وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

في شعبة العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد نقدي ومالي

أثر التحول الرقمي على تعزيز الشمول المالي فى الجزائر

دراسة حالة البنك الخارجى BEA

إعداد الطالبة:

طبه ريمة

تحت الإشراف

د- بوهريرة عباس

لجنة المناقشة

اسم ولقب الأستاذ	الرتبة	مؤسسة الانتماء	الصفة
زوزي مُحَمَّد	محاضر ب	جامعة غرداية	**ممتحنا**
بن ساحة علي	التعليم العالي	جامعة غرداية	**رئيساً**
بوهريرة عباس	محاضر أ	جامعة غرداية	**مشرفاً ومقرراً**

السنة الجامعية: 2025-2026

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

في شعبة العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد نقدي ومالي

أثر التحول الرقمي على تعزيز الشمول المالى فى الجزائر

دراسة حالة البنك الخارجى BEA

إعداد الطالبة:

طبه ريمة

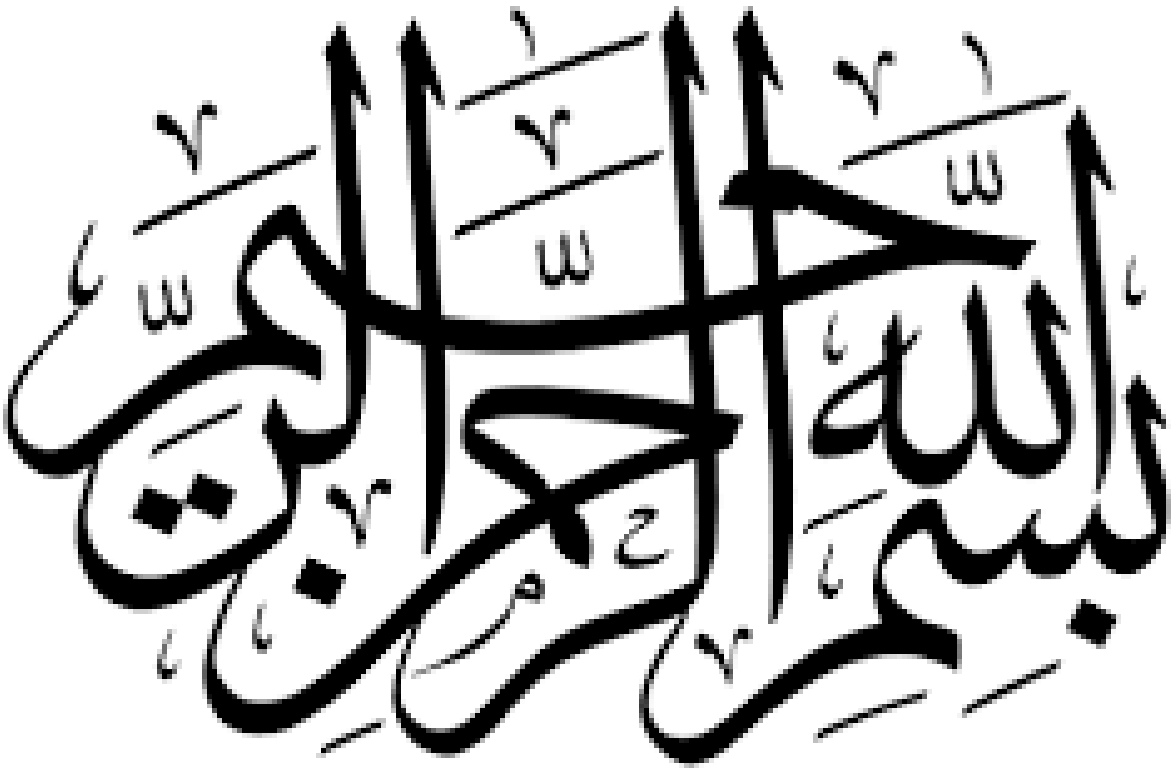
تحت الإشراف

د- بوهريرة عباس

لجنة المناقشة

اسم ولقب الأستاذ	الرتبة	مؤسسة الانتماء	الصفة
زوزي مُحَمَّد		جامعة غرداية	**ممتحنا**
بن ساحة علي		جامعة غرداية	**رئيساً**
بوهريرة عباس		جامعة غرداية	**مشرفاً ومقرراً**

السنة الجامعية: 2025-2026


بسم الله الرحمن الرحيم

الإهـداء

{وأخر دعواهم أن الحمد الله رب العالمين }

اهدي هدا النجاح الى نفسي أولا التي صبرت حين كان الصبر مرا , و اجتهدت حين كان الطريق شاقا

الى قلبي الذي لم يستسلم رغم كل شيء أهديك هذا النجاح لأنك تستحقي .

{رب اغفر لي و لوالدي }

الى أبي رحمه الله , يا من رحلت جسدا و بقيت روحا تسكنني يا من علمتني الصبر و القوة دون أن تدري أهديك هذا العمل , عسى ان يكون نورا في قبرك و صدقة جارية لك رحمك الله بقدر شوقي اليك .

{وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا}

الى امي الغالية , يا دفئ أيامي و سر ابتسامتي يا من كان دعاؤها يسبق خطاي و يضيء دربي اليك اهدي هذا الجهد المتواضع , فانتي النعمة التي أحمد الله عليها في كل حين حفظك الله و آدامك تاجا فوق رأسي .

{انما المؤمنون اخوة }

الى اخوان الأعزاء الى سندي في هذه الحياة الى من كان حضورها قوة في ضعفي و راحة في تعبي اليكما اهدي هذا التعب المتواضع عربون و وفاء عرفانا لما قدماه لي من دعم و تشجيع , حفظكما الله لي و آدامكما فخرا و سندا .

الى اخوات الغاليات يا شريكات طفولتي و رفيقات دربي يا من كنتم دائما قربي في الفرح و التعب

اليكن اهدي هدا العمل المتواضع عرفنا بمحبتكن الصادقة و كل لحظة دعم و احتواء لن تبخلنا بيها علي

بقربكن يكبر الأمل و بالأخص أختي الغالية مروة .

{المال و البنون زينة الحياة الدنيا }

الى الأيادي الطاهرة أهدي هدا العمل راجية أن أكون مصدر فخر و اعتزاز أبناء اخوتي و أخواني .

{الأخلاء يومئذ بعضهم لبعض عدو الا المتقين }

شكر وعرفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم

الحمد الله على احسانه و الشكر له على توفيقه و امتنانه فبعد شكر الله لا يسعنا الا ان نتقدم بالشكر الجزيل و العرفان الى من تحملنا كي نتعلم منه و علمنا انه لا ينال العلم براحة الجسد الأستاذ : **د. بوهريرة عباس** على تفضله بقبول الاشراف على هذا العمل و على تصويباته و ملاحظاته التي انارت لنا السبيل بإتمام هذا العمل فله منا الدعاء بخير الجزاء و دوام الصحة و العطاء .

كما نتقدم بالشكر الجزيل الى اعضاء لجنة المناقشة لتخصيص جزء من وقتهم لتنقيح و مراجعة هذا العمل .

كما لا ننسى ان نشكر كل اساتذة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير خاصة قسم علوم الاقتصادية و كل من ساهم من بعيد او قريب في انجاز هذا العمل.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على تعزيز الشمول المالي في الجزائر، من خلال دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري من سنة 2023 إلى سنة 2024، وذلك في ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي العالمي نتيجة التطور التكنولوجي. وقد انطلقت الدراسة من إشكالية رئيسية تتمحور حول مدى مساهمة التحول الرقمي في توسيع نطاق الشمول المالي في القطاع المصرفي الجزائري، مع التركيز على دور التقنيات الرقمية في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وتغيير سلوك العملاء، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، من خلال تحليل البيانات الإحصائية ومؤشرات الأداء المالي للبنك، إلى جانب دراسة واقع الشمول المالي في الجزائر بالاعتماد على مجموعة من المؤشرات، كما تم تحليل تطبيقات التحول الرقمي في البنك الخارجي الجزائري، إضافة إلى تقييم فعالية هذه التطبيقات في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز جودة الخدمات. وقد توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي ساهم بشكل ملحوظ في تحسين الأداء البنكي من خلال تقليص التكاليف التشغيلية، وتسريع العمليات المالية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة. كما ساهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية وتوسيع قاعدة العملاء، مما يدعم توجهات الشمول المالي، خلصت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يمثل أداة مهمة لتعزيز الشمول المالي، لكنه يتطلب مقاربة شاملة تجمع بين التطوير التكنولوجي والإصلاح المؤسسي والتوعوي لضمان تحقيق نتائج مستدامة.

كلمات افتتاحية:

تحول رقمي – شمول مالي – قطاع مصرفي – جزائر – بنك خارجي جزائري – خدمات مالية – اقصاء مالي– خدمات مالية.

Abstract

This study aims to analyze the impact of digital transformation on enhancing financial inclusion in Algeria, through a case study of the Banque Exterior d'Algérie (BEA) From 2023 to 2024, in light of the rapid changes experienced by the global banking sector as a result of technological advancements. The study is based on a central research problem that examines the extent to which digital transformation contributes to expanding financial inclusion within the Algerian banking sector, with a particular focus on the role of digital technologies in improving access to financial services and influencing customer behavior. The study adopts a descriptive-analytical approach by analyzing statistical data and the bank's financial performance indicators, in addition to examining the current state of financial inclusion in Algeria based on a set of relevant indicators. It also analyzes the applications of digital transformation implemented by the Banquet Exterior algerie and evaluates their effectiveness in improving operational efficiency and enhancing service quality. The findings reveal that digital transformation has significantly contributed to improving banking performance by reducing operational costs, accelerating financial transactions, and enhancing the quality of services provided. It has also facilitated access to financial services and expanded the customer base, thereby supporting financial inclusion efforts. The study concludes that digital transformation represents an important tool for promoting financial inclusion; however, it requires a comprehensive approach that combines technological development with institutional reforms and awareness initiatives to ensure sustainable outcomes.

Keywords:

Digital Transformation – Financial Inclusion – Banking Sector – Algérie – Banque Extérieure d'Algérie (BEA) – Financial Services – Opérationnel Efficience – Digital Banking

قائمة المحتويات

فهرس المحتويات	الصفحة
الإهداء والشكر	-
ملخص الدراسة	–
فهرس المحتويات	–
مقدمة	أ–
الفصل الأول : الاطار النظري للشمول المالي والتحول الرقمي في البنوك	
تمهيد :	09
المبحث الأول: الشمول المالي و مؤشرات قياسه	**10**
المطلب الأول: مفهوم ونشأة الشمول المالي واهدافه	10
المطلب الثاني: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه	16
المطلب الثالث : شروط وأهداف الشمول المالي.	23
المبحث الثاني: التحول الرقمي في البنوك	**27**
المطلب الاول:مفهوم التحول الرقمي في البنوك	28
المطلب الثاني : مؤشرات التحول الرقمي	38
المطلب الثالث: العلاقة بين التحول الرقمي والشمول المالي	42
خلاصة الفصل	48
الفصل الثاني: الجانب التطبيقي –دراسة حالة البنك الخارجي	
تمهيد :	50
المبحث الأول: واقع التحول الرقمي في البنك الخارجي	51
المطلب الأول: تطبيقات التحول الرقمي في البنك الخارجي	52
المطلب الثاني: تقييم فعالية التحول الرقمي	80
المبحث الثاني: أثر التحول الرقمي على الشمول المالي في البنك الخارجي.	91
المطلب الأول: تحليل الوصول للخدمات المالية	91
المطلب الثاني: تقييم النتائج والتحديات	105

خلاصة الفصل	116
الخاتمة	118
قائمة المصادر والمراجع	124
قائمة الملاحق	–

قائمة الجداول

العنوان	**الصفحة**
تطور الموارد المالية حسب نوع المورد خلال سنتي 2023-2024	60
تطور حجم القروض الممنوحة للزبائن خلال سنتي 2023-2024	65
نسبة الافراد البالغين الذين يستخدمون الانترنت او الهاتف النقال للوصول الى حسابات في المؤسسات المالية الرسمية	99
نسبة الافراد الذين يمتلكون بطاقات الخصم و بطاقات ائتمان الى اجمالي السكان البالغين	101

قائمة الأشكال

الشكل	**الصفحة**
توزيع القروض الممنوحة حسب طبيعة الإئتمان خلال سنتي 2023-2024	63
التحويلات المالية الالكتروني للبنك الخارجي	68
واجهة ادارة الحسابات المصرفية للمستخدم	74

نسبة ملكية الحسابات في المؤسسات المالية الرسمية الى اجمالي سكان البالغين	93
نسبة الافراد البالغين الذين يمتلكون حسابات اقراض اجمالي السكان البالغين	95
نسبة المقترضين من العائلات و الاصدقاء الى اجمالي السكان البالغين	97
نسبة الافراد البالغين الذين يمتلكون حسابات ادخارية في المؤسسات المالية الرسمية	98
نسبة الافراد البالغين الذين يستخدمون الانترنت او الهاتف النقال للوصول الى حسابات في المؤسسات المالية الرسمية	100
نسبة الافراد الذين يمتلكون بطاقات الخصم الى اجمالي السكان البالغين	102
نسبة الافراد الذين يمتلكون بطاقات الائتمان الى اجمالي السكان البالغين	102
نسبة الافراد الذين يمتلكون بطاقات الخصم الى اجمالي السكان البالغين	103
نسبة الافراد البالغين الذين قاموا بإجراء مدفوعات رقمية او تلقيها خلال العام الماضي	104

مقدمة

شهد العالم خلال العقود الأخيرة ثورة تكنولوجية غير مسبوقة، تمثلت في التطور السريع لتقنيات المعلومات والاتصال، الأمر الذي أدى إلى بروز ما يُعرف بـ"التحول الرقمي"، الذي لم يعد مجرد خيار تقني، بل أصبح ضرورة حتمية تفرضها متطلبات العصر الحديث. وقد شمل هذا التحول مختلف القطاعات الاقتصادية، وعلى رأسها القطاع المالي والمصرفي، الذي عرف تغييرات جذرية في طريقة تقديم الخدمات، من خلال الاعتماد على الوسائط الرقمية والتقنيات الحديثة مثل الأنظمة الإلكترونية، التطبيقات البنكية، والدفع عبر الإنترنت.

وقد ساهم التحول الرقمي في إحداث نقلة نوعية في أداء المؤسسات المالية، حيث أتاح لها تحسين الكفاءة التشغيلية، تقليل التكاليف، وتقديم خدمات مبتكرة تلبي احتياجات العملاء بشكل أسرع وأكثر مرونة. كما ساهم في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة بالنسبة للفئات التي كانت تعاني من صعوبات في الولوج إلى النظام المالي التقليدي، وهو ما يعزز من مفهوم الشمول المالي.

ويُعد الشمول المالي من أهم القضايا التي تحظى باهتمام متزايد من قبل الحكومات والمنظمات الدولية، نظراً لدوره الحيوي في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، من خلال تمكين الأفراد والمؤسسات، لا سيما الفئات الهشة وذات الدخل المحدود، من الوصول إلى مجموعة متنوعة من الخدمات المالية الرسمية، مثل الحسابات البنكية، الادخار، التمويل، وخدمات الدفع، بطريقة ميسرة وآمنة. كما يسهم الشمول المالي في تقليص الاقتصاد غير الرسمي، وتعزيز الشفافية، ودعم الاستقرار المالي.

وفي ظل هذا التوجه العالمي، أصبح التحول الرقمي أحد أهم الأدوات التي تعتمد عليها الدول لتعزيز الشمول المالي، حيث يساهم في تجاوز العديد من التحديات التقليدية، مثل ضعف انتشار الفروع البنكية، وارتفاع تكاليف الخدمات، والحواجز الجغرافية، وذلك من خلال توفير خدمات مالية رقمية يمكن

الوصول إليها بسهولة عبر الهواتف الذكية والإنترنت. كما يتيح استخدام التكنولوجيا المالية (Fin Tech) فرصاً جديدة لتطوير حلول مبتكرة تستهدف الفئات غير المتعاملة مع البنوك1.

أما في الجزائر، فقد شهد القطاع المصرفي خلال السنوات الأخيرة جهوداً متزايدة لمواكبة هذا التحول، من خلال تطوير البنية التحتية الرقمية، وتعزيز استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وإطلاق خدمات بنكية رقمية تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. ورغم هذه الجهود، لا يزال مستوى الشمول المالي يواجه مجموعة من التحديات، من بينها ضعف الثقافة المالية، محدودية الثقة في الأنظمة الإلكترونية، إضافة إلى بعض العراقيل التنظيمية والتقنية، ومن خلال ما سبق نطرح الاشكالية الرئيسية التالية :

- **كيف يؤثر التحول الرقمي في توسيع نطاق الشمول المالي للقطاع المصرفي الجزائري خاصة في البنك الخارجي الجزائري**؟.

وبناءًا على التساؤل الرئيسي للدراسة نطرح التساؤلات الفرعية التالية :

- كيف تؤثر التقنيات الرقمية الحديثة على سلوك العملاء في التعامل مع البنوك؟

- ما مدى اعتماد البنك الخارجي الجزائري على الرقمنة في توسيع قاعدة عملائه؟

- هل ساهمت الخدمات البنكية الإلكترونية في تقليل الإقصاء المالي؟

-فرضيات الدراسة :

[1]- بن عمر عبد القادر، "دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي في الدول النامية"، *مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية*، جامعة البليدة 2، الجزائر، المجلد 11، العدد 2، 2020، ص 45

– تؤثر التقنيات الرقمية الحديثة بشكل إيجابي على سلوك العملاء، حيث تزيد من إقبالهم على استخدام الخدمات المصرفية .

– يعتمد البنك الخارجي الجزائري بدرجة متزايدة على الرقمنة، مما يساهم في توسيع قاعدة عملائه .

– تساهم الخدمات البنكية الإلكترونية في تقليل الإقصاء المالي وتعزيز الشمول المالي .

–أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تعالج موضوعاً معاصراً يتمثل في التحول الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي، وهو من القضايا الحيوية التي تحظى باهتمام متزايد على المستويين العالمي والمحلي. كما تسلط الضوء على واقع القطاع المصرفي الجزائري ومدى مواكبته للتطورات التكنولوجية، من خلال دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري، مما يساهم في إبراز دور الرقمنة في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وتقليل الإقصاء المالي. وتكمن أهمية الدراسة أيضاً في تقديمها إضافة علمية يمكن أن تفيد الباحثين وصناع القرار في فهم العلاقة بين التحول الرقمي والشمول المالي، واقتراح سبل تطوير الأداء المصرفي بما يتماشى مع متطلبات الاقتصاد الرقمي.

–أهداف الدراسة :

– تحليل أثر التحول الرقمي في توسيع نطاق الشمول المالي داخل القطاع المصرفي الجزائري .

–التعرف على مدى تأثير التقنيات الرقمية الحديثة على سلوك العملاء في التعامل مع البنوك .

– تقييم مستوى اعتماد البنك الخارجي الجزائري على الرقمنة في توسيع قاعدة عملائه .

– دراسة دور الخدمات البنكية الإلكترونية في تقليل الإقصاء المالي وتعزيز الإدماج المالي .

–إبراز أهمية التحول الرقمي كأداة لتحسين كفاءة الخدمات المصرفية وتسهيل الوصول إليها.

-أسباب اختيار الدراسة :

أولاً: الأسباب الذاتية

-الاهتمام الشخصي بموضوع التحول الرقمي والتطورات التكنولوجية في المجال المصرفي .

- الرغبة في فهم العلاقة بين الرقمنة والشمول المالي في الواقع الجزائري .

- الميل إلى دراسة القضايا الاقتصادية المعاصرة ذات البعد التطبيقي .

- تطوير المعارف والمهارات البحثية في مجال الاقتصاد الرقمي والقطاع البنكي .

ثانياً: الأسباب الموضوعية

- أهمية موضوع التحول الرقمي في ظل التغيرات العالمية المتسارعة .

- الحاجة إلى تعزيز الشمول المالي كأحد أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية .

- الدور المتزايد للتكنولوجيا في تحسين الخدمات المصرفية وتوسيع نطاقها .

- قلة الدراسات التطبيقية التي تربط بين التحول الرقمي والشمول المالي في الجزائر.

-منهج الدراسة :

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره الأنسب لموضوع البحث، حيث يتم من خلاله وصف ظاهرة التحول الرقمي والشمول المالي في الجزائر، مع التركيز على مختلف المفاهيم المرتبطة بهما وتطوراتهما. كما يستخدم هذا المنهج في تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وتعزيز الشمول المالي، و ذلك من خلال تفسير المعطيات المتاحة و تقييمها خاصة ما يتعلق بدور البنك الخارجي الجزائري في تطوير الخدمات الرقمية و توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، وصولاً إلى استخلاص نتائج علمية دقيقة تدعم أهداف الدراسة.

-صعوبات الدراسة :

- صعوبة الحصول على بيانات حديثة ودقيقة حول التحول الرقمي والشمول المالي في الجزائر .
- محدودية المصادر والمراجع التطبيقية التي تربط بين الموضوعين في البيئة الجزائرية .
- نقص الإحصائيات الرسمية المتعلقة باستخدام الخدمات البنكية الرقمية .
- صعوبة الوصول إلى معلومات تفصيلية خاصة بالبنك الخارجي الجزائري.

-الدراسات السابقة :

الدراسة الاولى :

دراسة بركان عماد، حمادي زبيدة بعنوان" :واقع الشمول المالي الرقمي في الجزائر في ظل تبني استراتيجية وطنية للتحول الرقمي"، تخصص علوم اقتصادية، منشورة في مجلة العلوم الإنسانية – جامعة قسنطينة سنة 2024، تمثلت إشكالية الدراسة في: ما مدى مساهمة التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر؟، وهدفت الدراسة إلى تحليل واقع الشمول المالي الرقمي وتحديد الجهود المبذولة لتعزيزه في ظل تبني استراتيجية وطنية للتحول الرقمي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت إلى أن مستوى الشمول المالي الرقمي في الجزائر لا يزال ضعيفًا رغم الجهود المبذولة، وأن تطوير البنية التحتية الرقمية وتفعيل الاستراتيجية الوطنية يمكن أن يساهم في تحسينه مستقبلاً .

الدراسة الثانية :

دراسة بوشلوقة س (Bouchloka S.) .بعنوان" :تحديات الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تطويره"، تخصص اقتصاد، منشورة في المجلة الدولية للاقتصاد التطبيقي (IJEP) سنة 2022، تمثلت

إشكالية الدراسة في: ما هي أهم التحديات التي تعيق تطوير الشمول المالي في الجزائر؟، وهدفت إلى إبراز واقع الشمول المالي وتحليل معوقاته ومتطلبات تطويره لتحقيق التنمية المستدامة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى وجود تحسن نسبي في مؤشرات الشمول المالي خاصة بعد جائحة كوفيد-19، إلا أنه لا يزال ضعيفًا بسبب نقص البنية التحتية الرقمية وضعف الثقافة المالية، مما يستدعي تعزيز الرقمنة والتوعية المالية .

-الدراسة الثالثة :

دراسة بن عمر عبد القادر بعنوان" :الشمول المالي في الجزائر: الواقع والتحديات"، تخصص اقتصاد، منشورة في مجلة علمية جزائرية (ASJP) سنة 2020، تمثلت إشكالية الدراسة في: ما هو واقع الشمول المالي في الجزائر وما أهم التحديات التي تواجهه؟، وهدفت إلى تحليل مفهوم الشمول المالي ومؤشراته وواقعه في الجزائر، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى أن مستويات الشمول المالي في الجزائر مقبولة نسبيًا لكنها تبقى دون المستوى المطلوب مقارنة بالدول المتقدمة، مع وجود معوقات مثل ضعف التثقيف المالي وقلة استخدام الخدمات المصرفية .

-الدراسة الرابعة :

دراسة طالبي سميرة، سعد الله أمال بعنوان" :سبل تعزيز الشمول المالي في الجزائر"، تخصص علوم اقتصادية، مقدمة في ملتقى علمي دولي بجامعة بشار سنة 2022، تمثلت إشكالية الدراسة في: ما هي أهم السبل الكفيلة بتعزيز الشمول المالي في الجزائر؟، وهدفت إلى تحليل واقع الشمول المالي وتحديد الآليات والسياسات اللازمة لتعزيزه، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى أن الشمول المالي في الجزائر ضعيف بسبب الإقصاء المالي وضعف استخدام الخدمات المالية، وأوصت بضرورة وضع استراتيجية وطنية فعالة وتعزيز الخدمات المالية الرقمية والتثقيف المالي .

-الدراسة الخامسة :

دراسة Yue Pengpengوآخرون بعنوان "The Rise of Digital Finance: Financial Inclusion or Debt Trap"، تخصص اقتصاد مالي، منشورة سنة 2022، تمثلت إشكالية الدراسة في: هل يساهم التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي أم يؤدي إلى مخاطر مالية؟، وهدفت إلى تحليل أثر التمويل الرقمي على الأفراد والوصول إلى الخدمات المالية، واعتمدت الدراسة على المنهج القياسي التحليلي باستخدام بيانات كمية، وتوصلت إلى أن التمويل الرقمي يساهم في توسيع الوصول إلى الخدمات المالية وزيادة المشاركة في الأسواق المالية، لكنه قد يزيد من مخاطر المديونية لدى الأفراد .

-الدراسة السادسة :

دراسة Jallow Ismaila & Tajmouati Samy بعنوان "Determinants of Financial and Digital Inclusion in West and Central Africa"، تخصص اقتصاد قياسي، منشورة سنة 2025، تمثلت إشكالية الدراسة في: ما هي محددات الشمول المالي والرقمي في إفريقيا؟، وهدفت إلى تحليل العوامل المؤثرة في الشمول المالي باستخدام بيانات البنك الدولي، واعتمدت الدراسة على نماذج إحصائية (Logit/Probit) وتحليل قياسي، وتوصلت إلى أن التعليم والدخل والجنس ومكان الإقامة تعد من أهم المحددات المؤثرة في الشمول المالي والرقمي، مع وجود تفاوت بين الدول.

-هيكل الدراسة:

ولمعالجة اشكالية الدراسة ولاجابة عن تساؤلاتها، تم تقسيم هذه الدراسة الى فصلين رئيسيين. حيث خصص الفصل الاول للجانب النظري، و تم فيه التطرق إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بالتحول الرقمي والشمول المالي والعلاقة بينهما و منه المبحث الاول: الشمول المالي و مؤشرات قياسه و في المطلب الاول: مفهوم و نشأة الشمول المالي و أهدافه و في المطلب الثاني: أبعاد الشمول المالي و مؤشرات قياسه و المطلب الثاني: شروط و أهداف الشمول المالي، و من المبحث الثاني:التحول الرقمي في البنوك و في المطلب الاول:مفهوم التحول الرقمي في البنوك و في المطلب الثاني: مؤشرات التحول الرقمي و في المطلب الثالث: العلاقة بين التحول الرقمي و الشمول المالي. اما الفصل الثاني فقد خصص للجانب التطبيقي و منه المبحث الاول: واقع التحول الرقمي في البنك الخارجي و في المطلب الاول: تطبيقات التحول الرقمي في البنك الخارجي و في المطلب الثاني: تقييم فعالية التحول الرقمي و المبحث الثاني: أثر التحول الرقمي على الشمول المالي في البنك الخارجي، المطلب الاول: تحليل الوصول للخدمات المالية و المطلب الثاني: تقييم النتائج و التحديات و في الاخير الافاق و التوصيات.

الفصل الاول:

الاطار النظري للشمول المالي و التحول الرقمي للبنوك

تمهيد:

يشهد العالم اليوم تحولات اقتصادية وتقنية غير مسبوقة، تجعل من الشمول المالي والتحول الرقمي في البنوك عنصرين مترابطين ومحوريين لضمان تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة. فقد أصبح الشمول المالي، أي إمكانية وصول جميع أفراد المجتمع إلى الخدمات المالية بأسلوب آمن وفعال، من أبرز الأولويات الاقتصادية والاجتماعية للدول، إذ يسهم في تعزيز النمو الاقتصادي، وتمكين الفئات المهمشة، وتقليل الفجوة بين الطبقات الاجتماعية.

في الوقت نفسه، يمثل التحول الرقمي في البنوك وسيلة استراتيجية لتحقيق هذا الشمول المالي، من خلال تقديم الخدمات المصرفية بطرق مبتكرة وسريعة، والاعتماد على التكنولوجيا الحديثة مثل التطبيقات البنكية، الدفع الإلكتروني، والتحليلات الرقمية الذكية ،وهكذا، يتضح أن العلاقة بين الشمول المالي والتحول الرقمي ليست علاقة ثانوية، بل علاقة تكاملية، حيث يمكّن التحول الرقمي البنوك من توسيع نطاق خدماتها لتشمل جميع فئات المجتمع، مع تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف التشغيلية.

المبحث الأول: الشمول المالي و مؤشرات قياسه

عرف مفهوم الشمول المالي في السنوات الأخيرة اهتمامًا متزايدًا داخل الأوساط الاقتصادية والمالية، حيث انتقل من كونه فكرة نظرية محدودة التداول إلى عنصر محوري ضمن السياسات الاقتصادية الحديثة. ولم يعد هذا المفهوم مجرد توجه فكري، بل أصبح يمثل أحد الدعائم الأساسية التي تستند إليها الدول في سعيها لتحقيق التوازن الاقتصادي وتعزيز كفاءة أنظمتها المالية.

المطلب الأول: مفهوم ونشأة الشمول المالي واهدافه

يهدف هذا المطلب إلى الإحاطة بمفهوم الشمول المالي من خلال عرض أبرز التعريفات التي قدمتها الهيئات والمنظمات الدولية، إلى جانب التطرق إلى السياق الذي ظهر فيه هذا المفهوم، مع إبراز أهم الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها في المجالين الاقتصادي والاجتماعي1.

الفرع الأول: مفهوم الشمول المالي

شهد مفهوم الشمول المالي تطورًا ملحوظًا نتيجة تعدد الجهات التي تناولته، حيث سعت كل مؤسسة إلى تعريفه انطلاقًا من زاوية اهتمامها ووظيفتها، إلا أن هذه التعريفات تلتقي في جوهرها عند فكرة أساسية تتمثل في ضمان استفادة مختلف فئات المجتمع من الخدمات المالية الرسمية.

وفي هذا الإطار، ترى مجموعة العشرين (G20) بالتعاون مع التحالف العالمي للشمول المالي (AFI)أن الشمول المالي يقوم على إتاحة الخدمات والمنتجات المالية لجميع فئات المجتمع، خاصة ذوي

[1]– نغم حسين نعمة أحمد نوري حسن مطر ، الشمول المالي متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، دار الأيام للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن 2019، ص 12

الدخل المحدود، مع ضرورة تقديم هذه الخدمات بطريقة عادلة وشفافة وبتكلفة مناسبة تراعي قدراتهم المالية1 .

أما المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء(CGAP) ، فقد ركزت في تعريفها على جانب الاستخدام الفعلي للخدمات المالية، حيث اعتبرت أن الشمول المالي يتحقق عندما يتمكن الأفراد البالغون من الاستفادة من خدمات أساسية مثل الادخار والائتمان والدفع والتأمين، من خلال مؤسسات مالية رسمية، وذلك ضمن إطار يتسم بالمسؤولية والاستدامة، وبكلفة مقبولة، مع التركيز على إدماج الفئات المستبعدة من النظام المالي3[2].

ومن جانب آخر، ربطت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) عبر شبكة التثقيف المالي (INFE)مفهوم الشمول المالي بضرورة توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية المنظمة، مع تعزيز استخدامها من قبل مختلف فئات المجتمع، وذلك من خلال اعتماد سياسات مبتكرة تهدف إلى نشر الثقافة المالية وتحسين المستوى المعيشي للأفراد

وفي سياق آخر، تناولت مجموعة العمل المالي (FATF) الشمول المالي من منظور تنظيمي، حيث أكدت على ضرورة توفير خدمات مالية ميسرة في إطار نظام خاضع للرقابة، بما يضمن توافقها مع متطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، مع التأكيد على أهمية الإشراف القانوني لضمان سلامة هذه الخدمات4.

1- صندوق النقد العربي، تداعيات التزام قطاع البنوك بتطبيق التوصيات والإجراءات المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب، أبو الإمارات العربية المتحدة، يناير 2018 ، ص20

2-جوزيف طربية: ابتكارات التكنولوجيا المالية ومستقبل الخدمات المصرفية، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 450 [2]،ماي 2018 ،ص72

- سليمان ناصر، عبد الحميد بوشرمة، متطلبات تطوير الصريفة الإسلامية في الجزائر، مجلة الباحث، العدد07، 2009 ، ص55

وعلى الصعيد الوطني، قدّم بنك الجزائر تصورًا متكاملًا للشمول المالي، حيث اعتبره عملية تسهيل وصول مختلف فئات المجتمع، وخاصة الفئات الهشة، إلى الخدمات المالية الرسمية مثل الحسابات البنكية، الادخار، التحويلات، التأمين، والتمويل، مع التأكيد على أهمية حماية المستهلك المالي، وتعزيز الثقافة المصرفية، والحد من اللجوء إلى القنوات غير الرسمية. كما أشار إلى أن قياس الشمول المالي يعتمد على ثلاثة أبعاد أساسية، وهي: مدى توفر الخدمات، ومستوى استخدامها، وجودتها1.

أما في الإطار الإسلامي، فيُنظر إلى الشمول المالي من منظور أخلاقي واجتماعي، حيث ينسجم مع مبادئ الشريعة الإسلامية التي تهدف إلى تحقيق العدالة الاجتماعية والتكافل، وذلك من خلال أدوات التمويل الإسلامي القائمة على تقاسم المخاطر، إضافة إلى آليات مثل الزكاة والوقف التي تسهم في إعادة توزيع الثروة وتحقيق الإدماج المالي للفئات المحرومة.

وانطلاقًا من مجمل هذه التعريفات، يمكن القول إن الشمول المالي يتمثل في تمكين الأفراد والمؤسسات من الوصول إلى مختلف الخدمات المالية الرسمية واستخدامها بشكل فعّال، ضمن بيئة تتسم بالجودة والشفافية، وبكلفة مناسبة، مع ضمان حماية المستهلك وتعزيز الوعي المالي، بما يساهم في تحقيق الإدماج الاقتصادي والاجتماعي2.

كما أن توسيع نطاق الخدمات المالية وإدماج أكبر عدد ممكن من الأفراد في النظام المالي الرسمي يُعد من العوامل الأساسية لدعم التنمية، ويتجلى ذلك من خلال:

- الاهتمام بالفئات ذات الدخل المحدود وتحسين قدرتها على الوصول إلى الخدمات المالية؛

- دعم وتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر؛

1- جوزيف طربية، المرجع سابق، ص57

– توفير مجموعة متنوعة من الخدمات المالية كالقروض والادخار والتأمين1؛

– المساهمة في خلق فرص عمل جديدة وتعزيز التشغيل؛

– تمكين المرأة اقتصاديًا وتحقيق قدر أكبر من العدالة الاجتماعية؛

– دعم النمو الاقتصادي الشامل والمستدام2 .

الفرع الثاني: نشأة وتطور الشمول المالي

لم يظهر مفهوم الشمول المالي بشكل فجائي، بل جاء نتيجة تطور تدريجي ارتبط بمحاولات معالجة إشكالية حرمان فئات واسعة من المجتمع، خاصة محدودي الدخل، من الاستفادة من الخدمات المصرفية التقليدية. وقد شكّلت التجارب العملية في

مجال التمويل الصغير نقطة الانطلاق الأساسية التي مهدت لظهور هذا المفهوم بصيغته الحديثة3.

أولًا: البدايات الأولى – التمويل الصغير

ترجع البدايات الفعلية لفكرة الشمول المالي إلى تجربة التمويل الصغير، التي ظهرت كحل عملي لمشكلة إقصاء الفئات الفقيرة من النظام البنكي. ففي عام 1976، قام الاقتصادي البنغلاديشي محمد يونس بمنح

[1]– صلاح الدين، صادق الشمري، إحسان صادق راشد، الشمول المالي والميزة التنافسية: تجارب محلية ودولية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2022، ص 21

2– طالب سميرة، دور الشمول المالي في دعم الاستقرار المالي في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص: اقتصاد نقدي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بشار، الجزائر، 2022، ص 64

3– آمنة خلج، دور الصناعة غير المصرفية الإسلامية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية بالإشارة إلى حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 2022 ص93

قروض صغيرة لمجموعة من النساء في إحدى القرى ببنغلاديش، بهدف مساعدتهن على تحسين أوضاعهن المعيشية من خلال مشاريع بسيطة1.

وقد مثّلت هذه المبادرة نقطة تحول مهمة، حيث أظهرت أن الفئات محدودة الدخل قادرة على الاستفادة من الخدمات المالية إذا ما تم تكييفها مع احتياجاتها. ومن هنا بدأت فكرة "الائتمان الأصغر" تنتشر تدريجيًا، خاصة في الدول النامية التي تعاني من ضعف الولوج إلى النظام المصرفي.

ثانيًا: الانتقال إلى مفهوم التمويل الأصغر

مع مرور الوقت، لم يعد الاهتمام مقتصرًا على تقديم القروض فقط، بل توسّع ليشمل مجموعة أوسع من الخدمات المالية، مثل الادخار والتأمين والتحويلات. ونتيجة لذلك، ظهر مفهوم "التمويل الأصغر"، الذي يعكس رؤية أكثر شمولًا تهدف إلى تلبية مختلف الاحتياجات المالية للفئات المستهدفة.

وقد ساهم هذا التطور في تعزيز دور المؤسسات المالية في دعم الفئات الهشة، كما مهّد الطريق لظهور مفهوم أوسع وأكثر شمولًا، يتمثل في الشمول المالي.

ثالثًا: ظهور مصطلح الشمول المالي وتطوره

من الناحية العلمية، بدأ استخدام مصطلح "الشمول المالي" في الأدبيات الأكاديمية في أوائل التسعينيات، حيث ورد لأول مرة سنة 1993 في دراسة تناولت أثر إغلاق الفروع البنكية على قدرة السكان على الوصول إلى الخدمات المصرفية2.

---

[2]– مراد محبوب، قرقب مبارك، التحويلات المالية عرب الهاتف المحمول بين المتطلبات والتحديات، مجلة الاجتهاد والدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 7 ،العدد 3 ،2018، ص74

ومع نهاية التسعينيات، بدأ هذا المفهوم يكتسب اهتمامًا متزايدًا، خاصة في إطار الدراسات المرتبطة بالجغرافيا الاقتصادية، التي ركزت على الفوارق في توزيع الخدمات المالية، والصعوبات التي تواجه بعض الفئات، مثل سكان المناطق الريفية وذوي الدخل المحدود.

رابعًا: ترسيخ المفهوم في السياسات الاقتصادية

بحلول أواخر التسعينيات، وبالتحديد سنة 1999، أصبح مفهوم الشمول المالي أكثر حضورًا في النقاشات الاقتصادية، حيث استُخدم لوصف مختلف العراقيل التي تحول دون استفادة الأفراد من الخدمات المالية.

وفي هذا السياق، تم التمييز بين نوعين من الإقصاء المالي[1]:

– الإقصاء الاختياري: ويشمل الأفراد الذين يفضلون عدم استخدام الخدمات المالية لأسباب ثقافية أو دينية أو شخصية .

– الإقصاء القسري: ويخص الأفراد الذين يُحرمون من هذه الخدمات نتيجة عوامل خارجة عن إرادتهم، مثل غياب المؤسسات المالية أو ارتفاع التكاليف أو عدم توفر الشروط اللازمة .

خامسًا: توجه السياسات نحو معالجة الإقصاء المالي

تركّز سياسات الشمول المالي أساسًا على الفئة التي تعاني من الإقصاء القسري، باعتبارها الفئة الأكثر حاجة للتدخل. ويهدف هذا التوجه إلى إزالة العوائق التي تحول دون اندماج هذه الفئات في النظام المالي الرسمي.

وتتعدد أسباب هذا الإقصاء، حيث قد تكون[1]:

[1]– عبد الحليم عمار غربي، نحو إطار مفاهيمي للشمول المالي والمصرفي الإسلامي، مجلة المالية والمصرفية، جامعة سطيف 1، المجلد 6، العدد 1،2020، ص 17

- أسباب اقتصادية، مثل ضعف الدخل؛

- أسباب جغرافية، كالبعد عن المؤسسات المالية؛

- أسباب تنظيمية، تتعلق بشروط الحصول على الخدمات؛

- أو أسباب مؤسسية، مرتبطة بضعف البنية المالية[2] .

وعليه، فإن جوهر الشمول المالي يتمثل في البحث عن حلول عملية لمعالجة هذه العوائق، مع التركيز على إدماج الفئات المستبعدة قسرًا، دون الاهتمام بالفئات التي تختار طوعًا عدم الاستفادة من الخدمات المالية.

يتضح أن الشمول المالي لم ينشأ كمفهوم نظري مجرد، بل هو نتاج تطور تاريخي بدأ من مبادرات بسيطة في التمويل الصغير، ثم تطور تدريجيًا ليشمل مختلف الخدمات المالية، قبل أن يستقر كمفهوم شامل يهدف إلى إدماج جميع الفئات في النظام المالي الرسمي، خاصة تلك التي تعاني من الإقصاء[3].

المطلب الثاني: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه

اتفق أعضاء الرابطة العالمية من أجل الشمول المالي وقادة مجموعة العشرين G20 في مؤتمر لوس كابوس الذي تم عقده عام 2012 على ثلاثة أبعاد رئيسية للشمول المالي.

الفرع الأول: أبعاد الشمول المالي

[1]– عبد الحليم عمار غربي، المرجع سابق، ص18

[2]– زروقي محمد، "تحليل مفهوم الشمول المالي ومؤشراته"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر 3، العدد 14، سنة 2020، ص88

[3]– دبوش عبد القادر، "دور الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة: دراسة قياسية"، مجلة جامعة الوادي للدراسات الاقتصادية، الجزائر، المجلد 8، العدد 1،2020، ص157

في السنوات السابقة تطور مفهوم الشمول المالي إلى أربعة أبعاد رئيسية وهي: سهولة الوصول إلى التمويل لجميع الأسر والشركات، استرشاد المؤسسات بالقواعد التنظيمية والإشراف المالي، الاستدامة المالية للشركات والمؤسسات بالإضافة إلى المنافسة بين مزودي الخدمات المالية لتحقيق أفضل البدائل للعملاء. حيث تم قياس الشمول المالي قديما بحساب نسبة المستفيدين من البنوك التجارية وأجهزة الصراف الآلي وأحجام الودائع والقروض التي تم تغطيتها، وفيما يتم وصف الأبعاد في التالي:

1) الوصول للخدمات المالية

ويشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، حيث يتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصر في مثل: تكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية، يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية. وتكمن مؤشرات قياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية في النقاط التالية:1

عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية.2

عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلومتر مربع.

-حساب النقود الالكترونية.

-مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.

[1]-السبعاوي مشتاق محمود بالجين فاتح سليمان و سلام أنور محمد . الاستقرار المالي في ظل النظام المالي والمصرفي الإسلامي: دراسة تحليلية لعينة من المصارف الإسلامية في ضوء المؤشرات العالمية للأزمة المالية. مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية 02(02) (2012)ص109

[2]- العباس ،بهناس حميد ،رسول و بلعباس عزالدين .بسيسة ، أسس ومتطلبات إسترتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة التجربة الأردنية. 14(02) جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر .ديسمبر, 2019.ص42

2- استخدام الخدمات المالية:

يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، من خلال تحديد مدى استخدام الخدمات المالية الذي يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة وتكمن مؤشرات هذا البعد في: 1

نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد كحساب وديعة منتظم. نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم. عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين. عدد معاملات الدفع . عبر الهاتف.

-نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي ومتواتر.

- نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت.

-نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية.

-عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع.

-عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة

3- جودة الخدمات المالية:

تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو التحدّي في حدّ ذاته، حيث أنه على مدى السنوات السابقة انتقل مفهوم الشمول المالي إلى جدول أعمال الدول النامية حيث كان لابد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية.

[1]- بوطلالة ،بخوش حسينة ساعد ،واقع الشمول المالي وتحدياته(الأردن والجزائر نموذجا)، 04 (02)، مجلة اقتصاد المالي والأعمال، ، جوان 2020، ص148

عدم الوصول إلى الخدمات المالية لازال يسبب مشكلة ويختلف بحسب البلد ونوع الخدمات المالية، ومع ذلك تبقى الجهود متواصلة من أجل ضمان جودة الخدمات المالية والذي يعتبر تحديا يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة لدراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة.

هذا البعد ليس بعدا واضحا ومباشرا، حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، شفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك .1

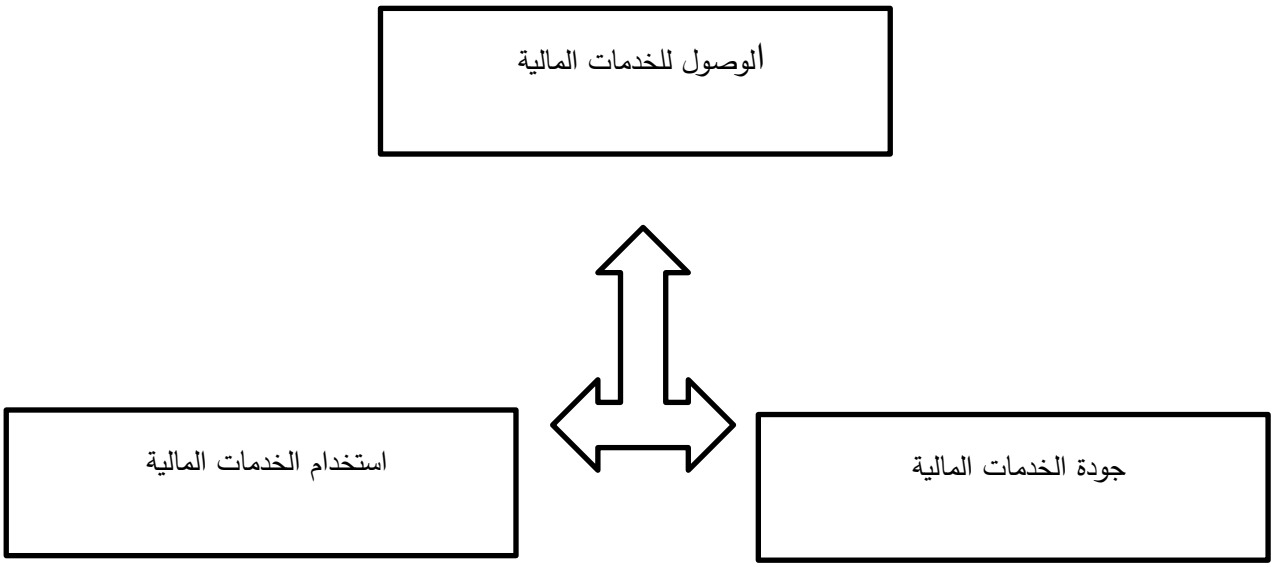
وقد وضع تحالف الشمول المالي مجموعة من المؤشّرات لقياس بعد الجودة والتي تم توضيحها كالتالي:

- القدرة على تحمل التكاليف مدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لذوي الدخل المنخفض.
- –الشفافية: يلعب الوصول إلى المعلومات دورا حاسما في الشمول المالي حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام خدمات مالية .
- الراحة والسهولة: يقيس هذا المؤشّر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية.
- حماية المستهلك: ينظر هذا المؤشّر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال والممارسات غير العادلة.
- التثقيف المالي: ويقيس المعارف الأساسية والمالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم. 1

[1]– إلفي محمد، و بلغالم حمزة... دور الشمول المالي من منظور مؤشرات الوساطة المصرفية في تعزيز الناتج المحلي في الجزائر للفترة 2000–2016 ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى الوطني حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية للتنمية المستدامة ، 2018، ص25

- المديونية أو السلوك المالي: وهي سمة هامة للعميل في النظام المالي، ومن الضروري معرفة كيف يتأخر المقترضين بالسداد ضمن فترة زمنية معينة.
- –العوائق الائتمانية: الشمول المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنّه يمنح أيضا للعملاء القدرة على اختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات.2

الشكل (2–1): أبعاد الشمول المالي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على المعطيات السابقة

الفرع الثاني: مؤشّرات الشمول المالي:

حسب قادة مجموعة العشرين من أجل الاشتمال المالي فإن مؤشّرات الشمول المالي ترتكز على ثلاث أبعاد أساسية متمثلة في:

[1]– بن منصور نجيم. أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في دول شمال إفريقيا دراسة تحليلة قياسية للفترة 2004–2019 مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، 18(28)، 2020، ص41

[2]– بن منصور نجيم. نفس المرجع السابق، ص42

1. الوصول إلى الخدمات المالية.

2. استخدام الخدمات المالية.

أهم مؤشرات الشمول المالي وفق المعايير الدولية

	الفئات	المؤشرات	الأبعاد المقاسة
1	عملاء البنك البالغين (الأفراد) من يملكون حسابات الايداع	البالغين الذين يحتفظون بحسابات مؤسسة مالية رسمية	عدد المودعين الذين لديهم حسابات ايداع لكل ألف من البالغين
2	حسابات الإئتمان (الأفراد)	البالغين الحاصلين على قرض واحد على الأقل غير مسدد	عدد المقترضين لكل ألف من البالغين –عدد القروض لكل ألف من البالغين
3	حسابات الايداع الشركات	الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تحتفظ بحساب لدى مؤسسة مالية رسمية	عدد حسابات الايداع للشركات الصغيرة والمتوسطة على اجمالي عدد الشركات
4	حسابات الائتمان للشركات	الشركات الصغيرة والمتوسطة الحاصلين على قرض واحد على الأقل غير مسدد من مؤسسة مالية رسمية	عدد القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة غير المسددة على اجمالي عدد القروض القائمة
5	عدد الفروع	عدد الفروع المنتشرة في المناطق	عدد الفروع لكل مئة ألف من السكان البالغين
6	عدد أجهزة الصرف الالي	عدد أجهزة الصرف الالي المنتشرة في المناطق	عدد اجهزة الصراف الالي لكل الف من السكان البالغين

7	نقاط الخدمة أو البيع	عدد نقاط البيع المنتشرة في المناطق	عدد الفروع أو نقاط البيع لكل مئة ألف من السكان البالغين
8	المعاملات غير نقدة	التحويلات المالية	نسبة العملاء الذين يستقبلون حوالات مالية محلية أو دولية
		الشبكات	عدد الشبكات لكل مائة ألف من السكان البالغين
		بطاقات الائتمان	نسبة العملاء الذين يستقبلون حوالات مالية محلية أو دولية
		الشبكات	عدد الشبكات لكل مائة ألف من السكان البالغين
		بطاقات الائتمان	عدد بطاقات الائتمان لكل مئة الف من السكان البالغين
		بطاقة الخصم	عدد بطاقات الخصم لكل مئة ألف من السكان البالغين
		بطاقات الخصم المباشر	عدد بطاقات ATM لكل مئة ألف فرد
9	المعاملات عبر الهاتف	انتشار خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول	نسبة الأفراد الذين يستخدمون

	المحمول	بين الأفراد	الهاتف المحمول لتسديد دفعاتهم الى السكان البالغين

المصدر :بوطرفة رشيد و صغير عماد (2020). واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية وآفاق تطويره. مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة 3(01).(صفحة 47).

المطلب الثالث : شروط وأهداف الشمول المالي.

لا يقتصر الشمول المالي على مجرد إتاحة الخدمات المصرفية، بل يرتبط بتحقيق مجموعة من الشروط التي تضمن فعاليته واستدامته، من حيث سهولة الوصول إلى هذه الخدمات وجودتها ومدى ملاءمتها لمختلف فئات المجتمع. كما يسعى هذا المفهوم إلى تحقيق جملة من الأهداف الاقتصادية والاجتماعية، أبرزها تعزيز الإدماج المالي، تقليص الفوارق، ودعم النمو الشامل1.

وعليه، سيتم في هذا المطلب التطرق إلى أهم الشروط التي يقوم عليها الشمول المالي، ثم إبراز الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها على مستوى الأفراد والاقتصاد كل2.

الفرع الأول : الشروط الأساسية لمؤشرات الشمول المالي

سعيًا نحو توحيد المفاهيم المرتبطة بالشمول المالي، عملت مجموعة العمل المعنية ببيانات الشمول المالي التابعة للتحالف

العالمي للشمول المالي على تحديد مجموعة من المعايير الأساسية التي ينبغي توفرها في المؤشرات المعتمدة لقياس هذا المفهوم، وذلك

[1]– بريش رابح : دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الاسلامية، أطروحة دكتوراه منشورة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر ، 2020، ص72

[2]– سعيدي صبيرة : تفعيل الخدمة التأمينية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، أطروحة دكتوراه منشورة، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف الجزائر، 2023، ص103

بهدف ضمان دقة القياس وفعاليته في دعم السياسات العامة. وفي هذا الإطار، يمكن إبراز أهم هذه الشروط فيما يلي:

أولًا: الفائدة والملاءمة(Usefulness and Relevance)

يعتبر مدى فائدة المؤشرات وملاءمتها للواقع المحلي من أهم المعايير المعتمدة في اختيارها، حيث ينبغي أن تسهم هذه المؤشرات في دعم صناع القرار وتمكينهم من وضع سياسات فعالة لتعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال عكسها لاحتياجات البيئة الاقتصادية والاجتماعية لكل دولة.

ثانيًا: البراغماتية(Pragmatisme)

تقتضي البراغماتية أن يتم جمع البيانات المتعلقة بالشمول المالي بطريقة عملية وفي آجال زمنية معقولة، مع الاعتماد قدر الإمكان على البيانات المتوفرة مسبقًا. ويهدف ذلك إلى تقليل التكاليف وتفادي التعقيد، بما يضمن استمرارية عملية القياس دون أعباء إضافية1.

ثالثًا: التناسق(Consistance)

نظرًا لغياب تعريف موحد عالميًا للشمول المالي، تم اعتماد تعريفات معيارية تسهم في تحقيق قدر من الاتساق في القياس،

بما يسمح بإجراء مقارنات زمنية وجغرافية بين مختلف الدول. كما تسعى هذه المؤشرات إلى الانسجام مع المبادرات

الدولية في مجال جمع البيانات، لتفادي التكرار وتقليل الضغط على الدول.

[1]– بوحفص عبد الكريم، *قياس الشمول المالي في الدول النامية: دراسة مقارنة*، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: اقتصاد مالي، جامعة تلمسان، الجزائر، 2021، ص102

رابعًا: المرونة(Flexibilité)

تُدرك الجهات المعنية أن واقع الشمول المالي يختلف من دولة إلى أخرى تبعًا للظروف الاقتصادية والاجتماعية والثقافية،

لذلك تم منح الدول قدرًا من المرونة في تكييف المؤشرات بما يتناسب مع خصوصياتها. غير أن هذه المرونة يجب أن

تُمارس في إطار من الشفافية، من خلال الإفصاح عن أي تعديلات أو اختلافات لضمان الحفاظ على إمكانية المقارنة1.

يتضح أن مؤشرات الشمول المالي لا تقوم على أسس عشوائية، بل تستند إلى مجموعة من المعايير المنهجية التي تضمن فعاليتها ودقتها، مع مراعاة التوازن بين التوحيد الدولي والخصوصية الوطنية.

الفرع الثاني: أهداف الشمول المالي

أصبح الشمول المالي في الوقت الراهن من القضايا المحورية التي تحظى باهتمام واسع على المستوى الدولي، نظرًا لدوره الفعال في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية. وقد تم إدراجه ضمن الأهداف العالمية للتنمية المستدامة لسنة 2030، باعتباره وسيلة أساسية لتعزيز الإدماج الاقتصادي وتحقيق العدالة المالية بين مختلف فئات المجتمع2.

[1]– بن زينة خديجة، *دور المؤشرات المالية في تقييم الشمول المالي*، أطروحة دكتوراه، تخصص: مالية وبنوك، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2022، ص 88

[2]– فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، صندوق النقد العريب، أبو ظيب، الإمارات العربية المتحدة ، 2015، ص08

وفي هذا السياق، يسعى الشمول المالي إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تتكامل فيما بينها، ويمكن إبراز أهمها فيما يلي:

أولًا: توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية

يهدف الشمول المالي إلى تمكين مختلف فئات المجتمع، خاصة الفئات الهشة، من الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية الرسمية، مع تسهيل استخدامها بشكل فعّال. ويتطلب ذلك تكاتف الجهود بين مختلف الفاعلين لتعريف الأفراد بأهمية هذه الخدمات، وكيفية الاستفادة منها بما يسهم في تحسين أوضاعهم المعيشية1.

ثانيًا: تعزيز ثقافة الادخار والاستثمار

يركز الشمول المالي على تشجيع الأفراد والمؤسسات الصغيرة على تبني سلوكيات مالية سليمة، من خلال تحفيزهم على الادخار

واستثمار أموالهم بطرق مدروسة. ويتحقق ذلك عبر تصميم برامج توعوية موجهة لمختلف الفئات، إضافة إلى تطوير منتجات مالية تتلاءم مع احتياجاتهم، بما يعزز روح المنافسة بين المؤسسات المالية.

ثالثًا: الحد من التعاملات غير الرسمية

يسعى الشمول المالي إلى تقليص الاعتماد على القنوات المالية غير الرسمية، التي غالبًا ما تفتقر إلى الرقابة والتنظيم، وذلك من خلال إدماج الأفراد والمؤسسات ضمن النظام المالي الرسمي. ويساهم هذا التوجه في تعزيز استقرار النظام المالي وضبط المعاملات وفق الأطر القانونية والمعايير المعتمدة2.

---

[1]– سعيدي صبيرة : تفعيل الخدمة التأمينية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، أطروحة دكتوراه منشورة، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف **الجزائر** . (2023) ص103

[2]– عبد الحليم عمار غربي، نحو إطار مفاهيمي للشمول المالي والمصرفي الإسالمي، جملة المالية والمصرفية، جامعة سطيف 1،المجلد 6 ، العدد 1 ، 2020، ص17

رابعًا: نشر الثقافة والتوعية المالية

يُعد رفع مستوى الوعي المالي لدى مختلف فئات المجتمع من الأهداف الأساسية للشمول المالي، حيث يتم العمل على تقليص الفجوة المعرفية من خلال إدراج مفاهيم مالية في المناهج التعليمية، وتنظيم حملات توعوية تستهدف مختلف الشرائح، خاصة فئة الشباب، بهدف ترسيخ سلوكيات مالية سليمة منذ المراحل المبكرة1.

خامسًا: تعزيز حماية مستهلكي الخدمات المالية

يهتم الشمول المالي بضمان حقوق المتعاملين مع المؤسسات المالية، من خلال وضع أطر تنظيمية تكفل حمايتهم، وتوعيتهم بحقوقهم وواجباتهم. ويشمل ذلك تمكينهم من الاطلاع على معلوماتهم المالية، ومنحهم حق الاعتراض على البيانات، إضافة إلى توفير آليات واضحة لتقديم الشكاوى ومعالجتها بطريقة شفافة وعادلة.

يتضح أن أهداف الشمول المالي لا تقتصر على الجانب المالي فحسب، بل تمتد لتشمل أبعادًا اجتماعية وتنموية، حيث يسهم في تحقيق الإدماج الاقتصادي، وتعزيز الاستقرار المالي، وتحسين مستوى معيشة الأفراد

المبحث الثاني: التحول الرقمي في البنوك

إن التحول الرقمي في البنوك لا يقتصر على إدخال التقنيات الحديثة فحسب، بل يمتد إلى إعادة هندسة العمليات الداخلية، وتطوير البنية التحتية التكنولوجية، واعتماد نماذج أعمال مبتكرة قائمة على البيانات والتحليل الرقمي، ومن هنا يتضح أن التحول الرقمي أصبح عاملًا أساسيا في تعزيز مرونة النظام

[1]– بوزيد عبد الحكيم، *دور الشمول المالي في تعزيز الاستقرار المالي*، أطروحة دكتوراه، تخصص: مالية وبنوك، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص97

البنكي، وتمكينه من مواجهة التحديات الاقتصادية والتكنولوجية الحديثة، سواء على مستوى تقديم الخدمات أو إدارة المخاطر .1

المطلب الاول: مفهوم التحول الرقمي في البنوك

شهد القطاع المصرفي في العقدين الأخيرين تغييرات جذرية بفعل الثورة التكنولوجية، حيث أصبح الاعتماد على الأساليب التقليدية في تقديم الخدمات المالية محدودًا في مواجهة تطلعات العملاء المتزايدة والتنافس الشديد بين البنوك. ويشير التحول الرقمي في هذا السياق إلى إعادة تشكيل الهيكل البنكي والعمليات التشغيلية عبر إدماج الحلول التقنية الحديثة في جميع مستويات العمل المؤسسي، بما يتيح تقديم خدمات أكثر سرعة ومرونة وكفاءة .

ولا يقتصر التحول الرقمي على مجرد إدخال تقنيات جديدة، بل يمثل إستراتيجية شاملة لإعادة هندسة العمليات، وتحسين تجربة العملاء، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات المصرفية. كما يتضمن استخدام أدوات مثل الذكاء الاصطناعي، الحوسبة السحابية، التحليلات التنبؤية، والتكنولوجيا المالية (Fin Techبهدف تيسير الوصول إلى الخدمات المالية، وتطوير إدارة المخاطر، وتحقيق الشمول المالي.

الفرع الاول: تعريف التحول الرقمي وخصائصه

نتيجة التطورات التكنولوجية خاصة الرقمية جعلت مصطلح التحول الرقمي شائعا جدا في السنوات الأخيرة في المجتمع

والمؤسسات بصفة خاصة لما له من أهمية كبيرة في التغيرات التنظيمية والمعاملات وقد أصبح ضرورة ملحة من أجل خلق

القيمة وتغيير أسلوب ونموذج العمل داخل أي مؤسسة.

[1]– السباعي، ياسر، *الشمول المالي في ضوء التحول الرقمي*، الطبعة الثانية، دار الفكر العربي، عمان. 2021، ص18

اولا: تعريف التحول الرقمي

التحول الرقمي هو من المفاهيم الحديثة التي برزت بقوة مع التطور التكنولوجي المتسارع، حيث لم يعد يقتصر على استخدام التقنيات الرقمية فقط، بل أصبح يمثل تحولًا شاملاً يمس مختلف جوانب النشاط الاقتصادي والتنظيمي. وقد ظهر هذا المفهوم بشكل واضح في بداية الألفية، حيث أشار الباحث إريك ستولترمان سنة 2004 إلى أن التطور التكنولوجي سيؤدي إلى إحداث تغييرات عميقة في حياة الأفراد والمؤسسات، وهو ما مهّد لظهور ما يعرف اليوم بالتحول الرقمي1.

وقد تناولت العديد من الدراسات مفهوم التحول الرقمي من زوايا مختلفة، حيث يُنظر إليه في بعض الأحيان على أنه إدماج شامل للتكنولوجيا الرقمية في مختلف أنشطة المؤسسات، مما يؤدي إلى تغيير جذري في طرق العمل وأساليب التسيير. وفي سياق آخر، يُفهم التحول الرقمي باعتباره عملية تحويل البيانات والمعلومات من شكلها التقليدي إلى شكل رقمي يمكن تخزينه ومعالجته واسترجاعه بسهولة باستخدام الأنظمة المعلوماتية.

كما يُعرّف التحول الرقمي أيضًا باعتباره نموذجًا حديثًا لإدارة الأعمال يعتمد على استخدام التقنيات الرقمية في ابتكار منتجات وخدمات جديدة، مع التركيز على تحسين تجربة المستخدم وتلبية احتياجاته المتجددة. وفي هذا الإطار، يشمل التحول الرقمي كذلك رقمنة الوثائق والمعلومات، من خلال تحويلها إلى صيغ إلكترونية سواء على شكل صور أو نصوص قابلة للمعالجة والتعديل باستخدام برمجيات متخصصة2.

[1]– حسن عماد مكاوي، تكنولوجيات الإتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط 2 ، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997، ص151

[2]– نجلاء يس، متطلبات التحول الرقمي لمؤسسات المعلومات العربية ، مجلة المكتبات والمعلومات، عضو إتحاد الناشرين الليبيين، العدد 13، السنة السادسة، يناير 2015 ، دار النخلة للنشر ، طرابلس ليبيا، 2015، ص03

ومن زاوية أخرى، يُنظر إلى التحول الرقمي على أنه مسار استراتيجي تسلكه المؤسسات من أجل تطوير أنشطتها وتعزيز قدرتها التنافسية، وذلك من خلال تبني حلول رقمية متقدمة تدعم عمليات الإنتاج والتسويق وتقديم الخدمات. ولا يقتصر هذا التحول على الجانب التقني فحسب، بل يمتد ليشمل أبعادًا تنظيمية وثقافية، حيث يتطلب إعادة هيكلة العمليات وتطوير الكفاءات بما يتلاءم مع البيئة الرقمية[1].

وانطلاقًا من ذلك، يمكن تقديم تعريف إجرائي للتحول الرقمي في القطاع المصرفي، يتمثل في كونه عملية متكاملة تشمل التطوير التكنولوجي والتنظيمي والثقافي، تسعى من خلالها البنوك إلى تحسين خدماتها وتكييفها مع متطلبات العملاء، وذلك عبر توظيف التقنيات الرقمية في ابتكار خدمات مصرفية حديثة، ورقمنة العمليات الداخلية، وتحسين جودة الأداء، بما يعزز الكفاءة التشغيلية ويحد من المخاطر، ويساهم في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

وبالاستناد إلى مختلف هذه التعريفات، يمكن القول إن التحول الرقمي يرتكز على مجموعة من الدوافع الأساسية التي ساهمت في تسريع تبنيه، من أبرزها[2]:

- تنامي توقعات العملاء وتزايد حاجتهم إلى خدمات سريعة ومبتكرة؛

- التطور التكنولوجي المتسارع وانتشاره في مختلف القطاعات؛

- اشتداد المنافسة بين المؤسسات، خاصة في ظل الانفتاح الاقتصادي والعولمة[3] .

ثانيا: خصائص التحول الرقمي.

[1]- صدوقي غريسي وآخرون، واقع التحول الرقمي والاتمة مجلة أراء للدراسات الاقتصادية والإدارية المركز الجامعي أفلو، المجلد 3 العدد2 ، 2015، ص101

[2]- زهير حافظي، الأنظمة الآلية ودورها في تنمية الخدمات الأرشيفية، دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الدكتوراه تخصص علم المكتبات، قسنطينة ، 2008، ص23

[3]- نورهان سليمان، تكنولوجيات الإعلام المتخصصة، ديناميكيات مستقبلية، مؤسسة، الريادة للنشر والتوزيع، دبي، ط 1، 2020،ص20

ساهم التحول الرقمي في تسهيل عملية تبادل المعلومات والبيانات بشكل كبير، حيث لم يعد الاتصال مقيدًا بعوائق المكان أو الزمن، ويعود ذلك إلى مجموعة من الخصائص التي يتميز بها، من أهمها:

– التفاعلية: حيث أصبح الاتصال قائمًا على تبادل الأدوار بين المرسل والمتلقي، مما يجعله اتصالًا ثنائي الاتجاه قائمًا على الحوار وليس في اتجاه واحد .

– اللاتزامنية: وتتمثل في إمكانية التفاعل مع المحتوى أو العملية الاتصالية في الوقت الذي يراه الفرد مناسبًا، سواء كان مرسلًا أو مستقبلًا .

– المشاركة والانتشار: إذ يتيح التحول الرقمي لأي فرد يمتلك وسائل بسيطة أن ينشر محتواه ويتشاركه مع الآخرين بسهولة .

– المرونة: تتميز الأنظمة الرقمية بقدرتها على التكيف والتحكم من خلال البرمجيات، مما يضمن سهولة الاستخدام وتحسين الأداء .

– الذكاء: تعتمد الشبكات الرقمية على أنظمة ذكية قادرة على مراقبة سير العمليات وتصحيحها بشكل مستمر .

كما يتسم التحول الرقمي بخصائص إضافية، من أبرزها[1]:

– التنوع :نتيجة التطور التكنولوجي وتعدد الوسائط، مما أتاح تنوعًا كبيرًا في المحتوى وأساليب الاتصال، وأعطى المستخدم خيارات متعددة حسب حاجاته .

[1]– نورهان سليمان، تكنولوجيات الإعلام المتخصصة، ديناميكيات مستقبلية، مؤسسة، الريادة للنشر والتوزيع، دبي، ط 1، 2020، ص20

– التكامل :حيث تجمع شبكة الإنترنت بين مختلف وسائل الاتصال والمحتويات في إطار واحد متكامل يوفر للمستخدم تجربة شاملة .

–تجاوز حدود المكان والزمان :إذ يتيح التحول الرقمي إمكانية التواصل عن بعد دون الحاجة إلى التواجد في نفس المكان أو الوقت[1] .

– الاستغراق في الاتصال :حيث أدى انخفاض تكلفة الاستخدام وانتشار الأجهزة الرقمية إلى زيادة الوقت الذي يقضيه الأفراد في التفاعل مع المحتوى الرقمي، سواء لأغراض التعلم أو الترفيه، مما جعل الوسائط الرقمية تتفوق في كثير من الأحيان على الوسائل التقليدية .

ثالثا: أهمية التحول الرقمي

يكتسي التحول الرقمي أهمية كبيرة في مختلف المجالات، حيث ساهم في تسريع وتيرة العمل وتحسين إدارة الوقت بفضل الأنظمة والبرمجيات الحديثة. كما اعتمدته العديد من الدول في مختلف القطاعات لما أحدثه من تأثيرات إيجابية على الأداء والإنتاجية، بالإضافة إلى تغيير سلوك الأفراد نحو استخدام أكثر وعيًا للخدمات، خاصة في المجال المالي. ويمكن إبراز أهميته من خلال ما يلي:[2]

– تحسين جودة الخدمات :يُعد تطوير الخدمات من أبرز أهداف التحول الرقمي، حيث يتيح تقديم خدمات أسرع وأكثر دقة، بما يلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل، وهو ما ينعكس إيجابًا على رضاهم وعلى أداء المؤسسات .

[1]– أحمد كاظم بريس وورود قاسم جبر ، ، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأطيرها في تحسين الأداء الإستراتيجي للمصرف، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 16 ، العدد 65، 2020، ص2013

[2]– عبد الرزاق مساعدية، تحولات القراءة في العصر الرقمي (طلبة الدراسات العليا بجامعة أحمد بوقرة نموذجا)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران، الجزائر،2015/2014، ص40/39

– تعزيز التعاون الداخلي :يساهم التحول الرقمي في تحسين التواصل بين مختلف أقسام المؤسسة، خاصة من خلال الأنظمة الداخلية الرقمية، مما يفتح المجال لتبادل المعلومات والأفكار بين العاملين بشكل أكثر فعالية1 .

–رفع الكفاءة التشغيلية :تساعد التقنيات الحديثة على تبسيط العمليات وتسريعها، مما يقلل من الوقت والجهد المبذولين في المهام الروتينية، ويتيح للموظفين التركيز على الابتكار وتطوير الأداء .

– زيادة المرونة التنظيمية :يمكن المؤسسات من التكيف بسرعة مع التغيرات، سواء في السوق أو في احتياجات العملاء، كما يساهم في تسريع عملية اتخاذ القرار بفضل توفر البيانات وتحليلها .

– ابتكار نماذج أعمال جديدة :أتاح التحول الرقمي ظهور طرق جديدة لإدارة الأعمال، حيث ساعدت التكنولوجيا في تطوير أساليب تقديم الخدمات واستحداث فرص جديدة للنمو .

–تقليل التكاليف :يسهم في خفض النفقات من خلال الاعتماد على الأنظمة الآلية والتقنيات الحديثة، خاصة في تنفيذ العمليات المتكررة، مما يعزز كفاءة استخدام الموارد2 .

ثالثًا: أهمية التحول الرقمي

يكتسي التحول الرقمي أهمية كبيرة في مختلف المجالات، حيث ساهم في تسريع وتيرة العمل وتحسين إدارة الوقت بفضل الأنظمة والبرمجيات الحديثة. كما اعتمدته العديد من الدول في مختلف القطاعات لما أحدثه من تأثيرات إيجابية على الأداء والإنتاجية، بالإضافة إلى تغيير سلوك الأفراد نحو استخدام أكثر وعيًا للخدمات، خاصة في المجال المالي. ويمكن إبراز أهميته من خلال ما يلي:3

[1]– عبد الرزاق مساعدية، المرجع سابق، ص42

[2]– شروق هادي عبد علي، ارادن حاتم خضير، التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي الاستراتيجي لمصرف بغداد نموذجا، مجلة الإدارة والاقتصاد الجامعة المستنصرية، العدد 126، ،2020،ص54

[3]– شروق هادي عبد علي، المرجع سابق، ص55

– تحسين جودة الخدمات :يُعد تطوير الخدمات من أبرز أهداف التحول الرقمي، حيث يتيح تقديم خدمات أسرع وأكثر دقة، بما يلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل، وهو ما ينعكس إيجابًا على رضاهم وعلى أداء المؤسسات .

– تعزيز التعاون الداخلي :يساهم التحول الرقمي في تحسين التواصل بين مختلف أقسام المؤسسة، خاصة من خلال الأنظمة الداخلية الرقمية، مما يفتح المجال لتبادل المعلومات والأفكار بين العاملين بشكل أكثر فعالية .

–رفع الكفاءة التشغيلية :تساعد التقنيات الحديثة على تبسيط العمليات وتسريعها، مما يقلل من الوقت والجهد المبذولين في المهام الروتينية، ويتيح للموظفين التركيز على الابتكار وتطوير الأداء .

–زيادة المرونة التنظيمية :يمكن المؤسسات من التكيف بسرعة مع التغيرات، سواء في السوق أو في احتياجات العملاء، كما يساهم في تسريع عملية اتخاذ القرار بفضل توفر البيانات وتحليلها1 .

– ابتكار نماذج أعمال جديدة :أتاح التحول الرقمي ظهور طرق جديدة لإدارة الأعمال، حيث ساعدت التكنولوجيا في تطوير أساليب تقديم الخدمات واستحداث فرص جديدة للنمو .

–تقليل التكاليف :يسهم في خفض النفقات من خلال الاعتماد على الأنظمة الآلية والتقنيات الحديثة، خاصة في تنفيذ العمليات المتكررة، مما يعزز كفاءة استخدام الموارد .

يتضح أن التحول الرقمي يمثل عاملًا أساسيًا في تحسين أداء المؤسسات وتعزيز قدرتها التنافسية، من خلال ما يوفره من سرعة وكفاءة ومرونة في مختلف العمليات.

الفرع الثاني: أهمية التحول الرقمي في البنوك ومجالات تطبيقه

في عصر التكنولوجيا الذي نعيشه اليوم، يتوقع العملاء أن يجدوا كل ما يريدونه على شاشة هواتفهم الذكية، لذلك تتجه الصناعة المصرفية بخطى سريعة نحو الرقمنة لتعزيز الكفاءة والأمان والارتقاء بخدمة العملاء. وتستطيع البنوك التحرك نحو التحول الرقمي من خلال تبني استراتيجية شاملة وتنافسية على مستوى رقمي، لهذا يشمل تطبيق التحول الرقمي العديد من المجالات.1

أولا: أهمية التحول الرقمي في البنوك

أصبح التحول الرقمي (DT) من الضروريات بالنسبة لكافة البنوك التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، و (DT) لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل البنك 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 أسرع وأسهل. كما أنه يسهم في ربط القطاعات الحكومية أو الخاصة ببعضها بحيث يمكن إنجاز الأعمال بمرونة وانسجام عالي. وقد أصبحت الضرورة ملحة أكثر مما مضى لتحول البنوك رقميا، ويعود ذلك وبشكل أساسي إلى التطور المتسارع في استخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات في كافة نواحي الحياة، سواء كانت متعلقة بالمعاملات مع القطاع الحكومي أو القطاع الخاص أو كانت تخص الأفراد لذلك هناك ضغط واضح من كافة شرائح المجتمع على المؤسسات والهيئات والشركات لتحسين خدماتها وإتاحتها على كافة القنوات الرقمية".2

[1]– أمال يوب، إكرام بودبزة" أثر التغيير التنظيمي في نجاح التحول الرقمي بالمؤسسات العمومية الجزائرية"، مجلة الاقتصاد الجديد، الجزائر، جامعة خميس مليانة، العدد 3، 2019، ص49

[2]– عبد الرحمن محمد سليمان رشوان زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم " دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمار"، ورقة بحث مقدمة الى المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا غزة ، 2020، ص10

حيث تتجه البنوك إلى (DT) والاستفادة من الذكاء الصناعي والتطبيقات الذكية في تسهيل وتسريع العمليات البنكية، خاصة أن العملاء يفضلون الخدمات الرقمية، بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات البنكية ورفع نسبة الإقبال عليها، حيث أن الهدف من (DT) في البنوك هو خفض نطاق معاملات البنوك من خلال تعديل المنتجات واستراتيجيات التواصل لخدمة العملاء، وبالتالي لم يعد بإمكان البنوك الاكتفاء بالخدمات التقليدية بل عليها أن تواصل التطوير المواكبة متطلبات العملاء.1 ووجد أن (DT)قام بتطوير القطاع البنكي وتعزيز فعاليته بتوافر مجموعة من الخدمات الرقمية للعملاء منها تتبع المدفوعات من البداية وحتى إتمامها سواء كانت محلية أم دولية وتشجيع استبدال العمليات النقدية المباشرة بطرق الدفع الإلكتروني، ويمكن تفعيل ذلك بتقليل رسوم الخدمة في حالة تنفيذها إلكترونيا. ومن الملاحظ أن التكنولوجيا المتقدمة والذكاء الاصطناعي حلت اليوم محل وظائف موجودة بالقطاع البنكي، وترتب على ذلك أن بعض العمليات أصبحت تتم خارج الفروع، لذا على البنوك رفع الإنفاق على (DT) لتتمكن من المنافسة حيث تشارك البنوك في مشاريع التحول الرقمي الضخمة بهدف التحديث والحفاظ على قدرتها التنافسية وخلق القيمة. 2

حيث ترجع أهمية التحول الرقمي في البنوك إلى تنوع الخدمات التي تقدمها المنصات الرقمية، مثل خدمات فتح الحساب واستقطاب العملاء الجدد وكذلك إتمام عمليات الدفع والشراء وتحويل الأموال والمعاملات عبر الانترنيت والهواتف المتحركة، ولتسهيل عمل هذه المنصات سعت البنوك لإيجاد تطبيقات جديدة للتواصل مع العملاء بشكل مباشر.3

[1]– ياسر عبد الرحمن، " إدارة الموارد البشرية وتحديات التحول الرقمي في منظمات الأعمال"، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، جامعة جيجل، الجزائر، جامعة المسيلة، 2019، ص 213.

[2]– صالح زابي، شعبان بعيطش " دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق التحول الرقمي"، مجلة البحوث الاقتصادية، جامعة الوادي، العدد1، ديسمبر 2019، ص153

[3]– صالح زابي، نفس المرجع السابق ، ص154

والهدف من سعي البنوك عامة من تطوير خدماتها الإلكترونية و الرقمية هو مواكبة التطورات الهائلة و السريعة في عالم التكنولوجيا، و ثورة الاتصالات الكبيرة التي يشهدها الاقتصاد و التي من المتوقع اختفاء البنوك التقليدية و التحول إلى البنوك الرقمية، و رسم استراتيجية مبنية على فهم مستقبل الثورة الرقمية، إلى جانب تطوير مجموعة من أدوات التحليل المتصلة بمصادر البيانات القائمة و الجديدة ، ثم ربطها مع العمليات المتصلة بمركز اتخاذ القرار، من أجل التمكن من وضع تصور واضح لمستقبل الصناعة البنكية للاستثمار الكلي و يكون لديها مساحة من الأفق لتحقيق المنافسة في مجال الخدمات البنكية، ثم الابتكار في لمنتجات مالية جديدة، تم مواكبة النمو المتسارع للتكنولوجيا الرقمية، تتسابق فيه البنوك حول العالم لتوفير الخدمات الإلكترونية و الرقمية لكافة عملائها .

ثانيا: مجالات تطبيق التحول الرقمي في البنوك

يشمل تطبيق التحول الرقمي ما يلي:

-**التقنيات:** يتم التحول الرقمي باستخدام منظومة من الأجهزة البيانات التخزين والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية غير منقطعة، كما يستلزم ضمان مستوى خدمة مناسب للأفراد المنظمة وعملائها وموردیها عبر فرق عمل مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة؛[1]

- **البيانات:** يفترض أن تقوم منظمات الاعمال بجهود إدارة وتحليل البيانات بشكل منتظم وفعال، وذلك بتوفير بيانات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير وتطوير أدوات مناسبة للتحليل الاحصائي والبحث عن بيانات التنبؤ بالمستقبل. كما يجب متابعة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها والاستفادة منها بشكل يتماشى مع أهداف المنظمة وتوقعاتها؛

[1]– حورية حمني، ابتسام طوبال " دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إنجاح التحول الرقمي"، مجلة العلوم السياسية، جامعة أم البواقي، العدد ،3 ديسمبر 2020، ص83

-**الموارد البشرية** تشكل الموارد البشرية جانبا حيويا يصعب على المنظمات تطبيق التحول الرقمي بدونه، حيث يتوجب توفير كوادر مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ القرارات الفعالة، كما يتطلب الرؤى وتنفيذها كفاءات بشرية وخبرات علمية ؛1

-**العمليات:** يجب على المنظمات الاعمال إرساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير الأداء على الصعيدين الداخلي والخارجي، وذلك لضمان التطبيق الأمثل للتحول الرقمي، ويتضمن ذلك إنشاء بناء تقني يتضمن سياسات وإجراءات تغطي كافة نشاطات المنظمة وعملياتها مترابطة مع التقنيات اللازمة والتطبيقات المطورة والبيانات المعالجة.

المطلب الثاني : مؤشرات التحول الرقمي

من أجل تحليل وضعية ومكانة أي بلد في المجال الاقتصاد الرقمي، قامت اللجان الفنية في الأمم المتحدة وغيرها من المنظمات ببلورة متواصلة المؤشرات مشتركة تمكنهم من معرفة مدى الفجوة الرقمية في كل المجالات وتساعد مختلف الدول على وضع الاستراتيجيات المناسبة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ونجد من أهم هذه المؤشرات2:

الفرع الأول :مؤشر التنمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

[1]– حورية حمني، نفس المرجع السابق ، ص89

[2]– مشري محمد الناصر، "سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه غير منشورة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 1 ، 2017، ص39

هو مؤشر مركب يجمع أحد عشر مؤشرا في مقياس مرجعي واحد يستعان به لرصد ومقارنة التطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين البلدان وعلى مر الزمن، والأهداف الرئيسية من هذا المؤشر قياس ما يلي:1

-مستوى تنمية التكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطورها بمرور الزمن في البلدان وتجربة هذه البلدان نسبة إلى تجربة البلدان الأخرى.

-التقدم في تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل من البلدان المتقدمة والبلدان النامية.

-الفجوة الرقمية، أي الفوارق بين البلدان من حيث مستويات تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها.

تنمية إمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومدى قدرة البلدان على الاستفادة منها لتعزيز النمو والتنمية.

وقد صمم مؤشر تطور الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بما يعكس التقدم في الدول بشكل مباشر على ثلاثة مؤشرات رئيسية:

-النفاذ: يقيم جاهزية الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتوافر البنية التحتية والنفاذ.

-الاستخدام: يقيم كثافة استخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.2

-المهارات : يقيم المهارات والإمكانات الضرورية والمقدرة على استخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بكفاءة عالية .

[1]- أحمد عبد اللطيف شهاب، وسام قاسم لفته الاقتصاد الرقمي وأثره في تطوير الصناعة السياحية"، مجلة الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد 118، 2017، ص163

[2]- بطاهر "بختة توجهات الاقتصاد الرقمي في البلدان العربية في ظل رغبتها في تطبيقه، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية الجزائر، جامعة زيان عاشور الجلفة، العدد 22.، 2019، ص77

يمثل مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

النفاذ الى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (40%)
عدد الاشتراكات في خدمة الهاتف الثابت لكل 122 نسمة.
عدد الاشتراكات في خدمة الهاتف الخلوي لكل 122 نسمة.
عرض النطاق الدولي للأنترنت (بثانية) لكل مستعمل أنترنت.
النسبة المئوية لعدد الأسر التي لديها حاسوب.
النسبة المئوية للأسر التي تتمتع بالنفاذ الى الأنترنت.
استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (40%)
النسبة المئوية لعدد الأفراد الذين يستعملون الأنترنت.
عدد الاشتراكات في خدمة النطاق العريض (السلكي) الثابت لكل 122 نسمة.
عدد الاشتراكات في خدمة النطاق العريض اللاسلكي لكل 122 نسمة.
المهارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (20%)
معدل الإلمام بالقراءة والكتابة لدى البالغين.
المعدل الإجمالي للالتحاق بالمدارس الثانوية.
المعدل الإجمالي للالتحاق بمؤسسات التعليم العالي (المرحلة بعد الثانوية).

المصدر: رديف مصطفى، غفار ،فيصل، وآخرون، التحول الرقمي كآلية لتعزيز درجة الشمول المالي في الجزائر، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، منار الشرق للدراسات والنشر، المجلد 1، العدد 5، 2021، الأردن، ص 292.

الفرع الثاني :مؤشر الجاهزية الشبكية.

مؤشر الجاهزية الشبكية، والذي تم بلورته من طرف خبراء المنتدى الاقتصادي العالمي سنة 2000، لكنه في سنة 2019 تخلى هذا المنتدى عن اعداد هذا المؤشر لصالح معهد PORTULANS في الولايات المتحدة هذا المؤشر كذلك بمؤشر الاستعداد الشبكي الرقمي، ويعمل هذا المؤشر على قياس قدرة البلدان الأمريكية، يسمى على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة القدرة التنافسية

والرفاهية، وينظر في العديد من المحاور في إطار الاقتصاد الرقمي. و يقيم هذا المؤشر من خلال أربع محاور كل منها يقيم من خلال ثلاث فروع خاصة بهن وفي المجمل يوجد 62 مؤشر كما يوضحه الجدول التالي:1

الجدول رقم (1–3): مؤشر الجاهزية الشبكية

المحاور الرئيسية	الفئات الفرعية
البيئة التكنولوجية	–البيئة السياسة والتنظيمية (9 مؤشرات) –بيئة الأعمال والابتكار (9مشرات)
الجاهزية الرقمية	–البنية التحتية (4 مؤشرات) –القدرة على تحمل التكاليف (3 مؤشرات) –المهارات (4 مؤشرات)
الاستخدام	–الاستخدام الفردي (7 مؤشرات) –استخدام مؤسسات الأعمال (6 مؤشرات) –استخدام الحكومة (3 مؤشرات)
الأثر	–الأثر الاقتصادي (4 مؤشرات) –الأثر الاجتماعي (4 مؤشرات)

المصدر: رديف مصطفى، غفار فيصل، وآخرون، التحول الرقمي كآلية لتعزيز درجة الشمول المالي في الجزائر، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية منار الشرق للدراسات والنشر المجلد 1 ، العدد 5، 2021، الأردن، ص 293.

المطلب الثالث: العلاقة بين التحول الرقمي والشمول المالي

[1]– رديف مصطفى، غفار ،فيصل، وآخرون، التحول الرقمي كآلية لتعزيز درجة الشمول المالي في الجزائر، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، منار الشرق للدراسات والنشر، المجلد 1، العدد 5، الأردن، 2020، ص292

يشهد النظام المالي العالمي تحولات بنيوية عميقة بفعل الثورة الرقمية، حيث أعادت التكنولوجيا تشكيل طبيعة الوساطة المالية وآليات تقديم الخدمات المصرفية. ولم يعد الشمول المالي يُقاس فقط بعدد الحسابات المفتوحة أو انتشار الفروع البنكية،[1] بل أصبح يرتبط بمدى قدرة الأنظمة المالية على توظيف الابتكار الرقمي لتوسيع الوصول، وتحسين الجودة، وتقليص التكلفة، وتعزيز الثقة داخل المنظومة المالية الرسمية.

ويقوم الترابط بين التحول الرقمي والشمول المالي على فرضية أساسية مفادها أن التكنولوجيا تُعيد تعريف مفهومي "الوصول" و"الاستخدام"،[2] بحيث يتحول الإدماج المالي من مسألة جغرافية إلى مسألة رقمية، ومن عائق مادي إلى عائق معرفي وتقني. ومن ثم، فإن فهم هذه العلاقة يقتضي تحليلها من زوايا متعددة: مؤسسية، اقتصادية، تكنولوجية، واجتماعية.

الفرع الأول: التحول الرقمي وإعادة تعريف مفهوم الوصول المالي

أحدثت الرقمنة نقلة نوعية في مفهوم الوصول إلى الخدمات المالية، إذ لم يعد الولوج إلى البنك مشروطًا بالحضور الفيزيائي، بل أصبح ممكنًا عبر منصات إلكترونية وتطبيقات هاتفية وأنظمة دفع رقمية تعمل على مدار الساعة[3].

ومن الناحية النظرية، يمكن تفسير هذا التحول في ضوء نظرية خفض تكاليف المعاملات (Transaction Cost Theory) ، حيث تؤدي الرقمنة إلى تقليل تكاليف البحث، والتفاوض، والتنفيذ، والمراقبة، وهو ما يُسهّل انخراط الأفراد ذوي الدخول المنخفضة في النظام المالي.

---

[1]– أحمد، خالد، *التحول الرقمي والشمول المالي: دراسة تحليلية في عصر التكنولوجيا المعلوماتية*، الطبعة الأولى، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، ، 2021، ص45

[2]– السباعي، ياسر، *الشمول المالي في ضوء التحول الرقمي*، الطبعة الثانية، دار الفكر العربي، عمان، 2020، ص18

[3]– العطار، سمير، *النظم المالية الرقمية: المفهوم والتطبيقات*، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، بيروت، 2019،ص89

كما أن التكنولوجيا الرقمية تُسهم في تجاوز القيود الجغرافية، إذ تمكّن الأفراد في المناطق النائية من إجراء عمليات تحويل الأموال، وتسديد الفواتير، والحصول على خدمات ادخار وائتمان دون الحاجة إلى بنية تحتية مصرفية تقليدية.

إضافة إلى ذلك، فإن التحول الرقمي يعيد صياغة مفهوم "الشمول" ذاته، بحيث لا يقتصر على فتح الحسابات، بل يمتد إلى ضمان الاستخدام الفعلي والمستدام للخدمات المالية، وهو ما يُعرف بالشمول المالي العميق1.

الفرع الثاني: الابتكار المالي الرقمي كآلية لتوسيع قاعدة المستخدمين

أفرز التحول الرقمي منظومة التكنولوجيا المالية(Fin Tech) ، التي تمثل تلاقي الابتكار التقني مع الخدمات المالية، وتقوم على تطوير منتجات وخدمات مرنة تتسم بالسرعة والتكلفة المنخفضة وسهولة الاستخدام.

وقد ساهمت هذه الابتكارات في توسيع قاعدة المستخدمين عبر أدوات متعددة، منها:

1 –المحافظ الإلكترونية(E-Wallets) ؛

2 –أنظمة الدفع الفوري(Instant Payement Systèmes) ؛

3 –الإقراض الرقمي المعتمد على تحليل البيانات الضخمة؛

4 –تقنيات التحقق البيومتري والهوية الرقمية؛

5 –التمويل الجماعي والمنصات الرقمية البديلة للوساطة التقليدية. 2

[1]– العطواني، سمر، *الخدمات المالية الرقمية: واقع وتحديات*، الطبعة الثانية، دار العلم للملايين، القاهرة، 2020،ص58

[2]– السيد، كريم، *الشمول المالي والتنمية المستدامة*، الطبعة الأولى، منشورات جامعة الجزائر، 2020،ص04

وتكمن أهمية هذه الأدوات في قدرتها على معالجة أحد أبرز أسباب الإقصاء المالي، والمتمثل في نقص الضمانات أو السجل الائتماني، حيث تسمح تقنيات تحليل البيانات الضخمة (Big Data) بتقييم الجدارة الائتمانية بناءً على أنماط سلوكية رقمية بديلة.

وبذلك، يتحول التحول الرقمي من مجرد أداة تكنولوجية إلى محرك لإعادة هيكلة العلاقة بين المؤسسات المالية والعملاء، بما يعزز الإدماج المالي المستدام.

الفرع الثالث: الرقمنة وتعزيز كفاءة النظام المالي

لا يقتصر أثر التحول الرقمي على توسيع نطاق الوصول، بل يمتد إلى تحسين كفاءة النظام المالي من خلال:

1 –تقليص التكاليف التشغيلية للمؤسسات المالية؛

2 –تسريع عمليات التسوية والمقاصة؛

3 –تقليل الأخطاء البشرية المرتبطة بالمعاملات الورقية؛

4 –تحسين إدارة المخاطر عبر أنظمة تحليل البيانات المتقدمة.

كما أن أنظمة الدفع الإلكتروني تسهم في تعزيز الشفافية وتقليص الاقتصاد غير الرسمي، نظرًا لقدرتها على تسجيل وتتبع المعاملات بصورة آنية، مما يعزز الثقة في البيئة المالية ويقوي الاستقرار الاقتصادي.

وتشير الأدبيات الاقتصادية إلى أن ارتفاع مستويات الشمول المالي الرقمي يرتبط بزيادة الادخار الرسمي وتحسين كفاءة تخصيص الموارد داخل الاقتصاد.

الفرع الربع: الأبعاد الاجتماعية والمؤسسية للعلاقة بين الرقمنة والشمول المالي

تتجاوز العلاقة بين التحول الرقمي والشمول المالي البعد التقني لتأخذ طابعًا اجتماعيًا ومؤسسيًا. فنجاح الرقمنة في تحقيق الإدماج المالي يتوقف على توفر عناصر عدة، أبرزها:

1 –الثقافة المالية والرقمية؛1

2 –الثقة في المؤسسات المالية؛

3 –حماية البيانات والأمن السيبراني؛

4 –وجود إطار تنظيمي مرن يدعم الابتكار دون الإخلال بالاستقرار.

ومن منظور سيسيولوجي، يمكن القول إن التحول الرقمي يعيد تشكيل علاقة الأفراد بالمؤسسات المالية، حيث يتحول العميل من

متلقٍ للخدمة إلى مستخدم نشط لمنصات رقمية تفاعلية، وهو ما يعزز الشعور بالاستقلالية والتمكين المالي2.

غير أن هذه العملية قد تفرز أشكالًا جديدة من الإقصاء، تُعرف بالإقصاء الرقمي(Digital Exclusion) ، والذي يرتبط بضعف المهارات الرقمية أو محدودية الوصول إلى الإنترنت، مما يستدعي سياسات مرافقة لضمان عدالة التحول الرقمي.

الفرع الخامس: الرقمنة والشمول المالي في إطار التنمية المستدامة

تُدرج العلاقة بين التحول الرقمي والشمول المالي ضمن إطار أوسع يتعلق بأهداف التنمية المستدامة، لاسيما الهدف الأول (القضاء على الفقر) والهدف الثامن (النمو الاقتصادي والعمل اللائق).

فالخدمات المالية الرقمية تتيح للفئات محدودة الدخل أدوات للادخار وإدارة المخاطر والوصول إلى التمويل، وهو ما يعزز قدرتها على مواجهة الصدمات الاقتصادية1.

---

[1]– **شريط، عبد الرزاق**،*مدفوعات بلا ورق: التحول الرقمي في المصارف الجزائرية*،الطبعة الأولى، دار الثقافة الجزائرية، الجزائر، 2021،ص49

[2]– **لعموري، سمير**، *التكنولوجيا المالية والأسواق المالية الجزائرية*، الطبعة الأولى، منشورات جامعة قسنطينة، 2021،ص92

كما أن إدماج المرأة والشباب في المنظومة المالية الرقمية يسهم في تعزيز المشاركة الاقتصادية ورفع معدلات الإنتاجية.

ومن هذا المنطلق، يُنظر إلى التحول الرقمي باعتباره محفزًا هيكليًا لإعادة توزيع الفرص الاقتصادية، بما يعزز العدالة الاجتماعية والاستقرار المالي على المدى الطويل.

يتضح من التحليل أن العلاقة بين التحول الرقمي والشمول المالي علاقة تكاملية بنيوية، حيث يشكل التحول الرقمي آلية لإعادة تعريف الوصول والاستخدام والكفاءة داخل النظام المالي. كما أن الابتكار التكنولوجي يفتح آفاقًا جديدة للإدماج المالي عبر تقليص التكاليف، وتحسين إدارة المخاطر، وتعزيز الشفافية2.

غير أن تعظيم أثر الرقمنة في تحقيق الشمول المالي يظل مشروطًا بتكامل الأبعاد التقنية والمؤسسية والاجتماعية، بما يضمن تحقيق

إدماج مالي شامل ومستدام، لا يقتصر على توسيع الوصول، بل يمتد إلى ضمان الاستخدام الفعلي والآمن والعادل للخدمات المالية

[1]– لنعيمي، ليلى، دور التكنولوجيا الرقمية في تعزيز الاندماج المالي" *مجلة الاقتصاد الرقمي والتنمية*، جامعة الإمارات، 2021،ص62

[2]– لنعيمي، ليلى، نفس المرجع السابق ، ص62

خلاصة الفصل:

بعد دراسة الشمول المالي والتحول الرقمي في البنوك، يتضح أن كلا المفهومين مترابطان بشكل وثيق .فالشمول المالي لا يقتصر على مجرد توفير الخدمات البنكية، بل يشمل إتاحة الوصول لهذه الخدمات لجميع فئات المجتمع بطريقة فعالة ومستدامة .وفي المقابل، يظهر التحول الرقمي كأداة رئيسية لتحقيق هذا الشمول، من خلال تطوير البنية التحتية البنكية، إدخال الابتكار التكنولوجي، وتبسيط العمليات المالية.

كما أبرز الفصل أن قياس الشمول المالي والتحول الرقمي ضروري لتقييم الأداء البنكي ومعرفة مدى نجاح البنوك في دمج الفئات غير المتعاملة مع النظام المالي. وأخيرًا، تؤكد الدراسة أن العلاقة بين التحول الرقمي والشمول المالي علاقة تكاملية استراتيجية، حيث يسهم اعتماد التقنيات الحديثة في تمكين البنوك من تقديم خدمات أكثر فعالية، وتوسيع قاعدة العملاء، وتعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية على المدى الطويل.

الفصل الثاني :

الجانب التطبيقي –

دراسة حالة البنك

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الاول إلى مختلف الجوانب النظرية المتعلقة بالتحول الرقمي و الشمول المالي، نحاول في هذا الفصل اسقاط هذه المفاهيم على الواقع من خلال دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري، باعتباره من البنوك التي تسعى ألى تطوير خدماتها الرقمية و مواكبة التحول الرقمي.

وبغية الإحاطة بمستهدفات الدراسة، تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين متكاملين؛ يتناول المبحث الأول واقع التحول الرقمي في البنك الخارجي الجزائري عبر استعراض تطبيقاته التقنية وقياس فعاليتها الوظيفية. في حين ينصرف المبحث الثاني إلى تحليل الأثر الانعكاسي لهذا التحول على واقع الشمول المالي، من خلال دراسة مستويات الوصول إلى الخدمات المالية، وتقييم الحصيلة الميدانية وما يواجهها من تحديات هيكلية

المبحث الأول: واقع التحول الرقمي في البنك الخارجي

يواجه القطاع المصرفي المعاصر حتمية تكنولوجية فرضت على المؤسسات المالية إعادة صياغة نماذج أعمالها التقليدية؛ ولم يكن البنك الخارجي الجزائري (BEA) بمعزل عن هذه الديناميكية. فقد انخرط البنك في استراتيجية طموحة نحو "الصيرفة الرقمية"

وعصرنة خدماته عبر منصات(E-Banking) ، بهدف نيل رضا الزبائن وتخفيف العبئ التشغيلي عن شبكة فروعه، وتحويلها إلى مراكز استشارية ذات قيمة مضافة عالية.

ومع ذلك، فإن نجاح أي استراتيجية تحول رقمي لا يُقاس فقط بمدى حداثة الأنظمة التكنولوجية المعتمدة، بل بمدى انعكاسها على الاستقرار المالي والمؤشرات الهيكلية للمؤسسة. من هذا المنطلق، يسعى هذا المبحث إلى تشخيص واقع البنك الخارجي الجزائري من خلال قراءة تحليلية معمقة لأبرز مؤشراته المالية لسنتي 2023 و2024.

المطلب الأول: تطبيقات التحول الرقمي في البنك الخارجي

يشهد البنك الخارجي الجزائري (BEA) تحولاً هيكلياً نحو "الصيرفة الرقمية" عبر إطلاق منصات وخدمات إلكترونية (E-Banking) تتيح للعملاء نفاذاً رقمياً آنياً لحساباتهم على مدار الساعة. وتمكّن هذه المنظومة زبائن البنك من إجراء مختلف العمليات الذاتية— كالاستعلام والتحويلات البنكية—عن بُعد دون الحاجة للتنقل. ولم يقتصر هذا التحول على الارتقاء بجودة الخدمة وعصرنتها فحسب، بل ساهم بفاعلية في تخفيف الضغط التشغيلي عن الفروع، مما سمح بترشيد الموارد وتوجيهها نحو مهام استشارية واستثمارية ذات قيمة مضافة تعزز من القوة التنافسية للبنك في السوق.

- **أولا: نبذة عامة عن بنك الجزائر الخارجي**

إن بنك الجزائر الخارجي من أهم أعمدة النظام المصرفي الجزائري التي لعبت دورا كبيرا في تطوير الحركة الاقتصادية في البلاد، من خلال نشاط وكالاته في كامل التراب الوطني، والذي يكون مراقبا مركزيا من طرف البنك الأم حتى يتسنى له توزيع خدماته على المواطنين والمتعاملين الاقتصاديين في الداخل والخارج، حيث له مكانة معتبرة في الجهاز المصرفي لماله من وظائف وخدمات وأنشطة متنوعة في تمويل الاقتصاد.

- **نشأة بنك الجزائر الخارجي**

تأسس بنك الجزائر الخارجي بموجب الأمر رقم 67/2004 المؤرخ في جمادى الثانية 1387 هـ، الموافق ل 01 أكتوبر 1967م على شكل شركة وطنية اقتصادية، مهمتها الأولى تتمثل في التسهيل والتطوير في إطار التخطيط الوطني للعلاقات الاقتصادية والمالية للجزائر مع الدول الأخرى، وقد احتوى على كل أصول :

- القرض الليوني في 01 أكتوبر 1967.
- الشركة العامة في تاريخ 31 ديسمبر 1967.
- بنك بار كلاي المحدد في تاريخ 30 أفريل 1968.
- قرض الشمال في تاريخ 31 ماي 1968 .
- البنك الصناعي الجزائري والبحر الأبيض المتوسط BIAM ، في تاريخ 31 ماي 1968

ولم يعرف بنك الجزائر الخارجي الاستقرار إلا ابتداءا من 01 جوان 1968 برأس مال يقدر ب 20 مليون دينار جزائري .

إن إعادة هيكلة المؤسسات الصناعية والتحويلات العميقة المتخذة من طرف السلطات العمومية خلال الثمانينات أدى إلى تحول بنك الجزائر الخارجي إلى مؤسسة ذات أسهم وفق قانون 88/06 المؤرخ في 12 جانفي 1988 حاملا استقلالية المؤسسات ورأس مالها قدر ب 1 مليار دينار جزائري والذي قسم إلى 160 سهم، وفي سنة 1996 أصبح رأس مالها 5.6 مليار دينار جزائري.

وقد توسعت عمليات البنك منذ 1970 حيث لديه حسابات الشركات الكبرى مثل : سوناطراك، النقل الجوي، فالبنك هو الذي يمدها بالقروض ويتعامل معها حسب نظامه .

أما في سنة 2011 فقد عرفت تجديد في هيكل البنك، حيث تم إنشاء أول وكالة بخدمة حرة Libre–Service والتي تقع في ديدوش مراد الجزائر وسط، وقد تم رفع رأسمالها إلى 230 مليار جزائري[1].

[1] **البنك الخارجي الجزائري**، *نبذة تاريخية حول البنك الخارجي الجزائري*، الموقع الرسمي للبنك، متاح على الرابط:
https://www.bea.dz

ثانيا: تقديم البنك الخارجي الجزائري من خلال المؤشرات المالية:

1-الربحية (RATIO DE RENTABILITÉ)؛

سجلت نسبة العائد على الأموال الخاصة (ROE) انخفاضًا من 9.88%إلى 8.2%، كما تراجع العائد على الأصول (ROA) من 1.09%إلى 0.80%، ما يبين تراجعًا في الكفاءة الربحية للبنك خلال سنة 2024. ويشير ROE إلى قدرة البنك على تحقيق أرباح من أموال المساهمين، بينما يقيس ROA كفاءة استخدام الأصول في توليد الأرباح. وبالتالي، فإن هذا الانخفاض يعكس إما تراجع الأرباح أو زيادة في حجم

الأصول دون تحقيق عائد متناسب.

Source: Banque Extérieure d'Algérie. rapport (2024) . Retrieved from https://www.bea.dz/

يمكن تفسير هذا التراجع بعدة عوامل، منها زيادة التكاليف، أو انخفاض هوامش الربح، أو التوسع في أنشطة أقل ربحية. كما قد يكون مرتبطًا بارتفاع السيولة، حيث أن

الأصول السائلة عادة ما تحقق عوائد منخفضة. ومن منظور استراتيجي، فإن هذا التراجع يستدعي إعادة النظر في سياسات الاستثمار وتوجيه الموارد نحو أنشطة أكثر ربحية، مع الحفاظ على التوازن بين المخاطر والعوائد. ورغم هذا الانخفاض، تبقى المستويات المسجلة مقبولة نسبيًا، لكنها تتطلب تحسينًا لضمان استدامة الأداء المالي.

وانخفضت نسبة السيولة من 284%في 2023 إلى 267% في 2024، أي بتراجع قدره 17نقطة مئوية، وهو انخفاض طفيف نسبيًا بالنظر إلى المستوى المرتفع جدًا للمؤشر. ويعكس هذا المؤشر قدرة البنك على تغطية التزاماته قصيرة الأجل باستخدام أصول سائلة، وكلما كانت النسبة مرتفعة دلّ ذلك على قوة الوضعية النقدية. وبالتالي، فإن تسجيل نسبة 267% يظل مؤشرًا إيجابيًا جدًا، حيث يتجاوز بكثير الحدود التنظيمية المطلوبة.

يشير هذا المستوى المرتفع من السيولة إلى أن البنك يعتمد سياسة حذرة في إدارة الأصول، ما يمكنه من مواجهة الصدمات المالية أو الأزمات المفاجئة. غير أن الاحتفاظ بسيولة مرتفعة جدًا قد يكون له تكلفة فرصة، حيث يمكن استثمار هذه الموارد في مشاريع أكثر ربحية. لذلك، فإن التحدي يكمن في تحقيق التوازن بين السيولة والربحية، من خلال توجيه جزء من هذه الموارد نحو استثمارات مدروسة دون الإخلال بالاستقرار المالي.

2 –رأس المال (FONDS PROPRES):

تشير البيانات إلى ارتفاع الأموال الخاصة من 503 مليار دج في 2023 إلى 520 مليار دج في 2024، أي بزيادة قدرها 17 مليار دج تمثل نموًا بنسبة 3.38%. ويُعد هذا التطور مؤشرًا إيجابيًا يعكس تعزيز القاعدة الرأسمالية للبنك، وهو عنصر أساسي في دعم قدرته على التوسع وتحمل المخاطر. وقد تحقق هذا النمو رغم عدم احتساب صندوق المخاطر البنكية العامة (FRBG)، مما يدل على قوة الأداء الذاتي للبنك وقدرته على توليد موارد داخلية. كما أن زيادة الأموال الخاصة تعزز من ثقة المستثمرين والمودعين، وتدعم الاستقرار المالي العام للمؤسسة.

Source: Banque Extérieure d'Algérie. rapport (2024) . Retrieved from https://www.bea.dz/

من الناحية التحليلية، يمكن تفسير هذه الزيادة بارتفاع الأرباح المحتجزة أو تحسين الأداء المالي العام للبنك خلال سنة 2024. كما تعكس هذه النتيجة سياسة مالية متوازنة تهدف إلى دعم النمو دون الإخلال بالتوازنات الكبرى. غير أن هذا النمو يبقى معتدلًا نسبيًا، ما قد يشير إلى اعتماد البنك سياسة توزيع أرباح سخية، كما ظهر في مؤشر الملاءة. وبالتالي، فإن التحدي يكمن في تحقيق توازن أفضل بين توزيع الأرباح وتعزيز الاحتياطات الرأسمالية، خاصة في ظل توسع النشاطات البنكية وزيادة التعرض للمخاطر.

وسجل معامل الأموال الخاصة الأساسية انخفاضًا من 31.37%في 2023 إلى 26.06% في 2024، أي بتراجع قدره 5.31نقاط مئوية .ويُعد هذا المؤشر من أهم مؤشرات القوة المالية، حيث يركز على رأس المال الأساسي عالي الجودة القادر على امتصاص الخسائر. ويعكس هذا الانخفاض تراجع نسبة رأس المال الأساسي مقارنة بالأصول المرجحة بالمخاطر، وهو ما قد يشير إلى زيادة في حجم المخاطر أو انخفاض في مستوى الرسملة الأساسية.

يمكن تفسير هذا التراجع بعوامل مشابهة لما تم تسجيله في معامل الملاءة، خاصة زيادة التوزيعات أو توسع النشاط الائتماني. كما قد يكون نتيجة إعادة هيكلة في

مكونات رأس المال أو تغير في المعايير المحاسبية والتنظيمية. ورغم هذا الانخفاض، فإن النسبة المسجلة تبقى مريحة نسبيًا، مما يدل على أن البنك لا يزال يحتفظ بقاعدة رأسمالية قوية. ومع ذلك، فإن استمرار هذا الاتجاه قد يشكل ضغطًا على الاستقرار المالي، ما يستدعي تعزيز رأس المال الأساسي مستقبلاً.

3 –الملاءة (COEFFICIENT DE SOLVABILITÉ):

يُظهر معامل الملاءة المالية تراجعًا من 36.31% في 2023 إلى 30.23% في 2024، أي بانخفاض قدره 6.1 نقاط مئوية، وهو تطور يستحق الوقوف عنده من زاوية الاستقرار المالي للبنك. هذا المؤشر يُعد من أهم معايير قياس قدرة البنك على مواجهة المخاطر، حيث يعكس نسبة الأموال الخاصة إلى الأصول المرجحة بالمخاطر. ورغم هذا الانخفاض، فإن المستوى المسجل في 2024 لا يزال ضمن الحدود التنظيمية المعمول بها دوليًا، خاصة وفق معايير لجنة بازل، مما يعني أن البنك لا يزال يحتفظ بقاعدة رأسمالية كافية لتغطية التزاماته. ويُفسَّر هذا التراجع أساسًا بإعادة تقييم توزيع الأرباح، حيث تم رفع قيمة التوزيعات إلى 21 مليار دينار جزائري بدلًا من 20 مليار دينار، وهو ما أدى إلى تقليص حجم الأموال الخاصة المحتجزة، وبالتالي التأثير سلبًا على نسبة الملاءة.

Source: Banque Extérieure d'Algérie. rapport (2024) . Retrieved from https://www.bea.dz/

من منظور استراتيجي، يبين هذا التغير توجّه البنك نحو تحقيق توازن بين تعظيم عوائد المساهمين والحفاظ على متانة المركز المالي، وهو خيار إداري له انعكاسات مزدوجة. فمن جهة، يساهم رفع التوزيعات في تعزيز جاذبية البنك للمستثمرين وتحسين صورته في السوق المالية، لكنه من جهة أخرى قد يقلل من هامش الأمان المالي على المدى الطويل إذا لم يُدعّم بنمو موازٍ في الأصول أو الأرباح. كما يمكن تفسير هذا الانخفاض أيضًا بزيادة النشاط الائتماني، ما يؤدي إلى ارتفاع الأصول المرجحة

بالمخاطر، وبالتالي انخفاض النسبة. وعليه، فإن هذا المؤشر يستدعي متابعة دقيقة خلال السنوات القادمة لضمان عدم تجاوز حدود المخاطر المقبولة، خصوصًا في ظل بيئة اقتصادية تتسم بالتقلب وعدم اليقين.

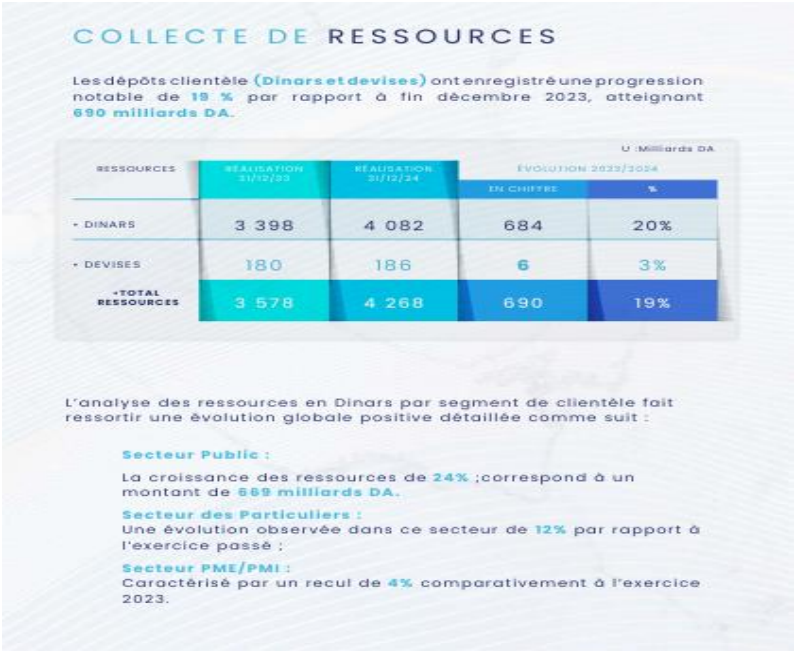
وسجل معامل الاستغلال انخفاضًا ملحوظًا من 25.03%في 2023 إلى 17.42% في 2024، أي بتحسن قدره 7.61نقاط مئوية، وهو مؤشر إيجابي للغاية يعكس تحسن الكفاءة التشغيلية للبنك. يُقاس هذا المؤشر بنسبة التكاليف التشغيلية إلى الناتج البنكي الصافي، وكلما انخفضت قيمته دلّ ذلك على قدرة البنك على التحكم في مصاريفه وتحقيق مردودية أعلى من نشاطه. وبالتالي، فإن هذا الانخفاض يشير إلى أن البنك نجح في تقليص التكاليف أو في زيادة الإيرادات بوتيرة أسرع من التكاليف، وهو ما يعزز الربحية ويُحسن الأداء المالي العام.

تحليل هذا التطور يقود إلى عدة تفسيرات محتملة، منها اعتماد البنك على استراتيجيات ترشيد النفقات، مثل الرقمنة وتقليل الاعتماد على العمليات التقليدية المكلفة، أو تحسين إدارة الموارد البشرية والهيكل التنظيمي. كما قد يكون هذا التحسن نتيجة ارتفاع الناتج البنكي الصافي بفعل توسع النشاطات البنكية، خاصة في مجالات التمويل والخدمات الرقمية. ويُعد الوصول إلى نسبة 17.42%مستوى ممتازًا مقارنة بالمعايير الدولية، مما يعكس أداءً تنافسيًا قويًا. غير أن الحفاظ على هذا المستوى يتطلب استمرار

الاستثمار في الابتكار والتكنولوجيا، مع مراقبة التكاليف التشغيلية بشكل دائم لتفادي أي تدهور مستقبلي.

ثانيا : مؤشرات المالية نشاط الوساطة لبنك الخارجي(AATQ)

جدول رقم(01): تطور الموارد المالية حسب نوع المورد خلال سنتي 2023–2024



COLLECTE DE RESSOURCES

Les dépôts clientèle (Dinars et devises) ont enregistré une progression notable de 19 % par rapport à fin décembre 2023, atteignant 690 milliards DA.

U :Milliards DA

RESSOURCES	RÉALISATION 31/12/23	RÉALISATION 31/12/24	EVOLUTION 2023/2024 EN CHIFFRE	%
• DINARS	3 398	4 082	684	20%
• DEVISES	180	186	6	3%
•TOTAL RESSOURCES	3 578	4 268	690	19%

L'analyse des ressources en Dinars par segment de clientèle fait ressortir une évolution globale positive détaillée comme suit :

Secteur Public :
La croissance des ressources de 24% ;correspond à un montant de 669 milliards DA.

Secteur des Particuliers :
Une évolution observée dans ce secteur de 12% par rapport à l'exercice passé ;

Secteur PME/PMI :
Caractérisé par un recul de 4% comparativement à l'exercice 2023.

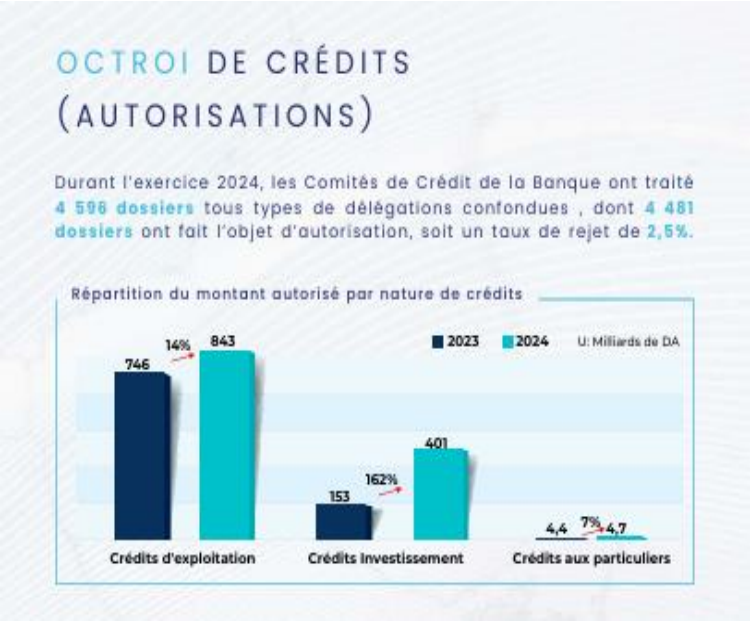
Source: Banque Extérieure d'Algérie. rapport (2024) . Retrieved from https://www.bea.dz/

يبين الجدول الخاص بتطور الموارد المالية خلال سنتي 2023 و2024 وجود تحسن ملحوظ في حجم الموارد المجمعة، حيث ارتفع إجمالي الموارد من 3578 مليار دج سنة 2023 إلى 4268 مليار دج سنة 2024، أي بزيادة قدرت بـ690 مليار دج وبنسبة نمو بلغت 19%. ويعكس هذا الارتفاع الأداء الإيجابي للمؤسسة في مجال تعبئة الموارد المالية وتعزيز قدرتها على استقطاب الودائع بمختلف أنواعها، خاصة الودائع بالدينار الجزائري التي شكلت المساهمة الأكبر في هذا النمو. فقد سجلت موارد الدينار ارتفاعًا من 3398 مليار دج إلى 4082 مليار دج، بزيادة بلغت 684 مليار دج ونسبة تطور قدرت بـ20%، وهو ما يدل على تزايد ثقة الزبائن في المؤسسة وتحسن فعالية السياسات التسويقية والخدمات البنكية المقدمة. كما يمكن تفسير هذا التطور بزيادة النشاط الاقتصادي وتحسن مستوى التعاملات المالية المحلية، إضافة

إلى قدرة المؤسسة على توسيع قاعدة زبائنها وتعزيز مكانتها التنافسية داخل السوق المصرفية.

أما بالنسبة للموارد بالعملات الأجنبية، فقد عرفت بدورها زيادة طفيفة انتقلت من 180 مليار دج سنة 2023 إلى 186 مليار دج سنة 2024، أي بزيادة قدرها 6 مليارات دج فقط وبنسبة نمو بلغت 3%، وهي نسبة تبقى محدودة مقارنة بالنمو المسجل في موارد الدينار. ويُفسر هذا الضعف النسبي بكون التعاملات بالعملة الأجنبية ترتبط أساسًا بالتجارة الخارجية والتحويلات المالية الدولية، والتي تتأثر بعدة عوامل اقتصادية وتنظيمية. كما تشير المعطيات القطاعية إلى أن القطاع العمومي سجل أعلى نسبة نمو بلغت 24% بما يعادل 669 مليار دج، وهو ما يعكس الدور الكبير للمؤسسات العمومية في دعم حجم الموارد المالية للمؤسسة. في المقابل، حقق القطاع الخاص نموًا متوسطًا قدر بـ12%، بينما عرف قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والأفراد تراجعًا بنسبة 4% مقارنة بسنة 2023، وهو ما قد يعود إلى الظروف الاقتصادية أو انخفاض القدرة الادخارية لبعض الفئات. وعموماً، تؤكد هذه النتائج أن المؤسسة تشهد ديناميكية إيجابية في تطور مواردها المالية رغم وجود تفاوت في مساهمة مختلف القطاعات الاقتصادية.

شكل رقم (01): توزيع القروض الممنوحة حسب طبيعة الائتمان خلال سنتي 2023–2024



Source: Banque Extérieure d'Algérie. rapport (2024) . Retrieved from https://www.bea.dz/

يبين الشكل الخاص بتوزيع القروض الممنوحة حسب طبيعة الائتمان خلال سنتي 2023 و2024 وجود تطور واضح في حجم القروض الممنوحة من طرف البنك، حيث تمت معالجة 4596 ملفًا خلال سنة 2024 بمختلف أنواع التفويضات، وتمت الموافقة على 4481 ملفًا، بمعدل رفض منخفض قدره 2.5% فقط، وهو ما يعكس مرونة البنك في تمويل المشاريع والطلبات الائتمانية المختلفة. كما تُظهر المعطيات أن قروض الاستغلال استحوذت على الحصة الأكبر من التمويلات، إذ ارتفعت من 746 مليار دج سنة 2023 إلى 843 مليار دج سنة 2024 بنسبة نمو بلغت 14%، ما يدل على ارتفاع حاجيات المؤسسات لتمويل نشاطاتها التشغيلية اليومية، خاصة في ظل التوسع الاقتصادي وزيادة الطلب على التمويلات قصيرة الأجل. ويعكس هذا التطور كذلك توجه البنك نحو دعم النشاط الاقتصادي وتمويل المؤسسات الإنتاجية والتجارية لضمان استمرارية نشاطها وتحسين مردوديتها.

أما قروض الاستثمار فقد سجلت أكبر نسبة نمو، حيث انتقلت من 153 مليار دج سنة 2023 إلى 401 مليار دج سنة 2024 بنسبة ارتفاع قدرت بـ162%، وهي زيادة كبيرة تعكس تنامي توجه المؤسسات نحو إنجاز مشاريع استثمارية جديدة وتوسيع نشاطاتها الإنتاجية. كما يدل هذا الارتفاع على وجود بيئة اقتصادية مشجعة للاستثمار وثقة أكبر في القطاع البنكي كممول رئيسي للمشاريع. وفيما يتعلق بالقروض الموجهة للأفراد، فقد عرفت ارتفاعًا طفيفًا من 4.4 مليار دج إلى 4.7 مليار دج بنسبة نمو بلغت 7%، وهي نسبة محدودة مقارنة ببقية أنواع القروض، الأمر الذي يمكن تفسيره بتركيز البنك بشكل أكبر على تمويل المؤسسات الاقتصادية بدل القروض الاستهلاكية للأفراد. وبصفة عامة، تعكس هذه النتائج سياسة ائتمانية توسعية للبنك تهدف إلى تعزيز التمويل الاقتصادي ودعم الاستثمار والتنمية الاقتصادية.

جدول رقم (02): تطور حجم القروض الممنوحة للزبائن خلال سنتي 2023–2024

OCTROI DE CRÉDITS (ENCOURS)

Au terme de l'exercice 2024, le montant global des emplois de la Banque a atteint **2.783 milliards DA**, soit une augmentation remarquable de l'ordre de **332 milliards DA**, représentant un taux d'accroissement de **14 %** par rapport aux réalisations de l'année 2023.

	ENCOURS 31/12/23	ENCOURS 31/12/24	EVOLUTION 2023/2024	
			Valeur	En %
· TOTAL CRÉDITS DIRECTS BRUTS	1 705	1 893	188	11,04%
· TOTAL CRÉDITS PAR SIGNATURE	745	890	144	19%
TOTAL CRÉDITS À LA CLIENTÈLE	2 450	2 783	332	14%

Source: Banque Extérieure d'Algérie. rapport (2024) . Retrieved from https://www.bea.dz/

يبين الجدول الخاص بتطور القروض الممنوحة للزبائن خلال سنتي 2023 و2024 تسجيل ارتفاع معتبر في إجمالي القروض، حيث انتقلت القيمة الإجمالية من 2450 مليار دج سنة 2023 إلى 2783 مليار دج سنة 2024، بزيادة قدرت بـ332 مليار دج وبنسبة نمو بلغت 14%. ويعكس هذا التطور الديناميكية الإيجابية للنشاط الائتماني للبنك وارتفاع قدرته على تمويل مختلف القطاعات الاقتصادية، كما يدل على توسع الطلب على القروض من طرف المؤسسات والأفراد. ويُعتبر هذا النمو مؤشرًا على فعالية السياسة التمويلية المعتمدة من طرف البنك، خاصة في مجال دعم الاستثمار والنشاط الاقتصادي، إضافة إلى تحسن الثقة بين البنك وزبائنه. كما أن ارتفاع حجم القروض يعكس مساهمة البنك في تنشيط الدورة الاقتصادية من خلال توفير السيولة اللازمة لتمويل المشاريع والأنشطة الإنتاجية والخدماتية.

كما توضح البيانات أن القروض المباشرة سجلت ارتفاعًا من 1705 مليار دج إلى 1893 مليار دج، أي بزيادة قدرها 188 مليار دج وبنسبة نمو بلغت 11.04%، وهو ما يدل على استمرار البنك في تمويل المؤسسات والأنشطة الاقتصادية بشكل مباشر. أما القروض بالضمان فقد ارتفعت من 745 مليار دج إلى 890 مليار دج بزيادة

144 مليار دج ونسبة نمو بلغت 19%، وهي نسبة أعلى مقارنة بالقروض المباشرة، ما يشير إلى تزايد الاعتماد على الضمانات البنكية لتأمين التمويلات وتقليل المخاطر الائتمانية. ويمكن تفسير هذا التوجه برغبة البنك في تحقيق التوازن بين توسيع النشاط الائتماني والمحافظة على مستوى مقبول من الأمان المالي. وعموماً، تؤكد هذه النتائج نجاح البنك في توسيع نشاطه التمويلي وتعزيز دوره في دعم التنمية الاقتصادية والاستثمار خلال سنة 2024.

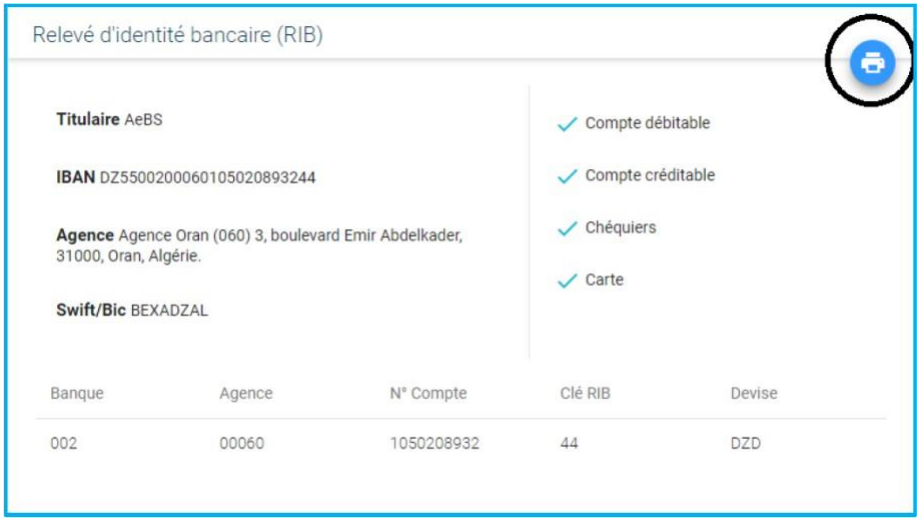
1-1 التحويلات المالية الدولية:

تُعد التحويلات المالية العابرة للحدود (Cross-Border Transfères) من الركائز الجوهرية للخدمات المصرفية الدولية، حيث تتيح للفاعلين الاقتصاديين —أفراداً ومؤسسات— آلية موثوقة لإتمام التدفقات النقدية الخارجية بمرونة وأمان. ويستند البنك في تنفيذ هذه العمليات بصفة محورية إلى "النظام العالمي للاتصالات المالية بين البنوك(SWIFT) "، الذي يمثل البنية التحتية التقنية الموحدة للتراسل المالي عالمياً، مما يضمن تدفق الأموال بين المؤسسات المالية الدولية بكفاءة تشغيلية عالية ومعايير أمان صارمة تقلل من المخاطر الائتمانية والتشغيلية.

تكتسب هذه الخدمة أهمية استراتيجية في دعم حركية التجارة الخارجية؛ إذ تمثل الأداة المالية الرئيسية لتسوية الالتزامات الدولية (International Financial Settlements)، مما يمكن الشركات من سداد مستحقات الموردين الأجانب وتحصيل

عوائد الصادرات دون عوائق زمنية أو تقنية. كما تسهم هذه التحويلات في تعزيز انسيابية سلاسل الإمداد الدولية ودعم الانفتاح الاقتصادي للمؤسسات الوطنية على الأسواق العالمية، بما يتوافق مع متطلبات التجارة الدولية الحديثة1.

الشكل رقم(02): التحويلات المالية الالكتروني للبنك الخارجي



Source : Extérieure d'Algérie (2024)، Guide utilisateurs, Retrieved from https://www.bea.dz/ (p. 23).

1-2 الاعتمادات المستندية الإلكترونية

[1].البنك الدولي، تقارير التجارة العالمية، دور التحويلات المالية في دعم التجارة الخارجية

تُمثل الاعتمادات المستندية الإلكترونية إحدى أبرز الأدوات المبتكرة في منظومة تمويل التجارة الدولية المعاصرة، حيث تُعد تطوراً تقنياً وجوهرياً لآلية الاعتمادات المستندية الكلاسيكية. وتُعرف بأنها تعهد مصرفي قطعي وصادر عن البنك (البنك المصدر) بناءً على طلب المستورد (الآمر بالفتح)، يلتزم بموجبه بالوفاء بالقيمة المالية للمصدر (المستفيد) مقابل تقديم مستندات رقمية مطابقة تماماً لشروط الائتمان المتفق عليها. ويكمن الجوهر التحولي لهذه الأداة في استبدال التدفقات الورقية التقليدية بتبادل رقمي آمن عبر منصات مصرفية متخصصة، مما يسهم في تسريع "الدورة المستندية" وتقليص التكاليف التشغيلية ومخاطر الأخطاء البشرية.

وتتجلى الأهمية الاستراتيجية للاعتمادات المستندية الإلكترونية في دورها كآلية فعالة لإدارة وتحييد مخاطر التجارة الخارجية(Foreign Trade Risks) ؛ فهي تعمل على موازنة المصالح التعاقدية بين طرفي المعاملة في بيئة تتسم بعدم التماثل المعلوماتي. إذ تمنح المصدر ضمانة ائتمانية بالتحصيل بمجرد الوفاء بالالتزامات المستندية، بينما توفر للمستورد الحماية القانونية والتقنية بأن سداد القيمة لن يتم إلا بعد التحقق الرقمي من شحن البضائع وفق المعايير والمواصفات المحددة. وبذلك، تسهم هذه الآلية في تعزيز مستويات "الموثوقية الائتمانية" في المعاملات العابرة للحدود، لاسيما في ظل تباين الأنظمة القانونية والتشريعية بين الدول.

ومن الناحية الإجرائية، ترتكز هذه الأداة على بنية تحتية تقنية متطورة، تعتمد أساساً على بروتوكولات نظام (SWIFT) أو منصات "التجارة الرقمية المصرفية Digital) " (Trade Platforms، التي تتيح التبادل الفوري والآمن للبيانات والمستندات بين كافة الأطراف الفاعلة (البنوك المراسلة، المصدر، المستورد، ووكلاء الشحن). إن هذا التحول نحو "الرقمنة الكاملة (Full Digitization) "يؤدي إلى تقليص الفجوة الزمنية بين عمليات الشحن والتحصيل المالي، ويحد من التدخل اليدوي الذي غالباً ما يكون مصدراً للتباطؤ أو التعارض في البيانات، مما يعزز من كفاءة سلاسل القيمة العالمية. يساهم تبني الاعتمادات المستندية الإلكترونية في تدعيم استراتيجيات التحول الرقمي الشامل في القطاعين المصرفي والتجاري، بما يتوافق مع متطلبات الاقتصاد الرقمي (Digital Economy). كما تلعب هذه الوسيلة دوراً مهما في تعزيز معايير الشفافية المالية والحد من مخاطر التزوير المستندي، بفضل توظيف تقنيات "التوقيع الإلكتروني" والتحقق الرقمي المشفر لصحة البيانات. وبناءً عليه، تُعد الاعتمادات المستندية الإلكترونية قفزة نوعية نحو عصرنة هندسة التمويل التجاري الدولي، بما يضمن انسيابية المبادلات التجارية في ظل العولمة الاقتصادية.1

1-3 الدفع الإلكتروني

1 ICC – International Chamber of Commerce, Uniform Customs and Practice for Documentary Credits (UCP 600).

يُمثل الدفع الإلكتروني أحد التجليات المحورية للتحول الرقمي في القطاعين المصرفي والمالي، حيث يرتكز على مبدأ "إلغاء المادية (Dématérialisation) "للتدفقات النقدية، مُمكناً الفاعلين من تنفيذ المعاملات المالية بمعزل عن التداول الورقي للنقد أو الحضور الفيزيائي للمقرات المصرفية. وتستند هذه المنظومة إلى بنية تقنية متعددة الوسائط، تشمل البطاقات البنكية بمتغيراتها (الائتمان والخصم)، المحافظ الرقمية (E-Wallets) ، والتطبيقات المصرفية المتقدمة، بالإضافة إلى بوابات الدفع عبر الإنترنت، مما يضمن انسيابية ومرونة عالية في وتيرة التسويات المالية.

وتتبلور الأهمية الوظيفية للدفع الإلكتروني في رفع كفاءة المنظومة المالية عبر تسريع عمليات الدفع والتحصيل، وتقليص التكاليف الحدية (Marginal Costs) المرتبطة بإدارة وتداول السيولة النقدية. كما يوفر مستويات أمان سيبراني متقدمة بفضل بروتوكولات التشفير والمعايير الأمنية للمصادقة الثنائية(2FA) ، التي تسهم في تحييد مخاطر الاحتيال والجرائم المالية. علاوة على ذلك، يُعد الدفع الإلكتروني أداة استراتيجية لتعزيز الشمول المالي(Financial Inclusion) ، من خلال تيسير نفاذ مختلف الشرائح المجتمعية للخدمات المصرفية الرسمية وتجاوز العوائق الجغرافية والزمنية.

يلعب الدفع الإلكتروني دوراً مهما في تحفيز التجارة الإلكترونية (E-Commerce) وتدويل المعاملات التجارية؛ إذ أضحى الركيزة الأساسية في هندسة عمليات الشراء

الرقمي، وتسوية الفواتير، والتحويلات البينية بين الأفراد والمؤسسات. كما يسهم بفاعلية في تعزيز "الشفافية المالية" وتقليص حجم الاقتصاد الموازي، عبر توفير "أثر رقمي " (Digital Trace) لكافة العمليات، مما يسهل عمليات الرقابة والتدقيق المالي.

كما يمثل الدفع الإلكتروني حجر الزاوية في استراتيجيات الرقمنة الوطنية، حيث تسعى الحكومات والمؤسسات المصرفية لتطوير نظم دفع وطنية تتسم بـ "التكاملية والتبادلية " (Interopérabilité) وتتوافق مع المعايير الدولية. ومع تنامي ابتكارات "التكنولوجيا المالية(Fin Tech) "، شهدت هذه الأنظمة تطوراً نوعياً عبر تقنيات الدفع بواسطة الهاتف المحمول والرموز الرقمية، مما أفضى إلى خلق بيئة مالية أكثر ابتكاراً وقدرة على الاستجابة لمتطلبات الاقتصاد الرقمي المعاصر.1

1-4 إدارة الحسابات عبر الإنترنت

تُعد خدمة إدارة الحسابات عبر الإنترنت (Online Banking) من الركائز الجوهرية للصيرفة الرقمية المعاصرة، حيث أحدثت تحولاً جذرياً في "هندسة العلاقة" بين المؤسسات المصرفية وعملائها. وتتيح هذه الخدمة للمتعاملين نفاذاً رقمياً شاملاً لإدارة مراكزهم المالية عن بُعد، متجاوزةً بذلك القيود الفيزيائية للوكالات البنكية التقليدية. وتتم

1 BIS – Bank for International Settlements, Digital Payments and Financial .Innovation, 2022

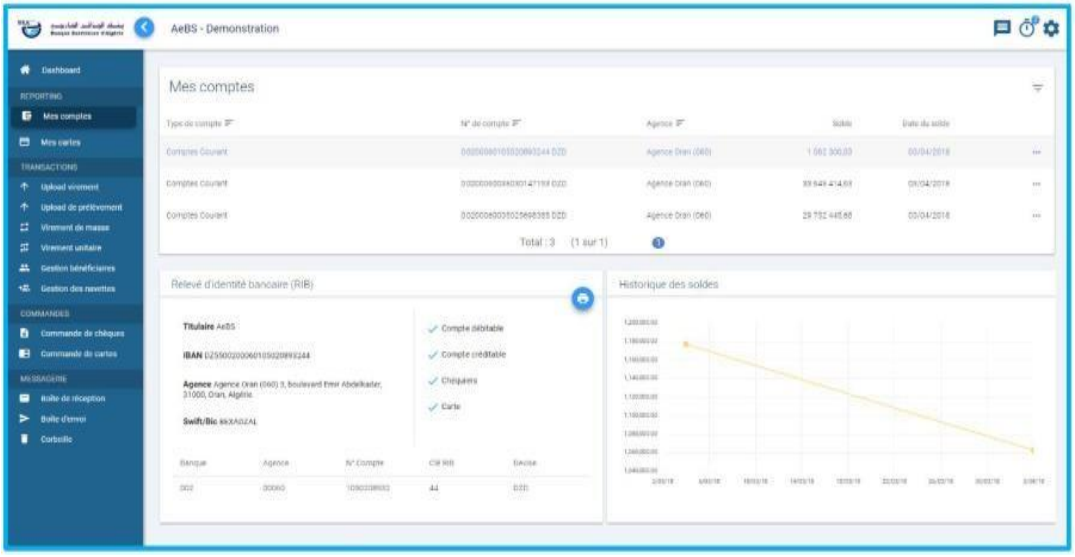
هذه العمليات عبر منصات إلكترونية مؤمنة أو تطبيقات مصرفية متطورة، تمكن المستخدم من الرقابة اللحظية على الأرصدة، وتتبع التدفقات النقدية، وتنفيذ التحويلات البينية، وتسوية الالتزامات المالية بفعالية وانسيابية.

وتتجلى القيمة المضافة لهذه الخدمة في تحقيق "المرونة التشغيلية" وتوفير الجهد والوقت، إذ تمنح العملاء القدرة على إدارة شؤونهم المالية على مدار الساعة (7/24) دون التقيد بالنطاق الجغرافي أو أوقات العمل الرسمية. كما تسهم هذه الأتمتة في ترشيد كثافة الإقبال على الفروع، مما يؤدي إلى خفض الضغط التشغيلي على المورد البشري وتجويد مخرجات الخدمة المصرفية. ولضمان سلامة هذه العمليات، تعتمد البنوك على بروتوكولات حماية السيبرانية متقدمة، تشمل التشفير الرقمي (Encryption) ونظم المصادقة القوية، لضمان سرية البيانات وحماية الأصول المعلوماتية للمستخدمين.

أما من المنظور الاقتصادي والتنظيمي، فقد أسهمت رقمنة إدارة الحسابات في رفع كفاءة المنظومة البنكية عبر تقليص "تكاليف المعاملات (Transaction Costs) " والأعباء اللوجستية المرتبطة بالأنظمة الورقية والأرشفة التقليدية. وبالموازات مع ذلك، عززت هذه التقنية من مستويات "الشفافية المالية"، حيث تتيح للعميل إمكانية الرصد الفوري لكافة التحركات المالية في حسابه، مما يقلص من فرص حدوث الأخطاء المهنية ويدعم جسور الثقة والمصداقية في التعاملات المصرفية.

وفي سياق التوجهات الاستراتيجية للتحول الرقمي، تُمثل هذه الخدمة عنصراً حيوياً في سعي البنوك لعصرنة بنيتها التحتية لمواكبة متطلبات الاقتصاد الرقمي. ومع دمج التقنيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي (AI) وتحليل البيانات الضخمة (BigData)، شهدت منصات إدارة الحسابات تطوراً نوعياً نحو "الصيرفة الذكية"، التي تقدم حلولاً مالية مُشخصة وتوصيات استثمارية بناءً على تحليل الأنماط السلوكية للعملاء، مما يسهم في تجويد تجربة المستخدم وتحقيق التفوق التنافسي في السوق المصرفية.1

الشكل رقم (03) : واجهة إدارة الحسابات المصرفية للمستخدم



Source: Banque Extérieure d'Algérie.(2024).Guide utilisateurs. Retrieved from https://www.bea.dz/

1 World Bank, Digital Banking and Financial Inclusion Report.

5-1 التمويل الإلكتروني

يُصنف التمويل الإلكتروني (E-Finance) كأحد أهم المخرجات الابتكارية في الهندسة المالية والمصرفية المعاصرة، حيث يرتكز على رقمنة مسارات المنح الائتماني والخدمات التمويلية عبر منصات رقمية متكاملة، متجاوزاً بذلك البيروقراطية الورقية والقيود الإجرائية التقليدية. وتتنوع مظاهر هذا النمط التمويلي لتشمل القروض الرقمية (Digital Loans)، ومنصات التمويل الجماعي(Crowdfunding) ، والائتمان اللحظي المدار عبر تطبيقات الصيرفة الجوالة، مما يجسد الانتقال نحو نماذج "الوساطة المالية الرقمية" التي توفر حلولاً تمويلية تتسم بالآنية والكفاءة.

وتتجلى القيمة الاستراتيجية للتمويل الإلكتروني في قدرته على تعزيز "النفاذ المالي " (Financial Access) للأفراد والوحدات الإنتاجية، عبر تقليص الفجوة الزمنية لمعالجة الملفات الائتمانية واتخاذ القرار بناءً على خوارزميات التحليل الآلي للبيانات. كما يساهم بفعالية في معالجة إشكاليات "الاستبعاد المالي"، لا سيما بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEs) التي غالباً ما تفتقر للضمانات التقليدية المطلوبة في الأنظمة المصرفية الكلاسيكية، مما يفتح أمامها آفاقاً جديدة للتمويل المرن.

يمثل التمويل الإلكتروني محركاً أساسياً لبيئة ريادة الأعمال والابتكار، من خلال توفير أدوات تمويلية تتلائم مع المتطلبات النقدية والديناميكية للمشاريع الناشئة. كما يسهم في

تعميق مستويات الشمول المالي وتطوير كفاءة تخصيص الموارد المالية (Resource Allocation) في الاقتصاد القومي، مما يؤدي إلى ردم الفجوات التمويلية بين مختلف الفئات الاجتماعية والقطاعات الاقتصادية، ويعزز من متانة الدورة الاقتصادية.

ويُعتبر التمويل الإلكتروني ركيزة جوهرية في استراتيجيات التحول الرقمي للمنظومة المالية؛ إذ تعتمد المؤسسات على تقنيات الذكاء الاصطناعي (AI) وتحليل البيانات الضخمة (Big Data) لتقييم الجدارة الائتمانية (Creditworthiness) للمقترضين بدقة متناهية وتحييد مخاطر الائتمان. ومع تصاعد دور بيئة "التكنولوجيا المالية" (FinTech)، بات هذا النمط التمويلي أكثر شمولاً وابتكاراً، ليصبح أحد المحركات الهيكلية لنمو الاقتصاد الرقمي وضمان استدامة الأنظمة المالية الحديثة.[1]

سجل البنك الخارجي الجزائري (BEA) طفرة نوعية في منظومة وسائل الدفع الإلكتروني، مما يعكس تحوله الاستراتيجي من الصيرفة التقليدية القائمة على الكثافة النقدية (Cash-Intensive) إلى نموذج رقمي متطور يرتكز على تكنولوجيا المدفوعات غير النقدية (Cashless Payments). وقد تبلور هذا المسار التحولي في تعميم الحلول الائتمانية والمدفوعات عبر البطاقات، وفي مقدمتها بطاقة الدفع البنكية (CIB)، التي

[1] مراد علام، "أثر التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية للمؤسسات المالية"، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 8، العدد 1، (جامعة المنصورة، 2022)، ص 42..

تمثل العمود الفقري للنظام الوطني للمدفوعات الإلكترونية؛ إذ توفر للمستخدمين مرونة عالية في تنفيذ عمليات السحب والنفاذ للسيولة عبر شبكة الصرافات الآلية (GAB/DAB)، فضلاً عن تسوية المعاملات عبر محطات الدفع الإلكتروني (TPE) وبوابات الدفع عبر الإنترنت. ويكتسي هذا الانتشار أهمية سوسيو–اقتصادية بالغة، لدوره الجوهري في استقطاب شرائح مجتمعية جديدة وإدماجها ضمن المنظومة المالية الرسمية، لاسيما الفئات التي كانت خارج نطاق التغطية المصرفية (Unbanked)، مما يرفع من فاعلية سياسات الاحتواء والشمول المالي.

وفي السياق ذاته، عمل البنك على توسيع شبكة أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) لدى التجار، وهو ما يمثل حلقة أساسية في تعزيز منظومة الدفع الرقمي، إذ يتيح للمستهلكين تسديد مشترياتهم مباشرة عبر البطاقات البنكية دون الحاجة إلى استخدام النقد. ويؤدي هذا التوجه إلى تقليص حجم التداول النقدي خارج القنوات الرسمية، وهو ما ينعكس إيجابًا على مستوى الشفافية المالية ومحاربة الاقتصاد غير الرسمي. كما أن انتشار هذه الأجهزة يساهم في ترسيخ ما يُعرف بـ"ثقافة الدفع غير النقدي"، التي تُعد شرطًا أساسيًا لتحقيق الشمول المالي1.

1 **Mokdad, Aris, 2025,** *Transactions électroniques : les chiffres clés du GIE Monétique*, Algeria Invest, https://www.algeriainvest.com/premium-news/transactions-electroniques-les-chiffres-cle-de-gie-monetique

بلغت قيمة المدفوعات الإلكترونية في الجزائر حوالي 939 مليار دينار جزائري مع تسجيل معدل نمو يقدر بـ 46%، وهو ما يبين تسارع وتيرة التحول الرقمي في القطاع المالي. ويمكن تفسير هذا النمو بارتفاع عدد مستخدمي البطاقات البنكية، وتزايد الاعتماد على التجارة الإلكترونية، بالإضافة إلى الجهود الحكومية الرامية إلى رقمنة المعاملات المالية. ومن هذا المنطلق، يستفيد البنك الخارجي الجزائري من هذه البيئة الرقمية المتنامية في توسيع نطاق خدماته، وتعزيز تنافسيته داخل السوق البنكي.1

لم تنحصر استراتيجية الرقمنة في البنك الخارجي الجزائري ضمن أطر وسائل الدفع الكلاسيكية، بل امتدت لتشمل مأسسة منصات الدفع الرقمي كمتغير استراتيجي، عبر تطوير بوابات الدفع الإلكتروني واستحداث حلول ائتمانية مبتكرة كمنصات الدفع بالتقسيط (Installment Paymen Platform) .وتندرج هذه المبادرات ضمن رؤية شمولية لدعم بيئة التجارة الإلكترونية في الجزائر، بما يتيح للمتعاملين تنفيذ معاملاتهم العابرة للحدود الجغرافية بمرونة عالية ومعايير أمان سيبراني متقدمة. كما تسهم هذه الآليات في تحفيز الطلب الاستهلاكي، لاسيما عبر تفعيل أدوات الدفع الآجل

1 Saada, Hana, 2026, *Electronic Payments in Algeria: 46% Growth in 2025*, disponible sur https://www.dzair-tube.dz/en/electronic-payments-in-algeria-surge-by-46-in-2025-driving-digital-financial-transformation/

(Deferred Payment)، مما يعزز من الدور الوظيفي للبنك كفاعل حيوي في تنشيط الدورة التجارية والاقتصادية.

ومن جهة أخرى، يرتكز البنك الخارجي الجزائري في عملياته التشغيلية على البنية التحتية الوطنية للمدفوعات، والمتمثلة في نظام التسوية الإجمالية الفورية (ARTS) ونظام المقاصة الإلكترونية البينية (ATCI) حيث يُمثل نظام (ARTS) حجر الزاوية في تنفيذ التسويات المالية البينية بصفة آنية، مما يسهم في تقليص مخاطر التسوية (Settlement Risk) وتدعيم الاستقرار المالي. أما نظام(ATCI) ، فيتولى معالجة التدفقات المالية الضخمة، كالشيكات والتحويلات البنكية الجماعية، متميزاً بكفاءة عالية في إدارة ملايين العمليات السنوية، مما يضمن انسيابية السيولة داخل المنظومة المصرفية.

إن التآزر التقني (Synergy) بين هذه الأنظمة الرقمية يفضي إلى رفع مستوى النجاعة التشغيلية وتقليص الهوامش الاحتمالية للأخطاء البشرية، كما يعزز من موثوقية المنظومة البنكية برمتها. وبالنسبة للبنك الخارجي الجزائري، فإن الاستغلال الأمثل لهذه المنصات يُعد محدداً حاسماً لتجويد العرض الرقمي، وتمكينه من الاستجابة لمتطلبات السوق في بيئة مصرفية تتسم باشتداد حدة التنافسية.

يمكن استنتاج أن تطور وسائل الدفع الإلكتروني في البنك الخارجي الجزائري لا يمثل مجرد تحديث تقني عابر، بل هو "انتقال باراديمي" في هيكلية النشاط البنكي؛ حيث يتحول البنك من نموذج الوساطة المالية التقليدية إلى دور أكثر تكاملاً يقوم على تقديم منظومة خدمات مالية رقمية شاملة. ومع ذلك، تظل فاعلية هذا المسار التحولي مرتبطة بمدى استجابة وتبني القواعد الاستهلاكية لهذه الوسائط.

المطلب الثاني: تقييم فعالية التحول الرقمي

عقب التوصيف التحليلي لمختلف تطبيقات التحول الرقمي في البنك الخارجي الجزائري، تبرز الضرورة المنهجية لتقييم نجاعة هذه التحولات عبر قياس مخرجاتها وانعكاساتها على مؤشرات الأداء المصرفي وجودة الخدمة المقدمة. إذ إن معيار نجاح "الرقمنة المصرفية" يتجاوز مجرد الاقتناء التقني للتكنولوجيا، ليرتبط بمدى قدرتها على تحقيق المستهدفات الاستراتيجية للبنك، وفي مقدمتها: تعظيم الكفاءة التشغيلية (Opérationnel Efficience)، تسريع الدورة الزمنية للمعاملات، تقليص التكاليف الحدية، وتدعيم مستويات الرضا والقيمة المدركة لدى العملاء. كما يمتد هذا التقييم ليشمل قياس معدلات "النفاذ الرقمي" وقدرة المؤسسة على توسيع حصتها السوقية عبر استقطاب الفئات غير المنخرطة سابقاً في النظام المصرفي الرسمي، بما يخدم أهداف الاحتواء المالي.

فإن تقييم تجربة البنك الخارجي الجزائري يتطلب تحليلاً متوازناً يربط بين المكتسبات المحققة وتشخيص الثغرات القائمة، بغية تكوين رؤية شمولية حول نضج هذا المسار التحولي.

وفي هذا السياق، يمكن القيام بعملية التقييم من خلال محورين أساسيين: يتعلق الأول بمدى استجابة التحول الرقمي لمتطلبات تحسين الأداء التنظيمي الداخلي، بينما يركز الثاني على قياس جودة وفعالية القنوات الرقمية الموجهة للجمهور ومدى مساهمتها في تجويد التجربة المصرفية للعميل.

1-1 تسهيل عمليات الدفع والتحصيل

يُمثل تيسير آليات الدفع والتحصيل (Payment and Collection) أحد المخرجات الوظيفية الجوهرية للتحول الرقمي في البيئة المصرفية، حيث أفضت الرقمنة إلى "انسيابية" المعاملات المالية وترقيتها لتصبح أكثر سرعة ومرونة مقارنة بالأنماط التقليدية الكلاسيكية. فقد أتاح النضج التكنولوجي للفاعلين الاقتصاديين تنفيذ أوامر الدفع واستيفاء المستحقات بصفة آنية عبر قنوات رقمية متعددة، تشمل البطاقات البنكية، المحافظ الإلكترونية، ومنصات الدفع عبر الإنترنت، مما أدى إلى تقليص الاعتماد على التدفقات النقدية المادية وتبسيط الإجراءات البيروقراطية المعقدة.

وتتجلى الأهمية الاقتصادية لهذا التحول في خفض "التكاليف الزمنية" اللازمة لإتمام التسويات المالية(Financial Settlements) ؛ إذ يتم تنفيذ التحويلات والتحصيل الائتماني في أطر زمنية قياسية وهو ما ينعكس إيجاباً على مؤشرات السيولة لدى المؤسسات ويسرع من معدل "دورة رأس المال (Capital Turnover) "وبدوره، يؤدي هذا التسارع إلى رفع الكفاءة الاقتصادية الكلية للمؤسسات الإنتاجية والخدمية، فضلاً عن دور الأتمتة في تحييد الأخطاء البشرية المرتبطة بالمعالجة اليدوية، مما يضمن دقة وسلامة البيانات المالية.

ومن منظور إدارة المخاطر، ساهمت هذه الأنظمة في تعزيز "الشفافية المالية" وتقويض المخاطر المرتبطة بالتداول النقدي، مثل الضياع أو السرقة أو مخاطر التزوير، كما مكنت المؤسسات المصرفية من الرصد اللحظي لكافة العمليات، مما يدعم آليات الرقابة الداخلية ويوفر قاعدة بيانات دقيقة لصناع القرار. علاوة على ذلك، أضحى التحصيل الإلكتروني أداة استراتيجية لتقليص حجم "الديون المتعثرة" عبر تفعيل نظم الإخطار الآلي وتوفير خيارات سداد مرنة تتلاءم مع احتياجات العملاء.

يُعد تسهيل المدفوعات والتحصيل ركيزة بنيوية في نمو التجارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي، حيث أضحى الدفع الإلكتروني شرطاً ضرورياً لضمان اكتمال المعاملات التجارية في الفضاء السيبراني. وقد أدى هذا التكامل بين الأنظمة المصرفية والتجارية

إلى رفع مستويات الكفاءة التشغيلية، بما يدعم التحول نحو منظومة اقتصادية متكاملة ترتكز على معايير السرعة، الدقة، والموثوقية في تنفيذ التدفقات المالية.1

2-2 تعزيز الثقة والأمان في المعاملات التجارية

يُمثل ترسيخ مستويات الموثوقية المالية (Financial Reliability) والأمن السيبراني في التبادلات التجارية أحد الغايات الاستراتيجية للتحول الرقمي في البيئة المصرفية، حيث ساهمت هندسة الأنظمة الحديثة في خلق بيئة تعاملات تتسم بالشفافية المعلوماتية والنزاهة بين الأطراف الفاعلة. وقد أتاح دمج الحلول الرقمية —مثل مدفوعات "اللامادية"، والاعتمادات المستندية الإلكترونية، والتوقيع الرقمي إمكانية تنفيذ الصفقات التجارية ضمن إطار تعاقدي آمن يضمن صون حقوق المصدرين والمستوردين على حد سواء، ويحد بفعالية من مخاطر الاحتيال (Fraud Risks) والتلاعب بالبيانات.

وتتجلى أهمية هذا الدور في كون "الثقة المؤسساتية" تمثل رأس مال اجتماعي واقتصادي لنجاح النشاط التجاري، لاسيما في ظل بيئة التجارة الإلكترونية والمعاملات الدولية التي غالباً ما تعاني من مشكلة "عدم تماثل المعلومات" بين الأطراف. وقد ساهمت بروتوكولات التشفير المتقدمة(Advanced Encryption Standards) ، ونظم المصادقة الثنائية (2FA)، في رفع الحصانة التقنية للأصول المعلوماتية والمالية، مما

.[1] OECD, E-commerce and Digital Payment Integration

عزز من "ثقة المستهلك والمستثمر" في الوسائط الإلكترونية، وأدى بالتبعية إلى نمو مضطرد في حجم التدفقات التجارية الرقمية.

كما ساهمت هذه الحلول في تقليص حدة "النزاعات التعاقدية" عبر مأسسة نظام "القابلية للتتبع " (Traceability)لكافة العمليات، مما يوفر "سجلاً رقمياً.غير قابل للتعديل يوثق مراحل المعاملة التجارية كافة. إن هذا التوثيق الرقمي يقلل من احتمالات الإنكار أو التنصل من الالتزامات، ويُسهل إجراءات التحكيم التجاري وتسوية النزاعات، خاصة في الصفقات العابرة للحدود التي تخضع لولايات قضائية وأنظمة قانونية متباينة.

العالمي.1

2-3 تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الكفاءة

تُمثل استراتيجية ترشيد التكاليف التشغيلية (Operational Costs) وتعظيم الكفاءة أحد أبرز

المكتسبات التي أفرزها التحول نحو الخدمات المالية والرقمية؛ إذ ساهمت الرقمنة في إعادة هندسة العمليات

[1]محمود عبد العزيز، الأمن السيبراني في المؤسسات المالية: التحديات والحلول، (القاهرة: دار الفكر العربي، 2021)، ص 189.

لداخلية (Business Process Reengineering) للمؤسسات، بما يقلل من الاعتماد على الأنماط التقليدية ذات الكثافة الإنفاقية. وقد أدت أتمتة العمليات المصرفية والتجارية إلى تقليص النفقات المرتبطة بالموارد البشرية، والأعباء اللوجستية، والأرشفة الورقية، مما انعكس بشكل مباشر على "وفورات النطاق(Economies of Scale) " وخفض التكاليف الثابتة والمتغيرة، وهو ما أدى بدوره إلى تحسين الربحية الكلية للمؤسسات.

كما أفضت الأنظمة الرقمية إلى ارتقاء نوعي في مستويات الكفاءة عبر تسريع وتيرة تنفيذ المعاملات وتقليص "الفجوة الزمنية (Lead Time) "لإنجاز العمليات المالية والإدارية. فبدلاً من الدورات المستندية الطويلة، أصبحت العمليات تُعالج بصفة آلية ولحظية، مما أتاح للمؤسسات القدرة على معالجة تدفقات ضخمة من المعاملات في وحدة زمنية أقل وبمعايير جودة مرتفعة. وقد ساهم هذا التحول في تعزيز الإنتاجية وتدعيم الميزة التنافسية (Competitive Advantage) للمؤسسات في الأسواق المحلية والدولية على حد سواء.

وقد أدى دمج الحلول التقنية المتقدمة كالحوسبة السحابية(Cloud Computing) ، والذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات الضخمة(Big Data Analytics) ، إلى تجويد حوكمة الموارد المالية والبشرية، عبر اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على "البيانات

الفورية "كما أن تقليص التدخل البشري في العمليات النمطية قد ساهم في تحييد المخاطر التشغيلية (Operational Risks) والحد من الأخطاء، مما أدى إلى رفع جودة المخرجات وتقليل الهدر الناتج عن الثغرات الإدارية أو المالية. لا تنحصر مخرجات تقليص التكاليف التشغيلية في البعد المالي المحض، بل تمتد لتشمل تحسين تخصيص الموارد . فقد أصبحت المؤسسات قادرة على تقديم خدماتها بصفة مستمرة (7/24) دون تحمل تكاليف إضافية متناسبة، مما مكنها من التوسع في أسواق جديدة واستهداف شرائح أوسع بكفاءة اقتصادية عالية. وبذلك، يُمثل التحول الرقمي متغيراً هيكلياً في تطوير الأداء الاقتصادي للمؤسسات المصرفية والتجارية الحديثة.[1]

2-4 دعم وتسهيل عمليات التجارة الإلكترونية

يُشكل دعم وتيسير عمليات التجارة الإلكترونية أحد المخرجات الاستراتيجية للتحول الرقمي في القطاع المالي والمصرفي؛ حيث ساهمت الخدمات المالية الرقمية في صياغة منظومة تجارية إلكترونية متكاملة ترتكز على معايير الاستجابة السريعة والمرونة في إبرام الصفقات. وقد أتاح هذا التحول للفاعلين الاقتصاديين

[1] مراد علام، "أثر التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية للمؤسسات المالية"، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 8، العدد 1، (جامعة المنصورة، 2022)، ص 42.

—أفراداً ومؤسسات— تنفيذ عمليات البيع والشراء عبر الفضاء السيبراني بفعالية، مستندين في ذلك إلى حزمة من وسائل الدفع الإلكتروني، ونظم إدارة الحسابات الشبكية، وبروتوكولات التحويلات الفورية، مما أدى إلى تذليل العقبات الهيكلية والبيروقراطية التي كانت تعترض نمو أنماط التجارة التقليدية.

كما أفضت الأنظمة المصرفية الرقمية إلى تدعيم البنية التحتية للتجارة الإلكترونية، عبر ابتكار حلول دفع تتسم بالأمان والموثوقية الائتمانية، مما وفر غطاءً تقنياً ومنصة انطلاق لمنصات التبادل الرقمي. وقد انعكس ذلك إيجاباً على تعزيز "ثقة المستهلك" في قنوات التسوق الإلكتروني، وحفز المؤسسات الإنتاجية والخدمية على تدويل نشاطها التجاري واستهداف الأسواق الرقمية المحلية والدولية، وهو ما تُرجم عملياً في النمو المضطرد لمؤشرات حجم المبادلات التجارية الرقمية العابرة للحدود.

أدى التكامل العضوي بين الخدمات المالية الإلكترونية ومنصات التجارة الرقمية إلى تسريع "دورة الاستغلال (Operating Cycle) "وعمليات البيع والتحصيل؛ حيث تتم عمليات تأكيد الدفع ومعالجة الطلبات بصفة آنية(Real-time Processing) ، مما يرفع من جودة تجربة المستخدم (User Experience) وكفاءة العمليات التجارية الكلية. علاوة على ذلك، أتاح توظيف أدوات التحليل الرقمي للبيانات للمؤسسات إمكانية فهم الأنماط

السلوكية للمستهلكين، وتوجيه العروض التجارية بصفة مُشخصة تتسم بالدقة والفاعلية الاستراتيجية.

كما أصبحت التجارة الإلكترونية ترتكز بصفة محورية على البنية التحتية الرقمية التي توفرها المؤسسات المالية، لاسيما بوابات الدفع الإلكتروني (Payment Gateways) ونظم الحماية السيبرانية، مما أسهم في تحييد المخاطر المالية وتعزيز مستويات الشفافية في التعاملات. ومع تسارع وتيرة الابتكار في مجالات "التكنولوجيا المالية" (FinTech)، لاسيما تقنيات الذكاء الاصطناعي وسلاسل الكتل (Block chain)، يُتوقع أن يشهد هذا القطاع توسعاً هيكلياً يعزز من كفاءة وموثوقية التجارة الإلكترونية على الصعيد العالمي، ويجعلها قاطرة للنمو الاقتصادي الحديث[1].

2-5 تيسير الوصول إلى التمويل التجاري

يُمثّل تيسير الولوج إلى التمويل التجاري أحد أبرز الأدوار المحورية التي تضطلع بها الخدمات المالية الرقمية في تعزيز كفاءة النشاط الاقتصادي؛ إذ أتاحت المنصات الرقمية والمصارف الإلكترونية آفاقاً تمويلية رحبة للمؤسسات، ولا سيما الصغيرة

[1] - عبد الحميد فوزي، التجارة الإلكترونية والتحول الرقمي في المصارف، (الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2021)، ص 156.

والمتوسطة منها(SMES) ، للحصول على السيولة اللازمة لتطوير عملياتها التشغيلية. فقد أفضت رقمنة إجراءات الائتمان إلى تبسيط مسارات طلب التمويل، مما ساهم في تقليص الأعباء البيروقراطية وتسريع عملية التحليل الائتماني واتخاذ القرار.

كما ساهم التحول الرقمي في تجويد قدرة المؤسسات المالية على تقييم الجدارة الائتمانية (Creditworthiness) للعملاء، وذلك بالاعتماد على خوارزميات البيانات الضخمة والتحليل الرقمي للملاءة المالية والسلوك الإنفاقي، بدلاً من الارتهان الكلي للتوثيق التقليدي. وقد أدى هذا التطور التقني إلى خفض مستويات المخاطر المصرفية وتوسيع قاعدة المستفيدين من الائتمان، الأمر الذي انعكس إيجاباً على تدفق الاستثمارات ودعم المشاريع التجارية.

وساعد التمويل التجاري الإلكتروني في معالجة الفجوة التمويلية بين المؤسسات الكبرى والمنشآت الصغيرة، حيث وفرت الفنتك (FinTech) والمصارف الرقمية حلولاً تمويلية مرنة، كالتمويل الفوري والائتمان عبر الإنترنت. علاوة على ذلك، عززت هذه الخدمات من سرعة نفاذ العمليات التجارية الدولية عبر رفع كفاءة تمويل حركات الاستيراد والتصدير وتقليص زمن التنفيذ.

ساهم الابتكار في التكنولوجيا المالية في تعزيز مستويات الشمول المالي عبر توفير أدوات تمويلية مبتكرة تستند إلى التطبيقات الذكية والأنظمة الرقمية، مما أضفى طابع السهولة والشفافية على آليات التمويل. وبناءً عليه، أضحى التمويل التجاري الإلكترون ركيزة جوهرية في دفع عجلة النمو الاقتصادي، وتحفيز بيئة ريادة الأعمال، وتوسيع نطاق التبادل التجاري على المستويين المحلي والدولي.1

[1]أحمد ماهر، إدارة الائتمان والتمويل في البنوك التجارية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2014، ص 16

المبحث الثاني: أثر التحول الرقمي على الشمول المالي في البنك الخارجي

يهدف هذا المبحث إلى تحليل أثر التحول الرقمي على الشمول المالي في البنك الخارجي الجزائري، من خلال التطرق إلى بعدين أساسيين. حيث يُخصص المطلب الأول لدراسة مدى مساهمة التحول الرقمي في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، عبر تحليل مؤشرات الاستخدام والانتشار، في حين يتناول المطلب الثاني تقييم النتائج المحققة والتحديات التي تواجه هذا التحول، بهدف الوقوف على مدى فعاليته في تحقيق شمول مالي فعّال ومستدام. وبذلك يسعى هذا المبحث إلى تقديم رؤية تحليلية متكاملة تربط بين التطور الرقمي في القطاع البنكي ومستوى الإدماج المالي في السياق الجزائري.

المطلب الأول: تحليل الوصول للخدمات المالية

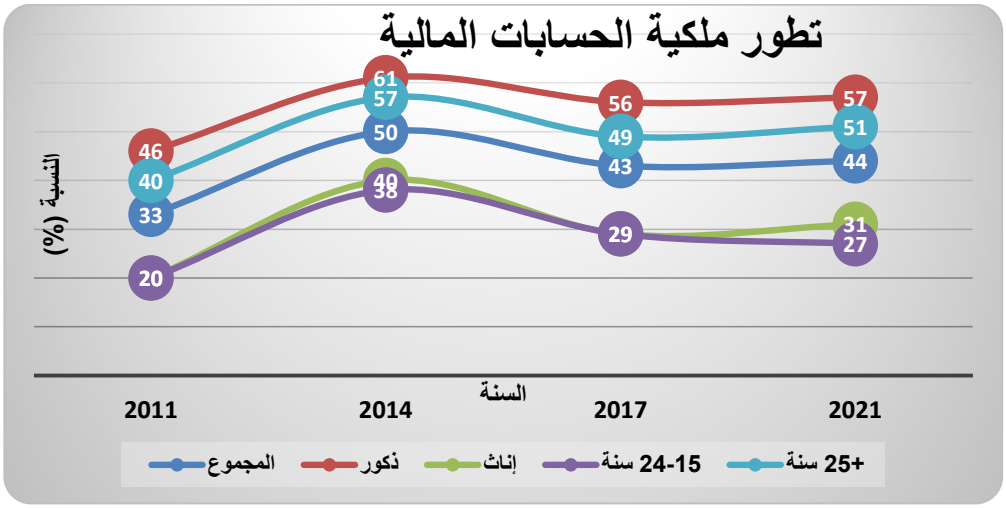
يكتسي تحليل الوصول إلى الخدمات المالية في البنك الخارجي الجزائري أهمية خاصة، باعتباره مؤشرًا رئيسيًا لقياس أثر التحول الرقمي على تعزيز الشمول المالي. إذ يهدف هذا المطلب إلى دراسة مدى مساهمة الخدمات الرقمية التي يوفرها البنك في توسيع قاعدة المستفيدين، وتحسين مستوى استخدام الخدمات البنكية، خاصة لدى الفئات التي كانت تعاني من صعوبات في الولوج إلى النظام المالي. كما سيتم التركيز على تقييم

مدى انتشار هذه الخدمات وفعاليتها في تحقيق الإدماج المالي، بما ينسجم مع أهداف التنمية الاقتصادية والمالية في الجزائر.

1-1 واقع الشمول المالي في الجزائر: لا تزال الجزائر تسجل مستويات متدنية في الشمول المالي الامر الذي اجبر السلطات المختصة انتهاج سلسلة من الاجراءات لتعزيز هذه الاداة ومكافحة الاستبعاد المالي، وقياس الشمول المالي بعدد من المؤشرات تتناول ثلاثة ابعاد رئيسية وهي: استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية ، سهولة استخدام الخدمات المالية ، وتعد قاعدة بيانات الشمول المالي Global Findex الاداة المرجعية الاكثر استخدما لتوفيرها بيانات دولية محين حول مختلف المؤشرات.

1-2 مؤشر امتلاك حساب بنكي : يعبر مؤشر عدد الحسابات البنكية المفتوحة عن مدى استجابة النظام المصرفي وقدرته على تقديم خدماته للأفراد والمؤسسات ويعبر عن مدى انتشار الثقافة المالية بين افراد المجتمع بالإضافة الى امكانية تنمية الوعي المصرفي لديهم وتوسيع دائرة الخدمات التي يمكن للبنوك ان تقدمها لمختلف طبقات المجتمع مما يسهل تعزيز الشمول المالي.

الشكل رقم(04): نسبة ملكية الحسابات في المؤسسات المالية الرسمية الى اجمالي السكان البالغين



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على المصدر Source: (World Bank, 2011, 2021)

تظهر البيانات الواردة في الجدول أعلاه تحسناً تدريجياً في مؤشرات الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة (2011–2021)؛ حيث سُجل نموٌ مطرد في نسبة البالغين الحائزين على حسابات مصرفية لدى المؤسسات المالية الرسمية. وبالتوسع في ، نجد أن نسبة الذكور الذين يمتلكون حسابات رسمية قد ارتفعت من 46% عام 2011 لتصل إلى ذروتها بنسبة 61% عام 2014، قبل أن تشهد تراجعاً نسبياً لتستقر عند

57% عام 2021. وفي المقابل، حققت معدلات النفاذ المالي للإناث تحسناً لكنه ظلَّ دون مستوى نظيره لدى الذكور؛ إذ ارتفعت النسبة من 20% عام 2011 إلى 40% عام 2014، ثم انخفضت إلى 29% و31% في عامي 2017 و2021 على التوالي.

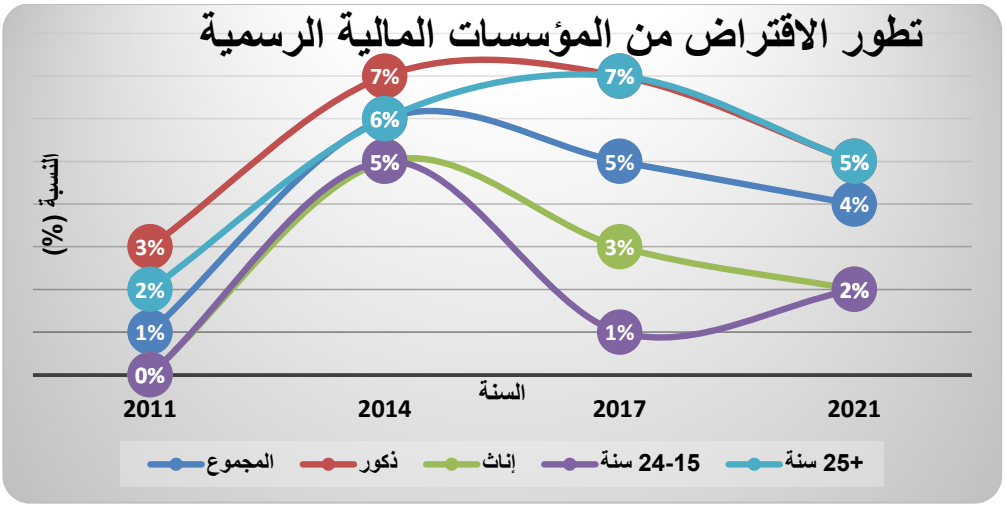
وتعزى هذه الفجوة إلى جملة من المعوقات الهيكلية والعقبات التنظيمية التي تواجه المرأة الجزائرية، مما يحدُّ من قدرتها على الولوج إلى القنوات المالية الرسمية، ويحرمها من الأصول المالية الضرورية للتمكين الاقتصادي. ويُضاف إلى ذلك انخفاض معدلات انخراط النساء في المهن الحرة مقارنة بالرجال، وتفشي البطالة الهيكلية في أوساط الإناث، لا سيما في المناطق الريفية. وعلى صعيد التوزيع العمري، رُصدت فجوة جيلية حادة عام 2021 وصلت إلى الضعف تقريباً (24%) لصالح فئة الكبار؛ إذ بلغت نسبة الامتلاك المالي لدى الشباب 27% مقابل 51% للكبار، مع الإشارة إلى أن عام 2014 سجل أعلى مستويات الحيازة للفئتين (57% للكبار و38% للشباب).

ويُفسَّر تدني معدلات الشمول المالي لدى فئة الشباب بارتفاع معدلات البطالة في أوساطهم، بالإضافة إلى العوائق القانونية المرتبطة بالأهلية؛ حيث يُشترط بلوغ السن القانونية (18 سنة) للإدارة المستقلة للحسابات المصرفية، مما يحدُّ من الاستقلالية المالية للقصر. وفي المقابل، تُعزى النسب المسجلة في الجزائر أساساً إلى آليات

"التوطين الإلزامي"؛ حيث يُلزم طلبة الجامعات بفتح حسابات بريدية أو بنكية كشرط للاستفادة من المنح الجامعية، كما يُفرض على الأجراء في القطاعين العام والخاص، وكذا أصحاب المهن الحرة كالمقاولين والمزارعين، توطين أجورهم ومستحقاتهم المالية لدى المؤسسات المصرفية الرسمية كإجراء تنظيمي لتحصيل الرواتب والمنح.1

2-2 **مؤشر الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية:** يقيس هذا المؤشر نسبة الافراد البالغين الذين اقترضوا أموالا من المؤسسات الرسمية المصرفي

الشكل رقم (05): نسبة الافراد البالغين الذين يمتلكون حسابات اقراض الى اجمالي السكان البالغين

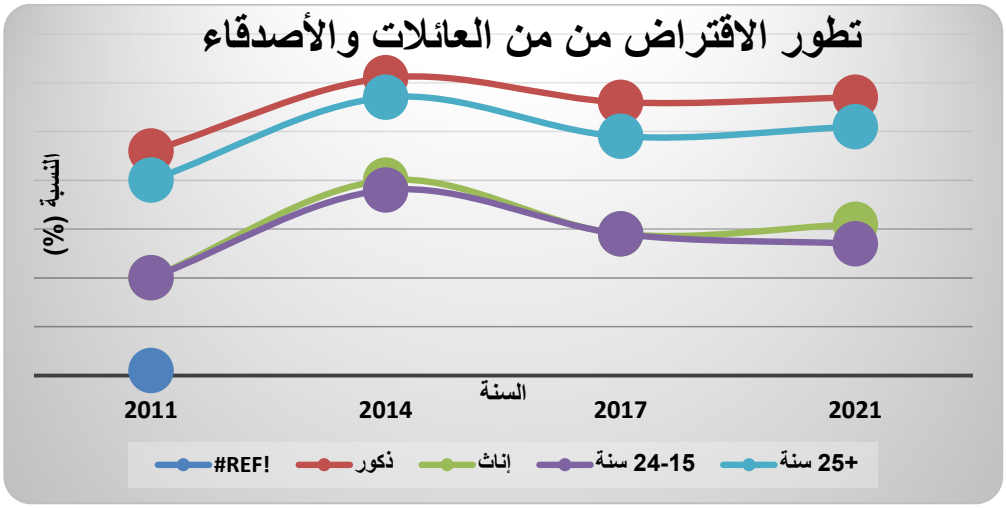


[1] World Bank, *Global Findex Database 2014: Measuring Financial Inclusion around the World*, Washington, DC, 2015.

المصدر: Source: (World Bank, 2011, 2021)

نلاحظ في سنة 2014، وصلت نسبة من لديهم حسابات اقتراض من فئة الشباب 5 % مقابل 6 % لصالح الكبار، كما سجلت أكبر نسبة لصالح كبار سنة 2017، بقيمة 7 % مقابل 1 % لصالح فئة الشباب ، ويفسر تدنى نسبة ملكية حسابات الاقتراض لفئة الشباب أن معظمهم لا يمتلكون حسابات مالية في مؤسسة المالية الرسمية ويقومون بالاقتراض من العائلات والأصدقاء كما أن غالبية المقترضين يقترضون على العموم من العائلات والأصدقاء ولا يحبذون التعامل بمعدل الفائدة أو إعتبارها ربا محرمة والمجتمع الجزائري مجتمع اسلامي كما أن تكلفة الحصول على الاقتراض مرتفعة هذا من جهة ، ومن جهة إمتناع البنوك على تمويل المشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر و الافراد بسبب ضعف جدارتهم الائتمانية يعد دافعا رئيسيا إلى تدنى نسب الافراد البالغين الذين يمتلكون حسابات إقتراض .

الشكل رقم (06): نسبة المقترضين من العائلات والأصدقاء الى اجمالي السكان البالغين



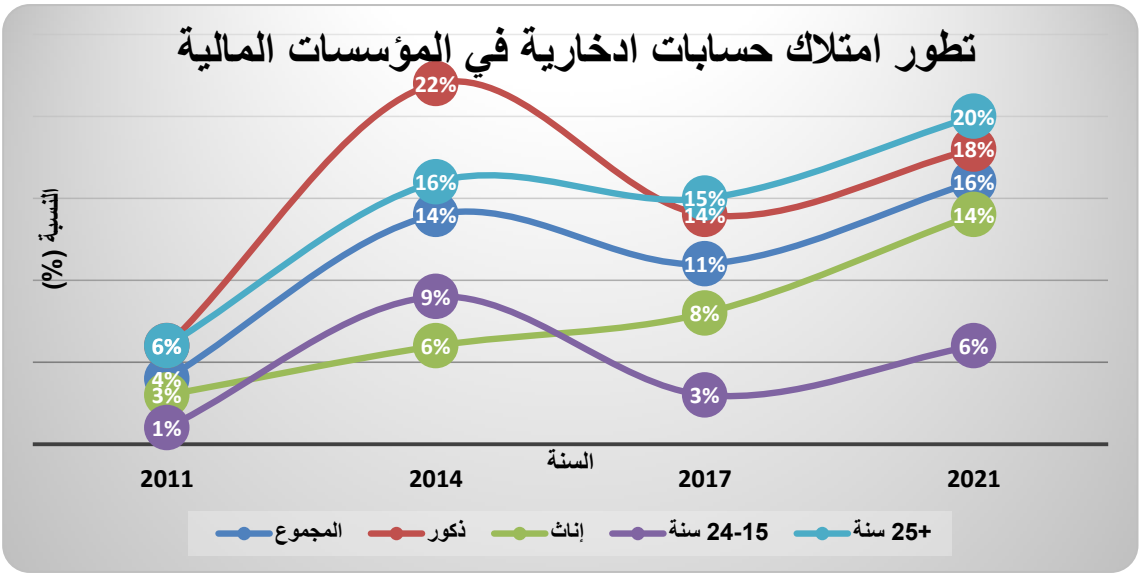
المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على المصدر

نلاحظ من الشكل أعلاه أن نسبة الاقتراض من العائلات او الاصدقاء لدى الجزائريين البالغين بلغت سنة 2011 ب 25% لتنخفض عام 2014 الى % 13 لتسجيل ارتفاع ملحوظ وبنسبة 19 % سنة 2017 أما في سنة 2021 وصلت إلى % 31 كأعلى نسبة ، كما تم ايضا تسجيل فجوة في توزيع الجنسين بقيمة 3% لصالح الذكور، كما نلاحظ ايضا وجود فجوة في ما يخص توزيع فئة الشباب

المقترضين من العائلات والأصدقاء مقابل الكبار بمقدار الضعف والي كانت بقيمة 15% وهذا في سنة 2021، حيث نجد أنه في سنة 2014 وصلت نسبة الافراد البالغين المقترضين من العائلات أو الاصدقاء لفئة الشباب 23 % مقابل 27 % للكبار كما سجلت أعلى نسبة لصالح الكبار سنة 2021 بقيمة 42 % مقابل 27 % وبدرجة أقل في سنة 2017 تم تسجيل 31% لصالح الكبار مقابل 23 % لصالح الشباب .

3-2 مؤشر الادخار: يقيس هذا المؤشر نسبة الافراد الذين يقومون بالادخار على مستوى المؤسسات المالية الرسمية ويكشف عن مدى انتشار الوعى المصرفي لدى افراد المجتمع وتفضيلهم لتعاملات الرسمية كما يعبر عن دور البنوك والمؤسسات المالية وقدرتها على تعبئة الادخار الخاص من خلال تنويع الاوعية الادخارية وتقديم خدمات مالية متميزة.

الشكل رقم (07): نسبة الافراد البالغين الذين يمتلكون حسابات ادخارية في المؤسسات المالية الرسمية



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على المصدر Source: (World Bank, 2011, 2021)

نلاحظ من الشكل أعلاه ان نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات إدخار من إجمالي السكان البالغين لعام 2011 قدرت ب 4% لترتفع الى 14% سنة 2014 اما في سنة 2017 إنخفضت الى 11% ويرجع هذا الى إرتفاع معدلات التضخم التي شهدتها الجزائر أنا ذاك الامر الذي ادى الى تآكل الاجور نتيجة انخفاض أسعار

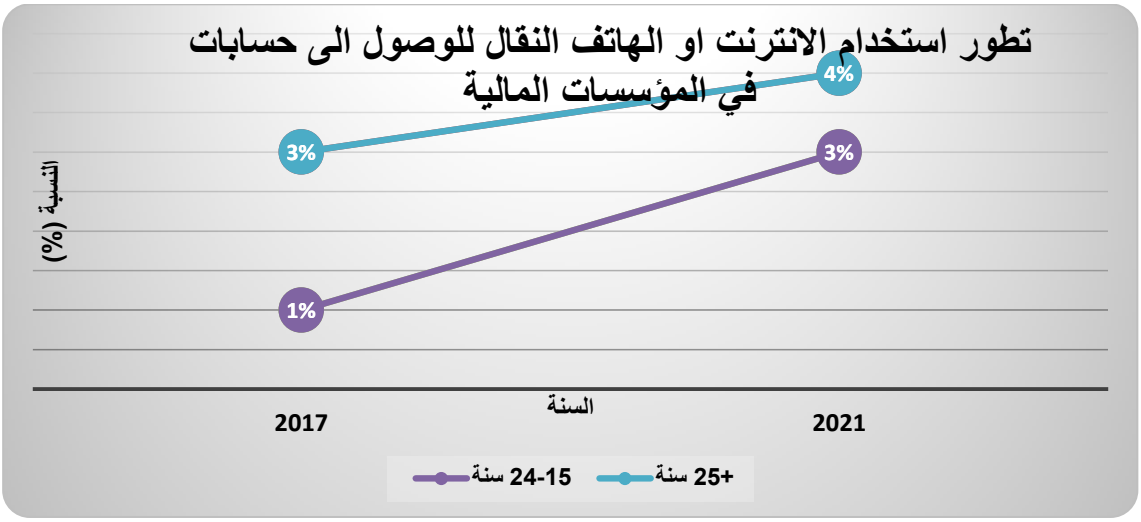
النفط في حين سجلت اعلى نسبة 16 سنة 2021 ، وتقدر حجم الفجوة بين توزيع الجنسين ب4% لصالح الذكور ،كما نلاحظ أيضا وجود فجوة بمقدار الضعف في توزيع فئة الشباب الذين يمتلكون حسابات الادخار مقارنة بفئة الشباب بمقدار 14% لصالح كبار، ففي سنة 2011 وصلت نسبة الشباب الذين لديهم حساب ادخار إلى 1 % مقابل 6 % وسجلت اعلى نسبة للشباب سنة 2014 بقيمة 9 % مقابل 16 % للكبار وبنسبة 3 % سنة 2017 لفئة الشباب مقابل 15% لفئة الكبار، ويفسر تدنى نسبة الافراد البالغين الذين يمتلكون حسابات ادخارية في المؤسسات المالية الرسمية إلى أن هناك فئة قليلة من الافراد الذين يقومون بإيداع مدخراتهم لدى المؤسسات المالية وهذا ما جعلها دون المستوى المأمول وهذا ما يجبر البنك المركزي الجزائري على مضافرة جهوده التوعوية لتحفيز الافراد على الادخار وتوجهه نحو المؤسسات المالية الرسمية .

الجدول رقم (03) : نسبة الافراد البالغين الذين يستخدمون الانترنت او الهاتف النقال للوصول الى حسابات في المؤسسات المالية الرسمية.

المؤشرات / السنوات	المجموع	حسب الجنس		حسب السن	
		ذكور	اناث	24-15	+25
2017	%5	%3	%1	%1	%3
2021	-	%4	%3	%3	%4

Source: (World Bank, 2011,2021)

الشكل رقم (08): نسبة الافراد البالغين الذين يستخدمون الانترنت او الهاتف النقال للوصول الى حسابات في المؤسسات المالية الرسمية.



المصدر: من إعداد الطالبة

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة البالغين الذين يستخدمون الهاتف النقال أو الانترنت للوصول إلى الخدمات المصرفية والمالية في الجزائر سنة 2017 بلغت 5 % في حين بلغت 7% سنة 2021. كما نلاحظ وجود فجوة بقيمة العجز والتي تقدر ب 1% لصالح الذكور ووجد أيضا فجوة بقيمة الضعف لصالح الكبار الذين يستخدمون الانترنت والهاتف النقال قصد الوصول للخدمات المالية والمصرفية مقارنة بفئة الشباب والتي قدرت ب1 % سنة 2021 ،حيث نجد انه في سنة 2017 وصلت نسبة من يستخدمون الانترنت أو الهاتف النقال من فئة الكبار إلى 3% مقابل 1 % لفئة الشباب في حين سجلت أعلى نسبة لصالح الكبار الذين يستخدمون الهاتف النقال او الانترنت سنة 2021 بنسبة 4 % مقابل 3% لصالح الشباب . ويرجع تسجيل هذه النسب المنخفضة إلى ضعف البنية التحتية للاتصالات وعدم مواكبة المنظومة المصرفية الجزائرية للتطورات المتسارعة والحديثة التي تطرأ على وسائل الدفع الالكتروني كما ان تنظيم الاعمال الالكترونية المصرفية يحتاج الى قوانين وتشريعات غير أنه في

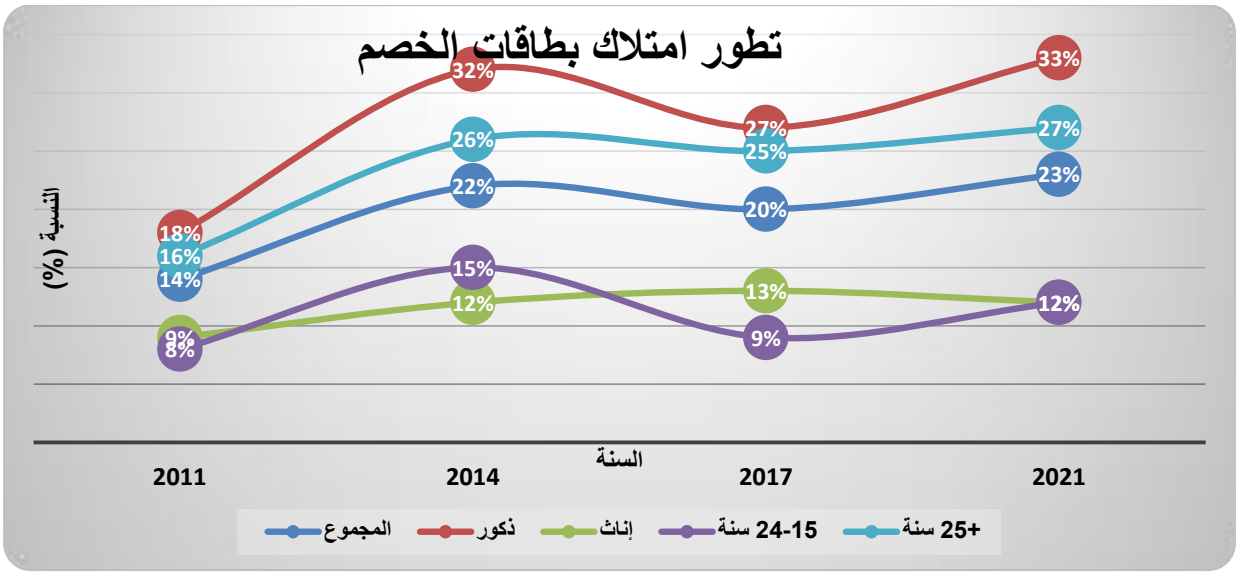
الجزائر نجد ضعف ونقص كبير في القوانين والأنظمة والتشريعات المنظمة والتشريعات التي تضبط الاعمال الالكترونية والمتعلقة بالمعاملات المصرفية خاصة الالكترونية.

الجدول رقم (04) : نسبة الافراد الذين يمتلكون بطاقات الخصم وبطاقات ائتمان الى اجمالي السكان البالغين.

المؤشرات / السنوات		المجموع	الجنس		حسب السن	
			ذكور	اناث	15-24	+25
بطاقات الخصم	2011	%14	%18	%9	%8	%16
	2014	%22	%32	%12	%15	%26
	2017	%20	%27	%13	%9	%25
	2021	%23	%33	%12	%12	%27
بطاقات الائتمان	2011	%1	%1	%2	%1	%1
	2014	%6	%8	%4	%6	%6
	2017	%3	%5	%1	%2	%4
	2021	%3	%4	%1	%3	%3

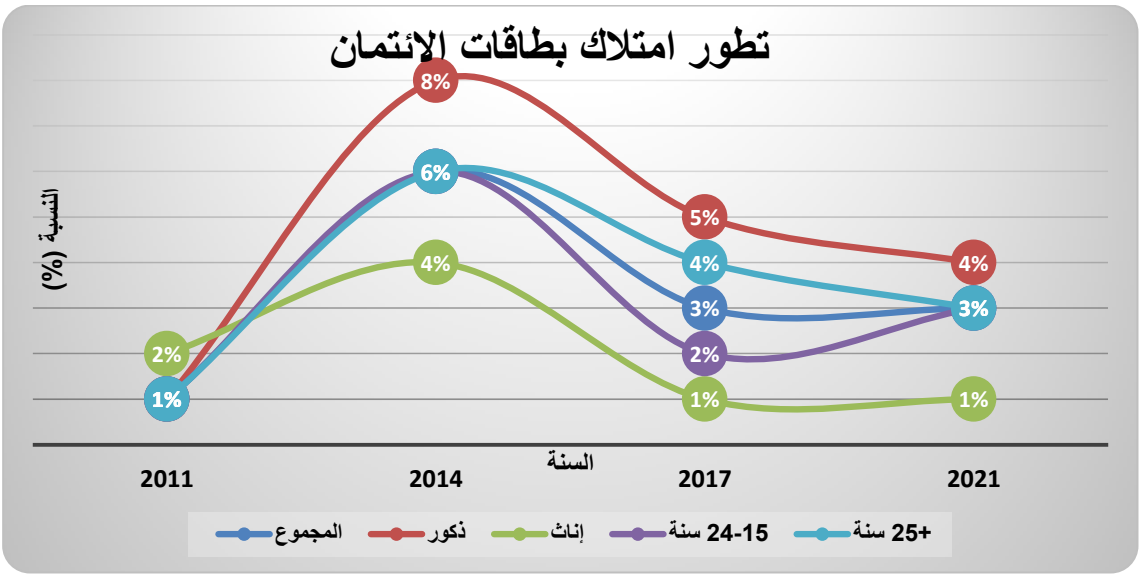
Source: (World Bank, 2011, 2021)

الشكل رقم(09): نسبة الافراد الذين يمتلكون بطاقات الخصم الى اجمالي السكان البالغين.



المصدر: من إعداد الطالبة

الشكل رقم (10) : نسبة الافراد الذين يمتلكون بطاقات الائتمان الى اجمالي السكان البالغين.

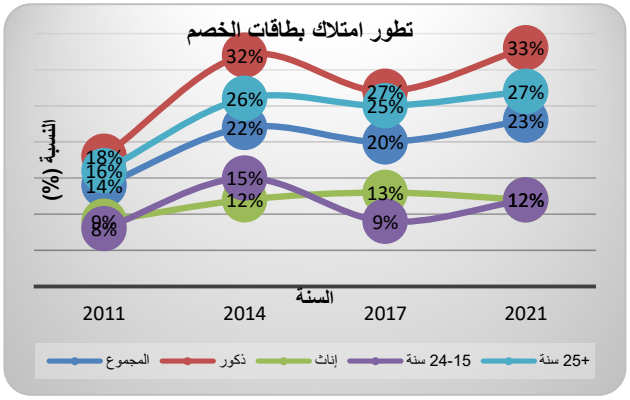


المصدر: من إعداد الطالبة

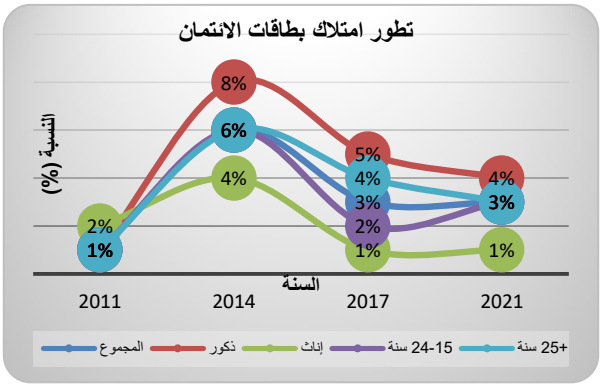
نلاحظ من الجدول أعلاه إلى نسبة البالغين الذين يستخدمون بطاقات الخصم في الجزائر حوالي 14 % سنة 2011 و 22 % سنة 2014 و 20 % سنة 2017 في حيت بلغت سنة 2021 ب 20 % وهي نسب ضعيفة

إذا ما تم مقارنتها مع بقية الدول العربية ،كما نلاحظ وجود فجوة في توزيع بين الجنسين سنة 2021 والتي قدرت ب11 لصالح الذكور، كما تم تسجيل أيضا فجوة بمقدار الضعف بالنسبة للشباب الذين يستخدمون بطاقات الخصم مقارنة بالكبار والتي قدرت سنة 2021 ب15 %.أما فيما يخص نسبة الافراد البالغين الذين يستخدمون بطاقات الائتمان في الجزائر فانه بلغت 1 % وهذا سنة 2011 ولترتفع الى 6 % سنة 2014، وفي سنة 2017 إنخفضت الى 3 % لتبقي هذه النسبة ثابت في سنة 2021، كما توجد فجوة في توزيع ما بين الجنسين لسنة 2021 والتي قدرت ب3 %، ويرجع تدنى نسبة استخدام بطاقات الخصم والائتمان في الجزائر إلى واقع النشاط التجاري حيث أنه لا تزال التجارة الالكترونية في الجزائر تعرف نوعا من الركود وهذا راجع الى نقص وغياب التنظيم القانوني الذي يضبط هذه المعاملات فغياب هذه القوانين والأنظمة التشريعية أثر بشكل سلبي على إستعمال بطاقات الخصم والائتمان

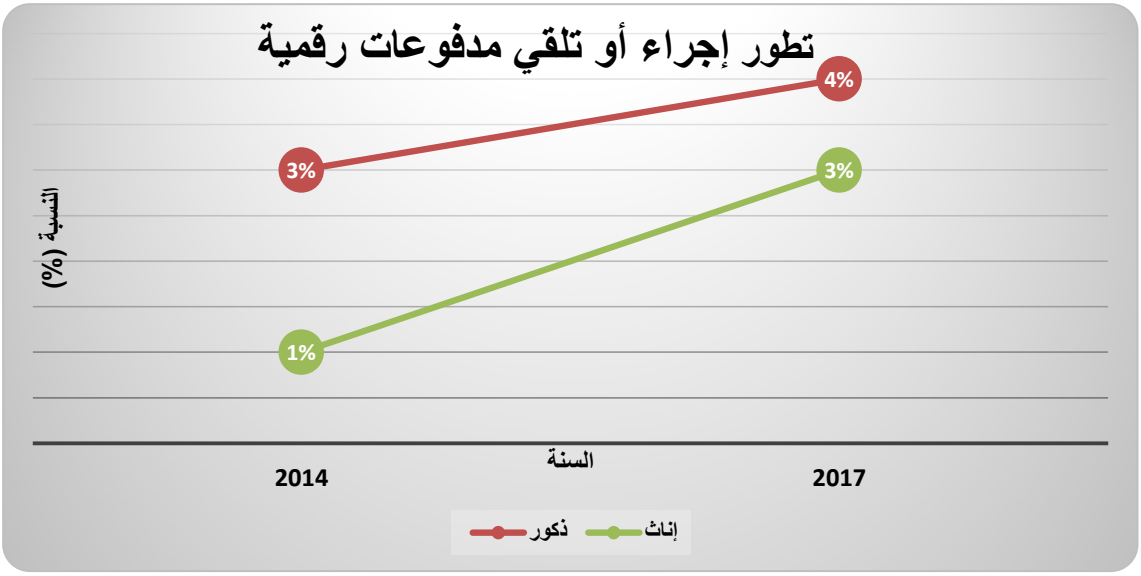
الشكل رقم (11) : نسبة الافراد الذين يمتلكون بطاقات الخصم الى اجمالي السكان البالغين.



الشكل رقم (12) : نسبة الافراد الذين يمتلكون بطاقات الائتمان الى اجمالي السكان البالغين.



الشكل رقم (13) : نسبة الافراد البالغين الذين قاموا بإجراء مدفوعات رقمية او تلقيها خلال العام الماضي



المصدر: من إعداد الطالبة

نلاحظ ان نسبة المدفوعات الرقمية او تلقيها في الجزائر قد بلغت 25 سنة 2014 و26 % سنة 2017 كما نلاحظ وجود فجوة في توزيع بين الجنسين سنة 2017 وتقدر ب 12% لصالح الذكور وترجع هذه النسب المتدنية فيما يخص المدفوعات الرقمية او تلقيها في الجزائر الى ان الافراد في المجتمع الجزائري يعتمدون على السيولة بشكل واسع وهذا ما يخلق نوع ما من التحديات امام البنك المركزي الجزائري كجهة رقابية و إشرافية في مجال تعزيز الشمول المالي الرقمي وتتمثل هذه التحديات في ضرورة ايجاد وخلق بيئة قانونية تشجع على الوصول للخدمات والمنتجات المالية وكذا التوسع في تقديمها من خارج الفروع المصرفية والاستفادة من التقنيات الجديدة التي تعمل على تسهيل الوصول الى الخدمات المالية وبأقل تكلفة وضمان وصولها الى كافة شرائح المجتمع – بما في ذلك الفقراء وأصحاب الدخول الضعيفة والمستبعدين ماليا – ويكون تقديمها عبر اجهزة الصراف الالي ونقاط البيع والهواتف النقالة ومحطات الدفع الالكتروني.

يتضح أن التحول الرقمي في البنك الخارجي الجزائري قد ساهم بشكل ملحوظ في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، من خلال توفير قنوات رقمية متنوعة مكّنت شريحة أوسع من العملاء من الاستفادة من الخدمات البنكية

بسهولة ومرونة. فقد أدى اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية ووسائل الدفع الرقمية إلى تقليص الحواجز الجغرافية والإجرائية، وساهم في تسهيل المعاملات وتقليل تكلفتها، وهو ما يعزز من فرص إدماج فئات جديدة ضمن النظام المالي الرسمي.

غير أن هذا التحسن في الوصول لا يزال نسبيًا، حيث يظل استخدام هذه الخدمات محدودًا لدى بعض الفئات، نتيجة لعوامل تتعلق بضعف الثقافة الرقمية، واستمرار الاعتماد على النقد، إضافة إلى بعض القيود المرتبطة بالبنية التحتية. وعليه، فإن تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية يتطلب تكامل الجهود بين التطوير التكنولوجي ونشر الوعي المالي الرقمي، لضمان تحقيق شمول مالي فعّال ومستدام

المطلب الثاني: تقييم النتائج والتحديات

بعد تحليل مدى مساهمة التحول الرقمي في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية داخل البنك الخارجي الجزائري، تبرز أهمية الانتقال إلى تقييم النتائج المحققة من هذا التحول، والوقوف على مدى انعكاسه الفعلي في تعزيز الشمول المالي. إذ لا يقتصر الأمر على توفر الخدمات الرقمية أو سهولة الوصول إليها، بل يتطلب تقييمًا دقيقًا لمدى استخدامها، ودرجة انتشارها بين مختلف فئات المجتمع، إضافة إلى قياس تأثيرها على تحسين جودة الخدمات المالية وتوسيع قاعدة المستفيدين منها.

وفي هذا الإطار، يهدف هذا المطلب إلى تقديم تقييم شامل لمخرجات التحول الرقمي في البنك الخارجي الجزائري، من خلال إبراز أهم النتائج الإيجابية التي تم تحقيقها، إلى جانب تحليل التحديات والعوائق التي لا تزال تحد من فعاليته. وتشمل هذه التحديات جوانب تقنية وسلوكية وتنظيمية، مثل ضعف البنية التحتية الرقمية، وهيمنة الثقافة النقدية، ومحدودية الثقة في المعاملات الإلكترونية. وعليه، فإن هذا التقييم سيسمح بفهم أعمق لمدى نجاح التحول الرقمي في تحقيق الشمول المالي، كما يمهد لاقتراح حلول وتوصيات تدعم تطوير الأداء البنكي في هذا المجال.

1- تقييم النتائج :

تسعى الدولة الجزائرية الى تحسين الخدمات المالية من خلال اعداد وصياغة استراتيجيات مناسبة تسمح بتعزيز الشمول المالي في الجزائر وترفع من مستوياته ، وهذا من خلال توفير بيئة عمل مناسبة غير انها مازالت بيئة ضعيفة غير مؤهلة تأهيلا كافيا ،في حين تبقى حجم المعاملات المالية المقدمة لا تتناسب مع مستوى الطموحات وعدد سكان الجزائر الذي يفوق 44 مليون نسمة وهذا ما سمح بان تبقى جهود الدولة الجزائرية بعيدة كل البعد عن كان ما هو متوقعا من وراء التوسع في منح التسهيلات والحوافز للمتعاملين في مجال الشمول المالي خصوصا الفقراء وأصحاب المداخيل الضعيفة والمقصين ماليا.

من اهم الجهود التي قامت بها الحكومة الجزائرية لتعزيز الشمول المالي نذكر ما يلي:

- تحسين فرص الحصول على الخدمات المالية: يعد التوسع في استخدام التكنولوجيا الجديدة ونماذج الاعمال المبتكرة من اهم سبل تعزيز عرض الخدمات المالية وإيصالها مثل سداد الفواتير وإجراء المعاملات المالية من خلال الهاتف المحمول.
- تطوير البنية التحتية المالية: من خلال الخدمات المالية الداعمة للنمو الاقتصادي نذكر مايلي:
- بيئة تشريعية: من خلال اصدار وتعديل التعليمات واللوائح السابقة بما يتلاءم مع توجيهات الشمول المالي الامر الذي يعمل على توفير بيئة تشريعية ملائمة تدعم مبدأ الشمول المالي.
- تطوير نظم الدفع والتسوية: تعمل عملية تطوير نظم الدفع والتسوية صغيرة القيمة على تسهيل تنفيذ العمليات المالية والمصرفية وتسويتها بين المقدمين في الموعد المناسب.
- توفير بيانات شاملة: يتضمن سجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة اضافة الى قاعدة بيانات لتسجيل الاصول المنقولة واتخاذ ما يلزم من اجراءات لتأكد من حصول مقدمي الخدمات والعملاء التي يحتاجونها لضمان الشفافية وحماية حقوقهم.

- يعمل الشمول المالي على احتضان جميع شرائح المجتمع في النظام المصرفي الرسمي وهذا ما يساعد على تفعل دور الوساطة المالية.
- يسهل الشمول المالي على اصحاب المشاريع خاصة المشاريع الصغير الحصول على التمويل اللازم لتمويل مشاريعهم البسيطة.
- يساهم الشمول المالي وزيادة مستويات الخدمات المصرفية وتنويعها والعمل على تعزيزها كما يهدف الى تقديم احدث الخدمات المصرفية والمالية والتي تعمل على تلبية احتياجات مختلف شرائح المجتمع بما فيهم الفقراء وأصحاب الدخول الضعيفة والمقصين ماليا.
- لا يزال مستوى الشمول المالي في الجزائر دون المستوى المأمول ويرجع هذا الى ضعف البنية التحتية المالية وضعف استخدام انظمة ووسائل الدفع الالكترونية.
- نسب الادخار في المؤسسات المالية دون المستوى ويرجع هذا الى تدنى معدلات الفائدة وارتفاع معدل البطالة والتضخم وتدهور القوة الشرائية.
- ضعف نسب الاقتراض من المؤسسات المالية ويرجع هذا الى ارتفاع معدلات الفائدة والتعارض مع احكام الشريعة الاسلامية بحكم المجتمع الجزائري مجتمع اسلامي وتفضيل الاقتراض من خارج القنوات الرسمية – ضعف استخدام انظمة ووسائل الدفع الالكتروني وهذا راجع لغياب الاطر القانونية التي تحكم وتضبط التعامل بوسائل الدفع الالكتروني.

2- تحديات التحول الرقمي على الشمول المالي في البنك الخارجي

في إطار التطور الحاصل على مستوى الخدمات البنكية في شتى البنوك المختلفة، في إطار المنافسة يسعى بنك الجزائر الخارجي أن يكون على قدر من المنافسة، الا أن هناك بعض التحديات التي يجب تذليلها، وهو ما سنتناوله في هذا المطلب .

التحول الرقمي لدى بنك الجزائر الخارجي يمثل تحديًا كبيرًا، حيث يواجه العديد من العوائق التي يجب التغلب عليها للنجاح في هذه المهمة الحيوية. تتمثل التحديات الرئيسية التي يواجهها البنك فيما يلي

أولا: التحديات التقنية والبنية التحتية:

1. ضعف البنية التحتية التكنولوجية الحالية وعدم ملاءمتها للعمليات الرقمية: قد يكون لدى البنك بنية تحتية تقنية قديمة وغير متطورة، مما يجعل من الصعب دمج التقنيات الرقمية الحديثة وتنفيذ العمليات الرقمية بكفاءة.

2. صعوبة تكامل الأنظمة الرقمية الجديدة مع الأنظمة القديمة المعقدة: غالبًا ما تكون أنظمة البنوك القديمة معقدة ومترابطة، مما يجعل من الصعب ربطها بشكل سلس مع الأنظمة الرقمية الحديثة دون حدوث مشكلات في التكامل وتدفق البيانات.

3. التهديدات الأمنية والسيبرانية المتزايدة التي قد تعرض البيانات للخطر: مع زيادة الاعتماد على التقنيات الرقمية، تزداد مخاطر التهديدات الأمنية والسيبرانية التي قد تؤدي إلى اختراق البيانات الحساسة للبنك وعملائه.

4. محدودية الموارد المالية اللازمة لتحديث البنية التحتية وتلبية متطلبات التحول الرقمي: قد يتطلب التحول الرقمي استثمارات كبيرة في البنية التحتية والتقنيات الحديثة، مما قد يكون مكلفًا للغاية بالنسبة للبنك.

5. نقص الكفاءات التقنية المتخصصة في مجال التقنيات الرقمية الحديثة: قد يواجه البنك صعوبة في توظيف وتدريب الموظفين ذوي المهارات التقنية المتخصصة اللازمة للتعامل مع التقنيات الرقمية الحديثة.

ثانيا: التحديات التنظيمية والثقافية:

1. مقاومة التغيير من قبل الموظفين المعتادين على الأساليب التقليدية: يواجه البنك مقاومة من بعض الموظفين الذين اعتادوا على الطرق التقليدية للعمل ويرفضون التغيير نحو الأساليب الرقمية الجديدة.

2. ضعف الوعي والمهارات الرقمية لدى الموظفين الحاليين: لا يمتلك العديد من الموظفين الحاليين المهارات والمعرفة اللازمة للتعامل مع التقنيات الرقمية الجديدة، مما يتطلب برامج تدريبية مكثفة.

3. صعوبة تغيير الثقافة التنظيمية المترسخة والانتقال إلى نموذج عمل رقمي: ثقافة المؤسسة راسخة في الأساليب التقليدية، مما يجعل من الصعب تغييرها وتبني نموذج عمل رقمي جديد.

4. عدم وجود استراتيجية واضحة وخطة عمل محددة لإدارة التغيير: يفتقر البنك إلى استراتيجية شاملة وخطة عمل محددة لإدارة عملية التغيير نحو التحول الرقمي بشكل فعال.

5. نقص الدعم والتزام الإدارة العليا تجاه مبادرات التحول الرقمي: لا تلتزم الإدارة العليا للبنك بشكل كامل بمبادرات التحول الرقمي، ثالثا: التحديات والقانونية:

1. صعوبة الامتثال للوائح وقوانين حماية البيانات والخصوصية المعقدة: قد تكون القوانين واللوائح المتعلقة بحماية البيانات والخصوصية بشكل كامل في بيئته الرقمية.

2. عدم وجود إطار تنظيمي وقانوني واضح يحكم العمليات الرقمية في القطاع المصرفي: لا تكون هناك قوانين وتنظيمات واضحة تحكم العمليات الرقمية في القطاع المصرفي، مما يخلق حالة من عدم اليقين القانوني.

3. مخاوف حول الشفافية والمساءلة في البيئة الرقمية وإمكانية الم ارقبة الفعالة: هناك مخاوف لدى البنك أو العملاء حول مدى شفافية وإمكانية مراقبة العمليات الرقمية بشكل فعال.

4. التحديات القانونية المرتبطة بالتعاملات الإلكترونية عبر الحدود: يواجه البنك تحديات قانونية عند التعامل مع عمليات رقمية تتجاوز الحدود الوطنية، نظرًا لاختلاف القوانين بين البلدان.

5. صعوبة التعاون والتنسيق مع الجهات التنظيمية المختلفة ذات الصلة: يواجه البنك صعوبات في التنسيق والتعاون مع مختلف الجهات التنظيمية ذات الصلة بعملية التحول الرقمي، مثل البنوك المركزية والهيئات الرقابية.

3- تحديات تعزيز الشمول المالي ببنك الجزائر الخارجي

يشترك بنك الجزائر الخارجي مع اغلب البنوك الجزائرية في التحديات التي تواجهها لتحقيق الشمول المالي، الجزائر تحتل المرتبة 141 عالميا في تحقيق الشمول المالي حسب مؤشرات قاعدة بيانات الشمول المالي الصادرة عن البنك الدولي، وهي مرتبة متأخرة عالميا ومتوسطة بالنسبة للدول العربية وهذا يعود إلى تحديات التي يواجهها الشمول المالي في البنك تتركز في خمس مجالات هي كالاتي:

مما يعيق التقدم في هذا المجال.

ثالثا: التحديات القانونية:

1. صعوبة الامتثال للوائح وقوانين حماية البيانات والخصوصية المعقدة: قد تكون القوانين واللوائح المتعلقة بحماية البيانات والخصوصية بشكل كامل في بيئته الرقمية.

2. عدم وجود إطار تنظيمي وقانوني واضح يحكم العمليات الرقمية في القطاع المصرفي: لا تكون هناك قوانين وتنظيمات واضحة تحكم العمليات الرقمية في القطاع المصرفي، مما يخلق حالة من عدم اليقين القانوني.

3 مخاوف حول الشفافية والمساءلة في البيئة الرقمية وإمكانية الم ارقبة الفعالة: هناك مخاوف لدى البنك أو العملاء حول مدى شفافية وإمكانية مراقبة العمليات الرقمية بشكل فعال.

4 التحديات القانونية المرتبطة بالتعاملات الإلكترونية عبر الحدود: يواجه البنك تحديات قانونية عند التعامل مع عمليات رقمية تتجاوز الحدود الوطنية، نظرًا لاختلاف القوانين بين البلدان.

5. صعوبة التعاون والتنسيق مع الجهات التنظيمية المختلفة ذات الصلة: يواجه البنك صعوبات في التنسيق والتعاون مع مختلف الجهات التنظيمية ذات الصلة بعملية التحول الرقمي، مثل البنوك المركزية والهيئات الرقابية.

3- تحديات تعزيز الشمول المالي ببنك الجزائر الخارجي

يشترك بنك الجزائر الخارجي مع اغلب البنوك الجزائرية في التحديات التي تواجهها لتحقيق الشمول المالي، الجزائر تحتل المرتبة 141 عالميا في تحقيق الشمول المالي حسب مؤشرات قاعدة بيانات الشمول المالي الصادرة عن البنك الدولي، وهي مرتبة متأخرة عالميا ومتوسطة بالنسبة للدول العربية وهذا يعود إلى تحديات التي يواجهها الشمول المالي في البنك تتركز في خمس مجالات هي كالاتي:

أولا : التحديات الجغرافية والبنية التحتية:

الشمول المالي يواجه تحديات جغرافية وبنيوية تؤثر على إمكانية وصول الخدمات المالية إلى جميع شرائح المجتمع والتي في مقدمتها ما بلي:

1. التوزيع غير المتكافئ للفروع والخدمات البنكية عبر المناطق الجغرافية المختلفة، خاصة المناطق الريفية والنائية: حيث من الصعب على البنك توفير تغطية جغرافية شاملة للخدمات المالية في جميع أنحاء البلاد، خاصة في المناطق النائية والريفية.

2. ضعف البنية التحتية مثل شبكات الاتصالات وإمدادات الطاقة في بعض المناطق، مما يعيق توفير الخدمات المالية الرقمية: تفتقر بعض المناطق إلى البنية التحتية الأساسية اللازمة لتقديم الخدمات المالية الرقمية، مثل شبكات الإنترنت وخطوط الاتصالات وإمدادات الكهرباء المستقرة.

3. صعوبة الوصول إلى مناطق معينة بسبب العوائق الطبيعية أو البنية التحتية غير الكافية: بعض المناطق صعبة المنال بسبب العوائق الجغرافية مثل الجبال أو الصحاري، أو بسبب نقص البنية التحتية مثل الطرق

4. ضعف البنية التحتية مثل شبكات الاتصالات وإمدادات الطاقة في بعض المناطق، مما يعيق توفير الخدمات المالية الرقمية: تفتقر بعض المناطق إلى البنية التحتية الأساسية اللازمة لتقديم الخدمات المالية الرقمية، مثل شبكات الإنترنت وخطوط الاتصالات وإمدادات الكهرباء المستقرة.

5. صعوبة الوصول إلى مناطق معينة بسبب العوائق الطبيعية أو البنية التحتية غير الكافية: بعض المناطق صعبة المنال بسبب العوائق الجغرافية مثل الجبال أو الصحاري، أو بسبب نقص البنية التحتية مثل الطرق والجسور.

ثانيا: التحديات الاجتماعية والاقتصادية:

1. انخفاض مستويات الدخل والفقر في بعض الفئات السكانية، مما يحد من قدرتها على الوصول إلى الخدمات المالية: حيث لا تكون لدى الفئات ذات الدخل المنخفض أو الفقيرة القدرة على تحمل تكاليف الخدمات المالية أو الحصول عليها بسهولة.

2. انخفاض مستويات المعرفة والتعليم المالي، خاصة في المناطق الريفية والفئات محدودة الدخل: حيث يكون لدى هذه الفئات فهم محدود للمفاهيم والمنتجات المالية، مما يجعل من الصعب عليهم الاستفادة من الخدمات المالية.

3. الحواجز الثقافية واللغوية التي قد تعيق فهم وقبول الخدمات المالية الرسمية: حيث تختلف الثقافات واللغات في مختلف المجتمعات، مما يجعل من الصعب على البنك التواصل بشكل فعال وتقديم خدمات مالية مناسبة لهذه الفئات.

ثالثا: التحديات التنظيمية والسياسية:

1. غياب السياسات والتشريعات الداعمة للشمول المالي، أو عدم كفايتها: حيث قد لا تكون هناك قوانين وسياسات واضحة ومحددة لتعزيز الشمول المالي وتذليل العقبات أمامه.

2. البيروقراطية المعقدة والإجراءات الروتينية التي قد تعرقل توسيع نطاق الخدمات المالية: حيث يواجه البنك إجراءات إدارية

معقدة وبيروقراطية طويلة عند محاولة توسيع نطاق خدماتها المالية.

3. محدودية التنسيق والتعاون بين مختلف الجهات الحكومية والخاصة ذات الصلة بالشمول المالي: حيث قد لا يكون هناك تنسيق وتعاون كافيين بين الحكومة والبنوك والمنظمات غير الحكومية والشركات الخاصة لتعزيز الشمول

رابعا: التحديات التقنية والرقمية:

أ– محدودية البنية التحتية الرقمية وإمكانية الاتصال بالإنترنت في بعض المناطق: حيث تفتقر بعض المناطق إلى البنية التحتية الرقمية اللازمة لتقديم الخدمات المالية الرقمية، مثل شبكات الإنترنت عالية السرعة.

ب–ضعف الأمن السيبراني وحماية البيانات، مما قد يثير مخاوف لدى العملاء حول الخدمات المالية الرقمية: حيث انه هناك مخاوف من التهديدات الأمنية والسيبرانية والاختراقات التي قد تعرض البيانات المالية للخطر.

ت–صعوبة تكامل الأنظمة التقليدية مع التقنيات الرقمية الحديثة لتوفير خدمات مالية متكاملة: حيث يواجه البنك تحديات في دمج أنظمته التقليدية مع التقنيات الرقمية الحديثة، مما يؤدي إلى عدم تكامل الخدمات المالية.

خامسا: التحديات المتعلقة بالموارد والكفاءات:

1. نقص الموارد المالية اللازمة لتوسيع نطاق الخدمات المالية وتطوير المنتجات الملائمة: حيث قد لا تكون لدى البنك الموارد المالية الكافية لاستثمارها في توسيع نطاق الخدمات المالية وتطوير منتجات مالية مناسبة للفئات المستهدفة.

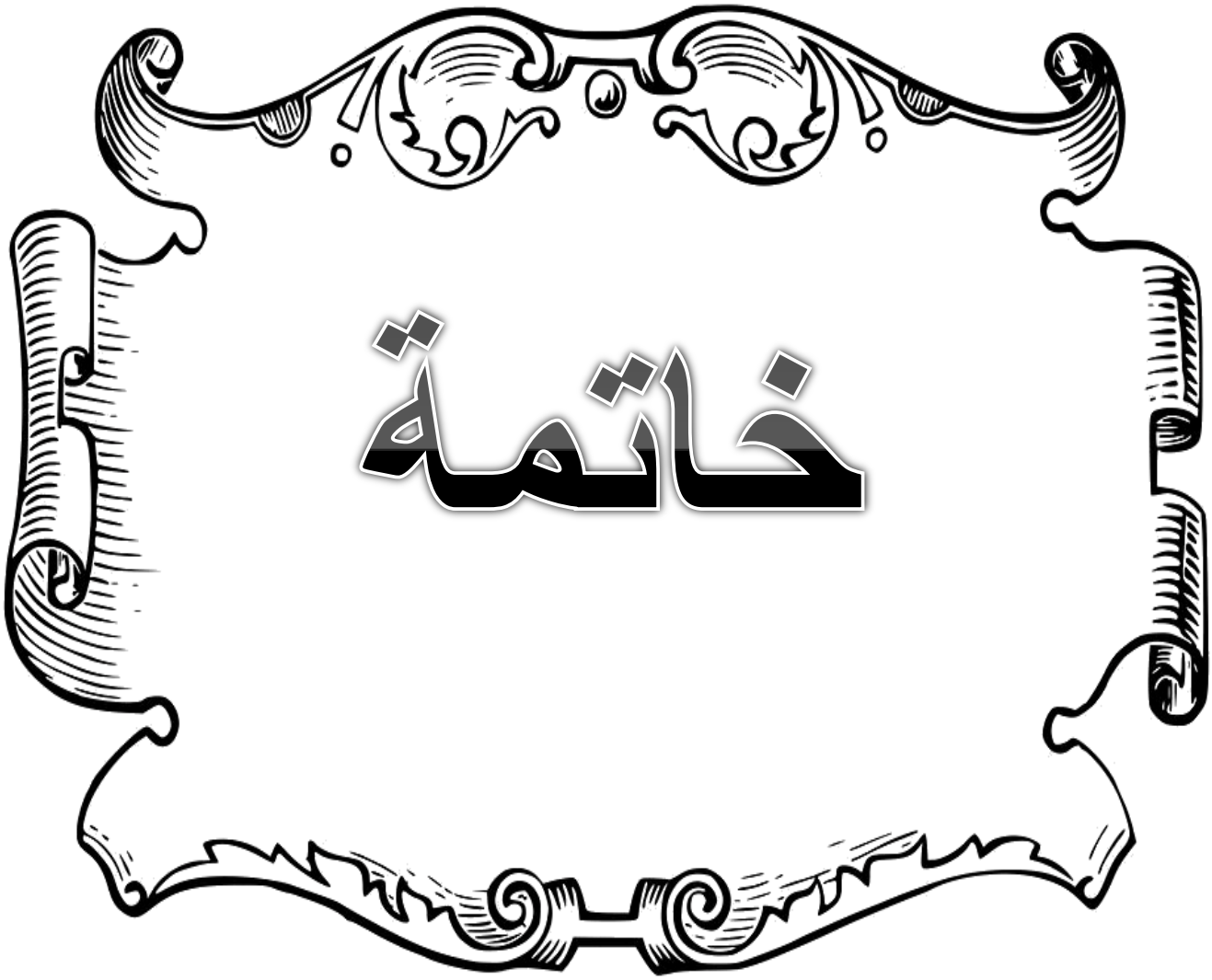
2. محدودية الموارد البشرية المدربة والمؤهلة للتعامل مع التقنيات الرقمية والخدمات المالية المبتكرة: حيث يفتقر البنك إلى الكوادر البشرية ذات المهارات والخبرات اللازمة للتعامل مع التقنيات الرقمية والخدمات المالية المبتكرة.

3. ضعف القدرات التسويقية والترويجية للوصول إلى الفئات المستهدفة وزيادة الوعي بالخدمات المالية: حيث يواجه البنك صعوبات في التسويق والترويج للخدمات المستحدثة للعملاء

خلاصة الفصل :

يمكن التأكيد على أن التحول الرقمي في البنك الخارجي الجزائري قد أفرز مجموعة من النتائج الإيجابية، تمثلت أساسًا في تحسين جودة الخدمات البنكية، وتسريع إنجاز المعاملات، وتوسيع نطاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وهو ما يعكس تطورًا تدريجيًا نحو تبني نموذج بنكي رقمي أكثر كفاءة ومرونة. كما ساهم هذا التحول في دعم التوجه نحو تقليل الاعتماد على النقد وتعزيز الشفافية المالية.

ومع ذلك، فإن هذه النتائج تبقى دون المستوى المأمول بسبب استمرار مجموعة من التحديات التي تحد من فعالية التحول الرقمي، سواء على المستوى التقني كضعف البنية التحتية، أو السلوكي كضعف الثقة في الوسائل الرقمية، أو التنظيمي كبطء تحديث الإطار القانوني. وبالتالي، فإن تجاوز هذه التحديات يُعد شرطًا أساسيًا لتعظيم الاستفادة من التحول الرقمي وتحقيق أهداف الشمول المالي.


خاتمة

شهد القطاع المصرفي الجزائري خلال السنوات الأخيرة تحولات متسارعة بفعل تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أصبح التحول الرقمي أداة استراتيجية لإعادة تشكيل نماذج الأعمال البنكية وتعزيز كفاءتها التشغيلية. ومن خلال دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري، يتضح أن هذا الأخير قد انخرط بشكل فعّال في مسار الرقمنة عبر تطوير خدمات مصرفية إلكترونية متنوعة، شملت الدفع الإلكتروني، إدارة الحسابات عن بعد، التمويل الرقمي، والتحويلات الدولية. وقد ساهمت هذه التحولات في تحسين جودة الخدمات المقدمة، وتقليص التكاليف التشغيلية، وتسريع العمليات المالية، مما انعكس إيجاباً على الأداء التنظيمي للبنك. كما أظهرت النتائج أن الرقمنة ساعدت في تقليص الحواجز الجغرافية والإجرائية، وساهمت في تسهيل وصول العملاء إلى الخدمات البنكية، وهو ما يمثل أحد الركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي. غير أن هذا الأثر الإيجابي ظل نسبياً، نظراً لاستمرار بعض التحديات المرتبطة بضعف الثقافة الرقمية، وهيمنة التعامل النقدي، إضافة إلى محدودية استخدام الوسائل الإلكترونية لدى فئات واسعة من المجتمع، خاصة في المناطق الريفية.

وعليه، يمكن الإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة والمتمثلة في :كيف يؤثر التحول الرقمي في توسيع نطاق الشمول المالي في القطاع المصرفي الجزائري؟، بأن التحول الرقمي يؤثر بشكل إيجابي لكنه غير كافٍ لوحده لتحقيق شمول مالي شامل ومستدام. فقد ساهمت الرقمنة في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وتوسيع قاعدة العملاء، إلا أن مستوى الاستخدام الفعلي لهذه الخدمات لا يزال دون المستوى المطلوب، بسبب مجموعة من العوائق الهيكلية والتنظيمية والسلوكية. كما أظهرت مؤشرات الأداء المالي للبنك، مثل تراجع الربحية وارتفاع السيولة وتحسن الكفاءة التشغيلية، أن الرقمنة ساهمت في تحسين الكفاءة لكنها لم تنعكس بشكل مباشر على الربحية، مما يستدعي إعادة توجيه الاستثمارات الرقمية نحو مجالات أكثر مردودية. وبالتالي، فإن تحقيق شمول مالي فعّال يتطلب مقاربة تكاملية تجمع بين تطوير

البنية التحتية الرقمية، وتعزيز الثقة في الأنظمة الإلكترونية، ونشر الثقافة المالية، إلى جانب إصلاح الإطار التشريعي والتنظيمي بما يتماشى مع متطلبات الاقتصاد الرقمي.

❖ **مناقشة الفرضيات**

- **مناقشة الفرضية الأولى:**

تنص الفرضية الأولى على أن التقنيات الرقمية الحديثة تؤثر بشكل إيجابي على سلوك العملاء، حيث تزيد من إقبالهم على استخدام الخدمات المصرفية .وبالرجوع إلى نتائج الدراسة التطبيقية، يتبين أن التحول الرقمي الذي اعتمده البنك الخارجي الجزائري، من خلال توفير خدمات مثل الدفع الإلكتروني، إدارة الحسابات عبر الإنترنت، والتحويلات الرقمية، قد ساهم فعلاً في تحسين تجربة العميل وتسهيل وصوله إلى الخدمات البنكية. فقد أصبح بإمكان العملاء إجراء معاملاتهم بسرعة ومرونة دون الحاجة إلى التنقل إلى الوكالات، وهو ما يعكس تحولاً تدريجياً في السلوك المصرفي نحو الاعتماد على القنوات الرقمية. غير أن هذا التأثير الإيجابي لا يزال محدوداً نسبياً، حيث أظهرت مؤشرات الشمول المالي ضعفاً في استخدام الوسائل الرقمية، خاصة فيما يتعلق بنسبة استعمال الإنترنت أو الهاتف النقال للوصول إلى الحسابات البنكية، إضافة إلى استمرار الاعتماد الكبير على النقد. ويُفسر ذلك بضعف الثقافة الرقمية والمالية لدى فئات واسعة من المجتمع، إلى جانب محدودية الثقة في المعاملات الإلكترونية. وعليه، يمكن القول إن هذه الفرضية تحققت جزئياً، إذ أن التقنيات الرقمية تؤثر إيجابياً على سلوك العملاء، لكن بدرجة غير كافية لإحداث تحول شامل في أنماط الاستخدام.

- **مناقشة الفرضية الثانية:**

تنص الفرضية بأن البنك الخارجي الجزائري يعتمد بدرجة متزايدة على الرقمنة، مما يساهم في توسيع قاعدة عملائه. وتؤكد النتائج التطبيقية صحة هذا الطرح، حيث أظهر البنك توجهاً واضحاً نحو تبني التحول الرقمي من خلال تطوير مجموعة متكاملة من الخدمات المصرفية الإلكترونية، مثل أنظمة الدفع

الإلكتروني، الاعتمادات المستندية الرقمية، التمويل الإلكتروني، ومنصات إدارة الحسابات عن بعد. كما ساهم هذا التوجه في تحسين الكفاءة التشغيلية، وهو ما يتضح من خلال انخفاض معامل الاستغلال، مما يعكس قدرة البنك على تقليص التكاليف وتحسين الأداء الداخلي بفضل الرقمنة. إضافة إلى ذلك، ساعدت هذه الخدمات في استقطاب شرائح جديدة من العملاء، خاصة أولئك الذين كانوا يواجهون صعوبات في الوصول إلى الخدمات البنكية التقليدية. غير أن توسيع قاعدة العملاء لا يزال يواجه تحديات مرتبطة بضعف انتشار الثقافة المصرفية الرقمية، وهيمنة الاقتصاد النقدي، مما يحد من الاستفادة الكاملة من هذه الخدمات. ومع ذلك، فإن المعطيات المتوفرة تؤكد أن البنك يسير في اتجاه رقمي متصاعد، مما يدعم قبول هذه الفرضية.

- **مناقشة الفرضية الثالثة:**

تنص الفرضية الثالثة على أن الخدمات البنكية الإلكترونية تساهم في تقليل الإقصاء المالي وتعزيز الشمول المالي .وقد أظهرت نتائج الدراسة أن التحول الرقمي في البنك الخارجي الجزائري ساهم في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية من خلال توفير قنوات رقمية مرنة وميسّرة، مما يساعد على إدماج فئات جديدة ضمن النظام المالي الرسمي. كما أن انتشار وسائل الدفع الإلكتروني وتطور الخدمات البنكية عبر الإنترنت يمثل خطوة مهمة نحو تقليص الفجوة المالية، خاصة في ظل التوجه نحو الاقتصاد الرقمي. غير أن تحليل مؤشرات الشمول المالي في الجزائر يبين أن مستويات الإدماج المالي لا تزال ضعيفة، حيث تسجل نسب منخفضة في استخدام الحسابات البنكية، والاقتراض من المؤسسات المالية، واستعمال وسائل الدفع الإلكتروني، مقابل ارتفاع الاعتماد على القنوات غير الرسمية مثل الاقتراض من العائلة والأصدقاء. ويُعزى ذلك إلى عدة عوامل، منها ضعف البنية التحتية الرقمية، ونقص الثقة في الأنظمة البنكية، إضافة إلى العوائق الثقافية والدينية المرتبطة ببعض الخدمات المالية. وبالتالي، فإن هذه الفرضية

تتحقق بشكل جزئي، حيث تساهم الخدمات الإلكترونية في تقليل الإقصاء المالي، لكنها لم تصل بعد إلى تحقيق شمول مالي فعّال وشامل.

❖ **النتائج المستخلصة:**

- ✓ التحول الرقمي ساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية للبنك وتقليل التكاليف .
- ✓ وجود تطور ملحوظ في وسائل الدفع الإلكتروني وانتشار الخدمات الرقمية .
- ✓ استمرار ضعف الشمول المالي في الجزائر مقارنة بالمستويات العالمية .
- ✓ وجود فجوات واضحة في استخدام الخدمات المالية حسب الجنس والعمر .
- ✓ ضعف استخدام الخدمات البنكية الرقمية رغم توفرها .
- ✓ هيمنة الثقافة النقدية تمثل عائقاً رئيسياً أمام التحول الرقمي .
- ✓ ارتفاع السيولة مقابل تراجع الربحية يبين سوء توظيف الموارد أحياناً .
- ✓ الرقمنة حسّنت الوصول للخدمات لكنها لم تضمن الاستخدام الفعلي .

التوصيات

- ✓ تحسين الإطار القانوني المنظم للمعاملات الإلكترونية .
- ✓ تشجيع الابتكار في الخدمات المالية الرقمية .(Fin Tech)
- ✓ تقديم حوافز للعملاء لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني .
- ✓ إعادة توجيه الاستثمارات نحو مشاريع رقمية ذات مردودية عالية .
- ✓ دعم الشمول المالي للفئات الهشة مثل النساء والشباب .

الآفاق المستقبلية

- ✓ تطوير الصيرفة الذكية والخدمات الشخصية الموجهة للعملاء .
- ✓ العمل على تعميم وسائل الدفع الإلكتروني و تقليل الإعتماد على التعاملات النقدية.
- ✓ تعزيز ثقافة التعاملات الرقمية لدى الأفراد من خلال برامج التوعية و التكوين .
- ✓ الإعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة الخدمات المصرفية و تسريع تقديمها.
- ✓ تطوير البنية التحتية الرقمية بما يضمن تقديم خدمات مصرفية أكثر كفاءة و سهولة.

قائمة المراجع
والمصادر

أولا : المراجع باللغة العربية .

1- أحمد ماهر، إدارة الائتمان والتمويل في البنوك التجارية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2014،

2- احمد، خالد، التحول الرقمي والشمول المالي: دراسة تحليلية في عصر التكنولوجيا المعلوماتية، الطبعة الأولى، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2021،

3- أحمد، خالد، التحول الرقمي والشمول المالي: دراسة تحليلية في عصر التكنولوجيا المعلوماتية، الطبعة الأولى، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2021،

4- حسن عماد مكاوي، تكنولوجيات الإتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط 2 ، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997،

5- السباعي، ياسر، الشمول المالي في ضوء التحول الرقمي، الطبعة الثانية، دار الفكر العربي، عمان، 2020،

6- السيد، كريم، الشمول المالي والتنمية المستدامة، الطبعة الأولى، منشورات جامعة الجزائر، 2020،

7- شريط، عبد الرزاق، مدفوعات بلا ورق: التحول الرقمي في المصارف الجزائرية، الطبعة الأولى، دار الثقافة الجزائرية، الجزائر، 2022،

8- عبد الحميد فوزي، التجارة الإلكترونية والتحول الرقمي في المصارف، (الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2021)،

9- العطار، سمير، النظم المالية الرقمية: المفهوم والتطبيقات، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، بيروت، 2019،

10- العطواني سمر، الخدمات المالية الرقمية: واقع وتحديات، الطبعة الثانية، دار العلم للملايين، القاهرة، 2020،

11- لعموري، سمير، التكنولوجيا المالية والأسواق المالية الجزائرية، الطبعة الأولى، منشورات جامعة قسنطينة، 2021،

12- محمود عبد العزيز، الأمن السيبراني في المؤسسات المالية: التحديات والحلول، (القاهرة: دار الفكر العربي، 2021)،

13- نغم حسين نعمة أحمد نوري حسن مطر ، الشمول المالي متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، دار الأيام للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن 2019،

14- نورهان سليمان، تكنولوجيات الإعلام المتخصصة، ديناميكيات مستقبلية، مؤسسة، الريادة للنشر والتوزيع، دبي، ط 1، 2020

ثانيا : المذكرات والأطروحات

1- أحلام خليفة و وهيبة بوخدوني. . قياس أثر الاستثمار العام أو الاستثمار الخاص على النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة 1990–2018 باستخدام نموذج الانحدار الذاتي للإبطاء الزمني الموزع ARDL مجلة دراسات العدد الاقتصادي، 12(1) (2021).

2- آمنة خلج، دور الصناعة لامصرفية الإسلامية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية بالإشارة إلى حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 2022.

3- آمنة خلج، دور الصناعة لامصرفية الإسلامية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية بالإشارة إلى حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 2022.

4- بريش رابح : دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الاسلامية، أطروحة دكتوراه منشورة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف،الجزائر. (2023)،

5- بن زينة خديجة، دور المؤشرات المالية في تقييم الشمول المالي، أطروحة دكتوراه، تخصص: مالية وبنوك، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2022،

6- بوحفص عبد الكريم، قياس الشمول المالي في الدول النامية: دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: اقتصاد مالي، جامعة تلمسان، الجزائر، 2021،

7- بوزيد عبد الحكيم، دور الشمول المالي في تعزيز الاستقرار المالي، أطروحة دكتوراه، تخصص: مالية وبنوك، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021،

8- زهير حافظي، الأنظمة الآلية ودورها في تنمية الخدمات الأرشيفية، دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الدكتوراه تخصص علم المكتبات، قسنطينة 2008،

9- سعيدي صبيرة : تفعيل الخدمة التأمينية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، أطروحة دكتوراه منشورة، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف الجزائر . (2023) .

10- عبد الرزاق مساعدية، تحولات القراءة في العصر الرقمي (طلبة الدراسات العليا بجامعة أحمد بوقرة نموذجا)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران، الجزائر ، 2014/2015،

11- مشري محمد الناصر، " سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه غير منشورة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، 2017 ،

ثالثا : المجلات والملتقيات

1- أحمد عبد اللطيف شهاب، وسام قاسم لفته الاقتصاد الرقمي وأثره في تطوير الصناعة السياحية"، مجلة الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد 118، ماي 2017

2- أحمد كاظم بريس وورود قاسم جبر ، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأطيرها في تحسين الأداء الإستراتيجي للمصرف، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 16 ، العدد 65، 2020

3- إلفي محمد، و بلغالم حمزة... دور الشمول المالي من منظور مؤشرات الوساطة المصرفية في تعزيز الناتج المحلي في الجزائر للفترة 2000-2016 ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى الوطني حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية للتنمية المستدامة. 2018 ،ص25

4- أمال يوب، إكرام بودبزة" أثر التغيير التنظيمي في نجاح التحول الرقمي بالمؤسسات العمومية الجزائرية"، مجلة الاقتصاد الجديد، الجزائر، جامعة خميس مليانة، العدد 3، 2019،

5- أويابة صالح. الصادرات والواردات والنمو الاقتصادي في الجزائر دراسة قياسية باستخدام نتموذج الانحدار الذاتي للفجوات الزمنية الموزعة (ARDL) خلال الفترة 1980-2018 ملتقى دولي حول الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة نحو رؤى مستقبلية واعدة للدول النامية ديسمبر. 2019

6- بطاهر "بختة توجهات الاقتصاد الرقمي في البلدان العربية في ظل رغبتها في تطبيقه، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية الجزائر، جامعة زيان عاشور الجلفة، العدد 2، 2019.

7- بن منصور نجيم. أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في دول شمال إفريقيا دراسة تحليلة قياسية للفترة 2004-2019 مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، 18(28). (2022)

8- البنك الدولي، تقارير التجارة العالمية، دور التحويلات المالية في دعم التجارة الخارجية .

9- بوطلالة ،بخوش حسينة ساعد ،واقع الشمول المالي وتحدياته(الأردن والجزائر نموذجا)، 04 (02)، مجلة اقتصاد المالي والأعمال، جوان ،2020 ،

10- جوزيف طربية: ابتكارات التكنولوجيا المالية ومستقبل الخدمات المصرفية، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 450 ،ماي 2018 ،

11- حورية حمني، ابتسام طوبال " دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إنجاح التحول الرقمي"، مجلة العلوم السياسية، جامعة أم البواقي، العدد 3 ديسمبر 2020 ،

12- دبوش عبد القادر، "دور الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة: دراسة قياسية"، مجلة جامعة الوادي للدراسات الاقتصادية، الجزائر، المجلد 8، العدد 1، 2023،

13- رديف مصطفى، غفار ،فيصل، وآخرون، التحول الرقمي كآلية لتعزيز درجة الشمول المالي في الجزائر، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، منار الشرق للدراسات والنشر، المجلد 1، العدد 5، 2021، الأردن،

14- رشا عودة لفتا، سالم عواد حسين، آليات وسياسات مقترحة لتوسيع قاعدة انتشار الشمول المالي وصولا للخدمة المالية في العراق، مجلة كلية مدينة العلم ،بغداد ،2019،

15- زروقي محمد، "تحليل مفهوم الشمول المالي ومؤشراته"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر 3، العدد 14، 2020، .

16- السبعاوي مشتاق محمود بالجين فاتح سليمان و سلام أنور محمد . الاستقرار المالي في ظل النظام المالي والمصرفي الإسلامي: دراسة تحليلية لعينة من المصارف الإسلامية في ضوء المؤشرات العالمية للأزمة المالية. مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية 02(02) (2012).

17- سليمان ناصر، عبد الحميد بوشرمة، متطلبات تطوير الصريفة الإسلامية في الجزائر، مجلة الباحث، العدد07، 2009

18- شروق هادي عبد علي، ارادن حاتم خضير، التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي الاستراتيجي لمصرف بغداد نموذجا، مجلة الإدارة والاقتصاد الجامعة المستنصرية، العدد 126، 2020،

19- صالح زابي، شعبان بعيطش " دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق التحول الرقمي"، مجلة البحوث الاقتصادية، جامعة الوادي، العدد1، ديسمبر 2021،

20- صدوقي غريسي وآخرون، واقع التحول الرقمي والاتمة مجلة أراء للدراسات الاقتصادية والإدارية المركز الجامعي أفلو، المجلد 3 العدد2، 2021،

21- صندوق النقد العربي، تداعيات التزام قطاع البنوك بتطبيق التوصيات والإجراءات المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب، أبو الإمارات العربية المتحدة، يناير 2018 ،

22- عبد الحليم عمار غربي، نحو إطار مفاهيمي للشمول المالي والمصرفي الإسلامي، مجلة المالية والمصرفية، جامعة سطيف 1، 2020، المجلد 6، العدد 1، .

23- عبد الرحمن محمد سليمان رشوان زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم " دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمار"، ورقة بحث مقدمة الى المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا غزة، 2020،

24- فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، صندوق النقد العريب، أبو ظيب، الإمارات العربية المتحدة، 2015 ،

25- لنعيمي، ليلى، دور التكنولوجيا الرقمية في تعزيز الاندماج المالي" مجلة الاقتصاد الرقمي والتنمية، جامعة الإمارات، 2021،

26- مراد حمبوب، قرقب مبارك، التحويلات المالية عرب الهاتف المحمول بين المتطلبات والتحديات، مجلة الاجتهاد والدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 7 ،العدد 3 ،السنة 2018 .

27- مراد علام، "أثر التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية للمؤسسات المالية"، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 8، العدد 1، (جامعة المنصورة، 2022)،

28- ياسر عبد الرحمن،" إدارة الموارد البشرية وتحديات التحول الرقمي في منظمات الأعمال"، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، جامعة جيجل، الجزائر، جامعة المسيلة، 2019،

رابعا : المراجع باللغة الأجنبية

1- BIS – Bank for International Settlements, Digital Payments and Financial Innovation, 2022.

2- ICC – International Chamber of Commerce, Uniform Customs and Practice for Documentary Credits (UCP 600).

3- Source: (World Bank, 2011, 2021)

République Algérienne Démocratique Et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère De L'Enseignement Supérieur Et De la recherche Scientifique

جامعة غرداية

Université de Ghardaïa

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

Faculté des sciences Economiques, Commerciales et sciences de Gestion

Département Sciences économiques

غرداية يوم: 2026/14/06

شهادة تصحيح مذكرة

يشهد الأستاذ (ة) : . عبـــاس بـــــوهريـــرة . بصفته عضو لجنة مناقشة (الصفة في الجنة) مشرفـــــــا

بأن الطالب:(ة):

الإسم واللقب (طالب 01): ريمة طبة رقم التسجيل: 39088572

المستوى الدراسي : ثانية ماستر التخصص: إقتصاد نقدي ومالي

تاريخ المناقشة: 03/06/2026

عنوان المذكرة: أثر التحول الرقمي على تعزيز الشمول المالي في الجزائر دراسة حالة البنك الخارجي BEA

يشهد بأن أن الطالب (الطلبة): المذكورين أعلاه قد إلتزم (ا) : بجميع الملاحظات وقام (ا) برفع التحفظات المقدمة له (ما) من طرف لجنة المناقشة وأن المذكرة قابلة للإيداع النهائي على هذا النحو.

جامعة غرداية
قسم العلوم الإقتصادية

رئيس القسم

إمضاء الأستاذ المكلف(ة) بمتابعة التصحيح

14/06/2026