الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر – بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع

دور البنوك التجارية في تعزيز الشمول المالي

دراسة حالة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية –بسكرة–2020–2024

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة علوم التسيير

تخصص: الاقتصاد النقدي والمالي

من إعداد الطلبة (ة):

- سهام خروفة

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

- أسماء حدانة

لجنة المناقشة

أعضاء اللجـنة	الرتبة	الصـفـة	الجامعة
- إلياس غقال	- أ	رئيسا	بسكرة
- أسماء حدانة	- د	مشرفا	بسكرة
- سهام شاوش خوان	- د	مناقشا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2024–2025

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر – بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع

دور البنوك التجارية في تعزيز الشمول المالي
دراسة حالة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية –بسكرة–2020–2024

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة علوم التسيير

تخصص: الاقتصاد النقدي والمالي

من إعداد الطلبة (ة):

- سهام خروفة

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

- أسماء حدنانة

لجنة المناقشة

أعضاء اللجـنة	الرتبة	الصـفـة	الجامعة
- إلياس غقال	- أ	رئيسا	بسكرة
- أسماء حدانة	- د	مشرفا	بسكرة
- سهام شاوش خوان	- د	مناقشا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2024–2025

شكر وعرفان

اللهم لك الشكر ولك الحمد كثيرا مباركا يليق بجلال وجهك وعظيم سلطانك أو وفقتنا لانجاز هذا العمل لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضى، أتقدم بالشكر الجزيل والامتنان إلى الأستاذة المشرفة "حدانة أسماء" على التوجيهات القيمة التي كانت تقدمها من أجل نجاح هذا العمل المتواضع راجين من الله عز وجل أن يوفقها في حياتها الشخصية والمهنية.

كما أتوجه بالشكر والعرفان إلأى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة الذي تفضلوا علينا بقبولهم مناقشة هذه المذكرة وإثراء جوانبها.

كما أتفضل بالشكر الجزيل والعرفان إلى طاقم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة الذين لم يبخلوا علينا بأي استفسار ومعلومة. وأخص بالذكر مدير البنك –الممثل القانوني للبنك "جهارة محمد" و "صولي"

–شكرا–

إهداء

إلى من غرس في قلبي أول بذور الأمل، وسقى روحي بحنانه حتى اشتد عود.

إلى والدي العزيز، يا من كنت لي قدوة ومعلما، سندا لا يتعب وعطاءً لا ينضب.

لك يا أبي أرفع ثمرة جهدي عرفانا بجميلك الذي لا يحد ودعواتك التي كانت زادي في مسيرتي.

إلى من غادرت الدنيا وبقيت ذكراها تعبق حياتي، إلى أمي الحبيبة إلى روحك الطاهرة الي من لم تغب يوما عن وجداني.

يا من علمتني الصبر وزرعت في قلبي معاني التضحية والإيمان.

لك يا أماه أهدي هذا العمل، راجية أن يصلك عبق انجازي دعاءًا مغلفا بالحب والحنان.

إلى زوجي العزيز، شريك أيامي، الذي كان لي السند حين تثاقلت الخطى، والمرفأ حين عصفت بي رياح التعب، بصبرك وحبك ودعمك، خطوت بثقة وثبات، فلك كل امتنان وكل حب.

وإلى أبنائي الغاليين:

محمد العيد، ملاك حنين، منار سلين، ميسون نور اليقين، ماريا فتون، مجدولين، وسيم، أصالة

أنتم النور الذي يضيء دربي، والبسمة التي تزهر بها حياتي، من أجلكم كان السعي، ومن أجلكم يتجدد الأمل كل يوم، لكم أهدي هذا الجهد، عله يكون نبراسا

يشعل فيكم حب العلم والطموح

الملخص:

تسعى هذه الدراسة إلى تقييم دور البنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة في تعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال تحليل مجموعة من المؤشرات المرتبطة بإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية، استخدامها، جودتها، وقد أظهرت النتائج أن البنك رغم الجهود المبذولة في توسيع خدماته وتوفير بعض المنتجات المالية الملائمة، لم يؤد بعْدُ الدور المحوري المنوط به في ترسيخ الشمول المالي على المستوى المحلي، لا سيما في ما يتعلق بتغطية الفئات الهشة والمناطق الريفية، غير أن الدراسة..... في بعض المؤشرات، خصوصا مؤشر استخدام الخدمات المالية حيث تم تحقيق نسب معتبرة في استخدام البطاقات الائتمانية واستخدام بعض الخدمات البنكية الأساسية. وتوصي الدراسة بضرورة تكثيف الجهود المبذولة وتبني مقاربة أكثر شمولا تعتمد على التوعية المالية والتوسع الجغرافي والابتكار المالي لتعزيز فعالية والشمول المالي مستقبلا.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي – مؤشرات الشمول المالي، بنك – الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة.

Abstract:

This study seeks to evaluate the role of the Agricultural and Rural Development Bank of Biskra in promoting financial inclusion. This is done by analyzing a set of indicators related to access, use, and quality of financial services. The results showed that, despite the efforts made to expand its services and provide some appropriate financial products, the bank has not yet played its pivotal role in consolidating financial inclusion at the local level, particularly with regard to coverage of vulnerable groups and rural areas. However, the study... in some indicators, particularly the financial services usage indicator, achieved significant rates of credit card use and the use of some basic banking services. The study recommends the need to intensify efforts and adopt a more comprehensive approach based on financial awareness, geographical expansion, and financial innovation to enhance the effectiveness and future financial inclusion.

Keywords: Financial inclusion - Financial inclusion indicators, Bank - Agriculture and Rural Development of Biskra.

فهرس الموضوعات

العنوان	الصفحة
شكر وعرفان	
إهداء	
ملخص الدراسة	
فهرس المحتويات	I
قائمة بالجداول	IV
قائمة الأشكال	V
المقدمة	أ-و
الفصل الأول : الإطار المفاهيمي و النظري للشمول المالي والبنوك التجارية	
تمهيد	10
المبحث الأول: الاطار المفاهيمي والنظري للشمول المالي	11
المطالب الأول: ماهية الشمول المالي.	11
الفرع الأول : نشأة ومفهوم الشمول المالي.	11
الفرع الثاني: مبادئ وخصائص الشمول المالي.	12
الفرع الثالث : أهمية وأهداف الشمول المالي	14
المطلب الثاني: متطلبات تعزيز الشعور المالي.	16
الفر ع الأول: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي	16
الفرع الثاني: الركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي	20
الفرع الثالث: سياسات الشمول المالي	21
المطلب الثالث: مخاطر ومعوقات وحلول الشمول المالي	23
الفرع الأول: المخاطر المرتبطة بالشمول المالي	23
الفرع الثاني: معوقات الشمول المالي	24
الفرع الثالث: حلول للتحديات التي تواجه الشمول المالي	26
المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للبنوك التجارية	27
المطلب الأول: ماهية البنوك التجارية	27

الفرع الأول: مفهوم البنوك التجارية	27
الفرع الثاني: نشأة وتطور البنوك التجارية	28
الفرع الثالث: تصنيفات البنوك التجارية	29
المطلب الثاني: وظائف وموارد البنوك التجارية	29
الفرع الأول: وظائف البنوك التجارية	30
الفرع الثاني: موارد واستخدامات البنوك التجارية	32
المطلب الثالث: دور البنوك التجارية في التنمية الاقتصادية	36
الفرع الأول: الدور التنموي للبنوك التجارية من خلال الائتمان المصرفي:	36
الفرع الثاني: الدور التنموي للبنوك التجاري من خلال الادخار والاستثمار	37
الفرع الثالث: الدور التنموي للبنوك التجارية من خلال التجارة الخارجية	38
المبحث الثالث: مدى اسهام البنوك التجارية في تعزيز الشمول المالي	39
المطلب الأول: علاقة الشمول المالي بالسلامة المالية للبنوك التجارية	39
الفرع الأول: علاقة الشمول المالي بالاستقرار المالي	39
الفرع الثاني: علاقة الشمول المالي بالنزاهة المالية	41
الفرع الثالث: علاقة الشمول المالي بالأداء والمالي	41
المطلب الثاني: علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي	42
المطلب الثالث: مبادرات البنوك التجارية في تعزيز الشمول المالي	44
خلاصة الفصل	45
الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لتعزيز الشمول المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية –بسكرة	
تمهيد	47
المبحث الأول: واقع الشمول المالي في الجزائر بين التحديات والجهود الإصلاحية	48
المطلب الأول: واقع الشمول المالي في الجزائر وآخر المستجدات	48
الفرع الأول: واقع الشمول المالي في الجزائر	48
الفرع الثاني: مستجدات واقع الشمول المالي في الجزائر	49
المطلب الثاني: الجهود المبذولة لإصلاح معوقات الشمول المالي في الجزائر	51
الفرع الأول: معوقات الشمول المالي في الجزائر	51

الفرع الثاني: الجهود المبذولة في التصدي للمعوقات	52
المطلب الثالث: الاستراتيجية الوطنية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر	54
المبحث الثاني: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	55
المطلب الأول: ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية والهيكل التنظيمي	55
الفرع الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية	55
الفرع الثاني: التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية	57
الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة 393	59
المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة	62
الفرع الأول: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية	62
الفرع الثاني: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية	63
المطلب الثالث: المنتجات والخدمات المصرفية المقدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية	64
الفرع الأول: منتجات بنك الفلاحة والتنمية الريفية	64
الفرع الثاني: خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية	66
المبحث الثالث: دور بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة في تعزيز الشمول المالي	67
المطلب الأول: مقابلة مع الممثل القانوني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة	67
المطلب الثاني: دراسة مؤشرات الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –بسكرة–	70
الفرع الأول: بُعد الوصول إلى الخدمات المالية	70
الفرع الثاني: بعد استخدام الخدمات المالية	74
الفرع الثالث: بعد جودة الخدمات المالية.	76
خلاصة الفصل الثاني	77
الخاتمة	79
قائمة المراجع	84

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	موارد واستخدامات البنك التجاري	35
02	وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية للمجمع الجهوي بسكرة	58
03	الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة	59
04	ملكية حساب مالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية المجمع الجهوي بسكرة.	71

فهرس الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	مؤشرات قياس الأبعاد الأساسية للشمول المالي.	19
02	يوضح مؤشرات الشمول المالي في الجزائر خلال سنوات 2011-2014-2017.	48
03	ملكية حساب مالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية الفمجتمع الجهوي بسكرة	70
04	ملكية حساب مالي في ملك الفلاحة و التنمية الريفية عبر بعض الوكالات	71
05	مؤشر الكثافة المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة	73
06	ملكية البطاقات المصرفية في بنك BADR بسكرة	74
07	ملكية بطاقات الائتمان في بنك BADR بسكرة من 2020 إلى 2024	75

ملاحق

ملحق 01

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد خيضر – بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
عمادة الكلية

Université Mohamed Khider – Biskra
Faculté des Sciences Economiques
Commerciales et des Sciences de gestion

الرقم : 505 / ك.ع.إ.ت.ع ت /2025

إلى السيد مدير: بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
بسكرة

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة:

1- سهام خروفة
2- //
3- //

المسجلون بـ: قسم العلوم الاقتصادية
بالسنة: ثانية ماستر اقتصاد نقدي ومالي
وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ:
"" دور البنوك التجارية في تعزيز الشمول المالي ""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

بسكرة في: 2025/04/27

ع/ عميد الكلية
نائب العميد المكلف بالدراسات و...
المرتبطة بالطلبة
محمـــــادي رشيـــ

تأشيرة المؤسسة المستقبلة
Le Directeur d'Agence
SMATTI N...

Scanned with CamScanner

ملحق 02:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

تصريح شرفي

(خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث)

أنا الممضي أسفله،

السيد (ة): بسهام حروحة الصفة: طالبة ماستر

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم 119810220027840005 الصادرة بتاريخ: 2021/11/16

المسجل بكلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

والمكلف بإنجاز مذكرة تخرج في الماستر عنوانها:

دور السوق الجارية في تعزيز الشمول المالي
دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة
(2020-2024)

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2025-05-27

توقيع المعني:

ملحق 03: مقابلة مع إطار في بنك

من أجل الخوض في الدراسة والتعمق فيها طرحنا مجموعة من الأسئلة على الممثل القانوني "جهارة محمد" لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة.

س1: كيف تقيمون دور بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة في تعزيز الشمول المالي؟

س2: ما هي الخدمات والمنتجات المالية التي تقدمها الوكالة لدعم الفئات غير مشمولة ماليا؟

س3: ما هي الاستراتيجيات التي تعتمدونها لاستقطاب العملاء الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية؟

س4: هل تقدمون خدمات مالية رقمية لتوسيع نطاق الوصول المالي؟

س5: ما هي أبرز التحديات التي تواجه الوكالة في تحقيق أهداف الشمول المالي:

س6: كيف تقيسون نجاح الوكالة في مجال الشمول المالي؟

س7: ما هي المشاريع المستقبلية التي تنوون تنفيذها لتعزيز الشمول المالي؟

ملحق 04:

عدد السكان الإجمالي لولاية بسكرة سنة 2024م.

Wilaya de :Biskra — Année :2024

Libellés Daira / Circonscriptions et Communes	Superficie Km²	Densité de population	Population		
			Urbaine	Rurale	Total
Daira de Biskra	335,80	938,52	298979	16176	315155
Biskra	127,70	2352,08	298978,93	1382,0731	300361
El-Hadjeb	208,10	71,09	0	14794	14794
Daira d'El-Outaya	406,10	40,18	6603,5257	9713,4743	16317
El-Outaya	406,10	40,18	6603,5257	9713,4743	16317
Daira de Djemorah	620,90	39,96	10711,921	14098,079	24810
Djemorah	250,80	73,23	10711,867	7655,1332	18367
Branis	370,10	17,41	0	6443	6443
Daira d'El-Kantara	409,80	54,14	16136,947	6049,0533	22186
El-Kantara	239,10	69,74	16136,899	538,10123	16675
Ain Zaatout	170,70	32,28	0	5511	5511
Daira de Sidi Okba	1627,00	58,01	43092,368	51283,632	94376
Sidi Okba	254,10	192,65	43092,205	5859,7951	48952
Elhouche	754,90	10,28	0	7763	7763
Ain Naga	507,80	34,61	0	17577	17577
Chetma	110,20	182,25	0	20084	20084
Daira de Zaribet El-Oued	2916,90	22,72	25674,334	40586,666	66261
Zaribet El-Oued	500,90	64,04	25674,081	6402,9195	32077
Kanguet Sidi Nadji	80,10	55,46	0	4442	4442
El-Feidh	1375,10	13,55	0	18628	18628
M'Ziraa	960,80	11,57	0	11114	11114
Daira de M'chouneche	504,40	29,27	9879,1384	4885,8616	14765
M'chouneche	504,40	29,27	9879,1384	4885,8616	14765
Daira de Tolga	1335,00	100,16	73923,907	59787,093	133711
Tolga	1214,30	67,18	73923,966	7652,0338	81576
Bouchagroune	57,90	331,12	0	19172	19172
Bordj Ben Azzouz	23,20	799,83	0	18556	18556
Lichana	39,60	363,81	0	14407	14407
Daira de Foughala	317,90	132,78	15173,118	27038,882	42212
Foughala	80,30	227,19	15173,004	3069,9962	18243
El-Gherous	237,60	100,88	0	23969	23969
Daira d'Ourlal	1772,20	42,29	9627,4615	65315,539	74943
Ourlal	190,10	57,22	9627,8637	1249,1363	10877
M'lili	371,60	25,54	0	9491	9491
M'khadma	151,60	52,68	0	7986	7986
Oumache	816,80	18,74	0	15304	15304
Lioua	242,10	129,22	0	31285	31285
Total	10246,00	78,54	509802	294934	804736

المصدر: مديرية التخطيط والتهيئة العمرانية

ملحق 05:

عدد السكان البالغين في ولاية بسكرة

Libellés Dairas et Communes	عدد السكان في سن العمل [18-60[
BISKRA	187 705
OUMACHE	8 893
BRANIS	3 792
CHETMA	12 524
SIDI OKBA	30 527
M'CHOUNECHE	8 823
EL.HAOUCHE	4 792
AIN.NAGA	10 390
Z.EL.OUED	18 786
EL.FEIDH	11 615
EL.KANTARA	9 898
AIN.ZAATOUT	3 399
EL.OUTAYA	9 836
DJEMORAH	11 437
TOLGA	47 150
LIOUA	17 584
LICHANA	8 319
OURLAL	5 943
M'LILI	5 357
FOUGHALA	10 298
B.B.AZZOUZ	9 043
MEZERAA	5 117
BOUCHAGROUNE	8 826
MEKHADMA	3 676
EL.GHROUS	11 034
EL HADJEB	6 810
K.SIDI.NADJI	2 045
TOTAL	473 618

المصدر: مديرية التخطيط والتهيئة العمرانية

مقدمـــة

أصبح الشمول المالي اليوم أحد الأهداف الرئيسية التي تسعى الحكومات والمؤسسات المالية إلى تحقيقها، نظرا لدَوره المحوري في تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال إدماج مختلف شرائح المجتمع ضمن المنظومة المالية الرسمية. ويقصد بالشمول المالي تمكين الأفراد والمؤسسات من الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية الرسمية كالحسابات البنكية، التمويل، الادخار، التأمين، بجودة مناسبة وتكلفة معقولة، وبشكل يضمن الاستدامة والثقة والأمان.

وفي هذا السياق، تلعب البنوك التجارية، دورا بالغ الأهمية في توسيع قاعدة الشمول المالي، من خلال توفير خدماتها لكافة الفئات لاسيما الفئات المهمشة وذات الدخل المحدود، كالفلاحين والحرفيين وسكان المناطق الريفية. وقد دفعت التحديات التنموية والاقتصادية التي تواجهها الدول النامية، ومنها الجزائر، إلى الاهتمام المتزايد بهذه الآلية، وجعلها في صلب السياسات المالية والاستراتيجيات الوطنية.

ويعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من أبرز الفاعلين في هذا المجال، بالنظر إلى طبيعته المتخصصة في تمويل النشاطات الفلاحية والتنمية الريفية، ما يؤهله للمساهمة الفعالة في تحقيق الشمول المالي خاصة في الأوساط التي يصعب على البنوك التقليدية تغطيتها.

إشكالية الدراسة:

بالنظر إلى أهمية الشمول المالي في دعم التنمية المالية الاقتصادية والاجتماعية والدور المتزايد الذي باتت تضطلع به البنوك التجارية منها بنك الفلاحة والتنمية الريفية، تبرز الإشكالية المركزية لهذه الدراسة على النحو الآتي:

- كيف يُساهم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة في تحقيق الشمول المالي خلال الفترة (2020-2024)؟

ويمكن تقسيم الإشكالية الرئيسية إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية كالآتي:

- ما هو مفهوم الشمول المالي وما هي أبعاده ومؤشراته؟
- ما هي الخدمات التي يقدمها بنك BADR بسكرة ومدى ملاءمتها للفئات المستهدفة؟
- ما أبرز المعوقات التي تواجه بنك BADR بسكرة في توسيع الشمول المالي؟
- **الدراسات السابقة**

دراسات باللغة العربية

1 - دراسة محمد أمين زايخ ، محمد يونسي - دور البنوك العمومية في تعزيز الشمول المالي - دراسة تطبيقية في البنوك العمومية - مجلة الاقتصاد الجديد المجلد 3 - العدد 02-2022 - المركز الجامعي عبد الله

مرسلي بتيبارة، تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مفهوم الشمول المالي وأهم أبعاده ومؤشرات قياسه، كما تطرق للبنوك العمومية من خلال ابراز مساهمتها في تحسين الشمول المالي وذلك في فترة جائحة كورونا، وقد توصلت الدراسة الى أن البنوك التجارية العمومية الجزائرية تساهم وبشكل في تحسين الشمول المالي، حيث تعتبر البنوك التجارية القناة التقليدية الرئيسية لتحقيق الشمول المال الذي بدوره يؤدي الى تحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي المستدام

وتكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث التطرق إلى نفس الموضوع من الشمول المالي والبنوك التجارية أما الاختلاف يكمن أن الدراسة كانت خلال فترة جائحة كورونا وان الدراسة التطبيقية كانت بصفة عامة حول البنوك العمومية أما دراستنا فكانت تختص حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية أحد البنوك العمومية

2-رشيد نعيمي عبد الحفيظ بن ساسي – دور البنك الدولي في تعزيز الشمول المالي بالدول النامية – دراسة حالة الجزائر مجلة بحوث الاقتصاد و المناجمت المجلد 04- العدد01 2023-جامعة ورقلة، يهدف هذا البحث لابراز الدور الذي تقوم به مجموعة البنك الدولي في تعزيز الشمول المالي بالدول النامية مع دراسة حالة الجزائر وذلك بالاعتماد على تقرير المؤشر العالمي للشمول المال لسنة 2017 الصادر عن البنك الدولي، وخلص هذا البحث الى تشكيلة من أدوات التمويل المختلفة مصحوبة بخدمات استشارية فنية.

أما فيما يخص حالة الجزائر فقد سجلنا مستويات متوسطة للشمول المالي ولم تلمس جهود واضحة من مجموعة البنك الدولي لدعم وتعزيز الشمول المالي في الجزائر بسبب غياب استراتيجية وطنية للشمول المالي.

تكمن أوجه الشبه بين دراستنا وهذه الدراسة كلاهما يتناولان موضوع تعزيز الشمول المالي وأن كِلا الجهة الفاعلة من المؤسسات المالية والهدف واحد وهو كيفية تعزيز الشمول المالي.

أما أوجه الاختلاف فيمكن أن نطاق دراستنا محلي أكثر ويركز على البنوك التجارية (داخلي) والتركيز على أحد البنوك التجارية أما هذه الدراسة فتتناول الدور الدولي للبنك الدولي في دعم الدول النامية مع التركيز على حالة الجزائر، وأيضا دراستنا ركزت على تحليل بنكي داخلي وهذه الدراسة اعتمدت على مؤشر دولي (مؤشر الشمول المالي لعام 2017) وتحليل جهود البنك الدولي من خلال أدوات تمويل واستشارات.

3- عيير حاجي – دور البنك المركزي والبنوك التجارية في دعم وتيرة الشمول المالي – دراسة بعض التجارب العربية – مجلة بحوث الاقتصاد المناجمنت المجلد 04، العدد 01، 2003، جامعة الدكتور مولاي

الطاهر –سعيدة، تهدف هذه الدراسة إلى ابراز الدور المهم للبنوك المركزية والتجارية في تعزيز ودعم الشمول المالي، من حيث استعراض جهود البنوك المركزية والبنوك التجارية في تحقيق وتعزيز الشمول المالي وتحليل بعض المؤشرات للشمول المالي، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن البنوك التجارية والبنك المركزي تعلب دورًا هاما في تعزيز تطبيق الشمول المالي في محاولة لايصال الخدمات المالية الى كافة الفئات والأماكن مما يزيد من فرص إتاحة الادخار والاستثمار للجميع، وأن الدول العربية لا تزال متأخرة كمجموعة في تحسين كفاءة وصول الخدمات المالية والمصرفية الى مختلف فئات المجتمع وخاصة المرأة تكمن أوجه الشبه في التطرق إلى نفس الموضوع وهو تعزيز الشمول المالي وتفس الهدف المراد الوصول إلأيه وهو محاولة ايصال الخدمات المالية إلى كافة الفئات والأماكن.

أما الاختلاف فيكمن في الجهة الفاعلة في هذه الدراسة وهي البنوك المركزية بالاضافة إليى دراسة الحالة حيث ركزت هذه الدراسة على بعض التجارب العربية ودراستنا ركزت على دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة

دراسات باللغة الأجنبية:

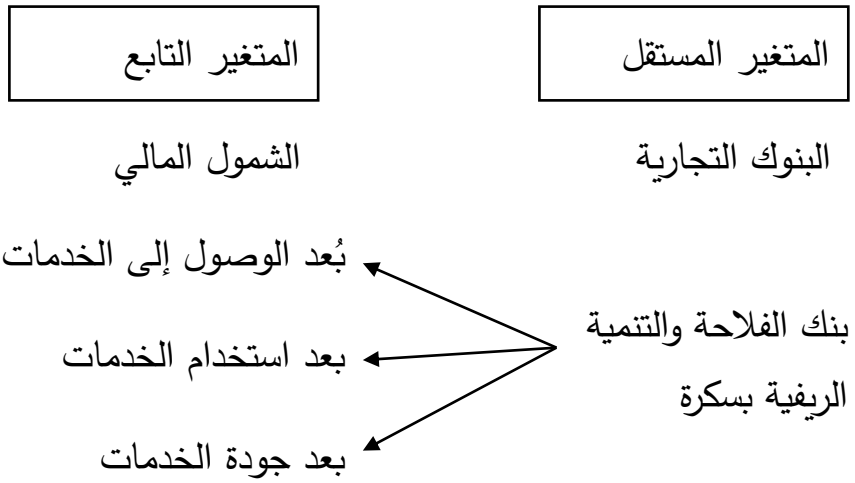
-دراسة Badr Alam Ikbal, Shaista Sami, Role of banks in financial inclusion in India , guest editor, transnational corporation reveiw, contaduria y adminstration 62 (2017)

-دراسة تأثير الشمول المالي على النمو الاقتصادي على مدى فترة 07 سنوات. تم استخدام البيانات القانونية التي تم تحليلها باستخدام نموذج الانحدار المتعددة كأداة احصائية ورئيسية، توصلت نتائج هذه الدراسة إلى تأثير إيجابي ومهم لعدد فروع البنوك ونسبة الودائع الانتمائية على الناتج المحلي الاجمالي للبلاد، في حين تم ملاحظة تأثير غير مهم في حالة نمو أجهزة الصراف الآلي على الناتج المحلي الاجمالي الهندي.

- تكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث التطرق إلأى نفس الموضوع وهو كيفية تعزيز الشمول المالي من خلال دور البنوك أما فيما يخص أوجه الاختلاف فيكمن في دراسة الحالة في الهند

نموذج الدراسة:

اعتمادا على المتغير المستقل المتمثل في البنوك التجارية والمتمثل في الدراسة الميدانية بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة، والشمول المالي كمتغير تابع، ثم تشكيل نموذج هذه الدراسة. ويمكن توضيح هذه العلاقة بين المتغيرين كما يلي:



وللإجابة عن الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعيه يتم صياغه مجموعه من الفرضيات قد تساعد على تحديد معالم الدراسة كالآتي:

الفرضية الرئيسية:

- يؤدي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة دورًا محوريا في تحقيق الشمول المالي من خلال توفير خدمات مالية متنوعة وتوسيع شبكة فروعه، وتسهيل الوصول إلى التمويل بما يسهم في دمج شرائح أوسع من المجتمع ضمن النظام المالي الرسمي.

الفرضيات:

- يهدف الشمول المالي إلى تسهيل وصول الأفراد إلى الخدمات المالية الرسمية وتقاس مستوياته من خلال مؤشرات تتعلق بالوصول والاستخدام وجودة تلك الخدمات.
- يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة إلى تقديم خدمات متنوعة تساهم في إدماج الفئات المحرومة ماليا.
- توجد عدة معوقات تحدُّ من فعالية مساهمة البنك الفلاحة والتنمية الريفية في تحقيق الشمول المالي منها ضعف الثقافة المالية والبنية التحتية التكنولوجية.

منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي ، باعتباره الأنسب لطبيعة الموضوع، والذي يتمثل في وصف دور بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تعزيز الشمول المالي. يشير هذا المنهج إلى الطرق والسبل المؤدية إلى الوصول إلى الحقيقة والمعرفة، ويسمح بوصف الظاهرة المدروسة ومعرفة أبعادها من خلال جمع البيانات ومعالجتها.

تم اعتماد المنهج الكمي بشكل رئيسي، وذلك من خلال تحليل الجداول والبيانات الإحصائية التي تم الحصول عليها من البنك، بالإضافة إلى المنهج النوعي عبر إجراء مقابلات مع بعض إطارات البنك، بهدف استكشاف ممارساتهم وآرائهم حول سبل تعزيز الشمول المالي.

وقد تم الاعتماد على مصدرين أساسيين لجمع البيانات:

المصادر الأولية: تمثلت في مقابلات مباشرة مع إطار داخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المصادر الثانوية: شملت الجداول والإحصائيات الرسمية المقدمة من قبل البنك.

مجتمع وعينة الدراسة:

نظرا لاعتماد الدراسة على مجريات المقابلة مع الممثل القانوني لبنك وتحليل البيانات الخاصة بالبنك التي لم تعتمد على عينة استبيانية، بل تعتمد على تحليل جداول ومعطيات رسمية مقدمة من بنك BADR المجمع الجهوي بسكرة ومن مديرية التخطيط والتهيئة العمرانية.

حدود الدراسة:

- **الإطار الزماني:** تغطي الدراسة الفترة الممتدة من سنة 2020 إلى سنة 2024، وهي فترة مناسبة لرصد تطورات الشمول المالي بعد إطلاق بعض الإصلاحات المالية في الجزائر.
- **الإطار المكاني:** تركز الدراسة على بنك BADR بسكرة لكونها تقع في منطقة فلاحية تمثل نموذجًا واضحًا لواقع الفئات المستهدفة بالشمول المالي..

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال العناصر التالية:

- تسليط الضوء على مفهوم الشمول المالي كأداة حديثة لتعزيز التنمية الاقتصادية.
- إبراز الدور الفعلي للبنوك التجارية لاسيما بنك BADR في دعم الفئات المهمشة وتحقيق الادماج المالي في الجزائر.

- المساهمة في إثراء الأدبيات المحلية حول الشمول المالي كونه لا يزال مفهوما حديث التداول في الساحة الأكاديمية الجزائرية.
- توفير دراسة ميدانية حول مدى فعالية خدمات بنك BADR بسكرة في الوصول إلى الشرائح السكانية التي تعاني من نقص في الولوج إلى الخدمات المالية.
- تقديم اقتراحات عملية يمكن أن تساعد صناع القرار البنكي في تحسين آليات تعزيز الشمول المالي.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- توضيح مفهوم الشمول المالي وأهميته ومؤشراته الأساسية.
- التعرف على دور البنوك التجارية الجزائرية، وبنك BADR تحديدًا في دعم الشمول المالي.
- تحليل واقع الخدمات المصرفية المقدمة من طرف بنك BADR بسكرة ومدى مساهمتها في ادماج الفئات المستهدفة ماليا.
- الوقوف على التحديات والمعوقات التي تعترض تحقيق شمول مالي فعال على المستوى المحلي.
- اقتراح جملة من الاقتراحات التي من شأنها تحسين أداء البنك في مجال الشمول المالي.

صعوبات الموضوع:

- حداثة الموضوع.
- نقص المراجع خاصة فيما يتعلق بالبنوك التجارية.
- رغم الاستقبال الجيد من طرف موظفي البنك إلا أنه لم يتم تزويدنا بالمعلومات الدقيقة نظرا لطبيعة بعض المعطيات التي تعتبر سرية أو داخلية ولا يتم الإفصاح عنها بسهولة.

دوافع اختيار الموضوع:

تعود دوافع اختيار هذا الموضوع إلى ما يلي:

- الرغبة في فهم أعمق للعلاقات بين البنوك التجارية والشمول المالي خاصة في السياق الجزائري.
- أهمية الموضوع من الناحية الاقتصادية والاجتماعية لكون الشمول المالي يعدّ أحد الركائز الأساسية للتنمية المستدامة.

- ندرة الدراسات التطبيقية التي تتناول أداء البنوك الجزائرية في هذا المجال، خصوصا على المستوى المحلي والريفي.
- ارتباط الموضوع بالتخصص الأكاديمي للباحثة في المجال المالي والمصرفي.
- التعرف على تجربة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة في تعزيز الشمول المالي.

هيكل الدراسة:

تم تقسيم البحث على مقدمة وفصلين حيث خصصنا الفصل الأول في الجانب النظري، أما الفصل الثاني في الجانب التطبيقي وهي على النحو التالي:

الفصل الأول: حيث خصص هذا الفصل للإطار النظري للشمول المالي والبنوك التجارية ومدى مساهمة البنوك التجارية في تعزيز الشمول المالي.

الفصل الثاني: فقد خصص لمعالجة واقع الشمول المالي في الجزائر وبعدها التطرق إلى دراسة ميدانية لدور بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة في تعزيز الشمول المالي.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي و النظري للشمول المالي والبنوك التجارية

تمهيد

تلعب البنوك التجارية دورا رئيسيا في التنمية الاقتصادية في أي بلد من بلدان العالم، لذاحرصت الحكومات والمنظمات المالية الدولية على تسهيل الوصول للخدمات المالية وتبسيطها لاسيما. للفئات الضعيفة والمحرومة والفئات ذات الدخل المنخفض خصوصا في البلدان النامية، وهذا ما يسمى : بالشمول المالي.

والشمول المار يهدف الى ترسيخ الثقافة المالية. وتعزيز حصول الأفراد المستبعدين من النظام المالي لخدمات القطاع المالي، كما أن الوصول الماي ممكن أن يحسن الوضع المالي والمستوى المعيشي للفقراء و المحرومين لهذا فقد أصبح من أولويات السياسة في مختلف البلدان ، وتختلف تجارب الدول في تحقيق الشمول المالي، لأن هذا يعتمد على حجم العمق المالي للنظام البنكي ومستوى الوعي البنكي لمواطنيها .

لذا تسعى البنوك التجارية إلى تحقيق الشمول المالي من خلال ابتكار منتجات مالية جديدة تتجاوز تلك التقليدية السائدة وتهدف الى جذب مختلف العملاء بتوفير خيارات أكبر و تكاليف أقل.

وفي بحثنا يعالج هذا الفصل الاطار النظري و المفاهيمي للشمول المالي والبنوك التجارية والعلامقة بينهما و علاقه التكنولوجيا المالية بالشمول المالي قسمنا كل ذلك في ثلاث مباحث

المبحث 1: الاطار المفاهيمي والنظري للشمول المالي

المبحث 2: الاطار المفاهيمي والنظري للبنوك التجارية

المبحث 3:مدى اسهام البنوك التجارية في تعزيز الشمول المالي

المبحث الأول: الاطار المفاهمي والنظري للشمول المالي

المطالب الأول: ماهية الشمول المالي.

الفرع الأول : نشأة ومفهوم الشمول المالي.

أولا: نشأة وتطور الشمول المالي:

تعود جذور مفهوم الشمول المالي إلى نهايات القرن التاسع عشر ، عندما بدأت الحركة التعاونية في الهند عام 1904 ، حيث تم تأسيس وكالات لمنح القروض الصغيرة للمزارعين الذين كانوا يعانون من صعوبة الوصول إلى مصادر التمويل الرسمية . وقد أدى استبعاد الفقراء من الخدمات المصرفية التى استغلال المعرضين لهم، مما استدعى ايجاد نظام مالي أكثر شمولا يساهم في تضييق الفجوة بين المناطق الحضرية والريفية، ويُسهل استفادة الجميع من الخدمات المصرفية، ومع مرور الوقت، أصبح مفهوم الشمول المالي أكثر انتشارا، خاصة مع اصدار قواعد جديدة لترخيص الفروع البنكية عام 1965، ثم تبني نهج موسع في الهند سنة 1969 لتشجيع البنوك على الوصول إلى كافة المناطق ، مماساهم في تقليص العزلة المالية التي يعاني منها كثير من السكان.

أما مصطلح "الشمول المالي" فقد بدأ استخدامه لأول مرة في عام 1993، في سياق دراسة حول الخدمات المالية بجنوب شرق آسيا، حيث تم تحليل تأثير إلاق أحد فروع البنوك على قدرة السكان المحليين في الحصول على الخدمات المصرفية.

و في عام 1999 تم اعتماد المفهوم رسميا لوضع معايير واضحة لمدى وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتاحة . (العز، 2021، الصفحات 346-347)

ثانيا: مفهوم الشمول المالي:

التعريف الأول للشمول المالي حسب منظمة (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي:

"بأنه العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالسعر المعقول والشكل الكافي وتوسيع نطاق استخدام هذه المنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة من خلال تطبيق مناهج مبتكرة التي تضم التوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاهية المالية والاندماج الاجتماعي والاقتصادي" (قيدة و رشيد، 2018، صفحة 93)

التعريف الثاني للشمول المالي حسب صندوق النقد العربي :

بأنه: "تسيير وصول الخدمات المالية لكافة المواطنين والقدرة على الاستفادة من المزايا التي تحققها من خلال تشجيعهم على إدارة أموالهم ومدخراتهم الى جانب الحصول على تسهيلات ائتمانية وحتى التأمين ضد الحوادث غير المتوقعة. وزعليه:

فالشمول الماي يعني: العمل على تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة والفقيرة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، بحيث تقدم هذه الخدمات بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة". (صاري، 2024، صفحة 47)

التعريف الثالث: الشمول المالي حسب مجموعة العشرين (20) والتحالف العالمي للشمول (AFI)

الشمول المالي هو: "نفاذ كافة فئات المجتمع منها والميسورة إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم تلك الخدمات بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة". (مصطفى و آمنة، 2023، صفحة 03).

التعريف الرابع: الشمول المالي حسب البنك الدولي:

"وصول الأفراد والشركات إلى المنتجات والخدمات المالية المتوفرة بأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم، مثل المعاملت والمدفوعات والادخار والائتمان والتأمين، حيث يتم تقديمها بطريقة مسؤولة ومستدامة". (سلمي و طبايبية، 2021، صفحة 4).من خلال المفاهيم السابقة نستخلص المفهوم الشمول المالي.

المفهوم الشامل للشمول المالي:

يمثل الشمول المالي احدى الآليات الأساسية لتحقيق العدالة المالية، والإدماج الاقتصادي والاجتماعي، من خلال دمج الأفراد والمؤسسات لاسيما الصغيرة والمتوسطة في المنظومة المالية الرسمية، بما يعزز من فرص التنمية المستدامة.

الفرع الثاني: مبادئ وخصائص الشمول المالي.

أولاً: مبادئ الشمول المالي

ازداد الاهتمام بعد الأزمة المالية العالمية بالشمول المالي وايجاد معايير دولية يمكن اتباعها من قبل الدول لتعزيز الشمول المالي حيث قامت مجموعة العشرين (620) سنة 2010 باصدار ما يعرف بالمبادئ المبتكرة للشمول المالي، والتي تعتبر من بين الأليات التي يساهم تطبيقها في نشر وتعزيز الشمول المالي، في الدول العربية. (صليحة، حمدي، و حفيفي، 2019) والتي نوضحها فيما يلي:

1. القيادة :

ضرورة الالتزام الحكومي بتوسيع قاعدة الشمول المالي للحد من الفقر. (صليحة، حمدي، و حفيفي، 2019، صفحة 11)

2.التنوع : "اتباع سياسات تعمل على تشجيع المنافسة وتتيح حوافز تتماشى مع أوضاع السوق قصد الوصول الدائم والمستمر للخدمات المالية واستخدام نطاق واسع منها". (الأحسن، كريم، و رفيق، 2023، صفحة 28)

3-الابتكار: تشجيه الابتكار التكنولوجي والمؤسسي كوسيلة لتوسيع نطاق سبل الوصول إلى النظم المالية واستخدامها وويتضمن ذلك معالجة نقاط الضعف في البيئة الأساسية (ضيف، 2020، صفحة 477)

4-الحماية : تشجيع نهج شامل تجاه حماية العملاء والاعتراف بأدوار الحكومة وجهات تقديم الخدمة (عائشة و مسعد، 2022، صفحة 143)

5- **التمكين**: زيادة التثقيف المال و المعرفة المالية للعملاء (صليحة و آخرون، 2019، صفحة 12)

6- التعاون: تهيئة بيئية مؤسسية تتضح فيها خطوط المساؤلة والتنسيق داخل الحكومة او لذلك تشجيع الشركات والمشاورات المباشرة مع الحكومة والشركات وأصحاب المصالح المعنيين (ضيف، 2020، صفحة 478)

7: **المعرفة**: إجراء الدراسات الكافية وبناء قواعد للمعلومات لقياس النفاذ الى الخدمات المالية (برنية و رامي، 2019، صفحة 8)

8- النسبية : التوازن ما بين التوسع في الخدمات المالية والمخاطر (برنية و رامي، 2019، صفحة 8)

9- الاطار المرجعي: الأخذ بعين الاعتبار عن وضع الارشادات للشمول المالي، أفضل التجارب العالميه، وكذلك تطبيق الارشادات الخاصة بمكافحة غسيل الاموال وتمويل الارهاب بصورة ديناميكية، ووجود تعليمات وارشادات للعمل المالي الالكتروني (برنية و رامي، 2019، صفحة 8)

ثانيا: خصائص الشمول المالي:

نستنتج من التعاريف السابقة للشمول المالي ومن مبادئه المبتكرة عدة خصائص تتمثل في: (فراح و العزيز، 2021، صفحة 648)

-العموم: من خلال استهداف جميع شرائج المجتمع بما فيهم محدودي الدخل

-التنوع: تقديم خدمات ومنتجات بنكية متنوعة

-السعر: تقديم خدمات ومنتجات بأقل تكلفة تتناسب جميع شرائح المجتمع.

-الجودة: مراعات عامل الجودة في طبيعة الخدمة والمنتج المقدم.

-الوقت: توفير الخدمة أو المنتج على مدار السنة وفي جميع الأوقات

-التوسع: الوصول إلى جميع مواقع الشركات والأفراد لتسهيل عملية التنقل.

الفرع الثالث : أهمية وأهداف الشمول المالي

أصبح الشمول المالي محور اهتمام العديد من الحكومات والجهات الرقابية وهذا لأهميتة في تحقيق العديد من الأهداف الاجتماعية والاقتصادية

أولا: أهمية الشمول المالي :

تتمثل أهمية الشمول المالي فيما يلي.

1. المساهمة في تعزيز التنمية المستدامة: يعد الشمول المالي عنصرا أساسيا في تحقيق جميع أهداف التنمية المستدامة البالغ عددها 17 هدفا، خاصة في دول مجموعة العشرين التي أولت اهتماما كبيرا لتعزيز الشمول المالي على مستوى العالم. انطلاقا من هذا المبدأ أطلقت أكثر من 30 دولة استراتيجيات وطنية تهدف إلأى تسريع وتيرة الاصلاحات وتعزيز تأثيرها على التنمية الاقتصادية، تركز هذه الاستراتيجيات على تمكين فئات محدودة الدخل من خلال تنمية قدراتنا الانتاجية، وتحسين مستوى دخلها، وإدماج الاقتصاد الغير رسمي في النظام الاقتصادي الرسمي، كما تعنى هذه الجهود بتشجيع ودعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة مما يسهم في تحقيق نمو اقتصادي شامل ومستدام. (مفيدة و آخرون، 2023، صفحة 40)

2. يعزز الشمول المالي التنافس بين المؤسسات المالية من خلال تنويع منتجاتها و الاهتمام بجودتها من أجل جذب أكبر عدد من العملاء، مع تقنين القنوات الغير رسميه. (مليكة، 2019، صفحة 364)

3. أثبتت الدراسات وجود علاقة وثيقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي والنمو الاقتصادي (يسمينة و توفيق، 2022، صفحة 600)

4. تظهر الدراسات أن الشمول المالي يعزز الادخار ويطور ثقافة المدخرات ، ويسهل الوصول إلى الائتمان في حالة الطوارئ في تنظيم المشاريع ويسمح بالحصول على آلية دفع فعالة أيضا، كما أن تطوير وانتشار استعمال الهواتف المحمولة: تساهم بشكل كبير في النمو الاقتصادي. (لوزري، 2021، صفحة 17)

5. تعزيز الثقة بين المواطنين والمؤسسات المالية (عائشة و مسعد، 2022، صفحة 142)

6. بالنسبة للفرد. يتنج الشمول المالي فرص أفضل لادارة الأموال بشكل سليم و آمن و يفتح فرص للادخار والاستثمار في التعليم والصحة وتأسيس المشروعات وادارة المخاطر ومواجهة الصدمات المالية (الطيب، 2020، صفحة 5)

7. يساهم الإرتقاء بالشمول المالي ايجابا في خلق فرص عمل جديدة. الأمر الذي يحقق النمو الاقتصادي والاجتماعي المستدامين ، وبالتالي خفض معدلات البطالة والفقر وتحسين توزيع الدخل ورفع مستوى المعيشة . حيث أن وصول التمويل والخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع وقطاعات الأعمال له دور فعال في معالجة مشاكل البطالة على المديين القصير والمتوسط وتحقيق النمو الاقتصادي الأكثر شمولا (برنية و رامي، 2019، صفحة 9)

ثانيا: أهداف الشمول المالي:

في الفترة الأخيرة، ازداد الاهتمام بمفهوم الشمول المالي، مما أدى إلى إنشاء مؤتمرات وتحالفات و مؤسسات عالمية تهدف إلى التنسيق والتعاون لتحقيق أهداف واضحة في هذا المجال، وعلى المستوى العربي.

تحظى هذه القضية باهتمام كبير من قبل العديد من المنظمات والهيئات واتحادات البنوك، ويؤكد كل من البنك الدولي والمجموعة الاستشارية أن تأسيس نظام مالي شامل يعد الوسيلة الأكثر فعالية لتمكين الفقراء من الوصول إلى الخدمات المالية وتجاوز قيود الدخل المحدود. فيما يلي يمكن تلخيص أبرز أهداف الشمول المالي :

- تعزيز الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم (صباغ و سليمة، 2020، صفحة 517)

- تعزيز وصول فئات وشرائح المجتمع كافة الى الخدمات والمنتجات المالية، وتعريف الزبائن بأهمية تلك الخدمات وكيفية تعزيز الوصول عليها و مميزاتها و وتكاليفها وكى تحسين ظروفهم وواقعهم الاجتماعي والاقتصادي (ياس، 2022، صفحة 42)

- ينظر إلى الشمول المالي في الوقت الحالي كعلاج من أجل سد الثغرات فى توزيع الفوائد الحكومية والاعانات المالية من خلال التحويلات والفوائد والاعانات بشكل مباشر إلى المستفيدين (بحساب البنك) وليس من خلال دعم المنتجات وتسديد الدفعات نقدا (نغمة و مطر، 2018، صفحة 33)

- تحسين معدلات الأداء المصرف وذلك من خلال قدرة مؤسسات القطاع المصرفي على تجسيد استراتيجية مالية فعالة تسمح لهم باستقطاب مختلف أنواع المدخرين، وتوجيه أموالهم نحو توظيفها في استثمارات منتجة بما ينعكس ايجابا على تعظيم مستوى الربحية، وذلك ضمن إطار احترام معايير السلامة المصرفية القائمة

على مدى كفاية رأس المال لمواجهة المخاطر المحتملة، مما يدعم درجة العمق المالي للقطاع المصرفي في الأسواق المحلية (بوزانة و وفاء، 2021، صفحة 77)

- تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة جدا من الاستثمار والتوسع (عثامنية و كاميليا، 2020، صفحة 7)

المطلب الثاني: متطلبات تعزيز الشعور المالي.

يعتبر الشمول المالي احدى الركائز الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاستقرار الاجتماعي، إذ يهدف إلى ضمان اتاحة واستخدام الخدمات المالية لجميع الأفراد والمؤسسات بغض النظر عن مستواهم الاقتصادى أو موقعهم الجغرافي، ويتطلب تعزيز الشمول المالي تبني سياسات فعالة. نعالجها في هذا المطلب بالاضافة الى أبعاده ومؤشراته والركائز الأساسية لتعزيزه .

الفر ع الأول: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي

أولا أبعاد الشمول المالي :

يعتبر قياس الشمول المالي أمرا بالغ الأهمية في العديد من دول العالم، نظرا لدوره في تقييم مدى تطور القطاع المالي المصرفى، و قدرته على استيعاب جميع فئات المجتمع من خلال تقديم الخدمات المالية والمصرفية تعتمد مؤشرات القياس على دقة وتوافر البيانات إضافة إلى طبيعة النظام المالي و مدى تطوّره ، فضلا عن تفاعل العرض والطلب على هذه الخدمات وفي هذا السياق، اتفق قادة مجموعة العشرين (620) بالتعاون مع التحالف العالمي للشمول المالي (GPFI) على دعم الجهود الرامية إلى جمع وتحليل بيانات الشمول المالي على المستويين العالمي والوطني.

تعتمد مؤشرات قياس الشمول المالي على ثلاثة أبعاد رئيسية.) محمد &قمان(4 .p ,2009 ,

-الوصول إلى الخدمات المالية.

- استخدام الخدمات المالية

-جودة الخدمات المالية.

1-الوصول إلى الخدمات المالية:

"يشير هذا البعد إلى قدرة المستفيد من الوصول إلأى الخدمات المالية حيث تتطلب تحديد مستويات الوصول لتحليل العوائق المحتملة لفتح واساخدام حساب مصرفي مثل مدى القرب من نقاط تقديم الخدمات المصرفية (الفروع وأجهزة الصرف الآلي.... الخ) (محمود، صفحة 376)

2-استخدام الخدمات المالية .

"يشير هذا البعد إلى مدى انتظام ومداومة العملاء على استخدام الخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي بشكل متكرر وتحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة (معتوق و سحر سعيد، 2024، صفحة 339)

3-جودة الخدمات المالية .

تعتبر عمليه وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي فى حد ذاته حيث أنه على مدى 15 سنة الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي إلى جدول أعمال الدول النامية وكان لابدّ من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية.(صاري، بن يحي، و هواري، صفحة 46).

ثانيا: مؤشرات الشمول المالي

1- مؤشرات بُعد الوصول للخدمات المالية:

- عند نقاط الوصول لكل 1000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة.
- عند أجهزة الصّراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.
- النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.

2- مؤشرات بُعد استخدام الخدمات المالية:(د. بوضلاعة، بوقرة، و ساعد بخوش، 2020، صفحة 148).

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم.
- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم.
- عدد حملة سياسة التأمين 1000 من البالغين.
- عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد.

- عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.
- نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات محلية أو دولية.
- نسبة الشركات المتوسطة التي لديها حسابات رسمية مالية.
- عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع.

3- مؤشرات بعد جودة الخدمات المالية:(خلالفة و بوبلوطة، 2023، صفحة 18).

- **تحمل التكاليف**: معرفة متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب قاعدي بناء على الحد الأدنى للأجور، متوسط التكاليف السنوية للاحتفاظ بحساب جاري، ومتوسط أعباء تحويلات الائتمان، نسبة العملاء الذين أقروا بأن رسوم المعاملات المالية مرتفعة.
- **الشفافية**: نسبة المتعاملين الذين صرّحوا بأنهم حصلوا على معلومات دقيقة وبالشكل الكافي حول الخدمات المالية عند بداية عقد القرض المالي، وجود نموذج يتضمن وصف محدد للخدمات المالية.
- **حماية المستهلك**: وجود آليات للشكاوى والتعامل بين العملاء والمؤسسات المالية، وجود محاكم خاصة بالمعاملات المالية في حالة حدوث مشكل، نسبة العملاء الذين لديهم تغطية لودائعهم.
- **الراحة والسهولة**: متوسط الوقت الذي يُمضيه العميل في مؤسسة مالية للحصول على خدمة.
- **التدقيق المالي**: نسبة العملاء المتمكنين من المصطلحات المالية الأساسية كمعدّل الفائدة والتضخم.
- **المديونية (السلوك المالي)**: نسبة المدينين المتأخرين أكثر من شهر عن موعد الاستحقاق، طرق حل الأزمات المالية للعملاء إما بالاستدانة أو العائلة أو الأصدقاء، بيع أصول وغيرها.
- **العوائق الائتمانية**: المقاطعات الإدارية الحضرية التي لها على الأقل 3 فروع لمؤسسات مالية رسمية، نسبة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي يشترط عليها ضمان الحصول على قرض، نقص المعلومات حول أسواق الائتمان.

نلخص كل ما ذكر في أبعاد ومؤشرات الشمول المالي في جدول.

الجدول رقم 01: مؤشرات قياس الأبعاد الأساسية للشمول المالي.

الأبعاد	المؤشرات
الوصول إلى الخدمات المالية	– عدد نقاط الوصول إلى الخدمات. – حسابات النقود الالكترونية. – مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.
استخدام الخدمات المالية	– البالغين الذين لديهم تعامل مصرفي. – البالغين الذين لديهم حساب ائتمان منتظم. – البالغين حملة وثائق التأمين. – عدد معاملات الدفع غير النقدية. – عدد معاملات الدفع عبر الهاتف. – التحويلات. – الشركات التي لديها حسابات رسمية مالية. – الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع.
جودة الخدمات المالية	تحمل التكاليف. الشفافية. حماية المستهلك. الراحة والسهولة. التثقيف المالي. المديونية. العوائق الائتمانية.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على المعلومات السابقة

الفرع الثاني: الركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي

إن تعزيز الشمول يتطلب توفير جملة من الركائز نلخصها فيمايلي:

أولا: دعم البنية التحتية المالية:

يعد توفير بنية مالية تحتية قوية، لتلبية متطلبات الشمول المالي أحد أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة له، ويتعين تحديد أولويات تجهيز البنية التحتية لتعزيز النمو الاقتصادي وتيسير وصول المواطنين إلى الخدمات المالية، تتضمن الأولويات ما يلي:(د. حسيني، 2020، صفحة 100).

- توفير بيئة تشريعية مناسبة تدعم الشمول المالي عبر اصدار وتعديل القوانين.
- توسيع الانتشار الجغرافي للخدمات المالية باستثناء فروع أو مكاتب صغيرة، مع التركيز على تمويل المشاريع الصغيرة.
- تحسين الوصول إلى الخدمات المالية عبر نقاط البيع، الصرّافات الآلية ووكلاء البنوك.
- تطوير نظم الدفع والتسوية القومية لضمان استمرار تقديم الخدمات المالية بسهولة وفعالية.

ثانيا: حماية مستهلكي الخدمات المالية

والذي من شأنه زيادة الثقة في القطاع المصرفي والمالي وبالتالي تعزيز مبدأ الشمول المالي، وهذا يتأتى من خلال: (سلايمية و طبايبية، 2023، صفحة 199).

- ضمان معاملة عادلة وشفافة للعملاء في الخدمات المالية.
- توفير خدمات مالية سهلة، بتكلفة مناسبة وجودة عالية.
- تقديم معلومات دقيقة حول المنتجات والمخاطر المرتبطة بها.
- توفير استشارات مالية تناسب احتياطات العملاء.
- حماية بيانات العملاء عبر أنظمة رقابية مستقلة.
- وضع آليات فعالة لمعالجة شكاوى العملاء.
- التوعية بحقوق المستهلكين المالية والتزاماتهم.

ثالثا: تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة المجتمع

تيسير الوصول إلى الفئات الهشة والمؤسسات الصغيرة وفي المجتمع، وتلبية متطلباتها واشراكها في النظام المالي وهناك نشير إلى دور الجهات الإشرافية في تحقيق هذه الركيزة، من خلال تخفيف متطلبات التمويل وتخفيض العمولات والرسوم على الخدمات المقدمة وتعزيز المنافسة.(د.قطاف، 2023، صفحة 218)

رابعا: التثقيف المالي

حيث يعتبر التثقيف المالي خطوة أساسية ومحورية نحو تحقيق الشمول المالي، كما أصبحت الثقافة المالية في العالم اجراء احترازي ومكمل رئيسي لسلوكيات القطاع المالي وبالتالي ضمان تحقيق الشمول المالي، وقد عرّفت منظمة (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) بأن التثقيف المالي هو العملية التي يتم من خلالها تحسين إدراك المستهلكين والمستثمرين لمفهوم الخدمات والمنتجات المالية المتوافرة والمخاطر المصاحبة لها. (دهبي، 2023، صفحة 257).

الفرع الثالث: سياسات الشمول المالي

تعتبر البيئة القانونية والرقابية مهمة جدًا لإحراز التقدم في الشمول المالي، ويؤدي صانعو السياسات في كل بلد دورًا هاما في هذا القطاع، ومع إدراك الحكومات لأهمية الشمول المالي ومساهمته في التنمية الاقتصادية والاستقرار المالي، وضع العديد منها استراتيجيات وطنية للشمول المالي. وتشمل المنظمات الدولية التي تدعم عملية وضع سياسات داعمة للشمول المالي التحالف من أجل الشمول المالي والشراكة العالمية للشمول المالي ومركز تورونتو.(بوابة الشمول المالي).

ونشير إلى بعض سياسات الشمول المالي كالآتي:

أولا: الوكيل البنكي

أثبتت الاستراتيجيات التي تعتمد على إبرام اتفاقيات بين البنوك ونقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية، مثل مكاتب البريد ومتاجر السوبر ماركت فعاليتها الكبيرة في تعزيز الشمول المالي. فبما أن فروع البنوك لا تعدّ خيارًا اقتصاديًا مُربحًا بمفردها، فإن هذه السياسة تمثل وسيلة ناجحة لتوسيع نطاق الخدمات المالية.

لم يعد الوكلاء البنكيون يقتصرون على تسهيل العمليات المالية فحسب، بل أصبحوا جزءًا أساسيا من منظومة الشمول المالي. فمن خلال التعاون بين البنوك والوكلاء، ساهمت التكنولوجيا في تقليل التكاليف وتخفيف المخاطر المتعلقة بعمليات الصرّف، مما جعل من السّهل تنفيذ التحويلات المالية وفتح الحسابات بطريقة سهلة.

إضافة إلى ذلك شهدت البرازيل مؤخرًا توسُّعا ملحوظا في اعتماد هذه القنوات، مما أدى إلى زيادة كبيرة في عدد المستخدمين، خاصة في مجالات التحويلات النقدية والتوعية بالنظام المالي، كما ساعدت هذه الآلية

على تعزيز توزيع المساعدات الاجتماعية للأفراد غير المتعاملين مع البنوك بشكل أكثر كفاءة.(شبني و د. بن لخضر، 2019، صفحة 111).

ثانيا: تنويع مقدمي الخدمات

اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات المقدمة للخدمات الائتمانية والابداعية تدعى باستراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية الخاصة بعملية التمويل الأصغر.(سفاري و بن داية، 2021، صفحة 76).

ثالثا: اصلاح البنوك الحكومية

تلعب البنوك الحكومية دورًا هاما في القطاع المصرفي، وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء، لذلك لجأ بعض صُناع القرار لإصلاح هذه البنوك بتحسين ربحيتها وشكلها بدلا من إعادة هيكلتها كليا، فقد قامت البرازيل واندونيسيا مثلا: بإنشاء خطوط إدارية منفصلة لتقديم عمليات تمويل صغير مربح من خلال إصلاح الحكم وإحداث تقنيات جديدة للتمويل الصغير.(سفاري و بن داية، 2021، صفحة 76).

رابعا: حماية المستهلك

« لم يُدرك المستهلك التطور في الخدمات المالية الالكترونية والتوسع في ادخال العديد من المنتجات المالية المبتكرة التي تحتوي على مخاطر عالية بالقدر نفسه الذي يستطيع فيه اتخاذ قراراته وفق أسس صحيحة ومدروسة مما يؤدي إلى زيادة في فرص نقل المخاطر إلى المستهلك في مختلف القطاعات، لاسيّما حالة ضعف المعرفة، والوعي المالي لهؤلاء المستهلكين »(علي حسين- م و د. حسين الحيدري، 2021، صفحة 110).

خامسا: سياسة الهوية المالية

في العديد من الدول، تقتصر المعلومات الائتمانية المقدمة على بعض القروض فقد، حيث يُعفى العملاء ذَوُو الدخل المحدود من تقديم بياناتهم، مما يساعد في تقليل أسعار الفائدة وتخفيض تكاليف الائتمان. إلا أن المشكلة تكمن في أن بعض العملاء لا يمتلكون وثائق شخصية رسمية لفتح حساب بنكي، للتعامل مع هذه العوائق، بدأ صناع القرار في تطوير سياسات مالية تهدف إلى سدّ الفجوة بين الوثائق المطلوبة لفتح الحسابات المصرفية ومدى توافُرها لدى العملاء ذوي الدّخل المنخفض، تساهم هذه السياسات في تزويد الأفراد من هذه الفئة بتاريخ مالي يمكن تحويله إلى أصول مالية، مما يُتيح لهم الاستفادة من مختلف الخدمات المصرفية والائتمانية الأخرى.(عجور، 2017، صفحة 24).

سادسا: الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول

انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير من تكلفة المعاملات بالإضافة إلى أنه أصبحت التحويلات المالية أكثر سهولة حيث يتم وصولها بنفس الوقت وأيضا عمِلت على توسيع نطاق نقاط الوصول وقللت الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الالكترونية، وأيضا عملت على جذب الزبائن غير المتعاملين مع البنوك سابقا. حيث أظهرت عدة دول نجاحًا باستخدام آلية الدّفع عبر الهاتف المحمول للشمول المالي مثل الفليبين. (شبني و د. بن لخضر، 2019، الصفحات 111-112).

المطلب الثالث: مخاطر ومعوقات وحلول الشمول المالي

يواجه تطبيق الشمول المالي العديد من المخاطر والمعوقات التي قد تعيق تحقيق أهدافه، ولمواجهة هذه العقبات وضعت عدة حلول يتم ذكرها بالتفصيل.

الفرع الأول: المخاطر المرتبطة بالشمول المالي

إن توفير الخدمات المصرفية الرسمية للفئات المحرومة من الخدمات من شأنه أن يخفف من حدة الفقر ويحفز النمو الاقتصادي، ومع ذلك لابد من تحديد المخاطر المرتبطة بهذه المبادرات وإدارتها لضمان نجاحها (https://www.bankingly.com)

أولا: مخاطر حماية المستهلك: عند حصول المستهلكين ذوي الدّخل المحدود اللازم لاتخاذ قرارات مدروسة بشأن استخدامها. هذا قد يؤدي إلى وقوعهم فريسة للاحتيال، أو للمقرضين عديمي الضمير أو لاتخاذ قرارات مالية خاطئة تكلفهم الكثير على المدى الطويل. لذلك توضع التثقيف المالي، والتوعية القوية، والتأهيل والتدريب المناسب، وتدابير الحماية قبل منحهم حق الوصول.

من مخاطر المستهلكين الأخرى الاحتيال وسرقة الهوية وإساءة استخدام الأموال. ومع ازدياد عدد الأفراد الذين يحصلون على الخدمات المالية، تزداد احتمالية إساءة استخدامها على سبيل المثال، إذا لم تدقق الأموال وتدار بشكل صحيح، يزداد خطر الفساد أو غسل الأموال، الذي ينطوي على تحويل مبالغ كبيرة من المال من دولة إلى أخرى دون تدقيق.

ثانيا: المخاطر التشغيلية: غالبا ما تتضمن مبادرات الشمول المالي العمل مع شركاء ووسطاء جدد، مما يؤدي إلى زيادة المخاطر التشغيلية والقانونية ومخاطر الاحتيال ومخاطر السمعة لذلك، يجب إجراء العناية الواجبة على جميع الشركاء والوسطاء الجدد قبل إبرام أي اتفاقيات.

ثالثا: المخاطر الاستراتيجية: كما هو الحال مع أي مبادرة جديدة، هناك دائما خطر عدم نجاح جميع مبادرات الشمول المالي قد يعزي ذلك إلى سوء اختيار السوق المستهدفة، وسوء توقيت السوق، والتوقعات غير الواقعية، والتغيرات التنظيمية الكبيرة، وقصور التخطيط والتنفيذ، لذلك من الضروري مراعاة جميع هذه العوامل قبل الشروع في أي مبادرة للشمول المالي.

رابعا: المخاطر المالية: قد لا تتمكن البنوك من تقييم قدرة المقترضين على سداد أقساط القروض أو الرهن العقاري بشكل دقيق، نظرا لنقص البيانات أو الموارد المتاحة في بعض المناطق أو البلدان. في حال تخلف المقترضون عن السّداد، فقد يكون لذلك آثار وخيمة على المقرضين والمقترضين على حد سواء، إذ قد يؤدي إلى ارتفاع خسائر القروض للمقرضين، مما يؤدي بدوره إلى ارتفاع أسعار الفائدة عليهم لتعويض خسائرهم بالإضافة إلى ذلك، يخشى بعض الخبراء من أن زيادة توافر وتطبيقات الإقراض المفترسة قدم BNPL/ بطاقات الائتمان تدفع المستهلكين إلى الديون إذا لم يتمكنوا من سداد أرصدتهم بالكامل كل شهر بسبب ارتفاع أسعار الفائدة مع هذه المنتجات.

الفرع الثاني: معوقات الشمول المالي

توجد العديد من المعوقات التي تحدّ من اتساع قاعدة الشمول المالي في العديد من الدّول، وهي تكون على جانبي العرض والطلب على الخدمات المالية.

أولا: معوقات الطلب على الخدمات المالية

توجد عدة عوامل تؤثر على الطلب على الخدمات المالية منها: (سلايمية و طبايبية، 2023، صفحة 200).

أ) **مستوى الدخل:** يواجه الفقراء صعوبة في الحصول على الخدمات المالية، حتى لو كانت مصممة خصيصا لهم بسبب انخفاض دخلهم وعدم استقراره.

ب) **مستوى التعليم:** ويؤدي نقص المعرفة المالية إلى اتخاذ قرارات غير رشيدة، مما يستدعي حملات توعية لتعريف المستهلكين بالمنتجات والخدمات المالية.

ج)**عامل الجنس والعمر**: تواجه النساء صعوبة في الوصول إلى الخدمات المالية بسبب ضعف ملكيتهن للأصول مقارنة بالرجال، كما أن الخدمات المصرفية غالبا ما تركز على فئة عمرية متوسطة.

د) **أهداف الأفراد**: تختلف احتياجات الأفراد المالية، فالبعض يسعى لتمويل الإسكان والمشاريع، بينما يركز آخرون على الاستهلاك، مما قد يؤثر على تحقيق الشمول المالي.

هـ) **الحوافز الثقافية واللغوية**: تشكل اللغة وضعف الثقة في المؤسسات المالية عوائق أمام استخدام الخدمات المصرفية، إضافة إلى بعض المعوقات الدينية.

ثانيا: معوقات عرض الخدمات المالية

تواجه المؤسسات المالية عدة تحديات تؤثر على عرض الخدمات المالية منها: (سلايمية و طبايبية، 2023، الصفحات 200-201).

1. **ضعف الانتشار المصرفي**: غياب التغطية الكاملة للخدمات المالية، خاصة في المناطق الريفية.
2. **الافتقار إلى البيئة التحتية**: ضعف توفر المعلومات الائتمانية يؤثر على قرارات الإقراض.
3. **تعقيد المنتجات المالية**: التعقيدات في الخدمات المصرفية تصعب التعامل معها لبعض الفئات.
4. **التكاليف العالية**: ارتفاع تكاليف الخدمات المالية وغياب الضمانات يمنع الفقراء من الاستفادة منها.
5. **بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية**: ضعف تنوع الأدوات المالية يؤدي إلى اعتماد مفرط على الائتمان المصرفي.
6. **سهولة الوصول إلى خدمات الائتمان البديلة**: انتشار الإقراض غير الرسمي كبديل عن البنوك، رغم مخاطره.
7. **القوانين والتشريعات المعقدة**: تعقيد اللوائح التنظيمية يعرقل التعامل مع الخدمات المالية.
8. **السياسات الخاطئة وغير الرشيدة**: تهميش الفئات الفقيرة عن النظام المالي الرسمي.
9. **انعدام كفاءة التسوق**: غياب التنظيمات المناسبة يؤدي إلى ضعف القدرة على جذب الفئات غير المشمولة ماليا.

الفرع الثالث: حلول للتحديات التي تواجه الشمول المالي

توجد بعض الحلول للتحديات التي تواجه الشمول المالي والتي يمكن أن تسهم في تطويره نذكر منها ما يلي: (مالوسي و سنة، 2021، الصفحات 24-25).

1- تطوير البنية التحتية المالية خاصة بالمناطق الريفية، وإنشاء مكاتب استعلام ائتماني وحماية حقوق الدائنين.

2- تحسين الأنظمة المالية عبر تسهيل نظم الضمانات وتطوير الدّفع الالكتروني والعمليات المصرفية.

3- إنشاء قواعد بيانات شاملة تشمل السّجلات الائتمانية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة.

4- التوسع في الخدمات المالية الرقمية والدفع عبر الهاتف لتسهيل الوصول إلى الخدمات بتكلفة منخفضة وفعالية أكبر.

5- تنويع وتطوير المنتجات المالية لتقديم خدمات مبتكرة ومنخفضة التكلفة للفئات الفقيرة.

6- حماية المستهلك المالي عبر التوعية بحقوقه، التزاماته ومزايا ومخاطر المنتجات المالية.

7- زيادة وتوسيع دور الصيرفة الإسلامية لتمكين الأفراد والمشاريع الصغيرة من العمليات المصرفية المتوافقة مع الشريعة.

8- تحديد أهداف واضحة لمبادرات الشمول المالي لضمان تحقيقها وإيصالها للفئات المستهدفة بفعالية.

9- الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة لتطوير الخدمات المالية عبر الأجهزة الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للبنوك التجارية

تعد البنوك التجارية من أهم المؤسسات المالية التي تلعب دورًا حيويًا في دعم الاقتصاد الوطني، من خلال تقديم الخدمات المصرفية والتمويلية لمختلف القطاعات، فهي تمثل حلقة الوصل بين المدّخرين والمستثمرين، حيث تعمل على تجميع الودائع وإعادة توظيفها في شكل قروض وتسهيلات ائتمانية، مما يساهم في تحفيز النشاط الاقتصادي وتحقيق الاستقرار المالي

ويندرج الإطار المفاهيمي للبنوك التجارية ضمن مجال الاقتصاد والمالية حيث يتناول نشأتها والتعريفات الأساسية، طبيعة عمل البنوك ووظائفها الرئيسية، بالإضافة إلى دورها في التنمية الاقتصادية.

المطلب الأول: ماهية البنوك التجارية

ظهرت البنوك التجارية مع تطور الأنشطة الاقتصادية والتجارية، حيث تعود جذورها إلى العصور القديمة، لكنها اتخذت شكلها الحديث في عصر النهضة مع انتشار الصيرفة في أوروبا، وتعرف البنوك التجارية بأنها مؤسسات مالية تهدف إلى قبول الودائع وتقديم القروض، وتوفير الخدمات المصرفية المختلفة، مما يُسهم في دعم الاقتصاد وتعزيز الاستقرار المالي، نسْتعرض بالتفصيل نشأة البنوك التجارية ومفهومها.

الفرع الأول: مفهوم البنوك التجارية

اختلفت تعاريف البنوك التجارية باختلاف الباحثين حيث يمكن تعريفها على أنها:

أولا:« نوعًا من أنواع المؤسسات المالية التي يرتكز نشاطها في قبول الودائع ومنح الائتمان والبنك التجاري بهذا المفهوم يعتبر وسيطا بين أولئك الذين لديهم أموال فائضة، وبين أولئك الذين يحتاجون لتلك الأموال ». (ط. جواني، 2023-2024، صفحة 4).

ثانيا: البنك هو مؤسسة مالية تنصب عملياتها الرئيسية على تجميع الموارد أو الأموال الفائضة عن حاجات أصحابها (أفراد- مؤسسات- دولة) وإعادة إقراضها وفق أسس معينة أو استثمارها في مجالات أخرى. بالرغم من تعدد التعاريف المرتبطة بالبنوك التجارية فهي تفيد بأن البنك التجاري هو مؤسسة مالية غير متخصصة، تعمل في السوق النقدي وتطلع أساسا لتلقي الودائع بمختلف أنواعها، كما تتميز عملياتها بشكل خاص بالتعامل بالائتمان قصير الأجل. (بوترعة، 2024-2025، صفحة 4).

ثالثا:« المنشأة التي تتخذ من الاتجار في النقود حرفة لها». (د. اسماعيل إبراهيم، 2015، صفحة 13).

رابعا:« مكان التقاء عرض الأموال بالطلب عليها ». (د. اسماعيل إبراهيم، 2015، صفحة 13).

الفرع الثاني: نشأة وتطور البنوك التجارية

تشير الدراسات التاريخية في هذا المجال إلى أن فكرة البنوك بدأت بالظهور في القرنين الأول والثاني بعد الميلاد، فيعد ظهور مشاكل نظام المقايضة كان سك النقود يمثل حلا جيدًا، إلا أن هذه النقود كانت ثمينة مما أوجب على مالكييها البحث عن وسائل جيدة لحفظها فكان الصاغة هم الجهة الأمينة التي تستطيع القيام بهذه المهمة بسبب وسائل الحماية الموجودة لديهم.

وتشير بعض الدراسات إلى أن بداية ظهور المصارف كانت في جزيرة صقلية التي كان يعمل معظم أهلها في الصّيد، فيودعون أغراضهم الثمينة لدى الصاغة، فكان هذا الأخير هو الملجأ الأخير في الاقتراض فقد كانوا يقرضونهم بفائدة (ربا)، وهذا مما زاد من اهتمام الصاغة في الحصول على قدر أكبر من الودائع للتمكن من منح قروض أكبر وتحصيل فوائد أكبر، وفي مرحلة لاحقة أصبح بالإمكان نقل المال المودع لدى الصاغة من شخص إلى آخر ومن منطقة إلى أخرى بواسطة كتاب خطي مميز يأمر بموجبه المودع الصائغ بدفع المبلغ لشخص آخر.

وفي الفترة من القرن 15 إلى القرن 17 صار الصاغة يصدرون شهادات ملكية يتعهد الصائغ الحامل الشهادة بأنه يمكن استبدال هذه الشهادة عن الطلب (الورقة النقدية) بجنيهات ذهبية تساوي القيمة المكتوبة فيها. يشير المؤرخون إلى أن أول بنك منظم أنشئ عام 1157م ثم بنك جنوه عام 1170م وبرشلونة عام 1403م وأمستردام عام 1609م وبنك هامبورغ عام 1619م.

في عصر النهضة انحصر الجزء الأكبر من العمل المصرفي في الفئات الغنية والطبقة البرجوازية وانتشر العمل المصرفي نتيجة تطور الملاحة ووسائل الاتصال ليشمل العالم، وبدأت الأعمال المصرفية تتنوع وتشمل أكبر عدد ممكن من المعاملات المالية، مما جعل الحكومات تُولي مزيدًا من الاهتمام بهذا العمل ومراقبته فأصبح في بداية القرن 19 قوانين وتشريعات تحكم المصارف والمصرفيين والمعاملات المصرفية. (الوادي، د. حسين محمد، و د. سهيل، 2010، الصفحات 101-102-103).

الفرع الثالث: تصنيفات البنوك التجارية

يتم تقسيم البنوك التجارية وفق التصنيفات التالية إلى ما يلي:

أ/ **الشكل القانوني**: تنقسم إلى 3 أقسام:(بوترعة، 2024-2025، صفحة 06).

1- بنوك عمومية.

2- بنوك خاصة.

3- بنوك مختصة.

ب/ **الجنسية**: تنقسم إلى:

1- البنوك الوطنية.

2- البنوك الأجنبية.

3- البنوك الإقليمية.

4- البنوك والصناديق الدولية.

ج/ **التفرع**: تنقسم إلى:

1- البنوك المفردة.

2- البنوك المتفرعة محليا.

3- البنوك المتفرعة عالميًا.

د/ **المفهوم الضيق**: ينقسم إلى:

1- البنك المركزي.

2- البنك التجاري.

3- البنك الإسلامي.

المطلب الثاني: وظائف وموارد البنوك التجارية

تسعى البنوك التجارية إلى ممارسة العديد من الوظائف وتقديم مختلف الخدمات، حيث تعمل على تحقيق مستويات متزايدة من الربحية وتحسين نوعية خدماتها، وذلك بُغية خلق مركز استراتيجي

مميز وتحقيق رضا وولاء الزبائن. ومن هذا المنطلق سنعرض مجموعة من وظائف البنوك التجارية وآليات عملها.

الفرع الأول: وظائف البنوك التجارية

أولا: الوظائف الكلاسيكية (التقليدية) للبنوك

وهي الوظائف القديمة التي يقدمها البنك التجاري ويمكن إجمالها فيما يلي:(لطرش، 2010-2011، الصفحات 13-14).

1- قبول أو تلقي الودائع بمختلف أنواعها:

عندما تدخل النقود إلى داخل النظام البنكي، تأخذ بعدًا اقتصاديا وماليا أكثر أهمية، حيث تتحول هذه القوة الشرائية الفائضة عند بعض المتعاملين (العائلات بصفة خاصة) إلى إمكانية واسعة لخلق القرض وتوسيع النشاط. ففي النظام البنكي تصبح النقود أكثر نشاطًا، وتجمع في هذه الحالة معظم خصائص النقود كرأسمال وما يتبع ذلك من جهة في محاولة استغلالها بشكل أكثر فعالية.

2- منح القروض:

تتمثل في كون هؤلاء الأشخاص (مؤسسات- حكومة- عائلات وقطاع خارجي) تختلف حاجاتهم إلى النقود سواء من حيث المبلغ أو من حيث المدة وذلك تبعًا لطبيعة النشاط الذي يقومون به وحجمه وبصفة عامة أمكن حصول أنشطة القرض في ثلاث فئات أساسية: قروض قصيرة الأجل (قروض الاستغلال)، قروض متوسطة الأجل وطويلة الأجل (قروض الاستثمار)، وقروض تمويل، العمليات الخارجية، كما تجتهد هذه البنوك في تلبية رغباتهم من حيث مبلغ القرض.

3- إنشاء النقود:

إلا أن البنوك التجارية بإمكانها أن تمنح قروضا تفوق ما لديها من نقود حقيقية وهذه القروض هي بالأساس قروض ائتمانية، أي ناجمة عن مجرد تسجيل محاسبي لعمليات الإيداع والقرض، واستعمال الشيكات في التداول. في هذه الحالة، نقول أن البنوك استطاعت إنشاء نوع معين من النقود هي نقود الودائع.

ثانيا: الوظائف الحديثة للبنوك

يسعى البنك جاهدًا إلى رفع أعماله وإلى تقليص وترشيد نفقاته وهذا ما يجعله يطورّ من خدماته باعتبار أن المنافسة بين البنوك تعتمد على تقديم خدمات جديدة، جيدة ومبتكرة للعمل على كسب ثقة العملاء ومن أبرز الخدمات الجديد التي تقدمها البنوك ما يلي: (بوترعة، 2024-2025، الصفحات 2-3).

- الخدمات المتعلقة بأسواق المال كالمساهمة في الشركات التي يؤسسها البنك الشامل.
- توفير الائتمان اللازم للمستثمرين الراغبين في حيازة الأوراق المالية والترويج لبيع هذه الأوراق المالية والترويج لبيع هذه الأوراق.
- إعادة تأهيل الشركات المتعثرة وإصلاح هيكلها التمويلية.
- القيام بعمليات التمويل التأجيري وإنشاء الشركات المساندة لعمل البورصات كشركات السمسرة وشركات إدارة المحافظ.
- القيام بوظيفة أمناء الاستثمار لحساب عملائها الذين ليس لديهم الوقت والخبرة ما يمكنهم من مباشرة عمليات الاستثمار بطريقة مضمونة وبدرجة كافية. (ط. جواني، 2023-2024، صفحة 9).
- فتح الاعتمادات المستندية وإصدار خطابات الضمان وتمويل التجارة الخارجية، سداد المدفوعات نيابة على الغير.
- خدمات البطاقات الائتمانية لتحصيل فواتير العملاء.
- تحصيل الأوراق التجارية لصالح العملاء.
- المساهمة في خطط التنمية الاقتصادية من خلال تمويل المشاريع التنموية، ويضاف إلى هذه الوظائف وظيفتين أساسيتين هما: (موقع كنانة أونلاين).

– **وظيفة التوزيع**: في المجتمعات ذات الاقتصاد المركزي حيث يتم توزيع كافة الأموال اللازمة للإنتاج أو إعادته والمتولدة من مصادر خارج المشروع نفسه عن طريق البنك التجاري ويتم ذلك عن طريق القرض ولا يوجد أي مؤسسة أخرى تزاول النشاط.

– **وظيفة الاشراف والمراقبة**: تتولى البنوك التجارية في المجتمعات ذات التخطيط الاقتصادي المركزي عملية توجيه الأموال في اقراض أرصدة لها والتأكد من مدى تحقيق هذه الاستخدامات لأهداف المشروع المحدد مسبقا.

– بالإضافة إلى خدمة تمويل الإسكان ومنح قروض عقارية مثل القرض المنتهي بالتمليك. (سامي، 2021).

الفرع الثاني: موارد واستخدامات البنوك التجارية

تعتبر موارد البنك التجاري التزامًا اتجاه الغير، حيث تمثل التزاماته بعناصرها المختلفة الموارد التي حصل عليها من مختلف المصادر، أما استخداماته تشير إلى كيفية الاستفادة من موجودات البنك التجاري، فهدف تحقيق الربحية بالنسبة للبنك التجاري يفرض عليه عدم ترك موارده النقدية عاطلة لا تدرّ عائدا بل يتعين عليه أن يوظفها في مختلف الاستخدامات الممكنة.

ونوجز موارد واستخدامات البنك التجاري في:

أولا: موارد البنوك التجارية:وتنقسم إلى:

1– الموارد الذاتية: تمثل الموارد الذاتية التزامات المصرف قبل أصحاب رأسمالية ويشمل ما يلي: (صاري، 2020-2021، الصفحات 11-12).

–رأس المال: وهو ما يدفعه المساهمون من أموال يتم استخدامها في إعداد المشروع لمزاولة نشاطه، ولا يشكل رأس المال إلا نسبة ضئيلة من إجمالي الخصوم، ومع ذلك فهو مؤشر لمتانة المركز المالي للبنك.

– الاحتياطات: وهي مبالغ تكونت على مر الزمن وتكون تحت تصرف البنك في أي وقت ومصدرها الأجزاء المقتطعة من الأرباح، وعلاوات إصدار الأسهم عند زيادة رأس المال.

وتنقسم الاحتياطات إلى قسمين: (ط. جواني، 2023-2024، صفحة 13).

– الاحتياطي القانوني: وهي نسبة يتم احتجازها من الأرباح طبقا لمقتضيات القانون المنصوص عليه من طرف البنك المركزي.

– الاحتياطي النظامي: حيث يمكن أن يرد في النظام الأساسي للبنك نص أو اتفاق يلزم البنك باحتجاز نسبة إضافية من الأرباح السنوية.

– المخصصات: هي مبالغ تقتطعها البنوك من الأرباح الاجمالية في نهاية السنة المالية وذلك لمواجهة ظروف طارئة أو أهداف محددة، ويحتفظ البنك بهذه المبالغ لحين استخدامها، فإذا لم يحصل الأمر الذي حجز المبلغ لأجله فتبقى المبالغ المحتجزة في حساباتها وتشكل موردًا ذاتيا للمصرف يستخدمها في عدة مجالات: (د. سحنون، 2022-2023، صفحة 13).

- مخصص الديون المشكوك في تحصيلها.
- مخصص الانخفاض المتوقع في أسعار الأسهم أو العملات الأجنبية.
- مخصص لمواجهة الأحداث الطارئة والمخاطر التي تواجه المصرف.
- مخصص الضرائب.

– **الأرباح المحتجزة:** وهو جزء من الأرباح الناتجة عن نشاط البنك يتم الاحتفاظ بها وإضافتها إلى رأسمال البنك. (بوترعة، 2024-2025، صفحة 9).

2– الموارد غير الذاتية: وهي كل ما يتحصل عليه البنك من غير المساهمين ويشمل ما يلي:

– **الودائع المصرفية:** تمثل الودائع الأموال التي يحصل عليها المصرف التجاري من الأفراد أو المؤسسات والهيئات بهدف الاحتفاظ بها لدى المصرف التجاري، وهي حقوق المودعين على موجودات البنك.

وأهم أنواع الودائع هي:(د. عمر حميد، 2022-2023، صفحة 11).

– **الودائع الجارية (تحت الطلب):** وهي مبلغ من المال يودعه الأفراد أو المؤسسات لدى المصرف التجاري، وهذا النوع من الودائع يمكن المطالبة بها فورًا أي بدون تأخير زمني وبدون شروط مسبقة ويمكن السحب عليها بواسطة الشيكات، ولا يتم دفع فوائد عليها للمودعين، بسبب عدم وجود أي قيد عليها عند السحب. مما يجعل البنك التجاري على استعداد دائم لمواجهة السحب عليها من خلال احتفاظه بموجودات نقدية ومالية سائلة.

– **الودائع الزمنية (الآجلة):** العميل هنا لا يستطيع السّحب عليها إلا بعد مرور فترة زمنية معينة من إيداعها وبأخطار مسبق. ولا يتم تداولها بالشيكات، كما أنها تتميز بانخفاض درجة سيولتها مقارنة بالودائع الجارية لكنها تدرّ عائدًا نقديا يتمثل في الفائدة. مما يسمح للبنوك القيام باستثماراته باطمئنان نسبي دون الخوف من العملاء بسحب ودائعهم.

– **الودائع الادخارية:** لها خاصية إمكانية السحب عليها عند الطلب وتتميز أيضا بخاصية التحويل السريع إلى وسائل الدفع في أي وقت، ولا يتم تداولها بالشيكات. لكنها تغلّ فائدة لأصحابها ولكن تظل منخفضة نسبة مع الودائع الآجلة، من أمثلتها: ودائع توفير البريد وشهادات الإيداع لدى البنوك التجارية.

-الاقتراض:

تلجأ بعض البنوك التجارية للاقتراض لأسباب متعددة، فعندما تمر البنوك بأزمة سيولة لأي سبب من الأسباب فيكون الملجأ الأخير لها هو الاقتراض من البنك المركزي. أما إذا كانت ترغب بزيادة قدرتها على الاستثمار والتوسع عند وجود فرص استثمارية جيدة فإنها تقوم عادة بإصدار سندات دين تكون الفائدة عليها أقل من العوائد التي ستجنيها جراء استثمار الأموال المتجمعة من بيع هذه السندات. (د. محمود حسين الوادي وآخرون، 2010، صفحة 162).

ثانيا: استخدامات البنوك التجارية

يمكن تصنيف استخدامات البنك التجاري إلى ما يلي:

– **السيولة من الدرجة الأولى:** هي السيولة النقدية الحاضرة وهي الأرصدة الحاضرة في خزائن البنك والأرصدة النقدية المودعة في البنك المركزي والبنوك الأخرى ويعتبر خط الدفاع الأول للبنك. (ط. جواني، 2023-2024، صفحة 13).

– **السيولة من الدرجة الثانية:** تتمثل فيما يلي: (المحاضرة الثالثة).

– **أذون الخزانة:** وهي عبارة عن سندات دين تصدرها الحكومة لآجال قصيرة بين 3 أشهر وتطرح للتداول من خلال البنك المركزي.

– **السندات الحكومية:** وهي عبارة عن سندات دين تصدرها الحكومة لآجال طويلة وتطرح للتداول أيضا عن طريق الاكتتاب وتعطى فوائد ثابتة طول عمر السند.

– **الأوراق التجارية:** ويقصد بها الكمبيالات والسندات الأذني، حيث يقصد بالكمبيالات صك يتضمن أمرًا صادرًا من الدائن (صاحب الكمبيالة) إلى المدين (المسحوب عليه) بأن يدفع مبلغ من المال لشخص ثالث (المستفيد) في تاريخ محدّد بمجرّد الاطلاع.

الكمبيالة أو السند الأذني يمكن تحويلها إلى نقود قبل حلول تاريخ استحقاقها ويقبلها البنك المركزي عن طريق تنازل صاحبها للبنك التجاري فيحل محله في الدائنية، فيدفع البنك قيمتها قبل تاريخ استحقاقها.

يمكن للبنك التجاري إعادة خصم هذه الأوراق التجارية مرة أخرى لدى البنك المركزي يحوّلها إلى نقد سائل.

– القروض التي يقدمها البنك (التسليف أو الائتمان):

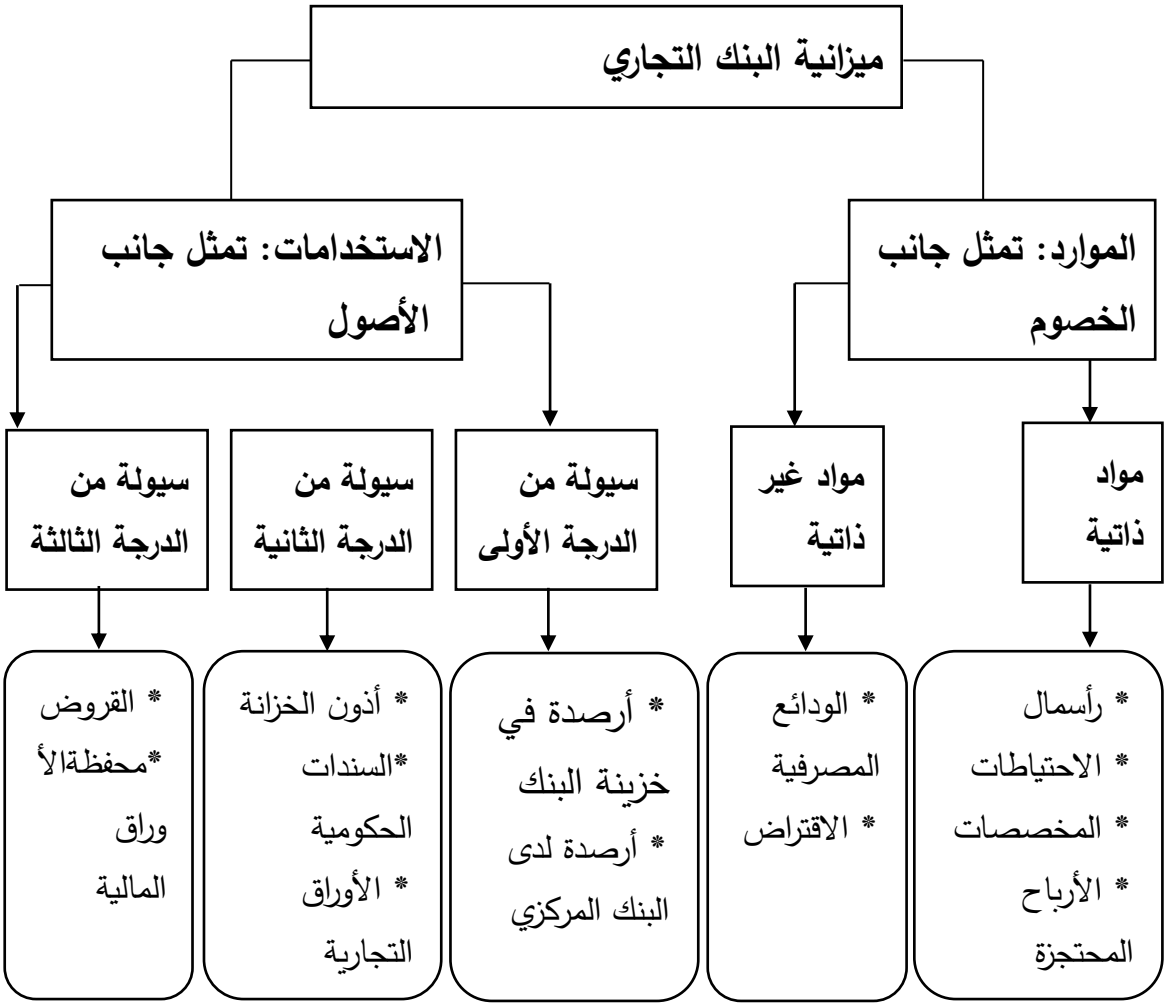
تقوم البنوك بمنح القروض والائتمان للعملاء من الأفراد والشركات مقابل فوائد محددة. وتعتبر القروض أحد أهم توظيفات أموال البنوك وهي المصدر الرئيسي لإيرادات البنك. (منصة ترويج الوعي المالي).

– محفظة الأوراق المالية (الاستثمارات المالية):

قد يخصص البنك نسبة معينة من أمواله لتوظيفها في شراء الأوراق المالية (السندات) وهي تمثل سيولة من الدرجة الثالثة لصعوبة تحويلها إلى سيولة من الدرجة الأولى، وقد تتعرض إلى خسارة نتيجة التقلبات في القيمة السوقية، وهي تمثل قروض طويلة الأجل. (ط. جواني، 2023-2024، صفحة 14).

الشكل التالي يبين موارد واستخدامات البنك التجاري.

الشكل رقم 01: موارد واستخدامات البنك التجاري



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على المعلومات السابقة

المطلب الثالث: دور البنوك التجارية في التنمية الاقتصادية

يظهر الدور التنموي للبنوك التجارية من خلال منحها الائتمان للعملاء لتمويل مشاريعهم وكذلك من خلال عمليات الادخار والاستثمار وكذا تمويل التجارة الخارجية.

الفرع الأول: الدور التنموي للبنوك التجارية من خلال الائتمان المصرفي:

تلعب البنوك دورًا حيويا في الاقتصاد القومي، بما تلعبه من دور مزدوج يتمثل في تجميع المدّخرات القومية وقبولها في صورة ودائع لآجال مختلفة وأوعية ادخارية متنوعة، والقيام بتوظيف جزء كبير من هذه الودائع والمدّخرات في صورة تسهيلات ائتمانية وقروض كتمويل الكيانات الفاعلة في مختلف قطاعات الاقتصاد.

أكد الدّكتور عبد المطلب عبد الحميد مدير مركز البحوث والدراسات المالية بأكاديمية السادات للعلوم الإدارية أن الدّور الذي يلعبه الائتمان في الاقتصاد يبدُو جليا من أشكال القروض التي تتعامل فيها البنوك التجارية بحيث تغطي هذه القروض كافة الأنشطة الاقتصادية وأوضح أن الائتمان يتم في أشكال عديدة، يتم تقسيمها وفقا لمعايير عدّة، فإنه وفقا لآجال السّداد، تقسم القروض إلى قروض قصيرة الأجل التي لا تزيد آجال سدادها عن سنة وتستخدم لتمويل النشاط التجاري للمؤسسة واقتناء المستحقات من التجهيزات أو تمويل الخدمات المختلفة، وتمنح من مدخرات وودائع العملاء والأموال الخاصة للبنوك، ثم تأتي القروض متوسطة الأجل التي يمتد أجلها إلى 5 سنوات وتستخدم في عرض تمويل العمليات الرأسمالية للمشروعات، كشراء آلات جديدة للتوسيع في نشاط المشروع أو زيادة وحدات جديدة أي إجراء تعديلات تطور في الإنتاج، ثم القروض طويلة الأجل التي تتجاوز مدتها 5 سنوات وتستعمل عادة في تمويل مشروعات الإسكان واستصلاح الأراضي وبناء المصانع.

وأشار د. عبد الحميد إلى أنه وفقا للغرض تقسم القروض إلى استهلاكية، وهي القروض الموجهة للحصول على سلع للاستهلاك الشخصي أو لدفع مصاريف مفاجئة لا يتحملها الدّخل الحالي للمقترضين، وتسدّد من دخل المقترض بضمان شخص آخر أو أوراق مالية أو رهن عقاري أو راتب والقروض الإنتاجية التي تمنح بغرض تمويل تكوين الأصول الثابتة للمشروع ودعم الطاقات الإنتاجية لها بواسطة تمويل شراء مهمات المصنع والمواد الأولية اللازمة لعملية الإنتاج، والقروض التجارية التي يتم منحها لآجال قصيرة للمزارعين والمنتجين والتجار لتمويل عملياتهم الإنتاجية والتجارية بضمانات السندات الاذنية وأخيرا القروض الاستثمارية التي تمنح لبنوك وشركات الاستثمار لتمويل اكتتابها في سندات وأسهم جديدة.

وبدوره أكد د. شريف مصباح أستاذ العلوم المالية والمحاسبية بجامعة الخليل الفلسطينية. أن النشاط الائتماني يعتبر ذو أهمية عالية وكبيرة في نجاح المؤسسات المالية المصرفية، لأن نتائج أعمالها بدرجة كبيرة على جودة وحجم المحفظة الائتمانية لديها.

وأخيرا، أكد الخبراء في المقال على أن تحليل توزيع التسهيلات الائتمانية بين مختلف القطاعات الاقتصادية يعدّ مؤشرا أساسيا على اتجاه النشاط الاقتصادي، فارتفاع حجم القروض الموجهة للقطاعات الإنتاجية كالصناعة والزراعة، يشير إلى توسع اقتصادي، في حين أن زيادتها في القطاعات الاستهلاكية أو تراجعها العام قد يكون مؤشرًا للرّكود أو التضخّم، مما يستدعي تدخل الجهات المعنية بسياسات وإجراءات تصحيحية.

وبالتالي، فإن التوازن في منح الائتمان، والرقابة عليه، وتحليله بشكل دوري، يعد من الأسس الجوهرية لضمان استقرار النظام المالي وتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة.(الكردي، 2013).

الفرع الثاني: الدور التنموي للبنوك التجاري من خلال الادخار والاستثمار

أكدت معظم الدول أهمية الادخار والاستثمار كعنصرين أساسيين في دفع عجلة التنمية الاقتصادية وتعزيز استدامتها. فالمدخرات الوطنية تعدّ من الركائز الضرورية لتقدُّم النشاط الاقتصادي وضمان استقراره، كما تعتبر مصدرا رئيسيا لتمويل الاستثمارات. ولهذا تَنْتهجُ الدول سياسات متعددة تهدف إلى ترسيخ الوعي الادخاري بين أفراد المجتمع، وتحفيزهم على تجميع مدّخراتهم وتوجيهها نحو تمويل المشاريع الاقتصادية بما ينْسجِمُ مع أهداف الدولة ويخدم الصالح العام.

وقد أشار العديد من الاقتصاديين إلى أن تزايد المدخرات يحمل أهمية كبيرة، خاصة عندما تكون ناتجة عن شرائح واسعة من المجتمع، مثل الطبقة العاملة والمتوسطة، وليس فقط من الفئات ذات الدخول المرتفعة، إذْ إن تَرَاكُمْ هذه المدخرات يتيح تمويلاً مهما للمشاريع التنموية ويؤمن خدمات أساسية للدولة والمجتمع.

وتتضح أهمية الادخار في أوقات الأزمات أو عند مواجهة الطلب المتزايد على الموارد، حيث يصبح عاملا حكيمًا في دعْمِ الاستقرار الاقتصادي وتحقيق التنمية المستدامة.(قوادرية، قاضي، و راجف، 2022، صفحة 16).

الفرع الثالث: الدور التنموي للبنوك التجارية من خلال التجارة الخارجية

يُعدّ الاعتماد المستندي أحد أبرز أدوات تمويل التجارة الخارجية، حيث يمثل آلية رئيسية لتسوية المعاملات التجارية بين الدول. يصدر البنك الاعتماد المستندي بناءً على طلب العميل (المستورد)، ليتعهد بدفع مبلغ معين مقابل استلام مستندات الشحن الخاصة بالبضاعة، شريطة أن تتوافق مع الشروط المتفق عليها مسبقا.

-ويُستخدم الاعتماد المستندي كوسيلة لضمان حقوق جميع الأطراف المتعاقدة، مما يُسهم في تنشيط التجارة الخارجية وتسهيل عمليات التبادل التجاري بين الدول.

- يبدأ الأمر باتفاق بين المصّدر والمستورد على نوع وكمية البضائع، وطريقة الدّفع، والشروط الأخرى، ويتم الاتفاق عادة عبر البريد أو المراسلات الالكترونية.

- بعد الاتفاق، يطلب المستورد من بنكه فتح اعتماد مستندي لصالح المصدّر، يتضمن بيانات مثل اسم المصدّر، كمية البضاعة، والمواصفات ويتم توثيق هذه البيانات بدقة.

- يتواصل البنك المحلي مع بنك المصدر في الخارج لإبلاغه بتفاصيل الاعتماد المستندي.

- يقوم بنك المصدر بإخطار المصدّر بفتح الاعتماد المستندي، ويُباشر المصدر بشحن البضاعة وفقا للشروط المحددة.

- يُرسل المصدر مستندات الشحن إلى البنك الخاص به، الذي يقوم بدوره بإرسالها إلى البنك المحلي بعد التأكد من استيفاء للشروط.

- بعد استلام المستندات، يقوم البنك المحلي بإخطار المستورد، الذي يستلم البضاعة بعد دفع المبلغ المطلوب.

- أخيرا يتولى البنك المحلي عملية تسديد قيمة الاعتماد وتحويل الأموال للطرف الآخر. (قوادرية، قاضي، و راجف، 2022، الصفحات 16-17).

المبحث الثالث: مدى اسهام البنوك التجارية في تعزيز الشمول المالي

يشكل الشمول المالي أحد الركائز الأساسية لتحقيق السلامة المالية للبنوك التجارية، حيث يساهم في توسيع قاعدة العملاء وزيادة حجم المدخرات والاستثمارات، مما يعزّز من استقرار النظام المالي ككل، فكلما اتسعت دائرة الأفراد والمؤسسات التي يمكنها الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية، زادت قدرة البنوك على تعبئة الموارد وتوزيع المخاطر، مما يساهم بشكل مباشر في تقوية الاستقرار المالي.

وفي هذا السياق، تلعب التكنولوجيا المالية (Fintech) دورا متزايد الأهمية في تعزيز الشمول المالي من خلال تقديم حلول مبتكرة وسهلة الوصول مثل المحافظ الرقمية، القروض الصغيرة عبر التطبيقات، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، مما ساهم في دمج فئات كانت مهمشة ماليا.

سنعالج في هذا المبحث عرض علاقة الشمول المالي بالسلامة المالية ومدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجاري لضمان تعزيز لشمول المالي.

المطلب الأول: علاقة الشمول المالي بالسلامة المالية للبنوك التجارية

الشمول المالي والسلامة المالية هما عاملان أساسيان في تعزيز الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي، الشمول المالي يشير إلى توفير الوصول العادل للخدمات المالية لجميع الأفراد والمشروعات، بما في ذلك الفئات المهمشة أو الأقل دخلا. من جهة أخرى، وتتعلق السلامة المالية بالقدرة على إدارة الموارد المالية بشكل مستدام، مما يساهم في تجنب الأزمات المالية الفردية وتعزيز الأمن المالي للأفراد، العلاقة بينهما تكمن في أن تعزيز الشمول المالي يسهم في تحقيق السلامة المالية، حيث يمكن للأفراد الوصول إلى الأدوات المالية التي تساعدهم على تحسين وضعهم المالي وتحقيق استقرارهم الاقتصادي.

الفرع الأول: علاقة الشمول المالي بالاستقرار المالي

يشكل كل من الشمول المالي والاستقرار المالي حلقة مترابطة من التعزيز المتبادل، حيث يعتمد كل منهما على الآخر لتحقيق نظام مالي متين وشامل، فعندما يتم توسيع نطاق الشمول المالي ليشمل الفئات المهمشة مثل سكان المناطق النائية والأسر المحدودة الدّخل، فإن ذلك لا يقتصر فقط على تمكين هذه الفئات اقتصاديًا، بل يساهم أيضا في تعميق الأسواق المالية وزيادة كفاءتها.

من ناحية أخرى، فإن وجود نظام مالي مستقر يشكل حجر الأساس لنجاح سياسات الشمول المالي، حيث يوفر الثقة والاطمئنان للمشاركين الجدد في النظام المالي الرسمي، وتظهر الدراسات أن التنوع في قاعدة

العملاء، وخاصة إدراج الشرائح محدودة الدخل، يساهم في استقرار الودائع المصرفية، حيث تميل هذه الفئات إلى الحفاظ على ودائعها حتى في فترات الأزمات المالية على عكس كبار المودعين الذين قد يسارعون إلى سحب أموالهم عند أولى علامات الاضطراب المالي.

كما أن للشمول المالي آثار إيجابية متعددة المستويات حيث يعمل على:

- تحسين تخصيص الموارد المالية.
- تعزيز كفاءة الوساطة المالية.
- تنويع مصادر التمويل.
- تقليل الاعتماد على القطاع غير الرسمي.
- دعم فعالية السياسات النقدية.

وفي المقابل يوفر الاستقرار المالي البيئة المناسبة لنجاح مبادرات الشمول المالي من خلال:

- ضمان سلامة المؤسسات المالية.
- الحفاظ على ثقة المتعاملين.
- توفير إطار تنظيمي متين.
- الحد من المخاطر النظامية.

ولا يمكن اغفال التحديات التي قد تنشأ عند تقاطع هذين المفهومين، مثل الحاجة إلى موازنة دقيقة بين توسيع نطاق الخدمات المالية وضمان سلامة المؤسسات المالية، أو إدارة المخاطر المصاحبة لشمول فئات جديدة قد تكون أقل دراية بالمنتجات المالية.

ختامًا، فإن العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي علاقة ديناميكية معقدة، تتطلب سياسات مدروسة وإطارًا تنظيميا مرِنا يحقق التكامل بين أهداف الشمول المالي من ناحية، ومتطلبات الاستقرار المالي من ناحية أخرى، لضمان نظام مالي شامل وقادر على الصمود في وجه التحديات.(صندوق النقد العربي – 2025- ص 7-8)

الفرع الثاني: علاقة الشمول المالي بالنزاهة المالية

على الرغم من تعدد التفسيرات، يظل تطبيق توصيات فريق العمل المالي القائمة على تقييم المخاطر عنصر حيويا للمؤسسات المالية. وهذا يعُدّ أمرًا بالغ الأهمية، خاصة في ظل التدقيق المتزايد حول التحويلات العابرة للحدود- مثل التحويلات المالية التي تعتمد عليها العديد من الأسر حول العالم – بالإضافة إلى متطلبات حفظ السجلات واتباع مبدأ « اعرف عميلك »، لا سيما من قبل المؤسسات المالية العاملة في المناطق الأقل حظًا.

وقد قدمت مجموعة العمل المالي (FATF) توصياتها لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، إلا أن هذه التوصيات قد تشكل عبئًا على الحكومات التي تركز على استقرار أنظمتها المالية المحلية. ومن الطبيعي أن يختلف صانعو السياسات حول أولوياتهم في مواجهة هذه التحديات. فعلى سبيل المثال، اختلف المشاركون في المنتدى العربي للسياسات حول ما إذا كانت المعاملات المجهولة التي تقل قيمتها عن مئة دولار تشكل خطرًا مقبولا على نزاهة أنظمتهم المالية وسلامتها.

إدراكًا من فريق العمل المالي بأن الاقصاء المالي يزيد من مخاطر غسيل الأموال وتمويل الإرهاب، فقد عمل خلال السنوات الماضية على تمكين صانعي السياسات من تحقيق أهداف الشمول المالي، مع الحفاظ على تطبيق لوائح صارمة تستهدف الجرائم المالية، ومن بين الإجراءات الحديثة التي اتخذها الفريق مراجعة وتحديث "التوصيات الأربعين" لتشمل تعريفات أوسع للمعاملات "منخفضة المخاطر" و"الأقل خطر".(لاور و المحامية سيجاب، صفحة 8).

الفرع الثالث: علاقة الشمول المالي بالأداء والمالي

- يعد تطبيق نظام الشمول المالي من العوامل الأساسية لتحسين كفاءة الوصول إلى الخدمات المصرفية، حيث يتيح هذا النظام وصول الفئات التي لا تمتلك حسابات مصرفية إلى خدمات مالية رسمية ومناسبة. وهذا بدوره يساهم في تعزيز النشاط الاقتصادي والاستفادة من الموارد المالية المتاحة داخل المجتمع بشكل فعال. كما أشارت بعض الدراسات إلى أن الشمول المالي يسهم في تمكين الأفراد من استخدام المنتجات المصرفية والخدمات المالية المتنوعة، مما يساعدهم على اتخاذ قرارات مالية مدروسة.

- كما أن تمكين العملاء من استخدام خدمات مالية عبر الهاتف المحمول يساهم في توسيع مظلة الشمول المالي، مما يسهل عليهم الوصول إلى الخدمات مالية بسهولة، خاصة في المناطق التي يصعب فيها التوسع البنكي التقليدي، وقد أكدت دراسة (SifunjoKisaka et al, 2015) أن التوسع في تقديم هذه الخدمات عبر الهاتف المحمول يسهم في جذب فئات جديدة من العملاء وهو ما ينعكس على رفع نسبة السيولة وتحسين الأداء المالي للمؤسسات المصرفية.

- وتدعم دراسة (Auwal Musa et al, 2015) هذا الطرح، مشيرة إلى أن استخدام التكنولوجيا، مثل تقديم الخدمات المالية عبر الأنترنت، يساعد العملاء على إدارة حساباتهم المصرفية، بشكل أفضل، وإجراء التحويلات بسهولة والاستفادة من خدمات مالية تلبي احتياجاتهم، كما يعزز هذا الاستخدام التفاعل بين العملاء والبنوك ويزيد من فاعلية القنوات المالية، ما يؤدي إلى ارتفاع كفاءة البنوك وتحسين أدائها المالي.

- أما دراسة (Fadi Hassan et al, 2018)، فقد أشارت أن العلاقة بين الشمول المالي والأداء المالي البنكي تصبح أكثر وضوحًا من خلال انتشار أجهزة الصرّاف الآلي واستخدام التطبيقات والخدمات الالكترونية، خاصة في المناطق التي يصعب فيها فتح فروع مصرفية، وهذا يسهل تقديم الخدمات، ويقلل من التكاليف التشغيلية، مما يساهم في رفع الكفاءة وزيادة الأرباح وتحقيق الاستدامة على المدى الطويل.(أية عادل – 2021- ص 388 -389).

المطلب الثاني: علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي

يُعد امتلاك كل شخص لحساب معاملات بنكي من المؤشرات الأساسية لتحقيق الشمول المالي، وهو ما تسعى إليه السياسات الوطنية والدولية، وكذلك المؤسسات المالية والهيئات التنظيمية، لتمكين الأفراد من الوصول إلى الخدمات المالية بشكل أوسع.

فمنذ سنة 2011، ارتفعت نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات بنكية من 51% إلى 69% مما يدل على تحسن ملحوظ في إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية، في السّينيغال على سبيل المثال انخفضت نسبة من لا يمتلكون حسابات بنكية من 85% سنة 2014 إلى 58% سنة 2017، ويعزي ذلك إلى مجموعة من الإصلاحات، وزيادة التنافس، وتوسع الخدمات الرقمية.

لكن لم يَعُد امتلاك حساب بنكي وحده كافيا لقياس الشمول المالي بل أصبح الأهم هو كيفية استخدام الأفراد لهذه الحسابات لتلبية احتياجاتهم اليومية، كتحويل الأموال، دفع الفواتير، الحصول على القروض، التأمين، وبدء المشاريع الصغيرة، التكنولوجيا المالية ساهمت في تحقيق ذلك من خلال تسهيل هذه العمليات عبر وسائل رقمية متاحة للجميع، بغض النظر عن الموقع الجغرافي أو المستوى الاقتصادي، فمثلا الصين تعدّ نموذجًا ناجحًا في هذا المجال، حيث ارتفعت نسبة من يستخدمون الهواتف الذكية والتطبيقات المالية من 40% إلى 57% بفضل التحول الكبير نحو الدفع الالكتروني.

ساهمت التكنولوجيا الرقمية في تطوير القطاع المالي من خلال توسيع نطاق الابتكار وتقديم حلول جديدة، سواء عبر منصات الدّفع، المحافظ الرقمية – تطبيقات الإقراض، أو الخدمات المصرفية الالكترونية، هذه الأدوات قللت من تكلفة الوصول إلى الخدمات المالية وخلقت فرصا للشركات الناشئة للمنافسة بقوة مع المؤسسات المصرفية التقليدية. وقد أدى ذلك إلى خلق بيئة مالية أكثر ديناميكية، زادت فيها قدرة الأفراد والمشاريع الصغيرة على الوصول إلى التمويل والخدمات المختلفة.

إلا أن هذا التطور السريع لا يخلو من التحديات، فقد أصبحت شركات التكنولوجيا المالية منافسا مباشرا للبنوك، مما يفرض على هذه الأخيرة تطوير نماذج أعمالها، وتحديث خدماتها الرقمية لتلبية تطلعات العملاء. كما أن الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا يفرض ضغوطا تنظيمية جديدة، خاصة في ما يتعلق بحماية البيانات، والخصوصية، ومنع الجرائم الالكترونية وغسل الأموال، وتسيير بعض التقديرات إلى أن ما بين 10% إلى 40% من إيرادات القطاع المصرفي التقليدي، و20% إلى 60% من أرباح الخدمات المصرفية للأفراد، قد تكون مهددة بالتراجع ففي ظل المنافسة من الخدمات الرقمية خلال السنوات المقبلة.

ومن جهة أخرى، فإن تطبيق تقنيات التكنولوجيا المالية بسرعة كبيرة قد يؤدي إلى مخاطر تؤثر على استقرار النظام المصرفي ككل، خاصة إذا لم تتوافر البنية التحتية المناسبة للرقابة والاشراف. من أبرز هذه المخاطر: التهديد الأمني الناتج عن ضعف حماية البيانات، زيادة صعوبة تتبع العمليات المالية وضبابية مصادر الأموال. ويزداد الأمر تعقيدا مع الاستعانة بمصادر خارجية كالحوسبة السّحابية، أو الاعتماد على شركات خارج الإطار التنظيمي، ما يزيد من صعوبة الرقابة ويهدد بمخاطر كبرى كغسل الأموال، الاحتيال، والجرائم الالكترونية.

في الختام، يمكن القول إن التكنولوجيا المالية تعدّ عاملاً محوريا في تعزيز الشمول المالي، وتحسين كفاءة الخدمات المصرفية، لكنها في الوقت ذاته تفرض تحديات كبيرة تتطلب تعاونا بين البنوك، الهيئات التنظيمية

والمبتكرين في المجال المالي، لضمان تحقيق الاستفادة القصوى من هذه التكنولوجيا وتقليل المخاطر المصاحبة لها. (بن ناصر و مصداع، 2022، الصفحات 16-17-18).

المطلب الثالث: مبادرات البنوك التجارية في تعزيز الشمول المالي

تلعب البنوك التجارية الدور التنفيذي في تحقيق الشمول المالي من خلال: (حاجي، 2023، صفحة 398).

- ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار والتأمين ووسائل الدفع وليس فقط على الإقراض والتمويل، مع توفير التدريب للعاملين في هذا المجال.
- التشجيع على المنافسة بين البنوك من خلال توفير المزيد من الخيارات للعملاء وتعزيز التنافسية بين البنوك للحفاظ على الخدمات بجودة عالية وبتكاليف معقولة.
- تخفيف متطلبات التمويل وذلك بالتنسيق مع البنك المركزي.
- زيادة عدد الصرّافات الآلية وأي وسيلة من شأنها توسيع شبكة اتاحة الخدمات المصرفية.
- التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية والاهتمام بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لتمويل المشاريع متناهية الصغر.
- جذب الفئات التي لا يوجد لديها تعاملات بنكية.
- تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء.

خاتمة الفصل الأول:

يتضح من خلال المعالجة النظرية لمفهوم الشمول المالي وأبعاده وأهدافه، تبين أن تحقيق الشمول المالي يعد ركيزة أساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كونه يضمن ادماج فئات واسعة من المجتمع ضمن المنظومة المالية الرسمية وقد أظهرت الدراسة أن البنوك التجارية تلعب دورًا محوريًا في تجسيد هذا الهدف من خلال توفير منتجات وخدمات مالية متنوعة تلائم مختلف شرائح المجتمع، وتوسيع شبكة فروعها وتبسيط الإجراءات خاصة للفئات الضعيفة والمهمشة، كما ينتظر من البنوك التجارية أن تساهم في نشر الثقافة المالية وتبني الابتكار الرقمي لتسهيل الوصول إلى الخدمات وبذلك فإن تعزيز الشمول يرتبط بشكل وثيق بمدى فاعلية ومرونة القطاع البنكين خاصة التجاري منه، في الاستجابة لحاجات السوق وتحقيق الادماج المالي الفعال، أي وجود علاقة تكاملية بين البنوك التجارية والشمول المالي.

الفصل الثاني:

دراسة تطبيقية لتعزيز الشمول المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية –بسكرة

تمهيد:

نسلط الضوء في هذا الفصل على واقع الشمول المالي في الجزائر، مع التركيز على الجهود المبذولة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) باعتباره أحد الفاعلين الرئيسين في القطاع المالي، لما له من دور محوري في تمويل النشاطات الزراعية والتنموية، كما سيتم من خلال هذا الفصل تقديم تحليل كميّ ونوعي لمؤشرات الشمول المالي داخل البنك، بما يسمح بتقييم مدى مساهمته الفعلية في تحقيق الأهداف المرجوة.

وانطلاقا من هذا الإطار، يتضمن هذا الفصل ثلاثة مباحث رئيسية: يُعنى المبحث الأول بدراسة واقع الشمول المالي في الجزائر، أما المبحث الثاني فيركز على الدور الذي يلعبه بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تعزيز هذا الشمول، في حين يخصص المبحث الثالث لقياس مؤشرات الشمول المالي داخل البنك، وذلك من خلال تحليل بيانات واحصائيات تعكس مدى انتشار وتنوع الخدمات المالية المقدمة.

المبحث الأول: واقع الشمول المالي في الجزائر بين التحديات والجهود الإصلاحية

يهدف هذا المبحث إلى دراسة واقع الشمول المالي في الجزائر، والجهود المبذولة لتحقيقه والسياسات المنتهجة لتعزيزه، مع التطرق لأهم معوقاته.

المطلب الأول: واقع الشمول المالي في الجزائر وآخر المستجدات

نعالج في هذا المطلب واقع الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة (2011-2017)، بالإضافة إلى آخر مستجداته لسنة 2024.

الفرع الأول: واقع الشمول المالي في الجزائر

لتحليل واقع الشمول المالي في الجزائر سلط الضوء على هذا الجدول الذي يوضح مؤشرات الشمول المالي في الجزائر خلال سنوات 2011-2014-2017.

جدول 02 يوضح مؤشرات الشمول المالي في الجزائر خلال سنوات 2011-2014-2017.

السنوات / المؤشرات (%)	2011	2014	معدل التغير (%)	2017	معدل التغير (%)
مؤشر امتلاك الأفراد البالغين فوق 15 سنة لحسابات في مؤسسات مالية.	33	50	51.51	43	14
مؤشر امتلاك الأفراد البالغين فوق 25 سنة لحسابات في مؤسسات مالية.	40	57	42.5	49	14.03
نسبة البالغين الذين اقترضوا من المصارف التجارية أو المؤسسات المالية	2	3	50	5	66.66
نسبة الادخار من المصارف التجارية أو من المؤسسات المالية كنسبة من البالغين فوق 15 سنة	4	14	250	11	21.42

المصدر: (لعلاوي و خليل، 2024)

تشير البيانات إلى أن الجزائر تواجه صعوبات كبيرة في تحقيق شمول مالي فعال، حيث تبقى مؤشراتها دون المستوى العالمي رغم المحاولات الجادة لتعزيز هذا القطاع، وفيما يلي عرض تحليلي لأهم المؤشرات خلال سنوات 2011-2014-2017.

أ/ المؤشر الأول: (فتح حسابات مالية في مؤسسات مالية)

– الفئة العمرية 15+: شهدت هذه الفئة تقلبا ملحوظا، حيث قفزت النسبة من 33% 50% بين 2011 و2014، إلا أنها عادت للانخفاض إلى 43% بحلول 2017 ويعزي هذا التراجع إلى تدهور الثقة في المؤسسات المالية نتيجة الأزمات الاقتصادية التي رافقت انهيار أسعار النفط مما أدى إلى عزوف الأفراد عن فتح الحسابات.

– الفئة العمرية 25+: تمتعت هذه الشريحة بأداء أفضل حيث وصلت إلى 57% في 2014، لكنها لم تسلم من التأثر بالظروف الاقتصادية ما أدى إلى انخفاضها إلى 49% لاحقا.

ب/ المؤشر الثاني: (الاقتراض من المصارف التجارية أو المؤسسات المالية)

بالنسبة إلى هذا المؤشر فهو مُتدن جدًا، وزيادته خلال سنتي 2014 و2017 لا تكاد تذكر، وهذا يبرر عدم اللجوء للاقتراض من المؤسسات الرسمية والاعتماد أكثر على الأصدقاء والعائلة، وهذا راجع ربُّما للإجراءات البنكية الطويلة والمعقدة، والقروض التي يجب أن تكون مبررة أي محددة الوجهة وليست حرة، بالإضافة إلى عدم وجود ما يمكن رهنه لدى المقترض، أو ما يمكن أن يكون ضمانا للقرض، فأحيانا يكون المقترض في حاجة ماسة لمبلغ معين في نفس اللحظة، وبالتالي يلجأ إلى عائلته أو أقاربه أو أصدقائه، لتحصيل المبلغ الذي هو في حاجة إليه.

ج/ المؤشر الثالث: (نسبة الادخار من المصارف التجارية أو مؤسسات مالية كنسبة من البالغين فوق 15 سنة).

حقق المؤشر قفزة كبيرة من 4% إلى 14% بين 2011 و2014، مما يشير إلى تحسين في الوعي المالي خلال فترة الازدهار، مع ذلك أدت التحديات الاقتصادية اللاحقة إلى تراجع النسبة إلى 11% حيث اضطر الأفراد إلى تحويل مدخراتهم نحو تغطية الاحتياجات الاستهلاكية الملحة.

من خلال هذه المؤشرات يتبين أن الجزائر لا زالت تحقق مستويات دنيا من الشمول المالي، رغم الجهود التي لا زالت تبذل من طرف بنك الجزائر. (ط.د لعلاوي و أ.د خليل، 2024، الصفحات 133-134).

الفرع الثاني: مستجدات واقع الشمول المالي في الجزائر

الشمول المالي: الجزائر حققت نتائج مشجعة في مجال الخدمات المالية والتغطية البنكية.

أكد وزير المالية لعزيز فايد يوم الخميس 25 أفريل 2024 بالجزائر العاصمة، أن قطاع المالية سجل نتائج مشجعة في مجال تحسين نوعية الخدمات وتعزيز التغطية البنكية مقارنة مع سنوات سابقة تكريسا للشمول المالي،

وهذا نتيجة لجهود المؤسسات المالية في هذا الميدان، حاثا على بذل المزيد من الجهود من خلال مسايرة التطورات الحاصلة دوليا.

وأوضح السيد الوزير في كلمة له خلال افتتاح يوم اعلامي حول الشمول المالي والادخار نظمته جمعية البنوك والمؤسسات المالية أن عدد الوكالات البنكية ارتفع إلى 1734 وكالة نهاية 2023 مع وجود 6500 نقطة بيع لمؤسسات التأمين تضاف لها أكثر من 4 آلاف وكالة تابعة لبريد الجزائر، مبرزًا أن الأمر يتعلق بفضاءات "تقدم خدمات مالية نسعى يوميا من خلالها إلى تعزيز الشمول المالي".وجاء هذا اللقاء المنظم بالشراكة مع اتحاد شركات التأمين وإعادة التأمين، والمجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي والبيئي تحت شعار "تشجيع الادخار كتعزيز الشمول المالي" تزامنا مع إحياء اليوم العربي للشمول المالي المصادق لـ 27 أفريل.

وأضاف السيد الوزير أنه قد تم أيضا تسجيل ارتفاع في عدد حسابات الادخار إلى 12 مليون حساب إلى نهاية سنة 2023 بمبلغ اجمالي يفوق 3600 مليار دينار جزائري لافتًا إلى أن "هذه الأرقام تعد مشجعة مقارنة بالسنوات الماضية، وذلك بفضل الجهود الكبيرة المبذولة من طرف جل المؤسسات المالية من أجل الارتقاء بنوعية الخدمات إلى المستويات المطلوبة".

ودَعا في هذا الصدد إلى ضرورة تعزيز استخدام الوسائل الحديثة للرقمنة والذكاء الاصطناعي في نظر الكفاءات العالية وقدرتها على تغيير طبيعة الخدمات المالية الكلاسيكية لتطوير جودة المعاملات المالية التي أصبحت أكثر ابتكارًا واضفاء الشفافية وتخفيض تكاليف الخدمات لتحقيق الشمول المالي والتنمية الاقتصادية.

ويعرف الشمول المالي على أنه إمكانية وصول الأفراد والمؤسسات إلى منتجات وخدمات مالية بشكل سهل وبأسعار معقولة، بشكل يلبي احتياجاتهم خاصة التعاملات والمدفوعات ومنتجات الادخار والقروض وخدمات التأمين، وبشكل مستدام.

وفيما يتعلق بموارد البنوك المحصلة إلى 14.917 مليار دينار أكد السيد فايد أهمية تنشيط التسويق والاتصال بهدف توضيح الخدمات والمنتجات المالية والترويج لها، بمشاركة فعالة من وسائل الاعلام نظرا لدورها المحوري في إيصال المعلومة بدقة وفعالية.

من جانبه شدد محافظ بنك الجزائر، صلاح الدين طالب على الأهمية البالغة للادخار كعنصر أساسي في المنظومة المالية نظرًا لمساهمته في دعم الاستثمار والنمو الاقتصادي، وأشار إلى أن الموارد التي دمعتها البنوك الناشطة في السوق بلغت 14.917 مليار دج نهاية 2023 مقابل 14.530 مليار دج في أواخر 2022 أي بزيادة نسبتها 2.66%.

وفيما يخص ودائع المحروقات، فقد ارتفعت بنسبة 4.24% مقارنة بنسبة 2022، كما سجلت ودائع لأجل ارتفاعًا من 7.585 مليار دج إلى 8.012 في ديسمبر 2023 أي بزيادة 5.63%.

أما بالنسبة للموارد المحصلة عبر الصيرفة الإسلامية فقد واصلت تسجيل نمو لافت، حيث ارتفعت من 445 مليار دينار جزائري سنة 2021 إلى 678 مليار دج بنهاية 2023 بزيادة قدرها 25% مقارنة لـ 2022.

وفي هذا السياق، أشار محافظ البنك المركزي إلى أن تفعيل الادخار سيعزز من السيولة الوطنية، مما يسهم في تحسين فعالية السياسة النقدية. واعتبر أن الادخار يشكل دعامة أساسية لتحقيق الاستقرار الاقتصادي والنمو المستدام على المدى الطويل.

بدورها أكدت، رئيسة مجلس النقد والقرض، ربيعة خرفي، على أهمية الجهود المبذولة من طرف الجزائر لتطوير قطاعها المالي، من خلال تعديل الأطر القانونية، دعم الرقمنة، وتحسين أدوات تمويل الاقتصاد، وخاصة عبر البورصة، ولفتت إلى أن الشمول المالي يعدّ عنصرا محوريا في تعزيز العدالة الاجتماعية والحد من التفاوتات، إضافة إلى تحسين العلاقة بين الموطنين والمؤسسات، وتعزيز بيئة الأعمال.

وشددت على أن تنوع الخدمات البنكية وتطويرها، يعد من المحفزات الأساسية لترسيخ الشمول المالي مع ضرورة تحسين جودة الخدمات البنكية، واحترام القوانين التي تضمن حماية المودعين والمدخرين. (https://www.aps.dz).

المطلب الثاني: الجهود المبذولة لإصلاح معوقات الشمول المالي في الجزائر

رغم التقدم المحقق في مجال الشمول المالي، إلا أن عدّة معوقات لا تزال تَحُول دون تحقيقه الكامل، مما استدعى تدخلات واصلاحات متعددة، ويتناول هذا المطلب أبرز الجهود المبذولة لإصلاح هذه المعوقات من خلال التركيز على الجانب التشريعي والتنظيمي، وتطوير البنية التحتية المالية والرقمية، إضافة إلى تعزيز الثقافة المالية ونشر الوعي لدى مختلف فئات المجتمع.

الفرع الأول: معوقات الشمول المالي في الجزائر

يمكننا حصر أسباب ضعف معدلات الشمول المالي في الجزائر في النقاط الآتية: (بوسليماني و بريش، 2023، صفحة 32).

أ) **ضعف البنية التحتية المالية:** يرجع هذا إلى محدودية الموارد المالية أو أسباب أخرى، مما يؤثر سلبا على تنوع الخدمات المالية وجودتها وعددها، بالإضافة إلى ارتفاع تكلفتها، مما يجعلها صعبة المنال للفئات الأكثر احتياجًا.

ب) **انخفاض استخدام وسائل الدفع الالكتروني:** يؤدي هذا إلى جمود النظام المالي، ويبطء من تنفيذ المعاملات والخدمات المالية، كما يعيق مواكبة التطورات الحديثة في هذا المجال.

ج) **انعدام الثقة في المؤسسات المالية:** يتردد الأفراد في التعامل مع هذه المؤسسات بسبب نقص الثقة مما يحد من انتشار الخدمات المالية.

د) **تدني مستوى الثقافة المالية:** يؤثر سلبا على معدلات الشمول المالي في المنطقة العربية ككل، حيث يقلل من فهم الأفراد لأهمية الخدمات المالية وكيفية استخدامها.

هـ) **هيمنة القطاع العام على القطاع المصرفي:** يمتلك القطاع العام غالبيته أصول النظام المالي، مما يحد من توسع القطاع الخاص ويضعف المنافسة في تقديم الخدمات المالية، مما يؤثر سلبا على جودتها وتنوعها.

و) **ارتفاع تكاليف الخدمات المالية:** تشكل التكاليف المرتفعة عائقا كبيرًا أمام الشمول المالي، بالإضافة إلى البطء في التنفيذ والتعقيدات الإدارية التي تزيد من الوقت والتكلفة المطلوبة لإتمام المعاملات.

كل هذه العوامل تشجع على اللجوء إلى المعاملات غير الرسمية، والتي غالبا ما تتم خارج إطار الاقتصاد المنظم.

الفرع الثاني: الجهود المبذولة في التصدي للمعوقات

أحْيَت الجزائر الخميس 04 ماي 2023 اليوم العربي للشمول المالي، حيث أكد مختصون على أن تحقيق الشمول المالي مرهون بعدة إجراءات أبرزها تعديلات في قانون النقد والقرض.

أولا: الخبير في المالية والبنوك نبيل جمعة:

تحقيق الشمول المالي مرهون بإدماج مؤسسات البريد بالبنوك في السياق، أكد الخبير الدولي للمالية والبنوك، نبيل جمعة، أن تعزيز الشمول المالي لدعم جهود مراجعة تداعيات المناخ يتم بمنع تقديم التمويلات البنكية والقروض للشراكات التي تقوم بمشاريع تضر بالمناخ والطبيعة كمشاريع الفحم وغيرها، مشددا على أن تحقيق الشمول المالي في الجزائر مرهون بإدماج مؤسسات البريد بالبنوك.

وأشار الخبير في المالية والبنوك في حديثه لـ "المصدر" إلى أن هناك مواد تم تعديلها في قانون النقد والقرض لسماح للبنوك الجزائرية بالولوج إلى الشمول المالي من خلال رقمنة الدينار الجزائر وإدخال المنتوجات الرقمية

الجديدة ودمج قوانين تخص الشمول المالي، وباستقطاب الأموال في السوق غير رسمية وإدخال الصيرفة الإسلامية التي جذبت أكثر من 50 مليار دينار عن طريق الشمول المالي.

وأبرز نبيل جمعة أن تعزيز الشمول المالي في الجزائر يتطلب تعديلات في قانون النقد والقرض وفي الميدان مشيرا إلى أن هناك حوالي 3 آلاف و7 مائة وكالة بنكية في الجزائر والمعايير الدولية تفرض أن يكون لكل 7 ألاف مواطن شباك بنكي في حين أن في الجزائر هناك شباك بنكي لكل 28 ألف نسمة مما يعني أن نسبة تغطية الشبكة المالية على المستوى الوطني تصل إلى 25%، وهو ما يستدعي انشاء وكالات جديدة لتحقيق الشمول المالي.

وأضاف الخبير المالي أن هناك مشروع في سنة 2010 أطلق عليه (البريد – بنك) يتمثل في دمج وكالات البريد مع البنوك حيث يصل عدد المؤسسات البريدية إلى 4 آلاف شباك فالتنسيق بين وزارتي البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والبنوك التجارية والبنك المركزي ووزارة المالية سيمكننا من تحقيق الشمول المالي بإعادة بعث مشروع "بريد – بنك" وتخفيض العجز إلى نسبة 50%.

ومن بين الحلول يقول ذات المتحدث، فتح السوق المالي والاستثمار وجعل النوافذ المختصة بالصيرفة الإسلامية عبارة عن بنوك إسلامية مستقلة.

ثانيا: الخبير الاقتصادي عبد اللطيف بلغرسة:

من جهته اقترح الخبير الاقتصادي والأستاذ الاقتصادي بجامعة عنابة عبد اللطيف بلغرسة أن يتم التوسع في الشمول المالي من طرف البنوك عن طريق تكوين الإطارات المتخصصة في الشمول المالي وتعديل الإجراءات القانونية لتسهيل طرق تجسيد الشمول المالي وكذلك بإقناع الفئات الاجتماعية الأقل مدخول بالانخراط في التمويل البنكي وفق صيغة الشمول المالي.

ثالثا: الخبير الاقتصادي، الهواري تيغرسي:

في ذات السياق، أكد الخبير الاقتصادي الهواري تيغرسي، على أهمية إجراء أيام دراسية خاصة بالشمول المالي الذي عبارة عن منتجات مالية من شأنها أن تتوفر للمواطن بأسعار مقبولة وشرعية وقابلة لتفعيلها للمواطنين البسطاء مشيرا إلى أن هناك حركية للمنظومة البنكية فيما يخص الصيرفة الإسلامية من خلال المنتجات ولكن يجب توسيع العملية لإيجاد حلول لتوفير هذه الأموال سواء للسوق الموازية أو غياب تعامل المواطن مع المؤسسات البنكية ومؤسسات التأمين.

وأضاف الخبير على أنه حان الوقت لتفعيل الشمول المالي في الجزائر من خلال تنظيم ورشات وزارية وتبسيط المراسيم والقوانين ومسح شامل للطلب الوطني من قبل البنوك وتحريك العملية بمنظومة حقيقية لسرعة تداول النقود والدفع الرقمي.(https://www.elmasdaronline.dz)

المطلب الثالث: الاستراتيجية الوطنية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر

يعتبر وضع استراتيجية وطنية للشمول المالي حَجَرَ الزاوية في تحقيق هذا الهدف، إلا أن هذه العملية قد تواجه تحديات متعددة قد تؤدي إلى إطالة أمر التنفيذ أو حتى إلى فشلها الجزئي أو الكلي، لتجنب هذه العقبات، من الضروري تحديد جميع المتطلبات والخطوات المرحلية بدقة، واتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت المناسب. وفي هذا السياق يمكن تقديم التوصيات الآتية:(خلالفة و بوبلوطة، 2023، صفحة 29).

1. **تنسيق الجهود:** تعزيز التعاون بين جميع الأطراف المعنية في عملية وضع الاستراتيجية.
2. **وضوح الرؤية:** تحديد الأهداف بوضوح لضمان نجاح العملية.
3. **توفير الموارد:** ضمان توفر الموارد المالية والبشرية والتقنية الكافية لاستمرارية العملية ونجاحها.
4. **الاستعانة بالخبراء:** الاستفادة من خبراء متخصصين في بناء الاستراتيجيات الوطنية للشمول المالي لدعم البنوك المركزية والجهات الرقابية.
5. **الاستفادة من التجارب الدولية:** دراسة وتطبيق الدروس المستفادة من الدول التي نجحت في هذا المجال.
6. **اتباع المعايير العالمية:** اعتماد أفضل الممارسات الدولية كإطار منهجي للعمل.
7. **التنفيذ المرحلي:** تقسيم عملية التنفيذ إلى مراحل متعددة وفقا للإمكانيات والظروف الزمنية.
8. **آليات المتابعة والتقييم:** وضع أنظمة لرصد التقدم وتحديد الانحرافات لضمان التصحيح الفوري.
9. **القيادة الفعالة:** ضمان وجود قيادة كفؤة وقادرة على إدارة عملية بناء الاستراتيجية وفقا للأولويات المحددة.

المبحث الثاني: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية المؤسسة الوحيدة التي تقوم بتمويل القطاع الفلاحي، حيث تنشر فروعه على مستوى التراب الوطني، تقدم هذه الفروع المتمثلة في المديريات الجهوية ويندرج ضمن هذه الأخيرة وكالات مختلف الخدمات التي يحتاجها الفلاحين.

يتم في هذا المبحث إلى تقديم ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية والهيكل التنظيمي له ثم التطرق إلى أهدافه ومهامه وبعدها الخدمات المصرفية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة.

المطلب الأول: ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية والهيكل التنظيمي

نتطرق في هذا المطلب نشأة وتطور بنك BADR وتعريفه والهيكل التنظيمي له.

الفرع الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أولا: النشأة

تأسس بنك الفلاحة والتنمية الريفية في 13 مارس 1982 بمقتضى المرسوم 106-82 في شكل شركة مساهمة برأس مال قدره 2 مليار دينار، في إطار دعم سياسة وتطوير وتنمية القطاع الزراعي بمختلف مجالاته، حيث ارتبط تأسيسه بتمويل هياكل ونشاطات الإنتاج الفلاحي والحرف التقليدية في الريف وكل المهن الحرة والمنشآت الخاصة المتواجدة في الريف.

ثانيا: مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

عرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية عدة تطورات في مجال نشاطه وهذا بغية تحسين نوعية الخدمات والعروض المقدمة للزبائن ويمكن إيجازها في عدة مراحل : (معلومات مقدمة من طرف بنك BADR بسكرة)

1- المرحلة الأولى: 1982-1990

ركز البنك على توسيع فروعه داخل التراب الوطني خاصة المناطق الزراعية فنشأت العديد من الوكالات لتمويل قطاع الزراعة، وامتازت هذه المرحلة بتخصص البنوك لذلك اقتصر عمله على تمويل القطاعات ذات الأنشطة الفلاحية.

2- المرحلة الثانية: 1990-1999

بموجب صدور قانون النقد والقرض 10/90 والذي نص على التخصص القطاعي لدى البنوك، كما توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني خاصة الصناعات الصغيرة والمتوسطة مع بقاءه الشريك الأول في تدعيم وتمويل القطاع الفلاحي.

قد شهدت هذه الفترة إدخال تكنولوجيات الإعلام الآلي، حيث تميزت بـ:

- سنة 1991 إدخال نظام SWIFT، لتسهيل العمليات الخاصة بالتجارة الخارجية.
- سنة 1992 وتميزت بـ:

– تعميم قاعدة بيانات SYBU للمساعدة في معالجة العمليات البنكية (معالجة عمليات الخزينة، الاطلاع على حسابات الزبائن...إلخ).

– الانتهاء من تعميم SWIFT على كل الوكالات لتسهيل عمليات التجارة الخارجية.

– إدخال مخطط حسابات جديدة على مستوى كل الوكالات.

- سنة 1993 استكمال تغطية كل وكالات البنك المنتشرة بتقنية الإعلام الآلي.
- سنة 1994 طرح خدمة جديدة خاصة بالبنك والمتمثلة في بطاقة السحب والدفع.
- سنة 1996 تم إدخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات البنكية في وقت حقيقي.
- سنة 1998 بداية العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك (interbancaire carte de retrait)

3– المرحلة الثالثة: 2000–2004 تميزت هذه الفترة بـ:

- سنة 2000: قيام البنك بإجراء فحص دقيق لكل نقاط القوة والضعف في السياسات المطبقة من طرفه، كما تم خلالها وضع استراتيجية تسمح للبنك باعتماد المعايير الدولية في المجال البنكي.
- سنة 2001: قيام البنك في هذه السنة بإعادة تقييم موارده والتأكد من الديون المشكوك فيها بغية تحديد المركز المالي ومواجهة أي مشاكل متعلقة بالسيولة، كما تميزت بإدراج خدمات خاصة la banque assise.
- سنة 2004: إدخال تقنية نقل الشيكات عبر الصورة، فقد كان يستغرق تحصيل الشيك 15 يوما وأصبح من خلال هذه التقنية أقل من 3 أيام، وهي آلية غير معروفة في البنوك التجارية.

4- **المرحلة من 2005 إلى يومنا هذا** خلال هذه المرحلة قام البنك بإعادة تخصصه في الميداني الفلاحي ومنه تمويل النشاطات الفلاحية والمجالات المتعلقة بها.

الفرع الثاني: التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية

أولا: تعريف عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

هو هيئة عمومية اقتصادية تتمتع بالشخصية المعنوية وكذا الاستقلال في التسيير، مهمته تطوير القطاع الفلاحي وترقية عالم الأرياف، إضافة إلى اهتمامه بتمويل مختلف القطاعات الاقتصادية.

كما يعتبر البنك صاحب أكبر شبكة بنكية في الجزائر بالمقارنة مع الهيئات الأخرى، في بداية الأمر تكون البنك من 140 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري وأصبح يحتضن حاليا 344 وكالة كما أحصى البنك سنة 2023 فتح 265 حساب جديد من مجموع 4 ملايين حساب ويضم حوالي 8000 موظف على مستوى الهياكل المركزية والجهوية وكذلك المحلية، كما يعتبر الآن شركة مساهمة ذات رأسمال قدره 1442 مليار دينار جزائري مقرها الرئيسي 17 شارع العقيد عميروش الجزائر العاصمة.

ونظرا لكثافة نشاطه ومستواه فقد صنف بنك الفلاحة والتنمية الريفية من قبل قاموس مجلة البنوك (Bankers Almanac) لطبعة 2002 في المركز الأول في الجزائر و668 عالميا من أصل 4100 بنك.

ثانيا تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة

تعتبر ولاية بسكرة من المناطق الفلاحية المهمة في الجزائر لذا فإن إنعاش الفلاحة فيها لن يكون بعمليات تمويل كبيرة، تتولى الدولة توفيرها، وهذا ما يوضحه بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة بمرسوم رقم 82-106 والذي يقع مقره بشارع بن باديس بسكرة ويشرف على 10 وكالات تظم الدوائر الاتية: بسكرة سيدي عقبة- أولاد جلال- المغير- الدّبيلة- الوادي- جامعة – طولقة- قمار- زريبة الواد-، وكل وكالة من هذه الوكالات لها صلاحية محددة فهي تقوم بتمويل القطاع الفلاحي والتجاري والحرفي التابعة للدائرة. (معلومات مقدمة من المديرية الجهوية بسكرة).

الشكل رقم: (2) وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية للمجمع الجهوي بسكرة

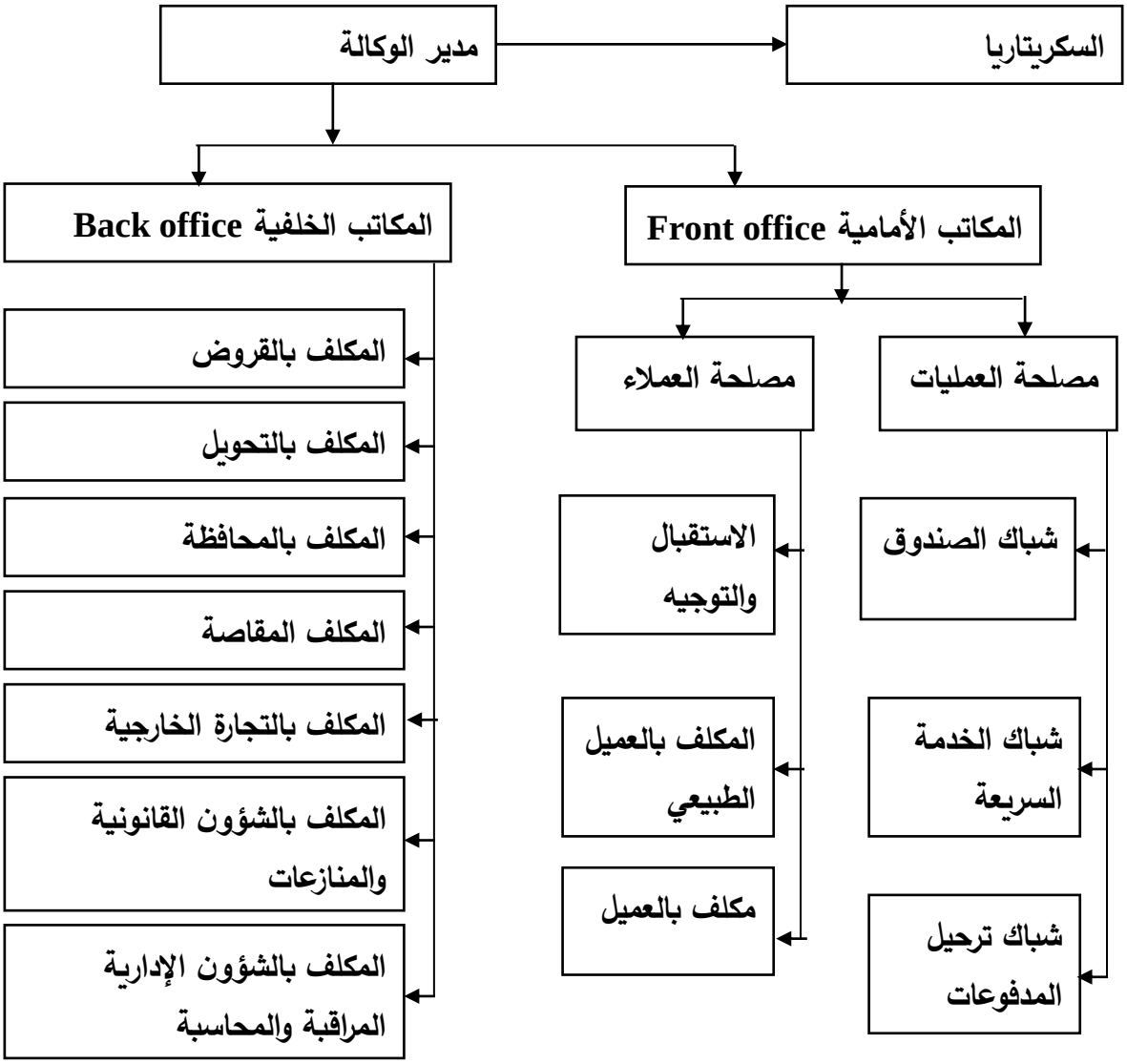
الرقم	اسم الوكالة	الرمز
1	بسكرة	393
2	الواد	388
3	زريبة الواد	396
4	سيدي عقبة	390
5	طولقة	389
6	المغير	392
7	دبيلة	395
8	جامعة	391
9	قمار	394
10	أولاد جلال	387

المصدر: معلومات مقدمة من المجمع الجهوي لـ BADR بسكرة

الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة 393

يمكن توضيح الهيكل التنظيمي للوكالة في الشكل الموالي:

الشكل رقم (3): الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة



المصدر: وثائق بنك الفلاحة والتنمية الريفية– بسكرة.

ويتوزع نشاط الوكالة البنكية عبر مختلف أقسامها ومصالحها كالتالي: (معلومات مقدمة من طرف البنك).

1- **مدير الوكالة:** وهو الذي يرأس وكالة بسكرة إذ يعد المدير المسؤول الأول عن الوكالة وهو الذي يتخذ القرارات الصائبة ويسهر على تنفيذها، كما يقوم بالإشراف والتنسيق بين مختلف مصالح الوكالة.

2- **السكريتاريا:** تمثل وسيط بين المدير، العمال والعملاء، يتم فيها استلام البريد الوارد والصادر للبنك وإلى البنك، بالإضافة على الأعمال المكتبية من طباعة الوثائق وإرسال الفاكسات واستقبال المكالمات الهاتفية.

3– قسم الشباك الأمامي (Front office)

ويضم المصالح التالية:

أ– **مصلحة العملاء:** وتضم المكاتب التالية:

– **مكتب الاستقبال والتوجيه:** يقوم المكلفون بهذا المكتب باستضافة وتوجيه العملاء نحو مختلف المصالح من أجل تلبية حاجاتهم وتوجيههم إلى المكاتب التي تخدم طلبهم.

– **مكتب مكلف بالعميل الطبيعي:** يعمل هذا المكتب على الاهتمام بالعملاء الأفراد والسهر على إرضائهم وكسب ثقتهم.

– **مكتب المكلف بالعميل المعني:** يختص في التكفل بالعملاء المعنويين والمتمثلين في مختلف المؤسسات والمستثمرين والشركات.

ب– **مصلحة العمليات:** ويضم المكاتب التالية:

– **شباك الصندوق الرئيسي:** وظيفة جمع الودائع من الأفراد بمختلف أشكالها وتقديم السحوبات والسهر على ضمان الدقة في العمل دون أي أخطاء.

– **شباك الخدمة السريعة:** ويهتم بعمليات السحب التي يقوم بها العملاء وتوثيقها عبر النظام.

– **شباك ترحيل المدفوعات:** يختص بترحيل مبالغ الدفع عبر النظام وتوثيقها قبل توجيه العميل إلى شباك الصندوق الرئيسي.

4–قسم الشباك الخلفي (Back office)

توجد على مستوى الشباك الخلفي المصالح التالية:

أ– **مصلحة القروض:** تعتبر من أهم المصالح لأي بنك، ولضمان فعاليتها يجب أن تكون خاضعة لتنظيم محكم يسمح لها من أداء عملها في أحسن الظروف، وتتكون مصلحة القروض في وكالة جيجل من فرعين هما:

– خلية الدراسات والتحاليل.

– خلية إدارة القروض والشؤون القانونية.

ب– **مصلحة التحويلات:** تتكفل بتنفيذ أوامر التحويلات المقدمة من طرف العملاء لفائدة حسابات أخرى وتنقسم التحويلات حسب وجهتها إلى ثلاثة أنواع وهي:

- تحويل داخل الوكالة إذا كانت عملية التحويل داخل نفس الوكالة من حسابات عميل إلى عميل آخر فالبنك هنا لا يفرض عمولة.
- تحويل خارج الوكالة، هنا يفرض البنك عمولة إذا كان التحويل تلغرافي.
- تحويل خارج البنك أي أن المحمول ليس من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وهنا يفرض البنك عمولة سواء كان التحويل عاديا أو تلغرافيا، وتتم عملية التحويل من خلال وثيقة إثبات ضرورية لحدوث التحويل تحتوي على جميع المعلومات الخاصة بالمحول والمحول له.

ج- **مصلحة المحفظة:** أهم ما يميز هذه المحفظة كونها تتعامل بالأوراق المالية والتجارية من بينها الصكوك السند الأدنى، سند إيداع البضائع، سندات المؤسسات الخاصة، الأسهم وغيرها، وتقوم هذه المصلحة بعدة وظائف أهمها الخصم والتحصيل.

د- **مصلحة المقاصة:** هذه المصلحة مكلفة بتغطية الأوراق المالية المقدمة من طرف العملاء عن طريق خدمات البنوك الأخرى، أو عن طريق غرفة المقاصة وهي تقوم بمعالجة ومتابعة الأوراق التجارية غير المدفوعة.

هـ- **مصلحة التجارة الخارجية:** تقوم هذه المصلحة بتنفيذ عمليات الاستيراد والتصدير من الناحية المالية، كما يتجلى دورها في التعامل بالعملة الصعبة سواء في صورتها النقدية (بيع وشراء العملة) أو في شكل تحويلات.

و- **مصلحة الشؤون القانونية والمنازعات:** وتهتم بكل ما يخص القضايا القانونية والحكام الخاصة في قانون النقد والقروض.

ز- **مصلحة الشؤون الإدارية المراقبة والمحاسبة:** تهتم بالأعمال الإدارية العامة للوكالة من بينها:

- دراسة وتسيير الملفات الخاصة بالموظفين.
- دراسة كل العمليات المنجزة من طرف مختلف مصالح الوكالة.
- التسجيل الآلي واليومي لجميع العمليات التي تتم في باقي الأقسام.

لقد مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية على عدة مراحل خلال تطوره وذلك منذ إنشاءه، حيث عرف تطورًا كبيرا أين أصبح من أهم البنوك التجارية الجزائرية ومن بين البنوك الرائدة التي تسعى دوما إلى مواكبة التطورات الحاصلة في المجال المالي والمصرفي، فهو يتوفر على أكبر طاقة بشرية ذات كفاءة تعمل بمختلف المديريات وفروع البنك الموزعة على كامل التراب الجزائري، والملاحظ من الهيكل التنظيمي لوكالة بسكرة تعدد المصالح وتنوعها الأمر الذي يساهم بشكل فعال في تحسين أداء الوكالة وتقديم خدمات متنوعة تلبي حاجات ورغبات العملاء.

المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة

نتطرق في هذا المطلب إلى عرض كل من مهام وأهداف بنك BADR بسكرة

الفرع الأول: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

وفقا للقوانين والقواعد المعمول بها في المجال المصرفي، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية: (بن واضح و لعذور، صفحة 5).

- معالجة جميع العمليات الخاصة بالقروض، الصرف، والصندوق؛
- فتح حسابات لكل شخص طالب لها واستقبال الودائع؛
- المشاركة في تجميع الادخارات؛
- المساهمة في تطوير القطاع الفلاحي والقطاعات الأخرى؛
- تأمين الترقيات الخاصة بالنشاطات الفلاحية وما يتعلق بها؛
- تطوير الموارد والتعاملات المصرفية وكذا العمل على خلق خدمات مصرفية جديدة مع تطوير المنتجات والخدمات المقدمة؛
- تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار والاستثمار؛
- تطوير شبكته ومعاملاته النقدية؛
- تقسيم السوق المصرفية والتقرب أكثر من ذوي المهن الحرة، التجار والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- الاستفادة من التطورات العالمية في مجال العمل المصرفي؛

وفي إطار سياسة القروض ذات المردودية يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بـ:

- تطوير قدرات تحليل المخاطر.
- إعادة تنظيم إدارة القروض.
- تحديد ضمانات متصلة بحجم القروض وتطبيق معدلات فائدة تتماشى وتكلفة الموارد.

لقد عمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية ولأجل تعزيز مكانته التنافسية والتوجه الاقتصادي الجديد للدولة وسياستها بصفة عامة، بوضع مخطط استراتيجي شرع في تطبيقه مع بداية العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، تلخصت أهم محاوره في:

- إعادة تنظيم وتسيير الهيئات والهيكل التنظيمي للبنك؛

- عصرنة البنك (تقوية تنافسية)؛
- احترافية العاملين؛
- تحسين العلاقات مع الأطراف الأخرى؛
- تطهير وتحسين الوضعية المالية؛

الفرع الثاني: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يحتم المناخ الاقتصادي الجديد الذي تشهده الساحة المصرفية المحلية والعلمية على بنك التنمية الريفية أن يلعب دورا أكثر ديناميكية وأكثر فعالية في تمويل الاقتصاد الوطني من جهة، وتدعيم مركزه التنافسي في ظل المتغيرات الراهنة من جهة أخرى، وبذلك أصبح لزاما على القائمين على البنك وضع استراتيجية أكثر فعالية لمواجهة التحديات التي تفرضها البيئة المصرفية.

وأمام كل هذه الأوضاع وجب على المسؤولين إعادة النظر في أساليب التنظيم وتقنيات التسيير التي يتبعها البنك، والعمل على ترقية منتجاته وخدماته المصرفية من أجل إرضاء الزبائن والاستجابة لانشغالاتهم.

وفي هذا الصدد لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية مثله مثل البنوك العمومية الأخرى إلى القيام بأعمال ونشاطات متنوعة وعلى مستوى عال من الجودة للوصول إلى استراتيجية تتمثل في جعله مؤسسة مصرفية كبيرة وشاملة يتدخل في تمويل كل العمليات الاقتصادية.

ومن أهم الأهداف المسطرة من طرف إدارة البنك ما يلي:

- توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة؛
- تحسين نوعية وجودة الخدمات؛
- تحسين العلاقات مع الزبائن؛
- الحصول على أكبر حصة من السوق؛
- تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق أقصى قدر من الربحية؛

وبغية تحقيق الأهداف قام البنك بتهيئة الشروط للانطلاق في المرحلة الجديدة التي تتميز بتحولات هامة نتيجة انفتاح السوق المصرفية أمام البنوك الخاصة المحلية والأجنبية، حيث قام البنك بتوفير شبكات جديدة ووضع وسائل تقنية حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية، كما بذل القائمون على البنك مجهودات كبيرة لتأهيل موارده البشرية، وترقية الاتصال داخل وخارج البنك، مع إدخال تعديلات على التنظيمات والهياكل الداخلية للبنك تتوافق مع المحيط المصرفي الوطني واحتياجات السوق.

كما سعى البنك إلى التقرب أكثر من الزبائن وهذا بتوفير مصالح تتكفل بمطالبهم وانشغالاتهم والحصول على أكبر قدر من المعلومات الخاصة باحتياجاتهم، وكان البنك يسعى لتحقيق هذه الأهداف بفضل قيامه بـ:

- رفع حجم الموارد بأقل التكاليف.
- توسيع نشاطات البنك فيما يخص التعاملات.
- تسيير صارم لخزينة البنك بالدينار والعملة الصعبة.(بن واضح و لعذور، صفحة 4).

المطلب الثالث: المنتجات والخدمات المصرفية المقدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية مجموعة متكاملة من الخدمات البنكية للعملاء من أفراد ومؤسسات، ويضمن تمويل أكثر من 300 شعبة نشاط مرتبطة بشكل مباشر أو غير مباشر بالقطاع الفلاحي والصناعات الغذائية والصيد البحري وتربية الماشيات. بالإضافة إلى مجموعة متنوعة من المنتجات التي تلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم، سيتم التعرف عليها من خلال ما يلي:

الفرع الأول: منتجات بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تتمثل أهم هذه المنتجات في(معلومات مقدمة من بنك BADR بسكرة).

أ/ **دفتر توفير بدر**:Livret épargne BADR هو عبارة عن منتج مصرفي يمكن الراغبين من ادخار أموالهم الفائضة عن حاجاتهم على أساس فوائد محددة من طرف البنك، أو بدون فوائد حسب رغبة المدخرين، ويمكن لحاملي الدفتر القيام بعمليات دفع وسحب أموالهم من جميع الوكالات التابعة للبنك، وبذلك فإن هذا المنتج يجنب أصحاب دفاتر التوفير مشاكل وصعوبات نقل الأموال من مكان إلى آخر.

ب/ دفتر توفير الأشبال:Livret épargne junior مخصص لمساعدة المدخرين للتمرس والتدريب على الادخار في بداية حياتهم الادخارية وهو دفتر توفير يفتح للشباب الذين لا تتجاوز أعمارهم 19 سنة من طرف ممثليهم الشرعيين لتدريبهم على الادخار من خلال الدفع في صورة نقدية أو عن طريق تحويلات أوتوماتيكية، حيث يستفيد الشاب صاحب الدفتر ذو الأقدمية التي تزيد عن 5 سنوات، عند بلوغه السن القانوني من قروض مصرفية تصل إلى مليونين دينار جزائري.

ج/ دفتر التوفير فلاح: هو دفتر موجه خصيصا للفلاحين، يسمح للمتعاملين في المجال الفلاحي بإيداع أموالهم من دون فوائد، ويمكنهم أيضا من الحصول على امتيازات خاصة على غرار إجراء عملية سحب لأموال في أي وقت ومن جميع الوكالات البنكية ومن دون اقتطاعات، عكس النظام المعمول حاليا في بعض المؤسسات البنكية والذي يفرض فوائد واقتطاعات عن كل العمليات.

د/ بطاقة بدر Cart BADR: هي بطاقة موجهة لزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث يمكن من القيام بعمليات الدفع والسحب للأوراق النقدية عبر الموزعات الآلية للأوراق النقدية، كما تمكن أصحابها أيضا من القيام بعمليات السحب من الموزعات الآلية للبنوك الأخرى، وقد تم استبدال هذه البطاقة ببطاقة ما بين البنوك.

هـ/ بطاقة ما بين البنوك (CIB): هي منتج بنكي بدأ العمل به سنة 2001 وهي بطاقة تسمح لعملاء البنك بسحب مقدار محدد من المال من الموزعات الآلية التابعة للبنك أو من الموزعات الآلية التابعة للبنوك التي وقعت على إصدار هذه البطاقة، أي أنها أداة للسحب والدفع ينظر إليها كوسيلة لتحسين خدمة العملاء، لذا فإن تطوير البطاقة يتوقف على عنصرين هما: التجار الذين يقبلون الدفع عن طريق البطاقة البنكية والأفراد الحاملين للبطاقة.

و/ الإيداعات لأجل: وهي وسيلة تسهل على الأشخاص إيداع أموالهم الفائضة عن حاجاتهم إلى آجال محدد نسبة فوائد متغيرة من طرف البنك، وقد حدد المبلغ الأدنى للإيداع بـ 10000 دج لمدة لا تقل عن 3 أشهر، أما بالنسبة لعمليات الإيداع بالعملة الأموال بالعملة الصعبة فقد حدد المبلغ الأدنى بـ 24.762 أورو أو ما يعادلها من العملات الأخرى لمدة لا تقل عن 3 أشهر.

ي/ أذونات الصندوق: هي عبارة تفويض لأجل وبعائد موجه للأشخاص المعنويين والطبيعيين، ويمكن أن يكون اسميا (باسم المكتتب) أو لحامله ويتأثر بمعدل الفائدة، وكذا الضريبة على الدخل الإجمالي، والرسم على القيمة المضافة TVA.

/ **بطاقة بدر توفير**: بطاقة الزبائن البنك بالاستفادة من خدمة تحويل أموالهم من حساباتهم الخاصة إلى دفاتر الادخار، عن طريق الموزعات الآلية للنقود دون التنقل إلى وكالات البنك كما تسمح البطاقة بإجراء عمليات السحب وتحويل الأموال من حساب لآخر على مدار 24 ساعة وخلال أيام العطل، كما توجد عدة منتجات أخرى لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية كالدفتر المخصص للسكن إضافة الاعتمادات والقروض التي يمنحها البنك لزبائنه وفق دراسات وشروط مسبقة.

/ **بطاقة ماستر كاردMaster Card** مصممة لتقديم أعلى مستوى من الراحة والثقة والأمان، سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي في الخارج، وهي نوعين: Master card classique ماستر كارد كلاسيك و Mastercardtitanium ماستر كارد تيتانيوم.

الفرع الثاني: خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تظهر أهم هذه الخدمات في(معلومات مقدمة من بنك BADR بسكرة).

أ/ **الصيغ التمويلية (القروض)**: وهي تعتبر من أهم الخدمات بالنسبة للبنك، وتضم تشكيلة واسعة من القروض القصيرة والمتوسطة والطويلة الأجل مثل القرض الفدرالي سنة 2011- قرض الرفيق سنة 2008- قرض التحدي سنة 2011- تسبيقات على قروض الاستغلال، إضافة إلى ذلك يحضر بنك BADR لمنح قروض غير ربوية (منتجات إسلامية) من خلال فتح شبابيك تتكفل بتسويق هذا النوع من المنتجات.

ب/ الحسابات البنكية:وتشمل على الحسابات بالدينار، الحسابات بالعملة الصعبة، حسابات التوفير، حسابات الودائع لأجل وسندات الصندوق.

ج/ خدمة BADR ONLINE: وهي خدمة مجانية إلى زبائن البنك من أفراد ومؤسسات، وتسمح بتسيير مجموعة من الحسابات عن طريق الحاسب سبعة أيام على سبعة أيام، 24 ساعة على 24 ساعة، أين يتم إعطاء الزبون اسم المستخدم وكلمة المرور اللذان يتيحان له الدخول إلى الموقع الالكتروني الخاص بالخدمة.

د/ خدمة BADR SMS: وهي خدمة أطلقت حديثا حيث يتواصل البنك مع عملائه من خلال الرسائل النصية بالهاتف المحمول لإعطاء المعلومات الآتية عن الرصيد والعمليات التي تتم في الحساب كالسحب والدفع.

هـ/ خدمات الدفع عبر الأنترنت: تسمح للزبائن حاملي البطاقة ما بين البنوك بالقيام بالمعاملات عن بعد دون التنقل إلى وكالات البنك ومن أي مكان كان.

و/ خدمات البيع على الخط: هي خدمة جديدة أطلقها بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار تعميم التجارة الالكترونية والدفع عن بعد لصالح التجار المنخرطين فيها الذين يرغبون في إتمام صفقاتهم التجارية عبر الأنترنت من خلال موقعهم الالكتروني الخاص لبيع الخدمات والمنتجات وتسوية الفواتير.

ي/ خدمة التوطين المسبق لعمليات التجارة الخارجية: خدمة خاصة بالمؤسسات وهي موجهة للمعالجة الالكترونية لعمليات القرض المستندي والتحويلات الحرة، حيث تمكن للمؤسسة التسجيل في الموقع الالكتروني للبنك للحصول على اسم المستخدم وكلمة السر التي تمكنها من طلب خدمة التوطين البنكي عن بعد بإرسال الوثائق الخاصة بملف عمليات التجارة الخارجية الكترونيا عبر الأنترنت.

المبحث الثالث: دور بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة في تعزيز الشمول المالي

أصبحت توجهات القطاع المصرفي لتحقيق الشمول المالي وتعزيزه من السياسات الرئيسية التي تحظى باهتمام واسع من طرف السلطات النقدية لهذا سوف نتطرق في هذا المبحث أولا إلى عرض مجريات المقابلة مع الممثل القانوني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة ثم دراسة مؤشرات الشمول المالي في بنك BADR بسكرة.

المطلب الأول: مقابلة مع الممثل القانوني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة

من أجل الخوض في الدراسة والتعمق فيها طرحنا مجموعة من الأسئلة على الممثل القانوني "جهارة محمد" لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة.

س1: كيف تقيمون دور بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة في تعزيز الشمول المالي؟

ج1: تظهر وكالة بسكرة لبنك BADR التزامًا واضحا بتعزيز الشمول المالي من خلال تقديم خدمات مالية مخصصة مثلا للفلاحين في شكل قروض فلاحية مثل "القرض الرفيق"، وأيضا تحسين جودة الخدمات المصرفية مثلا البطاقات البنكية كبطاقة بدر CartBADR وبطاقة ما بين البنوك (CIB).

س2: ما هي الخدمات والمنتجات المالية التي تقدمها الوكالة لدعم الفئات غير مشمولة ماليا؟

ج2: وكالة بسكرة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR تلعب دورا محوريا في تعزيز الشمول المالي للفئات غير المشمولة ماليا خاصة في المناطق الريفية مثلا:

- القرض الموسمي (الرفيق) هو قرض موسمي مدعوم موجه للفلاحين والمربين سواء أفراد أو تعاونيات مستخدم لتمويل المدخلات الزراعية مثل البذور والأسمدة.
- القرض الاستثماري "التحدي" يستهدف المشاريع الزراعية الكبرى.
- خدمات مالية رقمية ومبسطة: مثل BADR NET PROو BADR SMS بالإضافة إلى بطاقات الدفع الالكتروني.

س3: ما هي الاستراتيجيات التي تعتمدونها لاستقطاب العملاء الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية؟

ج3: تتركز استراتيجيتنا في استقطاب العملاء الذين لا يملكون حسابات مصرفية من خلال التوعية والتثقيف المالي تظهر في تنظيم أبواب مفتوحة تهدف إلى التعريف بمختلف المنتجات والخدمات المالية التي يقدمها البنك لعملائه والتواصل المباشر معهم سواء في الجامعات أو الأسواق الأسبوعية، وكذلك استراتيجية التعامل مع شكاوي الزبون سواء كانت الشكوى نتيجة خطأ ارتكبه الزبون نفسه أو نتيجة خلل في عملية تقديم الخدمة من

قبل المؤسسة المعنية وكذلك استراتيجية ضمان الخدمة (أن يكون الضمان مريحًا وسهل التحصيل وبالتالي إجراء الحصول عليه غير مرهق)

س4: هل تقدمون خدمات مالية رقمية لتوسيع نطاق الوصول المالي؟

ج4: نقدم بالفعل مجموعة من الخدمات المالية الرقمية بهدف توسيع الوصول المالي نذكر منها:

- BADR Mobile: تطبيق بنكي على الهاتف الذكي يمكن الزبائن من متابعة الحسابات البنكية وتسديد الفواتير وتحويل الأموال بين الحسابات.

- BADR SMS: خدمة رسائل قصيرة لإعلام الزبائن بالحركات التي تتم على حساباتهم.

- بطاقات الدفع الالكتروني (CIB و EDAHABIA): سحب الأموال من الموزعات الآلية- الدفع الالكتروني في نقاط البيع.

- بوابة الكترونية للبنك: تمكن الزبائن من تحميل استمارات - معرفة المنتجات البنكية- التقديم المسبق لبعض الطلبات دون التنقل إلى الوكالة.

- تطبيق MY BADR: تطبيق جديد يتيح للزبائن الاطلاع على جميع أرصدة حساباتهم وممارسة جميع عمليات التحويلات المصارفية وخدمات بنكية أخرى دون الحضور إلى البنك.

- بطاقة ماستر كارد تيتانيوم: تستعمل لسحب النقود من أجهزة الصراف الآلي ففي الخارج.

س5: ما هي أبرز التحديات التي تواجه الوكالة في تحقيق أهداف الشمول المالي:

ج5: من أبرز التحديات التي تواجه الوكالة نلخصها في:

- عدم التحديث في النظام المعمول به إلى يومنا هذا نعمل بنظام 2016.

- عدم رقمنة الأرشيف.

- ضعف الثقافة المالية نسبة كبيرة من سكان المناطق الريفية تفتقر إلى الوعي المالي بالإضافة إلى انتشار ثقافة التعامل النقدي وتفضيل الادخار التقليدي.

- ضغط العمل ونقص الموارد البشرية: وكالة بسكرة تواجه ضغطًا كبيرا في استقبال عدد متزايد من الزبائن وعدد العمال لا يلبي حجم الخدمات الهائل المطلوب لدى المواطنين بالإضافة إلى كونها الوكالة الوحيدة في بسكرة.

- الحاجة إلى تكوين إضافي للموظفين في مجال الرقمنة وخدمة الزبائن.

س6: كيف تقيسون نجاح الوكالة في مجال الشمول المالي؟

ج6: لقياس نجاح الوكالة في مجال الشمول المالي نعتمد على مجموعة من المؤشرات الكمية والنوعية التي تعكس فعالية الجهود المبذولة في استقطاب الفئات غير المتعاملة مع البنوك من أبرز هذه المؤشرات:

- عدد الحسابات الجديدة المفتوحة سنويا خاصة صغار الفلاحين والنساء الريفيات.
- نسبة المستفيدين من القروض الفلاحية المدعمة مثل قرض الرفيق مقارنة بالسنوات السابقة.
- معدل استخدام الخدمات الرقمية مثلBADR MOBILE وبطاقات الدفع الالكتروني.
- مستوى رضا الزبائن: والذي يتم قياسه من خلال ما يسجلونه من ملاحظات وشكاوى في سجل الشكاوى.
- نسبة الزبائن الجدد القائمين من الفئات غير المصرفية سابقا مثل النساء غير العاملات –الشباب الريفي– العاملين في الاقتصادي غير الرسمي.

س7:ما هي المشاريع المستقبلية التي تنوون تنفيذها في تعزيز الشمول المالي

ج7 تسعى وكالة بسكرة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية إلأى تنفيذ مجموعة من المشاريع المستقبلية التي تهدف إلى ترسيخ الشمول المالي بشكل أوسع، خاصة في ظل التحولات الاقتصادية والرقمية التي تعرفها الجزائر، ومن أبرز هذه المشاريع:

–مشروع رقمنة العمليات البنكية بشكل شامل.

–تعزيز الشراكات مع الفاعلين المحليين مثل التعاونيات الفلاحية وجمعيات النساء الريفيات.

–اطلاق برامج مالية موجهة خصيصا للشباب والنساء

–ادماج أدوات الذكاء الاصطناعي والتحليل البياني لفهم سلوك الزبائن وتقديم منتجات تتماشى مع احتياجاتهم.

–اطلاق منصات دفع الكتروني مخصصة للمزارعين مثل المحافظ الرقمية مرتبطة بالحسابات البنكية

–تنظيم أيام دراسية في جامعة محمد خيضر بسكرة موجهة للطلبة بغية تعريفهم بإيجابيات التعامل داخل النظام المصرفي ومساوئ التعامل خارجه.

المطلب الثاني: دراسة مؤشرات الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –بسكرة–

لبنك الفلاحة والتنمية الريفية المجمع الجهوي بسكرة نفس المؤشرات الموجودة على المستوى الدولي والوطني نذكر منها:

الفرع الأول: بُعد الوصول إلى الخدمات المالية

1–مؤشر ملكية الأفراد البالغين حساب مالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية المجمع الجهوي بسكرة:

يعتبر مؤشر ملكية الأفراد حساب مالي على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية (لحساب بالدينار، الحساب بالعملة الصعبة، حسابات التوفير، LEB حساب توفير الفلاح، حساب توفير الاشبال) من بين أهم المؤشرات لقياس مستوى الشمول المالي على مستوى البنك، حيث لا يمكن لأي شخص طبيعي أو معنوي فتح حساب بنكي بطريقة سهلة ومرنة بمجرد تقديم نسخة من شهادة الإقامة وبطاقة الهوية هذا بالنسبة للأفراد، أما بالنسبة للشركة يطلب تقديم القانون الأساسي، السجل التجاري ورقم التعريف الجبائي والاحصائي، والجدول الموالي يوضح نسبة البالغين لسكان ولاية بسكرة الذين يمتلكون حساب مالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (الملحق 01)

جدول 03: ملكية حساب مالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية المجمع الجهوي بسكرة

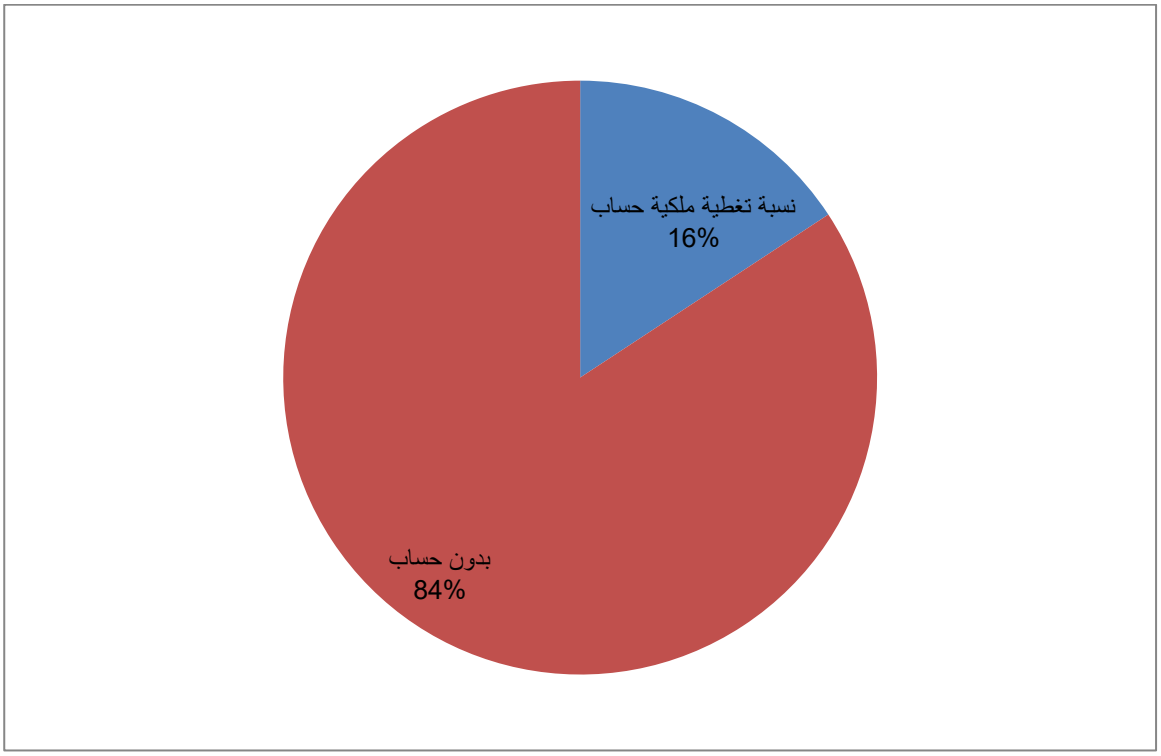
البيان	2024/12/31
اجمالي الحسابات	74598
اجمالي سكان ولاية بسكرة	804736
عدد الأشخاص البالغين فوق 19 سنة	473618
نسبة التغطية	%15.75

المصدر: معلومات مقدمة من البنك ومديرية التخطيط وتهيئة العمران

يمثل الجدول أعلاه النسبة المئوية لعدد الأشخاص البالغين (19 فما فوق) الذين يمتلكون حساب مالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وهو يعتبر من بين أهم المؤشرات لقياس مستوى الشمول المالي في البنك، حيث يبلغ إجمالي الحسابات المفتوحة 74598 حساب وذلك إلى غاية نهاية سنة 2024، وبالنظر إلى عدد الأشخاص البالغين في الولاية (فوق 19 سنة) والخاصة بجميع وكالات ولاية بسكرة+ سيدي عقبة+ زريبة

الواد+ طولقة)، نجد أن نسبة التغطية تقدر بـ15.75% وهذه النسبة تعكس محدودية الشمول المالي بالولاية، ويبرز الحاجة الى تعزيز جهود الادماج المالي خاصة في المناطق ذات الكثافة السكانية العالية.

الشكل 4 : ملكية حساب مالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية المجمع الجهوي بسكرة.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول السابق.

أما فيما يخص مختلف الوكالات التابعة لبنك الفلاحة و التنمية الريفية يمكن توضيح مؤشر ملكية حساب مالي في بنك الفاتحة والتنمية الريفية، ونسبة التغطية لبعض الوكالات، وذلك لعدم توفر كامل المعلومات عن باقي الوكالات الأخرى من خلال الجدول الموالي :

جدول رقم (4): ملكية حساب مالي في ملك الفلاحة و التنمية الريفية عبر بعض الوكالات

الرمز	الوكالة	إجمالي الحسابات المفتوحة	عدد السكان البالغين لكل وكالة	نسبة التغطية في لكل وكالة
393	بسكرة	12946	187705	%6.90
388	الواد	10750	268619	%4
387	أولاد جلال	10674	107922	%9.90

392	المغير	8761	98032	%8.94
391	جامعة	8217	-	-
389	طولقة	5535	47150	%11.74
396	زريبة الواد	5115	18786	%27.23
394	قمار	5115	-	-
390	سيدي عقبة	4592	30527	%15.04
395	دبيلة	2835	-	-
المجموع		74598		

المصدر: من اعداد الطالبة (معلومات مقدمة من بنك BAPL بسكرة – معلومات مقدمة من مديرية التخطيط والتهيئة العمرانية سيكرة) .

يمثل الجدول أعلاه، نسبة الأشخاص البالعين الذين يمتلكون حساب مالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية عبر مختلف وكالات بسكرة العشرة (عدم توفر عدد السكان البالغين لكل من وكالات : قمار – جامعة – دبيلة) ، حيث نلاحظ أنه هناك تباين ملحوظ في نسبة التغطية على مستوى كل وكالة ، فعلى سبيل المثال سجلت كل من وكالة طولقة ووكالة سيدي عقبة ووكالة زريبة الواد نسبة تغطية تفوق 10% أي (وكالة طولقة 11.74% ، ووكالة سيدى عقبة 15,04 % ،و وكالة زريبة الواد (27.23%) بينما كل من الوكالات الآتية: وكالة بسكرة ووكالة الوادي ووكالة أولاد جلال ووكالة المغير سجلت نسبة تغطية أقل من 10% ، أي (وكالة بسكرة 6.90%، و وكالة الواد 4%، ووكالة أولاد جلال 9.90 %، و وكالة المغير (8.94 %) ، وهذا التباين الطفيف راجع إلى الكثافة السكانية في كل وكالة ومدى وعي السكان بالثقافة المالية، وهذه النسب تبين نقص ما يسمى بالتثقيف المالي واتجاه السكان إلى الادخار العائلي.

2– مؤشر ملكية البطاقات المصرفية في بنك BADR بسكرة في مختلف الوكالات

من خلال هذا المؤشر يمكننا قياس مدى توسع شبكة فروع بنك الفلاحة والتنمية الريفية مما يعني توفر الخدمات المالية لأكبر عدد من السكان وذلك دون تحمل تكاليف التنقل.

جدول 5 : مؤشر الكثافة المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة

البيان	الأشخاص البالغين	عدد الفروع	عدد الموزعات الالية	عدد الاشخاص البالغين لكل فرع	عدد الاشخاص البالغين لكل موزع
الجزائر	حوالي 32 مليون	344	–	941176471	–
بسكرة	187705	1	1	187750	187705
الوادي	268619	1	1	268619	26861
أولاد جلال	107922	1	1	107922	107922
المغير	98032	1	1	98032	98032
جامعة	–	1	1	–	–
طولقة	47150	1	1	47150	47150
زريبة الواد	18786	1	1	18786	18786
قمار	–	1	1	–	–
سيدي عقبة	30527	1	1	30527	30527
دبيلة	–	1	1	–	–
المجمع الجهوي بسكرة	–	10	10	–	–

المصدر : معلومات مقدمة من النبك ومديرية التخطيط والتهيئة العمرانية.

يبين الجدول أعلاه مؤشر الكثافة المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية للمجمع الجهوي بسكرة والذي يتضمن10 فروع و 10 موزعات آلية؛ حيث لكل فرع من فروع بنك الفلاحة والتنمية الريفية موزع آلي واحد ؛ حيث ينحصر عدد الأشخاص البالعين لكل موازع آلي ما بين 18000 بالغ، و260000 بالغ، فنجد زريبة الواد مثلاً موزع آلي واحد لكل 18786 بالغ، و طولقة مثلا موزع آبلي واحد لكلّ 47150 بالغ، أما في المغير موزع آلي واحد لكل 98032 بالغ، وأيضا لوادي موزع آلي واحد لكل 268619

بالغ، بالغ، وفي كل هذه الحالات هذا مؤشر بعيد جداً عن المعدل العالمي، شباك لكل 10000 بالغ أو لكل 1000 كيلومتر مربع ، زيادة على ذلك لا توجد فروع في باقي البلديات الأخرى سواء في بسكرة أو الوادي.

نتوصل من خلال هذا المؤشر إلى أن بنك الفلاحة و التنمية الريفية، لم يتمكن من وصول كل خدماته المالية وفق القواعد الوطنية والعالمية لبُعد الوصول إلى الخدمات المالية.

الفرع الثاني: بعد استخدام الخدمات المالية مؤشر ملكية بطاقة الائتمان لبنك الفلاحة والتقنية الريفية بسكرة:

يعمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة في مجال تطوير أدوات الدفع الإلكتروني في هذه الحالة يمثل مؤشر امتلاك بطاقة ائتمان في البنك استخدام البطاقات المصرفية الالكترونية المذكورة سابقا، من بينها بطاقة ما بين البنوك (CIB) بطاقات السحب والدفع من (CIBR) وبطاقات التوفير؛ إذ تعتبر هذه البطاقات الخاصة بالبنك بطاقات سحب وليست بطاقة ائتمان؛ أي العميل لا يمكن أن يسحب مبلغ أكبر من رصيده الحقيقي، فهي لا تساهم في توسيع الائتمان، وانما هي تستعمل فقط للسحب ما بين البنوك فقط .

والجدول الموالي يمثل نسبة البالغين الذين يمتلكون البطاقات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية على مستوى المجتمع الجهوي ببسكرة.

جدول (6)ملكية البطاقات المصرفية في بنك BADR بسكرة

البيان	إلى غاية2024/12/31
إجمالي البطاقات المصرفية (CB2/GOLD / CIB-(TAWFIR	19892
اجمالي الحسابات	74598
معدل تزويد الحسابات بالبطاقات	%26.67

المصدر : معلومات مقدمة من بنك BADR المجمع الجهوي بسكرة

يمثل الجدول اعلاه ملكية البطاقات المصرفية في بنك الملاحة والتنمية الريفية بسكرة، فمن حق أي عميل لديه حساب مالي امتلاك بطاقة مصرفية، كما لا يمكن لشخص امتلاك بطاقة إن لم يكن يملك حساب مصرفي حيث نلاحظ

يقدّر عدد إجمالي البطاقات المتداولة في البنك بـ 19892 بطاقة.وذلك الى غاية 2024/12/31، وبالنسبة الى إجمالي الحسابات المفتوحة المقدرة بـ 74598 حساب، نجد أن معدل تزويد الحسابات بالبطاقات يقدّر بـ 26.67 % وهي نسبة ضعيفة؛ أي أن عدد كبير من الحسابات المفتوحة غير مزوّدة بالبطاقات المصرفية، وهذا ما يمنع العملاء من الاستفادة من التسهيلات الممنوحة مع البطاقة وبالتالي عدم تعزيز مؤشرات الشمول الموالي بالمستوى المطلوب.

ونبقى دائما في مؤشر ملكية البطاقات الائتمانية المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة، تتطرق إلى مدى استخدام البطاقات خلال الفترة الممتدة من 2020 إلى 2024. نسبة إلى إجمالي الحسابات المفتوحة في كل سنة واستخلاص معدّل التزويد الحسابات بالبطاقات.

جدول (7) ملكية بطاقات الائتمان في بنك BADR بسكرة من 2020 إلى 2024

السنة / البيان	2020	2021	2022	2023	2024	المجموع
إجمالي البطاقات المصرفية	2321	7959	4266	3242	2106	19892
إجمالي الحسابات	2239	3764	3384	6169	4782	74598
معدل تزويد الحسابات بالبطاقات	103.66	211.45	126.66	52.55	44.82	26.67

المصدر: معلومات مقدمة من بنك BADR المجمع الجهوي بسكرة،

يمثل الجدول أعلاه معدل تزويد الحسابات بالبطاقات من سنة 2020 إلى غاية 2024؛ حيث نلاحظ أنه في السنوات الثلاث الأولى كانت النسبة مرتفعة جدا محصورة بين 100% و 200%، نجد ذلك في سنة 2020 كانت نسبة التزويد 103,66 % وفي سنة 2021 هي 211.45% وهي أعلى نسبة، وفي سنة 2022 هي 126.66%، وهذا راجع إلى ما طرأ في هذه السنوات وهي جائحة كورونا التي أجبرت جميع العملاء التعامل

بالبطاقات المصرفية دون الانتقال إلى البنك وامتلاك أكثر من نوع واحد من البطاقات غير أن في سنة 2023 و2024 نلاحظ هبوط سريع بالمقارنة مع السنوات الثلاث السابقة، حيث أنه في سنة 2023 كانت نسبة التزويد بالبطاقات 52,55% ونسبة 2024 هي 44.82% وهذا نظرا لزوال تخوف العملاء أو أصحاب العملاء من جائحة كورونا.

إلا أن لهذه الأزمة الصحيّة تأثيرا ايجابيا في توعية المواطنين بأهمية استخدام التكنولوجيا لا سيّما عمليات الدفع الالكتروني لتسهيل الحياة اليومية.

الفرع الثالث: بعد جودة الخدمات المالية.

يُعدّ بعد جودة الخدمات المالية من المحاور الأساسية في تقييم مدى مساهمة المؤسسات البنكية في تعزيز الشمول المالي، حيث تتجلي فعاليته من خلال جملة من المؤشرات النوعية. من أبرزها مؤشر الراحة والسهولة، مؤشر الشفافية و مؤشر حماية المستهلك، وفي هذا السياق ومن خلال زيارتنا الميدانية والمقابلة التى أجريناها مع الممثل القانوني للوكالة فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة يبذل جهودًا معتبرة لتحسين جودة خدماته وتلبية احتياجيات مختلف الشرائح العملاء.

* مؤشر الراحة و السّهولة: يعمل بنك BADR بسكرة على تبني نظام استقبال مرن، و توفير موارد بشرية مؤهلة قادرة على الارشاد والتوجيه وتقليص آجال الانتظار، وهذا ما لامَسْنَاهُ في زيارتنا رضا بعض العملاء الموجودين.

*مؤشر الشفافية: يلتزم البنك بمبدأ الشفافية في تعامله مع العملاء، حيث يتم الإفصاح الكامل والواضح عن تفاصيل المنتجات والخدمات البنكية، بما في ذلك الشروط والأحكام، الرسوم، ونسب الفوائد، ويتم توفير هذه المعلومات من خلال قنوات متعددة كالموقع الإلكتروني، المطبوعات الورقية واللوحات الإرشادية داخل الوكالة، ما يسمح للزبائن باتخاذ قرارات مالية مستترة.

*مؤشر حماية المستهلك: يولي البنك أهمية خاصة لحماية حقوق الزبائن من خلال اعتماد سياسة واضحة لمعالجة الشكاوي وتوفير آليات للتظلم، حيث يتوفر سجل خاص بالعملاء لتسجيل مجمل الشكاوي ويتم الاطلاع عليها والعمل على حلّها من أجل إرضاء العميل وكسبه.

خلاصة الفصل الثاني:

تناول الفصل الثاني تحليل النتائج الميدانية المستخلصة من المقابلات التي أجريت مع إطارات بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة، والتي ركزت على مدى مساهمة البنك في تحقيق الشمول المالي. وقد أظهرت الجداول الاحصائية أن البنك يلعب دورًا هامًا في تمويل الفئات الضعيفة والهشة، خاصة في المناطق الريفية، من خلال تقديم تسهيلات مالية وخدمات متنوعة، كفتح الحسابات، والبطاقات البنكية... كما بينت النتائج وجود تحسن في بعض مؤشرات الشمول المالي خلال الفترة الممتدة بين 2020 و2022 فيما يخص استخدام البطاقات الائتمانية. أما فيما يتعلق بالمؤشرات الاخرى كامتلاك حسابات مالية أو الكثافة المصرفية فالنسبة ضعيفة مقارنة مع التحسن والنتائج المشجعة التي حققها الشمول المالي في الجزائر تلك الفترة.

وقد كشفت الدراسة عن مجموعة من العراقيل التي تعيق الوصول الكامل إلى الشمول المالي، منها ضعف التغطية البنكية في بعض المناطق انخفاض الثقافة المالية لدى بعض الفئات، ميول المجتمع إلى الادخار العائلي، مما يستدعي تدخلات استراتيجية مستقبلية لتعزيز فعالية البنك في ترقية الشمول المالي.

خـاتـمـة

لقد شكل الشمول المالي في السنوات الأخيرة أحد أبرز محاور النقاش والسياسات الاقتصادية والمالية بالنظر إلى دوره الحيوي في دعم النمو الاقتصادي وتحقيق العدالة الاجتماعية من خلال دمج مختلف فئات المجتمع، خاصة المهمشة والريفية منها ضمن النظام المالي الرسمي.

من خلال هذه الدراسة التي تم فيها معالجة دور البنوك التجارية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر مع دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة، توصلنا إلى مجموعة من النتائج.

النتائج النظرية:

تم التوصل إلى مجموعة من النتائج النظرية التي ساعدت في ترسيخ الأسس الفكرية للدراسة تتمثل فيما يلي:

– الشمول المالي من المفاهيم الحديثة التي أصبحت تحظى باهتمام متزايد على الصعيدين الوطني والدولي، نظرا لدوره الفعال في دعم النمو الاقتصادي الشامل وتقليص الفقر، من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية لكافة فئات المجتمع لاسيما الفئات المهمشة وذات الدخل المنخفض.

– البنوك التجارية تعد الوسيط المالي الرئيسي في الاقتصاد، من خلال تعبئة المدخرات وتوجيهها نحو الاستثمار، اضافة إلى دورها في تقديم مختلف الخدمات المالية التي تعزز من تحقيق أهداف الشمول المالي.

– وجود علاقة تكاملية بين البنوك التجارية والشمول المالي، إذ أن التوسع في خدمات هذه البنوك سواء عبر الفروع أو من خلال الحلول الرقمية، يعد شرطا أساسيا لتوسيع قاعدة الشمول المالي وتحقيق الاستدامة المالية.

– أكدت الدراسة أن تعزيز حدود البنوك التجارية في تحقيق الشمول المالي تتطلب جملة من الشروط من أبرزها تحديث البنية التحتية المالية، تطوير الأطر القانونية والتنظيمية، تحسين القدرات الرقمية والمالية للفئات المستهدفة.

النتائج التطبيقية:

نتائج اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية التي نصت على أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة يؤدي دورا محوريا في تحقيق الشمول المالي من خلال توفير خدمات مالية متنوعة وتوسيع شبكة فروعه، وتسهيل الوصول إلى التمويل بما يسهم في دمج شرائح أوسع من المجتمع ضمن النظام المالي الرسمي فرضية غير صحيحة.

لم يؤدي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة الدور المحوري في تحقيقه للشمول المالي من خلال نتائج الدراسة التطبيقية والمتمثلة في امتلاكه لحسابات مالية حيث بلغت 15.75% وهي نسبة ضعيفة بالإضافة افتقار معظم المناطق التابعة لولاية بسكرة إلى فروعه أي ضعف التغطية الجغرافية برغم كل المجهودات المبذولة كتوفيره للخدمات مالية المتنوعة واستخدامه للتكنولوجيا المالية من أجل دمج شرائح أوسع من المجتمع ضمن النظام المالي الرسمي.

الفرضية الفرعية الأولى: التي تنص على أن الشمول المالي يهدف إلى تسهيل وصول الأفراد إلى الخدمات المالية الرسمية وتقاس مستوياته من خلال مؤشرات تتعلق بالوصول والاستخدام وجودة تلك الخدمات فرضية غير صحيحة.

أي أن للشمول المالي أبعاد تتعلق بمؤشرات تتمثل في:

بُعد الوصول إلى الخدمات المالية

← عدد الفروع البنكية ← 4 فروع في ولاية بسكرة.

←عدد الصرافات الآلية ← 4صرافات في ولاية بسكرة.

بعد استخدام الخدمات المالية:

← نسبة امتلاك حسابات مالية← 15.75%

← عدد العمليات المصرفية ← غير متوفر.

← عدد القروضالنشيطة← غير متوفر.

بعد جودة الخدمات المالية:

←التثقيف المالي←نقص في الوعي المالي.

←الراحة والسهولة←متوفر في البنك بسكرة.

←الشفافية←متوفر في بك BADR بسكرة.

←حماية المستهلك←وجود سجل للشكاوى.

الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة يسعى إلى تقديم خدمات متنوعة تساهم في ادماج الفئات المحرومة ماليًا. فرضية صحيحة.

من خلال النتائج يتضح أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يقدم تسهيلات ائتمانية وظهرت نتائج ذلك خاصة أثناء أزمة كورونا حيث زاد اقتناء البطاقات الائتمانية بنسبة عالية جدا حيث كانت محصورة بين

100% و200% خلال فترة 2020م-2021م-2022م، بالإضافة إلى تقديمه خدمة SMS BADR وكذلك اتاحة تطبيق My BADR في الهاتف.

الفرضية الفرعية الثالثة: التي تنص على أنه: توجد معوقات تحد من فعالية مساهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة في تحقيق الشمول المالي منها الثقافة المالية والبنية التحتية التكنولوجية. فرضية صحيحة.

من خلال مجريات المقابلة مع إطار من إطارات بنك الفلاحة والتنمية الريفية ذكر مجموعة من المعوقات تتمثل في:

- ضعف الثقافة المالية لدى المواطنين أي لوحظ أن عدد من المواطنين لا يمتلكون الوعي الكافي بأهمية التعامل مع المؤسسات المالية مما يجعلهم مترددين في فتح حسابات او طلب خدمات بنكية.
- ضعف الاعتماد على الرقمنة: لا يزال البنك يستعمل الأرشيف والنظم المعتمد هو نظام 2016.
- نقص الفروع البنكية حيث أن ولاية بسكرة تملك 4 فروع بنكية و4 صرافات آلية فقط وهذا غير كاف مقارنة مع عدد سكان الولاية البالغ 804736 نسمة وعدد البالغين فيها 473618 نسمة.
- أما فيما يخص أنظمة المعلومات البنكية فبنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة يواكب التطور التكنولوجي مثل إصداره لأنواع عديدة من البطاقات كبطاقة مساتر كارد تيتانيوم وبطاقة CIB وبطاقة ماستر كارد الكلاسيكية بالإضافة إلى اتاحة تطبيق My BADR في الهاتف وادخال SMS BADRمن أجل تسهيل الوصول للخدمات المالية وتوفير الراحة. ونظرا لنقص الوعي التثقيف المالي لا يتم استعمال هذا التطور

الاقتراحات:

من خلال النتائج المتوصل إليها توجد عوائق كبيرة لتحقيق الشمول المالي وآليات تعزيزه في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة نطرح مجموعة من الاقتراحات المتمثلة في:

- ضرورة توسيع نطاق الشمول المالي من خلال فتح وكالات مصرفية جديدة دون الحاجة إلى إنشاء فروع تقليدية وتبني الوسائط التكنولوجية الحديثة، مما يسهم في تقليص التكاليف وتيسير فتح الحسابات عن بعد إلى جانب دعم استخدام بطاقات الدفع الالكتروني وتعزيز المعاملات الرقمية ضمن النظام المصرفي، مما يعزز من كفاءة المبادلات المالية والتجارية.

- تعزيز الكفاءة الإدارية والموارد البشرية داخل البنك من خلال التكوين المستمر للموظفين وتحسين أدائهم.
- استحداث منتجات وخدمات مصرفية مبتكرة تتماشى مع احتياجات مختلف فئات المجتمع، ما يساهم في توسيع قاعدة العملاء ورفع مستويات الشمول المالي.
- تقوية الأطر القانونية التنظيمية وتبسيط الإجراءات البنكية لتسهيل العمليات على جميع شرائح المجتمع لاسيما الفئات ذات التدخل المحدود.
- ضمان توعية المستهلكين وتثقيفهم ماليا بخصوص حقوقهم وواجباتهم والمخاطر المتعلقة بالمنتجات المالية.
- تبني التقنيات المالية الحديثة بعد دراسة مخاطرها، والعمل على تشجيع استخدام الهواتف الذكية للوصول إلى الخدمات المالية.
- السعي نحو التحديث المستمر لأنظمة الدفع بما يوكب التطورات التكنولوجية ويعزز من مرونة الخدمات المصرفية.
- اجراء دراسات ميدانية واستقصاءات منتظمة لفهم سلوكيات العملاء وتوجهاتهم، وذلك بهدف تحسين السياسات المصرفية وزيادة الوعي بأهمية الشمول المالي.
- توسيع نقاط تقديم الخدمات المالية من خلال الاعتماد على وكلاء البنوك وأجهزة الصراف الآلي، وتوفير خدمات التأمين، بما يضمن وصول الخدمات إلى أكبر عدد ممكن من السكان.

آفاق الدراسة:

يمكن اعتبار هذه الدراسة منطلقا لأبحاث مستقبلية تعالج مواضيع ذات صلة بالشمول المالي، ومن بين أبرزها.

- ما مدى مساهمة التمويل الإسلامي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر؟.
- هل يحقق التكامل بين البريد الجزائري والبنوك التجارية شمول مالي فعال؟.

قائمة المصادر

و المراجع

الكتب:

-د . إسماعيل إبراهيم عبد الباقي .(2015). إدارة البنوك التجارية . مكتبة طريق العلم. دار غيداء للنشر والتوزيع.

-د. محمود حسين الوادي . د. حسن محمد سمحان . د. سهيل أحمد سمحان. (2010) النقود والمصارف .عمان دار المسيرة للنشر والتوزيع .

-صندوق النقد العربي .(2025) .العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي و الشمول المالي . أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية.

المجلات

-الطاهر لطرش. (2010- 2011).تقنيات البنوك ديوان المطبوعات الجامعية

- أحمد الكردي .(2013). الائتمان المصرفي شريان الاقتصاد وقلب الاستثمار النابض مجلة أعمال ومناقصات.

-أسامة فراح . و رحمة عبد العزيز. (2021). الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك. مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية ، المجلد 04 العدد 02 .

- أسماء سفاري . آسيا بن داية . (2021). أثير تطبيق سياسة الشمول المالي على استقرار القطاع المصرفي. دراسة حالة الجزائر *مجلة الاقتصاد الصناعي ، المجلد 11 العدد 1.*

- أمينة عثامنية. و بولقمح كاميليا. (2020). الشمول المالي وتأثيره على تعزيز الاستقرار المالي . دراسة حالة الدول العربية للفترة.(2010 -2016). *مجلة الاقتصاد والتنمية . المجلد 08 العدد 01* .

- أيمن بوزانة. حمدوش وفاء. (2021). واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية. *مجلة دراسات العدد الاقتصادي ، المجلد12 العدد (01)* .

- بلحرش عائشة . خالد مسعد. (2022). الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول، التجربة الكينية نموذجا. *مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 08 العدد 01* .

- بن موسى محمد. عمر قمان. (2009). واقع الشمول المالي في العالم الغربي في ضوء المؤشر العالمي للشمول المالي خلال الفترة (2011-2017) .مع التركيز على الجزائر. *REVUE DES R2FORMES ECONOMIQUES ET INT2GRATION EN ECONOMIE MONDIAL- VOL*

-بوسليماني صليحة . بريش فائزة (2023) .واقع ومعوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر . *مجلة التكامل الاقتصادي ، المجلد 11 العدد 1 – عدد خاص – الجزء 2.*

- بولمرج وحيدة. كتاف شافية. (2021). الشمول المالي ودور التمويل الأصغر الاسلامي في تعزيزه . تجربة السودان نموذجا . المجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 07 العدد03.

- بوطلاعة محمد . بوقرة كريمة . ساعد بخوش حسينة (2020). واقع الشمول المالي وتحديات . الأردن والجزائر نموذجا . *مجلة اقتصاد المال والأعمال ، المجلد 4 العدد 2*

- د. حسيني جازية .(2020). تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية *مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، المجلد 16 العدد 23.*

- حنان الطيب.(2020). الشمول المالي، *سلسلة كتيبات تعريفية، العدد1، صندوق النقد العربي .*

- خلالفة محمد بدر . بوبلوطة بلال (2023). واقع الشمول المالي في الجزائر واسستراتيجية تعزيزه *مجلة نماء للاقتصاد والتجارة ، المجلد 7 العدد 1.*

- دهبي ريمة .(2023). دور تكنولوجيا سلاسل اللكتل في تعزيز الشمول المالي مع الإشارة للمبادرة العربية للشمول المالي ، دراسات اقتصادية ، المجلد 17 العدد 3.

- رشيد نعيمي . عبد الحفيظ بن ساسي .(2023) . دور البنك الدولي في تعزيز الشمول المالي بالدول النامية دراسة حالة الجزائر. مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت ، المجاد 4 العدد1.

- رفيقة صباغ. غرزي سليمة.(2020). الشمول المالي في الدول العربية واقع وآفاق. *مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 10 العدد 02 .*

- سامي .(2021). *الوظائف التقليدية والحديثة للبنوك التجارية الموسوعة التقنية.*

- سلايمية ظريفة . طبابية سليمة (2023). تعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء مبادرات التجربة الهندية في الشمول المالي *مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 6 العدد1.*

- سهير محمود معتوق. صالح عبد اللطيف سحر سعيد.(2024).أثر الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك التجارية في مصر. *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد38- العدد02 .*

- سيف علي حسين . م د . وفاء حسين الحيدةي .(2021) . دور التمويل الرقمي في تحسين وتعزيز الشمول المالي /بحث تطبيق في الجهاز المصرفي العراقي *مجلة دراسات محاسبية ومالية* ، المجلد 16 العدد 57.

- صاري إسماعيل . بن يحى نسيمة . هواري عبد القادر جهود بنك الجزائر في تعزيز الشمول المالي بالجزائر في ظل انتشار جائحة (covid-19) . *مجلة الاقتصاد والاحصاء التطبيقي ، المجلد 20 العدد 1.*

– د. صورية شبني . د. سعيد بن لخضر .(2019) .أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية *مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 4 العدد 1.*

- عبد الحميد بن ناصر . راضية مصداع .(2022). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي. وانعكاساتها على القطاع المصصرفي . *مجلة المدبر ، المجلد 9 .*

- عبير حاجي .(2023) .دور البنك المركزي والبنوك التجارية في دعم وتيرة الشمول المالي . دراسة بعض التجارب العربية. *مجلة البحوث الاقتصاد والمناجمنت ، المجلد 4 العدد 1.*

- علي صاري. (2024). التكنولوجيا المالية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي من أجل تعزيز الشمول المالي وتمكين الجميع من استخدام النظام المالي الرسمي. *مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية ، العدد 12* .

- فضيل البشير ضيف.(2020). واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر. *مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية ، المجلد 06 العدد 01* .

- فلاق صليحة. معمر حمدي. و صليحة حفيفي. (2019). تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي فى العالم العربي *مجلة التكامل الاقتصادي* ، المجلد 07 – العدد 04.

– قاسمي يسمينة . مزيان محمد توفيق.(2022) . دور وأهمية الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي والتنمية المستدامة . دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر والدول العربية. *مجلة المنهل الاقتصادي ، المجلد 05 العدد 01* .

- د. قطاف عبد القادر . (2023). واقع تطبيق الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي في الدول العربية مع الإشارة لحالة فلسطين كنموذج خلال الفترة .(2020-2019) .*مجلة البحوث القانونية والاقتصادية ، المجلد 6 العدد 1.*

- قوادرية خديجة . قاضي عبد الرازق . راجف نصيرة.(2022). دور البنوك التجارية في تمويل التنمية الاقتصادية . *مجلة التحولات الاقتصادية ، المجلد 2.*

- كركار مليكة.(2019). الشمول المالي هدف استراتيجي لتحقيق الاستقراء المالي في الجزائر. *مجلة الاقتصاد والتنمية البشري ، المجلد 10 العدد 03* .

– محمد أمين زايخ . محمد يونسي .(20222) . دور البنوك العمومية في تعزيز الشمول المالي ، دراسة تطبيقية في البنوك العمومية . مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 13 العدد2.

- مروان بن قيدة. بوعافية رشيد. (2018).واقع وآفاق تعزيز الشمول لمالي في الدول العربية. *مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية* .

- مفيد الأحسن. بيشاري كريم. الأحسن رفيق.(2023). واقع الشمول المالي في الجزائر .(واقع وتحديات) . دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من 2011-2021. *مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات ، المجلد12 العدد02.*

- نادية لوزري. (2021). واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه. *مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت ، المجلد02 العدد 02* .

- نغم حسين نغمة، . أحمد نوري حسن مطر. (2018). الشمول المالي: متطلبات تطبيق ومؤشرات القياس.

- نهلة أبو العز.(2021). أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي في القطاع المصرفي بالدول الإفريقية، جامعة القاهرة. كلية السياسة والاقتصاد. *العدد 10* .

- نواري لعلاوي. عبد القادر خليل.(2024). *الشمول المالي في الجزائر واقع... وتحديات... وآفاق* .دراسة تحليلية لأهم مؤشراته خلال (2011-2017).

- يسر برنية. عبيد حبيب اعطيا رامي. (2019). *الشمول المالي في الدول العربية . الجهود والسياسات والتجارب. صندوق النقد العربي.*

-Badr Alem Iqbal, shaista sami 2017 Role of banks in financial inclusion in india, Guest Editor , Transnational corporation . Review , Contadviay Administration 62

الرسائل و الأطروحات

– إكرام مالوسي . سنة مسعي . (2021). الشمول المالي كآلية لدفع وتيرة التنمية الاقتصادية دراسة حالة الجزائر مذكرة ماستر .

– آية عادل محمود.(2021). أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك. *مجلة الدراسات المالية والتجاري. بحث مستخلص من رسالة دكتوراه– العدد 03* .

– *بن واضح هاشمي . لعذور صورية . القرارات التسويقية المتعلقة بالمزيج التسويقي المطبق في بنك الفلاحة والتنمية الريفية* .

– ط– جواني صونية .(2023 –2024). أثر المخاطر المالية على كفاية رأس المال في البنوك التجارية دراسة قياسية لعينة من البنوك السعودية خلال الفترة(2008–2021) .أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث.

– حنين محمد بدر عجور .(2017). دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة . رسالة ماجستير.

- مصطفى نزار ياس.(2022). مؤشرات الشمول المالي وأثرها في الأداء المالي: التكنولوجيا المصرفية متغيرا تفاعليا. راسلة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد،جامعة البصرة . جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في علوم إدارة الأعمال.

- ط . وليد بوترعة.(2024-2025). تأثير أبعاد الصورة الذهنية للبنوك التجارية على ولاء العملاء. دراسة تطبيقية لعينة من عملاء البنوك العمومية والخاصة في الشرق الجزائري أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث.

المحاضرات :

- د. علي صاري .(2020- 2021). العمليات البنكية وتمويل المؤسسات . محاضرات في المادة التعليمة.
- د. عمر حميد محيد.(2022 – 2023).محاضرات مادة المصارف.

المواقع الإلكترونية

https://www.aps.dz–من وكالة الأنباء الجزائرية:
-https://www.aps.dz
. *-https://www.bankingly.com*
.*-https://www.elmasdaronline.dz*
https ;//elearining-facxeg.unvi-annaba.dz– *المحاضرة الثالثة.*
https://www.finDevegat way.otg: findevigatwey. - بوابة الشمول المالي

المداخلات:

- عبد اللطيف مصطفى، و جغني آمنة.(2023). *الملتقى الدولي الافتراضي –عنوان املداخلة: ةاقع الصناعة المالية والاسلامية والشمول المالي في البنوك الجزائرية كسبيل لتحقيق التنمية المستدامة.* جامعة غرداية.
- خالد د. سحنون.(2022-2023). *مدخل إلى إدارة البنوك. مطبوعة بيداغوجية.*
- سعداوي سلمي. رمزي طبايبية.(2021). *وضعية الشمول المالي في الجزائر . مداخلة بعنوان: دور الخدمات المصرفية الالكترونية بالجزائر في تفعيل الشمول المالي. دراسة تحليلية.*
- كاترين لاور- المحامية سيجاب .(2013). لمنتدى العربي اللخامس للسياسات حول الاشتمال المالي . الاشتمال. الاستقرار. لنزاهة. حماية المستهلك .أبو ظبي لإمارات العربية المتحدة.