

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
la Recherche Scientifique Et De
Université Akli Mohand oulhadj
Bouira



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أكلي محمد أولحاج
البويرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

الموضوع:

دور المؤسسات المالية في تعزيز الشمول المالي

– دراسة حالة بريد الجزائر لولاية البويرة بالإشارة إلى تطبيق BARIDIMOB

مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

إشراف الأستاذ(ة):

_ د/ محمد هاني

إعداد الطالب:

❖ بن حمدوش تسعديت

لجنة المناقشة

الأستاذ(ة): د/ ساعو باية..... رئيسا

الأستاذ: د/ محمد هاني..... مشرفا ومقررا

الأستاذ(ة): د/مرزوق فريدة..... ممتحنا

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



كلمة شكر.

" اللهم ليس بجهدى واجتهادى وانما بتوفيقك وفضلك علي "

الحمد لله ما تم جهد ولا ختم سعي الا بفضلله وما تخطى العبد من عقبات وصعوبات الا بتوفيقه .

بعد شكر الله عز وجل الذي وفقني الى ما يحب ويرضاه في سبيل العلم يشرفني ان اتقدم بعظيم الشكر والتقدير الى كل استاذ ساعدني بكلمة بجملة بتحفيز . بأمل الوصول والمثابرة وارشاد ونصيحة ولم يبخل بابتسامه .

وادعوا لكل استاذ يحفز طلابه ان يبقيه للدروب منير ومنهم استاذي "محمد هاني".

كما لا يفوتني ان اتقدم بشكر الخالص والتقدير الكبير لكل من ساعدني في مؤسسة بريد الجزائر لولاية البويرة. كل باسمه

شكر خاص

لمن ساعدني من قريب او من بعيد فاهم اجل لهم العطاء ووقفهم الى ما تحب وترضى



اهداء

اعوذ بالله من الشيطان الرجيم

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ

وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴾ سورة النمل اية 19

الى أمي وأبي أن انتاجي ما هو إلا تربيتهم انتم وهبتموني القلم فشكرا الى مصدر قوتي ونجاحي الى ابي
المرحوم الذي كان اهتمامه قوام عزمي ، إلى من زرع في صفائي العلم ونضال من اجلي وتعب
لارتاح وهيا لي أسباب النجاح. الى من زرع في قلبي حب العمل والمثابرة اليك يا غالي اهدي ثمة
نجاحي ولا انسى المرأة الحديدية امي العزيزة التي مهما كتبت وعبرت لن اوفي حقها .
وإلى اخي واخواتي كل الشكر والاحترام لكم على الدعم القيم الذي قدمتموه لي.

تسعديت

ملخص :

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى تأثير استخدام التطبيقات المالية التي تبتكرها المؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر .

فالمؤسسات المالية تسعى بدورها لمواكبة هذه التطورات والوصول الى اكبر شريحة ممكنة من المواطنين لتتماشى مع التكنولوجيا المالية لتوفير تطبيقات مالية ذكية تكون موثوقة وسهلة الاستخدام , وتتميز بالسرية والامان .

و لتحقيق هذا الهدف تم اختيار تطبيق بريدي موب لمؤسسة بريد الجزائر , للخدمات المالية التي يوفرها لجميع افراد المجتمع والشركات في جميع انحاء البلاد , لان التطبيق يتميز بواجهة سهلة وامنة .مما ييسر على المستخدمين الوصول الى الخدمات المالية بكل سهولة .

فتميزت دراسة حالة بريد الجزائر بالإشارة الى تطبيق بريدي موب باها نموذج ناجح لدور المؤسسات المالية في تعزيز الشمول المالي.

summary:

This study aimed to identify the extent of the impact of using financial applications created by financial institutions to enhance financial inclusion in Algeria.

Financial institutions, in turn, seek to keep pace with these developments and reach the largest possible segment of citizens in order to be compatible with financial technology to provide smart financial applications that are reliable, easy to use, and characterized by confidentiality and security.

To achieve this goal, the Algeria Postal Corporation's Bridi Mob application was chosen for the financial services it provides to all members of society and companies throughout the country, because the application is characterized by an easy and secure interface, which simplifies users' access to financial services with ease.

The Algeria Post case study was distinguished by its reference to the Post Post application in Baha, a successful model of the role of financial institutions in promoting financial inclusion.

قائمة المختصرات:

EPIC	Etablissement public à caractere industriel et commercial
CCP	Compte chèque postal
ECCP	E-chèque ccp

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
	شكر وتقدير
	اهداء
	ملخص
	قائمة المختصرات
	فهرس الموضوعات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ - هـ	مقدمة
الفصل الأول: الشمول المالي	
7	تمهيد
8	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للشمول المالي.
8	المطلب الأول: نشأة وتطور الشمول المالي
9	المطلب الثاني: تعريف الشمول المالي.
10	المطلب الثالث: خصائص الشمول المالي.
10	المطلب الرابع: أهمية الشمول المالي
12	المطلب الخامس: أهداف الشمول المالي.
14	المبحث الثاني: ركائز وسياسات تعزيز الشمول المالي.
14	المطلب الأول: ركائز الشمول المالي.
16	المطلب الثاني: سياسات تعزيز الشمول المالي.
18	المطلب الثالث: ابعاد ومؤشرات الشمول المالي وكيفية تحقيقه.
20	المطلب الرابع: استراتيجيات تعزيز الشمول المالي.
22	المبحث الثالث: دور مؤسسات الجهاز المصرفي في تعزيز الشمول المالي

22	المطلب الأول: التحديات التي تعيق الشمول المالي
23	المطلب الثاني: دور مؤسسات الجهاز المصرفي في تعزيز الشمول المالي
25	المطلب الثالث: التحديات التي تواجه مؤسسات الجهاز المصرفي في تعزيز الشمول المالي
25	المطلب الرابع: برامج والمبادرات الشمول المالي التي تقدمها مؤسسات الجهاز المصرفي لتحقيق الشمول المالي.
29	المطلب الخامس: واقع الشمول المالي في الجزائر
32	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة تطبيقية للشمول المالي - حالة بريد الجزائر البويرة	
34	تمهيد
35	المبحث الأول: دراسة عامة عن مؤسسة بريد الجزائر
35	المطلب الأول: بطاقة فنية لمؤسسة بريد الجزائر
36	المطلب الثاني: الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر
39	المطلب الثالث: نشأة والهيكل التنظيمي لبريد الجزائر بالبويرة
45	المطلب الرابع: مهام مؤسسة بريد الجزائر بالبويرة
46	المبحث الثاني: تطبيق بريدي موب (Baridimob). لتعزيز الشمول المالي
46	المطلب الأول: التعريف بتطبيق بريدي موب (Baridimob)
46	المطلب الثاني: كيفية التسجيل في تطبيق بريدي موب (Baridimob)
47	المطلب الثالث: خدمات تطبيق بريدي موب (Baridimob) ورسوم استخدامه
48	المطلب الرابع: مزايا وعيوب تطبيق بريدي موب (Baridimob)
50	المبحث الثالث: تطبيق بريد الجزائر ECCP
50	المطلب الأول: التعريف بتطبيق ECCP Algérie poste
50	المطلب الثاني: كيفية تحميله والتسجيل الدخول الى التطبيق.
51	المطلب الثالث: اهم خدمات تطبيق بريد الجزائر ECCP
51	المطلب الرابع: تفاصيل التطبيق
52	خلاصة الفصل

الخاتمة	ز - ح
قائمة المراجع	57
قائمة الملاحق	

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
19	ابعاد الشمول المالي	الجدول رقم 01

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
12	أهمية الشمول المالي	الشكل رقم (01):
18	سياسات تعزيز الشمول المالي	الشكل رقم (02):

مقدمة

توطئة:

بعد الازمة العالمية لعام 2008 جعلت الدول المتقدمة وخاصة النامية الى اللجوء الى الشمول المالي، وذلك راجع للخدمات المالية والمنتجات التي يوفرها لجميع شرائح المجتمع دون استثناء.

وهنا زاد اهتمام بلدان العالم بتنفيذ استراتيجياته وتبني مبادراته، لتحقيق التوازن والاستقرار المالي، وتعزيز السياسات الاجتماعية والاقتصادية وتحقيق التنمية المستدامة لمكافحة وتقليل من ظاهرة الفقر، ماجعل أصحاب القرار حول العالم الى تحقيقه واتخاذ كوسيلة للنهوض من جديد .

وتعتبر مؤسسات الجهاز المصرفي اكثر المؤسسات تأثرا به حيث اتخذته كألية هامة ولازمة في النظام المالي من خلال السياسات والبرامج والمخططات التي تبسط وتوصل الخدمات المالية لأفراد المجتمع .

والجزائر كغيرها من الدول اتخذته كمرجع لنجاحات التي حققها على مستوى القطاع المالي والمساواة الاقتصادية، والتسهيلات التي يوفرها لشرائح المجتمع والتغلب على جميع التحديات التي مرت بها للقضاء على البطالة والفقر المدقع .

ومن بين المؤسسات المالية التي لها دور في تعزيز الشمول المالي هي بريد الجزائر التي تسعى هي الاخرى لتقديم خدمات مالية الكترونية ذات جودة وكفاءة عالية تتواءم مع عصر التكنولوجيا، كون الخدمات المالية البريدية احدى الخدمات العمومية ارتباد من المواطنين .

لذا تجتهد لتقديم وابتكار تطبيقات حديثة، تسهل وتبسط عملهم وتطبيق بريدي موب (BaridiMob) هو واحد من أهم الأدوات التي يستخدمها بريد الجزائر لتوفير خدماتها المالية عبر الهاتف الذكي لاعتباره تطبيق مثالي للتكنولوجيا المالية ويساهم في توفير الخدمات المالية للأفراد والشركات في جميع أنحاء البلاد بما في ذلك المناطق النائية والمحرومة.

الاشكالية: من خلال ما سبق تبرز إشكالية دراستنا على النحو الآتي:

كيف يمكن لبريد الجزائر وتطبيق بريدي موب أن يساهم في زيادة وصول الفئات الضعيفة إلى الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي ؟

الاسئلة الفرعية: من أجل التحكم أكثر في دراستنا لموضوع الشمول المالي، فقد طرحنا الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما المقصود بالشمول المالي؟

2- هل يساعد تطبيق بريدي موب في تعزيز الشمول المالي في مؤسسة بريد الجزائر؟

الفرضيات: وقد انطلقنا في دراستنا من الفرضيات التالية:

1. الشمول المالي يشير الى توفير الخدمات المالية لجميع افراد المجتمع ، بغض النظر عن موقعهم الجغرافي او وضعهم الاقتصادي.

2. تطبيق بريدي موب لا يساهم على تعزيز الشمول المالي في مؤسسة بريد الجزائر بل يعوقه ويزيد من التحديات المالية.

المنهج الدراسة: اعتمدنا في دراستنا لموضوع الشمول المالي على **المنهج الاستنباطي**، وأداته الوصف من خلال عرض مختلف المفاهيم الاساسية المتعلقة بالموضوع وما يتطابق مع طبيعة البحث. كما استخدمنا **طريقة التحليل والترتيب** وكان استعمالها في الفصل الثاني في الدراسة التطبيقية وتحليل كيف يساهم تطبيق بريدي موب في توفير الخدمات المالية للأفراد واستنباط التفسيرات والاستنتاجات .

- **حدود الدراسة:** حدود دراستنا كانت على النحو الآتي:

1. **الحدود المكانية:** تم تطبيق دراستنا للشمول المالي على مؤسسة بريد الجزائر بولاية البويرة .

2. **الحدود الزمانية:** انجزت الدراسة في الفترة ما بين 12 فيفري الى 08 ماي من سنة 2024.

فترة الدراسة: حددت فترة الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2024/2023.

اسباب اختيار الموضوع : هناك عدة اسباب لاختيار الموضوع دور المؤسسات المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة تطبيق بريد الجزائر بالإشارة الى تطبيق بريدي موب وهو تطبيق الكتروني لخدمات الصيرفة الالكتروني، وموقع بريد الجزائر ECCP، كأولى صور الصيرفة الالكترونية، فهو موقع يوفر سيولة معلوماتية من جهة، ويمكن من بعض الخدمات عن بعد من جهة أخرى، وعليه فأسباب اختيار الموضوع هي على النحو الآتي:

1. طبيعة ومجال التخصص اقتصاد نقدي وبنكي.
 2. الرغبة في معرفة الفرص المتاحة والخدمات المالية التي يقدمها بريد الجزائر، والتي تساعد في تحسين الوضع المالي للأفراد.
 3. معرفة كيف يمكن لتطبيق بريدي موب ان يساهم في تعزيز الشمول المالي في الجزائر وتحسين حياة الناس.
 4. هناك دراسات قليلة جدا حول هذا الموضوع وهذا هو الدافع لدراسته.
 5. حداثة الموضوع في الساحة المالية لبريد الجزائر.
 6. باعتبار البريد الجزائر جهة مالية رئيسية في البلاد ولديه دور كبير في توفير الخدمات المالية للأفراد والشركات في مناطق النائية.
 7. اظهر بريدي موب كأداة تكنولوجية تمكن الافراد من الوصول الى الخدمات المالية عبر الهواتف الذكية.
- ***اهمية الدراسة:** تكمن أهمية موضوع الدراسة في دراسة موضوع دور المؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي دراسة حالة بريد الجزائر بالشارة الى تطبيق بريدي موب (**BaridiMob**) تكمن أهميته في مجموعة من النقاط:

1. تساهم الدراسة في تحديد التحديات التي تواجه المؤسسات الجهاز المصرفي في تحقيق الشمول المالي.
2. تساعد هذه الدراسة في فهم كيف يمكن للمؤسسات المالية مثل بريد الجزائر ان تلعب دورا مهما في توفير الخدمات المالية للأفراد والشركات في المناطق النائية.
3. دراسة كيفية استخدام تطبيق بريدي موب (**BaridiMob**) في تعزيز الشمول المالي للأفراد والشركات.

الدراسات سابقة: لم تكن دراساتنا لموضوع الشمول المالي هي الأولى ولن تكون الأخيرة، فقد كانت هناك العديد من الدراسات في موضوع الشمول المالي، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر الدراسات التالية:

دراسة "مولودي عبد الغاني: الابتكار في التكنولوجيا المالية ودوره في تطوير اداء المؤسسات المالية من خلال منظومة الشمول المالي، دراسة عينة من المؤسسات المالية الجزائرية، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث ' ل م د' علوم التسيير تخصص ادارة مالية، جامعة احمد درارية 'ادرار' سنة 2020، وكانت الاشكالية: ما مدى مساهمة الابتكار في التكنولوجيا المالية في تطوير اداء المؤسسات المالية الجزائرية من خلال منظومة الشمول المالي؟

وتهدف هذه الدراسة الى تحليل مدى مساهمة الابتكار في التكنولوجيا المالية كألية لتطوير اداء مختلف المؤسسات المالية الجزائرية من خلال منظومة الشمول المالي لدى المنشآت والهيئات المالية الجزائرية، ويقدم عموميات حول الابتكار في التكنولوجيا المالية والشمول المالي وما يتعلق بهما، توصلت الدراسة إلى:

1. الابتكار في التكنولوجيا يحظى باهتمام ودراسات نظرية وتطبيقية في الدول الغربية الاجنبية مقارنة بالدول العربية ودول لعالم الثالث.

2. الحقيقة الخفية في طبيعة العلاقة بين الابتكار في التكنولوجيا المالية والشمول المالي في الابتكار المالي ومدى التوسع والانتشار له.

دراسة "ايمن جبالة ، اسكندر فكار: دور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر. دراسة حالة مؤسسة بريد وكانت الاشكالية: كيف يمكن لدفع الالكتروني ان يساهم في توسيع نطاق الخدمات المتاحة للمواطنين وتحسين امكانية ادارة اموالهم بكفاءة ، وهدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر وذلك من خلال توفير وسائل دفع الكترونية امنة ومريحة , وكيف يمكن لوسائل الدفع الالكتروني ان تقلل من التكاليف والوقت المترتب على العمليات المالية التقليدية . وقد توصلت الدراسة الى:

1. ان العمل على رفع مستوى التثقيف المالي للأفراد ودمج عدد اكبر من المواطنين داخل النظام المالي للدولة .
2. توسيع البنية التحتية في الجزائر عن طريق فتح اكبر عدد ممكن من الفروع للبنوك وتوسيع شبة الهواتف والانترنت .

3. تطوير الخدمات المالية والمنتجات وتقديمها بتكاليف منخفضة , تتناسب مع جميع شرائح المجتمع.
دراسة "مومن بلخير، عيشوش مُجد الحافظ: واقع الخدمات الالكترونية في الجزائرية ودورها المرتقب في تعزيز الشمول المالي، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجنت -المجلد04- العدد 01 جانفي 2023" وكانت الاشكالية: هل للخدمات المالية الالكترونية المطبقة حاليا في الجزائر دور في تعزيز الشمول المالي؟

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات المصرفية في الجزائر والتعرف على الشمول المالي والشروط الأساسية لتطبيقه، وقد توصلت الدراسة إلى:

1. حماية المبادلات الالكترونية خاصة المالية منها، وذلك لكسب ثقة المواطنين في الخدمات المالية.
2. العمل على هيكلة النظام المالي الجزائري بما يتوافق مع متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في المجال المالي.

3. اعتماد استراتيجيات وطنية للتثقيف المالي لتقليص الاقصاء المالي وذلك بتحديد لحجم كل من الفجوة التكنولوجية المالية والفجوة بين الاقصاء الرسمي والغير الرسمي.

الفرق بين الدراسات السابقة ودراستنا الحالية: يكمن الفرق بين دراستنا الحالية لموضوع الشمول المالي والدراسات السابقة في النقاط التالية:

1. يعتمد الشمول المالي وتطبيقه بالدرجة الأولى على مدى انتشار البنية التحتية لتكنولوجيا الاعلام والاتصال، التي تمكن من توفير الخدمات المالية في المناطق الجغرافية البعيدة والمعزولة، وهو ما تقوم عليه الاستراتيجية التنموية لسياسة الانعاش الاقتصادي بداية من سنة 2019، في جال الرقمنة.

2. التطبيق على مؤسسة بريد الجزائر، وهي ليست بنكا ولا مؤسسة مالية، إلا أنها قطعت شوطا كبيرا في جانب الخدمات المصرفية الالكترونية، حتى أفضل من عديد البنوك الأجنبية العاملة في الجزائر.

3. ركزنا في دراستنا على تطبيق بريدي موب كأول تجربة جزائرية للصيرفة والدفع الالكتروني وتسيير الحسابات المصرفية من طرف الزبائن، وقد وفر التطبيق عددا كبيرا من الخدمات المالية، ما يعزز الشمول المالي.

4. كما ركزنا على موقع بريد الجزائر ECCP، وهو المستوى الثاني من الصيرفة الالكترونية في الجزائر وسابقة مقارنة مع البنوك العاملة في الجزائر، فهو يوفر حد أدنى من الخدمات المصرفية التي يقوم بها الزبون، وهو أيضا يعزز الشمول المالي من خلال توفير خدمات مالية وبنكية بعيدا عن التعاملات التقليدية.

– أقسام الدراسة: تم تقسيم دراستنا على النحو الآتي:

1. مقدمة عامة، وتتضمن طرح الاشكالية الرئيسية، والفرضيات للدراسة، ناهيك عن الدراسات السابقة، والمنهج المتبع في اعداد الأطروحة.

2. الفصل الاول: الإطار النظري للشمول المالي.

3. الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لشمول المالي حالة بريد الجزائر (لولاية البويرة).

4. خاتمة عامة، وتتضمن اختبار الفرضيات للدراسة، ناهيك عن النتائج المتوصل إليها، مع اقتراحات وتوصيات بخصوص موضوع البحث.

الفصل الأول

الشمول المالي

تمهيد:

يمثل تعزيز الشمول المالي واحد من اهم مستهدفات الدول ويعتبر من اولويات الوكالات التنموية المستدامة والهيئات التنظيمية وهذا راجع لنجاحات التي تسعى لتحقيقها على مستوى النمو الاقتصادي خاصة الاستقرار المالي وذلك بفضل الخدمات المالية والبنكية التي تدعو كافة فئات المجتمع تحت مظلة الرعاية والدعم المصرفي وخاصة الفئات المستبعدة ماليا.

وهذا ما تعمل عليه البنوك المركزية على توسيع حجم الشمول المالي، باعتبار ان هناك شرائح مجتمعية لا يوجد لها تعاملات بنكية فهي تسعى للقضاء على هذه الحواجز لتقديم خدمات مصرفية تناسب احتياجاتهم ولتحقيق التنمية وتحسين الحالة المعيشية للعملاء وخاصة الفئات المهمشة من ذوي الدخل المحدود ولهذا تم تخصيص هذا الفصل لإحاطة بالموضوع من جوانبه الاساسية اذ تطرقت بتقسيمه الى ثلاث مباحث: تتمثل فيما يلي:

* المبحث الاول: الإطار النظري للشمول المالي.

* المبحث الثاني: ركائز وسياسات تعزيز الشمول المالي.

* المبحث الثالث: دور مؤسسات الجهاز المصرفي في تعزيز الشمول المالي.

المبحث الأول: الإطار النظري للشمول المالي.

المطلب الأول: نشأة وتطور الشمول المالي.

الشمول المالي ظهر لأول مرة في دراسة "ليشون وثرفت" عام 1993، حيث تناولت الدراسة اغلاق فرع بنكي في جنوب شرق انجلترا وتأثيره على السكان للخدمات المصرفية، في التسعينات من القرن الماضي. ظهرت العديد من الدراسات التي تناولت التحديات التي واجهت بعض فئات المجتمع في استخدام الخدمات المالية¹.

في عام 1999، بدأ استخدام مصطلح الشمول المالي بشكل واسع، حيث تم وصف كيفية وصول الافراد الى خدمات المالية المتاحة .

وكان يجب التمييز بين عدم استخدام الخدمات المالية والمنتجات المالية بسبب عدم الحاجة او لاسباب ثقافية او دينية او بسبب عدم توفرها او عدم القدرة على امتلاكها .

تركزت جهود الشمول المالي على تحسين وصول الافراد الذين تم حرمانهم من الخدمات المالية، وذلك من خلال ايجاد حلول لتجاوز عقبات عدم استفادتهم وعدم مراعاة الذين لم يختاروا استخدام المنتجات المالية.

في 2008 ، حدثت الازمة المالية العالمية التي اثرت سلبا على الاقتصاد العالمي ، هذا ما دفع الدول الى زيادة اهتمامها بالشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تعزز وتسهل وصول جميع شرائح المجتمع الى الخدمات المالية وتعزيز قدرتهم على استخدامها بشكل صحيح .فمجموعة العشرين ، اعتبرت الشمول المالي هدفا رئيسيا في اجندتها للتنمية الاقتصادية والمالية ، واكد البنك الدولي على اهمية وصول جميع فئات المجتمع الى خدمات مالية سهلة وبسيطة للقضاء على الفقر وتوفير الرفاه² .

¹ سمير عبد الله، حبيب حنا، علي جابر، محمد حتاوي، الشمول المالي في فلسطين، معهد الأبعاد السياسية الاقتصادية الفلسطيني (ماس)، القدس ورام الله، 2016 ص 15.

² د. هشام مصطفى محمد سالم، الشمول المالي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة مع الإشارة لحالة الشمول المالي في مصر، جامعة الأزهر، العدد 37، 2022، الجزء الثالث، ص 404

المطلب الثاني: تعريف الشمول المالي.

الشمول المالي، بحسب منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD يهدف الى تعزيز امكانية الوصول لمجموعة متنوعة من الخدمات المالية والمنتجات بأسعار معقولة، وتوسيع استخدام هذه الخدمات من خلال تبني اساليب مبتكرة مثل التوعية والتثقيف المالي، كل هذا يهدف لتحسين الرفاهية المالية وتعزيز التكامل الاجتماعي والاقتصادي¹.

- الشمول المالي هو اتاحة مختلف الخدمات المالية لاستخدامها من قبل جميع شرائح المجتمع عبر القنوات الرسمية وبجودة وتكلفة مناسبة مع حماية حقوق المستفيدين من تلك الخدمات وتمكينهم من ادارة اموالهم بشكل سليم.²

- مركز الشمول المالي في واشنطن عرفه : بانه يوفر مجموعة كاملة من الخدمات المالية بجودة عالية وبأسعار معقولة وبطريقة ملائمة ومريحة تحترم كرامة العملاء، يهدف الى ضمان امكانية الوصول الى هذه الخدمات لجميع الافراد بما في ذلك الفئات المهمشة مثل ذوي الاحتياجات الخاصة والفقراء والمناطق الريفية³.

- المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء تعرف الشمول المالي بانه: وصول الاسرة والشركات الى خدمات مالية مناسبة واستخدامها بشكل معال ويجب توفير هذه الخدمات بشكل مسؤول ومستدام في بيئة جيدة التنظيم.⁴

- وعليه نستخلص ان الشمول المالي هو عملية اتاحة الخدمات لجميع شرائح المجتمع، وخاصة الفقراء وذو الدخل المحدود ولكل المؤسسات وخاصة الصغيرة والناشئة. بسهولة وبأقل تكلفة وبأعلى جودة ويجب ان تقدم هذه الخدمات بشكل مسؤول ومستدام وبطريقة منظمة وفعالة من اجل ضمان وصولها لجميع فئات المجتمع، وتكون في بيئة يعمرها الاستقرار والرفاه.

¹ طالبى سميرة، سعد الله أمال، مداخلة بعنوان "سبل تعزيز الشمول المالي في الجزائر"، الملتقى الدولي الثامن بتقنية التحاظر عن بعد حول التمويل المالي الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل المستدام (الواقع، الفرص والتحديات)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة طاهري محمد بشار، 2021، ص4

² البنك المركزي المصري، الشمول المالي، النشرة التعريفية (ميدبنك) Midbank، تعريف الشمول المالي وفقا لقانون البنك المركزي المصري والجهاز المصري الصادر بقانون رقم 194، لسنة 2020.

Banque Misr ; [https // www.banquemisr.com](https://www.banquemisr.com)

³ حنين محمد بدر عجزور، دور الاستثمار المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة غزة، 2017، ص10

⁴ المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء، (2019) " أسئلة وأجوبة حول الخدمات المالية للشباب والأطفال

<http://www.findevgateway.orylar/asyIt-wajwbT-nwl-alkndmat-almlyt-llshbab-walatfal>.

المطلب الثالث: خصائص الشمول المالي.

يستخدم الشمول المالي طرق سهلة وبسيطة وتلائم كل افراد المجتمع لتقديم خدماته المالية. وتكون بأقل التكاليف، من بينها تدافع عن طريق الهاتف النقال.

- * يقدم التمويل للشركات الصغيرة والمتوسطة بهدف دعم النمو الاقتصادي.¹
- * سهولة الوصول الى خدمات المالية الرسمية وتوافرها مثل الودائع المصرفية والائتمان والتأمين.
- * جودة الخدمات المالية المتاحة وكيف تتناسب مع احتياجات العملاء.
- * استخدام النوعي للخدمات المالية، لإحداث تحسين في رفاهيتهم الاقتصادية.
- * القدرة على الزيادة الرفاهية من خلال استعمال الخدمات المالية.²

المطلب الرابع: أهمية الشمول المالي

تبرز أهمية الشمول المالي فيما يلي.

* على المحور الاجتماعي: تعمل على القضاء من الفقر والاستبعاد المالي وزيادة الوعي بين الناس بكيفية الاستفادة من مدخراتهم.

- تحقق المصلحة العامة التي تتعلق بخلق فرص عمل ما يساهم في حد من البطالة.

* على المحور الاقتصادي:

- يعزز التنافس بين المؤسسات المالية من خلال العمل على تنويع منتجاتها.
- تحسين مستوى اداة النشاط الاقتصادي وذلك عن طريق زيادة كفاءة وفعالية الخدمة المالية.

¹ مروي قسيمي، دنيا ترايكية، دور الشمول المالي في تحسين أداء البنكي (دراسة تحليلية لعينة من البنوك الجزائرية للفترة 2011-2019) مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، الطور2، علوم اقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة البشير الابراهيمى برج بوعريج، 2021/2020، ص06.

² بوشيبة صلاح الدين، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي) العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي جامعة محمد بوضياف، المسيلة 2021/2022، ص08.

* على المحور الاستراتيجي:

- تعزيز استقرار النظام المالي.

استعمال الخدمات المالية من طرف السكان يساعد في تعزيز استقرار النظام المالي.

كما صرحت دراسة للبنك الدولي ان الدول المتبينة للشمول المالي بشكل كبير فهي الدول الاقل عرضة لتقلبات السياسية.

* تعزيز قدرة الافراد على الاندماج والمساهمة في بناء المجتمع.

بينت الدراسات ان تمكين الافراد على العمل بنظام مالي سيحفزهم على بدء اعمالهم الخاصة وتحسين قدراتهم على ادارة مخاطرهم المالية.

* تعزيز جهود التنمية الاقتصادية:

هناك علاقة طردية بين الشمول المالي والنمو الاقتصادي. كما يكون هناك ارتباط عميق في انتشار الخدمات المالية فهي العدالة الاجتماعية في المجتمعات.

واستخدام الخدمات المالية يآثر بطريقة ايجابية على سوق العمل، فالعمل بها يساعد الكثير من المؤسسات الناشئة من الانتقال من القطاع الغير الرسمي الى القطاع الرسمي.

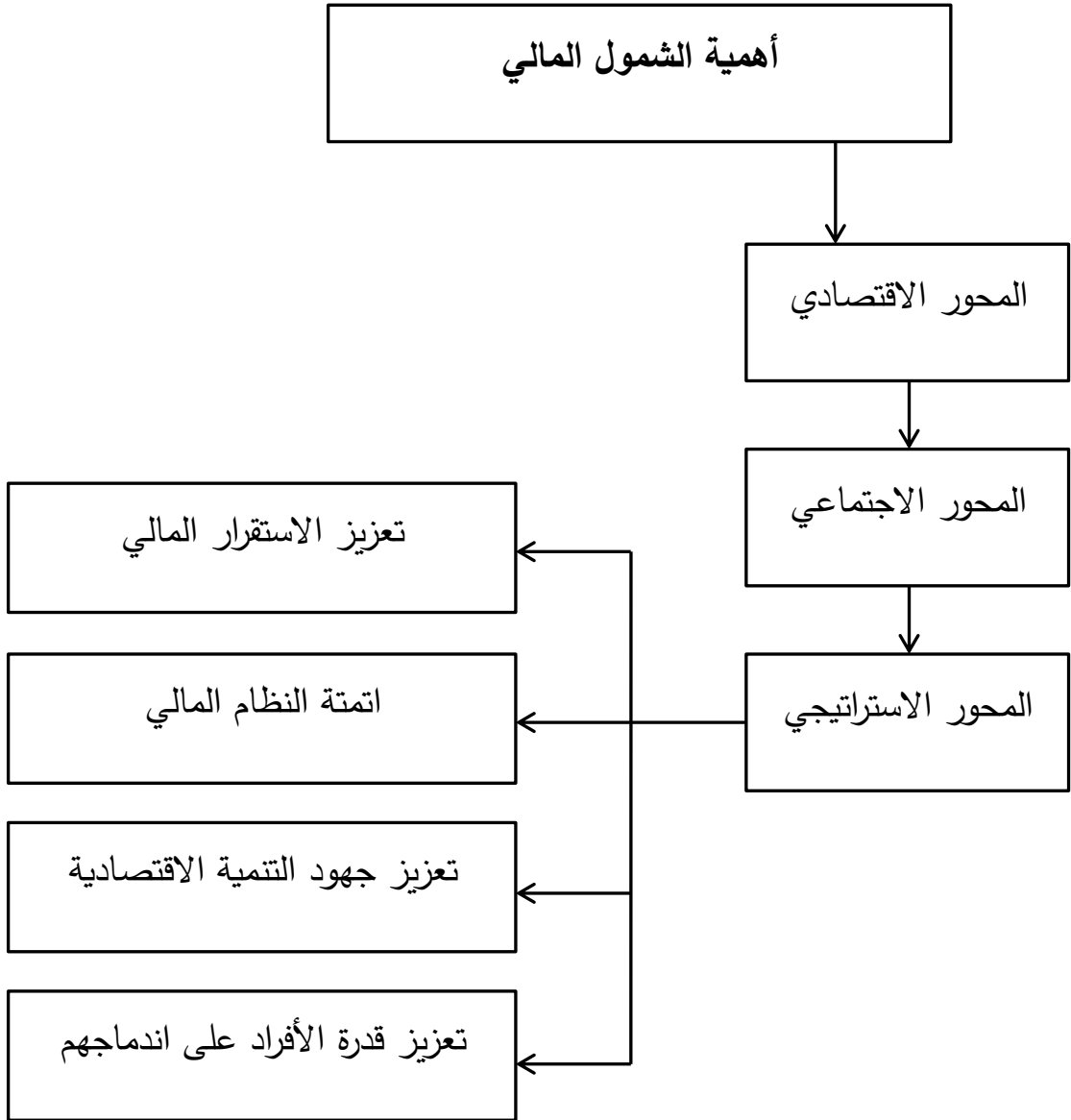
* أتمته النظام المالي:

يتطلب توسيع في استعمال الخدمات المالية وزيادة معدلات استعمالها المزيد من اتمته لهذه الخدمات.

كما ان أتمته المدفوعات المختلفة تكون فرصة لدخول المزيد من الافراد في عداد مستخدمي النظام الرسمي.¹

¹ تونسي منصورية، بلعربي أمينة: الشمول بديلا عن الخدمات المصرفية التقليدية، تحليل لعينة من الدراسات السابقة في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2022/2021، ص10.

الشكل رقم (01): أهمية الشمول المالي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على المعلومات السابقة.

المطلب الخامس: أهداف الشمول المالي.

التعاون بين الجهات المالية العالمية يسهم في تنسيق الجهود لتعزيز الشمول المالي بشكل موحد. من جانبه، يوفر الشمول المالي فرصاً متساوية للجميع في الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية، مما يعزز الاستقرار الاقتصادي، حيث تعمل على وصول هذه الخدمات المالية إلى كافة شرائح المجتمع خاصة الفقراء ومحدودي الدخل

لتحسين مستواهم المعيشي وهذا ما توصلت اليه المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء وهو بناء نظام شامل. ومن هنا يمكن تحديد اهداف الشمول المالي.

- اعتبار التخلص من الفقر هو الهدف الاساسي لمخطط الشمول المالي .
- خفض معدلات الفقر وتحقيق النمو الاقتصادي للأفراد والدولة.
- يضمن حصول جميع الافراد على سهولة الوصول الى احتياجاتهم بطرق تناسبهم¹.
- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع الى الخدمات والمنتجات المالية.
- تقديم تسهيلات تمكن افراد المجتمع باستخدام مصادر التمويل بهدف تحقيق الرفاهية والرخاء الاقتصادي والحد من مستويات الفقر.
- خفض مستويات الفقر وتحقيق مستوى معيشي ملائم².

¹ دكتور هشام مصطفى سالم جمل، مرجع سابق، ص 411

² أحلام بوزياني، أمينة بوغانم، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)، فرع : المحاسبة والمالية: تكنولوجيا كأداة لتعزيز الشمول المالي، دراسة حالات عينة لبنوك التجارية جامعة الشيخ العربي تبسي، تبسة، 2022/2023، ص22.

المبحث الثاني: ركائز وسياسات تعزيز الشمول المالي.

المطلب الأول: ركائز الشمول المالي.

يرتكز الشمول المالي على ستة ركائز التي بدورها تقدم لتسيير جميع الخدمات المالية التي يستعملها افراد المجتمع والمتمثلة فيما يلي.

1- امكانية الوصول للتسهيلات المصرفية:

يعتبر من اهم الركائز واولوهم في الشمول المالي يقوم بدوره بتوسيع شبكة البنوك ي الدولة عن طريق رسم مخططات لكل منطقة من مناطق الخدمة الفرعية ليستطيع استخدامها جميع الفئات السكانية المستبعدة ماليا.

واستطاعت هذه الخدمة مساعدة اكثر من 1000 اسرة لاستخدام هذه الخدمات المصرفية.

كما انها تقدم انظمة الدفع الرقمية كالصراف الالي الذي ساعد على تسريع الخدمات التقليدية التي تتطلب تكاليف عالية.

2- برنامج محو الامية المالية:

محو الامية المالية او ما يعرف عند البعض بالثقيف المالي وهو عبارة عن مخطط مالي تقوم الناس بإنشائه لحصولها على تامين حيث يجب ان تكون الناس على علم بأهمية الوصول الى هذا النظام المالي الرسمي ومهمة الدفع في الوقت المطلوب واعطاء تاريخ ائتماني جيد. وذلك لتستمر الخدمات المالية بتدعيم خدمات عالية المستوى وفعالة.

حيث تعتبر محو الامية المالية قادرة على الامام بالخدمات المالية وفهم منتجات السوق المالية والمخاطرة من اجل اتخاذ قرارات مسيرة.

أي أنه يشير الى القدرة على اصدار قرارات بشأن استخدام وادارة الاموال ويساهم بشكل كبير في المساعدة على تعزيز الشمول المالي والاستقرار المالي.

3- توفير حسابات المصرفية الاساسية:

تقدم الحسابات المصرفية الاساسية لكل فئات المجتمع حيث يوفر لهم حساب مصرفي لتلقي اموالهم فيها ودفع فواتيرهم فهو يساعد في الحصول على اجور ومعاشات التقاعدية.

4- توفير الائتمان الجزئي:

هو توفير خدمات مالية للفقراء الذين لا يستطيعون استخدامها وحسب تعريف الموضية الاوروبية فهو قرض يتم تقديمه لدعم تطوير العمل الحر والمشاريع الصغيرة التي لها اثار اقتصادية واجتماعية.

فلهذا تقديم الائتمان الجزئي وانشاء صندوق ضمان الائتمان لتغطية التخلف عن سداد في هذه الحسابات.

5- توفير التامين الجزئي:

هو حماية الفقراء من مخاطر مقابل مدفوعات لأقساط التامين التي تتناسب مع احتمالات وتكلفة المخاطر. فهو مناسب للمواطنين ذوي الدخل المنخفض من حيث الاقساط فهذه الفئات خاصة التي تكون في المناطق النائية فهي تحتاج الى قناة لتوزيع مختلف المنتجات التامين. فمعظم الاحيان هذه الشرائح غير متوفرة لها منتجات التامين لذا فهي بحاجة الى طرق مختلفة لتسويق.

6- برامج معاشات القطاع الغير منتظم:

تخص كبار السن اي تأمين دخلهم وتقوم بتشجيع العمال على الادخار للاستفادة منه عند تقاعدهم ويكون مشترك بين الحكومة والمواطنين وتطرح بعض المزايا تكون متمثلة في:

- تعتبر ضمان للمستقبل. فأى شخص يساهم في هذا البرنامج سيستفيد من الخدمات التي تقدمها في تقاعده.
- حصول الاسرة على المال بعد تقاعد.
- حاجة الافراد بعد التقاعد الى الراحة فهم يجدون الصعوبة في العمل للحصول على المال¹.

¹ - سمي محمد معتوق، إيمان حسن علي، هناء محمود سيد أحمد، الشمول المالي المجلة العلمية للبحوث والدرجات التجارية، المجلد 35، العدد 1، ص ص 87، 89.

المطلب الثاني: سياسات تعزيز الشمول المالي.

- الوكيل البنكي:

أكدت سياسات مشاركة البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة الغير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحا كبيرا في تطوير الشمول المالي , لان فروع البنوك وحدها لا تكفي اقتصاديا، وتعتبر هذه السياسات ذات تأثير على قنوات مبيعات بالتجزئة الحالية. ولا تؤدي الى تحويل الصيدليات ومكاتب البريد الى وكلاء , اصبح ذلك ممكنا حيث مكنت التكنولوجيا الى تقليل في تكاليف ومخاطر تبادل المعلومات عن بعد لإجراء التحويلات المالية الى جانب اجراءات فتح الحسابات البسيطة .

- الدفع عبر وسائل لاتصال المحمول:

انتشار الهواتف المحمولة يفتح قناة لتوصيل الخدمات المالية للفقراء فهذا التطور قلل بشكل فعال من تكلفة المعاملات واصبحت سهلة وقللت من اللجوء الى حمل النقود بسبب هذا التقدم لوجود نقود الالكترونية، وهذا ما اظهرت بعض الدول المستخدمة لهذه الخدمة الناجحة.

- حماية المستهلك:

عدم توافق المعلومات بين المستهلكين والبنوك بخصوص المنتجات والخدمات المالية يضع تمويل هؤلاء العملاء في بيئة سلبية , ويكون هذا الخلل عندما تكون خبرة العملاء قليلة في هذا المجال , في حين ان الخدمات المالية تصبح اكثر تعقيدا , وبالتالي فان التطور في الشمول المالي يحمل على عاتقه مخاطر الزيد من العملاء الضعفاء وعديمي الخبرة.

- اصلاح البنوك الحكومية:

تشكل البنوك الحكومية دورا مهما في القطاع المصرفي في العديد من الدول لتحسين تقديم الخدمات المالية للمهمشين , اذ تمتلك 73 الى 102 دولة ما يعادل 15 بنكا كأصول .

مع اعتبار البنوك العامة هي المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق النائية , مع فروعها الكبيرة على وجه الخصوص وتستخدم هذه البنوك على نطاق الواسع لتشجيع الادخار , والائتمان في المجالات ذات اهمية تجارية.

- سياسة الهوية المالية:

يتم تقديم المعلومات الائتمانية في معظم البلدان فقط لبعض القروض ويتم ازالة العملاء الفقراء من معلومات تقليل فواد خفض التكاليف المقدمة من سجلات الائتمان. ومع ذلك هناك بعض العملاء ليس لهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح الحساب.

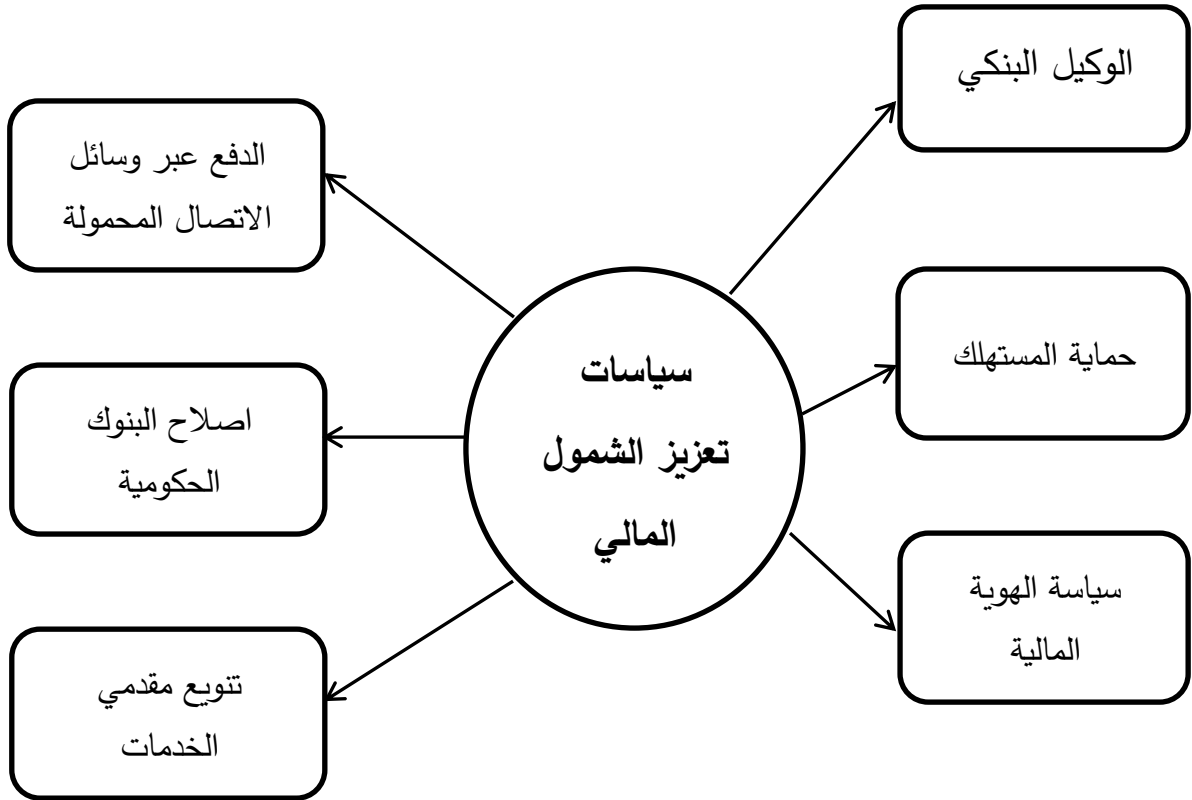
وعلى هذا الاساس عمل صناع القرار على تقديم حلول لمعالجة هذه العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضيق الفجوة بين الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض ونتيجة لذلك هذه السياسات تزود العملاء ذوي التاريخ المالي وتقوم بتحويل تاريخ معاملاتهم المالية الى الاصول المالية لاستخدامها لاستفادة من الحصول على الخدمات المصرفية والائتمانية الاخرى.

- تنوع مقدمي الخدمات:

تقديم استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وابداعية تسمى باستراتيجيات التكيف مع الانظمة المصرفية الخاصة بالتمويل الاصغر وتشمل تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الابداع الصغير.¹

¹ - صورية شبي، السعيد بن لخصر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والحاسبة، المجلد 3، 04/ العدد 01، 2019، ص ص 111، 113.

الشكل رقم (02): سياسات تعزيز الشمول المالي



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على المعلومات السابقة.

المطلب الثالث: ابعاد ومؤشرات الشمول المالي وكيفية تحقيقه.

الفرع الأول: ابعاد الشمول المالي

حسب مؤتمر كابوس في 2012 تم مناقشة ابعاد الشمول المالي من طرف تحالف الشمول المالي وتم

تحديدها في:

- سهولة للوصول الى الخدمات المالية.

يقصد بها قدرة المؤسسات المالية على تقديم خدمات مالية بسيطة وسهلة مع تفسير وتحديد العوائق التي

يمكن ان تحدث عند فتح او استخدام حساب مصرفي.

● استخدام الخدمات المالية:

تتمثل في الطريقة التي يستعملها الافراد لاستخدام الخدمات البنكية التي تكون مقدمة من طرف المؤسسات المالية، مما يتطلب جمع بيانات التي تتمثل في انتظام وتكرار ومدة استعمال المنتج خلال فترة معينة من الوقت.

● وجود الخدمات المالية:

يعتبر ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة تحديا حيث يتطلب من اهل الاختصاص دراسة دقيقة واتخاذ اجراءات تكون مبنية على ادلة واضحة فيما يتعلق بجودة الخدمات البنكية المقدمة، كما ان الجودة والشمول المالي ليسوا واضحين ومباشرين. فهناك العديد من العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات المالية التي تتمثل في تكلفة الخدمات ووعي المستهلك.¹

الفرع الثاني: مؤشرات الشمول المالي²

مؤشرات	ابعاد الشمول المالي
<ul style="list-style-type: none"> - حسابات النقود الالكترونية. - عدد نقاط الوصول الى الخدمات المالية. - مدى الترابط بين نقاط الخدمة. 	<ul style="list-style-type: none"> - الوصول الى الخدمات المالية.
<ul style="list-style-type: none"> - البالغين الذين لديهم تعامل مصرفي. - البالغين الذين لديهم حساب ائتمان منتظم. - عدد معاملات الدفع عبر الهاتف. - ارتفاع وتيرة استخدام الحسابات المصرفية. - الشركات التي لديها حسابات رسمية مالية. 	<ul style="list-style-type: none"> - استخدام الخدمات المالية.
<ul style="list-style-type: none"> - حل النزاعات. - السلوك المالي. - العوائق الائتمانية 	<ul style="list-style-type: none"> - جودة الخدمات المالية.

¹ - حدة بوتبينة. أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، بحث استطلاعي لأراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الأول لعام 2018، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة باتنة- الجزائر، ص 10.

² - نورة زوييري، تحليل مؤشرات الشمول المالي -FINDE- دراسة مجموعة من الدول العربية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 6 /العدد 02، جامعة محمد بشير الإبراهيمي، بورج بوعريج، جوان 2022، ص 47.

الفرع الثالث: كيفية تحقيقه.

يتطلب تنفيذ الشمول المالي توجيهها عاما من الدولة للوصول الى هذا الهدف، ويتطلب ذلك اجراء دراسات حول الخدمات المالية المتوفرة فعليا ومدى توافقتها مع احتياجات شرائح المجتمع المختلفة وكذلك الخدمات التي يجب تطبيقها مستقبلا.

- تحليل البيانات من العوامل الهامة لنجاح الشمول المالي بمساعدة المختصين على فهم احتياجات العملاء ووضع اولويات لطرح المنتجات المالية.
- الاعتماد على القنوات البنكية البديلة مثل: الصراف الالي، تطبيق الهاتف النقال.
- دراسة مطالب واحتياجات السوق من خدمات المصرفية لتحقيقها على ارض الواقع.
- دراسة سوق المصرفي دراسة جيدة لمعرفة مدى جودة الخدمات المالية الموجودة حاليا ومدى تناسبها مع افراد المجتمع.
- متابعة العملاء ومدى رضاهم عن الخدمات المتاحة، وتوفير كل المعلومات التي تلزمهم عن حساباتهم.
- توفر خدمات الاستشارية للعملاء ومساعدتهم في اختيار الخدمات الاكثر ملائمة لهم والتي تساعد على ادارة امولهم بطريقة سليمة.
- العمل على اطلاق خدمات جديدة تغطي كافة الاحتياجات المصرفية لكافة فئات المجتمع.
- تغيير الاستراتيجية التي تضع الارباح في الاولوية وتسليط النظر على انها خدمة للعملاء للحفاظ على منافسة السوقية.
- تغيير الاستراتيجية القديمة وتطوير الخبرات اللازمة لنجاح رحلة الشمول المالي.

المطلب الرابع: استراتيجيات تعزيز الشمول المالي.

وجود استراتيجية لتعزيز الشمول المالي ضرورية وذلك لحاجة مستخدمي الخدمات المالية لتوعيتهم و تثقيفهم ماليا وتمكينهم من الاندماج والوصول الى المنتجات والخدمات المالية بشكل منتظم، ولتحقيق الشمول المالي على ارض الواقع يجب وضع استراتيجية وطنية لشمول المالي.¹

¹ - نورة زوييري، مرجع سابق، ص ص 120، 121.

وعلى هذا تعمل سلطات النقد والهيئات المالية على بناء استراتيجيات وطنية على مستوى الدول والهدف من هذه الاستراتيجية هو توحيد وقيادة الجهود المبذولة في سبيل زيادة الوعي والتثقيف المالي لدى فئات المجتمع ومن ابرز اهداف الرئيسية للاستراتيجية الوطنية للمول المالي لأي دولة.

- تسهيل وصول الى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين.
- نشر الوعي والتثقيف المالي بطرق المثلى من خلال تعاون كافة الاطراف المشاركة بالاستراتيجية.
- تعزيز وحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال اعداد السياسات وتعليمات بالخصوص وتعريف المتعاملين مع المؤسسات المالية الحاليين والمحتملين بحقوقهم وواجباتهم.
- التوسع في استخدام الخدمات المالية الرقمية.¹
- اتاحة واستخدام الخدمات المالية (المصرفية وغير المصرفية) لكافة فئات المجتمع طبقا لاحتياجات العملاء.
- توفير بيئة داعمة لتحقيق النمو المستدام في القطاع المالي.

¹ - البنك المركزي المصري. أبرز النقاط الواردة في استراتيجية الشمول المالي، 2022-2025، ص 03.

المبحث الثالث: دور مؤسسات الجهاز المصرفي في تعزيز الشمول المالي

المطلب الأول: التحديات التي تعيق الشمول المالي

يواجه الشمول المالي العديد من التحديات التي تعيق تحقيقه والتي تكون متمثلة فيما يلي:

(1) قلة الوعي المالي: يعاني الكثير من الأفراد من قلة الوعي بالخدمات المالية المتاحة لهم وكيفية استخدامها بشكل صحيح.

(2) عدم توفير البنوك والمؤسسات المالية: في بعض المجتمعات النامية تفتقر بعض الأماكن الى توافر البنوك والمؤسسات المالية مما يجعل الوصول الى الخدمات المالية صعبا.

(3) العقوبات القانونية والتنظيمية: توجد بعض العقوبات القانونية والتنظيمية التي تعيق تطوير الخدمات المالية الشاملة مثل قوانين الدفع والشروط المصرفية الصارمة.

(4) قلة الثقة في الأنظمة المالية: قد يواجه البعض عدم ثقة في النظام المالي وهذا يعرقل توسع استخدام الخدمات المالية.¹

ومن ناحية اخرى، اشارة التقرير الاقتصادي العربي الموحد لعام 2012 الى أن هناك عددا من التحديات التي تواجه الأنظمة المالية في الدول العربية والتي تحد من الوصول الى الخدمات المالية تشمل:

- ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية العربية وارتفاع نسب التركيز الائتماني في سواء على الصعيد الائتماني المقدم للأفراد أو الشركات.
- ولم تتطور البنية التحتية للقطاعات المالية العربية الى الحد الذي يعلمن زيادة فرص الوصول الى فرص التمويل. وعلى الرغم من التحسن النسبي الذي شهدته مستويات البنية التحتية للقطاعات المالية العربية في الأونة الأخيرة الا أن الكثير منها لا يزال يفتقر الى المقومات الأساسية التي يمكن من زيادة الوصول الى فرص التحويل، وأهمها وجود أنظمة كافية للاستفسارات الائتمانية.
- عدم وجود تعنيف مالي وقانوني محدد لمؤسسات التمويل الأصغر في الدول العربية، حيث يتم تسجيل المنظمات غير الحكومية وبالتالي يصعب وضع اطار رقابي. وأشار الى ينتظم التمويل الاصغر وسواء من قبل

¹ الموقع الإلكتروني: <https://www.maelumato.com>. تم الاطلاع عليه يوم: 2024/03/29، على الساعة: 12:22.

- البنك المركزي او من قبل هيئة رقابية مالية مستقلة، وهذه العوائق أدت الى تحليل الشفافية في نشاط قطاع التمويل الأصغر وتقييد قدرته على تعبئة الموارد المالية الازمة لعملياته المختلفة من خلال جذب الودائع¹.
- عدم امتلاك الأموال الكافية لفتح الحسابات في البنك أو أي مؤسسة مصرفية مالية: هو أحد أهم الأسباب لعدم استخدام الخدمات المالية.
 - يرى العديد من الأفراد عدم الحاجة لوجود حساب مصرفي في اي مؤسسة مالية.
 - أسباب تتعلق بالتكلفة والاجراءات من حيث عدم امتلاك الوثائق المطلوبة لامتلاك الحساب أو أن الحسابات المالية تعتبر مكلفة للبعض بسبب الرسوم المفروضة عليها، بالإضافة الى طول الدورة المستندية المرتبطة بها.
 - اعتبارات دينية حالت دون حصول البعض على حساب في مؤسسة مالية رسمية أو عدم ثقتهم في المؤسسات المالية.²

المطلب الثاني: دور مؤسسات الجهاز المصرفي في تعزيز الشمول المالي

تؤدي مؤسسات الجهاز المصرفي دورا هاما في تعزيز الشمول المالي ذلك من خلال:

- العمل على تقنين القنوات غير الرسمية واخضاعها الرقابة واشراف الجهات الرقابية.
- وضع قواعد وتشريعات هدفها تسيير اجراءات المعاملات المصرفية بكافة أشكالها، وتذليل العقبات من جانبي العرض والطلب لضمان وصول الخدمات المالية الى مستخدميها.
- تحفيز القطاع المالي على تعزيز التوعية والنشر الثقافية المالية خاصة بين فئة الشباب.
- العمل على تشجيع انشاء وتطوير قنوات اضافية للخدمات المالية التقليدية، باستخدام التكنولوجيا الحديثة، مع متابعة المخاطر التي قد تنشأ عنها بهدف الوصول الى كافة أطراف المجتمع.
- تحسين البنية التحتية المالية من خلال انشاء مكاتب الاستلام الائتماني والتطوير نظم الدفع والتسوية والمواسطة المالية.

وهناك أربع محاور اساسية تركز عليها مؤسسات الجهاز المصرفي لتعزيز الشمول المالي.

¹ بطاهر بحتة، عقون عبد الله، الملتقى الوطني حول الشمول المالي في الجزائر، آلية لدعم التنمية المستدامة يومي 27 و28 نوفمبر 2018، "الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاد الدول – تجارب بعض البلدان العربية- المحور الثالث: التشريعات والنظم والأطر الرقابية وأثرها على الشمول المالي، المركز الجامعي لخميس مليانة.

² إضافات نسرة توعوية يصدرها معهد الدراسات المصرفية دولة الكويت، السلسلة الثامنة، العدد 07 فبراير 2016، الموقع الإلكتروني:

1) دعم البنية التحتية المالية:

يعتبر جزءا هاما في مفهوم الشمول المالي وذلك للخدمات المهمة التي يقدمها للأفراد والتسهيلات التي يوفرها لهم لوصولهم الى الخدمات المالية بطرق آمنة. وتتمثل فيما يلي :

- توسيع فروع الخاصة بالخدمات المالية وذلك عن طريق انشاء فروع ومكاتب صغيرة لخدمة المشاريع المتناهية.
- توفير خدمات مالية رقمية وتطبيقات مصرفية عبر الهاتف المحمول (Digital financial services).
- وضع قوانين وتنظيمات تدعم مبداء الشمول المالي .

2) حماية مستهلكي الخدمات المالية:

يعتبر امرا حيويا في عالم الشمول المالي , لأنه يوفر اليات وقوانين تحمي حقوق المستهلكين وتضمن لهم الوصول الى خدمات مالية آمنة وبسيطة وتشمل هذه الحماية :

- توفير معلومات واضحة ومفهومة عن الخدمات المالية المقدمة.
- ضمان سلامة البيانات الشخصية والمالية للمستهلكين .
- وجود اليات للتبليغ عن اي ممارسات غير قانونية او احتيالية.
- تقديم معاملة عادلة وشفافة على كل العملاء بدون استثناء وتوفير لهم كل الخدمات المالية والمنتجات بتكاليف منخفضة وتكون في متناول الجميع.

3) تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع :

- يمثل هدف اساسيا في تعزيز الشمول المالي , من خلال :
- تصميم خدمات مبتكرة ومناسبة لمختلف شرائح المجتمع .
- يمكن تعزيز الوصول الى الخدمات المالية وتلبية احتياجات الجميع.
- تقديم تدريبات خاصة للموظفين المقدمين لهذه الخدمات المالية .
- يجب ان تكون هذه الخدمات سهلة الوصول اليها وميسرة الاستخدام ومتوافقة مع احتياجات الفئات المختلفة بما في ذلك الفئات ذات الدخل المنخفض.

التثقيف المالي :

يلعب دورا حيويا في تعزيز الوعي المالي وتمكين الافراد من اتخاذ قرارات مالية مدروسة , بحيث يشمل

التثقيف المالي :

- توفير المعرفة والمهارات الضرورية لفهم المفاهيم المالية .
- تقديم برامج التثقيف المالي من خلال توفير الاستثمارات .
- تحقيق الاستقلال المالي والتخطيط لمستقبل مالي مستقر¹.

المطلب الثالث: التحديات التي تواجه مؤسسات الجهاز المصرفي في تعزيز الشمول المالي

- اشار التقرير الاقتصادي العربي الى وجود عدد من التحديات التي تواجه النظم المالية العربية حيث تتمثل هذه التحديات فيما يلي:
- عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية غير المتطورة الى الحدة الذي يضمن زيادة فرص الحصول على التمويل وأهمها وجود أنظمة فعالة للاستفسارات الائتمانية والرهنات والاقراض المضمون وضمان حقوق الدائنين.
- ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية المصرفية العربية وارتفاع نسب التركيز الائتماني في سواء على الصعيد الائتمان المقدم للأفراد او الشركات.
- عدم وجود تصنيف مالي وقانون محدد لمؤسسات التمويل الأصغر في الدول العربية حيث يتم تسجيلها كمنظمات غير حكومية ولذلك فانه من الصعب وضع اطار تنظيمي وشرافي في لتنظيم التمويل الأصغر.
- بطى تطور المؤسسات المالية غير المصرفية وخاصة مؤسسات الادخار التعاقدية وصناديق الاستثمار ومحدودية أدوات الدين المحلية والأوراق المالية والصكوك والسندات².

المطلب الرابع: برامج والمبادرات الشمول المالي التي تقدمها مؤسسات الجهاز المصرفي لتحقيق الشمول المالي.

الفرع الأول: برامج التي تقدمها مؤسسات الجهاز المصرفي لتحقيق الشمول المالي.

1- برامج التوعية المالية (الشمول المالي) من طرف شركة فينا للتمويل الأصغر في الأردن.

¹ عبد الرحمان ابن عبد الله الحميدي، أمانة مجلس محافظ المصارف المركزية ومؤسسات نقد العربية، نشر تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي، صندوق النقد العربي، أبو ضبي، الإمارات العربية المتحدة، 2017، ص 7-9

² اتحاد بنوك مصر: الشمول المالي ما بين الفرص والتحديات، الموقع الإلكتروني: <https://febanks.com>. تم الاطلاع عليه يوم: 2024/04/01، على الساعة: 22:13.

تعمل على توسيع الشمول المالي. حين تقوم هذه الشركة بعقد ورش عمل للنوعية المالية كرواد الأعمال وأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة وجميع العملاء المحتملين.

تتضمن ورش العمل هذه موضوعات حول التخطيط المالي وإدارة النفقات والميزانيات.¹

2- برنامج تعزيز الشمول المالي والرقابة والإشراف على البنوك في مصر.

أطلقه الاتحادية الأوربي بالتعاون مع البنك المركزي المصري والسفارة الألمانية بالقاهرة هدفه دعم جهود الشمول المالي وتقوية الإطار الرقابي المصري.²

3- برنامج فرصة الشمول المالي أصدره البنك الدولي المصري: يهدف الى خلق فرص عمل لكسب العيش من

خلال العمل بأجر وتوفير الأصول التي يمكن المستفيدين من تحقيق دخل الدائم. كما يعمل على تزويد المستفيدين من بالمعرفة الفنية والمالية اللازمة للعمل بفعالية والربح من تلك الأصول.³

4- برنامج التعليم الفني

بدأ عام 2019 من برامج مؤسسة شباب القادة وهو من البرامج الداعمة لطلبات التعليم والتدريب والتأهيل وتنفيذ التشريعات التي تربط بمجالهن عند تخرجهن.

5- برنامج تطور الحرف اليدوية.

تمكين السيدات من حرفتهن ومساعدتهن على تطويرها وتسويقها.⁴

6- برنامج بصيرة الخاص للعملاء المكفوفين وكبار السن

أصدره بنك الأردن مؤخرًا الغاية منه تسهيل عملية إيصال المعلومات لجميع عملاء بنك الأردن حصرية حيث يعمل هذا البرنامج بتحويل لغة براي المطبوعة على البروشورات الخاصة الى لغة منطوقة ومسموعة بالعربية وهذا التسهيل وصول كافة أفراد المجتمع للخدمات المصرفية وخاصة المكفوفين وغير المتمكنين للقراءة.

¹ فينكا الأردن: <https://finca.jo>، تم الاطلاع عليه يوم: 2024/04/02، على الساعة: 14:10.

² الموقع الإلكتروني: <https://south.euneighbours.eu>، تم الاطلاع عليه يوم: 2024/04/02، على الساعة: 16:10.

³ الموقع الإلكتروني: <https://www.albankaldawli.org>، تم الاطلاع عليه يوم: 2024/04/02، على الساعة: 16:55.

⁴ تحت رعاية المجلس القومي للمرأة ووزارة التعليم ومؤسسة الشباب القادة، الموقع الإلكتروني: <https://ncw.gov.eg>، تم الاطلاع عليه يوم: 2024/04/02، على الساعة: 17:30.

الفرع الثاني: المبادرات التي تقدمها مؤسسات الجهاز المصرفي لتحقيق الشمول المالي.

بينت المؤسسات المصرفية والبنوك المركزية وجميع البنوك التي تعمل في القطاع المصرفي اهتمامها بالشمول المالي وذلك لدعم المواطنين لتحسين مستواهم المعيشي. وذلك عن طريق تقديم مبادرات تخدم كل افراد المجتمع.

ومن بين المبادرات التي قدمتها البنوك المركزية لتحقيق الشمول المالي هي:

* تشجيع الشمول البنوك لتمويل الشركات والمنشآت الصغيرة والمتوسطة وتعفي البنوك التي تقدم قروض وتسهيلات الائتمانية للشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من نسب الاحتياطي البالغة 10، في حدود ما يمنح منها. اعتبارا من بداية السنة الجديدة لتشجيع البنوك على منح الائتمان لتلك الشركات والمؤسسات ويطبق التمويل الممنوح لها. وفقا لموصفات المتعلقة بحجم اعمال والمبيعات السنوية لهذه المشاريع وراس مالها المدفوعة.

* نشاط تامين المصرفي:

تهدف التعليمات الى تفعيل التعاون بين القطاع المصرفي وقطاع التامين من خلال وضع اطار عام للبنوك لممارسة نشاط التامين المصرفي ويتضمن ما يلي.

- طريقة لبدا العمل.
- القوانين والاجراءات التي يجب اتباعها لمزاولة النشاط.
- الاحكام العامة للعقد بين البنك وشركة التامين.

* مبادرة تنشيط قطاع التمويل العقاري لمحدودي ومتوسطي الدخل.

ونظرا لأهمية دور القطاع المصرفي في دعم التمويل العقاري، والمسؤولية الاجتماعية التي تقع على عاتق البنك المركزي، اضافة الى دوره الاقتصادي تم اطلاق هذه المبادرة، وخصص حوالي 20 مليار للبنوك، على شرائح لمدة اقصاها 20 عام لتوجيهها الى تمويل العقاري الخاص بمحدودي ومتوسطي الدخل وبمعدلات عائد منخفضة لضمان تقديم الدعم المناسب للفئات المذكورة ووفقا لشروط المحددة في التعليمات الخاصة لمستفيدي المبادرة على زيادة نشاط التمويل الشرائح ذات الدخل المنخفض والمتوسط مما يدعم مبدأ الشمول المالي.¹

¹ بطاهر بخته، عقون عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص.....

* مبادرة صندوق النقد العربي:

تمثلت المبادرة عام 2012 بإنشاء فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية. وكان دور هذا الفريق هو المساهمة في تطوير سياسات واجراءات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية.¹

* اطلاق مبادرة في 14 سبتمبر 2017 بمناسبة منتدى التحالف العالمي لشمول المالي المنعقد بشرم الشيخ في مصر، بحضور محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية وعملت هذه المبادرة على دعم سياسات الشمول المالي لتوسيع مجال انتفاع المواطنين والمؤسسات بالخدمات المالية الرسمية التي تلائم التي تلائم احتياجاتهم من خلال تغطية البنوك التالية:

- تمكين المرأة مالياً.
- تمويل الشركات الناشئة ورواد الاعمال.
- التمويل الزراعي الريفي.
- حماية المستهلك والتوعية المالية.

* مبادرة حساب لكل مواطن: في ماي 2017 اطلق البنك المركزي هذه المبادرة التي تتضمن فتح البنوك حسابات بدون مصاريف خلال اسبوع اليوم العربي للشمول المالي، وذلك لتشجيع المواطنين على فتح حسابات بنكية مع زيادة وعي الافراد في الاقاليم والمناطق الثانوية بأهمية الشمول المالي.²

* مبادرة الاحتفال باليوم العربي بالشمول المالي تحت رعاية البنك المركزي المصري:

مبادرة اطلقها البنك التجاري الدولي مصر (cib) تحت رعاية البنك المركزي المصري خلال فترة من 01 الى 30 افريل 2024 هدفها تقديم احسن المنتجات والخدمات البنكية لجميع افراد المجتمع التي تلبي طلباتهم لتأمين مستقبلهم المالي ومن اهم خدمات هذه المبادرة هي:

- حساب التوفير.
- حساب بداية الجاري.
- بطاقة "ميزة".

¹ صندوق النقد العربي، القطاع المالي، مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية، <https://www.amf.org.ae/ar>، تم الاطلاع عليه يوم: 2024/03/31، على الساعة: 19:01.

² المركز المصري للفكر والدراسات الاستراتيجية لتعزيز الشمول المالي في مواجهة كورونا، <https://ecss.com.eg>، تم الاطلاع عليه يوم: 2024/03/31، على الساعة: 19:25.

• انشاء لجنة الاستقرار المالي:

لتعزيز الاجراءات التنظيمية لاستقرار المالي قام بنك الجزائر سنة 2009 بإنشاء لجنة الاستقرار المالي , وتتولى اللجنة القيام بمراجعة مؤشرات الصلابة المالية للمصارف ودراسة تقارير استقرار القطاع المصرفي التي يعدها بنك الجزائر منه سنة 2009.

• اعتماد التكنولوجيا الحديثة في التعاملات المالية:

قام بنك الجزائر بإصدار النظام رقم 01-20 الذي نجد في نص المادة 14 على مجانية بعض الخدمات المصرفية (بطاقة مصرفية , كشف الحساب السنوي , استعمال صراف الي , تزويد التجارة بأجهزة الدفع الالكتروني). وهذا تحفيز للعملاء على استخدام وسائل الدفع غير نقدية من جهة ودفع البنوك العاملة على ابتكار وتقديم منتجات جديدة مسايرة للتطورات التكنولوجية الحديثة.

• التخفيف من الاجراءات الاحترازية:

يهدف الى التخفيف من اثار الاحكام الاحترازية قام بنك الجزائر بتاريخ 6 افريل 2020 بإصدار التعليم 05-20 المتعلقة بتخفيف الاجراءات الاستثنائية لتخفيف الاحكام الاحتراز المطبقة على البنوك والمؤسسات المالية المتعلقة بتخفيض الادنى لمعامل السيولة , وكذا اعفاء البنوك والمؤسسات المالية من الالتزام بوضع وسادة الامان , صف الى ذلك امكانية منح البنوك والمؤسسات المالية على امكانية دفع القروض المستحقة او القيام بإعادة الجدولة القروض الممنوحة للزبائن المتأثرين بالوضع الناجم عن تفشي وباء كوفيد 19 الى جانب مواصلة التمويل لصالح المستفيدين من اجراءات التأجيل واعادة جدولة المستحقات.¹

المطلب الخامس: واقع الشمول المالي في الجزائر

1-الكثافة المصرفية:

هو مؤشر يسمح بمعرفة مدى توسع شبكات البنوك العاملة وبالتالي قدرتها على توفير خدمات مصرفية لأكبر عدد من شرائح المجتمع دون عقبات ، كما يكشف هذا المؤشر قدرة البنوك على امتصاص الادخار العالي. لدينا الجدول التالي يوضح تطور الكثافة المصرفية بالجزائر خلال الفترة الممتدة (2011-2017)

¹ خالد أحمد علي محمود، الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية، دار الفكر الجامعي، ط 1، د.ب.ن، 2019، ص52.

2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	السنوات
1604	1577	1577	1525	1499	1478	1441	عدد الشبابيك
25.30	25.18	25.66	25.63	25.50	25.40	25.50	عدد السكان
0	0	0	0	0	0	0	عدد الشبابيك

المصدر: بنك الجزائر، 2017، صفحة 69.

من خلال مؤشر الكثافة المصرفية يتضح ان :

- توسيع شبكات البنوك العاملة وبالتالي قدرتها على توفير الخدمات المصرفية لأكثر عدد من شرائح المجتمع دون عقبات.

- هناك العديد من الدراسات لها علاقة بين تطور القطاع المصرفي وزيادة مستويات انتشار شبكة المصاريف من رفع معدلات النمو وذلك من خلال لرفع قدرة الافراد على الاستفادة من خدمات التمويل.

2- مؤشر امتلاك حساب بنكي بريدي:

هذا المؤشر يعبر عن مدى استجابة النظام المصرفي وقدرته على تقديم خدمات مالية للأفراد والمؤسسات. كما انه يعبر عن مدى انتشار الثقافة المالية بين الافراد المجتمع بالإضافة الى امكانية تنمية الوعي المصرفي وتوسيع دائرة الخدمات التي يمكن للمصارف ان تقدمها لمختلف فئات المجتمع وهذا ما يسهل تعزيز الشمول المالي.

لدينا الجدول التالي الذي يمثل عدد الحسابات المفتوحة للأشخاص البالغين في الجزائر قد بلغ مستوى مقبول بحوالي 2.95 حساب لكل شخص بالغ، والملاحظ ان مؤسسة بريد الجزائر تستحوذ على نسبة كبيرة من الحسابات وهذا لانتشارها الواسع عبر كامل تراب الوطن.

2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	
-	2.95	2.93	2.98	2.71	2.6	2.5	عدد حسابات الايداع المفتوحة
43	-	-	50	-	-	33	نسبة السكان البالغين (15 سنة فما فوق) الذين يملكون حسابات

49	-	-	57	-	-	39	نسبة السكان البالغين (فوق 25 سنة) الذين يملكون حسابات
57	-	-	61	-	-	46	نسبة الرجال الذين يملكون حسابات
29	-	-	40	-	-	20	نسبة النساء البالغات اللواتي تملكن حسابات

المصدر: بنك الجزائر ب صفحة 70.

نلاحظ من خلال الجدول ان عدد الحسابات المفتوحة للبالغين في الجزائر قد بلغ مستوى القبول بحوالي 2.95 حساب لكل شخص بالغ، والملاحظ ان مؤسسة بريد الجزائر تستحوذ على نسبة كبيرة من الحسابات وهذا لانتشارها الواسع عبر تراب الوطن.

وفقا لهذا المؤشر نلاحظ ان معدل الشمول المالي في تزايد حيث بلغت نسبة السكان البالغين (فوق 15 سنة) الذين يملكون حسابات 50 سنة 2014 علما ان متوسط هذه النسبة في العالم العربي قدرت بحوالي 30 اما بالنسبة لفئة السكان البالغين اكثر من 25 سنة نجد في سنة 2014 وصلت نسبة حوالي 57 والسبب وراء ذلك ان السكان البالغين اقل من 18 سنة ليس لديهم الحق في فتح المباشر حسابات مصرفية او بريدية.

ويمكن تفسير ارتفاع هذه النسب في الجزائر من خلال ما يلي:

- اجبارية الطلبة الجامعيين المستفيدين من المنح الجامعية على فتح حسابات بريدية من اجل تلقي تلك المنحة.
- اجبارية الموظفين والعمال على فتح حسابات من اجل تلقي الرواتب والمنح.

خلاصة الفصل:

تطرق الهيئات والسلطات النقدية والمالية والرقابية الى الشمول المالي بسبب النجاحات التي حققها على مستوى الاقتصادي والاجتماعية, فهدفه تقديم مجموعة كاملة من الخدمات المالية عالية الجودة وتكون بطريقة مريحة ومفهومة ومبسطة، بغض النظر عن دخلهم واماكن تواجدهم. للحصول على كل ما يطلبونه من المنتجات المالية في الوقت المطلوب وبأسعار ميسورة ومعقولة التي تتناسب مع قدراتهم. مما يؤدي الى تكاملهم في القطاع المالي الرسمي وفي نفس الوقت له اهمية كبيرة في تحسين معيشتهم وتحقيق الاستقرار المالي وتنمية الاقتصادية.

كما لشمول المالي عدة تحديات عند تطبيقه لذا يتوجب ان تتوفر فيه خصائص واهداف وابعاد وسياسات واستراتيجيات وركائز لتعزيزه لاعتباره مصطلح جديد.

الفصل الثاني

دراسة تطبيقية للشمول المالي –

حالة بريد الجزائر البويرة

تمهيد:

مكاتب البريد لها دورا اساسيا في الاقتصاد الوطني، اذ تعمل على تعزيز البنية التحتية وتساهم في توفير وتقديم خدمات الكترونية وخدمات مالية بشكل حضاري يتواءم مع عصر التكنولوجيا، وبهذا اصبحت مؤسسات البريد لها اهمية كبيرة في حل المعوقات الاستبعاد المالي.

ومن خلال هذا الفصل سوف نتحدث على بريد الجزائر واهم الخدمات التي يعرضها والتطبيقات التي تساعد على الابتكار والازدهار وفي هذا الفصل سوف نتطرق الى اهم ما اسسه وهو تطبيق بريدي موب BaridiMob وموقع بريد الجزائر ECCP، حيث اتخذت مؤسسة بريد الجزائر لولاية البويرة كمحل لإجراء هذه الدراسة.

المبحث الأول: دراسة عامة عن مؤسسة بريد الجزائر

المطلب الأول: بطاقة فنية لمؤسسة بريد الجزائر

الفرع الأول: بني اول قصر بريدي مركزي في عام 1910 من طرف فرنسا والذي استغرقت ثلاث سنوات لاتمامه في سنة 1913 واعطاه اسم 'البريد الجديد' واعتمدوا في بناءه على هندسة معمارية عربية اسلامية، حيث استوحى المهندس ماريوس تودوارد في هندسته على الثقافة العربية الاندلسية الانيقة حيث حوله الى تحفة فنية، في وسط ارقى احياء العاصمة الجزائرية.

وتم استخدامه لجميع انواع الخدمات البريدية والمالية منذ تدشينه في عام 1913. وكان يلقب في تلك الفترة

ب(بتت) نسبة للأحرف الثلاثة الاولى من الكلمات الفرنسية "Poste" "Telegraphe" و"Telephone".



وبعد الاستقلال في سنة 1962، ورثت الجزائر شبكة بريدية تميزت بحالة من الضعف والاقصاء، ومع ترحيل اغلب العمال القدامى تم تسجيل شعور وفراغ فيما يتعلق بالإدارة، ما دفع مجموعة

من عمال الجزائريين لي رفع التحدي وبذل قصار جهدهم للعمل على ضمان استمرارية الخدمات على مستوى تلك المكاتب البريدية والتخلي عن النظام القديم لبناء نظام مؤسسة جديد ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC).

وفي تلك السنة تم اصدار اول طابع بريدي للجمهورية الجزائرية كرمز لسيادة.

وفي 14 جانفي 2002، وعلى اثر الاصلاحات التي شهدتها قطاع البريد والمواصلات تم انشاء بريد

الجزائر بمرسوم رقم (43/02) كمؤسسة مكلفة بمهمة رئيسية تتمثل في ضمان الخدمة العمومية وفق خدمتين:

الخدمات البريدية التي تتمثل في خدمة البريد والطرود، خدمة البريد السريع والطوابع والخدمات المالية البريدية (خدمة الحسابات الجارية البريدية، خدمة حسابات التوفيرية والاحتياطات، خدمة التحويلات المالية وخدمة تحويل الاموال الكترونيا).

الفرع الثاني: تعريف بريد الجزائر.

هو مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي تجاري، وهي إحدى المؤسسات الخدمية، تخضع لرقابة عمومية ممثلة في وزارة البريد والاتصالات والتكنولوجيا الرقمية. كما هي ملزمة بتقديم خدمات عمومية عبر كامل التراب الوطني. وهي مطالبة بتوفير الخدمات البريدية والمالية.

المطلب الثاني: الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر

تقدم مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من الخدمات يمكن تصنيفها إلى:

أ-خدمات مالية

1- خدمة الحساب البريدي الجاري (ccp): هذه الخدمة تتيح للأفراد فتح حساب بريدي للقيام بعمليات ايداع وسحب الاموال , وهو خدمة مهمة جدا لدى الزبائن في الجزائر ويعتبر هذا النوع من الحسابات أكثر الخدمات اقبالا واهمية في مؤسسة بريد الجزائر , يوفر الحساب CCP للأفراد امكانية القيام بعمليات مالية مثل السحب والايداع بسهولة في جميع انحاء البلاد من خلال شبكة واسعة من مكاتب البريد , يعتبر الحساب CCP خدمة لا يمكن لاي شخص جزائري يعمل في مؤسسة عمومية الاستغناء عنها حيث يمكن للعملاء سحب الاموال او استعمال عن رصيدهم بسهولة وفقا للشروط المحددة.

ولسحب الاموال من حساب CCP في الجزائر , يجب ان تقوم بزيارة اقرب مكتب بريد معتمد , عليك ان تكون بجوزتك بطاقة الهوية الوطنية الجزائرية ورقم الحساب البريدي CCP الخاص بك بعد ذلك يمكنك ملء نموذج سحب الاموال وتقديمه للموظف . سيتم خصم المبلغ المطلوب من رصيدك في الحساب CCP لا تنسى ان تحتفظ بايصال السحب كدليل على العملية.

- - خدمة الحوالات: وهي عدة أنواع:

2-1-الحوالات البطاقية: تحمل الرقم (1406): تعتبر وسيلة مهمة لتحويل الاموال بين الافراد بشكل امن وفعال .تتيح للأفراد نقل الاموال عبر البطاقات الالكترونية مثل بطاقات الائتمان بسهولة ويسر .

2-2- الحوالات التلغرافية: تحمل الرقم (1412): هي وسيلة سريعة وموثوقة لتحويل الاموال بين الافراد . تتيح هذه الخدمة نقل الاموال بشكل فوري وامن عبر شبكة تلغرافية متطورة .

2-3- الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدية الجارية: تحمل رقم (1418): وهي تسمح لزبون بتزويد حسابه البريدي الجاري أو حساب شخص آخر بمبالغ غير محدودة وهناك نوعان منها العادية التي ترسل عن طرق البريد ومنها من ترسل عن طريق الدفع السريع بإستخدام شبكة تدعى ب (VAC).

2-4- الحوالات الإلكترونية (التحويل الإلكتروني للأموال) TRF: وهي تشبه الحوالات البطاقية ولكنها تتميز بتحويل الأموال بطريقة إلكترونية من مكتب بريدي إلى آخر عبر شبكة الإعلامية.

2-5- خدمة "وسترن يونيون" (الإستلام السريع للأموال): بدأت هذه الخدمة في شهر ماي 2001 على مستوى 46 مكتب بريدي، أما على مستوى مؤسسة محل الدراسة فأنطلقت سنة 2002 وتسمح هذه الخدمة لزبائن البريد تحصيل الأموال الصادرة من أكثر من 190 بلد عبر العالم بالعملة الوطنية لدى مكاتب البريد في أجل قريب.

2-6- خدمات التوفير: تشمل حسابات البريدية وخدمات الادخار والاستثمار ويمكن فتح حساب بريدي لتوفير الاموال واستخدامه للودائع والسحب النقدي , بالإضافة الى ذلك يمكن الاستفادة من خدمات الاستثمار لزيادة اموالك عبر استثمارها في منتجات مالية مختلفة. ويحتوي فتح حساب التوفير مع تسليم الدفتر على مايلي:

- دفع مبلغ غير محدود القيمة على مستوى المراكز البريدية.
- سحب الأموال أنيا مهما كان المبلغ على مستوى المكتب الحائز على الحساب.
- سحب مبلغ لا يتجاوز 20.000 دج في باقي مكاتب البريد.
- تسوية الفوائد.

و بالتالي يسمح لأي فرد فتح دفتر التوفير والاحتياط وذلك بتحرير طلب على المطبوعة رقم 01 لفائدة الشخص الراشد والمطبوعة رقم 02 مكرر بالنسبة الأطفال ثم يحدد نوع الدفتر LEP أو LGL يسلم له فالدفتر LEL هو الذي لا تقل الدفعة الأولى فيه على 5000.00 دج ويتحصل على فوائد بنسبة 2%.

أما دفتر LEP هو الذي لا تقل مبلغ الدفعة الأولى 10.000.00 دج ويتحصل على فوائد بنسبة 2.5%.

ب- الخدمات البريدية: وهي خدمات متنوعة تتكون من:

1- خدمة الطرود البريدية: حيث تساهم جميع المكاتب الموزعة عبر التراب الوطني في عملية تبادل الطرود عبر كامل التراب الوطني والبلاد الأجنبية.

2- خدمة كراء صناديق البريد والخدمات البريدية: حيث تمنح للزبون صناديق بريدية للتأجير مقابل مبلغ إشتراك سنوي في مكتب بريدي مكلف بعملية التوزيع لدى الأشخاص الطبيعيين والمعنويين وأصحاب المؤسسات المقيمين بالدائرة البريدية، يكون مبلغ الإشتراك للأفراد 800 دج أما المؤسسات 1600 دج.

ج- الخدمات المؤدية لفائدة الغير:

تقوم مؤسسة البريد بإجراء عمليات تحصيل ودفع مختلفة لفائدة إدارات أخرى أو مصالح عمومية.

✍ وزارة المالية: دفع المعاشات الجزائرية والأجنبية وبيع الطوابع الضريبية، الجبائية، التفرغية وبيع قسيمة السيارات.

✍ تحصيل لفائدة الزبائن الكبار: تشارك مؤسسة البريد في عملية تحصيل فواتير للزبائن الكبار مثل أوراسكوم،

اتصالات الجزائر، موبيليس، الجزائرية للمياه، سيال، سوسيتي جنرال، ستلام الجزائر، بنك البركة.

✍ خدمة **racimo**: هي خدمة تقدمها بريد الجزائر تتيح للمستخدمين إمكانية تحويل الاموال والقيام

بالعديد من العمليات المالية بسهولة وامان عبر الهاتف النقال .

✍ خدمة أرسلني: توفر المؤسسة إمكانية تعبئة رصيد هاتفك المحمول لخط موبيليس بدون دفع الرسوم.

د - الخدمة عن بعد: وهي:

1- الموزع الصوتي "30-15": هذه الخدمة تسمح لزبائن بريد الجزائر الإتصال المباشر عبر الهاتف على الرقم

"30-15" ل:

- الإطلاع على الحساب البريدي الجاري.
- طلب دفتر الصكوك.
- طلب الرقم السري.
- طلب مساعدة العاملة للإستفسار عن الخدمات النقدية.

2- الموزع الصوتي "30-90": تسمح لزبائن بريد الجزائر بتعبئة حساباتهم المسبقة الدفع لموبليس أو حساب آخر من حسابكم الجاري CCP بكل مرونة وسهولة للإستعمال في أي وقت تصل الزبون رسالة قصيرة (SMS) لتأكد له عضوية الأنظام إلى الخدمة مع الرمز السري الشخصي.

- الثمن للتحميل هو 100 دج والتمن الأعلى هو 2000 دج يوميا.

- يخصم من الحساب الجاري الدفع للزبون بالقيمة المعبئة بدون إقتطاع الرسوم.

3- خدمة الأنترنت: موقع الأنترنت www.poste.dz يسمح لزبائن بريد الجزائر ب:

- الاطلاع على الرصيد.

- طلب دفتر الصكوك.

- طلب الرقم السري أو تغييره.

- طلب بيان على الحساب.

- طلب إيقاف البطاقة البنكية في حالة الضياع أو السرعة.

- الاستعلام عن البطاقة البنكية إذا صنعت وفي أي مكتب بريد موجودة.

هـ- خدمات الأخرى:

خدمة رصيدي (طلب رقم السري): بدأت هذه الخدمة في المؤسسة محل الدراسة في جوان 2011 وتسمح هذه الخدمة لأي زبون يملك حساب بريدي جاري أن يحصل على رقم سري للإطلاع على الرصيد عبر الأنترنت أو الهاتف النقال وذلك بالتقدم إلى إحدى المكاتب البريدية المزودة بشبكة الإعلام الآلي بطلب خطي متضمنة رقم الحساب البريدي الجاري ورقم الهاتف النقال بالإضافة إلى نسخة طبق الأصل من بطاقة التعريف.

المطلب الثالث: نشأة والهيكلة التنظيمي لبريد الجزائر بالبويرة

الفرع الأول: نشأت بريد الجزائر بالبويرة:

نشأت مؤسسة بريد والمواصلات بالبويرة سنة 1974 وهي مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري خدماتي ونتيجة لإصلاحات قامت بها الجزائر أعطيت لها تسمية بريد الجزائر.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر البويرة

أولاً: البنية الهيكلية لبريد الجزائر البويرة

يحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح له بالانتشار والتواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري وبهذا

فقط اسست مؤسسة بريد الجزائر هيكلها على مستوى ولاية البويرة كما يلي (ملحق الشكل رقم 01)

1. **المدير:** يقوم بإدارة وتنظيم العديد من الخدمات المالية والبريدية وله كامل السلطات على مستوى المديرية

الولاية لولاية البويرة ليقوم بالتسيير الإداري والتقني والمالي للمؤسسة من مهامه:

- إعداد واقتراح التنظيم المؤسسة على مجلس الإدارة للموافقة يرفع الى المدير العام البريد.
- ممارسة السلطة السلمية على كل موظفي المؤسسة.
- إمضاء العقود وإجراء الصفقات والمعاهدات والاتفاقيات في اطار القوانين والإجراءات التنظيمية الجاري العمل بها

- يسهر على احترام التنظيم الداخلي للمؤسسة.
- يقوم بإعداد الميزانية، جدول النتائج، الكشف السنوي الخاص بحقوق ديون المؤسسة.
- كما يقترح على مجلس الإدارة: البرامج العامة الاستغلال، المشاريع والمخططات، البرامج الاستثمارية، الميزانية التقديرية، استعمالات وتوزيع النتائج ووزنات مناصب العمل.

2. **الأمانة:** تشرف عون أمينة المكتب على:

- تسجيل البريد الصادر والوارد للمؤسسة
- استخدام جهاز الفاكس
- استقبال الزوار وتوجيههم
- استعمال آلة النسخ
- ترتيب الأرشيف.

3. **الممثل القانوني:** مهامه في تمثيل مؤسسة بريد الجزائر في المفاوضات المتعلقة بالبريد والمصالح المالية، كما يتكفل

ب:

- مراقبة دفاتر الشرطة على مستوى المؤسسة.

- تطبيق نصوص مؤتمر الاتحاد البريدي.
- تسيير ملفات النزاعات القانونية وإعداد الإجراءات القانونية لتقديمها الى مصالح القضاء.
- تحضير الإمكانيات والوثائق اللازمة في مجال إنشاء فروع النشاطات البريدية والمالية إعداد ومتابعة الملفات المودعة لدى سلطة الضبط بخصوص احترام النصوص القانونية.

4. الأمن الداخلي: يتكفل هذا المكتب ب:

- السهر على أمن مكاتب البريد.
- مراسلة السلطات من أجل توفير الأمن.
- تنظيم عمل أعوان الأمن.
- مراقبة مكاتب البريد.
- توفير وسائل الأمن المختلفة في مكاتب البريدية.
- تنصيب جهاز المداومة مستمرة.

5. المصالح البريدية: يتكفل هذا المكتب بالسهر على حسن أداء المصالح البريدية على مستوى الداخلي المؤسسة، بالإضافة إلى:

- تحضير ومتابعة مخطط التنمية للهياكل القاعدية البريد.
- تطوير وترقية البريد الشخصي وبيد المؤسسات ذو التوزيع الخاص.
- إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية.
- تنفيذ نصوص الإتفاقيات البريدية والإتفاقيات الثنائية والمتعددة المتعلقة بتبادل البعثات والطرود البريدية وإعداد المحاسبة المتعلقة بذلك.

6. المصالح المالية: تتكفل هذه المديرية ب:

- التنظيم والسهر حسن الأداء لمختلف المراكز الملحقة بها (مركز الصكوك، مركز التوفير، مركز الحوالات).
- العمل على تنفيذ المشاريع الهادفة إلى تحسين نوعية الخدمات ورفع الإنتاجية
- تأمينة الإتصال الدائم مع المديرية العامة لصندوق التوفير، مكتب التبادل الدولي للحوالات ومع الخزينة العمومية للبنوك.
- معالجة مختلف النزاعات القانونية والإستعلامات وتشمل هذه المديرية على ثلاث مديريات فرعية.

7. المصالح المالية والمحاسبة: يتكفل هذا المكتب بـ:

- أنجاز وتنفيذ السياسات المالية للمؤسسة.
- تأطير مختلف الهياكل والبياديين المحاسبي والمالي.
- توحيد مختلف الميزانيات والقيام بالتحليل المالي والمحاسبة للمؤسسة.
- توحيد ومتابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع المختلف الهياكل.
- متابعة مساهمة المؤسسة في فروع المنشأة.

8. الموارد البشرية: يتكفل هذا المكتب بـ:

- أنجاز والسهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية والشؤون الإجتماعية.
- السهر على تطبيق قانون العمل (قانون التوظيف العمومي 85-59 والقانون 90-11).
- المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- إعداد وتطبيق بنود الاتفاقية الجماعية والنظام الداخلي.
- استخراج شهادات العمل ((attestation de travail (ملحق: الشكل رقم 03).
- استخراج الراتب الشهري (fiche de paie). (ملحق: الشكل رقم 04)
- دفع اوراق العطلة السنوية (ملحق: الشكل رقم 05).

9. الوسائل العامة: تعمل كل الوسائل اللازمة من أجل ضمان خدمة المصالح المختلفة للمديرية وكذلك المكاتب البريدية، ومن أجل ذلك يقوم قسم الوسائل العامة بما يلي:

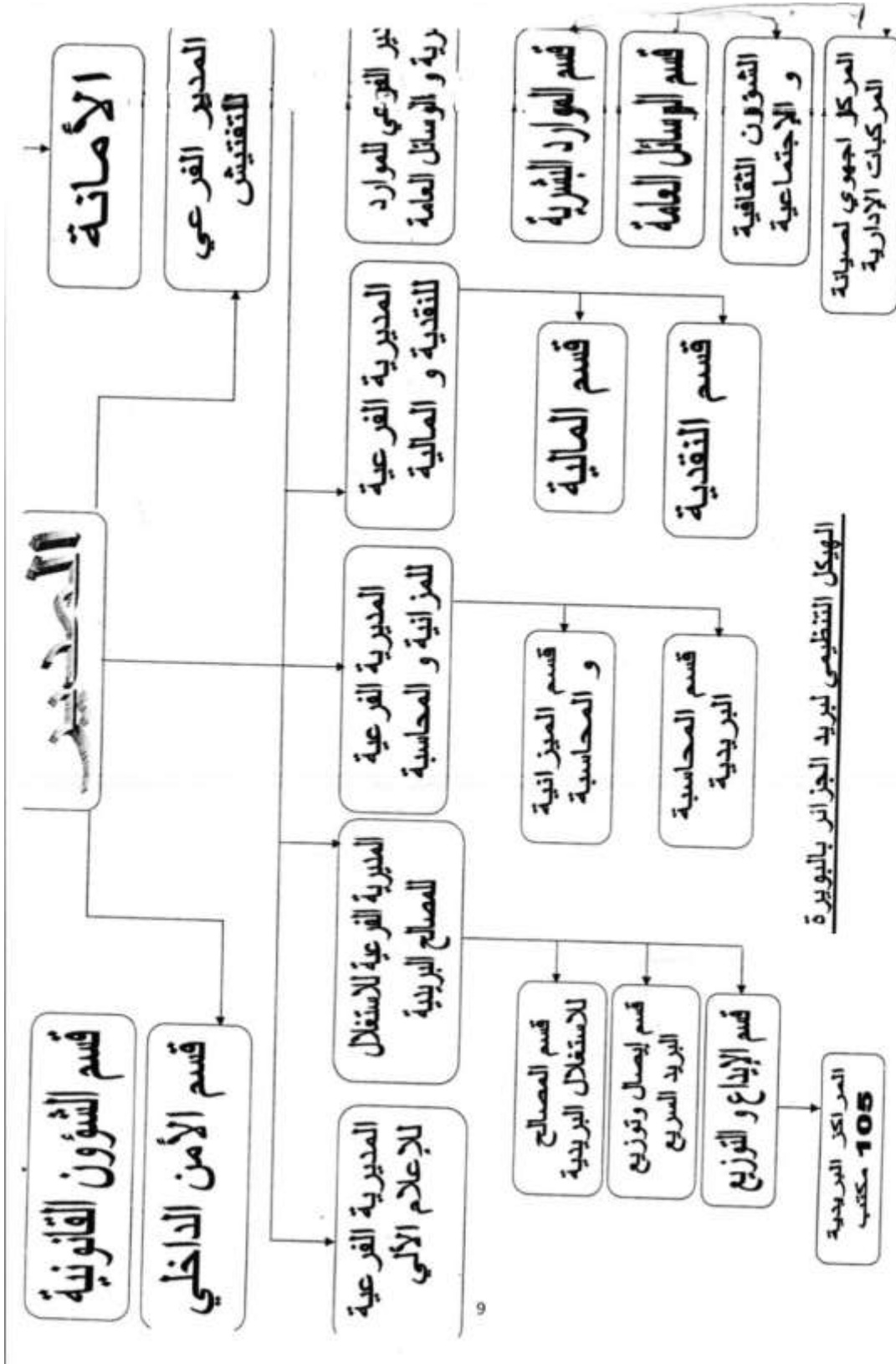
- إعداد مختلف الحاجيات الواجب اقتنائها في كل نهاية سنة والسنة المقبلة.
- إعداد دفاتر الشروط المختلفة (الأثناء لوازم، اشغال، دراسات...الخ) ومتابعة مختلف المشاريع على مستوى إقليم الولاية.
- متابعة وضعية حاضرة السيارات (تصليح، تأمين، المراقبة التقنية، حوادث السير، استهلاك الوقود...الخ).
- متابعة فواتر الكهرباء والغاز، الماء، الهاتف لجميع المكاتب البريدية وتسوية كل المشاكل المتعلقة بها (طلب الرابط الى المصالح المعنية).
- تزويد المكاتب البريدية ومصالح المديرية بمختلف الوسائل المكتبية ومواد التنظيف.
- إعداد مخطط عمل السنة المقبلة.

10. خلية الاعلام الآلي: يتكفل هذا المكتب بما يلي:

- إعداد البرامج التجهيز النظام الإعلامي.
- أنجاز ووضع حيز تطبيق أنظمة الإعلام الآلي الضرورية لتسيير المصالح.
- أنجاز برامج الإستغلال وصيانة الأنظمة المعلوماتية والعمل على تخزينها وحمايتها
- الإشراف على تسيير ومراقبة مراكز الإعلام والعمل على تطوير البرامج.
- مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجيا الإعلام والإتصال المستعملة.
- تصليح أنظمة الصراف النقدي GAB.
- تركيب أجهزة الدفع الالكتروني TPE.

11. خلية التفتيش: تعمل على:

- مراقبة وتفتيش المكاتب البريدية في كل مجالات نشاطاتها بدا بالمحاسبة وحساب الاموال والخدمات المقدمة من التنظيم وغيره.
- اجراء التحقيقات المختلفة المطلوبة من طرف المدير ومعالجة شكاوي الزبائن....الخ.
- تنصيب رؤساء المكاتب البريدية وإتخاذ مهامهم.
- تقديم وتنقيط رؤساء المؤسسات البريدية.
- القيام بزيارات مفاجئة للوقوف على سير المؤسسات.
- تمثيل مدير وحدة البريد لدى السلطات المختلفة.



المطلب الرابع: مهام مؤسسة بريد الجزائر بالبويرة

للمؤسسة العديد من المهام يمكن ايجادها في ما يلي:

1. باعتبارها مؤسسة تقدم خدمة عمومية فهي تعمل على توفير المجتمع احسن الخدمات وباقل التكاليف.
2. باعتبار مؤسسة ذات طابع صناعية وتجاري فيجب أن تعمل على تخطيط، ترقية، تنميتها وتقليص تكاليفها للحصول على نتائج ايجابية لمتابعة تطورها.
3. تلعب دور محرك الاقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث وتطوير الاستثمار.
4. استغلال كل النشاطات المدرجة تحت نظام التخصيص او الحصر حسب المادة 63 من القانون سنة 2003 بخصوص بريد السائل بكل اشكالها في النظام الداخلي وفي علاقاتها مع الخارج.
5. القيام بكل النشاطات الملحقة والتي لها علاقة بالنشاط الرئيسي سواء تعلق الامر بالنشاطات المختلطة لبريد السائل، الطرود البريدية والمال المالية البريدية بما في ذلك مصلحة التوفير.
6. القيام بكل النشاطات الموكلة إليها لصالح الزينة العمومية.
7. إنشاء وخلق هيئات وهيكل تتماشى مع نشاطاتها واهدافها على مستوى كل التراب الوطني مع توفير كل الوسائل الضرورية التأمينية الاستغلال وصيانة كل الهياكل القاعدية الموجودة تحت تصرفها.
8. صياغة المخططات الرئيسية لتطوير مختلف الهياكل المختلطة بنشاطها.
9. صياغة والاشراف على السياسة التجارية تماشياً مع عقد نجاعة المصادق عليه بقرار من الوزير المكلف بالبريد.
10. الاشرار على تنفيذ سياسة الخدمة الدولية في اطار السياسة القطاعية وفي اطار التنظيمات الجاري بها العمل فوق دفتر الاعباء الممضي مع سلطة الضبط البريد والمواصلات.

المبحث الثاني: تطبيق بريدي موب (Baridimob). لتعزيز الشمول المالي

المطلب الاول: التعريف بتطبيق بريدي موب (Baridimob)

بريدي موب هو تطبيق على الهاتف المحمول، تم اطلاقه في عام 2018 من طرف مؤسسة بريد الجزائر، يتم تحيله من جوجل بلاي ستور (google play stor) بالنسبة لهواتف الاندرويد وبالنسبة للايفون فيتم تحميله من ابل ستور، ومن خلاله يمكن الوصول الى حساب (CCP) على بريد الجزائر والتحكم فيه عن بعد.

حيث تم تأسيس هذا لتلبية احتياجات المستخدمين بسهولة، من خلال توفير مجموعة متنوعة من الخدمات الالكترونية واجراء العمليات المالية التي تتم عن بعد مثل: شراء من المتاجر، الاطلاع على الرصيد ودفع فواتير، والتحويلات المالية (ارسال واستقبال الاموال)، في اي وقت 24/24 ساعة وطيلة ايام الاسبوع. وتم تصميمه لتسهيل التفاعل مع العالم الرقمي وهو تطبيق يوفر تجربة مريحة وفعالة ويساعد في توفير الوقت والجهد في انجاز مختلف التعاملات المالية والبريدية دون الحاجة الى زيارة مكاتب البريد او المراكز.

المطلب الثاني: كيفية التسجيل في تطبيق بريدي موب (Baridimob)



قبل كل شيء ومن اجل التسجيل في تطبيق بريدي موب يتوجب توفر 'البطاقة الذهبية' والرقم الهاتف المرتبط بها والقيام بما يلي:

- 1- تحميل تطبيق بريدي موب في اجهزة الاندرويد وايفون.
- 2- قم بتثبيت البرنامج على هاتفك الذكي او جهازك اللوحي.

3- افتح التطبيق وادخل رقم الهاتف المحمول المرتبط بالبطاقة الذهبية.

4- ادخل رقم البطاقة الذهبية الخاصة بك.

5- ادخل تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة واضغط متابعة.

6- سوف تتلقى رسالة نصية لتأكيد التسجيل.

7- ادخال اسم المستخدم وكلمة مرور الجديدة.

8- اضغط على تسجيل.

المطلب الثالث: خدمات تطبيق بريدي موب (Baridimob) ورسوم استخدامه

الفرع الأول: خدمات تطبيق بريدي موب (Baridimob)

يقدم التطبيق تشكيلة واسعة ومتنوعة من الخدمات التي تهدف الى تبسيط العديد من العمليات المالية والتجارية للمستخدمين، اليك بعض الخدمات المتاحة:

- الاطلاع على رصيد حسابك البريدي الجاري.
- الحصول على كشف بأحدث عمليات تمت باستخدام البطاقة الذهبية.
- اجراء عمليات تحويل من حسابك البريدي الى حساب اخر.
- دفع رصيد الانترنت والهاتف الخاص بعائلتك حتى لو كنت بعيد عنهم.
- شحن رصيد هاتفك الخاص، ودفع فواتيرك.
- التعرف دائما على الاموال التي تدخل او تخرج من حسابك، وهذا يجنبك التعرض الى السرقة من دون علمك في حالة ما اخذت منك ورقة من دفتر الشيكات الخاص بك. وحاولوا السحب من حسابك دون علمك.
- تسديد فواتير الكهرباء والغاز.

الفرع الثاني: رسوم استخدام تطبيق بريدي موب (Baridimob)

يقوم التطبيق بخصم مبلغ مالي يقدر بـ 50 دج شهريا.

اما بالنسبة لتحويل الاموال من حساب الى حساب اخر باستخدام هذا التطبيق.

- من 1 الى 10 دينار: 12 دينار.
- من 10.001 الى 20.000 دينار: 15 دينار.
- من 20.001 الى 30.000 دينار: 18 دينار.
- من 30.001 الى 40.000 دينار: 21 دينار.
- من 40.001 فاكثر: 24 دينار.

وإذا كان الحساب بدون رصيد او اقل من الرصيد المراد ارساله يتم خصم 350 دج.

المطلب الرابع: مزايا وعيوب تطبيق بريدي موب (Baridimob)

الفرع الاول: مزايا التطبيق (Baridimob)

- تلقى بريدي موب اقبال شديد منذ ان تم انشاءه وذلك بسبب المزايا التي تتوفر فيه.
- يتم من استخدامه بشكل مجاني تماما ولا يتطلب تحميله على الهواتف المختلفة دفع اي رسوم.
- يمكن دفع من خلاله فواتير (الكهرباء. ماء. غاز) الكترونيا.
- استخدامه بسيط وسهل.
- سحب المال من الصراف دون الحاجة الى استخدام بريدي موب.
- يمكن الاطلاع كل شهر او كل اسبوع وحتى كل يوم على المعاملات التي تتم داخل الحساب.
- تحويل فوري من حساب لحساب.
- توفير الجهد والوقت على المرسل بالإضافة الى عدم لجوء هذا الاخير لسحب المبلغ لإرساله من جديد.
- يمكن ارسال الاموال من بريدي موب الى اي شخص عنده البطاقة الذهبية. حتى وان كان لا يتوفر على حساب بريدي موب.
- في حال المرسل اليه غير مسجل في تطبيق بريدي موب، يستطيع ان يتأكد من دخول المبلغ من موقع بريد الجزائر بعد تحديثات هذا الاخير بعد 3 صباحا من كل يوم.

الفرع الثاني: عيوب تطبيق بريدي موب (Baridimob)

- يواجه التطبيق تقطعات في بعض الاحيان بسبب مشاكل البرمجة وبالتالي صعوبة تحويل واستقبال الاموال.
- التسجيل في خدمة بريدي موب يشترط الامتلاك البطاقة الذهبية.
- في حالة انتهاء صلاحية البطاقة تتوقف خدمة بريدي موب فورا الا في حالة تجديد البطاقة.
- لا يظهر المبلغ في الحساب عند التقرب لمكاتب البريد الا في اليوم الموالي وعليه لا يمكن السحب من البريد الا في اليوم الموالي.

- اذا كان الارسال بعد 8 مساء يظهر المبلغ بعد يومين لأنه يعتبر من عمليات اليوم الجديد.
- في بعض الاحيان قد يواجه المستخدمين مشكلة لا يستطيعون التسجيل في بريدي موب.

المبحث الثالث: موقع بريد الجزائر ECCP

المطلب الاول: التعريف موقع ECCP Algérie poste

هو تطبيق حديث اطلقتها مؤسسة بريد الجزائر، هو تطبيق للهواتف الذكية يسمح لزبائنها حاملي البطاقة الذهبية امكانية ادارة حساباتهم البريدية ECCP وكذلك اجراء المعاملات المالية بكل سهولة ويسر وله دور ايضا في توفير المجموعة واسعة من المميزات التي تسهل الخدمات على زبائنه في اي وقت ومن اي مكان.

المطلب الثاني: كيفية تحميله والتسجيل الدخول الى التطبيق.

الفرع الاول: كيفية تحميل التطبيق.

تطبيق بريد الجزائر ECCP الذي اطلقه بريد الجزائر يتواجد على الموقع <https://eccp.poste.dz/>.

1- لتحميل التطبيق الرسمي ECCP لبريد الجزائر عبر Play Store قم بضغط على الرابط <https://play.google.com/store>

2- عند فتح صفحة التطبيق، اضغط على زر Installe

3- بعد الضغط على الزر، ستباشر عملية التحميل على الهاتف الذكي تلقائيا، يستغرق الوقت بضع ثواني، بحسب سرعة الانترنت.

4- بعد انتهاء من عملية التحميل، سيصبح التطبيق متوفر على قائمة التطبيقات الخاصة بهاتفك.

الفرع الثاني: التسجيل في تطبيق بريد الجزائر ECCP

- لبدء استخدام التطبيق، ستحتاج الدخول باستخدام حساب الحالي او انشاء حساب جديد، يجب ان يكون حساب سابق على موقع بريد الجزائر حتى تتمكن من استخدام تطبيق ECCP.
- بمجرد فتح التطبيق، اتبع الارشادات المقدمة لتسجيل الدخول او فتح حساب جديد، وسوف تحتاج الى رقم الشخصي الحالي لحسابك البريدي.

المطلب الثالث: اهم خدمات تطبيق بريد الجزائر ECCP

- يقدم التطبيق وظائف متنوعة تتيح الوصول الى الخدمات المالية بسهولة.

بعض من مميزات الرئيسية التي يقدمها التطبيق ECCP:

- عرض رصيد الحساب الحالي: يمكن للعملاء عرض رصيدهم الحالي في اي وقت او مكان مما يسمح لهم بالتحكم في مواردهم المالية والتخطيط للمستقبل.
- كشف تفصيلي لحركات الحساب الجاري: يوفر التطبيق تفاصيل حول جميع العمليات التي تمت على الحساب الجاري، مما يساعد العملاء على متابعة المدفوعات والتحويلات والودائع بشكل افضل.
- طلب البطاقة الذهبية وتتبعها: يمكن للعملاء طلب بطاقة الذهبية مباشرة من تطبيق ECCP وتتبع حالة الطلب، مما يوفر لهم الراحة والوقت.
- الاشتراك في خدمة الاشعارات عبر رسائل النصية القصيرة، من خلال تنزيل تطبيق....، يمكن للعملاء الاشتراك في الخدمة الاشعارات عبر الرسائل النصية القصيرة لتلقي تحديثات فورية عند اجراء اي معاملة مالية، مما يعزز الشفافية والامان.
- طلب دفتر الشيكات وتتبعه يمكن للعملاء ايضا طلب دفتر الشيكات مباشرة من التطبيق وتتبع حالة الطلب، مما يوفر لهم الراحة والوقت.

المطلب الرابع: تفاصيل التطبيق

- تطبيق مجاني
- يسهل الاستخدام
- يكون متاح باللغة العربية، الفرنسية. الانجليزية.
- عمليات التنزيل: اكثر من 5الاف عمليات تنزيل.
- تاريخ الاصدار: 2023/07/16
- المقدم من: بريد الجزائر.

خلاصة الفصل:

من خلال الدراسة الميدانية استخلصت ان بريد الجزائر له دور في تعزيز الشمول المالي في البلاد من خلال انشاء التطبيقات الالكترونية التي يوفرها للمواطنين التي تسعى لتسهيل وتبسيط حياتهم.

فابتكار بريدي موب **BaridiMob** يعتبر حلا مثاليا للأشخاص الذين يبحثون عن تجربة بريد الكتروني سهلة وفعالة، فهو يقدم واجهة تجعل المعاملات المالية الخاصة بهم بسيطة وامنة.

وفيما يخص تطبيق **ECCP** هو بمثابة نقلة نوعية في عالم الخدمات المالية الرقمية في الجزائر، لجمعه بين السهولة والامان لتقديم معاملات بريدية ومالية مبسطة وفي اي مكان وفي اي وقت.

الخاتمة

ملخص الدراسة:

من خلال هذه الدراسة استخلصت ان اعتماد الدول على الشمول المالي، هي أحد الاسباب الرئيسية لتعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية وذلك بفضل الخدمات التي تقدم للجميع، التي تمكن افراد المجتمع من الوصول اليها والتي تساعدهم على تحقيق النمو الاقتصادي وتحسن مستوى معيشتهم.

وكذلك يساهم في تعزيز الاستقرار المالي والاقتصادي للدول بالإضافة لاعتباره وسيلة للحد من الفقر لان حصول الافراد على فرصة للوصول الى الخدمات المالية، تمكنهم من تحقيق الاستقلالية المالية والتخطيط بشكل افضل.

كما يعتبر الشمول المالي هدفا هاما للعديد من المؤسسات المالية، بما في ذلك بريد الجزائر من خلال توفير خدمات مالية متنوعة ومناسبة للجميع.

لذا يسعى بريد الجزائر الى زيادة وصول الافراد والمجتمعات الى الخدمات المالية. وبريدي موب من التطبيقات التي حرصت على تأسيسها لا نه يلعب دورا حيويا في تحقيق الشمول المالي، حيث يتيح للأفراد امكانية الوصول الى الخدمات المالية عبر الهواتف الذكية، يمكن للمستخدمين اجراء عمليات مالية مثل التحويلات والدفعات وبسهولة وامان.

اختبار الفرضيات: من خلال دراستنا لموضوع الشمول المالي فقد كان اختبار فرضيات الدراسة على النحو الآتي:

1. الفرضية الاولى: وتنص على أن "الشمول المالي يشير الى توفير خدمات مالية لجميع افراد المجتمع بغض النظر عن موقعهم الجغرافي او الاقتصادي"، وهي صحيحة، فالشمول المالي هو اتاحة الخدمات المالية لاستخدامها من قبل جميع شراح المجتمع، خاصة الفقراء وذوي الدخل المحدود. (وهو ما يؤكد صحة الفرضية).

2. الفرضية الثانية: وتنص على أن " تطبيق بريدي موب لا يساهم على تعزيز الشمول المالي في مؤسسة بريد الجزائر بل يعوقه ويزيد من التحديات المالية"، وهي خاطئة، فتطبيق بريدي موب يعزز الشمول المالي في مؤسسة بريد الجزائر من خلال توفير خدمات مالية مبتكرة وسهلة. وتتم هذه الخدمات عن طريق هواتفهم الذكية بطريقة مريحة وامنة، وهذا ما يعزز الشمول المالي ويوفر فرصة متساوية للجميع. (وهذا ما ينفي صحة الفرضية).

النتائج: من خلال دراستنا لموضوع الشمول المالي فقد توصلنا إلى النتائج التالي:

1. تم التوصل ان الشمول المالي هو ضمان وصول الجميع الى الخدمات الاساسية بطرق ميسرة وفعالة، ويشمل ذلك فتح حسابات مصرفية، ووسائل دفع الالكتروني.
2. يهدف الشمول المالي الى تحسين حياة الفرد.
3. لجوء بريد الجزائر الى تأسيس تطبيق بريدي موب لتعزيز الشمول المالي في الجزائر.
4. اعتماد بريد الجزائر على تطبيق بريدي موب لاعتباره وسيلة سهلة ومریحة للأفراد ليوصلهم الى خدماتهم المالية.
5. بريدي موب من التطبيقات التي تعطي القدرة على اجراء عملياتهم المالية وادارة حساباتهم المصرفية بسهولة وامان من خلال هواتفهم المحمولة، هذا يسمح للأفراد بالتعامل المصرفي في اي وقت واي مكان.

التوصيات: من خلال البحث فإننا نقدم التوصيات والاقتراحات التالية:

1. عزيز التوعية المالية والتثقيف للأفراد، حيث يمكن للمؤسسات المالية تقديم برامج ودورات تعليمية حول الخدمات المالية وكيفية استخدامها بشكل صحيح وامن.
2. تطوير خدمات مالية مبتكرة ومناسبة لاحتياجات الفئات الضعيفة والمنطق النائية.
3. توعية المواطنين بفوائد واستخدامات تطبيق بريدي موب وكيفية الاستفادة منه.
4. تطوير البنية التحتية المصرفية.
5. البحث على العراقيل التي تجعل المستخدمين يهابون استعمال التطبيقات الالكترونية.
6. تنويع في التطبيقات وتقديمها بتكلفة منخفضة للفئات الفقيرة.

افاق الدراسة: من أجل مواصلة البحث في موضع الشمول المالي، فقد اقترحنا مواضيع البحث التالي:

1. دور بريد الجزائر وتطبيق بريدي موب في تعزيز الشمول المالي للفئات المهمشة في الجزائر.
2. تحليل تأثير تطبيق بريدي موب في تعزيز الشمول المالي في الجزائر.
3. تقييم فاعلية بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي من خلال تطبيق بريدي موب.
4. تحليل عوامل النجاح والتحديات التي تؤثر على فعالية تطبيق بريدي موب في تعزيز الشمول المالي في الجزائر.

قائمة المراجع

1- المراجع باللغة العربية:

أولاً: الكتب

1. سمير عبد الله حبيب حن، علي جابرين، مُجّد حتاوي، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس)، القدس، ورام الله، 2016.
2. خالد أحمد علي محمود، الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية، دار الفكر الجامعي، ط 1، د.ب.ن، 2019.

ثانياً: الرسائل الجامعية

1. حنين مُجّد، بدر عجور، دور الاستثمار المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء، (دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة)، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة غزة، 2017.
2. بوشيبة صلاح الدين، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي) العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي جامعة مُجّد بوضياف، المسيلة 2022/2021.
3. أحلام بوزياني، أمينة بوغانم، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)، فرع: المحاسبة والمالية: تكنولوجيا كأداة لتعزيز الشمول المالي، دراسة حالات عينة لبنوك التجارية جامعة الشيخ العربي تبسي، تبسة، 2023/2022.
4. مروى قسيمي، دنيا ترايكية، دور الشمول المالي في تحسين أداء البنكي (دراسة تحليلية لعينة من البنوك الجزائرية للفترة 2011-2019) مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، الطور 2، علوم اقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة البشير الابراهيمى برج بوعريج، 2021/2020.
5. تونسى منصورية، بلعري أمينة: الشمول بديلاً عن الخدمات المصرفية التقليدية، تحليل لعينة من الدراسات السابقة في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2022/2021.

ثالثا: المجلات والملتقيات

1. هشام مصطفى مُجدّ سالم الجمل، أستاذ اقتصاد والمالية العامة المساعد بكلية الشريعة والقانون بطنطا جامعة الازهرن الشمول المالي وتحقيق اهداف التنمية المستدامة مع الإشارة لحالة الشمول المالي في مصر، العدد 37، لسنة 2022، الجزء 03، ص 404.
2. طالي سميرة، سعد الله آمال: مداخلة بعنوان سبل تعزيز الشمول المالي في الجزائر، الملتقى الدولي الثامن بتقنية التحاضر عن بعد حول التمويل الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي لضمان التمويل المستدام (الواقع، الفرص، والتحديات) كلية العوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة طاهري مُجدّ بشار، 25-24 نوفمبر 2021، ص 04.
3. سمير محمود معتوق، إيمان حسن علي، هناء محمود سيد أحمد، الشمول المالي المجلة العلمية للبحوث والدراجات التجارية، المجلد 35، العدد 1، ص ص 87، 89.
4. صورية شبن، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 3، 04/ العدد 01، 2019، ص ص 111، 113.
5. حدة بوتينة. أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، بحث استطلاعي لآراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الأول لعام 2018، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة باتنة- الجزائر.
6. نورة زوييري، تحليل مؤشرات الشمول المالي -FINDE- دراسة مجموعة من الدول العربية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 6 /العدد 02، جامعة مُجدّ بشير الإبراهيمي، بوج بوعريج، جوان 2022.
7. بطاهر بحتة، عقون عبد الله، الملتقى الوطني حول الشمول المالي في الجزائر، آلية لدعم التنمية المستدامة يومي 27 و28 نوفمبر 2018، "الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاد الدول -تجارب بعض البلدان العربية- المحور الثالث: التشريعات والنظم والأطر الرقابية وأثرها على الشمول المالي، المركز الجامعي لخميس مليانة.
8. عبد الرحمان عبد الله الحميدي، أمانة المجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي، صندوق النقد العربي، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2017.

رابعاً: المواقع الإلكترونية

1. البنك المركزي المصرفي، الشمول المالي، النشرة التعريفية (ميدبنك) Midbank، تعريف الشمول المالي وفقاً لقانون البنك المركزي المصرفي والجهاز المصرفي الصادر بقانون رقم 194، لسنة 2020. Banque Misr ; [https // www.banquemisr.com](https://www.banquemisr.com).
2. المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء، (2019) " أسئلة وأجوبة حول الخدمات المالية للشباب والأطفال: <http://www.findevgateway.org/ylar/asylt-wajwbt-nwl-alkndmat-almlyt-llshbab-walatfal>.
3. البنك المركزي المصرفي. أبرز النقاط الواردة في استراتيجية الشمول المالي، 2022-2025، ص 03.
4. الموقع الإلكتروني: <https://www.maelumato.com>. تم الاطلاع عليه يوم: 2024/03/29، على الساعة: 12:22.
5. إضافات نسرة توعوية يصدرها معهد الدراسات المصرفية دولة الكويت، السلسلة الثامنة، العدد 07، فبراير 2016، الموقع الإلكتروني: <https://www.kibs.edu.kw>.
6. اتحاد بنوك مصر: الشمول المالي ما بين الفرص والتحديات، الموقع الإلكتروني: <https://febanks.com>. تم الاطلاع عليه يوم: 2024/04/01، على الساعة: 22:13.
7. فينكا الأردن: <https://finca.jo>، تم الاطلاع عليه يوم: 2024/04/02، على الساعة: 14:10.
8. الموقع الإلكتروني: <https://south.euneighbours.eu>. تم الاطلاع عليه يوم: 2024/04/02، على الساعة: 16:10.
9. الموقع الإلكتروني: <https://www.albankaldawli.org>. تم الاطلاع عليه يوم: 2024/04/02، على الساعة: 16:55.
10. تحت رعاية المجلس القومي للمرأة ووزارة التعليم ومؤسسة الشباب القادة، الموقع الإلكتروني: <https://ncw.gov.eg>. تم الاطلاع عليه يوم: 2024/04/02، على الساعة: 17:30.
11. صندوق النقد العربي، القطاع المالي، مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية، <https://www.amf.org.ae/ar>، تم الاطلاع عليه يوم: 2024/03/31، على الساعة: 19:01.
12. المركز المصرفي للفكر والدراسات الاستراتيجية لتعزيز الشمول المالي في مواجهة كورونا، <https://ecss.com.eg>، تم الاطلاع عليه يوم: 2024/03/31، على الساعة: 19:25.

قائمة الملاحق

بريدي موب

لتتبعون على قائمة الموزعات البريدية القريبة منكم
استخدموا تطبيق بريدي موب



البريد الخواطر

خدمات بريدي موب

مع تطبيق بريدي موب
يمكنكم الاستفادة من عديد الخدمات



- الاطلاع على رصيد الحساب
- التحويل من حساب لآخر
- إعادة طباعة الرمز السري
- السحب بدون بطاقة
- تغيير العنوان المخصص لإرسال الفواتير
- تجديد البطاقة
- الدفع عبر رمز الاستجابة السريعة
- تحديد مواقع تواجد الموزعات الآلية

www.elawrastech.com

جميع الحقوق محفوظة لدى موقع الأوراس نيك



ALGERIE POSTE

الخدمات الرقمية لمؤسسة بريد الجزائر متاحة فقط عبر التطبيق الإلكتروني الرسمي للمؤسسة "بريدي موب" أو عبر تطبيقات والمنصات الإلكترونية التي يتم التولج إليها من خلال الموقع الرسمي www.poste.dz

www.elawrastech.com

www.poste.dz

www.elawrastech.com

ما عدا ذلك فإن كل التطبيقات الأخرى والتي تستعمل بشكل مزيف شعارات أو رموز مؤسسة "بريد الجزائر" فهي مغلوطة و لا تمت بأي صلة للمؤسسة و بالتالي يجب تجنب استعمالها بأي شكل من الأشكال

الأوراس تيك

جميع الحقوق محفوظة لدى موقع الأوراس تيك www.elawrastech.com



Consultation solde à distance

connectez vous sur le site <https://eccp.poste.dz>

01

Entrez votre numéro de compte

Entrez le code confidentiel reçu au niveau du bureau de poste

02

03

Entrez le code de l'image

Extrait de compte

04



كيفية فتح حساب بريدي موب BARIDI MOB





ALGÉRIE POSTE E-CCP
VOTRE COMPTE EN TOUTE SÉCURITÉ

1 Saisissez votre numéro CCP

2 Saisissez votre code secret

3 Saisissez le code de l'image

Valider

ECCP - ALGÉRIE POSTE

EXTRAIT DE COMPTE

Consultez votre solde CCP en temps réel



NOTIFICATION SMS

Recevez une notification SMS pour chaque opération de versement, virement, retrait...



RELEVÉ DE COMPTE

Relevé détaillé de vos opérations CCP



CARTE EDAHABIA

Commandez ou suivez votre carte EDAHABIA

