط الإجراءات المتعلقة بفتح الحساب المصرفي للبنك.					

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,882	9

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,864	9

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,976	2

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	13	56,5	65,0	65,0
	انثى	7	30,4	35,0	100,0
	Total	20	87,0	100,0	
Missing	System	3	13,0		
Total		23	100,0		

العمرية الفئة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 30 من اقل	8	34,8	40,0	40,0
	40 الى 30 من سنة	11	47,8	55,0	95,0
	سنة 40 من أكثر	1	4,3	5,0	100,0
	Total	20	87,0	100,0	
Missing	System	3	13,0		
Total		23	100,0		

المهنية الخبرة

	Frequenc	Percent	Valid	Cumulative

		y		Percent	Percent
Valid	سنوات 5 من أقل	7	30,4	35,0	35,0
	10 الى 5 من سنوات	7	30,4	35,0	70,0
	سنوات 10 من أكثر	6	26,1	30,0	100,0
	Total	20	87,0	100,0	
Missing	System	3	13,0		
Total		23	100,0		

العلمي المؤهل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	3	13,0	15,0	15,0
	تقني سامي	3	13,0	15,0	30,0
	ليسانس	9	39,1	45,0	75,0
	ماستر	5	21,7	25,0	100,0
	Total	20	87,0	100,0	
Missing	System	3	13,0		
Total		23	100,0		

الوظيفي المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	الادارة التنفيذية	5	21,7	25,0	25,0
	الادارة الوسطى	11	47,8	55,0	80,0
	العليا الادارة	4	17,4	20,0	100,0
	Total	20	87,0	100,0	
Missing	System	3	13,0		
Total		23	100,0		

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الهواتف استخدام والمؤسسات للأفراد البنك يتيح في الكمبيوتر أو الرقمية الألواح أو النقالة المالية المعاملات	20	4	5	4,50	,513
مستمر بشكل إمكانياته تعزيز إلى البنك يسعى	20	2	5	4,15	,745

أخرى مالية مؤسسات مع شراكات طريق عن المالية التكنولوجيا استخدام مجال في					
مؤهل بشري مال رأس تكوين على البنك يعمل .الحديثة المالية التقنيات بمختلف للتحكم	20	4	5	4,40	,503
التي الكافية بالمرونة تتسم البنك وتقنيات خدمات مجال في والتغيرات التطورات كافة مع تتناسب .المالية التكنولوجيا	20	4	5	4,60	,503
المال وتدوير الجماعي التمويل خدمات البنك يقدم .المباشر والإقراض	20	4	5	4,50	,513
على البنك لفائدة خدمات المالية التكنولوجيا توفر جمع خلال من المعطيات من كبيرة قاعدة أساس البيانات، وتحليل	20	4	5	4,35	,489
حلول البنك يوفر البلوكتشين تقنية خلال من الضرائب وإدارة المخاطر بإدارة تتعلق	20	3	5	4,10	,718
الفواتير، دفع خدمات من مجموعة البنك يوفر وأجهزة الهواتف عبر الإلكترونية الدفع وحلول الحاسوب	20	2	5	4,05	,759
سواء للمستثمرين مالية استشارات البنك يقدم الإنترنت عبر المؤسسات أو الأفراد	20	4	5	4,55	,510
استخدام التكنولوجيا المالية	20			4,35	0.583

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الولاية في الفروع من كافي عدد البنك يوفر المالية الخدمات إلى بالوصول يسمح	20	4	5	4,60	,503
لتسهيل كافية آلية صرافات أجهزة البنك يوفر إيداعها و النقود سحب عملية	20	4	5	4,50	,513
والتعامل النقدية غير المعاملات عدد تزايد الائتمان وبطاقات بالشيكات	20	4	5	4,35	,489
والممارسات الاحتيال تمنع أنظمة و قوانين توجد المستهلك لحماية السليمة غير	20	3	5	4,10	,718
الدفع خدمات استخدام في سهولة توجد الالكتروني	20	2	5	4,05	,759
الوعي وزيادة العملاء تثقيف على البنك يعمل طرفه من المقدمة الخدمات بأهمية المصرفي	20	4	5	4,55	,510
الودائع لتأمين صندوق البنك مستوى على يوجد المودعين لدى الثقة تعزيز شأنه من	20	4	5	4,70	,470
الخدمات ونوعية جودة تحسين على البنك يعمل الجميع متناول في تكون بأسعار المالية	20	4	5	4,55	,510
الحساب بفتح المتعلقة الإجراءات تبسيط للبنك المصرفي	20	3	5	4,50	,607
تفعيل الشمول المالي	20			4,43	0,564

Correlations

		المالي الشمول تفعيل محل بالمؤسسة الدراسة	التكنولوجيا استخدام بالمؤسسة المالية الدراسة محل
الدراسة محل بالمؤسسة المالي الشمول تفعيل	Pearson Correlation	1	,956**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	20	20
محل بالمؤسسة المالية التكنولوجيا استخدام الدراسة	Pearson Correlation	,956**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	20	20

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,956[a]	,914	,909	1,075

a. Predictors: (Constant), الدراسة محل بالمؤسسة المالية التكنولوجيا استخدام

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	220,998	1	220,998	191,227	,000[b]
	Residual	20,802	18	1,156		
	Total	241,800	19			

a. Dependent Variable: الدراسة محل بالمؤسسة المالي الشمول تفعيل

b. Predictors: (Constant), الدراسة محل بالمؤسسة المالية التكنولوجيا استخدام

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,024	2,533		1,983	,063
	بالمؤسسة المالية التكنولوجيا استخدام الدراسة محل	,890	,064	,956	13,828	,000

a. Dependent Variable: الدراسة محل بالمؤسسة المالي الشمول تفعيل

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز واقع التكنولوجيا المالية في تفعيل مؤشرات الشمول المالي بوكالة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط لولاية خنشلة، وللإجابة على إشكالية الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي في وصف متغيرات الدراسة، والمنهج التحليلي في تحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة بالاعتماد على أداة الاستبيان، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها وجود ارتباط معنوي عند مستوى معنوية (0.05) بين استخدام التكنولوجيا المالية و تفعيل الشمول المالي في وكالة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط ، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة توسيع مجال التكنولوجيا المالية بالبنوك التجارية كونها تساهم في الرفع من جودة تفعيل الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا مالية، شمول مالي، خدمات مالية.

Abstract:

This study aims to highlight the reality of financial technology in activating financial inclusion indicators at the National Savings and Reserve Fund Agency for the state of Khenchela. To answer the problem of the study, the descriptive approach was relied upon in describing the variables of the study, and the analytical approach was relied upon in determining the relationship between the variables of the study based on the questionnaire tool. This study reached a set of conclusions, the most important of which was the existence of a significant correlation at a significant level (0.05) between the use of financial technology and the activation of financial inclusion in the National Savings and Reserve Fund Agency. The study concluded the need to expand the field of financial technology in commercial banks as it contributes to raising the quality Activating financial inclusion.

Keywords: financial technology, financial inclusion, financial services.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'enseignement Supérieur et De la Recherche Scientifique
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عباس لغرور خنشلة
Université Abbes Laghrour –Khanchela

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Faculté des sciences économiques, commerciales et sciences de gestion

الرقم: 02 / ك ع إ ت ع ت/ ق ع ا/2024

خنشلة في: 21/04/2024

تسهيل مهمة

إلى السيد: مدير وكالة خنشلة cnep

يشرفنا أن أطلب من سيادتكم مساعدة وتسهيل المهمة للطالب:

الاسم و اللقب :إمقداد مدينة / فرادي منال

تاريخ ومكان الميلاد : 08/07/2000 / 18/09/2001

رقم التسجيل: 34056440 / 34051504

الموضوع:دور التكنولوجيا في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير ةالاحتياط

*وذلك من أجل إجراء تربص تطبيقي لدى مؤسستكم .

رئيس القسم

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

زرمان كريم
رئيس قسم العلوم الإقتصادية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Université Abbes Laghrour –Khanchela
Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences gestion

عباس لغرور خنشلة
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الرقم/ ك ع إ ت ع ت/ ق ع ت ع ت/2024

استمارة تقييم المتربص(ة)

الإســـــــــم و اللقب:فرادي منال / مقداد مدينة

تاريـــــــخ المـيـــلاد :08/07/2000 / 18/09/2001

مكـــان المـــيلاد:خنشلة

التـــــخـــــصص:اقتصاد نقدي وبنكي

عنوان المذكرة: دور التكنولوجيا في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

مكان التربص: الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

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/..18.....	

ملاحظات اخرى :.....

.....

ممثل المؤسسة

رئيس القسم

زمـــان كريـــم
رئيس قسم العلوم الإقتصادية