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

Université Mohamed KHIDHER -Biskra
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences Economiques

جامعة محمد خيضر– بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الموضـــــــــــــــوع

دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة
-دراسة حالة بريد الجزائر: وحدة البريد الولائية بسكرة-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في في العلوم الإقتصادية
تخصص : اقتصاد نقدي و بنكي

إعداد الطالب(ة):
- **قويدر بلقيس**

الأستاذ(ة) المشرف(ة):
بالعبيدي عايدة عبير

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّـفـة	مؤسسة الانتماء
1	د. دهينة ماجدولين	أستاذ محاضر ب	رئيسا	**جامعة بسكرة**
2	د. بالعبيدي عايدة عبير	أستاذ محاضر ب	مشرفا	**جامعة بسكرة**
3	د. عقون فتيحة	أستاذ محاضر ب	مناقشا	**جامعة بسكرة**

السنة الجامعية: 2020/ 2019

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

Université Mohamed KHIDHER -Biskra
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences Economiques

جامعة محمد خيضر– بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الموضـــــــــــــــوع

دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة
-دراسة حالة بريد الجزائر: وحدة البريد الولائية بسكرة-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في في العلوم الإقتصادية
تخصص : اقتصاد نقدي و بنكي

إعداد الطالب(ة):
- **قويدر بلقيس**

الأستاذ(ة) المشرف(ة):
بالعبيدي عايدة عبير

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّـفـة	مؤسسة الانتماء
1	د. دهينة ماجدولين	أستاذ محاضر ب	رئيسا	**جامعة بسكرة**
2	د. بالعبيدي عايدة عبير	أستاذ محاضر ب	مشرفا	**جامعة بسكرة**
3	د. عقون فتيحة	أستاذ محاضر ب	مناقشا	**جامعة بسكرة**

السنة الجامعية: 2020/ 2019

الاهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

"وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ"

صدق الله العظيم

لله الحمد والشكر على توفيقي لاتمام هذا العمل المتواضع، فما كان لشئ أن يجري في ملكه الا بمشيئته جل شأنه في علاه

اهدي ثمرة عملي هذا الى:

الى معنى الحب والتفاني الى من كان دعاؤها سر نجاحي "أمي العزيزة".

الى من أحمل اسمه بكل افتخار الى من علمني العطاء دون انتظار وستبقى كلماتك نجوما أهتدي بها "أبي العزيز".

الى رياحين حياتي أخوتي: عبد الرحمان، زياد، أريج. حفظهم الله عز وجل.

الى صديقاتي ريان، حنان، شيماء، كريمة وكل زملائي متمنية لهم التوفيق الى كل من ساعدني على اعداد هذه المذكرة.

الى روح جدتي الطاهرة رحمها الله.

بلقيس

كلمة شكر

أتقدم بالشكر الجزيل الى أستاذتي المشرفة "الدكتورة بالعبيدي عايدة عبير"

لاشرافها على هذه الرسالة وتعهدها على المراجعة والتصويب،

وكذا لقيامها بتزويدي بالنصائح والارشادات القيمة التي سرت على ضوئها في تتبع مراحل هذا العمل الى أن وصل الى صورته التي هو عليها.

كما أتقدم بالشكر الى أساتذتي: جلال أحمد ، شريف كريمة ، عواد أحمد ، بلعلوي ناصر ، الذين كان لهم الفضل في وصولي لهذه المرحلة.

والحمد لله من قبل ومن بعد واليه يرجع الفضل كله.

الملخص

شكل قطاع التكنولوجيا المالية خلال السنوات القليلة الماضية ثورة في مجال الأنظمة المالية العالمية والعربية، حيث بات يلبي الكثير من الحاجات والخدمات المتعلقة بالعمليات المالية المختلفة وبطرق متقدمة تنافس إلى حد كبير الخدمات المالية التقليدية من حيث السرعة والتكلفة. ولقد نجحت الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في تقديم حزمة متنوعة من الخدمات المالية تتضمن خدمات المدفوعات والعملات الرقمية وتحويل الأموال بالإضافة إلى خدمات التأمين، الأمر الذي يلقي بظلاله على مستقبل الخدمات المالية التقليدية، وقد ساهمت الخدمات المالية الرقمية بشكل كبير في التحول إلى الاقتصاد الرقمي، والذي ساعد في القضاء على عدة مشاكل وعراقيل خصوصا في القطاع المالي و أهمها أزمة السيولة، و الجزائر من الدول التي اتبعت هذا المسار من أجل تطوير منظومتها المالية، وبهذا الصدد جاءت الدراسة لمعالجة دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة في قطاع بريد الجزائر، وهي بذلك تهدف إلى إبراز والكشف على الإجراءات والآليات التي اتبعتها المنظومة المالية الجزائرية في تعميم الخدمات المالية الرقمية في مؤسسات البريد من خلال تسليط الضوء على وحدة البريد الولائية –بسكرة–، وذلك بالاعتماد على الزيارة الميدانية للمؤسسة، وإجراء مقابلة مع المسؤولين.

وقد توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تساهم في تحقيق الاستقرار المالي بتخفيض تكاليف التشغيل وتسهيل المعاملات المالية كما يمكن لاستعمال الدفع الرقمي من أن يحد من الاحتيال والتزوير وتداول النقود الحقيقية. والذي بدوره يعمل على نقص أزمة السيولة، وتعمل مؤسسات بريد الجزائر دائما على مواكبة التطورات، وباعتبار أن الدفع الرقمي أنجع آلية للتخلص من أزمة السيولة الحالية التي تمس هذا القطاع، فهي تسعى جاهدة لتقديم الأفضل من خلال التحفيز وتطوير الخدمات وفق ما يتوفر من تكنولوجيا.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة المالية، الخدمات المالية الرقمية، أزمة السيولة.

Abstract

The financial technology sector has, over the past few years, formed a revolution in the field of global and Arab financial systems, as it has met many needs and services related to various financial operations and in advanced ways that compete to a large extent with traditional financial services, including payments services, this factor has a great effect over the future of the traditional financial services, digital financial services have greatly contributed to the transformation into a digital economy, which helped to shed light on several problems and obstacles, especially in the financial sector and the most important the liquidity crisis. Algeria is one of the the countries which followed this system in order to develope its financial system. This study this to address the role of digital financial services to solve the liquidity crisis in -Algeria Post Sector-, it aims to highlight and reveal the procedures and mechanisms followed by the Algerian financial system promoting digital financial services in postal institutions by focussing on the post office unit in Biskra by making a visit and meeting the officials there.

The study concluded that financial technology contributes to achieving financial stabbility by reducing operating costs and facilitate financial transactions. The use of digital payment can also reduce fraud, counterfeiting, and the circulation of real money, which also reduces the liquidity crisis. Algeria post establishments are always working to keep up with devloppment. consedering that the digital payment is the most successful mechanism to get rid of the current liquidity crisis affecting this sector, it strives to provide the best services through stimulations and developments according to the available technology.

Key words: financial digitization, digital financial services, liquidity crisis.

الفهرس العام

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الاهداء	I
الشكر و التقدير	II
ملخص الدراسة	V–III
الفهرس العام	VII–IV
فهرس المحتويات	VII–V
قائمة الأشكال	V
قائمة الملاحق	V
المقدمة العامة	أ – ح
1– تمهيد	ب
2– الدراسات السابقة	ب
3– اشكالية الدراسة و الاسئلة الفرعية	د
4– نموذج و فرضيات الدراسة	هـ
5– التموضع الاستمولوجي و منهجية الدراسة	هـ
6– تصميم البحث	و
7– أهمية الدراسة	ز
8– هيكل للدراسة	ز
الفصل الأول: علاقة الرقمنة بالخدمات المالية	34–1
تمهيد	2
المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للنظام المالي والخدمات المالية	3
المطلب الأول: عموميات حول النظام المالي	3
الفرع الأول: مفهوم ومكونات النظام المالي	3
الفرع الثاني: وظائف النظام المالي	9
الفرع الثالث: تطوير القطاع المالي	10
المطلب الثاني : الاطار المفاهيمي للخدمات المالية	15
الفرع الأول: مفهوم وخصائص الخدمات المالية	15
الفرع الثاني: أنواع الخدمات المالية	18
الفرع الثالث: العوامل المؤثرة على الخدمات المالية	19
المبحث الثاني: التحول الرقمي في القطاع المالي	22

المطلب الأول: عموميات حول الرقمنة في القطاع المالي	**22**
الفرع الأول: مفاهيم حول الرقمنة المالية والتكنولوجيا المالية	**22**
الفرع الثاني: مفهوم و أهمية التحول الرقمي	**27**
المطلب الثاني: الخدمات المالية الالكترونية والرقمية	**28**
الفرع الأول: عموميات حول الخدمات المالية الالكترونية	**28**
الفرع الثاني: عموميات حول الخدمات المالية الرقمية	**30**
خلاصة الفصل الأول	**34**
الفصل الثاني: الاطار النظري للأزمات المالية وأزمة السيولة	**63-35**
تمهيد	**36**
المبحث الأول: أساسيات حول الأزمات المالية	**37**
المطلب الاول: ماهية الأزمات المالية	**37**
الفرع الاول: تعريف الأزمات المالية	**37**
الفرع الثاني: خصائص ومظاهر الأزمات المالية	**38**
الفرع الثالث: أسباب وأنواع الأزمات المالية	**40**
المطلب الثاني: لمحة تاريخية حول الأزمات المالية بالقطاعات المالية في مختلف دول العالم	**45**
الفرع الأول: **الأزمة المالية المكسيك في أواخر (1995/1994)**	**45**
الفرع الثاني: **الأزمة المالية لجنوب شرق آسيا (1998/1997)**	**46**
الفرع الثالث: **الأزمة المالية و الاقتصادية الأرجنتينية 1998**	**48**
الفرع الرابع: **الأزمة المالية العالمية لعامي (2009/2008)**	**49**
المبحث الثاني: الإطار النظري لأزمة السيولة	**56**
المطلب الأول: ماهية أزمة السيولة	**56**
الفرع الأول: مفهوم السيولة	**56**
الفرع الثاني: مفهوم أزمة السيولة	**58**
المطلب الثاني: علاقة الخدمات المالية الرقمية بأزمة السيولة	**60**
الفرع الأول: عامل الخدمات	**60**
الفرع الثاني: العامل القانوني	**61**
الفرع الثالث: العامل التكنولوجي	**61**
الفرع الرابع: العامل الاقتصادي	**61**
خلاصة الفصل الثاني	**63**
الفصل الثالث: دراسة حالة بريد الجزائر: مؤسسة وحدة البريد الولائية-بسكرة-	**89-64**

تمهيد	**65**
المبحث الأول: أساسيات حول مؤسسة بريد الجزائر	**66**
المطلب الأول: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر ووحدة البريد الولائية –بسكرة–	**66**
الفرع الأول: لمحة عامة عن مؤسسة بريد الجزائر	**66**
الفرع الثاني: لمحة عن وحدة البريد الولائية –بسكرة–	**69**
المطلب الثاني: الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر	**74**
الفرع الأول: خدمات البريد والطرود البريدية والبريد السريع والطوابع	**74**
الفرع الثاني: الخدمات المالية لبريد الجزائر	**75**
الفرع الثالث: الخدمات المالية الرقمية	**78**
المبحث الثاني: أزمات السيولة ببريد الجزائر وآليات معالجتها	**82**
المطلب الأول: أزمات السيولة التي واجهت بريد الجزائر	**82**
الفرع الأول: أزمة السيولة لسنتي (2010-2011)	**82**
الفرع الثاني: أزمة السيولة لبريد الجزائر لسنة 2020 في ظل جائحة كورونا	**84**
المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج المقابلة لمؤسسة وحدة البريد الولائية – بسكرة	**86**
الفرع الأول: عرض إجراء المقابلة مؤسسة وحدة البريد الولائية – بسكرة–	**86**
الفرع الثاني: مناقشة وتحليل نتائج المقابلة	**87**
خلاصة الفصل الثالث	**89**
الخاتمة العامة	**93-90**
الخلاصة العامة للدراسة	**91**
نتائج اختبار فرضيات الدراسة	**91**
نتائج الدراسة	**92**
التوصيات المقترحة للدارسة	**93**
آفاق الدراسة	**93**
قائمة المراجع	**108-94**
الملاحق	**121-109**

قائمة الأشكال

الرقم	الشكـــــــــــل	الصفحة
01	عناصر النظام المالي	09
02	العوامل المؤثرة على الخدمات المالية	21
03	الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر	67
04	مخطط التنظيم الاقليمي والوحدات الولائية	68
05	الهيكل التنظيمي لمديرية البريد الولائية –بسكرة–	73

قائمة الملاحق

الرقم	الملحق	الصفحة
01	شيك	110
02	حوالة 1418	110
03	حوالة 1419	111
04	حوالة الكترونية	112
05	البطاقة الذهبية	113
06	بريدي موب	114
07	أسئلة المقابلة	120–115
08	وثيقة طلب المساعدة لاستكمال مذكرة التخرج	121

المقدمة

تمهيد

مع تطور تكنولوجيا المعلومات وتصاعد وتيرة العصر الشبكي والانترنت ثمة عالم آخر يتنامى ويتصاعد بالتوازي معهما وهو العالم الافتراضي، فاليوم كل الأعمال تتنافس في عالمين مادي وهو الذي نراه ونلمسه والعالم الافتراضي المبني على أساس المعلومات الرقمية، وشمل هذا التطور جميع القطاعات وقد أثر بصورة كبيرة على قطاع الاقتصاد حيث انتقل من مفهومه التقليدي الى مفهوم جديد وهو ما يسمى بالاقتصاد الرقمي، و يعد هذا الأخير توجها عالميا حديثا تسعى الى تحقيقه الدول والمجتمعات بالاعتماد على قوة المعلومات والمعرفة ورأس المال البشري أكثر من الاعتماد على المواد الخامة والثروات الطبيعية.

يتعرض الاقتصاد الجزائري كغيره لعدة مشاكل و أزمات و من أبرز هذه الأزمات، أزمة نقص السيولة سواء في المؤسسات المالية (مراكز البريد) كانت أو في البنوك التجارية، وتكمن أهمية هذه الخدمات المالية الرقمية في وضع خطة استراتيجية غير نقدية أي أن جل العمليات ستكون بشكل رقمي التي تساهم بشكل كبير في نقص السحوبات وبالتالي ابقاء أكبر قدر من السيولة النقدية في خزائن الدولة وهذا ما يعمل على الحد من أزمة نقص السيولة.

1. الدراسات السابقة: حسب الاطلاع على الدراسات السابقة فان موضوعنا المتعلق بدور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة قد تم تداوله كمقالات وأوراق علمية ومن بين هذه الدراسات نذكر ما يلي:

- **الدراسة الأولى:** بشاري سلمى، (2020)، **تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد 19)** ، مجلة les cahiers du CREAD ، المجلد 36 (العدد 03)، الصفحات 545- 580:

هدفت الدراسة الى: البحث عن عوامل تطوير الرقمنة في الجزائر والاعتماد عليها لمواجهة تبعات جائحة كورونا وأهم العوامل والمقومات الأساسية التي يبنى عليها نجاح استراتيجية الرقمنة التي لها أهمية كبيرة في الاقتصاد ككل. واتبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي حسب طبيعتها. وبعد القيام بالدراسة والتحليل توصلت هذه الدراسة الى أن البلد يعاني من فجوة رقمية كبيرة، حيث أن الجزائر تحتل المرتبة 98 من بين 121 دولة وتسبقها العديد من الدول متوسطة الدخل وأخرى أقل منها دخلا. وهذا الضعف يرجع للعديد من العوامل المتمثلة في: ضعف الربط الجغرافي بالأنترنت عالية التدفق، عدم تطوير تطبيقات ذكية للهواتف، عدم توفر أخر التكنولوجيات الحديثة، ضعف في التجارة الالكترونية تأخر تطوير الإدارة الالكترونية...، وللقضاء على هذه الفجوة تعمل الجزائر على: تحسين حوكمة قطاع تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات، تسريع التطور التكنولوجي بالإضافة الى تكثيف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. إن أساس انتشار وتعميم الرقمنة هو توفر بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تواكب التطورات المستقبلية. وتوصي الدراسة بتعزيز البنية التحتية الرقمية، الاهتمام بالفئات محرومة أو ضعيفة استخدام الرقمنة، تنمية المهارات الرقمية.

- **الدراسة الثانية:** حسيني جازية، (2020)، **تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية،** مجلة اقتصاديات شمال اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16 / العدد 23، الجزائر، ص97 – 114:

هدفت الدراسة الى التأصل النظري لفكرة الشمول المالي أبعاده والأهداف المرجوة منه، والتطرق إلى أنواع الخدمات المالية الرقمية المبتكرة، بالإضافة الى إبراز كيفية مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي، وتحديد متطلبات تعميم الخدمات المالية الرقمية في الدول العربية للوصول للشمول المالي. واتبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لكونه يلائم طبيعة الموضوع المدروس من خلال وصف وتحليل مختلف محاوره. و من بين النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة أنها توجد عوائق كبيرة أمام تعميم الخدمات المالية الرقمية في الدول العربية تختلف بالطبع من دولة إلى أخرى منها: غياب المنافسة بين المؤسسات المالية ما جعلها تدخل في جانب التقليد للخدمات المالية الرقمية خاصة في الجزائر لسيطرة البنوك العمومية على الساحة المصرفية، غياب التثقيف المالي، ومحدودية الاهتمام بأنظمة وأساليب الدفع المالي الالكتروني يعكس ضعف مستوى الشمول المالي في الدول العربية كمجموعة، بالإضافة الى أن هناك تفاوت واضح بين الدول العربية في اهتمامها بتعميم الخدمات المالية والرسمية على كافة فئات المجتمع، حيث سجلت كل من السعودية، والامارات، ولبنان، والبحرين، والكويت، وقطر نسب معتبرة في بعض مؤشرات الشمول المالي، مما يعكس اهتمامها المتزايد بتوسيع انتشار الخدمات المالية التي من شأنها أن تسهم في زيادة الثقة في النظام المالي والمصرفي الرسمي، ويعزز من شفافية المعاملات المالية. ومن أهم التوصيات التي قدمتها الدراسة ضرورة تبيين استراتيجية وطنية واضحة لتحقيق الشمول المالي خاصة في الجزائر وتدعيم متطلبات الشمول المالي خاصة ما يتعلق منها بالبنية المالية التحتية والاستفادة مما وفرته تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال المالي قدر الامكان وتطوير التشريعات والأنظمة الكفيلة بحماية العملاء، تبني البنوك للخدمات المالية الرقمية وابتكار منتجات مالية قادرة على محاكاة الاحتياجات الفعلية للعملاء والاستفادة من الخبرات الدولية والعربية الناجحة في مجال الشمول المالي والاستخدام الأفضل لتكنولوجيا المعلومات من أجل ابتكار خدمات مالية ترضي العملاء وتحقق الربحية.

- **الدراسة الثالثة:** شايب محمد، (2017)، **الدفع الإلكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة واكتناز النقود في الاقتصاد الجزائري**، مجلة اقتصاديات المال والأعمال (JFBE):

هدفت الدراسة الى التقليل من استخدام النقد والتحول إلى التعاملات الإلكترونية في مختلف أروقة الدولة واقتصادها، والتخفيف من أزمة السيولة التي يعاني منها الاقتصاد منذ سنوات، وتعزيز ثقافة الدفع الإلكتروني للتقليل من تداول السيولة النقدية في السوق وإبقاء أكبر كمية من النقود في خزائن الدولة، بالإضافة الى تعميم وسائل الدفع الإلكتروني الذي سيستقطب جزء هاما من هذه الأموال التي كانت لا تستفيد منها الحكومة وتضر بالاقتصاد. واتبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي حسب طبيعة الموضوع. وتمثلت أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة في غياب ثقافة الدفع الإلكتروني في المجتمع الجزائري، وأن الدفع الالكتروني في الجزائر لا يزال استخدامه محدودا. وأهم ما أوصت به الدراسة أنه لابد على السلطات النقدية والمالية تبني المصالحة الاقتصادية من خلال القضاء على الاقتصاد الموازي، وتشجيع أصحاب الأموال من أجل إيداع أموالهم في البنوك لاستثمارها في مشاريع منتجة.

2. طرح الإشكالية والأسئلة البحثية: تعتبر رقمنة العمليات المالية وعمليات النقد والدفع قفزة نوعية لبريد الجزائر باتجاه التوصل إلى طرق دفع سهلة ومريحة وسريعة وآمنة في آن واحد، ولما لها من أهمية في الحد من مشكلة السيولة التي تعاني منها مؤسسة بريد الجزائر في الآونة الأخيرة، و من خلال ما سبق تتضح الإشكالية التي يمكن طرحها في السؤال الرئيسي التالي:

كيف تساهم رقمنة الخدمات المالية في حل أزمة السيولة الحالية ببريد الجزائر؟

و للإجابة على الاشكالية تندرج تحتها مجموعة من التساؤلات أهمها:

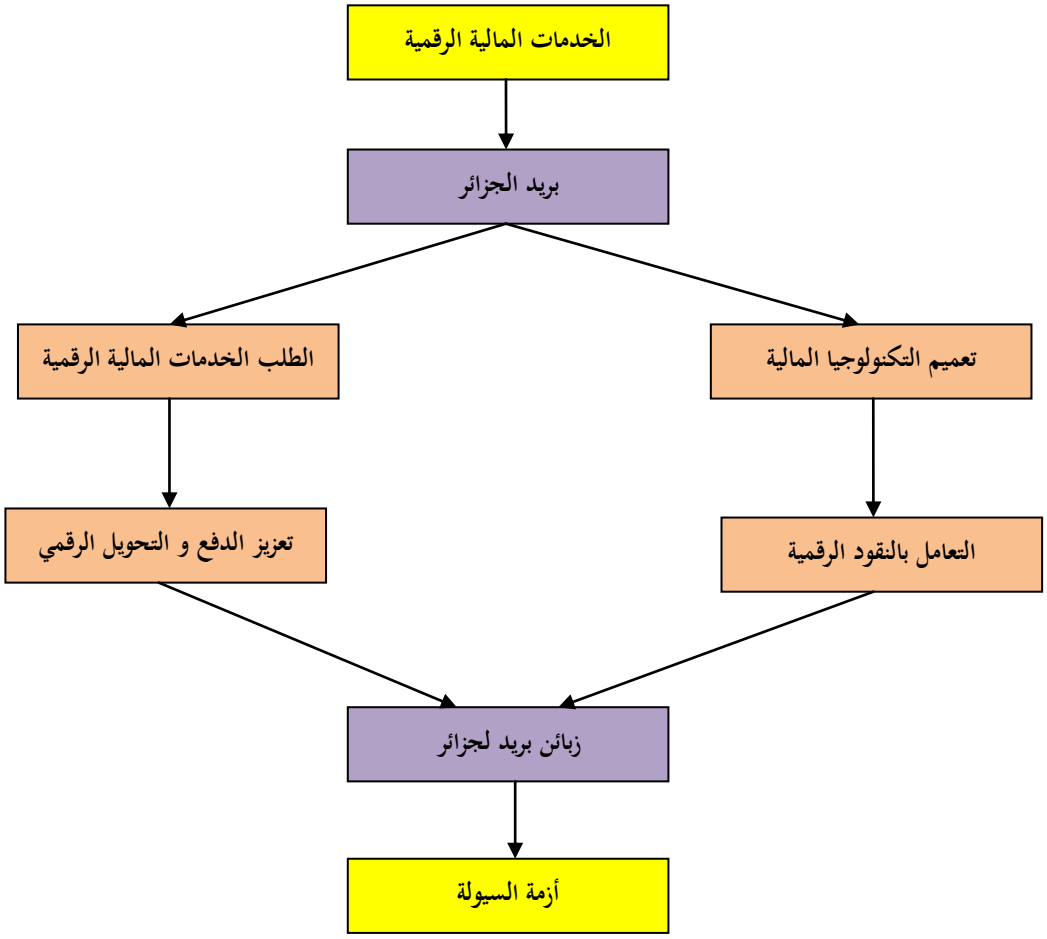
- كيف تساهم الرقمنة المالية في تعزيز و تمكين التخطيط المالي خاصة في مجال الادخار؟
- كيف تتم معالجة أزمة السيولة في المدى القصير و المدى الطويل؟
- ما مدى تعميم التكنولوجيا المالية في بريد الجزائر كإجراء للحد من تفاقم أزمة السيولة؟
- كيف تستخدم بريد الجزائر الخدمات المالية الرقمية كآلية لحل أزمة السيولة الحالية؟

3. فرضيات و نموذج الدراسة: بهدف معالجة التساؤلات تم الاعتماد على فرضيتين و نموذج الدراسة كما يلي:

1.3. فرضيات الدراسة: تمت صياغة فرضيتين للدراسة التي سيتم تدعيمهما أو نفيهما، و المتمثلتين فيما يلي:

- تعتمد بريد الجزائر على تعميم التكنولوجيا المالية لتحويل خدماتها المالية التقليدية إلى خدمات مالية رقمية بغية توسيع التعامل بالنقود الرقمية كوسيلة للحد من تفاقم أزمة السيولة.
- تسعى بريد الجزائر إلى تحفيز و توجيه زبائنها للعمل بالخدمات المالية الرقمية بغية رفع الطلب عليها كاستراتيجية لتعزيز الدفع و التحويل الرقمي كحل لأزمة السيولة الحالية.

2.3. نموذج الدراسة: فيما يلي الشكل الموالي يوضح نموذج الدراسة:



4. التموضع الابستمولوجي و منهجية الدراسة:

1.4. التموضع الابستمولوجي للباحث والبحث: تم الاعتماد في الدراسة على النموذج الابستمولوجي الواقعي/الوصفي بهدف محاولة فهم وشرح واقع الخدمات المالية الرقمية لبريد الجزائر في حل أزمة السيولة، لذا فقد كانت

فرضيات الدراسة واقعية وعقلانية، و بالتالي جاءت طبيعة الدراسة موضوعية، أي حيادية واستقلالية الباحث عن الدراسة من خلال صياغة فرضيات وجمع المعلومات، وبالتالي تم اتباع المنطق الاستنتاجي والمقاربة الافتراضية الاستنتاجية. وللوصول الى النتائج تم الاعتماد على طريقة كمية من خلال اسقاط الجانب النظري من الدراسة على الجانب التطبيقي والمتمثل في اختبار تطبيق الخدمات المالية الرقمية في بريد الجزائر بغية التحقق من استخدامها كآلية لحل لأزمة السيولة.

2.4. منهجية الدراسة: بغية الالمام بالموضوع وتقديمه بطريقة سليمة تم اتباع المنهج الوصفي في الفصل الأول بعرض أدبيات التطور المالي والخدمات المالية، و الرقمنة في القطاع المالي، أما في الفصل الثاني فقد تم استخدامه من خلال أزمة السيولة بمختلف المفاهيم والحقائق التي تدور حول الموضوع في الجانب النظري وذلك لوصف أبعاده، في حين تم الاعتماد المنهج التاريخي في الفصل الثاني من خلال سرد أحداث الأزمات المالية والتطرق الى أبرز الأزمات المالية العالمية بهدف الوصول الى اعطاء فكرة واضحة حولهم.

كما تم الاعتماد في الجانب التطبيقي على منهج دراسة حالة من خلال إسقاط الجانب النظري على الواقع العملي على بريد الجزائر وذلك من خلال استخدام احدى أهم الأدوات وهي المقابلة، حيث كانت الاجابة على أسئلة معينة طرحت على مسؤولي المؤسسة وتمت الاجابة عليها ومن ثم تحليلها. أما فيما يخص الأساليب والأدوات المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات تم اللجوء إلى المسح المكتبي من خلال الكتب والرسائل والأطروحات والدوريات والأبحاث والتقارير الورقية والالكترونية والمتوفرة باللغة العربية و الفرنسية والانجليزية ذات الصلة بالموضوع.

5. تصميم البحث: هناك ستة أبعاد رئيسية للدراسة و هي كالتالي:

1.5. هدف الدراسة: هدفت الدراسة الى ابراز و الكشف على رقمنة الخدمات المالية في بريد الجزائر ودورها في التقليل من استخدام النقد والتحول الى المعاملات الرقمية للحد من تفاقم أزمة السيولة التي يعاني منها من خلال تسليط الضوء على تعميم التكنولوجيا المالية وتعزيز ثقافة الدفع والتحويل الرقمي للتقليل من تداول السيولة النقدية في السوق وابقاء أكبر كمية من النقود في خزائن البريد.

2.5. مدى تدخل الباحث: تتسم الدراسة باستقلالية الباحث، وحيادته عن موضوع الدراسة ولهذا جاءت الدراسة موضوعية.

3.5. التخطيط للدراسة: تعتبر دراستنا دراسة ميدانية وذلك من خلال الاعتماد على المقابلة على مستوى مؤسسة وحدة البريد الولائية – بسكرة– المؤسسة محل الدراسة.

4.5. وحدة التحليل (مجتمع الدراسة): يتمثل مجتمع الدراسة في قطاع بريد الجزائر أما عينة الدراسة فتتمثل في وحدة البريد الولائية بسكرة.

5.5. المدى الزمني: فيما يخص حدود الدراسة تم تحديدها سنة 2020، حيث تعرض النظام المالي الجزائري لأزمة سيولة جراء جائحة كورونا و تبعياتها.

6. أهمية الدراسة: يكتسب الموضوع محل الدراسة أهمية بالغة، لكونه موضوع حديث، يتطلب ضرورة مواكبة التطور، ويعد قطاع البريد من القطاعات الاقتصادية الهامة في جميع دول العالم بما فيها الجزائر، مما يستلزم دراسة العوامل التي تساهم في العمل على الارتقاء بمستوى أداء هذا القطاع خاصة في مجال رقمنة الخدمات المالية و دورها في لتخفيف من أزمة السيولة.

7. هيكل الدراسة: من أجل الإلمام بمختلف جوانب الموضوع، تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول بالإضافة إلى المقدمة العامة والخاتمة العامة كما يلي:

- **المقدمة العامة:**

- **الفصل الأول:** تم في هذا الفصل بعرض الإطار النظري لعلاقة الرقمنة بالخدمات المالية وتم تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول عرضنا فيه مفهوم ومكونات النظام المالي بالإضافة الى وظائفه وأبعاده واستراتيجية تطوره، المبحث الثاني عرضنا فيه مفاهيم لكل من الاقتصاد الرقمي، الرقمنة المالية، التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي، والخدمات المالية.

الفصل الثاني: قمنا في هذا الفصل بعرض الإطار النظري لأزمات المالية وأزمة السيولة، وقد قسم أيضا إلى مبحثين، المبحث الأول تم تناول أساسيات حول الأزمات المالية، بالإضافة الى بعض الأزمات المالية السابقة بالقطاعات المالية لمختلف دول العالم، ثم في المبحث الثاني تم التناول فيه الى أزمة السيولة علاقتها بالخدمات المالية الرقمية.

الفصل الثالث: يتضمن الجانب التطبيقي عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات وقد قسم إلى مبحثين أيضا، المبحث الأول قمنا فيه بتقديم أساسيات حول مؤسسة بريد الجزائر و مؤسسة وحدة البريد الولائية –بسكرة– من

خلال التعريف بالمؤسسة وعرض هيكله وتقديم مختلف خدماتها، أما في المبحث الثاني قمنا بعرض أهم الأزمات المالية التي تعرض لها قطاع البريد، ثم قمنا بعرض وتحليل نتائج المقابلة.

- **الخاتمة العامة.**

الفصل الأول: علاقة الرقمنة بالخدمات المالية

تمهيد

إن الحاجة الملحة والضرورية للخدمات المالية المتنوعة المقدمة من طرف المصالح المختصة إقليميا وأمام التزايد في الطلب لهذه الخدمات ظهر ما يعرف بالرقمنة المرتبطة بهذا المجال الأمر الذي يسهل سيرورتها، في حين تتجلى هذه العلاقة بين المتغيرين في مواطن كثيرة وهو ما تعرضنا له في هذا الفصل بالتطرق إلى مجموعة من العناصر المرتبطة بهما. بما في ذلك المفاهيم التي تدخل ضمنها.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للنظام المالي والخدمات المالية.

المبحث الثاني: التحول الرقمي في القطاع المالي.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للنظام المالي و الخدمات المالية

قطاع الخدمات المالية الذي يشمل الخدمات المصرفية والأسواق المالية والتأمين، يعتبر من أهم الخدمات المقدمة فقد أصبح من الصعب بمكان ما وجود نشاط اقتصادي لا يعتمد بطريقة أو بأخرى على الخدمات المالية، وتظهر أهميته في أنه الأداة المعتمد عليها في اشباع رغبات العملاء وتحقيق أهدافهم والتي تساهم في رفاهيتهم واستقرارهم.

المطلب الأول: عموميات حول النظام المالي

يعد قيام النشاط الاقتصادي وتوسعه رهينا بتوفر عناصر الإنتاج المختلفة وفي مقدمتها عنصر رأس المال، لذلك فإن الحاجة إلى التمويل يقف وراءها نشوء وتطور الأنظمة المالية والذي حمل معه تنوعا متزايدا من حيث التنظيمات والوظائف والأدوات...، نتناول في هذا المطلب عموميات حول النظام المالي بثلاثة فروع جاء في الفرع الأول مفهوم ومكونات النظام المالي وما فيه من خصائص وعناصر والفرع الثاني بوظائف التطور المالي والفرع الثالث بتطوير القطاع المالي بأبعاد التطور المالي واستراتيجية تطوير القطاع.

الفرع الأول: مفهوم و مكونات النظام المالي

بعد التعرف على مفهوم النظام المالي سيتم التطرق إلى المكونات من المؤسسات والأدوات والهيئات المتعلقة به.

أولا: تعريف و خصائص النظام المالي:

أ. **تعريف النظام المالي:** هناك عدة تعاريف من بينها ما يلي:

– التعريف الأول: مجموعة المؤسسات والأسواق المالية التي يتم من خلالها انتقال الأموال من المدخرين إلى المستثمرين أو من المقرضين إلى المقترضين من خلال كافة الآليات التي تضمن تبادل وحيازة الأصول والأدوات المالية المختلفة. (مطاوع، 2001، صفحة 02)

– التعريف الثاني: عبارة عن وحدات ومؤسسات مالية تشكل القطاع المالي في الاقتصاد وهي جزء أساسي مهم من الهيكل الاقتصادي العام للدولة يساهم في تسيير المعاملات المالية وتمويل المشاريع والأنشطة المختلفة في هذا الاقتصاد، حيث أن القطاع المالي هو المسؤول عن تحويل رؤوس الأموال من القطاعات ذات الفائض إلى القطاعات التي تعاني من العجز وبالتالي فإنه يسهل توظيف رأس المال بهدف زيادة الاستثمارات والإنتاجية. (آل شبيب، 2012، صفحة 25)

– **التعريف الثالث:** يعبر النظام المالي عن شبكة من الأسواق المالية والمؤسسات المالية ورجال الأعمال والعائلات والحكومة وكذلك الآليات التي تضبط عملياته وتراقبه. (حنفي و قرياقص، 2005، صفحة 109)

– **التعريف الرابع:** يمثل النظام المالي جزءا هاما من مكونات النظام الاقتصادي، وأحد المؤثرات الرئيسية في مستوى النشاط من خلال الوظائف التي تؤديها مؤسساته وأسواقه المتنوعة، حيث يعبر النظام المالي عن مجموع الهيئات والآليات التي تسمح لبعض الأعوان خلال فترة زمنية معينة بالحصول على موارد للتمويل ولآخرين باستخدام وتوظيف مدخراتهم ويأخذ التمويل في الاقتصاد إما شكلا مباشرا بين أصحاب الفائض والعجز، أو غير مباشر من خلال تدخل مؤسسات الوساطة المالية. (عامر، 2016-2017، صفحة 74)

من خلال ما سبق يتضح بأن النظام المالي هو: مجموع المؤسسات والأسواق والقنوات التي توفر الآلية الضرورية لخلق وتبادل الأصول المالية بين الوحدات الاقتصادية ذات القدرة التمويلية والوحدات الاقتصادية العجزية، هذه العملية تكون اما بشكل مباشر أو عن طريق وسطاء، والتي يتم من خلالها توظيف الأموال وزيادة الفرص الاستثمارية.

ب. خصائص النظام المالي: يتميز النظام المالي بعدة خصائص نختصرها فيما يلي: (حلوفي، 2010-2011، صفحة 95)

- تتميز الأسواق المالية بكونها توفر المعلومات الضرورية لجميع المستثمرين في نفس الوقت وبنفس التكاليف؛
- كفاءة الأسعار: ان التداول في الأسواق المالية يوفر المناخ المناسب، والمنافسة التامة ومنه تحديد الأسعار العادلة على أساس الطلب والعرض؛
- الأسواق المالية تتصف بالتطور مما يتيح مجالات واسعة للاستفادة من أمام فئات المستثمرين في مختلف أنحاء العالم؛
- المرونة: تتميز الأسواق المالية بمرونتها وامكانية الاستفادة من عدم وجود قوة احتكارية التي تتمثل في الشركات القابضة أي عدم وجود قيود في المعاملات (الضرائب، تكاليف المعاملات ...) وبذلك تكون هناك منافسة كاملة في السوق؛
- التداول في سوق المال خصوصا في الأسواق الثانوية يتم من خلال الوسطاء والسماسرة من ذوي الخبرة في الشؤون المالية بالإضافة الى الكفاءة المالية التي تتوفر فيهم؛

- الاستثمار في الأسواق المالية يتطلب معرفة المعلومات السوقية واتخاذ القرارات الاستثمارية، وبالتالي فان الاستثمار في الأوراق المالية ذات المخاطر العالية قد يكون ذو أبعاد سلبية، مما يؤدي في بعض الأحيان الى تدخل الحكومات لمنع بعض المعلومات الضارة بالمجتمع والأفراد.

ثانيا: مكونات النظام المالي: يتكون النظام المالي من ثلاثة عناصر وهي مؤسسات الوساطة المالية، الأسواق المالية والأدوات المالية والتي تتفاعل فيما بينها لأداء الوظائف المختلفة والتي تضمن تحقيق الأهداف العامة لهذا النظام.

أ. **مؤسسات الوساطة المالية**: تتمثل في:

1. **البنك المركزي**: مؤسسة تنشئها الحكومة، لتكون مسؤولة عن مراقبة العرض النقدي، وشروط الائتمان، والإشراف على النظام المالي، والبنوك التجارية، (صلاح، 2019، صفحة 01) حيث يقع على عاتقها مسؤولية إصدار العملة والرقابة على النظام المصرفي والائتمان لزيادة النمو الاقتصادي والمحافظة على الاستقرار النقدي عن طريق الكميات النقدية المناسبة وربطها بحاجات النشاط الاقتصادي. (صاحب، 2002، صفحة 61) ويقوم بالوظائف التالية: (رياض، 2017-2018، صفحة 33)

- المحافظة على استقرار العملة داخليا من خلال السياسة النقدية وخارجيا من خلال سياسة الصرف؛
- الوظائف المرتبطة بالنقد وبأنظمة الدفع، أي القيام بإصدار النقد القانوني؛
- دوره كبنك للبنوك، عادة ما تلجأ البنوك إلى الاقتراض من البنك المركزي في الحالات الطارئة والحرجة؛
- دوره كبنك للدولة وهذا بتسيير حسابات الخزينة العامة؛
- وظائف أخرى منها مراقبة مؤسسات القروض والمحافظة على استقرار النظام المالي.

2. **مؤسسات الإيداع**: و هي مؤسسات مالية تتميز بقبول الودائع من الوحدات الاقتصادية بغرض توظيفها في أنشطتها المختلفة كمنح الائتمان، والاستثمار في الأوراق المالية، كما تقوم بدور هام في عملية إنشاء النقود خاصة منها المصارف التجارية لذلك تساهم في التأثير على العرض النقدي، وتنقسم إلى: (ابتسام، 2008-2009، صفحة 05)

- مؤسسات مصرفية تقبل الودائع: ومن أهمها البنوك التقليدية والإسلامية.
- مؤسسات غير مصرفية تقبل الودائع: وتشمل بدورها المؤسسات التالية: مؤسسات الادخار والإقراض بنوك الادخار المشتركة، اتحادات الائتمان.

3. **المؤسسات الغير ودائعية:** وتضم مؤسسات تعاقدية ومؤسسات الاستثمار: (رصاع و بوحركات، 2019، صفحة 08)

- **مؤسسات ادخار تعاقدية:** هي مؤسسات مالية ولا تحصل على الودائع وتقوم بتجميع مواردها على فترات دورية وعلى أساس تعاقدي، وتستطيع هذه المؤسسات التنبؤ بدرجة عالية من الدقة بمقدار ما ستدفعه من الأموال لصالح المنتفعين في المستقبل ومن أهمها:

✓ **شركات التأمين على الحياة:** تحصل على مواردها من أقساط التأمين في المقابل تقوم بدفع مبلغ معين في حالة الوفاة للمستخدمين.

✓ **شركات التأمين ضد المخاطر:** فهذا النوع يتحصل على موارده من أقساط التأمين ضد مخاطر الحوادث، والحرائق... ويكون القسط حسب درجة المخاطرة.

✓ **صناديق معاشات التقاعد:** تحصل هذه الصناديق على مواردها من أقساط معاشات التقاعد المدفوعة من أجور العمال مقابل توفير دخل للعامل عند تقاعده.

- **مؤسسات الاستثمار (وسطاء الاستثمار):** هي عبارة عن مؤسسات مالية وسيطة تكمن وظيفتها الأساسية في جمع الموارد المالية من خلال بيع الأصول المالية المختلفة للجمهور واستثمارها في الأسهم والسندات ومنها:

✓ **شركات تمويل الاستثمار:** تحصل على مواردها من بيع الأوراق التجارية القصيرة والطويلة الأجل ومن إصدار الأسهم والسندات، ويرتكز نشاطها في قروض التمويل التجارية لمنشآت الأعمال الصغيرة وقروض تمويل المبيعات الاستهلاكية للقطاع العائلي.

✓ **بنوك الاستثمار:** تقوم بمساعدة الشركات على بيع أدواتها المالية مقابل عمولة، كما تقدم المشورة للشركات.

ب. الأسواق المالية: تنقسم السوق المالية تبعا لمعيار آجال استحقاق الأدوات المالية المتداولة فيها، إلى سوقين رئيسيين هما:

1.**سوق النقد:** وهي سوق استثمار الأموال القصيرة الأجل، التي لا يتجاوز تاريخ استحقاق الأوراق المالية المتداولة فيها السنة الواحدة، أي تكون أقل من سنة، وتوفر هاته الأسواق الفرصة للمقترضين بالحصول على القروض قصيرة الأجل، وكما توفر لهم فرصة الحصول على درجة من الأمان باستثمار أموالهم في أصول مالية ذات سيولة مرتفعة. (معمر و غربي، 2019، صفحة 09)

يتكون سوق الأموال قصيرة الأجل (السوق النقدية) من السوق الأولي والسوق الثانوي: الأولي محله إصدارات جديدة لأدوات الدين بينما الثانوي محل الإصدارات المستعملة أي التداول والتفاوض. فهو يتميز إذن بقصر الأجل و سرعة التداول وقلة المخاطر. (رياض، 2017-2018، صفحة 37)

كما يتميز سوق النقد بجملة من الخصائص المتمثلة في: (معروف، 2003، صفحة 58)

- يتم فيها تداول أدوات مالية قصيرة الأجل تتراوح فترات استحقاقها ما بين يوم واحد في بعض الحالات وسنة واحدة بشكل عام؛
- تتميز الأسواق النقدية بسيولتها العالية نسبيا وذلك لسهولة تحويل الأدوات المتداولة فيها إلى نقود؛
- نظرا للتعامل بالأدوات المالية قصيرة الأجل وارتفاع سيولتها فإنها مقارنة بأسواق رأس المال التي تتعامل بالأدوات الاستثمارية طويلة الأجل، تعاني من مخاطر أقل؛
- يتدخل البنك المركزي في هذه السوق لتغيير أسعار الفائدة قصيرة الأجل لضبط النشاط الائتماني.

و يشمل سوق النقد كلا من: سوق ما بين البنوك، وسوق أوراق الدين قصيرة الأجل.

2. **سوق رأس المال**: يعرف سوق رأس المال أو سوق الأوراق المالية بأنه المكان أو الزمن الذي يتم فيه عقد الصفقات المالية والاستثمارية والتجارية طويلة الأجل، (المشهداني و العبيدي، 2013، صفحة 93) أي تكون مدتها أكثر من سنة، وتعتبر الأسهم والسندات من أهم الأدوات التي يتم تداولها في هاته السوق، وتتميز بتظيمها و قلة مرونتها وكبر حجم صفقاتها والمخاطرة وسرعة التداول للأوراق المالية.

ويتكون سوق رأس المال من السوق الأولية والسوق الثانوية: (رياض، 2017-2018، صفحة 37)

- **السوق الأولية** (**Market Primary**): مكان تمويل المؤسسات بأموال جديدة، وهذا عن طريق إصدار (الأسهم أو السندات) سوق الإصدار الأول، يعرف كذلك بسوق الإصدارات الجديدة؛
- **السوق الثانوية** (**Market Secondary**): وهو سوق تداول الأصول المالية المصدرة في السوق الأولي، كما نجد فيه أيضا سوق الدين وسوق الأموال الخاصة وأيضا السوق المنظم والسوق غير المنظم و...

تتميز سوق رأس المال بعدة خصائص من أبرزها: (الشمري، البياني، و صيام، 1999، صفحة 187)

- من حيث العائد: يمتاز الاستثمار في سوق رأس المال بالوفرة، مما يدفع المستثمرين للاهتمام بالدخل أكثر من اهتمامهم بالسيولة، لذلك يجب أن تتوافر الأدوات الاستثمارية الأكثر عائد بأقل تكلفة ممكنة؛

- من حيث التنظيم: يعد أكثر انتظاما من السوق النقدي نظرا لكون المتعاملين فيه على درجة كبيرة من التخصص والخبرة في عقد الصفقات المالية؛

- يتيح فرصة التمويل لكثير من المشروعات الإنتاجية التي تحتاج إلى رؤوس أموال كبيرة لأجل طويل.

ب. الأدوات المالية: تضم الأدوات المالية جميع أصناف العقود المالية التي تبرم بين الوحدات الاقتصادية، ويختلف تصنيفها من دولة إلى أخرى حسب المعيار المعتمد في كل دولة، وتصنف إلى: (ابتسام، 2009-2008، صفحة 08)

1. **الأصول المالية:** هي مطالبات مالية ذات قيمة يمكن إثباتها (مثل العملة، الودائع، الأوراق المالية المشتقات المالية، الاستثمارات المالية في السندات، الاستثمارات المالية في أسهم الشركات الأخرى....) وتعتبر هذه العقود أساس العلاقات بين الدائن والمدين التي يكتسب مالكو الأصول من خلالها مطالبات غير مشروطة على موارد اقتصادية لدى وحدات أخرى.

2. **الأدوات المالية الأخرى:** (مثل الضمانات المالية، والتزامات القروض....) وهي احتمالية مشروطة بوقوع أحداث غير مؤكدة في المستقبل. فمثلا تكفل الضمانات إتاحة الأموال المطلوبة دون أن ينشأ أي أصل مالي، إلا في حالة عدم قدرة المدين عن السداد.

و يستند تصنيف الأدوات المالية إلى أصول مالية وأدوات مالية أخرى إلى معيارين: (ابتسام، 2009-2008، صفحة 08)

- **سيولة الأصل:** حيث يجب أن تتوفر فيه الشروط التالية: وحسب هذا المعيار تصنف الأصول المالية إلى:

✓ **أصول مالية شديدة السيولة:** هي مجموع وسائل الدفع التي يمكن استعمالها بدون تكلفة ودون إجراءات وتشمل العملة الورقية والمعدنية والحسابات الجارية للبنوك التجارية؛

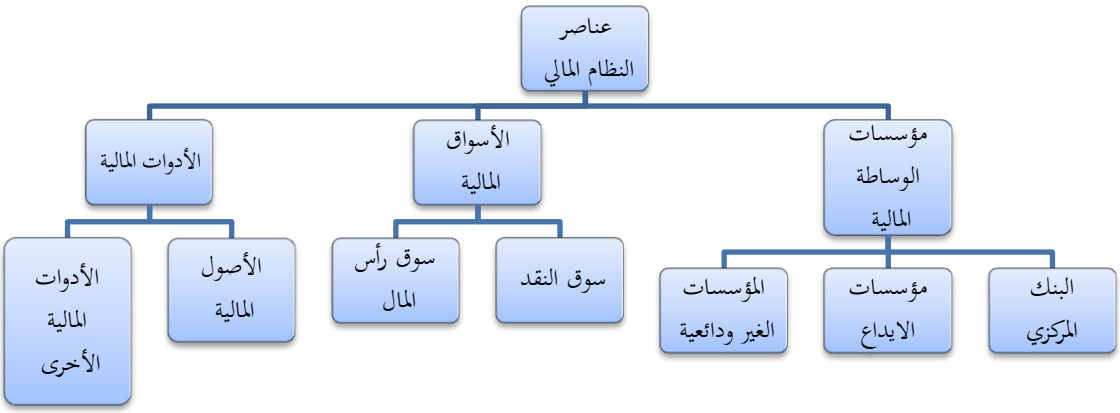
✓ **أصول مالية شبه سائلة:** تضم بقية الودائع لدى البنوك وحسابات صناديق الادخار بالإضافة إلى الأوراق المالية قصيرة الأجل؛

✓ **أصول مالية ذات سيولة غير مؤكدة:** وتتمثل في الأصول التي يتطلب تحويلها إلى سيولة تكلفة وتحمل درجة من المخاطر وتضم مجموع الأوراق المالية.

✓ **أصول مالية عديمة السيولة:** وتشمل الأصول التي لا يمكن تحويلها إلى السيولة من الدرجة الأولى.

– الخصائص التي تحدد شكل العلاقة بين الدائن والمدين: حيث تصنف الأدوات المالية على أساس العلاقة بين الدائن و المدين فيما إذا كانت مشروطة أو غير مشروطة.

الشكل رقم (01): عناصر النظام المالي



المصدر: من اعداد الطالبة

الفرع الثاني: وظائف النظام المالي

للنظام المالي عدة وظائف تمكنه من تحقيق أهدافه أهمها: (الداوي، 2012-2011، الصفحات 07-08)

أولا: تعبئة المدخرات: تقوم السوق المالية بهذه الوظيفة وذلك من خلال الأدوات المالية التي توفرها للمدخرين، بالإضافة إلى إتاحة فرص الربح للمدخر والمستثمر، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة المدخرات، بالإضافة إلى انخفاض المخاطر، مما يجعل المدخرات تنتقل إلى مجالات الاستثمار المختلفة، مما يؤدي إلى ارتفاع نمو الاقتصاد الوطني.

ثانيا: الاحتفاظ بالثروة: تعمل سوق رأس المال من خلال الأدوات التي توفرها على القيام بدور مخزن للثروة، حيث تتسم هذه الأدوات بأنها لا تتعرض للهلاك، كما أنها تولد دخلا خلال فترة الاحتفاظ بها.

ثالثا: توفير السيولة: بمعنى إمكانية تحويل الأدوات المالية بسهولة إلى نقدية سائلة مع انخفاض المخاطر.

رابعا: توفير التمويل للاستثمار: وذلك من خلال إمكانية طرح المؤسسات للأوراق المالية والحصول على التمويل اللازم للاستثمار والتوسع، حيث يتميز هذا التمويل بأنه طويل الأجل، إذ أن المؤسسات غير ملتزمة باسترجاع الأدوات المالية التي تصدرها من أصحابها ولكن يقوم صاحب الأداة المالية ببيعها في السوق المالية لفرد أخر.

خامسا: تخفيض المخاطر و إرشاد المستثمر: وذلك من خلال فرص التنويع التي توفرها ببناء محفظة تضم أوراق مالية لقطاعات مختلفة ومؤسسات متنوعة كذلك التنويع على المستوى الدولي يتيح فرص أكبر لتخفيض المخاطر.

الفرع الثالث: تطوير القطاع المالي

أولا: مفهوم التطور المالي: هناك عدة تعاريف للتطور المالي من بينها:

- **التعريف الأول:** يعرف التطور المالي كمفهوم يعكس مجموع التحسينات الكمية والنوعية في عمل النظم المالية، بأنه درجة نماء وتطور القطاع المالي من خلال المؤشرات النقدية والمالية الرئيسية، وكذا من الناحية المؤسسية التي تتضمن تطور حجم وتنوع أشكال مؤسساته وأسواقه. (عامر، 2016-2017، صفحة 79)
- **التعريف الثاني:** ويعرف كل من صندوق النقد والبنك الدوليين في تقريرهما الصادر عام 2005 عن تقييم القطاع المالي، التطور المالي بأنه: عملية تقوية وتعميق نطاق الخدمات المالية لمواجهة احتياجات الوحدات الاقتصادية بشكل كفء وفعال مما يدعم النمو الاقتصادي، (بن قدور، 2013، صفحة 30) ولذا فالتطور المالي مفهوم متعدد الأوجه لا يقتصر على المجاميع النقدية فقط، وانما يتعداها ليشمل التنظيم والرقابة، ودرجة التنافس والانفتاح والمؤسسية مثل قوة الدائنين وتنويع الأسواق والأدوات المالية التي تكون الهيكل المالي للاقتصاد. (بن قانة و بوغزالة، 2015، صفحة 266)

و عليه ومما سبق يمكننا تعريف التطور المالي على أنه يتمثل في: زيادة عدد المؤسسات المالية والأسواق التي تضمن عملية تقوية وتعميق نطاق الخدمات المالية لمواجهة احتياجات الوحدات الاقتصادية بشكل كفء وفعال بما يحفز النمو الاقتصادي، ويعتبر وجود قطاع مالي سليم وكفء عاملا هاما للتنمية الاقتصادية.

وعلى الرغم من الاختلافات الواضحة بين النظم المالية الناجحة نسبيا في بلدان مختلفة لقطاع مالي متطور حيث يعد قطاعا ماليا متطورا ومكتمل النمو في حال توفر المعايير التالية: (بوغزالة، 2015، صفحة 130)

- تزايد حجم المؤسسات التي تعمل في القطاع المالي؛
- تنوع الخدمات المالية المتاحة وحجم النمو في كمية الأموال التي يتم الوساطة منها في جميع أنحاء القطاع المالي؛
- النمو المستمر في حجم رؤوس الأموال التي تقدمها المؤسسات المالية الخاصة لمشاريع القطاع الخاص عوضا عن الاقراض الحكومي المباشر والمقدم من قبل المصارف المملوكة للدولة؛

- تحسن القطاع المالي من حيث الاشراف والتنظيم والاستقرار وكذا من حيث الكفاءة والقدرة التنافسية؛
- تزايد نسبة الأفراد الذين يحصلون على فرص الوصول الى الائتمان والخدمات المالية.

ثانيا: أبعاد التطور المالي: للتطور المالي عدة جوانب تتفاعل فيما بينها لضمان تنمية وتطوير النظام المالي، نقول عن نظام مالي أنه متطور اذا توفرت فيه الشروط التالية: عمق النظام المالي، فعالية وكفاءة الوسطاء الماليين، ضمان وصول وحصول واستفادة جميع الأعوان الاقتصاديين من الخدمات المقدمة من قبل النظام المالي، وجود مؤسسات تدعم وتساعد على الأداء الجيد لهذا النظام، ربحية واستقرار المؤسسات والنظام ككل، وأخيرا انفتاح هذا النظام على العالم، فيما يلي نشرح كل بعد مع تحديد مؤشرات قياسه: (بن دحمان، 2015-2016، صفحة 26)

أ. **عمق وحجم النظام المالي**: يشير العمق المالي إلى أهمية القطاع المالي في الاقتصاد وقدرته على توجيه الادخار لتمويل الفرص الاستثمارية المربحة. وبالتالي يرتبط العمق المالي بجانبين متكاملين وهما التعميق المالي والتمويل. ويشر العمق المالي إلى نسبة القطاع المالي إلى بقية الاقتصاد، ويستخدم غالبا من أجل قياس درجة النضج المالي للاقتصاد، حيث يفترض أنه كلما وصل بلد ما إلى مستوى تنمية أكبر كلما زاد احتفاظ الأعوان الاقتصاديين بجزء كبير من مدخراتهم على شكل أصول مالية. أما التمويل فيرتبط بالموارد المقدمة من قبل القطاع المالي إلى الاقتصاد ككل، ويشمل جانبين تعبئة الموارد وتخصيصها. ويتم استخدام مجموعة من النسب لتحديد نسبة العمق المالي، حيث يفترض أنه كلما كانت هذه المؤشرات مرتفعة كلما كان العمق المالي ومساهمة القطاع المالي في التنمية أكبر. ومن بين المؤشرات التي تستخدم لقياس العمق المالي: (بن دحمان، 2015-2016، صفحة 27)

- مجموع الأصول المالية إلىGDP (Gross Domestic Product) (إجمالي الناتج المحلي: هو القيمة السوقية لكل السلع النهائية والخدمات المعترف بها بشكل محلي والتي يتم انتاجها في دولة ما خلال فترة زمنية محددة.)؛
- الائتمان المخصص للقطاع الخاص نسبة إلى GDP؛
- معدل الادخار نسبة إلى GDP؛
- ودائع النظام المالي نسبة إلى GDP؛
- رسملة البورصة نسبة إلى GDP.

ب. معيار ربحية واستقرار النظام المالي: يعتبر الحفاظ على سلامة القطاع المالي من أهم العوامل التي تساهم في تطوره، ويشير استقرار الأنظمة المالية ليس فقط إلى استقرار مؤسساتها وأسواقها المالية وانما أيضا إلى قدرتها على الصمود في وجه الصدمات الاقتصادية الكلية، (حفصاوي، 2017-2018، صفحة 48) ومن بين المؤشرات التي تستخدم لقياس الاستقرار: (بن دحمان، 2015-2016، صفحة 32)

- أصول البنك المركزي نسبة إلى GDP؛
- احتياطات النقد الأجنبي لشهر من الواردات؛
- الشفافية والتقارير المالية؛
- إجمالي الدين العام نسبة إلى GDP؛
- التضخم.

ت. معيار نشاط النظام المالي (إمكانية الوصول للخدمات المالية): حيث تضمن الأنظمة المالية المتطورة لمختلف الأعوان الاقتصاديين مهما اختلفت ظروفهم (المعيشية والبعد الجغرافي) الاستفادة من الخدمات المالية وذلك من خلال الانتشار والتوسع عبر مؤسساتها، والتنويع في منتجاتها بما يناسب مختلف مستويات الدخل بالإضافة إلى توفير الخدمات الالكترونية التي تقلص من الفوارق الجغرافية. (حفصاوي، 2017-2018، صفحة 48) ومن بين المؤشرات التي تستخدم لقياس الاستقرار: (بن دحمان، 2015-2016، صفحة 32)

- الائتمان الممنوح للقطاع الخاص نسبة إلى GDP؛
- عدد الشبابيك لكل 100.000 شخص؛
- نسبة المقرضين؛
- علاوة مخاطر القروض البنكية.

ث. الفعالية: تعكس الفعالية قدرة النظام المالي على تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية وبأقل تكلفة، أي بأقل استهلاك ممكن للموارد. و بالتالي هنا يجب الموازنة بين الاقتطاعات (العمولات، هامش الوساطة) التي تتم من قبل مختلف الوسطاء الماليين من أجل تنفيذ المعاملات المالية والآجال المرتبطة بالوساطة المالية والتكاليف التي تتكبدها (هامش الاستغلال). ومن بين المؤشرات التي تستخدم لقياس الفعالية: (بن دحمان، 2015-2016، صفحة 32)

- تركز النظام البنكي (من حيث زيادة عدد المشاريع والانتاج...)؛
- سيولة أسواق البورصة؛
- النقدية (السيولة)؛
- هوامش أسعار الفائدة؛
- التكاليف العمومية للبنوك.

ج. **الانفتاح:** قياس درجة انفتاح النظام المالي المحلي أمام المستثمرين الأجانب يشير إلى عمليتين منفصلتين: إمكانية دخول المؤسسات المالية الأجنبية إلى القطاع البنكي المحلي ومن ثم إلى باقي القطاع المالي، وإمكانية إرسال واستقبال التدفقات المالية بدون قيود على شكل: محافظ استثمارية، الاستثمارات الأجنبية المباشرة، التحويلات المالية، والاستثمارات في البورصة أو على مستوى المؤسسات المالية، ومن أجل قياس درجة الانفتاح المالي نعتمد على بعض مؤشرات: (بن دحمان، 2015-2016، الصفحات 31-32)

- الاستثمارات الأجنبية المباشرة؛
- الائتمان الممنوح من قبل البنوك الأجنبية؛
- تحويلات أموال المهاجرين.

ثالثا: استراتيجية تطوير القطاع المالي: يعتبر القطاع المالي من ضمن القطاعات التي ولجت عالم الرقمنة مبكرا وأصبحت الخدمات عن بعد أحد المجالات المنافسة بين المؤسسات المالية. وقد مر القطاع المالي بعدة مراحل بهدف خلق قطاع مالي مزدهر يكون بمثابة عامل يمكن من تحقيق الأهداف المسطرة ويحقق درجة عالية من الرقمنة، والأهم أن يحافظ على الاستقرار المالي، من بين الاستراتيجيات المتبعة في تطوير القطاع المالي نجد: (وثيقة برنامج تطوير القطاع المالي خطة التنفيذ 2020، 2019)

أ. **تمكين المؤسسات المالية من دعم نمو القطاع الخاص:** مثل ما هو الحال بالنسبة لدعم البنوك المحلية بمختلف صيغها للمؤسسات الناشئة في اطار دعم مؤسسات الشباب والصندوق الوطني للتأمين عن البطالة والوكالة الوطنية للقروض المصغرة ووكالة تطوير الاستثمار اضافة الى تمكين المؤسسات الخاصة من قروض مالية مع المرافقة. (الخطة

الاستراتيجية للسوق المالية – برنامج الريادة المالية 2019-2021، 2019) والتي تسعى لتحقيق الأهداف التالية: (وثيقة برنامج تطوير القطاع المالي خطة التنفيذ 2020، 2019)

- تعزيز عمق وتنوع الخدمات المالية والمنتجات المعروضة؛
- بناء بنية تحتية مالية متطورة؛
- تطوير قطاع تأمين مزدهر لإدارة المخاطر المالية؛
- تعزيز قدرات العاملين.

ب. تطوير سوق مالية متقدمة: تؤدي السوق المالية دورا حيويا ومهما في التنمية الاقتصادية، لكونها رافدا مهما وقناة رئيسة لتدفق المدخرات من الوحدات والقطاعات الاقتصادية المحققة لفوائض نقدية إلى الوحدات والقطاعات المحتاجة إلى تلبية متطلباتها التمويلية. وتسعى هذه الاستراتيجية لتطوير برنامج القطاع المالي والمساهمة في حركة التنمية الاقتصادية الوطنية من خلال تنمية القطاع المالي وتطوير السوق المالية لتصبح سوقا متقدمة تدعم تنمية الاقتصاد الوطني، وتحفز الادخار والتمويل والاستثمار، وتزيد من كفاءة القطاع المالي لمواجهة التحديات ومعالجتها. (الخطة الاستراتيجية للسوق المالية – برنامج الريادة المالية 2019-2021، 2019) ومن بين الأهداف التي تسعى لتحقيقها والتي لها أثر على نمو وتطور القطاع المالي ككل وفي تطوير السوق المالية للوصول بها إلى مصاف الأسواق المتقدمة: (وثيقة برنامج تطوير القطاع المالي خطة التنفيذ 2020، 2019)

- تسهيل جمع رأس المال من قبل الحكومة والقطاع الخاص؛
- تقديم منصة فاعلة لتشجيع الاستثمار وتنويع قاعدة المستثمرين؛
- توفير بنية تحتية آمنة وشفافة (الحفاظ على استقرار الأسواق المالية)؛
- تعزيز قدرة المشاركين في السوق وتطورهم.

ت. تعزيز وتمكين التخطيط المالي (الادخار، وما إلى ذلك): تركز هذه المبادرة على إنشاء كيان وطني للادخار يعمل بشكل مستقل في تقديم خطط ادخار للأفراد بهدف التشجيع على الادخار الخاص

كما تسعى إلى تعزيز وتمكين التخطيط المالي للأفراد، واستقلالهم المالي على المدى الطويل، وإنشاء كيان وطني مستقل مثل صكوك الادخار لخلق منافسة على الودائع الادخارية مع القطاع الخاص وتعزيزها، لهدف تشجيع

المدخرات طويلة الأجل بدل من تثبيطها وذلك بالتثقيف المالي، وتشجيع الجيل الحالي، والأجيال القادمة على زيادة الادخار، (الخطة الاستراتيجية للسوق المالية – برنامج الريادة المالية 2019-2021، 2019) من بين الأهداف التي تسعى لتحقيقها: (وثيقة برنامج تطوير القطاع المالي خطة التنفيذ 2020، 2019)

- تحفيز ودعم الطلب المستدام على خطط الادخار؛
- الدفع باتجاه التوسع في منتجات الادخار والقنوات المتاحة في السوق؛
- تحسين منظومة الادخار وتعزيزها؛
- تعزيز الثقافة المالية.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي الخدمات المالية

تشير المفاهيم المتعلقة بالخدمات المالية إلى كل ما له علاقة بتلك الخدمات من خلال الوقوف على النقاط المهمة فيها والتي نجد منها مفهوم و خصائص الخدمة المالية بالتطرق إلى تعريفاتها وخصائصها.

وكذا أنواع الخدمات المالية من تأمين وخدمات مصرفية، إضافة إلى العوامل المؤثرة على الخدمات المالية كطلب الخدمات والعامل التعليمي القانوني والظروف الاقتصادية العامة وهو ما تطرقنا له في هذا المطلب.

الفرع الأول: مفهوم وخصائص الخدمة المالية

لقد تم تفكيك المصطلحين لكل مفهوم ثم وضع المفهوم المزدوج بينهما بالتطرق لمفهوم الخدمة ومفهوم الخدمات المالية وخصائصها.

أولا: مفهوم الخدمة المالية:

أ. تعريف الخدمة: من بين التعاريف المقدمة للخدمة ما يلي:

– أنها النشاطات الغير ملموسة التي تحقق منفعة للزبون أو العميل والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى، أي انتاج وتقديم خدمة معينة لا يتطلب استعمال سلعة مادية. (العملاق، 2007، صفحة 36)

– ويعرفها (KOTLER) (فيليب كوتلر: دكتور وكاتب وأكاديمي ومستشار أمريكي، يلقب بأبو التسويق، يعتبر من أهم من وضع مبدأ التسويق الحديث في العالم. بالإضافة الى أنه يعمل كمستشار لاستراتيجيات التسويق، التخطيط

والتنظيم والتسويق الدولي لشركات عالمية) على أنها: أي نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف اخر، وتكون هذه الخدمة مرتبطة أو غير مرتبطة بمنتج مادي ملموس. (الضمور، 2008، صفحة 20)

- أما عن (STANTON) (ادوين ستانتون: هو محامي وسياسي أمريكي شغل منصب وزير الحرب في إدارة أبراهام لينكون خلال معظم سنوات الحرب الأهلية الأمريكية) فقد أوجز مفهوم الخدمة على أنها: النشاطات غير الملموسة التي تحقق اشباع الرغبات، والتي لا ترتبط أساسا ببيع سلعة ما أو خدمة أخرى. (الصميدعي، 2012، صفحة 213).

- ويمكن تعريف الخدمات من الناحية التسويقية بأنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف الى اخر، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة، ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطا أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس. (الحداد، 1999، صفحة 48).

ومن التعاريف السابقة يمكن أن نستخلص التعريف التالي: الخدمة عبارة عن نشاط أو منفعة غير ملموسة تهدف الى اشباع حاجة أو رغبة لدى العميل أو المستفيد دون أن يترتب عن ذلك انتقال الملكية، وقد تكون هذه الخدمة مرتبطة أو غير مرتبطة بمنتج مادي ملموس.

ب. تعريف الخدمة المالية: إن مفهوم الخدمات المالية لا يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمات بصفة عامة لذا نحاول عرض بعض التعاريف للخدمات المالية.

– التعريف الأول: هي أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية، يقدمه طرف الى طرف اخر، (التميمي، 2011، صفحة 11)، يخضع لتشريعات أو أنظمة أو تعليمات صادرة من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة (تنظيمية أو رقابية) منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة.

– التعريف الثاني: كما يمكن تعريف الخدمة المالية بشكل أوسع على أنها مجموعة من المهارات الشخصية والمستلزمات المادية والأعراف القانونية التي يتم عرضها وانتاجها بشكل يتوافق مع توجهات الزبون لاتخاذ القرارات المالية الرشيدة. (بوناب، 2017-2018، الصفحات 4-5)

وقد شمل هذا التعريف الجوانب التالية: (بوناب، 2017-2018، الصفحات 4-5)

- تقوم الخدمة المالية على المهارات التي يقدمها منتج الخدمة؛
- يتكامل انتاج الخدمة المالية بوجود مستلزمات مادية وغير مادية متنوعة؛

- تخضع عملية تقديم الخدمة المالية الى قواعد قانونية واشراف الدولة لضمان حقوق مختلف الأطراف؛
- يهدف الزبون من حصوله على الخدمة الى اتخاذ قرارات رشيدة تتعلق باستثمار أمواله.

ثانيا: خصائص الخدمات المالية: تتميز الخدمات المالية بمجموعة من الخصائص ينبغي أخذها في الحسبان عند الاستجابة لاحتياجات ورغبات الزبائن، والتي تتمثل في:

- **اللاملموسية (Intagibilitny)**: وهي صفة عامة للخدمات كلها، وكذا الحال فيما يخص الخدمات المالية التي لا يمكن لمسها أو مشاهدتها أو سماعها أو اختبارها قبل أن يتم انتاجها. ومن جانب اخر يعكس القول بأن الخدمات المالية ليس بالضرورة أن تكون بمجملها خدمات غير ملموسة بل يمكن أن تحتوي على جانب ملموس أو مدعم لتقديم الخدمة، كما هو على سبيل المثال في خدمات الحصول على النقد من الصراف الآلي (ATM) والتي تتم من خلال الماكنة وعبر تزويدها ببيانات محددة لكي تتم عملية الصرف وهي بذلك تعبر عن شيء مادي يدعم عملية تقديم الخدمة. (الرجومي، 2008، صفحة 93)
- **المسؤولية الائتمانية (Fiduciary Responsibility)**: ونقصد بها التزام مقدم الخدمة بإعطاء الاهتمام الكافي والعناية اللازمة بالعميل لتحقيق التوازن الصحيح بين مصالح مؤسسته وتحمل مسؤوليته الائتمانية القائمة على الثقة.
- **التلازمية (تكامل الخدمة المالية)(Inseparability)**: بمعنى عدم القدرة على الفصل بين وقت انتاج الخدمة ووقت استهلاكها. (دردور، 2015-2016، الصفحات 33-34).
- **عدم التجانس (Heterogeneity)**: وهو الأمر الذي يجعل من الصعوبة بمكان تجنب التباين في نوعية الخدمة المالية المقدمة، ذلك أن كيفية تقديم الخدمة تعتمد على خصائص الشخص الذي يقدمها والزمان والمكان الذي تقدم فيهما، وبالتالي عدم تمكن منتجي الخدمات المالية من الحفاظ على معايير ثابتة تساعد على تنميط خدماتهم المقدمة.
- **قابلية النفاذ (Perishability)**: حيث أن الخدمة المالية يتزامن استهلاكها مع انتاجها وبالتالي فان امكانية تخزينها تصبح منعدمة.
- **الثقة (Confidence)**: يتطلب تقديم الخدمات المالية وجود علاقة حميمة قائمة على الثقة المتبادلة في المدى الطويل بين كل من منتج ومستهلك الخدمات المالية. (بوناب، 2017-2018، صفحة 8)

الفرع الثاني: أنواع الخدمات المالية

فيما يخص الخدمات المالية نصت الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات في إطار المفاوضات المتعددة الأطراف بين الدول الأعضاء في الاتفاقية إلى تقسيم الخدمات المالية إلى صنفان كما يلي:

أولا: التأمين و الخدمات المتعلقة به: والتي تشمل ما يلي: (بوسعدية، 2015-2016، صفحة 06)

- خدمات التأمين المباشرة على الحياة وخدمات التأمين مثل التأمين على الممتلكات والتأمين ضد السرقة والحريق وغيرها؛
- خدمات إعادة التأمين؛
- خدمات الوساطة في التأمين مثل السمسرة و الوكالة؛
- الخدمات المساندة في مجال التأمين كالاستشارة، وخدمات الحسابات المتعلقة بالتأمين، وتحديد المخاطر وفض النزاعات؛
- تقديم خدمات الاستشارة والوساطة المالية وكافة الخدمات المالية والمصرفية المساعدة، وخدمات تقويم وتعوض المخاطر.

ثانيا: الخدمات المصرفية والمالية الأخرى غير التأمين: (فياض، 2005، صفحة 86)

- قبول الودائع من الجمهور؛
- التسليف بكافة أنواعه، ويتضمن: القروض الاستهلاكية، والقروض لقاء تأمينات عقارية، وإعادة جدولة الديون، والتمويل التجاري؛
- الإيجار التمويلي؛
- جميع أشكال نقل وصرف النقود، وتتضمن البطاقات الائتمانية، والشيكات السياحية، والشيكات المصرفية؛
- الكفالات والاعتمادات؛
- التجارة للحساب الخاص، أو لحساب العملاء في جميع الأدوات المالية في الأسواق المالية، وتشمل:
  - ✓ الأدوات المالية، مثل: الشيكات، وشهادات الادخار، والكمبيالات؛
  - ✓ صرف العملات؛

- ✓ أدوات الصرف والفوائد مثل المبادلات والمؤجلات؛
- ✓ أدوات المشتقات المالية؛
- ✓ أدوات الائتمان الانتقالية؛
- ✓ الأدوات والأصول المالية الأخرى القابلة للانتقال والتفرغ (مثل الذهب).

– المساهمة في إصدار كافة أنواع الأدوات المالية، وتتضمن: الاكتتاب، والإصدار، والخدمات المرافقة، مثل: الخدمات الاستشارية وغيرها، وتشمل:

- ✓ السمسرة المالية؛
- ✓ إدارة الأصول، مثل: إدارة الأموال، والمحافظ الاستثمارية بشتى أنواعها، وإدارة صناديق المعاشات، والتقاعد، وودائع الأمانة، والكفالة؛
- ✓ خدمات التسوية والمقاصة للأصول المالية، وتتضمن: الأوراق المالية، وأدوات المشتقات، وغيرها من الأدوات القابلة للتداول؛
- ✓ المعلومات المالية، وتتضمن: تجميع ونقل هذه المعلومات، ومعالجة البيانات المالية، والبرامج المتعلقة بها؛
- ✓ خدمات المشورة والوساطة، وغيرها من الخدمات المالية المساعدة المتعلقة بجميع الخدمات المدرجة أعلاه، وتتضمن: التحليل الائتماني، والاستثمار، والمشورة، والبحث عن الأدوات الخاصة بالمحافظ، والخدمات الاستشارية في حالات شراء، وإعادة الهيكلة للشركات.

الفرع الثالث: العوامل المؤثرة على الخدمات المالية

يشير المراقبون بشكل ثابت وصحيح أن التكنولوجيا عامل أساسي في سرعة ومقدار التغير في مجال صناعة الخدمات المالية، على أية حال هناك عوامل أخرى مثل العوامل التعليمية القانونية، الظروف الاقتصادية العامة، وطلبات المستعملين كان لها أيضا التأثير العام على هذه الخدمات.

أولا: طلب الخدمات: يتزايد اندفاع البنوك والمؤسسات المالية نحو تقديم الخدمات المالية وتطويرها باستمرار، الذي نتج عنها تنافس كبير بين مختلف هذه المؤسسات، التي عملت على تطوير الخدمة المالية وتحسين الأداء لتلبية متطلبات الزبائن وتزويدهم بالخدمة السريعة والدقيقة التي تهدف الى مواكبة التقدم الاقتصادي وتسهيل الامكانيات التي تخدم الاقتصاد القومي مما يساعد على تحقيق الربحية للمؤسسة ويحقق تطوير الخدمة المالية. (نجم، 2010، صفحة 05) بمعنى كلما زاد الطلب على الخدمة المالية زاد انتاجها وتطورها.

ثانيا: العامل التعليمي القانوني: إن وجود نظام مالي متطور وفعال هو أحد المتطلبات الأساسية لتحقيق نمو اقتصادي، حيث تختلف الدول فيما بينها فيما يتعلق بأوضاع قطاعاتها المالية والمصرفية ودرجة تطورها، وذلك يعود الى مستوى التقنية الحديثة المستخدمة والتطورات السريعة في تقنية المعلومات ووسائل الاتصالات التي توفر خدمات مالية مصرفية متطورة (الجاسر، 2002، صفحة 02). أي أنه كلما زاد العامل التعليمي وتم تطبيق القوانين كلما زاد تطور الخدمة المالية وتنوعها.

ثالثا: التكنولوجيا: للتكنولوجيا المستخدمة على الخدمات المالية نجد لها سبعة تأثيرات مباشرة ومهمة: (بن جاب الله، 2012، صفحة 193)

- ازالة القيود الجغرافية والزمنية لتسليم الخدمات المالية ومن خلالها يمكن أن تسلم من مواقع بعيدة من وإلى المواقع المنتشرة جدا والجديدة مثل المنازل والمكاتب؛

- تسمح بإتمام الصفقات تقريبا بشكل فوري كما تزيد من سرعة المال في النظام؛

- تسهل الشبكات المعقدة والعلاقات الداخلية بين المؤسسات والأسواق والمناطق الجغرافية؛

- تمنح المرونة للكثير من المجموعة البديلة من الخدمات وخصائص الخدمة وكلاهما (محزومة) (Bundeled) موجهة بدقة؛

- تحسن عموما الانتاجية وتخفيض تكاليف تزويد الخدمات؛

- ترفع من رسملة (استثمار) الخدمات المالية مانحة فرصة لمقدمي الخدمات الجدد الوسطاء خدمات الوسيلة المشتركة لمؤسسات الخدمات المالية؛

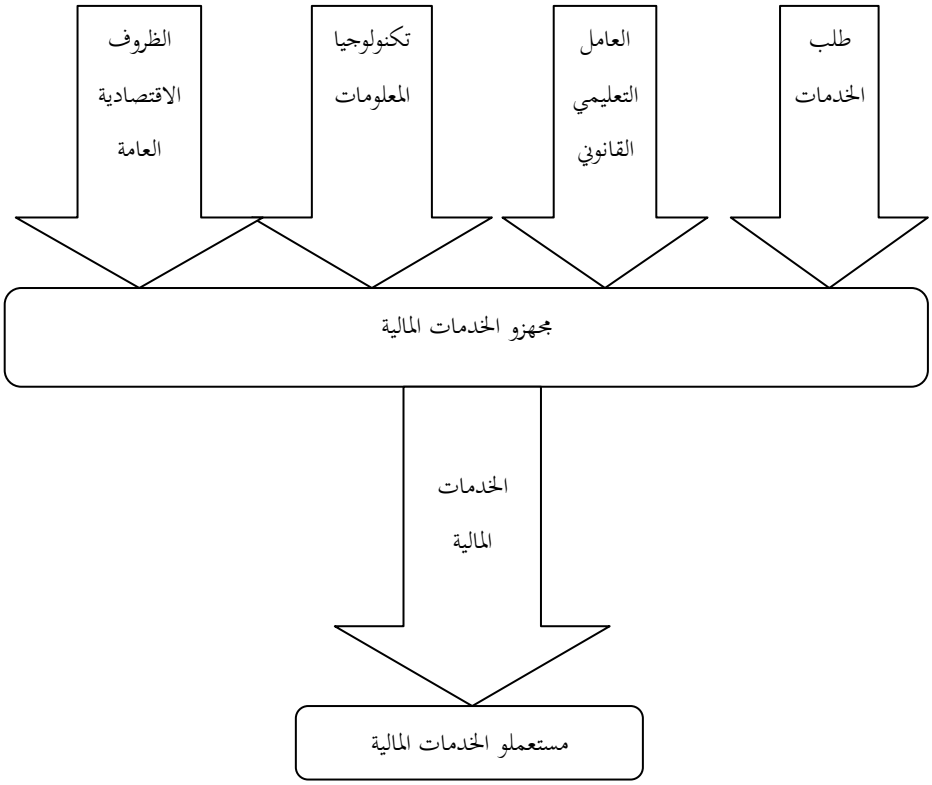
- تخلق امكانية للمناقصة الالكترونية الرسمية وفرصة لسيولة أنواع مختلفة من الأصول.

و يمكن أن نلمس مما سبق أن إدخال تكنولوجيا المعلومات في مجال الخدمات المالية يؤثر عليها في جوانب عديدة وبشكل أكثر تركيزا يؤثر على الأداء نحو الأحسن بفضل هذه التكنولوجيات. ومن هنا نرى الفرق بين الأداء التقليدي والأداء الالكتروني للخدمات المالية.

رابعا: الظروف الاقتصادية العامة: تعتبر الظروف الاقتصادية من بين أهم العوامل التي تؤثر على الخدمات المالية فكلما كان الوضع الاقتصادي مزدهرا كلما زاد الطلب والاقبال على الخدمات المالية، وكلما كان متدهورا نقص الطلب عليها، (نجم، 2010، صفحة 11) بمعنى أن الظروف الاقتصادية تتحكم في مستوى تقديم الخدمات المالية.

و الشكل يلخص العوامل المؤثرة على الخدمات المالية:

الشكل رقم (02): العوامل المؤثرة على الخدمات المالية



المصدر: (بن جاب الله، 2012، صفحة 194)

المبحث الثاني: التحول الرقمي في القطاع المالي

إن تقنية التحول الرقمي أصبحت في الوقت الراهن من الاستراتيجيات الأولية التي تسعى إليها الشركات التجارية بصفة خاصة والمؤسسات الحكومية بصفة عامة، نظرا لما تقدمه هذه التكنولوجيا الذكية من فوائد كتغيير ثقافة الابتكار من خلال أساليب جديدة لممارسة الأعمال التجارية ومختلف المعاملات مع القطاع الحكومي، وكذا تقنية تقديم الخدمات للجمهور لأن التحول الرقمي ليس تطوير العمليات التقليدية فقط وإنما تغيير في نماذج الأعمال بفكر إبداعي وقدرات تقنية. ومن ثمة إن عملية التحول الرقمي أصبحت ضرورة ملحة يفرضها التطور المتسارع في استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات لتحسين كفاءة الشركات التجارية والمؤسسات الحكومية.

و مما لا شك فيه إن الاستخدام الواسع للتكنولوجيا الذكية، رافقه ظهور العديد من المفاهيم المتشابهة التي تهدف كلها إلى تطوير بيئة الأعمال الالكترونية وتكاملها، والتي بدورها تشترك في اعتمادها على الذكاء التكنولوجي.

المطلب الأول: عموميات حول الرقمنة في القطاع المالي

نتيجة لتطورات التقنيات الحديثة في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والانترنت، واتساع استخدامها في جميع مناحي الحياة منها الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، ظهر ما يسمى بالاقتصاد الرقمي القائم على الانترنت والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي تعتبر القوة الحالية والقادمة لجميع الدول، وقد أسهم ذلك في توسع دائرة حجم المعاملات الاقتصادية بين دول العالم، وأضحى العالم في سوق إلكترونية تنافسية واسعة، وأصبحت مجالا خصبا أمام الدول للاستفادة منها كوسيلة حديثة لتحقيق معدلات نمو أعلى في اقتصاداتها.

الفرع الأول: مفاهيم حول الرقمنة المالية والتكنولوجيا المالية:

النظام المالي وما شهده مؤخرا من اهتمام متزايدا حول التكنولوجيا المالية و الرقمنة المالية ومدى استخدامها وتأثيرها على نشاطه، وكذا تقديم الخدمات المالية المختلفة، أدى الى حدوث تغييرات في الاقتصاد ككل، حيث أصبح هناك ما يسمى بالاقتصاد الرقمي والذي ينعكس تأثيره إيجابيا على اقتصاد الدول بوجه عام.

أولا: تعريف و خصائص الاقتصاد الرقمي: إن التطور الكبير والسريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى ظهور ما يعرف بالاقتصاد الرقمي والمنتجات الرقمية، الذي ساهم في تسهيل الكثير من العمليات والمعاملات، لذا ينبغي التطرق إلى مفهوم الاقتصاد الرقمي من خلال العناصر التالية:

أ. **تعريف الاقتصاد الرقمي:** هو ذلك النوع من الاقتصاد الذي يقوم في مجمل عملياته على المعلومات، ويستند في أغلب خطواته على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي ألغت كل الحدود والحواجز أمام تدفق المعلومات والسلع والخدمات وحركة رؤوس الأموال من وإلى أي نقطة في العالم، وفي أي وقت. كما يتميز الاقتصاد الرقمي بدخول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف الأنشطة الاقتصادية، ويسمح الاقتصاد الرقمي بإرسال واستقبال أي مبلغ من العملات الإلكترونية لحظيا في أي زمان ومكان. كما يوفر الاقتصاد الرقمي ميزة الإفصاح والشفافية والحياد لجميع المعلومات الخاصة بمعاملات العملة الرقمية. (المرجبي و البار، 2020)

فالاقتصاد الرقمي هو التحول والانتقال من الاقتصاد المبني على اليد العاملة والآلات والمعدات في عملية الإنتاج إلى الاقتصاد الذي يعتمد على المعارف العلمية والتكنولوجية وكذا المعلومات والبيانات لإنتاج السلع والخدمات ويساعد على الاستخدام الأمثل للموارد والكفاءات، وبالتالي تحقيق نسب عالية من الإنتاجية. (خالدية و البشير، 2017، صفحة 165)

عملية انتقال المؤسسات الى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات و فرص تزيد من قيمة منتجاتها. (يحياوي و قرابصي، 2019، صفحة 135)

من خلال ما سبق الاقتصاد الرقمي هو: التحول من الاقتصاد المبني على اليد العاملة والآلات الى الاقتصاد القائم على الانترنت أو اقتصاد الواب، وهو الاقتصاد الذي يتعامل مع الرقميات أو المعلومات الرقمية، الزبائن الرقميين والشركات الرقمية، التكنولوجيا الرقمية، والمنتجات الرقمية، والذي يساعد على تسهيل المعاملات المالية في أي زمان ومكان وبأسرع ما يمكن.

ب. خصائص الاقتصاد الرقمي: هناك مجموعة من الخصائص التي تميز الاقتصاد الرقمي، نتناول أهمها فيما يلي: (صباح، 2013، صفحة 18)

- الاقتصاد الرقمي لا يعاني من مشكلة الندرة بالمعنى التحليلي القديم، بل هو اقتصاد الموارد التي يمكن استمرار زيادتها عبر الاستخدام المتزايد للمعلومات والمعرفة؛
- أنه اقتصاد تتقلص فيه أهمية وتأثير الموقع من خلال الاستخدام الملائم للتكنولوجيا عبر الوسائل والشبكات الالكترونية؛
- أنه اقتصاد يصعب فيه تطبيق القوانين الضريبية والقيود الجمركية وغير الجمركية؛
- أن المنتجات التي تتضمن كثافة أعلى للمعرفة تنخفض أسعارها عن تلك التي لا تستخدم كثافة معرفية؛
- القدرة العالية على التجديد والتطور والتواصل الكامل مع غيره من الاقتصاديات التي أصبحت تسعى إلى الاندماج فيه.

ثانيا: الرقمنة المالية: مواكبة التحول الرقمي على مستوى الخدمات المالية، له أهمية كبيرة في زيادة الاستثمارات ومجال التحول الرقمي، وتعتبر أكبر عملية تحول عرفه النظام المالي في تاريخه في تحويل العمليات إلى رقمنة.

أ. **مفهوم الرقمنة المالية** : قبل التطرق الى مفهوم الرقمنة المالية استوجب المرور على مفهوم الرقمنة.

1. **الرقمنة:** هي عملية استخدام التكنولوجيا الرقمية لتغيير نموذج الأعمال وتوفير عائدات جديدة وتتيح المجال لفتح فرص أخرى ذات قيمة، والتي تتم عبر قنوات رقمية. (البنك العربي، 2015)

يعرف البنك الدولي الرقمنة: على أنها مجموعة من الأنشطة تسهل تجهيز المعلومات وعرضها بالوسائل الالكترونية. (مريم، 2009-2010، صفحة 29)

2. **تعريف الرقمنة المالية:** ان المالية تواجه أكبر عملية تحول في تاريخها من خلال برامج تعلم الآلة والرقمنة والذكاء الاصطناعي وغيرها من التقنيات. ومع تزايد المنافسة وتطور التكنولوجيا زادت التحديات التي تواجه التحولات المالية الرقمية والتعاملات المالية مع تزايد الفرص المتاحة للتطوير أيضا.

فالرقمنة المالية هي التحول الرقمي للعمليات المالية باستعمال التكنولوجيا، والذي يتم من خلال تبني ودعم التعاملات الإلكترونية ورفع كفاءة العمليات المالية وطرح التحسينات وتفعيل المنصات الرقمية. (التنمية الادارية، 2020) أو هي التحول الرقمي للخدمات المالية باستخدام التكنولوجيا الرقمية الجديدة والسريعة، إلى جانب استخدام البيانات من أجل إصدار التحليلات والتقارير، والتنقيب عن البيانات، والبرامج الحاسوبية، والتخزين. (التنمية الادارية، 2020)

اذن فالرقمنة المالية هي عملية تحويل المنتجات والخدمات المالية والمصرفية التقليدية وتقديمها عبر الإنترنت والهاتف بدلا من تقديمها عبر الطرق التقليدية.

ب. أهمية الرقمنة المالية: للرقمنة المالية أهمية كبيرة حيث تقوم بتسهيل امكانية الحصول على الائتمان والخدمات المالية مما يساعد على اخراج الناس من الفقر المدقع، وتقوم أيضا بإتاحة الفرص للمزيد من الأشخاص لكي يقوموا بإنشاء مشاريعهم الخاصة والحصول على دخل ثابت، بالإضافة الى ذلك فالمؤسسات التي تعمل في هذا المجال لا تقوم فقط بتوفير الفرص المالية بل تعمل أيضا على تثقيف الناس حول ادارة الائتمان وكيفية تطوير أعمالهم الخاصة. (حمية، 2018)

ت. النصائح التي يجب للمؤسسات المالية مراعاتها عند رقمنة خدماتها المالية: مؤسسات الخدمات المالية التي تفكر في التحول الرقمي، يجب عليها مراعاة ما يلي: (حمية، 2018)

- على كبار المديرين التنفيذيين الاقتراب أكثر من عملائهم وأن يفهموا احتياجاتهم بشكل أعمق؛
- عند اختيار المؤسسات لمقدم الحلول الرقمية، يجب أن يكون هناك بعد نظر للشراكة على المدى الطويل وليس التعامل مع مقدم الحلول على أنه مجرد بائع للخدمات؛
- البيانات شديدة الأهمية ولكن قبل تجميع البيانات، يجب تطوير استراتيجية رقمية واضحة من أجل تحديد وقياس وتحديث البيانات بصورة ملائمة ومتوافقة مع الأهداف العامة للأعمال؛
- بناء بنية أساسية لتكنولوجيا المعلومات مفتوحة وقابلة للتطوير والتوسع، أي أن الأمر لا يتعلق فقط بالخصائص التشغيلية للنظام، بل يتعلق أيضا بمدى توافق بنية وتصميم النظام والقدرة على الاتصال و/أو الاندماج بسهولة مع الأنظمة الأخرى.

ثالثا: تعريف و أهمية تكنولوجيا المالية: للتكنولوجيا المالية أهمية كبرى تتضح من خلال:

أ. **تعريف تكنولوجيا المالية:** مصطلح التكنولوجيا المالية أو (Financial Technology) تم اختصارها في فينتك (FinTech) يمكن أن تنطبق على أي ابتكار في كيفية تعامل الناس مع الأعمال في المدفوعات، التحويلات المالية، المحافظ الإلكترونية...، و من اختراعات الكترونية للتعامل مع الأموال إلى السجلات الحسابية الرقمية. منذ ثورة

الإنترنت و الهاتف النقال نمت التكنولوجيا المالية بشكل متفجر، وفينتك (FinTech) التي أشارت في الأصل إلى تكنولوجيا الكمبيوتر المطبقة على المكتب الخلفي للبنوك أو الشركات التجارية. (خيرة، 2019، صفحة 326)

وتعرف التكنولوجيا المالية على أنها: هي تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية، تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول اليها، وفي معظم الحالات يتم تطوير هذه الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة. (بن قدور و عبد الرحيم، 2018، صفحة 13).

كما تعرف أيضا على أنها ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا، يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أوعمليات أو منتجات جديدة، لها أثر ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية، و يمكن للتكنولوجيا المالية أن تقدم مصادر بديلة لتمويل الأسر والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، من خلال منصات الإقراض الإلكترونية، كما يمكن أن تحفز التكنولوجيا المالية التنوع الاقتصادي، والنمو المنشئ لفرص العمل من خلال تحسين فرص الحصول على التمويل. (العمراوي، 2019، صفحة 346)

مما سبق نجد أن التكنولوجيا المالية: هي التقنية التي تسعى لمنافسة الأساليب المالية التقليدية في تقديم الخدمات المالية. والتي تعمل على تطويرها وتحسينها وتسهيلها.

ب. أهمية التكنولوجيا المالية: تتمثل أهمية التكنولوجيا المالية في:

- توفر التكنولوجيا المالية فرصا هائلة، كانخفاض التكاليف التي يتحملها العملاء، والدفع الفوري، وتوفير مزيدا من الخيارات وتيسير الخدمات. ومن شأن التكنولوجيا المالية تيسير فرص الحصول على التمويل للأفراد وأصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الذين يفتقرون للخدمات المصرفية الكافية، ومن ثم تحقيق نمو أعلى وأكثر احتواء لجميع شرائح السكان. وبوسع الحكومات استخدام المنصات الرقمية لرفع كفاءة العمليات الحكومية في تحصيل الإيرادات والدفع؛
- بإمكان البنوك الاعتماد على الوسائل التكنولوجية في رفع الكفاءة، وتقوية إدارة المخاطر، وتعزيز الامتثال للنظم والقواعد؛ (خيرة، 2019، صفحة 327)
- تسهل اتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وادارة المخاطر؛

- تيسير التجارة الخارجية وتحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود. (بن علقمة و سائحي، 2018، صفحة 93)

الفرع الثاني: مفهوم و أهمية التحول الرقمي

تتعدد الوظائف والخدمات المقدمة في هذا المجال أين تأتي كما يلي:

أ.مفهوم التحول الرقمي: يقصد بالتحول الرقمي بأنه التفاعل والتكامل والتنسيق بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة وبين الاقتصاد القومي والقطاعي والدولي من جهة أخرى (النجار، 2007، صفحة 25)، بما يحقق الشفافية والفورية لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة خلال فترة ما (رضوان، 2018، صفحة 07).

ويمكن تعريفه على أنه: استخدام التقنيات الرقمية في التغيير المنهجي للعمليات الداخلية من أجل توفير خدمات متطورة تلبي رغبات العملاء، أو هي تغييرات تحدثها التكنولوجيا الرقمية وتؤثر على جميع جوانب الحياة البشرية. (khanboubi & boulmakoul, 2018, pp. 10-11).

التحول الرقمي: عملية انتقال الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرضها تزيد من قيمة منتجها، ويرمز للتحول الرقمي (DT) (Digital Transformation)، وقد تم تعريف التحول الرقمي أيضا من طرف عدة شركات استشارية عالمية نذكر منها: (سلايمي و بوشي، 2019، صفحة 948)

- **تعريف شركة IDC**: تعرف هذه الشركة التحول الرقمي بأنه: العملية المستمرة التي تقوم بها المؤسسات للتكيف مع متطلبات عملائها وأسواقها(النظام البيئي الخارجي) عبر توظيف القدرات الرقمية من أجل ابتكار نماذج عمل جديدة ومنتجات وخدمات تمزج بسلاسة الأعمال الرقمية واليدوية وتجارب الزبائن مع تحسين الكفاءة التشغيلية والأداء التنظيمي في نفس الوقت.

- **تعريف شركة Accenture**: تعرف هذه الشركة التحول الرقمي بأنه: يتطلب نجاح الأعمال اليوم تحولا رقميا يركز على العميل، ويبدأ بإعطاء الأولوية لتجربة العملاء الممتازة وذات الصلة وحشد المؤسسات والعمليات والتكنولوجيات لتحقيق ذلك.

- **تعريف شركة Capgemini**: تعرف هذه الشركة التحول الرقمي بأنه: أصبح هو التحدي الرئيسي في إدارة التغيير لأنه لا يؤثر فقط على هياكل الصناعة والموقع الاستراتيجي ولكن على جميع مستويات المؤسسة (كل مهمة، نشاط، عملية...).

ب. أهمية التحول الرقمي: أصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، والتحول الرقمي لايعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة بل هو برنامج شامل كامل يمس المؤسسة ويمس طريقة وأسلوب عملها داخليا بشكل رئيسي وخارجيا وأيضا من خلال تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسهل وأسرع. كما أنه قام بربط القطاعات الحكومية والخاصة ببعضها لضمان ما يلي: (الاتحاد الافريقي، 2019، صفحة 05)

- قبول القطاع العام بالاستراتيجية الرقمية وتعزيز أهمية التحول الرقمي؛
- توفير معلومات محدثة عن التقدم المحرز وكيف يمكن للقطاع الخاص المساهمة؛
- توصيل فوائد التكامل، وتعزيز الثقة في الخدمات الرقمية.

وقد أصبحت الضرورة ملحة أكثر من ما مضى لتحول المؤسسة رقميا، ويعود ذلك وبشكل أساسي إلى التطور المتسارع في استخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات في كافة مناحي الحياة سواء كانت متعلقة بالمعاملات مع القطاع الحكومي أو القطاع الخاص أو كانت تخص الأفراد.

المطلب الثاني: الخدمات المالية الإلكترونية و الرقمية

ساهمت التكنولوجيا في تطوير القطاع المالي بشكل كبير، وأحدثت نقلة نوعية كبيرة فيه، وقد ساعدت التطبيقات المالية الجديدة في تسهيل حياة المستهلكين، من خلال استخدام الانترنت ووسائل الاتصال الحديثة التي أسهمت بدور فعال في هذا الاتجاه، ولعل ارتفاع عدد الأشخاص الذين يستطيعون الوصول إلى الخدمات المالية والاستفادة منها حول العامل، يعكس حجم التفاعل بين التكنولوجيا والقطاع المالي.

الفرع الأول: عموميات حول الخدمات المالية الإلكترونية

للتطرق إلى مفهوم الخدمات المالية الالكترونية وجب علينا معرفة مجموعة العناصر المرتبطة بها و هي كالتالي:

أولا: تعريف الخدمات المالية الالكترونية:

– **التعريف الأول:** تضم كل العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل: (الهاتف، الحاسوب، الصراف الآلي، الإنترنيت التلفزيون الرقمي وغيرها) وذلك من قبل المصارف أو المؤسسات المالية، وكذلك العمليات التي يجريها مصدرو بطاقات الإيفاء أو الدفع أو الائتمان الإلكتروني على مختلف أنواعها أو مروجوها وأيضا المؤسسات التي تتعاطى التحويلات النقدية إلكترونيا ومواقع العرض والشراء والبيع وتأدية سائر الخدمات الالكترونية للأدوات المالية المختلفة ومراكز التسوية والمقاصة العائدة إليها (سفر، 2006، صفحة 92).

– **التعريف الثاني:** هي العمليات التي تكون فيها الإنترنيت وسيلة الاتصال بين المصرف والعميل، وبمساعدة نظم (System) أخرى يصبح عميل المصرف قادرا على الاستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية والمالية المختلفة التي يقدمها المصرف من خلال استخدام جهاز كمبيوتر شخصي موجود لديه يسمى بالمضيف (Host) أو من خلال استخدام أي مضيف آخر، وكل ذلك عن بعد وبدون الحاجة للاتصال المباشر بكادر المصرف البشري (فضيلة، 2009-2010، صفحة 16).

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أنها تسخير البنوك والمؤسسات المالية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لصالحها، وذلك من تقديم خدمات مصرفية أو مالية تقليدية أو متطورة من خلال أدوات وقنوات اتصال الكترونية، ونتيجة لاستفادة البنوك من تلك التكنولوجيا أصبحت الصيرفة الالكترونية فرصة لزيادة الربحية وتخفيض تكاليف الاستغلال وكذا رفع الكفاءة العملياتية ومستويات الجودة.

ثانيا: أنواع الخدمات المالية الالكترونية:

تقدم الخدمات الالكترونية في إطار ما يسمى الدوائر المصرفية باسم نظام التحويل الالكتروني (EFT) (Electronic Funds Transfer) وهو نظام يحقق البساطة والفعالية في شؤون الادارة المالية، ويوفر الوقت والجهد، وهذا ما يجعل العميل يركز اهتمامه في التعرف على أفضل الأسعار للخدمات المالية المعروضة، كما يضمن الأمان في العمليات التي يقوم بها وممارسة نشاطه في أي وقت وفي أي مكان. ومن بين أهم أنواع الخدمات البنكية والمالية الالكترونية: (عادل، 2013-2014، الصفحات 40-41)

أ. **نظام الايداع المباشر**: تتم من خلال هذا النظام عملية ايداع المبالغ التي يتحصل عليها العميل بصفة دورية متكررة وبشكل آلي كمدفوعات الأجور والرواتب، المعاشات، التأمين الاجتماعي، أرباح الأسهم، وكل ما يشبه ذلك من مدفوعات دورية؛

ب. **نظام السحب الآلي المباشر(المدفوعات الالكترونية)**: يفوض العميل البنك الذي يتعامل معه مقدما على اجراء هذه المدفوعات بصفة دورية، حسب اتفاق بينهم، حيث يتم سداد هذه المدفوعات تلقائيا وفي موعدها خصما من حساب العميل دون تحرير شيكات بالقيمة مما يقلل الجهد والنفقة ويتجنب العميل الغرامات التي يدفعها عند تأخير السداد، والتي تتمثل في: أقساط الرهن العقاري، أقساط التأمين، سداد رواتب العاملين لدى العميل ...؛

ت. **خدمات سداد الفواتير بالهاتف**: تتميز هذه الخدمة بأنها لا تتطلب معدات خاصة أو أجهزة كومبيوتر شخصي، ولا تترتب عليها أعباء مالية اضافية؛

ث. **خطوط المعلومات الخاصة بالحسابات**: هي خطوط هاتفية مهمتها تزويد العملاء بحساباتهم عن طريق الهاتف وتسمح هذه الخطوط للعملاء بإجراء اتصالاتهم بالمؤسسات المالية في أي وقت حتى ولو كانت مغلقة، ويتم ذلك من خلال ادخال العميل رقم معين عن طريق الهاتف للاتصال بهذه الخدمة؛

ج. **الخدمات المالية والمصرفية المنزلية والمكتبية**: وتشمل مجموعة من التسهيلات المتاحة للعميل: (عادل، 2013-2014، صفحة 42)

- معرفة الأرصدة سواءا في الحساب الجاري أو حساب الادخار...
- معرفة أسعار الفائدة على الودائع لاختيار افضلها من وجهة نظر المودع؛
- طلب دفتر الشيكات؛
- اجراء تحويلات نقدية بين الحسابات؛
- اجراء مدفوعات لحساب أشخاص أو هيئات مثل: سداد فواتير الكهرباء والغاز والهاتف وغيرها...

الفرع الثاني: عموميات حول الخدمات المالية الرقمية

للتطرق إلى مفهوم الخدمات المالية الرقمية وجب علينا معرفة مجموعة العناصر المرتبطة بها وهو كالتالي:

أولا: تعريف الخدمات المالية الرقمية: تعني الوصول الى استخدام المنتجات والخدمات المالية الرسمية (التحويلات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين وغيرها ...) من قبل المستهلك النهائي عبر قنوات رقمية (عبر الهاتف المحمول والأنترنيت) (Services financiers digitaux et protection des clients : l'heure des célébrations ou des préoccupations?, 2018, p. 04).

وتعرف أيضا على أنها: مجموعة من الخدمات المالية التي يتم الوصول اليها وتقديمها عبر القنوات الرقمية، بما في ذلك المدفوعات والائتمان والمدخرات والتحويلات المالية والتأمين، والقنوات الرقمية المستخدمة في هذه المعاملات المالية هي الانترنت والهواتف المحمولة وأجهزة الصراف الآلي ومحطات نقاط البيع من بين أدوات أخرى. (الاتحاد الافريقي، 2019، صفحة 28).

وتعرف الخدمات المالية الرقمية: على أنها تلك الخدمات التي تنطوي على خدمات معلوماتية وخدمات عرب الويب كما تنطوي على تقديم خدمات عبر وسائل وشبكات مثل الانترنت، تعتبر الخدمات المالية الرقمية أوسع من كونها مجرد خدمات تكنولوجيا المعلومات أو خدمات الويب فهي تتضمن جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر الشبكات الرقمية. (حسيني، 2020، صفحة 103)

من خلال ما سبق نجد أن: الخدمات المالية الرقمية هي تلك التي المعاملات المالية يتم فيها استخدام المنتجات والخدمات المالية باستخدام قنوات رقمية والتي تكون عبر الانترنت والهواتف المحمولة...

ثانيا: أنواع الخدمات المالية الرقمية: يمكن تقسيم الخدمات المالية الرقمية إلى نوعيين أساسيين:

أ. **الخدمات عبر الهاتف النقال:** يعتبر الهاتف النقال من أحدث التقنيات المستعملة في تقديم الخدمات المالية والمصرفية عن بعد، حيث أنه يضفي عليها بعدا جديدا ومرونة في التعامل وهذا من خلال تخطيه حاجز المكان والزمان، ويتم التعامل مع هذه التقنية الحديثة من خلال: (ميهوب، 2005/2004، صفحة 87):

- الاتصال المباشر بمركز الاتصالات الهاتفية أو الخادم الصوتي(Service vocaux)؛

- استخدام الرسائل القصيرة (SMS) للحصول على المعلومات وكذلك إمكانية إيصال هذا الأخير مع الأنترنيت للحصول على مختلف الخدمات وذلك من خلال تزويد العميل برقم سري وكذا إرشادات الحصول على الخدمة.

و من بين الخدمات التي يتحصل عليها المتعاملين من خلال الهاتف النقال ما يلي: (ميهوب، 2005/2004، صفحة 88)

- الاستفسار عن الحسابات الشخصية؛
- تحويل الأموال؛
- معرفة أسعار العملات؛
- تفاصيل عن أرصدة حساباتهم وحركتها؛
- معدلات الفائدة لكل أنواع الودائع؛
- الحصول على آخر العمليات التي أجرها العميل؛
- طلب الحصول على كشف الحساب المفصل؛
- طلب دفتر الشيكات؛
- الخدمات المتعلقة ببطاقات الائتمان؛
- طلب تسديد فواتير الخدمات العامة؛
- طلب تغير كلمة السر ورمز المستخدم في أي وقت.

ب. الخدمات عبر الانترنت: تعتبر الانترنت من أهم الوسائل التي تتيح الحصول على خدمات مالية سريعة وسهلة، وتتميز هذه الخدمات المالية بأنها فورية ويمكن الحصول عليها متى شئتم وحيث ما كنتكم، أما الخدمات المالية عبر الانترنت يقصد بها النظام الذي يتيح للعميل الحصول على الخدمات المالية والمصرفية من خلال مواقع على شبكة الانترنت والتي تتمثل في:

- عمليات التحقق من ارصدة الحسابات؛
- دفع الفواتير الكترونيا؛
- تسديد فواتير بطاقات الائتمان؛
- شراء وبيع الاستثمارات؛
- معاملات القروض؛ (سعدون، شحاذة، و عكاوي، 2018، صفحة 31)

- خدمات دفع الفواتير الشخصية؛
- خدمات الوساطة المالية؛
- خدمات الحوالات المالية الإلكترونية؛
- إدارة صناديق التقاعد والمنافع الأخرى للموظفين. (دغنوش، 2016-2017، صفحة 120)

ثالثا: فوائد الخدمات المالية الرقمية: تعرف العمليات المالية الرقمية انتشارا واسعا وتزايدا مستمرا هذه الآونة وذلك للإيجابيات والفوائد التي نذكر منها: (صندوق مشاريع المرأة العربية ، 2020، صفحة 22)

- توفير الوقت و الجهد؛
- قليلة التكاليف؛
- سهولة اجراء العمليات؛
- سهولة نقل الأموال؛
- الدخول الى حسابك واجراء العمليات المالية في أي وقت وأي مكان؛
- القيام بالتعاملات التجارية ونقل الأموال بين الحسابات بشكل أفضل و أسرع.

رابعا: الفرق بين الخدمات المالية الالكترونية و الخدمات المالية الرقمية: يكمن الفرق بين الخدمات المالية الالكترونية والخدمات المالية الرقمية هو كون هذه الأخيرة تعتمد على التقنيات الرقمية لتقديمها واستخدامها من قبل المستهلكين، (Digital financial services, 2020)، أما الخدمات الكترونية هي تقديم الخدمات المالية والمصرفية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أي من خلال الانترنيت والموزعات الآلية والشبكات الخاصة والهاتف النقال فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد وخلال 24 ساعة وكل أيام الأسبوع، وبسرعة فائقة وبتكلفة أقل ودون التقاء مكاني بين العميل والمصرف أو المؤسسة المالية، (مرزيق و معمورية، 2008، صفحة 03) مما سبق نجد أن الخدمات المالية والمصرفية الالكترونية تركز على عمليات الايداع وتحويل الأموال ودفع الفواتير وادارة الحسابات البنكية عن بعد، أما الخدمات المالية الرقمية تشمل التحول الرقمي من جميع البرامج والنشاطات التي تجريها المؤسسات المالية وعملاؤها.

خلاصة الفصل الأول

تداخلت الرقمنة مع العديد من مجالات الخدمات المتعلقة بحياة الأفراد والمجتمعات والتي من شأنها تسهيل سيرورة حياتهم أين تظهر هنا جليا بالعلاقة التي تربطها مع الخدمات المالية التي ظهرت حديثا، وتتطور ديناميكيا مع مرور الزمن، حيث أن لها العديد من الفوائد نظرا لخصائصها وطبيعتها.

ان للاقتصاد الرقمي واستخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع المجالات، سواءا كانت اجتماعية أو اقتصادية، أهمية بالغة من حيث اعداد خطط عمل رقمية على المستوى الوطني لتسهيل الانتقال إلى الاقتصاد الرقمي، ما يساعد بدوره على معالجة العديد من المشاكل الاجتماعية والاقتصادية، وعلى تحقيق أهداف التطوير والتنمية لكونها تعمل على تحسين مستوى المعيشة والارتقاء برفاهية المجتمع، فيمكن لأي مؤسسة مالية أن تحاول تعزيز فرص نجاحها في المجتمع من خلال خطة عمل شاملة وناجعة حول الاقتصاد الرقمي وتوسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية وتفعيل دورها في الاتجاه الصحيح. كما تعمل الخدمات المالية الرقمية على تسهيل المعاملات المالية وتحسينها وتخفيض التكاليف، واحتواء جميع شرائح السكان، بالإضافة الى اتاحة مصادر التمويل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

الفصل الثاني: الإطار النظري الأزمات المالية و أزمة السيولة

تمهيد

إن موضوع الأزمة المالية ذو أهمية بالغة وضروري للمؤسسات المالية، وذلك لما تواجهه كل المنشآت المالية والاقتصادية في عصرنا هذا من أزمات غير متوقعة الحدوث. وشكل تكرار الأزمات المالية في الدول النامية خلال التسعينات ظاهرة مثيرة للقلق والاهتمام، وترجع أسباب ذلك إلى أن أثارها السلبية كانت حادة وخطيرة، هددت الاستقرار الاقتصادي والسياسي للدول المعنية، إضافة إلى انتشار هذه الآثار وعدوى الأزمات المالية لتشمل دولا أخرى نامية ومتقدمة كنتيجة للانفتاح الاقتصادي والمالي الذي تشهده هذه الدول ولاندماجها في المنظمة العالمية للتجارة.

وبما أن كل المؤسسات تهدف الى الاستمرارية والبقاء، فإنها تسعى الى ايجاد حلول لهذه الأزمات بأسرع وقت ممكن وأقصر الطرق المؤدية الى الحل الصحيح وفي هذا السياق نتناول:

- **المبحث الأول: أساسيات حول الأزمات المالية.**
- **المبحث الثاني: الاطار النظري لأزمة السيولة.**

المبحث الأول: أساسيات حول الأزمات المالية

شكل تكرار الأزمات المالية وانتشارها عبر مختلف دول العالم ظاهرة تثير القلق والاهتمام، لذا فقد ارتأينا في هدا المبحث التعرف على الأزمات المالية والبدء بأساسياتها العامة حيث نتطرق الى مفهومها وخصائصها بالإضافة الى أنواعها و أسباب حدوثها.

المطلب الأول: ماهية الأزمات المالية

الأزمات المالية من بين الظواهر الاقتصادية التي حظيت باهتمام العديد من المفكرين الاقتصاديين نظرا لخطورتها على الأوضاع الاقتصادية للدول، وقد اختلفت الآراء حول مفهوم الأزمة المالية.

الفرع الأول: تعريف الأزمات المالية

قبل التطرق الى تعريف الأزمات المالية نتطرق الى مفهوم الأزمة بشكل عام، وذلك نظرا للترابط بين المفهومين.

أولا: تعريف الأزمة: يمكن ذكر عدة تعاريف من بينها:

الأزمة هي عبارة عن تزايد و تراكم مستمر لأحداث وأمور غير متوقعة على مستوى جزء من النظام أو النظام كله، بالإضافة إلى التأثير الشديد على أطراف داخل النظام أو خارجه ماديا ونفسيا وسلوكيا. (عليوة، 2001، صفحة 13)

ويمكن تعريفها على أنها هي تلك النقطة الحرجة واللحظة الحاسمة التي يتحدد عندها مصير تطورها الى الأفضل أو الأسوأ، الحياة أو الموت، الحرب أو السلم. (السكارنه، 2009، صفحة 07)

أو هي ظرف انتقالي يتسم بعدم التوازن ويمثل نقطة تحول في حياة الفرد أو الجماعة أو المجتمع وغالبا ما ينتج عنه تغيير كبير. (أمين، 2018-2019، صفحة 5)

هي موقف خارج عن السيطرة وتحول فجائي عن السلوك المعتاد يؤدي إلى خلل في المجتمع وان مواجهة هذا الموقف يتطلب اتخاذ قرار محدد سريع في ظل محدودية المعلومات والمفاجأة وضيق الوقت المقترن بالتهديد. (العيساوي، 2015، صفحة 13)

مما سبق يمكن تعريف الأزمة على أنها تلك الفترة الحرجة أو الحالة غير المستقرة التي تنتظر حدوث تغير أو الوصول الى حل في أسرع وقت ممكن.

ثانيا: تعريف الأزمات المالية: تعددت مفاهيم الأزمة المالية بتعدد مظاهرها وأنواعها ويمكن أن نأخذ بعض التعاريف والمتمثلة في:

– **التعريف الأول:** الأزمة المالية هي اضطراب حاد ومفاجئ في بعض التوازنات الاقتصادية يتبعه انهيار في عدد من المؤسسات المالية تمتد آثاره الى القطاعات الأخرى . (العقون، 2012-2013، صفحة 4)

– **التعريف الثاني:** هي تلك التذبذبات العميقة التي تؤثر كليا أو جزئيا على مجمل المتغيرات المالية. (مفتاح و معارفي، 2009، صفحة 04)

– **التعريف الثالث:** الأزمة المالية هي مرحلة حرجة تواجه المنظومة المالية، وينتج عنها خلل أو توقف في بعض الوظائف الحيوية لهذه المنظومة أو كلها. (نوال، 2010-2011، صفحة 166)

– **التعريف الرابع:** الأزمة المالية هي موقف تتعرض له الدولة، ويستشعر به صانع القرار درجة عالية من التهديد للمصالح والقيم الجوهرية للدولة، ويتسم هذا التهديد بالمفاجأة، وعدم التوقع من قبل صانع القرار، فيشعر بضيق الوقت المتاح للتفكير فيه، وأنه يجب عليه في نفس الوقت اتخاذ القرار المناسب بصدده، قبل تغير ذلك الموقف وتصعب السيطرة عليه. (النجار، 2009، صفحة 18)

– **التعريف الخامس:** كذلك نجد أنها حالة اضطراب مالي يفضي الى تعرض المتعاملين في الأسواق المالية لمشكلات سيولة واعسار مما يستدعي تدخل السلطات لاحتواء تلك الأوضاع، وقد تأخذ الأزمة المالية شكل أزمة مديونية وأزمة عملات أو أزمة مصرفية. (محارب، 2011، صفحة 23)

مما سبق فالأزمة المالية هي: اضطراب حاد ومفاجئ يحدث في المنظومة المالية، والذي يستوجب اتخاذ قرار مناسب من قبل صانع القرار في أسرع وقت ممكن.

الفرع الثاني: خصائص ومظاهر الأزمات المالية

تعددت خصائص و مظاهر الأزمات المالية والتي نستطيع أن نختصرها فيما يلي:

أولا: خصائص الأزمات المالية: كل الأزمات المالية مهما اختلف شكلها تتميز بمجموعة من الخصائص يمكن حصرها فيما يلي:

- **المفاجأة:** وتتسم بأنها تحدث بشكل مفاجئ اذ لا يمكن التنبؤ بها، وربما تؤدي الى تدميرنا أو الحاق الضرر بنا؛
- **تصاعد الأحداث:** ان توالي الأحداث بسرعة يضيق الخناق على من يمر بالأزمة وعلى صاحب القرار أيضا؛
- **فقدان السيطرة:** ان جميع أحداث الأزمة تقع خارج نطاق قدرة صاحب القرار وتوقعاته عن الأمور العادية؛ (محمود، 2009، الصفحات 20-21)
- الحاجة الى وقت طويل وغياب الحل الجذري السريع، فمواجهتها تستوجب خروجا عن الأنماط التنظيمية المألوفة، وابتكار نظم أو أنشطة تمكن من استيعاب ومواجهة الظروف الجديدة المترتبة على التغيرات الفجائية وقد تحتاج الأزمة لبضع سنوات للخروج منها وتجاوز آثارها؛ (فطيمة، 2016-2017، صفحة 11)
- التعقيد و التشابك والتداخل والتعدد في عناصرها وعواملها وأسبابها وقوى المصالح المتعلقة بها؛
- **وجود نوع من الضبابية:** وهو ما يتمثل في نقص المعلومات المتوافرة لدى متخذ القرار، وبالتالي عدم قدرته على تحديد أي الاتجاهات يجب أن يسلك. (نوال، 2010-2011، صفحة 167)

ثانيا: مظاهر الأزمات المالية: يمكن ذكر بعض المظاهر المشتركة بين الأزمات المالية الدولية من خلال ما يلي: (عياشي، 2017-2018، صفحة 108)

- قيام العديد من المؤسسات المالية بتجميد منح القروض للشركات والأفراد خوفا من صعوبة استردادها؛
- نقص السيولة المتداولة لدى الأفراد والشركات والمؤسسات المالية مما يؤدي لانكماش النشاط الاقتصادي؛
- انخفاض مستوى التداولات في أسواق النقد و المال؛
- انخفاض مستوى الطاقة المستعملة في الشركات بسبب نقص السيولة وتجميد الحصول على القروض من المؤسسات المالية، الا بأسعار فائدة عالية جدا وضمانات كبيرة؛ (وصاف، 2013، الصفحات 09-10)
- انخفاض المبيعات ولا سيما في قطاع العقارات والسيارات وغيرها بسبب ضعف السيولة؛
- ازدياد معدل البطالة بسبب التوقف، الافلاس والتصفية.

الفرع الثالث: أسباب وأنواع الأزمات المالية

للأزمات المالية مجموعة من الأسباب و الأنواع والتي تتمثل فيما يلي:

أولا: أسباب الأزمات المالية: لا يمكن حصر الأسباب التي أدت للازمات المالية في سبب أو سببين، وإنما تتضافر جملة من الأسباب والظروف التي أدت لأحداث معظم الأزمات المالية التي عرفها الاقتصاد العالمي، منها ما يتعلق بالاختلالات على المستوى الكلي، ومنها ما يتعلق بالاختلالات على المستوى الجزئي واضطرابات القطاع المالي وضعفه، وعدم ملائمة نظام الصرف الأجنبي، ويمكن حصر أهم هذه الأسباب فيما يلي: عدم استقرار الاقتصاد الكلي، اضطرابات القطاع المالي، تشوه نظام الحوافز، سياسات سعر الصرف.

أ.**عدم استقرار الاقتصاد الكلي:** يعتبر توفر بيئة سليمة للاقتصاد الكلي أحد أهم العناصر الأساسية لنظام مالي سليم، وعليه فان عدم استقرار السياسات الاقتصادية الكلية يؤدي الى اختلال مالي والى حدوث العديد من الأزمات المالية، فمثلا تؤدي السياسات النقدية والمالية التوسعية الى انعاش النشاط الاقراضي بشكل خطير، والى تراكم شديد للديون، مع الافراط في الاستثمار في القطاعات غير المنتجة كقطاع العقار، دافعة بذلك أسعار الأسهم والعقارات نحو الارتفاع ومن ناحية أخرى فان السياسات النقدية والمالية المقيدة التي تستهدف احتواء مخاطر التضخم، واختلال الموازين الخارجية، وتصحيح أسعار الأصول، قد تؤدي الى تباطؤ النشاط الاقتصادي والى صعوبة خدمة الديون، والى انخفاض قيمة الضمانات، وتزايد نسبة الديون. ومن العوامل التي تؤدي الى عدم استقرار الاقتصاد الكلي ما يلي: (العقون، 2012-2013، الصفحات 15-16)

1. تقلبات شروط التبادل التجاري: يمكن أن تؤدي الصدمات والتقلبات الحاصلة في شروط التبادل التجاري وارتفاع معدلات الفائدة الدولية، الى عدم الاستقرار المالي، والى انخفاض في مداخيل الدولة والمؤسسات المقترضة، مما يجعلها غير قادرة على تحمل مسؤولية التزاماتها المالية الداخلية والخارجية، كما يمكن أن تؤدي في النتيجة الى مشاكل في خدمة الدين وتراكم القروض غير المنتجة، وهو ما يترتب عنه في النهاية حدوث أزمة مالية؛

2. التقلبات في أسعار الفائدة: تعتبر التقلبات الكبيرة في أسعار الفائدة العالمية أحد أهم العناصر المسببة للأزمات المالية وخاصة في الدول النامية، فالتغيرات الكبيرة في أسعار الفائدة لا تؤثر فقط على تكلفة الاقتراض، بل انها تؤثر على تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر الى الدول النامية ودرجة جاذبيتها، فحوالي 50% الى 67% من تدفقات

رؤوس الأموال من والى الدول النامية خلال عشرية التسعينات من القرن العشرين، كان سببها المباشر التقلبات العالمية في أسعار الفائدة؛

3. التقلبات في أسعار الصرف و ارتفاع معدلات التضخم: منذ توقف العمل بنظام (بروتون ودوز) لأسعار الصرف الثابتة في السبعينات، حظي موضوع استقرار سعر الصرف باهتمام كبير في محاولات للحد من الاثار المدمرة للتقلبات الواسعة في أسعار الصرف هذه التي تعتبر أحد أهم مصادر الاضطرابات على المستوى الكلي، وأحد الأسباب الرئيسية في حدوث العديد من الأزمات المالية، فعلى سبيل المثال : تحافظ بعض البلدان المتفتحة على رأس المال الأجنبي على ترتيبات أسعار صرف لا توفر الحماية الكافية ضد المضاربات المزعزعة للاستقرار، من خلال ابقاء أسعار صرف عملاتها ثابت ضمن نطاقات ضيقة وهو ما يستوجب اعتماد ترتيبات مستدامة لسعر الصرف. كما أن التقلبات الكبيرة في سعر صرف العملات الأساسية يمكن أن تكون مكلفة الى أقصى حد. ليس فقط بالنسبة للبلدان المعنية بالأمر بشكل مباشر بل أيضا لباقي بلدان العالم، وبالتالي لابد من ايجاد اطار للتعاون الدولي لتحقيق نوع من الاستقرار في أسعار الصرف.

وعلى المستوى المحلي، فان التقلبات في معدلات التضخم تعتبر عنصرا حاسما في مقدرة القطاع المصرفي على القيام بدور الوساطة المالية وخصوصا منح الائتمان وتوفر السيولة، وقد اعتبر الركود الاقتصادي الناتج عن ارتفاع مستويات الأسعار سببا مباشرا في حدوث الأزمات المالية في دول أمريكا الجنوبية ودول العالم النامي.

ب. اضطرابات في القطاع المالي: يعتبر القاسم المشترك في حدوث الأزمات المالية هو الافراط في منح الائتمان، والتدفق الكبير لرؤوس الأموال من الخارج بالإضافة الى انهيار أسواق الأوراق المالية، حيث شهد القطاع المالي في تلك الدول خلال الثمانينات والسبعينات توسعا كبيرا. وأدى هذا التوسع الى حدوث ظاهرة تركز الائتمان، سواء في نوع معين من القروض مثل القروض الاستهلاكية أو العقارية كما في حالة الأزمة المالية بكوريا الجنوبية، أو لقطاع واحد كالقطاع الحكومي أو الصناعي أو التجاري، كما حدث في حالة الأزمة المالية في تايلاندا. و من الأمور التقليدية في جميع الأزمات المالية التي شهدتها الدول النامية والصناعية، حصول انتعاش كبير في منح القروض. كما كانت انتكاسة سوق الأوراق المالية هي القاسم المشترك في العديد من الأزمات المصرفية في الدول النامية، وكانت الانتكاسة أكبر في الدول النامية مقارنة بالدول الصناعية خلال حقبة الثمانينات والتسعينات، ودلت دراسة مشكين (Mishkin ,1994) على

أن الدلالات الظاهرة والقوية التي تسبق حدوث الأزمات المالية انهيار سوق الأوراق المالية بصورة متكررة، كما في فنزويلا في بداية التسعينات، (التوني، 2004، صفحة 05) كما أن هناك أسباب أخرى هي: (حمزة، 2012-2013، صفحة 08)

1. عدم تلاؤم أصول وخصوم المصارف: ان سبب المطابقة بين الأصول والخصوم في المصارف هو التوسع في منح الاقتراض من جانب وعدم الاحتفاظ بقدر كافي من السيولة لمواجهة الالتزامات اليومية في فترة تكون فيها أسعار الفائدة العالمية مرتفعة بالمقارنة بالمحلية، أو عندما تكون أسعار نظام الصرف ثابتا مما يغري المصارف المحلية على الاقتراض من الخارج، وقد يتعرض زبائن المصارف الى عدم تلائم العلمة الأجنبية، وعدم التلائم أيضا في فترات الاستحقاق؛

2. تحرر مالي غير وقائي: يعتبر التحرير المتسارع غير الوقائي للسوق المالي بعد فترة كبيرة من التقييد خطوة مؤدية الى حدوث أزمات مالية، فمثلا عند تحرير أسعار الفائدة فان المصارف المحلية تفقد الحماية التي كانت تتمتع بها في ظل تقيد أسعار الفائدة، وعموما فان تجارب الدول النامية دلت على اضطرابات في أسعار الفائدة المحلية بعد انتهاج أسلوب التحرر المالي خصوصا خلال المرحلة الانتقالية وعموما يؤدي التحرر المالي الى عدة آثار سلبية على المصارف والقطاع المالي منها:

- يؤدي التحرر المالي المرفق بالتوسع في منح الائتمان الى ارتفاع أسعار الفائدة خصوصا في القروض العقارية، أو القروض المخصصة للاستثمار في أسواق الأوراق المالية منها؛
- كما يعني التحرر المالي دخول مصارف أخرى أجنبية تسبب ضغوطا مع مختلف النشاطات وتحمل تنوع المخاطر.

3. تدخل الحكومة في تخصيص الائتمان: ويعتبر تدخل الدولة في العمليات المصرفية خصوصا في عملية تخصيص القروض الائتمانية من أهم مظاهر الأزمات المالية، سواءا على صعيد تخصيص الموارد المحلية، أو في شكل توزيع الموارد المالية على قطاعات اقتصادية أو أقاليم جغرافية في اطار تنمية تلك الأقاليم أو القطاعات؛

4. ضعف النظام المحاسبي والرقابي والتنظيمي: ان من بين العوامل التي أدت الى حدوث أزمات مالية في معظم الدول هي ضعف في الأنظمة المحاسبية المتبعة ودرجة الافصاح على المعلومة خصوصا فيما يتعلق بالديون المعدومة، هذا بالإضافة الى ضعف النظام القانوني المساند للعمليات المصرفية، وعدم الالتزام بالحد الأقصى للقروض الممنوحة لمقترض

واحد ونسبتها من رأسمال المصرف، خاصة اذا توافق ذلك مع نقص في الرقابة المصرفية التي من شأنها أن تؤدي الى التقييم غير الدقيق وغير الكافي للمخاطر الائتمانية، وتركزها في مجال واسع كالتوسع في القروض العقارية والاستهلاكية كما حدث في الأزمة الكورية .

ت. تشوه نظام الحوافز: ان أي نظام للحد من الكوارث والأزمات المالية لن يعمل بنجاح الا اذا كان القائمون بالعمل لديهم الحافز المناسب لعدم تشجيع قبول المخاطر المتزايدة واتخاذ اجراءات تصحيحية في مرحلة مبكرة، ويجب أن يكون هناك احساس مشترك لدى كل من أصحاب البنوك والمديرين والمقترضين وكذلك السلطات الاشرافية على البنوك بأن هناك شيئا ما سنفقده جميعا اذا فشلنا في العمل بالطريقة التي تتفق والتزامات كل منها. (أمين، 2018-2019، صفحة 18)

ث. سياسات سعر الصرف: يلاحظ أن الدول التي انتهجت سياسة سعر الصرف الثابت كانت أكثر عرضة للصدمات الخارجية. ففي ظل مثل هذا النظام يصعب على السلطات النقدية أن تقوم بدور مصرف الملاذ الأخير للاقتراض بالعملات الأجنبية حيث أن ذلك يعني فقدان السلطات النقدية لاحتياطاتها من النقد الأجنبي وحدوث أزمة العملة مثال حالة المكسيك والأرجنتين. وقد تمخض عن أزمة العملة ظهور العجز في ميزان المدفوعات ومن ثم نقص في عرض النقود وارتفاع أسعار الفائدة المحلية ما يزيد من الضغوط وتفاقم حدة الأزمة المالية على القطاع المصرفي. (أمين، 2018-2019، صفحة 19) وفي المقابل، وعند انتهاج سياسة سعر الصرف المرن فإن حدوث أزمة العملة سوف يؤدي فوراً إلى تخفيض قيمة العملة وزيادة في الأسعار المحلية مما يؤدي إلى تخفيض قيمة أصول وخصوم المصارف إلى مستوى أكثر اتساقاً مع متطلبات الأمان المصرفي. (التوني، 2004، صفحة 08)

لاحظنا من خلال العرض السابق أن أهم قناة لانتقال الأزمات المالية هو سعر الصرف العملات وأسعار الفائدة، فبالنسبة لسعر صرف العملات فانه يسعر ويقيم صادرات الدول النامية، وبالتالي أي تغيير يحدث عليه يؤثر بالضرورة على عوائد هذه الدول، أما سعر الفائدة فانه يمثل تكلفة اقراض الدول النامية وتغيرات هذا السعر تحدد تقلبات المقدار المقتطع من دخول الدول المقترضة، لذلك يجب على هذه الأخيرة ادخال تعديلات عميقة وقوانين صارمة على منظومتها المصرفية، باعتبارها عنصر مؤثر ومتدخل وفعال في السوق المالي والنقدي، واصلاحها يعود بالنمو والاستقرار لجميع الأسواق الدولية سواء النقدية أو المالية. (رفيقة، 2013-2014، صفحة 18)

ثانيا: أنواع الأزمات المالية: بالرجوع إلى الأزمات المالية التي حدثت في كثير من الدول نجدها لا تخرج عن الأنواع الآتية:

أ. **الأزمات المصرفية:** تحدث هذه الأزمة عندما يقوم البنك بإقراض معظم الودائع لديه أو تشغيلها، ويحتفظ بنسبة بسيطة لمواجهة طلبات السحب اليومي، ومن ثم فانه لن يستطيع بطبيعة الحال الاستجابة لطلبات المودعين اذا ما تخطت تلك النسبة، وبذلك يحدث ما يسمى بأزمة سيولة لدى البنك واذا حدثت مشكلة من هذا النوع وامتدت الى بنوك أخرى، فتسمى في تلك الحالة بأزمة مصرفية (Systematic Banking Crisis)، وعندما يحدث العكس، أي تتوفر الودائع لدى البنوك وترفض تلك البنوك منح القروض خوفا من عدم قدرتها على الوفاء بطلبات السحب تحدث أزمة من الاقراض، وهو ما يسمى بأزمة الائتمان(Credit Crisis) وقد حدثت في التاريخ المالي للبنوك العديد من حالات التعثر المالي مثل ما حدث في بريطانيا لبنك (Bank Of United States) في عام 1931 وبنك (Bear Stearns). (حمزة، 2012-2013، صفحة 05)

ب. **أزمات العملة وأسعار الصرف:** تحدث عندما تتغير أسعار الصرف بسرعة بالغة بشكل يؤثر على قدرة العملة على أداء مهمتها كوسيط للتبادل أو مخزن للقيمة، لذلك تسمى هذه الأزمة أيضا بأزمة ميزان المدفوعات، وتحدث تلك الأزمات عند اتخاذ السلطات النقدية قرارا بخفض سعر العملة نتيجة عمليات المضاربة، وبالتالي تحدث أزمة، قد تؤدي لانهيار سعر تلك العملة، وهو شبيه بما يحدث في تايلندا وكان السبب المباشر في اندلا ع الأزمة المالية في شرق اسيا عام 1977. (أنفال، 2015-2016، صفحة 162)

ت. **أزمات الديون (الدين الخارجي):** يحدث هذا الشكل من الأزمة المالية اما عندما يتوقف المقترض عن السداد أو عندما يعتقد هذا الأخير أن التوقف عن السداد ممكن الحدوث، ومن ثم يتوقف المقترضون عن تقديم قروض جديدة ويحاولون تصفية القروض القائمة، فأزمة الدين الخارجي تحدث عند وجود أحد البلدان في موقف يعجز فيه عن الوفاء بخدمة دينه الخارجي سواء للكيانات السيادية أو الخاصة. (قاسيمي، 2014-2015، صفحة 150)

ث. **أزمات أسواق المال (حالة الفقاعات):** تحدث العديد من الأزمات في أسواق المال نتيجة ما يعرف اقتصاديا بظاهرة الفقاعة (Bubble). حيث تتكون الفقاعة عندما يرتفع سعر الأصول بشكل يتجاوز قيمتها العادية على نحو غير مبرر. وهو ما يحدث عندما يكون الهدف من شراء الأصل كالأسهم على سبيل المثال: هو الربح الناتج عن ارتفاع

سعره وليس بسبب قدرة هذا الأصل على توليد الدخل، وفي هذه الحالة يصبح انهيار أسعار الأصل مسألة وقت عندما يكون هناك اتجاها قويا لبيع ذلك الأصل فيبدأ سعره في الهبوط، ومن ثم تبدأ حالات الذعر في الظهور فتنهار الأسعار ويمتد هذا الأثر نحو أسعار الأسهم الأخرى سواء في نفس القطاع أو القطاعات الأخرى. (رزيق، 2009، صفحة 283)

المطلب الثاني: لمحة تاريخية حول الأزمات المالية بالقطاعات المالية في مختلف دول العالم

شهد العالم العديد من الأزمات المالية التي اتسمت بالدورية وتفجرت في كثير من الدول النامية وكان لها أثر كبير على كثير من اقتصاديات الدول ومن أشهر هذه الأزمات:

الفرع الأول: الأزمة المالية المكسيك في أواخر (1995/1994):

منذ أواخر سنة 1980 حتى سنة 1993 اتبعت المكسيك استراتيجية الإصلاح الاقتصادي الهادفة الى خفض معدل التضخم، وتقليص دور الحكومة في الاقتصاد لذلك قامت بتقييد كبير للدين الخارجي و تحرير التجارة وتحديد مدى معين ليتحرك فيه سعر البيزو مقابل الدولار، كانت المكسيك حتى نهاية 1994 البلد الذي أغرق المستثمرين وحقق وعوده بإيرادات خيالية لهم فقد كان فرصة استثمار مثالية للأجانب. (فطيمة، 2016-2017، صفحة 15)

لم يدم هذا الحلم طويلا فمع بداية 1994 جاءت أزمة المكسيك (1994-1995) نتيجة لتدفق هائل لرؤوس الأموال إلى خارج المكسيك بشكل سريع جدا ومثير للانتباه، مما أدى الى التمهيد لانهيار النظام المالي العالمي، و قال المدير التنفيذي السابق لصندوق النقد الدولي مايكل كاديمسس (Michel Camdessus) إن: الأزمة المكسيكية عام 1995 كانت الأزمة الكبيرة الأولى في عالمنا الجديد عالم أسواق العولمة، التي جرت وراءها أزمات في عدد كبير من دول العالم، و لاسيما في بلدان جنوب شرق آسيا و أوربا الشرقية. (العقون، 2003-2004، صفحة 99)

وكشفت أزمة المكسيك عام 1995 عن ضعف اقتصاديات الدول النامية والأسواق الناشئة في الصمود والتكيف مع الصدمات التي تحدثها العولمة المالية بسبب التحرير المالي والاقتصادي وتحول هذه الدول إلى اقتصاد السوق.

أولا: أسباب أزمة المكسيك المالية 1994-1995: (كورتيل، 2009، صفحة 07)

- تقييم العملة الوطنية بقيمة أعلى من قيمتها الحقيقية، وإخفاء العجز في حساب العمليات الجارية؛

- إلغاء قيود تحويل العملة الوطنية وتطبيق نظام التعويم الكامل، و فتح أسواق المال على مصراعيه للاستثمار الأجنبي؛

- التوسع في استراد السلع التي يعتقد أن أسعارها سترتفع فيما بعد، وهذا الارتفاع ناتج عن المغالاة في تقييم عملة البيزو؛

- ارتفاع أسعار الفائدة، وإدارة الدين الحكومي قصير الأجل، والتوسع في منح الائتمان من قبل البنوك هي من أهم الأسباب المؤدية لحدوث أزمة المكسيك، والتي دفعت بالحكومة المكسيكية إلى انتهاج سياسة نقدية انكماشية للمحافظة على استقرار العملة.

ثانيا: آثار أزمة المكسيك المالية: لقد خلقت هذه الأزمة العديد من الآثار تتمثل أهمها فيما يلي : (دليمي و دودين، 2011، صفحة 40)

- تسبب التحرير المالي التجاري بعجز تجاري هائل قدر ب: 23 مليار دولار 1993، فيما مرت صناعات محلية غير قادرة على منافسة البضائع ذات الأسعار المنخفضة المستوردة؛

- أدت عمليات الخصخصة وإلغاء القيود التنظيمية ازدياد حاد في تركيز الثروة؛

- تضائل الثقة بالعملة المكسيكية لدرجة أن عدد من مؤسسات التجارة المحلية رفضت التعامل بالبيزو وإصرارها على التعامل بالدولار؛

- انتشار البطالة وتدني مستوى المعيشة، حيث خسر أكثر من 750 ألف عامل مكسيكي وظائفهم في أول شهرين من عام 1995، وتدني الأجور الحقيقية للعمال المكسيكيين بنسبة 30 % في عام 1995.

الفرع الثاني: الأزمة المالية لجنوب شرق آسيا (1998/1997)

كانت دول جنوب شرق آسيا التي مستها الأزمة المالية (تايلاند ، كوريا، اندونيسيا، ماليزيا والفيليبين) تتمتع بسجل رائع في الأداء الاقتصادي على مدى ثلاثة عقود، حيث تميز هذا الأداء بالنمو السريع والتضخم المنخفض واستقرار الاقتصاد الكلي والمراكز المالية القوية ومعدلات الادخار المرتفعة والاقتصاديات المفتوحة والقطاعات الاقتصادية المزدهرة.

أولا: أسباب أزمة دول جنوب شرق آسيا: (الخزرجي، 2009، صفحة 09)

- كثرة تدفق رؤوس الأموال نحو هذه البلدان بسبب النمو الاقتصادي المرتفع و الاستقرار السياسي وإلغاء أوجه الرقابة على حركة رؤوس الأموال؛
- منح قروض للقطاع الخاص دون ضمانات كافية؛
- ضعف الجهاز المصرفي والمالي وعدم القدرة على تطويره، بالإضافة إلى انسحاب الحكومة من القطاع المصرفي نتج عنه عدم كفاءة التخصيص المحلي للموارد الأجنبية و ضعف الإشراف و الرقابة الحكومية؛
- حرية البنوك في الاقتراض من الأسواق العالمية بأسعار فائدة منخفضة مما أدى إلى زيادة الإنفاق؛
- توسيع التعامل بالمشتقات المالية فتح المجال واسعا للمضاربات المحفوفة بالمخاطر؛
- الاعتماد في تمويل العجز في الموازنة العامة على تدفقات رؤوس الأموال الأجنبية؛
- الانخفاض في قيمة البات العملة الوطنية التايلندية بعد فترة من الاعتماد على نظام الصرف الثابت و هذا ما حفز على الاقتراض الخارجي وعرض قطاع الأعمال و المال للمخاطر.

ثانيا: من أهم النتائج المترتبة عن الأزمة ما يلي: (الخزرجي، 2009، صفحة 10)

- أثرت هذه الأزمة على باقي الدول الأسيوية المجاورة لتايلاند مثل الفلبين و إندونيسيا وكوريا الجنوبية وغيرها؛
- تزايد حجم الدين العام الخارجي لأربعة من أكثر الدول الأسيوية بسبب تفاقم الأزمة حتى وصل حجم الدين الخارجي % 180 من حجم الناتج المحلي لتلك الدول؛
- تدخلت المؤسسات الدولية خاصة صندوق النقد الدولي من أجل إنقاذ الوضع مقابل تنفيذ تلك الدول برامج معينة للإصلاح الاقتصادي و الهيكلي كما حدث في إندونيسيا وكوريا الجنوبية ودول أخرى؛
- انخفاض معدلات النمو من 8 % إلى ما يقل عن 2 % سنويا و ارتفاع معدلات التضخم والبطالة؛
- إصابة النظام المالي و النقدي بانكماش نتيجة تحول و نقل المستثمرين الأجانب لعدد هائل من رؤوس أموالهم إلى الخارج.

الفرع الثالث: الأزمة المالية و الاقتصادية الأرجنتينية 1998

كان لأزمة البيزو المكسيكي في أواخر 1994 وأوائل 1995 أثار في سوق الأرجنتين المالية، في ظل نظام مالي ضعيف ومعدلات تبادل غير مرنة، واعتماد كلي على تدفقات رأس المال الأجنبي قصير الأجل، قامت الحكومة الأرجنتينية في ذلك الوقت بانفتاح شديد على العالم الخارجي للأنشطة الاقتصادية سواء الإنتاجية أو الاستهلاكية معتمدة في ذلك على تمويل خارجي متمثل في عمليات استدانة واسعة تفوق قدرة الأرجنتين على مواجهة أعباء سداد فوائدها، ما جعلها تتراكم وتؤدي في النهاية إلى حالة من التراجع المستمر.(دردوري و بن زاوي، 2008، الصفحات 07-08) فبالرغم من الأداء القوي للأرجنتين الا أن المستثمرين شعروا بالقلق بشأن استقرار سعر الصرف، فبدئوا بسحب أموالهم بعد الانهيار الذي حصل في المكسيك الذي سبب أزمة نقص في السيولة، وعجزت الأرجنتين عن سداد ديونها الخارجية المقدرة ب 145 مليار دولار، وبلغ معدل البطالة 20% وخفض المرتبات الى النصف، كما أدى الوضع الى إلى السحب من مدخرات صندوق التأمينات والمعاشات لدفع الرواتب المستحقة، وانتشر الفقر والفساد فثار الشعب الأرجنتيني واستقال رئيس الدولة. بعدها استطاعت الأرجنتين الحصول على قرض دولي طارئ من صندوق النقد الدولي من أجل تصحيح الأزمة. (عطية، ذكى، و ابراهيم، 2005، صفحة 113)

أولا: أسباب الأزمة الأرجنتينية 1998: (كورتيل، 2009، صفحة 07)

- كثرة تدفق رؤوس الأموال نحو هذه البلدان بسبب النمو الاقتصادي المرتفع، والاستقرار السياسي، وإلغاء أوجه الرقابة على حركة رؤوس الأموال؛
- منح قروض للقطاع الخاص دون ضمانات كافية؛
- ضعف الجهاز المصرفي والمالي وعدم القدرة على تطويره، بالإضافة إلى انسحاب الحكومة من القطاع المصرفي نتج عنه عدم كفاءة التخصيص المحلي للموارد الأجنبية؛
- حرية البنوك في الاقتراض من الأسواق العالمية بأسعار فائدة منخفضة مما أدى إلى زيادة الإنفاق؛
- تحويل الاستثمار في الأوراق المالية إلى إيداعات بالبنوك بسبب الرفع في أسعار الفائدة للحد من التحويلات من العملة الوطنية إلى العملات الأجنبية؛
- توسيع التعامل بالمشتقات المالية فتح المجال واسعا للمضاربات المحفوفة بالمخاطر؛

- الاعتماد في تمويل العجز في الموازنة العامة على تدفقات رؤوس الأموال الأجنبية.

ثانيا: وفي نهاية الأمر اعتمدت الأرجنتين جملة من الإجراءات تتلخص في التالي: (بن علي، 2009-2010، صفحة 45)

- طبع أوراق نقدية جديدة كأداة لدفع المرتبات والمعاشات، وتأمين موجبات الإنفاق الحكومي، على شكل سندات دين؛
- تأمين مليون فرصة عمل، وزيادة الحد الأدنى للأجور؛
- توزيع معونات غذائية، وتحويل أموال خدمة الديون إلى برامج اجتماعية تشغيلية؛
- تقييد الإنفاق الحكومي و ترشيده؛
- إلغاء القيود المالية والمصرفية السابقة. طبعا كل هذا يستند إلى القرار الأساس وهو وقف مدفوعات الديون الخارجية المستحقة، والتي كانت حينئذ 132 مليار دولار من أصل 155 مليار.

هذا المسار الصعب والمتعرج، استطاعت الأرجنتين أن تخرج منه عام 2003، عبر المرونة الجديدة للسياسات الاقتصادية، واستخدام الطاقات والإمكانات الكامنة والآليات الملائمة لها.

الفرع الرابع: الأزمة المالية العالمية لعامي (2009/2008)

تعرف أيضا بانهيار سوق الأوراق المالية 2008 تعتبر الأسوأ من نوعها منذ أزمة الكساد الكبير والتي لا تزال مستمرة إلى ديسمبر2008، بدأ ظهور هذه الأزمة بانفجار فقاعة سوق العقار والتي أطلق عليها بأزمة الرهون العقارية حيث تسببت فيها المؤسسات المالية الكبرى بإقراض المال للأفراد الأكثر مقامرة ومجازفة (المقترضين خارج قوانين التسليف المتعارف عليها) لشراء العقارات السكنية. وخلال قيامها بذلك، أخلت هذه المؤسسات بالقانون التقليدي للتسليف الذي يكفل منح القروض للقادرين على اعادتها أو للمؤسسات ذات التصنيف الائتماني الجيد. (الأزمة المالية العالمية 2008-2009، 2009)

أولا: مراحل تطور الأزمة: فيما يلي المراحل الكبرى التي مرت بها هذه الأزمة التي اندلعت في بداية 2007 في الولايات المتحدة وبدأت تطول أوروبا:

– **فيفري 2007**: بدأت أحداث الأزمة المالية في شهر فيفري بعدم تسديد تسليفات الرهن العقاري (الممنوحة لمدينين لا يتمتعون بقدرة كافية على التسديد)، ويتكثف ذلك في الولايات المتحدة ويسبب أولى عمليات الإفلاس في مؤسسات مصرفية متخصصة؛

– **أوت 2007**: البورصات تدهورت أمام مخاطر اتساع الأزمة، والمصارف المركزية تدخلت لدعم سوق السيولة؛

– **من أكتوبر إلى ديسمبر2007**: عدة مصارف كبرى تعلن انخفاضا كبيرا في أسعار أسهمها بسبب أزمة الرهن العقاري؛ (رزق، 2010، صفحة 23)

– **22 جانفي2008**: الخزينة الفدرالية الأمريكية تخفض نسبة الفائدة الرئيسية إلى ثلاث أرباع النقطة لتصل إلى 5.3% وهو إجراء وصفه الخبراء بأنه ذو بعد استثنائي؛

– **17 فيفري 2008**: الحكومة البريطانية أممت بنك (نورذرن روك)؛

– **11 مارس 2008**: تضافر جهود المصارف المركزية مجددا لمعالجة سوق القروض؛

– **16 مارس 2008**: جي بي مورغان تشيز (JPMorgan Chase) (هو بنك أمريكي متعدد الجنسيات للخدمات المالية المصرفية. هو أكبر بنك في الولايات المتحدة) أعلن شراء بنك الأعمال الأمريكي بير ستيرنز (bear stearns) بسعر متدن ومع المساعدة المالية للاحتياطي الاتحادي؛ (الداوي، 2009، الصفحات 09-10)

– 7 **سبتمبر 2008**: وزارة الخزانة الأمريكية تضع المجموعتين العملاقتين في مجال قروض الرهن العقاري (فريدي ماك) و(فاني ماي) تحت الوصاية طيلة الفترة التي تحتاجانها لإعادة هيكلة ماليتيهما، مع كفالة ديونهما حتى حدود 200 مليار دولار؛

– **15 سبتمبر 2008**: اعترف بنك الأعمال(ليمان براذرز) بإفلاسه بينما أعلن أحد أبرز المصارف الأمريكية وهو(بنك أوف أميركا) شراء بنك آخر للأعمال في بورصة وول ستريت هو بنك (ميريل لينش)؛ (رزق، 2010، صفحة 24)

– عشرة مصارف دولية اتفقت على إنشاء صندوق للسيولة برأسمال 70 مليار دولار لمواجهة أكثر إلحاح في حين وافقت المصارف المركزية على فتح مجالات التسليف؛ إلا أن ذلك لم يمنع حاجاتها، تراجع البورصات العالمية؛

- **16 سبتمبر 2008**: الاحتياطي الاتحادي والحكومة الأمريكية تؤمان بفعل الأمر الواقع أكبر مجموعة تأمين في العالم (أي آي جي) المهددة بالإفلاس عبر منحها مساعدة بقيمة 85 مليار دولار مقابل امتلاك 79.9 % من رأسمالها؛

- **17 سبتمبر 2008**: البورصات العالمية واصلت تدهورها، و المصارف المركزية كثفت من العمليات الرامية إلى تقديم السيولة للمؤسسات المالية؛

- **18 سبتمبر 2008**: البنك البريطاني (لويد تي أس بي) اشترى منافسه (أتش بي أو أس) المهدد بالإفلاس؛

- **19 سبتمبر 2008**: الرئيس الأمريكي جورج بوش وجه نداء من أجل التحرك فورا بشأن خطة إنقاذ المصارف لتفادي تفاقم الأزمة في الولايات المتحدة؛

- **20 سبتمبر 2008**: ظهور بعض تفصيلات خطة الانقاذ التي وضعتها الإدارة الأمريكية بتخصيص 700 مليار دولار لإنقاذ المؤسسات المالية المتعثرة؛

- **32 سبتمبر 2008**: الأزمة المالية طغت على المناقشات في الجمعية العامة للأمم المتحدة في نيويورك؛

- الأسواق المالية ضاعفت قلقها أمام المماطلة حيال الخطة الأمريكية للإنقاذ المالي؛

- **26 سبتمبر 2008**: انهيار سعر سهم المجموعة المصرفية والتأمين البلجيكية الهولندية (فورتيس) في البورصة بسبب شكوك بشأن قدرتها على الوفاء بالتزاماتها، وفي الولايات المتحدة اشترى بنك (جي بي مورغان) منافسه (واشنطن ميوتشوال) بمساعدة السلطات الفدرالية؛

- 28 **سبتمبر 2008**: خطة الإنقاذ الأمريكية موضع اتفاق في الكونغرس، بينما أوروبا جرى تعويم (فورتيس) من قبل سلطات بلجيكا وهولندا ولوكسمبورغ .وفي بريطانيا جرى تأميم بنك (برادفورد وبينغلي)؛

- **9 سبتمبر 2008**: مجلس النواب الأمريكي رفض خطة الإنقاذ، وبورصة (وول ستريت) انهارت بعد ساعات قليلة من تراجع البورصات الأوروبية بشدة، في حين واصلت معدلات الفوائد بين المصارف ارتفاعها مانعة المصارف من إعادة تمويل ذاتها؛

- أعلن بنك (سيتي غروب) الأميركي أنه يشتري منافسه بنك (واكوفيا) بمساعدة السلطات الفدرالية؛

- **1 نوفمبر 2008**: مجلس الشيوخ الأميركي أقر خطة الإنقاذ المالي المعدلة. (فطيمة، 2016-2017، الصفحات 30-31)

ثانيا: أسباب الأزمة المالية العالمية: تعددت أسباب هذه الأزمة فيما يلي نوضح أهمها:

- **الربا:** لقد ارتبطت بوادر الأزمة بصورة أساسية بالارتفاع المتوالي لسعر الفائدة من جانب بنك الاحتياطي الفيدرالي الأمريكي منذ عام 2004، وهو ما شكل زيادة في أعباء القروض العقارية من حيث خدمتها وسداد أقساطها. وتفاقمت الأزمة بحلول النصف الثاني من عام2007، حيث توقف عدد كبير من المقترضين عن سداد الأقساط المالية المستحقة عليهم، كل هذا ناتج عن الربا الذي يعتبر أكبر محفر للتضخم. (قنطقجي، 2008، صفحة 32)

- **الرهون العقارية:** بدأت الأزمة المالية العالمية لسنة 2008 في الولايات المتحدة الأمريكية واندلعت من القطاع العقاري نتيجة الغموض وانعدام الشفافية الذي يلف عمل النظام المصرفي عموما في الولايات المتحدة الأمريكية، فضلا عن غياب الرقابة الحكومية الفدرالية في عملية ضخ القروض العقارية، وكانت بداية الأزمة من بنك ليمان براذرز في أمريكا فقد منح قروضا أكبر بكثير من الأصول التي يملكها وشجع المواطنين الأمريكيين على الاقتراض بدون ضمانات لقروضهم وعندما حان وقت دفع أقساط القروض للبنك عجزت العائلات الأمريكية عن السداد، وعجز البنك عن تسديد المسحوبات على الودائع لديه من قبل العملاء نتيجة ارتفاع أسعار الفائدة بفعل ارتفاع معدلات التضخم في الولايات المتحدة خلال عامي 2005-2006 ، ففي عام 2006 حوالي 46 % من القروض العقارية التي منحتها البنوك الأمريكية هي قروض فيها مخاطرة، أي قروض ممنوحة بضمانات غير كافية أو بدون ضمانات، فقد تسابقت البنوك الاستثمارية الأمريكية على تقديم قروض فيها مخاطرة وقد استفاد 75 % من الأمريكيين من الحصول على هذه القروض العقارية، بما تسبب في استفحال الأزمة عندما عجز المدينون من الأفراد والمؤسسات على سداد الأقساط المستحقة مما أدى إلى مشكلة نقص السيولة على مستوى الجهاز المصرفي ورغم أن نسبة غير القادرين على التسديد لا يتجاوز 8 % ولكن حجم الاقتصاد الأمريكي الذي يمثل 46 % الاقتصاد العالمي كان له أثر سيئ على الأسواق المالية العالمية، وهنا تجدر الإشارة إلى أن قيمة العقارات انخفضت بشكل كبير لتشبع السوق العقاري وزيادة العرض على الطلب مما أدى تزايد حالات عدم السداد وبالتالي انفجار الأزمة في سبتمبر 2008. (روابح، 2018، صفحة 39)

- **ابتعاد القطاع المالي عن القطاع الحقيقي**: ان جوهر الازمات المالية ومن بينها أزمة 2008 هي الفجوة الكبيرة بين الناتج العالمي الإجمالي للقطاع الحقيقي والقطاع المالي الذي من المفترض ان يكون انعكاسا لهذا الناتج أو قريبا منه ولكن ما يلاحظ على القطاع المالي ابتعاده بصورة كبيرة عن القطاع الحقيقي الذي يعد المصدر أو المرجع الاساسي للقطاع المالي. مما يولد فجوة مخاطرة كبيرة فيما اذا تعثر القطاع المالي وأصابته أزمة ما.

- **التوريق (التسنيد)**: تعد عملية توريق الديون العقارية من الأسباب الرئيسية التي أدت إلى تفاقم الأزمة، وذلك من خلال تجميع الديون العقارية في الولايات المتحدة الأمريكية وتحويلها إلى سندات وتسويقها عن طريق الأسواق المالية العالمية. مما ولد زيادة في عمليات بيع الديون الرديئة ودفع الى انخفاض قيمة هذه السندات المغطاة بأصول عقارية داخل السوق الأمريكية إلى أكثر من 70 % من قيمتها الاسمية. (فطيمة، 2016-2017، صفحة 25)

- **صناديق التحوط والمضاربات**: شهدت السنوات القليلة الماضية ما يسمى بالابتكارات التمويلية ومن بينها صناديق التحوط، و صندوق التحوط هو صندوق استثمار تقتصر عضويته على عدد قليل من المستثمرين و يسعى نحو الخسائر المحتملة بعدة وسائل منها البيع على المكشوف و إعادة الشراء و المستقبليات و الخيارات.

- **غياب الرقابة المالية الفعالة**: أثبتت الأزمة المالية الأخيرة ضعف الأجهزة الرقابية التي تركت المجال واسعا للمؤسسات المالية التي لم تحترم القواعد الاحترازية ومنحت قروضا لأطراف غير مؤهلين، كما توسعت في عملية التوريق بإصدارها لسندات مختلفة الجودة ووضعها في محفظة واحدة منحت لها مؤسسات التنقيط نقاطا تفوت جودتها. هذا زيادة على عدم تماثل المعلومة و انعدام الشفافية التي تجسدت في تقديم معلومات مظللة عن الوضيعات المالية لمختلف الأطراف.

- **التضخم الشديد في القطاع المالي**: بظهور نظام أسعار الصرف المعومة (سعر الصرف العائم أو تعويم العملة هو سعر صرف العملة الذي طرأ عليه تعويم بحيث أصبح محرراً بشكل كامل، فلا تتدخل الحكومة أو البنك المركزي في تحديده بشكل مباشر، وإنما يتم تحديده تلقائيا في سوق العملات من خلال آلية العرض والطلب التي تسمح بتحديد سعر صرف العملة الوطنية مقابل العملات الأجنبية)، وبروز فلسفة الليبرالية الاقتصادية الجديدة، و مجيء المنظمة العالمية للتجارة، فتحت الأبواب أمام تحركات الأموال عبر الحدود و كان لذلك تداعيات خطيرة أهمها فتح الباب لعمليات مستحدثة و التي أطلقت العنان لنمو قطاع مالي ضخم. (سلطان، 2014-2015، الصفحات 125-126)

ثالثا: آثار الأزمة المالية العالمية على الاقتصاد العالمي: إن الأزمة المالية العالمية وما ترتب عنها من تقلص الطلب ونقص سيولة، كان لها انعكاسات مباشرة وغير مباشرة على اقتصاديات العالم المختلفة وقد تفاوتت في حدتها من بلد لآخر، وهذا تبعا لطبيعة الروابط التي تقوم بين الولايات المتحدة الأمريكية وبقية اقتصاديات العالم. وتتمثل الآثار التي خلفتها هذه الأزمة فيما يلي: (حمزة، 2012-2013، الصفحات 34-37)

- **انهيار المصارف والمؤسسات المالية الكبرى**: بفعل النقص الحاد في السيولة الذي أصاب القطاع المالي، حدثت سلسلة انهيارات متتالية للعديد من المصارف والمؤسسات المالية الكبرى على المستويين الأمريكي والعالمي، حيث شهدت عدة مصارف كبرى انخفاضا كبيرا في أسعار أسهمها نهاية 2007، بالإضافة إلى تعرض أكثر من 50 مصرفا وشركة تأمين أمريكية وأوروبية للإفلاس خلال عام 2008، وأعلنت أكثر من 927 شركة إفلاسها؛

- **تهاو حاد في أسواق الأوراق المالية(البورصة)**: ان العامل الرئيسي الذي جعل الأزمة المالية العالمية تتجاوز السوق العقاري الأمريكي إلى المؤسسات المالية و من ثم إلى الأسواق العالمية، هو تحويل الكثير من المصارف لتلك القروض العقارية إلى سندات مغطاة بأصول ومن ثم طرحها للتداول في البورصات الأمريكية بأقل من قيمتها، تحت ضغط الحاجة للسيولة، مما أثار حالة تهافت عالية لاقتنائها و هنا امتدت تداعيات الأزمة إلى الأسواق العالمية، ابتداء من أسواق الولايات المتحدة الأمريكية إلى السواق الأوربية و أسواق اليابان و الشرق الأوسط....الخ، حيث فقدت هذه الأسواق أكثر من 60 % من قيمتها، بل وإن الكثير من أسعار أسهم شركات المساهمة وصلت إلى أقل من قيمتها الدفترية؛

- **تولد حالة من الركود الاقتصادي**: لم تقتصر تداعيات الأزمة المالية التي بدأت في الولايات المتحدة الأمريكية على القطاع المالي، بل تجاوزته لتشمل الاقتصاد الحقيقي بأكمله، فقد أسفرت ضائقة الائتمان العالمية عن أعمق ركود يمر به الاقتصاد العالمي بواقع 1.3 % في العام 2009 ومازال هذا الركود يواصل التأثير في جميع أنحاء العالم؛

- **تراجع معدلات النمو الاقتصادي**: لقد أقر تقرير (أفاق النمو العالمي) بأن معظم مخاطر تباطؤ الاقتصاد العالمي قد تحققت، وهو ما جعل صندوق النقد الدولي (FMI) يراجع توقعاته بخصوص 2008، حيث عاد بمعدلات النمو العالمية المتوقعة إلى 3.8 % وهو أدنى معدل خلال عقدين من الزمن، وهذا ما جعل وزراء مالية الدول الصناعية الكبرى يتفقون على خطورة الأوضاع وعلى كونها تتطلب اتخاذ إجراءات طارئة وغير عادية؛

- **تذبذب أسعار صرف العملات وانخفاض حجم التجارة العالمية:** باعتبار أن الولايات المتحدة الأمريكية من أهم الدول التي تساهم بنسبة كبيرة في الصادرات و الواردات العالمية، حيث يقدر قيمة تجارتها الخارجية بحوالي 2284 مليار دولار أي ما يعادل 18 % من حجم التجارة العالمية، فإن ظهور بوادر الكساد في الاقتصاد الأمريكي ينعكس لا محال على التجارة العالمية؛

- **ارتفاع في معدلات البطالة:** وصلت نسبة البطالة في الولايات المتحدة الأمريكية إلى 6.5 % وهي النسبة الأعلى منذ 14 عام، كما وصل معدل البطالة في الاتحاد الأوربي إلى حدود 7 %، وفي بريطانيا ارتفع معدل البطالة إلى 5.7 % مقابل 2.5 % في الربع الأول من عام 2008.

المبحث الثاني: الإطار النظري لأزمة السيولة

تعتبر السيولة من أهم المتغيرات التي تتحكم في نشاط النظام المالي، لما تتمتع به من أهمية في الوفاء بالالتزامات لمختلف المؤسسات الاقتصادية، واشباع حاجيات المجتمع من تسهيلات وما تقدمه من خدمات مالية ومصرفية.

المطلب الأول: ماهية أزمة السيولة

نظرا للترابط بين المفهومين، نتطرق الى مفهوم السيولة وأهميتها ثم نتعرف على مفهوم أزمة السيولة بأنواعها وأسبابها وبعض الحلول المقترحة لها.

الفرع الأول: مفهوم و أهمية السيولة

تلعب السيولة بمختلف أنواعها محل اهتمام كل المؤسسات الاقتصادية نظرا لما لها من أهداف تخدم مصالح تلك المؤسسات.

أولا: تعريف السيولة: تعددت التعاريف المعطاة للسيولة الا أنها كلها تصب في معنى واحد.

– التعريف الأول: السيولة بمعناها العام هي مدى توافر أصول سريعة التحول إلى نقدية بدون خسائر في قيمتها لمقابلة ديون مستحقة في مواعيدها دون تأخير، (احلاسة، 2013، صفحة 39) وكلما زادت صعوبة تحويله الى نقد قلت سيولته.

– التعريف الثاني: السيولة (Liquidity) في معناها المطلق تعني النقدي (Money Cash) ، أما السيولة في معناها الفني فتعني قابلية الأصل على التحول إلى النقدية بسرعة وبدون خسائر، وحيث أن الهدف في الاحتفاظ بأصول سائلة هو مواجهة الالتزامات المستحقة الأداء حاليا أو في غضون فترة قصيرة، فإن السيولة تعتبر مفهوم نسبي يعبر عن العلاقة بين النقدية والأصول سهلة التحول إلى نقدية بسرعة وبدون خسائر (أحمد، 2013، صفحة 302).

– التعريف الثالث: قدرة المؤسسة المالية على الإيفاء بالتزاماتها الاعتيادية قصيرة الأجل، وعلى خلق الائتمان، من خلال احتفاظ المؤسسة بجزء من الأصول السائلة، أو تلك القابلة للتحويل الى سائلة دون خسائر جوهرية في قيمتها، أو من خلال قدرة المؤسسة على الاقتراض لتلبية احتياجات السحب الاعتيادية والطارئة (شويات و العاني، 2017، صفحة 264).

ثانيا: أهمية السيولة: يعد موضوع السيولة من المواضيع المهمة في الحياة سواء بالنسبة للأفراد أو المؤسسات وهذا ما تعرضنا اليه في النقاط التالية:

أ. **أهمية السيولة النقدية بالنسبة للأفراد والمتعاملين:** (قريشي، 2011، صفحة 266)

1. أهمية السيولة النقدية للأفراد: تكتسي السيولة النقدية أهمية كبيرة بالنسبة للأفراد (أو قطاع العائلات) وذلك لما تتمتع به النقود من خصائص أهمها: وسيلة للتداول وأداة لدفع المعاملات العاجلة، مقياسا للمدفوعات الآجلة ومستودعا للقيمة، كما هو معروف نظريا بأسباب الطلب على النقود.

وتزداد الحاجة والأهمية للسيولة النقدية لدى الأفراد في ظل نقص ومحدودية التعامل بالشيكات بين الأفراد والمؤسسات سواء كانت عامة أو خاصة، ونقص الثقافة والوعي بالتعامل بالأدوات البديلة للسيولة خاصة أدوات الدفع الالكتروني والمتمثلة في البطاقات المصرفية وبطاقة البريد.

2. أهمية السيولة النقدية للمتعاملين الاقتصاديين: لا تقل السيولة النقدية أهمية بالنسبة للمتعاملين الاقتصاديين عنها بالنسبة للأفراد، لأنهم أكثر حاجة للسيولة النقدية من الأفراد لما تتطلّبه طبيعة أنشطتهم في المجتمع، فهم لموكلة اليهم مهمة تحقيق وانجاز الأهداف الاقتصادية الكلية للمجتمع على جميع المستويات والقطاعات وفي نفس الوقت هم الفئة الأكثر تعاملا مع البنوك والمؤسسات المالية وهم من يعرف بكبار المودعين الذين يسعى البنك الى عدم تضييع العلاقة معهم.

3. أهمية السيولة بالمؤسسة الاقتصادية: (رمضان، 1996، صفحة 82)

- تدعيم ثقة مقترضيها بها عن طريق بناء سمعتها الائتمانية و ذلك بسداد التزاماتها المترتبة عليها في مواعيد استحقاقها؛
- الاستمرار في التشغيل عن طريق دعم دورتها التشغيلية والعمل على استمرارية هذه الدورة وعدم توقفها والدورة التشغيلية لمنشاة صناعية مثلا تبدأ بشراء للمواد الخام ثم تصنيعها ثم بيعها ثم تحصيل ثمنها؛
- الاستفادة من الخصم النقدي باستغلاله إذا ما تم منحه لها عند شرائها السلع أو المواد التي تحتاجها؛
- مواجهة الظروف الاستثنائية الطارئة التي تتطلب منها مبالغ نقدية جاهزة تكون في متناول يدها فورا.

الفرع الثاني: لمحة عامة عن أزمة السيولة

يظل تدفق السيولة في الاقتصاد دون أدنى مشاكل الى أن يحدث خلل حيث تزيد أو تنخفض السيولة المتداولة في الاقتصاد عن المستوى المطلوب، فتحدث أزمة السيولة.

أولا: تعريف أزمة السيولة: هي عدم المقدرة على سداد الالتزامات، وتوفير الضروريات والحاجيات لاستمرار النشاط في المواعيد المناسبة. (شحاتة، 2000، صفحة 06)

نستطيع القول أن أزمة السيولة هي: الوضع المالي السلبي الذي يتصف بعجز في التدفق النقدي، تحدث أزمة السيولة عندما يكون هناك نقص في الأصول السائلة اللازمة للوفاء بالالتزامات قصيرة الأجل (سداد قروض، تسديد الفواتير، دفع الأجور...).

ثانيا: أنواع أزمات السيولة: و تنقسم أزمات السيولة إلى نوعين هما: (أزمة السيولة تجبر الشركات على اكتشاف طرق جديدة للعمل، 2020)

أ. أزمات طويلة الأجل: وتحدث عندما تعجز الدولة عن تمويل نفقاتها العامة أو تكون طموحاتها ومشروعاتها أكبر من القدرة الاستيعابية للاقتصاد على تمويل هذه الطموحات والمشاريع، وفي الغالب تضطر الدولة إلى الاقتراض من الخارج وهو ما يجعلها تقع في مصيدة الديون؛

ب. أزمات مؤقتة: وهي تحدث بسبب معدلات النمو العالية والسريعة في الاستثمارات التي تمتص السيولة من الأسواق، وخاصة إذا كانت هذه الاستثمارات في مشروعات تحتاج إلى وقت طويل حتى تدر عائدا.

وقد تحدث أزمات السيولة بصفة عامة بسبب سياسات اقتصادية غير ملائمة، مثل السياسات الانكماشية الجائرة التي تمتص السيولة من الأسواق بحجة تحقيق التوازن المالي والنقدي وتخفيض معدلات التضخم وعجز الموازن.

ثالثا: أسباب وحلول أزمة السيولة: ان لأزمة السيولة مجموعة من الأسباب والحلول والتي تتمثل فيما يلي:

أ. أسباب أزمة السيولة: هناك أسباب عديدة لحدوث أزمة السيولة من أبرزها شيوعاً، حدوث الكساد (الانكماش) في الأنشطة والمعاملات المختلفة مما يترتب عليه صعوبة تصريف السلع أو تقديم الخدمات لتحقيق الإيرادات لسداد الالتزامات وإعادة تمويل الأعمال وهذا يرجع إلى مجموعة من العوامل من أهمها ما يلى: (شحاتة، 2000، صفحة 07)

- ارتفاع التكاليف وتضخمها، مما يقود إلى ارتفاع الأسعار فوق العادة، مما يقلل من الطلب عليها؛
- ارتفاع أسعار الضرائب، مما يسبب الانكماش؛
- صعوبة الحصول على تمويل من المؤسسات المالية إلا بشروط مجحفة نظرا لانتشار ظاهرة عدم الوفاء بالالتزامات؛
- تعسر الدولة في سداد التزاماتها تجاه الأفراد والوحدات الاقتصادية والمؤسسات وغيرها، وهذا بدوره يسبب بالتبعية عسرا لتلك الجهات في سداد التزاماتها للغير؛
- انخفاض الجودة وعدم التطوير والتحسين، ما يقلل من الطلب على السلع و الخدمات؛
- سوء التخطيط المالي، وانتهاج سياسة توسعية فوق الإمكانيات المالية؛
- التوسع في الاقتراض من المؤسسات المالية وغيرها على أمل حدوث انتعاش يمكّن من سداد القروض وفوائدها، ثم يحدث انكماش فيسبب العديد من الأزمات ومنها أزمة السيولة؛
- صدور بعض القرارات الحكومية التي تؤثر على انسياب الأموال مثل: فرض ضرائب جديدة، وضع قيود على بعض الأنشطة، و تقييد منح الائتمان من المؤسسات المالية، رفع سعر الفائدة.

ب. بعض التجارب الدولية والحلول التقليدية لأزمة السيولة: وقعت دول كثيرة في مشكلة السيولة وانعكست هذه الأزمة في الغالب في ظهور حالة من الركود في الاقتصاد، ومن هذه الدول دول جنوب شرق آسيا ودول أمريكا اللاتينية وروسيا والولايات المتحدة الأمريكية نفسها، وقد أدت هذه الأزمة إلى زيادة العجز في موازين المدفوعات والموازين التجارية في هذه الدول وارتفعت معدلات البطالة وانكمشت الصادرات، وهذا جعل البنك الدولي ودول العالم تتحرك للتغلب على هذه المشكلة حتى لا تضر بالاقتصاد العالمي ككل. حيث قدم 17 مليار دولار لكوريا الجنوبية و32 مليارا لإندونيسيا، في نفس الوقت قامت حكومات هذه الدول باتباع سياسات توسعية تتمثل في تخفيض أسعار الفائدة لتشجيع الاقتراض والاستهلاك، وقد خفضت الولايات المتحدة سعر الفائدة مرتين وقامت اليابان بتخفيض سعر الفائدة حتى وصلت إلى ما يقرب من الصفر. أيضا أدت هذه الأزمة في السيولة إلى تمرد بعض دول العالم على قواعد العولمة وخاصة فيما يتعلق بحرية حركة رؤوس الأموال قصيرة الأجل والتي تعرف بالأموال الساخنة. (أزمة السيولة تجبر الشركات على اكتشاف طرق جديدة للعمل، 2020)

ت. طرق الخروج من أزمة السيولة (حلول أزمة السيولة): تتمثل في:

- تنشيط الدورة الاقتصادية والأسواق من خلال زيادة الصادرات وفتح أسواق جديدة وتنشيط الحركة السياحية؛
- اتباع سياسة توسعية من خلال خفض سعر الفائدة لتشجيع الاقتراض والإنفاق الاستهلاكي؛
- وضع سياسات لتحقيق مزيد من العدالة في توزيع الدخول لمنع الازدواج في الاقتصاد وتنشيط الطلب الفعال؛
- زيادة وخلق فرص للعمل للتغلب على البطالة ولتحقيق دخول للمتعطلين حتى يقبلون على الاستهلاك؛
- ضبط تدفقات رأس المال بين الاقتصاد والعالم الخارجي؛ (أزمة السيولة تجبر الشركات على اكتشاف طرق جديدة للعمل، 2020)
- عقد مؤتمرات وملتقيات بين الأطراف المختلفة ذات العلاقة بمشكلة السيولة؛
- استحداث وسائل دفع كالتوسع في استخدام بطاقات الائتمان لسداد المدفوعات بدلا من النقود. (شامية، 2016، صفحة 03)

المطلب الثاني: علاقة الخدمات المالية الرقمية بأزمة السيولة

هناك عدة عوامل تؤثر على الخدمات المالية الرقمية والتي بدورها تعمل على التخفيف بشكل ملحوظ لأزمات نقص السيولة والتي تتمثل فيما يلي:

الفرع الأول: عامل الخدمات

تعمل الخدمات المالية الرقمية على التقليل من أزمات السيولة بشكل كبير، حيث استطاعت شركات التقنيات المالية أن تأخذ موقعا لها في السنوات الأخيرة وتحقق نموا ملحوظا في عدد المستخدمين والعملاء، وترسخت مكانتها أكثر مع انتشار جائحة كورونا إذ شهدت تدفقاً كبيراً من قبل المستخدمين للحصول على الخدمات المالية الرقمية، ومن المرجح أن تلعب تلك الشركات دورا حيويا ما بعد كورونا في مساعدة العملاء في التغلب على أزمة السيولة. وتلعب شركات التقنيات المالية دورا مهما في تخطي هذه الأوقات العصيبة، فهي تعمل على تسهيل سير أعمال الجهات المقرضة والجهات المقترضة، حيث بإمكانها اختصار زمن الوصول إلى المنتجات المالية. (صندوق النقد الدولي، 2020، صفحة 04)

الفرع الثاني: العامل القانوني

يمثل العامل القانوني للخدمات المالية الرقمية أهم العوامل التي تؤثر في الاقتصاد ككل، فعدم اليقين القانوني يسبب الفجوات التنظيمية ويعيق نمو هذا القطاع الذي يسبب حدوث الكثير من الأزمات المالية، فرغم العمل الجاري لتطوير الأطر التنظيمية للخدمات المالية الرقمية ووضع قوانين بشأن إصدار النقود الإلكترونية في معظم البلدان الآن، فإن التقدم كان محدودا في وضع قواعد تنظيمية أخرى للتكنولوجيا المالية. على سبيل المثال، لا توجد قواعد تنظيمية للنقود الإلكترونية المحمولة الا في عدد قليل من البلدان (مصر والمغرب وتونس). ولا توجد في كثير من البلدان أيضا أطر لحماية المستهلك في مجال الخدمات المالية ولا قوانين لخصوصية البيانات. ولم تتم تهيئة القواعد التنظيمية الاحترازية بما يتلاءم مع خصائص التكنولوجيا المالية. فكلما كان زاد الوعي القانوني قلت الأزمات المالية وخاصة أزمات السيولة. (بن قدور و عبد الرحيم، 2018، صفحة 52)

الفرع الثالث: العامل التكنولوجي

ارتفاع معدلات تغلغل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدرجة كبيرة في السنوات الأخيرة، ولكن جودة خدمة الإنترنت والهواتف المحمولة وأسعارها لا تزال من معوقات اعتماد التكنولوجيا المالية: فقد وصلت خدمة الإنترنت إلى جميع البلدان، لكن معدل تغلغلها لا يزال منخفضا في عدة بلدان، وخدمة الإنترنت عالية السرعة محدودة ومكلفة. ويرجع عدم تعميم التكنولوجيا الى عدم انتشار الوعي لدى المواطنين والذي ينتج عنه أزمات سيولة متكررة. فكلما توسع استعمال التكنولوجيا كلما نقص استعمال النقود الرقمية صاحبه ارتفاع النمو وزيادة فرص العمل وتحسن في الخدمات المالية العامة وبذلك نتفادى الكثير من أزمات السيولة. (صندوق النقد الدولي، 2017، الصفحات 04-05)

الفرع الرابع: العامل الاقتصادي

يمثل النمو الاقتصادي هدفا تسعى جميع الدول إلى تحقيقه والبحث عن العوامل التي من شأنها الرفع منه وتحفيزه، وذلك على اعتباره أحد أهم المؤشرات الكلية الدالة على مدى أهمية النشاط الاقتصادي للدولة. وخير مثال ما نمر به الآن، بينما الاقتصاد في حالة توقف، سيكون على صناع السياسات التأكد من أن الأفراد قادرون على سد احتياجاتهم وأن مؤسسات الأعمال يمكن أن تنتعش من جديد بمجرد مرور المراحل الحادة من الجائحة. ويتطلب هذا إجراءات جوهرية موجهة من خلال المالية العامة والسياسة النقدية والقطاع المالي للحفاظ على الروابط الاقتصادية بين العمالة والشركات

والمقرضين والمقترضين، مما يحافظ على سلامة البنية التحتية الاقتصادية والمالية للمجتمع. ففي بلدان الأسواق الصاعدة والبلدان النامية ذات القطاعات غير الرسمية الكبيرة، على سبيل المثال، يمكن استخدام التكنولوجيات الرقمية الجديدة لتقديم الدعم الموجه لمستحقيه. ومن المشجع أن صناع السياسات في كثير من البلدان ارتفعوا إلى مستوى هذا التحدي غير المسبوق بالإسراع باعتماد مجموعة واسعة من الإجراءات. و يمكن أن يؤدي تقديم تسهيلات واسعة النطاق للتحفيز وتوفير السيولة بهدف الحد من الضغوط النظامية في النظام المالي إلى رفع مستوى الثقة والحيلولة دون حدوث انكماش أعمق في الطلب عن طريق الحد من توسع الصدمة في النظام المالي وتعزيز توقعات التعافي الاقتصادي في نهاية المطاف. (صندوق النقد الدولي، 2020)

خلاصة الفصل الثاني

نظرا لتعدد وكثرة الأزمات المالية في السنوات الأخيرة من القرن الماضي، أصبح موضوع الأزمات المالية جدل العديد من المفكرين سواء من حيث ربطها بالدورة الاقتصادية أو من حيث تعريفها أو حتى من حيث أسباب نشوبها.

وكانت أهم الحلول المقترحة لتفاديها تنشيط الدورة الاقتصادية وحركة الأسواق، اتباع سياسة توسعية وتخفيض أسعار الفائدة، عقد المؤتمرات والملتقيات فيما يخص مشكل السيولة، واستحداث وسائل الدفع واستبدال النقود الورقية بالإلكترونية.

إن للسيولة أهمية كبيرة سواءا للأفراد أو المؤسسات، ويزادا الطلب عليها في ظل نقص الثقافة والوعي بالتعامل بالأدوات البديلة للسيولة النقدية، وأن العامل الأساسي للحد من أزمات السيولة هو تنمية وتطوير الاقتصاد وتحويله الى اقتصاد رقمي يواكب التطورات ويعمل على تسهيل كل الصعوبات في مختلف العمليات المالية.

الفصل الثالث: دراسة حالة بريد الجزائر:

مؤسسة وحدة البريد الولائية بسكرة

تمهيد

مع زيادة وتيرة النمو التكنولوجي، وما نتج عنه من ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد حاول قطاع البريد ومواصلات الجزائر التكيف مع الأوضاع الناتجة عن العولمة من تحرير اقتصادي، و خوصصة...الخ.

كان انطلاق عمليات الاصلاحات في تنفيذ برنامج اصلاحي وتنظيمي وعملي لهذا القطاع في الجزائر سنة 2000، مما أدى الى وضع سلطة ضبط مستقلة على مستوى وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام ونتج عنها تأسيس بريد الجزائر. وجاءت هذه المؤسسة بغية تنمية استراتيجية الخدمة العامة طبقا للمخطط الوطني لتهيئة الاقليم بعد استشارة سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية و اللاسلكية.

وتبعا للتطور التكنولوجي في مجال الخدمات المالية والدور الكبير للخدمات المالية الرقمية في الاستقرار الاقتصادي، خاصة فيما يتعلق في معالجة أزمات السيولة، وفي هذا الصدد تمت محاولة دراسة مساهمة الخدمات المالية الرقمية التي تقدمها بريد الجزائر في حل أزمة السيولة الحالية المتعلقة بجائحة كورونا، ومن أجل ذلك تم تناول الموضوع في مبحثين كما يلي:

المبحث الأول: أساسيات حول مؤسسة بريد الجزائر

المبحث الثاني: أزمات السيولة ببريد الجزائر و آليات معالجتها

المبحث الأول: أساسيات حول مؤسسة بريد الجزائر

نظرا للأهمية الكبيرة التي يحتلها قطاع البريد في المجال الاقتصادي والاجتماعي، فقد شهد عدة اصلاحات التي بموجبها تم انشاء هذه المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري التي تسمح ببناء دولة عصرية وتقدم خدمات متطورة للمجتمع والتي تسمى بريد الجزائر.

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر و وحدة البريد الولائية – بسكرة–

سنتعرض في هذا المطلب لنشأة مؤسسة بريد الجزائر، ومن ثم تقديما عاما لها، من خلال التعريف بالمؤسسة وهيكلها التنظيمي، ثم نتعرف على المؤسسة محل الدراسة وهيكلها التنظيمي ومختلف الخدمات التي تقدمها.

الفرع الأول: لمحة عامة عن مؤسسة بريد الجزائر

نشأت مؤسسة بريد الجزائر نتيجة لعدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات، بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي للمشاركة في النمو الاقتصادي والاجتماعي للدولة.

أولا: نشأة مؤسسة بريد الجزائر: تأسست مؤسسة بريد الجزائر بموجب المرسوم التنفيذي (02/43) المؤرخ في 2002/01/14 والذي يتضمن إنشاء مؤسسة بريد الجزائر، والذي أعلن رسميا عن إنشائها كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC) تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتتولى مهمة الخدمة العمومية وتتكفل بضمان تنفيذ السياسة الوطنية المتعلقة بتطوير الخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية في كل التراب الوطني. وتخضع لقواعد القانون العمومي من جهة في نشاطاتها مع الدولة، وتعتبر تجارية في تعاملاتها مع الغير من جهة أخرى.

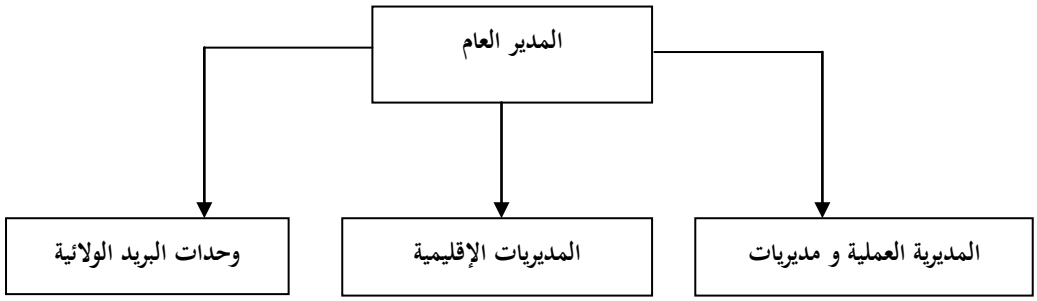
(الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية، 2002، الصفحات 18-19).

وتعتبر مؤسسة بريد الجزائر مؤسسة ضخمة متواجدة على مستوى 48 ولاية وتوظف حوالي 26000 عامل يشغلون 3003 مكتب بريد عبر التراب الوطني، وتعتبر الخدمات المالية المصدر الأساسي لإيرادات المؤسسة، وتتمثل أساسا في خدمات الحساب البريدي الجاري الذي يزيد عدد زبائنه عن 07 ملايين تقدر أرصدتهم بأزيد من 350 مليار دينار جزائري، وخدمات حسابات التوفير والاحتياط الذي يزيد عدد زبائنه عن 3,5 مليون: وتقدر أرصدتهم بحوالي 190 مليار دج.

بالإضافة إلى ذلك خدمة الحوالات البريدية بأنواعها، حيث هناك أكثر من 41 مليون حوالة وطنية ودولية تعبر سنويا مكاتب بريد الجزائر. (باديس، 2020)، رئيس مصلحة المستخدمين، وحدة البريد الولائية – بسكرة.

ثانيا: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر: إن عملية التحديث في بريد الجزائر نتج عنه تعديل في الهيكل التنظيمي والإداري لهذه المؤسسة ليتماشى مع الأهداف الجديدة التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها، ويمكن توضيح الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر في الشكل التالي:

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر



المصدر: مصلحة المستخدمين، وحدة البريد الولائية – بسكرة.

ويتضح من الشكل أن الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر يتكون من أربع مستويات إدارية وهي: (مجلة ساعي البريد، 2003، الصفحات 8-9)

- **المدير العام:** ويترأس الهيكل التنظيمي ويسهر على تسيير المؤسسة من خلال07 مديريات عملية و06 مديريات للدراسة.
- **المديرية العملية ومديريات الدراسة:** وتمثل المستوى الثاني بعد المدير العام مباشرة، وينقسم كل منهما إلى مجموعة من المديريات الفرعية.

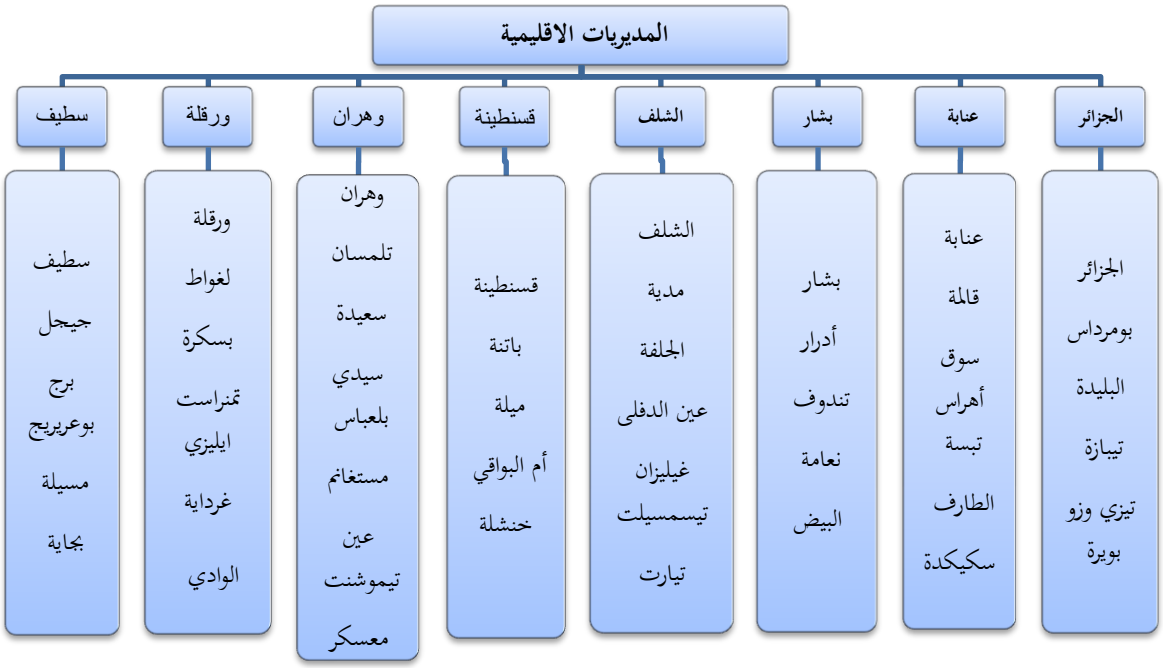
فبالنسبة للمديريات العملية فتتكون من: مديرية المالية والمحاسبة؛ مديرية المصالح البريدية؛ مديرية المصالح المالية للبريد؛ مديرية الموارد البشرية؛ المديرية التجارية؛ مديرية الإعلام الآلي؛ مديرية الوسائل العامة.

أما مديريات الدراسة فتتكون من: مديرية الشؤون القانونية والدولية؛ مديرية الاتصال؛ مديرية النوعية التخطيط؛ مديرية المراقبة الداخلية؛ مديرية الأملاك.

ووجود هذه المديريات (المديريات العملية ومديريات الدراسة) يعطي مجالا ممتدا للقيادة بالنسبة للمدير العام، وهو ما يعني بدوره استقلالية اكبر للمديرين الفرعيين، وقدر اكبر من التخصص.

- **المديريات الإقليمية:** وتأتي مباشرة بعد المديريات السابقة المديريات الإقليمية والتي عددها 08 مديريات، متواجدة في الولايات التالية: الجزائر، عنابة، بشار، الشلف، قسنطينة، وهران، ورقلة، سطيف، وتسهر كل مديرية إقليمية على السير الحسن للوحدات البريدية الولائية، و فيما يلي شكل يوضح ذلك:

الشكل رقم (04): مخطط التنظيم الاقليمي و الوحدات الولائية



المصدر: مصلحة المستخدمين، وحدة البريد الولائية – بسكرة.

- **الوحدات البريدية الولائية:** وهي وحدات موزعة على48 ولاية، وتتكفل بمهام الاستغلال من خلال المكاتب البريدية المتواجدة بها.

والهدف الأساسي من وضع هذا الهيكل التنظيمي هو جعل المؤسسة لامركزية، أي ان اتخاذ القرار لا يتوقف عند ما تمليه الإدارة المركزية فحسب، بل يأخذ بعين الاعتبار القرارات المعلن عنها في الميدان، ومن هنا فان المسئولين التنفيذيين يصبحون طرفا مشاركا في اتخاذ القرارات، حيث يؤدي كل مسؤول مهامه الحقيقية، وهو ما يسمح لبريد الجزائر بالتأقلم

وبعث نشاطه. وهذا الاصطلاح ما هو في الأخير إلا محفز لمؤسسة بريد الجزائر لضمان استقلاليتها، وتطوير قدرتها على الإبداع، وإظهار مهارات عمال البريد، وإمكانياتهم داخل المؤسسة التي ستصبح بذلك أكثر قوة وأثر انفتاحا. (مجلة ساعي البريد، 2003، صفحة 01).

الفرع الثاني: لمحة عن وحدة البريد الولائية – بسكرة–

فيما يلي نتعرف على وحدة البريد الولائية –بسكرة– والهيكل التنظيمي للوحدة ونشاطها.

أولا: تعريف وحدة البريد الولائية – بسكرة: تعتبر وحدة البريد الولائية بسكرة من بين وحدات البريد الولائية لبريد الجزائر المتواجدة على مستوى 48 ولاية، و هي تابعة للمديرية الإقليمية بورقلة المسؤولة عن نشاط الوحدة وتسييرها، وقد تم إنشاء وحدات البريد الولائية، ومن بينها وحدة البريد الولائية بسكرة تبعا للقرار الصادر من المديرية العامة، والذي يتضمن المادة (04) منه إنشاء على مستوى كل ولاية ما يسمى (وحدة بريد ولائية) تعمل على تقديم مجموعة من الأنشطة البريدية التي تدخل في إطار الخدمة العمومية وتسهر وحدة البريد الولائية –بسكرة– على تسيير المكاتب البريدية المتواجدة على مستوى الولاية ويقدر عدد هذه المكاتب ب 89 مكتب بريدي موزعة على دوائر وبلديات الولاية، وتنقسم هذه المكاتب البريدية تبعا لحجم النشاط الذي تقوم به الى 37 مكتب بريدي كامل النشاط (Pleins exercises) وهي المكاتب التي تتولى تقديم كل الخدمات المالية والبريدية، و51 قباضة توزيع (Recettes de distribution) وتختص في تقديم بعض الخدمات المالية البريدية، بالإضافة إلى شباك ملحق (Guichet Annexe) وهو تابع لمكتب بريد سيدي عقبة ويتولى تقديم بعض الخدمات المالية والبريدية فقط، و توظف وحدة البريد الولائية عددا إجماليا من العمال يقدر ب 387 عامل موزعين على المديرية الولائية وعلى مكاتب البريد المنتشرة عبر الولاية.

ثانيا: الهيكل التنظيمي لوحدة البريد الولائية – بسكرة: تتكون وحدة البريد الولائية– بسكرة– من مجموعة من المصالح تسهر على التسيير الحسن للأقسام البريدية، هذه المصالح المكونة للهيكل التنظيمي لوحدة البريد الولائية– بسكرة والذي يوضح مهام واختصاصات كل مصلحة، ويتكون الهيكل التنظيمي للوحدة من: (باديس، 2020)، رئيس مصلحة المستخدمين، وحدة البريد الولائية – بسكرة.

أ. **مدير الوحدة (المنسق)**: و يعتبر المسؤول الأول عن الوحدة والمشرف على نشاطها وحسن تسييرها، وأدائها والتنسيق بين مختلف مصالحها، وهو المسؤول كذلك على نشاط خلية التفتيش والأمانة وهما تابعين مباشرة المدير ويتمثل نشاط كل منهما فيما يلي:

– **الأمانة:** تتولى القيام بالأعمال الإدارية بالوحدات ومن بين أنشطتها: متابعة البريد الوارد والصادر بالوحدة الاهتمام بتحويل وإرسال التقارير إلى الجهات المعينة (télex / fax)؛ تسجيل أوامر المهام الخاصة بعمال الوحدة.

ب. المديريات: و تشمل المديريات التالية:

– **المديرية الفرعية للتفتيش:** وهي تابعة للمدير أو مدير الوحدة وتتولى هذه الخلية عملية المراقبة المالية وغير المالية على مستوى المكاتب البريدية ومن بين أنشطتها: اعداد برامج التفتيش وتنفيذها؛ تنفيذ برامج التفتيش المعدة مسبقا واقتراح دورات تفتيشية بالتنسيق مع المديرية الاقليمية؛ معالجة او تحقيق في الشكاوى المقدمة من طرف المواطنين؛ المراقبة المالية الدورية والفجائية للمكاتب البريدية؛ السهر على تطبيق الاجراءات المتعلقة بأمن نقل الأموال المعدة من طرف مدير الوحدة.

– **المديرية الفرعية للإعلام الالي**: وتتكفل بكل ما يتعلق بالأجهزة المستخدمة على مستوى الأقسام البريدية من خلال: تثبيت التجهيزات والبرامج الجديدة على مستوى الأقسام البريدية؛ معالجة التعطلات في أجهزة الإعلام الآلي بالأقسام البريدية؛ التنسيق بين شبكات البريد والاتصالات؛ مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجيا الاعلام والاتصال المستعملة. و بشكل عام تهدف إلى العمل على السير الحسن للأجهزة المستخدمة في الأقسام البريدية والتي يعتمد عليها بشكل كبير في تقديم الخدمات المالية منها للمواطنين.

– **المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل**: وتعمل هذه المصلحة على تسيير الإداري والتنظيمي للمكاتب البريدية من خلال توفير كل الوسائل المادية والبشرية الضرورية لتسيير المكاتب البريدية وحسن أدائها للخدمات العمومية وتتكون هذه المصلحة من مجموعة من الأقسام و هي:

✓ **قسم الوسائل العامة:** يتمثل نشاطه في: وضع خطة لبرنامج العمل و العمل تطويره وتنفيذه؛ التنمية ووضع ميزانية الاستثمار؛ تأمين الخدمات الاجتماعية لعمال الوحدات الولائية؛ تطبيق جدول الأعمال البريدية؛ حماية مصالح بريد

الجزائر من الناحية القانونية المحلية؛ إعلام الشبكة البريدية بالإجراءات ولوحة المراقبة والتحكم؛ تحديد المواد والوسائل المتاحة لخلق مكاتب جديدة؛ دراسة المخاطر المحتملة في المكاتب البريدية الجديدة.

✓ **قسم ادارة المستخدمين:** ويسهر هذا القسم على التكفل بالعنصر البشري في الوحدة فيما يخص تعيين الموظفين، حركة الموظفين في المؤسسة (تحويل، متابعة الإجازات السنوية للموظفين، متابعة الأجور، كل التعديلات أوالتغييرات في حالة العطل المرضية أو العقوبات ...الخ)، بالإضافة إلى متابعة قضايا المنازعات بين المؤسسات أوالأشخاص.

✓ **قسم صيانة المباني والنقل:** ويمثل نشاط قسم النقل في تسهيل سير العمل في الوحدة من خلال توفير النقل الداخلي (أي داخل الولاية) لصالح الوحدة مثل نقل المفتشين إلى المكاتب البريدية للقيام بعمليات التفتيش، وكذلك نقل البريد ونقل الأموال إلى مختلف المكاتب البريدية على مستوى الولاية، وذلك لتسهيل تقديم الخدمات للمواطنين، بالإضافة إلى ذلك يسهر القسم على متابعة وضعية وسائل النقل والمحافظة عليها، أما قسم المباني فيتكفل بتوفير كل المتطلبات الضرورية لسير المكاتب البريدية على مستوى الولاية وتتمثل أنشطة هذا القسم في: تزويد المكاتب البريدية بالتجهيزات الضرورية (تأثيث، معدات، لوازم مكتبية)؛ التكفل بكل ما يتعلق بالنظافة والإنارة وتوفير المياه في مختلف المكاتب البريدية ومعالجة الفواتير المتعلقة بها؛ تزويد المكاتب بالوثائق والسجلات الخاصة بالنشاط البريدي والمالي؛ توفير الأمن على مستوى المكاتب البريدية؛ ترميم المكاتب البريدية بغرض المحافظة عليها وتحسين صورة المكتب لدى الزبون، من خلال تنفيذ المخططات السنوية لترميم المكاتب البريدية.

- **المديرية الفرعية للمحاسبة والميزانية:** تتكون من الأقسام التالية:

✓ **قسم المحاسبة العامة (محاسبة المكاتب):** ويتمثل نشاطه في: اعداد الوضعية المحاسبية الدورية، الشهرية الثلاثية، السداسية والسنوية؛ اعداد الوثائق التلخيصية السنوية وتحليلها؛ العمل على معالجة حالات العجز في الصندوق.

✓ **قسم الميزانية:** ويتمثل نشاطه في: اعداد الميزانيات التقديرية وتوحيدها؛ متابعة تنفيذ الميزانية؛

– المديرية الفرعية للنقدية والمصالح المالية: وتتكون من الأقسام التالية: (كاتيا، 2020)، رئيس قسم الحساب الجاري، صندوق التوفير والاحتياط والمنتجات المتنوعة.

✓ **قسم النقدية:** ويتمثل نشاطه في: اقتطاع الأجور عن بعد؛ تسوية الفواتير؛ تسيير وتسريع عمليات الدفع وتحويل الأموال؛ الاطلاع عن محتوى أرصدة الحسابات البريدية الجارية وكذا تسهيل تتبعها؛ معالجة الشكاوي الخاصة بالخدمات المالية (الصكوك البريدية، CNEP، الحوالات)؛ متابعة ومراقبة حركة الأموال بين المكاتب البريدية؛ ضبط المحاسبة المالية للمكاتب ومتابعتها؛ طلب دفتر الصكوك؛ طلب بطاقة السحب من الموزع الآلي للنقود.

✓ **قسم الحساب الجاري، صندوق التوفير والاحتياط والمنتجات المتنوعة:** ويتمثل نشاطه في: الاحصائيات الشهرية والسنوية؛ شهادات الخدمات لمؤسسات الجزائر تيليكوم (Algérie Télécom)، وخدمات الاستقبال السريع للأموال (Western Union)؛ المحاسبة الشهرية لـ (GBA)؛ توزيع ومتابعة بطاقات الذهبية (Edahabia)؛ المحاسبة الشهرية (للطوابع الجبائية؛ الحوالات؛ البطاقات الهاتفية؛ قسيمة ضريبة السيارات (Vignette Auto)؛ المنح الجزافية للتضامن الاجتماعي(AFS).

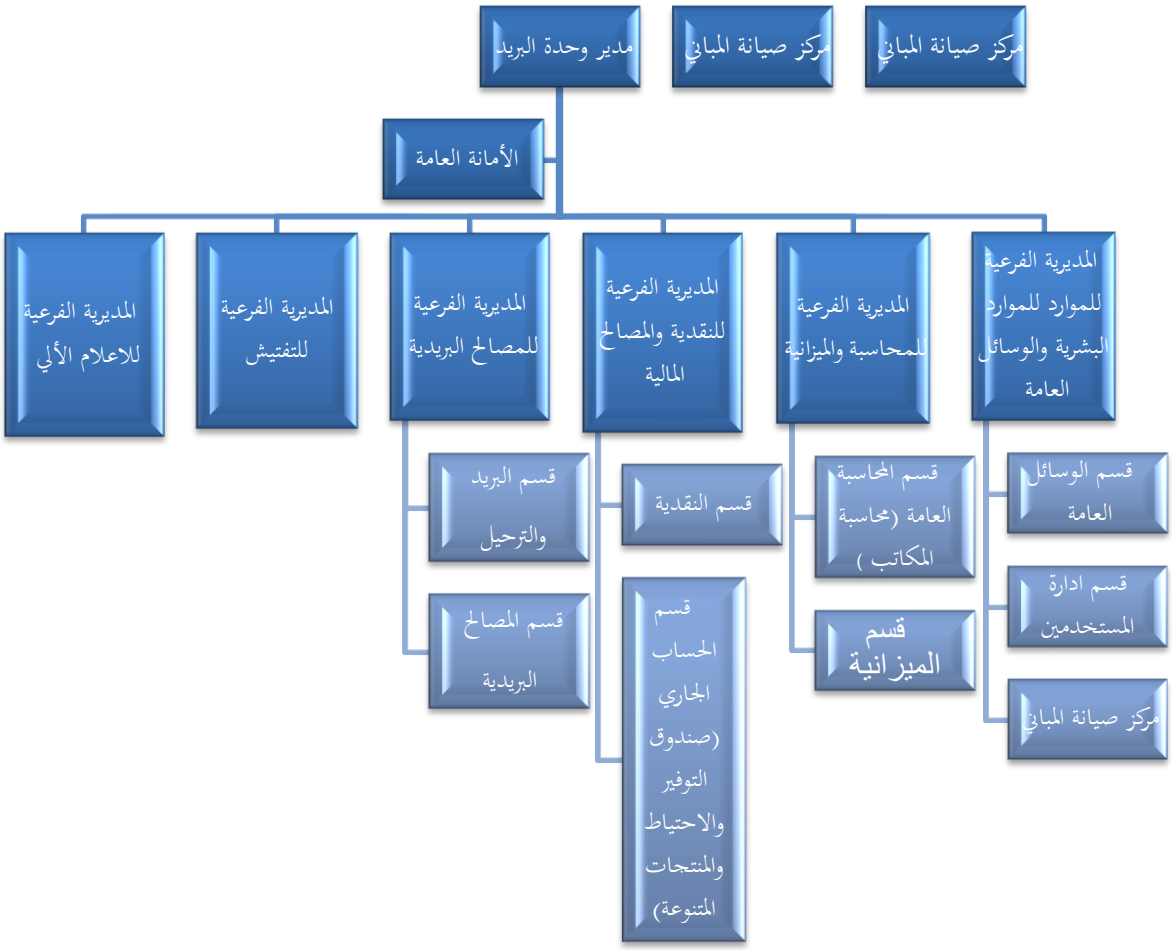
المديرية الفرعية للمصالح البريدية: تنقسم الى: (باديس، 2020)، رئيس مصلحة المستخدمين، وحدة البريد الولائية – بسكرة.

✓ **قسم البريد والترحيل:** يعمل على: استقبال الرسائل والطرود بمكاتب البريد؛ ارسال الرسائل والطرود الى مراكز التوزيع الجهوية لمديرية ولاية بسكرة؛ توزيع الرسائل والطرود الى العناوين المبين عليها.

✓ **قسم المصالح البريدية:** يعمل على: تقييم وترشيد الاستعمال العقلاني للوسائل البشرية والمادية لتحسين الأداء للمكاتب البريدية؛ استقبال وتوزيع بريد الرسائل والطرود البريدية والعمل على تنظيمها وتوجيهها بالاضافة الى بيع الطوابع البريدية؛ تسيير وتنظيم خط الرسائل داخل الولاية؛ العمل على مراقبة نشاط المصالح البريدية وتنظيمها؛ اعداد الاحصائيات الدورية والسنوية؛ اعادة تصنيف المكاتب البريدية؛ تنظيم وتوجيه ومراقبة الاستغلال الأمثل للخدمات البريدية.

و فيما يلي شكل يوضح الهيكل التنظيمي لمديرية البريد الولائية – بسكرة:

الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي لمديرية البريد الولائية –بسكرة–



المصدر: مصلحة المستخدمين، وحدة البريد الولائية – بسكرة.

ثالثا: نشاط الوحدة البريد الولائية – بسكرة: إن النشاط البريدي وعلى الرغم من كونه ينمو في محيط خاضع لقوانين السوق فإنه لا يجب أن ننسى بأنه يلبي طلبات اجتماعية واقتصادية بالإضافة إلى كونه منتوج جماعي أي موجه لكل المواطنين.

وتعتبر وحدة البريد الولائية بسكرة المؤسسة الوحيدة المتواجدة على مستوى الولاية، حيث تتكفل بتقديم خدمة عمومية ضرورية لأفراد المجتمع، وتتمثل في الخدمات المالية والبريدية وهي خدمات ضرورية سواء لأصحاب الحسابات البريدية الجارية (CCP) أو لأفراد المجتمع ككل، لما تقوم به من خدمات كتوزيع البريد مثلا: تخليص الحوالات، بيع الطوابع

بأنواعها، وغيرها من الخدمات المالية والبريدية المقدمة من طرف الوحدة والتي تقدم بمقابل وذلك من خلال التسعيرات المختلفة للخدمات المالية والبريدية.

ففي إطار الإصلاحات المختلفة التي مست قطاع البريد وإنشاء بريد الجزائر كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC) تم إعادة النظر في التحصيل المالي للمنتوج والرؤى الخاصة بالأسعار وذلك بغرض التوجه نحو نشاط تجاري تنافسي.

تقدم الخدمات المالية والبريدية من خلال مختلف المكاتب البريدية الولائية لعدد من السكان يقدر بـ 734938 نسمة، وتقدر الكثافة البريدية للولاية بمعدل مكتب لكل 8257 ساكن وبمعدل لكل 4867 ساكن.

المطلب الثاني: الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر

تعتبر بريد الجزائر مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري مكلفة بمهمة رئيسية تتمثل في توفير وأداء الخدمة العمومية وفق محورين اثنين وبأقل التكاليف وفي جميع أنحاء الوطن، وتتمثل هذه الخدمات في: تقديم خدمات البريد والطرود البريدية والبريد السريع و الطوابع؛ الخدمات البريدية المالية بجميع أصنافها.

الفرع الأول: خدمات البريد والطرود البريدية والبريد السريع و الطوابع

تتمثل في: (www.poste.dz, 2020)

أولا: خدمة الطرود البريدية: حيث تساهم كل مكاتب البريد الموزعة عبر تراب الوطن في عملية تبادل الطرود داخل الوطن أو خارجه. توزيع البريد على مختلف مناطق الولايات: حيث هناك 53 موزع بريد يقومون بأكثر من 101 دورة خلال اليوم، باستخدام الوسائل الضرورية التنقل، أو عن طريق الأقدام؛

ثانيا: خدمة كراء صناديق البريد والخدمات البريدية: حيث تمنح للزبون صناديق بريدية للتأجير مقابل مبلغ اشتراك سنوي في مكتب بريدي مكلف بعملية التوزيع لدى الأشخاص الطبيعيين والمعنويين وأصحاب المؤسسات المقيمين بالدائرة البريدية، ويكون مبلغ الاشتراك للأفراد 1000.00 دج، أما المؤسسات 2400.00 دج.

الفرع الثاني: الخدمات المالية لبريد الجزائر

تنقسم الخدمات المالية لبريد الجزائر الى أربعة أقسام والتي تتمثل في ما يلي:

أولا: خدمة الحساب البريدي الجاري (ccp): تعتبر من أهم الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر، حيث يسمح لكل شخص طبيعي أو معنوي من جنسية جزائرية أو أجنبية مقيم بالجزائر بفتح حساب بريدي جاري بشرط استيفائه للشروط القانونية والتنظيمية الساري بيها العمل. (www.poste.dz، 2020).

وكل من يملك حساب بريدي جاري فهو زبون ويمكنه طلب دفتر الصكوك (الشيك) أنظر الملحق رقم (01) والسحب من رصيده أو الاستعلام عبر أي مكتب بريدي متواجد داخل التراب الوطني، ويشترط في عملية السحب أن لا يتعدى سقف معين: (algerie-poste.html، 2020)

- السحب مرة واحدة يوميا سواء السحب من طرف صاحب الصك أو من طرف آخر؛
- السحب من طرف الغير لا يجب أن يتعدى 5000 دج عن كل صك؛
- السحب من طرف صاحب الحساب لا يمكن أن يتعدى 20000 دج في حال لم يكن امضائه مصور بقاعدة البيانات (امضاء الحساب الذي فتح به لأول مرة)؛
- السحب من طرف صاحب الحساب لا يمكن ان يتعدى 200000 دج في حال كان امضائه مصور بقاعدة البيانات (امضاء الحساب الذي فتح به لأول مرة).

ثانيا: خدمات تحويل الأموال: وتشمل خدمة الحولات وتحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر دون سحب الأموال

أ. خدمة الحوالات: تستخدم لدفع المال في الحسابات البريدية الجارية يتمتع الزبون بحق اصدار حوالة النظام المحلي على مستوى أي مكتب بريد لا تحتاج الى ان يكون عندك حساب او ما يشابه تصل الاموال للمرسل اليه في غضون دقائق، وهي (www.poste.dz، 2020):

- **حوالة على شكل بطاقة**: مثل حوالة الدفع "1418"، وتسمح بتزويد الحساب البريدي الجاري للزبون أوحساب شخص آخر بمبالغ غير محدودة وتوجد نوعان منها العادي وهي التي ترسل عبر البريد والأخرى عن طريق الدفع السريع وتستخدم فيها شبكة تدعى (vac)؛ أنظر الملحق رقم (02)

- **حوالة "1419"**: يتم اصدارها من مركز الصكوك البريدية، في العادة تيتخدمها المؤسسات لدفع مستحقات الأشخاص بإرسالها إلى مركز الصكوك لتحويله إلى حوالات"1419" لفائدة المستفيدين؛ أنظر الملحق رقم(3).
- **الحوالة التلغرافية "1412"**: تعتبر طريقة قديمة وأصبحت نادرة الاستخدام حيث يستخدم فيها أجهزة التلكس لتحويل الأموال، مقابل سعر اضافي لخدمة التلكس؛
- **حوالة الكترونية:** تشبه الحوالات البطاقية الا أنها تتميز بتحويل الأموال الكترونيا من مكتب بريدي الى آخر أنظر الملحق رقم (04).
- **خدمة الاستقبال السريع للأموال "Western Union"**: تسمح بتحصيل الأموال الصادرة من أكثر من 190 دولة عبر العالم بالعملة الوطنية لدى مكاتب البريد في أجل قصير حيث بدأت هذه الخدمة في ماي 2001 على مستوى 46 مكتب عبر الوطن، أما على مستوى المؤسسة محل الدراسة فبدأت التطبيق في 2002.

ب. خدمة تحويل المال باستعمال الصك البريدي: أعلنت مؤسسة بريد الجزائر عن اطلاق خدمة التحويل من حساب بريدي جاري إلى حساب بريدي جاري آخر بواسطة الصك البريدي وهذا على مستوى مكاتب البريد.

أوضح نفس المصدر أن هذه العملية الجديدة من شأنها اثراء سلسلة الخدمات المالية لبريد الجزائر، كما أنها ستسمح لكل صاحب حساب بريدي جاري باختيار أي مكتب بريدي لإجراء عملية التحويل الفورية والآمنة، وذلك من حسابه البريدي الجاري لصالح حساب بريد الشخص المستفيد، وهذا فقط مقابل تقديم صك بريدي ووثيقة اثبات الهوية.

و يتم قبول التحويل من حساب بريدي جاري إلى حساب بريدي جاري آخر بواسطة استعمال الصك البريدي بين الحسابات التالية (وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 2020):

- من شخص طبيعي إلى شخص طبيعي؛
- من شخص طبيعي إلى شخص معنوي؛
- من شخص معنوي إلى شخص معنوي (وهذا فقط على مستوى القباضات الرئيسية).

و أكدت مؤسسة بريد الجزائر أنه لا يسمح بإجراء عمليات التحويل من حساب إلى حساب باستعمال الصك البريدي من شخص معنوي إلى شخص طبيعي. كما تسمح هذه الخدمة لصاحب الحساب البريدي الجاري بإجراء تحويل أو عدد من التحويلات شرط أن لا يتجاوز مجموع المبلغ الإجمالي اليومي لعمليات التحويل 200.000 دج.

كما أنها اطلقت سنة 2018 خدمة التحويل من حساب بريدي جاري إلى حساب بريدي جاري بواسطة استعمال البطاقة النقدية "الذهبية" ومطبوع (SFP.01)، و هذا على مستوى مكاتب البريد، مشيرة الى أن هذه الخدمة متوفرة أيضا على مستوى شبابيك الموزعات النقدية للبنوك من خلال تطبيق الهاتف النقال (بريدي موب) من خلال بوابة الأنترنيت (بريدي واب) ابتداء من نوفمبر 2019 (وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 2020).

ثالثا: خدمة التوفير: بريد الجزائر وبالتعامل مع البنك الوطني للتوفير والاحتياط يقوم بتوفير العمليات التالية وعبر كامل مكاتب البريد (https://actualite-dz.blogspot.com/، 2020):

- فتح حساب التوفير مع تسليم الدفتر؛
- دفع مبلغ غير محدود القيمة على مستوى المراكز البريدية؛
- سحب الأموال آنيا مهما كان المبلغ على مستوى المكتب الحائز على حساب؛
- سحب مبلغ لا يتجاوز 20000.00 دج في باقي مكاتب البريد؛
- تسوية الفوائد.

و يسمح لأي فرد فتح دفتر التوفير والاحتياط، وذلك بتحرير طلب على رقم 01 لفائدة الشخص الراشد والمطبوعة رقم (01) مكرر بالنسبة للأطفال ثم يحدد نوع الدفتر (LEP) (كتيب المدخرات الشعبية) أو (LEL) (حساب الادخار السكني) يسلم له الدفتر.

- عند فتح حساب التوفير (LEP)، يتم تعيين الدفعة الأولى في 10000 دج. لا تخضع الدفعات اللاحقة لسقف، و قد يتم اجراؤها في أي مؤسسة بريدية، و بمعدل فائدة سنوي (2.50 ٪)
- عندما يتم فتح الادخار السكني (LEL)، يتم تعيين الدفعة الأولى في 5000 دج، و بمعدل فائدة سنوي قدره (2.00 ٪).

رابعا: خدمة البطاقة الذهبية: البطاقة الذهبية هي عبارة عن بطاقة دفع الكترونية أطلقها بريد الجزائر في جانفي 2017 بهدف تسهيل الحياة اليومية للمواطن، تتيح هذه البطاقة لحاملها امكانية اجراء مختلف أنواع المعاملات المالية عبر الأنترنيت، دون التنقل الى مكاتب البريد كتسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء. أنظر الملحق رقم (05).

كما تسمح باقتناء مختلف المنتجات والأغراض المتوفرة بفضاء "بريدي نت" و"موب موبايل" و "بريدي واب " فضلا عن ذلك فان هذه البطاقة تسمح لصاحبها استخراج الأموال من: الموزعات الآلية (DAB) التي تعمل على توفير النقد وتأمين عمليات السحب عن طريق بطاقات مغناطيسية طيلة أيام الأسبوع (7/7) أي 24 سا /24 سا؛ و من الشبابيك داخل المكاتب البريدية.

و يمكن تلخيص الخدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية كما يلي (www.poste.dz، 2020):

- **على مستوى جميع المكاتب البريدية:** تتمثل في: سحب الأموال؛ الاطلاع على رصيد حسابكم الجاري؛ تحويل الأموال من حساب بريدي الى حساب آخر.
- **على مستوى أي شباك آلي للبنوك مرتبط بشبكة بريد الجزائر:** تتمثل في: سحب النقود؛ الاطلاع على رصيد حسابكم الجاري البريدي؛ طباعة كشف الهوية البريدية (RIP)؛ تقديم طلب التزويد بدفتر الصكوك؛ تحويل مبلغ مالي من حسابكم الجاري البريدي نحو حساب جاري بريدي آخر؛ اعادة شحن شريحة الهاتف النقال بالنسبة للمتعاملين (موبيليس، جازي و أوريدو).

الفرع الثالث: الخدمات المالية الرقمية

تنقسم الخدمات المالية الرقمية التي تقدمها بريد الجزائر إلى خدمات عبر الهاتف وخدمات عبر الأنترنيت، وأغلبية العمليات يشترط فيها للزبون امتلاك البطاقة الذهبية.

أولا: خدمات مالية رقمية عبر الهاتف: تتثمل هذه الخدمات في (algerie-poste.html، 2020):

أ. خدمة 1530: تسمح هذه الخدمة بما يلي:

- الاطلاع على الرصيد عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت او موبيليس؛
- طلب دفتر الصكوك عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت او موبيليس.

ب. خدمة رصيدي (RACIDI): الاطلاع على رصيد حسابك الجاري عبر رسالة قصيرة SMS انطلاقا من هاتفك موبيليس: وذلك من خلال ارسال رقم حسابك بدون مفتاح يليه مسافة ثم الرقم السري الخاص بالاطلاع الى الرقم 603 لتستلم كشف رصيدك في رسالة قصيرة مقابل اقتطاع 20 دج من طرف موبيليس و 10 دج من طرف البريد الجزائري لقاء الخدمة؛

ج. **خدمة (RACIMO) 1930 لموبيليس**: هذه الخدمة تمكنكم من تعبئة رصيدكم موبيليس في الهاتف النقال من حسابكم البريدي دون دفع أي عمولة مقابل التعبئة (فقط المبلغ المعبأ)؛

د. **الخدمة بريدي موب (BaridiMob)**: هي عملية تطبيقية على الهاتف النقال، تضع تحت تصرف الزبائن الخدمات النقدية والمالية لبريد الجزائر والتي تعمل على التسيير الأحسن للحساب البريدي الجاري والمعاملات المالية وتحسين الاستخدام الأكفأ للوقت وللاستفادة من هذه الخدمة عليك أن تقوم: (www.poste.dz، 2020) أنظر الملحق رقم (06).

- بتثبيت التطبيق على هاتفك انطلاقا من قوقل بلاي أو آبل ستور.
- الانضمام الى خدمات بريدي موب على الرابط (https://edcarte.poste.dz/fr/etape1.php)
- اتباع خطوات التسجيل، وتسجيل الدخول للعملية.

بعد التسجيل سنجد الصفحة الرئيسية مقسمة الى أيقونات وكل منها تقدم خدمات، وترتب الأيقونات على النحو التالي (www.poste.dz، 2020):

1. **الحساب البريدي الجاري**: التي تسمح بـ:

- اظهار رصيد حسابكم البريدي الجاري؛
- حالة حسابكم البريدي الجاري؛
- العمليات التي تم اجرائها على حسابكم بواسطة البطاقة الذهبية.

2. **البطاقات**: التي تسمح بـ:

- رصيد حسابكم البريدي الجاري؛
- حالة البطاقة النقدية الذهبية الخاصة بكم؛
- العمليات التي تم اجرائها بواسطة البطاقة الذهبية؛
- تسقيف المبالغ على بطاقاتكم؛
- تجميد واعادة تفعيل البطاقة بعد عملية تجميد بطلب من الزبون؛
- تحديد الموقع الجغرافي لأي شباك آلي للبنوك التابعة لبريد الجزائر عبر كامل التراب الوطني؛

- الاطلاع على العروض الشهرية.

3. التحويل: ويتمثل في:

- القيام بعمليات تحويل للأموال من حسابكم الى حسابات أشخاص آخرين، ويجب أن يكون المستفيد يملك بطاقة ذهبية؛
- لا يجب أن تتعدى مجموع عمليات التحويل السقف اليومي المحدد في تسقيف المبالغ المشار اليها في البطاقة؛
- تخضع كل عملية تحويل الى رسم متغير وفقا للمبلغ المحدد؛
- لا يمكن أن اجراء أية عملية تحويل الا بإذن صاحب الحساب.

ثانيا: خدمات مالية رقمية عبر الأنترنت: تتمثل جميع الخدمات التي تتيحها مؤسسة بريد الجزائر عبر الانترنت والتي تهدف من خلالها إلى تسهيل مختلف التعاملات والعمليات على زبائنها في: (خدمات بريد الجزائر عبر الانترنت، 2020)

أ. إمكانية طلب البطاقة الذهبية: توفر المؤسسة لزبائنها إمكانية طلب **البطاقة الذهبية** عبر موقعها الإلكتروني كما يمكنكم تتبع حالة البطاقة عبر موقعها أيضا. ويمكن استخدام البطاقة الذهبية في العديد من الخدمات المتاحة عبر الانترنت من طرف بريد الجزائر مثل دفع الفواتير وتعبئة الرصيد وغير ذلك من الخدمات.

ب. تعبئة رصيد الهاتف النقال: تتيح هذه الخدمة لزبائن المؤسسة إمكانية تعبئة رصيد الهاتف النقال لمتعاملي الهاتف النقال جازي و موبيليس حيث يمكن استخدام **البطاقة الذهبية** لتعبئة الرصيد بكل سهولة.

ت. تعبئة رصيد الانترنت: تتيح هذه الخدمة لزبائن المؤسسة إمكانية تعبئة حسابات الانترنت الخاصة باشتراكات اتصالات الجزائر كما تمكن أيضا من دفع الفواتير الخاصة بالهاتف الثابت.

ث. الاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري: توفر مؤسسة بريد الجزائر لزبائنها إمكانية الاطلاع على رصيد حسابهم الجاري عبر موقعها الرسمي (eccp.poste.dz) كما تتيح أيضا إمكانية فتح حساب بريدي جاري عبر الانترنت.

ج. تحميل المطبوعات: تتيح المؤسسة لزبائنها إمكانية تحميل العديد من المطبوعات المهمة والقابلة للاستخدام عبر مكاتب البريد وذلك من خلال تحميلها عبر الموقع الرسمي للمؤسسة: (www.poste.dz/customer/imprimes).

ح. دفع الفواتير عبر الانترنت: توفر المؤسسة لزبائنها إمكانية دفع الفواتير الخاصة بالعديد من المؤسسات والمتعاملين وفيما يلي قائمة الفواتير التي يمكن دفعها عبر الانترنت:

- فواتير الجزائرية للمياه؛
- فواتير سونلغاز؛
- فواتير شركة المياه والتطهير للجزائر– SEAAL ؛
- فواتير متعامل الهاتف النقال موبيليس؛
- فواتير الهاتف لاتصالات الجزائر.

خ. شراء تذاكر السفر والتأمينات: تتيح المؤسسة لزبائنها إمكانية الحصول على تذاكر الطيران عبر استخدام **البطاقة الذهبية** بالتعاون مع العديد من الشركات مثل الخطوط الجوية الجزائرية وطيران طاسيلي.

د. تتبع البعائث (الطرود): توفر المؤسسة إمكانية تتبع البعائث عبر الموقع المخصص لهذه الخدمة (aptracking.poste.dz) حيث أكدت المؤسسة على أن هذه الطريقة سريعة وآمنة وذلك لتتبع حالة شحناتكم الدولية. (تتم عملية **تتبع** وصول البعيثة من خلال إدخال الرقم الخاص بالبعيثة، والذي يتكون من تسعة أرقام يبدأ بحرفين قبل الرقم وينتهي بحرفين بعد الرقم ، لكل من البريد السريع والبريد المسجل والطرود البريدية)

المبحث الثاني: أزمات السيولة ببريد الجزائر و آليات معالجتها

تسعى المديرية العامة لبريد الجزائر لتحسين نوعية الخدمات المالية البريدية والرقمية المقدمة لأكثر من 23 مليون زبون، وتعمل على تفادي مختلف الأزمات التي تتعرض لها.

المطلب الأول: الأزمات السيولة التي واجهت بريد الجزائر

تتعرض مؤسسة بريد الجزائر كغيرها من المؤسسات المالية لأزمات مالية متكررة وتختلف هذه الأزمات باختلاف أسبابها، ومن أبرز الأزمات التي تعرضت لها المؤسسة ما يلي:

الفرع الأول: أزمة السيولة لسنتي (2010-2011)

تعود البدايات الأولى لهذه الأزمة إلى العشر الأواخر من شهر رمضان المبارك 1431 هـ أوائل شهر سبتمبر 2010 م، حيث يزداد الطلب على السيولة عادة وبشكل عام، وذلك بسبب التحضير لمصاريف عيد الفطر المبارك والقيام بالتسوق لشراء متطلبات هذه المناسبة، وكذا لمواجهة مصاريف أخرى في هذه الفترة وأهمها تلك الخاصة بالدخول المدرسي و الاجتماعي. إن ظهور هذه المشكلة في نظرنا يعود أساساً إلى سوء تقدير للطلب على السيولة في مثل هذه الأيام، حيث أن القائمين على المؤسسات الموفرة للسيولة لم يحسنوا تقدير الطلب المتوقع خلال تلك الفترة، والذي كان يتزايد باستمرار كلما اقتربت مناسبة العيد، مما يعني أن الطلب الذي لم تتم تلبيته في أي يوم سوف يضاف إلى طلب اليوم الذي يليه، بالإضافة إلى نسبة الزيادة في الطلب في ذلك اليوم، وهذا الأمر كان يتطلب منذ البداية دراسة دقيقة وتقديرات صحيحة، خاصة في ظل تعليمات إلى مسؤولي المؤسسات المذكورة بعدم تخزين كميات كبيرة من النقود السائلة على مستوى مكاتب البريد والوكالات البنكية. (سليمان، 2011، صفحة 269)

أولا: تطورات وأسباب الأزمة: كان أغلبية المحللين في بداية نشوء الأزمة يعتقدون أن هذه الأزمة سوف تكون ظرفية أو وقتية، وبالتالي لا تلبث أن تتلاشى مع نقص الطلب على السيولة بعد مرور مناسبات عيد الفطر المبارك والدخول الاجتماعي، إلا أن الأزمة ظلت تتفاقم باستمرار، وتحولت إلى مشكلة مزمنة، بل وأخذت منحى آخر، ومما ساعد على هذا التطور السلبي للأزمة ما يلي (سليمان، 2011، صفحة 269) :

– ارتفاع أسعار بعض المواد الغذائية الأساسية ذات الاستهلاك الواسع مثل الزيت والسكر، مما جعل المواطن بين نارين، ارتفاع هذه الأسعار من جهة مما أضر كثيراً بقدرته الشرائية، والنقص الحاد في السيولة النقدية في مكاتب البريد والوكالات البنكية من جهة أخرى، مما جعله غير قاد على الوفاء بمتطلبات أسرته المعيشية، أي بعبارة أخرى أصبح المواطن بين مطرقة غلاء الأسعار و نقص السيولة النقدية، مما أدى إلى انتفاضة شعبية في بعض المدن الجزائرية خلال تلك الأيام.

– دفع مخلفات الرواتب المتأخرة والزيادات المعتبرة في الأجور، والخاصة بعمال وموظفي بعض القطاعات التي تشغل أعداداً كبيرة من اليد العاملة مع نهاية سنة 2010 وبداية سنة 2011، مثل قطاع التربية والتعليم الذي شرع في دفع مخلفات موظفيه منذ سنة 2009 واستمرت العملية في 2010، الشرطة وأساتذة التعليم العالي، تلك المخلفات التي كانت بمبالغ كبيرة كان ينوي أصحابها سحبها كاملة للوفاء ببعض الاحتياجات الغالية الثمن، وذلك بسبب أن أغلب المعاملات في الجزائر بما فيها ذات المبالغ الكبيرة تتطلب الوفاء نقداً، وليس بوسائل دفع أخرى.

– انهيار الثقة في المؤسسات المالية والبريد لدى المواطن، إذ بعد النقص الحاد في السيولة النقدية لدى هذه المؤسسات، أصبح المواطن يفضل تخزين كميات كبيرة من النقود لديه عوضاً من إيداعها لديها، خاصة التجار والمقاولين وغيرهم ممن يتعاملون بمبالغ نقدية كبيرة، لأنهم في حالة إيداعها لا يمكنهم استرجاعها في الوقت الذي يحتاجونها، وبما أن البنوك والمؤسسات المالية في الاقتصاد مثل القلب في الجسم، أي يدخل إليه الدم ويخرج منه في حركة دورية ومستمرة، أصبحت البنوك والمؤسسات المالية تعاني من خروج كبير ومستمر للأموال دون أن تدخل إليه كميات أخرى مماثلة على الأقل، وكان ذلك سبباً في تعميق الأزمة.

ثانيا: الإجراءات المتخذة كحل لأزمة السيولة الخاصة ببريد الجزائر لسنتي (2010–2011): قامت السلطات المعنية وفي سبيل توفير حلول عاجلة لهذه الأزمة باتخاذ الإجراءات الآتية: (سليمان، 2011، صفحة 270):

– طبع كميات هائلة من النقود القانونية وهذا لتغطية هذا النقص الحاد في السيولة، بحيث أصبح توزيع هذه السيولة انطلاقاً من الجزائر العاصمة على ولايات الوطن يتم يومياً وبالتناوب بين تلك الولايات، وكل الكميات الموزعة كان يتم تخصيص نسبة 80 % منها لمكاتب البريد، على أساس أن أغلبية الموظفين في الجزائر يتم دفع أجورهم عن طريق الحساب البريدي الجاري.

إن القيام بمثل هذا الإجراء، وإن كان يخفف كثيراً من أزمة السيولة يعتبر لجوءاً إلى الحلول السهلة عوض التفكير في الحلول الجذرية والنهائية لهذه الأزمة، الذي تظهر آثاره في الأجلين القصير والمتوسط.

– الإجراء الذي اتخذته الحكومة قبيل اندلا ع الأزمة، والمتمثل في إلزامية استخدام الشيك، التحويل البنكي، بطاقة الدفع، الاقتطاع من الرصيد، السفتجة، السند لأمر، وكل وسيلة دفع كتابية أخرى، وذلك في كل المعاملات التجارية والمالية التي تتجاوز قيمتها 500 ألف دج (50 مليون سنتيم)، حاولت أن تقنع الرأي العام بأنه سيكون أحد الحلول الناجعة لمشكلة نقص السيولة في الجزائر، وبالتالي أعلن المسؤولون المعنيون مباشرة بهذه الأزمة بأن شهر مارس 2011 سوف يكون بداية الحل لهذه الأزمة، وذلك على أساس أن المرسوم التنفيذي المتضمن الإجراء المذكور يدخل حيز التنفيذ ابتداءًا من: 2011/03/31، لكن مع اقتراب موعد التطبيق لهذا الإجراء، قامت السلطات العمومية بالتراجع عن تطبيقه، وتأجيله إلى أجل غير مسمى، وذلك تحت ضغط الواقع، وبالنظر إلى تأثير السوق الموازي الذي يظل يمثل نسبة كبيرة من التعاملات التجارية والمالية.

الفرع الثاني: أزمة السيولة لبريد الجزائر لسنة 2020 في ظل جائحة كورونا

لقد أثرت جائحة كورونا في جميع مجالات الحياة، فبعد تأثر العديد من الأنظمة الصحية في العالم، اعتبر الجانب الاقتصادي الأكثر تضررا بسبب اجراءات الغلق والتباعد الاجتماعي...، فكان تعزيز الرقمنة وتعميمها احدى السبل المنتهجة من طرف الحكومات والشركات، وذلك لإعادة الأنماط العادية للعمل والتوجه نحو العمل عن بعد والدفع الالكتروني والادارة الرقمية... (سلمى، 2020، صفحة 547).

أولا: التعريف بالأزمة السيولة لسنة 2020 في ظل جائحة كورونا

بسبب جائحة كورونا تعرضت الجزائر لأزمة سيولة التي اعتبرتها ايمان تومي المديرة المركزية للاتصال بمؤسسة بريد الجزائر مجرد أزمة عابرة، حيث أشارت عن سحب الجزائريين لمبلغ 370 مليار دينار من مكاتب البريد شهر جوان، الذي يعتبر رقم هام مقارنة بالتذبذب الحاصل في السيولة النقدية.

وقد اعتبرت المسؤولة أن الأزمة ظرفية وستنتهي بشكل تدريجي، خاصة بعد عودة النشاطات الاقتصادية التي كانت مجمدة منذ مارس الماضي، موضحة أن العجز في توفير السيولة نتيجة لتجميد النشاط في الفترة الماضية، هذه الفترة التي عرفت عمليات سحب للأموال دون أن تكون عمليات لضخ الأموال عند مستوى مماثل. (كيموش، 2020)، و لم تمس

الأزمة مؤسسة بريد الجزائر وإنما كافة القنوات الرسمية على غرار البريد والبنوك والتأمينات، وهذا بسبب تهافت المواطنين على سحب أموالهم خلال فترة كورونا، مقابل تراجع كبير جدا في نسبة الإيداع، حيث يرفض الكثير من المواطنين والتجار ورجال الأعمال ادخار أموالهم بالقنوات الرسمية ويفضلون اكتنازها كسيولة ملموسة بالمنازل، في وقت لجأ عدد كبير من المواطنين لسحب أموالهم لتدبر مصاريف الجائحة، مع العلم أن الأغلبية الكبرى توقف نشاطهم خلال هذه الفترة وهو ما أوقف عملية ضخ الأجور وفاقم من حدة الوضع، فنسبة الإيداع تراجعت بما يصل (80 %) في حين أن نسبة سحب الأموال تضاعفت بشكل كبير.

كما أن الازمة تحم في طياتها أيضا انعكاسات حالة الجمود التي كانت تشهدها النشاطات الاقتصادية سنة 2019، فلا مشاريع اقتصادية جديدة، ولا استثمارات بالعملة الصعبة، ولا قروض بنكية، ولا مؤسسات جديدة، وهو ما فاقم من حدة الوضع اليوم، وجعل الأزمة تدخل سنتها الثانية، متوقعا أن تنفرج الأمور بمجرد عودة النشاط الاقتصادي لسابق عهده وتحسن الأوضاع. (كيموش، 2020)

ثانيا: الحلول التي تقترحها الجزائر والمنظومة المالية بشكل خاص في هذه الأزمة: إن أزمة السيولة النقدية التي أضحت تعاني منها الجزائر كظاهرة مزمنة، تتطلب حلولاً جذرية سواء على المدى القصير، أو المديين المتوسط والطويل، وتتمثل هذه الحلول أو الإجراءات خاصة في:

أ. الدفع الالكتروني: حيث أن بريد الجزائر يبذل مجهودات قصوى لتطوير الدفع الإلكتروني وجعله بديلا عن السيولة النقدية التي تعتبر أحد أسباب انتقال فيروس كورونا باعتبار أن الأوراق النقدية ناقل بامتياز للفيروس، واليوم نحن ملزمون بالاقتناع بالتعامل عبر الدفع الالكتروني؛

ب. اللجوء للخدمات المالية الرقمية: وباعتبار أن البطاقة الذهبية موثوقة وآمنة وخاضعة للمعايير الدولية، حيث لم تعرف أي مشكل منذ بداية استعمالها، مشددة على أن التعامل بالسيولة النقدية بدل التعاملات الإلكترونية سيجعل الأزمة تتفاقم، فلا يوجد سقف معين لحاجيات السيولة النقدية، حيث أن الطلب يزداد كل مرة مهما كانت نسبة توفير السيولة؛ (وكالة الأنباء الجزائرية، 2020)

ت. تشجيع ثقافة الدفع الرقمي وتطويره: يعتبر قطاع الخدمات المالية والتجارة أعلى القطاعات المستثمرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أن المعاملات المالية الرقمية والخدمات المصرفية الرقمية تعمل على أمن المعاملات

وتخفيض تكاليفها وكذلك توسيع خيارات الاستيراد والتصدير. وفي ظل اجراءات الغلق والعزل من خلال جائحة كورونا تعتبر الخدمات المالية الرقمية والتجارة الالكترونية أفضل خيار للتجار والمستهلكين والشركات من أجل مواصلة النشاط والتغلب على الندرة مع احترام كل اجراءات الغلق والتباعد، الاجتماع والحد من التنقل. (سلمى، 2020، صفحة 554)

على العموم إن مشكلة نقص السيولة النقدية في النظام المالي والمصرفي في الفترات التي تحدثنا عنها سابقا ترجع في الأساس إلى عدم تطوير منظومة الدفع الإلكتروني الرقمي وعدم انتشار ثقافة الدفع الرقمي بين المواطنين.

المطلب الثاني: عرض و تحليل نتائج المقابلة لمؤسسة وحدة البريد الولائية – بسكرة

بغرض تقييم مدى مساهمة استخدام الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة الحالية على مستوى بريد الجزائر ومعرفة اتجاه عصرنة مؤسسات البريد، تم الاعتماد إجراء مقابلة.

الفرع الأول: عرض إجراء المقابلة مؤسسة وحدة البريد الولائية – بسكرة

تم القيام بأسلوب المقابلة مع مؤسسة وحدة البريد الولائية – بسكرة، وذلك من خلال تحضير مجموعة من الأسئلة تخص محورين أساسين ألا وهما محور خاص بالخدمات المالية الرقمية ومحور خاص بأزمة السيولة.

أولا: عرض أسئلة المحور الخاص بالخدمات المالية الرقمية: تتمثل أهمها في:

س01: هل تسعى مؤسسة بريد الجزائر إلى تقديم ووصول الخدمات المالية لمختلف الأعوان الاقتصاديين مهما اختلفت ظروفهم (المعيشية والبعد الجغرافي)؟

ج01: نعم، ودائما تحاول مؤسسة بريد الجزائر أن تراعي ظروف عملائها، وتبسيط الأمور بالوسائل المتاحة والتكنولوجيا المتوفرة ومواكبة التطور، رغم أن عدد عملاء المؤسسة كبير يقدر بحوالي 23 مليون عميل، وذلك من خلال:

س02: هل تقوم مؤسسة وحدة البريد الولائية –بسكرة– بدورات تكوينية للموظفين خاصة باستعمال التكنولوجيا الجديدة والمتعلقة بتطبيق الخدمات المالية الرقمية؟

ج02: نعم، مؤسسة البريد من المؤسسات التي تعطي أهمية كبيرة للدورات التكوينية حيث تخصص مبالغ خاصة سواء على المستوى المحلي (داخل الولاية) أو خارجيا (خارج الولاية) وتختلف مدة الدورات حسب نوعيتها.

س03: هل هناك اقبال على الخدمات المالية الرقمية على مستوى مؤسسة وحدة البريد الولائية –بسكرة؟

ج03: هناك اقبال كبير على الخدمات المالية الرقمية من طرف العملاء على الخدمات المالية الرقمية، فالمواطن بطبعه يحب التطور والتكنولوجيا الجديدة، ولكن مستوى التطبيق ضعيف جدا.

ثانيا: عرض أسئلة المحور الخاص بأزمة السيولة: تتمثل أهمها في:

س01: هل أزمة السيولة الحالية تعتبر مؤقتة أم طويلة الأجل؟ وكيف يمكن معالجتها؟

ج01: تعتبر أزمة السيولة الحالية مؤقتة لأن سببها مرتبط بعامل ظرفي يمكن تصحيحه والخروج منه، وذلك بمجرد عودة النشاطات الاقتصادية المجمدة منذ مارس الفارط. ويمكن التخفيف من هذه الأزمة بتسقيف عمليات السحب، وتحفيز العمليات الكتابية (الشيك والشيك المصادق عليه، والسحب من حساب الى حساب)

س02: كيف يمكن أن تعمم التكنولوجيا المالية كإجراء لتوسيع الاستعمال للنقود الرقمية والحد من تفاقم أزمة السيولة؟

ج02: يمكن تعميم التكنولوجيا المالية بتطوير الخدمات المالية الرقمية وتوسيعها، ونشر التثقيف المالي، وتبسيط اجراءات الدفع. فتتحول كل التحويلات الى رقمية وتحتفظ خزائن الدولة على أكبر قدر ممكن من السيولة، والذي يمكن أن تستفيد منه في نشاطات أخرى.

س03: ما مستوى استخدام مؤسسة بريد الجزائر للخدمات المالية الرقمية وذلك من خلال التحفيز والتوجيه كآلية لحل أزمة السيولة الحالية؟

ج03: مؤسسة بريد الجزائر دائما سباقة في اقتناء أحدث الأجهزة والتكنولوجيا، وتعمل على تعزيز الدفع الرقمي، الا أنها تواجه صعوبات وعراقيل أهم أسبابها ضعف الثقافة المالية لدى المتعاملين وغياب الثقة في النظام المالي.

الفرع الثاني: مناقشة وتحليل نتائج المقابلة

بعد اجراء المقابلة والاجابة على الأسئلة نقوم بتحليلها و مناقشتها واستنتاج أهم النتائج.

أولا: مناقشة وتحليل نتائج المحور الخاص بالخدمات المالية الرقمية:

- تسعى مؤسسة بريد الجزائر لتوصيل خدماتها لكل بيت وتقديم الأفضل للزبون، عن طريق التطوير ومواكبة تكنولوجيا المالية.

- الاستعمال المتواضع للخدمات المالية الرقمية وذلك راجع لضعف الثقافة المالية لدى المتعاملين، وضعف استعمال التكنولوجيا المالية وغياب الثقة في النظام المالي.

ثانيا: مناقشة وتحليل نتائج المحور الخاص بأزمة السيولة:

- تواجه المؤسسة نوعا ما صعوبة في السيطرة والتحكم في الأزمات كونها وسيط. رغم الصعوبات الا أنها تمتلك كفاءات بشرية قادرة على التعامل مع الأزمات.

- يساهم استعمال الخدمات المالية الرقمية بشكل كبير في نقص أزمة السيولة ومعالجة الخدمات المالية وتسهيلها بأسرع وقت وأقل تكلفة.

- مازالت الجزائر تعاني من فجوة رقمية كبيرة الذي نتج عنه صعوبة التعميم للتكنولوجيا المالية.

خلاصة الفصل الثالث:

لقد أبانت جائحة كورونا على أهمية الرقمنة كاستراتيجية كفيلة بتعزيز المرونة الاقتصادية ومجابهة الأزمات حيث سارعت العديد من الدول خاصة المتقدمة منها إلى تعزيز الاعتماد على الأدوات الرقمية خلال أزمة كورونا.

إن الجزائر كسائر الدول لا يمكن لها أن تبقى على جانب هذه التطورات خصوصا وأنها تسعى كذلك إلى إعطاء آلية دفع تعمل على تطوير وتنمية اقتصادها، ورغم السياسات المنتهجة سابقا لتطوير وتعميم استخدام الرقمنة مازالت الجزائر تعاني من فجوة رقمية كبيرة، خاصة على مستوى المؤسسات البريدية، استخدام التكنولوجيا المالية في مؤسسة بريد الجزائر في تطور مستمر إلا أنها لم ترقى الى المستوى المرغوب. وأن السبب في هذا المستوى المتأخر يرجع إلى الزبائن، فهم يدركون أهمية استخدام التكنولوجيا في تحسين وتسهيل المعاملات المالية ولديهم قناعة كبيرة بهذا، إلا أنهم عمليا لا يستخدمونها بشكل كلي، وهذا راجع لغياب عنصر التدريب على استعمال هذه التكنولوجيات، بالإضافة الى تدني مستوى الاستخدام والتحكم في الإنترنت لدى زبائن المؤسسة، وقلة الثقة في النظام المالي، وبالرغم من الصعوبات فان المؤسسة تسعى الى لتقديم الأفضل للزبون.

ان تعميم الخدمات المالية الرقمية ونشر التثقيف المالي يساعد في القضاء على أزمات السيولة المتكررة ويوفر جزء هام من السيولة المالية على مستوى خزائن الدولة، التي بدورها تستطيع الاستفادة منه في عدة مشاريع، بالإضافة الى استفادتها من الأموال المتوازية عوض اكتنازها لدى المواطنين.

الخاتمة

لقد تمت المحاولة من خلال هذه الدراسة لمعرفة مدى مساهمة الرقمنة المالية في الحد من مشكلة السيولة على مستوى بريد الجزائر، حيث تم التوصل إلى ما يلي:

1. الخلاصة العامة للدراسة: تساهم التكنولوجيا المالية حاليا في تحويل مشهد الخدمات المالية، و التكنولوجيا المالية ليست جديدة، إنما مرت بعملية متواصلة من الابتكار و التطور امتدت على مدار قرون، ومع هذا فقد أدى التقدم التكنولوجي السريع و تفضيل العملاء للقنوات الرقمية إلى تسهيل اعتماد نماذج عمل جديدة ودخول شركات غير مالية أسرع حركة (الاتصالات والتكنولوجيا) في المعادلة لتقديم خدمات مالية وجعلها أسرع و أرخص و أكثر أمنا و شفافية وإتاحة، فان العمل المتناسق لهذه التكنولوجيا يتوقف على مراجعة الأطر القانونية والرقابية خاصة وضوح القوانين المتعلقة بتداول المنتجات المالية الرقمية لأن ذلك يتطلب تنظيما و درجة أمان عالية.

وقد بذلت مؤسسة بريد الجزائر مجهودات قصوى لتطوير الدفع الرقمي، وجعله بديلا عن السيولة النقدية، والتي تعتبر أحد أبرز الحلول للقضاء على أزمات نقص السيولة المتكررة، إلا أنها واجهت العديد من العراقيل التي عطلت العملية، و من أبرزها ضعف التثقيف المالي.

2. نتائج اختبار فرضيات الدراسة: بناءاً على الدراسة التطبيقية، تم التوصل إلى النتائج اختبار الفرضيات التالية:

- **الفرضية الأولى:** انطلاقا من اختبار الفرضية الأولى و التي مفادها: يعتمد بريد الجزائر على تعميم التكنولوجيا المالية لتحويل خدماتها المالية التقليدية إلى خدمات مالية رقمية بغية توسيع التعامل بالنقود الرقمية كوسيلة للحد من تفاقم أزمة السيولة.

تمتلك مؤسسة بريد الجزائر على آليات و قدرات مادية و بشرية مما يجعلها قادرة على تعميم التكنولوجيا المالية واستعمال النقود الرقمية، إذ قامت بتقديم عدة خدمات مالية رقمية، و التي تسمح بتوسيع التعامل بالنقود الرقمية، لكن ذلك يبقى مرتبط بمدى استجابة الزبون لها. **و انطلاقا مما سبق تم تأكيد صحة الفرضية الأولى.**

- **الفرضية الثانية:** انطلاقا من اختبار الفرضية الثانية والتي مفادها: تسعى بريد الجزائر إلى تحفيز و توجيه زبائنها للعمل بالخدمات المالية الرقمية بغية الرفع الطلب عليها كاستراتيجية لتعزيز الدفع و التحويل الرقمي كحل لأزمة السيولة الحالية.

تعمل مؤسسات بريد الجزائر دائما على مواكبة التطورات، **ويعتبر** الدفع الرقمي أنجع آلية للتخلص من أزمة السيولة الحالية التي تمس هذا القطاع، وهي تسعى جاهدة لتقديم الأفضل من خلال التحفيز و توجيه زبائنها نحو العمل بهذه الخدمات من خلال تعزيز الثقة و دعم التثقيف المالي لدى عملاءها. **وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.**

3. نتائج الدراسة: من خلال ما تقدم في هذه الدراسة و بعد اختبار الفرضيات تم التوصل الى النتائج التالية:

- ان توسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية وتفعيل دورها في الاتجاه الصحيح، يتطلب خطة شاملة وناجعة للاقتصاد الرقمي.
- تعمل الخدمات المالية الرقمية على تسهيل المعاملات المالية وتحسينها وتخفيض التكاليف واحتواء جميع شرائح السكان.
- تعمل الرقمنة المالية على إيجاد حوافز لتوفير شبكة متنوعة من المنتجات والبرامج الادخارية الجذابة والآمنة على مستوى المؤسسات المالية.
- زيادة الوعي والثقافة المالية والتخطيط المالي، يقوم بتشجيع المؤسسات المالية على طرح منتجات ادخارية متنوعة لعدد أكبر من عملائها، التي تعمل على تحسين منظومة الادخار وتعزيزها.
- تستند معالجة أزمات السيولة قصيرة أو طويلة المدى على تطوير المنظومة المالية وتنشيط الاقتصاد الرقمي.
- يعاني قطاع بريد الجزائر من نقص الثقافة والوعي بالتعامل بالأدوات البديلة للسيولة النقدية لدى عملائه.
- استخدام التكنولوجيا المالية في مؤسسة بريد الجزائر في تطور مستمر الا أنه لم يرقى للمستوى المطلوب.
- تعتمد مؤسسة بريد الجزائر التحفيز والتوجيه لزبائنها للعمل بالخدمات المالية الرقمية ورفع الطلب عليها وجعلها استراتيجية لتعزيز الدفع والتحويل الرقمي لحل أزمة السيولة الحالية.
- الحد من تفاقم أزمة السيولة يستوجب توسيع التعامل بالنقود الرقمية، من خلال تعميم الخدمات المالية الرقمية على مستوى القطاع المالي الجزائري.

4. التوصيات: على ضوء النتائج السابقة نقدم التوصيات المقترحة التالية:

- اصدار قوانين وتشريعات تتماشى مع التطورات المستمرة في مجال الرقمنة؛
- العمل على تدعيم البنية التحتية لبناء الاقتصاد الرقمي، وتطوير مجال تكنولوجيا المعلومات، والاستخدام الأمثل للأنترنت؛
- ربط عصرنة الخدمات الرقمية بالتكوين والتدريب المستمرين لرأس المال البشري، لتطوير أسواق التكنولوجيا وبناءا القدرات وفقا لذلك؛
- نشر التثقيف المالي، و توسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية.

5. آفاق الدراسة: لا يمكن الحكم على ان هذا العمل استطاع ان يلم بكافة جوانب الدراسة لذا نقترح المواضيع التالية التي تخدم نفس مجال البحث:

- الخدمات المالية الرقمية و انعكاساتها على الوطن العربي والجزائر خاصة؟
- مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تسهيل المعاملات المالية؟
- آليات تعميم الخدمات المالية الرقمية في الجزائر؟
- الدفع الرقمي كآلية للحد من الاكتناز؟

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

- **الكتب:**

1. أبو شعيشع السيد رضوان. (2018). الاقتصاد الرقمي (الإصدار الطبعة الأولى). القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع.

2. ابراهيم عبد العزيز النجار. (2009). الأزمة المالية واصلاح النظام المالي العالمي. الاسكندرية: الدار الجامعية.

3. أحمد سفر. (2006). العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية. طرابلس: المؤسسة الحديثة للكتاب.

4. أشواق بن قدور. (2013). تطور النظام و النمو الاقتصادي (الإصدار الطبعة الاولى). عمان، الاردن: دار الراية للنشر والتوزيع.

5. السيد عليوة. (2001). ادارة الأزمات في المستشفيات. القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع.

6. بشير عباس. (2004). الخدمات الالكترونية بين النظرية و التطبيق مدخل تسويقي استراتيجي . القاهرة–مصر: داينمك للطباعة .

7. بشير عباس العملاق. (2007). تسويق الخدمات. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع .

8. ثامر البكري، أحمد الرجومي. (2008). تسويق الخدمات المالية. عمان: اثراء للنشر والتوزيع. جاد الله محمود. (2009). ادارة الأزمات. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع عمان.

9. حسين شحاتة. (2000). أزمة السيولة والعلاج الاسلامي. مصر.

10. حمد فواز دليمي، و أحمد يوسف دودين. (2011). إدارة االأزمات الدولية المالية والاقتصادية. الأردن: دار جميس الزمان لمنشر والتوزيع.

11. خالد أحمد فرحان المشهداني، و رائد عبد الخالق عبد الله العبيدي. (2013). مدخل إلى الأسواق المالية. الأردن: دار الأيام .

12. دريد كامل آل شبيب. (2012). الأسواق المالية والنقدية. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة.

13. رضا ابو حمد آل علي صاحب. (2002). ادارة المصارف "مدخل تحليلي كمي معاصر". عمان، الاردن: دار الفكر.

14. رؤوف حامد محمد. (2001). الاقتصاد الرقمي. القاهرة: المكتة الأكادمية.

15. زياد سليم رمضان. (1996). أساسيات في الإدارة المالية. الأردن: دار صفاء للنشر و التوزيع.

16. سامر مظهر قنطقجي. (2008). ضوابط الاقتصاد الاسلامي في معالجة الأزمات المالية العالمي. سوريا: دار النهضة.

17. سعيد عبد الحميد مطاوع. (2001). الأسواق المالية المعاصرة. مصر: مكتبة أم القرى.

18. عادل رزق. (2010). ادارة الأزمات المالية العالمية. القاهرة: مجموعة النيل العربية.

19. عبد العزيز قاسم محارب. (2011). الأزمة المالية العالمية، الأسباب والعلاج. الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة.

20. عبد الغفار حنفي، ورسمية قرياقص. (2005). أسواق المال و تمويل المشروعات. الإسكندرية: الدار الجامعية.

21. عبد القادر محمد عبد القادر عطية، ايمان محب ذكى، و السيدة مصطفى ابراهيم. (2005). قضايا اقتصادية معاصرة . الاسكندرية: الناشر قسم الاقتصاد .

22. عوض بدير الحداد. (1999). تسويق الخدمات المصرفية (الإصدار الطبعة 1). القاهرة: البيان للطباعة والنشر.

23. غسان قاسم داود اللامي، خالد عبد الله ابراهيم العيساوي. (2015). ادارة الازمات الأسس والتطبيقات. العراق.

24. فريد النجار. (2007). الاقتصاد الرقمي. الاسكندرية: الدار الجامعية.

25. محمود جاسم الصميدعي. (2012). مداخل التسويق المتقدم (الإصدار الطبعة 1). الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع.

26. هاني حامد الضمور. (2008). تسويق الخدمات (الإصدار الطبعة 4). عمان: دار الوائل للنشر.

27. هوشيار معروف. (2003). الاستثمارات والأسواق المالية. عمان، الأردن: دار الصفاء.

28. ناظم محمد نوري الشمري، طاهر فاضل البياني، وأحمد زكرياء صيام. (1999). أساسيات الاستثمار العيني والمالي. عمان،الأردن: دار وائل.

- **الرسائل والمذكرات العلمية:**

1. أسماء دردور. (2015-2016). أثر تكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية والمالية. رسالة دكتوراه. أم البواقي، قسم العلوم الاقتصادية: جامعة العربي بن المهيدي.

2. آسيا قاسيمي. (2014-2015). أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية. رسالة دكتوراه. بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية: جامعة امحمد بوقرة .

3. العطرة دغنوش. (2016-2017). استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية و أثرها على الأداء البنكي. أطروحة دكتوراه. بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير؛ قسم: علوم اقتصادية؛ تخصص: نقود و مالية: جامعة محمد خيضر.

4. آمنة بن دحمان. (2015-2016). التطور المالي والنمو الاقتصادي في الدول النامية. رسالة دكتوراه (الطور الثالث) . تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؛ تخصص: مالية: جامعة أبي بكر بلقايد.

5. بلقيدوم صباح. (2013). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية. رسالة دكتوراه. قسنطينة، العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير: جامعة منتوري.

6. بلقيس دنيا زاد عياشي. (2017-2018). دور ضوابط الصناعة المالية الاسلامية في الحد من اثار الأزمات المالية. رسالة دكتوراه. سطيف، تخصص مالية وبنوك: جامعة فرحات عباس.

7. بو جلال أنفال. (2015-2016). قياس الأداء المالي للبنوك الاسلامية في ظل الأزمات المالية. رسالة دكتوراه. سطيف، قسم علوم اقتصادية، تخصص مالية بنوك وتأمينات: جامعة فرحات عباس.

8. بوحوش أمين. (2018-2019). عمليات الاندماج كاستراتيجية للتقليل من المخاطر في ظل الأزمة المالية العالمية. رسالة ماجستير. سطيف، قسم العلوم التجارية: جامعة فرحات عباس سطيف.

9. بوسعدية مراد. (2015-2016). تحرير تجارة الخدمات المالية في التجارة الدولية ودوره في تعزيز التنافسية التجارية الدولية. رسالة ماجستير. ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية: جامعة قاصدي مرباح.

10. بوعكاز نوال. (2010-2011). حدود الهندسة المالية في تفعيل استراتيجيات التغطية من المخاطر المالية في ظل الأزمة المالية. رسالة ماجستير. سطيف، قسم العلوم التجارية: جامعة فرحات عباس.

11. خيرة الداوي. (2011-2012). تقييم كفاءة وأداء الأسواق المالية. رسالة ماجستير. ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؛ قسم علوم التسيير؛تخصص: مالية الأسواق: جامعة قاصدي مرباح.

12. دبار حمزة. (2012-2013). انعكاسات الأزمة المالية العالمية على الأمن الغذائي والوطن العربي. رسالة ماجستير. بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد دولي: جامعة محمد خيضر.

13. رحال عادل. (2013-2014). تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر. رسالة ماجستير. باتنة، كمية العموم االقتصادية والتجارية وعموم التسيير؛ قسم العموم االقتصادية: جامعة الحاج لخضر.

14. زلماط مريم. (2009-2010). دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية. رسالة ماجستير. تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير؛ قسم علوم التسيير: جامعة أبو بكر بلقايد.

15. ساعد ابتسام. (2008-2009). تقييم كفاءة النظام المالي الجزائري ودوره في تمويل الاقتصاد. رسالة ماجستير. بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير؛ قسم العلوم الاقتصادية: جامعة محمد خيضر.

16. سفيان حلوفي. (2010-2011). أثر العولمة المالية على أداء الأسواق المالية الناشئة. رسالة ماجستير. قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير؛ تخصص: التمويل الدولي والمؤسسات النقدية والمالية: جامعة منتوري.

17. سماح ميهوب. (2005/2004). الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية. رسالة ماجستير. قسنطينة، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير؛ قسم: العلوم الإقتصادية؛ فرع: بنوك وتأمينات: جامعة منتوري.

18. شيروف فضيلة. (2009-2010). أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية. اطروحة ماجستير. قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير؛ قسم: العلوم التجارية: جامعة منتوري.

19. صباغ رفيقة. (2013-2014). الأزمات المالية العالمية وأثرها على الدول النامية. رسالة دكتوراه. تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية ، تخصص تحليل اقتصادي: جامعة أبو بكر بلقايد.

20. طارق فيصل التميمي. (05 10, 2011). تسويق الخدمات المالية. الفصل الثاني لرسالة ماجستير. كلية الادارة والاقتصاد قسم الدراسات العليا: الأكادمية العربية المفتوحة.

21. عبد الرحمان روابح. (26 04, 2018). أثر الأزمة المالية العالمية على حركة التجارة الخارجية للتكتل الاقتصادي الأوروبي. رسالة دكتوراه. بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؛ قسم العلوم الاقتصادية: جامعة محمد خيضر.

22. عبد الغاني بن علي. (2009-2010). أزمة الرهن العقاري وأثرها في الأزمة المالية العالمية. رسالة ماجستير. الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير؛ قسم العلوم الاقتصادية؛فرع: تحليل اقتصادي: جامعة دالي براهيم.

23. عبد الرحيم عامر. (2016-2017). أهمية النظام المالي والاستثمار الأجنبي المباشر في التوجه الاقتصادي الجديد في سياسات التنمية. رسالة دكتوراه. سيدي بلعباس، كلية العلوم الاقتصادية، التجاريو وعلوم التسيير، تخصص: علوم اقتصادية، فرع اقتصاد مالي: جامعة جيلالي ليابس.

24. لبعل فطيمة. (2016-2017). انعكاسات الأزمة المالية العالمية لسنة 2008 على الصادرات النفطية للدول العربية. رسالة دكتوراه. بسكرة، قسم العلوم الاقتصادية: جامعة محمد خيضر.

25. لمزاودة رياض. (2017-2018). دراسة نظرية تطبيقية لقياس مستوى تأثير التطور المالي على النمو الاقتصادي. رسالة دكتوراه. سطيف، كلية العلوم االقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؛ قسم العلوم الاقتصادية: جامعة فرحات عباس.

26. محمد بن جاب الله. (17 11, 2012). أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية. رسالة دكتوراه. الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير: جامعة الجزائر 3.

27. محمود ابراهيم محمود فياض. (22 09, 2005). تحرير تجارة الخدمات المالية في اتفاقيات منظمة التجارة العالمية، وواقع قطاع الخدمات المالية في فلسطين. رسالة ماجستير. فلسطين.

28. مراد بوسعدية. (2015-2016). تحرير تجارة الخدمات المالية في التجارة الدولية ودوره في تعزيز التنافسية التجارية الدولية. رسالة ماجستير. ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية؛ تخصص تجارة ومالية دولية: جامعة قاصدي مرباح.

29. مونية سلطان. (2014-2015). كفاءة الأسواق المالية الناشئة ودورها في الاقتصاد الوطني. رسالة دكتوراه. بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير؛ قسم العلوم الاقتصادية: جامعة محمد خيضر.

30. نادية العقون. (2003-2004). تحرير حركة رؤوس الاموال وآثارها على الميزان المدفوعات دراسة حالة الجزائر 1990-2000. رسالة ماجستير. بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة محمد خيضر.

31. نادية العقون. (2012-2013). العولمة الاقتصادية والأزمات المالية الوقاية والعلاج. رسالة دكتوراه. باتنة، قسم العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد تنمية، الجزائر: جامعة الحاج لخضر.

32. نصر رمضان احلاسة. (2013). دور المعلومات المحاسبية والمالية في ادارة مخاطر السيولة. رسالة ماجستير. غزة، كلية التجارة، قسم المحاسبة والتمويل: الجامعة الاسلامية.

33. نور الهدى حفصاوي. (2017-2018). دراسة العلاقة بين تطور النظام النقدي والمالي والنمو الاقتصادي. رسالة دكتوراه. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؛ تخصص: مالية وبنوك: جامعة باتنة 1.

34. ياسين بوناب. (2017-2018). تأثير التوجه نحو السوق على الأداء المتميز في منظمات الخدمات المالية. اطروحة دكتوراه. عنابة، قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة باجي مختار.

- **المجلات والدوريات:**

1. أحمد بوراس. (2007). العمليات المصرفية الالكتروني. مجلة العلوم الإنسانية (العدد 11).

2. اسماعيل بن قانة، و أمحمد عبد الكريم بوغزالة. (2015). قيلس التطور المالي في الجزائر خلال الفترة 1990-2014. مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية (العدد 01).

3. أشواق بن قدور، و وهيبة عبد الرحيم. (20 06, 2018). توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد: 07 (العدد: 03).

4. الهام يحياوي، و سارة قرابصي. (31 12, 2019). التسويق الرقمي: وكيفية تطبيق التحول الرقمي في مجال التسويق. مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 04 (العدد 02)، الصفحات (131-148).

5. امحمد عبد الكريم بوغزالة. (2015). التطور المالي في بلدان المغرب العربي في ظل الانفتاح والتحرير المالي خلال الفترة 1990-2013. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية (العدد 08).

6. بشاري سلمى. (18 07, 2020). تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد 19). les cahiers du CREAD، المجلد 36 (العدد 03)، الصفحات 545-580.

7. بلال خلف السكارنه. (2009). خطط الطوارىء ودورها في ادارة الأزمات المالية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة(العدد 20).

8. بوجحيش خالدية، و عبد الكريم البشير. (2017). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مخرجات الابتكار. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، السداسي الثاني (العدد 17).

9. تحانوت خيرة. (08 04, 2019). واقع و أفاق التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا (MENA). المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، الصفحات 98-81.

10. ثائر محمد سعدون، محمود رحمن شحاذة، و عمر محمود عكاوي. (27-28 06, 2018). دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف الخاصة. مجلة جامعة جيهان-اربيل العلمية (العدد 2).

11. جازية حسيني. (03 06, 2020). تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية. مجلة اقتصاديات شمال اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16 (العدد 23)، الصفحات 97-114.

12. جميلة سلايمي، و يوسف بوشي. (سبتمبر, 2019). التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر. مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 10 (العدد 02).

13. حنان العمراوي. (26 08, 2019). منصات التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز نمو الصناعة المالية الإسلامية. مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد 09 (العدد 03)، الصفحات 363-343.

14. زهير غراية. (30 03, 2020). تأثير التمويل الرقمي على الادماج المالي والاستقرار المالي. مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 19 (العدد 52).

15. طارق خاطر، وصالح مفتاح. (ديسمبر, 2014). التأصيل النظري لعلاقة التطور المالي بالنمو الاقتصادي، وأهم مؤشراته في الجزائر خلال الفترة 1990-2013. مجلة: أبحاث ادارية واقتصادية، المجلد 16 (العدد 02).

16. عبد الكريم البشير فضل. (أكتوبر, 2018). دور الاقتصاد الرقمي في تعزيز تنامي التمويل الإسلامي. مجلة بيت المشورة (العدد 09).

17. عبد الله امحمد شامية. (06, 2016). أسباب أزمة السيولة في الاقتصاد الليبي. المنظمة الليبية للسياسات والاستراتيجيات.

18. عتيقة وصاف. (ديسمبر, 2013). دور التحرير المالي في عالمية الأزمة المالية الحالية(حالة الدول العربية). مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية(العدد 14).

19. علي صلاح. (02 04, 2019). البنوك المركزية: تصاعد الجدل حول استقلالية السياسة النقدية في العالم. المستقبل للأبحاث والدراسات المتقدمة (العدد 5).

20. فريد كورتل، كمال رزيق. (2009). الأزمة المالية: مفهومها، أسبابها وانعكاساتها على البلدان العربية. مجلة، المجلد 1 (العدد 20)، الصفحات 275-296.

21. فريد كورتيل. (2009). الأزمة المالية العالمية وأثرها على الاقتصاديات العربية. مجلة أبحاث روسيكادا الدولية العلمية المحكمة.

22. محمد الجموعي قريشي. (13 04, 2011). أهمية السيولة النقدية وأهمية القطاع المصرفي للاقتصاد. مجلة الباحث (العدد 09).

23. محمد شايب. (12, 2017). الدفع الالكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة واكتناز النقود في الاقتصاد الجزائري. مجلة اقتصاديات المال والأعمال JFBE.

24. محمود شويات، و أسامة العاني. (16 01, 2017). السيولة النقدية في المصارف الاسلامية بين المحددات الشرعية والقانونية. مجلة المنارة، المجلد 23 (العدد 02).

25. مشعل محمد أحمد، و مشعل أحمد زكية. (2012). القطاع المالي في الأردن والنمو الاقتصادي: بينة اضافية. مجلة دراسات للعلوم الادارية، المجلد 39 (العدد 01).

26. مليكة بن علقمة، ويوسف سائحي. (2018). دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية. مجلةالاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07 (العدد 03).

27. ناجي التوني. (05, 2004). الأزمات المالية. سلسلة دورية تعنى بقضايا التنمية في الأقطار العربية(العدد 29).

28. ناصر سليمان. (13 04, 2011). أزمة السيولة النقدية في الجزائر أسباب وحلول. مجلة الباحث (العدد 09).

29. نضال رؤوف أحمد. (2013). دراسة تحليلية لمخاطر السيولة باستخدام كشف التدفق النقدي مع بيان أثرها على كفاية رأس المال في القطاع المصرفي. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة (العدد 36).

30. (جانفي / فيفري, 2004). مجلة ساعي البريد. (العدد 07 و 08). الجزائر: مديرية الاتصال لبريد الجزائر.

31. (ديسمبر, 2003). مجلة ساعي البريد. (العدد 06). الجزائر: مديرية الاتصال لبريد الجزائرية.

32. (سبتمبر , 2003). مجلة ساعي البريد. (العدد 04). الجزائر: مديرية الاتصال لبريد الجزائر.

- **التقارير و الندوات:**

1. الاتحاد الافريقي. (2019). مشروع استراتيجية التحول الرقمي لأفريقيا (2020-2030). اثيوبيا.

2. البنك العربي. (2015). تقرير الاستدامة.

3. رفاه عدنان نجم. (2010). العوامل المؤثرة في الطلب على الخدمة المصرفية. العراق: كلية الادارة ةالاقتصاد – جامعة الموصل.

4. صندوق النقد الدولي. (2017). التكنولوجيا المالية: إطلاق إمكانات منطقتي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وأفغانستان وباكستان، والقوقاز وآسيا الوسطى.

5. صندوق النقد الدولي. (2020). آفاق الاقتصاد الإقليمي.

6. صندوق مشاريع المرأة العربية . (2020). انجاح التمويل الرقمي للمرأة في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا . الأردن، مصر، فلسطين.

7. محمد بن سليمان الجاسر. (19-23 10, 2002). تطور القطاع المالي لتحقيق نمو اقتصادي أفضل. ندوة الرؤية المستقبلية للاقتصاد السعودي حتى عام 1440هـ (2020م).

8. هيئة السوق المالية. (2019). الخطة الاستراتيجية للسوق المالية – برنامج الريادة المالية 2019-2021. السعودية.

9. وثيقة برنامج تطوير القطاع المالي خطة التنفيذ 2020. (2019). السعودية: وزارة المالية – رؤية 2030.

- **الملتقيات والمؤتمرات:**

1. أسماء دردوري، ونسرين بن زاوي. (2008). الأزمة المالية الحالية ومستقبل العولمة المالية. الملتقى العلمي الدولي حول: الأزمة المالية والإقتصادية الدولية والحوكمة العالمية. سطيف: جامعة فرحات عباس.

2. الشيخ الداوي. (مارس, 2009). الأزمة المالية العالمية انعكساتها وحلولها. المؤتمر الدولي حول الأزمة المالية العالمية وكيفية علاجها من منظور الاقتصاد الغربي والاسلامي.

3. ثريا الخزرجي. (28-29 04, 2009). الأزمة المالية العالمية الراهنة وأثرها في الإقتصاديات العربية التحديات وسبل المواجهة. المؤتمر العلمي الثالث حول: الأزمة المالية العالمية وإنعكاساتها على إقتصاديات الدول، لتحديات والأفاق المستقبلية.

4. حياة رصاع، وبوعلام بوحركات. (2019). مفهوم ومكونات النظام المالي. الملتقى الوطني حول النظام المالي واشكالية تمويل الاقتصاديات النامية.

5. صالح مفتاح، وفريدة معارفي. (5-6 ماي, 2009). الأزمة المالية الراهنة والبدائل المالية والمصرفية. الملتقى الدولي الثاني. خميس مليانة: المركز الجامعي خميس مليانة معهد العلوم الاقتصادية.

6. عاشور مرزيق، وصورية معمورية. (11 12, 2008). عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر. المؤتمر الدولي العلمي حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة.

7. فطوم معمر، ويسين سي لاخضر غربي. (04-05 02, 2019). معالم النظام المالي الإسلامي والأطر المؤسسية له. الملتقى الوطني حول: النظام المالي وإشكالية تمويل الاقتصاديات النامية، المحور الرابع: العولمة المالية والأزمة المالية والتحولات في التمويل.

- **الجرائد الرسمية:**

(16 01, 2002). الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية(04).

– المواقع الالكترونية:

1. أزمة السيولة تجبر الشركات على اكتشاف طرق جديدة للعمل. (16 07, 2020). تم الاسترداد من الشركة العربية لتنمية الثروة الحيوانية: http://www.acolid.com/guestlog.asp

2. التنمية الادارية. (11 07, 2020). تم الاسترداد من ادارة الاتصال المؤسسي بمعهد الادارة العامة : https://tanmia-idaria.ipa.edu.sa/Pages/173-1.aspx

3. ايمان كيموش. (10 08, 2020). أزمة سيولة خانقة.. طوابير بالبريد واكتناز للأموال في المنازل. تم الاسترداد من بوابة الشروق:

https://www.echoroukonline.com/%D8%A3%D8%B2%D9%85%D8%A9-%D8%B3%D9%8A%D9%88%D9%84%D8%A9-%D8%AE%D8%A7%D9%86%D9%82%D8%A9-%D8%B7%D9%88%D8%A7%D8%A8%D9%8A%D8%B1-%D8%A8%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B1%D9%8A%D8%AF-/%D9%88%D8%A7%D9%83%D8%AA%D9%86

4. ايمان كيموش. (10 08, 2020). اطمئنوا نقص السيولة سينتهي.. 37 ألف مليار خرجت من البريد. تم الاسترداد من بوابة الشروق:

https://www.echoroukonline.com/%D8%A7%D8%B7%D9%85%D8%A6%D9%86%D9%88%D8%A7-%D9%86%D9%82%D8%B5-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D9%88%D9%84%D8%A9-%D8%B3%D9%8A%D9%86%D8%AA%D9%87%D9%8A-37-%D8%A3%D9%84%D9%81-%D9%85%D9%84%D9%8A%D8%A7%D8%B1

5. خدمات بريد الجزائر عبر الانترنت. (05 09, 2020). تم الاسترداد من أندرويد ديزاد:

https://www.android-dz.com/ar/%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D8%A8%D8%B1%D9%8A%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1-%D8%B9%D8%A8%D8%B1-/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%86%D8%AA%D8%B1%D9%86%D8%AA

6. علاء حمية. (01 11, 2018). آفاق التحول الرقمي للخدمات المالية والشمول المالي في العالم العربي. تاريخ الاسترداد 10 07, 2020 ، من بوابة FinDev:

https://www.findevgateway.org/ar/interview/2018/11/afaq-althwwl-alrqmy-llkhdmat-almalyt-walshmwl-almaly-fy-alalm-alrby

7. وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية. (16 07, 2020). تم الاسترداد من المفهوم القانوني للخدمة العمومية في قطاع البريد: https://www.mpt.gov.dz/ar/content/intervention

8. وكالة الأنباء الجزائرية. (06 09, 2020). بريد الجزائر يزود التجار والمتعاملين الاقتصاديين بأجهزة الدفع الالكتروني "مجانا". تم الاسترداد من http://www.aps.dz/ar/economie/85817-2020-03-31-11-11-45

9. algerie-poste.html. (24 03, 2020). تم الاسترداد من موقع الكتروني:

http://iqtissad.blogspot.com/2013/02/algerie-poste.html

10. https://actualite-dz.blogspot.com/. (25 03, 2020). تم الاسترداد من موقع الكتروني:

https://actualite-dz.blogspot.com/2018/04/e-cnep-2018.html

11. www.poste.dz. (24 03, 2020). تم الاسترداد من موقع الكتروني:

http://iqtissad.blogspot.com/2013/02/algerie-poste.html

12. www.poste.dz. (28 03, 2020). تم الاسترداد من موقع الكتروني :

https://edcarte.poste.dz/img/Decouvrir_BaridiWeb.pdf

13. www.poste.dz. (28 03, 2020). تم الاسترداد من موقع الكتروني:

https://www.poste.dz/services/particular/service-carte

14. www.poste.dz. (28 03, 2020). تم الاسترداد من موقع الكتروني:

https://edcarte.poste.dz/img/Decouvrir_BaridiMob.pdf

15. www.poste.dz. (06 09, 2020). تم الاسترداد من موقع الكتروني :

https://www.poste.dz/customer

المراجع باللغة الأجنبية:

- **Les Mémoires**

1. fadoua khanboubi et azedine boulmakoul .(2018) .Etat de l'art sur la transformation digitale : focus sur le .International Conference on Innovation and New Trends in Information Systems .Marrakech-Morocco.

- **Les Articles**

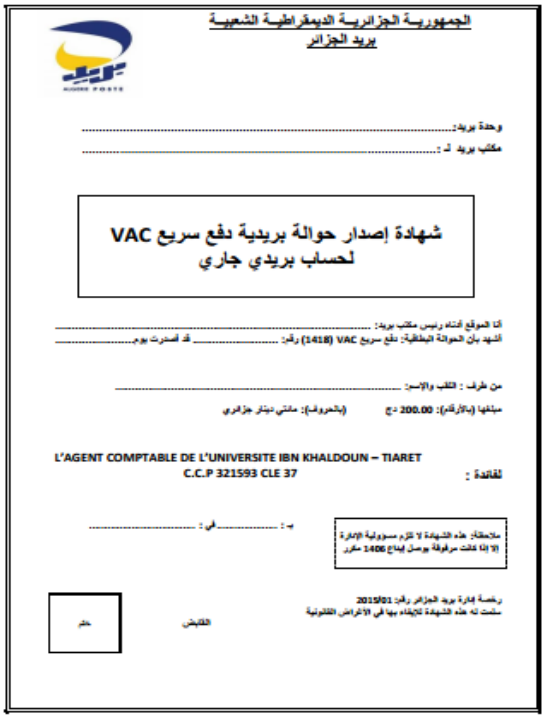
2. Services financiers digitaux et protection des clients : l'heure des célébrations ou des préoccupations? (2018 ,10 09) .

3. Digital financial services .(2020 ,04) .world bank group

الملاحق

الملحق رقم (01): شيك

الملحق رقم (02): حوالة 1418



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
بريد الجزائر

وحدة بريد: .....
مكتب بريد رقم: .....

شهادة إصدار حوالة بريدية دفع سريع VAC
لحساب بريدي جاري

أنا الموقع أسفله رئيس مكتب بريد: .....
أشهد بأن الحوالة البطاقية: دفع سريع VAC (1418) رقم: ..... قد أصدرت يوم .....

من طرف : اللقب والإسم: .....
مبلغها (بالأرقام): 200.00 دج (بالحروف): مائتي دينار جزائري

L'AGENT COMPTABLE DE L'UNIVERSITE IBN KHALDOUN – TIARET
C.C.P 321593 CLE 37
لفائدة :

بـ : ..... في : .....

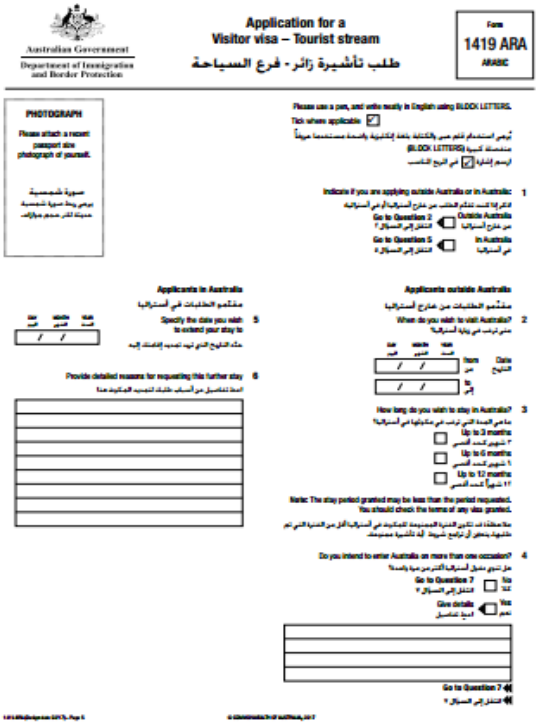
ملاحظة: هذه الشهادة لا تلزم مسؤولية الإدارة
إلا إذا كانت مرفقة بوصل إيداع 1406 مكرر

رخصة إدارة بريد الجزائر رقم: 2015/01
سلمت له هذه الشهادة للإدلاء بها في الأغراض القانونية

ختم

القابض

الملحق رقم (03): حوالة 1419



Australian Government
Department of Immigration and Border Protection

Application for a Visitor visa – Tourist stream

طلب تأشيرة زائر - فرع السياحة

Form 1419 ARA ARABIC

PHOTOGRAPH

Please attach a recent passport size photograph of yourself.

صورة شخصية

يرجى إرفاق صورة شخصية حديثة لقياس جواز سفر.

Please use a pen, and write neatly in English using BLOCK LETTERS.

Tick where applicable ☑

يرجى استخدام قلم حبر والكتابة بلغة إنكليزية واضحة مستخدماً أحرفاً متصلة كبيرة (BLOCK LETTERS)

ضع إشارة ☑ في المربع المناسب

1 Indicate if you are applying outside Australia or in Australia:

اذكر إذا كنت تتقدم بالطلب من خارج أستراليا أو في أستراليا

Outside Australia — Go to Question 2 — من خارج أستراليا — انتقل إلى السؤال 2

In Australia — Go to Question 5 — في أستراليا — انتقل إلى السؤال 5

Applicants outside Australia

مقدّمو الطلبات من خارج أستراليا

2 When do you wish to visit Australia?

متى ترغب في زيارة أستراليا؟

Date of travel — Day اليوم / Month الشهر / Year السنة

from من / /

to إلى / /

3 How long do you wish to stay in Australia?

ما هي المدة التي ترغب في مكوثها في أستراليا؟

☐ Up to 3 months — حتى 3 شهور كحد أقصى

☐ Up to 6 months — حتى 6 شهور كحد أقصى

☐ Up to 12 months — حتى 12 شهراً كحد أقصى

Notice: The stay period granted may be less than the period requested. You should check the terms of any visa granted.

ملاحظة: قد تكون المدة الممنوحة للتأشيرة في أستراليا أقل من المدة التي تم طلبها. يجب أن تراجع شروط أية تأشيرة ممنوحة.

4 Do you intend to enter Australia on more than one occasion?

هل تنوي دخول أستراليا أكثر من مرة واحدة؟

☐ No لا — Go to Question 7 — انتقل إلى السؤال 7

☐ Yes نعم — Give details أعط تفاصيل

Go to Question 7 — انتقل إلى السؤال 7

Applicants in Australia

مقدّمو الطلبات في أستراليا

5 Specify the date you wish to extend your stay to

حدّد التاريخ الذي تود تمديد إقامتك إليه

Day اليوم / Month الشهر / Year السنة

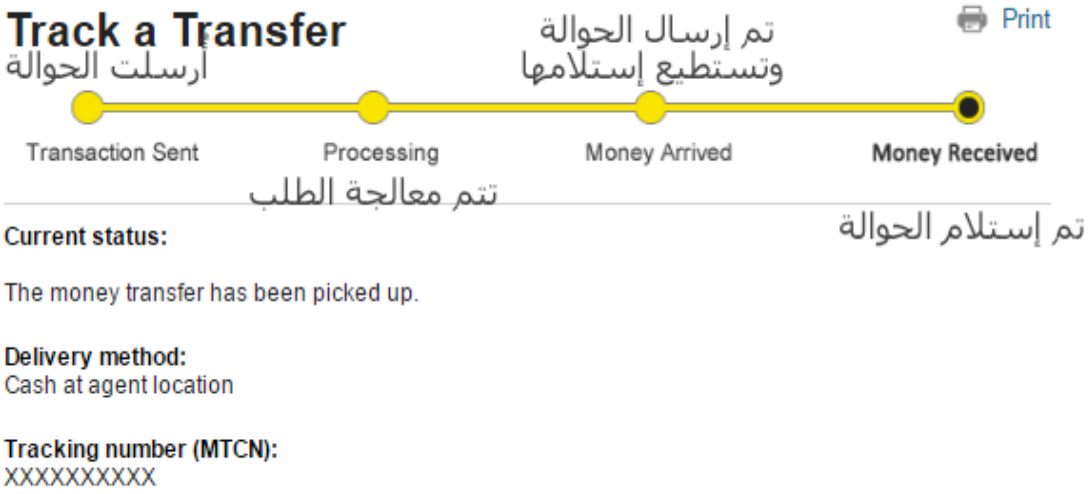
/ /

6 Provide detailed reasons for requesting this further stay

أعط تفاصيل عن أسباب طلبك لتمديد الإقامة هذا

الملحق رقم (04): حوالة الكترونية

بعد الانتهاء من ملئ المعلومات والنقر على زر تتبع الملون بالأزرق سيتم نقلك تلقائيا الى لصفحة عرض بيانات الحالة الموضحة في الصورة أسفله.



الملحق رقم (05): البطاقة الذهبية

الملحق رقم (06): بريدي موب

الملحق رقم (07): مقابلة مع مؤسسة وحدة البريد الولائية – بسكرة

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الطالبة: قويدر بلقيس

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

المستوى: السنة الثانية ماستر

الموضوع : طلب معلومات للمساعدة في انجاز مذكرة ماستر اكاديمي

سيدي الكريم/

لي عظيم الشرف أن اتقدم إلى سيادتكم السامية بطلبي هذا والمتمثل في الحصول على المعلومات اللازمة للمساعدة في إنجاز مذكرة بعنوان:

دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة – دراسة حالة بريد الجزائر: مؤسسة وحدة البريد الولائية بسكرة–

تحت إشراف الدكتورة: بالعبيدي عايدة عبير

لذا يرجى من سيادتكم تقديم يد المساعدة لإتمام هذه الدراسة من خلال الإجابة على مجموعة من الأسئلة آملين منكم توخي الدقة والموضوعية والشفافية لما له من أثر إيجابي في إنجاح هذا البحث ونحيطكم علما بأن المعلومات المقدمة من طرفكم ستستخدم لغرض البحث العلمي فقط.

ولكم مني جزيل الشكر وفائق الاحترام والتقدير على تعاونكم.

أسئلة المقابلة

I. المحور الخاص بالخدمات المالية الرقمية:

1. تعتبر مؤسسة بريد الجزائر شريك رسمي في العملية المالية ولها وزنها الخاص في الاقتصاد خاصة فيما يتعلق بالتطور المالي.

هل تسعى مؤسسة بريد الجزائر إلى تقديم ووصول الخدمات المالية لمختلف الأعوان الاقتصاديين مهما اختلفت ظروفهم (المعيشية والبعد الجغرافي)؟ **نعم** ☒ **لا** ☐

كيف ذلك؟ نعم، فمؤسسة بريد الجزائر تهدف الى تقديم الخدمات المالية لأبعد نقطة جغرافية وبأسهل طريقة من خلال:

- فتح مكاتب البريد حتى في المناطق النائية لتخفيف الضغط وللتسهيل للمواطن؛
- GAB الموزع الآلي؛
- خدمات عبر شبكة موبيليس؛
- خدمة بريدي موب وهي في تطور.

2. من أجل المساهمة في التعزيز والتخطيط المالي على المستوى الوطني خصوصا في مجال الادخار.

هل تسعى بريد الجزائر إلى إتباع استراتيجية لتحقيق ذلك؟ **نعم** ☐ **لا** ☒

كيف ذلك؟ البريد مؤسسة لا تسعى الى الادخار، بل تسعى لتوفير السيولة للشعب بكامل هيئاته بأقل جهد وأسهل طريقة، حيث هناك تعليمة تنص على أنه هناك سقف للاحتفاظ بالأموال، ففي نهاية كل يوم عمل تحتفظ المؤسسة بالمبلغ المحدد، أما الفائض من الأموال يعاد تحويله الى القباضة الرئيسية لبريد الولاية، تجرى العملية يوميا.

3. تعتبر التكنولوجيا المالية والمعلومات من بين العوامل المؤثرة المهمة في الخدمات المالية مما نتج عنها ابتكار خدمات مالية رقمية.

فيما تتمثل الوسائل التقنية التي يقدم من خلالها مؤسسة وحدة البريد الولائية –بسكرة– الخدمات المالية الرقمية؟

أولا: الهاتف النقال ☒

– الاتصال المباشر بمركز الاتصالات الهاتفية ☒ – الاتصال المباشر الخادم الصوتي ☒

– الهاتف الذكي التطبيقات ☒ – الرسائل القصيرة (SMS) ☒

– وسائل تقنية أخرى؟ هناك تقنية جديدة تسمى خدمة اللوحات أو المحطات الأوتوماتيكية (les bornes automatiques): هي خدمة في طور الانجاز حيث يستطيع الزبون من خلالها الاطلاع على رصيده قبل السحب.

ثانيا: الانترنت ☒

ثالثا: وسائل أخرى ☒ فيما تتمثل؟ تتمثل الوسائل الأخرى في:

- الخدمات عبر الموقع الالكتروني؛
- خدمة TPE : وتتم هذه الخدمة عن طريق البطاقة الذهبية حيث يستطيع الزبون القيام بعمليات (الشراء، دفع الفواتير، حجز تذاكر الطائرات...) لكن الخدمة غير متداولة كثيرا في المنطقة لعدة أسباب وصعوبات تتعرض لها المؤسسة من قبل العملاء، من بينها قلة الثقة وعدم استجابة الشعب لها.

4. فيما تتمثل الخدمات المالية الرقمية التي تقدمها مؤسسة وحدة البريد الولائية –بسكرة– عبر الوسائل التقنية مع تحديد سنة الانطلاق في تقديم الخدمة؟

أولا: خدمات الهاتف النقال:

- خدمة رصيدي RACIDI؛
- خدمة RACIMO؛
- خدمة بريدي موب (BaridiMob) : بدأت منذ حوالي سنتين وهي في تطور.

ثانيا: خدمات عبر الانترنت:

- كل الخدمات المالية المتاحة عبر الموقع الرسمي، من تسديد الفواتير، الدفع، الشراء، الحجز... وهذه الخدمة متوفرة منذ توفر الأنترنت.

ثالثا: خدمات عبر وسائل أخرى:

- البطاقة الذهبية وبدأت في 2017.

5. هل تقوم مؤسسة وحدة البريد الولائية –بسكرة– بدورات تكوينية للموظفين خاصة باستعمال التكنولوجيا الجديدة والمتعلقة بتطبيق الخدمات المالية الرقمية؟ **نعم** ☒ **لا** ☐

كيف ذلك؟ نعم، ويتم ذلك عن طريق المؤتمرات، الندوات، التدريب المباشر، التدريب عبر الأنترنت، وتكون هذه الدورات اما داخل الولاية أو خارجها وتختلف مدتها حسب نوع الدورة.

6. هل قامت مؤسسة وحدة البريد الولائية – بسكرة– بالترويج لهذا النوع من الخدمات لدى زبائنه؟ **نعم** ☒ **لا** ☐

ماهي الوسائل المستعملة في ذلك؟ نعم، تكون عملية الترويج من خلال:

- الموقع الالكتروني؛
- الجرائد؛
- الاعلانات؛
- عبر الأنترنت: الفاسبوك، التوتير....

7. هل هناك إقبال على الخدمات المالية الرقمية من طرف عملاء مؤسسة وحدة البريد الولائية – بسكرة؟ **نعم** ☒ **لا** ☐

توضيح ذلك؟ نعم، هناك اقبال ولكن هناك صعوبة في التطبيق لعدة عوامل من بينها: عدم فهم كيفية تطبيق هذه الخدمات، وتخوف العملاء من تطبيقها.

II. المحور الخاص أزمة السيولة:

1. هل تعتبر أزمة السيولة الحالية التي يمر بها بريد الجزائر، و التي يعود أحد أسبابها إلى جائحة كورونا مؤقتة أو طويلة الأجل؟

لماذا؟ تعتبر أزمة السيولة الحالية التي تمر بها مؤسسة بريد الجزائر مؤقتة، لأن الأزمة المالية الحالية سببها الحجر الصحي الذي جاء من وراء جائحة كورونا، الذي سبب عطل في العجلة المالية.

2. هل تم الاستعانة بخبراء ومختصين من خارج مؤسسة بريد الجزائر لمعالجة أزمة السيولة خاصة في ظل جائحة كورونا؟ **نعم** ☐ **لا** ☒

كيف ذلك؟ لا، في الغالب تستعين المؤسسة بمستشارين مختصين من داخل المؤسسة وخارجها عند الحاجة، لكن في الأزمة المالية الحالية لم تستعن المؤسسة بخبراء خارجيين لأن سبب الأزمة واضح.

3. هل تهتم ادارة مؤسسة بريد الجزائر بحضور مؤتمرات وندوات خاصة بإدارة الأزمات المالية للتعرف على الجديد في هذا المجال؟ **نعم** ☒ **لا** ☐

توضيح ذلك؟ نعم، بما أن مؤسسة بريد الجزائر شريك رسمي في العملية المالية ولها وزنها الخاص في الاقتصاد، فإنها تحرص على متابعة كل ما هو جديد عن طريق مؤسسات تابعة للقطاع ومختصة في تكوين ومواجهة الأزمات عن طريق تنظيم ملتقيات علمية واقتصادية ومواكبة كل ماهو جديد في المجال وتبين الأهداف المرجو الوصول اليها.

4. هل اعتمدت ادارة بريد الجزائر على اجراءات وقائية لمنع تفاقم أزمة السيولة الحالية المتعلقة بجائحة كورونا؟ **نعم** ☒ **لا** ☐

فيما تتمثل هذه الإجراءات؟ نعم، اعتمدت ادارة بريد الجزائر اجراءات وقائية لمنع تفاقم الأزمة الحالية وتمثل أهم اجراء في ما يلي:

- وضع سقف للسحوبات اليومية، على مستوى الشباك الآلي يقدر المبلغ ب 30000 دج في حين كان سابقا 50000 دج، أما بالنسبة للسحب عن طريق الشيك يقدر المبلغ ب 50000 دج بينما كان 200000 دج أو يفوق ذلك. هذه الاجراءات هدفها أن يستفيد كل مواطن من السيولة ويستطيع أن يسير حياته اليومية في ظل الجائحة.

5. هل تقوم مؤسسة وحدة البريد الولائية – بسكرة– بتوفير مخزون من السيولة النقدية لمواجهة أزمة السيولة الحالية؟ **نعم** ☐ **لا** ☒

توضيح ذلك؟ لا، هناك سقف محدد كما ذكرنا سابقا، الا أنه في ظل الأزمة الحالية توجد بعض التسهيلات من طرف القباضة الرئيسية، اذا ارتفع مخزون السيولة عن السقف قليلا تستطيع المؤسسة الاحتفاظ به للقيام بعملية التمويل في اليوم الموالي.

6. هل مؤسسة بريد الجزائر قادرة على تعميم التكنولوجيا المالية كإجراء لتوسيع الاستعمال النقود الرقمية وبالتالي الحد من تفاقم أزمة السيولة الحالية؟ **نعم** ☒ **لا** ☐

كيف ذلك؟ نعم، مؤسسة بريد الجزائر قادرة على تعميم التكنولوجيا المالية واستعمال النقود الرقمية لكن ذلك يبقى مرتبط بالوسائل المتاحة والتكنولوجيا المتوفرة واستجابة الزبون لها، حيث أنها تمتلك آليات وقدرات مالية، قدرات مادية وبشرية، الا أنها تواجه صعوبة في التطبيق على أرض الواقع، وتتعرض لعدة عراقيل للتطوير في هذا المجال.

7. هل مؤسسة بريد الجزائر قادرة على زيادة الطلب على الخدمات المالية الرقمية من خلال تحفيز وتوجيه عملاءها باتجاه هذه الخدمات كآلية لحل أزمة السيولة الحالية؟ **نعم** [×] **لا** [ ]

كيف ذلك؟ نعم، المؤسسة قادرة على زيادة الطلب على الخدمات المالية الرقمية كحل لهذه ولكن بطريقة محدودة وذلك ناتج عن قلة الثقة بالنسبة للزبون وعدم الفهم الجيد للتكنولوجيات الجديدة.

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

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

عمادة الكلية

LE DECANAT

الرقم : ...كد.../ ك.ق.ت.ت/2020

إلى السيد : مدير بريد الجزائر

طولقة - بسكرة-

طلب المساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

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

1- قويدر بلقيس

المسجلة بالسنة : **الثانية ماستر** تخصص: **اقتصاد نقدي و بنكي**

وذلك لاستكمال الجانب الميداني للمذكرة المعنونة بـ: " **دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة** "

تحت إشراف : **د/ بلعيدي عايدة عبير**

و في الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير

بسكرة في : **2020/02/03**

تأشيرة المؤسسة المستقبلة

ع/ عميد الكليـــــة

نائب العميد المكلف بالدراسات
والمسائل المرتبطة بالطلبة
أ. جغلان عبد الحق

بريد الجزائر ★ وحدة البريد الرئيسية بسكرة ★ ALGERIE POSTE ★ EPIC

المدير الفرعي للعمليات التجارية
والوسائل المساندة
إمضاء: ل. اودينات