



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



الشعبة: علوم اقتصادية

تتصادق
قدي وبلكي

مذكرة لنيل شهادة ليسانس أكاديمي بعنــــــــــــــــوان

واقع الدفع الالكتروني في الجزائر ودوره في تحقيق الشمول المالي
دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة غرداية

تحت إشراف:

من إعداد:
- شيماء لعمى
- إيمان خن
- عباس بوهريرة

السنة الجامعية: 2025 / 2026



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



الشعبة: علوم اقتصادية

اقتصاد نقدي وبنكي

مذكرة لنيل شهادة ليسانس أكاديمي بـغـوان

واقع الدفع الالكتروني في الجزائر ودوره في تحقيق الشمول المالي
دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة غرداية

تحت إشراف:

- عباس بوهريرة

من إعداد:

- شيماء لعمى

- إيمان خن

السنة الجامعية: 2025 / 2026

الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

إلى من كانوا السند و الدفئ و الدافع الأول

إلى أمي الحبيبة، منبع الحنان ورفيقة الدعاء. و إلى أبي العزيز قدوتي الأولى و عزري الدائم.

إلى أجدادي و جداتي الذين غرسوا في معاني الخير، وإلى من كنت أول حفيدة لهما فكان
حضورهم في حياتهما فرحا مضاعفا، و كان حبهما لي أثرا لا يزول.

إلى أخواتي الغاليات: عفاف، سلسبيل، و فردوس نبض قلبي و نسائم روحي، و بهجة أيامي التي
لا تنطفئ، و إلى سندي و فخري أخي الغالي عبد الرزاق.

إلى عماتي و أعمامي و أزواجهم الكرام، و إلى خالاتي و أخوالي و نسائهم الذين كانوا دوما سندا
و محبة صادقة.

إلى بنات أعمامي و بنات عماتي، و إلى بنات أخوالي و بنات خالاتي رفيقات الطفولة و بهجة
الأيام.

إلى صديقاتي العزيزات، شريكات الدرب و الاجتهاد و اللحظات التي صنعت ذكريات لا تنسى.

إلى الأساتذة و المعلمين من الطور الابتدائي للطور الجامعي الذين لم يبخلوا علي بعلمهم و
توجيههم.

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة هذا الجهد و دعوة صادقة بأن يديمكم الله نورا في حياتي.

الإهداء

وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

الحمد لله عند البدء وعند الختام

وبكل حب أهدي ثمرة تخرجي ونجاحي

إلى أبي الغالي " جمال " سندي في هذه الحياة وملأني بعد الله ، الذي علمني الصبر والثبات وكان ولا يزال القوة التي أستند إليها كلما ضعفت..... لك مني كل الإمتنان والحب أطال الله في عمرك وحفظك لي.

إلى أمي الحبيبة " نادية " رحمها الله.... يا من رحلت وتركت في قلبي فراغا لا يملأ، يامن كنت النور الذي يضيء دربي، والدفع الذي يحتويني.... هذا الإنجاز أهديه لروحك الطاهرة فأنت البداية، وأنت دعاء، وأنت السند وإن غاب الجسد ربي يرحمك ويجعل قبرك روضة من رياض الجنة.

إلى إخواني الأبطال " عبد الهادي " و " وليد أنتم قوتي بعد الله وظهري الذي لا ينكسر شكرا لوجودكم جنبي وشكرا لكل لحظة دعم ومساندة ذمت لي عزرا وسندا.

إلى سليمة ابنة خالتي ورفيقة دربي التي وقفت معي في أصعب أيامي يوم محنتي ووجعي بفقدان أمي فكانت لي أختا قبل أن تكون قريبة.... جزاك الله عني كل خير.

إلى سيد الرجال جدي الحاج " خن مسعود " بركتنا وعماد عائلتنا أطال الله في عمرك وأدامك لنا سندا ودعاءا.

وأيضا إلى جدي " خن قدور " رحمه الله.

وإلى كل أفراد عائلتي الكريمة من الكبير إلى الصغير، وإلى كل الأحباب والجيران

وصديقاتي..... الذين شاركوني لحظات الحزن والفرح وكانوا لي دعما بكلمة طيبة أو دعاء صادق.... لكم جميعا أهدي

ثمرة جهدي ولكم مني خالص المحبة والامتنان.

شكر و عرفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

"الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه، الذي وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع

أما بعد نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى الدكتور عباس بوهريرة المشرف على هذه المذكرة، الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته القيمة ونصائحه السديدة، وكان لنا سندا وداعما طوال فترة إنجاز هذا العمل.

كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الفاضل محمد عبد المجيد مبسوط على ما قدمه لنا من توجيهات التي ساهمت في إنجاز هذا العمل.

ولا يفوتنا أن نشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذه المذكرة، سواء بالنصيحة أو الدعم أو التشجيع.

وفي الأخير، نسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصا لوجهه الكريم، وأن يكون خطوة في طريق النجاح والتوفيق.

والحمد لله رب العالمين".

الملخص:

تعد وسائل الدفع الالكتروني من أبرز مظاهر تطور النظام المالي والمصرفي في العصر الحديث، إذ أصبحت أداة فعالة لتسهيل المعاملات المالية وتحسين جودة الخدمات المصرفية، لاسيما مع التوجه نحو الرقمنة وتعزيز الشمول المالي. تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الدفع الالكتروني في الجزائر، وتحليل مختلف وسائله وخدماته، إضافة إلى إبراز دوره في تحقيق الشمول المالي عبر تسهيل وصول الأفراد والمؤسسات إلى الخدمات المالية والمصرفية.

وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة علاقة الدفع الالكتروني بالشمول المالي مع التركيز على واقع استخدام وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر ومدى مساهمتها في دعم الإدماج المالي، كما تناولت الدراسة أهم مؤشرات الشمول المالي.

وتوصلت الدراسة إلى أن الدفع الالكتروني له دور فعال في تعزيز الشمول المالي عن طريق: تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية، تسريع إنجاز المعاملات، تقليل التكاليف، تحسين جودة الخدمات المالية.

الكلمات المفتاحية: الدفع الالكتروني، الشمول المالي، الخدمات المصرفية، الخدمات المالية.

Abstract :

Electronic payment methods are among the most prominent features of the development of the financial and banking system in the modern era. They have become an effective tool for facilitating financial transactions and improving the quality of banking services, especially with the move towards digitalization and the promotion of financial inclusion. This study aims to shed light on the reality of electronic payments in Algeria, analyze their various methods and services, and highlight their role in achieving financial inclusion by facilitating access to financial and banking services for individuals and institutions.

The descriptive analytical approach was adopted to study the relationship between electronic payment and financial inclusion, with a focus on the reality of the use of electronic payment methods in Algeria and the extent of their contribution to supporting financial inclusion. The study also addressed the most important indicators of financial inclusion.

The study concluded that electronic payment plays an effective role in promoting financial inclusion by: **facilitating access to banking services, speeding up transaction completion, reducing costs, and improving the quality of financial services.**

Keywords: Electronic payment, financial inclusion, banking services, financial services.

فهرس المحتويات:

	الإهداء
	كلمة شكر و عرفان
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ-هـ	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار النظري للدفع الإلكتروني و الشمول المالي
	المبحث الأول: الدفع الإلكتروني
6	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول الدفع الإلكتروني.....
9	المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني.....
11	المطلب الثالث: مزايا و عيوب وسائل الدفع الإلكتروني.....
	المبحث الثاني: الشمول المالي
13	المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي.....
15	المطلب الثاني: أهمية وأهداف الشمول المالي.....
17	المطلب الثالث: مؤشرات قياس الشمول المالي.....
	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
19	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية.....
22	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية.....
26	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.....
29	خلاصة الفصل
30	الفصل الثاني: دراسة ميدانية في بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة غرداية
31	تمهيد
33	المبحث الأول: الإطار العام لبنك القرض الشعبي الجزائري
33	المطلب الأول: نبذة تعريفية عن بنك القرض الشعبي الجزائري.....
34	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك CPA.....
36	المطلب الثالث: وسائل الدفع المعتمدة في بنك CPA.....
40	المبحث الثاني: واقع الشمول المالي في الجزائر
41	المطلب الأول: الشمول المالي في الجزائر.....
45	المطلب الثاني: الشمول المالي في بنك CPA.....
49	المطلب الثالث: مساهمة الدفع الإلكتروني لبنك CPA في تحقيق الشمول المالي...
52	خلاصة الفصل:
53	الخاتمة
57	قائمة المصادر و المراجع
61	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مؤشرات قياس الشمول المالي.....	18
02	التحويلات المعالجة من طرف نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة خلال سنة 2024.....	40

03	المدفوعات المعالجة من خلال نظام المقاصة الالكترونية خلال سنة 2024...	41
04	تطور أهم مؤشرات القطاع المالي والمصرفي في الجزائر.....	42
05	تطور عدد حسابات العملاء خلال السنة المالية 2021-2022.....	45
06	تطور منتجات الدفع خلال السنة المالية 2021-2022.....	46
07	تطور النشاط المصرفي الالكتروني المحلي خلال السنوات المالية 2021-2022.	48
08	تطور النشاط المصرفي الالكتروني الدولي خلال السنوات المالية 2021-2022.	48
09	تطور أهم المؤشرات المالية والمصرفية لبنك CPA.....	49

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	أنواع وسائل الدفع الالكتروني.....	11
02	الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري.....	35
03	بطاقة CIB الكلاسيكية.....	36
04	بطاقة CIB الذهبية.....	37
05	بطاقة VISA الذهبية.....	38
06	بطاقة VISA الكلاسيكية.....	38
07	جهاز الصراف الآلي.....	39
08	تطور عدد الوكالات المالية والمصرفية في الجزائر.....	43
09	تطور ربحية القطاع المالي في الجزائر.....	43
10	تطور عمليات الدفع الالكتروني في الجزائر.....	44
11	مؤشرات بنك القرض الشعبي الجزائري.....	49
12	الربحية في بنك CPA.....	50
13	تطور عدد الوكالات والصرافات الآلية وأجهزة TPE لبنك CPA.....	50

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	بطاقات CIB	61
02	بطاقات VISA	61
03	جهاز الصراف الآلي	62
04	الأسئلة الموجهة لموظفي بنك CPA	63

المقدمة

يعيش العالم اليوم ثورة تكنولوجية أحدثت تغييرا جذريا في المفاهيم الاقتصادية والمالية، حيث تحولت المعاملات من طابعها التقليدي المعتمد على التداول النقدي الورقي إلى طابع رقمي يعتمد على تدفق البيانات والمعلومات. وفي هذا السياق، برز الدفع الإلكتروني كأداة حيوية لتعزيز كفاءة الأنظمة المصرفية، ووسيلة استراتيجية تسعى الدول من خلالها إلى تحقيق الشمول المالي.

والجزائر كغيرها من الدول الساعية للاندماج في الاقتصاد العالمي، وضعت ضمن أولوياتها عصرية القطاع البنكي من خلال تعميم وسائل الدفع الإلكتروني. ويأتي بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) في طليعة المؤسسات التي تبنت هذا التحول عبر إطلاق مجموعة من الخدمات الرقمية والبطاقات البنكية، بهدف استقطاب الكتلة النقدية المتداولة خارج النظام الرسمي وتوسيع قاعدة الزبائن لتشمل كافة فئات المجتمع.



إشكالية الدراسة:

رغم الجهود المبذولة لتطوير البنية التحتية للدفع الالكتروني في الجزائر، إلا أن التساؤل يبقى مطروحا حول مدى فعالية هذه الوسائل في جذب الأفراد نحو النظام المصرفي وتحقيق شمول مالي حقيقي. ومنه يمكن صياغة الاشكالية التالية:

"ماهو واقع الدفع الالكتروني في الجزائر، وكيف يساهم بنك القرض الشعبي الجزائري (Cpa) من خلال وسائله الرقمية في تحقيق وتعزيز الشمول المالي؟"

الأسئلة الفرعية:

بناء على خطة البحث تتفرع عن الاشكالية الأسئلة التالية:

- ما المقصود بالدفع الالكتروني والشمول المالي، وما العلاقة النظرية بينهما؟
- ماهي الوسائل والخدمات الرقمية التي يوفرها بنك (Cpa) لزملائه؟
- ماهو الدور الميداني الذي يلعبه بنك (Cpa) في تعزيز مؤشرات الشمول المالي في الجزائر؟
- ماهي أهم التحديات التي تواجه بنك (Cpa) في نشر ثقافة الدفع الالكتروني، وما هي الآفاق المستقبلية لذلك؟

فرضيات الدراسة:

تأسست الدراسة على مجموعة من الفرضيات الساعية للإجابة على الأسئلة المطروحة:

- **الفرضية الأولى:** يساهم تبني تقنيات الدفع الالكتروني بشكل مباشر في تحسين مستويات الشمول المالي من خلال تسهيل الوصول للخدمات البنكية.
- **الفرضية الثانية:** يقدم بنك (Cpa) باقة متنوعة من الخدمات الالكترونية (بطاقات دفع عبر الانترنت) تتماشى مع متطلبات الزبائن المعاصرة.
- **الفرضية الثالثة:** يواجه بنك (Cpa) تحديات تتعلق بالبنية التحتية الرقمية والثقافة المالية لدى الأفراد، مما يؤثر على سرعة تحقيق الشمول المالي الشامل.

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من:

- **الأهمية العلمية:** إثراء المكتبة الجامعية بموضوع حديث يربط بين التكنولوجيا والمالية (Fin Tech) والسياسات النقدية الوطنية.
- **الأهمية العملية:** تزويد القائمين على بنك Cpa والمؤسسات المالية برؤية حول مدى نجاعة استراتيجياتهم في التحول الرقمي، وتسليط الضوء على الفجوات التي تحتاج إلى معالجة لتحقيق الشمول المالي المنشود.

أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف هذا البحث في:

- توضيح المفاهيم المتعلقة بالدفع الالكتروني والشمول المالي وفق أحدث الدراسات.



- إبراز واقع المنظومة البنكية الجزائرية في مجال الرقمنة.
- تحليل دور بنك (Cpa) كنموذج تطبيقي في نشر وسائل الدفع الحديثة.
- تحديد المعوقات التي تحول دون الانتشار الواسع للدفع الإلكتروني واقتراح حلول لها.

أسباب اختيار الموضوع:

تتوافر مجموعة من الأسباب الذاتية والموضوعية التي دفعت إلى اختيار هذا الموضوع، أهمها:

الأسباب الذاتية:

- الاهتمام الواسع بموضوع الدفع الإلكتروني والقطاع المصرفي.
- السعي إلى معرفة واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر.
- الرغبة في فهم العلاقة بين الدفع الإلكتروني والشمول المالي.
- معرفة مدى مساهمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي.

الأسباب الموضوعية:

- قلة الدراسات التي تجمع بين موضوع الدفع الإلكتروني والشمول المالي في الجزائر.
- انسجام الموضوع مع مجال التخصص.
- أهمية الشمول المالي كونه أحد الأهداف الاقتصادية الحديثة التي تسعى الجزائر إلى تحقيقها.

الصعوبات التي واجهت الباحث خلال إعداد المذكرة:

واجهت هذه الدراسة جملة من الصعوبات أثناء مراحل إعدادها، نوجزها فيما يلي:

- صعوبة فهم بعض الجوانب المتعلقة بالدراسة.
- صعوبة الحصول على بعض البيانات والمعلومات الدقيقة المتعلقة بموضوع الدراسة.

منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف هذه الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة، تم الاعتماد على المناهج التالية:

المنهج الوصفي:

تم استخدامه في الفصل الأول لتحديد وتوصيف المفاهيم الأساسية المتعلقة بالدفع الإلكتروني والشمول المالي. يهدف هذا المنهج إلى تقديم صورة دقيقة وشاملة حول أدوات الدفع الرقمية ومؤشرات الشمول المالي بناء على ما جاء في الأدبيات والدراسات السابقة.

المنهج التحليلي:

استخدم هذا المنهج لتحليل العلاقة بين تطور وسائل الدفع الإلكتروني ومدى مساهمتها في تحقيق الشمول المالي، بالإضافة إلى تحليل البيانات والاحصائيات الخاصة بواقع هذه الخدمات في الجزائر.

خطة الدراسة:

من أجل الوصول إلى أهداف هذا البحث والإجابة عن الإشكالية المطروحة، تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين، حيث خصص الفصل الأول للإطار النظري للدفع الإلكتروني والشمول المالي إذ تناول المبحث الأول مفاهيم عامة حول الدفع الإلكتروني مع التطرق إلى وسائل الدفع الإلكتروني أهم مزاياها وعيوبها. أما المبحث الثاني فقد تضمن مفهوم الشمول المالي وأهميته وأهدافه بالإضافة إلى أهم مؤشرات قياسه. في حين خصص المبحث الثالث للدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية، مع إجراء مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية. بينما تناول الفصل الثاني دراسة ميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة غرداية إذ تناول المبحث الأول الإطار العام لبنك القرض الشعبي الجزائري من خلال التعريف بالبنك، إضافة إلى هيكله التنظيمي ووسائل الدفع المعتمدة لديه. بينما خصص المبحث الثاني لواقع الشمول المالي في الجزائر مع إبراز جهود بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) في هذا المجال. في حين تطرق المبحث الثالث إلى مساهمة الدفع الإلكتروني لبنك (CPA) في تحقيق الشمول المالي، وذلك من خلال تحليل مختلف الخدمات والوسائل الإلكترونية التي يوفرها البنك ودرها في دعم الشمول المالي وتقليل الاعتماد على وسائل الدفع التقليدية.

الفصل الأول: الإطار النظري للدفع الإلكتروني والشمول المالي

المبحث الأول: الدفع الإلكتروني.

أدى التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تغيرات عميقة في الأنظمة الاقتصادية والمالية، حيث أصبحت وسائل الدفع التقليدية غير كافية لمواكبة متطلبات الوقت الحالي من السرعة و الفعالية التي يفرضها العصر الرقمي. ومن هنا، ظهر الدفع الإلكتروني كوسيلة حديثة تتيح إنجاز المعاملات المالية عن بعد وبدرجة عالية من الأمان، مما ساهم في تسهيل المبادلات التجارية وتوسيع نطاق الخدمات المالية. وقد حظي الدفع

الالكتروني باهتمام متزايد من قبل المؤسسات المالية لما له من دور في تحسين كفاءة النظام المالي وتقليص التكاليف و تعزيز الشمول المالي. وفي هذا الإطار يهدف هذا المبحث إلى تناول مفهوم الدفع الالكتروني وتطوره، مع التطرق إلى أنواعه ووسائله المختلفة، إضافة إلى أبرز مزاياه وعيوبه، بما يسمح بفهم شامل لأهميته في النظام المالي المعاصر.

المطلب الأول: مفهوم الدفع الالكتروني و تطوره.

أصبح الدفع الالكتروني أحد الركائز الأساسية في الأنظمة المالية الحديثة، حيث أتاح للأفراد والمؤسسات إجراء المعاملات المالية بسرعة وكفاءة دون الحاجة إلى التعامل بالنقد التقليدي.

أولاً. تعريف الدفع الالكتروني:

لقد عرف مفهوم الدفع الالكتروني اختلاف كثيراً في تحديد مصطلحاته وتقديم مفاهيم واحدة حوله، فتعددت التعريفات حول الدفع الالكتروني باختلاف وجهات نظر الباحثين والتي نذكر منها:

أن " مصطلح الدفع الالكتروني مصطلح واسع يجمع في طياته كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها تكنولوجيا متقدمة للوفاء مثل التحويل الالكتروني للأموال، و الدفع بالنقود الالكترونية، الدفع بالبطاقة الالكترونية، الشيك الالكتروني...الخ"¹، ومن هنا يظهر لنا أن الدفع الالكتروني مرتبط بالجانب التقني والجانب الاقتصادي، فالجانب التقني يتمثل في البرامج والأدوات المرتبطة بالخدمات المالية، والجانب الاقتصادي مرتبط بالخدمات المالية للأفراد والجماعات.

- هو: " النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الالكترونية من التبادل المالي إلكترونيًا بدلاً من استخدام النقود المعدنية والورقية أو الشيكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق الإنترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة و آمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن".²
- " هو مجموعة من الوسائل والتقنيات الالكترونية التي تسمح بتحويل الأموال بشكل مستمر وآمن، وذلك لتسديد دين ما على السلع والخدمات بصفة تلغي العلاقة المباشرة بين المدين والدائن".³
- من خلال التعريفات السابقة نستنتج أن الدفع الالكتروني من أهم التطورات التي شهدتها القطاع المصرفي في ظل التقدم التكنولوجي، إذ أنه يعتمد على وسائل وتقنيات حديثة في مختلف المعاملات المالية بطريقة سريعة وآمنة.

ثانياً. خصائص الدفع الالكتروني:

يتميز الدفع الالكتروني الحديث عن الدفع التقليدي ببعض الخصائص نذكر منها مايلي:⁴

¹: برابح أميرة، دور الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي (دراسة حالة الجزائر للفترة 2014/2024)، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2025/2024، ص 6-7.

²: برابح أميرة، نفس المرجع.

³: منار فنوش، ذكرى رملي، مساهمة الدفع الالكتروني في رفع الأداء المالي (دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء)، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة، الجزائر، 2025/2024، ص 6-7.

⁴ بن برنو مصطفى، دور وسائل الدفع الالكترونية و انعكاساتها على البنوك، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و علوم تجارية، جامعة عبد الحميد بن باديس _ مستغانم _ الجزائر، 2018/2017، ص 6-7.

- اختفاء المعاملات والوثائق الورقية بحيث ان كافة الاجراءات تتم عن طريق الشبكة ودون الحاجة على استخدام الأوراق.
- الدفع الالكتروني فتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم والتي تعمل في مجال ضيق لتوسيع نشاط عملها عالميا حيث دخلت إلى اسواق جديدة دون الحاجة إلى التفرغ لذلك.
- عدم امكانية تحديد الهوية، حيث لا يرى طرفا التعاملات الالكترونية كل منهما الآخر مما يثبت السرية بالتعامل بين البنك وعميله.
- إمكانية تسليم بعض الخدمات الكترونيا وبسرعة دون الحاجة إلى انتظار مثل كشف الحساب، الرصيد و غيرها.

فالمعاملات الالكترونية تلغي العديد من الوظائف الورقية التقليدية، وتجعل الافراد والجماعات مرتبطين آليا بشبكات المعلومات، كما ان الدفع الالكتروني فتح المجال أمام جميع المؤسسات والبنوك الكبرى والصغرى على محمل المساواة.

ثالثا. أهمية الدفع الالكتروني:

تكمن أهمية الدفع الالكتروني في عدة جوانب يمكن إبرازها في⁵:

- **الشعور بالأمان و الخصوصية و سهولة الاستعمال:** يوفر الدفع الالكتروني بديلا عمليا وآمنا عن حمل النقود، مما يحدّ من فرص ضياعها أو الاستيلاء عليها . كما يتيح للمستخدم تنفيذ معاملاته المالية بسهولة بعيدا عن التعقيدات المرتبطة بالوسائل التقليدية.
- **توفير النقدية بصورة فورية:** يساهم الدفع الالكتروني في تسريع دورة الأموال وتحسين التدفقات النقدية داخل المؤسسات، إذ تتم المعاملات المالية بشكل فوري مقارنة بوسائل الدفع التقليدية . كما يعد الدفع الالكتروني وسيلة فعالة في تسوية الحسابات المالية على المستوى المحلي والدولي، لكونه يركز على تكنولوجيا رقمية عابرة للحدود. وبفضل استخدامه لمجموعة من الأدوات و التقنيات المصرفية الحديثة، أصبح من الممكن إجراء المعاملات المالية عبر الانترنت في أي وقت ومن أي مكان، وهو ما يساهم في رفع كفاءة النشاطات التجارية.
- **التسويات المالية في البيئة الرقمية:** أدى التطور السريع للتكنولوجيا واتساع مجال التجارة الالكترونية إلى جعل الدفع الالكتروني كوسيلة أساسية للتسويات المالية، خاصة في المعاملات التي تتم عن بعد. فقد أصبحت الأدوات التقليدية كالنقد والشيكات غير فعالة في بيئة افتراضية لا تعتمد على الاتصال المباشر. وفي هذا السياق يساهم الدفع الالكتروني بشكل كبير في تسهيل عمليات السداد والوفاء بالقيمة المالية للسلع أو الخدمات ضمن العقود الالكترونية، مما يوفر بديلا عصريا وفعالا يواكب متطلبات العصر الرقمي ويضمن استمرارية النشاط التجاري دون وسائط مادية تقليدية.
- **سهولة التعامل واتساع نطاق الاستخدام:** أصبح الدفع الالكتروني أكثر سهولة وانتشارا بفضل التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و ارتفاع عدد المستخدمين للخدمات المصرفية عبر الانترنت. وقد ساهم هذا الانتشار في تعزيز المبادلات الاقتصادية، حيث تجاوز الدفع الالكتروني نطاق المعاملات المحلية ليصبح أداة فعالة على الصعيد الدولي.

⁵برايح أميرة، مرجع سبق ذكره، ص 11-12.

المطلب الثاني: وسائل الدفع الالكتروني.

تعتبر وسائل الدفع الالكتروني من الوسائل الحديثة التي جاءت لمواكبة التطور التكنولوجي الحاصل في طور التجارة الالكترونية، إذ تميزت هذه الوسائل بالعديد من الإمكانيات والخصائص التي مكنتها من تجاوز العراقيل و الصعوبات التي واجهتها مختلف وسائل الدفع التقليدية سواء من كفاءة الوفاء أو غيرها من المشكلات الأخرى.

أولا. تعريف وسائل الدفع الالكتروني e-payment:

عبارة عن جيل جديد من طرق الدفع التي تقوم على تكنولوجيا الانترنت و الاتصال من ناحية، والأنظمة الذكية المرتبطة معاً للبنوك وشركات الأموال المختصة من ناحية أخرى.⁶

كما تم تعريفها على أنها " كل الأدوات التي تصدرها البنوك والمؤسسات كوسيلة دفع بالاعتماد على التقنيات التكنولوجية الحديثة والتي عملت على تطوير وسائل الدفع التقليدية المرتكزة على الدعام الورقية إلى وسائل يمكن تداولها إلكترونياً"⁷.

وعرفها بنك التسويات الدولية على أنها: " مجموعة القواعد، الاجراءات، الأدوات والمؤسسات التي تعمل على تقديم خدمات الدفع وتضمن تحويل الأموال بين المشاركين في النظام باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات التشفير وشبكات الاتصال، من خلال عقد اتفاق بين المشاركين ومشغل هذا النظام ينص على استخدام طرائق تقنية متفق عليها لتحويل الأموال"⁸.

ويمكن تعريفها أيضاً بأنها: " وسائل الدفع المتطورة في الانترنت وهي عبارة عن الصورة أو الوسيلة الالكترونية التقليدية للدفع والتي نستعملها في حياتنا اليومية، والفرق الأساسي بينهما هي أن وسائل الدفع الالكتروني تتم كل عملياتها وتسير الكترونياً ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية."⁹

من خلال ماسبق تبين أن الدفع الالكتروني نظام حديث للدفع يعتمد التقنيات الحديثة للاتصال والمعلومات والأنظمة الالكترونية، ويهدف إلى تيسير حركة الأموال وتنفيذ المعاملات المالية عبر الوسائل الالكترونية بين الأطراف المتعاملة.

ثانياً. أنواع وسائل الدفع الالكتروني:

تنوعت وسائل الدفع الالكتروني لمواكبة المستجدات في التعاملات التجارية والمالية الالكترونية، نذكر منها:¹⁰

- **البطاقات البنكية:** أو ما يطلق عليها بطاقة المعاملات المالية حيث تسمح لحاملها بالوصول إلى النقود واقتناء السلع والخدمات أو أي شيء آخر له قيمة مالية.

⁶السايس ابتسام، نبلي صفاء، وسائل الدفع في التجارة، مذكرة ماستر، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2020/2019، ص 6.

⁷مريم كردوسي، آليات تطوير وسائل الدفع الالكتروني و دورها في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية- دراسة حالة عينة من وكالات بنوك عمومية بولاية قالمة- أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2024/2025، ص 4.

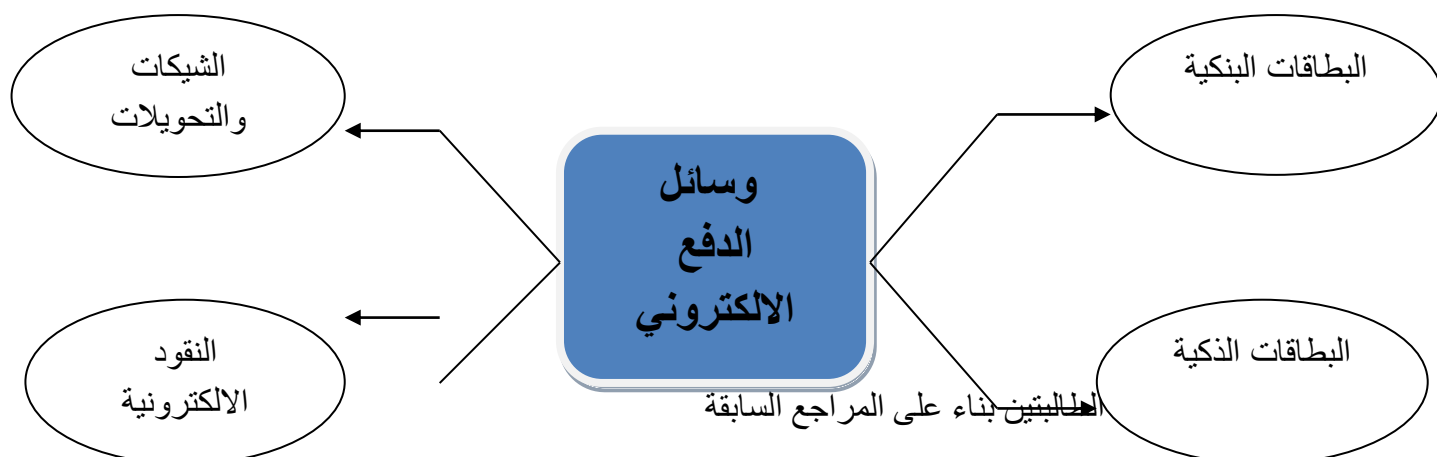
⁸مريم كردوسي، نفس المرجع.

⁹جبابلة إلهام، رباعية جهاد، دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية- دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة قالمة-، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2023/2022، ص 15.

¹⁰سعاد قومن، سامية سليمان، أثر الدفع الالكتروني على الشمول المالي- دراسة حالة القطاع المصرفي بالجزائر خلال الفترة (2010-2022)، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2023/2024، ص 5.

- **البطاقات الذكية:** هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تخزن عليها جميع البيانات الخاصة بحاملها، إذ تتيح لحاملها اجراء المعاملات عبر الأنظمة المعلوماتية ولا تتطلب تفويض أو تأكيد صلاحية البطاقة لنقل الأموال بين الأطراف المتعاملة .
 - **الشبكات و التحويلات الالكترونية:** يعرف الشبك على أنه محور ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بشكل كلي أو جزئي، يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد كما يعد الشبك الالكتروني من أهم الأدوات التجارية القابلة للتوظيف في مجال التقنيات الحديثة.
- فيما يخص التحويلات الالكترونية للأموال فهي مجموعة القواعد والاجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر بنوك الكترونية مرخص لها بالقيام بهذه العملية ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق حاسوب.
- **النقود الالكترونية:** وهي وسيلة جديدة ظهرت إلى جانب بطاقة الائتمان، وتعني أن المستهلك أو العميل لدى البنك يكون لديه حسابان أحدهما بالعملة الحقيقية والآخر بالعملة الالكترونية، حيث يمكنه تحويل أي مبلغ من رصيده بالنقود التقليدية إلى رصيد الكتروني.¹¹

الشكل رقم 01: أنواع وسائل الدفع الالكتروني



المطلب الثالث: مزايا و عيوب وسائل الدفع الالكتروني.

رغم أهمية وسائل الدفع الالكتروني إلا أن لها مزايا و عيوب بالنسبة لحاملها، التاجر و مصدرها:

أولا. مزايا وسائل الدفع الالكترونية:

من أهم مزايا وسائل الدفع الالكترونية التي تطرأ على مستفيديها هي:¹²

¹¹ عماد الدين بركات/طبيبي حورية، وسائل الدفع الالكترونية و دورها في تفعيل التجارة الالكترونية، مجلة القانون و التنمية المحلية، المجلد 01، العدد 02، مخبر القانون و التنمية المحلية- أدرار، الجزائر، جوان 2019، ص 128-129.

¹² ابن مسعي إيمان، واقع تطبيق وسائل الدفع الالكترونية في البنوك التجارية- دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر وكالة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2016/2017، ص 31.

- **بالنسبة لحاملها:** تحقق وسائل الدفع الالكترونية لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة الاستخدام كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفاذي السرقة والضياع، كما تتيح له الاستفادة من تسهيلات ائتمانية خلال مدة معينة، كما أنها تمكنه من إتمام صفقاته فورا بمجرد ذكر رقم البطاقة.
- **بالنسبة للتاجر:** تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات، كما أسهمت في تقليل عبء تحصيل ديون الزبائن، لتتولى البنوك والمؤسسات المصدرة هذا الدور.
- **بالنسبة لمصدرها:** تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها البنوك والمؤسسات المالية.

ثانيا. عيوب وسائل الدفع الالكترونية:

تتمثل أهم عيوب وسائل الدفع الالكتروني فيما يلي:

- **بالنسبة لحاملها:** من المخاطر الناجمة عن استخدام وسائل الدفع الالكتروني هي:
 - زيادة الاقتراض و الانفاق بما يتجاوز القدرة المالية.
 - عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.
- **بالنسبة للتاجر:** إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانب التاجر أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء، وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في النشاط التجاري.
- **بالنسبة لمصدرها:**
 - في حالة ضياع البطاقة أو سرقتها أو التزوير فيها فإن مصدر البطاقة هو الذي يتحمل النفقات.
 - خطر تأخر سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم مما يؤدي إلى ارتفاع نسبة الديون لدى مصدر البطاقة.
 - عدم القدرة على توفير السيولة الكافية لتغطية احتياجات السحب النقدي والاقتراض على بطاقات الائتمان مما يولد مخاطر على سيولة البنك.¹³

المبحث الثاني: الشمول المالي

يعد الشمول المالي من المصطلحات الحديثة في المجال الاقتصادي والمصرفي، حيث أصبح من الركائز الأساسية التي تساهم في تعزيز الاستقرار المالي ودعم التنمية الاقتصادية. وعليه سيتم في هذا المبحث التطرق إلى مفهوم الشمول المالي من خلال تعريفه، نشأته، أهميته، وأهدافه إضافة إلى مؤشرات قياسه.

¹³ بونفلة غلام، موالكية عيدة، واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر- دراسة حالة البنوك الجزائرية-، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2021/2020، ص 47.

المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي.

يعد الشمول المالي من المفاهيم الحديثة التي حازت على اهتمام متزايد من قبل الحكومات والمؤسسات المالية، نظرا لما يؤديه من دور فعال في تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، ويقصد به تمكين جميع فئات المجتمع لا سيما الفئات الهشة وذات الدخل المحدود، من الوصول لمختلف الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والاستفادة منها بسهولة وأمان.

أولا. تعريف الشمول المالي:

تعددت واختلفت تعريفات الشمول المالي باختلاف الباحثين فكانت التعاريف كالتالي:

- 1- هو عملية تمكين جميع الأفراد والمنشآت من الحصول على مجموعة متكاملة من الخدمات المالية الجيدة وبأسعار معقولة وبطريقة مناسبة، وذلك من خلال تطبيق الأساليب القائمة والمبتكرة التي صممت خصيصا لذلك، ومدعما بعملية التثقيف والتعليم المالي بهدف تعزيز الرفاهية المالية وكذلك الشمول الاقتصادي والاجتماعي.¹⁴
- 2- عرفه البنك المركزي المصري: " إتاحة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع سواء كانت مؤسسات أم أفراد والعمل على تمكين فئات المجتمع من استخدام الخدمات، وتقديم الخدمات المالية بجودة مناسبة وبأسعار معقولة ذلك خلال القنوات المالية الرسمية".¹⁵

- 3- تعريف البنك الدولي: "عرف الشمول المالي على أنه يمكن للأفراد والشركات الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم مثل) معاملات ومدفوعات ومنتجات ادخار وتسهيلات ائتمانية وقروض وخدمات تأمين)، ويتم تقديمها على نحو مسؤول ومستدام".¹⁶
- 4- هو العملية التي يمكن من خلالها الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة¹⁷، أي أن التعامل المالي لا يكون حكرا على فئة معينة بل يكون متاح لجميع فئات المجتمع وبما يضمن تقديمها في الوقت المناسب وبأسعار مناسبة.

ثانيا. نشأة وتطور الشمول المالي:

ظهر الشمول المالي (عكس الاستبعاد أو الاقتصاد المالي) لأول مرة عام 1993 في دراسة ليشون وثرفن (Lushon & Therfen) عن الخدمات المالية جنوب شرق انجلترا تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة للخدمات المصرفية، وفي تسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة

¹⁴محمود محمد خير الدين، الشمول المالي ودوره في تحقيق التنمية الاقتصادية نماذج دولية، دار التعليم الجامعي، الاسكندرية، 2019، ص27.

¹⁵عابد صونية، الرقمنة و الصيرفة الاسلامية: آليات لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، ملتقى دولي بعنوان رقمنة الخدمات المصرفية و تسويقها دوليا ضمن متطلبات تحقيق الشمول المالي في دول شمال افريقيا، جامعة العربي التبسي- تبسة، الجزائر، يوم 1 جويلية 2024، ص 3.

¹⁶بدر الدين عاشوري، سارة جناد، دور الشمول المالي في تحقيق الرفاه المالي و التقليل من معدلات الفقر في الوطن العربي، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، المجلد 08، العدد 01، مخبر دراسات التنمية الاقتصادية جامعة تليجي عمار الأغواط، مخبر مستقبل اقتصاد الجزائر خارج المحروقات جامعة أحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2023، ص38/37.

¹⁷محمد مبسوط وآخرين، دور نظم الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بريد الجزائر- ، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 10، العدد 01، جامعة الجلفة، الجزائر، 2024، ص155، <http://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/313>

بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية والغير مصرفية وفي سنة 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل واسع لوصف محددات الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة وينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من جرى إقصاءهم بشكل قصري من الشمول المالي وإيجاد السبل الكفيلة للتغلب على أسباب وعوامل الإقصاء، ولا يهتم بمن اختاروا إقصاء أنفسهم (أسباب ثقافية و/أو أسباب عقائدية) عن استخدام المنتجات والخدمات المالية.

وازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008 من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع للخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح.¹⁸

المطلب الثاني: أهمية وأهداف الشمول المالي.

في هذا المطلب سيتم عرض أهمية الشمول المالي وأهم أهدافه.

أولا. أهمية الشمول المالي:

تكمن أهمية الشمول المالي فيما يلي:¹⁹

- تعزيز فرص التنافس بين المؤسسات المالية من خلال العمل على تنوع منتجاتها والاهتمام بجودتها لجذب أكبر عدد من العملاء والمعاملات.
- يساهم في دمج مشاريع القطاع الرسمي بما يسمح للحكومة بزيادة إيراداتها الضريبية.
- المساهمة في خلق فرص عمل جديدة الأمر الذي يحقق النمو الاقتصادي والاجتماعي وبالتالي خفض معدلات البطالة والفقر وتحسين توزيع الدخل ورفع مستوى المعيشة.
- التركيز على وصول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر للخدمات المالية ودمجها بالقطاع المالي الرسمي عن طريق تقديم المنتجات والخدمات المالية المناسبة لها.
- يؤثر على الجانب الاجتماعي من حيث الاهتمام بمحدودي الدخل من جهة بفئات محدودة من المجتمع من جهة أخرى مثل المرأة والشباب.
- التحفيز على تنمية وتطوير الأعمال التجارية، وبالتالي تحسين الإيرادات الضريبية للاقتصاد، كما يرتبط الشمول المالي مع محددات أخرى للنمو الاقتصادي مثل الاستثمار والمدخرات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، استثمار المحافظ الأجنبية والاستثمار الأجنبي المباشر والنمو والتنمية الاقتصادية الحقيقية تعزز تطوير السوق الدالية على المدى القصير، وبالمثل فإن تطوير السوق الدالية يشجع الاستثمار المحفظة الأجنبية والاستثمار الأجنبي المباشر.

¹⁸ إيمان هادفي، نورة بن خديم، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر - سكاكسكا تبسة-، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة، الجزائر، 2023/2022، ص11.

¹⁹ بخوش ليديّة، بن حميد شمس الأصيل، أثر وسائل الدفع الإلكتروني كوسيلة في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة عينة من مستخدمي تطبيق "طابعم" لمصلحة الضرائب لولاية ميلة، مذكرة ماستر، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة، الجزائر، 2025/2024، ص34-35.

- تعزيز الادخار وتطوير ثقافة المدخرات، وتسهيل الوصول إلى الائتمان في حالة الطوارئ في تنظيم المشاريع والسماح بالحصول على آلية دفع فعالة أيضا، كما أن تطوير وانتشار استعمال الهواتف المحمولة يساهم بشكل كبير في النمو الاقتصادي.
- تعزيز التنافس بين المؤسسات المالية من خلال العمل على تنويع منتجاتها والاهتمام بجودتها لاجتذاب أكبر عدد من العملاء والمعاملات وتقنين بعض القنوات غير الرسمية.
- التأثير على الجانب الاجتماعي من حيث الاهتمام الأكبر بالفقراء ومحدودي الدخل، والوصول إلى الأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة، ودمجهم بالقطاع المالي الرسمي عن طريق إتاحة الخدمات المالية وجعلها في متناول الشرائح الفقيرة والمهمشة، ذلك إلى جانب الاهتمام بتحقيق المصلحة العامة التي تتعلق بخلق فرص عمل مما يساهم في تحقيق النمو الاقتصادي وبالتالي خفض معدلات الفقر وتحسين توزيع الدخل ومن ثم رفع مستوى المعيشة.

ثانيا. أهداف الشمول المالي:

يهدف الشمول المالي إلى تحسين فرص وصول واستخدام الخدمات المالية إلى كافة شرائح المجتمع وبأسعار معقولة وبعادلة وشفافية . وتتمثل الأهداف الرئيسية في :²⁰

1. على مستوى الدولة:

- أن تكون التعاملات المالية للأفراد معروفة ومحددة بشكل واضح للدولة , بحيث ترتفع حصيلة الضرائب ومنع التهرب الضرائبي.
- يساهم نظام التحصيل الالكتروني في سرعة تحصيل إيرادات الدولة، وزيادة العمر الافتراضي للعمليات الورقية.
- تخفيض تكاليف النقل والتأمين على النقدية من وإلى البنك.

2. على مستوى القطاع المصرفي:

- زيادة قدرة القطاع المصرفي على توسيع الاستثمارات من خلال التوسع في أجهزة الصراف الآلي، وانتشار الفروع البنكية.
- زيادة المتعاملين في القطاع المصرفي يؤدي إلى زيادة السيولة البنكية، وهو ما قد يعش الاقتصاد.
- تعزيز قنوات اتصال فعالة بين القطاع المصرفي والعملاء ومنه جذب عدد أكبر من العملاء.

3. على مستوى العملاء:

- زيادة الوعي والتثقيف المالي لديهم مما سيحقق لهم خيارات مالية مبنية على معلومات صحيحة .
- تزويد العميل بكافة المعلومات اللازمة في كل مراحل تعامله مع مقدمي الخدمات المالية.

المطلب الثالث: مؤشرات قياس الشمول المالي.

لقياس مستوى الشمول المالي يتم الاعتماد على مجموعة من المؤشرات التي تعكس درجة انتشار واستعمال الخدمات المالية.

²⁰مصطفى علالي، دور نظم الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بأدرار، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، الجزائر، 2025/2024، ص 18-19.

أولاً. مؤشرات قياس الشمول المالي:

من أهم مؤشرات قياس الشمول المالي مايلي:²¹

1. مؤشرات قياس بعد الوصول للخدمات المالية:

- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كم.
- حسابات النقود الالكترونية.

2. مؤشرات قياس بعد استخدام الخدمات المالية:

- نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم.
- نسبة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض حالية.

3. مؤشرات قياس بعد جودة الخدمات المالية:

- نسبة العملاء الذين يرون أن الرسوم مرتفعة.
- نسبة المقترضين المتأخرين عن السداد.

جدول رقم 1: مؤشرات قياس الشمول المالي

المؤشر	كيفية الحساب	الدلالة/المعنى
عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كم	عدد أجهزة الصراف الآلي/عدد السكان	يقيس مدى انتشار الخدمات البنكية وسهولة الوصول إليها جغرافيا.
حسابات النقود الالكترونية	عدد حسابات النقود الالكترونية/ عدد السكان البالغين	يعكس مدى توفر الخدمات المالية الرقمية وسهولة الوصول إليها.
نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم	الأشخاص الذين يمتلكون حساب دائم/ عدد الأشخاص الذين يمتلكون حسابات	يقيس درجة الاستخدام الفعلي للخدمات البنكية.
نسبة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض حالية	عدد المؤسسات المستفيدة من القروض/ إجمالي عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	يعكس مدى استفادة المؤسسات من التمويل البنكي.
نسبة العملاء الذين يرون أن الرسوم مرتفعة	عدد العملاء الذين يرون أن الرسوم مرتفعة/ إجمالي عدد العملاء	يقيس مستوى رضا العملاء من حيث تكلفة الخدمات.
نسبة المقترضين المتأخرين عن	عدد المقترضين المتأخرين	يعكس جودة القروض وكفاءة النظام

²¹ميرش عبد الله، واقع الشمول المالي في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، 2024/2023، ص 12-13.

السداد	عن السداد/ اجمالي المقترضين	المالي.
--------	--------------------------------	---------

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على ماسبق.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسات العربية

عرفت الدول العربية، خاصة الجزائر، تحولات تدريجية نحو تبني وسائل الدفع الإلكتروني في إطار السعي لتعزيز الشمول المالي وتقليص الاعتماد على النقد. وقد ركزت الدراسات العربية على تقييم واقع هذه الوسائل، وتحليل مدى فعاليتها في إدماج الأفراد والمؤسسات ضمن النظام المالي الرسمي. كما سعت إلى تشخيص أهم العوائق التي تحد من انتشارها، مثل ضعف الثقافة المصرفية، محدودية البنية التحتية الرقمية، وغياب الثقة في المعاملات الإلكترونية. وتكمن أهمية هذه الدراسات في كونها تعكس الواقع الفعلي للبيئة الاقتصادية العربية، مما يساعد في بناء سياسات مالية أكثر فعالية.

الدراسة 1: جابلة أيمن وفكار إسكندر (2022)

عنوان الدراسة: دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر

هدف الدراسة :

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين انتشار وسائل الدفع الإلكتروني ومستوى الشمول المالي في الجزائر، مع التركيز على تقييم جاهزية النظام المصرفي والبنية التحتية الرقمية لاستيعاب هذا التحول.

المنهجية :

اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، حيث قاما بجمع بيانات من تقارير بنك الجزائر والمؤسسات المالية، إضافة إلى تحليل مؤشرات مثل عدد البطاقات البنكية، أجهزة الدفع الإلكتروني، وحجم المعاملات الرقمية.

النتائج²²:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود ارتباط إيجابي قوي بين انتشار وسائل الدفع الإلكتروني ومستوى الشمول المالي .
- تزايد عدد البطاقات البنكية (خاصة بطاقة الذهبية) ساهم في إدماج فئات جديدة .
- ضعف استعمال أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) لدى التجار بسبب التكاليف أو نقص التحفيز .
- استمرار هيمنة الاقتصاد النقدي في الجزائر رغم التطورات الرقمية .
- ضعف الثقة في الأنظمة الإلكترونية نتيجة مخاوف أمنية .

التحليل والتفسير:

تشير النتائج إلى أن الجزائر لا تعاني من نقص الوسائل بقدر ما تعاني من ضعف الاستخدام الفعلي، وهو ما يعكس فجوة بين العرض (الخدمات) والطلب (المستخدمين).

الدراسة 2: برابح أميرة (2025)

عنوان الدراسة: دور الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر (2014-2024)

هدف الدراسة :

تحليل تطور وسائل الدفع الإلكتروني خلال فترة عشر سنوات، وقياس أثرها على إدماج الأفراد في النظام المالي.

المنهجية :

اعتمدت الدراسة على تحليل إحصائي زمني (Time Series) لمؤشرات الدفع الإلكتروني، مع مقارنة بين الفترات قبل وبعد إدخال بعض الخدمات الرقمية.

النتائج²³

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- نمو ملحوظ في عدد المعاملات الإلكترونية خاصة بعد 2020 .
- انتشار خدمات الدفع عبر الإنترنت ساهم في تحسين الوصول للخدمات .
- تفاوت واضح بين المناطق الحضرية والريفية .
- ضعف التغطية الرقمية في بعض المناطق حدّ من انتشار الدفع الإلكتروني .

²²جبابلة أيمن، فكار إسكندر، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، جامعة قلمة، 2022، ص 5-15.

²³برابح أميرة، الدفع الإلكتروني والشمول المالي في الجزائر، جامعة قلمة، 2025، ص 12-25.

- استمرار الاعتماد على النقد كوسيلة رئيسية .

التحليل:

تشير الدراسة إلى أن التحول الرقمي في الجزائر يسير بوتيرة بطيئة لكنه مستمر، ويتأثر بعوامل هيكلية مثل البنية التحتية.

الدراسة 3: بن مصباح فاطمة (2023)

عنوان الدراسة: دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي (البطاقة الذهبية نموذجًا)

هدف الدراسة :

تقييم دور البطاقة الذهبية كبوابة رئيسية للدفع الإلكتروني في الجزائر.

المنهجية :

دراسة ميدانية باستخدام استبيان موجه للمستخدمين، مع تحليل إحصائي للنتائج.

النتائج²⁴:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

ارتفاع نسبة استخدام البطاقة الذهبية في سحب الأموال أكثر من الدفع الإلكتروني .

- ضعف استخدام الدفع عبر الإنترنت رغم توفر الخدمة .
- وجود علاقة بين مستوى التعليم واستخدام الوسائل الإلكترونية .
- تحسن في إدماج الفئات غير البنكية .

التحليل:

تكشف الدراسة أن الاستخدام لا يزال تقليديًا (سحب فقط)، مما يعني أن الشمول المالي لم يتحقق بشكل كامل.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

ركزت الدراسات الأجنبية على الأبعاد التكنولوجية والسلوكية للدفع الإلكتروني، حيث تناولت تأثير الابتكار المالي على توسيع الشمول المالي، خاصة في الدول النامية. كما اعتمدت على نماذج تحليلية متقدمة لدراسة سلوك المستخدمين، وركزت على عوامل مثل الأمان، الثقة، وسهولة الاستخدام باعتبارها محددات رئيسية لتبني هذه الوسائل.

²⁴بن مصباح فاطمة، الدفع الإلكتروني والشمول المالي، جامعة الوادي، 2023، ص 20-30.

الدراسة (2021) Ahmed et al. :4

عنوان الدراسة Security in Next Generation Mobile Payment Systems

هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أنظمة الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول، مع التركيز على تقييم مستوى الأمان فيها، ودراسة تأثير ذلك على ثقة المستخدمين وانتشار هذه الأنظمة، خاصة في الدول النامية، وعلاقتها بتعزيز الشمول المالي.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة علمية شاملة (Literature Review) لمختلف أنظمة الدفع الإلكتروني والتقنيات الأمنية المستخدمة، مع تحليل الدراسات السابقة والتقارير التقنية في هذا المجال.

النتائج 25:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- الأمان هو العامل الأكثر تأثيراً في استخدام الدفع الإلكتروني .
- تزايد استخدام الهواتف الذكية ساهم في انتشار الدفع الإلكتروني .
- وجود تهديدات مثل الاختراق والاحتيال الإلكتروني .
- تطوير تقنيات التشفير يعزز الثقة .

التحليل:

الدراسة تؤكد أن الشمول المالي مرتبط مباشرة بثقة المستخدم في النظام.

الدراسة (2014) AlSoufi & Ali :5

عنوان الدراسة Customers' Perception of Mobile Banking Adoption

هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد وتحليل العوامل المؤثرة في تبني الأفراد للخدمات المصرفية الإلكترونية، خاصة عبر الهاتف المحمول، مع التركيز على عناصر مثل سهولة الاستخدام، الفائدة المتوقعة، الثقة، والمخاطر.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبيان ميداني تم توزيعه على عينة من المستخدمين، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية لاستخلاص النتائج.

النتائج²⁶:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- سهولة الاستخدام والفائدة المتوقعة أهم عوامل التبني .
- التوعية تلعب دورًا كبيرًا في زيادة الاستخدام .
- الثقة أهم من التكلفة في اتخاذ القرار .

التحليل:

تؤكد أن العامل النفسي (الثقة) أهم من العامل الاقتصادي.

الدراسة (2015) Peters & Panayi: 6

عنوان الدراسة Understanding Modern Banking Ledgers through Blockchain Technologies

هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور تكنولوجيا البلوكشين في تطوير الأنظمة المصرفية الحديثة، وبيان كيف يمكن لهذه التكنولوجيا أن تساهم في تحسين كفاءة العمليات المالية وتعزيز الشمول المالي.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي النظري، حيث تم تحليل المفاهيم المرتبطة بالتكنولوجيا المالية (FinTech) والبلوكشين، مع دراسة تطبيقاتها في القطاع المصرفي وتأثيرها على الأنظمة المالية التقليدية.

النتائج²⁷:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- التكنولوجيا المالية تقلل التكاليف وتزيد الشفافية .

AlSoufi & Ali, Mobile Banking Adoption, 2014.²⁶

Peters & Panayi, Blockchain in Banking, 2015.²⁷

- تساعد في إدماج الفئات المهمشة ماليًا .
- تساهم في تقليل الاعتماد على البنوك التقليدية .

التحليل:

تشير إلى أن المستقبل المالي يعتمد على الابتكار التكنولوجي.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

من خلال استعراض الدراسات العربية والأجنبية السابقة المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني وعلاقتها بالشمول المالي، يمكن إبراز أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية وهذه الدراسات، إضافة إلى تحديد ما تميزت به الدراسة الحالية من إضافات علمية ومنهجية.

أولاً: أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

تتشابه الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في اهتمامها بموضوع الدفع الإلكتروني ودوره في تعزيز الشمول المالي، خاصة في ظل التحولات الرقمية التي يشهدها القطاع المالي والمصرفي. كما تشترك مع الدراسات العربية والأجنبية في التأكيد على أن وسائل الدفع الإلكتروني أصبحت من أهم الأدوات الحديثة التي تسهم في تسهيل المعاملات المالية وتحسين الوصول إلى الخدمات البنكية.

وتتقاطع الدراسة الحالية مع دراسة جبالبة أيمن وفكار إسكندر (2022)، ودراسة براهيم أميرة (2025)، في تركيزها على واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر وتحليل أثره على إدماج الأفراد داخل النظام المالي الرسمي. كما تتشابه معها في إبراز استمرار هيمنة الاقتصاد النقدي وضعف استخدام وسائل الدفع الإلكتروني رغم توفر بعض الخدمات الرقمية.

كما تتفق الدراسة الحالية مع دراسة بن مصباح فاطمة (2023) في التركيز على سلوك المستخدمين، خاصة فيما يتعلق بالاستعمال المحدود للبطاقات البنكية في عمليات السحب أكثر من استخدامها في الدفع الإلكتروني الحقيقي، وهو ما يعكس محدودية الثقافة الرقمية المالية لدى بعض الفئات.

أما على مستوى الدراسات الأجنبية، فتتشابه الدراسة الحالية مع دراسة Ahmed et al. (2021) ودراسة (2014) AlSoufi & Ali في التأكيد على أهمية عامل الثقة والأمان باعتبارهما من أبرز العوامل المؤثرة في تبني وسائل الدفع الإلكتروني. كما تتفق مع دراسة (2015) Peters & Panayi في إبراز أهمية الابتكار التكنولوجي في تطوير الخدمات المالية وتحقيق الشمول المالي.

ثانياً: أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

رغم وجود نقاط تشابه عديدة، إلا أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة من حيث طبيعة المعالجة والأهداف والمنهجية المعتمدة.

فالدراسات العربية ركزت في معظمها على التحليل الإحصائي الكلي لمؤشرات الدفع الإلكتروني، بينما تسعى الدراسة الحالية إلى الجمع بين الجانب النظري والجانب التطبيقي من خلال تحليل واقع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وتفسير العوامل المؤثرة في تبنيها داخل البيئة الجزائرية.

كما أن بعض الدراسات السابقة، خاصة الأجنبية، ركزت على الجوانب التقنية والأمنية لأنظمة الدفع الإلكتروني، مثل دراسة Ahmed et al. (2021)، في حين تهتم الدراسة الحالية بالأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والسلوكية للدفع الإلكتروني وعلاقته بالشمول المالي.

وتختلف الدراسة الحالية كذلك عن دراسة (Peters & Panayi 2015) التي ركزت على تكنولوجيا البلوكشين والتكنولوجيا المالية الحديثة، حيث إن الدراسة الحالية تهدف إلى تحليل واقع وسائل الدفع الإلكتروني الأكثر استعمالاً في الجزائر، مثل البطاقات البنكية وخدمات الدفع عبر الإنترنت.

أما من الناحية الجغرافية، فإن معظم الدراسات الأجنبية أُجريت في بيئات اقتصادية متطورة نسبياً، بينما تركز الدراسة الحالية على البيئة الجزائرية التي لا تزال تواجه تحديات تتعلق بالبنية التحتية الرقمية والثقافة المصرفية والثقة في الأنظمة الإلكترونية.

ثالثاً: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تتميز الدراسة الحالية بعدة جوانب تجعلها إضافة علمية في مجال دراسة الدفع الإلكتروني والشمول المالي، ومن أبرز هذه الجوانب:

التركيز على البيئة الجزائرية وتحليل خصوصياتها الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية.

الجمع بين الجانب النظري والتحليل التطبيقي لواقع الدفع الإلكتروني.

دراسة العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي من منظور اقتصادي واجتماعي وسلوكي في آن واحد.

محاولة تفسير أسباب ضعف استخدام وسائل الدفع الإلكتروني رغم انتشار بعض الخدمات الرقمية.

تسليط الضوء على التحديات التي تواجه التحول نحو الاقتصاد الرقمي في الجزائر، مثل ضعف الثقة، نقص الثقافة المالية، وضعف البنية التحتية الرقمية.

ومن خلال هذه المقارنة، يتضح أن الدراسة الحالية تستفيد من نتائج الدراسات السابقة، لكنها تسعى في الوقت نفسه إلى تقديم معالجة أكثر شمولاً لواقع الدفع الإلكتروني والشمول المالي في الجزائر، بما يساهم في فهم التحديات المطروحة واقتراح حلول تساعد على تعزيز التحول الرقمي المالي.

خلاصة الفصل الأول:

في هذا الفصل تم التطرق إلى الإطار المفاهيمي لكل من الدفع الإلكتروني والشمول المالي، حيث يعد الدفع الإلكتروني من أهم التطورات التي عرفها القطاع المصرفي في ظل التقدم التكنولوجي والتحول الرقمي، حيث أنه يعتمد على استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة في تنفيذ مختلف المعاملات المالية بطريقة سريعة وآمنة. وباعتبار الشمول المالي من الركائز الأساسية التي تسعى لتطوير القطاع المالي والمصرفي من خلال توفير الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بسهولة وفعالية. وعليه يمكن القول أن تطوير وسائل الدفع الإلكتروني من شأنه أن يعزز توسيع نطاق الخدمات المصرفية وتحقيق مستويات أعلى من الشمول المالي في الجزائر.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة غرداية

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الأول إلى المفاهيم والأسس النظرية التي تبلور مضمونها حول الدفع الإلكتروني والشمول المالي ، وكذا الدراسات السابقة المتعلقة بهذا الموضوع ، سيتم في هذا الفصل القيام بدراسة ميدانية على ما تم دراسته نظريا بإحدى المؤسسات المالية ألا وهي بنك القرض الشعبي الجزائري (Cpa) وكالة غرداية، وعليه قسم هذا المبحث إلى مبحثين كالآتي:

المبحث الأول: التطرق إلى الإطار العام لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غرداية من خلال تعريفها وهيكلها ثم وسائل الدفع المعتمدة في البنك.

أما في المبحث الثاني فسيتم التطرق إلى واقع الشمول المالي في الجزائر ليتم بعد ذلك دراسة واقعة في بنك CPA ثم مساهمة الدفع الالكتروني لبنك CPA في تحقيق الشمول المالي.

وللإجابة على إشكالية الدراسة تم الاعتماد على منهجية مناسبة وأدوات لجمع المعلومات والمعطيات المتعلقة بموضوع الدراسة.

منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يساعد على دراسة وتحليل مختلف الجوانب ذات الصلة بموضوع الدراسة المتمثل في دور الدفع الالكتروني في تحقيق الشمول المالي، من خلال وصف الظاهرة وتحليلها استنادا إلى المعطيات النظرية والميدانية.

أدوات جمع البيانات:

تعد أدوات الدراسة ومصادر جمع البيانات من الأساسيات التي تعتمد عليها البحوث الميدانية من أجل التوصل لنتائج دقيقة وموضوعية، وفي إطار هذه الدراسة تم الاعتماد على أدوات مناسبة لجمع البيانات ولطبيعة موضوع الدراسة، وتناسب بشكل عام مع مشكلة البحث.

فقد تم الاعتماد على المقابلة كأداة رئيسية في إطار الدراسة الميدانية، إذ أجريت مقابلة مع أحد موظفي بنك (CPA) وكالة غرداية وقد تمت هذه المقابلة ميدانيا داخل الوكالة حيث تم تقديم مجموعة من الاسئلة مكتوبة، وتمت الإجابة عنها عبر البريد الالكتروني.

تناولت هذه المقابلة موضوع دور الدفع الالكتروني في تحقيق الشمول المالي، عبر دراسة واقع استخدام وسائل الدفع الالكتروني داخل البنك، ومدى مساهمتها في توسيع مجال الخدمات المصرفية ودعم الشمول المالي.

المبحث الأول: الإطار العام لبنك القرض الشعبي الجزائري

يندرج بنك القرض الشعبي الجزائري ضمن المؤسسات المالية العاملة في الجزائر، لذا في هذا المبحث سيتم تقديم عام لبنك القرض الشعبي الجزائري (Cpa) وكالة غرداية حول تعريفه ونشأته كذا هيكله التنظيمي والوظيفي ثم الخدمات المصرفية التي يقدمها.

المطلب الأول: نبذة تعريفية عن بنك القرض الشعبي الجزائري

أولاً. نشأة بنك القرض الشعبي الجزائري (Cpa)

القرض الشعبي الجزائري هو مؤسسة عمومية اقتصادية أي شركة ذات أسهم، أنشأ بمرسوم رقم: 66-366 الصادر بتاريخ 1967، تم تأسيسه في الجزائر بعد الاستقلال وقد تأسس على أنقاض القرض الشعبي للجزائر وهران، عنابة وقسنطينة والصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي. يعتبر من أهم البنوك التجارية بسبب تنوع الخدمات المصرفية التي يقدمها، يخضع للتشريع البنكي والتجاري والكائن مقره بشارع العقيد عميروش الجزائر العاصمة، وتتواجد وكالته بغرداية 113 بشارع أول نوفمبر.

أنشأت وكالة القرض الشعبي الجزائري غرداية في سنة 1969 تحت الرقم الاستدلالي 113 ومقرها الأول كان في ساحة الأندلس بوسط المدينة و حاليا تم نقلها إلى شارع أول نوفمبر منذ بداية شهر سبتمبر 2009 وذلك للاستراتيجية والموقع الهام.²⁸

ثانياً. مهام بنك القرض الشعبي الجزائري (Cpa)

وفقا للقوانين و القواعد المعمول بها في المجال المصرفي فإن بنك القرض الشعبي الجزائري مكلف بالقيام بالمهام التالية²⁹:

- معالجة جميع العمليات الخاصة بالقروض، الصرف و الصندوق.
- فتح حسابات لكل شخص طالب لها و استقبال الودائع.
- المساهمة في تطوير القطاع الفلاحي و القطاعات الأخرى.
- تطوير شبكته و معاملاته النقدية و تطوير قدرات تحليل المخاطر، تقسيم السوق المصرفية و التقرب أكثر من ذوي المهن الحرة، التجار و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

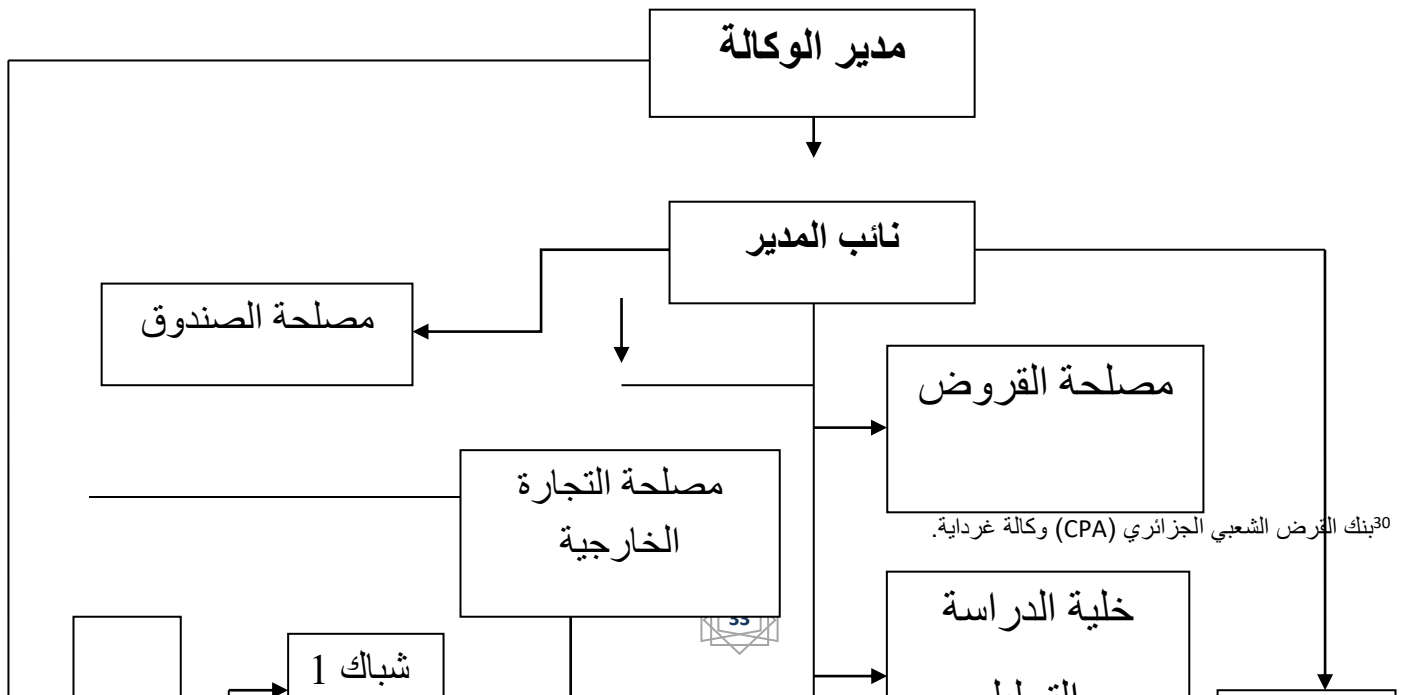
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك (Cpa):

²⁸بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة غرداية.
²⁹مصلحة المراقبة و الشؤون الإدارية، القرض الشعبي الجزائري وكالة غرداية.

يعتبر الهيكل التنظيمي أداة أساسية لضمان حسن سير نشاط المؤسسة، فيما يلي الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري (Cpa)³⁰:

- I. إدارة القرض الشعبي الجزائري: وتنقسم أساسين هما:
 1. المدير: و هو المسؤول الأول و الساهر على سير العمل بالوكالة بمساعدة نائبه و جميع عمال الوكالة لان كل عامل يكمل الآخر و كل قسم يكمل الآخر.
 2. الأمانة (السكرتارية): و هي المصدر الأساسي الذي يؤدي إلى نجاح جميع المصالح الموجودة بالوكالة لان جميع أعمال الوكالة تعتمد أولا و أخيرا عليها إذن فهي مركز العمل.
- II. مصلحة الصندوق: وتتألف من عدة موظفين، هم كالتالي:
 1. رئيس مصلحة الصندوق: ودوره الإشراف على المصلحة و مراقبة سير عملها، كما يقوم بعمليات المقاصة.
 2. أمين الصندوق: و هو المكلف بكل العمليات الخاصة بتسليم و استلام النقود لعملاء البنك.
 3. أمين الشباك: و هذا الأخير يقوم بعمليات إدخال لكل الصكوك و الأوراق المالية جهاز الحاسوب لبرمجتها داخل الوحدة المركزية بنظام المعلوماتية المعمول به في البنك، و ذلك من اجل زيادة أو نقصان الرصيد في الحسابات الجارية.
- III. مصلحة المراقبة و الشؤون الإدارية: و يشرف عليها رئيس المصلحة و الذي يقوم بعمليات لجميع العمليات الإدارية و البنكية و يسهر على المعلومات المبرمجة و هذا بوجود دليل كتابي مثلا صك أو وصل أو سند
- IV. مصلحة العمليات الخارجية (التجارة الخارجية): و يشرف عليها رئيس مصلحة العمليات الخارجية، وهي تعمل تحت رقابة المدير.
- V. مصلحة القروض: و يشرف عليها رئيس مصلحة القروض و المكلف بالدراسات و يعمل كذلك تحت رقابة المدير.

الشكل رقم 2: الهيكل التنظيمي ل (CPA) وكالة غرداية



المصدر: بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غرداية

المطلب الثالث: وسائل الدفع المعتمدة في بنك CPA

يطرح بنك القرض الشعبي الجزائري ثلاث أنواع من البطاقات تتمثل في:

أولاً: البطاقات الوطنية: و يبلغ عددها 2200 ولكن يستعمل منها فقط 1350 بطاقة.

البطاقة الكلاسيكية **CIB CLASSIQUE**: هي بطاقة توفر خدمات الدفع والسحب البنكي، ويتقدم لزبائن البنك وفق شروط يحددها البنك، كمداحيل الزبائن.

الشكل رقم 03: بطاقة CIB الكلاسيكية



المصدر: بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غرداية

البطاقة الذهبية CIB GOLD: هي أيضا يقدمها البنك إلى زبائنه ويتم اختيارها وفقا لشروط محددة، وبالإضافة إلى خدمات الدفع والسحب فان هذه البطاقة توفر خدمة إضافية مع سقف سحب ودفع مرتفع نسبيا. و هذه البطاقة توفر خاصية SMS أي تلقي رصيد الحساب الجاري عبر الرسائل القصيرة عند السحب في الهاتف النقال حيث عند القيام بعملية السحب تصل رسالة إلى النقال تخبرك بالعملية والمبلغ المسحوب. كما تسمح هذه البطاقة للزبون بتسديد قيمة مشترياته مباشرة من المتجر الذي يقبل التعامل بها.

الشكل رقم 04: بطاقة CIB الذهبية



المصدر: بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غرداية

ثانيا: البطاقات الدولية:

- **بطاقة VISA:** وهي نوعين كذلك GOLD و CLASSIQUE وهي عبارة عن بطاقة دولية ممغنطة، لها وظيفة مزدوجة تتمثل في السحب والدفع، يتم التعامل بها مع البنوك التي تقبل التعامل أو تشترك مع منظمة VISA. ويبلغ عدد البطاقات في وكالة CPA حوالي 600 بطاقة ويمكن استخدامها داخل التراب الوطني أو خارجه لتسديد قيمة المشتريات من البضائع والخدمات لدى المحلات المنخرطة في شبكة فيزا الدولية والتي تضع لافتات على واجهات محلاتهم و التي تحمل علامة فيزا و أيضا البنوك.
- وتسلم بطاقة CPA VISA لأصحاب الحسابات بالعملة الصعبة لدى الوكالة وهي نوعان :
 - **البطاقة الذهبية CPA GOLD:** وقد بلغ عددها في وكالة CPA 145 بطاقة أما المستعملة 54 بطاقة وللحصول عليها يجب أن يكون في الحساب 5000 أورو.

الشكل رقم 05: بطاقة VISA الذهبية



المصدر: بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غرداية

➤ البطاقة العادية CPA CLASSIQUE: أما العادية فيبلغ عددها 200 بطاقة تستعمل 95 بطاقة منها وللحصول على هذه البطاقة يجب أن يكون في الحساب 1500 أورو يسمح السحب عن طريقها 700 أورو في اليوم.

الشكل رقم 06: بطاقة VISA الكلاسيكية



المصدر: بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غرداية

و الفرق بينهما هو أن البطاقة VISA GOLD تمكنك من الشراء عن طريق الانترنت ويسمح بالسحب بها مبلغ 1500 أورو في اليوم في حين أن البطاقة VISA CLASSIQUE لا تتوفر على هذه الخاصية.

ثالثا: الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB والشبابيك الآلية للبنوك GAB وتسمى كذلك بالصرافات الآلية (انظر الشكل رقم 2-6) وهناك نوعين:

✓ **DAB(distributeur automatique de billets)** يتوفر هذا الموزع في فروع بنك القرض الشعبي الجزائري وهو خاص بالبطاقات الوطنية.

✓ **GAB(guichet automatique de billets)** وهو خاص بالبطاقات العالمية ومن أهم الشروط الواجب توافرها لإنجاح أي نظام للنقد الآلي هي وجود عدد كاف من الموزعات الآلية للأوراق النقدية، وتوزعها على نطاق واسع يساعد على استعمال البطاقات البنكية في أي مكان وزمان، حيث أن الهدف الأساسي من إنشاء هذه الموزعات أو الشبائيك الآلية هو تمكين حامل البطاقة من سحب النقود في أي وقت شاء، سواء في النهار أو الليل، وكذلك في أيام العطل.

الشكل رقم 07: الصراف الآلي



المصدر: بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غرداية

المبحث الثاني: واقع الشمول المالي في الجزائر

في هذا المبحث سيتم التطرق إلى الشمول المالي في الجزائر ثم إبراز واقعه في بنك القرض الشعبي الجزائري وكذا توضيح مساهمة الدفع الإلكتروني لبنك القرض الشعبي الجزائري في تحقيق الشمول المالي.

المطلب الأول: الشمول المالي في الجزائر

يمثل الشمول المالي أحد أهم الآليات الحديثة التي تسهم في زيادة استفادة الأفراد والمؤسسات من الخدمات المصرفية ، فقد شهد في الجزائر اهتماما واسعا خلال السنوات الأخيرة لكونه وسيلة فعالة لدعم التطور الاقتصادي والتماشي مع التحولات الرقمية في القطاع المصرفي.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة غرداية

الجدول رقم 02: التحويلات المعالجة من طرف نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة خلال سنة 2024

طبيعة العلاقة	الحجم	النسب	القيمة	النسب
عمليات البنك المركزي (1+2+3+4)	51392	%17,72	398,83856	%54,30
عمليات السياسة النقدية (1)	7652	%0,53	033,59524	%23,99
العمليات الخاصة بالنقد الورقية (2)	27660	11,55 %	335,1029	%8,99
عمليات خارجية (3)	13326	5.00%	118,3298	%13,59
عمليات على القيم الحكومية (4)	3363	0.64%	911,8128	%8,58
عمليات مصرف لمصرف	326423	%81,11	31277,330	%30,11
بنك الجزائر	5596	%1,26	412,3833	%3,28
المشاركين الآخرين	767416	%79,85	864,94727	%26,83
أرصدة الأنظمة الخارجية	0956	%1,17	197,57116	%15,59
نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض	6895	%1,09	094,33016	%15,49
نظام الدفع- تسوية الأوراق المالية	406	%0,08	103,241	%0,10
مجموع العمليات المعالجة خلال 2024	934521	%100,00	873,739103	%100,00
مجموع العمليات المعالجة خلال 2023	686449		032,020100	
معدل النمو (%)	%16,07		%3,84	
المتوسط اليومي في 2024 (/ 252 يوم عمل مفتوح)	0712		412,197	

المصدر: تقرير البنك السنوي 2024 ص 78

يوضح الجدول التحويلات المعالجة من طرف نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة و المدفوعات مستعجلة خلال سنة 2024 (حسب طبيعة العمليات) مقارنة مع سنة 2023 ما يلي :

- نلاحظ أن عمليات البنك المركزي لديها نسبة أكبر خلال سنة 2024 بنسبة 54.30% و في سنة 2023 لدي عمليات البنك المركزي لديها نسبة 17.72%.

- وبالنسبة لعمليات مصرف لمصرف نلاحظ نسبتها في سنة 2024 ب 30.11% أما في سنة 2023 كانت نسبتها ب 81.11%.

- و أخيرا أرصدة الأنظمة الخارجية نسبتها ب 15.59% في سنة 2024 و في سنة 2023 كانت نسبتها 1.17%.

- فهذه العمليات تظهر تطورات نظام الدفع نحو توزيع أكثر توازنا مما يدل على تعزيز دور البنك المركزي في إدارة السيولة و تحويلات.

الجدول رقم 03: المدفوعات المعالجة من خلال نظام المقاصة الإلكترونية خلال سنة 2024 (حسب طبيعة العملية)

طبيعة العملية	الحجم	القيمة	نسب من حيث الحجم (%)	نسب من حيث القيمة (%)
---------------	-------	--------	----------------------	-----------------------

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة غرداية

الصكوك	461.8	690.59621	9.09%	36.84%
الأوراق التجارية	175.0	586.352	19.0%	38.1%
التحويلات	760.21	390.9521	23.37%	63.7%
الاقتطاعات	103.0	542.934	11.0%	3.65%
المعاملات باستعمال البطاقات	615.62	593.763	67.24%	2.98%
الدفع عبر الهاتف المحمول	000.0	000.0	0.00%	0.00%
مجموع خلال سنة 2024	114.93	801.59925	100%	100%
مجموع خلال سنة 2023	776.74	531.95822		
معدل النمو (%)	24.52%	11.50%		
المتوسط اليومي 2024 (251 يوم عمل)	371.0	991.101		

المصدر: تقرير البنك السنوي 2024 ص 80

يوضح الجدول المدفوعات المعالجة من خلال نظام المقاصة الإلكترونية خلال سنة 2024 (حسب طبيعة العمليات) تطورا واضحا في نشاط وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر

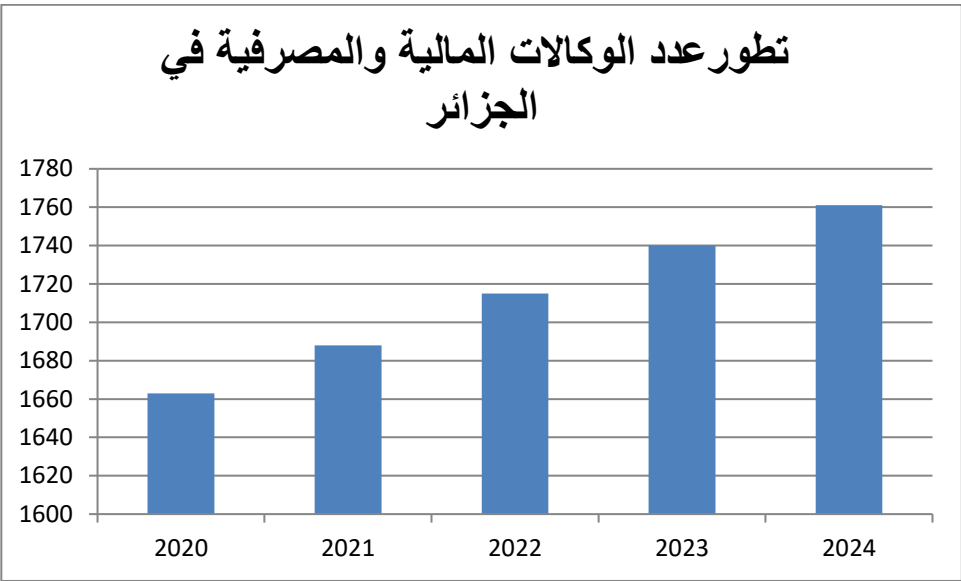
- تبين معطيات الجدول أن إجمالي العمليات المعالجة سنة 2024 تصل إلى 2.114 مليون عملية بقيمة إجمالية قدرت بـ 5.801 مليار دج , مقابل 1.776 مليون عملية بقيمة 25.801 دج مليار دج خلال سنة 2023 , و يبين ذلك الارتفاع المتواصل في الاعتماد على أنظمة الدفع الإلكترونية الحديثة.
- و نلاحظ أن المعاملات باستعمال البطاقات سجلت أعلى نسبة بـ 67.24%, ما يدل على كثرة استخدامها في المعاملات اليومية أما التحويلات كانت أولى من حيث القيمة بنسبة 63.7%, الأمر الذي يوضح اعتمادها في العمليات الكبرى و التحويلات ذات مبالغ مرتفعة .
- و الصكوك كانت قيمتها بنسبة 36.84% من حيث القيمة , رغم استعمال الرقمنة مما يدل على استعمالها في بعض معاملات التجارية و الإدارية.

الجدول رقم 04: تطور أهم مؤشرات القطاع المالي والمصرفي في الجزائر

الفترة	عدد الوكالات المالية والمصرفية في الجزائر	عائد رأس المال قطاع المصرفي (ROA)	عائد رأس المال قطاع المصرفي (ROE)	السحب عبر الصراف الآلي في الجزائر	الدفع عبر البطاقات في الجزائر	إجمالي العمليات عبر البطاقات في الجزائر
2020	1663	1%	12%	217979	4409	222411
2021	1688	2%	14%	413558	14122	427758
2022	1715	1%	13%	414472	24232	438834
2023	1740	1%	14%	552160	40476	592803
2024	1761	1%	14%	287694	6569	593763

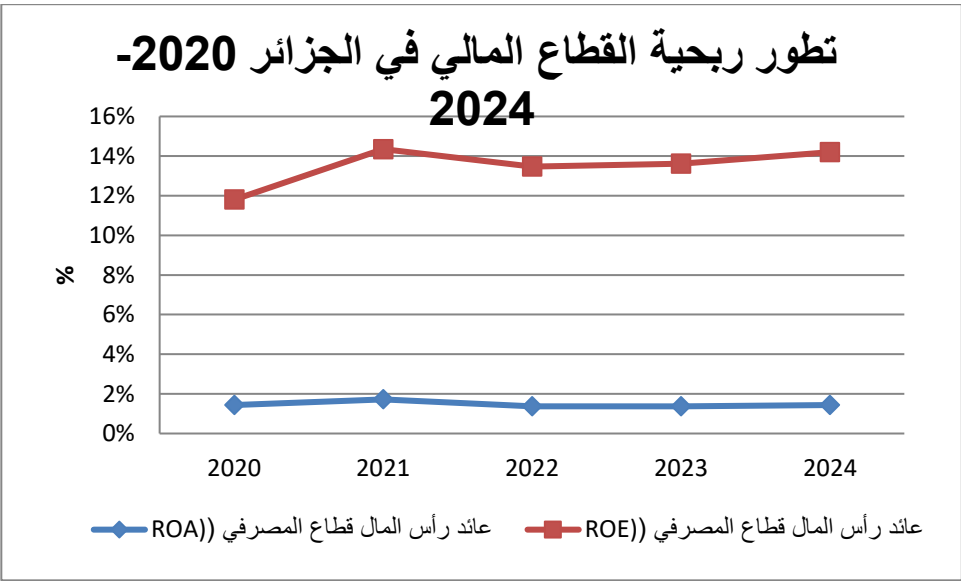
المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات تقرير بنك الجزائر

الشكل رقم 08: تطور عدد الوكالات المالية والمصرفية في الجزائر 2020-2024



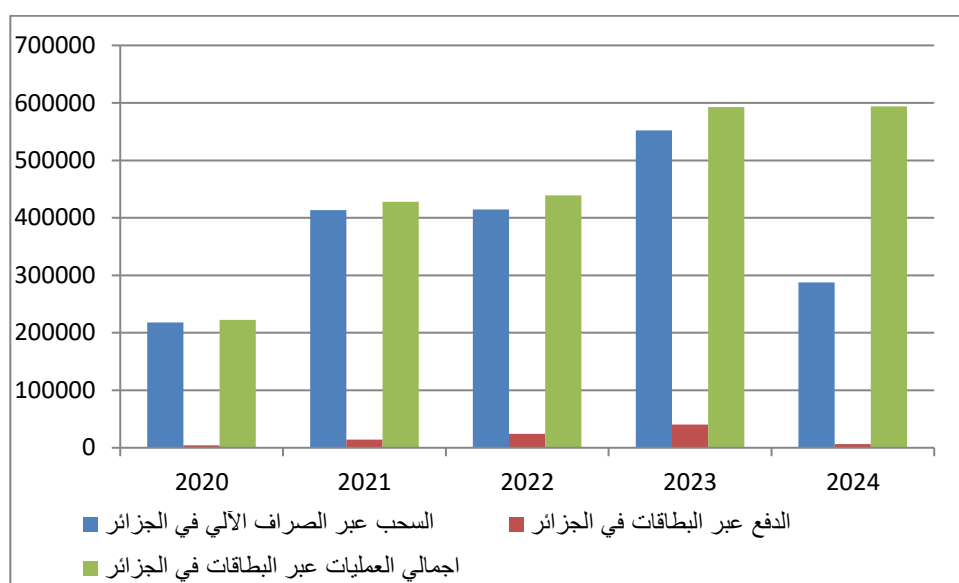
المصدر: بناء على مخرجات اكسال

الشكل رقم 09: تطور ربحية القطاع المالي في الجزائر 2020-2024



المصدر: بناء على مخرجات اكسال

الشكل رقم 10: تطور عمليات الدفع الالكتروني في الجزائر



المصدر: بناء على مخرجات اكسال

يبين الجدول رقم(04) تطور أهم مؤشرات القطاع المالي والمصرفي في الجزائر خلال الفترة (2020-2024) حيث يشمل عدد الوكالات المالية والمصرفية، ربحية القطاع المالي، إضافة إلى مؤشرات الدفع الالكتروني المتمثلة في السحب عبر الصراف الآلي، الدفع عبر البطاقات، وإجمالي العمليات عبر البطاقات.

من خلال النتائج المسجلة نلاحظ أن عدد الوكالات المالية والمصرفية في الجزائر شهد تطورا إيجابيا حيث كان عددها 1663 وكالة في سنة 2020، ثم أصبح 1688 وكالة سنة 2021، ثم واصل ارتفاعه ليصل إلى 1715 وكالة سنة 2022، ثم 1740 وكالة سنة 2023، ليبلغ 1761 وكالة سنة 2024.

أما فيما يخص العائد على الأصول (ROA) فقد عرف مستويات ضعيفة نسبيا حيث سجل نسبة 1% سنة 2020، ثم ارتفع إلى 2% سنة 2021، ليعود بعد ذلك عند نسبة 1% خلال السنوات الأخيرة. وهذا مايدل على أن ربحية البنوك لم تشهد تطورا ملموسا مقارنة بحجم الأصول. أما العائد على حقوق الملكية (ROE) فقد سجل أداء مرتفعا مقارنة بالعائد على الأصول حيث سجل نسبة 12% سنة 2020، ثم 14% سنة 2021، ليتراجع عند 13% سنة 2022، ليتسم بالاستقرار مجددا عند 14% خلال سنتي 2023 و2024.

عرفت عمليات السحب عبر الصراف الآلي تذبذبا في تطورها، حيث سجلت تطورا ملحوظا من 217979 عملية سنة 2020 إلى 413558 عملية سنة 2021، لتواصل الارتفاع بشكل طفيف لتبلغ 414472 عملية سنة 2022، ثم تحقق زيادة أكبر سنة 2023 لتصل إلى 552160 عملية. إلا أنها شهدت تراجعا حادا سنة 2024 لتستقر عند 287694.

شهدت عمليات الدفع عبر البطاقات تطورا غير مستقر حيث ارتفعت من 4409 عملية سنة 2020 إلى 14122 عملية سنة 2021، فتنطور لتصل إلى 24232 عملية سنة 2022، وفي سنة 2023 بلغت 40476 عملية، لتتراجع بعد ذلك تراجعا حادا عند 6569 عملية خلال سنة 2024.

عرف اجمالي العمليات عبر البطاقات ارتفاعا مستمرا حيث ارتفع من 222411 عملية خلال سنة 2020 إلى 427758 عملية سنة 2021، ليوصل ارتفاعه إلى 438834 عملية سنة 2022، ليسجل 592803 عملية

سنة 2023، ويستقر سنة 2024 تقريبا عند 593763 عملية. وهذا ما يفسر الانتشار التدريجي لاستخدام البطاقات البنكية في مختلف المعاملات المالية.

المطلب الثاني: الشمول المالي في بنك القرض الشعبي الجزائري CPA

يلعب بنك القرض الشعبي الجزائري دورا مهما في تعزيز الشمول المالي من خلال تقديم منتجات وخدمات مالية متنوعة تلبي احتياجات الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة مما يدعم التطور الاقتصادي والاجتماعي.

الجدول رقم 05: تطور عدد حسابات العملاء خلال السنة المالية 2021-2022

طبيعة الحسابات	2021	2022	التغير 22/21	نسبة التغير %
عدد حسابات الشركة بالدينار (1)	348187	358703	10515	3.02%
منها التمويل الاسلامي	393	913	515	129.40%
عدد الحسابات الفردية بالدينار (2)	1604089	1680944	76355	4.79%
الحسابات الجارية	1046135	1091578	45393	4.34%
منها التمويل الاسلامي	5620	12352	6732	119.79%
الحسابات على دفاتر الحسابات	557904	539366	31462	5.64%
منها التمويل الاسلامي	5858	14137	3329	142.13%
تنمية حسابات الاستثمار الاسلامية (3)		3	3	
مجموع حسابات الدينار (1+2+3)	1952276	2039650	37374	4.43%
حسابات العملات (4)	780646	821673	41027	5.26%
الأسهم اعتبارا من 31 ديسمبر 2022 (4+3+2+1)	2732922	2361323	128401	4.70%

المصدر: تقرير بنك CPA السنوي 2024 ص30

فيما يتعلق بتطور عدد الحسابات، وبعد النتائج غير المُرضية المسجلة خلال سنتي 2020 و 2021 في ظل الأزمة الصحية، سُجِّل تحسن ملحوظ خلال سنة 2022، وذلك بفضل اعتماد البنك نهجًا تجاريًا نشطًا يهدف إلى:

- الحفاظ على الزبائن الحاليين وتعزيز فرص التواصل، خاصة مع الفئة غير المتعاملة مع البنوك بعد.
- تحسين جودة الخدمات والاستقبال الموجه للزبائن.
- تكثيف حملات الاتصال والتوعية حول مفهوم «البنك القريب» وخدماته التجارية.

خلال سنة 2022، ومع استمرار عمليات الإصلاح وتنقية الوضعيات، ساهم البنك في تعزيز انتشار الخدمات البنكية عبر فتح 128,401 حساب جديد بمختلف أنواعه (منها 15,579 حساباً إسلامياً)، إضافةً إلى استقطاب أكثر من 82,000 عميل جديد، وهو ما يعادل 135% من إجمالي الحسابات المفتوحة خلال السنة السابقة (95,380 حساباً جديداً).

هذا الإنتاج الجديد يعادل تطوراً شهرياً يقارب 10,800 حساب (مقابل 7,900 حساب تم فتحها في المتوسط خلال سنة 2021)، مما رفع إجمالي محفظة الحسابات المفتوحة إلى 2,861,323 حساباً بتاريخ 2022/12/31، مقارنةً بـ 2,732,922 حساباً في نهاية سنة 2021، أي بزيادة تقارب 4.7%³¹.

الجدول رقم 06: تطور منتجات الدفع خلال السنة المالية 2021-2022

إصدار البطاقات	2021	2022	التطور %
عدد بطاقات التصنيف الدولي للبراءات المتداولة	355084	398631	12%
عدد بطاقات التصنيف الدولي للبطاقات المستخدمة	89952	108273	20%
معدل الاستخدام	25%	27%	+2 نقطة
عدد بطاقات البنك التجاري الدولي المتداولة	50436		30%
عدد بطاقات البنك التجاري الدولي المستخدمة	8343	12033	44%
معدل الاستخدام	22%	24%	+2 نقطة
عدد بطاقات فيزا المتداولة	34551	34716	0%
عدد بطاقات فيزا المستخدمة	4598	10783	135%
معدل الاستخدام	13%	31%	+18 نقطة

المصدر: تقرير بنك CPA السنوي 2024 ص38

- بلغ عدد بطاقات الائتمان الصادرة 449,067 بطاقة، منها 50,436 بطاقة للشركات، بزيادة قدرها 14.05% مقارنةً بنهاية عام 2021 (393,736 بطاقة).

كما بلغ عدد بطاقات فيزا الدولية الصادرة 34,716 بطاقة، مقارنةً بـ 34,551 بطاقة في عام 2021. وتجدر الإشارة إلى أن بطاقات فيزا توفر خاصية الدفع المزدوج (بالتلامس وبدون تلامس). وشهدت البلاد توسعاً في شبكة أجهزة الصراف الآلي، حيث وصل عددها إلى 73 جهازاً بنهاية عام 2022، مقارنةً بـ 68 جهازاً في 31 ديسمبر 2021، بزيادة قدرها 7.3%. - انضمام 33 تاجرًا إلكترونيًا جديدًا إلى نظام الدفع الإلكتروني بين البنوك، ليصل إجمالي عدد التجار إلى 58 تاجرًا، يعملون في قطاعات متنوعة تشمل: الضيافة، والسياحة والسفر، وشركات الموانئ، وتكنولوجيا المعلومات، وخدمات الأعمال والاستشارات، وحلول تكنولوجيا المعلومات، والخدمات اللوجستية، وغيرها.

- بلغ عدد مشتركين خدمة بطاقات الرسائل النصية القصيرة (CIB و 54,027 VISA مشتركًا، بزيادة قدرها 30% مقارنةً بعام 2021 (41,609 مشتركًا).

- بلغ عدد مشتركين خدمة الدفع الإلكتروني "e-Cpa 449,067" مشتركًا (يمثلون جميع بطاقات CIB المتداولة). ويعكس هذا الأداء جهود البنك التجارية من خلال: توفير كلمة مرور مجانية لجميع حاملي بطاقات CIB، مما يُمكنهم من دفع ثمن السلع والخدمات من التجار وغيرهم من مقدمي الخدمات عبر الإنترنت.

³¹تقرير بنك CPA السنوي لسنة 2024 ، ص31.

- استمرار نظام مراقبة أسطول أجهزة الدفع الإلكتروني (EPTs)، الذي نشره البنك في عام 2021.³²
الجدول رقم 07: تطور النشاط المصرفي الإلكتروني المحلي خلال السنوات المالية 2022-2021

استخدام بطاقات CIB	2021	2022	التطور %
عدد العمليات	2894509	4469948	54.43%
حجم العمليات	43997	64705	47.07%

المصدر: تقرير بنك CPA السنوي 2024 ص 39

شهد النشاط المحلي نموًا كبيرًا في عام 2022. وزاد حجم المعاملات التي تمت معالجتها بواسطة المكتب الخلفي لهيئة المحاسبة (عمليات السحب والدفع) بنسبة 54.43٪، حيث ارتفع من 2,894,509 معاملة في عام 2021 إلى 4,469,948 معاملة في نهاية عام 2022.³³

الجدول رقم 08: تطور النشاط المصرفي الإلكتروني الدولي خلال السنوات المالية 2022-2021

استخدام بطاقات فيزا (كلاسيك / ذهبي)	2021	2022	التطور %
عدد العمليات	87010	182151	109%
مبلغ العمليات (بملايين دولارات الولايات المتحدة)	19.06	30.03	57%
عدد عمليات السحب	38024	50707	33%
مبلغ عمليات السحب (مليون دولار أمريكي)	6.59	12.66	92%
عدد معاملات الدفع الاتصال	48986	131444	168%
مبلغ معاملات الدفع الاتصال (مليون دولار أمريكي)	12.47	17.37	39%

المصدر: تقرير بنك Cpa السنوي 2024 ص 39

بلغ حجم المعاملات الدولية، التي تمت عبر البطاقات الدولية، المسجلة في نهاية عام 2022، 182,151 معاملة بقيمة 30 مليون دولار أمريكي، مقارنةً بـ 87,010 معاملة في عام 2021 بقيمة 19 مليون دولار أمريكي، وهو ما يمثل زيادة كبيرة بنسبة 109٪ تقريبًا في الحجم و 57٪ في القيمة.³⁴

المطلب الثالث: مساهمة الدفع الإلكتروني لبنك CPA في تحقيق الشمول المالي

يُندرج الدفع الإلكتروني ضمن أهم الوسائل الحديثة التي أسهمت في تطوير الخدمات المصرفية وتعزيز الشمول المالي، من خلال تسهيل وصول الأفراد لمختلف الخدمات المصرفية وتقليل الاعتماد على وسائل الدفع التقليدية في التعاملات المالية. وعليه يسعى بنك CPA لتطوير خدمات الدفع الإلكتروني من خلال توسيع شبكة الوكالات، الصرافات الآلية، أجهزة الدفع الإلكتروني إضافة إلى تعزيز استخدام البطاقات البنكية.

الجدول رقم 10: تطور أهم المؤشرات المالية والمصرفية لبنك CPA

³²تقرير بنك CPA لسنة 2024، ص 38.

³³تقرير بنك CPA لسنة 2024، ص 39.

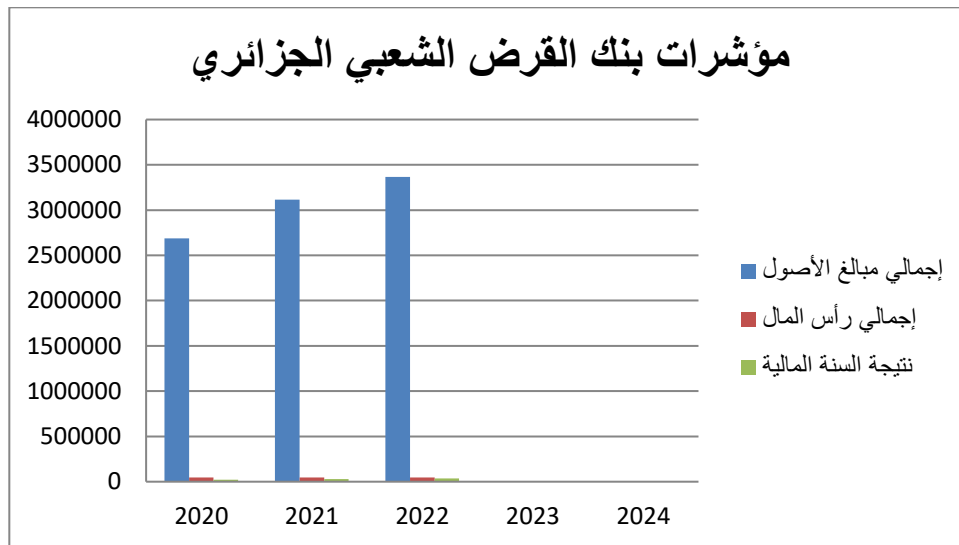
³⁴تقرير بنك CPA لسنة 2024، ص 39.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة غرداية

بطاقات TPE	عدد صرافات البنك	عدد وكالات البنك	عدد الزبائن	اجمالي العمليات عبر البيطاقت في الجزائر	الدفع عبر البيطاقت في الجزائر	عائد رأس المال قطاع المصرف ي (ROE)	عائد رأس المال قطاع المصرف ي (ROA)	نتيجة السنة المالية	إجمالي رأس المال	إجمالي مبالغ الأصول	الفترة
						11%	1%	20603	48000	2689134	2020
	68	158		2894509	23096	15%	1%	30441	48000	3115801	2021
	73	159		4469948	76241	17%	1%	37500	48000	3366973	2022
											2023
											2024

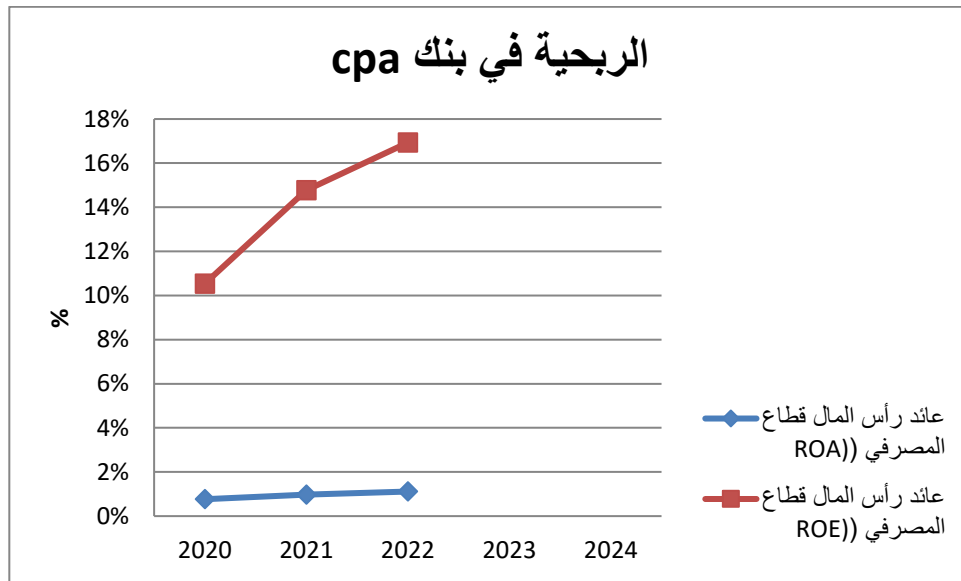
المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات تقرير بنك القرض الشعبي الجزائري 2024

الشكل رقم 10: مؤشرات بنك القرض الشعبي الجزائري



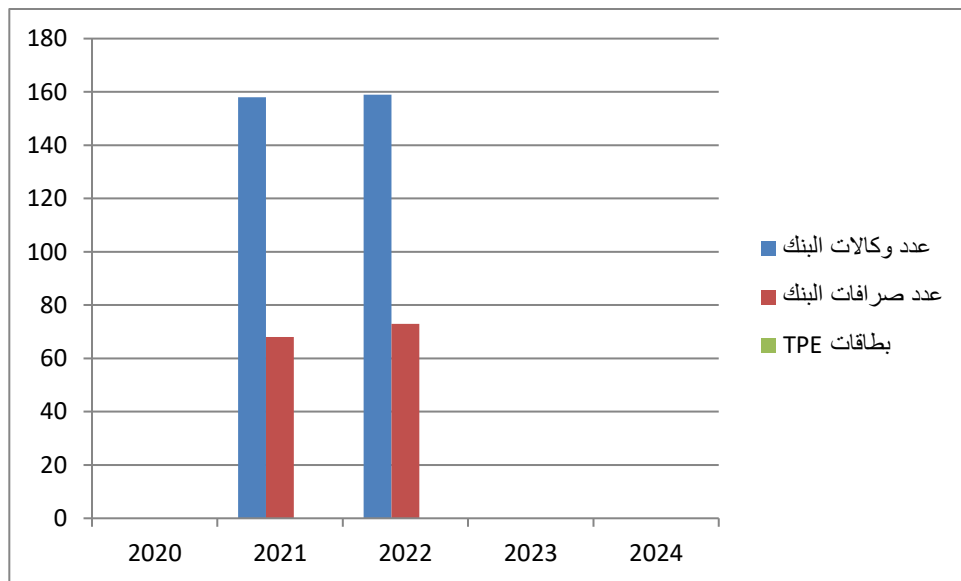
المصدر: بناء على مخرجات اكسال

الشكل رقم 12: الربحية في بنك CPA



المصدر: بناء على مخرجات اكسال

• الشكل رقم 13: تطور عدد وكالات والصرافات الآلية وأجهزة TPE لبنك CPA



المصدر: بناء على مخرجات اكسال

يمثل الجدول رقم (10) تطور أهم المؤشرات المالية والمصرفية لبنك (CPA) خلال الفترة 2020 إلى 2022 حيث تشمل هذه المؤشرات إجمالي مبالغ الأصول، إجمالي رأس المال، نتيجة السنة المالية، العائد على الأصول (ROA)، العائد على حقوق الملكية (ROE)، الدفع عبر البطاقات، إجمالي العمليات عبر البطاقات، عدد الزبائن، عدد وكالات البنك، عدد صرافات البنك، وبطاقات TPE فمن خلاله نلاحظ أن:

إجمالي مبالغ الأصول لبنك CPA خلال الفترة 2020-2022 شهد تطورا ملحوظا حيث بلغ 2689134 دج سنة 2020، ليرتفع سنة 2021 إلى 3115801 دج ، ثم 3366973 دج سنة 2022. هذا ما يعكس تحسن قدرة البنك على تعبئة الأموال وتعزيز مكانته في القطاع المصرفي.

أما رأس المال فقد حافظ على استقراره خلال الفترة 2020-2022 إذ بلغ 48000 مليون دج، ويدل هذا الاستقرار على ثبات السياسة التمويلية للبنك والحفاظ على نفس مستوى رأس المال.

فيما يخص العائد على الأصول (ROA) أيضا شهد استقرارا نسبيا حيث سجل نسبة 1% خلال الفترة 2020-2022. أما العائد على حقوق الملكية (ROE) فقد شهد تطورا ملحوظا إذ ارتفع من 11% سنة 2020 إلى 15% سنة 2021، ليواصل ارتفاعه سنة 2022 إلى 17% ، مما يعكس تحسن الأداء المالي للبنك.

شهدت عمليات الدفع عبر البطاقات لدى بنك CPA تطورا ملحوظا خلال سنتي 2021 و 2022 حيث بلغت 23096 عملية سنة 2021، لتنتقل إلى 76241 عملية سنة 2022، ويدل هذا التطور على تزايد اعتماد الزبائن على وسائل الدفع الإلكتروني.

كما نلاحظ أن إجمالي العمليات عبر البطاقات شهد نموا ملحوظا إذ ارتفع من 2894509 عملية سنة 2021، ليبليغ 4469948 عملية سنة 2022.

كان عدد وكالات بنك CPA سنة 2021 يصل إلى 158 وكالة ، مسجلا زيادة طفيفة قدرت بوكالة واحدة سنة 2022 ليصل عدد الوكالات إلى 159 وكالة. كما شهد عدد أجهزة الصراف الآلي تطورا ايجابيا حيث بلغ 68 جهازا سنة 2021 ليصل إلى 73 جهازا سنة 2022 مما يدل على اهتمام البنك بتعزيز خدمات السحب الإلكتروني.

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل دراسة ميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة غرداية، إذ تم التطرق بداية إلى الإطار العام للبنك من خلال عرض نبذة تعريفية عنه، إضافة إلى الهيكل التنظيمي الذي يوضح مختلف المصالح والأقسام التي يعتمد عليها في تسيير نشاطه المصرفي. كما تم إبراز أهم وسائل الدفع المعتمدة فيه والمتمثلة في البطاقات البنكية وأجهزة الدفع الإلكتروني. كما تمت دراسة واقع الشمول المالي في الجزائر إذ يعد من أهم التوجهات الحديثة التي تهدف إلى توسيع نطاق الاستفادة من الخدمات المالية والمصرفية لمختلف فئات المجتمع، مع الإشارة إلى الدور الذي يقوم به القطاع المصرفي لدعم الشمول المالي. وكذلك واقع الشمول المالي في بنك (CPA) من خلال حرصه على تطوير خدماته المصرفية وتوسيع استخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة.

استنادا إلى ما تم التوصل إليه يمكن القول إن تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في بنك (CPA) يؤدي دورا بارزا في تعزيز الشمول المالي، من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية والتقليل من استخدام الوسائل النقدية الحديثة، بما يواكب التحول الرقمي ويساعد على تحقيق مستويات أفضل من الشمول المالي في الجزائر.

الخاتمة

الخاتمة:

في نهاية هذه الدراسة التي تناولت "واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر ودوره في تحقيق الشمول المالي"، مع التركيز على تجربة بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة غرداية، يمكننا استخلاص مجموعة من النتائج والتوصيات.

لقد خلصت الدراسة إلى أن الدفع الإلكتروني لم يعد مجرد خيار تقني، بل أصبح ضرورة استراتيجية لتعزيز الشمول المالي، حيث ساهمت وسائل الدفع الحديثة في تقليص التكاليف وتسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية. ومن خلال الجانب التطبيقي، تبين أن بنك CPA يبذل جهوداً ملموسة في تحديث أنظمتها، وهو ما

انعكس إيجاباً على نمو عدد الحسابات البنكية، خاصة مع إدراج خدمات التمويل الإسلامي والرسائل القصيرة (SMS) المرتبطة بالبطاقات الذهبية .

اختبار نتائج الفرضيات

بناءً على معطيات الدراسة الميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة غرداية وتحليل مؤشرات القطاع في الجزائر، يمكننا اختبار الفرضيات كالتالي:

1. **الفرضية الأولى:** يساهم الدفع الإلكتروني في تحسين مستويات الشمول المالي في الجزائر.

النتيجة: محققة.

التعليق: أظهرت البيانات ارتفاعاً مستمراً في إجمالي العمليات عبر البطاقات من 222,411 عملية في 2020 إلى 593,763 عملية في 2024. كما سجلت المعاملات بالبطاقات أعلى نسبة في نظام المقاصة الإلكترونية بـ 67.24%، مما يفسر الانتشار التدريجي للخدمات المالية الرقمية بين أفراد المجتمع .

2. **الفرضية الثانية:** يعتمد بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) استراتيجية رقمية فعالة لتوسيع قاعدة عملائه.

النتيجة: محققة إلى حد كبير.

التعليق: حقق البنك تحسناً ملحوظاً في عدد الحسابات المفتوحة، حيث تم فتح 128,401 حساباً جديداً في سنة 2022 بزيادة قدرها 4.70%. كما يوفر البنك مجموعة متنوعة من البطاقات الوطنية والدولية (CIB و VISA) لتلبية احتياجات مختلف الفئات .

3. **الفرضية الثالثة:** تؤدي الرقمنة ووسائل الدفع الإلكتروني إلى تعزيز الأداء المالي للبنك.

النتيجة: محققة جزئياً.

التعليق: أظهرت النتائج تطوراً في العائد على حقوق الملكية (ROE) من 11% في 2020 إلى 17% في 2022، مما يعكس تحسن الأداء. ومع ذلك، ظل العائد على الأصول (ROA) مستقراً عند مستويات ضعيفة (1%)، مما يشير إلى أن الربحية لم تواكب حجم نمو الأصول بشكل كامل .

أهم النتائج المتوصل إليها:

- التطور التكنولوجي في الجزائر أدى إلى زيادة الاعتماد على أنظمة الدفع الإلكترونية، حيث سجلت العمليات نمواً ملحوظاً في السنوات الأخيرة .
- يلعب العامل النفسي المتمثل في "الثقة" وسهولة الاستخدام دوراً حاسماً في تبني الأفراد للخدمات المصرفية الرقمية .

- ساهم بنك CPA في تعزيز انتشار الخدمات البنكية من خلال "نهج تجاري نشط" يهدف للوصول إلى الفئات غير المتعاملة مع البنوك .

التوصيات:

1. ضرورة تكثيف الحملات التوعوية لزيادة ثقة المواطنين في أمان المعاملات الإلكترونية.
2. توسيع شبكة الموزعات الآلية (DAB/GAB) وأجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) في مختلف المناطق الجغرافية لضمان وصول الخدمة للجميع.
3. تحسين جودة تدفق الإنترنت وتطوير البنية التحتية التكنولوجية لضمان استمرارية الخدمات الرقمية دون انقطاع.

آفاق الدراسة:

نأمل أن تفتح هذه الدراسة آفاقاً لبحوث مستقبلية تتناول دور "تكنولوجيا البلوكشين" أو "الذكاء الاصطناعي" في تحسين كفاءة الأنظمة المصرفية الجزائرية بما يخدم الشمول المالي بشكل أعمق .

المصادر والمراجع

- محمود محمد خير الدين، الشمول المالي ودوره في تحقيق التنمية الاقتصادية نماذج دولية، دار التعليم الجامعي، الاسكندرية، 2019.
- بدر الدين عاشوري، سارة جناد، دور الشمول المالي في تحقيق الرفاه المالي و التقليل من معدلات الفقر في الوطن العربي، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، المجلد 08، العدد 01، مخبر دراسات التنمية الاقتصادية جامعة تليجي عمار الأغواط، مخبر مستقبل اقتصاد الجزائر خارج المحروقات جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2023.
- صونية عابد، الرقمنة و الصيرفة الاسلامية: آليات لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، ملتقى دولي بعنوان رقمنة الخدمات المصرفية و تسويقها دوليا ضمن متطلبات تحقيق الشمول المالي في دول شمال افريقيا، جامعة العربي التبسي- تبسة، الجزائر، يوم 1 جويلية 2024.
- عماد الدين بركات/طبيبي حورية، وسائل الدفع الالكترونية و دورها في تفعيل التجارة الالكترونية، مجلة القانون و التنمية المحلية، المجلد 01، العدد 02، مخبر القانون و التنمية المحلية- أدرار، الجزائر، جوان 2019.
- محمد مبسوط وآخرين، دور نظم الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بريد الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 10، العدد 01، جامعة الجلفة، الجزائر، 2024، <http://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/313>

- ابتسام الساييس، صفاء نيلي، وسائل الدفع في التجارة، مذكرة ماستر، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2020/2019.
- إلهام جبالة، جهاد ربايعية، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية- دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة قالمة-، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة 8ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2023/2022.
- أميرة براج، دور الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي(دراسة حالة الجزائر للفترة 2024/2014)، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2025/2024.
- إيمان بن مسعي، واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية- دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر وكالة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2017/2016.
- إيمان هادفي، نورة بن خديم، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر -سكانسكا تبسة-، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة، الجزائر، 2023/2022.
- أيمن جبالة، إسكندر فكار، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، جامعة قالمة، 2022.
- سعاد قومني، سامية سليمان، أثر الدفع الإلكتروني على الشمول المالي- دراسة حالة القطاع المصرفي بالجزائر خلال الفترة (2022-2010)، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2024/2023.
- عبد الله ميرش، واقع الشمول المالي في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، 2024/2023.
- غلام بونفلة، عيدة موالكية، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر- دراسة حالة البنوك الجزائرية-، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة 8ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2021/2020.
- فاطمة بن مصباح، الدفع الإلكتروني والشمول المالي، جامعة الوادي، 2023.
- ليدية بخوش، شمس الأصيل بن حميد، أثر وسائل الدفع الإلكتروني كوسيلة في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة عينة من مستخدمي تطبيق "طابعكم" لمصلحة الضرائب لولاية ميله، مذكرة ماستر، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميله، الجزائر، 2025/2024.
- مريم كردوسي، آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني و دورها في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية- دراسة حالة عينة من وكالات بنوك عمومية بولاية قالمة- أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2025/2024.
- مصطفى بن برنو، دور وسائل الدفع الإلكترونية و انعكاساتها على البنوك، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و علوم تجارية، جامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم-، الجزائر، 2018/2017.
- مصطفى علالي، دور نظم الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بأدرار، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة غرداية، الجزائر، 2025/2024.

- منار فنوش، ذكرى رملي، مساهمة الدفع الالكتروني في رفع الأداء المالي (دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء)، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميله، الجزائر، 2025/2024.
- Ahmed W. et al., Mobile Payment Systems Security, 2021.
- AlSoufi & Ali, Mobile Banking Adoption, 2014.
- Peters & Panayi, Blockchain in Banking, 2015.

الملحق رقم 01: بطاقات CIB



الملحق رقم 02: بطاقات VISA



الملحق رقم 03: جهاز الصراف الآلي



الملحق 04: أسئلة المقابلة الموجهة لموظفي بنك CPA

1. نبذة تعريفية عن بنك CPA.
2. الهيكل التنظيمي لبنك CPA.
3. ماهي وسائل الدفع المعتمدة لدى بنك CPA.
4. مساهمة الدفع الالكتروني لبنك CPA في تحقيق الشمول المالي.
5. ماهو عدد وكالات بنك CPA.
6. التطورات التي جرت في الدفع الالكتروني من سنة 2020 إلى 2024.

7. كم قدرت ربحية البنك خلال الفترة 2020-2024.
8. كم عدد الصرافات لدى البنك.
9. ماهو عدد العمليات عبر البطاقات.
10. ماهو عدد الزبائن لدى البنك.

