

الخدمات البنكية والهاتف المحمول لتعزيز مستوى الشمول المالي في الجزائر
-دراسة حالة البنك الوطني الجزائري-

*Banking Services versus Mobile to enhance Financial Inclusion in Algeria
-A Case Study of the National Bank of Algeria-*

جنحي مسيكة *	بوداح عبد الجليل
جامعة العربي بن مهيدي (أم البواقي) -الجزائر-	جامعة العربي بن مهيدي (أم البواقي) -الجزائر-
massika.djenhi@univ-oeb.dz	jalil_bouda@yahoo.com

تاريخ الاستلام: 2024 /10/ 15 تاريخ القبول: 2024 /12/ 02 تاريخ النشر: اليوم: 2024/12/ 18

<p>الملخص:</p> <p>تهدف هذه الدراسة إلى إبراز مساهمة الخدمات البنكية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، من خلال توصيل الخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول، وجعلها متاحة لمختلف فئات المجتمع لاسيما المهمشة منها، وذوي الدخل الضعيف، وسكان الأرياف. وباتباع منهج التحليل الوصفي ودراسة الحالة، خلصت الدراسة إلى أهمية الأداة المستخدمة من طرف البنك لتطوير وتعزيز الشمول المالي، رغم المعوقات الملزمة للنظام البنكي الجزائري. أخيرا، فقد تم اقتراح البعض من الاقتراحات قد تفيد اهتمام الجزائر في توجهاتها نحو دعم وتطوير الشمول المالي في القطاع البنكي.</p> <p>الكلمات المفتاحية: الخدمات البنكية، الهاتف المحمول، الشمول المالي، الجزائر.</p> <p>تصنيف JEL: Z02 ;Z21 (إلزامية تحديد التصنيف)</p>

Abstract :

This study aims to highlight the contribution of banking services in promoting financial inclusion in Algeria through the delivery of financial services using mobile phones and making them accessible to different segments of society, especially marginalized, low-income, and rural populations. Using a descriptive analysis and case study approach, the study concluded the importance of the tool used by the bank to develop and promote financial inclusion, despite the constraints inherent in the Algerian banking system. Finally, some suggestions have been proposed that may benefit Algeria's interest in supporting and developing financial inclusion in the banking sector.

Keywords: Banking services, mobile phone, financial inclusion, Algeria.

JEL classification codes: Z02 ;Z21

*المؤلف المرسل: جنحي مسيكة، massika.djenhi@univ-oeb.dz.

مقدمة

يعتبر الشمول المالي من المفاهيم الحديثة التي حظيت بإهتمام الدول المتقدمة والنامية على حد سواء ومع زيادة التطورات التكنولوجية والتوجه نحو الرقمنة في جميع القطاعات لاسيما المالية منها، والحرص على توسيع نطاق الخدمات المالية لتصل الى جميع فئات المجتمع، وبالأخص المهمشة منها والتي كانت إستفادتها من هذه الخدمات شبه مستحيلة بسبب إرتفاع تكاليفها من جهة، وغياب البنية التحتية في بعض المناطق من جهة أخرى. ومنه فقد تم إستحداث طرق جديدة للعمليات البنكية المختلفة ولعل أهمها إعتداد الهاتف النقال كتقنية جديدة لتنفيذها. والجزائر كغيرها من الدول أولت إهتماما كبيرا لموضوع لشمول المالي وحرصت على توسيع خدماتها البنكية لتشمل فئات واسعة من المجتمع. وأمام إنتشار الهاتف المحمول في الأوساط الجزائرية والإستخدام الكبير له حاولت الدولة إستغلال الوضع وإدماج الهاتف المحمول في الخدمات البنكية وجعلها متاحة لجميع شرائح المجتمع، وبغض النظر عن وضعها الاجتماعي ومكان تواجدها.

ويعتبر البنك الوطني الجزائري (BNA) من بين البنوك الجزائرية التي حرصت على تحقيق الشمولية في الخدمات البنكية وإستغلال الإستخدام الواسع للهاتف المحمول وإعتداده كقناة رسمية لتوصيل هذه الخدمات الى مختلف شرائح المجتمع ورغم البداية المتأخرة قام البنك بإطلاق تطبيق يسمح بالقيام بخدمات مالية بإستعمال الهاتف المحمول بغية إيصال منتجاته إلى مناطق مختلفة و تشمل مختلف الفئات لتعزيز وتطوير الشمول المالي.

إشكالية الدراسة

نظرا لأهمية الشمول المالي والسعي لتحقيقه، عملت الجزائر وتعمل كغيرها من الدول جاهدة لتجاوز المعوقات التي تحول دون تحقيق الشمولية للخدمات البنكية، وذلك بإعتدادها تقنيات مبتكرة في هذا المجال، ومن هذا المنطلق تتحدد الإشكالية من خلال طرح التساؤل التالي:

كيف تُسهم الخدمات البنكية عبر آلية الهاتف المحمول البنوك الجزائرية في تعزيز الشمول المالي؟
فرضيات الدراسة

إنطلاقا من إشكالية الدراسة وسعيا منا للإجابة عنها تم الإستعانة بوضع الفرضيتين التاليتين:

- تسهم الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول في تعزيز الشمول المالي.

- يعتمد البنك الوطني الجزائري على آلية الهاتف المحمول كتقنية مبتكرة لتقديم الخدمات البنكية.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع الذي تم تناوله والذي لم ينل نصيب كبير من الدراسات وذلك بالتعريف بالشمول المالي والجهود المبذولة في سبيل تعزيزه، إضافة الى تعريف الأفراد بإعتداد

الهاتف النقال كتقنية مبتكرة من قبل البنوك الجزائرية لجعل هذه الخدمات متاحة لجميع الفئات
لأسيما المهمشة منها.

أهداف الدراسة

من خلال هذه الدراسة يتم السعي نحو عرض للمفاهيم النظرية للشمول المالي إضافة إلى
تقديم وصف نظري حول إعتقاد الهاتف المحمول كإحدى القنوات الرسمية لتقديم الخدمات المالية
لمستهلكيها. كما تسلط هذه الدراسة الضوء على التجربة الجزائرية ممثلة بالبنك الوطني الجزائري
الذي إستطاع إستغلال عملية الإنتشار الواسع للهاتف المحمول في الخدمات المالية. وهذا ما سوف
يمثل محور الدراسة في الجانب العملي.

منهج الدراسة

إعتمدت الدراسة المنهج الوصفي لتقديم المفاهيم النظرية للشمول المالي والخدمات البنكية أو
المصرفية عبر الهاتف المحمول في حين تم اعتماد منهج دراسة الحالة في الجانب العملي.

الأدوات المستخدمة

تم الإعتماد في الدراسة على تجميع البيانات من المقالات العلمية باللغتين العربية والأجنبية،
كما تم الإعتماد على المعلومات الواردة في التقارير المالية السنوية للبنك الوطني الجزائري (BNA)
والمنشورة عبر الموقع الرسمي للبنك.

تقسيمات الدراسة: تم تقسيم الدراسة كما يلي:

I- مدخل عام حول الشمول المالي وتحدياته في الجزائر.

II- الخدمات البنكية باستخدام الهاتف المحمول.

I- مدخل عام حول الشمول المالي وتحدياته في الجزائر

نتطرق في هذا العنوان لبعض المفاهيم النظرية المتعلقة بالشمول المالي إضافة إلى إستعراض
بعض المؤشرات التي يتم إعتقادها في قياس الشمول المالي، ثم نتطرق إلى واقع وتحديات الشمول المالي
في الجزائر

1 ماهية الشمول المالي

نخص هذا العنصر بدراسة المفاهيم النظرية العامة للشمول المالي والتي تساعد القارئ في أخذ
فكرة عامة عن الشمول المالي وتمهد لفهم دراستنا:

1-1 تعريف الشمول المالي

تتعدد التعاريف الخاصة بالشمول المالي إلا أنها تتفق جميعها من جانب الموضوع، حيث عرف الشمول المالي على أنه حالة اقتصادية تمكن الأفراد والشركات من الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية مع إستبعاد معايير الكفاءة. (Mialou.A & Amidzic, 2017, p. 106) ، في حين عرفه البنك الدولي أنه إمكانية وصول الأفراد والمؤسسات إلى خدمات ومنتجات مالية ذات فائدة تلبي احتياجاتهم و بأسعار معقولة، كما يؤكد البنك الدولي أن الشمول المالي يتحقق بالوصول الى الخدمات المالية وإستخدامها بعقلانية وبشكل دائم من جهة وتوفير هذه الخدمات بتكاليف مناسبة لأصحاب الدخل المنخفض والفئات الهشة في المجتمع من جهة أخرى (R &, 2021, p. Redouane 480) وقد عرفه صندوق النقد العربي بأنه جعل الخدمات المالية المختلفة وإستخدامها (فتح الحسابات المصرفية، التحويلات المالية، التمويل والائتمان، عملية السحب والدفع وغيرها) متاحة لجميع فئات المجتمع بإستعمال القنوات الرسمية وبأسعار في المتناول، كما يهدف إلى حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتمكينهم من إدارة أموالهم ومدخراتهم عبر القنوات الرسمية والإبتعاد عن القنوات غير الرسمية التي لا تخضع للرقابة وتكون باهظة التكاليف (Benyoub & F& Boufelfel, 2023, p. 273) ، أما بنك الجزائر فيعرف الشمولي المالي بأنه المجال الذي يساعد على توفير وإستعمال الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع سواء كانوا أفرادا، أو مؤسسات، أو غيرهم، خصوصا الفئات المهمشة من ذوي الدخل الضعيف، عن طريق إستخدام قنوات رسمية وبأسعار مناسبة وتنافسية، إضافة الى حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وحثهم على إدارة وإدخار أموالهم بالشكل الذي يجنبهم إعتداد القنوات غير رسمية البعيدة عن رقابة الجهات الرقابية والإشرافية. (كريمة، 2019، صفحة 364)

من التعاريف السابقة يمكن وضع التعريف الإجرائي التالي وهو أن الشمول المالي له صفة ضمان وصول الخدمات البنكية أو المصرفية إلى مختلف فئات المجتمع لاسيما المهمشة منها (ذوي الدخل المحدود وسكان الأرياف) عبر القنوات الرسمية المعتمدة.

2-1 أهمية الشمول المالي

يعتبر الشمول المالي من الإستراتيجيات المنتهجة من قبل عديد الدول لتحقيق أهداف التنمية المستدامة المسطرة من طرف الأمم المتحدة. (Ozili, 2021, p. 458):

- ❖ يسهم الشمول المالي في تحسين المستوى الاجتماعي وتحقيق الاندماج في كثير من المجتمعات.
- ❖ يساعد الشمول المالي في تخفيض مستويات الفقر الى أدنى مستوياته.
- ❖ تحقيق فوائد اقتصادية، واجتماعية، وسياسية.
- ❖ يمكن أن يساعد الشمول المالي في تخفيض الفقر الى أدنى مستوياته.

تحقيق النمو الإقتصادي من خلال إدماج جميع شرائح المجتمع لاسيما الفئات الهشة منها، فكلما زادت شمولية القطاع المالي زادت القدرة على تحصيل الإيداعات وتوجيهها لفائدة أصحاب العجز. (حبيبة و سلامنة، 2023، صفحة 69)

3-1 فوائد الشمول المالي

يحقّق الشمول المالي العديد من الأهداف نذكر منها (Sarma & Pais, 2011, p. 613) :

- ❖ تسهيل عملية تخصيص الموارد الإنتاجية بكل فعالية مما يحتمل تخفيض تكلفة رأس المال.
- ❖ يساعد الوصول الى الخدمات المالية في تحسين إدارة هذه الخدمات بشكل مستمر و يومي.
- ❖ يساعد الشمول المالي في وضع حد لمصادر التمويل غير الرسمية
- ❖ تحفيز الأفراد على الإدخار وإستثمار الأموال من خلال التعريف بالخدمات المالية المتاحة إضافة إلى نشر الثقافة المالية بين مختلف فئات المجتمع. (حياة، 2023، صفحة 102)

4-1 مؤشرات الشمول المالي

بما أن الشمول المالي ظاهرة معقدة متعددة الأبعاد يتم إعتداد مؤشر مركب في قياسه يتلاءم وطبيعته، ويتضمن هذا المؤشر ثلاث مؤشرات لقياس الشمول المالي تتمثل في سهولة الوصول الى الخدمات المالية، وإستعمالها، وجودة هذه الخدمات. ويتم دمج المعلومات حول هذه الأبعاد في المؤسسات المالية الدولية بإستخدام رقم واحد محصور بين 0 و 1 حيث، يعبر الرقم 0 عن إستبعاد مالي بالكامل في حين يعبر الرقم 1 عن الشمول المالي التام في الإقتصاد (Sarma.M & Pais.J, 2011) وقد وضعت المؤشرات الثلاث المعتمدة في قياس الشمول المالي من طرف مجموعة G20 تتمثل في: (حبيبة و سلامنة، 2023، صفحة 70)

أ- مؤشر قياس بعد الوصول الى الخدمات المالية: ويقصد به قدرة القطاع البنكي على توفير خدمات يمكن الوصول إليها من طرف جميع شرائح المجتمع ويتم حسابه بإستعمال بعض المؤشرات الجزئية التالية:

- ❖ عدد أجهزة الصراف الآلي المتاحة لكل 1000 كيلو متر مربع.
- ❖ الحسابات الالكترونية المتاحة.
- ❖ عدد نقاط الوصول لكل 10000 شخص بالغ على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الادارية.
- ❖ النسبة المئوية لمجمل السكان القاطنين في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.

ب- مؤشرات قياس بعد استخدام الخدمات المالية: (يسمينة ومزيان، 2022، صفحة 601).

- ❖ نسبة الأشخاص البالغين الذين يمتلكون على الأقل نوع واحد كحساب وديعة منتظم.
- ❖ نسبة الأشخاص البالغين الذين يمتلكون على الأقل نوع واحد كحساب ائتمان منتظم.
- ❖ نسبة الأشخاص البالغين الذين يستعملون حسابات بنكية بصورة دائمة أو مستمرة.
- ❖ نسبة الأشخاص الذين احتفظوا بحساب بنكي طوال السنة.
- ❖ نسبة الأشخاص البالغين الذين تلقوا تحويلات مالية سواء كانت تحويلات محلية أو دولية.
- ❖ نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تملك حسابات رسمية بالبنك أو لديها قروض قائمة.

ج- مؤشر قياس جودة الخدمات المالية

يعتبر وضع هذا المؤشر تحديا كبيرا ويرجع السبب في ذلك إلى وجود العديد من العوامل التي تؤثر على جودة الخدمة المالية كشفافية المنافسة في السوق، تكلفة الخدمات وثقة المستهلك ومن بين المؤشرات الجزئية التي يتم إعتمادها لقياس جودة الخدمات المالية ما يلي: (حبيبة و سلامنة، 2023، صفحة 70)

❖ القدرة على قياس التكاليف: ويتم إعتمادها هذا المؤشر لقياس تكلفة الإحتفاظ بالحساب البنكي.

❖ الشفافية: ويتم إستعماله لقياس مدى استفادة جميع الأفراد من معلومات متشابهة تتعلق بالخدمات المالية مما يساعدهم في إختيار الخدمة المناسبة.

❖ حماية المستهلك: وذلك بالنظر في القوانين التي تحمي حقوقهم كمستهلكين أو الحصول على المعلومات الخاصة بهم من الشركات.

❖ الراحة والسهولة: ويقيس سهولة حصول المستهلك على الخدمات المالية.

2- الشمول المالي في الجزائر

كغيرها من الدول، أولت الجزائر اهتماما كبيرا بالشمول المالي وعملت جاهدة للرفع من مستوياته وتجاوز ما أمكن المعوقات التي تواجهها.

2-1 واقع الشمول المالي في الجزائر

أوضحت آخر البيانات الصادرة عن صندوق النقد الدولي في سنة 2018 تسجيل أدنى مؤشرات الشمول المالي بالمنطقة العربية حيث لا يتعدى عدد السكان الذين يملكون حسابات بنكية 18٪ بالمنطقة العربية، أما الجزائر ووفقا لإحصائيات صادرة عن البنك الدولي فهي تحتل المرتبة 141 في مؤشر الشمول المالي متأخرة بذلك عن لبنان، وعمان، والكويت، وقطر، التي تحتل مراتب مقبولة

عموما، كما تعرف الجزائر تباينا لهذه المؤشرات فيما بينها حيث بلغت نسبة الأفراد الذين يمتلكون حسابات بنكية والبالغين من العمر أكثر من 15 سنة 5.50٪ في حين تبلغ نسبة الأشخاص الذين يمتلكون حسابات بنكية وتجاوز أعمارهم 25 سنة نسبة 5.57٪، كما بلغت نسبة الإقراض من العائلة قاموا بالإقراض من جهات غير رسمية (خاصة) 5.1٪ في حين بلغت نسبة الإقراض من العائلة والأصدقاء 2.13٪ وهي نسبة مرتفعة نوعا ما مثل باقي الدول العربية وهذا ما يفسره لجوء الجزائريين للإقراض غير الرسمي بدلا من الإقراض الرسمي، وقد يرجع سبب ذلك إلى تحيز البنوك في الإقراض لفئات معينة دون غيرها أو ارتباط عملية الإقراض بشروط لا تخدم جميع فئات المجتمع. (الكريم و بن طواف، 2023، صفحة 652)

2-2 المعوقات التي تواجه تطبيق الشمول المالي في الجزائر

يواجه تطبيق وتطوير الشمول المالي في الجزائر العديد من المعوقات نلخصها فيما يلي:
(Benyoub & F& Boufelfel, 2023, p. 297) :

- ❖ غياب الثقافة المالية عند غالبية أفراد المجتمع لاسيما سكان الأرياف والمناطق النائية.
- ❖ غياب الثقة في المؤسسات المالية.
- ❖ التأخر في تنفيذ الخدمات والمعاملات المالية وإستغراقها في أغلب الأحيان وقتا طويلا حتى تكون جاهزة.
- ❖ الإستخدام المتأخر لوسائل الدفع الإلكتروني.
- ❖ ضعف البنية التحتية.

2-3 جهود الجزائر لتجاوز معوقات الشمول المالي

تسعى الجزائر لتخطي كل المشاكل التي تعيق تطبيق الشمول المالي وفي سبيل تحقيق ذلك بذلت العديد من الجهود نلخصها فيما يلي: (مفيدة، بيشاري ، والأحسن رفيق، 2023، صفحة 37)

- ❖ **التثقيف المالي:** ويتجلى ذلك من خلال صياغة إستراتيجية وطنية تهدف الى نشر الوعي والثقافة المالية في أوساط الأطراف التي لها علاقة بالشمول المالي من أفراد ومؤسسات وغيرهم بغرض مساعدتهم في إتخاذ قرارات سليمة، إضافة إلى إعداد برنامج تعليمي مالي متكامل يبدأ من الصفر بهدف بناء مجتمع مثقف ماليا.

❖ تحسين فرص الحصول على الخدمات المالية: تعتبر عملية التوسع في استخدام التكنولوجيا وإقحام الخدمات المالية المبتكرة في البنوك لاسيما الخدمات المالية عبر الهاتف النقال من أهم سبل تعزيز الخدمات المالية وبالتالي تعزيز الشمول المالي.

❖ تطوير البنية التحتية المالية: يتطلب تطوير الشمول المالي توفر البيئة المساعدة على ذلك من خلال تجهيز البنية التحتية بأولويات تتضمن: (حياة، 2023، صفحة 102، 103)

❖ البيئة التشريعية: ويتجلى ذلك في وضع قوانين وتشريعات تسهل تطبيق الشمول المالي إضافة الى إدخال تعديلات على القوانين السابقة.

❖ الانتشار: ويقصد به إنشاء فروع ومكاتب لمقدمي الخدمات المالية إضافة إلى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية كوكلاء البنوك وذلك وفقا لتشريعات الدولة.

❖ تطوير نظم الدفع والتسوية: تساعد عملية التطوير هذه في تسهيل إجراء العمليات المالية والمصرفية إضافة إلى عمليات التسوية بين المقدمين في الوقت المناسب.

❖ توفير بيانات شاملة: وذلك بتخصيص سجلات إئتمانية تاريخية تخص الأفراد والشركات (صغيرة ومتوسطة)، إضافة إلى تسجيل الأصول المنقولة وإتخاذ الإجراءات اللازمة التي تضمن السير الحسن للخدمات البنكية بين مقدمي الخدمات البنكية ومستخدميها لضمان الشفافية وحماية حقوقهم. (مفيدة، بيشاري ، والأحسن رفيق، 2023، صفحة 37).

II- الخدمات البنكية باستخدام الهاتف المحمول

إن رغبة البنوك في إيصال الخدمات المصرفية الى أبعد النقاط وجعلها في متناول جميع شرائح المجتمع بغض النظر عن أعمارهم، مستواهم الاجتماعي والثقافي وأماكن تواجدهم، دفع بالبنوك الى التأقلم مع التطورات التكنولوجية وإستغلال الإنتشار الواسع للهاتف المحمول في تقديم الخدمات المصرفية وجعلها متاحة لمستخدميها.

1- مفاهيم عامة

نتطرق من خلال هذا العنصر إلى التعريف المبسط والشامل للخدمات المصرفية باستعمال الهاتف المحمول وكيف تساعد في تعزيز الشمول المالي، مع التطرق لبعض المعلومات التي تخص الجزائر.

1-1 مفهوم الخدمات البنكية بإستخدام الهاتف المحمول

يتمثل هذا النوع من الخدمات في تطبيقات يضعها البنك تحت تصرف عملائه ويتم تنزيلها على الهاتف المحمول للتواصل بين العميل والبنك، وقد عرفت العملية رواجا كبيرا في عديد الدول على غرار السويد، المملكة المتحدة وغيرهما وتستعمل لتحويل الأموال بين الأفراد، دفع الفواتير وغيرها من

الخدمات المالية (الأمين، 2023، صفحة 280) ، أما في الجزائر فلا تزال العملية في مراحلها الأولى حيث عرفت إطلاق بعض البنوك لتطبيقات تساعد في عملية الدفع نذكر تجربة البنك الوطني الجزائري BNA (Banque National D'Algérie) بإطلاقه لتطبيق BN@TIC إضافة الى البنك الخارجي الجزائري الذي وضع التطبيق BEA-MOBILE تحت تصرف عملائه ، أيضا نجد القرض الشعبي الجزائري الذي بادر بإطلاق التطبيق MOBILE CPA وبعيد عن البنوك وبالتحديد مؤسسة بريد الجزائر قامت بإطلاق التطبيق BARIDI MOB (نوازي، 2021، صفحة 820،813).

2-1- مزايا إستخدام الهاتف النقال في الخدمات البنكية

إن إعتتماد الهاتف المحمول كقناة رسمية لإيصال الخدمات البنكية إلى مستعمليها يحقق العديد من المزايا تتمثل في: (عبر، 2023، صفحة 206،207)

❖ تخفيض التكاليف وريح الوقت من خلال تسهيل مختلف المعاملات نتيجة إنعدام القيود الزمانية والحدود الجغرافية.

❖ تمكين الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة والإعاقة الإستفادة من الخدمات المالية بكل سهولة ودون عناء التنقل الى البنك.

❖ سهولة تنزيل التطبيقات على الهاتف المحمول للإستفادة من الخدمات المالية.

❖ تقديم الدعم للعملاء على مدار الأسبوع وتمكينهم من دفع فواتير الخدمات العامة.

❖ تمكين مستخدمي الهاتف النقال من إدراك الخدمات المالية في أي مكان يتواجدون به إضافة

الى تقليل تكلفة الإتصالات والتنقل الى البنك للقيام بالعمليات اللازمة. (Kim, Zoo, & Lee, 2018, p. 02)

3-1- الهاتف المحمول والشمول المالي

يمكن إستخدام الهاتف النقال في الخدمات المالية للأشخاص الذين لا يملكون حسابات بنكية من الإستفادة من الخدمات المالية بغض النظر عن مكان تواجدهم، ويعتبر الهاتف المحمول قناة تواصل رسمية بين البنك و متعامليه، حيث تساعد عملية الدفع عن طريق الهاتف النقال في تسوية العمليات التجارية ودفع مستحقات السلع والخدمات سواء من نقطة البيع أو من أي نقطة أخرى، كما يسهل الهاتف المحمول عملية التحويل بين المتعاملين حيث ترد البنوك العديد من الرسائل مفادها تحويل مبالغ مالية من حساب لآخر وفي الغالب تتم عمليات التحويل دولية حيث يقوم العمال الأجانب بتحويل الأموال الى وطنهم (Kim et al., 2018, p. 2)، (3)

وقد ساعدت هذه التقنية المبتكرة في تعزيز الشمول المالي في عديد النقاط نذكر منها: (سارة و عثمانية ، 2023 ، صفحة 268،269)

- ❖ تساعد عملية الدفع عن طريق الهاتف المحمول في تحقيق الشمول المالي الرقمي.
- ❖ إدماج الفئات المهمشة خاصة سكان الأرياف أين تعرف غياب للمؤسسات المالية والمصرفية في النظام المصرفي من خلال إنتشار الهواتف المحمولة وإعتمادها كقناة رسمية لتقديم الخدمات المالية الرقمية.
- ❖ إن عملية الدفع بإستعمال الهاتف المحمول متاحة 24/سا كما أنها تتم في فترة وجيزة قد تستغرق ثواني فقط ودون الحاجة إلى وسيط مما يجعلها سهلة وقليلة التكاليف فيتزايد إستخدامها وهذا ما يرفع من مستويات الشمول المالي.
- ❖ إن إستخدام الهاتف النقال في عملية الدفع قليل التكلفة مقارنة بالأنظمة البنكية التقليدية وهذا ما يتماشى مع الوضع المالي لجميع فئات المجتمع لاسيما المهمشة منها وذوي الدخل الضعيف مما يساعد في وصول هذه الخدمات الى غالبية أفراد المجتمع وزيادة الشمولية المالية لمعظم السكان.
- تحقيق الحماية المالية التي تعد أحد أهم شروط الشمول المالي وذلك من خلال إتسام عملية الدفع بإستعمال الهاتف المحمول بالأمان والثقة وحماية بيانات مستخدميه من القرصنة والإختراق.

2- حالة البنك الوطني الجزائري (BNA)

يعتبر البنك الوطني الجزائري أحد أهم البنوك الجزائرية السباقة لإستعمال الهاتف المحمول في تقديم خدماته البنكية وما يسعى إليه من بذل للجهود لجعل هذه الخدمات في متناول جميع شرائح المجتمع.

1-2- التعريف بالبنك

تم إنشاء البنك الوطني الجزائري في 13 جوان 1966 ومارس جميع الأنشطة البنكية من بينها تمويل القطاع الزراعي، كما رافق البنك الوطني الجزائري منذ إنشائه سنة 1966 زبائنه سواء كانوا أفراد مهنيين أو مؤسسات الأمر الذي جعله من أكثر البنوك فاعلية في الساحة المصرفية الجزائرية ب 2.5 مليون زبون وما يزيد عن 5000 موظف موزعة على المستوى الوطني ، ويضم البنك 227 وكالة تحت إشراف 21 مديرية جهوية ، يقدم البنك العديد من الخدمات التي تتوافق مع القوانين السارية من جهة وتلبي إحتياجات زبائنه من جهة أخرى، وفي إطار حرصه على مواكبة التطورات التكنولوجية ،تحقيق الشمول المالي ورقمنة منتجاته فقد تصدر البنوك الجزائرية من حيث عدد البطاقات البيبنكية المقدمة مجانا لزبائنه وبغية تسهيل العمليات المصرفية لزبائنه فقد وضع في الخدمة 100 شباك أوتوماتيكي (الصراف الآلي) إضافة إلى 171 شباك أوتوماتيكي للأوراق النقدية.

2-2-منتجات الصيرفة الالكترونية للبنك الوطني الجزائري

يقدم البنك الوطني الجزائري العديد من المنتجات الإلكترونية في إطار المنافسة من جهة وسعيا لإرضاء العملاء من جهة أخرى:

❖ **البطاقة البنكية:** هي بطاقة بين البنوك مدعمة بحساب بنكي وتسمح بعمليات السحب والدفع وتأخذ أحد الشكلين التاليين البطاقة البنكية الكلاسيكية أو البطاقة البنكية الذهبية كما تتيح القيام بالعديد من العمليات إلى جانب عمليتي السحب والإيداع كالإطلاع على رصيد الحساب من أجهزة الصراف الآلي، إشعارات برسائل حول الحسابات البنكية إلى جانب إشعارات حول العمليات المنجزة في وقتها.

❖ **البطاقة البنكية " مسبقة الدفع ":** وتستخدم هذه البطاقة لعمليتي السحب والدفع وما يميزها هو القابلية لإعادة الشحن عن طريق التحويل من الحساب الرئيسي للزبون كما يمكن أن تكون هذه البطاقة بإسم صاحب الحساب أو حامله.

❖ **بطاقة النخبة:** وهي خدمة مشتركة بين البنك الوطني الجزائري والتأمينات AGLIC Assurance ، و تشمل نوعين من البطاقات: بطاقة النخبة للأفراد ، وبطاقة النخبة للأعمال، ولها نفس وظائف بطاقة CIB التقليدية ، كما تمكن حاملها من الاستفادة من خدمات المساعدة الطبية إضافة إلى خدمات التأمين والإستقبال، الإرشاد والمساعدة الكوسيرج (Rapport Annuel, 2021, p. 23)

2-3- قنوات الخدمات الرقمية بالبنك الوطني الجزائري

❖ **الشباك الأتوماتيكي (الصراف الآلي):** وهي عبارة عن آلة أوتوماتيكية لتقديم خدمات بإستعمال بطاقة الصراف الآلي دون الحاجة للعنصر البشري (الموظف) ويمكن من إجراء عمليات السحب، وتسديد الفواتير والتحويل من حساب لآخر وهي خدمات متاحة في أي وقت.

❖ **الصيرفة عبر الإنترنت:** تعتبر الأنترنت وسيلة إتصال بين البنك والزبون حيث يستطيع الزبون الحصول على الخدمات التي يريدها دون حاجة التنقل إلى البنك ويكون ذلك من خلال منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية BNA .

❖ **الصيرفة بإستخدام الهاتف النقال:** وهي خدمات مالية تتم بإستعمال الهاتف النقال وقد إعتدها البنك منذ 2021 في إطار توسيع نطاق خدماته المقدمة لتشمل فئات مختلفة في المجتمع لاسيما المهمشة منها من جهة وإنتشار إستعمال الهاتف المحمول من جهة أخرى، وتتم من خلال تنزيل المجاني للتطبيق الخاص بالبنك الوطني الجزائري BN@TIC .

2-4- بعض مؤشرات الشمول المالي بالبنك الوطني الجزائري

أ- مؤشر الحسابات البنكية:

الجدول 01: الحسابات البنكية

السنوات	2017	2018	2019	2020	2021
عدد الحسابات	2672056	2780481	2888826	2483757	2435221

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على التقارير المالية السنوية للبنك الوطني الجزائري

يلاحظ من الجدول تسجيل البنك أعلى قيمة في عدد الحسابات البنكية للفترة الممتدة بين 2017 إلى 2019 خلال سنة 2019 ب 2888826 بزيادة قدرها 108345 عن السنة السابقة ليعرف بعدها تراجعاً في عدد الحسابات البنكية بقيمة 405069 حساباً وهو رقم كبير نوعاً ما وتستمر هذه القيمة في الإنخفاض في السنة الموالية وقد يرجع ذلك إلى إستغناء العملاء عن حساباتهم البنكية وإغلاقها وزيادة التكاليف المرتبطة بفتح حساب بنكي إضافة إلى إطلاق البنك لخدمات جديدة عبر الهاتف المحمول ولا تتطلب وجود حساب بنكي.

الجدول رقم (02): مؤشر عدد البطاقات البيبنكية

السنوات	2017	2018	2019	2020	2021
عدد البطاقات البنكية	214643	234122	248832	278315	423627

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على التقارير المالية السنوية للبنك الوطني الجزائري

يلاحظ من الجدول إرتفاع مستمر في عدد البطاقات البيبنكية قيد الخدمة من سنة إلى أخرى طوال فترة الدراسة حيث بلغت أكبر قيمة سنة 2021 ب 423627 بطاقة بيبنكية قيد الخدمة وبزيادة قدرها 145312 مقارنة بالسنة التي سبقتها.

ج- مؤشر الشباك الأتوماتيكي (الصراف الآلي)

الجدول 03: عدد الشبايبك الأتوماتيكية (الصراف الآلي)

السنوات	2017	2018	2019	2020	2021
الشباك الأتوماتيكي	95	98	98	100	100

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على التقارير المالية السنوية للبنك الوطني الجزائري

يلاحظ من الجدول الزيادة الضعيفة في عدد الشبايبك الأتوماتيكية الموضوعة حيز الخدمة والتي لم تتجاوز خمسة (5) شبايبك في ظرف خمس (5) سنوات وبالرغم من وجود 227 وكالة للبنك فإن عدد الشبايبك الأتوماتيكية لا يتجاوز 100 شباك وهذا ما نفسره بعدم توفر جميع وكالات البنك الوطني الجزائري على شباك أوتوماتيكي (صراف آلي).

5-4- الخدمات البنكية عن طريق الهاتف المحمول

في 20 أكتوبر 2019 قام البنك الوطني الجزائري بإطلاق تطبيقه الجديد BN@TIC والذي يسمح للعملاء الولوج الى فضاء خاص بالبنك يمكنهم من تسيير حساباتهم بكل أريحية وباستعمال الهواتف الذكية، وهذا على مدار الساعة 24/24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع 7 أيام / 7 أيام دون التنقل الى البنك ويوفر هذا التطبيق الخدمات التالية:

الإطلاع على الحساب، القيام بالتحويلات المالية الى الغير، طلب دفتر الشيكات أو البطاقات البنكية، المعارضات على البطاقات البنكية، ويجب الإشارة أنه يتم تحميل التطبيق "BN@TIC" مجانا على "Google Play"، كما أن الولوج الى الفضاء مؤمنا ويتم ذلك من خلال مفتاح المرور والرمز السري الذي يحصل عليه العميل بمجرد الإنخراط في خدمة BNANET. (نواري، 2021، صفحة 820).

أ- خدمات الدفع الالكتروني بإستعمال الهاتف النقال

❖ **البنك المحمول WIMPAY:** أطلق البنك الوطني الجزائري تطبيق WIMPAY في 18 مارس 2021 والذي يعتبر الأول من نوعه حيث يمكن QR CODE العملاء الدفع بإستعمال هواتفهم الذكية وذلك بتصوير أو مسح رمز الاستجابة السريعة وهذا ما يغنيهم عن الدفع النقدي ويمكنهم من التسديد الفوري للفواتير والخدمات إلكترونيا على مواقع الويب التي تقبل هذا النوع من وسائل الدفع على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع، ويعتبر من التطبيقات المؤمنة حيث يرتبط مباشرة برقم الهاتف المحمول والحساب المصرفي، إضافة الى تزويد مستخدميه بباقة متنوعة من الخدمات تتوافق وإحتياجاتهم ويتم تحميل هذا التطبيق مجانا من PLAY STORE أو APP STORE، وقد حقق هذا التطبيق نجاحا كبيرا في الجزائر حيث بلغ عدد المشاركين فيه 1400 مشترك الى غاية 2021/04/20 من مستخدمي القطاع الخاص، المهني والتجار إضافة الى 800 معاملة تخص عمليات الدفع وتحويل الأموال. (الأمين، 2023، صفحة 284، 285).

❖ **WIMPAY- BNA:** قام البنك الوطني الجزائري بإطلاق تطبيق دفع جديد بدون تلامس WIMPAY- BNA والذي يسمح بعملية الدفع بإستخدام الهاتف النقال ويتم تنزيله مجانا كما يركز هذا التطبيق على مسح رمز الإستجابة السريعة QR CODE وللاستفادة من هذه الخدمة يكفي الإنخراط في خدمة البنك الإلكتروني للبنك الوطني الجزائري و تنزيل التطبيق مجانا من PLAY STORE أو APP STORE، وقد بلغ عدد المشتركين في هذه الخدمة 4226 بنهاية سنة 2021 أي ما يمثل 2046 عملية من بينها 1849 عملية تحويل للأموال و العدد المتبقي (197) يخص عملية الدفع (Rapport Annuel, 2021, p. 23)، في حين عرف عدد المشتركين في هذه الخدمة 18079 مشترك

بنهاية سنة 2022 منها 17084 تتعلق بالزبائن الأفراد والمشاركين المتبقين والبالغ عددهم 995 تخص الزبائن التجاري وهو ما يعادل 20964 معاملة (التقرير السنوي، 2022، صفحة 26)

❖ **إستخدامات WIMPAY- BNA:** توفر هذه الوسيلة الجديدة للدفع العديد من الخدمات تختلف باختلاف الجهة المستفيدة منها:
بالنسبة للأفراد، المهنيين والتجار:

- تمكينهم من إجراء عمليات الدفع بواسطة رموز الإستجابة السريعة QR CODE.
- تحويل الأموال بين مستخدم WIMPY BNA.
- مشاركة فواتير الإستهلاك.
- الإطلاع على الرصيد بالإضافة الى كشوفات العمليات المنجزة.
- الإطلاع على كشف طلبات التحويل التي تم ارسالها أو التي تم استلامها.

بالنسبة للمؤسسات

- قبول عمليات الدفع في مقابل العمليات المنجزة بواسطة رموز الإستجابة السريعة QR CODE
- تمكينهم من الإطلاع على الرصيد.
- تسير البائعين ونقاط البيع بالإضافة الى الإطلاع على نشاطهم.
- تمكينهم من الإطلاع على كشوفات العمليات المنجزة.

❖ **خدمة SMS BANKING:** وهي خدمة جديدة أطلقها البنك الوطني الجزائري تمثل في إرسال رسائل نصية إلى جميع متعامليه لتمكينهم من الإطلاع على أرصدة حساباتهم البنكية دون عناء التنقل إلى البنك.

❖ **خدمة التمويل عن بعد:** حيث توفر هذه الخدمة للعملاء فرصة الحصول على التمويل اللازم وتحديد موعد مع الوكالة الأقرب لإتمام معاملات طلب التمويل، وتساعد هذه الخدمة في ربح الوقت وتجنب عناء التنقل إلى الوكالة وهي خدمة مجانية ومتاحة 24/سا و 7 أيام/7 أيام وتتم من خلال التطبيق BN@TIC بإستعمال الهاتف المحمول، منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية BNA بإستعمال الأنترنت أو موقع طلب التمويل عن بعد بإستعمال الأنترنت.

❖ **خدمة الفتح المسبق للحساب:** وهي خدمة مجانية تمكن العملاء من فتح حسابات مصرفية وتحديد موعد لدى إحدى وكالات البنك الوطني الجزائري، كما تكون متاحة 24/سا و 7 أيام/7 أيام وتتم بالولوج إلى أرضية الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الأنترنت أو عن طريق الهاتف النقال

من خلال تطبيق BN@TIC، منصة الخدمات الإلكترونية BNA أو موقع الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الأنترنت.

❖ الخدمات البنكية الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري (BNA .net): وهي خدمات تسمح للعملاء بالبقاء على اتصال بحساباتهم وأمنة حيث توفر رقم سري شخصي لكل متعامل وتمكنهم من الدخول إلى حساباتهم 24/24 سا و 7 أيام/7 أيام على منصة الويب الخاصة بالبنك أو باستعمال الهاتف النقال عبر التطبيق الخاص بالبنك BN@TIC إضافة الى ذلك تزويدهم برسائل نصية، وهي خدمة موجهة الى الزبائن المهنيين سواء كانوا أفرادا أو مؤسسات، وتتوفر على حزمتين من الخدمات حزمة NET وحزمة NET+.

من خلال ما تقدم حول الحالة العملية، يتضح جليا اهتمام البنك الوطني الجزائري بالشمول المالي وسعيه لجعل الخدمات البنكية متاحة لجميع فئات المجتمع بما فيها الفئات الضعيفة وأصحاب الدخل الضعيف وسكان الأرياف. ولتتمكن من العملية إعتد البنك على الهاتف النقال كقناة رسمية لتقديم الخدمات المالية لمستخدميه لكون هذه الأداة واسعة الإنتشار أو الإستخدام في أوساط المجتمع وهذا ما يزيد في شمولية الخدمات المالية لتزيد بالتالي تعزيز من دور الشمول المالي في المجتمع.

خاتمة

إن إستخدام الهاتف المحمول في الخدمات البنكية كان خطوة إيجابية لتعزيز ودعم الشمول المالي بجعل هذه الخدمات متاحة لجميع فئات المجتمع لاسيما الهشة وسكان الأرياف. وبالرغم من البداية المتأخرة لهذه الخدمات في البنوك الجزائرية إلا أنه وبمجرد إطلاقها حيز التنفيذ لقيت إقبالا واسعا من جميع شرائح المجتمع والتي جاءت إستجابة لتطلعات بعض الفئات التي عانت طويلا من صعوبة إدراك هذه الخدمات سواء بسبب إرتفاع التكاليف أو نقص البنية التحتية القريبة إلى مقر إقاماتهم، وقد تم التوصل بالإستنتاج من خلال هذه الدراسة إلى تأكيد الفرضيتين اللتين تم وضعهما في بداية الدراسة وهما:

--تساهم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في تعزيز الشمول المالي.

- يعتمد البنك الوطني الجزائري الهاتف المحمول كتقنية مبتكرة لتقديم الخدمات البنكية.

أما ما يتعلق بإستنتاجات الدراسة نذكر منها ما يلي:

❖ عرفت الجزائر وتعرف العديد من الصعوبات التي تعيق تطوير وتعزيز الشمول المالي، كضعف البنية التحتية للإتصالات، وغياب الثقافة المالية للتعامل.

❖ تأخر ملحوظ في إعتداد الخدمات المالية المصرفية عن طريق الهاتف المحمول بالبنك الوطني الجزائري (2021)، وغيره من البنوك العمومية.

❖ يعد البنك المحمول الذي أطلقه البنك الوطني الجزائري WIMPAY ثاني البنوك المحمولة في الجزائر.

وانطلاقاً من الإستنتاجات الأساسية المدرجة أعلاه يمكن إقتراح المقترحات التالية:

❖ تكييف الإصلاحات البنكية في الجزائر بما يتماشى وإمكانيات مختلف الفئات لتشمل الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع، وبالتالي تعبئة مدخراتهم.

❖ تعميم الخدمات البنكية عن طريق الهاتف المحمول في جميع البنوك الجزائرية لتعزيز الشمول المالي والرفع من مؤشرات، ووضع مقاييس الأداء ذات العلاقة بالمؤشرات كأساس لبناء أهداف الخدمة البنكية.

❖ العمل على وضع حلول دائمة لمواجهة مختلف معوقات تطوير وتعزيز الشمول المالي.

❖ ربط الخدمات المالية بالهاتف المحمول لتعزيز الشمولية المالية وجعلها متاحة لجميع فئات المجتمع.

❖ زيادة الحملات التوعوية والتثقيفية حول الخدمات المالية والقنوات الرسمية المعتمدة في إيصال هذه الخدمات لمستهلكيها وبالتالي الحد من المعاملات المالية في السوق الموازية.

❖ المراجع

❖ *Rapport Annuel*. (2017). Consulté le May 30, 2024, sur Banque Nationale d'Algérie: https://www.bna.dz/wp-content/uploads/2023/01/BNA_Brochure_-final-1.pdf

❖ *Rapport Annuel*. (2018). Consulté le May 30, 2024, sur Banque Nationale d'Algérie: <https://www.bna.dz/wp-content/uploads/2023/01/rapport-annuel.pdf>

❖ *Rapport Annuel*. (2019). Consulté le May 30, 2024, sur Banque National d'Algerie: <https://www.bna.dz/wp-content/uploads/2023/01/rapport-2019-1.pdf>

❖ *Rapport Annuel*. (2020). Consulté le May 30, 2024, sur <https://www.bna.dz/wp-content/uploads/2023/01/rapport-annuel-2020-fr-ar-1.pdf>

❖ *Rapport Annuel*. (2021). Consulté le May 30, 2024, sur Banque N ationale d'ALgérie: <https://www.bna.dz/wp-content/uploads/2023/01/rapport-bna-2021-1.pdf>

❖ <https://www.bna.dz/wp-content/uploads/2024/06/Rapport-ar-2022-1.pdf> /تقرير السنوي. (2022). تاريخ الاسترداد 30 ماي، 2024، من البنك الوطني الجزائري:

❖ Benyoub, & F& Boufelfel, S. (2023). Financial inclusion in Algeria: Between the necessity of application and the challenges of realization during(4002-4042). *Finance and Business Economie Review*, 271-282.

❖ Kim, M., Zoo, H., & Lee, H. K. (2018). Mobile financial services, financial inclusion and development:Asystematic review of academic literature. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 84(05), 2044.

الخدمات البنكية والهاتف المحمول لتعزيز مستوى الشمول المالي في الجزائر

-دراسة حالة البنك الوطني الجزائري-

❖ Mialou.A, Amidzic, G., & Massara , A. (2017). Assessing countries financial inclusion standing- A new composite index. *Journal of Banking and financial Economics*, 105-126.

❖ Ozili, P. (2021). Financial inclusion research around the world:A review. *Journal of international*, 457-479.

❖ R, Y., & Redouane, D. (2021). Financial Inclusion in Algeria:Reality and Outlook. *Strategy& Development Review*, 478-493.

❖ Sarma, M., & Pais, J. (2011). Financial inclusion and development . *Journal of international development*, 613-628.

❖ Sarma.M, & Pais.J. (2011). Financial inclusion and development. *Journal of international development*, 23(05), 613-628.

❖ Youssef.R, & Redouane, D. (2021). Financial Inclusion in Algeria: Reality and outlook. *Strategy& Development Review*, 11(04), 478-493.

❖ الأحسن مفيدة، كريم بيشاري ، والأحسن رفيق. (2023). واقع الشمول المالي في الجزائر (واقع وتحديات) دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من 2011 الى 2021. مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، 12(02)، 98-113.

❖ بن زغدة حبيبة، و جهيدة سلامنة. (2023). واقع الشمول المالي في الجزائر ودور الخدمات المالية الرقمية في تحقيقه. مجلة اقتصاد المنظمات والتنمية المستدامة، 02(02)، 66-79.

❖ بن عامر عبد الكريم، وكوثر بن طواف. (2023). واقع سياسة الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي مع التركيز على حالة الجزائر. مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، 04(01)، 661-642.

❖ حسان عيبر. (2023). الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ومدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي -اشارة الى الجزائر. مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، 04(01)، 219-200.

❖ د.كركار كريمة. (2019). الشمول المالي: هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر. مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، 10(03)، 362-377.

❖ د.كركار كريمة. (2019). الشمول المالي: هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر. كجلة الاقتصاد و التنمية البشرية ، 362-377.

❖ ط. لعلاوي و أ.د خليل، عبد القادر نواري. (2021). مساهمة تحويل الأموال عن طريق الهاتف المحمول في ارساء الشمول المالي تجربة كينيا ومحاولة الاستفادة منها في الجزائر. مجلة أبعاد اقتصادية، 11(02)، 281-262.

❖ قاسي يسمينة، و توفيق مزيان. (2022). دور زاهمية الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي والتنمية المستدامة- دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر والدول العربية. مجلة المنهل الاقتصادي، 05(01)، 597-608.

❖ نجار حياة. (2023). تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية مطلب لتعزيز الشمول المالي: حالة الجزائر. مجلة اقتصاد المال والأعمال، 07(04)، 98-113.