وزارة التعليـم العالـي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي -تبسة-

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم المالية والمحاسبة

الرقم التسلسلي:..... /2021

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

دفعـــــة: 2021

الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم مالية ومحاسبة

التخصص: مالية المؤسسة

مدى جاهزية البنوك للتكنولوجيا المالية كأداة لتحقيق الشمول المالي

دراسة حالة: البنك الوطني الجزائري BNAوكالة-تبسة-

جامعة العربي التبسي - تبسة
Université Larbi Tebessi - Tebessa

من إعداد الطالب:

-الحمزة رمزي

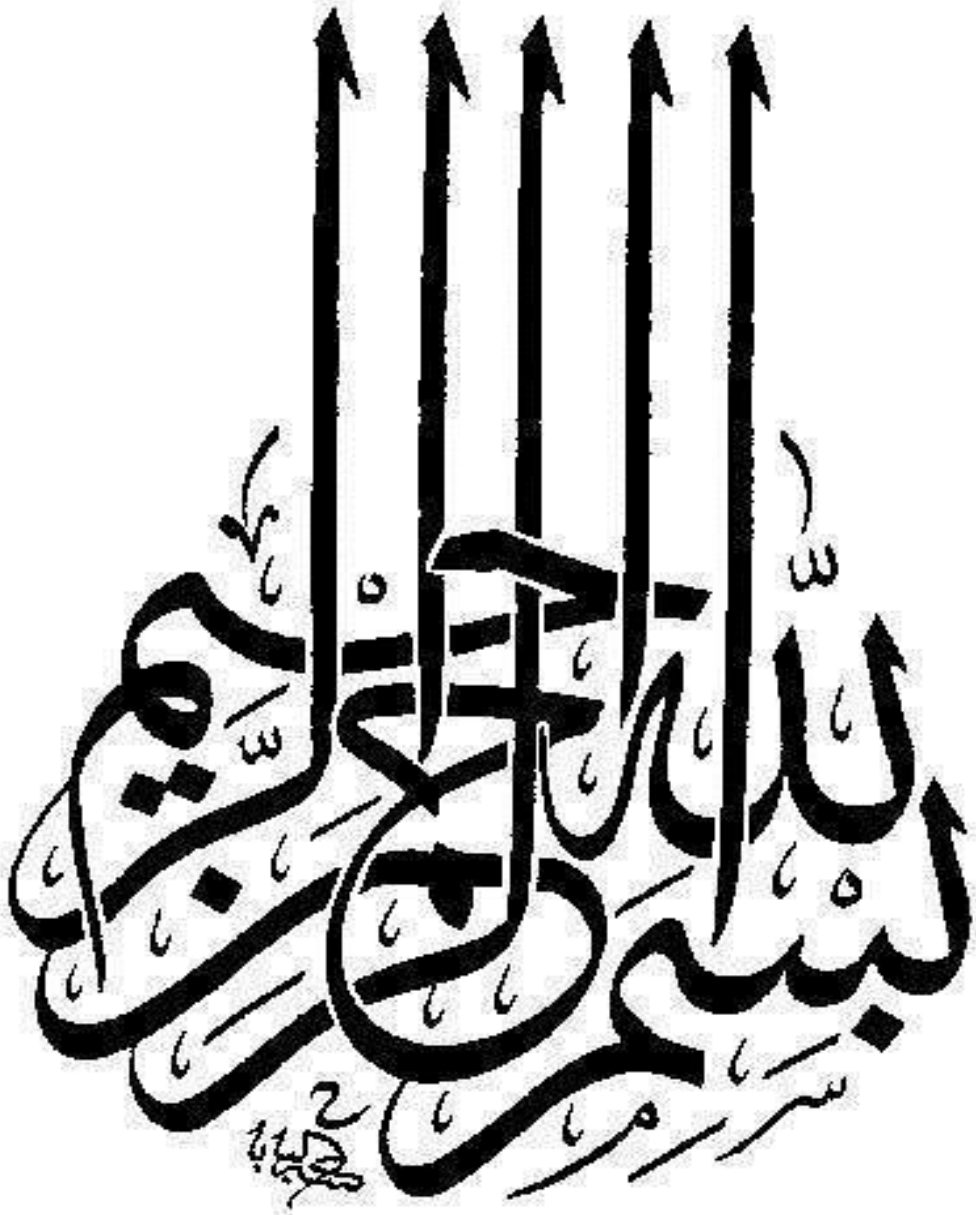
تحت إشراف الدكتور:

- عبايدية يوسف

نوقشت أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
طبيب عبد السلام	أستاذ محاضر –ب–	رئيســـــــا
عبايدية يوسف	أستاذ محاضر –ب–	مشرفا ومقررا
بن عبود شادية	أستاذ مساعد –أ–	عـضوا مناقشا

السنة الجامعية 2021/2020


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

أولا الشكر والحمد لا يكون إلا لله عز وجل على جميع النعم التي من بها علينا

وعلى توفيقه لنا في إنهاء وتقديم العمل المتواضع

أتقدم بخالص الشكر والامتنان إلى أستاذي المشرف "**عبايدية يوسف**" الذي أكن له الاحترام والتقدير .

وأشكره على جهوده وتعليماته وتوجيهاته لي التي كان لها صدى كبير في تصحيح وتوجيه ما جاء في

هذه الدراسة .

كما أتوجه بخالص الشكر إلى جميع الأساتذة الذين درسوني طيلة مشواري الدراسي

والذي بفضل الله عز وجل ثم فضلهم لما وصلت إلى هذا المستوى ولا أزال دوما بحاجة إلى توجيهاتهم

و نصائحهم.

والشكر الجزيل إلى جميع أساندة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة تبسة.

وأتفضل أيضا بالشكر إلى جميع المسؤولين والإطارات في البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة الذين قدموا

لني المساعدة والعون لإتمام الجزء التطبيقي لهذه الدراسة وأخص بالذكر السيد **مصال فؤاد.**

وكما اشكر جزيل الشكر **كمال** و**أحمد الحمزة** اللذين لم يبخلا في إتمام هذا العمل سواء في الجانب

النظري أو التطبيقي.

وأخيرا أوجه الشكر إلى جميع من قدموا المساعدة من قريب أو بعيد لإنهاء

هذا العمل ولو بدعوة صادقة.

الفهرس العام

الفهرس العام

المحتوى	الصفحة
شكر وعرفان	
الفهرس العام	I
فهرس الجداول	I
فهرس الأشكال	I
فهرس الملاحق	I
مقدمة عامة	أ
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
تمهيد	02
المبحث الأول: عموميات حول التكنولوجيا المالية	03
المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية وأسباب اللجوء إليها	03
المطلب الثاني: أنواع التكنولوجيا المالية	05
المطلب الثالث: معوقات التكنولوجيا المالية	06
المبحث الثاني: جاهزية البنوك للشمول المالي	08
المطلب الأول: ماهية الشمول المالي	08
المطلب الثاني: أبعاد ومبادئ الشمول المالي	11
المطلب الثالث: التكنولوجيا المالية ومساهمتها في تعزيز الشمول المالي	13
المبحث الثالث: الدراسات السابقة	19
المطلب الأول: الدراسات السابقة المحلية والعربية	19
المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية	24
المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	29
خلاصة الفصل	32
الفصل الثاني: واقع استخدام التكنولوجيا المالية في البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة	
تمهيد:	34

المبحث الأول :عرض عام حول البنك الوطني الجزائري BNA	35
المطلب الأول :تعريف البنك الوطني الجزائري BNA.	35
المطلب الثاني :مهام ونشاطات البنك الوطني الجزائري	35
المطلب الثالث :الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA.	37
المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية	40
المطلب الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة	40
المطلب الثاني: أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات	41
المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحصيل البيانات	43
المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها	45
المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية والوظيفية	45
المطلب الثاني: تحليل نتائج عبارات الاستبيان	49
المطلب الثالث: اختبار الفرضيات	51
خلاصة الفصل	54
خاتمة	56
قائمة المراجع	60
الملاحق	63

فهرس الجداول

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	المقارنة بين الدراسات السابقة المحلية والدراسة الحالية	28
02	المقارنة بين الدراسات السابقة العربية والدراسة الحالية	29
03	المقارنة بين الدراسات السابقة الأجنبية والدراسة الحالية	30
04	تداول الاستبيان	40
05	معايير تحديد الاتجاه	42
06	قيمة معامل الثبات للإتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة	43
07	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	45
08	توزيع العينة حسب متغير العمر	46
09	توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي	47
10	توزيع العينة حسب متغير الوظيفة	48
11	توزيع العينة حسب متغير مدة التعامل مع البنك	49
12	تحليل آراء العينة تجاه محور رأس المال البشري	50
13	نتائج إختبار التوزيع الطبيعي	51
14	نتائج اختبار T-Test للفرضية	52

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
01	هيكل تنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA	39
02	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	46
03	التوزيع البياني للعينة حسب متغير العمر	46
04	التوزيع البياني للعينة حسب متغير المؤهل العلمي	47
05	التوزيع البياني للعينة حسب متغير الوظيفة	48
06	التوزيع البياني للعينة حسب متغير مدة التعامل مع البنك	49

فهرس الملاحق

فهرس الملاحق

رقم الملحق	العنوان	الصفحة
02	استمارة الاستبيان	63
03	نتائج SPSS	67
04	إتفاقية التربص	71

مقدمة

نتيجة ابتكار أدوات مالية جديدة قادرة على تلبية احتياجات المستثمرين الذي عرفته الهندسة المالية مؤخرا برزت التكنولوجيا المالية على الساحة الاقتصادية والمالية العالمية وليدة لها والتي تعتبر ثورة اقتصادية جديدة، اين تظهر أهميتها في كونها أحد أبرز ما تستخدمه المؤسسات المالية اليوم لحماية مصالحها من الأخطار التي تواجهها، أو لزيادة محافظها الاستثمارية.

قدمت التكنولوجيا المالية وجه تمويلي جديد و ناشئ والتي مثلت تحدي أمام البنوك التقليدية من جانب، ومن جانب آخر منافسا شرسا قد يقلل من فرصها الاستثمارية إذا لم تتدارك وتيرة العالم من تقدم رقمي بما يخدم زبائنها، حيث تسهم هاته التكنولوجيا في عدة ميزات تنعكس على المستثمرين الممولين من جهة وعلى المستفيدين من الخدمات المالية من جهة أخرى ما يسهم في دفع وتيرة تقدم الدول وقد يؤدي بها لعدة مخاطر نظير هذا التطور، حيث يتطلب نماء هذا النوع من التكنولوجيات بيئة حاضنة خاصة وتنظيمات تشريعية تكفل لها السير الحسن وتضمن أمان مستخدميها بنفس الوقت.

نتيجة تداعيات الأزمة المالية العالمية التي حدثت بنهايات العام 2007 زاد اهتمام اغلب الدول وتحديدا الدول النامية في الآونة الأخيرة بالشمول المالي أو ما يعرف بالاشتمال المالي من خلال إيجاد التزام واسع لدى الجهات الرسمية الحكومية لتحقيقه وتنفيذ سياسات يتم من خلالها تعزيز وتسهيل وصول واستخدام كافة فئات المجتمع للخدمات والمنتجات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح بالإضافة إلى توفير خدمات مالية متنوعة ومبتكرة بتكاليف منخفضة من خلال مزودي هذه الخدمات وذلك نظرا لأثاره الإيجابية على التنمية الشاملة المستدامة وتطوير الاقتصاد والاستقرار المالي وأصبح بذلك تبني استراتيجية وطنية للشمول المالي أمرا ضروريا خاصة في ظل التحولات الكبيرة التي أصبحت تعرفها التكنولوجيا الرقمية في المجال المالي وكذا الفئات الفقيرة والمشاريع الصغيرة والمتوسطة الملحة للتمويل والوصول للخدمات المالية المختلفة.

حيث تبنَّت مجموعة العشرين الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، كما بادرت حوالي 60 دولة باتخاذ خطوات لإنشاء استراتيجية وطنية فعالة للشمول المالي أو إصدار تشريعات تنظم عملية الإنشاء نحو تحسين فرص الوصول للتمويل والخدمات المالية بهدف تحسين فرص النمو والاستقرار الاقتصادي والمساهمة في تحقيق العدالة الاجتماعية ومكافحة الفقر.

رافق ذلك انضمام أكثر من 122 مؤسسة مالية عالمية للتحالف العالمي للشمول المالي والتزام أكثر من 47 دولة من دول العالم النامي بإعلان مايا Déclaration Mayaلتعزيز الشمول المالي في بلدانها.

أولا: الإشكالية

وعليه نطرح **التساؤل الجوهري:**

ما مدى جاهزية بنك BNA وكالة تبسة لاستخدام التكنولوجيا المالية كأداة لتحقيق الشمول المالي؟

ثانيا: الأسئلة الفرعية

والتي نتج عنها **الأسئلة الفرعية** التالية:

- ✓ ما هي أهم محددات قياس قوة وضعف جاهزية البنوك للتكنولوجيا المالية في المؤسسة محل الدراسة؟
- ✓ هل ترتبط الجاهزية التكنولوجية المالية بالأتمتة أم بثقافة المتعامل البنكي أو العميل؟

ثالثا: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

يوجد توافر ذو دلالة معنوية α= 0,05 للجاهزية لاستخدام التكنولوجيا المالية كأداة لتحقيق الشمول المالي في البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة.

نطرح **الفرضيات** التالية:

- يوجد توافر قوي عند مستوى دلالة α= 0,05 بين استخدام التكنولوجيا المالية في بنك محل الدراسة والخدمات المالية المقدمة؛
- يوجد توافر قوي عند مستوى دلالة α= 0,05 بين الأتمتة ومستوى جاهزية البنوك للتكنولوجيا المالية؛

رابعا: أهمية الدراسة

تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة كونها تتطرق إلى أحد أهم المواضيع الاقتصادية طرحا على الساحة الأكاديمية والمتعلقة بالتكنولوجيا المالية والشمول المالي خاصة أن هناك آراء مختلفة حول طبيعة أثرها على المتغيرات الاقتصادية الكلية وعلى أداء النشاط الاقتصادي.

كما تتجلى أهمية هذه الدراسة أيضا من خلال إزالة الغموض حول طبيعة العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي.

خامسا: أهداف الدراسة

تتجلى أهداف الدراسة في إبراز العلاقة بين المتغيرات التكنولوجيا المالية والشمول المالي ومدى جاهزية البنوك للتكنولوجيا المالية لتحقيق الشمول المالي.

سادسا: منهجية الدراسة

سعيا منا لتحقيق أهداف الدراسة والإحاطة بجميع جوانب الموضوع استخدمنا مزيجا من المناهج الشائعة، إبتداءا بالمنهج الوصفي لاستعراض مختلف الأدبيات الخاصة بالتكنولوجيا المالية والشمول المالي، والمنهج التحليلي في تبيان تطور بيانات هذه المتغيرات في بنك BNA وكالة تبسة.

سابعا: حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة في الإطار المكاني والإطار الزماني، فبخصوص الإطار المكاني فهو يتمثل في بنك BNA وكالة تبسة، أما الإطار الزماني فهو يمثل فترة الدراسة خلال السنة الدراسية 2021/2020

ثامنا: أسباب اختيار الدراسة

يكمن جوهر اختيار هذا الموضوع الرغبة في مناقشة المواضيع الحديثة التي تعرف تطورات وتحولات متلاحقة وكذا ارتباطه الكبير بالتطورات الاقتصادية التي أصبح يشهدها العالم في الآونة الأخيرة

تاسعا: صعوبات الدراسة

أثناء الدراسة لهذا الموضوع واجهتنا جملة من الصعوبات لعلى أبرزها قلة المراجع حوله باعتباره موضوع جديد وكذا مشكل الحصول على المعلومات من قبل البنك.

عاشرا: تقسيمات الدراسة

قمنا بتقسيم الدراسة بناءا على منهجية ايمراد إلى فصلين، الأول يخص الدراسة النظرية للموضوع بتقسيمه إلى 3 مباحث الأول يتناول الدراسات النظرية للتكنولوجيا المالية والثاني العلاقة بين متغيرات البحث من حيث العلاقة أما المبحث الثالث فيتناول الدراسة التطبيقية.

أما الفصل الثاني خصص للدراسة الميدانية فقد قسم إلى ثلاث مباحث حيث كان المبحث الأول بعنوان: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة تبسة، أما المبحث الثاني بعنوان: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية، والمبحث الثالث: عرض نتائج وتحليل الدراسة.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد:

تعد التكنولوجيا المالية من أهم أشكال الإبتكار المالي في السنوات الأخيرة حيث أحدثت نقلة نوعية في مجال تقديم الخدمات المالية، وأصبحت منافسا قويا لمؤسسات الوساطة المالية التقليدية ،وذلك بتوفيرها لحزمة من المنتجات المالية التي تساهم في تطوير الخدمات المالية وتنظيمها في مجال المدفوعات والتحويلات المالية والإقراض والتأمين والإدخار وغيرها بغية تسريع عجلة الشمول المالي وتعميمه في مختلف القطاعات والمصالح المالية تماشيا مع مستجدات الثورة الصناعية والاقتصاد الرقمي، إلا أنه رغم المجهودات التي تبذلها الجزائر وغيرها من الدول العربية لتعزيز الشمول المالي، إلا أنه يبقى أقل من المستوى المطلوب مقارنة بدول العالم المتقدم، حيث تواجه عدة تحديات الأمر الذي يتطلب ضرورة تبني استراتيجية فعالة لدعم وتعزيز الشمول المالي.

وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى:

- ✓ **المبحث الأول: عموميات حول التكنولوجيا المالية**
- ✓ **المبحث الثاني: جاهزية البنوك للشمول المالي**
- ✓ **المبحث الثالث: الدراسات السابقة**

المبحث الأول: عموميات حول التكنولوجيا المالية

تعد التكنولوجيا المالية وليدة ما خلفه التقدم التكنولوجي في الجانب المالي للاقتصاد العالمي، والتي أفرزت وجه تمويلي جديد وناشئ مجسد في الشركات الناشئة حيث تمثل التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها المختلفة فرص وتحديات في الوقت عينه للمصارف والمؤسسات المالية الأخرى، حيث تسهم هاته التكنولوجيا في عدة ميزات تنعكس على المستثمرين الممولين من جهة وعلى المستفيدين من الخدمات المالية من جهة أخرى ما يسهم في دفع وتيرة تقدم الدول وقد يودي بها لعدة مخاطر نظير هذا التطور، حيث يتطلب نماء هذا النوع من التكنولوجيات بيئة حاضنة خاصة وتنظيمات تشريعية تكفل لها السير الحسن وتضمن أمان مستخدميها بنفس الوقت.

المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية وأسباب اللجوء إليها

أولا: مفهوم التكنولوجيا المالية

مصطلح التكنولوجيا المالية أو Financial technology تم اختصارها في finteckيمكن أن تنطبق على أي ابتكار في كيفية تعامل الناس مع الأعمال في المدفوعات، التحويلات المالية، المحافظ الإلكترونية ...من اختراعات الكترونية للتعامل مع الأموال إلى السجلات الحسابية الرقمية .منذ ثورة الإنترنت وثورة الإنترنت عبر الهاتف النقال، نمت التكنولوجيا المالية بشكل متفجر، و فينتيش أو FinTech التي أشارت في الأصل إلى تكنولوجيا الكمبيوتر المطبقة على المكتب الخلفي للبنوك أو الشركات التجارية، تصف الآن مجموعة واسعة من التدخلات التكنولوجية في الشخصية والتجارية المالية.

- ✓ مستخدمي الفينتيش FinTech .
- ✓ B2B البنوك وعملائها المهنيين .
- ✓ B2C للشركات الصغيرة و المستهلكين.

حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فإن التكنولوجيا المالية هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها: المعاملات مع الزبائن والخدمات

المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية.[1]

عرف مجلس الاستقرار المالي (Financial Stability Board) التكنولوجيا المالية بأنها : "إبتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها إستحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، لها أثر مادي وملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية ."وأدت عوامل عدة إلى دفع الإبتكار في مجال التكنولوجيا المالية أبرزها التطورات في التكنولوجيا البيانات الضخمة (Big Data)ودفتر الحسابات الرقمية(Distributed Ledger Technology) والتشفير (Cryptography) بالإضافة إلى انتشار الهواتف المحمولة/الذكية واستخدام الإنترنت، والتغيّرات في متطلبات وأولويات المستهلك نحو السرعة وسهولة الاستخدام وانخفاض التكاليف، فضلاً عن تعقيد المتطلبات التنظيمية والرقابية عمل المصارف، مثل قوانين مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وقانون FATCA وبازل III ومتطلبات اعرف عميلك والعناية الواجبة.[2]

ويشير مصطلح التكنولوجيا المالية أو" فينتك " Fintech إلى صناعة مكونة من شركات تعمل على تسخير التكنولوجيا لخدمة قطاع المدفوعات، وشركات التكنولوجيا المالية هي شركات ناشئة في العموم تتحدى الشركات التقليدية التي هي أقل اعتمادًا على البرمجيات، ويعرفها معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن بأنها عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية،

وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها :المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية.

وتوصف التكنولوجيا المالية على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية، تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل، ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها، وفي معظم الحالات يتم تطوير هذه الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة، والشركات الناشئة هي شركات صغيرة حديثة العهد تهدف إلى التوسع عن طريق إنشاء أسواق جديدة أو الاستحواذ على

---

[1] زيد أيمن–بودراع أمينة، التكنولوجيا المالية الإسلامية والحاجة إلى الابتكار تجربة المصارف الثلاثة ALGO Bahrain Technology Islamic finance and the need for innovation The experience of the three banks، المسيلة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد3، 2018، ص145.

[2] اتحاد المصارف العربية، ابتكارات التكنولوجيا المالية ومستقبل الخدمات المصرفية، 2018/4/09، ص ص 1–2.

حصة كبيرة في الأسواق القائمة، وذلك من خلال تقديم عروض ذات قيمة، وبالتالي فإن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية هي شركات صغيرة وحديثة، تعد بتحسين الخدمات المصرفية للأف ا رد والشركات، بالتعاون أو المنافسة مع مقدمي الخدمات المالية القائمة.

كما تعرفها لجنة بازل للرقابة المصرفية على أنها" أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية.

وعليه يمكن تعريف التكنولوجيا المالية بأنها :كل اختراع وابتكار يعتمد على التكنولوجيا من أجل تطوير القطاع المالي، فهي تقوم على تحسين نوعية الخدمات المالية، تسهيل الوصول إليها وكذا تخفيض تكاليفها مقارنة بالمعاملات التقليدية.[1]

ثانيا: أسباب لجوء العالم إلى التكنولوجيا المالية

تساهم تكنولوجيا" فينتك "في القضاء على عادات التمويل القديمة المتعلقة ببدء عمل تجاري على سبيل المثال، والتي تقتضي اتجاه المستثمر نحو البنك المحلي الخاص وتقديم طلب الحصول على قرض، كما أنها تبطل العادات المتعلقة بقبول بطاقات الائتمان من جانب الشركات، والتي كانت تتطلب حساباً مع مزود ائتماني كبير، فشركات التكنولوجيا المالية بحثت عن حلول للمشاكل المالية المتعلقة بالمستثمرين خارج الأنظمة المالية والمقدرين بملياري فرد حول العالم، و 70 مليون فرد داخل الولايات المتحدة.

أما باستخدام التكنولوجيا المالية فالتمويل يعتبر عملاً جماعياً أو الدفع عبر الهاتف المحمول، خدمات تحويل الأموال هي ثورة في الطريقة التي تبدأ بها الشركات الصغيرة، وقبول المدفوعات ثم انتشارها عالمياً، فهي بالتالي تسهل عمليات بدء الأعمال التجارية.

والتمويل الجماعي هو جمع سريع للمال وبتكلفة زهيدة في جميع أنحاء العالم، والذي كان من المستحيل أن يتم قبل ذلك، فهي تقصر الجدول الزمني لبدء أعمال الشركات من اجتماعات تستمر عدة أشهر إلى أسابيع قليلة، فهي تسهل عملية العثور على رأس المال اللازم لبدء عملية التشغيل.[2]

المطلب الثاني: أنواع التكنولوجيا المالية

هناك العديد من الأنواع المختلفة من التكنولوجيا المالية، لكن الأنواع السبعة الأكثر شيوعا، وفقا لمصادر القطاع المختلفة، هي استخدام التكنولوجيا في:

[1] سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صماعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، الجلفة، العدد3،

[2] حمدي زينب–أوقاسم الزهراء، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، تمنراست، العدد1، 2019، ص ص 403–404.

- عمليات الدفع/التحويلات :لتحل محل أنظمة الدفع التقليدية أو تحويل الأموال، ومن الأمثلة الأكثر شيوعا الحسابات الموزعة (سلسلة الكتل) والعملات المشفرة(بتكوين).
- الاقراض: ربط الممولين بالعملاء الذين يحتاجون للتمويل(على سبيل المثال؛ شركات التجزئة أو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة) ومن الأمثلة الأكثر شيوعا منصات الاقراض المباشر والتمويل الجماعي.
- التمويل الشخصي/المؤسسي :يجمع بين الخدمتين المذكورتين أعلاه من خلال توفير الخدمات المصرفية على

المنصات الرقمية.

- الخدمات المصرفية للمستثمرين/أسواق أ رس المال :تزود خدمات تقوم بتزويدها عادة البنوك الاستثمارية (مثل التداول الاجتماعي أو جمع التمويل.)
- تكنولوجيا التأمين :تقدم منتجات التأمين مباشرة للعملاء أو حلولا أكثر كفاءة لتقييم المخاطر في الوقت المناسب

لشركات التأمين.

- إدارة الثروات :تقدم حلولا لإدارة الثروات لعملائها بدعم من التعلم الآلي.
- تكنولوجيا مراقبة اللوائح التنظيمية :تساعد الشركات على الامتثال للأنظمة.

قد تعطل الأنواع الثلاثة الأولى من التكنولوجيا المالية أنشطة البنوك الخليجية من خلال مساهمتها بخفض الايرادات المتأتية من بعض الأنشطة والدفع باتجاه تقديم المزيد من الكفاءة، من وجهة نظرنا .ونعتقد بأن الأنواع الأربعة الأخرى من التكنولوجيا المالية يمكن أن تكون أيضا سببا في تعطيل الأنشطة لدى البنوك، ولكن على المدى المتوسط فقط، وذلك إما بسبب المساهمة الضعيفة لهذه الأنشطة في صافي أرباح البنوك، أو لأهمية العلاقات طويلة الأجل والثقة بالنسبة للأنواع الأخرى من الأنشطة[1].

المطلب الثالث: معوقات التكنولوجيا المالية

لا تزال هناك معوقات كبيرة هيكلية ومؤسسية وعلى صعيد السياسات تواجه نمو التكنولوجيا المالية:

- ضعف بيئة الأعمال بوجه عام :لا تزال القيود على دخول الكيانات الأجنبية إلى الأسواق تحد من إمكانية دخول شركات التكنولوجيا المالية العالمية القائمة بالفعل إلى الأسواق.

[1] **www.standardandpoors.com/ratingsdirec .2017/10/16 .p p3-4**

- ندرة حصص الملكية الخاصة ورؤوس الأموال المخاطرة التي ارتكز عليها نمو التكنولوجيا المالية في الاقتصادات المتقدمة.
- عدم اليقين القانوني بسبب الفجوات التنظيمية يعيق نمو هذا القطاع: رغم العمل الجاري لتطوير الأطر التنظيمية للخدمات المالية الرقمية ووضع قوانين بشأن إصدار النقود الإلكترونية في معظم البلدان الآن، فإن التقدم كان محدودا في وضع قواعد تنظيمية أخرى للتكنولوجيا المالية على سبيل المثال، لا توجد قواعد تنظيمية للنقود الإلكترونية المحمولة إلا في عدد قليل من البلدان. ولا توجد في كثير من البلدان أيضا أطر لحماية المستهلك في مجال الخدمات المالية ولا قوانين لخصوصية البيانات، ولم تتم تهيئة القواعد التنظيمية الاحترازية بما يتلاءم مع خصائص التكنولوجيا المالية، كما يشكل رأس المال التنظيمي الكبير في البنوك عقبة كبيرة أمام دخول شركات التكنولوجيا المالية المبتدئة إلى الأسواق.
- ارتفاع معدلات تغلغل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدرجة كبيرة في السنوات الأخيرة، ولكن جودة خدمة الإنترنت والهواتف المحمولة وأسعارها لا تزال من معوقات اعتماد التكنولوجيا المالية :فقد وصلت خدمة الإنترنت إلى جميع البلدان، لكن معدل تغلغلها لا يزال منخفضا في عدة بلدان، وخدمة الإنترنت عالية السرعة محدودة ومكلفة.
- الدعم المؤسسي الأوسع لا يزال محدودا :قام عدد قليل للغاية من البلدان بإنشاء حاضنات عجلات للمساعدة على زيادة الشركات المبتدئة، أو إنشاء مختبرات تنظيمية تسمح لشركات التكنولوجيا المالية والمؤسسات المالية التقليدية باختبار الابتكارات في البيئة الفعلية.
- على جانب الطلب، تشكل "فجوة الثقة" ومستويات الوعي المالي قيودا رئيسية أمام الشركات المبتدئة في مجال التكنولوجيا المالية: يتطلب استخدام التكنولوجيا المالية كقناة للدفع توفر الثقة للحد من عدم اليقين واحتواء تكاليف، إلى جانب الترويج والمستوى التعليمي للعميل وقد وردت الإشارة كذلك إلى "فجوة الثقة "كأحد الدوافع الرئيسية لزيادة التعاون على نطاق أوسع بين الشركات المبتدئة في مجال التكنولوجيا المالية والبنوك[1].

[1]بنية حيزية–بنية محمد، الابتكار والتكنولوجيا في التمويل الإسلامي ودوره في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية _التجربة الماليزية أنموذجا_، المجلة الجزائرية للإدارة والتسويق، البيض، العدد1، 2020، ص ص 5–6.

المبحث الثاني: جاهزية البنوك للشمول المالي

زاد اهتمام أغلب الدول في الآونة الأخيرة بالشمول المالي أو ما يعرف بالاشتمال المالي، ولك نظرا لآثاره الإيجابية على التنمية الشاملة المستدامة وتطوير الاقتصاد والاستقرار المالي، وأصبح بذلك تبني استراتيجية وطنية للشمول المالي أمرا ضروريا خاصة في ظل التحولات الكبيرة التي أصبحت تعرفها التكنولوجيا الرقمية في المجال المالي وكذا الفئات الفقيرة والمشاريع الصغيرة والمتوسطة الملحة للتمويل والوصول للخدمات المالية المختلفة.

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي

أولا: تعريف الشمول المالي

لاقى مصطلح الشمول المالي اهتماما كبيرا من قبل المختصين الماليين وكذلك من قبل المؤسسات الدولية، وحتى لا نتوه في زحمة تعدد التعاريف المقدمة للشمول المالي سنقتصر على التعاريف التالية:

يعرفه صندوق النقد الدولي بالاشتراك مع المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء بأنه: "الحالة التي تعكس قدرة الأفراد والشركات بما فيهم ذوي الدخول المنخفضة وصغار السن، في الوصول إلى الاستفادة من مصفوفة متكاملة من الخدمات المالية ات الجودة العالية (المدفوعات، التحويلات، المدخرات، الائتمان والتأمين)، والمقدمة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي تلك الخدمات بطريقة سهلة ومستدامة في ظل بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة."

يعرفه البنك العالمي بأنه: "يعني أن الأفراد والشركات يستطيعون الحصول على منتجات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم _المعاملات والمدفوعات والادخار والائتمان والتأمين_ التي يتم تقديمها بطريقة مسؤولة ومستدامة.

ويعرفه مركز الشمول المالي في واشنطن على أنه: "الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات جودة وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء."

وتعرفه كل من منظمة oecd والشبكة الدولية للتثقيف المالي المنبثقة عنها بأنه "العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من المنتجات المالية الرسمية والخدمات الخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح

المجتمع المختلفة وذلك من خلال تطبيق مناهد مبتكرة والتي تضم التوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي.

ويعرف الشمول المالي من وجهة نظر السياسة النقدية بأنه " استراتيجية حقيقية لتحسن فعالية السياسة النقدية وذلك لأن هناك علاقة عكسية بين معدلات التضخم وحجم القروض وسلف المصارف التجارية كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي، وهذا يدل على أن توفير الائتمان عند تخفيض أسعار الفائدة يؤدي إلى زيادة حجم الاستثمار والحد من التضخم، بمعنى كلما زاد وصول الأفراد إلى الخدمات المالية الرسمية فإنه يؤدي إلى استقرار مالي ونقدي وهو ما تهدف إليه استراتيجيات الشمول المالي.[1]

•إتاحة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع سواء كانت مؤسسات أم أفراد (جانب العرض).

•العمل على تمكين فئات المجتمع من استخدام تلك الخدمات (جانب الطلب).

•تقديم الخدمات المالية بجودة مناسبة وبأسعار معقولة وذلك من خلال القنوات المالية الرسمية.[2]

المطلب الثاني: أبعاد ومبادئ الشمول المالي

أولا: أبعاد الشمول المالي

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

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

-عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية؛

---

[1]أيمن بوزانة، وفاء حمدوش، واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، عنابة، العدد1، 2021/01/27، ص ص 74–75.

[2]البنك المركزي المصري، الشمول المالي النشرة التعريفية للعاملين بالقطاع المالي، ص1.

-عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع؛

-حسابات النفوذ الالكترونية؛

-مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة؛

-النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.

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

-نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم؛

-الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم؛

-عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين؛

-عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد؛

-عدد معاملات الدفع عبر الهاتف؛

-نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر؛

-نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت؛

-نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية؛

-نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية؛

-عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع؛

-عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة .

3–جودة الخدمات المالية : تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته، حيث أنه على مدى السنوات السابقة انتقل مفهوم الشمول المالي إلى جدول أعمال الدول النامية حيث كان لابد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية .عدم الوصول إلى الخدمات المالية لازال يسبب مشكلة ويختلف بحسب البلد ونوع الخدمات المالية، ومع ذلك تبقى الجهود متواصلة من أجل ضمان جودة الخدمات المالية والذي يعتبر تحديا يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة لدراسة وقياس ومقارنة واتخاذ اجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة .هذا البعد ليس بعدا واضحا ومباشرا، حيث يوجد العديد

من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية، وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك.

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

– **القدرة على تحمل التكاليف :**مدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لذوي الدخل المنخفض .

– **الشفافية :**يلعب الوصول إلى المعلومات دوا ر حاسما في الشمول المالي، حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام الخدمات المالية .ويجب التأكد من سلامة ووضوح هذه المعلومات حيث تكون سهلة وخالية من أخطاء اللغة.

– **الراحة والسهولة :**يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية.

– **حماية المستهلك :**ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال والممارسات غير العادلة.

– **التثقيف المالي :**ويقيس المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم .

– **المديونية أو السلوك المالي :**وهي سمة هامة للعميل في النظام المالي، ومن الضروري معرفة كيف **يتأخر** المقترضين بالسداد ضمن فترة زمنية معينة.

– **العوائق الائتمانية :**الشمول المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضا العملاء القدرة على اختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات.[1]

ثانيا: مبادئ الشمول المالي

فيما يلي المبادئ الرئيسية لتحقيق الشمول المالي المعتمدة من قبل مجموعة g20:

1–القيادة: وتهدف إلى ايجاد التزام واسع لدى الجهات الحكومية المختلفة والأطراف المشاركة لتحقيق الشمول المالي للمساعدة في تخفيض حدة الفقر، حيث أثبتت التجارب الدولية بأن قيادة الشمول المالي يجب أن تكون على المستويات العليا الحكومية لتعزيز وزيادة نسب الاشتمال المالي.

[1] صورية شنبي–السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية ، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المسيلة، العدد2، 2018، ص ص 109–111.

2-التنوع: تنفيذ سياسات تعزز المنافسة وتقديم محفزات تشجيعية للوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها بالشكل الصحيح، وكذلك توفير خدمات مالية متنوعة مثل (التوفير، الاقتراض، التحويل، التأمين والاستثمارات المالية ...) بحيث يكون هناك تنوع في مزودي الخدمات المالية وطرق تقديمها.

3-الابتكار/التجديد: من الضرورة تعزيز الابتكارات التكنولوجية باعتبارها وسيلة لتوسيع وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية واستخدام النظام المالي وبما يشمل ذلك ضرورة لتحديد نقاط الضعف في البنية الأساسية للنظام المالي، مما يؤدي إلى الانتشار السريع للخدمات المالية ووصولها إلى الفئات المهمشة في المناطق الريفية والقروية مع مراعاة تقليل تكلفة تقديم الخدمات والمنتجات وأن تكون ملبية لمتطلبات واحتياجات الفئات المستهدفة.

4-الحماية: يجب إتباع نهج شامل لحماية مستهلكي الخدمات المالية والذي يوضح دور كل من الحكومة ومزودي الخدمات والمنتجات المالية والعملاء بشكل واضح، حيث يؤدي التطور والابتكار في الخدمات ومزودي الخدمات المالية إلى زيادة مخاطر تعرض العملاء للاحتيال أو إساءة المعاملة أو وجود أخطاء بشرية أو تقنية أثناء تقديم الخدمات والمنتجات ولمعالجة هذه المشاكل فإنه من الضرورة وضع أسس عادلة وشفافة لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، وذلك من خلال:

- ✓ توفير تعليمات تعمل علة تعزيز الشفافية في تسعير الخدمات المالية.
- ✓ توفير آلية معالجة الشكاوي والنزاعات الخاصة بمستهلكي الخدمات والمنتجات المالية.
- ✓ تحديد الجهة الإشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية.

5-تمكين العملاء: لتمكين العملاء من تحقيق الاستفادة المثلى من الخدمات المالية فإنه لابد من تطور قدراتهم وثقافاتهم المالية وتمكين قدراتهم من خلال ما يلي:

- ✓ **الثقافة المالية:** وهي القدرة على فهم المعلومات الأساسية عن المنتجات والخدمات المالية.
- ✓ **القدرات المالية:** وهي تمكين العملاء من اتخاذ القرار المالي الذي يتناسب مع احتياجاتهم.
- ✓ **آلية معالجة الشكاوي:** وهي القدرة على معالجة شكاوي العملاء من حلال آلية واضحة وآمنة.

6-التعاون: ضرورة إيجاد بيئة عمل واضحة وبمحددات تقوم على التنسيق الواضح داخل القطاع الحكومي وتشجع على الاستشارة والشراكة داخل القطاع الحكومي ومع الشركاء الآخرين خارج القطاع، حيث يجب تحديد المؤسسة التي تقود وتنسق مع الجهات الحكومية الأخرى وتنظم وتتابع عمليات الشراكة مع الشركاء الآخرين لتحديد دور كل طرف بالمجموعة بشكل واضح.

7–المعرفة: يجب توفير بيانات كافية واستخدامها لإنشاء سياسة تستند على أدلة وأدوات قياس لكل من الجهة الرقابية ومزودي الخدمات والمنتجات المالية، حيث أن توفر البيانات المناسبة والموثوقة يعتبر أمرا ضروريا لعملية تصميم وإعداد سياسة الشمول المالي.

8–التناسب: وضع واعتماد سياسة وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات والمنتجات المالية المبتكرة بحيث تكون مبنية على أسس سد الفجوة وتدليل المعوقات في التشريعات الحالية.

9–الإطار العملي: يجب أن يستند الإطار العملي العام على المعايير والممارسات الدولية الفضلى حيث تم تصميم تلك المعايير بطريقة مزية تتناسب مع ظروف الدول المختلفة.[1]

المطلب الثالث: التكنولوجيا المالية ومساهمتها في تعزيز الشمول المالي [2]

شكّل قطاع التكنولوجيا المالية Fintech خلال السنوات القليلة الماضية ثورةً في مجال الأنظمة المالية العالمية والعربية، حيث بات يلبي الكثير من الحاجات والخدمات المتعلقة بالعمليات المالية المختلفة وبطرق متقدمة تنافس إلى حد كبير الخدمات المالية التقليدية من حيث السرعة والتكلفة. ولقد نجحت الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في تقديم حزمة متنوعة من الخدمات المالية تتضمن خدمات المدفوعات والعملات الرقمية وتحويل الأموال وكذلك الإقراض والتمويل الجماعي وإدارة الثروات بالإضافة إلى خدمات التأمين، كما نجحت في خلق الطلب على تلك المنتجات، الأمر الذى يلقي بظلاله على مستقبل الخدمات المالية التقليدية في ظل النمو المتزايد لتلك الشركات الناشئة وكذلك سرعة الابتكارات والحلول التكنولوجية في تقديم العديد من الخدمات المالية الرقمية. وتتمتع التكنولوجيا المالية بقدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية، وجعلها أسرع، وأرخص، وأكثر أمناً وإتاحة، خصوصاً للشريحة الكبيرة من السكان التي لا تتعامل مع الجهاز المصرفي.

التكنولوجيا المالية أو (FinTech) هي عبارة عن كل المنصات والتطبيقات والشركات التكنولوجية التي تعمل في خدمة القطاع المالي في العالم وتطويره. وعرّف مجلس الإستقرار المالي (Financial Stability Board) التكنولوجيا المالية بأنها: «ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، لها أثر مادي وملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية».

---

[1]نبيل بهوري، الشمول المالي كأداة تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه_دراسة حالة الدول العربية_، مجلة الاقتصاد الجديد، الجزائر، العدد 3، 2019 ص ص 164–165.

[2]الأمانة العامة لاتحاد المصارف العربية، https://uabonline.org/ar/9، 2021/05/14، 22:51.

والتكنولوجيا المالية هي تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية أو المصرفية التقليدية. تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل ويمكن لعددٍ أكبر من الأفراد الوصول إليها، حيث لا يحصل حوالي 160 مليون نسمة أو 63% من البالغين في العالم العربي على خدمات مالية رسمية، ولا يتعامل نحو 40% من الفقراء مع المصارف بسبب ارتفاع التكاليف، أو بُعد المسافات، أو المتطلبات المرهقة والمعقدة لفتح حساب مالي. وفي معظم الحالات يتم إبتكار وتطوير هذه الخدمات والمنتجات من قبل شركات ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، وهي شركات حديثة تعد بتحسين الخدمات المصرفية والمالية للأفراد والشركات، بالتعاون أو المنافسة مع مقدّمي الخدمات المالية القائمين مثل المصارف بشكل رئيسي.

كما تلعب التكنولوجيا المالية دوراً مهماً في التصدي للتحديات الحرجة أمام تعزيز الشمول المالي والنمو الاحتوائي وتنويع النشاط الاقتصادي، من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية للشريحة الكبيرة من السكان التي لا تتعامل مع الجهاز المصرفي، وتسهل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. كما تساهم التكنولوجيا المالية في تحقيق الاستقرار المالي، من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر، ويمكنها تيسير التجارة الخارجية والتحويلات، بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود، كما يمكن أن يؤدي استخدام وسائل الدفع الإلكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة.

تعمل معظم شركات التكنولوجيا المالية تحت شعار Empowering the Unbanked أو تمكين المستبعدين مالياً. وإن المقياس الحقيقي لنجاح التكنولوجيا المالية كصناعة أو قطاع لا يكمن في تطوير أداة أخرى لتأمين الراحة لعملاء المصارف، ولكن في مدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي للفئات المُستبعدة مالياً وتحسين فرص الحصول على التمويل خصوصاً للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر.

ضمن هذا الإطار، لا تزال المنطقة العربية تُسجّل أحد أدنى المستويات في العالم في ما يخصّ الشمول المالي، حيث يمتلك نحو 37.2% فقط من البالغين في الدول العربية حسابات مصرفية، أي حوالي 160 مليون شخص (63% من البالغين) مستبعدين من الخدمات المالية والتمويلية الرسمية. وبحسب صندوق النقد العربي، فإن الدول العربية باستثناء دول مجلس التعاون الخليجي هي الأكثر حرماناً من الخدمات والمنتجات المالية على مستوى العالم، وقد يعود هذا إلى أسباب عدة أبرزها الفقر،

والجهل المالي، وصعوبة الوصول إلى المناطق الريفية، بالإضافة إلى انتشار الاقتصاد غير الرسمي. ومن شأن التكنولوجيا المالية أن تعزز الشمول المالي من خلال أشكال عديدة وجديدة من العمليات المالية والمصرفية التي يمكن إجراؤها عبر الهاتف المحمول أو الإنترنت. على سبيل المثال، إن حلول الدفع عبر استخدام الهاتف المحمول يمكن أن توسّع نطاق الشمول المالي خصوصاً مع ارتفاع نسبة استخدام الهواتف الذكية، وتفوّقها على عدد الحسابات المصرفية في الدول العربية. فبحسب موقع Statiste، يبلغ عدد مستخدمي الهواتف الذكية في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا 157.7 مليون مستخدمة عام 2018 مقابل 85.7 مليون مستخدم عام 2014.

على مدى عقود، كانت التكاليف المرتفعة، والمسافات البعيدة، وطبيعة التمويل التي تحتاج إلى ضمانات وتفاعلات إنسانية كثيرة، تمثل عقبة رئيسية أمام الشمول المالي. لذلك، من المرتقب أن تُحدث الخدمات المالية الرقمية التي يتم تطويرها من قبل المصارف أو الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تطورات إيجابية فيما يخص الشمول المالي خصوصاً في العالم العربي، حيث تؤدي الإبتكارات في مجال التكنولوجيا، وانتشار استخدام الهواتف الذكية وتغلغل الإنترنت، إلى تسهيل الحصول على الخدمات المالية. فقد جلبت الهواتف المحمولة والإنترنت الخدمات المالية إلى الناس بدلاً من اضطرارهم إلى الانتقال لمسافات طويلة للذهاب إلى المصارف، كما ساهمت في تخفيض التكاليف وتحسين كفاءة وسرعة الخدمات المالية التقليدية.

وضمن هذا الإطار، تتوجه المجتمعات ذات الدخل المنخفض نحو الخدمات المالية الرقمية لإدارة أموالها عن طريق استخدام الهواتف المحمولة، والبطاقات القابلة لإعادة الشحن، والوكلاء المحليين والأساليب الأخرى لنقاط البيع. فإن التقنيات المالية الحديثة تُؤثر إيجاباً على معدلات الشمول المالي، وخصوصاً في المناطق الريفية والنائية، من خلال حلول كالهوية الرقمية، وسجلات الأصول، والعقود الذكية. فالهويات الرقمية جعلت مسألة فتح حساب أسهل من أي وقت مضى، والخدمات المالية التي تعتمد على الهواتف المحمولة تصل حتى للمناطق النائية. كما أن زيادة إتاحة بيانات العملاء تسمح لمقدمي الخدمات بتصميم المنتجات المالية الرقمية التي تلائم على نحو أفضل احتياجات الأفراد الذين لا يملكون حسابات مصرفية.

وفي ظل معاناة المرأة العربية بشكل عام من الإقصاء المالي وصعوبة الوصول إلى القنوات المالية الرسمية أكثر من الرجال، نتيجة الحواجز الهيكلية والعقبات التنظيمية، لا تفرّق الشركات الناشئة

في مجال التكنولوجيا عند تقديم خدماتها بين رجل وامرأة وبالتالي تقدّم للمرأة العربية الأدوات المالية الأساسية اللازمة لتملّك الأصول والتمكين الاقتصادي، في حين تستمر الفجوة بين الجنسين في مسألة الشمول المالي في العالم العربي.

كما يمكن أن تقدّم التكنولوجيا المالية مصادر بديلة للقروض من خلال التمويل الجماعي ومنصات الإقراض المباشر عبر الإنترنت، خصوصاً للمشروعات الصغيرة والمتوسطة التي تفتقر للخدمات المصرفية والتمويل الرسمي الكافي. كما تساهم حلول التكنولوجيا المالية في انخفاض كلفة التمويل في القطاع المصرفي من خلال التخلّص من الوسطاء.

وتمثّل التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها المختلفة فرصاً وتحديات في الوقت عينه للمصارف والمؤسسات المالية الأخرى. فقد تتغير طبيعة ونطاق المخاطر المصرفية كما هي مفهومة تقليدياً نتيجة لتزايد الاعتماد على التكنولوجيا المالية. وفي حين أن هذا التغيير قد يؤدي إلى مخاطر جديدة، فإنه يمكن أيضاً أن يفتح فرصاً جديدة للمصارف، وللعملاء، وللقطاع المصرفي بشكل عام، وللجهات الرقابية أيضاً. ولذلك، يتوجب على المصارف والجهات الرقابية النظر في كيفية تحقيق التوازن بين الحفاظ على سلامة ومتانة النظام المصرفي، وتطوير الابتكار في القطاع المالي والمصرفي. ومن شأن هذه المقاربة المتوازنة تعزيز سلامة ومتانة المصارف والاستقرار المالي، وحماية المستهلك، وتعزيز الامتثال للقوانين والتشريعات، بما في ذلك قوانين مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، دون الإضرار بالابتكارات النافعة في الخدمات المالية، وخاصة تلك التي تستهدف الشمول المالي.

بحسب البنك الدولي، تُظهر تجارب الدول أدناه تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي:

– زادت في تنزانيا نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات معاملات بنكية بأكثر من الضعف، من 17.3% عام 2011 إلى 39.8% عام 2014، بفضل الخدمات المالية الإلكترونية.

– تركيز الهند على بطاقات الهوية الرقمية كان عاملاً مؤثراً في إضافة 200 مليون حساب مصرفي جديد.

– في البرازيل، أدت بطاقات الدفع الإلكتروني إلى تخفيض تكلفة التحويلات الاجتماعية في إطار برنامج حافظة الأسرة للتحويلات النقدية المشروطة، إلى أقل من 3% من إجمالي المدفوعات.

«على بابا للتمويل»، أحد البرامج المنبثقة عن شركة علي بابا الصينية للتجارة الإلكترونية، يخدم عشرات الملايين من العملاء، ويصدر تصنيفات ائتمانية، ويقرر للوسطاء على الفور ما إذا كان يتعين أن يقدموا قروضاً صغرى استناداً إلى البصمات الرقمية للمتقدمين للحصول عليها.

تقوم البرازيل والمكسيك وتركيا برقمنة المدفوعات من الحكومة إلى الاشخاص (الرواتب والإعانات الاجتماعية، إلى آخره)، في حين استثمرت الهند بكثافة في بناء البنية التحتية الرقمية الحيوية، بما في ذلك عمل بطاقات هوية وطنية رقمية.

ونتيجة لأزمة اللاجئين السوريين، يوجد في الآونة الأخيرة تضافر للجهود من أجل تطبيق حلول المدفوعات الرقمية للأغراض الإنسانية. وتعتبر سيجاب و ماستركارد وفيزا ومؤسسة بيل ومليندا جيتس من بين العديد من المؤسسات المهتمة باستكشاف كيف يمكن أن يكون وضع حسابات رقمية للاجئين بمثابة مدخل للخدمات المالية الأخرى مع مرور الوقت. ويتضمن ذلك المدخرات والقروض، ليس فقط من أجل تسريع الشمول المالي بين اللاجئين بشكل أوسع، بل أيضا لإنشاء هويات رقمية من شأنها تكوين تاريخ مالي (والتفكير في التصنيف الائتماني) والذي يمكن أن يرتبط بهم أينما يذهبون. وبهذه الطريقة يتواجد اللاجئون والمهاجرون على الخريطة وبالتالي يتواجد المزيد من العملاء القابلين للاستمرار مع المؤسسات المالية في دول جديدة»

– إليسا ماكارتر لابورد، مجموعة فيتاس، مايو/ أيار 2017.

وعبر ترابط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الخدمات المالية، نشأت شركات التكنولوجيا المالية جنباً إلى جنب وفي إطار من المنافسة مع المصارف، التي تستعين كذلك بالتكنولوجيا الرقمية للانتقال إلى نماذج أعمال أكثر تركيزاً على العملاء. وضمن هذا الإطار، دخلت شركات الاتصالات إلى أسواق بعض الدول العربية حيث تقوم حالياً بتقديم خدمات الدفع عن طريق الأجهزة المحمولة (صندوق النقد الدولي، 2018). إن التطور الأبرز في مجال التكنولوجيا المالية على الصعيدين العالمي والعربي قد حصل في مجال المدفوعات الرقمية، إلا أنه لا يزال هناك الكثير مما ينبغي القيام به من أجل توسيع نطاق وإطار الخدمات المالية الرقمية لتتضمن القروض والمدخرات والتأمين وتحويل الأموال.

وبحسب تحالف الشمول المالي (AFI)، يتم البحث حالياً في أبرز خصائص التكنولوجيا المالية التي يمكن أن تساهم بشكل فعّال في رفع كفاءة الخدمات المالية وتعزيز مستويات الشمول المالي، ومنها:

- البلوكشين (Blockchain) وتطبيقها المحتمل لزيادة شفافية وكفاءة المدفوعات (على سبيل المثال في سياق التحويلات الدولية)، وقدرتها على تعزيز أمن المعاملات.

- اعتماد تكنولوجيا الحوسبة السحابية (Cloud Computing) في القطاع المالي.
- تحليل البيانات الضخمة (Big Data Analytics) وأهميتها في عمليات التصنيف الائتماني (Credit Scoring).
- التقنيات البيو مترية لتعزيز وزيادة كفاءة إجراءات اعرف عميلك (KYC) .
- التكنولوجيا الرقابية (RegTech) لتعزيز الامتثال للمعايير الدولية وبالتالي الحفاظ على الاستقرار المالي والنزاهة المالية، وكفاءة الإشراف المحلي.

في الختام، على حكومات الدول العربية تبنّي استراتيجية شاملة تهدف إلى الاعتماد على المدفوعات الرقمية والتكنولوجيا المالية كأداة رئيسية لتعزيز الشمول المالي والتحوّل إلى الاقتصاد غير النقدي، وذلك عبر تحديث البنية التحتية للاتصالات، وإعداد قانون لتطوير المعاملات المالية غير النقدية تحت مظلة البنوك المركزية، بالإضافة إلى إقرار أطر تنظيمية تحقق الاندماج بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقطاع المالي.

وعلى المصارف المركزية والسلطات الرقابية إقرار قواعد جديدة تسعى إلى تذليل العقبات أمام التكنولوجيا المالية وخصوصاً المدفوعات الإلكترونية، والاعتراف بشركات المحمول كجهات مقدمة للخدمات المالية وليس مجرد وسيط مالي، حيث إن إتاحة الفرصة لشركات المحمول في تقديم الخدمات المصرفية الرقمية سيمنح المصارف نطاق تغطية أوسع خاصة في المناطق النائية وتخفيض مخصصات مالية لإنشاء الفروع.

وأخيراً، لا يجب إطلاق العنان لهذه الإمكانات الهائلة للتكنولوجيا المالية بمفرداتها كافة التي تتضمن البلوكشين والعملات المشفرة، قبل إجراء مزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك والأمن المعلوماتي، فضلاً على تحسين بيئة الأعمال، والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتوعية المالية.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات السابقة المحلية والعربية

أولا: الدراسات السابقة المحلية

الدراسة الأولى:

زاوية رشيدة، بلعور سعيدة، **التكنولوجيا المالية ودورها في تسريع الشمول المالي من أجل تنمية مستدامة**، ملتقى وطني، جامعة يحيى فارس، المدية 2019.

- **إشكالية الدراسة**

إلى أي مدى تساهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الشمول المال من أجل تنمية مستدامة؟

- **أهمية الدراسة**

تنبع أمشية الموضوع من أمشية استعمال الخدمات المالية التكنولوجية المتوفرة في الدول وما توفره من مزايا مختلفة بالنسبة للمتعاملين بها قصد تحقيق تنمية مستدامة.

- **أهداف الدراسة**

تهدف الدراسة إلى تقدنً مفاهيم حول الشمول المالي أهدافه وأهميته في التنمية، كما يتم التعرف على وضع التكنولوجيا المالية في الشمول المالي

- **نتائج الدراسة**

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

– للشمول المالي مجموعة من المزايا على الاقتصاد والمجتمع والنظام المالي، لذا فإعداد استراتيجية لتحقيقه مهم للغاية، حيث يعتمد في تحقيقه على مجموعة من الركائز الأساسية، مثل :البنية التحتية المالية، التثقيف المالي، تطوير الخدمات المالية...الخ.

– تتميز التكنولوجيا المالية بأنها أسرع وأرخص وأسهل ويمكن لعدد أكبر الوصول إليها.

– معدلات الشمول المالي في المنطقة العربية لا تزال ضعيفة مقارنة ببلدان العالم

– الشمول المالي بطبيعته يؤدي إلى الاستقرار المالي من خلال النهوض بالقطاع العائلي والمؤسسات الصغيرة، وزيادة كفاءة الوساطة.

المالية، ومكافحة غسل الأموال، وزيادة فاعلية تطبيق السياسة النقدية وعلى الجهات الرقابية والبنوك المركزية.

– هنالك مجموعة من المعوقات تواجه المنطقة العربية في تجسيدها للشمول المالي، لذا لا من معرفة هذا المعوقات بدقة وتذليلها للمضي قدما لتحقيق الشمول المالي.

الدراسة الثانية:

صورية شنبي، السعيد بن لخضر، **أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية) تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)**، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد3، العدد02، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2018.

– **إشكالية الدراسة**

هل يعزز الشمول المالي الاستقرار المالي ويساهم في تحقيق التنمية المستديمة بكل أبعادها؟

– **أهمية وهدف الدراسة**

هدف الدراسة إلى تقديم مفاهيم ح ول الشمول المالي، أهميته أهدافه وأهميته في التنمية، كما يتم التعرف على سياساته والمجهودات الدولية المبذولة في هذا المجال، والتعرض لتجربة عربية في هذا المجال.

– **نتائج الدراسة**

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

– يوفر الشمول المالي تقديم خدمات ومنتجات مالية متطورة وبأسعار معقولة مثل المعاملات والمدخرات والمدفوعات والتأمين والائتمان وغيرها من الخدمات المالية المختلفة بطريقة مستديمة ومسؤولة.

– الوصول إلى المعاملات هو خطوة البداية للشمول المالي، فحسابها يسمح بالادخار وتبادل المدفوعات ويعتبر بمثابة بوابة لخدمات مالية أخرى، وهذا ما ركزت عليه مجموعة البنك الدولي.

استخدام الخدمات المالية المختلفة في أعمال تجارية هامة وفي الاستثمارات المالية المختلفة في شتى المجالات وفي مواجهة الأزمات المالية.

– قيام عدة دول بإعداد وتنفيذ استراتيجيات وطنية لتحقيق التقدم نحو الشمول المالي.

– التشجيع على الابتكار والمنافسة في مجال الخدمات المصرفية والمالية، وقد ساعد في ذلك التطور التكنولوجي الصارخ خاصة في السنوات القليلة الماضية.

ثانيا: الدراسات السابقة العربية

الدراسة الأولى:

رواء نافذ عليوة، **أثر تطور الشمول المالي على مستوى الميزة التنافسية المصرفية (دراسة تطبيقية على البنوك المدرجة في بورصة فلسطين خلال الفترة 2014–2018)**، مذكرة مَاجِستِير في المحاسبة والتمويل، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الْجَامِعَةِ الإِسلامِيةِ بِغَزة، فلسطين، 2019

– إشكالية الدراسة:

هل تطور الشمول المالي يؤثر على مستوى الميزة التنافسية المصرفية للبنوك المدرجة في بورصة فلسطين؟

ـ أهداف الدراسة

يعد الهدف الرئيسي من الدراسة قياس تطور الشمول المالي وبيان أثره على مستوى الميزة التنافسية للبنوك المدرجة في بورصة فلسطين خلال الفترة ما بين (2014–2018)، ويتم ذلك من خلال:

– التعرف على مستوى الشمول المالي في فلسطين.

– التعرف على مستوى الميزة التنافسية المصرفية للبنوك المدرجة في بورصة فلسطين

– تحليل وتقييم أثر تطور الشمول المالي في تعزيز الميزة التنافسية المصرفية للبنوك المدرجة في بورصة فلسطين.

ـ أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في حداثتها وانسجامها مع التوجهات العالمية لتعزيز الشمول المالي ومع الجهود المحلية التي تقودها سلطة النقد الفلسطينية في بناء استراتيجية وطنية للشمول المالي، وفي أنها تتناول موضوعًا حيويًا لم ينل نصيبه من الدراسة في المؤسسات الأكاديمية والبحثية الفلسطينية، كما تكمن أهميتها في النتائج والتوصيات التي تخرج بها الدراسة والتي يهتم بها متخذي القرار في البنوك الفلسطينية وسلطة النقد الفلسطينية التي تساعدهم في اتخاذ التدابير والإجراءات اللازمة التي تعمل على رفع الوعي والقدرات المالية للمجتمع الفلسطيني، كما تساعدهم في تطوير المنتجات المالية بما يتناسب مع احتياجات المستهلك، حيث أن تطوير المنتجات المالية والاهتمام بجودتها يعمل على زيادة القدرة التنافسية للمصارف . كما تلفت هذه الدراسة أنظار الباحثين إلى الاهتمام بدراسة الشمول المالي وأثاره في تعزيز النمو الاقتصادي في فلسطين، وكيفية اقتراح سياسات تساهم في دعمه وانتشاره.

– نتائج الدراسة

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية

– أظهر الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة وجود اختلافات جوهرية بين البنوك فيما يتعلق بمؤشرات الشمول المالي، ومؤشرات الميزة التنافسية، وقد يرجع ذلك إلى الاختلاف في حجم وطبيعة ورأس مال وفترة عمل كل بنك.

– كما أظهرت النتائج بأن بنك فلسطين يأتي في المرتبة الأولى من حيث عدد نقاط الوصول بنسبة 36% لعدد الفروع و40% لعدد الصرافات، ويليه بنك القدس بنسبة 19% للفروع و17% للصرافات، ويأتي في المرتبة الأخيرة بنك الإستثمار الفلسطيني بنسبة 9% للفروع و8% للصرافات الآلية.

– بلغت ادني قيمة حجم الودائع كنسبة من إجمالي الناتج المحلي 15.661% في بنك الإستثمار الفلسطيني، وأعلى قيمة 259.939% في بنك فلسطين، وبلغ ادني قيمة لحجم التسهيلات كنسبة من إجمالي الناتج المحلي 8.033 في بنك الإستثمار الفلسطيني واعلي قيمة 27758.34 في فلسطين.

– وبلغت ادني قيمة نسبة صافي الربح قبل الضرائب إلي إجمالي الموجودات 0.860في البنك الإسلامي العربي، وأعلى قيمة 2.130 في بنك فلسطين، وبلغ ادني قيمة العائد إلي الأصول 0.530 في بنك الاستثمار وأعلى قيمة 1.660 في بنك فلسطين، أما العائد على حقوق الملكية فقد بلغ ادني قيمة في بنك الإستثمار معدل 2.340 وأعلى قيمة 14.360 في بنك فلسطين.

– وبلغ ادني قيمة الحصة السوقية من الودائع 2.170 في بنك الاستثمار واعلي قيمة 31.540 في بنك فلسطين، أما الحصة السوقية فقد بلغت ادني قيمة لها من التسهيلات 5.130 في البنك الإسلامي العربي وأعلى قيمة 32.800 في بنك فلسطين.

– كما بينت النتائج بأن هناك علاقة طردية بين مؤشرات الوصول للخدمات البنكية (عدد أجهزة الصراف الآلي وعدد فروع البنك) وبين نسبة صافي الربح قبل الضرائب إلي إجمالي الموجودات وبين الحصة السوقية من التسهيلات وبين الحصة السوقية من الودائع، وبين العائد إلي حقوق الملكية، وبين العائد إلي الأصول.

– وأوضحت النتائج بأن هناك يوجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين استخدام الخدمات المالية (حجم الودائع كنسبة من إجمالي الناتج المحلي), وبين نسبة صافي الربح قبل الضرائب إلي إجمالي الموجودات، وبين العائد إلي حقوق الملكية، وبين الحصة السوقية من الودائع،وبين الحصة السوقية من التسهيلات.

– وفي المقابل لا يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين استخدام الخدمات المالية (حجم التسهيلات الإئتمانية كنسبة من إجمالي الناتج المحلي) وبين الحصة السوقية من الودائع وبين الحصة السوقية من التسهيلات

الدراسة الثانية:

عقلة نواش محمد ارشيد، **أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية،** المجلة العربية للإدارة، مجلد 37، العدد 1، المملكة العربية السعودية، مارس 2017.

– **إشكالية الدراسة:**

هل الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى زيادة أداء المصارف في السعودية؟

ـ أهمية وهداف الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تلقي الضوء للمرة الأولى(على حد علم الباحث)على اثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمصارف السعودية، حيث ونتيجة للتطورات التكنولوجية المتسارعة في الوقت الحاضر، بات من الضروري على منظمات الأعمال استخدام تكنولوجيا المعلومات، في مختلف نشاطاتها بهدف مواكبة التطورات وتحديث طرائق العمل في هذه المنظمات، ومما لاشك فيه أن المصارف هي أكثر المنظمات الاقتصادية تأثرا واستخداماً للتكنولوجيا نتيجة لطبيعة النشاطات التي تقوم بها، ومن هنا فأن هذه الدراسة تكتسب أهميتها لأنها:

– تسهم في إلقاء الضوء على درجة استخدام المصارف لتكنولوجيا المعلومات.

– تساعد إدارات المصارف من خال بيان أهمية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تحسين نوعية الخدمات وتحسين الأداء المالي لها.

– تساعد في توضيح الصورة عن ميزات استخدام تكنولوجيا المعلومات،

ـ أهمية الدراسة

تهدف الدراسة إلي تحقيق عدد من الأهداف وهي:

ـ معرفة فيما إذا كان الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء المصرفي مقاسا بالعائد على الموجودات (ROA).

ـ معرفة فيما إذا كان الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء المصرفي مقاسا بالعائد على حقوق الملكية (RO E).

ـ نتائج الدراسة

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

– وجود أثر للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات (الاستثمار في الأجهزة، والاستثمار في البرمجيات SW وعدد أجهزة الصراف الآلي) على أداء المصارف السعودية المقاس بالعائد على الموجودات.

– وجود أثر للمتغير الضابط (الحجم) على أداء المصارف السعودية المقاس العائد على الموجودات، بينما لا يوجد اثر للمتغير الضابط (نسبة الودائع إلى الموجودات) على أداء المصارف المقاس بالعائد على الموجودات.

– وجود أثر للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات (الاستثمار في الأجهزة، والاستثمار في البرمجيات SW وعدد أجهزة الصراف الآلي) على أداء المصارف السعودية المقاس بالعائد على حقوق الملكية.

– وجود أثر للمتغيرات الضابطة (الحجم، نسبة الودائع إلى الموجودات) على أداء المصارف السعودية المقاس بالعائد على حقوق الملكية.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

*SAM Hocine, **analyse du niveau d'inclusion financière en Algérie, étude empirique sur les communes de la wilaya de tizi-ouzou : état des lieux et perspectives**, thèse de doctorat, es sciences économiques, faculté des sciences économiques, des sciences de gestion et de sciences commerciales, département de sciences économiques, université mouloud mammeri de tizi ouzou, 2015.*

– ***إشكالية الدراسة:***

لماذا لا يتحقق هدف الشمول المالي الأمثل في الجزائر؟

ـ أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية واستخدام الخدمات المالية بالإضافة إلى الأدوار الاقتصادية والاجتماعية التي تلعبها في الحياة اليومية للسكان والكشف عن الدور الكبير. أن التمويل الأصغر يلعب في معالجة ظواهر الفقر والإقصاء.

ـ أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى عرض الوضع العام للشمول المالي في الجزائر من خلال تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه البنوك وشركات التأمين ومكتب البريد –كمؤسسات رئيسية للدراسة –وكذلك المنظمات الأخرى (التمويل الإسلامي، وسطاء محددون، وما إلى ذلك) في تحسين مستويات نفاذ الأفراد إلى القطاع المالي الرسمي، والتي أخذناها على سبيل المثال ولاية تيزي وزو، كمجال للتحقيق.

ـ نتائج الدراسة

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

– تسليط الضوء على الشمول المالي من خلال الاعتماد على قاعدة وثائقية متاحة من حيث الكتب، وأعمال البحث الأكاديمي، والتقارير من الهيئات الوطنية والدولية، والدراسات العالمية، ولا سيما حول 'إفريقيا والمغرب العربي ... يشير الشمول المالي –وهو مفهوم متعدد الأوجه.

– الوصول إلى الخدمات المصرفية والمالية واستخدامها بطريقة منتظمة وكريمة ومتكيفة مع احتياجات السكان.

– زيادة الشمول المالي تتطلب مع ذلك إنشاء إطار قانوني وتنظيمي يعزز الوصول إلى الحساب المصرفي (الحق في الحساب)، ثم إلى الخدمات المصرفية. أنفسهم، المستبعدين من النظام الرسمي.

التركيز على مؤشرات قياس الخدمات المصرفية التي تنقل المعلومات المتعلقة بحالة أو مستوى إمكانية الوصول واستخدام الخدمات المصرفية من قبل السكان.

– المؤشرات التي تقيم تطور العلاقة بين السكان والنظام المالي الرسمي: هذه هي الكثافة المصرفية التي لا تكتمل المعلومات المقدمة عنها بشكل منهجي بسبب طابع الاقتصاد الكلي الذي يعمم جميع فئات السكان؛ النسبة بين الاعتمادات للاقتصاد والناتج المحلي الإجمالي التي تقيس درجة الوساطة ومشاركة البنوك في تمويل الشركات والأسر. من جانبه، من أجل قياس كمية الأموال المتداولة، يشكل عرض النقود مؤشرًا ماليًا كليًا، تساعد المعلومات الخاصة به في حساب الاتجاهات في استخدام كل من النقود الورقية والأموال الكتابية من قبل الأفراد.

– المؤشر الذي تبدو معلوماته أقرب إلى الواقع هو معدل فتح الحساب، فهو يعكس الحالة الحقيقية للبنوك بسبب طبيعتها الاقتصادية الجزئية.

– المنطقة التي تخدم شبكة من الفروع المصرفية بشكل جيد ليست بالضرورة مصرفية، لأنه لا يمكن إدراج السكان حقًا إلا عندما يستفيدون فعليًا من الوصول إلى الحساب.

– استخدام الخدمات ووسائل الدفع .ثم أدركنا تنوع وتعقيد المؤشرات، سواء في تقييم احتياجات البيانات أو في التنفيذ العملي وموثوقية مصادر المعلومات.

الدراسة الثانية:

Shashank Bansal, ***Perspective of Technology in Achieving Financial Inclusion in Rural India, Symbiosis Institute of Management Studies Annual Research Conference (SIMSARC13),*** *Lecturer, Department of Management, Rajiv Gandhi University of Knowledge Technologies, Andhra Pradesh, Procedia Economics and Finance 11 (2014) 472 – 480, 2014.*

- إشكالية الدراسة:

لماذا لا يتحقق هدف الشمول المالي الأمثل في الجزائر؟

- أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- ضمان نظام مالي فعال للأشخاص المحرومين لتعبئة مدخراتهم الأسرية وتخصيصها بشكل فعال للاحتياجات الائتمانية المتزايدة في البلاد. قليل من المؤسسات المالية مثل البنوك .

- تقديم منظمات التمويل الأصغر خدماتها في المناطق الريفية مع التركيز على إدراجها في التنظيم نظام مالي. لكن الكثير منهم ما زالوا ينتظرون.

- التفاوت الكبير بين سكان الريف والمنطقة العمرانية في الاستفادة من خدمات النظام المالي. أحد الأسباب الرئيسية لما سبق ذكره يمكن أن تعزى الملاحظة إلى الأمية المالية لسكان الريف.

- تطوير منصة لتقديم الطعام لسكان الريف وهي اقتصادية، ولدينا قابلية الوصول الواسع وسهولة الوصول. يمكن أن تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة كأداة لتطوير منصة تساعدنا على التوسع الخدمات المالية في المناطق الريفية النائية.

- تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كقوة دافعة لتحقيق المزيد من الاستدامة والشمول الهيكل الاقتصادي.

- تتيح لنا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جمع البيانات والمعلومات ونقلها وتحويلها والتعاون معها الكيانات الأخرى بطريقة متطورة ومنتجة ومبتكرة وسهلة المنال.

- تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتبارها قابلة للحياة للغاية الخيار الذي يمكننا من خلاله تقديم الخدمات للشريحة المستبعدة مالياً في الدولة.

- أهمية وهدف الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا تعمل كوسيط تنافسي فحسب، بل تساعد أيضًا في خفض تكلفة المعاملات للعميل .سيعزز عملية النهاية الخلفية لدينا ويجعل عملية الواجهة الأمامية سهلة الاستخدام .اتخذ بنك الاحتياطي الهندي وبنوك تجارية أخرى عدة مبادرات منذ السنوات العديدة الماضية لتحسين الشمول المالي في المناطق الريفية بمساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .ومع ذلك، لا يزال هناك مجال كبير للبنوك لتحسين عملياتها باستخدام تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات الحديثة وتوسيع خدماتها إلى القطاعات المستبعدة مالياً .سيكون من المثير للاهتمام معرفة مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشمول المالي في الدولة وتحديد ودراسة التطبيقات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تتبناها البنوك .هذا من شأنه أن يعكس بشكل مباشر أو غير مباشر.

– نتائج الدراسة

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

– لا يتمتع غالبية الناس في البلاد بإمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية والمالية ونتيجة لذلك هم تظل مستبعدة من أفق التنمية الاقتصادية للبلاد.

– السبب الرئيسي لبطء الإدراج هو عدم وجود نموذج تسليم مناسب ومنتجات تلبي الاحتياجات المالية للأسر ذات الدخل المنخفض.

– الحاجة لمنتج غير معقد وبأسعار معقولة من قبل البنوك التي تساعدهم في تعبئة مدخراتهم وإدخالها في النظام المالي الرسمي. مشاريع سياحية.

– وجود فجوة كبيرة بين توقعات النمو والحقائق الأرضية في سياق "التعبئة واستخدام الأموال التي تدعم النمو الشامل للبلد. هناك حاجة لأدوات أو آلية فعالة ل سد الفجوة، مع جلب المزيد والمزيد من الناس من جميع المناطق سواء كانت ريفية أو حضرية للمشاركة في الأنشطة المالية السائدة وسيكون هذا ممكنا من خلال استخدام المعلومات والاتصالات تقنية.

– تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة كأداة لتطوير منصة تساعد لنا لتوسيع الخدمات المالية في المناطق النائية. تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كقوة دافعة لتحقيق المزيد من الاستدامة وهيكل اقتصادي شامل.

– تعزيز عملية النهاية الخلفية لدينا وأيضًا يجعل مستخدم التشغيل الأمامي ودود. اتخذ بنك الاحتياطي الهندي (RBI) والمصارف التجارية الأخرى العديد من المبادرات منذ السنوات العديدة الماضية لتحسينه الشمول المالي في المناطق الريفية بمساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وأجهزة الصراف الآلي هما خياران واعدان لـ تحقيق الشمول المالي.

– التقنيات تضيف طرقًا جديدة في تقديم الخدمات المصرفية إلى السكان الذين ليس لديهم حسابات مصرفية. على الرغم من ذلك، لا يمكننا حتى الآن استخدام هذه التقنيات بما يصل إلى إمكاناتها خاصة في المناطق الريفية.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

أولا: المقارنة بين الدراسات السابقة المحلية والدراية الحالية

الجدول رقم (01): المقارنة بين الدراسات السابقة المحلية والدراسة الحالية

	الدراسات الجزائرية		الدراسة الحالية
	الدراسة الأولى	**الدراسة الثانية**	
موضوع الدراسة	التكنولوجيا المالية ودورها في تسريع الشمول المالي من أجل تنمية مستدامة	أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)	إدارة مدى جاهزية البنوك للتكنولوجيا المالية كأداة لتحقيق الشمول المالي، دراسة حالة: البنك الوطني الجزائري BNA وكالة-تبسة-.
هدف الدراسة	**الدراسة** تهدف الدراسة إلى تقدنً مفاهيم حول الشمول المالي أهدافه وأهميته في التنمية، كما يتم التعرف على وضع التكنولوجيا المالية في الشمول المالي	هدف الدراسة إلى تقديم مفاهيم ح ول الشمول المالي، أهميته أهدافه وأهميته في التنمية، كما يتم التعرف على سياساته والمجهودات الدولية المبذولة في هذا المجال، والتعرض لتجربة عربية في هذا المجال.	تتجلى أهداف الدراسة في إبراز العلاقة بين المتغيرات التكنولوجيا المالية والشمول المالي ومدى جاهزية البنوك للتكنولوجيا المالية لتحقيق الشمول المالي.
عينة الدراسة	المدية	المسيلة	تبسة
فترة الدراسة	2019	2018	2021
طريقة معالجة الموضوع	وصفي تحليلي	وصفي تحليلي	وصفي تحليلي

المصدر: من إعداد الطالب

من خلال الجدول يتضح أن الدراسات السابقة تشابه مع دراسة الحالية في جوانب وتختلف معها في جوانب أخرى.

1-نقاط التشابه:

على الرغم من اختلاف في إشكالية الدراسة إلا إنها تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي وأدوات الدراسة التي اغلبها اتبعت الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات من عينة الدراسة.

2-نقاط اختلاف:

تختلف الدراسة الحالية عند الدراسة السابقة من حيث حدود الجغرافية التي أجريت فيها الدراسة في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة-تبسة-، كما تختلف أيضا من حيث حجم الدراسة والفترة الزمنية التي أجريت بينها، كما لا تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المتغير التابع حيث تم ربط الدراسات السابقة مع متغيرات مختلفة.

ثانيا: المقارنة بين الدراسات السابقة العربية والدراسة الحالية

ثانيا: المقارن بين الدراسات السابقة العربية والدراسة الحالية

الجدول رقم (02): المقارنة بين الدراسات السابقة العربية والدراسة الحالية

	الدراسات العربية		الدراسة الحالية
	الدراسة الأولى	الدراسة الثانية	
موضوع الدراسة	أثر تطور الشمول المالي على مستوى الميزة التنافسية المصرفية (دراسة تطبيقية على البنوك المدرجة في بورصة فلسطين خلال الفترة 2014-2018).	أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية	إدارة مدى جاهزية البنوك للتكنولوجيا المالية كأداة لتحقيق الشمول المالي، دراسة حالة: البنك الوطني الجزائري BNA وكالة-تبسة-.
هدف الدراسة	تحليل وتقييم أثر تطور الشمول المالي في تعزيز الميزة التنافسية المصرفية للبنوك المدرجة في بورصة فلسطين.	تساعد إدارات المصارف من خال بيان أهمية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تحسين نوعية الخدمات وتحسين الأداء المالي لها	تتجلى أهداف الدراسة في إبراز العلاقة بين المتغيرات التكنولوجيا المالية والشمول المالي ومدى جاهزية البنوك للتكنولوجيا المالية لتحقيق الشمول المالي.
عينة الدراسة	فلسطين	السعودية	الجزائر
فترة الدراسة	2019	2017	2021
طريقة معالجة الموضوع	وصفي تحليلي	وصفي تحليلي	وصفي تحليلي

المصدر: من إعداد الطالب

من خلال الجدول يتضح أن الدراسات السابقة تشابه مع دراسة الحالية في جوانب وتختلف معها في جوانب أخرى.

1-نقاط التشابه:

على الرغم من اختلاف في إشكالية الدراسة إلا إنها تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي وأدوات الدراسة التي اغلبها اتبعت الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات من عينة الدراسة.

2-نقاط اختلاف:

تختلف الدراسة الحالية عند الدراسة السابقة من حيث حدود الجغرافية التي أجريت فيها الدراسة في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة-تبسة-.، كما تختلف أيضا من حيث حجم الدراسة و الفترة الزمنية التي أجريت بينها ، كما لا تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المتغير التابع حيث تم ربط الدراسات السابقة مع متغيرات مختلفة.

ثانيا: المقارنة بين الدراسات السابقة الأجنبية والدراسة الحالية

الجدول رقم (03): المقارنة بين الدراسات السابقة الأجنبية والدراسة الحالية

	الدراسات الأجنبية		الدراسة الحالية
	الدراسة الأولى	الدراسة الثانية	
موضوع الدراسة	*analyse du niveau d'inclusion financière en Algérie, étude empirique sur les communes de la wilaya de tizi-ouzou : état des lieux et perspectives*	*Perspective of Technology in Achieving Financial Inclusion in Rural India, Symbiosis Institute of Management Studies Annual Research Conference (SIMSARC13)*	إدارة مدى جاهزية البنوك للتكنولوجيا المالية كأداة لتحقيق الشمول المالي، دراسة حالة: البنك الوطني الجزائري BNA وكالة-تبسة-.
هدف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى عرض الوضع العام للشمول المالي في الجزائر من خلال تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه البنوك وشركات التأمين ومكتب البريد - كمؤسسات رئيسية للدراسة - وكذلك المنظمات الأخرى (التمويل الإسلامي ، وسطاء محددون ، وما إلى ذلك) في تحسين مستويات نفاذ الأفراد إلى القطاع المالي الرسمي، والتي أخذناها على سبيل المثال ولاية تيزي وزو.	- تطوير منصة لتقديم الطعام لسكان الريف وهي اقتصادية، ولدينا قابلية الوصول الواسع وسهولة الوصول. يمكن أن تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة كأداة لتطوير منصة تساعدنا على التوسع الخدمات المالية في المناطق الريفية النائية.	تتجلى أهداف الدراسة في إبراز العلاقة بين المتغيرات التكنولوجيا المالية والشمول المالي ومدى جاهزية البنوك للتكنولوجيا المالية لتحقيق الشمول المالي.
عينة الدراسة	تيزي وزو	الهند	الجزائر
فترة الدراسة	2015	2014	2021
طريقة معالجة الموضوع	وصفي تحليلي	وصفي تحليلي	وصفي تحليلي

المصدر: من إعداد الطالب

من خلال الجدول يتضح أن الدراسات السابقة تشابه مع دراسة الحالية في جوانب وتختلف معها في جوانب أخرى.

1-نقاط التشابه:

على الرغم من اختلاف في إشكالية الدراسة إلا إنها تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي وأدوات الدراسة التي اغلبها اتبعت الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات من عينة الدراسة.

2-نقاط اختلاف:

تختلف الدراسة الحالية عند الدراسة السابقة من حيث حدود الجغرافية التي أجريت فيها الدراسة في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة-تبسة- كما تختلف أيضا من حيث حجم الدراسة و الفترة الزمنية التي أجريت بينها ، كما لا تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المتغير التابع حيث تم ربط الدراسات السابقة مع متغيرات مختلفة.

خلاصة الفصل:

إن للتكنولوجيا المالية أهمية تكمن في تنظيم الخدمات المالية بغية تعزيز الشمول المالي لتطوير المنتجات المالية وتعميمها للزبائن والعمل على تحسين معاملاتهم وتنظيمها فضلا عن إشراك جميع القطاعات بما في ذلك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للاستفادة منها عن طريق معرفة العقبات، التي واجهتها وكيفية تغلبها عليها والفرص التي سنحت لها، وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات والمقترحات كان أهمها: هو دمج جميع المتعاملين ماليا في النظام المالي التكنولوجي وهو الهدف من الشمول المالي، و من بين الصعوبات التي تواجهها التكنولوجيا المالية ضعف الثقافة المالية للأغلب المتعاملين، أما أهم المقترحات التي طرحها البحث فهي ضرورة توسيع نطاق الخدمات المصرفية للسكان غير المتعاملين مع المصارف (المستبعدين ماليا)، وتنظيم دفع إلكتروني فعال وتوفير خيارات بديلة للزبائن، والعمل على وضع خطط وبرامج توعية وتثقيف مالي لتعزيز قدرات وإمكانيات المواطنين لاستخدام الخدمات والمنتجات المالية بكل دراية وحصانة بما يلبي احتياجاتهم المالية والاستثمارية.

الفصل الثاني:

واقع استخدام التكنولوجيا المالية

في البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة

تمهيد:

تم التطرق في الدراسة الميدانية لمدى جاهزية البنوك للتكنولوجيا المالية كأداة لتحقيق الشمول المالي (دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تبسة)، والهدف منها هو إثراء ما جاء في القسم النظري وتدعيم هذا البحث بدراسة تطبيقية وذلك لأجل معرفة مدى تطابق ما هو موجود في الواقع، حيث تم تحليل كل المعلومات المرتبطة بموضوع البحث لتطبيقها ميدانيا وكان البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تبسة هو محل الدراسة الميدانية حيث تم دراسة مدى جاهزية البنوك للتكنولوجيا المالية كأداة لتحقيق الشمول المالي، وذلك من خلال تقديم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث وكانت كالآتي:

- ✓ **المبحث الأول: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة تبسة**
- ✓ **المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية**
- ✓ **المبحث الثالث: عرض نتائج وتحليل الدراسة**

المبحث الأول :عرض عام حول البنك الوطني الجزائري BNA .

المطلب الأول :تعريف البنك الوطني الجزائري. BNA

البنك الوطني الجزائري هو عبارة عن شركة أسهم" Société Par Action«، تم إنشاء هذا البنك بعد تأميم النظام البنكي الجزائري بالجزائر العاصمة، وبالضبط في 1966/06/13.

و قد توسع البنك كثيرا و اتسعت فروعه، حيث تم تأسيس البنك الوطني الجزائري –بالمدية– وفقا لقانون 88–01 بتاريخ 1988/01/12، وقد تم إدراج ذلك في القانون التجاري وفقا لقواعد خاصة مطبقة على البنوك و القرض، وكان آخر التعديل بتاريخ 1993/04/12، و أبرزت هذه القوانين في نصوص ومقررات خاصة بالبنوك" **Les Statuettes les Textes Subséquent**"، كما أنّ البنك "BNA" يقوم بنشاطات عديدة لكونه بنك للوديعة " Banque de Bépo" كما أنّه يقوم بعمليات التبادل و القروض في إطار تشريعات و أنظمة منصوص عليها، و كذلك يقوم باستقبال ودائع و رؤوس أموال مقدمة من طرف الأفراد.

وللبنك تسمية خاصة به (البنك الوطني الجزائري) والذي تم كتابته في شكل مبسط هو(ب،و،ج) "BNA" و تتواجد هذه التسمية في جميع الوثائق المتعلقة بالبنك كالرسائل، الفواتير والإعلانات.

وحددت مدة حياة المؤسسة ب 99 سنة وهي ثابتة، ويبدأ الحساب بداية من اليوم الذي تم الحصول فيه على رقم خاص بالسجل التجاري.

ويقدر رأس مال البنك حاليا ب 14 مليار و600مليون دينار جزائري، وهو ناتج عن قرار المجلس الوطني للتخطيط "Conseil National de Planification »، ويتم تقسيم رأس المال إلى 1000سهم مقسمة على النحو التالي:[1]

- السلع التجهيزية 350 سهم "Bien d'Equipement".
- الصناعات النصف غذائية 350 سهمDes Industries Semis Alimentation» ".
- الصناعات الغذائية 200 سهم "Des Industries Agro Alimentation".
- الصناعات المختلفة 100 سهم " Des Industries Diverse ".

المطلب الثاني :مهام ونشاطات البنك الوطني الجزائري

يقوم البنك الوطني الجزائري بنشاطات عديدة أهمها ما يلي[2] :

[1] - وثائق خاصة بالبنك الوطني الجزائري.
[2] - وثائق خاصة بالبنك الوطني الجزائري.

1-استقبال الودائع المتعلقة برؤوس الأموال من طرف الأشخاص، كما أن البنك يسمح بالتسديد إما نقدا أو لأجل أي عند حلول أجال الاستحقاق، كذلك يصدر وصولات وسندات (وتتم عملية الاقتراض من أجل تغطية الحاجيات التي يتطلبها نشاط معين).

2-استقبال عمليات الدفع التي تتم نقدا أو عن طريق شيك والمتعلقة بعملية التوطين " La Domiciliations" والتحصيل."La Virement" ورسالة القرض وجميع عمليات البنك

3-يمنح القروض بجميع أشكالها سواء كانت قروض أو تسبيقات بدون ضمانات وذلك من أجل تحقيق نشاطات معينة.

4-كذلك يضمن جميع العمليات المتعلقة بالقروض وذلك لحساب مؤسسات مالية أو لحساب الدولة.

5-توزيع رؤوس أموال الأفراد ومراقبة استعمالها.

6-اكتساب جزئي أو كلي سواء بضمان أو بدونه ناتج عن تحقيق نهاية جيدة لعملية التنازل عن جميع الديون والتي دفعها مباشرة من طرف المدين.

7-يقوم بجميع العمليات المتعلق بالاكتتاب، الخصم، شراء الاوراق التجارية، الوصولات، الدفعات، المبالغ المصدرة من طرف الخزينة العامة أو الشركات العمومية، الالتزام عند وصول موعد استحقاق والذي يحول إلى أمر ناتج عن العمليات الصناعية، الزراعية، التجارية أو المالية.

8-العمليات التي تتمعن طريق هيئات وإدارات عامة، كالتفاوض ووضع بعض الأبعاد، إعادة خصم القيم.

9-التمويل بشتى طرق العمليات الخارجية:

- استقبال في شكل وديعة مبالغ السندات.
- استقبال أموال ناتجة عن عمليات الدفع والخاصة بالسفتجة، سند أمر، شيك، فواتير، أذونات الفائدة أو وثائق أخرى تجارية ومالية.

10-يلعب دور الوساطة في عمليات الشراء، الاكتتاب أو البيع وكذلك الأوراق العامة كالأسهم والسندات وخصوصا القيم المنقولة، كم ا أنه يتضمن تقديم خدمات مالية متعلقة بالوثائق أو الأوراق.

11-قبول جميع العمليات المتعلقة بالتظهير، الاعتمادات المستندية غير قابلة للتعديل والطلبات على الاعتمادات المستندية، ضمان تنفيذ جيد للعقد، نهاية جيدة لعملية التسديد، مراقبة جميع العمليات من البداية حتى النهاية.

12-يقوم بدور البنك المراسل مع البنوك الأخرى.

13-يؤمن خدمات المؤسسات الأخرى والمتعلقة بالقرض.

14-اكتساب أموال من العمليات التالية :البيع، الإيجار، وجميع العمليات المنقولة وغير المنقولة والتي تخص نشاط البنك أو المتعاملين معه.

15-إضافة إلى ذلك يقوم البنك الوطني الجزائري بعدة خدمات أخرى:

- كفتح الحسابات ومنح الشيكات.
- خدمات التعهدات أو الاتفاقيات. Convention
- تأجير الخزائن الحديدية .
- طلب معلومات اقتصادية من البنوك.

المطلب الثالث :الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري. BNA

تتواجد بالبنك المصالح التالية[1]:

1-مصلحة الصندوق: تنقسم هذه المصلحة إلى المصالح فرعية تؤدي خدمات منها:

- عمليات المقاصة.
- عمليات المحفظة.
- التحصيلات بأنواعها.
- عمليات السحب والدفع.
- قطاع التسديدات وقطاع الأوراق التجارية.

2-المصلحة الخارجية: من بين المهام الرئيسية التي تدخل في هذه المصلحة هي:

- عمليات السحب والدفع بالعملة الصعبة.
- التحصيلات بالعملة الصعبة.
- عمليات التجارة الخارجية (التصدير والاستيراد).

3-مصلحة القروض: تعمل هذه المصلحة على ما يلي:

- قروض ، تسهيلات الصندوقFC ، تكوين ملفات القروضCMT، قروض متوسطة الأجل بإمضاء.
- دراسة ملفات القروض وإعطاء الموافقة المبدئية.
- دراسة حالة المخاطر.

[1] -مقابلة مع رؤساء المصالح

4-المصلحة الإدارية: تعد هذه المصلحة القلب لأي بنك في تسيير الموارد البشرية، إضافة إلى متابعة المصالح التالية:

- ♦ تصريحات جبائية.
- ♦ كل ما يتعلق بأمن البنك.
- ♦ دراسة ميزانية البنك وإعطاء الصور المستقبلية لها.

5-مصلحة الخدمات : وهي أول مصلحة يتجه إليها العميل لفتح الحساب الجاري، حيث تعمل على متابعة العميل ومعرفة وضعيته الماضية والحالية من أجل مواجهة وتفادي المخاطر وذلك عن طريق تلقي المعلومات من:

- ♦ المراسلات التي تأتي من الخارج (الخزينة، الضرائب وحالات أخرى).
- ♦ تجميد الحساب بالبنك نفسه أو ببنوك أخرى.
- ♦ وضعية الحساب الجاري للعميل بالبنوك الأخرى وكيفية سير القروض التي أخذها منها؛ كما تظهر هذه المصلحة خاصة في منح القروض، حيث أن أي عميل لم يسدد الدين المتفق عليه تحال القضية إلى قسم المنازعات وتتبع الخطوات التالية:

1-طلب البنك من العميل حل الموضوع بالطريقة الودية.

2-ترسل إليه رسالة مضمنة، وتنتظر المصلحة مدة أسبوع.

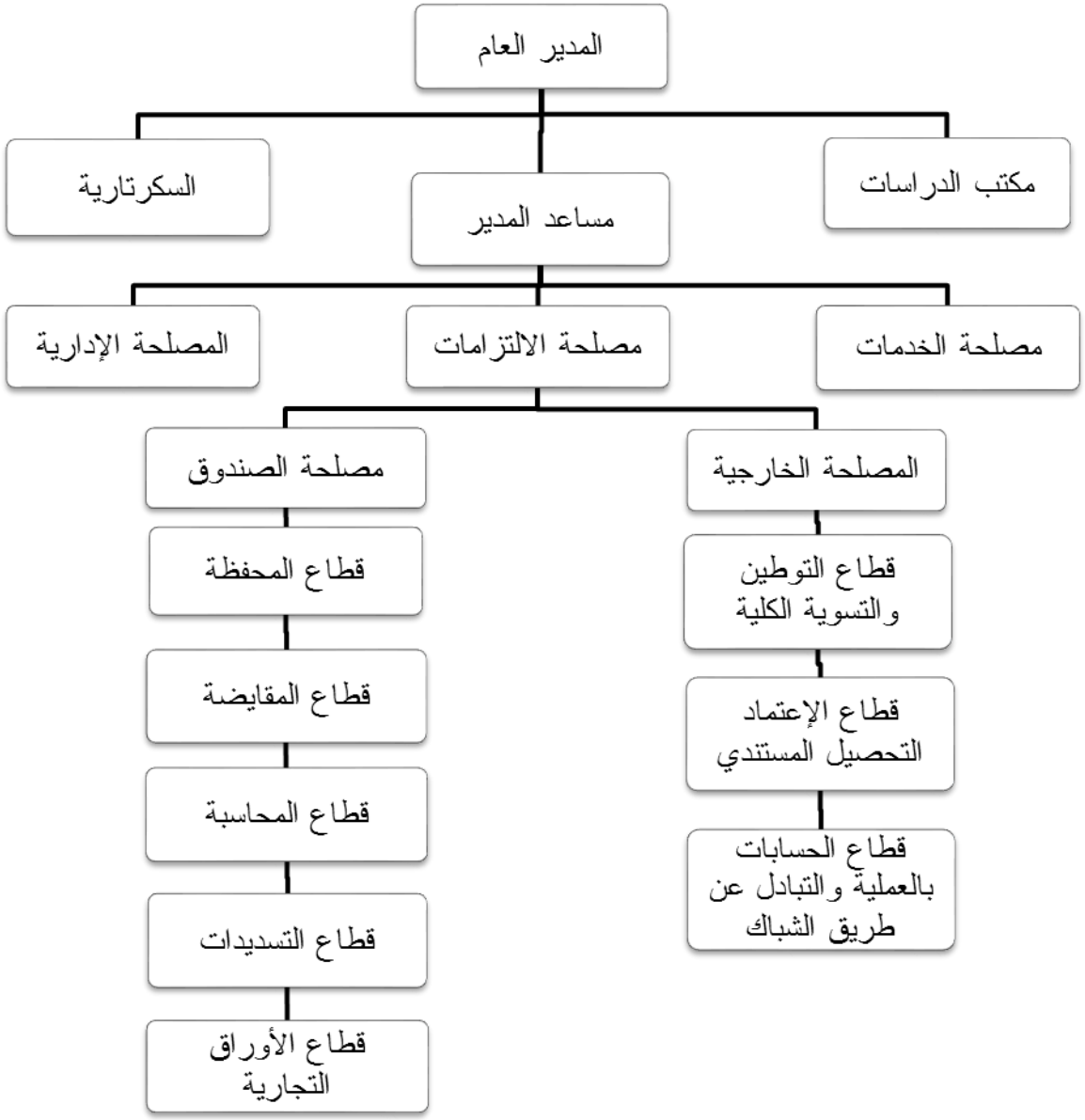
3-إنذار ثاني، إذا لم يحضر تحال القضية إلى محضر قضائي والذي بدوره يرسل له إنذار أخير للدفع لمدة عشرين (20) يوم، إذا لم يمتثل يكتب عليه تقرير (PV) عدم الدفع والامتثال.

4-ترسل عارضة لرئيس الحكومة لحجز تنفيذي لأمواله المرهونة، بعد إمضاء رئيس الحكومة، تقدم لمحضر قضائي حتى يتم الحجز ثم بيع الضمانات.

من المتفق عليه أن البناء التنظيمي لابد وأن يعكس الأنشطة التي يتم ممارستها و بناءا عليه يصبح من المتوقع أن يتضمن البناء التنظيمي للبنك الوطني الجزائري مصالح رئيسية هذا إلى جانب مصالح فرعية للأنشطة و يوضح الشكل رقم (01) بناء تنظيمي مبسط للبنك الوطني الجزائري.

و إذا كانت مصلحة الصندوق، المصلحة الخارجية، مصلحة القروض، المصلحة الإدارية و مصلحة النزاعات تمثل الإدارات الرئيسية التي تعكس طبيعة نشاط البنوك، و فيما يلي عرض لهذه الخمس مصالح حسب الشكل.

شكل رقم(01) : هيكل تنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA



المصدر :البنك الوطني الجزائري BNA.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية

تعد منهجية البحث ذلك الموجه الذي يقود الباحث لاستكشاف مختلف مراحل البحث، وأيضا الإجابة على مختلف الأسئلة وفك الغموض وإيجاد تفسيرات علمية واقعية لإشكال موضوع الدراسة، إلا أن هذه الأساليب والإجراءات تشكل مقياسا لجمع ومعرفة المعلومات التي يرجى من خلالها الوصول إلى نتائج نهائية وإيجاد حلول للتساؤلات الخاصة بموضوع الدراسة والتي تشتمل ما يلي:

- ✓ **المطلب الأول:** تحديد مجتمع وعينة الدراسة؛
- ✓ **المطلب الثاني:** أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات؛
- ✓ **المطلب الثالث:** الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحصيل البيانات.

المطلب الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة التطبيقية من مجموعة من عملاء البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تبسة والذين بلغ عددهم (35) زبون أي بنسبة 85.71% من مجتمع الدراسة، وقد تم توزيع 35 استبيان بما يوافق جزء من عينة الدراسة، تم استرجاع 30 منها، وهي عينة عشوائية، ويمكن توضيح عدد الاستبيانات الموزعة وتلك التي لم يتم استرجاعها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (04): تداول الاستبيان

الاستبيانات	العدد	النسبة (%)
الموزعة	35	100
التي لم يتم استرجاعها	05	14.29
الصالحة للتحليل	**30**	**85.71**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يلاحظ من الجدول أنه تم توزيع 35 استبيان بما يوافق جزء من مجتمع الدراسة، حيث تم استرجاع 30 منها أي بنسبة 85.71% وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي.

أولا–نموذج الدراسة

تتناول الدراسة البحث في مدى جاهزية البنوك للتكنولوجيا المالي كأداة لتحقيق الشمول المالي وذلك من خلال دراسة واقع استخدام التكنولوجيا المالية في البنك الوطني الجزائري – وكالة تبسة–وقد تضمن هذا المحور 15 عبارة بما يتوافق ومختلف أبعاد التكنولوجيا المالية.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات

لغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالأدوات اللازمة والمناسبة لكل مرحلة من مراحل البحث، والمتمثلة في كل من المقابلة وذلك من خلال المقابلات المباشرة التي تم إجراءها في بداية الدراسة الميدانية، إضافة إلى السجلات والوثائق التي تم تسلمها من قبل البنك والتي ساعدت على توفير بعض المعلومات المتعلقة بها ومنها تلك التي توضح الجانب التاريخي والتنظيمي.

أولا: المصادر الثانوية

وهذا فيما يخص الجانب النظري حيث الاعتماد على الكتب والمذكرات أيضا المجلات والمقالات العلمية من أجل توضيح كل متغيرات الدراسة، حيث ساعدت في إثراء هذا الجانب بكل المعلومات التي تم التطرق إليها، ولزيادة مصداقية هذا الجانب تم الاطلاع على مجموعة معتبرة من الدراسات السابقة التي ساهمت في توضيح المصطلحات بشكل أفضل، متحصلين بذلك على جزء نظري مشبع بمعلومات شاسعة وعامة حول متغيرات الدراسة انطلاقا من المراجع المعتمدة.

ثانيا: المصادر الأولية

تعتبر المصادر الأولية من مختلف الوثائق والسجلات التي تم الحصول عليها من البنك الوطني الجزائري –وكالة تبسة–، والتي ساعدت على توفير بعض المعلومات المتعلقة بها ومنها تلك التي تعرف بها وتبرز أهدافها وكذلك عرض الجانب التنظيمي للبنك وذلك من أجل تحقيق أفضل اتساق.

1-الوثائق والسجلات

لغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالبيانات الخاصة بالبنك من الناحية التاريخية وذلك من خلال التعريف بها وأهدافها ومهامها، بالإضافة للهيكل التنظيمي.

2-استمارة الاستبيان

تعتبر استمارة الاستبيان من الأدوات الأساسية لجمع البيانات فهي مجموعة من الأسئلة المصاغة بطريقة خاصة تهدف بالدرجة الأولى للحصول على معلومات يراها الباحث ضرورية لتحقيق أغراض دراسته، وقد اشتملت على جزأين أساسيين، وفيما يلي وصف لهما:[1]

- **الجزء الأول:** ويشتمل على متغيرات الدراسة الديمغرافية والمتمثلة في كل من (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الوظيفة، مدة التعامل مع البنك)

- **الجزء الثاني:** ويتضمن أسئلة الدراسة التي يقدر عددها بـ 15 عبارة

3-صدق أداة الدراسة

ويقصد بذلك التأكد من أن استمارة الاستبيان التي تم إعدادها سوف تقيس ما أعدت لقياسه أو شمولها على العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على الأستاذ المشرف ومجموعة من الأساتذة للتحكيم وفقا لسلم ليكارت الخماسي.[2] وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

جدول رقم (05): معايير تحديد الاتجاه

المتوسط المرجح	[1-1,79]	[2,59-1,80]	[3,39-2,60]	[4,19-3,40]	[5-4,20]
اتجاه الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

النصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي spss

5- ثبات أداة الدراسة

تم توزيع عدد من استمارات الاستبيان وعددها 30 على مجتمع الدراسة لتأكد من ثباتها طبقا لمعامل الثبات ألفا كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للإتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة التابعة والمستقلة، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

[1] – الملحق رقم (02).

[2] – الملحق رقم (01).

الجدول رقم (06): قيمة معامل الثبات للإتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة

رقم الفقرة في استمارة الاستبيان	اسم المتغير	معامل الثبات ألفا كرونباخ (%)
من الفقرة 01 إلى 15	**معامل الثبات الكلي**	69.1

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.[1]

يلاحظ من الجدول رقم (06) أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مرتفعة بشكل جيد حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات أداة الدراسة 69.1%، وهي أعلى من نسبة الدلالة (60%) وهي نسبة ثبات عالية ومقبولة لأغراض إجراء الدراسة، ويمكن اعتماد استمارة الاستبيان.

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحصيل البيانات

استخدمت للحصول على مؤشرات عامة عن خصائص مجتمع الدراسة، المعاملات الآتية والمتمثلة في:

1-التكرارات والنسب المئوية

حيث استخدمت في وصف خصائص مجتمع الدراسة، ولتحديد الاستجابة اتجاه محاور أداة الدراسة وتحسب بالقانون الموالي:

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{تكرار المجموعة} \times 100}{\text{المجموع الكلي التكرارات}}$$

ثالثا- معامل ألفا كرونباخ

تم استخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة، ويعبر عنه بالمعادلة الموالية:

$$a = \frac{n}{n-1}\left(1 - \frac{\sum vi}{vt}\right)$$

حيث:

A: يمثل ألفا كرونباخ.

N: يمثل عدد الأسئلة.

Vt: يمثل التباين في مجموع المحاور للاستمارة.

[1] – أنظر الملحق رقم (03)

Vi: يمثل التباين لأسئلة المحاور.

رابعا-الوسط الحسابي (Mean): مؤشرا لترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر أفراد العينة المختارة. [1]

خامسا-الانحراف المعياري (Déviation Standard): لمعرفة مدى تشتت القيم عن وسطها الحسابي.[2]

تم حسابها لتحديد استجابات أفراد الدراسة نحو محاور وأسئلة أداة الدراسة، حيث أن الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدى التشتت في التغيرات ويعبر عنه بالعلاقة الموالية:

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum(Xi - \overline{X})2}}{N}$$

سادسا-اختبار التوزيع الطبيعي: (1-Sample Kolmogrov-Smirnov)

استخدم لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، لأن إجراء بعض الاختبارات الإحصائية يتطلب أن يكون توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي.

سابعا-**اختبار ((One Sample t-test:** يستخدم لاختبار فرضيات الدراسة، وقد تم اعتماد مستوى معنوية (0,05) لقبول الفرضيات أو رفضها، وهو من المستويات المعنوية المتفق عليها في اختبار الفرضيات.[3]

[1]- عبد الله إبراهيم الفقي، **الإحصاء التطبيقي باستخدام برنامج SPSS**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014.، ص ص : 95-142..

[2]- إبراهيم مراد الدعمة ومازن حسن الباشا، أساسيات **في علم الإحصاء مع تطبيقات SPSS**، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2013، ص: 121.

[3]- ثائر فيصل شاهر، **اختبار الفرضيات الإحصائية**، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2013، ص: 71.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

يتضمن هذا المبحث عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال ما تم التوصل إليه في أدوات الدراسة، وسيتم التطرق إلى النقاط التالية:

- ✓ **المطلب الأول:** عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية والوظيفية؛
- ✓ **المطلب الثاني:** عرض وتحليل محاور الدراسة؛
- ✓ **المطلب الثالث:** نتائج اختبار فرضيات الدراسة؛

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية والوظيفية

تم توزيع استمارات الاستبيان على مجتمع الدراسة والتعرف على البيانات الشخصية والوظيفية لمجتمع الدراسة وفيما يلي تحليل لذلك.

أولا: متغير الجنس

يمثل الجدول الموالي توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس:

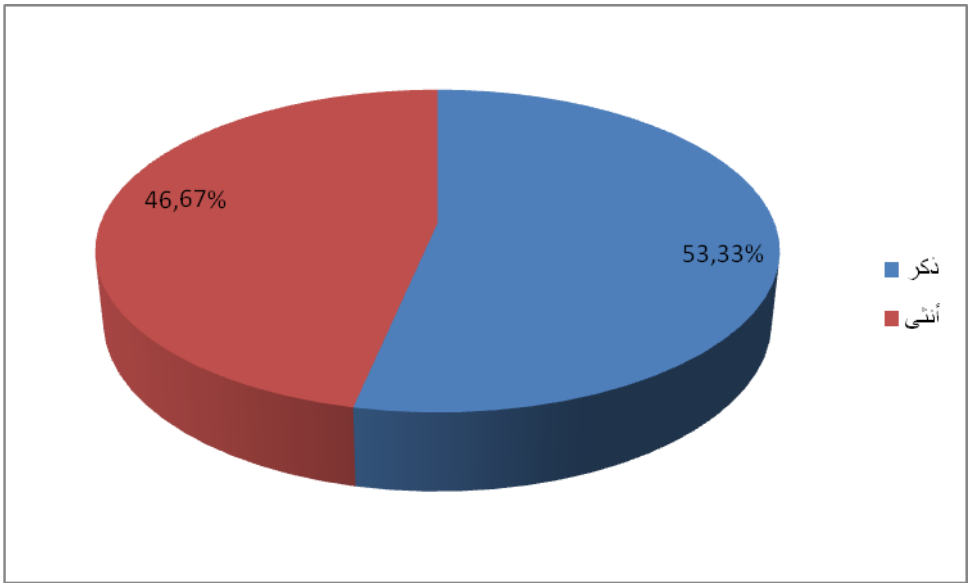
الجدول رقم (07): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة (%)
ذكر	16	53,3
أنثى	14	46,7
المجموع	**30**	**100**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

من خلال نتائج الجدول أعلاه يلاحظ انخفاض نسبة الإناث مقارنة بنسبة الذكور إذ قدرت نسبة الذكور بـ 53.3% مقابل 46.7% للإناث، وعليه فإن اغلب عملاء البنك كانوا من الذكور، ومنه يمكن القول أن البنك يحوز على مزيج جيد من العملاء.

الشكل رقم (02): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

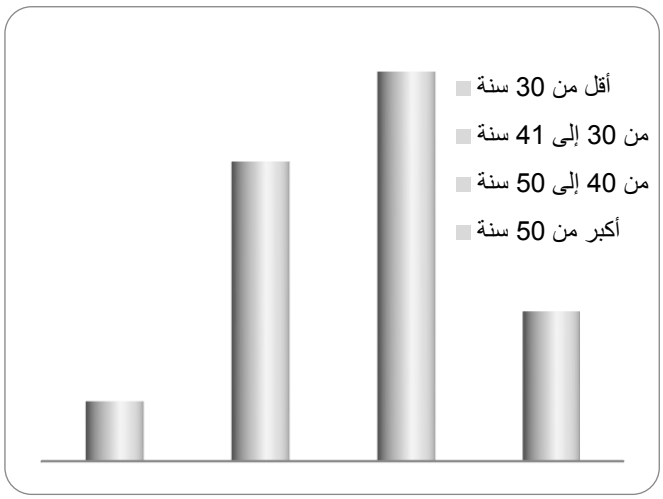
ثانيا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية

يمثل الجدول والشكل المواليين توزيع العينة حسب متغير العمر

جدول رقم(08): توزيع العينة حسب متغير العمر

متغير العمر	التكرار	النسبة%
أقل من 30 سنة	2	6,7
من 30 إلى 41 سنة	10	33,3
من 40 إلى 50 سنة	13	43,3
أكبر من 50 سنة	5	16,7
المجموع	**30**	**100**

شكل رقم (03): التوزيع البياني للعينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع الفئات العمرية الموضوعة محققة بالبنك الوطني الجزائري – وكالة تبسة–، وقد احتلت الفئة (من 40 إلى 50 سنة) المرتبة الأولى بنسبة قدرت بـ: 43.3% لتليها الفئة

(من 30 إلى 41 سنة) بنسبة قدرت بـ: 33.3%، وجاءت باقي الفئات متباينة كما هي موضحة في الجدول، والملاحظ هنا أن هناك تنوع في الفئة العمرية غلبت عليه المعدلات العمرية المتوسطة.

ثالثا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

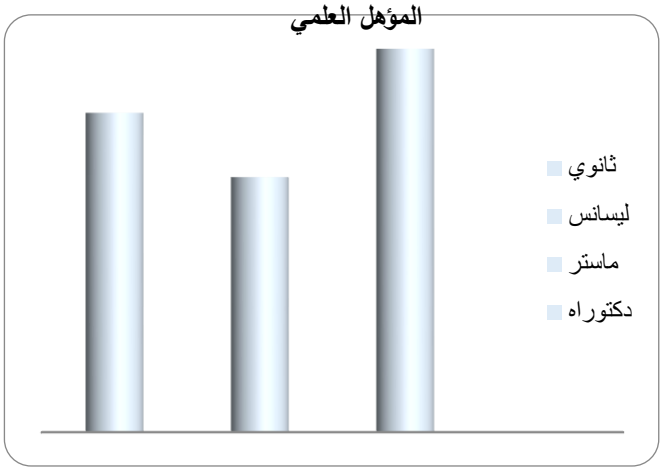
يمثل الجدول والشكل المواليين توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي

جدول رقم(09): توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة%
ثانوي	10	33,3
ليسانس	8	26,7
ماستر	12	40,0
دكتوراه	00	00
المجموع	**30**	**100**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

شكل رقم (04): التوزيع البياني للعينة حسب متغير المؤهل العلمي



يتضح من خلال الجدول أعلاه أن النسبة الأعلى لعدد المبحوثين فيما يخص المؤهل العلمي كانت من ضمن فئة المستويات (الجامعية)، وهو ما توضحه نتائج الجدول أعلاه، في حين سجلت فئة المستوى الثانوي نسبة قدرت بـ 33.3%، وهي نسبة ترجع لمستوى بعض الفئات التي تمار الأعمال الحرة، والملاحظ أن البنك لديهم عملاء يحملون كفاءات عملية مهمة، يمكن لها المساهمة في تحسين أداء البنك.

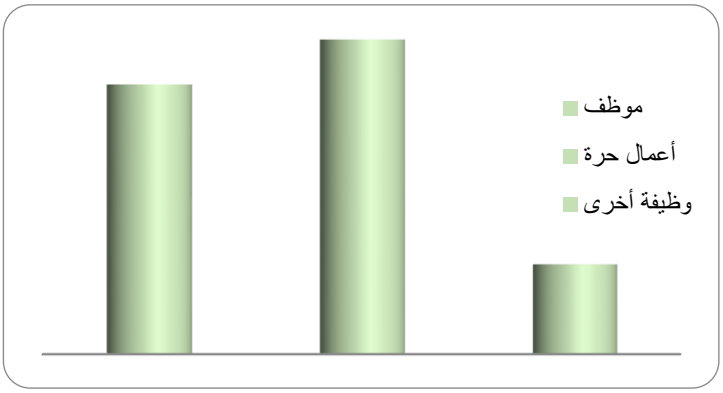
رابعا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

يوضح الجدول والشكل المواليين توزيع أفراد العينة وفقا لنوع النشاط.

جدول رقم (10): توزيع العينة حسب متغير الوظيفة

نوع النشاط	التكرار	النسبة%
موظف	12	40,0
أعمال حرة	14	46,7
وظيفة أخرى	4	13,3
المجموع	**48**	**100**

شكل رقم (05): التوزيع البياني للعينة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة كانت وظيفتهم (أعمال حرة) حيث سجلت هذه الفئة نسبة قدرت بـ 46.7%، واحتلت فئة (الموظفين) المرتبة الثانية بنسبة قدرت بـ : 40 %، في حين احتلت فئة (وظيفة أخرى) المرتبة الثالثة والأخيرة، ومنه يمكن القول أن جميع المستويات الوظيفية غلب عليها الوظائف الحرة وهذا راجع لنوع وطبيعة معاملات البنك.

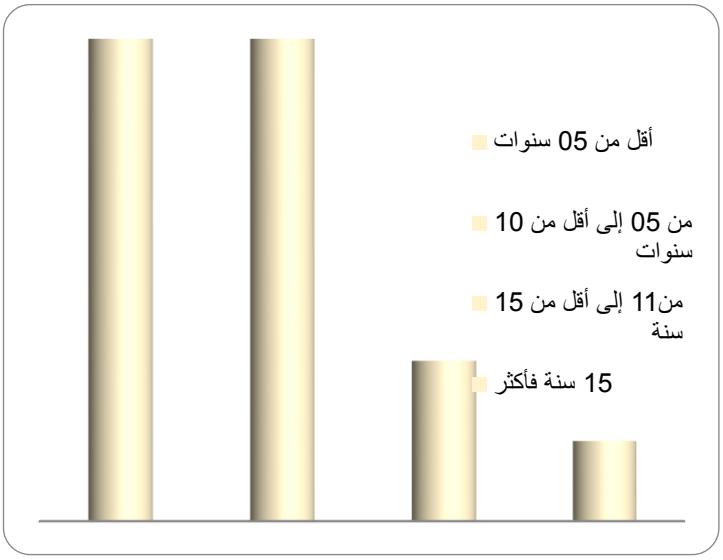
خامسا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مدة التعامل مع البنك

يوضح الجدول والشكل المواليين توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الخبرة المهنية

جدول رقم (11): توزيع العينة حسب متغير مدة التعامل مع البنك

سبب اختيار المصرف	التكرار	النسبة%
أقل من 05 سنوات	12	40,0
من 05 إلى أقل من 10سنوات	12	40,0
من11 إلى أقل من 15سنة	4	13,3
15سنة فأكثر	2	6,7
المجموع	**30**	**100**

شكل رقم (06): التوزيع البياني للعينة حسب متغير مدة التعامل مع البنك



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير مدة التعامل مع البنك كانوا من ضمن فئتي (أقل من 05 سنوات) ومن (05 إلى 10 سنوات) بنسبة قدرت بـ: 40% لكل منهما، واحتلت الفئة (من 11 إلى 15 سنة)، المرتبة الثانية بنسبة قدرت بـ: 13.3%، في حين احتلت الفئة (أكثر من15 سنة) المرتبة الثالثة بنسبة ضعيفة قدرت بـ 6.7 %، ، إجمالا يمكن القول أن هناك مستوى متوسط لتعامل العملاء مع البنك .

المطلب الثاني: تحليل نتائج عبارات الاستبيان

ويمكن توضح أهم نتائج وفقا لما يلي:

أولا–تحليل نتائج عبارات الدراسة (واقع استخدام التكنولوجيا المالية في البنك الوطني الجزائري –وكالة تبسة–)

فيما يلي سيتم توضيح مدى توافر **الخدمات المالية الالكترونية من وصول واستخدام**، كما هو موضح في الجدول الموالي:

جدول رقم (12): تحليل آراء العينة تجاه محور الخدمات المالية الالكترونية

رقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه	المستوى
01	توفر التطبيقات المالية الجهد والوقت في اداء البنوك	4,23	0,898	05	موافق بشدة	مرتفع جدا
02	توجد مواقع خاصة تبحث عن تمويل مشترك للبنوك	4,53	0,507	10	موافق بشدة	مرتفع جدا
03	توفير الحماية اللازمة لمقدمي القروض والمستفيدين منها	4,50	0,509	12	موافق بشدة	مرتفع جدا
04	التقليل من الرسوم والاعباء الإضافية	4,50	0,509	2	موافق بشدة	مرتفع جدا
05	يملك البنك بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	4,20	0,610	09	موافق بشدة	مرتفع جدا
06	يملك البنك موقع انترنت دائم وفعال	4,33	0,479	07	موافق بشدة	مرتفع جدا
07	تتيح تطبيقات الخدمات المالية الاطلاع على الرصيد	4,20	0,551	08	موافق بشدة	مرتفع جدا
08	يستطيع البنك التخلي عن الأعمال الورقية والتحول إلى النظام الالكتروني	4,47	0,629	06	موافق بشدة	مرتفع جدا
09	تسهل التكنولوجيا المالية التحويلات المالية من بلد لآخر	4,37	0,718	11	موافق بشدة	مرتفع جدا
10	يقدم البنك خدماته الالكترونية عبر الهاتف الجوال	4,13	0,860	04	موافق	مرتفع
11	يستخدم البنك تكنولوجيا البنك الناطق في تقديم خدماته	4,07	0,785	03	موافق	مرتفع
12	هناك إقبال على استخدام الموزع الآلي DAB الخاص بالبنك	4,10	0,803	1	موافق	مرتفع
13	ان استخدام جهاز الموزع الآلي للنقود يتم بكفاءة عالية	3,80	0,714		موافق	مرتفع
14	يقوم البنك بعمليات التحويل المالي الالكتروني.	3,60	0,932		موافق	مرتفع
15	يعتمد البنك نظام المقاصة الالكترونية.	3,13	0,900		محايد	متوسط
إجمالي العبارات		**4.14**	**0.303**	/	**موافق**	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

من خلال نتائج الجدول أعلاه يلاحظ أن هناك اتفاق كلي من طرف أفراد العينة على أن واقع استخدام التكنولوجيا المالية متوفر بالبنك وبمستوى مرتفع، كون المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات العبارات الـ

15 تقع في المجال [3.40- 4.19]، وما يلاحظ أيضا أن أغلب نتائج المتوسطات الحسابية للعبارات متوفرة وبشكل مرتفع، حيث تم تسجيل كان التوجه نحو مستوى الموافقة وبشدة في كل من العبارات (من 01 إلى 09) وهو ما يؤكد توفر هذه العبارات وأن لها تخدم موضوع البحث، واتجهت عينة الدراسة نحو الموافقة على العبارات (10، 11، 12، 13، 14) وبمستوى مرتفع، في حين التزمت عينة الدراسة الحياد ولم توافق على العبارة (15)، أي أن البنك لا يعتمد نظام المقاصة الالكترونية. وباقي الخيارات الأخرى معتمدة بشكل جيد وهذا حسب توجه عينة الدراسة .

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

من خلال هذا المطلب سيتم اختبار فرضيات الدراسة، وبالتالي سيتم رفضها أو قبولها

أولا-اختبار التوزيع الطبيعي

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية تم إجراء اختبار كلمجروف- سمرنوف (Kolmogorov-Simirnov) من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار أو بعبارة أخرى للتحقق من مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) كاختبار ضروري للفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا.

وقد تم إجراء الاختبار بعد توزيع كل الاستمارات وجمعها من قبل أفراد عينة الدراسة، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (13): نتائج إختبار التوزيع الطبيعي

محاور الاستبيان	محتوى المحور	قيمة Z	مستوى الدلالة (sig)
العبارات الكلية		**1.122**	**0.161**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور وكذا الإجمالي أكبر من (0.05)، أي أن مستوى الدلالة أكبر من 5%، وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن استخدام الاختبارات المعلمية.

ثانيا: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضية الدراسة

2-1-الفرضية الأولى

تمت صياغة الفرضية الأولى كما يلي:

الفرضية العدمية H0: لا يوجد هناك توافر استخدام ذو دالة إحصائية $\alpha = 0,05$ للتكنولوجيا المالية بالبنك الوطني الجزائري BNA –وكالة تبسة–

الفرضية البديلة H1: يوجد هناك توافر استخدام ذو دالة إحصائية $\alpha = 0,05$ للتكنولوجيا المالية بالبنك الوطني الجزائري BNA –وكالة تبسة–

الجدول (14): نتائج اختبار T-Test للفرضية

الفرضية الأولى	القيمة المعيارية=3		
	قيمة T	درجات الحرية	مستوى الدلالة
واقع استخدام التكنولوجيا المالية بالبنك الوطني الجزائري –وكالة تبسة–	20.333	29	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

تشير نتائج الجدول رقم (14) إلى أن قيمة T تساوي 20.333 عند درجة حرية 29 ومستوى دلالة يساوي 0.000، وهو أقل من مستوى الدلالة الحرج 0.05، لذلك ترفض الفرضية العدمية الأولى وتقبل الفرضية البديلة؛ أي أن هناك واقع حقيقي وملموس لاستخدام التكنولوجيا المالية بالبنك الوطني الجزائري –وكالة تبسة– . بالنسبة للفرضية الرئيسية والتي مفادها: يوجد توافر ذو دلالة معنوية $\alpha= 0,05$ للجاهزية لاستخدام التكنولوجيا المالية كأداة لتحقيق الشمول المالي في البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة. تم قبول الفرضية بناء على ان البنك محل الدراسة يتمتع بجاهزية على مستوى عميات التحويل المالي الالكتروني " بطاقات التحويل الالكترونية"؛ استخدام جهاز الموزع الالي للنقود؛ خدمات البنك الناطق؛ الخدمات التي تتم عبر الهاتف؛ التحول الى النظام الالكتروني؛ وموقع الكتروني نشط وفعال؛

اختبار الفرضيات الفرعية ومناقشة النتائج

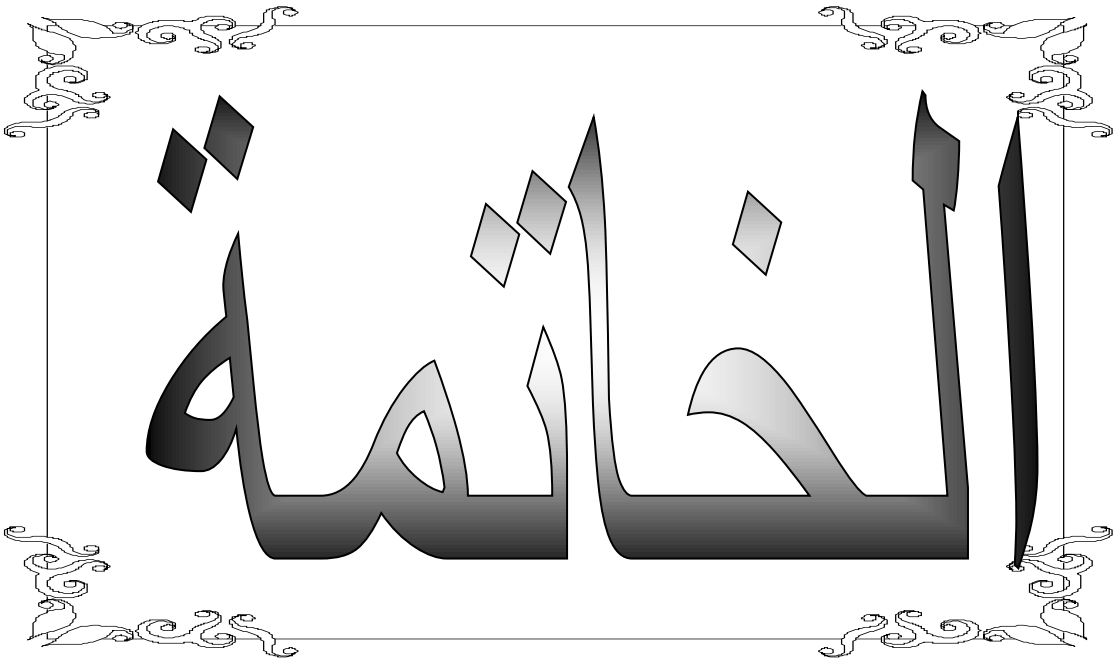
- بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى والتي مفادها: يوجد توافر قوي عند مستوى دلالة $\alpha= 0,05$ لاستخدام التكنولوجيا المالية في بنك محل الدراسة بواسطة الخدمات المالية؛ نقبل الفرضية حيث تشير الى جاهزية

البنك محل الدراسة في الوصول واستخدام الخدمات المالية من خلال خدمات البنك الناطق؛ الخدمات التي تتم عبر الهاتف.

- بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية والتي مفادها: يوجد توافر قوي عند مستوى دلالة $\alpha = 0,05$ بين الأتمتة ومستوى جاهزية البنوك للتكنولوجيا المالية؛ نقبل الفرضية والتي تشير الى وجود جهاز الموزع الالي للنقود؛ بطاقات التحويل الالكترونية.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل الذي حاولنا فيه الربط بين الفصل النظري والفصل التطبيقي ومن خلال الاستبيان الموجه(استمارة الاستبيان) الموجه لمتعاملي البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تبسة والتي كان الهدف منها إبراز مدى جاهزية البنوك للتكنولوجيا المالية كأداة لتحقيق الشمول المالي البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تبسة، ولقد تم تصميم استبيان متكون من متغيرات لمحاور الدراسة قدر العدد بـ 30 استبيان وتم تحليله عن طريق برنامج SPSS ومن أجل القيام بالتحليل الإحصائي تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية الوصفية متمثلة في التكرارات والنسب المئوية لمعرفة خصائص عينة الدراسة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لمعرفة اتجاه إجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة، ومن النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة أنه يوجد توافر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام التكنولوجيا المالية بالبنك الوطني الجزائري –وكالة تبسة–. باستخدام اختبار T-Test للفرضية.


الخاتمة

تعتقد وكالة " إس آند بي جلوبال للتصنيفات الائتمانية" بأن الابتكار التكنولوجي في القطاع المالي بات يشكل توجها عالميا بالنسبة الى الاقتصادات المتقدمة والنامية على حد سواء وكذلك تشير الى أن التكنولوجيا المالية يمكن أن تقلل من ربحية بعض أنشطة البنوك وأنها ستغير من طريقة عمل هذه البنوك مع مرور الوقت وانها لا تؤثر على حجم الإقراض كونه مرتكزا على القطاع المؤسسات الحكومية لكن ستؤثر على قطاع الخدمات المصرفية للأفراد من وصول واستخدام وتحديدا تحويل الأموال وصرف العملات الأجنبية وهذا سيدفع بعض البنوك الى ادخال تغييرات على عملياتها من خلال زيادة الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية وخفض عدد الفروع وإعادة هيكلة الموظفين. حيث ارتفع حجم الاستثمارات رأس مال المخاطر في التكنولوجيا المالية بشكل كبير عالميا، اذ وصل حسب سي بي سي انسايتس الى 50 مليار دولار امريكي. حيث يستلزم تحقيق الشمول المالي تقديم مجموعة شاملة من الخدمات المالية تتضمن الحسابات المصرفية، والمدخرات، والقروض القصيرة والطويلة الأجل، والتأجير التمويلي، والرهون العقارية، والتأمين، وتوطين الرواتب، والمدفوعات، والتحويلات المالية المحلية والدولية، وخطط التقاعد، بالإضافة إلى حماية المستهلك مالياً. وتجدر الإشارة إلى أن تعميم الخدمات المالية وتوسيع المشاركة في النظام المالي الرسمي يمثّل عاملاً أساسياً لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، وتحسين مستوى المعيشة، وتمكين المرأة، وتعزيز تكافؤ الفرص، وتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة، والحد من الفقر وعدم المساواة، وتوفير فرص العمل، وتعزيز النمو الاقتصادي، ودمج الاقتصاد الموازي في الاقتصاد الرسمي.

كما تم تحديد الشمول المالي كعامل رئيسي في تحقيق سبعة من أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر. كذلك فقياس مدى جاهزية البنوك الجزائرية للتكنولوجيا المالية كأداة لتحقيق الشمول المالي يتم من خلال عدة محددات نذكر منها الكفاءة التشغيلية؛ مبادرات التكنولوجيا المالية؛ الأعمال المعرضة للمخاطر إضافة الى التقدم الرقمي.

حيث شهدت المنظومة البنكية الجزائرية طفرة في اقتصادها الرقمي خلال السنوات الماضية، خاصة فيما يتعلق بمجتمع التطبيقات الإلكترونية، حيث أوجد النمو الكبير في مجال التطبيقات الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات فرصة لخلق ونمو قدرات شركات التكنولوجيا المالية لتقديم خدمات أكثر حداثة وملاءمةً للسكان المتعاملين مع البنوك، وللشرائح المحرومة من الاندماج المالي.

النتائج النظرية.

يمكن الخروج بنتائج عامة مستقاة من دراسات وأراء لرجالات اعمال ومختصين في مجال التكنولوجيا المالية وهي:

- فيما يخص المخاطر التي يتعرض لها السوق المالي والمصرفي فهي تلك المرتبطة بقضايا حماية المستهلك، والأمن، وسلامة السوق، ومخاطر التهرب الضريبي، وغسل الأموال وتمويل الإرهاب، وما إلى ذلك. وفيما يتعلق بالتشريعات، يتعين على المنظمين الماليين دعم مسيرة التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي، مع الحفاظ على الحذر التام من المخاطر. وفي حين يمكن للتشريعات واللوائح أن تؤثر في التنمية والابتكار، إلا أنه لا ينبغي أن ننسى المسؤوليات التي تقع على عاتق الجهات التنظيمية التي تشمل التأكد والحرص على حماية المستهلكين، ومعاملتهم بإنصاف، فضلاً عن نزاهة واستقرار الأسواق.
- فيما جاهزية المؤسسات المصرفية للتحول الرقمي في المجال والذي أحدث نمواً سريعاً في قطاع الخدمات المالية والابتكارات في مجال البلوك تشين، وعلم الإنسان الآلي، والذكاء الاصطناعي، حيث إن البنوك الكبرى والمؤسسات المالية تركز استراتيجياتها المستقبلية على هذه التحديثات لتطوير إمكانياتها في صناعة الخدمات المصرفية والمالية. وبناء على التطورات التي توفرها التكنولوجيا، هناك مبادرات مختلفة لدعم التحول الرقمي؛ الأمر الذي سيسهم في استعداد وقابلية المؤسسات المالية للمشاركة في التحول الرقمي، خصوصاً أن المؤسسات المالية التي تستثمر في التحول الرقمي ستكون لها ميزات تنافسية أفضل، مع اكتشافها لمنصات وآليات تنفيذ مبتكرة.
- ليس هنالك شك في أن التكنولوجيا المالية تقوم بتعزيز الأسواق، إضافة إلى توفير خدمات وحلول أفضل.

<u>نتائج واقتراحات الدراسة التطبيقية على</u> <u>BNA</u>

من النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة أنه يوجد توافر ذو دلالة معنوية $\alpha = 0,05$ للجاهزية لاستخدام التكنولوجيا المالية كأداة لتحقيق الشمول المالي في البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة باستخدام اختبار T-Test للفرضية.

- جاهزية البنك محل الدراسة للقيام بعميات التحويل المالي الالكتروني " بطاقات التحويل الالكترونية"؛
- جاهزية البنك محل الدراسة لاستخدام جهاز الموزع الالي للنقود بكفاءة عالية؛
- توافر البنك محل الدراسة على خدمات البنك الناطق؛
- لا يتوافر البنك محل الدراسة على نظام المقاصة الالكترونية من منظور المخاطر؛

- توافر البنك محل الدراسة على الخدمات التي تتم عبر الهاتف؛
- جاهزية البنك محل الدراسة للتخلي عن الاعمال الورقية والتحول الى النظام الالكتروني؛
- توافر البنك محل الدراسة على موقع الكتروني نشط وفعال؛
- توافر البنك على بنية تحتية تكنولوجية متطورة.

الاقتراحات

- قصد تفعيل التوجه المرتبط باستخدام التكنولوجيا المالية يجب على البنوك الالتزام بـ:
- توفير أنظمة حماية لملفات الالكترونية للعملاء؛
- نشر وتحسيس وتثقيف العملاء ومختلف الأطراف أصحاب المصلحة بأهمية التوجه نحو التكنولوجيا المالية؛
- اصدار تشريعات وقوانين تشجع الاستثمار في التكنولوجيا المالية.

أفاق الدراسة:

من افاق الدراسة نجد:

- ✓ دراسة إمكانية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في مجال الخدمات المالية الرقمية؛
- ✓ المنصات الالكترونية ودورها في تعزيز الشمول المالي؛
- ✓ استخدام انترنت الأشياء في تعزيز المبادرات المرتبطة بالتكنولوجيا المالية؛
- ✓ التطبيقات الرقمية ودورها في تحسين أداء البنوك.
- ✓ إدارة المخاطر التكنولوجية ودورها في تحسين أداء البنوك.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا: الكتب

1. إبراهيم مراد الدعمة ومازن حسن الباشا، **أساسيات في علم الإحصاء مع تطبيقات SPSS**، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2013.
2. اتحاد المصارف العربية، ابتكارات التكنولوجيا المالية ومستقبل الخدمات المصرفية، 2018/4/09.
3. ثائر فيصل شاهر، **اختبار الفرضيات الإحصائية**، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2013.
4. عبد الله إبراهيم الفقي، **الإحصاء التطبيقي باستخدام برنامج SPSS**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014.
5. البنك المركزي المصري، الشمول المالي النشرة التعريفية للعاملين بالقطاع المالي.

ثانيا: المجلات والملتقيات

1. أيمن بوزانة، وفاء حمدوش، واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، عنابة، العدد1، 2021/01/27.
2. بنية حيزية–بنية محمد، الابتكار والتكنولوجيا في التمويل الإسلامي ودوره في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية _التجربة الماليزية أنموذجا_، المجلة الجزائرية للإدارة والتسويق، البيض، العدد1، 2020.
3. حمدي زينب–أوقاسم الزهراء، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، تمنراست، العدد1، 2019.
4. زيد أيمن–بودراع أمينة، التكنولوجيا المالية الإسلامية والحاجة إلى الابتكار تجربة المصارف الثلاثة ALGO Bahrain Technology Islamic finance and the need for innovation The experience of the three)banks(، المسيلة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد3، 2018.
5. سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صماعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، الجلفة، العدد3.
6. صورية شنبي–السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية ، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المسيلة، العدد2، 2018.
7. نبيل بهوري، الشمول المالي كأداة تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه_دراسة حالة الدول العربية_، مجلة الاقتصاد الجديد، الجزائر، العدد 3، 2019 .

ثالثا: المواقع الإلكترونية

1. الأمانة العامة لاتحاد المصارف العربية، https://uabonline.org/ar/9، 2021/05/14، 22:51.

2. **WWW.STANDARDANDPOORS.COM/RATINGSDIREC .2017/10/16 .**

الملاحق

الملحق رقم (01): استمارة الإستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمـــي

جـامعة العربي التبسي – تبســـــــــة –

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

التخصص: مالية المؤسسة

السنة الثانية ماستر

استمارة استبيان

- **من إعداد الطالب** **إشراف الأستاذ**
- **الحمزة رمزي** **عبايدية يوسف**

تحية طيبة وبعد

في إطار التحضير لنيل شهادة ماستر على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص: مالية المؤسسة، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لمساعدتنا في إتمام هذه الدراسة حول موضوع **مدى جاهزية البنوك للتكنولوجيا المالية كأداة لتحقيق الشمول المالي دراسة حالة النبك الوطني الجزائري BNA** وهذا عن طريق الإجابة عن الأسئلة التي تتضمنها الاستمارة المرفقة، علما أن أجابتكم تستعمل لغايات البحث العلمي، كما أنها ستحاط بالسرية التامة.

لذا نرجو من سيادتكم تقديم المساعدة في إتمام هذه الدراسة من خلال الإجابة على الأسئلة بوضع علامة (X) أمام العبارة التي ترونها مناسبة.

تقبلوا منا فائق الشكر، الاحترام والتقدير على تعاونكم.

الملاحق

أولا: المعلومات الشخصية والوظيفية

يرجى وضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة

1- الجنس

ذكر ☐ أنثى ☐

2- الفئة العمرية

أقل من 30 سنة ☐ من 30إلى أقل من 40 سنة ☐

من 40 إلى 50 سنة ☐ أكبر من 50سنة ☐

3- المؤهل العلمي

ثانوي ☐ لسانس ☐

ماستر ☐ دكتوراه ☐

4- الوظيفة

موظف ☐ أعمال حرة ☐ وظيفة أخرى ☐

5- الخبرة المهنية

أقل من 5 سنوات ☐ من05 إلى أقل من 10 سنوات ☐

من 10 إلى أقل من 15 سنة ☐ 15 سنة فأكثر ☐

المحور الثاني: استخدام التكنولوجيا المالية

الرقم	العبارات	دراسة الموافقة				
	فقرات المحور الثاني	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موا فق	موافق بشدة
01	توفر التطبيقات المالية الجهد والوقت في اداء البنوك					
02	توجد مواقع خاصة تبحث عن تمويل مشترك للبنوك					
03	توفير الحماية اللازمة لمقدمي القروض والمستفيدين منها					
04	التقليل من الرسوم والاعباء الإضافية					
05	01يملك البنك بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال					
06	يملك البنك موقع انترنت دائم و فعال					
07	تتيح تطبيقات الخدمات المالية الاطلاع على الرصيد					
08	يستطيع البنك التخلي عن الأعمال الورقية و التحول إلى النظام الالكتروني					
09	تسهل التكنولوجيا المالية التحويلات المالية من بلد لآخر					
10	يقدم البنك خدماته الالكترونية عبر الهاتف الجوال					
11	يستخدم البنك تكنولوجيا البنك الناطق في تقديم خدماته					
12	هناك إقبال على استخدام الموزع الآلي DAB الخاص بالبنك					
13	ان استخدام جهاز الموزع الآلي للنقود يتم بكفاءة عالية					
14	يقوم البنك بعمليات التحويل المالي الالكتروني.					
15	يعتمد البنك نظام المقاصة الالكترونية.					

الملحق رقم (03):نتائج spss

البيانات الشخصية

الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	16	53,3	53,3	46,7
	أنثى	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

العمرية_الفئة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 30 من أقل	2	6,7	6,7	6,7
	سنة 40 إلى 30 من	10	33,3	33,3	40,0
	سنة 50 إلى 40 من	13	43,3	43,3	83,3
	سنة 50 من أكبر	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

العلمي_المؤهل

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	10	33,3	33,3	33,3
	ليسانس	8	26,7	26,7	60,0
	ماستر	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الوظيفة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف	12	40,0	40,0	40,0
	حرة أعمال	14	46,7	46,7	86,7
	أخرى وظيفة	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

البنك_مع_التعامل_مدة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 5 من أقل	12	40,0	40,0	40,0
	سنوات 10 إلى 05 من	12	40,0	40,0	80,0
	سنة 15 إلى 10 من	4	13,3	13,3	93,3

15 فأكثر سنة	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

معامل ألفا كرونباخ الاجمالي

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclus[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,691	15

المتوسطات والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
في والوقت الجهد المالية التطبيقات توفر البنوك اداء	30	4,23	,898
تمويل عن تبحث خاصة مواقع توجد للبنوك مشترك	30	4,53	,507
القروض لمقدمي اللازمة الحماية توفير منها والمستفيدين	30	4,50	,509
الإضافية والاعباء الرسوم من التقليل	30	4,50	,509
متطورة تحتية بنية البنك يملك والاتصال المعلومات لتكنولوجيا	30	4,20	,610
فعال و دائم انترنت موقع البنك يملك	30	4,33	,479
الاطلاع المالية الخدمات تطبيقات تتيح الرصيد على	30	4,20	,551
الأعمال عن التخلي البنك يستطيع الالكترونى النظام إلى التحول و الورقية	30	4,47	,629
التحويلات المالية التكنولوجيا تسهل لآخر بلد من المالية	30	4,37	,718
عبر الالكترونية خدماته البنك يقدم الجوال الهاتف	30	4,13	,860
في الناطق البنك تكنولوجيا البنك يستخدم خدماته تقديم	30	4,07	,785
الآلي الموزع استخدام على إقبال هناك DAB بالبنك الخاص	30	4,10	,803
للنقود الآلي الموزع جهاز استخدام ان عالية بكفاءة يتم	30	3,80	,714
المالي التحويل بعمليات البنك يقوم الالكتروني.	30	3,60	,932
الالكترونية المقاصة نظام البنك يعتمد.	30	3,13	,900
N valide (listwise)	30		

اجمالي المتوسطات والانحرافات المعيارية للعبارات الاسبيان

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الإجمالي	30	4,1444	,30829
N valide (listwise)	30		

اختبار التوزيع الطبيعي

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

		الإجمالي
N		30
Paramètres normaux[a,b]	Moyenne	4,1444
	Ecart-type	,30829
Différences les plus extrêmes	Absolue	,205
	Positive	,137
	Négative	-,205
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,122
Signification asymptotique (bilatérale)		,161

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

اختبار t-test لواقع استخدام التكنولوجيا المالية في البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الإجمالي	30	4,1444	,30829	,05629

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
الإجمالي	20,333	29	,000	1,14444	1,0293	1,2596

الملحق رقم (04): اتفاقية التربص

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة العربي التبسي – تبسة

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير
قسم علوم المالية والمحاسبة

الرقم : ق.ع.م.م/ك.ع.ا.ع.ت.ع.ت/ج.ت/2021

اتفاقية التـــــربص

المادة الاولى :

هذه الاتفاقية تضبط علاقات جامعة العربي التبسي – تبسة ممثلة من طرف رئيس قسم علوم المالية والمحاسبة :

مع مؤسسة : .....BNA.....

مقرها في: .....

ممثلة من طرف : .....

الرتبة : .....

هذه الاتفاقية الى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الاتية أسماؤهم :

1 -.....

2-.....

3-.....

4-.....

و ذلك طبقا للمرسوم رقم : 88-90 المؤرخ في 03 ماي 1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1980

المادة الاولى :

يهدف هذا التربص الى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم و المطابقة للبرامج و المخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعنيين : .....

المادة الثالثة :

التربص التطبيقي يجرى في مصلحة : .....BNA.....

الفترة من : ..23..ماي.....2021.....الى : ..20..جوان..2021.....

المادة الرابعة :

برنامج التربص المعد من طرف القسم مراقب عند تنفيذ من طرف جامعة تبسة و المؤسسة المعنية .

المادة الخامسة :

و على غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو اكثر يكلف بمتابعة تنفيذ التربص التطبيقي هؤلاء الاشخاص مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الامثل للبرنامج و كل غياب للمتربص ينبغي ان يكون على استمارة السيرة الذاتية من طرف الكلية .

المادة السادسة:

خلال التربص التطبيقي و المحدد بثلاثين يوما يتبع المتربص مجموع الموظفين في وجباته المحددة في النظام الداخلي و علية يحسب على المؤسسة ان توضح للطلبة عند وصولهم لاماكن تربصهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الامن و النظافة و تبين لم الخطاء الممكنة .

المادة السابعة :

في حالة الاخلاء بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء تربص الطالب بعد إعلان القسم رسالة مسجلة و مؤمنة الوصول.

المادة الثامنة :

تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتربص ضد مخاطر حوادث العمل و تسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة و الأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التربص.

المادة التاسعة :

في حالة حادث ما على المتربصين بمكان التوجيه يجب على المؤسسة أن تلجأ إلى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة على القسم.

المادة العاشرة :

تتحمل المؤسسة التكليف بالطلبة في حدود إمكانية و حسي مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجوب و إلا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية النقل ، المسكن ، المطعم.

حرر بتبسة : 21/5/2019

ممثل المؤسسة

الصندوق الوطني الجزائري B.N.A AGENCE TEBESSA 491 DIRECTION

Directeur D'agence
Mr : Said SALMI

رئيس القسم

ملخص

تهدف الدراسة إلى تقديم مفاهيم حول التكنولوجيا المالية والشمول المالي من خلال توضيح أهمية وأهدافه كل منهما، وذلك من تطور التكنولوجيا ومنها المالية، وظهور العديد من الخدمات المبتكرة التي ساهمت في تنظيم وإدارة عمليات القطاعات المالية، وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها.

فقد لعب انتشار التكنولوجيا الرقمية دورا هاما في تسريع عجلة الشمول المالي وتحقيق إستراتيجيته والتي عملت دولا عديدة على تطبيقها وهذا من خلال ترسيخ مفهوم الشمول المالي في مختلف الاستراتيجيات التنموية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك واقع لاستخدام التكنولوجيا المالية في البنك الوطني الجزائري BNA –وكالة تبسة–، وذلك من خلال مختلف الخدمات المالية المختلفة المتوفرة والتيّ أكدت عليها عينة الدراسة

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، التنمية، الخدمات المالية، الشمول المالي، البنك الوطني الجزائري BNA –وكالة تبسة–.

summary

The study aims to present concepts about financial technology and financial inclusion by clarifying the importance and objectives of each of them, from the development of technology, including financial, and the emergence of many innovative services that contributed to the organization and management of financial sector operations, and facilitate access to and use of financial services. The spread of digital technology solutions has played an important role in accelerating the wheel of financial inclusion and achieving its strategy, which many countries have worked to implement, through the consolidation of the concept of financial inclusion in various development strategies, and this study found that there is a reality of using financial technology in the Algerian National Bank BNa - Tébessa Agency - through the various different financial services available and confirmed by the study sample .

***Keywords**: financial inclusion, development, financial services, financial inclusion, the National Bank of Algeria BNA - Tébessa Agency -.*