

الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر

Digital financial services as a mechanism to enhance financial inclusion
in Algeriaمحفوظ فاطمة¹¹ جامعة آكلي محند أولحاج- البويرة (الجزائر)، f.mahfoud@univ-bouira.dz

القبول: 2022-10-01

الاستلام: 2022-07-23

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى التعريف بالخدمات المالية الرقمية وتحديد أهم قنواتها، بداية من اختيار نوع الخدمة من طرف العميل مرورا بإجراءات إتمامها، وتوضيح كيفية مساهمتها في تعزيز الشمول المالي، مع عرض مستوى هذه الخدمات في الجزائر، ومحاولة تحديد أهم العراقيل والمعوقات التي تواجه الشمول المالي.

وقد خلصت الدراسة إلى أن الرفع من المعاملات المالية الرقمية أصبح ضرورة ملحة، خاصة مع الظروف الصحية الراهنة والتي تتطلب معاملات لا تلامسية، ويتحقق هذه بإتباع إستراتيجية شاملة وواضحة المعالم، والاستفادة من التجارب العالمية والعربية الناجحة في مجال الشمول المالي.

كلمات مفتاحية: خدمات مالية رقمية، تكنولوجيا مالية، شمول مالي، اقتصاد رقمي، قطاع مالي ومصرفي.

تصنيفات JEL: O14، G21، G02، P49، E2.

Abstract:

This research aims to introduce digital financial services and identify their most important channel, starting from choosing the type of service on the part of the customer through the procedures for its completion, and explain how it contributes to promoting financial inclusion, with the presentation of the level of these services in Algeria, and trying to identify the most important obstacles which face financial inclusion.

The study concluded that increasing digital financial transactions has become an urgent necessity, especially with the current health conditions that require non-contact transactions, this is achieved by following a

comprehensive and clear strategy and benefit from successful international and Arab experiences in the field of financial inclusion.

Keywords: digital financial services; financial technology; financial inclusion; digital economy; Financial and banking sector.

JEL Classification Codes: O14, G21, G02, P49, E2.

المؤلف المراسل: محفوظ فاطمة، الإيميل: f.mahfoud@univ-bouira.dz

1. مقدمة:

ساهمت التحولات التي يشهدها العالم بفعل التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في تغيير نمط النشاط الاقتصادي، مما حتم على المؤسسات الراغبة في استمراريتها والرفع من أدائها مواكبة هذا التغير من خلال إتباع الأساليب الحديثة في تقديم الخدمات من جهة، وكيفية التأثير على سلوكيات الأشخاص وتعاملاتهم والرفع من وعيهم الثقافي من جهة أخرى، وهو الحال بالنسبة للخدمات المالية التي تمت عصرنتها وتحويلها من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، وهذا بإدخال وسائل متطورة، والاهتمام بتحديث المنتجات وتقديمها بشكل أفضل، وتطوير نماذج وتقنيات جديدة، كل هذا لتقليص القيود التي تعيق إمكانية الحصول على هذه الخدمات وتعزيزها لشمولها على أكبر عدد من المؤسسات، والأفراد خصوصا ذوي الدخل المنخفض، وتوسيع دائرة المستفيدين منها.

وعليه يمكن طرح الإشكالية التالية: ما هو واقع تقديم الخدمات المالية الرقمية

في الجزائر؟

- فرضيات البحث

- الشمول المالي ركيزة أساسية في تنمية الاقتصاد من خلال تعزيز تجميع المدخرات وإعادة إدماجها في النشاط الاقتصادي.

- تقليل التكلفة هو أحد المتطلبات الواجب احترامها في عملية تقديم الخدمات المالية الرقمية وابتكار المنتجات الجديدة.

- ساهمت الأزمة الصحية (كوفيد 19) في ارتفاع حجم المعاملات المالية الرقمية وظهر معاملات جديدة.

- أهداف البحث

يهدف البحث إلى:

- التعرف على أهمية الشمول المالي ومؤثراته.

- تحديد أهم قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية.
- توضيح كيفية مساهمة الخدمات الرقمية في تحقيق الشمول المالي.
- عرض مستوى الخدمات المالية الرقمية في الجزائر

منهجية البحث

تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي لملائمته لطبيعة الموضوع ، بالإضافة إلى أحدث الإحصائيات ذات الصلة بالموضوع.

2. مفهوم الشمول المالي

يشير مصطلح الشمول المالي إلى توسيع الخدمات المالية لتشمل أكبر عدد من الأفراد وهو عكس الإقصاء المالي.

1. تعريف الشمول المالي

- يتمثل الشمول المالي في تقييم الخدمات المالية والمصرفية لجميع شرائح المجتمع بتكلفة أقل وجودة أكبر، ولذلك فإن توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المالية سنساهم في تمكين المجتمع ككل وتعزيز الاستقلال المالي للأفراد، وتحقيق تنمية اقتصادية مستدام، والاستخدام الأمثل للموارد. (بطاهر و عقون، 06-05 ديسمبر 2018، صفحة 2)

- ويعرف البنك الدولي في " تقرير التنمية المالية العالمي " الصادر عام 2016 الشمول المالي على أنه " وصول الأفراد والشركات إلى المنتجات والخدمات المالية المتوفرة التي تقابل احتياجاتهم مثل المعاملات، المدفوعات، الإيداع، الائتمان، والادخار وتوصيلها على نحو مسؤول ومستدام، وحسب التقرير المشترك لصندوق النقد الدولي والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء الصادر سنة 2017 بعنوان " قياس الشمول المالي في العالم العربي " فيعرف الشمول المالي على أنه "تمتع الأفراد بما فيهم أصحاب الدخل المنخفض، والشركات بما في ذلك أصغرها، بإمكانية الوصول والاستفادة الفعالة مقابل أسعار معقولة من مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية ذات جودة عالية (مدفوعات، تحويلات، ائتمان، تأمين... الخ)، ويتم توفيرها بطريقة مسؤولة ومستدامة من قبل مجموعة من مقدمي الخدمات المالية العاملة في بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة. (كيلان و عبد، المجلد 1، العدد 5، 2021، صفحة 220)

- ويعرف الشمول المالي من وجهة نظر السياسة النقدية بأنه " إستراتيجية حقيقية لتحسن فاعلية السياسة النقدية، وذلك لأن هناك علاقة عكسية بين معدلات التضخم وحجم القروض وسلف المصارف التجارية كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي، وهذا

يدل على أن توفير الائتمان عند تخفيض أسعار الفائدة يؤدي إلى زيادة حجم الاستثمار والحد من التضخم، بمعنى كلما زاد وصول الأفراد إلى الخدمات المالية الرسمية فإنه يؤدي إلى استقرار مالي ونقدي، وهو ما تهدف إليه استراتيجيات الشمول المالي. (بوزانة و حمدوش، 2021، صفحة 75)

2.2. أهمية الشمول المالي

تبرز أهمية الشمول المالي فيما يلي:

- تشجيع المنافسة بين المؤسسات المالية من خلال العمل على التنوع والجودة من منتجاتها من أجل جذب أكبر عدد من العملاء.

- زيادة إمكانية وصول الفئات السكانية التي تعاني من عدم كفاية الخدمات إلى طائفة واسعة من الخدمات المالية عالية الجودة ومن ثم تعظيم الأثر الإنمائي وضمان قدرات المؤسسات على الاستمرار ومساندة مؤسسات التمويل الأصغر عن طريق بناء وتدعيم أنظمة شاملة للاستعلام الائتماني، والتي تعد بالغة الأهمية لتجنب الإفراط في المديونية ودعم ممارسات الاقتراض الرشيدة.

- تحقيق الاستقرار المالي حيث أن تحسّن الظروف المالية ورفع مستوى معيشة الفقراء يؤدي إلى الاستقرار الاجتماعي والسياسي وبالتالي زيادة استقرار النظام المالي، كما أن الشمول المالي يحسن من كفاءة عملية الوساطة بين الودائع والاستثمارات، فضلا عن زيادة نصيب القطاع الرسمي على حساب القطاع غير الرسمي بما يدعم فاعلية السياسة النقدية، كما أن تحقيق نطاق أوسع من الشمول المالي في الودائع المصرفية يؤدي إلى استقرار قاعدة الودائع، وبالتالي تحسن مرونة التمويل والاستثمار بالقطاع المصرفي بما يؤثر بشكل ايجابي على أوضاع السيولة، إضافة إلى توجيه الأرصدة الخاملة إلى استخدامات أكثر إنتاجية وتحويلها إلى ودائع تدر عائداً.

- تحفيز الشمول المالي لنمو وتطور الأعمال التجارية، وبالتالي تحسن الإيرادات الضريبية للاقتصاد،

كما يرتبط الشمول المالي مع محددات أخرى للنمو الاقتصادي مثل الاستثمار والمدخرات وتكنولوجيا

المعلومات والاتصالات، استثمار المحافظ الأجنبية والاستثمار الأجنبي المباشر والنمو والتنمية

الاقتصادية الحقيقية مما يعزز تطوير السوق المالية على المدى القصير، وبالمثل فإن تطوير السوق المالية

يشجع استثمار المحفظة الأجنبية والاستثمار الأجنبي المباشر.

- الشمول المالي يعزز الادخار ويطور ثقافة المدخرات، ويسهل الوصول إلى الائتمان في حالة الطوارئ في تنظيم المشاريع ويسمح بالحصول على آلية دفع فعالة أيضاً، كما أن تطوير وانتشار استعمال الهواتف المحمولة، تساهم بشكل كبير في النمو الاقتصادي. (لوزي، 2021، الصفحات 16-17)

هذا إضافة إلى أن الدمج الاجتماعي يؤدي إلى زيادة الاهتمام بالسكان ذوي الدخل المنخفض، مع الاهتمام خاصة بالنسبة للمرأة وإمكانية الوصول للأفراد، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وإدماجها في القطاع المالي الرسمي من خلال الخدمات المالية، مما يجعلها متاحة للمجموعات المهمشة في المصلحة العامة لخلق الوظائف، وهو ما يساهم في النمو وبالتالي الحد من الفقر، وتحسين توزيع الدخل، والارتفاع في مستوى المعيشة. (ضيف، 2020، صفحة 476)

2.3. أبعاد الشمول المالي ومؤشراته

يشمل الشمول المالي ثلاثة أبعاد رئيسية هي: (بهناس، رسول، و بسييسة، 2019، الصفحات 215-216)

- الوصول للخدمات المالية:

تشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، وتتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل: التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية، يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية، ومن بين مؤشرات قياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية:

- عدد نقاط الوصول لكل 10.000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية.

- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع.

- حسابات النقود الإلكترونية.

- مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.

- النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.

- استخدام الخدمات المالية

- تشير إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، وتحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة، ومن بين مؤشرات قياسها:
- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم.
 - نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم.
 - عدد حملة بوليصة التأمين لكل 1000 من البالغين.
 - عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد.
 - عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.
 - نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر.
 - نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت.
 - نسبة بالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية.
 - نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية.
 - نسبة الشركات الصغيرة المتوسطة التي لديها قروض قائمة.
- جودة الخدمات المالية**

تعتبر عملية وضع مؤشرات بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته حيث أنه على مدى 15 سنة الماضية انتقل مفهوم الشمول إلى جدول أعمال الدول النامية، حيث كان لا بد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، وهو بعد غير واضح حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية: التكلفة، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية، شفافية المنافسة بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك.

3. الخدمات المالية الرقمية ومتطلباتها

تعرف الخدمات المالية الرقمية بأنها " نظام يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها، والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الكمبيوتر الخاص به أو الوسائل الإلكترونية أو الرقمية أو الآلية الأخرى. (مسعودي، 2015، صفحة 21)

3.1. قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية

تكون هذه القنوات الإلكترونية من خلال تقديم الخدمة المصرفية بشكل كامل، بداية باختيار الخدمة من جانب العميل مروراً بإجراءات إتمامها والانتهاه بأدائها بشكل إلكتروني ويمكن توضيح هذه القنوات كالآتي: (حسيني، 2020، صفحة 104)

- الصراف الآلي

الصراف الآلي هو جهاز يعمل أوتوماتيكيا لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري، ويعمل ضمن برامج معدة خصيصا لتلبية العديد من الحاجات المصرفية للعملاء وعلى مدار الساعة وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي، وهي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن البنك، ويقوم العملاء باستخدام البطاقة البلاستيكية للحصول على خدمات مختلفة يقدمها جهاز الصراف الآلي نذكر منها السحب النقدي، الإيداع، الاستفسار عن الرصيد.

- الصيرفة عبر الهاتف

تعتمد هذه الخدمة كذلك على وجود شبكة تربط أفرع البنك الواحد ككل وتمكن الموظف المنوط به تقديم الخدمة الهاتفية من الوصول لبيانات العميل مباشرة من أي من أفرع البنك، فيقوم العميل بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة محددة من مصرفه، ويستطيع الموظف والذي يقوم بالرد على العميل من الوصول إلى بيانات حول العميل ويبدأ بتوجيه أسئلة محددة للتأكد من هويته، كالسؤال عن آخر معاملة قام بها.

ووجدت المصارف الكبرى أن تكوين مراكز الاتصال لخدمة العملاء أمر يوفر عليها الكثير من الخدمات التي تستغرق منها ومن العميل وقتاً مقدراً، ووجدت بالتالي أن ذلك له مردوداً في توفير التكلفة عليها.

- صيرفة الإنترنت

يعرف العمل المصرفي عبر الإنترنت بأنه العمل المصرفي الذي تكون فيه الإنترنت وسيلة الاتصال بين البنك والزبون، وبمساعدة نظم أخرى يصبح زبون المصرف قادراً على الاستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية التي يقدمها البنك من خلال استخدام جهاز حاسوب شخصي موجود لديه يسمى بالمضيف أو من خلال استخدام أي مُضيفٍ آخر، وكل ذلك عن بعد وبدون الحاجة للاتصال المباشر بكادر المصرف البشري.

- الصيرفة عبر الهاتف الجوال

إن الاتجاه العام في العالم يتقدم نحو انتشار استخدام الهاتف الجوال ويتبع هذا الاتجاه تطوير استخدام الهاتف الجوال لأغراض متعددة، فقد بدأ استخدامه للولوج في الشبكة العالمية (الإنترنت) واستخدامه في التطبيقات المتعلقة بها، وقد أعلن عدد من البنوك عن إتاحة الصيرفة عبر الهاتف الجوال.

إن الخدمات المالية الرقمية لها أهمية كبيرة بالنسبة للمستثمر، وذلك لأنها تمكنه من متابعة الفرص الاستثمارية وإبرام العقود الالكترونية وإتمام الصفقات عبر التحويلات الالكترونية مما جعل البنوك تتنافس في تلك الخدمات من خلال إعلاناتها المتواصلة عن تطوير خدماتها المصرفية وإدخال تقنيات جديدة.

3.2. منتجات الصيرفة الالكترونية

المقصود بمنتجات الصيرفة الالكترونية مختلف أدوات الممكن استعمالها في عملية الدفع الالكتروني، التي توفرها المؤسسات الرسمية المصرفية والمالية، حيث تأخذ وسائل الدفع الالكتروني أشكالاً مختلفة باختلاف مزايا ودور كل منها والتي تشمل على سبيل الحصر مايلي: (بن عناية و فرحول، 2018، الصفحات 12- 13)

- بطاقات الائتمان

وتعرف هذه البطاقات على أنها" بطاقة تؤدي وظيفتي الوفاء والائتمان تصدرها مؤسسة مالية، لشخص (طبيعي أو معنوي)، فنتيح لحاملها سحب نقدي من البنوك، أو الحصول على سلع وخدمات فور تقديمها، مع التزامه بالسداد للبنك المصدر بالشروط والقواعد المحددة بالعقد المبرم بينهما.

كما يمكن تعريفها أيضا على أنها" :البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، وهي التي تتيح لحاملها الحصول عمى ائتمان فعلي، ومن أمثلتها: بطاقة الفيزا، والماستر كارد، وأمريكان أكسبرس.

- بطاقة الخصم الشهري

وهي بطاقة تمكن حاملها من استخدامها في عمليات الشراء المختلفة، وتلقى خدمات في شتى أنحاء العالم، إضافة إلى عمليات السحب النقدي من خلال الأجهزة التابعة للبنوك المصدرة في جميع دول العالم ويستخدم هذا النوع من البطاقات كأداة وفاء وائتمان في فترة زمنية محددة ومتفق عليها من قبل البنك والعميل، ومن البطاقات المشهورة في هذا النوع: أمريكيان إكسبريس.

- بطاقة الصراف الآلي

وهي تابعة لبطاقات الدفع الإلكتروني غير الائتمانية ويمكن اعتبارها على أنها: "أداة داخلية مكونة من بطاقة بلاستيكية تحتوي على شريط ممغط، يسجل عليها جميع بيانات الحساب الجاري بالإضافة إلى رقم سري يستخدم عند التعامل مع جهاز الصراف الآلي، ومن مميزات هذه البطاقة أنها تصدر فقط لمن له رصيد لدى البنك، ويتم الخصم فور استخدامها.

- بطاقة الشيك

وتصدر هذه البطاقة لإبرازها مع الشيكات المضمونة التي تصدرها البنوك، ويتم صرفها حال تقديمها مرفقة مع البطاقة، وتستخدم هذه البطاقة لسحب النقود ولضمان الشيكات المستخدمة بدلا من النقود في عملية شراء السلع والخدمات.

- بطاقة الدفع مقدما

هي بطاقة تقوم على أساس تثبيت مبلغ، كما يمكن الدخول في البطاقة بذلك المبلغ، ليتم التخفيض التدريجي للمبلغ كلما تم استعمالها.

- البطاقات المدينة

هي بطاقات تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك، في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة لحامل البطاقة، حيث تسمح لو بتسديد مشترياته ويتم السحب في البنك مباشرة على عكس البطاقة الائتمانية.

- الشيك الإلكتروني

هو مظهر من مظاهر التطور التكنولوجي والتقني في المجال البنكي، حيث يعتبر من أبرز أشكال النقود الإلكترونية وأهم وسائل الدفع الإلكتروني التي تتناسب مع الخصائص المميزة للمعاملات الإلكترونية، فهو يحقق السرعة في إنجازها والثقة بين المتعاملين، كما أنه يتفق مع عالميتها، حيث يتم تداوله عبر الإنترنت.

3.3. متطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية

لتقديم الخدمات الرقمية وجب توافر بعض العناصر المهمة أهمها: (حسيني،

2020، الصفحات 8-10)

- البنية التحتية

إن عدم توافر بنية تحتية لفروع البنوك أو عدم ملائمة ساعات العمل أو المواقع في بلد ما، من شأنه تشجيع العملاء على إجراء مدفوعاتهم باستخدام التكنولوجيا الرقمية، وإذا كانت الفروع بعيدة جدا عن أماكن سكن العملاء أو أماكن قيامهم بأعمالهم، فهذا أيضا يدفعهم إلى استخدام وسيلة بديلة.

- التكلفة

إن تكلفة المعاملات الناتجة عن ترك مشروع ما والذهاب بعيدا إلى فرع أو إلى مكتب يريد من أجل إجراء بعض المدفوعات يؤدي إلى تضيق للمال، وعلاوة على ذلك، فإذا انطوت عملية إرسال الأموال أو إجراء المدفوعات على رسوم كبيرة لإجراء المعاملة كنسبة مئوية من المبلغ، فإن العملاء سوف يبحثون عن خيارات أخرى أقل تكلفة، لذلك يجب وضع طريقة لتوضيح المبالغ التي سيتم توفيرها وذلك من أجل تحفيز العملاء على استخدام المدفوعات الرقمية.

- الإعتبارات الأمنية

ظروف الأمان والسلامة غير المواتية من شأنها أن تولد رغبة لدى العملاء في السعي وراء خيارات أسهل مثل استخدام التكنولوجيا الرقمية.

- تعزيز تنوع المؤسسات المالية

تضم القطاعات المالية الشاملة أنواعا كثيرة من المؤسسات المالية بخلاف البنوك التجارية، مثل البنوك البريدية ومؤسسات التمويل الأصغر، ومن المهم وجود إطار قانوني وتنظيمي يسمح بدخول المؤسسات المتنوعة، ويطبق لوائح وقواعد رقابية متناسبة ثلاثم مستويات المخاطر بكل مؤسسة، وذلك من أجل الوصول إلى العملاء الذين لا يحصلون على خدمات كاملة من جانب البنوك التجارية.

- تيسير استخدام التقنيات المبتكرة ودخول المؤسسات غير التقليدية التي تعتمد على التكنولوجي

لا يوجد بلد مثل الصين يوضح بشكل أفضل ما يمكن تحقيقه من خلال المناهج المبتكرة التي تعتمد على أطراف فاعلة غير تقليدية مثل منصة علي بابا (Ali Baba) للتجارة الإلكترونية وشبكة تنسنت (Tencent) للتواصل الاجتماعي، يستغل مقدمو الخدمة المبتكرون في كثير من البلدان التكنولوجيا وشبكات العملاء القائمة بالفعل، والبنية التحتية والبيانات الضخمة لخفض تكلفة المعاملات وتقديم منتجات مالية تناسب احتياجات العملاء محدودي الدخل، وكما ورد في المبادئ رفيعة المستوى لتعميم الخدمات المالية الرقمية الصادرة عن مجموعة العشرين هناك ضرورة لإطار قانوني وتنظيمي واضح يتيح الفرصة أمام التقنيات والأطراف الفاعلة الجديدة، وفي الوقت ذاته مواجهة المخاطر الناشئة عن الابتكار.

- توسيع نطاق القنوات المصرفية التي تعتمد على الوكلاء وغيرها من قنوات تقديم الخدمة ذات التكلفة المعقولة

هناك إدراك قائم أن الاعتماد على الفروع التقليدية دون غيرها يمثل عقبة رئيسية في سبيل تعميم الخدمات المالية، ويمكن للمناهج التنظيمية أن تساعد في التغلب على هذه العقبة عن طريق السماح باستخدام قنوات منخفضة التكلفة مثل متاجر التجزئة المحلية التي تعمل كوكلاء لمقدمي الخدمات المالية والفروع ، وتؤدي هذه المناهج إلى توسيع نطاق الحضور الفعلي لمقدمي الخدمات المالية بتكلفة معقولة، وفي الوقت ذاته توفير مزايا حقيقية للفئات التي تصل إليها الخدمات.

- الاستثمار في الإشراف واستخدام التكنولوجيا لتعزيز الموارد المحدودة

إن القطاع المالي الذي لا يخضع لرقابة جيدة من وجهة النظر التي تقوم على أساس التحوّط أو تهتم بأداء السوق من غير المرجح أن يكون شاملا، وفي الواقع، يستلزم تنفيذ الكثير من البنود الواردة في هذه القائمة رقابة فعالة، ومع ذلك، نادرا ما نصادف بلدا لا تمثل فيه معوقات القدرة قضية دائمة، ما يعني أن هناك ضرورة في أغلب الأحوال لنهج الرقابة القائم على أساس المخاطر.

- تشجيع تطوير منتجات مالية مبتكرة ومنخفضة التكلفة.

تواجه الفئات المحرومة من الخدمات معوقات فريدة ولديها احتياجات مالية فريدة، ويتعين على صانعي السياسات العامة إرساء أطر تنظيمية تشجع على إعداد منتجات مالية ملائمة، تلبي احتياجات العملاء المحرومين من الخدمات ومحدودي الدخل.

- حماية العملاء عن طريق إرساء قواعد للإفصاح والمعاملة العادلة

حماية العملاء من الاستغلال المحتمل ومعاملتهم معاملة عادلة من جانب مقدمي الخدمة في غاية الأهمية، وهنا يجب التأكيد حول الممارسات الجيدة للحماية المالية للعملاء و ضرورة أن يزود مقدمو خدمة العملاء بمعلومات واضحة حول شروط وأحكام المنتجات من خلال نموذج موحد بغرض تسهيل المقارنة عند تسوق المنتجات

4. واقع الخدمات المالية الرقمية في الجزائر

تبنّت الجزائر بداية من سنة 1995 مشروعا لدمج التكنولوجيا الحديثة في العمليات المالية، من خلال تأسيس الشركة النقدية للعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM)، من خلال تجمع مجموعة من البنوك تقوم بصناعة البطاقات الالكترونية الخاصة بالسحب الآلي حسب المقاييس المعمول بها دوليا، والذي تعزز سنة 2016 بإنشاء تجمع النقد الآلي.

4.1: السحب والدفع على الجهاز النقدي

يمكن عرض معاملات السحب والدفع الإلكترونيين في الجدول التالي:

الجدول1: تطور عدد عمليات السحب والدفع الإلكترونيين في الجزائر للفترة (2016- 2021)

السنوات	عدد أجهزة السحب الآلي	العدد الإجمالي لمعاملات السحب	العدد الإجمالي لمحطات الدفع الإلكتروني	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع
2016	1 370	6 868 031	5 049	65 501
2017	1 443	8 310 170	11 985	122 694
2018	1 441	8 833 913	15 397	190 898
2019	1 621	9 929 652	23 762	274 624
2020	3 030	58 428 933	33 945	711 777
2021	3 053	87 722 789	37 561	2 150 529

المصدر: <https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm/>

بالرغم من الارتفاع التدريجي في عمليات السحب والدفع الإلكترونيين خلال الفترة 2016 – 2019، إلا أن حجمها غير متلائم لا مع عدد سكان الجزائر البالغ أكثر من 43 مليون نسمة سنة 2019 ولا مع نسبة المالكين للحسابات المصرفية التي تقدر بـ 42.78% من مجموع السكان.

أما إحصائيات الأشهر الأولى لسنة 2022 فكانت كما يلي:

الجدول2: تطور عدد عمليات السحب والدفع الإلكترونيين في الجزائر لسنة 2022

السنة 2022	العدد الإجمالي لمعاملات السحب	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع
جانفي	8 847 484	202 992
فيفري	8 481 494	200 670
مارس	10 040 909	230 051
أفريل	10 538 390	235 394
ماي	10 257 589	205 460

المصدر: <https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm/>

إن التباين بين عدد أجهزة السحب والدفع الآليين هو ما يفسر الاختلاف بين عمليات السحب والدفع، حيث أن الانتشار الواسع لأجهزة السحب يسهل على الأشخاص مهمة التعامل وعناء التنقل وبالتالي تتخفف أعباء عمليات السحب، كما نلاحظ أيضا أن هناك ارتفاع ملحوظ في مختلف مؤشرات السحب والدفع الإلكترونيين بعد سنة 2020 ويمكن تفسير ذلك بانضمام بريد الجزائر في هذه السنة إضافة إلى دخول البطاقة الذهبية حيز الخدمة في 05 / 01 / 2020، مما أثر إيجابا على تحسن المعاملات الإلكترونية، هذا وقد بلغ العدد الإجمالي لأجهزة السحب الآلي 3191 جهاز

إلى غاية ماي 2022 ، بينما بلغ العدد الإجمالي لمحطات الدفع الإلكتروني 39045 جهاز لنفس الفترة، وتبقى هذه العمليات بعيدة عن المستوى المطلوب.

4.2. نشاط الدفع على الإنترنت

يمكن عرض نشاط الدفع على الإنترنت من خلال الجدول أناه، علما أن هذه الخدمة دخلت حيز التنفيذ لأول مرة في الجزائر سنة 2016. الجدول 3: تطور عدد عمليات الدفع عبر الإنترنت لمختلف القطاعات في الجزائر للفترة 2016-

2021

السنوات	2016	2017	2018	2019	2020	2021
هاتف/ اتصالات	6536	87286	138495	141552	4210284	6993135
نقل	388	5677	871	6292	11350	72164
تأمين	51	2467	6439	8342	4845	8372
الكهرباء والماء	391	12414	29772	38806	85676	120840
خدمة ادارية	0	0	1455	2432	68395	155640
خدمات	0	0	0	5056	213175	45726
بيع السلع	0	0	0	0	235	13468
إجمالي للمعاملات	7 366	107 844	176 982	202 480	4 593 960	7 821 346

المصدر: <https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm/>

الجدول أعلاه يوضح أهم عمليات الدفع على الإنترنت التي ميزت الفترة 2016-2021 حيث يتضح الارتفاع التدريجي في عدد عمليات كل من الدفع الخاصة بالهاتف والاتصالات، وفواتير الكهرباء والغاز في حين أن بعض القطاعات الأخرى لم تعرف أي نشاط خلال السنوات الأولى لفترة الدراسة وهو الحال بالنسبة لكل من قطاع الخدمات الإدارية، الخدمات، وبيع السلع، حيث بدأت أنشطتها في السنوات 2018، 2019، 2020 على التوالي، وبلغت معاملات الرياضة والترفيه 2252 معاملة خلال شهر ماي من سنة 2022، والتي لم تسجل أي معاملة قبل هذا التاريخ، في حين أن إجمالي المنخرطين في نظام الدفع الإلكتروني البيبنكي ارتفع إلى 231 تاجر في ماي 2022 بعد أن كان مقتصرًا على 53 تاجر فقط في شهر جويلية 2020. ومن بين أسباب هذا الارتفاع الحاجة الملحة إلى استمرارية الأنشطة التجارية والخدمية تزامنا وفرض الحجر الصحي الناتج عن أزمة كوفيد 19، وقد شكلت هذه الأزمة منعرجا في تغيير طبيعة المعاملات وزيادة التوجه نحو الخدمات المالية الرقمية، وهذا ما يتطلب مضاعفة الجهود لاستقطاب أكبر عدد من المتعاملين من خلال تحسين الخدمات خصوصا تلك المرتبطة بالبنية التحتية، القيام بعمليات التسويق

لمختلف العمليات الالكترونية والترويج لمدى أهميتها في توفير الجهد والوقت وتقليل التكلفة، العمل على تبني وترسيخ الأمن الالكتروني حول معلومات المتعاملين وعملياتهم.

4.3. معوقات إستراتيجية الشمول المالي في الجزائر:

رغم المجهودات التي قامت الجزائر في إطار تأهيل منظومتها المصرفية خاصة ما تعلق بالصيرفة الالكترونية، إلا أنها لا تزال بعيدة عن أهدافها، وقد يرجع ذلك أساسا للكثير من المعوقات والتي نوجزها فيما يلي: (بن عناية و فرحول، 2018، صفحة 15)

- غياب الثقافة المصرفية في المجتمع خاصة فيما يتعلق باستخدام البطاقات الالكترونية.

-عدم وضوح البيئة القانونية والتشريعية المتعلقة بالتجارة الالكترونية وحتى العادية، ما يجعل المتعاملين يواجهون تخوفات كثير في مباشرة المعاملات المصرفية الالكترونية وبذلك تبتعد عن عامل الثقة.

-تعدد المخاطر المتعلقة بتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية.

-ارتفاع تكلفة إنشاء وصيانة الشبكات الخاصة بالعمليات المصرفية خاصة وأن تدفق الانترنت في الجزائر لا يزال محدود وفيه الكثير من المشاكل المتعلقة بالانقطاع المفاجئ.

إضافة إلى: (مطرف، بومود، و عنان، 2021، صفحة 143)

- انخفاض ثقة الزبائن اتجاه النظام الحديث للإعلام الآلي والاتصال.

- عدم الثقة في التسديد بالوسائل الالكترونية.

- غياب مناخ المنافسة الكاملة بين المصارف في الجزائر.

- قلة الخبراء والإطارات في مجال التقنية المصرفية الحديثة.

5. خاتمة

وصول الأفراد بما في ذلك محدودي الدخل والشركات بما في ذلك أصغرها، إلى مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المالية التي تقابل احتياجاتهم، والاستفادة منها بشكل مستدام، بأسعار معقولة وبجودة عالية، في إطار قانوني وتنظيمي واضح هو ما يضمن تحقيق معدلات عالية لمؤشر الشمول المالي. خلص هذا البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- عملية التحول إلى المعاملات الرقمية أصبحت ضرورة ملحة لمواجهة مختلف المخاطر المستقبلية، وهو ما أبانت عليه الحالة الصحية الحرجة في زمن كوفيد 19 والتي تقتضي معاملات بعيدة لا تلامسية.
- بالرغم من الارتفاع التدريجي لعدد من المعاملات المالية الرقمية، إلا أنه لا يزال بعيدا عن المستوى المطلوب بالمقارنة مع عدد سكان الجزائر مما يعني أن الطابع النقدي لا يزال طاغيا على مختلف المعاملات خلال فترة الدراسة.
- نشاط الدفع على الانترنت أبان عن دخول معاملات جديدة مع مرور السنوات وهو ما يرجح الكفة نحو ظهور معاملات مالية في أنشطة أخرى، وهنا حري بالحكومة أن تتوسع في إدخال الطابع الإلكتروني لمختلف تعاملاتها، مع التشديد على أصحاب المؤسسات بمختلف أحجامها، وأنشطتها إلى التوجه نحو الرقمنة.

اقتراحات وتوصيات

- العمل على تجهيز بنية تحتية رقمية تتماشى مع تطلعات المتعاملين مع ضمان أمنهم والتوسع في زرع الوعي المالي الإلكتروني من خلال الترويج لمختلف المنتجات وابتكار تقنيات جديدة.
- الاهتمام أكثر بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة مع ضرورة توجيهها نحو تقديم تعاملاتها بشكل رقمي.
- الاستفادة من تجارب الدول الرائدة في مجال الشمول المالي الرقمي، مع الاهتمام بتأهيل العنصر البشري وتكوين خبرات لازمة من خلال إدراج تخصصات ودورات تكوينية في مجال الرقمنة.
- ولتعزيز الشمول المالي لا بد من فتح المجال أكثر للصيرفة الإسلامية، كونها مستقطب هام للمدخرات خاصة في الدول العربية كونها تتماشى مع المعتقدات الدينية للمتعاملين.

6. المراجع

- كيلان عبد الله اسماعيل ، صافي نهى عبد. (2021)، دور الوعي المالي الرقمي في تحقيق الشمول المالي في ظل جائحة كوفيد 19. مجلة الشرق الأوسط للعلوم الانسانية والثقافية، المجلد 1(العدد5) ص220.
- بهناس العباس ، رسول حميد ، بسيسة بلعباس عز الدين. (2019). أسس ومتطلبات إستراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية. مجلة معارف، المجلد 14 (02العدد)، ص215-216.
- بطاهر، بختة، عقون عبد الله،. (06-05ديسمبر 2018). الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول-تجارب البلدان العربية. *الملتقى الوطني الأول حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة*. جامعة الجيلالي بونعامة -خميس مليانة- الجزائر.
- بن عناية، جلول، فرحول، ميلود. (05-06 ديسمبر 2018)، إمكانية الدفع الالكتروني ودورها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر. *الملتقى الوطني الأول حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة*، خميس مليانة، الجزائر.
- بوزانة أيمن، حمدوش، وفاء. (2021). واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية. *مجلة دراسات العدد الاقتصادي*، 12، (01)، 75.
- حسيني، جازية،. (2020) تعميم الخدمات الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية. *مجلة اقتصاديات شمال افريقيا*، 16 (23) ، 104
- عبد الهادي مسعودي. (2015). *الأعمال المصرفية الالكترونية*، دار اليازوري، عمان
- عواطف مطرف، إيمان بومود، و فاطمة الزهراء عنان. (2021). عرض تطبيقات الأنظمة الرقمية في المصارف الجزائرية في إطار جهودها للتحويل الرقمي. *مجلة دراسات الاقتصادية*، 08 (01)، 143.
- فضيل البشير ضيف. (2020). واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر. *مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية*، 06 (02)، 476.
- نادية لوزي. (2021). واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه -دراسة مقارنة لمستوى الشمول المالي في مجموعة من الدول العربي. *مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت*، 02 (01)، 16-17.

<https://giemonetique.dz/ar/active-retrait-sur-atm/> (18 /07 /2022)