



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة سطيف 1 فرحات عباس  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
القسم: علوم التسيير



مذكرة

مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر شعبة التسيير

تخصص: إدارة مالية

الموضوع:

الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي  
دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري  
-CPA-

إعداد الطلبة:

-سوايح فاطمة

-جلالجي ملاك

إشراف الأستاذ

-خالوطة ريمة

تاريخ المناقشة: 2025/...../.....

| لجنة المناقشة |                |              |
|---------------|----------------|--------------|
| الصفة         | الرتبة العلمية | الأستاذ      |
| الرئيس        | أستاذ محاضر أ  | خبابة صهيب   |
| مشرفا ومقررا  | أستاذ          | خالوطة ريمة  |
| المناقش       | أستاذ محاضر أ  | لعصامي أمينة |

السنة الجامعية: 2024 - 2025





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة سطيف 1 فرحات عباس  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
القسم: علوم التسيير



مذكرة

مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر شعبة التسيير

تخصص: إدارة مالية

الموضوع:

الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي  
دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري  
-CPA-

إعداد الطلبة:

-سوايح فاطمة

-جلالجي ملاك

إشراف الأستاذ

-خالوطة ريمة

تاريخ المناقشة: 2025/...../.....

| لجنة المناقشة |                |              |
|---------------|----------------|--------------|
| الصفة         | الرتبة العلمية | الأستاذ      |
| الرئيس        | أستاذ محاضر أ  | خبابة صهيب   |
| مشرفا ومقررا  | أستاذ          | خالوطة ريمة  |
| المناقش       | أستاذ محاضر أ  | لعصامي أمينة |

السنة الجامعية: 2024 - 2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# سُرُورٌ وَتَقَرُّرٌ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين وبعد  
نحمد الله عز وجل ونشكره على ما يسره لنا من جهد لإتمام هذه الدراسة ونسأله سبحانه  
وتعالى أن يجعلها عملاً خالصاً لوجه الله  
عملاً بقول النبي صلى الله عليه وسلم «من لم يشكر الناس لم يشكر الله»  
فإنه لا يسعنا في هذا المقام إلا أن أتقدم بالشكر الجزيل والامتنان الكبير على كل دقيقة  
سخرتها لنا من وقتها حرصاً منها على جودة العمل، فكانت توجيهاتها القيمة وملاحظاتها  
حافزاً وسنداً قوياً لإتمام بحثنا وأدعو الله أن يجعلها في ميزان حسناتها.  
كما نتوجه بخالص شكرنا للجنة المناقشة الموقرة على قبولهم مناقشة هذا العمل وإثرائهم له  
بملاحظاتهم القيمة.





## إهداء

إهداء التخرج إلى أول فكرة سكنت رأسي ولم أعرف كيف أنساها،  
إلى ذلك الفشل الأول الذي علّمني كيف أقاوم لا كيف أهرب، إلى  
لحظة كدتُ فيها أستسلم... لكنني لم أفعل، أهدي هذا التخرج إلى  
المقاعد الخالية التي لم يملأها أحد، إلى الأسئلة التي لم تُطرح، إلى  
القلق الذي لم يُكتب في المراجع، إلى القهوة الباردة التي شربتها وأنا  
أدفن الخوف تحت الأوراق، أهديه لكل "صمتٍ" صاحبني في  
وأخيراً، ".الليالي الطويلة، ولكل "نفسٍ" أطلق بعد كلمة "نمّ بنجاح  
إلى المستقبل الذي لا يشبه الماضي، إلى من كانت تدعو لي دون  
أن تنتظر أن أسمع، إلى من كان يتعب كي لا أشعر أنا بالتعب، إلى  
أمي... التي كانت حضناً وقت السقوط، ودعاءً وقت الامتحان،  
وفرحاً قبل النجاح. إلى أبي... الذي كان سنداً لا يميل، وظلاً لا  
أمي، أبي... أتم الحكاية التي لا تنتهي، يغيب، وباباً لا يُغلق  
والنبض الذي لا يهدأ، والسبب الأعرق خلف هذا الإنجاز. ما كان  
لهذا التخرج أن يكتمل دون حبكم، ودعمكم، وصبركم، فهو ليس لي  
وحددي... هو لكم، وبكم، ومنكم

فاطمة



## إهداء

إهداء الحمد لله أولاً وآخراً، على ما منَّ به من توفيق وستر  
وإلى والديّ العزيزين، شكراً لقلبيكما الرحب، وتيسير  
ولصبركما عليّ، ولحضوركما في كل مرحلة من طريقي، شكراً  
على دعمكما الذي لم يُشهر، لكنه كان واضحاً في كل تفصيلاً  
هذا الجهد البسيط، هو امتداد لما غرستم فيّ، فلكما . صغيرة  
مني كل الامتنان، ولو أن الشكر لا يفيكما حقكم

ملوك

# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات :

### أولا الاطار العام للدراسة

|         |                                   |
|---------|-----------------------------------|
| 6.....  | تمهيد                             |
| 6.....  | 1_ إشكالية الدراسة.....           |
| 7.....  | 2_ فرضيات الدراسة.....            |
| 8.....  | 3.أسباب اختيار موضوع الدراسة..... |
| 8.....  | 3.1 الأسباب الموضوعية.....        |
| 8.....  | 3.2.الأسباب الشخصية.....          |
| 9.....  | 4.أهداف الدراسة:.....             |
| 9.....  | 5. حدود الدراسة :.....            |
| 10..... | 6.منهج الدراسة.....               |
| 10..... | 7.التعريفات الإجرائية.....        |

### ثانيا أدبيات الدراسة

|         |                                        |
|---------|----------------------------------------|
| .....   | تمهيد                                  |
| 17..... | 1.الإطار النظري للشمول المالي.....     |
| 17..... | 1.1 نشأة ومفهوم الشمول المالي.....     |
| 17..... | 2.1 التطور التاريخي للشمول المالي..... |
| 18..... | 3.1تعريف الشمول المالي وأبعاده :.....  |
| 19..... | 3.1.1أبعاد الشمول المالي:.....         |
| 19..... | 3.1.2.أهمية الشمول المالي.....         |
| 19..... | 3.1.3.أهداف الشمول المالي.....         |
| 19..... | 2. مزايا و معوقات الشمول المالي :..... |
| 21..... | 2-1مزايا الشمول المالي.....            |
| 23..... | 2-2 معوقات الشمول المالي.....          |

|       |                                                                |    |
|-------|----------------------------------------------------------------|----|
| 3-    | مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي          | 24 |
| 1-3   | تعريف الخدمات المالية الرقمية                                  | 24 |
| 2-3   | خصائص الخدمات المالية الرقمية                                  | 24 |
| 4-    | مفهوم الخدمات المالية                                          | 25 |
| 1-4   | أنواع الخدمات المالية الرقمية                                  | 25 |
| 5     | مفهوم الابتكار المالي والتكنولوجيا المالية                     | 26 |
| 1-5   | الابتكار المالي                                                | 26 |
| 2-5   | التكنولوجيا المالية                                            | 27 |
| 1-2-5 | دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الاستدامة المالية والاقتصادية | 28 |
| 2-2-5 | توسيع نطاق الشمول المالي                                       | 28 |
| 3-5   | تحسين كفاءة المعاملات المالية:                                 | 29 |
| 1-3-5 | دعم النمو الاقتصادي                                            | 30 |
|       | خلاصة                                                          | 32 |
| 6-    | الدراسات السابقة                                               | 33 |
| 1-6   | الدراسات العربية                                               | 33 |
| 2-6   | الدراسات الأجنبية                                              | 34 |
| 3-6   | الفجوة البحثية                                                 | 37 |

## ثالثا منهجية الدراسة

|      |                                       |    |
|------|---------------------------------------|----|
| 1-   | منهج الدراسة                          | 39 |
| 1.1. | منهج وصفي تحليلي                      | 39 |
| 2.1  | منهج الاحصائي                         | 39 |
| 2-   | مصادر جمع البيانات                    | 39 |
| 1.2  | أولية                                 | 39 |
| 2.2  | ثانوية                                | 39 |
| 3-   | أداة الدراسة                          | 39 |
| 4-   | خطوات الدراسة الميدانية               | 40 |
| 5-   | معلومات حول بنك القرض الشعبي الجزائري | 40 |
|      | نبذة عن بنك القرض الشعبي الجزائري     |    |

|    |                                                                         |
|----|-------------------------------------------------------------------------|
| 40 | 1.5 تعريف: بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA)                              |
| 40 | 1.1.5 التاريخ والتأسيس:                                                 |
| 41 | 2-5 الرؤية و الأهداف .                                                  |
| 41 | -التميز في خدمة العملاء:                                                |
| 41 | 3-5 الهيكل التنظيمي والانتشار:                                          |
| 41 | 3-5 الخدمات والمنتجات:                                                  |
| 41 | 1.3.5 القروض                                                            |
| 41 | 2.3.5 الصيرفة الإسلامية                                                 |
| 42 | 3.3.5 الخدمات الرقمية                                                   |
| 42 | 4.3.5 المسؤولية الاجتماعية للشركات :                                    |
| 42 | 6- وظائف بنك القرض الشعبي الجزائري                                      |
| 42 | 1-6. وظائف مالية ومصرفية أساسية:                                        |
| 42 | 1.1.6 تلقي الودائع:                                                     |
| 43 | 2.1.6 منح القروض والتمويل:                                              |
| 43 | 3.1.6 إدارة وسائل الدفع:                                                |
| 43 | 4.1.6 لعمليات المصرفية الدولية:                                         |
| 44 | 2.6 وظائف استشارية وتنموية:                                             |
| 44 | 3.2 وظائف إدارية وتشغيلية:                                              |
| 44 | 3.6 وظائف ذات بعد اقتصادي واجتماعي (المسؤولية الاجتماعية للشركات CSR ): |
|    | . تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري                                       |
| 45 | 7- مهام وكالات القرض الشعبي الجزائري (CPA)                              |
| 46 | 1.7 جمع الودائع وتعبئة المدخرات:                                        |
| 46 | 2.7 منح القروض والتمويل:                                                |
| 46 | 3.7 تقديم الخدمات المصرفية المتنوعة:                                    |
| 46 | 4.7 دور في التنمية الاقتصادية والاجتماعية:                              |
| 47 | 5.7 الرقابة وإدارة المخاطر:                                             |

|         |                                                                    |
|---------|--------------------------------------------------------------------|
| 48..... | 1- الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها البنك القرض الشعبي الجزائري |
| 48..... | 1.1 البطاقات التي يصدرها البنك                                     |
| 48..... | 1.1.1 البطاقة البنكية                                              |
| 48..... | 2.1.1 بطاقة عادية                                                  |
| 49..... | 3.1.1 البطاقة الذهبية                                              |
| 49..... | 4.1.1 بطاقة CPA/ VISA International                                |
| 50..... | 1- على المستوى الوطني:                                             |
| 50..... | 2- على مستوى الخارج:                                               |
| 50..... | 1.2 بطاقة عادية:                                                   |
| 51..... | 2.2 البطاقة الذهبية:                                               |
| 53..... | 1.3 إجراءات الحصول على البطاقة الوطنية CIP:                        |
| 54..... | 2.3 وصف العقد                                                      |
| 55..... | 3.3 إجراءات الحصول على البطاقة الدولية CPA VISA                    |
| 55..... | 1.3.3 تقديم العميل بطلب الحصول على البطاقة                         |
| 55..... | 2.3.3 وصف نموذج طلب البطاقة                                        |
| 56..... | 3.3.3 دراسة الطلب                                                  |
| 56..... | 3.2 العقد الخاص بحامل البطاقة                                      |
| 57..... | 1.2.3 إرسال العقد الى الهيئة النقدية                               |
| 57..... | 2.2.3 الحصول على البطاقة                                           |
| 58..... | 3.2.3 إرسال البطاقة الرقم السري الى الوكالة البنكية                |
| 58..... | 4.2.3 تسليم البطاقة للعميل                                         |
| 59..... | 4- التطبيقات البنكية في بنك القرض الشعبي الجزائري                  |
| 59..... | 1.4 تطبيق Mobile CPA:                                              |
|         | 2.4 تطبيق WIMPAY CPA                                               |
| 60..... | 3.4 تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للعملاء:                  |
| 60..... | تعريف:                                                             |
| 60..... | لمن هو موجه:                                                       |
| 60..... | 1.3.4 خصائص تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للعملاء:          |

|         |                                                     |
|---------|-----------------------------------------------------|
| 61..... | المزايا:                                            |
| 61..... | التسعير:                                            |
| 61..... | 3.4تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للتجار..... |
| 61..... | لمن هو موجه:                                        |
| 62..... | الخصائص:                                            |
| 62..... | كيفية عمله:                                         |
| 62..... | المزايا:                                            |

## رابعاً نتائج الدراسة

|         |                                                                                                       |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 65..... | 1الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي.....                                              |
| 65..... | 1.1.1.تطور البطاقات البنكية في بنك القرض الشعبي الجزائري ومساهمتها في تعزيز الشمول المالي.....        |
| 67..... | 1.1.1.تطور الخدمات المصرفية في بنك القرض الشعبي الجزائري.....                                         |
| 69..... | III. دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي من ضمنها خدمات بنك القرض الشعبي الجزائري..... |

## خامساً مناقشة النتائج و التوصيات

|         |                                                                                                       |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 74..... | خاتمة.....                                                                                            |
| 74..... | تحليل فرضيات حول دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في بنك القرض الشعبي الجزائري..... |
| 74..... | الفرضية الأولى:                                                                                       |
| 75..... | الفرضية الثانية:                                                                                      |
| 75..... | الفرضية الثالثة:                                                                                      |
| 79..... | قائمة المصادر والمراجع :                                                                              |

# فهرس الأشكال

- الشكل رقم(01): تطور خدمة الدفع عبر الهاتف النقال في الجزائر من 2022-2024 .....
- الشكل رقم(02): المعاملات المالية التي جرت على أجهزة الدفع الالكتروني TPE لفترة من 2018-2024 .....
- الشكل رقم(03): عدد مشتركين في الخدمة Mobil Cpa وعدد تحميل التطبيق.....
- الشكل الموالي يوضح البيانات التي تمثل تطور عدد البطاقات البنكية لبنك CPA.....
- لشكل (..): الهيكل التنظيمي للمصرف.....

# فهرس الجداول

- الجدول رقم (1): تطور خدمة الدفع عبر الهاتف النقال في الجزائر.....
- الجدول رقم (2): عدد مشتركين في الخدمة Mobile Cpa وعدد تحميل التطبيق.....
- الجدول رقم (3): تطور عدد الزبائن وعدد البطاقات البنكية والشبكات الالكترونية والتحويلات المالية على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري.....
- الجدول رقم (4): يوضح عدد أجهزة الصراف الآلي في فروع البنوك من ضمنها بنك القرض الشعبي الجزائري

# فهرس الملاحق

|         |               |
|---------|---------------|
| 76..... | الملحق رقم 01 |
| 77..... | الملحق رقم 02 |
| 78..... | الملحق رقم 03 |
| 79..... | الملحق رقم 04 |
| 80..... | الملحق رقم 05 |
| 81..... | الملحق رقم 06 |
| 82..... | الملحق رقم 07 |



**أولاً: الإطار العام  
للدراصة**

### تمهيد

شهد العالم في العقود الأخيرة تحولات جوهرية بفعل التقدم المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهو ما انعكس بوضوح على مختلف القطاعات، لا سيما القطاع الاقتصادي. أصبح من الضروري اليوم على المؤسسات، سواء كانت صغيرة أو كبيرة، أن تتكيف مع هذه التغيرات إذا أرادت الحفاظ على تنافسيتها واستمراريتها. لم يعد تقديم الخدمات يعتمد على الأساليب التقليدية فحسب، بل أصبح من الضروري تبني نماذج حديثة قادرة على تلبية احتياجات العملاء بمرونة وكفاءة أكبر.

وفي هذا السياق، لعبت التكنولوجيا دورًا حاسمًا في تحسين جودة الخدمات، والتأثير على سلوك الأفراد، وتعزيز وعيهم الثقافي والاقتصادي.

ومن بين المجالات التي شهدت تحولًا جذريًا، نجد الخدمات المالية، التي انتقلت من الأشكال التقليدية إلى المنصات الرقمية، حيث أصبح من الممكن اليوم إتمام معظم العمليات المصرفية إلكترونياً دون الحاجة إلى زيارة الفروع البنكية. لقد ساعدت هذه الثورة التكنولوجية في تطوير منتجات مالية أكثر كفاءة، وإزالة العديد من العقبات التي كانت تحد من وصول الأفراد والمؤسسات إلى الخدمات المالية، لا سيما الفئات ذات الدخل المحدود.

وهكذا، أصبحت الخدمات المصرفية أكثر شمولية، ما ساهم في توسيع قاعدة المستفيدين وتعزيز الإدماج المالي على نطاق واسع.

إضافة إلى ذلك، فقد ساهم التطور السريع في أنظمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في ظهور حلول مالية مبتكرة، مثل المصارف الرقمية، والتعاملات عبر الهواتف المحمولة، ونظم الدفع الإلكتروني، فضلاً عن الخدمات المصرفية التي لا تعتمد على الفروع التقليدية. وقد أدى ذلك إلى تمكين الأفراد والمؤسسات الصغيرة من الوصول إلى مصادر التمويل بسهولة أكبر، مما عزز النشاط الاقتصادي وفتح آفاقاً جديدة للاستثمار وريادة الأعمال.

ومع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية في القطاع المالي، أصبح من الواضح أن النماذج المصرفية التقليدية لم تعد قادرة على تلبية متطلبات العصر، الأمر الذي أدى إلى بروز شركات التكنولوجيا المالية، التي أحدثت نقلة نوعية في مجال الخدمات المصرفية.

## أولاً: الإطار العام للدراسة

فمن خلال تقنيات مثل الحوسبة السحابية، وتحليل البيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي، بات بالإمكان تقديم خدمات مالية أكثر كفاءة، وبأقل تكلفة، مع توفير مستويات أعلى من الشفافية والأمان. في ظل هذا التحول الرقمي، أصبح الاقتصاد أكثر ارتباطاً بالتكنولوجيا، حيث لم تعد الخدمات المالية مقتصرة على المؤسسات المصرفية التقليدية، بل امتدت إلى منصات التمويل الجماعي، والمحافظ الإلكترونية، والعملات الرقمية.

### 1. إشكالية الدراسة

مع التطور السريع في التكنولوجيا المالية، أصبح التحول الرقمي ضرورة لتعزيز الشمول المالي وتوسيع نطاق الاستفادة من الخدمات المالية. وقد أدركت العديد من الدول والمنظمات الدولية أهمية هذا التوجه، فعملت على تبني سياسات رقمية تهدف إلى تحسين كفاءة المعاملات المالية، وتسهيل وصول الأفراد والمؤسسات، خصوصاً الفئات الأقل اندماجاً في النظام المالي التقليدي، إلى هذه الخدمات.

لكن رغم الفوائد العديدة للخدمات المالية الرقمية، فإنها تواجه تحديات مختلفة، مثل ضعف البنية التحتية الرقمية، وعدم الوعي المالي الكافي لدى بعض الفئات، والمخاطر المرتبطة بالأمان السيبراني وحماية البيانات.

هذه العوامل تطرح تساؤلات حول مدى قدرة الرقمنة على تحقيق الشمول المالي بشكل متكامل ومستدام، وعليه تتمثل إشكالية دراستنا في التساؤل التالي:

### الإشكالية الرئيسية:

كيف يمكن استخدام الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي على مستوى القرض الشعبي الجزائري CPA

### الاسئلة الفرعية:

- 1- كيف يمكن تعزيز البنية التحتية الرقمية وتوفير الوصول الشامل لخدمات الانترنت
- 2- ما أهمية التحول الرقمي في تحسين درجة الشمول المالي
- 3- ما هو واقع تبني واستخدام الخدمات المالية الرقمية من قبل الأفراد والمؤسسات
- 4- ما هي المخاطر والتحديات المتعلقة باستخدام الخدمات المالية الرقمية وكيف يمكن التخفيف منها لضمان تحقيق الشمول المالي

### 2.فرضيات الدراسة

من الضروري الاعتماد على مجموعة من الفرضيات حتى يتسنى لنا الإجابة على السؤال المطروح ومعالجة إشكالية البحث، وللإجابة على هذه الأسئلة ارتأينا طرح الفرضيات التالية:

#### الفرضية الرئيسية

ساهم التوسع في تبني واستخدام الخدمات المالية الرقمية بشكل إيجابي في تعزيز الشمول المالي في سطيف من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية وتقليل التكاليف، إلا أن فعالية هذا الدور تتأثر بشكل كبير بجودة البنية التحتية الرقمية، ومرونة الأطر التنظيمية، ومستوى الوعي والثقة لدى المستخدمين.

#### الفرضيات الفرعية

- 1- ضعف البنية التحتية الرقمية (مثل انتشار الإنترنت وجودته) والقيود التنظيمية تحد من سرعة وتوسع انتشار الخدمات المالية الرقمية
- 2- تساهم الخدمات المالية الرقمية في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية (مثل الدفع والتحويل والادخار) بتكلفة أقل وجهد أقل للأفراد والمؤسسات غير المشمولة ماليا
- 3 -يوجد تفاوت في تبني واستخدام الخدمات المالية الرقمية بين مختلف الفئات السكانية والمؤسسات في الجزائر، حيث يرتفع معدل الاستخدام بين الشباب وسكان المدن والشركات الكبرى.
- 4- تواجه الخدمات المالية الرقمية مخاطر تتعلق بالأمن السيبراني والاحتيال، بالإضافة إلى تحديات تتعلق بالثقافة المالية الرقمية والثقة في هذه الخدمات، مما يستدعي وضع آليات حماية وتوعية فعالة لدى المستخدمين.

### 3. أسباب اختيار موضوع الدراسة

تنقسم أسباب اختيار موضوع الدراسة إلى :

#### 1.3 الأسباب الموضوعية

ونعني بها الأسباب المتعلقة بالموضوع وتتمثل في :

1. أهمية الشمول المالي: يعد الشمول المالي من القضايا المحورية في التنمية الاقتصادية، حيث يسهم في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وتعزيز الاستقرار الاقتصادي.
2. التطور السريع في التكنولوجيا المالية: أدى التقدم في الحلول الرقمية إلى تغييرات جوهرية في القطاع المصرفي، مما يجعل دراسة أثرها على الشمول المالي موضوعاً حيوياً.
3. دور الخدمات المالية الرقمية في الاقتصاد: تلعب الخدمات الرقمية مثل الدفع الإلكتروني والتمويل عبر الإنترنت دوراً متزايداً في دعم الأفراد والشركات، خاصة في الدول التي تسعى لتعزيز اقتصادها الرقمي.
4. التوجهات العالمية نحو الرقمنة: تسعى العديد من الدول، بما في ذلك الجزائر، إلى تطوير القطاع المالي عبر اعتماد التكنولوجيا الحديثة، ما يبرز الحاجة إلى دراسة تأثير هذه الاستراتيجيات.
5. التحديات المرتبطة بالتحول الرقمي: رغم مزايا الرقمنة، لا تزال هناك تحديات تتعلق بالبنية التحتية، والإطار القانوني، مما يستدعي البحث في سبل معالجتها.

#### 2.3 الأسباب الشخصية

وهي الأسباب والدوافع الشخصية المتمثلة في :

1. الاهتمام بالمواضيع الاقتصادية والتكنولوجية: ينبع اختيار الموضوع من الرغبة في فهم العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي وتأثيرها على الاقتصاد.
2. ارتباط الموضوع بالمستقبل المهني: قد يكون هذا البحث فرصة للتعمق في قطاع المالية الرقمية، ما قد يفتح آفاقاً مهنية في هذا المجال.
3. التفاعل مع التطورات التكنولوجية: في ظل الثورة الرقمية الحالية، فإن دراسة هذا الموضوع تعزز الفهم لكيفية مواكبة المؤسسات المالية للتغيرات الحديثة.

### 4. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية التي تسهم في فهم تأثير الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي في الجزائر. أولاً، تسعى الدراسة إلى تحليل دور التكنولوجيا المالية الحديثة في تعزيز الشمول المالي، من خلال دراسة كيفية تأثير هذه التكنولوجيا على تحسين الوصول إلى الخدمات المصرفية المختلفة للأفراد والشركات، سواء في المناطق الحضرية أو الريفية. كما تهدف الدراسة إلى تحديد العوامل التي تؤثر في تبني هذه الحلول الرقمية من قبل البنوك الجزائرية، ومدى توافق هذه الحلول مع احتياجات الفئات ذات الدخل المنخفض والأشخاص غير المتعاملين مع النظام المالي التقليدي.

ثانياً، تهدف الدراسة إلى استكشاف التحديات التي تواجه البنوك الجزائرية في تنفيذ واستدامة الخدمات المالية الرقمية، سواء كانت تقنية أو قانونية أو ثقافية، وكيف يمكن التغلب عليها من خلال استراتيجيات تنظيمية وتكنولوجية. كما تسعى إلى دراسة مدى تأثير الابتكارات المالية، مثل الدفع الإلكتروني، التمويل الجماعي، والتمويل عبر الهاتف المحمول، في تعزيز الشمول المالي في الجزائر.

ثالثاً، تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات عملية تهدف إلى تحسين فعالية الخدمات المالية الرقمية في الجزائر، وذلك من خلال اقتراح سياسات وخطط عمل تساعد في تعزيز الوصول إلى هذه الخدمات لكل فئات المجتمع، بما في ذلك الفئات المهمشة. وأخيراً، تهدف الدراسة إلى تقديم رؤية شاملة حول كيفية استخدام هذه الابتكارات التكنولوجية لتحسين الوعي المالي بين الأفراد، مما يساهم في زيادة المشاركة في الاقتصاد الرقمي ويعزز من الشمول المالي على المدى الطويل.

### 5. حدود الدراسة :

دراسة موضوع "الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في ولاية سطيف" من الأبحاث المهمة التي تسهم في فهم تأثير هذه الخدمات على القطاع المالي المحلي، إلا أن هناك بعض الحدود التي قد تؤثر على نطاق ودقة الدراسة. وهذه الحدود تتوزع على النحو التالي:

### 1.5 الحدود الموضوعية

تقتصر هذه الدراسة على استخدام الخدمات المالية الرقمية في البنوك التجارية في ولاية سطيف، مع التركيز على جوانب التكنولوجيا المالية والابتكار المالي. وبالتالي، فإن النتائج والتوصيات التي ستمخض عنها الدراسة تكون ذات صلة فقط بالبنوك المعتمدة في هذه الولاية. كما أن الدراسة تعتمد على البيانات المتاحة من البنوك والجهات ذات الصلة في ولاية سطيف، وقد تكون بعض البيانات غير متوفرة أو دقيقة بما فيه الكفاية، مما قد يؤثر على قوة الاستنتاجات والتوصيات المستخلصة.

### 2.5 الحدود الزمانية

تمت هذه الدراسة الميدانية خلال الفترة من 20 افريل إلى 11 جوان

### 3.5. الحدود المكانية

تتمثل في مكان موضوع الدراسة والذي تم على مستوى على البنك أو القرض الشعبي الجزائري cpa وكالة سطيف

### 6. منهج الدراسة

يشمل منهج الدراسة مجموعة من الأساليب البحثية التي تم اختيارها بعناية لتتناسب مع أهداف الدراسة وطبيعة الموضوع المدروس. يتم استخدام مزيج من المنهج الوصفي والتحليلي للحصول على بيانات دقيقة وشاملة حول الخدمات المالية الرقمية وأثرها في تعزيز الشمول المالي على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ولاية سطيف.

### 7. التعريفات الاجرائية:

- الخدمات المالية الرقمية: هي خدمات مالية تُقدّم باستخدام الوسائل الرقمية، مثل الهواتف المحمولة، الإنترنت، أجهزة الصراف الآلي، والتقنيات المالية (Fintech).
- الشمول المالي يعني إتاحة الخدمات والمنتجات المالية المناسبة (مثل الحسابات المصرفية، القروض، التأمين، وخدمات الدفع) لكافة فئات المجتمع، وخاصة الفئات ذات الدخل المنخفض والمحرومة من الخدمات المالية التقليدية، بطريقة ميسرة، آمنة، وعادلة.



في ظل التحولات الرقمية السريعة التي يشهدها العالم اليوم، أصبحت الخدمات المالية الرقمية تمثل تحولاً جوهرياً في الطريقة التي يتم بها تقديم وتوزيع الخدمات المالية. فقد ساهمت هذه التحولات في تقليص الفجوة بين الفئات المحرومة والأفراد الذين كانوا يعانون من عزلة مالية عن النظام المصرفي الحديث، من خلال ابتكار حلول مالية مثل المحافظ الإلكترونية، والتحويلات المالية عبر الهواتف المحمولة، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، أصبحت هذه الخدمات متاحة لعدد أكبر من الأفراد، مما يعزز من الشمول المالي ويعطي فرصة للمجتمعات ذات الدخل المحدود للوصول إلى الأدوات المالية التي كانت في السابق بعيدة المنال.

أدى هذا التقدم التكنولوجي إلى تحسين الشفافية والكفاءة في العمليات المالية، مما ساعد على بناء الثقة بين المؤسسات المالية والمستخدمين. كما أصبح من الممكن للفئات التي كانت مستبعدة من النظام المصرفي أن تفتح حسابات مصرفية، وتحصل على قروض، وتدير مدخراتها بشكل أكثر فعالية عبر الهواتف الذكية والأجهزة المتصلة بالإنترنت. وبذلك، تساهم هذه التطورات في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وتعمل على تقليل الفقر وتعزيز النمو الاقتصادي المستدام.

علاوة على ذلك، توفر هذه التقنيات فرصاً كبيرة للمؤسسات المالية لتخفيض التكاليف التشغيلية، مما يسهل تقديم خدمات مالية بأسعار معقولة. كما أن هذه الخدمات تفتح الأبواب أمام الشركات الصغيرة والمتوسطة لتوسيع نطاقها والوصول إلى الأسواق العالمية، مما يساهم في تعزيز الاقتصاد المحلي والدولي على حد سواء. ومن خلال هذا التحول الرقمي، يتم إعادة تشكيل المشهد المالي ليصبح أكثر شمولاً وعدالة، حيث تصبح الخدمات المالية في متناول الجميع بغض النظر عن مكانهم الجغرافي أو وضعهم الاقتصادي.

من خلال هذا الفصل، سنعمل على استكشاف المفاهيم الأساسية للخدمات المالية الرقمية وأثرها الكبير على الشمول المالي، مع التركيز على أهمية التكنولوجيا المالية والابتكار المالي في تحسين الوصول إلى الخدمات المصرفية وتعزيز النمو الاقتصادي المستدام.

## 1- الإطار النظري للشمول المالي

يعد الشمول المالي أحد الأهداف الرئيسية التي تسعى العديد من الحكومات والمؤسسات المالية حول العالم إلى تحقيقها. ويهدف الشمول المالي إلى جعل الخدمات المالية متاحة ومناسبة لجميع شرائح المجتمع، بما في ذلك الفئات الضعيفة والمحرومة اقتصادياً، وذلك من خلال توفير الفرص المالية للجميع، بغض النظر عن الدخل أو الموقع الجغرافي. وبذلك، يمكننا اعتبار الشمول المالي أداة رئيسية لتحقيق النمو الاقتصادي المستدام وتخفيف حدة الفقر، كما يعد مكوناً أساسياً في تحقيق المساواة الاجتماعية في المجتمع.

### 1-1 نشأة ومفهوم الشمول المالي

بدأ مفهوم الشمول المالي يتطور من الرغبة في توفير الفرص المالية لجميع أفراد المجتمع، بغض النظر عن مستوى دخلهم أو أماكن إقامتهم. ويعتبر هذا المفهوم أساسياً لتعزيز النمو الاقتصادي والمساواة الاجتماعية، مما يجعله محوراً رئيسياً في جهود التنمية المستدامة على مستوى العالم. (حمدوش، 2021)

ظهرت فكرة الشمول المالي لأول مرة في عام 1993 في دراسة لـ ليشون التي تناولت خدمات المالية في منطقة جنوب شرق آسيا، حيث ركزت على تأثير إغلاق فروع البنوك على قدرة السكان في تلك المنطقة على الوصول إلى الخدمات المصرفية. وفي فترة التسعينات من القرن الماضي، تم إجراء العديد من الدراسات التي تطرقت إلى الصعوبات التي تواجه بعض الفئات في المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية، سواء كانت مصرفية أو غير مصرفية.

وفي عام 1999، تم استخدام مصطلح الشمول المالي بشكل أوسع ليصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة. ومع مرور الوقت، ازداد الاهتمام الدولي بهذا الموضوع، خاصة بعد الأزمة المالية العالمية عام 2008، حيث شكلت تلك الأزمة نقطة تحول في الطريقة التي تعامل بها الحكومات مع الشمول المالي. (وساعد، 2020)

عقب الأزمة، التزمت الحكومات العالمية بتوفير الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع، والعمل على تمكينهم من استخدامها بشكل صحيح. كما بدأت الحكومات بالتركيز على توفير خدمات مالية مبتكرة بأسعار منخفضة، مع تشجيع مزودي الخدمات المالية على تبني استراتيجيات تشجع على الابتكار وتوسيع نطاق الوصول إلى هذه الخدمات. وفي هذا السياق، تبنت مجموعة العشرين الشمول المالي كأحد المحاور

الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية، حيث أصبحت هذه القضية جزءاً لا يتجزأ من استراتيجية محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك

في الوقت نفسه، سعت المؤسسات الدولية مثل مجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء و مؤسسة التمويل الدولية إلى تعزيز برامج الشمول المالي والعمل على تحقيقه في البلدان النامية والمتقدمة على حد سواء. كما تم تطوير السياسات التشريعية التي تضمن الوصول الشامل إلى الخدمات المالية، مع التركيز على العدالة و الشفافية في هذه السياسات (وجباين، 2016)

### 2-1 التطور التاريخي للشمول المالي

في الأعوام الأخيرة، شهدت العديد من الدول النامية والمتقدمة تطوراً ملحوظاً في سياساتها المتعلقة بالشمول المالي. وبحلول عام 2003، قامت كل من المملكة المتحدة و ماليزيا بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية لتوسيع الشمول المالي، مما يعد خطوة هامة نحو تعزيز الخدمات المالية في هذه الدول.

اليوم، تعمل العديد من الدول النامية على تطوير استراتيجيات وطنية لضمان الشمول المالي، وتبني التشريعات التي تسعى إلى سد الفجوة بين الفئات المختلفة في المجتمع. هذا التوجه العالمي يعكس التحول الكبير نحو تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، وتوسيع نطاق الفرص المالية للجميع، بما يساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية على مستوى عالمي.

### 3-1 تعريف الشمول المالي وأبعاده :

يُعرف الشمول المالي على أنه عملية توفير الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية لكافة فئات المجتمع، بغض النظر عن موقعهم الجغرافي أو وضعهم الاقتصادي. يشمل ذلك توفير الخدمات المالية مثل الحسابات المصرفية، خدمات الدفع والتحويل، التأمين، وغيرها من الخدمات المالية التي تتناسب مع احتياجات الأفراد والشركات على حد سواء. كما يهدف الشمول المالي إلى تعزيز استخدام هذه الخدمات بطريقة عادلة وشفافة، مما يساهم في تحسين الرفاه المالي وتعزيز دمج الأفراد في الاقتصاد الرسمي (خالد، 2018)

### 1-3-1 أبعاد الشمول المالي:<sup>1</sup>

- الوصول إلى الخدمات المالية: تعني هذه البُعد توفير الخدمات المالية في متناول الجميع، بما في ذلك الفئات المهمشة مثل سكان المناطق الريفية والنائية. يتيح الوصول إلى الخدمات المالية تمكين الأفراد من فتح حسابات مصرفية، إجراء المدفوعات، تحويل الأموال، والحصول على الائتمان.
- الاستخدام الفعّال لهذه الخدمات: يشير هذا البُعد إلى ضرورة استخدام الأفراد للخدمات المالية التي تم توفيرها لهم بطريقة فعّالة. يتضمن ذلك كيفية استخدام خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول، استخدام الحسابات البنكية لإدارة الأموال، والحصول على الائتمان.
- الاستدامة المالية: يتطلب الشمول المالي تقديم خدمات مالية ميسورة التكلفة للمستفيدين مع ضمان استدامة هذه الخدمات على المدى الطويل. وهذا يشمل دعم الابتكار في تقديم الخدمات المالية عبر القنوات الرقمية وتقليل التكاليف التشغيلية للمؤسسات المالية.
- التثقيف المالي: يلعب التثقيف المالي دوراً كبيراً في تمكين الأفراد من اتخاذ قرارات مالية مدروسة. يشمل ذلك تعليم الأفراد كيفية إدارة الأموال، ادخارها، استثمارها، والابتعاد عن الاستدانة المفرطة.

### 1-3-2 أهمية الشمول المالي

يعتبر الشمول المالي ركيزة أساسية لتحقيق التنمية المستدامة. فهو يساهم في تقليص الفجوات الاجتماعية والاقتصادية، ويعزز من قدرة الأفراد على اتخاذ قرارات مالية جيدة تساعدهم في تحسين مستويات معيشتهم. كما أنه يعد أحد الحلول الفعّالة في محاربة الفقر وتمكين الفئات الأكثر حاجة من الحصول على التمويل والتسهيلات المالية التي تساهم في تحسين حياتهم اليومية (الحميد، 2015)

### 1-3-3 أهداف الشمول المالي :

تتمثل أهداف الشمول المالي في : (تعزيز الشمول المالي من أجل التنمية المستدامة، تقرير منشور على موقع البنك الدولي، 2022)

أ- تحقيق العدالة المالية:

تهدف سياسة الشمول المالي إلى ضمان وصول جميع شرائح المجتمع، بما في ذلك الفئات المهمشة مثل الفقراء وسكان المناطق النائية أو الريفية، إلى الخدمات المالية. تعتبر العدالة المالية جزءاً أساسياً من عملية التنمية المستدامة لأنها تساهم في تقليل التفاوتات بين الأفراد وتمكنهم من إدارة أموالهم بشكل مناسب. تتضمن الخدمات المالية التي يتم الوصول إليها بشكل عادل الحسابات البنكية، الائتمان، المدفوعات الرقمية، والتأمينات التي تساهم في تحسين مستوى الحياة لجميع الفئات الاجتماعية.

وبالإضافة إلى ذلك، يساهم الشمول المالي في تمكين الأفراد من تحسين مستوياتهم الاقتصادية من خلال تقديم فرص متساوية للحصول على التمويل، ما يعزز قدرتهم على تحسين ظروفهم المعيشية ومشاركتهم في النشاطات الاقتصادية.

ب- تعزيز النمو الاقتصادي:

يعد الشمول المالي عاملاً مهماً في تعزيز النمو الاقتصادي من خلال توفير الأدوات المالية التي تدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة. هذه المشاريع تعتبر الركيزة الأساسية لأي اقتصاد لأنها تساهم في خلق فرص عمل وتحفيز النشاط التجاري. باستخدام الأدوات المالية المناسبة مثل القروض الصغيرة، التمويل الأصغر، وخدمات الدفع الرقمي، يمكن للأفراد والشركات الصغيرة الحصول على رأس المال اللازم لتوسيع أعمالهم أو لتطوير مهاراتهم ومواردهم البشرية. تمكن هذه الأدوات المالية الأفراد من تحسين استثماراتهم وخلق فرص عمل جديدة مما يؤدي إلى دفع عجلة الاقتصاد وزيادة الناتج المحلي الإجمالي. علاوة على ذلك، فإن الشمول المالي يعزز التنوع الاقتصادي من خلال تمكين كل من الأفراد والشركات من الاستفادة من فرص السوق بشكل أكثر عدالة وفعالية.

ج- تقليل التفاوتات الاجتماعية

من خلال تمكين الأفراد، خاصة في الطبقات الدنيا اقتصادياً، من الحصول على فرص تمويلية وخدمات مالية تساعدهم على تحسين وضعهم المالي، يساهم الشمول المالي في تقليل الفجوات الاقتصادية والاجتماعية. كما يساهم في رفع مستوى التعليم المالي بين الأفراد، مما يساعدهم على اتخاذ قرارات مالية أفضل مثل التوفير والاستثمار بشكل آمن.

تقليص الفجوات الاجتماعية لا يقتصر على توفير الأموال فقط، بل يتعدى ذلك إلى بناء الثقة بين الأفراد والمؤسسات المالية، مما يعزز الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي. كما أن تقليل التفاوتات المالية يساعد في تقليل معدلات الفقر وزيادة التكافل الاجتماعي بين الفئات المختلفة في المجتمع.

### د- تحقيق الشمول الاجتماعي

الشمول الاجتماعي يشير إلى تمكين الأفراد من الوصول إلى مجموعة من الخدمات المالية التي تدعمهم في تحقيق أهدافهم الاقتصادية والاجتماعية. يتضمن ذلك تمكين الأشخاص من فتح حسابات مصرفية، الحصول على قروض، إجراء مدفوعات وتحويلات مالية، وتقديم التأمينات التي تضمن لهم حماية ضد المخاطر المالية

عبر تحقيق الشمول الاجتماعي، يمكن للأفراد المشاركة بشكل أكبر في الأنشطة الاقتصادية، مما يساهم في خلق بيئة اقتصادية أكثر استقراراً وعدالة. كما أن الشمول الاجتماعي يعزز من استقرار المجتمعات ويساعد في تحسين نوعية الحياة عبر توفير الأدوات المالية اللازمة لتحقيق النمو الشخصي والمجتمعي.

### 2 : مزايا ومعوقات الشمول المالي:

تتعدد مزايا الشمول المالي، حيث يشمل تعزيز النمو الاقتصادي وخلق فرص عمل جديدة، مما يساهم في تحسين مستوى المعيشة. ومع ذلك، تواجه عملية تحقيق الشمول المالي عدة معوقات، مثل ضعف البنية التحتية المالية، والتحديات الأمنية، وصعوبة الوصول إلى الخدمات المالية في المناطق النائية، مما يتطلب جهوداً مستمرة لتجاوز هذه العقبات وضمان شمول مالي متكامل.

### 1-2 مزايا الشمول المالي

تسعى البنوك والمؤسسات المالية دائماً إلى دمج جميع فئات المجتمع، وخاصة الفئات البسيطة، ضمن المنظومة الاقتصادية، لما لذلك من تأثير إيجابي على الاقتصاد الوطني. ويمكن تلخيص أهم مزايا الشمول المالي فيما يلي: (والاجتماعية"، 2020)

أ- توفير فرص مناسبة لإدارة الأموال

- يتيح الشمول المالي لجميع فئات المجتمع إمكانية إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم وآمن.
- يقلل من الاعتماد على الوسائل غير الرسمية التي لا تخضع للرقابة والإشراف المالي.

ب- تعزيز النمو الاقتصادي والاستقرار المالي

- يعد الشمول المالي عاملاً رئيسياً في نمو الاقتصاد الوطني وتحقيق الاستقرار المالي.
- يساهم في تقليل عدد الأفراد والمؤسسات غير المشمولين ماليًا، مما يعزز التكامل في القطاع المالي الرسمي (بمعربي، 2020)

ج- تحسين الخدمات المالية وحماية المستهلك

- تلتزم المؤسسات المالية بتقديم خدمات مالية مناسبة تحمي حقوق المستهلك.
- يحصل العملاء على معاملات عادلة وشفافة، مع توفر الخدمات والمنتجات المالية بسهولة وبأسعار معقولة.
- يُزوّد العملاء بالمعلومات اللازمة خلال جميع مراحل تعاملهم مع مقدمي الخدمات المالية، بالإضافة إلى خدمات استشارية لحل الشكاوى بفعالية.

د- مكافحة الفقر والبطالة وتعزيز التنمية

- يلعب الشمول المالي دوراً رئيسياً في مواجهة تحديات الفقر والبطالة.
- يساهم في خلق فرص عمل جديدة، مما يساعد في تقليل تأثير التقلبات الاقتصادية والمالية.

هـ- تعزيز استقرار القطاع المالي والمصرفي

- يساعد الشمول المالي على تعميق القطاع المالي والمصرفي، وتعزيز استقراره وسلامته.
- يساهم في تقوية دور القطاع المصرفي في دعم النمو الاقتصادي الشامل.

## 2-2: معوقات الشمول المالي

للشمول المالي عدة معوقات نذكر منها : (الطيب، 2020)

### أ- انخفاض مستويات الوعي المال

يؤدي نقص الثقافة المالية لدى الأفراد إلى عدم إدراكهم للفوائد التي تقدمها الخدمات المصرفية، مما يجعلهم يعتمدون على طرق تقليدية غير رسمية لإدارة أموالهم.

### ب- ضعف الثقة في المؤسسات المالية

يعاني بعض الأفراد، خاصة في المناطق الريفية، من قلة الثقة في البنوك والمؤسسات المالية، وذلك نتيجة تجارب سابقة سلبية أو لعدم وضوح سياسات هذه المؤسسات.

### ج- عدم توافق المنتجات المالية مع احتياجات بعض الفئات

تعاني بعض الفئات مثل أصحاب المشاريع الصغيرة والنساء في بعض المجتمعات من عدم توفر منتجات مالية مصممة خصيصاً لتلبية احتياجاتهم، مما يعوق استفادتهم من الشمول المالي.

### د- الافتقار إلى التكنولوجيا والرقمنة

يؤدي ضعف انتشار التكنولوجيا المالية والرقمنة في بعض الدول إلى صعوبة الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة في المناطق النائية التي لا تتوفر فيها بنية تحتية رقمية متطورة.

### هـ- ارتفاع معدلات الفقر والبطالة

يشكل الفقر والبطالة عائقاً كبيراً أمام الشمول المالي، حيث إن الأفراد ذوي الدخل المنخفض غالباً ما يجدون صعوبة في تلبية متطلبات فتح الحسابات المصرفية أو الحصول على القروض (أمين، 2020)

### و- عدم تكيف القوانين مع التطورات الحديثة

تعاني بعض الدول من لوائح تنظيمية قديمة لا تتماشى مع التطورات المالية والتكنولوجية الحديثة، مما يعيق دخول الفئات المهمشة إلى النظام المالي الرسمي.

### 3- مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

في ظل التطور التكنولوجي المتسارع، أصبحت الخدمات المالية الرقمية أداة محورية في تحقيق الشمول المالي، لاسيما في الدول النامية. فقد أسهمت هذه الخدمات، مثل الدفع عبر الهاتف المحمول، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والمحافظ الرقمية، في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية لفئات كانت تعاني من التهميش المالي، خصوصاً في المناطق الريفية والنائية.

#### 3-1: تعريف الخدمات المالية الرقمية

الخدمات المالية الرقمية هي منظومة متكاملة من الحلول المالية التي تُقدّم عبر الوسائط الرقمية باستخدام التكنولوجيا الحديثة، مثل الإنترنت، الهواتف الذكية، التطبيقات المصرفية، المحافظ الإلكترونية، والأنظمة المالية المبتكرة. تهدف هذه الخدمات إلى تسهيل عمليات الدفع، التحويلات المالية، الاستثمارات، القروض، والتأمين، مما يُساهم في تحسين الشمول المالي وتقليل الاعتماد على التعاملات النقدية التقليدية.

وقد برزت الخدمات المالية الرقمية كنتيجة طبيعية للتحول الرقمي الذي شهدته المؤسسات المالية والمصرفية عالمياً، حيث أصبحت هذه المؤسسات تعتمد على الحلول التكنولوجية لتحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف التشغيلية، مما يُمكن الأفراد والشركات، وخاصةً الفئات المحرومة من الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة وأمان (سارة، 2024)

#### 3-2: خصائص الخدمات المالية الرقمية:

وللخدمات المالية الرقمية عدة خصائص نذكر منها: (أحمد،، 2023)

- أ- التوافر والسهولة: إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية من أي مكان وفي أي وقت.
- ب- الأمان والموثوقية: تعتمد على تقنيات التشفير لحماية البيانات والمعاملات.
- ج- السرعة والكفاءة: تُمكن المستخدمين من تنفيذ العمليات المالية في ثوانٍ معدودة.
- د- التكلفة المنخفضة: تُعدّ أقل تكلفة مقارنة بالخدمات المالية التقليدية.
- هـ- الشمولية: تتيح للأفراد غير المتعاملين مع البنوك الاستفادة من الخدمات المالية.

### 4- مفهوم الخدمات المالية

تُعرّف الخدمات المالية بأنها مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات الطابع المالي التي تُقدّم من قبل مؤسسات مالية مرخصة، مثل البنوك، شركات التأمين، مؤسسات التمويل، وهيئات الاستثمار. وتشمل هذه الخدمات الإقراض، الادخار، التحويلات المالية، التأمين، وإدارة الأصول، وتُعتبر جزءاً أساسياً من البنية التحتية المالية للاقتصاد.

لكنّ تعريف الخدمات المالية يختلف من دولة إلى أخرى بسبب التباين في القوانين والتشريعات التي تحكم هذا القطاع، فضلاً عن تنوع المؤسسات التي تقدم هذه الخدمات. وبوجه عام، يمكن اعتبار الخدمات المالية أي نشاط يُقدّم للأفراد أو المؤسسات بهدف إدارة الأموال والاستثمارات، سواء من خلال القنوات التقليدية أو الرقمية. (الرقمية، 2023).

### 4-1 أنواع الخدمات المالية الرقمية

تتعدد أنواع الخدمات المالية الرقمية وفقاً لاحتياجات المستخدمين والتطورات التكنولوجية الحديثة، ومن أبرزها (المالية، "، 29 يوليو 2023).

#### أ- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت:

- تمكين العملاء من فتح الحسابات المصرفية وإدارتها عبر الإنترنت.
- تحويل الأموال بين الحسابات البنكية داخل وخارج الدولة.
- دفع الفواتير والاشتراكات الشهرية إلكترونياً.

#### ب- المحافظ الإلكترونية:

- تُستخدم لتخزين الأموال إلكترونياً وإجراء عمليات الدفع عبر الهاتف المحمول.
- تتيح للمستخدمين استقبال وتحويل الأموال بسهولة دون الحاجة إلى حساب بنكي.
- تُعدّ أداة فعالة لتوفير الخدمات المالية للفئات غير المتعاملة مع البنوك.

#### ج- أنظمة الدفع الإلكتروني:

- تشمل بطاقات الائتمان والخصم المباشر، والدفع عبر QR Code.
- تُستخدم في المتاجر الإلكترونية والتطبيقات الذكية لتسهيل عمليات الشراء.

د- القروض الرقمية وخدمات التمويل الإلكتروني:

- تُتيح للمستخدمين تقديم طلبات القروض الصغيرة والمتوسطة عبر الإنترنت.
- تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات لتقييم الجدارة الائتمانية.

هـ- التأمين الرقمي:

- تقديم خدمات التأمين الصحي، وتأمين السيارات، والتأمين على الحياة عبر التطبيقات الذكية.
- تسهيل إجراءات المطالبات التأمينية وتقليل الوقت المستغرق لمعالجتها.

و- الاستثمارات الرقمية والتداول الإلكتروني:

- تمكين المستخدمين من الاستثمار في الأسهم والسندات وصناديق الاستثمار عبر المنصات الإلكترونية.
- توفير أدوات تحليل البيانات لمساعدة المستثمرين في اتخاذ قرارات مالية مدروسة.

5: مفهوم الابتكار المالي والتكنولوجيا المالية

يُعد الابتكار المالي والتكنولوجيا المالية من المفاهيم الحديثة التي أحدثت تحولاً جذرياً في القطاع المالي، فقد أسهما في تطوير منتجات وخدمات مالية جديدة تسهم في تعزيز الكفاءة وتوسيع نطاق الشمول المالي.

5-1: الابتكار المالي

يُشير الابتكار المالي إلى تطوير وتحسين المنتجات والخدمات المالية بطرق جديدة تعتمد على التكنولوجيا، مما يُساهم في تحسين كفاءة القطاع المالي وزيادة قدرته على تلبية احتياجات العملاء المتغيرة. يُمكن أن يشمل الابتكار المالي تطوير أدوات مالية حديثة مثل الدفع عبر الهواتف المحمولة، التمويل الجماعي، والعملات الرقمية، بالإضافة إلى تطوير منتجات استثمارية جديدة تتيح للأفراد فرصاً متنوعة لتنمية رؤوس أموالهم.

أحد أبرز مجالات الابتكار المالي يتمثل في تطبيقات المحافظ الإلكترونية التي تُمكن المستخدمين من إجراء المعاملات المالية بسهولة دون الحاجة إلى حسابات مصرفية تقليدية. كما يُعد التمويل الجماعي عبر الإنترنت مثالاً بارزاً على الابتكار المالي، حيث يُوفر لأصحاب المشاريع الناشئة إمكانية جمع التمويل من المستثمرين أو الجمهور دون الحاجة إلى وسطاء ماليين تقليديين (جونز، 2021)

يُساعد الابتكار المالي أيضاً في تقليل المخاطر المالية، من خلال تطوير أنظمة تحليل بيانات متقدمة تعتمد على الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتقييم الجدارة الائتمانية للعملاء بشكل أكثر دقة. ونتيجة لذلك، أصبح بإمكان المؤسسات المالية تقديم خدمات مالية مخصصة تلي الاحتياجات الفردية لكل عميل، مثل القروض الرقمية التي تُمنح استناداً إلى سلوك المستخدم المالي وتحليل بياناته بدلاً من الاعتماد على الضمانات التقليدية.

إضافةً إلى ذلك، يسهم الابتكار المالي في تعزيز الشمول المالي من خلال توفير حلول تمويلية متاحة بسهولة للفئات غير المشمولة بالخدمات المصرفية التقليدية، مثل سكان المناطق الريفية الذين يواجهون صعوبات في الوصول إلى الفروع المصرفية. كما يعمل على تقليل تكاليف العمليات المالية من خلال التحول إلى النماذج الرقمية، مما يسمح للمؤسسات المالية بتقديم خدماتها بأسعار أقل وبكفاءة أعلى.

### 2-5: التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية، أو ما يُعرف بـ "الفينتك"، تُشير إلى استخدام التقنيات الرقمية والابتكارات الحديثة في تقديم الخدمات المالية بطرق أكثر سهولة وأماناً. تشمل هذه التقنيات مجموعة واسعة من الحلول مثل الدفع الإلكتروني، التحويلات المالية عبر الإنترنت، البلوكشين، العملات المشفرة، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

أحد أبرز مجالات التكنولوجيا المالية هو الخدمات المصرفية الرقمية، حيث أصبحت البنوك تُوفر لعملائها إمكانية فتح الحسابات، تحويل الأموال، وإدارة استثماراتهم بالكامل عبر التطبيقات الذكية دون الحاجة إلى زيارة الفروع التقليدية. كما أدت التكنولوجيا المالية إلى ظهور بنوك رقمية بالكامل، والتي تقدم خدماتها عبر الإنترنت فقط دون الحاجة إلى البنية التحتية التقليدية للبنوك، مما يُسهم في خفض التكاليف التشغيلية) سميث، 2020 (

من جهة أخرى، تلعب التكنولوجيا المالية دوراً حيوياً في تعزيز الأمن المالي، حيث تعتمد المؤسسات المالية على تقنيات مثل التحقق البيومتري، التشفير المتقدم، وتحليل البيانات الضخمة للكشف عن الأنشطة الاحتيالية ومنعها. فعلى سبيل المثال، تستخدم أنظمة الدفع الحديثة الذكاء الاصطناعي لتحليل أنماط إنفاق المستخدمين، مما يُساعد في اكتشاف المعاملات المشبوهة واتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع عمليات الاحتيال المالي.

كما تُعتبر تقنية البلوكشين من الابتكارات الرائدة في التكنولوجيا المالية، حيث تُمكن من تنفيذ المعاملات المالية بشكل لامركزي، مما يُقلل الحاجة إلى الوسطاء التقليديين مثل البنوك. تُستخدم هذه

التقنية في عدة مجالات، مثل العقود الذكية، التي تتيح إبرام اتفاقيات تلقائية التنفيذ دون تدخل طرف ثالث، مما يساهم في تعزيز الشفافية وتخفيض تكاليف المعاملات المالية.

علاوةً على ذلك، تُساهم التكنولوجيا المالية في تطوير حلول التمويل الشخصي، حيث توفر التطبيقات الحديثة أدوات تساعد المستخدمين على إدارة ميزانياتهم، تتبع نفقاتهم، وتقديم نصائح مالية بناءً على تحليل أنماط الإنفاق الخاصة بهم. كما تُتيح تقنيات الذكاء الاصطناعي للمؤسسات المالية تقديم خدمات استشارية مخصصة، حيث يمكن للمستخدمين الحصول على توصيات استثمارية بناءً على بياناتهم المالية وأهدافهم المستقبلية.

مع استمرار تطور التكنولوجيا المالية، يُتوقع أن تزداد رقمنة القطاع المالي في المستقبل، مما سيؤدي إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية للمؤسسات المالية وتوسيع نطاق الخدمات المقدمة. كما ستؤدي هذه التطورات إلى زيادة الاعتماد على الذكاء الاصطناعي والتحليل المتقدم للبيانات في اتخاذ القرارات المالية، مما سيسهم في تحسين تجربة العملاء وتحقيق نمو اقتصادي مستدام.

### 5-2-1: دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الاستدامة المالية والاقتصادية

التكنولوجيا المالية أو ما يعرف بـ"الفينتك" هي أحد المجالات الحديثة التي غيرت طريقة عمل القطاع المالي بشكل جذري. منذ بداية ظهور هذه التكنولوجيا، برزت القدرة على تعزيز الشمول المالي، دعم النمو الاقتصادي، وتحسين فعالية النظام المالي. في هذا المطلب، سيتم استعراض دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الاستدامة المالية والاقتصادية من خلال ثلاثة محاور رئيسية هي: توسيع الشمول المالي، تحسين كفاءة المعاملات المالية، ودعم النمو الاقتصادي.

### 5-2-2: توسيع نطاق الشمول المالي

تُعدّ التكنولوجيا المالية أحد أبرز العوامل التي ساعدت في توسيع نطاق الشمول المالي حول العالم. كانت الخدمات المالية في السابق مقتصرة على الفئات القادرة على الوصول إلى البنوك التقليدية والمؤسسات المالية. لكن مع ظهور الحلول الرقمية، أصبح بإمكان فئات عديدة من المجتمع الوصول إلى هذه الخدمات بسهولة، حتى لو كانوا في مناطق نائية أو فقراء لا يملكون حسابات بنكية تقليدية (فياللي، 2023).

أ- توسيع الوصول إلى الخدمات المصرفية:

مع تطور التطبيقات المصرفية، أصبح بإمكان الأشخاص في المناطق النائية أو حتى في البلدان النامية الحصول على خدمات مصرفية من خلال هواتفهم المحمولة أو الإنترنت. تطبيقات مثل "Venmo" و "PayPal" قد سهلت عمليات الدفع والتحويل المالي بين الأفراد والشركات بطريقة سهلة وأمنة.

ب- التمويل الجماعي:

يعد التمويل الجماعي من أبرز التطبيقات التي ساعدت على تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة التي لم يكن لديها القدرة على الحصول على القروض التقليدية من البنوك. من خلال منصات مثل "Kickstarter" و "GoFundMe"، أصبح من الممكن للأفراد جمع الأموال لتمويل مشاريعهم أو حتى لتمويل الأبحاث والابتكارات.

ج- محافظ رقمية وتكنولوجيا الدفع عبر الهاتف المحمول:

تتيح المحافظ الرقمية مثل "Apple Pay" و "Google Pay" للأفراد إجراء المدفوعات عبر هواتفهم المحمولة دون الحاجة إلى حسابات بنكية تقليدية. تمكن هذه الخدمات الأشخاص من دفع فواتيرهم، شراء السلع، وحتى إرسال الأموال إلى عائلاتهم وأصدقائهم في أي مكان في العالم.

3-5: تحسين كفاءة المعاملات المالية:

التكنولوجيا المالية توفر حلولاً مبتكرة لتحسين كفاءة المعاملات المالية، سواء كانت محلية أو دولية. التحويلات المالية عبر الإنترنت، الدفع الرقمي، والأنظمة المتقدمة لتحليل البيانات هي من بين أهم الابتكارات التي أثرت بشكل كبير في هذا المجال.

أ- سرعة المعاملات:

كانت المعاملات المالية التقليدية تستغرق وقتاً طويلاً بسبب التعاملات اليدوية، وقد تتأخر بسبب العوامل البشرية أو تقنيات القديمة. لكن الآن، مع الأنظمة الرقمية مثل "SWIFT gpi" للتحويلات المالية الدولية، أصبحت المعاملات تتم في وقت قياسي، مما يساهم في تحسين السيولة المالية للأفراد والشركات على حد سواء. (حسنين، 2021)

### ب- تقليل التكاليف:

تكاليف المعاملات المصرفية التقليدية كانت مرتفعة، سواء من خلال الرسوم المترتبة على التحويلات الدولية أو تكاليف صيانة الحسابات. لكن الآن، مع استخدام البنوك الرقمية مثل "Revolut" و"Monzo"، يمكن إجراء المعاملات بتكلفة أقل بكثير، مما يقلل الأعباء المالية على الأفراد والشركات.

### ج- الأمان والشفافية:

الأنظمة الرقمية لا توفر فقط سرعة وسهولة في المعاملات، بل تضمن أيضاً مستوى عالٍ من الأمان. تقنيات مثل التشفير، والتحقق البيومتري، والذكاء الاصطناعي تستخدم لضمان عدم حدوث الاحتيال أثناء المعاملات. هذه التقنيات تجعل المعاملات المالية أكثر شفافية وأماناً للمستخدمين.

### 1-3-5: دعم النمو الاقتصادي

إن التكنولوجيا المالية لا تقتصر فقط على تحسين الخدمات المالية التقليدية، بل تُعد أيضاً محركاً مهماً للنمو الاقتصادي على مستوى العالم. من خلال توفير حلول مبتكرة، تسهم التكنولوجيا المالية في دفع النمو الاقتصادي وزيادة الإنتاجية في العديد من القطاعات.

### أ- تعزيز زيادة الأعمال:

من خلال تقديم حلول مالية مرنة، تُمكن التكنولوجيا المالية رواد الأعمال من الحصول على التمويل اللازم لمشروعاتهم، سواء عبر القروض الرقمية أو منصات التمويل الجماعي. هذه الحلول تساهم في تقليل الحواجز التي كانت تمنع رواد الأعمال من بدء أعمالهم التجارية.

### ب- زيادة فرص الاستثمار:

تُتيح منصات التكنولوجيا المالية للأفراد فرصة الاستثمار في الأسهم، السندات، والعملات الرقمية، مما يساهم في خلق فرص استثمارية جديدة ويعزز من سيولة الأسواق المالية. منصات مثل "Robinhood" قد جعلت من السهل على الأفراد الاستثمار في الأسهم وتحقيق أرباح حتى بميزانيات صغيرة.

ج- تحفيز الاقتصاد الرقمي:

تساهم التكنولوجيا المالية في دفع الاقتصاد الرقمي عن طريق تسهيل التجارة الإلكترونية، مما يزيد من حجم المعاملات التجارية عالمياً. الشركات التي تعتمد على حلول الدفع الإلكتروني مثل "Stripe" و "PayPal" يمكنها الوصول إلى أسواق جديدة وزيادة نموها.

د- تحقيق الاستدامة الاقتصادية:

من خلال توظيف التكنولوجيا المالية، يمكن تحقيق المزيد من الاستدامة في الاقتصاد. على سبيل المثال، تستطيع الشركات استخدام البيانات الكبيرة لتحليل السلوك المالي للعملاء واتخاذ قرارات تجارية تستند إلى الأدلة. هذا يمكن أن يساعد الشركات في تقديم منتجات وخدمات أكثر توافقاً مع احتياجات السوق

### خلاصة

تناول الفصل الأول أهمية الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي. تم تسليط الضوء على كيف توفر الخدمات المالية الرقمية وصولاً ميسراً وفعالاً للأفراد والمجتمعات المحرومة من الخدمات المصرفية التقليدية.

تطور هذه الخدمات بفضل التقدم التكنولوجي، حيث أصبحت توفر خدمات مثل الدفع الإلكتروني، التحويلات المالية عبر الهواتف المحمولة، والتأمين الرقمي. تهدف هذه الخدمات إلى تمكين الأفراد في المناطق النائية والفئات الاجتماعية المهمشة من الاستفادة من الأدوات المالية مثل الحسابات المصرفية والقروض، وبالتالي تقليل الفجوات المالية وتعزيز المساواة الاقتصادية.

تم التطرق إلى تعريف الخدمات المالية الرقمية والتي تشمل مجموعة من الخدمات المالية المقدمة عبر الوسائط الرقمية مثل الإنترنت والتطبيقات عبر الهواتف المحمولة. كما تم استعراض دور هذه الخدمات في توفير حلول مبتكرة لرفع كفاءة العمليات المالية وتسهيلها، مما يجعلها أكثر مرونة وتوافراً للمستخدمين.

في النهاية، أظهر الفصل الأول كيف أن الخدمات المالية الرقمية تمثل عنصراً رئيسياً في تعزيز الاستدامة المالية عن طريق تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية وتقليل التحديات التي كانت تواجه الأفراد في الحصول على هذه الخدمات في الماضي.

### 6- الدراسات السابقة

سنحاول عرض أهم الدراسات السابقة والأبحاث ذات الصلة بالموضوع، حيث تم تقسيم هذه الدراسات إلى قسمين، الأول خاص بالدراسات العربية والثاني بالدراسات الأجنبية، أما القسم الثاني سيكون عبارة عن إيجاد أوجه الشبه والاختلاف والفرق بين هذه الدراسات وإيجاد الفجوة البحثية وما ستحاول الدراسة الحالية التوصل إليه.

#### 1.6 الدراسات العربية:

##### الدراسة الأولى :

دراسة قام بها جونز، دي ، بعنوان دراسة حول تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في البلدان النامية سنة 2018 . يهدف دراسة تأثير التقنيات المالية على تعزيز الشمول المالي في الدول النامية.

ومن اهم النتائج المتحصل عليها أن الخدمات المالية الرقمية تسهم بشكل كبير في زيادة الوصول إلى الخدمات المصرفية للأفراد في المناطق النائية .

##### الدراسة الثانية :

أجرى سميث، أ. دراسة بعنوان "تحليل تأثير الابتكار المالي في المؤسسات المالية على الشمول المالي" سنة 2019، وهدفت هذه الدراسة إلى تحليل كيف تسهم الابتكارات المالية، وخصوصاً الخدمات المصرفية الرقمية، في تحسين مستويات الشمول المالي في البلدان ذات الدخل المنخفض والمتوسط. ركز الباحث على أدوات مثل البنوك الرقمية، المحافظ الإلكترونية، والتقنيات المصرفية القائمة على الهواتف المحمولة، ودرس تأثيرها على الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الابتكار المالي أدى إلى توسيع قاعدة العملاء، خاصة بين الفئات المهمشة وغير المتعاملة سابقاً مع البنوك، مثل النساء وسكان المناطق الريفية. كما أظهرت الدراسة أن التقنيات المالية ساعدت في تقليل التكاليف التشغيلية للمؤسسات المالية، مما مكّنها من تقديم خدمات بأسعار معقولة وشروط ميسرة، وبالتالي ساهمت في تسريع وتيرة الشمول المالي بشكل ملحوظ.

### الدراسة الثالثة :

أجرى بلاك، إم. دراسة سنة 2019 بعنوان "الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ودورها في تعزيز الشمول المالي"، حيث سعى من خلالها إلى تقييم مدى تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة في المناطق الريفية والنائية. ركزت الدراسة على تحليل استخدام المنصات الرقمية التابعة للبنوك، مثل التطبيقات والمواقع الإلكترونية، وكيفية استفادة الأفراد منها لإجراء المعاملات المالية دون الحاجة إلى التوجه إلى الفروع التقليدية. وأشارت النتائج إلى أن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ساعدت في تقليل الحواجز الجغرافية وتحسين الكفاءة التشغيلية للبنوك، مما جعل الوصول إلى الحسابات المصرفية والخدمات الائتمانية أكثر سهولة ومرونة. كما أبرزت الدراسة أن التفاعل المستمر بين العملاء والبنوك عبر الإنترنت أدى إلى زيادة الثقة بالنظام المصرفي، ورفع نسب فتح الحسابات البنكية، خصوصاً بين فئات الشباب والنساء، وهو ما ساهم بشكل مباشر في تعزيز الشمول المالي.

### الدراسة الرابعة :

أجرى عبد الله، س. دراسة بعنوان "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية" سنة 2021، هدفت إلى تحليل تأثير تبني الحلول الرقمية المالية في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية في المنطقة العربية. اعتمدت الدراسة على بيانات من مؤسسات مالية وهيئات رقابية في عدة دول عربية، مع التركيز على الابتكارات مثل المحافظ الإلكترونية، أنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول، والمنصات الرقمية للبنوك. أظهرت النتائج أن الدول التي سارعت إلى تبني التكنولوجيا المالية، مثل الإمارات والمغرب ومصر، حققت تقدماً ملحوظاً في رفع معدلات الشمول المالي، خاصة بين الفئات ذات الدخل المحدود. كما أشارت الدراسة إلى أن توفر البنية التحتية الرقمية والدعم الحكومي للتشريعات المنظمة كان له دور كبير في تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية، وتقليل الاعتماد على النقد، وتحسين الشفافية المالية. وقد خلصت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تمثل أداة استراتيجية فعالة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، شرط توافر البيئة التنظيمية والدعم المؤسسي المناسب.

### الدراسة الخامسة :

أجرى الشامي، ر. دراسة بعنوان "التحديات والفرص في تطبيق الخدمات المالية الرقمية في البنوك العربية" سنة 2017، وهدفت إلى تحليل أبرز المعوقات التي تواجه البنوك العربية في تبني وتطوير الخدمات المالية الرقمية، بالإضافة إلى استكشاف الفرص الممكنة لتعزيز هذا التحول. اعتمدت الدراسة على استبيانات ومقابلات مع مسؤولي بنوك ومحللين ماليين في عدد من الدول العربية، وركزت على محاور مثل جاهزية البنية التحتية، الإطار التنظيمي، وأمن المعلومات. توصلت الدراسة إلى أن البنوك العربية ما تزال تواجه تحديات كبيرة، أبرزها ضعف البنية التحتية الرقمية، ونقص الكفاءات المتخصصة في تكنولوجيا المالية، وتردد بعض المؤسسات في تبني التحول الرقمي الكامل. ومع ذلك، أوضحت الدراسة أن هناك فرصاً واعدة، خاصة مع تزايد الطلب على الخدمات الرقمية من فئة الشباب، وارتفاع معدلات استخدام الهواتف الذكية، ووجود مبادرات حكومية لدعم التحول الرقمي. وأوصت الدراسة بضرورة تكثيف الاستثمارات في تطوير البنية التحتية، وتدريب الكوادر، وتحديث التشريعات المصرفية لتواكب التطورات الرقمية.

### الدراسة السادسة :

أجرى السعدي، م. دراسة بعنوان "الابتكار المالي وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في الوطن العربي" سنة 2019، هدفت إلى استكشاف العلاقة بين الابتكار المالي والتحول الرقمي في الخدمات المصرفية بالبلدان العربية. تناولت الدراسة تأثير التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، تقنيات البلوك تشين، ومنصات الدفع الإلكتروني على أداء البنوك وقدرتها على تلبية احتياجات العملاء المتنوعة. وبيّنت النتائج أن الابتكار المالي أسهم بشكل مباشر في تحفيز البنوك العربية على تطوير خدمات إلكترونية جديدة، مثل فتح الحسابات عن بُعد، القروض الرقمية، وتطبيقات الهواتف الذكية للخدمات المصرفية. كما أظهرت الدراسة أن هذا التطور أدى إلى رفع مستوى رضا العملاء وتوسيع قاعدة المستخدمين، خاصة في المناطق التي تعاني من ضعف التغطية المصرفية التقليدية، مما انعكس إيجابياً على تحقيق الشمول المالي. وأوصت الدراسة بتشجيع الشراكات بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية (FinTech) لتعزيز الابتكار وتوسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية.

### 2.6 الدراسات الأجنبية:

#### الدراسة السابعة :

سوري وجاك "Mobile Money and Financial Inclusion in Kenya" (Suri & Jack, 2016) أجرت سوري وجاك دراسة سنة 2016 بعنوان "الأموال المحمولة والشمول المالي في كينيا"، استهدفت تقييم تأثير انتشار خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول، مثل M-Pesa، على تعزيز الشمول المالي في كينيا. ركزت الدراسة على كيفية استفادة الأفراد ذوي الدخل المنخفض من هذه الخدمات في معاملاتهم اليومية، وعلى دور هذه التقنية في تقوية مرونة الأسر الفقيرة أمام الأزمات المالية. أظهرت النتائج أن انتشار خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول ساهم في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية، كما أن الفئات ذات الدخل المحدود استخدمتها بكثرة لتحويل الأموال بأمان وكفاءة، مما خفف من اعتمادهم على الوسائل التقليدية أو غير الرسمية. وساهمت هذه الخدمات كذلك في تعزيز قدرة الأسر على التكيف مع الأزمات المالية الطارئة.

#### الدراسة الثامنة :

أوزيلي "FinTech and Financial Inclusion: Evidence from Sub-Saharan Africa" (Ozili, 2018) أجرى أوزيلي دراسة سنة 2018 بعنوان "التكنولوجيا المالية والشمول المالي: دليل من أفريقيا جنوب الصحراء"، تناولت العلاقة بين تبني تقنيات التمويل الحديثة (FinTech) ومؤشرات الشمول المالي في المنطقة. ركزت الدراسة على تقنيات مثل الدفع عبر الهاتف المحمول، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية المتنقلة. وأظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية قوية بين تبني تقنيات التمويل وزيادة مستويات الشمول المالي. كما أكدت الدراسة أن البيئات التنظيمية المرنة والمحفزة تمثل عاملاً أساسياً في نجاح هذه التقنيات وانتشارها، مما يجعل الدعم الحكومي والتشريعي ضرورياً لتعظيم الأثر الإيجابي للتكنولوجيا المالية.

#### الدراسة التاسعة :

كارلان وآخرون "Digital Financial Services and Women's Economic Empowerment: Evidence from India" (Karlan et al., 2017) أجرى كارلان وآخرون دراسة سنة 2017 بعنوان "الخدمات المالية الرقمية وتمكين المرأة اقتصادياً: دليل من الهند"، هدفت إلى تقييم أثر الحسابات المصرفية الرقمية في تمكين النساء اقتصادياً. تطرقت الدراسة إلى كيفية تأثير هذه الخدمات على قرارات النساء المالية وعلى

سيطرتهم على الموارد. كشفت النتائج أن إتاحة الحسابات الرقمية ساعدت النساء على زيادة الادخار الرسمي، وعززت استقلاليتهم المالية. كما أن الخدمات الرقمية قدمت بيئة أكثر أماناً وسرية لإدارة الموارد، رغم أن العوامل الثقافية والاجتماعية لا تزال تحد من استفادة بعض النساء بشكل كامل، مما يستدعي سياسات تدخلية موجهة.

### الدراسة العاشرة :

كيندال وآخرون (Kendall et al., 2010): "The Impact of Branchless Banking on Financial Inclusion" أجرى كيندال وآخرون دراسة سنة 2010 بعنوان "تأثير الخدمات المصرفية غير التقليدية على الشمول المالي: تجربة طبيعية واسعة النطاق"، حللت فيها تأثير استخدام الوكلاء المصرفيين والخدمات المصرفية دون فروع على وصول الأفراد إلى الخدمات المالية. أظهرت النتائج أن الخدمات المصرفية غير التقليدية مكنت شريحة كبيرة من الأفراد، خاصة في المناطق النائية، من فتح حسابات مصرفية رسمية. ومع ذلك، رغم تحسن الوصول، لا يزال استخدام الخدمات المالية المتقدمة (مثل القروض أو التأمين) محدوداً في هذه الفئة، مما يشير إلى ضرورة تطوير هذه القنوات وزيادة التثقيف المالي للمستخدمين.

### 3.6 الفجوة البحثية :

رغم تعدد الدراسات التي تناولت موضوع الشمول المالي والدور الذي تلعبه الخدمات المالية التقليدية في تعزيزه، إلا أن التحول الرقمي المتسارع في القطاع المالي، لا سيما في ظل التطورات التكنولوجية وانتشار الهواتف الذكية والإنترنت، أفرز مجموعة جديدة من الأدوات والوسائل الرقمية مثل المحافظ الإلكترونية، الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، الدفع الإلكتروني، والتمويل الرقمي، والتي باتت تلعب دوراً محورياً في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة للفئات المهمشة وغير المتعاملة مع البنوك. ورغم ذلك، لا تزال الدراسات العربية والمحلية، وخاصة في السياق الجزائري، محدودة فيما يتعلق بفهم مدى فعالية هذه الخدمات الرقمية في تعزيز الشمول المالي بشكل عملي وقياسي، بالإضافة إلى غياب التحليل الميداني لتبني الأفراد لهذه الخدمات والعوائق التي تحول دون استفادتهم منها. كما أن هناك نقصاً في الدراسات التي تربط بين التوسع في الخدمات المالية الرقمية وبين الأبعاد المختلفة للشمول المالي، مثل: التغطية الجغرافية، تنوع الخدمات، وتكيف هذه الخدمات مع الفئات الضعيفة (مثل النساء، الشباب، وأصحاب المشاريع الصغيرة). بالتالي، تسعى هذه الدراسة إلى سدّ هذه الفجوة من خلال تحليل دور الخدمات المالية الرقمية..



# ثالثاً: منهجية الدراسة

بعد أن تطرقنا إلى المفاهيم المتعلقة بتقييم الأداء وبمؤشر Camels وأبعاده الستة (كفاية رأس المال، جودة الأصول، كفاءة الإدارة، الربحية، السيولة والحساسية إتجاه السوق) وكذا الدراسات السابقة للموضوع،

ننتقل في هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي من الدراسة. حيث سنحاول إسقاط الجانب النظري لمؤشر Camels وتقديمه للأداء على الواقع العلمي، من خلال دراستنا لبنك ترست (Bank Trust) وكالة سطيف. سنتناول من خلال هذا العنصر كل من طريقة جمع وتلخيص المعطيات والتعريف بمتغيرات الدراسة، والأدوات المستخدمة في معالجة المعطيات المجمعة.

### 1. منهج الدراسة:

1.1 منهج وصفي تحليلي : تم في جانب نظري جمع المعلومات والمفاهيم المتعلقة بموضوع الخدمات المالية رقمية وتأثيرها على شمول مالي من خلال مصادر ومراجع علمية متخصصة

2.1 منهج الاحصائي : حيث تم استخدامه كأداة رئيسية لتحليل دراسة حالة واقعية

### 2. مصادر جمع البيانات:

تم الاعتماد على مصدرين أساسيين في جمع المعلومات:

1.2 أولية : هي البيانات التي تم جمعها مباشرة من المؤسسة وتتمثل في مقابلات ووثائق البنك

الرسمية البيانات الرقمية الأصلية (عدد حسابات مفتوحة , عدد العمليات)

2.2 ثانوية : تم جمعها من مصادر غير مباشرة والتي تتمثل في كتب مجلات مذكرات دكتوراه السابقة

، مواقع إلكترونية

### 3. أداة الدراسة:

شملت الدراسة الميدانية أداتين هوما المقابلة مع مسؤولي البنك وتم الاعتماد على دراسة حالة من أجل الحصول على دراسة مفصلة.

### 4 خطوات الدراسة الميدانية:

-الاطلاع على الأدب النظري السابق في مجال الدراسة وبناء الاطار النظري لدراسة

\_اختيار مجتمع وعينة الدراسة

\_اختيار أدوات جمع البيانات (مقابلات مع موظفين .ملاحظة مباشرة..)

\_جمع البيانات من الميدان (زيارة ، طرح أسئلة)

\_تحليل معطيات المجموعة (تنظيم البيانات وتصنيفها وتحليل اهداف وفرضيات دراسة)

### \_ 5 معلومات حول بنك القرض الشعبي الجزائري CPA

5\_1.تعريف: بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA)

بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) هو مؤسسة بنكية عمومية جزائرية رائدة، تأسست عام 1966 بموجب الأمر رقم 366-66 بتاريخ 29 ديسمبر. يُعد ثاني بنك تجاري يتم تأسيسه في الجزائر بعد الاستقلال، وقد نشأ على أنقاض خمسة بنوك شعبية أجنبية كانت تنشط في البلاد. (Crédit Populaire Algérie , n.d)

5\_1.1 التاريخ والتأسيس:

1966: تأسيس القرض الشعبي الجزائري كبنك عمومي، متولياً مهام البنوك الشعبية الأجنبية التي تم تأميمها.

1985: إعادة هيكلة البنك، مما أدى إلى انبثاق بنك التنمية المحلية (BDL) منه، مع تحويل 40 وكالة إلى بنك التنمية المحلية.

1988: بعد صدور قانون استقلالية الشركات، تحول القرض الشعبي الجزائري إلى مؤسسة اقتصادية عامة على شكل شركة أسهم.

1997: الحصول على ترخيص كبنك من قبل بنك الجزائر بموجب القرار رقم 02-07

2024: تم إدراج أسهم القرض الشعبي الجزائري في بورصة الجزائر بتاريخ 21 مارس 2024 ، وبدأت

المفاوضات حول أسهمه في 26 مارس 2024. وقد بلغت الكمية المطروحة 24.48% من رأس المال، بقيمة اسمية للسهم 1000 دج وسعر عرض 2300 دج. (خليلي أحمد، 2022)

### 5\_2 الرؤية والأهداف

يهدف القرض الشعبي الجزائري إلى:

- دعم الاقتصاد الوطني : من خلال تمويل عمليات التنمية الداخلية والخارجية.
  - تنمية الادخار والاستثمار: تشجيع وتوجيه المدخرات نحو الاستثمارات المنتجة.
  - المساهمة في إنشاء المشاريع: خاصة في قطاعات البناء والأشغال العمومية والري (BTPH) ، الصحة والأدوية، التجارة والتوزيع، الفنادق والسياحة، والإعلام.
  - المواكبة والتطوير: الاستمرار في تحديث خدماته وتكييفها مع المتطلبات الاقتصادية الحديثة، بما في ذلك التمويل الإسلامي والرقمنة.
  - التميز في خدمة العملاء: من خلال تقديم خدمات استشارية متكاملة لعملائه.
- 5\_3 الهيكل التنظيمي والانتشار:
- رأس المال: يبلغ رأسمال البنك حالياً 200 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 200 مليون سهم.
  - الشبكة التجارية: يمتلك البنك شبكة واسعة تضم 161 وكالة و 20 مساحة رقمية و 98 شباكاً للتمويل الإسلامي موزعة على جميع أنحاء التراب الوطني إحصائيات 2023.
  - الموارد البشرية: يضم البنك أكثر من 4451 موظفاً، 74% منهم من الكوادر الجامعية.
  - الإدارة: يدير البنك رئيس مجلس الإدارة ومدير عام. (خليلي أحمد، 2022)

### 5\_3 الخدمات والمنتجات:

يقدم القرض الشعبي الجزائري مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المصرفية التقليدية والإسلامية، تشمل:

#### 5\_3\_1 القروض:

- قروض لدعم المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة والناشئة.
- قروض للأفراد مثل قروض اقتناء السيارات المصنعة محلياً، سواء بالصيغة التقليدية أو الإسلامية.

- قروض لتمويل المشاريع الاستثمارية في مختلف القطاعات.

#### 5\_3\_2 الصيرفة الإسلامية :

- توسيع شبكة شبابيك الصيرفة الإسلامية وتقديم منتجات تمويلية متوافقة مع الشريعة الإسلامية.

### 3\_3\_5. الخدمات الرقمية:

- خدمات الدفع عن بعد مثل تسديد فواتير المياه والكهرباء والغاز، فواتير إيجار سكنات عدل
- خدمات البنك عن بعد مثل Mobile CPA، e-banking، e-cp@.
- مراكز اتصال لضمان استمرارية خدمة العملاء.
- الادخار والاستثمار: تقديم حلول ومنتجات لتنمية الادخار والاستثمار.
- الخدمات الدولية: المشاركة في تمويل العمليات الخارجية وتقديم خدمات الدفع الدولية (مثل الاعتماد المستندي، التحصيل المستندي، التحويل الحر) والتعاون مع 20 بنك مراسل أجنبي.

### 4\_3\_5. المسؤولية الاجتماعية للشركات:

- يتبنى القرض الشعبي الجزائري دوراً فاعلاً في المسؤولية الاجتماعية للشركات، من خلال:
- رعاية ودعم الفعاليات التي تهدف إلى تطوير الاقتصاد الوطني والمجتمع المدني.
- تقديم المساعدات المالية للجمعيات الخيرية والأنشطة التضامنية مثل حملات الختان الجماعي، البرامج التضامنية خلال شهر رمضان.
- المشاركة في المؤتمرات والفعاليات التي تخدم الصالح العام.
- يُعتبر القرض الشعبي الجزائري من أهم البنوك العمومية في الجزائر، ويلعب دوراً حيوياً في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية في البلاد.

## 6 وظائف بنك القرض الشعبي الجزائري

تتمثل وظائف بنك القرض الشعبي الجزائري في :

### 1\_6. وظائف مالية ومصرفية أساسية:

#### 1\_1\_6-تلقى الودائع:

- ودائع تحت الطلب: حسابات جارية للشركات والأفراد
- ودائع لأجل: حسابات توفير واستثمار ذات آجال محددة بفوائد
- ودائع التوفير: حسابات موجهة لتشجيع الادخار لدى الأفراد
- ودائع تحت الطلب بالعملة الصعبة: حسابات للعملاء الأجانب.

### - 2\_1\_6 منح القروض والتمويل:

- تمويل الشركات والمؤسسات : تقديم قروض لتمويل المشاريع الاستثمارية (إنشاء، توسيع، تحديث)، قروض التشغيل (رأس المال العامل)، قروض الاستغلال (التسهيلات الائتمانية)
- تمويل المشاريع الكبرى : المساهمة في تمويل المشاريع الوطنية الكبرى في قطاعات مثل البناء والأشغال العمومية والري (BTPH) ، الصناعة، الزراعة، الطاقة، والسياحة.
- تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEs) والناشئة : تقديم حلول تمويلية مخصصة لدعم نمو هذه المؤسسات التي تعتبر محركاً أساسياً للاقتصاد.
- قروض الأفراد : قروض استهلاكية مثل قروض اقتناء السيارات المصنعة محلياً، قروض شخصية، قروض عقارية ( Crédit Populaire Algérie , n.d )
- التمويل الإسلامي : تقديم منتجات تمويلية متوافقة مع الشريعة الإسلامية مثل المرابحة، الإجارة، المضاربة، المشاركة، وغيرها ( Crédit Populaire Algérie , n.d )

### - 3\_1\_6 إدارة وسائل الدفع:

- إصدار الشيكات والكمبيالات : توفير هذه الوسائل التقليدية للدفع.
- البطاقات المصرفية : إصدار بطاقات السحب والدفع (CIB) ، فيزا، ماستركارد (لسهولة التعاملات المالية).
- التحويلات المصرفية : تسهيل تحويل الأموال بين الحسابات محلياً ودولياً.
- الدفع الإلكتروني : توفير حلول الدفع عبر الإنترنت ومنصات الدفع الرقمية مثل أجهزة الدفع الإلكتروني ( Crédit Populaire Algérie , n.d )

### - 4\_1\_6 العمليات المصرفية الدولية:

- تمويل التجارة الخارجية : فتح اعتمادات مستنديه (L/C) ، تحصيلات مستنديه (D/P) (D/A) ، ضمانات دولية.
- التحويلات الدولية : تحويل الأموال من وإلى الخارج.
- خدمات الصرف الأجنبي : شراء وبيع العملات الأجنبية.
- التعامل مع البنوك المراسلة : إقامة علاقات مع بنوك عالمية لتسهيل المعاملات الدولية.

### 6\_2\_ وظائف استشارية وتنموية:

- الاستشارة المالية: تقديم المشورة للعملاء (أفراد وشركات) حول أفضل السبل لإدارة أموالهم، استثماراتهم، وحلول التمويل المناسبة.
  - دعم وتنمية المشاريع: المساهمة في دراسة جدوى المشاريع، وتقديم الدعم اللازم لإنشائها وتطويرها، خاصة في القطاعات ذات الأولوية للاقتصاد الوطني.
  - تنمية الادخار: تشجيع ثقافة الادخار من خلال تقديم منتجات ادخارية متنوعة ومحفزة.
  - الابتكار المصرفي: العمل على تطوير منتجات وخدمات مصرفية جديدة تلبي احتياجات السوق المتغيرة وتواكب التطورات التكنولوجية مثل الرقمنة والذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية.
- 3.2. وظائف إدارية وتشغيلية:

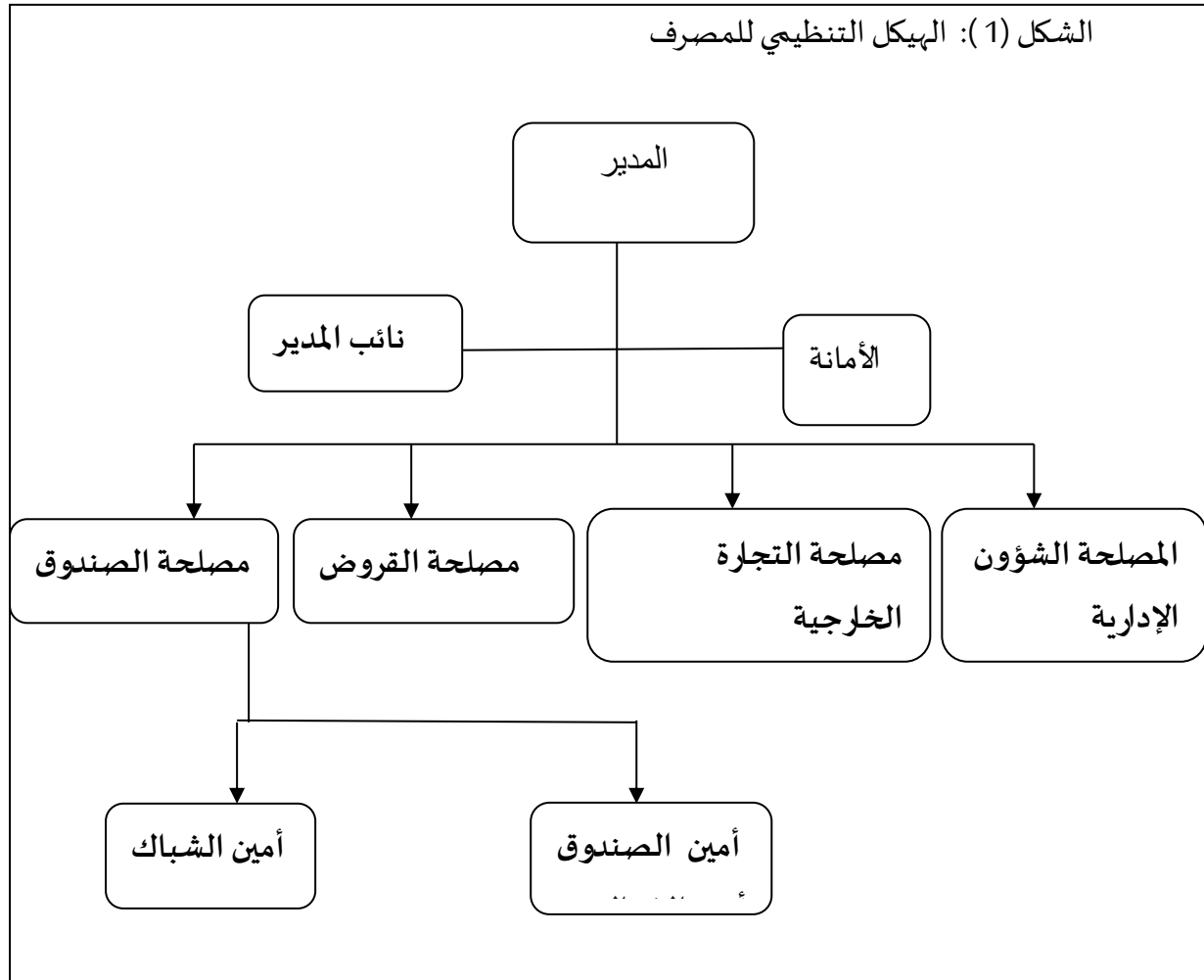
- إدارة المخاطر: تقييم وإدارة المخاطر المرتبطة بالعمليات المصرفية الائتمانية، تشغيلية، سوقية، سيولة.
- الامتثال: ضمان التزام البنك بالقوانين واللوائح المصرفية المحلية والدولية مثل مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب.
- الموارد البشرية: إدارة شؤون الموظفين، التوظيف، التدريب، وتطوير الكفاءات.
- تكنولوجيا المعلومات: تطوير وصيانة الأنظمة والمنصات التكنولوجية التي تدعم العمليات المصرفية.
- التسويق والمبيعات: الترويج لمنتجات وخدمات البنك وجذب عملاء جدد.
- خدمة العملاء: تقديم الدعم والمساعدة للعملاء والاستجابة لاستفساراتهم وشكواهم.
- الرقابة والتدقيق الداخلي: ضمان تطبيق الإجراءات والسياسات الداخلية بفعالية.

### 6\_3. وظائف ذات بعد اقتصادي واجتماعي (المسؤولية الاجتماعية للشركات CSR):

- المساهمة في التنمية الوطنية: من خلال توجيه التمويلات نحو القطاعات ذات الأولوية الاقتصادية، ودعم المشاريع التي تخلق فرص عمل وتساهم في النمو.
  - دعم المبادرات الاجتماعية: المشاركة في الفعاليات الخيرية، رعاية الأنشطة الثقافية والرياضية، ودعم الجمعيات التي تعمل في مجالات التعليم والصحة والبيئة.
- الشفافية والحوكمة الرشيدة: الالتزام بأفضل ممارسات الحوكمة لضمان الشفافية والمساءلة في جميع العمليات (Crédit Populaire Algérie, n.d).

## ثالثاً: منهجية الدراسة

باختصار، يعمل بنك القرض الشعبي الجزائري كجسر مالي يربط بين المدخرين والمستثمرين، ويدعم عجلة الاقتصاد الوطني من خلال توفير السيولة، التمويل، والخدمات المصرفية المتطورة لمختلف شرائح المجتمع من أفراد وشركات ومؤسسات.



المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على معطيات الوكالة.

### 7 مهام وكالات القرض الشعبي الجزائري (CPA)

تضطلع وكالات القرض الشعبي الجزائري (CPA) بالعديد من المهام والأنشطة المصرفية والتجارية والمالية، وذلك في إطار دور البنك كأحد البنوك التجارية الرئيسية في الجزائر، والتي تساهم في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية للبلاد. يمكن تلخيص مهام وكالات القرض الشعبي الجزائري في النقاط التالية:

### 1\_7. جمع الودائع وتعبئة المدخرات:

- تلقي الودائع من الأفراد والمؤسسات والشركات بمختلف أنواعها (حسابات جارية، حسابات توفير، ودائع لأجل).
- تنمية الادخار والاستثمار للمال في الداخل والخارج.

### 2\_7. منح القروض والتمويل:

- تقديم قروض متنوعة للأفراد (قروض عقارية، قروض استهلاكية).
- تقديم قروض للمؤسسات بمختلف أحجامها (ناشئة، مهنية)، بما في ذلك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- المساهمة في تمويل العمليات الخارجية (استيراد وتصدير).
- مساعدة المستوردين في إدارة مخاطر عدم التسديد فيما يتعلق بصادراتهم وضمان تسديد مبالغ بضائعهم للموردين.
- المساهمة في تمويل المشاريع الاستثمارية والمساهمة في إنشاء المشروعات.
- تقديم القروض المدعومة (في إطار برامج الدعم الحكومي).

### 3\_7. تقديم الخدمات المصرفية المتنوعة:

- توفير وسائل الدفع اللازمة ووضعها تحت تصرف الزبائن والسهر على إدارتها.
- تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية (e-Banking) والمعاملات المالية الإلكترونية (مثل استخدام البطاقات البنكية الدولية والوطنية مثل CPA Cash، CIB، والبطاقة الذهبية).
- تقديم خدمات التأمين المصرفي.
- إدارة صناديق الأمانات.
- تمويل التجارة الخارجية (فتح وتصفية ملفات التوظيف للاستيراد والتصدير).
- المساهمة في تطوير القطاع المصرفي من خلال تبني التطورات التكنولوجية.

### 4\_7. دور في التنمية الاقتصادية والاجتماعية:

- دعم الاقتصاد القومي والمساهمة في تحقيق أهداف خطة التنمية.

- اعتباره بنك مواطنة بامتياز، يتكفل بمسؤولياته الاجتماعية كمتعامل وممول للنشاطات التي تهدف إلى تطوير المجتمع.
- المساهمة في تمويل العديد من القطاعات مثل الصناعة، التجارة، الأشغال العمومية، السكن، والسياحة.
- مساعدة الزبائن على اختيار الطرق المثلى لتمويل مشروعاتهم.

### 5\_7. الرقابة وإدارة المخاطر:

- اعتماد نظام رقابي فعال يسمح باكتشاف الانحرافات والأخطاء وتصحيحها الفوري، مما يضمن تسييراً محكماً للأنشطة وحماية الأصول.
  - تقييم المخاطر المتعلقة بالقروض والتحكم فيها، خاصة في ظل تقديم قروض استثمارية طويلة الأجل. (سميحة بن محياوي، 2019)
- باختصار، تعمل وكالات القرض الشعبي الجزائري ككيان مصرفي شامل يقدم خدماته للأفراد والمؤسسات، ويلعب دوراً محورياً في دعم النشاط الاقتصادي والتنموي في الجزائر.

### 1: الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها البنك القرض الشعبي الجزائري

تتمثل الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها البنك في :

#### 1\_1 البطاقات التي يصدرها البنك

يقوم بنك CPA بإصدار نوعين من البطاقات البنكية: بطاقة وطنية CPA CIB وبطاقة دولية CPA CIB، وكلا البطاقتين تقوم بوظيفة الدفع والسحب في نفس الوقت.

#### 1-1\_1 البطاقة البنكية (CIB):

بطاقة CIB هي بطاقة وطنية للسحب والدفع يصدرها "القرض الشعبي الجزائري"، موصولة بشبكة النقد بين البنوك RMI (Reesus Monitique Interbancaire)، وتقبل في التعامل بها من طرف البنوك الأخرى وبريد الجزائر 8 تتضمن هذه البطاقة شريحة إلكترونية مضبوطة وفقاً لنموذج (MasterCard- Visa) Europay الأمر الذي يضمن الحماية المطلوبة عند التعامل بها وتسمح لحاملها بسحب أموالهم في أي وقت عبر كل الموزعات الآلية للأوراق النقدية ذات الدفع المسبق وكذلك تسوية مشترياتهم والخدمات المقدمة لهم بواسطة جهاز الصراف الآلي.

يمكن أن نميز بين نوعين من بطاقة cip :

#### 1\_1\_2 بطاقة عادية classique :

موجهة للعمال العاديين الذين يتمتعون بدخل متوسط نسبياً، ولا يميلون إلى إجراء عمليات كبيرة، ويشترط للحصول عليها توفر مايلي:

- أن يكون للعميل حساب بالعملة الوطنية.
- أن يتراوح دخله بين 10000-45000 دج شهرياً.
- وتمكنه من إجراء العمليات التالية:
- سحب مبالغ من أجهزة الصراف الآلي تقدر ب 80 % شهرياً من دخل العميل.
- دفع ثمن مشترياته بواسطة جهاز الدفع الإلكتروني TPE بما يعادل 10% شهرياً من دخل العميل أو من حسابه (Crédit Populaire Algérie , n.d.)
- يتعين على حامل البطاقة أن يترك في حسابه ما يعادل 10% من دخله وذلك في كل الأحوال.



3\_1\_1. البطاقة الذهبية:

موجهة لكبار التجار الذين مداخيلهم كبيرة، إذ تتمتع هذه البطاقة بقدرة دفع كبيرة لذلك فهي تتوافق مع حاجاتهم، ويشترط للحصول عليها مايلي:

- أن يكون للعميل حساب بالعملة الوطنية أن يكون دخله ما بين 45000- 90000 شهريا.

ويمكن له إجراء العمليات التالية بواسطتها:

- سحب ما يعادل 70% من قيمة حسابه باستعمال أجهزة الصراف الآلي DAB.

دفع ثمن المشتريات بما يعادل 10% من قيمة حسابه باستعمال أجهزة TPE ويتوجب عليه ترك مبلغ

يعادل 20 % حسابه مجمدة. ( Crédit Populaire Algérie , n.d )



4\_1\_1 بطاقة CPA/ VISA International ( بطاقة دولية)

هي بطاقة دولية للسحب والدفع يصدرها بنك cpa، بناء على موافقة المنظمة العالمية فيزا كارد،

وطبقا لأحكام وشروط هذه المنظمة وهي موجهة للعملاء الوطنيين الذين يملكون حسابا بالخارج

وللمؤسسات المصدرة للسلع والخدمات نحو الخارج حيث تمكنهم من تسوية مشترياتهم والسحب من

أرصدتهم في أي وت وقد تم إصدار هذه البطاقة أول مرة على مستوى بنك cpa سنة 1989.(Crédit

( Populaire Algérie, n.d

تسمح هذه البطاقة لحاملها بإجراء العمليات التالية:

### \_أ على المستوى الوطني:

تسديد قيمة المشتريات من البضائع والخدمات المنفعية لدى المحلات الموضوعة تحت الرقابة الجمركية داخل التراب الوطني أو المعلنة عن انخراطها في شبكة فيزا .

### \_ب على مستوى الخارج:

تسديد قيمة المشتريات من البضائع والخدمات لدى التجار المنظمين بشبكة فيزا الدولية. كما يمكن لحامها إجراء سحبات نقدية من الشبائيك البنكية المنخرطة في الشبكة فيزا الدولية وذلك في الحد الأقصى الذي يسمح به القرض الشعبي الجزائري، ويكون ذلك حسب البطاقة التي يحملها العميل.

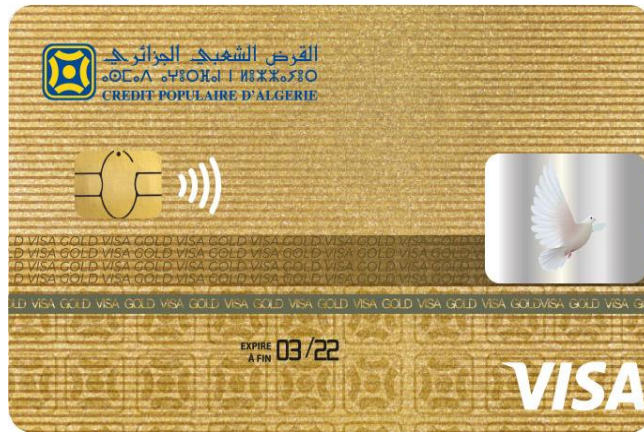
### 1.2. بطاقة عادية:

تتيح لحاملها سحب مبلغ 200 يورو كحد أقصى، أو تسديد ما يعادل هذا المبلغ من المشتريات.



### 2.2. البطاقة الذهبية:

- تمكن حاملها من سحب مبلغ 800 يورو يوميا مع الإشارة إلى أن هذه البطاقة لم تصدر بعد من طرف cpa.
- ويشترط للحصول على هذه البطاقة أن يكون لدى العميل حسابين بالعملة الوطنية والعملة الصعبة، و أن يجمد فيهما مالا يقل عن 20 ألف دينار، 1525 يورو على التوالي.
- أما فيما يخص بطاقة GOLD فيجب تجميد مبلغ 5000 يورو على الأقل.
- فكان للزبائن إقبال كبير على هذه البطاقات وكذلك على خدمات البنك الأخرى كالتحويلات وغيرها من الخدمات (Crédit Populaire Algérie, n.d.)



## ثالثاً: منهجية الدراسة

الجدول التالي يوضح تطور عدد الزبائن وعدد البطاقات البنكية والشبكات الالكترونية والتحويلات المالية على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري.

الجدول (...): تطور عدد الزبائن وعدد البطاقات البنكية والشبكات الالكترونية والتحويلات المالية على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري.

| 2022   | 2021  | 2020  | 2019  |                                  |
|--------|-------|-------|-------|----------------------------------|
| 3090   | 1650  | 13900 | 10800 | عدد الزبائن                      |
| 40780  | 16555 | 11900 | 12110 | عدد الشبكات<br>الالكترونية       |
| 100997 | 98800 | 58800 | 40025 | التحويلات المالية<br>الالكترونية |
| 39000  | 30000 | 19000 | 7990  | عدد البطاقات<br>الالكترونية      |

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على وثائق البنك

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ إن هناك تطور في عدد الزبائن حيث بلغ عددهم 10800 في سنة 2019، إلا أن أصبح 3090 سنة 2022 إذ نلاحظ أيضا تطور كبير في إصدار البطاقات البنكية وكذلك التحويلات المالية، حيث بلغ إصدار البطاقة البنكية سنة 2022 حوالي 39000 بطاقة وهذا بهدف التقليل من استعمال السيولة وتداولها، أما بالنسبة للشبكات الالكترونية فقد بلغت في نفس الفترة 40780 شيك وهذا للتقليل من الأخطاء التي بالشيكات الورقية كما وصلت التحويلات المالية الالكترونية إلى 100997 تحويلا خلال سنة 2022، وهذا كله للتسارع في وتيرة العمل المصرفي.

بغض النظر عن البطاقات التي يصدرها البنك هناك أيضا عدة مهام وأنشطة يقوم بها من بينها:

- النشاط الرئيسي للبنك يتمثل في منح قروض لمختلف أنواعها وقبول فالودائع.

- توسيع نشاط البنك فيما يخص عمليات تمويل التجارة الخارجية.

استغلال التكنولوجيا من خلال تحسين نظام المعلومات ووضع وسائل حديثة وأجهزة وأنظمة

معلوماتية.

3 إجراءات الحصول على بطاقة السحب أو الدفع :

تمر البطاقة في عملية إصدارها بعدة مراحل، من تقديم العميل لطلبه للوكالة، ودراسة الطلب، إمضاء العقود وغير ذلك وهذا ما سنراه في هذا المطلب.

### 3\_1 إجراءات الحصول على البطاقة الوطنية CIP:

يسمح للبنك بإصدار البطاقة لأي زبون يمتلك حساب في بنك القرض الشعبي الجزائري و أي تاجر شرط أن تتوفر فيه الشروط الموضوعية الخاصة بالعقد وكذا رغبة الزبون للحصول على البطاقة سواء كان بطلبها أو دعوة من البنك نظرا لحسن سيرة الزبون، يقوم المكلف بالزبائن على أثر ذلك بتلقي طلب الرغبة في الحصول على البطاقة CIP من طرف العميل بتقديم جل المعلومات المطلوبة وكذا الموافقة على الشروط التي يتضمنها العقد، وفي مقابل ذلك يقوم البنك بالاطلاع على وضعية الزبون المالية بالحصول على المعلومات والبيانات الخاصة بحساباته المالية لدى البنك، وكذا الرصيد الأدنى الذي يمتلكه العميل من أجل تحديد نوع البطاقة التي تناسب العميل سواء كانت الذهبية أو العادية إذ لا يمكن أن يحصل العميل على البطاقة التي أراها تلقائيا، لذلك تراعي الوكالة الحالة المالية للعميل .

بعد تأكد المكلف بالزبائن الحالة المالية للزبون وإمكانية حصوله على البطاقة يقدم له عقدا يخص كل البيانات والمعلومات التي وجب على العميل إعطاؤها للبنك وبعد الاتفاق على الشروط العامة التي يتضمنها العقد.(سميحة بن محياوي،2019)

### 3\_2 وصف العقد:

تتكون وثيقة الاتفاق على 03 نسخ، يحتفظ الزبون بواحدة والنسختين المتبقيتين واحدة للهيئة المالية والأخرى للوكالة.

تتضمن كل واجهة صفحة من وثيقة الاتفاق على البيانات التالية:

- اسم البنك ورقم الهاتف أو الفاكس والموقع الجغرافي له.
- بيانات خاصة بالزبون صاحب الحساب البنكي: الاسم الكامل
- أو اسم الشخص المعنوي في حالة انه مؤسسة أو شركة مالكة للحساب البنكي، الموقع الجغرافي أو العنوان، رقم الهاتف أو الفاكس أو البريد الالكتروني الخاص، رقم الحساب، دخل مالك الحساب.
- المعلومات الشخصية لمالك البطاقة الاسم الكامل، تاريخ ومكان الميلاد، مكان إقامته هذه المعلومات ليست كالتى سبقتها وإنما هي في حال أن البطاقة للشخص الحقيقي أما الحساب البنكي للمؤسسة (الشخص المعنوي) أي أنهما لا يمثلان نفس الشخص ونفس حامل البطاقة.

## ثالثاً: منهجية الدراسة

إضافة لهذه المعلومات والبيانات تحديد السقف الشهري لجملة المسحوبات والتسديدات، رقم البطاقة، تاريخ استحقاقها.

- مساحة مخصصة قمة الهرم الإداري سواء مسؤول أو مدير الوكالة للتصريح بحكمه.
- مكان للتوقيع "مالك البطاقة ومالك الحساب، وكذلك مكان مخصص لختم وتوقيع مدير الوكالة، إما على ظهر العقد فتحتوي على شروط التي تستدعي القبول أو الرفض لاستخدام البطاقة.
- بعد موافقة الأطراف المتفقة على العقد (الوكالة والزبون)، بالإضافة تقديم الزبون مجموعة من الوثائق كأوراق ثبوتية (بطاقة التعريف، رخصة السياقة، جواز السفر) ترسلها للهيئة المعنية لإتمام الإجراءات وإعدادات المستندات لإتمام مختلف المستحقات لإصدار البطاقة البنكية وإدخال المعلومات في الشريحة أو الشريط الممغنط.cpa الخاصة ببنك بعد إصدار البطاقة من الجهات المختصة في البنك يقوم بإرسالها للزبون عبر البريد حيث يجب على البطاقة أن:

- توافق الرقم المدرج في البطاقة مع أرقام المتواجدة في العقد.
- توافق المعلومات والبيانات المدرجة في شريحة البطاقة أو الشريط الممغنط مع فحو العقد.
- بعد التأكد من المعلومات المالية من كطرف الهيئة ترسل للوكالة الرقم السري للبطاقة عبر البريد والتي بدورها تخزن المعلومات الخالصة بالبطاقة في خزانة خاصة.
- يصعب على حامل البطاقة استعمالها مباشرة قبل أن يتم تفعيلها بواسطة المصلحة المعنية في الوكالة ويكون ذلك بعد التأكد الذي تحصل عليه من الزبون بأن البطاقة أو الرقم السري قد استلمها، حيث تقوم الوكالة بإرسال إشعار بالاستلام والتي تحول الأمر إلى SATIM بتشغيل البطاقة.

### 3\_3 إجراءات الحصول على البطاقة الدولية CPA VISA:

يمكن لأي شخص أن تتوفر فيه شروط الحصول على البطاقة، أن يصبح مالكا لها وذلك بإتباع الخطوات التالية:

### 3\_3\_1 تقديم العميل بطلب الحصول على البطاقة:

يتقدم العميل بطلب من البنك بالرغبة بالحصول على بطاقة بنكية حيث يعمل الزبون إلى المكلف بالزبائن على مستوى بنك CPA ملاً استمارة خاصة بالبنك حيث يقوم المكلف بالزبائن

## ثالثاً: منهجية الدراسة

بالتأكد ما إذا كان العميل يمتلك حسابين في الوكالة، حساب بالعملة الوطنية وحساب خاص بالعملة الأجنبية وفي حالة عدم امتلاكه للحسابين، فهو مطالب بفتح حسابين جدد وتجميد مالا يقل عن 1265 اورو في حسابه بالعملة الأجنبية الصعبة، وتجميد مالا يقل عن 39000 بالعملة الجزائرية.

### 2\_3\_3 وصف نموذج طلب البطاقة:

يتكون هذا الطلب من أربع نسخ واحد للهيئة النقدية وواحد للزبون طالب البطاقة ونسختين تحتفظ بهما الوكالة.

- المعلومات والبيانات الشخصية لطالب البطاقة.
- رقم حساب العملة الوطنية ورقم حساب العملة الأجنبية، وكذلك المبالغ التي تحويها هذه الحسابات.
- وثيقة الطلب الشخصي العميل.
- ✓ تحديد قيمة المبالغ الموضوعة في الحسابين بالعملة الأجنبية وآخر بالعملة الوطنية.
- ✓ عدد المسحوبات والمدفوعات المخطط التي تأمل الوكالة من الزبون أن يقوم بها.
- ✓ الفئة التي ينتمي إليها من حيث الدخل إذا كان من المعوزين أو اليتامى أو غير ذلك.
- مساحة مخصصة للتوقيع وختم الزبون للموافقة على الشروط التي وضعت لتزويده بالبطاقة من طرف البنك.

- مساحة مخصصة للتوقيع وختم المدير التي تبين موافقته.

أما الشروط العامة فنجدتها على ظهر النسخ:

بعد ملأ الزبون لهذا النموذج للدقة المطلوبة يقوم المكلف الزبائن بالتأكد بإجابته على كل الأسئلة من دون استثناء مع توضيح المعلومات من إمضاء العميل تحديده للتاريخ، ومن وجود قرأ وصادق عليه أو LU et Approuvée والتي تعني موافقة مدير الوكالة على دراسة الطلب، يحصل بعدها العميل على دليل على استلام طلبه ويحول الطلب إلى مدير الوكالة لمراجعته ودراستها.

### 3\_3\_3 دراسة الطلب:

تتم هذه العملية من خلال دراسة العميل كمواطن وكذا مراجعة الحسابات التي يمتلكها حسابه بالعملة الصعبة وبالعملة الجزائرية (قيمة المدفوعات والمسحوبات التي تمت بالبطاقة) زائد على ذلك :

- السيرة والسمعة الحسنة التي يتميز بها العميل .
  - شفافية العميل .
  - الطبيعة المالية للعميل .
  - الدخل والإنفاق الشهري .
- كل هذه المعلومات الخاصة بالزبون التي تحصل عليها الوكالة تدرس في ملف خاص، وتقرر الوكالة ما إذا كان الزبون لكفو ويمكنه الحصول على البطاقة أو لا .
- ومن هنا يأتي الدور الرئيسي للوكالة :
- في حالة الموافقة على الطلب تقوم الوكالة بإرسال إشعار التأكيد بالقبول , حيث يتم استقبال الزبون بعد استلام رسالة من البنك يستدعي بالحضور وتوقيع العقد.( سميحة بن محياوي، 2019)

### 3.2. العقد الخاص بحامل البطاقة:

- يقوم الزبون بالخصوص الشخصي بعد استلام الاستدعاء يتقدم المكلف بالزبائن الاتفاق الذي تم إبرامه مع البنك للحصول على البطاقة بإضافة إلى مجموعة من الوثائق يقوم البنك باستلامها:
- يتكون العقد من نسختين نسخة العربية والأخرى بالفرنسية، تنظم البيانات التالية :
- خانات مخصصة لتحديد موضوع العقد ( إنشاء بطاقة، تعديل، إلغاء، تجديد أو تبديل البطاقة )
  - تاريخ العقد، رقمه، رمز الوكالة، ما إذا كان العميل من الخواص أو ممثلاً للمؤسسة.
  - معلومات شخصية على الزبون ( الاسم اللقب، العنوان .....).
  - نوع البطاقة التي يرغب في الحصول عليها.
  - معلومات خاصة بحامل البطاقة (في حالة ما إذا كان حامل البطاقة وطالها لا يمثلان نفس الشخص.
  - شهادة من الزبون الذي طلب البطاقة باطلاعه على الشروط العامة باستعمال البطاقة والتزاما منه بالبيانات التي حددها سابقا في طلبه مع إعادة تعيينها.
  - مساحة مخصصة لإمضاء كل من طالب البطاقة، المستفيد والبنك.
- وهذا كل ما تضمنه الوجه الأمامي بوثيقة الاتفاق بين الزبون والبنك.

إما جهة الظهر فتحتوي على الشروط والقواعد الواجب تتبعها بالنسبة للزبون. (حدانه أسماء، 2021)

### 1.2.3 إرسال العقد إلى الهيئة النقدية:

تقوم الوكالة البنكية بإرسال النسخة الثانية من العقد إلى الهيئة النقدية ( la direction monétique ) عند تسلمها، يقوم مسؤول قسم المنخرطين والمنتسبين بالتأكد من وضوح المعلومات المسجلة فيها وصحتها، نقلها في سجل العقود الخاص بالهيئة، الإمضاء على العقد وإدخال هذه المعلومات إلى جهاز الكمبيوتر.

ومن ثم تخزينها في الشريحة التي تكون مدرجة في البطاقة.

وهذا الأمر في حالة القبول والموافقة على الطلب من طرف الهيئة النقدية، أما في حالة الرفض يتم إرجاع نسختين من العقد الاتفاق مع تحديد سبب الرفض ( بالنسبة لسمعته المالية أو الديون المتراكمة التي تؤدي إلى الإفلاس ).

### 2\_2\_3 الحصول على البطاقة:

- حصول الهيئة المعنية المالية أو النقدية على الرقم السري للزبون والبطاقة الخاصة به: بعد إصدار البطاقة الخاصة بالزبون المقدم للطلب من طرف المصنع أو الجهة التي تنتج على مستواها تتحصل الهيئة النقدية على البطاقة، مرفقة بالكشف ولا يمكن الحصول على البطاقة إلا بعد أسبوع من تاريخ صنعها وهذا راجع إلى أسباب عديدة..، وبالحصول على البطاقة البنكية يقوم المسؤول عن المشاركين والمنظمين للشبكة بإجراء عمليات وتسجيل ملاحظات فيما يخص عدد البطاقات التي أصدرت خلال الأسبوع وكذا البيانات الشخصية للزبائن المسجلة في الشريحة وكذا مراقبة الوثيقة المتحصل عليها من المصنع والتأكد من المعلومات التي تتضمنها ومقارنتها بالمعلومات الخاصة بالزبون. وتوضع البطاقة في خزانة خاصة وسرية للمحافظة على المعلومات الشخصية للزبون. بعد أن يتم التأكد من وصول البطاقة إلى الهيئة المعنية تقوم هذه الأخيرة بإرسال الرقم السري إلى البنك .

### - 3\_2\_3 إرسال البطاقة والرقم السري إلى الوكالة البنكية:

- الرقم السري ترسله الهيئة النقدية إلى البنك.
- البطاقة البنكية يرسلها الهيئة النقدية بواسطة البريد إلى البنك.

وللحد من المخاطر والحوادث المتعلقة بالبطاقات البنكية تقوم الهيئة البنكية بإرسال رسالة إلى الزبون تأكيداً على إرسالها. والتأكد بوصول البطاقة والرقم السري لحساب العميل لدى البنك. تقوم الهيئة النقدية بإرسال رسالة إلى البنك للتأكد من استلام البطاقة والرقم السري ومن ثم تقوم الوكالة بإرسال إشعار للهيئة عند استلامها.

● استلام البطاقة البنكية من طرف الوكالة وبالتحديد المكلف بالزبائن حيث يقوم هذا الأخير ومدير البنك بالتأكد من:

✓ تطابق البيانات والمعلومات المسجلة في النسخ الثلاث مع الكشف ووثيقة الاتفاق.

✓ التأكد من تسجيل تاريخ استلام الكشف من قبل الوكالة.

✓ إرسال عبارة "تأكدنا من وصول البطاقة و...." للهيئة النقدية.

✓ التأكد من سرية وضمان أمنية البطاقة النقدية في الوكالة.

3\_2\_4 تسليم البطاقة للعميل:

يرسل البنك للعميل رسالة نصية (رقم البطاقة ...) لنعلمه انه أصبح مسؤول عن البطاقة وأصبحت تحمل اسمه ، تحوي الرسالة على:

\_ جزء لإعلام العميل بان البطاقة البنكية صارت مفعلة لاستخدامها في المسحوبات والمدفوعات.

\_ جزء يحتوي على تذكرة الحصول على البطاقة تأكيد على استلامها

\_ يستلم العميل بطاقته بعد توجيهه إلى المكلف بالزبائن لإتمام الإجراءات الأخيرة والنهائية هي بطبعها إجراءات روتينية من تسجيل المعلومات الشخصية في سجلات البنك المخصصة للبطاقات.

إذا لم يتم حضور المعني شخصياً في مدة أقصاها 15 يوم أو تقدم نائب ينويه في البنك في أجل الحصول على البطاقة يقوم هذا الأخير بإرسال رسالة للزبون على رقمه الخاص أو بريده الإلكتروني ينبئه بإمكانية الحصول على البطاقة وإمكانية حضوره لتسلم بطاقته.

1. هذه الرسالة هي آخر رسالة يرسلها البنك إلى الزبون للحضور واستلام بطاقته وفي حالة ما إذا تعطل الزبون في تلبية الدعوة بالحضور خلال 25 يوما كحد أقصى يقوم أو يشرع البنك بمجموعة من الإجراءات والتدابير ضد الزبون بتعطيل البطاقة وتخريب الرقم السري لها. (حدانه أسماء، 2021).

4' التطبيقات البنكية في بنك القرض الشعبي الجزائري

يشهد القطاع البنكي في الجزائر تطورات ملحوظة في السنوات الأخيرة، مدفوعة برغبة المؤسسات المالية في مواكبة التحول الرقمي وتلبية حاجيات العملاء بشكل أكثر كفاءة. ويُعتبر بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) من بين أبرز البنوك التي استثمرت في تطوير قنوات رقمية لتقديم خدمات مصرفية حديثة وأمنة، ومن بين هذه المبادرات إطلاق تطبيقات الهاتف المحمول مثل Mobile CPA و WIMPAY CPA، التي تهدف إلى تسهيل المعاملات البنكية، تقليص الاعتماد على التعاملات النقدية، وتوسيع نطاق الشمول المالي، خصوصاً في المناطق النائية.

### 4\_1 تطبيق Mobile CPA:

يُعد تطبيق Mobile CPA منصة مصرفية رقمية تتيح للزبائن تنفيذ مجموعة واسعة من المعاملات البنكية من خلال هواتفهم الذكية دون الحاجة إلى التنقل نحو الوكالة، حيث يوفر وظائف متعددة مثل استعلام الحسابات البنكية (جاري، توفير، عملة صعبة) تحويل الأموال داخلياً حتى سقف مليون دينار، تحميل كشوف الحسابات بصيغة PDF، طلب دفتر شيكات أو رقم الحساب البنكي (RIB/IBAN)، تحديد مواقع الوكالات والصرافات، التواصل المباشر مع البنك عبر رسائل مؤمنة، بالإضافة إلى محاكاة تحويل العملات الأجنبية. يتم الاشتراك في هذه الخدمة عبر التوجه إلى الوكالة، توقيع عقد الاشتراك، استلام بيانات الدخول، ثم تحميل التطبيق وتفعيله بعد إدخال المعطيات اللازمة وتغيير كلمة المرور. كما يتميز التطبيق بمستويات أمان عالية تشمل التشفير باستخدام بروتوكول SSL، المصادقة الثنائية، القفل التلقائي بعد محاولات دخول فاشلة، وتوقيت انتهاء صلاحية الجلسة. ويُستهدف بهذا التطبيق فئات متعددة من العملاء مثل الموظفين، المتقاعدين، التجار، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، خاصة أولئك الذين يواجهون صعوبة في التنقل. من جهة أخرى. n.d. (Crédit Populaire Algérie)

### 4\_2 تطبيق WIMPAY CPA:

يقدم تطبيق WIMPAY CPA خدمة دفع رقمي متقدمة تُمكن من تنفيذ عمليات دفع فوري في نقاط البيع عبر مسح رمز الاستجابة السريعة (QR) أو باستخدام رقم الهاتف، إلى جانب إمكانية تحويل الأموال بشكل فوري واستعراض سجل العمليات وضبط حدود الاستخدام اليومي. ويتم الاشتراك في الخدمة بفتح حساب بنكي، تحميل التطبيق، تسجيل رقم الهاتف وربطه بالحساب البنكي، وإنشاء رمز PIN سري. أما من ناحية الأمان، فيوفر التطبيق إشعارات فورية عند كل عملية، مصادقة بالرمز السري، وإمكانية تجميد الحساب في حال الاشتباه بأي نشاط غير معتاد، مما يضمن تجربة استعمال آمنة وسهلة للمستخدمين. n.d. (Crédit Populaire Algérie)

### 4\_3. تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للعملاء:

تعريف:

هو منصة للدفع عبر الهاتف النقال تسمح بإجراء عمليات دفع آمنة عبر الهاتف الذكي، بفضل استخدام رموز الاستجابة السريعة QR وتقنيات التشفير المتقدمة، إذ يقدم تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للعملاء حلاً عملياً وسريعاً لجميع عمليات الدفع الخاصة، كما يتيح للعملاء تحويل الأموال بين الأفراد وتسيير شؤون العملاء المالية اليومية بسهولة.

المن هو موجه:

تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للعملاء هو حل مصمم لمجموعة واسعة من المستخدمين، ويلبي احتياجاتهم لتبسيط عمليات الشراء اليومية وتسيير ميزانياتهم بسهولة وإجراء عمليات دفع آمنة في المتجر.

### 4\_3\_1 خصائص تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للعملاء :

أ- رمز الاستجابة السريعة QR: تقنية سهلة الاستخدام تسمح بإجراء عمليات الدفع عن طريق مسح رمز فريد عبر تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للعملاء.

ب- أمان عالي المستوى: جميع المعاملات محمية بتشفير قوي لضمان سرية البيانات الشخصية والمالية.

ج- المحفظة الرقمية: مساحة رقمية أين يمكن من تخزين معلومات الدفع الخاصة بالعملاء ومتابعة سجل محفوظات نفقاتهم.

د- تسيير الميزانية: متابعة نفقات العملاء في الوقت الفعلي والوصول إلى سجل محفوظات المعاملات المفصل لتسيير ميزانية العملاء بشكل أفضل. (Crédit Populaire Algérie , n.d.)

### 4\_2. كيفية عمل تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للعملاء:

- التقرب من الوكالة والاشتراك في الخدمة وتوقيع العقد.

- تحميل تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للعملاء على الهاتف الذكي من بلاي ستور أو أبل ستور .

- التسجيل بكل سهولة، وذلك عن طريق إضافة بريد الإلكتروني و تأمين الحساب بكلمة مرور.

- القيام بإجراء عمليات الدفع الخاصة بالعملاء عن طريق مسح رمز الاستجابة السريعة QR لدى التاجر، أو إرسال المال إلى أحد أقاربكم بوضع نقرات.

- يمكن تتبع معاملات العملاء من طرفهم باستخدامهم لوحة تحكم واضحة وعفوية تسمح لهم بتسيير أموالهم في الوقت الفعلي.

أ. المزايا:

- تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للعملاء هو عبارة عن محفظة رقمية يومية.

- عمليات الدفع الفوري من خلال دفع المشتريات في لمح البصر في المتجر.

- إرسال الأموال من خلال القيام بتحويل الأموال إلى الأقارب في بضع ثواني.

- متابعة الميزانية من خلال مراقبة النفقات بفضل سجل محفوظات مفصل لجميع معاملات العملاء ومعاينة تدفقات الأموال وتسيير الميزانية على النحو الأمثل.

ب. التسعير:

التطبيق مجاني، لا يتم فرض أي عمولة على عمليات الدفع التي تتم عبر خدمة الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للعملاء للسنة المالية 2025.

بفضل تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للعملاء لديهم كل ما يحتاجونه لإجراء عمليات الدفع بكل سهولة وأمان مع ربح الوقت وتسهيل معاملاتهم.

### 3\_4 تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للتجار

هو حل الدفع المثالي للتجار الذين يتطلعون إلى تطوير عمليات الدفع الخاصة بهم مع توفير تجربة سلسة وأمنة لعملائهم، بفضل تقنية رمز QR يمكنهم قبول المدفوعات بشكل آمن مع الاستفادة من الميزات المتقدمة لتسيير معاملاتهم. (Crédit Populaire Algérie , n.d.)

تعريف:

تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للتجار هو منصة دفع حديثة تسمح للتجار بقبول المدفوعات بشكل آمن عبر رموز الاستجابة QR، بالإضافة إلى عمليات الدفع، وتوفر هذه الطريقة أدوات متابعة المبيعات، يستفيد التجار من واجهة مركزية للإشراف على جميع نقاط البيع الخاصة بهم.

. لمن هو موجه:

تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للتجار بشكل أساسي للتجار، سواء كانوا تجار تجزئة صغار أو علامات تجارية كبيرة، أو حتى يملكون نقاط بيع وهو مثالي ل:

أ. الطبيعيون: أولئك الذين يرغبون في تسريع معاملاتهم وإدارة أموالهم التجاري بطريقة مبسطة وتوفير طريقة دفع حديثة وأمنة لعملائهم.

ب الشركات المتعددة المواقع: أولئك الذين لديهم نقاط بيع متعددة ويريدون تسيير معاملاتهم بشكل مركزي من منصة واحدة. (Crédit Populaire Algérie , n.d.)

ج. الخصائص:

- التسديد: تبسيط عملية التسديد وإلغاء المعاملات لتحسين رضا العملاء.
- إمكانية تتبع العمليات: حصول التجار على نظرة عامة على جميع العمليات التي يتم تنفيذها عبر تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للتجار لتسيير حسابهم بكفاءة.
- توسيع الوصول لعدة صناديق: مثالي للشركات أصحاب نقاط البيع المتعددة، مما يسمح بتوسيع الوصول لتسيير المركزي.
- تفادي التعامل بالنقد: التخلص من المتاعب المرتبطة بالتعامل بالنقد، مما يوفر تجربة أكثر أماناً وفعالية لعملائهم وموظفيهم.

د. كيفية عمله:

- التواصل مع الوكالة لتوقيع العقد والاشتراك في الخدمة.
  - التسجيل والإعداد من خلال تصفح العنوان الإلكتروني: <https://wimpay.cpa-pank.dz> والتسجيل في دقائق، يقوم التجار بتسجيل عنوان بريدهم الإلكتروني وإعداد نقاط بيعهم المختلفة.
  - التحصيلات عبر رمز الاستجابة السريعة QR: عندما يريد العميل الدفع ما على التاجر سوى إظهار رمز الاستجابة السريعة QR الذي أنشأه التطبيق للسماح له بمسح رمز الاستجابة السريعة QR الخاص بالتجار باستخدام الهاتف النقال.
  - متابعة المبيعات: متابعة تطور مبيعات التجار من خلال تصفح لوحة التحكم الخاصة بعمليات التحصيل في الوقت الفعلي.
- 5.2.2. المزايا:
- التحصيلات المبسطة: قبول المدفوعات في ثوان من خلال رمز الاستجابة السريعة QR مما يقلل من قوائم الانتظار ويوفر تجربة دفع عبر الهاتف النقال.
  - تسيير نقاط البيع المتعددة: من خلال قيام التجار بإضفاء الطابع المركزي لتسيير جميع نقاط البيع الخاصة بهم ابتداء من واجهة واحدة، مما يسمح بمتابعة متسقة وتسيير مبسط لنشاطهم.
  - المعاينة العفوية: من خلال قيام التجار بمتابعة تطور مبيعاتهم و أموالهم في الوقت الفعلي بفضل سجل محفوظات مفصل.

- تجربة محسنة للعملاء: تقديم التجار للعملاء طريقة دفع سريعة وبسيطة و آمنة، مما يعزز ولائهم ورضاهم.

هـ التسعير:

التطبيق مجاني، لا يتم فرض أي عمولة على المدفوعات التي تتم عبر خدمة الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للتجار للسنة المالية 2025.

يقدم تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للتجار حلاً شاملاً لتسيير مدفوعاتهم ومتابعة تقدم نشاطهم، مع تبسيط التسيير المحاسبي وتحسين تجربة العملاء، بفضل أدواته التي تتكيف مع جميع أحجام الشركات، إذ يساعد تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للتجار على توفير الوقت وتقليل الأخطاء وبناء ولاء عملائهم. (Crédit Populaire Algérie, n.d.)



## رابعاً: نتائج الدراسة

### 1 الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي

#### 1\_1 تطور البطاقات البنكية في بنك القرض الشعبي الجزائري ومساهمتها في تعزيز الشمول

##### المالي

لقد شهدت البطاقات البنكية في بنك القرض الشعبي الجزائري تطوراً ملحوظاً خلال الفترة الممتدة من 2020 إلى 2025 ، وهو تطور لم يقتصر على مجرد تحديث للمنتجات والخدمات، بل ارتبط ارتباطاً وثيقاً بجهود البنك الرامية إلى تعزيز الشمول المالي. وتُعدّ البطاقات البنكية من بين الأدوات الأكثر فعالية لتحقيق هذا الهدف، نظراً لقدرتها على تقليل الاعتماد على النقد، وتسهيل المعاملات المالية، فضلاً عن تمكين الوصول إلى الخدمات المصرفية حتى في المناطق النائية أو الفئات التي كانت مهمشة سابقاً. وقد عمل البنك على توسيع نطاق استخدام هذه البطاقات، من خلال تطوير البنية التحتية الرقمية، وزيادة عدد أجهزة الصراف الآلي ونقاط الدفع الإلكتروني، إضافة إلى إطلاق بطاقات جديدة بخدمات محسّنة تتماشى مع احتياجات مختلف شرائح المجتمع. كل ذلك ساهم بشكل مباشر في إدماج المزيد من الأفراد في المنظومة المصرفية، وتقليص الفجوة المالية، وتعزيز ثقافة الدفع الإلكتروني.

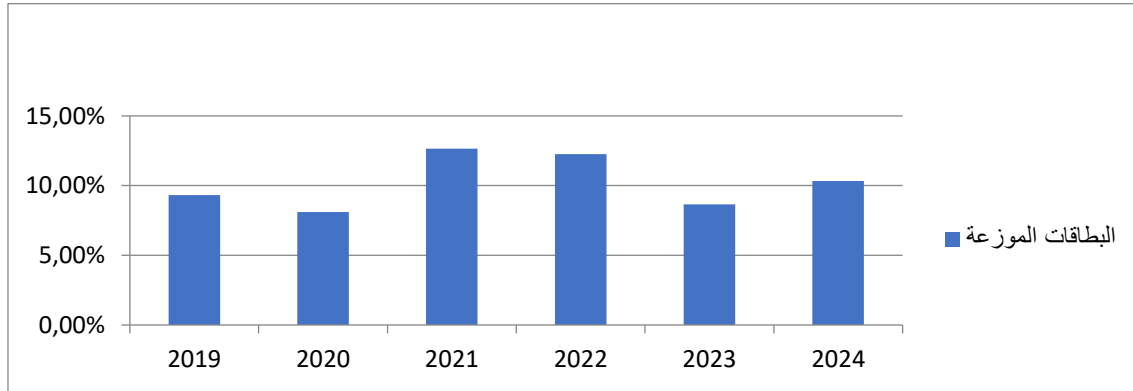
#### 1\_1\_1. تطور البطاقات البنكية بالأرقام :

يوضح الجدول التالي تطور البطاقات البنكية بين 2019 و 2024 التي أصدرها بنك القرض الشعبي الجزائري .

الجدول (1):تطور البطاقات البنكية بين 2019 و 2024 التي أصدرها بنك القرض الشعبي الجزائري

| السنة | عدد البطاقات الموزعة | نسبة النمو |
|-------|----------------------|------------|
| 2019  | 291557               | 9.32%      |
| 2020  | 315182               | 8.1%       |
| 2021  | 355084               | 12.66%     |
| 2022  | 398631               | 12.26%     |
| 2023  | 425219               | 8.66%      |
| 2024  | 477719               | 10.33%     |

الشكل رقم (1) يوضح البيانات التي تمثل تطور عدد البطاقات البنكية لبنك CPA



يمثل الجدول والشكل أعلاه تطور عدد البطاقات البنكية الالكترونية في بنك القرض الشعبي الجزائري ، نلاحظ في الفترة الممتدة من 2019 إلى 2024 ارتفاع عدد البطاقات البنكية باستثناء 2020 و 2023 إذ شهد عدد البطاقات انخفاضا مقارنة مع السنوات الأخرى فقط حقق تطور عدد البطاقات لهاتين السنتين نسبة نمو لم تتجاوز 8%، و نلاحظ أن سنة 2021 هي السنة التي حققت أكبر نسبة نمو تقدر ب 13 بالمئة تقريبا في جميع أنواع البطاقات الموزعة من طرف البنك إذ يعتبر أهم بنك في الجزائر لذلك حظي بنك القرض الشعبي الجزائري ب معظم البطاقات الالكترونية نظرا للإقبال المتزايد للمتعاملين لهذا البنك . أما من ناحية تحليلنا للبطاقات بشكل منفصل فبطاقة CIB الكلاسيكية

هي البطاقة الوطنية الأكثر انتشارا التي يصدرها بنك القرض الشعبي الجزائري .تُستخدم هذه البطاقة للقيام بعمليات السحب والدفع داخل التراب الوطني، سواء عبر أجهزة الصراف الآلي (DAB) أو أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) .

تميزت هذه البطاقة بنمو مطّرد منذ عام 2015 ، إذ انتقل عدد حاملها من حوالي 185 ألف بطاقة في 2015 إلى ما يقارب 485 ألف بطاقة متوقعة بحلول 2025 ، مما يدل على زيادة الوعي لدى الزبائن بأهمية الدفع الإلكتروني، تعكس هذه الزيادة دعم الدولة الجزائرية الرقمنة المعاملات وتشجيع الدفع غير النقدي في 2019 ، بلغ عدد البطاقات 291,557. يُلاحظ استمرار النمو وإن كان بوتيرة أبطأ من العام السابق. يشير ذلك إلى دخول البطاقات البنكية مرحلة الانتشار الواسع نسبياً، مع بداية تشبع نسبي في بعض المناطق الحضرية. سنة 2020 مع بداية جائحة كوفيد-19، ارتفع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وبلغ عدد البطاقات 315,182. ساهمت إجراءات التباعد الاجتماعي والحجر الصحي في تسريع الانتقال نحو الخدمات البنكية الرقمية، سنة 2021 شهد إصدار 355,084 بطاقة، وهو نمو ملحوظ بنسبة تفوق 12%. استمر البنك في تحسين عروضه الرقمية، كما تم تعزيز التعاون مع مؤسسات الدولة لتوسيع

## رابعاً: نتائج الدراسة

استخدام الدفع الإلكتروني في الإدارات، في 2022 بلغ عدد بطاقات CIB 398,631 هذه السنة تمثل نقطة نضج في استخدام بطاقة CIB ، حيث بدأت بوابر إطلاق أنواع جديدة من البطاقات تُهيئ السوق للتحويل نحو بطاقات ذات قيمة مضافة أعلى.

أما في سنة 2023 بلغ عدد البطاقات الكلاسيكية حوالي 425,009 ، مع إصدار أولي لـ 5,000 بطاقة Cpaye+ و 2,000 بطاقة Visa و 1,000 بطاقة Mastercard. يُعد هذا العام بداية التنوع الحقيقي لمنتجات البطاقات البنكية.

أما في سنة 2024 شهد هذا العام توسعاً مهماً في أنواع البطاقات، حيث ارتفعت بطاقات Cpaye+ إلى 15,000 ، و Visa إلى 5,000 ، و Mastercard إلى 2,500 ، ما يشير إلى دخول مرحلة التخصص واستهداف شرائح مختلفة من الزبائن.

تطور الخدمات المصرفية في بنك القرض الشعبي الجزائري. شهدت الخدمات المصرفية الرقمية في بنك القرض الشعبي الجزائري تطوراً ملحوظاً خلال المدة الأخيرة وهذا ما سنحلله في هذا الجزء من الدراسة:

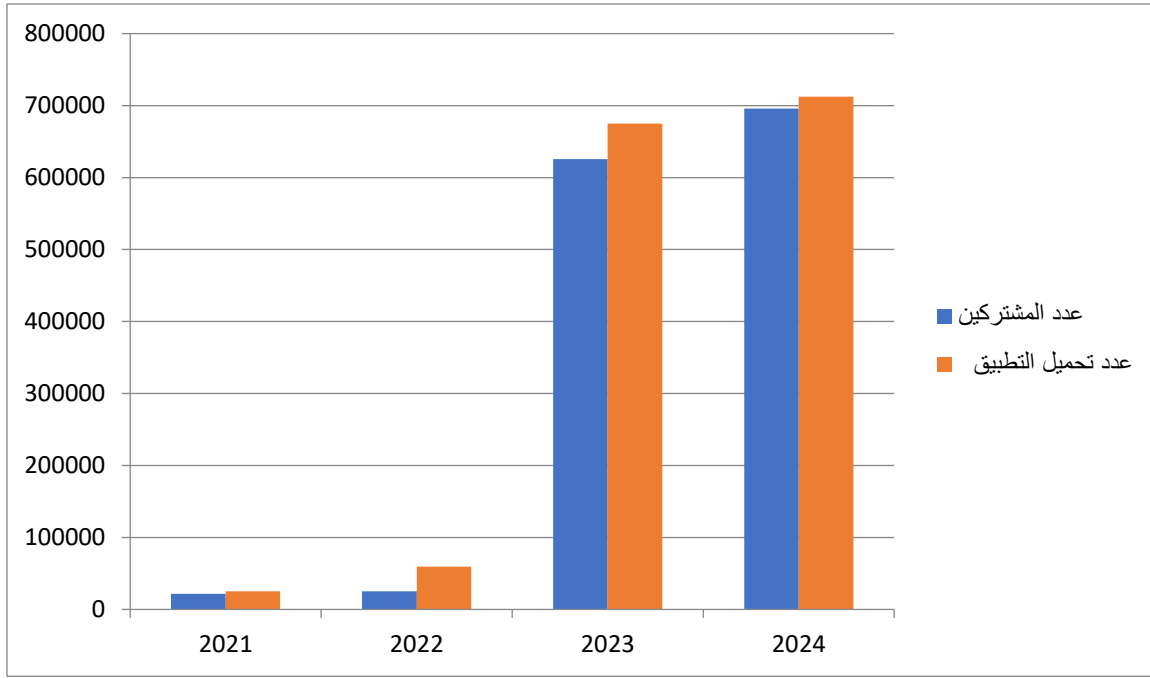
### 1\_2. تطور خدمة Mobile Cpa

الجدول التالي يبين عدد مشتركين في الخدمة وعدد تحميل التطبيق  
الجدول رقم (2): يمثل عدد مشتركين في الخدمة Mobile Cpa وعدد تحميل التطبيق

| السنوات           | 2019                             | 2020                             | 2021         | 2022    |
|-------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------|---------|
| عدد المشتركين     | 21715                            | 53258                            | 625841       | 695842  |
| عدد تحميل التطبيق | 25000                            | 59254                            | 675214       | 712548  |
| متوسط تحميل       | 5000+                            | 3500+                            | 3000+        | 2000+   |
| ملاحظات رسمية     | زيادة الاهتمام بالدفع الالكتروني | زيادة الاهتمام بالدفع الالكتروني | إطلاق wimpay | ظهور QR |

الشكل رقم (2) 2: عدد مشتركين في الخدمة Mobil Cpa وعدد تحميل التطبيق

## رابعاً: نتائج الدراسة



منذ تاريخ الإطلاق مارس 2021 ارتفع عدد المستخدمين من 1,695 في مارس 2021 إلى 21,715 مستخدماً في يوليو 2021 و ارتفع ليصل الى أكثر من 690000 مستخدم، و تتمثل الوظائف الأساسية لهذه الخدمة في:

- عرض أرصدة الحسابات والمعاملات السابقة ؛
- إجراء التحويلات المالية المحلية ؛
- طلب الشيكات عن بُعد ؛
- استلام كشوف الحسابات عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية القصيرة.

### 2. خدمة E-CPA :

من وظائفها تمكين العملاء من إجراء المدفوعات الإلكترونية عبر الإنترنت بطريقة آمنة و شهدت الخدمة نموًا ملحوظاً في عدد المعاملات، مما يدل على تزايد الثقة في أدوات الدفع الرقمي

### خدمة CPA SMS CARDS

مزايا الخدمة :

- إرسال إشعارات فورية عبر الرسائل النصية للعمليات التي تُجرى باستخدام البطاقات البنكية ؛
- مراقبة فورية للمعاملات مما يعزز الأمان المالي للعملاء.

## رابعاً: نتائج الدراسة

ونلاحظ في سنوات الأخيرة حسب ما اصدر من بنك القرض الشعبي الجزائري والبنك الجزائري: زيادة استخدام المدفوعات الرقمية حيث أكثر من 12.5 مليون معاملة عبر الهاتف المحمول وارتفاع بنسبة 71% مقارنة بالربع الأول من 2023 .

-ارتفاع القيمة الإجمالية للمعاملات :

9.3 مليار دينار جزائري مقابل 5.5 مليار دينار في نفس الفترة من 2023 .

-نمو تحويلات العملاء :

- أكثر من 7.2 مليون معاملة مالية بين عملاء نفس المؤسسة بقيمة تتجاوز 106 مليار دينار وارتفاع

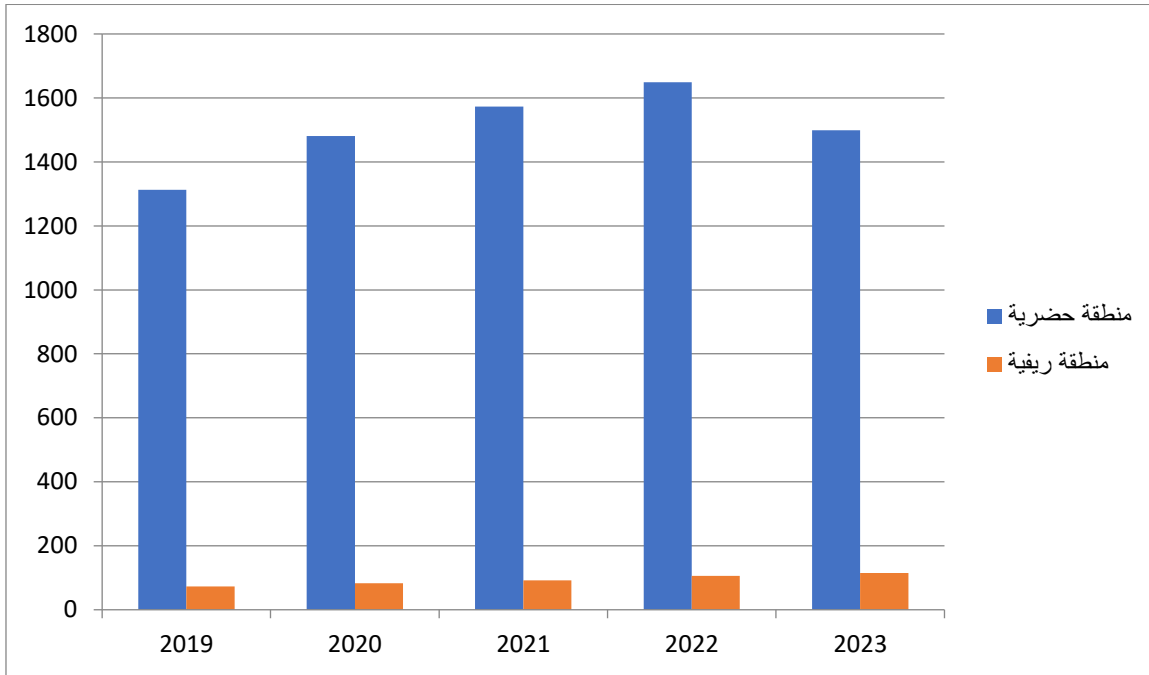
بنسبة 140% في عدد المعاملات و 187% في القيمة.( Crédit Populaire Algérie , n.d)

### 2\_1 دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي من ضمنها خدمات بنك القرض الشعبي الجزائري

الجدول رقم(3) يوضح عدد أجهزة الصراف الآلي في فروع البنوك من ضمنها بنك القرض الشعبي الجزائري

| السنوات         | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----------------|------|------|------|------|------|
| المنطقة الحضرية | 1313 | 1481 | 1573 | 1649 | 1499 |
| المنطقة الريفية | 73   | 83   | 92   | 106  | 115  |
| المجموع         | 1386 | 1564 | 1667 | 1755 | 1614 |

الشكل رقم (3) رسم بياني يوضح تطور عدد أجهزة الصراف الآلي حسب البنك الجزائري



يلاحظ فجوة و تفاوت واضح بين المناطق الريفية والحضرية رغم ما يبذل من مجهودات لتعميم الخدمات وتعد أجهزة الصراف الآلي من أهم نقاط تقديم والاستفادة من الخدمات المالية الرقمية.

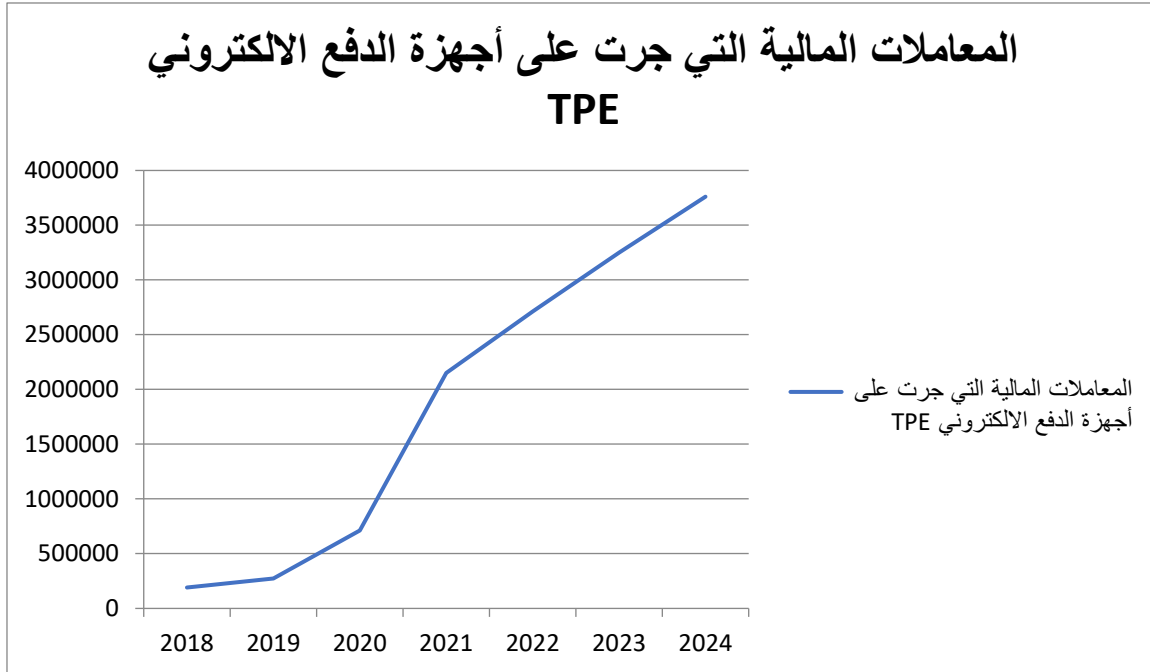
الجدول رقم (4) يمثل المعاملات المالية التي جرت على أجهزة الدفع الالكتروني TPE بين 2018-2024

| السنوات | العدد الإجمالي لمعاملات الدفع | المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع (دج) |
|---------|-------------------------------|-------------------------------------|
| 2019    | 190898                        | 1335334130.76                       |
| 2020    | 274624                        | 1916994721.11                       |
| 2021    | 711777                        | 4733820043.01                       |
| 2022    | 2150529                       | 15113249499.92                      |
| 2023    | 2712848                       | 19343056536.17                      |
| 2024    | 3250125                       | 20045625879.25                      |
| 2025    | 3760321                       | 22458654789.67                      |

المصدر: (GIE MONITIQUE ، 2025)

## رابعاً: نتائج الدراسة

الشكل الموالي يبين المعاملات المالية التي جرت على أجهزة الدفع الالكتروني TPE لفترة من 2018-2024  
الشكل رقم(3):المعاملات المالية التي جرت على أجهزة الدفع الالكتروني TPE لفترة من 2018-2024



المصدر : من اعداد الباحثين اعتمادا على معطيات الجدول السابق  
نلاحظ تطور ملحوظ في عدد معاملات الدفع على أجهزة الدفع الالكتروني خلال السنوات وهذا ما عزز الشمول المالي بتوسع مناطق و مواضع أجهزة و سهولة الدفع حتى بالهاتف النقال مثل خدمة WINPAY لبنك القرض الشعبي الجزائري .

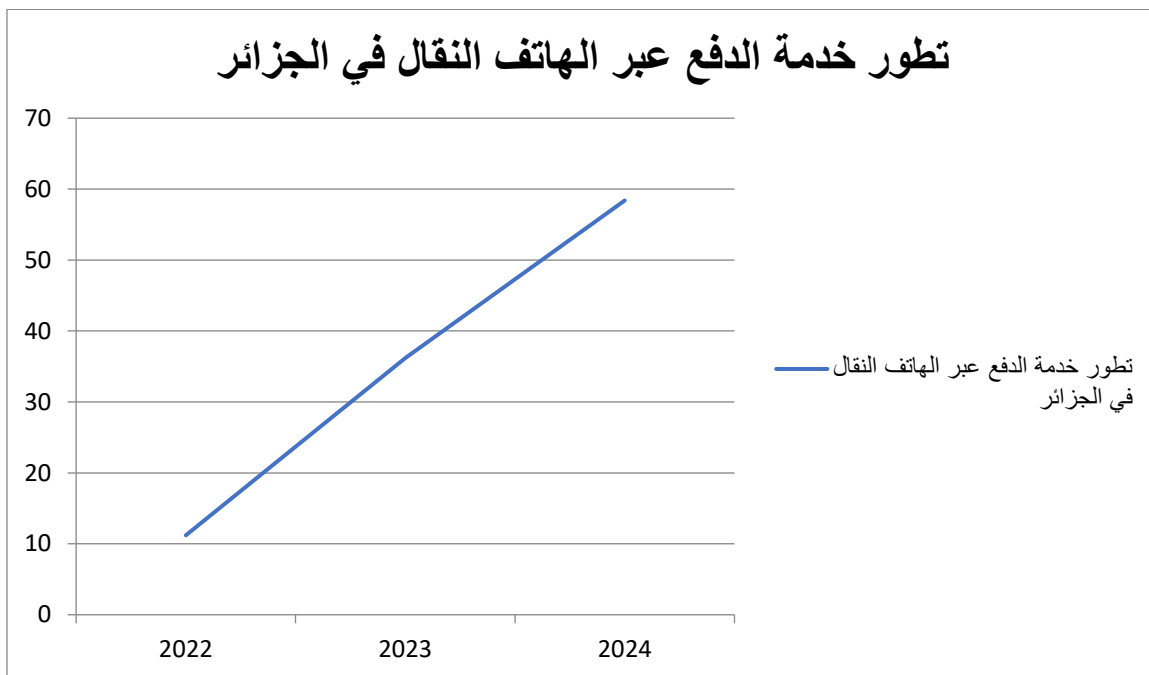
الجدول التالي يبين تطور خدمة الدفع عبر الهاتف النقال في الجزائر  
الجدول رقم (5): تطور خدمة الدفع عبر الهاتف النقال في الجزائر

| السنوات | عدد العمليات (مليون) | القيمة الإجمالية (مليار) |
|---------|----------------------|--------------------------|
| 2022    | 11.2                 | 8.7                      |
| 2023    | 36.2                 | 21.2                     |
| 2024    | 58.4                 | 43.5                     |

المصدر : (GIE MONITIQUE ، 2025)

الشكل الموالي يبين تطور خدمة الدفع عبر الهاتف النقال في الجزائر

الشكل رقم(4.): تطور خدمة الدفع عبر الهاتف النقال في الجزائر من 2022-2024



المصدر : من اعداد الباحثين اعتمادا على معطيات الجدول السابق

نلاحظ تطور ملحوظ في عدد معاملات الدفع على أجهزة الدفع الالكتروني خلال السنوات وهذا ما عزز الشمول المالي بتوسع مناطق و مواضع أجهزة و سهولة الدفع حتى بالهاتف النقال مثل خدمة WINPAY لبنك القرض الشعبي الجزائري .

### خلاصة الفصل :

يعد القرض الشعبي الجزائري من أهم البنوك الجزائرية التي سعت لتبني الخدمات المالية الرقمية منذ وقت مبكر، سعيا منها لمجارات التطورات الحاصلة في الساحة المصرفية الحديثة من خلال إدخال النظام المتطور للبطاقات على خدماتها المصرفية المتعلقة سواء بالسحب أو الدفع وذلك على المستوى الوطني أو على المستوى الدولي ، بالإضافة إلى استخدام أسلوب تقديم الخدمة عبر الخط أو الهاتف.

تمثل الخدمات الرقمية لبنك CPA نموذجا ناجحا للتحويل المالي في الجزائر، حيث تساهم في تبسيط العمليات المالية، رفع كفاءة الخدمات البنكية، وتعزيز الشمول المالي، وهو ما يدعم الرؤية الوطنية للرقمنة والتنمية المستدامة.



**خامساً: مناقشة  
النتائج والتوصيات**

### خاتمة

في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي يشهده القطاع المالي، برزت الخدمات المالية الرقمية كأداة فعالة لتعزيز الشمول المالي، لاسيما في المؤسسات المصرفية الجزائرية وعلى رأسها بنك القرض الشعبي الجزائري.

فقد أسهمت حلول مثل تطبيق "Mobile CPA"، ومنصة "E-CPA"، وخدمة "CPA SMS CARDS"، في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات البنكية، وتسهيل المعاملات، وتقليص الفجوة بين البنك والمواطن، خاصة في المناطق التي تعاني من ضعف التغطية البنكية التقليدية.

إن التوسع في استخدام هذه الخدمات، المدعوم بالإحصائيات المتزايدة لمعدلات الاستخدام، يعكس دور البنك الحيوي في دعم الإدماج المالي لكافة شرائح المجتمع، عبر تقديم خدمات مالية أكثر شمولاً، وأكثر أماناً، وسهولة في الاستخدام. ومن هنا، يمكن القول إن بنك القرض الشعبي الجزائري يمثل نموذجاً واعداً في دمج التكنولوجيا المالية في استراتيجيات التنمية المصرفية الوطنية، مما يمهد الطريق نحو اقتصاد رقمي أكثر شمولاً واستدامة.

### تحليل فرضيات حول دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في بنك القرض الشعبي

#### الجزائري

##### الفرضية الأولى:

تُساهم الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي داخل القطاع المصرفي الجزائري من خلال توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المصرفية.

الإجابة: تُعد هذه الفرضية صحيحة ومُدعّمة بالواقع. فبفضل الخدمات الرقمية مثل تطبيق CPA Mobile وخدمة E-CPA، أصبح بإمكان شرائح واسعة من المواطنين، بما في ذلك سكان المناطق النائية، الوصول إلى الخدمات البنكية دون الحاجة إلى التواجد الجسدي داخل الوكالات. هذا التوسع في الوصول يعد خطوة جوهرية نحو تحقيق الشمول المالي.

## خامساً: مناقشة النتائج والتوصيات

### الفرضية الثانية:

يلعب الابتكار التكنولوجي في بنك القرض الشعبي الجزائري دوراً محورياً في تحسين جودة الخدمات المالية وزيادة فعاليتها.

الإجابة: الفرضية صحيحة، حيث تبين بنك القرض الشعبي الجزائري تقنيات حديثة عززت من كفاءة الخدمات، مثل الرقمنة الجزئية للمعاملات البنكية، وإمكانية تتبع العمليات آنياً عبر الهاتف. هذه الابتكارات حسّنت تجربة الزبون، وسرّعت الخدمات، ورفعت من مستوى رضا العملاء، مما يعكس ارتفاع جودة الأداء البنكي الرقمي.

### الفرضية الثالثة:

يؤدي استخدام الحلول الرقمية المتقدمة إلى تقليل الفجوة المالية بين الفئات المختلفة وتعزيز إدماج الفئات الأقل استفادة من النظام المالي التقليدي.

الإجابة: الفرضية دقيقة، إذ أن الفئات المهمشة أو التي لا تملك حسابات بنكية أصبحت اليوم قادرة على الاستفادة من خدمات بسيطة وآمنة عبر الهاتف المحمول مثل الدفع الرقمي وتعبئة الحسابات. هذا الأمر قلّص الفوارق المالية بين المواطنين، وفتح آفاقاً جديدة للإدماج المالي الشامل.

الفرضيات الثلاث صحيحة وواقعية، وتدعمها مؤشرات النمو في عدد المستخدمين، والمعاملات الرقمية، والمبادرات الحكومية الداعمة للتحويل الرقمي في القطاع المالي. بنك القرض الشعبي الجزائري يُعد مثلاً حياً على تبني الحلول الرقمية في سبيل تحقيق شمول مالي أوسع وأكثر عدالة.

### المقترحات

في إطار دراسة وصفية تحليلية تهدف إلى فهم مدى إسهام الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي من خلال نموذج بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA)، تم التوصل إلى النتائج التالية:

#### 1. توسيع نطاق الوصول للخدمات المالية:

أظهرت المعطيات أن الخدمات الرقمية لبنك القرض الشعبي الجزائري، مثل تطبيق CPA Mobile وخدمة E-CPA، ساهمت في توسيع قاعدة العملاء، لا سيما في المناطق الحضرية وشبه الحضرية، ما أدى إلى تحسين الاندماج المالي لشرائح كانت تعاني من صعوبات في الوصول إلى الخدمات المصرفية التقليدية.

## خامساً: مناقشة النتائج والتوصيات

### 2- تزايد عدد المعاملات الرقمية:

سجّلت السنوات الأخيرة ارتفاعاً تدريجياً في استخدام القنوات الرقمية لإجراء العمليات البنكية (تحويلات، دفع فواتير، كشف الحسابات) ما يعكس تحولاً في سلوكيات الزبائن نحو المعاملات الإلكترونية الآمنة والسريعة.

### 3- المساهمة في تقليص الفجوة المالية:

ساعدت رقمنة الخدمات المالية في تقليص الفوارق بين الفئات الاجتماعية، حيث تمكّن عدد معتبر من النساء والشباب غير المنتمين للنظام المالي التقليدي من فتح حسابات والاستفادة من خدمات مالية مبتكرة عبر الهاتف أو الإنترنت.

### 4- تعزيز فعالية الأداء المصرفي وتقليص التكاليف:

أدت الرقمنة إلى تحسين جودة الخدمة، عبر تقليص زمن المعالجة، وتخفيض الضغط على الوكالات البنكية، مما ساهم في رفع مستوى رضا الزبائن وتخفيض الكلفة التشغيلية للبنك.

### 5- ارتفاع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني:

شهدت البطاقات البنكية (الإلكترونية) بطاقات السحب، الدفع عبر الإنترنت (توسعاً ملحوظاً، ما أدى إلى تقليص الاعتماد على السيولة النقدية وتعزيز ثقافة الدفع الرقمي.

وجود تحديات متعلقة بالثقافة الرقمية والأمان السيبراني:

رغم التقدم المحرز، لا تزال هناك عراقيل تتعلق بضعف الوعي الرقمي لدى بعض الفئات، خاصة في المناطق الريفية، إضافة إلى مخاوف مرتبطة بسلامة المعاملات الإلكترونية وحماية المعطيات الشخصية.

### آفاق الدراسة

بناءً على التحليل الوصفي والنتائج المستخلصة، تبرز عدة آفاق مستقبلية لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر من خلال بنك القرض الشعبي الجزائري، من أبرزها:

- توسيع رقعة التغطية الجغرافية للخدمات الرقمية، خاصة في المناطق الريفية والنائية.
- تطوير تطبيقات بنكية أكثر بساطة وملاءمة لفئات ذوي الدخل المحدود.
- إدماج الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة الزبائن وتخصيص الخدمات.
- تعزيز الشراكات بين القطاع المصرفي والقطاعات الحكومية والاجتماعية لتعزيز الثقافة المالية الرقمية.
- الاستثمار في الأمن السيبراني لضمان حماية بيانات الزبائن وتعزيز الثقة في المعاملات الرقمية.

الملخص باللغة العربية:

تهدف هذه المذكرة إلى دراسة مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مع التركيز على بنك القرض الشعبي الجزائري كدراسة حالة. تناولت الدراسة الإطار النظري لمفهوم الشمول المالي، وأهميته الاقتصادية والاجتماعية، بالإضافة إلى تحليل دور التحول الرقمي في القطاع المصرفي. ومن خلال الدراسة الميدانية، تبين أن البنك قد أحرز تقدماً ملحوظاً في رقمنة خدماته، مما ساعد في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية لشريحة واسعة من السكان، خاصة في المناطق الحضرية. ومع ذلك، لا تزال هناك تحديات مثل ضعف البنية التحتية الرقمية، وقلة الوعي المالي الرقمي، خصوصاً في المناطق الريفية. واختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات لتحسين فعالية هذه الخدمات في دعم الشمول المالي.

✓ Abstract in English:

This thesis aims to examine the contribution of digital financial services in promoting financial inclusion in Algeria, with a focus on the Banque de Développement Local (BDL) as a case study. The research explores the theoretical framework of financial inclusion, its economic and social significance, and analyzes the role of digital transformation in the banking sector. The field study revealed that the bank has made significant progress in digitizing its services, which has facilitated access to financial services for a broad segment of the population, especially in urban areas. However, challenges remain, such as weak digital infrastructure and limited financial literacy, particularly in rural regions. The study concludes with a set of recommendations to enhance the effectiveness of digital services in supporting financial inclusion.



## قائمة المصادر والمراجع :

- "الشمول المالي وأثره على التنمية الاقتصادية والاجتماعية". (2020). المعهد العربي للتخطيط.
- ابن محياوي. ( 2019، 31 ديسمبر). تأثير التسويق الإلكتروني على تطوير النشاط البنكي: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة برج بوعريريج. مجلة الباحث الاقتصادي، 6(1)، ص. 72-85.
- ابن محياوي. (س. 2019، 31 ديسمبر). تأثير التسويق الإلكتروني على تطوير النشاط البنكي: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة برج بوعريريج. مجلة الباحث الاقتصادي، 6(1)، ص. 72-85.
- أحمد حسنين. (2021). "التمكين المالي للمؤسسات الاجتماعية. الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- البنك الإفريقي للتنمية، الشمول المالي كمحفز للنمو الاقتصادي الشامل في إفريقيا، 2020. متاح على: <https://www.afdb.org> (تاريخ الاطلاع: 12 ماي 2025). على الساعة. (بلا تاريخ).
- الخليلي،. ( 2022، 31 ديسمبر). آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، 6(2)،. الهندسة العكسية ودورها في نقل الفجوة التكنولوجية، مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية.
- الخليلي،. ((2022، 31 ديسمبر)). آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، 6(2)، ص 445-463. الهندسة العكسية ودورها في نقل الفجوة التكنولوجية، مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية.
- المحاضرة الأولى في الخدمات المالية الرقمية. ( 2023). الخدمات المالية: التعريف والأهداف والتطورات". جامعة المسيلة،.
- أيمن بوزانة ، وفاء حمدوش. (2021). ، واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية ، مجلة دراسات العدد الاقتصادي. جامعة عنابة ، الجزائر: المجلد 12 ، العدد 01 ،.
- بمحرش عائشة، مسعد خالد. (2018). الشمول المالي، وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول التجربة، الكينية نموذجاً محمّة البشائر. الجزائر.

بوطبلعة، م.، بوقرة، ك.، وساعد،. (2020). واقع الشمول المالي وتحدياته: الأردن والجزائر نموذجا. مجلة اقتصاد المالية والأعمال .، العدد 02، مجلد 04.

(بلا تاريخ). تعزيز الشمول المالي من أجل التنمية المستدامة، تقرير منشور على موقع البنك الدولي، 2022. <https://www.worldbank.org>: البنك الدولي،.

تونسي منصورية بمعربي. (2020). "الشمول المالي كبديل عن الخدمات المصرفية التقليدية: دراسة تحليلية لعينة من الدراسات السابقة"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير الأكاديمي في تخصص الاقتصاد النقدي والمصرفي. جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر.

جون سميث. (2020). "الابتكار المالي والتكنولوجيا المالية: تطورات وتحديات"، دار النشر الأكاديمية، خدمات مالية: ما هي، وكيف تستفيد من خدمات الرائدة المالية. ("، 29 يوليو 2023). الرائدة المالية، . د. جابر سطحي وزينب فياللي. (2023). "مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز سمات الشمول المالي - الدول العربية أنموذجا". جامعة الأمير عبد القادر،.

ديفيد جونز. (2021). "مستقبل التكنولوجيا المالية: الثورة الرقمية في القطاع المالي. مطبعة جامعة أكسفورد.

رضا، سارة. (2024). "تأثير الخدمات المالية الرقمية على الاقتصاديات الناشئة"، مجلة البحوث الاقتصادية مجلد 12، ص. -125.

عبد الرحمان بن عبد الله، الحميد. (2015). ، امانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي متطلبات تبني إستراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية. أبو ظبي الامارات العربية المتحدة.

عبد الله س، حبيب، ح.، وجباين. (2016). الشمول المالي في فلسطين". معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني.

عطيل، يارون، ومصطفاوي، محمد أمين. (2020). الشمول المالي ومؤشرات قياسه العالمية والمحلية مجلة الاقتصاد والتنمية العدد 08، المجلد 01.

فاطمة حسن الطيب. (2020). دور الشمول المالي في تحقيق التنمية المستدامة.. (رسالة ماجستير، جامعة القاهرة).

محمد، أحمد.. (2023). "الخدمات المالية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي". مجلة الاقتصاد الرقمي ، ، العدد 15، ، ص. 45-.

جونز، دي ، بعنوان دراسة حول تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في البلدان النامية سنة 2018 . بهدف دراسة تأثير التقنيات المالية على تعزيز الشمول المالي في الدول النامية.

أجرى سميث، أ. دراسة بعنوان "تحليل تأثير الابتكار المالي في المؤسسات المالية على الشمول المالي" سنة 2019،

أجرى بلاك، إم. دراسة سنة 2019 بعنوان "الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ودورها في تعزيز الشمول المالي"،

أجرى عبد الله، س. دراسة بعنوان "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية" سنة 2021،

أجرى الشامي، ر. دراسة بعنوان "التحديات والفرص في تطبيق الخدمات المالية الرقمية في البنوك العربية" سنة 2017،

أجرى السعدي، م. دراسة بعنوان "الابتكار المالي وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في الوطن العربي" سنة 2019،

سوري وجاك (Suri & Jack, 2016): "Mobile Money and Financial Inclusion in Kenya" أجرت سوري وجاك دراسة سنة 2016 بعنوان "الأموال المحمولة والشمول المالي في كينيا"،

أوزيلي (Ozili, 2018): "FinTech and Financial Inclusion: Evidence from Sub-Saharan Africa" أجرى أوزيلي دراسة سنة 2018 بعنوان "التكنولوجيا المالية والشمول المالي: دليل من أفريقيا جنوب الصحراء"،

كارلان وآخرون (Karlan et al., 2017) : "Digital Financial Services and Women's Economic Empowerment: Evidence from India" أجرى كارلان وآخرون دراسة سنة 2017 بعنوان "الخدمات المالية الرقمية وتمكين المرأة اقتصاديًا: دليل من الهند"،

كيندال وآخرون (Kendall et al., 2010): "The Impact of Branchless Banking on Financial Inclusion" أجرى كيندال وآخرون دراسة سنة 2010 بعنوان "تأثير الخدمات المصرفية غير التقليدية على الشمول المالي: تجربة طبيعية واسعة النطاق"،

## قائمة الملاحق



## DESCRIPTION

Voyez les choses en grand

La carte CPA Mastercard Platinum vous est proposée pour répondre à toutes vos attentes en matière de standards internationaux de sécurité. Elle est également dotée de la fonctionnalité du paiement sans contact .

Elle vous permettra, où que vous soyez et à tous moments de disposer de votre argent et payer avec un plafond confortable.



## DISPONIBILITÉ

24 heures / 7 Jours

La carte CPA Mastercard Platinum, valide pendant 03 ans, vous permet d'effectuer :

- Le paiement d'achats auprès de commerce dotés de Terminaux de Paiement Electronique (TPE) portant le logo Mastercard .
- Des retraits rapides sur les distributeurs automatiques DAB/CAB affichant le logo Mastercard .
- Le paiement de vos achats en ligne en toute sécurité grâce au protocole OTP, recevez instantanément un SMS/e-mail contenant un code unique pour confirmer chacune des opérations en ligne.

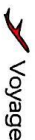
- Le paiement sans contact (contactless) de vos achats dans les points de vente équipés de terminaux qui affichent le pictogramme .



## Avantages et services

Donner une autre dimension à votre voyage

Grâce à votre carte CPA Mastercard Platinum, tout un monde de privilèges s'offre à vous, tarifs préférentiels, accès prioritaire lors de vos :



Voyage

Accès au Priceless "Cities", Lounge Platinum, Hôtellerie, Billeterie, Transport, Restauration et bien d'autres privilèges...

Important : téléchargez et inscrivez vous à l'application Mastercard Travel Pass et bénéficiez de ces avantages.



Shopping

Bénéficiez aussi d'offres promotionnelles dans différentes enseignes de luxe et de renom affiliées au réseau mondial Mastercard.



## ASSURANCE

Une carte qui rassure

- Avec la carte CPA Mastercard Platinum bénéficiez de garanties d'assistance et d'assurance à travers le monde :
- Une Assurance Protection des achats;
  - Une Assurance Services d'urgence mondiaux Mastercard;



## PAIEMENTS ET RETRAITS

À la hauteur de vos attentes

- Pour les Retraits : Vous pouvez effectuer des retraits à hauteur de 600€ par jour cumulant 04 opérations journalières.

- Pour les paiements / Paiements sur TPE : La carte CPA Mastercard Platinum vous permet le paiement sur les TPE à hauteur de 3.000€ par jour offrant la possibilité d'effectuer 10 opérations quotidiennes.

- Pour le Paiement sans contact : Le paiement sans contact ne doit pas dépasser :
  - 50€ / transaction ;
  - 100€ / transactions / jour,
  - 10 opérations / jour,
  - 500€ / mois.
- Pour le Paiement en ligne : Effectuez des paiements en ligne à hauteur de :
  - 3.000€ par jour,
  - 10 opérations / jour.

• Vous avez besoin d'une rallonge qui vous permet d'arrondir vos fins de mois et effectuer des paiements en toute sécurité ? La carte à débit différé Cpaye+ est faite pour vous !



• Si vous avez un salaire supérieur ou égale à 20.000 DA vous pourrez avoir accès à cette carte.

• La carte Cpaye+ vous permet de procéder à des paiements en ligne ou sur TPE, pouvant aller jusqu'à 30% de votre revenu tout en différant le prélèvement de ces opérations de votre compte au prochain salaire.

• La marge que propose la carte Cpaye+ n'est soumise à aucun frais, seules les commissions mensuelles fixes de la carte seront prélevées.



Ne pensez plus à emprunter de l'argent, avez une marge d'avance avec la Carte à débit différé Cpaye+ et payez en toute liberté.

Pour plus d'information consultez notre site web [www.cpa-bank.dz](http://www.cpa-bank.dz) ou scannez le QR code

• تتيج لك بطاقة Cpaye+ إجراء عمليات الدفع عبر الإنترنت أو باستخدام محطات الدفع الإلكترونية (TPE)، بقيمة يمكنها أن تصل إلى 30 % من دخلك، مع تأجيل خصم هذه العمليات إلى غاية استلام راتبك المقبل.



• الميزة الرئيسية لبطاقة Cpaye+ أنها لا تفرض أية رسوم إضافية، باستثناء التكاليف الشهرية الثابتة المرتبطة باقتنائها.

لن تحتاج لأقتراض المال بعد الآن، كن دائما مستعدا مع بطاقة الخصم المؤجل

Cpaye+ ودفع بكل حرية.

لمزيد من المعلومات، زوروا موقعنا الإلكتروني [www.cpa-bank.dz](http://www.cpa-bank.dz) أو إمسحوا رمز الاستجابة السريعة.

• هل تحتاج إلى وسيلة تساعدك على تحسين وضعك المالي نهاية الشهر، و يمكنك من القيام بعمليات الدفع الخاصة بك بكل أمان؟، بطاقة الخصم المؤجل Cpaye+ هي الحل الأنسب لك!



• إذا كان راتبك الشهري يعادل أو يفوق 20.000 دج فإنه بإمكانك الحصول على هذه البطاقة.



## NOS CONSEILS

- Conservez votre carte sur vous ou en lieu sûr;
  - Ne laissez jamais votre carte dans un lieu accessible à des tiers, sur votre lieu de travail ou dans votre voiture;
  - Veillez à ce que votre code PIN reste secret, ne le communiquez à personne, ne le notez nulle part et ne le divulguiez pas sur Internet, par téléphone ou par courrier;
  - Composez toujours votre code PIN à l'abri des regards indiscrets;
  - Ne perdez pas votre carte de vue lors d'un paiement, assurez-vous que c'est bien votre carte que l'on vous remet après le paiement;
  - Effectuez vos opérations de paiement en ligne uniquement sur des sites web marchands sécurisés;
  - Ne jamais communiquer votre code confidentiel, code de sécurité 3D-Secure votre code CVM;
  - Composez le code confidentiel ou le code de sécurité à l'abri des regards indiscrets;
  - Conservez les tickets et factures pour pouvoir vérifier votre relevé de compte;
  - Lorsque vous utilisez votre carte sur Internet, ne stockez pas les données de votre carte CPA Mastercard Platinum sur votre ordinateur, mettez à jour les systèmes de protection de votre ordinateur (antivirus), privilégiez les sites marchands connus et les enseignes de notoriété publique;
  - N'acceptez pas l'aide d'un tiers lors de l'exécution d'une transaction.
- Important !**  
Notez le numéro de téléphone de la carte mise en opposition 213 23 570 770 accessible de 8h30 à 22h00 et 5j/7.  
En cas de perte ou de vol de votre carte, veuillez contacter le numéro vert du partenaire Mastercard +1 6 367 227 111, disponible 7j/24h.





القرض الشعبي الجزائري  
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE



LA BANQUE

ENTREPRISES

PROFESSIONNELS

PARTICULIERS

ALGÉRIENS À L'ÉTRANGER

FINANCE ISLAMIQUE

AVIS D'APPEL D'OFFRE

**Fini les soucis de fin de mois!**

Payez maintenant, réglez plus tard et profitez d'une liberté financière avec Cpaye+

[En savoir plus...](#)





القرض الشعبي الجزائري  
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

# بطاقة الخصم المؤجل

## CPAY+



### أشترى اليوم! جلس من بعد!

تد ايف

راحي

مرور

دخل  
المرور به

بنك في الإصغاء اليك

021 64 15 15  
www.cpa-banikdz



القرض الشعبي الجزائري  
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

# CARTE À DÉBIT DIFFÉRÉ

## CPAY+



### ACHETEZ AUJOURD'HUI PAYEZ PLUS TARD!

AUTORISATION  
MENSUELLE DE  
PAIEMENT DIFFÉRÉ  
ADAPTATION  
CONFORT  
SOUPLESSE

30%  
MAX  
DU REVENU  
BRUT ANNUEL

انظر في الإصغاء اليك

021 64 15 15  
www.cpa-banikdz





## البيانات المالية



البيانات المالية 2016



البيانات المالية 2017



البيانات المالية 2018



| الرئيسية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div data-bbox="751 286 893 338">البنك ▾</div> <div data-bbox="639 394 853 436">نبذة عن البنك</div> <div data-bbox="627 488 855 530">البيانات المالية</div> <div data-bbox="611 582 855 629">الهيكل النظامي</div>                                                                                                                                                                                                                                                                  | <div data-bbox="1018 271 1075 322">☰</div> <div data-bbox="1182 257 1299 360"></div> <div data-bbox="1326 257 1404 360"></div> <div data-bbox="979 456 1126 533"></div>                                                                                   |
| <div data-bbox="694 685 893 736">منتجاتنا ▾</div> <div data-bbox="580 790 855 835">الادخار والاستثمار</div> <div data-bbox="721 887 855 929">القروض</div> <div data-bbox="644 981 855 1025">التأمين البنكي</div> <div data-bbox="644 1077 855 1120">البنك عن بعد</div> <div data-bbox="726 1171 855 1214">بطاقاتنا</div> <div data-bbox="414 1265 855 1355">تبادل المعطيات المعلوماتية<br/>(EDI) عن بعد</div> <div data-bbox="424 1406 855 1451">الدفع الإلكتروني e-Paiement</div> | <div data-bbox="1323 685 1404 770">ية</div> <div data-bbox="1235 943 1404 1016">قارية</div> <div data-bbox="1034 1151 1404 1263">يوفر القرض الشعبي<br/>أفضل صيغ التمويل</div> <div data-bbox="1129 1361 1404 1473">بنك عقاري حقيقة<br/>القرض الشعبي</div> |
| <div data-bbox="730 1509 893 1561">زبائننا ▾</div> <div data-bbox="665 1615 855 1657">المؤسسات</div> <div data-bbox="707 1709 855 1751">المهنيون</div> <div data-bbox="724 1803 855 1845">الخواص</div> <div data-bbox="429 1897 855 1944">الجزائريون المقيمون بالخارج</div>                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                           |