



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريـريـج

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان: علوم اقتصادية، والتسيير، وعلوم تجارية

شعبة: علوم التسيير

التخصص: اقتصاد نقدي ومالي

بعنوان:

دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

دراسة حالة بريد برج بوعريـريـج

تحت إشراف الدكتور:

بوخاري لحو

إعداد الطلبة:

سعدي سفيان

بن سالم هشام

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ باحث	موسى بن منصور
مشرفا	دكتور	بوخاري لحو
مناقشا	دكتور	لعابـ ولبـد

السنة الدراسية: 2024-2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
۱۴۳۸

شكر وتقدير

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

(من أوتي معروفا فليذكره فمن نكره شكره، ومن كتمه فقد نكره)

أولاً قبل كل شيء نحمد الله عز وجل ونشكره الذي وفقنا لهذا، فهو أصل كل فضل ومصدر كل نعمة

ومبعد كل نعمة ومسير كل صعب ... ومن لا يشكر الأصل لا قبيل له بشكر الفرع.

ثم أننا نتقدم بالشكر الخالص إلى أستاذنا الدكتور بوخاري لحلو على نصائحه وتوجيهاته التي

رافقتنا من البداية.

كما نتوجه بجزيل الشكر إلى أعضاء اللجنة المناقشة وشكر خاص إلى كافة الأساتذة الذي كان لهم

الفضل في بلوغنا هذا المستوى.

إهداء :

بعد شكر المولى عز وجل على توفيقه لنا في إنجاز هذا العمل نهديه
إلى أطيب ما نملك وهما الوالدين (الأم، والأب) حفظهما الله.

وإلى كل إخوتنا

وإلى كل الأساتذة

وإلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل وكل زملائنا في الدراسة في التخصص

اقتصاد نقدي ومالي دفعة 2025

إلى كل من ذكره قلبنا ولم يذكره قلمنا

إليكم جميعا نهدي ثمرة عملنا

سعدى سفيان

بن سالم هشام

ملخص:

اعتمدت هذه الدراسة التحليلية في دور المؤسسات المالية في تعزيز الشمول المالي، وذلك بتسليط الضوء على تجربة الجزائر من خلال مؤسسة بريد الجزائر. وقد تمّ ذلك من خلال التطرق إلى مختلف الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسة، والجهود التي تبذلها لتطوير هذه الخدمات واستحداث خدمات أخرى تواكب التطورات الحديثة، بما يلبي احتياجات طالبي الخدمات المالية من مختلف فئات المجتمع.

وتوصلت الدراسة إلى التطرق إلى المساهمات الإيجابية لمؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي، إلا أن المعوقات الهيكلية حالت دون بلوغ الأهداف المرسومة، وذلك بسبب قصور البنية التحتية، وضيق نطاق الخدمات المالية، وضعف الوعي المالي لدى المواطنين. وعليه، يتطلب الأمر تعزيزاً متكاملاً لأسس الشمول المالي عبر حلول استراتيجية تستهدف هذه الجوانب.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، المؤسسات المالية، بريد الجزائر، الخدمات المالية، التثقيف المالي.

Abstract:

This study adopted a case study methodology to analyze the role of financial institutions in promoting financial inclusion, focusing on the experience of Algeria through the institution of Algerian Post, which is one of the leading institutions in the Algerian banking sector. This was achieved by examining the various financial services offered by the institution and the efforts it makes to develop these services and introduce new ones that keep pace with modern developments, thereby meeting the needs of financial service seekers from various segments of society.

The study concluded that Algeria Post has significantly contributed to enhancing and improving the level of financial inclusion in Algeria. However, this level has not yet reached the desired standard due to several reasons, including weak infrastructure, limited financial services, and a lack of financial literacy among citizens. Therefore, more efforts are required to support the foundations of financial inclusion in Algeria.

keywords: financial inclusions, financial institutions, financial services, financial education.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

-	شكر وتقدير.....
-	الإهداء.....
I	ملخص:
II	فهرس المحتويات:
IV	قائمة الجداول:
IV	قائمة الاشكال:
VI	قائمة الملاحق:
1	الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي
2	تمهيد الفصل:
3	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية.....
3	المطلب الأول: التطرق إلى المؤسسات المالية كمفهوم مرتبط بعدد من المفاهيم الاقتصادية
4	المطلب الثاني: المقصود بالمؤسسات المالية:
6	المطلب الثالث: أنواع المؤسسات المالية:.....
9	المطلب الرابع: بعض نماذج المؤسسات المالية:.....
16	المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول الشمول المالي.....
17	المطلب الأول: نشأة الشمول المالي
18	المطلب الثاني: مفهوم الشمول المالي
20	المطلب الثالث: ركائز وإبعاد ومؤشرات الشمول المالي
26	المطلب الرابع: أهمية وأهداف الشمول المالي.....
33	ملخص الفصل:.....
35	تمهيد:.....
35	المبحث الأول: تشخيص عام لمؤسسة بريد الجزائر:
35	تمهيد المبحث
36	المطلب الأول: نشأة وتعريف:.....
37	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر:.....
41	المطلب الثالث: تطور البنية التحتية لمؤسسة بريد الجزائر
45	المطلب الرابع: مهام وأهداف مؤسسة بريد الجزائر.
48	المبحث الثاني: دور المؤسسة في تطوير الشمول المالي دراسة حالة برج بوعرييج
48	تمهيد
49	المطلب الأول - البنية التحتية لوحدة بريد برج بوعرييج :.....
56	المطلب الثاني: الخدمات المالية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر دراسة حالة برج بوعرييج
63	المطلب الثالث: عموميات حول البطاقة الذهبية والاجهزة المساعدة لها
75	المطلب الرابع: معوقات وسبل تعزيز الشمول المالي من طرف مؤسسة بريد الجزائر -برج بوعرييج

فهرس المحتويات

77 خلاصة الفصل
86 الملاحق
87 الملحق رقم 01: مؤشرات الاستخدام بالنسبة للشمول المالي

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
42	الكثافة البريدية لكل مكتب بريد	1
43	الكثافة البريدية لكل شباك بريدي	2
45	تتطور عدد الأشخاص الذين حملوا تطبيق بريدي موب من 2023 إلى 2025	3
52	توزيع الموزعات الآلية على المكاتب البريدية	4
55	البنية التحتية البريدية	5
56	الموارد المادية لمكاتب البريد ولاية برج بوعريبيج	6
58	تطور عدد الصكوك البريدية المزعة من 2017 إلى 2024 على مستوى الوحدة البريدية	7
59	تطور عمليات الإيداع والاسترجاع لخدمة دفتر التوفير والاحتياط لوحدة برج بوعريبيج	8
60	تطور خدمة ويسترن يونيون من 2021 إلى 2024	9
61	تطور عدد التحويلات النقدية عن طريق الصكوك البريدية بوسيلة عملية المقاصة وكذلك الصكوك المصدقة لبريد برج بوعريبيج من 2017 إلى 2024	10
61	تطور العمليات لتسديد الفواتير من 2021 إلى 2024 لبريد الجزائر	11
64	تطور طلب وتوزيع البطاقة الذهبية من 2017 إلى 2024	12
74	عدد العمليات المنجزة عن طريق الموزعات آلية لولاية برج بوعريبيج	13

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	أبعاد الشمول المالي	23
2	الشروط الأساسية لقياس مؤشرات الشمول المالي	25
3	الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على مستوى المركزية	39
4	الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة البريدية	40
5	تطور عدد الشبابيك في مكاتب البريد	42
6	تطور عدد الشباب الآلي لمؤسسة البريد	43
7	تطور عدد العمليات الدفع باستخدام تطبيق بريدي موب	45

قائمة الملاحق.....

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
87	مؤشرات الاستخدام بالنسبة للشمول المالي	1

المقدمة

ساهمت التحولات التي شهدها العالم في السنوات الأخيرة، سواء في القطاع المالي أو الاقتصادي ككل، في زيادة أهمية الشمول المالي لما له من ارتباط وثيق بالنمو الاقتصادي، الذي يعد هدفاً أساسياً لكل متخذي القرار في مختلف دول العالم. وهذا ما أكسبه رواجاً كبيراً في السنوات الأخيرة. إذ يعكس الشمول المالي حركة عالمية تهدف إلى جلب أكبر عدد من سكان العالم إلى النظام المصرفي الدولي، وذلك من خلال زيادة الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية لجميع الفئات، وتسهيل مصادر التمويل بتكلفة صغيرة وبجودة عالية، مع ضمان حماية حقوق مستهلكي هذه الخدمات.

وهنا نتطرق إلى المؤسسات المالية بمختلف أنواعها، سواء البنوك التقليدية التي تقدم خدمات مالية شاملة مثل الودائع والقروض والتمويل، أو المؤسسات المالية غير المصرفية التي تركز على خدمات محددة مثل التحويلات المالية والتأمين والتمويل الأصغر ولا تقبل الودائع، والتي لاعتبت دوراً محورياً في إيصال هذه الخدمات إلى مختلف فئات المجتمع. كما تساهم هذه الأخيرة في توفير بيئة ملائمة لتشجيع وتعزيز الشمول المالي في مختلف دول العالم، عن طريق توفير بنية تحتية قوية قادرة على معالجة طلبات الزبائن والعملاء. كما تعمل أيضاً على تشجيع الابتكار المالي وإحداث خدمات مالية جديدة.

الجزائر، وعلى غرار دول العالم، عملت عبر سلطاتها العمومية مثل بنك الجزائر على اعتماد استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي. وتضمن ذلك دعم المؤسسات المالية التي تساهم في تسهيل استفادة الأفراد من الخدمات المالية. كما عملت على تحسين البيئة التنظيمية من خلال سن تشريعات تدعم الابتكار المالي وتحمي حقوق المستهلكين. كما تضمنت هذه الاستراتيجية أيضاً تعزيز الشمول المالي وتطوير الخدمات الرقمية، كالمنصات الرقمية والتطبيقات المالية، لتسهيل الوصول إلى الخدمات خاصة في المناطق النائية.

وهنا تبرز مؤسسة بريد الجزائر في دعم وتعزيز الشمول المالي، من خلال تسهيل المعاملات اليومية للمواطن عبر شبكة واسعة من المكاتب البريدية. كما تعمل على توفير مجموعة من الخدمات المالية الجديدة والمتطورة، بما يتوافق مع متطلبات المواطن الجزائري.

● إشكالية الدراسة: امام هذه المنطلقات ومن خلال ما تم بسطه في هذه الدراسة التي سنحاول من

خلالها الاجابة على الاشكالية التالية:

✓ كيف تساهم مؤسسة بريد الجزائر وحدة بريد برج بوعرييج في تعزيز الشمول المالي؟

من أجل معالجة وتحليل هذه الإشكالية وبغية الوصول إلى فهم واضح لها، تم طرح الأسئلة الفرعية

التالية:

- ما هو الشمول المالي وماهي أهم مؤشراتته وركائزه؟

- ما هو اهم الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر وحدة برج بوعريبرج والتي تساهم في تطوير

الشمول المال؟

- ما هي عراقيل ومعوقات انتشار الشمول المالي في مؤسسة بريد الجزائر؟

● **فرضيات الدراسة:** للإجابة عن الأسئلة المطروحة السابقة ومن ثم الإجابة على مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية:

- يرتكز الشمول المالي على دعم البنية التحتية وترقية المنتجات والخدمات المالية، إضافة الى التثقيف

المالي.

- يواجه الشمول المالي عدة عراقيل تؤثر على سرعة انتشاره في مؤسسة بريد الجزائر .

- تمكنت مؤسسة بريد الجزائر من الوصول الى مستويات متقدمة من الشمول المالي.

● **أهمية الدراسة:** تتبع أهمية هذه الدراسة من الدور المتزايد الذي تلعبه المؤسسات المالية في تحقيق الشمول المالي، باعتباره أحد الركائز الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة. فالشمول المالي يساهم في إدماج الفئات غير المتعاملة مع النظام المالي الرسمي، مما يساعد على الحد من الفقر وتقليص الفجوة الاقتصادية والاجتماعية بين مختلف شرائح المجتمع، كما تسعى الدراسة إلى تقديم تحليل علمي لواقع الشمول المالي، واستعراض الجهود المبذولة من قبل مؤسسة بريد الجزائر، لما لها من فعالية كبيرة في النظام المالي في الجزائر .

● **أهداف الدراسة:** تهدف عملية البحث في الموضوع الى محاولة ابراز العلاقة بين المؤسسات المالية والشمول المالي من خلال تحقيق الاهداف الفرعية التالية:

- تحديد مفهوم دقيق للشمول المالي واهم ابعاده

- ذكر المؤسسات المالية والتعرف على أهم المؤسسات الرائدة في تحقيق الشمول المالي.

- تحديد واقع الخدمات المالية في مؤسسة بريد الجزائر ومدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي للجزائر .

- دراسة العوامل التي تعيق مؤسسة بريد الجزائر في تحقيق الشمول المالي.

● **منهج الدراسة:** في إطار هذا البحث ومن أجل معالجة إشكالية موضوع الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الأكثر استخداما وشيوعا في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم

التسيير، وقد تم الاعتماد على المقابلة الشخصية مع مسؤولين لدى مؤسسة البريد فرع برج بوعرييج في معالجة الفصل التطبيقي من خلال الحصول على احصائيات ومعلومات ساعدتنا في تحليل دور المؤسسة في تعزيز الشمول المالي.

• حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على معرفة دور المؤسسات المالية بتحديد مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي.

- الحدود الزمنية: ان الإطار الزمني لهذه كان بما توفر لدينا من المعلومات التي تحصلنا عليها من مؤسسة بريد الجزائر فرع برج بوعرييج من سنة 2017 الى سنة 2024.

- الحدود المكانية: فيما يتعلق بالجانب النظري فان الدراسة لم تحدد بمنطقة اما فيما يخص الجانب التطبيقي فتمت الدراسة على مستوى مؤسسة بريد الجزائر - برج بوعرييج -.

• أسباب اختيار الموضوع: هناك عدة أسباب لاختيار هذا الموضوع منها ما هو ذاتي وما هو موضوعي نوجزها فيما يلي:

- اهمية الشمول المالي والذي يعد هدفا رئيسيا للعديد من الدول والمؤسسات المالية حيث يساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتحقيق المساوات المالية.

- بروز بريد الجزائر في مجال قطاع الخدمات المالية.

- اضافة اسهامات جديدة للموضوع من حيث الجانب المعرفي في الجزائر.

- ارتباط الموضوع بمجال تخصصي العملي.

- الرغبة في مناقشة المواضيع الحديثة المتعلقة بالشمول المالي.

• هيكل الدراسة: للإجابة على الإشكالية المطروحة قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين، الفصل الأول يتضمن

الإطار النظري للموضوع، حيث قسم إلى مبحثين، المبحث الأول تناولنا مفهوم المؤسسات المالية واهم

انواعها واهدافها ، أما المبحث الثاني فتطرقنا الى الشمول المالي واهم مؤشرات وأهميته على المستوى

الاقتصادي والاجتماعي، أما في الفصل الثاني فتطرقنا إلى الدراسة التطبيقية لألية مؤسسة بريد الجزائر

في تعزيز الشمول المالي، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول تم فيه تقديم تشخيص عام

لمؤسسة بريد الجزائر، أما المبحث الثاني فتطرقنا اهم الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة ومدى

مساهمتها في تعزيز الشمول المالي ، بالإضافة الى التعرف على اهم التطبيقات المالية المستحدثة من

طرفها، كما تم في النهاية إعداد خاتمة الدراسة التي تضمنت نتائج الفصلين مع توضيح اختبار صحة الفرضيات، متبوعة بجملة من الاقتراحات المستنتجة، وأخيرا تم صياغة آفاق الدراسة.

• الدراسات السابقة:

بعد تطرقنا لأهم الجوانب النظرية التي تناولت دور المؤسسات المالية في تعزيز الشمول المالي تم التطرق لبعض الدراسات التي تناولت موضوع المذكرة أو كانت لها علاقة به، إضافة إلى محاولة إجراء مقارنة بين هاته الدراسات والدراسة التي قمنا بها من حيث أوجه التشابه والاختلاف فيما بينها وكيفية الاستفادة منها.

الرسائل الجامعية:

الدراسة الأولى: كردوسي مروة

بعنوان "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية وبنوك، جامعة 08 ماي 1945-قالمة، السنة الدراسية 2023-2024

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال دراسة وتقييم تطور التوجهات الدولية والمحلية في تبني الحلول المبتكرة التي وفرتها التكنولوجيا المالية، ومحاولة الوقوف على مساهمة شركات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي. وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها ان استخدام التكنولوجيا المالية ساهم بشكل كبير في تعزيز وتحسين الشمول المالي على مستوى مختلف مناطق العالم، كما توصلت ايضا ان التكنولوجيا المالية تقلل من التكاليف المرتبطة بتقديم الخدمات المالية، ما يجعلها متاحة بشكل أكبر لذي الدخل المنخفض، كما بينت الدراسة ايضا ان خدمات التكنولوجيا المالية على مستوى الجزائر تقدمت تقدا محتشما نظرا لما بذلته الحكومة من اجل تحسين البنية التحتية للخدمات المالية.

الدراسة الثانية: بوبكري امينة

بعنوان "دور الخدمات المالية الالكترونية في دعم الشمول المالي" مذكرة ماستر، مالية وتجارة دولية، جامعة محمد بوضياف -المسيلة، السنة الدراسية 2021_2022

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الخدمات المالية الالكترونية في دعم الشمول المالي، من خلال مؤشرات الثلاثة (الوصول الى الخدمة المالية، استخدام الخدمة المالية، جودة الخدمة المالية) وتم تطبيقها بمصرف السلام Essalam bank بولاية المسيلة.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها ان مصرف السلام يحوز على حزمة متنوعة من الخدمات المالية الالكترونية، كما يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للخدمات المالية الالكترونية في دعم الشمول المالي عبر ابعاده الثلاثة لكن بدرجات متفاوتة يتصدرها بعد الوصول ثم الجودة أخيرا بعد الاستخدام.

الدراسة الثالثة: امنة خلج

بعنوان " دور الصناعة المصرفية الاسلامية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية "، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية وتأمينات، جامعة حسيبة بن بو علي الشلف، السنة الدراسية 2021-2022 هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور الصناعة المصرفية الاسلامية كإحدى القنوات المحتملة التي يمكن من خلالها توسيع نطاق الشمول المالي في الدول العربية، ولتبيان ذلك تم دراسة تجارب عربية رائدة في الصناعة المصرفية الاسلامية، تجربة السعودية، تجربة سلطنة عمان.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها ان الصناعة المصرفية الاسلامية تعد من اهم الاليات المساهمة في تحقيق التمكين المالي للعملاء الذين أبدو نفهم طواعية من النظام المالي الرسمي بسبب غياب منتجات وادوات تتوافق مع معتقداتهم الدينية.

أما فيما يخص أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة الذكر ومذكرتنا فهي موضحة في الجدول الموالي، كما أن هذا الجدول يوضح ما استقدنا من هذه الدراسات.

اولا: القصير لطيفة-خالدي الهادي

بعنوان دور مؤسسة بريد الجزائر في تعميم الخدمات المالية الرقمية، مجلة الباحث، المجلد 24، العدد 01، سنة 2024.

هدفت هذه الدراسة الى ابراز دور مؤسسة بريد الجزائر في تعميم الخدمات المالية الرقمية في الجزائر، من خلال تسليط الضوء على الخدمات المالية الرقمية واسباب انتشار وسائل الدفع الرقمية، وكذلك مختلف الجوانب التي ساهمت في تبني التكنولوجيا المالية.

وخلصت هذه الدراسة الى عدة نتائج اهمها ان مؤسسة البريد استطاعت التغلغل بين الافراد وكسب ثقة المواطن الجزائري، لكنها بحاجة أكثر الى التنوع خاصة عملية الاقتراض والتمويل.

تانيا: قلام سعدة- مزيان محمد التوفيق.

بعنوان دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وجذب العملاء، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 10، العدد 02، سنة 2023

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي ومدى تأثيره على توجهات العملاء .

وقد توصلت هذه الدراسة الى ان ادوات التكنولوجيا المالية ساعدة كثيرا في انتشار الخدمات المالية وجذب العملاء وكذلك معرفة بعض العوائق والنقائص التي تقف دون توسيع دائرة الشمول المالي.

جدول رقم 1 المقارنة بين دراستنا والرسائل الجامعية باللغة العربية

الدراسة السابقة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف	كيفية الاستفادة
كردوسي مروة، 2024	كلا الدراستين ركزت على كيفية تعزيز الشمول المالي من خلال تمكين الافراد من الوصول الى الخدمات المالية باقل تكلفة وبنوعية جيدة.	بالنسبة لدراستنا انها ركزت على دور المؤسسات المالية في تعزيز الشمول المالي في حين ركزت هذه الدراسة عى دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.	يمكن الاستفادة من نتائج الدراسات الحديثة حول برامج الشمول الاقتصادي التي أظهرت أن الاستثمار في هذه البرامج مربح على المدى الطويل، حيث تتجاوز الفوائد التكاليف الأولية بشكل كبير، مع تحقيق معدلات عائد داخلي مرتفعة. كما تؤكد الدراسات أهمية تصميم البرامج لتلبية احتياجات الفئات الهشة، خاصة النساء، وتحسين فرص العمل والدخل للفئات الفقيرة.
بوبكري امينة 2022،	كلا الدراستين تطرقتا الى الخدمات المالية ودرها في تعزيز الشمول المالي	دراس تنا كانت اشمل من هذه الدراسة فقد تناولنا الخدمات المالية التقليدية والحديثة في حين هذه الدراسة تناولت الخدمات المالية الالكترونية.	مكن الاستفادة من التطورات الحديثة في الخدمات المالية الرقمية ((Fintech، والتي سمحت بتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية حتى للفئات غير البنكية، عبر حلول سريعة ومرنة مثل الدفع عبر الهاتف الذكي، مما يعزز الشمول المالي ويقلل من الفوارق الاجتماعية
امنة خلع، 2022	تناولتا هذين الدراستين مفهوم الشمول المالي ومؤشراته وأهميته بالنسبة للاقتصاد .	تخصصت هذه الدراسة في الصناعة المصرفية الاسلامية وتناولت الخدمات المالية في في البنوك الاسلامية في حين دراستنا تناولت الخدمات المالية فب مؤسسة بريد الجزائر ودورها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر.	يمكن الاستفادة من نتائج الدراسات حول محددات الشمول المالي، مثل دراسة الطلاب في الجزائر، والتي أظهرت أن عوامل مثل المعرفة المالية، العمر، المنطقة، المستوى الدراسي، والوصول إلى تكنولوجيا الدفع، كلها تؤثر على الشمول المالي؛ ما يؤكد ضرورة تطوير برامج توعية مالية وتوسيع الخدمات الرقمية لتشمل جميع الفئات

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على افكارهم الخاصة

الدراسات الأجنبية

1. Oliveira Santanna, Danielle (2019) A critical study of financial inclusion policies in Brazil. PhD thesis, University of Leeds.

This thesis thus has the principal goal of investigating the power asymmetries in the lender-borrower relation in Brazil, from different angles. Using a combination of historical, qualitative and quantitative methods, this study shows first how the provision of financial products to an enlarged

base of the population is a central variable to modern accumulation regimes, which therefore explains the protection given by the state apparatus to the interests of financiers to the detriment of the interests of borrowers – and therefore the nature of that supply. Second, it explains the process of mass absorption of financial products offered under disadvantageous conditions by vulnerable workers. We argue that in times of increased economic prosperity, a series of consumption and financial norms form the basis for the social legitimation of credit use. And when those cultural institutions underlying credit demand in times of greater prosperity are associated with the strong instability faced by low income populations in the labour market – translated into weak employment bonds, low wage levels and low state protection – the result is the formation of debt cycles.

2. Constantin Johnen

Financial Inclusion in Kenya: The Role of Mobile Financial Services, Doctoral thesis, 2023

Mobile Financial Services (MFS) enable users to bypass traditional banking limitations, promoting financial inclusion. Their rapid expansion has surpassed one billion accounts in developing countries, with benefits like poverty reduction and consumption smoothing. However, this growth also brings risks and underutilized potential. Three studies analyze these issues in Kenya: the first finds that digital credit increases access but leads to high default rates and "blacklisting." The second reveals that digital credit widens the gender gap in financial inclusion due to socioeconomic disparities. The third shows low MFS adoption among farmers, as services are not yet tailored to agricultural needs. While MFS reaches marginalized groups, it may also deepen inequalities and financial exclusion. Overall, the research highlights significant risks alongside MFS growth, tempering initial enthusiasm.

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية الشمول المالي

تمهيد الفصل:

تعد المؤسسات المالية العمود الفقري لأي نظام اقتصادي، حيث تلعب دوراً حيوياً في تعبئة الموارد المالية وتوجيهها نحو الأنشطة الإنتاجية والاستثمارية. فهي تشمل مجموعة واسعة من الكيانات مثل البنوك التجارية، والبنوك الاستثمارية، وشركات التأمين، وأسواق رأس المال، والمؤسسات المالية غير المصرفية. ومن خلال هذه المؤسسات، يتم توفير التمويل، وإدارة المخاطر، وتقديم الخدمات المالية التي تدعم الأفراد والشركات والحكومات في تحقيق أهدافهم الاقتصادية والاجتماعية.

ومع تسارع العولمة الرقمية وظهور التكنولوجيا المالية (Fintech)، برزت الحاجة إلى تعزيز مفهوم الشمول المالي، الذي يشير إلى إتاحة الخدمات المالية الرسمية والميسرة لكافة فئات المجتمع، وخاصة الشرائح المهمشة والفئات ذات الدخل المحدود. فالشمول المالي لا يقتصر على فتح الحسابات المصرفية، بل يشمل أيضاً توفير خدمات الدفع الإلكتروني، والتمويل متناهي الصغر، والتأمين، والاستثمار، بما يساهم في تعزيز الاستقرار المالي وتقليل معدلات الفقر وتحقيق التنمية المستدامة.

إن تحقيق الشمول المالي يتطلب تطوير بيئة تشريعية وتنظيمية مرنة، وتشجيع الابتكار التكنولوجي في القطاع المالي، بالإضافة إلى تعزيز الوعي المالي والثقافة المالية لدى الأفراد. كما أن التعاون بين الحكومات والمؤسسات المالية والمنظمات غير الحكومية يلعب دوراً رئيسياً في توسيع نطاق الخدمات المالية لتصل إلى الفئات غير المشمولة بالخدمات التقليدية.

وفي هذا الفصل سنتناول بالتفصيل:

1. مفهوم المؤسسات المالية وأهميتها في الاقتصاد.
2. دور البنوك وأسواق رأس المال وشركات التأمين في تعزيز التنمية الاقتصادية.
3. مفهوم الشمول المالي وأبعاده المختلفة.
4. التحديات التي تواجه تحقيق الشمول المالي، مثل الفجوة الرقمية والامية المالية.
5. استراتيجيات تعزيز الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في توسيع الوصول إلى الخدمات المالية. من خلال هذا العرض الشامل، نسعى إلى فهم العلاقة الوثيقة بين المؤسسات المالية والشمول المالي، وأثر ذلك على تعزيز النمو الاقتصادي وتحقيق العدالة الاجتماعية.

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى نشأة المؤسسات المالية كمفهوم مرتبط بعدد من المفاهيم الاقتصادية، ثم تحديد مفهومها عن طريق تعريفها وتوضيح طبيعتها وأخيراً أهدافها.

المطلب الأول: التطرق إلى المؤسسات المالية كمفهوم مرتبط بعدد من المفاهيم الاقتصادية

من خلال هذا المطلب، سنحاول الوصول إلى تحديد نشأة المؤسسات المالية انطلاقاً من توضيح علاقتها بعدد من المفاهيم الاقتصادية كما يلي:

1. النظام المالي.

تعد المؤسسات المالية واحدة من الأسس التي يتركز عليها النظام المالي لأي دولة، حيث يرتبط تطورها وتنوعها وظائفها. ويعرف النظام المالي بعدة تعريفات منها:

1.1. التعريف الأول

النظام المالي هو مجموعة المؤسسات والأسواق المالية التي يتم من خلالها انتقال الأموال من المدخرين إلى المستثمرين، أو من المقرضين إلى المقترضين، من خلال كافة الآليات التي تضمن تبادل وحياسة الأصول والأدوات المالية¹.

2.1. التعريف الثاني:

كيان يتكون من مجموعة العناصر التي تعمل على أداء مجموعة من الوظائف التي يأتي في مقدمتها نقل الأموال من الوحدات الاقتصادية ذات الفائض إلى الوحدات الاقتصادية ذات العجز. ومن التعريفين السابقين نستنتج أن النظام المالي في أي دولة هو عبارة عن مجموعة من الوحدات المدخرة والوحدات المستثمرة. أما عن موقع المؤسسات المالية من هذا النظام فهو الوساطة، حيث تتوسط المؤسسات المالية بين النوعين من الوحدات.

2. وحدات المقرضين، المدخرين ووحدات المقترضين المنفقين

نتطرق لأهمها كيميالي:

¹ سعيد عبد الحميد مطارح، الأدوات المالية المعاصرة، مكتبة أم القرى، مصر 2001، ص2.

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

1.2. الوحدات الاستهلاكية (العائلات)

يقصد بالوحدات الاستهلاكية من القطاع العائلي، حيث يعد هذا الأخير حسب المختصين من أهم مصادر الادخار من جهة¹، ومن جهة أخرى يعد وحدة مقترضة بامتياز لأنه ينفق من دخله على ما يحتاجه من سلع وخدمات، بينما يقترض لتمويل استهلاكه من السلع الدائمة مثل الأثاث والسيارات. لذا يمكن أن يتحول القطاع العائلي المالي إلى وحدة مستثمرة بامتياز عندما تستخدم المبالغ المالية التي يحصل عليها بالإقراض أو بالادخار في مشاريع إنتاجية تجمع أرباحاً سائلة.

2.2. القطاع الحكومي

مبدئياً نقسم ميزانية الحكومة إلى إيرادات ونفقات، وتساهم الحكومة في النظام المالي من خلال تنوع أنشطتها في الإقراض والاقتراض. وذلك انطلاقاً من الميزانية العامة، حيث تدخر الحكومة عندما تحقق فائضاً وتستثمر في الأصول المالية كالأسهم والسندات. وعند وجود عجز، تلجأ إلى الاقتراض بإصدار أوراق مالية في الأسواق المالية أو الاقتراض من مصادر داخلية وخارجية².

3. الوحدات الإنتاجية (مؤسسات الأعمال)

تعتبر أيضاً من مصادر الادخار، ولكن ليس بالأهمية التي يملكها القطاع العائلي. كما تحتاج إلى مصادر مالية لتمويل استثماراتها في المشاريع الاستثمارية وتمويل مشترياتها من المواد الأولية التي تحتاجها في العمليات الإنتاجية.

المطلب الثاني: المقصود بالمؤسسات المالية:

تتمتع المؤسسات المالية بأهمية كبيرة في اقتصاديات الدول وفي حياة الأفراد، وتعتبر وسيطاً مالياً بين أصحاب الفائض المالي وأصحاب العجز. وهي تقوم في هذا الخصوص بعدد من الوظائف. سنحاول من خلال هذا المطلب إعطاء فكرة عن المقصود بالمؤسسات المالية وأهميتها كما يلي:

1. تعريف المؤسسات المالية:

في هذا الإطار سندرج عدداً من التعريفات الفقهية:

¹ - بن قبيلة زين الدين، أثر التطور المالي على النمو الاقتصادي في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية- جامعة تلمسان،

2016/2015 ص 21.

² - يسعد عبد الحميد، المرجع السابق، ص 21.

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

1.1. التعريف الأول:

المؤسسات المالية هي وسيط مالي يتم من خلاله توصيل الأموال من المقرضين إلى المقترضين، وتعبئة الموارد المالية من الأفراد والمؤسسات في الاقتصاد، بهدف تقديم القروض والاستثمارات.

2.1. التعريف الثاني:

المؤسسات المالية هي شركات تعمل لتكوين أموالها بصفة أساسية من الأصول المالية أو الالتزامات والمستحقات لدى الغير، بدلا من الأصول المادية كالمباني والأجهزة والمواد الأولية كما في منشآت الأعمال. فهي تمنح قروضا للعملاء أو تشتري وتستثمر في الأوراق المالية المطروحة في سوق المال¹.

3.1. التعريف الثالث:

المؤسسات المالية هي المؤسسات الوسيطة التي تقوم بالوساطة بين من تزيد دخولهم على إنفاقهم وبين من يرغب بأن ينفق أكثر من دخله من خلال تحويل النقود من مستخدم لأخر.

من خلال التعريفات السابقة، يمكن القول إن المؤسسات المالية في مفهومها تعتبر وسيطاً مالياً بصفة عامة. بحيث تعتبر مؤسسة مالية كل مؤسسة تمارس وظيفة جمع المدخرات ثم إعادة استثمارها لصالح وحدات اقتصادية مختلفة، ويكون ذلك من خلال حصولها على أموال عن طريق خلق طلب دين على نفسها ثم العمل على إقراضها إلى الجمهور أو قيامها باستثمار هذه الأموال المدخرة من خلال شراء أدوات استثمارية.

2. أهمية المؤسسات المالية

انطلاقاً من أن الوظيفة الرئيسية التي يعمل النظام المالي على تحقيقها هي تحريك الأموال، فإنه لا يمكنه تحقيق هذا الهدف إلا بواسطة المؤسسات المالية التي تقوم عليها. ومن هنا تبدو أهمية الدور الذي تقوم به هذه الأخيرة. حيث تضمن نقل الأموال وتحويلها بطريقة سهلة احترافية عن طريق ما يعرف بالتمويل غير المباشر. ويقصد بالتمويل غير المباشر تدخل الوسطاء الماليين، وعلى رأسهم المؤسسات المالية، عن طريق ممارسة نظام التمويل غير المباشر، لتنظيم العلاقة بين من لديهم فائض من الأموال (المدخرات) ومن هم بحاجة إلى هذه الأموال (المقترضون). وبذلك تشارك هذه المؤسسات في تسهيل الالتقاء المباشر بين وحدات الفائض ووحدات العجز².

¹ - سلسبيل بن إسماعيل، المسؤولية الجزائية للمؤسسات المالية، أطروحة دكتوراه في القانون العام، تخصص قانون اقتصادي، جامعة غرداية

2021/2020، ص13

² - بن عزوز عبد الرحمان، دور الوساطة المالية في تنشيط سوق الأوراق المالية، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة 2011/2012، ص68

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

وعموما نلخص أهمية المؤسسات المالية في النقاط التالية:

1.2. بالنسبة لإصحاب الفائض المالي

تحقق الوساطة بالنسبة لهذا النوع من الفئات عدداً من الفوائد من أهمها:

1.1.2 توفير المؤسسات المالية لأصحاب الفائض المالي الجهد والوقت الذين يمكن أن يضيعهما في البحث عن أصحاب العجز المالي أو المقترضين.

2.1.2 توفير المؤسسات المالية للمتعاملين معها أصحاب الفائض الأمان والمصدقية، ليس فقط من حجم التسوية التي توفرها الأفراد فقط، ولكن من ناحية الحماية القانونية الممنوحة في هذا الإطار لأموال المودعين، على عكس العلاقة في عملية التمويل المباشر.

3.1.2 يمكن للمؤسسات المالية أن تجنب المتعاملين معها مخاطر عدم التسديد بسبب المركز القوي الذي تتمتع به. فهي على استعداد دائم لتنفيذ التزاماتها في مواجهة المودعين لديها، على عكس الوضع في حالة التمويل المباشر.

2.2. بالنسبة لأصحاب العجز

تعود المؤسسات المالية بعدد من الفوائد لأصحاب العجز (المقترضين)، منها:

توفير السيولة الدائمة والمتواصلة لأصحاب العجز المالي وفقاً لاحتياجاتهم، بالنظر لما تتوفر عليه من أموال ضخمة مصدرها الرئيسي الودائع لأجل.

تسهيل المؤسسات المالية على أصحاب العجز الوقت والجهد في البحث عن أصحاب الفائض المالي، لأنها تحقق حلقة الربط بين الفئتين.

المطلب الثالث: أنواع المؤسسات المالية:

كانت التصنيفات القديمة للمؤسسات المالية تركز على تصنيفها إلى مجموعتين رئيسيتين هما الوسطاء النقديون والوسطاء غير النقديون. ولكن مع التطور الحاصل في أواخر القرن العشرين، حسب اختصاصات هذه المؤسسات، أصبحت تصنف إلى نوعين: مؤسسات ودائعية ومؤسسات غير ودائعية.

في حين ظهرت هناك اتجاهات حديثة لهذه المؤسسات¹ وعليه ستحاول إعطاء فكرة على كل نوع من الأنواع الثلاثة المذكورة، ثم بعد ذلك التفصيل في البعض من المؤسسات الدخيلة تحت هذه الأنواع كالتالي:

¹ - بن عزوز عبد الرحمان، المرجع السابق، ص 83

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

1. التصنيفات الثلاثة للمؤسسات المالية

فيما لما سبق الذكر سوف تقسم المؤسسات المالية إلى ثلاث أنواع السابق ذكرها.

1.1. المؤسسات المالية النقدية (مؤسسات الإيداع)

تعرف المؤسسات النقدية على أنها مؤسسات مالية تقبل الودائع من الأفراد والمؤسسات وتلعب دوراً أساسياً على عرض النقد لقدرتها على خلق الودائع.¹ وتركز استثماراتها في سوق النقد بسبب حاجتها المتواصلة إلى السيولة اللازمة لتفويض الودائع التي تسحب منها كما تقوم بالاستثمار في الأوراق المالية. ومن أهم أنواعها: البنوك التجارية، مؤسسات الادخار والإقراض، بنوك الادخار، واتحادات التأمين. وفيما يلي شرح هذه الأنواع:

1.1.1 البنوك التجارية:

تعد البنوك التجارية مؤسسات وساطة بين المودعين والمقترضين، حيث تقدم نوعين من الخدمات المصرفية: وهما قبول الودائع وتقديم القروض المباشرة، كما تدخل البنوك التجارية البورصة لشراء الأوراق المالية وبيعها، وستكون:

2.1.1 مؤسسات الادخار والاقتراض

يتضمن فيها ما يعرف بالادخار الشخصي، حيث تحصل على مواردها من الودائع الادخار في مقابل شهادات ادخار تقدمها للمودعين لديها. كما تستثمر في الأدوات المالية طويلة الأجل وتركز قروضها في مجال السكن.

3.1.1 بنوك الادخار:

وهي مؤسسات مالية تتشابه لحد كبير مع مؤسسات الادخار والإقراض من حيث كونها تحصل على مواردها من المؤسسات الادخارية في مقابل شهادات إيداع، ومن حيث نوعها تستخدم هذه الودائع كقروض عقارية، لكنها تختلف عنها من حيث هيكلها، حيث هيكلها، حيث تأخذ شكل تكوينات تملكها المودعون، لذلك لكنها شكلها الملجأ الوحيد للفئات ذوي الدخل المنخفض والمدخرات البسيطة، لكنها تطورت بحيث أصبح بإمكانها منع قروض استهلاكية خارج رهون السكن.²

¹ - توماس ماير وجيمس ماير وجيمس دو سينبري ترجمة أحمد الد الخالق النقود والبنوك والاقتصاد، دار للنشر، 2002، ص 61

² بن عزوز عبد الرحمان، المرجع السابق، ص 88

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

4.1.1 اتحادات الائتمان:

وهي مؤسسات مالية صغيرة، يكونها العاملون في قطاع معين، وتحصل على مواردها من ودائع الأعضاء فيها الذين غالبا ما يشكلون فئات اجتماعية معينة، مثل اتحاد الائتمان لاتحاد العمال، اتحاد الائتمان للعمال في المناجم ... الخ ومع الوقت أصبحت تقدم بالإضافة إلى القروض الاستهلاكية لفئاتها، رهونا على السكن أو قروضا عقارية.

2.1 المؤسسات المالية غير النقدية (مؤسسات الادخار التعاقدية)

هي مؤسسات مالية تحصل على مواردها على فترات ثابتة وعلى أسس تعاقدية بحيث تقدم أنواعا من الخدمات المالية لكنها لا تتلقي الودائع، وهذا هو الفرق الجوهرى بينها وبين المؤسسات المالية النقدية ومن أهمها: شركات التأمين، صناديق الاستثمار، صناديق معاشات التعاقد.

1.2.1 شركات التأمين

وهي مؤسسات مالية تتلقى الأموال من المؤمن لهم في صورة أقساط، لتعيد استثمارها نيابة عنهم مقابل عائد معين وتلخص وظيفتها الرئيسية في تأمين الأفراد ضد أخطار معينة. لكنها تمارس إلى جانب ذلك وظيفة الوساطة المالية لواحدة من أهم المؤسسات المالية وعموما تتنوع اختصاصات شركات التأمين بحسب تنوع خدمتها. التأمين على الحياة، التأمين ضد الحرائق، تأمينات خاصة بالعلاج والتأمين البحري.

2.2.1 صناديق الاستثمار

تعرف صناديق الاستثمار بأنها سلة تحتوي على مجموعة مختلفة من الأسهم والسندات تم شرائها من قبل مجموعة من المستثمرين وثم إدارتها من طرف أشخاص متخصصين في مجال إدارة. أو تنظيم الاستثمارات كما قد تقوم بتأسيسها شركات متخصصة أو بنوك تجارية أيضا وتديرها بنفسها¹.

وعموما يمكن تعريف صناديق الاستثمار على أنها إحدى مؤسسات الاستثمار الجماعي التي قد تتخذ شكل المساهمة أو الوحدة التنظيمية المستقلة بدخل الجهة المنشئة لها (شركة / بنك مثلا) وهي تعمل كوعاء مالي لجمع الأموال من الأشخاص الطبيعيين أو الاعتباريين بين مقبل وثائق الاستثمار التي يحصلون عليها ويتم الاستثمار تلك الأموال في تكوين محافظ الأوراق المالية الذي يتولى إدارتها مديرون محترفون في سبيل زيادة العائد وتقليل المخاطر، وتوفير السيولة وتحقيق بافي أهداف الصندوق.

¹ - جمال جويدان الحمل، دراسات في الأسواق النقدية والمالية، دار الصفاء والتوزيع، ط1، عمان 2002، ص 40

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

3.1. صناديق معاشات التقاعد

وهي مؤسسات مالية غير نقدية، تحصل على مواردها أقساط معاشات التقاعد التي تدفع لها من رواتب العمال في مقابل توفير قيمة مالية ثابتة للعامل عنج تقاعده تعويضه عن الأجر الذي كان يتقاضاه عندما كان ممارسا للعمل.

المطلب الرابع: بعض نماذج المؤسسات المالية:

بعد أن تعرفنا على التصنيفات الرئيسية للمؤسسات المالية وإعطائنا بعض الأمثلة التي تدخل في هذه التصنيفات سنحاول من خلال مضمون هذا المطلب اتطرق بنوع من التفصيل لبعض النماذج الواقعية التي تدخل في إطار هذه التصنيفات وذلك بالتركيز على ثلاثة نماذج رئيسية من المؤسسات المالية وهي:

* البنوك باعتبارها أفضل مثال عن المؤسسات المالية النقدية.

* شركات التأمين كمثل واضح عن المؤسسات المالية غير النقدية.

* البورصة باعتبارها مؤسسة مالية وسوق مال تلتقي فيه هذه المؤسسات.

1. تعريف البنوك

أصل لفظ بنك جاء من الكلمة الإيطالية BANCO والتي تعني المصطبة حيث كان يقصد بها في البدء المصطبة التي يجلس عليها الصرافون لتحويل العملة. ويمكن تعريف البنك على أنه منشأة تتصب عملياتها الأساسية على تجميع الفوائض النقدية لدى الجمهور ومنتجات الأعمال أو الدولة لغرض إفراضها للأخرين وفق ميكانيزمات معينة أو استثمارها في أوراق مالية محددة.

2. أنواع البنوك:

أردنا استعراض أنواع البنوك بشكل من التركيز في ثلاثة مجموعات البنوك المركزية. البنوك التجارية، البنوك المتخصصة والبنوك الإسلامية والشاملة¹.

1.2. البنك المركزي

1.1.2 تعريف البنك المركزي

البنك المركزي هو مؤسسة تشغل مكاناً رئيسياً في سوق النقد، فهو الذي يقف على قمة النظام المصرفي. وعلى خلاف البنك التجاري، فإنه من المسلم به أن الهدف الرئيسي لسياسة البنك المركزي ليس تحقيق أقصى

¹ - محاضرات حول الاطار النظري للبنوك، جامعة باجي مختار، غابة <https://elearning-pacscy-univ-annaba.dz>

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

ربح ممكن، بل خدمة المصالح الاقتصادية العامة، أو تعتبر الأرباح نتيجة عرضية للغرض الأساسي الذي يرمي إليه. وتعد البنوك المركزية حديثة النشأة نسبيًا، وتعود بداياتها في البلدان الصناعية الكبرى إلى النصف الثاني من القرن السابع عشر ويعتبر بنك السويد، الذي تأسس عام 1668، أقدم البنوك المركزية من حيث تاريخ النشأة. غير أن بنك إنجلترا، الذي يرجع إلى عام 1692، يعتبر أول بنك إصدارًا للأوراق النقدية، حيث أن هذا البنك هو الذي وضع الأسس والقواعد التي تميز البنوك المركزية عن غيرها.

2.1.2 وظائف البنك المركزي

فالبنك المركزي هو الذي يقنن ويحدد الهيكل النقدي والمصرفي بحيث تحقق أكبر منفعة للاقتصاد القومي ويقوم بالوظائف التالية:

تنظيم الإصدار النقدي للدولة، حيث أنها مسؤولة عن إصدار الأوراق النقدية في دول العالم المختلفة. وقد كانت وظيفة الإصدار النقدي هي الوظيفة الأولى للبنوك المركزية.

إدارة الأعمال المصرفية وتقديم خدمات الحكومة للحكومة، كون البنك المركزي بنك الحكومة ووكيلها المالي ومستشارها.

إدارة احتياطي الدولة من العملات الأجنبية والاحتفاظ بها.

يتحمل البنك المركزي في علاقته بالبنوك الأخرى مكانة بنك البنوك، فالبنوك التجارية ملزمة بأن تحتفظ باحتياطياتها لديه.

2.2 البنوك التجارية

1.2.2 مفهوم البنوك التجارية:

تقوم بقبول الودائع وتوظيف النقود بأنواعها لمدة قصيرة لا تزيد في الغالب عن السنة ومن أهم أعمالها خصم الأوراق التجارية وتسليف بضمان أوراق مالية أو بضائع وفتح الاعتمادات¹.

تقوم بالأعمال التجارية المعتادة، تلقي الودائع وكوظيفتها وخصم الأوراق التجارية ومنع القروض، وأهم ما تميزها هو قيودها للودائع تحت الطلب والحسابات التجارية مما يجعلها على استعداد لدفع الأموال لأصحابها في أي وقت أثناء الدوام الرسمي.

¹ - محمد الفاتح الصيرفي، إدارة مخاطر السيولة، دار المنهاج، مصر، ط1، ص29.

² - أنس البكري، وليد الصافي، النقود والبنوك بين النظرية والتطبيق، دار المستقيل، الأردن عمان، ط1، ص112.

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

2.2.2 خصائص وأهداف البنوك التجارية

أ. الخصائص

إن السمة الأساسية للبنوك التجارية تتمثل في قدرتها على خلق الائتمان وإضافته إلى كمية النقود، وهذه خاصية البنوك التجارية. إنما تميز تلك البنوك عن البنوك المتخصصة، وتشمل الموارد الذاتية للبنوك التجارية نسبة صغيرة من المجموع الكلي لمواردها. بمعنى أن الموارد الخارجية، أي الموارد غير الذاتية للبنوك التجارية، تمثل نسبة كبيرة من المجموع الكلي لموارد تلك البنوك.

ب. أهداف البنوك التجارية

- **الربحية:** في العالم المصرفي توجد دائماً مفاضلة بين العائد والمخاطرة، فتحمل المخاطر توليد لإيرادات متوقعة أعلى من خلال آليات مختلفة على سبيل المثال تقديم قروض ذات هامش مرتفع للعملاء محفوفين بالمخاطرة يزيد من المكاسب على المدى القصيرة لكنه يزيد أيضاً من فرص.

- **تحقيق خسائر المستقبل:** ومن الواضح أن الرهان هو أن المحصلة الصافية سوف تكون إيجابية ولكن إذا تحولت المخاطر إلى الواقع تمكن أن يولد سلوك تحمل الخاطر خسائر فتكون العلاقة بين العائد والمخاطر موجودة، ولكنها تجب أت تفهم كعلاقة بالربحية المتوقعة¹.

- **السيولة:** نظراً لأهمية السيولة للبنوك التجارية من حيث قدرتها على مواجهة الالتزامات في اللحظة، وجب على البنوك الاحتفاظ بنسبة معينة من السيولة العاطلة بعين الاعتبار عليها من مستحقات في وقتها. وتعني السيولة أي أصل من الأصول مدى سهولة تحويله إلى نقد بأقصى سرعة ممكنة وبأقل خسارة. لذلك فقد أصبحت البنوك التجارية ملزمة بأن تحفظ بنسبة من أموالها لدى البنك المركزي كضمان إضافي لتوفي السيولة².

- **الأمان:** لا تستطيع البنوك التجارية استيعاب خسائر تزيد عن قيمة رأسمالها فأى خسائر من هذا النوع معناه التهام جزء من أموال المودعين وبالتالي إفلاس البنك التجاري. ولهذا تسعى البنوك التجارية إلى توفيرها أكبر قدر من الأمان للمودعين من خلال تجنب الاستثمارات ذات درجة عالية من المخاطرة.

¹ - رحيمة شخوم وعبد القادر صفاي، أثر المخاطرة المصرفية على ربحية المصارف التجارية، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، العدد 2، المجلد 12،

الجزائر 2018، ص 222

² - رحيمة شخوم وعبد القادر صفاي، المرجع نفسه، ص 223

³ - عزيزة بن سمية، الائتمان في البنوك التجارية، مخاطر وأساليب تسييرها، دار الائتم الأردن، ط1، 2017، ص 19-20-21

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

3.2. البنوك الإسلامية

1.3.2 تعريف البنوك الإسلامية

هناك عدة تعريفات فقهية للبنوك الإسلامية منها البنوك الإسلامية هي مؤسسات مصرفية لتجميع الأموال وتوظيفها في نطاق الشريعة الإسلامية، بما يساهم في بناء مجتمع التكافل الإسلامي وتحقيق العدالة في التوزيع، ووضع المال في المسار الإسلامي¹.

وذهب فريق من المختصين إلى تعريف البنوك الإسلامية بأنها تلك المؤسسات التي تقوم بجذب رأس المال العاطل لمنع تحوله إلى أموال ربوية، وإن كان حلالاً في أصله، من خلال توجيهه نحو أعمال التنمية الاقتصادية التي تعود بالفائدة الحقيقية على جميع المساهمين فيها.

2.3.2 خصائص البنوك الإسلامية

أ. عدم التعامل بالفوائد الربوية، سواء أخذاً أو عطاءً.

ب. التمسك بالقاعدة الذهبية:

يقصد بها قاعدة الحلال والحرام، بحيث تعمل على تطهير معاملاتها من كل ما يخالف الشريعة الإسلامية، مع الالتزام بالموجهات الأخرى، والمتمثلة في قاعدة الغنم بالغرم. الالتزام بالضمان قاعدة الإستخلاف في المال.

ت. تحقيق التكافل الاجتماعي:

تهتم البنوك الإسلامية بتحقيق التكافل الاجتماعي بين أفراد المجتمع بمختلف الطرق المشروعة، مثل صناديق الزكاة التي تمول بطرق متعددة

¹ - عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية للتنمية، الطبعة الأولى، جدة السعودية، 2004، ص94

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

4.2. شركة التأمين

1.4.2 تعريف شركات التأمين.

يعرف التأمين من وجهه النظم القانونية على أنه: عقد يلتزم بموجبه المؤمن لشركة التأمين.

تتمدد شركات التأمين تبعاً لتعدد أشكالها ويمكن تعريفها كما يلي:

هي شكل من أشكال المؤسسات المالية غير المصرفية التي تقوم بدور مزدوج تأميني واستثماري فإلى جانب خدمة التأمين التي تقدمها لعملائها، تقوم بدور استثماري باعتبارها تتلقى الأموال من المؤمن لهم لتعيد استثمار هذه الأقساط نيابة عنهم مقابل عمولة نشأتها في ذلك شأن المصارف التجارية وصناديق الاستثمار¹.

2.4.2 أنواع شركات التأمين:

تصنف شركات التأمين وفقاً لمعيارين اثنين، هما: تشكيلة الأنشطة التأمينية التي تمارسها، والشكل القانوني الذي تتخذه. وسنلخص ذلك فيما يلي:

أ. التصنيف وفق النشاط التأميني

- وفقاً لهذا المعيار يمكن تصنيف شركات التأمين الجزائرية إلى²:

▪ شركات التأمين على الأشخاص:

ويشمل نشاطها جميع التأمينات المتعلقة بشخص المؤمن له مثل: التأمين على الحياة، التأمين ضد الحرق، التأمين على الحياة، التأمين ضد المرض، التأمين ضد الحوادث الشخصية، التأمين ضد البطالة.

▪ شركات التأمين على الضرر:

وتقول التأمين على ممتلكات المؤمن له مثل التأمين على الحريق، التأمين البحري، التأمين ضد السرقة، تأمين المركبات.

ب. التصنيف وفق للشكل القانوني للشركة

تصنف حسب التشريع الجزائري إلى:

▪ شركات المساهمة:

يتم تقسيم رأس المال فيها إلى أسهم قابلة للتداول، وتكون ملكيتها في يد حملة الأسهم. ولديهم الحق في اختيار مجلس الإدارة الذي يدير الشركة، ولهم أيضاً الحق في الأرباح الصافية المحققة.

¹ - منال صقر. والدكتور غذوان علي، المرجع السابق، ص 195.

² - عامر أسامة، محاضرات في مقياس إدارة شركات التأمين، مطبوعة بيداغوجية السنة الثانية ماستر، جامعة سطيف، ص 12

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

▪ شركات ذات شكل تعاوني:

تعود ملكية الشركة فيها إلى جملة وثائق التأمين. لأنها تصدر هذه الاخيرة المكتتب فيها عوضاً عن الأسهم في حالة شركات المساهمة. ويتولى إدارتها فريق من الخبراء في مجال التأمين.

5.2. البورصة

تعتبر البورصة المرآة العاكسة للوضع الاقتصادي العام في الدولة، وركنا أساسيا من أركان النظام التمويلي. تؤدي البورصة وظيفة الوساطة المالية الحقة إذا تلعب دور الوسيط بين وحدات الفائض المالي التي تبحث عن مجالات لاستثمار أموالها الفائضة. ووحدات العجز المالي التي تحتاج مصادر تمويل استثماراتها. وفيما يلي شرح أهم الجوانب القانونية لسوق الأوراق المالية.

1.5.2 مفهوم البورصة:

لتحديد مفهوم البورصة، نتطرق إلى تعريفها ثم أهم خصائصها كالتالي:

أ. تعريف البورصة:

تعريف سوق الأوراق المالية، يتوجب علينا الإشارة إلى عدد من النقاط التي تساعد على تحديد المقصود بها، ومن أهمها¹.

- أن السوق المالية تطلق على عملية تتكون من مرحلتين. الأولى وهي التي يتم فيها إصدار الأوراق المالية. وتعرف "بالسوق الأولية". المرحلة الثانية وهي التي يتم فيها أول الأوراق وتعرف بـ "السوق الثانوية".
- تنظم الأسواق المالية القنوات التي ينتقل فيها المال من قطاعات ومؤسسات وأفراد في المجتمع إلى قطاعات ومؤسسات وأفراد آخرين، وذلك من خلال وسطاء ماليين.

وانطلاقاً مما ذكر، تعرف البورصة على أنها: سوق تداول فيها الأوراق المالية بأشكالها المختلفة، سواء في شكلها التقليدي أو بأنواعها غير التقليدية المشتقة. وهي بذلك توفر الأمان والأدوات والوسائل التي تمكن الشركات والمؤسسات والوسطاء والأفراد من تحقيق أهدافهم والقيام بأعمال التداول.²

ب. خصائص أسواق الأوراق المالية:

¹ - د مبارك بن سليمان آل فواز، الأسواق المالية من منظور إسلامي، مذكرة تدريبية، ط1، جامعة الملك عبد العزيز، مركز النشر العلمي، جدة

2010، ص 4.

² - محمد سويلم، إدارة البنوك وبورصات الأوراق المالية، الشركة العربية للنشر، القاهرة 1992،

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

يتميز سوق الأوراق المالية بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن باقي الأسواق، وسنشرحها فيما يلي¹:

- تختص الأوراق المالية بتداول الأدوات المالية. مما أكسبها الأهمية البالغة خاصة فيما يخص تمويل المشروعات الإنتاجية قيد التأسيس.

- تُعتبر البورصة مؤشرًا لقياس مستوى اقتصاد الدول من حيث التقدم أو التراجع، كما تُعد آلية مهمة لتجميع الموارد المالية وتوجيهها نحو التمويل عبر القنوات الاستثمارية، ويظهر ذلك من خلال إقبال المتعاملين المختلفين

- تحقق الأسواق المالية أرباحاً مرتفعة نسبياً. لذلك تستقطب المستثمرين للحصول على فوائد معتبرة. رغم تنوع الأدوات التمويلية للأسواق المالية تحقق عوائدها بصفة نسبية. فإنها تتطوي في معظمها على مخاطر عالية جداً.

- تُعتبر البورصة مؤشرًا لقياس مستوى اقتصاد الدول من حيث التقدم أو التراجع، كما تُعد آلية مهمة لتجميع الموارد المالية وتوجيهها نحو التمويل عبر القنوات الاستثمارية، ويظهر ذلك من خلال إقبال المتعاملين المختلفين.

¹ - سميحة بن محياوي، دور الأسواق المالية العربية في تمويل التجارة الخارجية، دراسة حالة لبعض الدول العربية، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، جامعة بسكرة، 2014/2015، ص15.

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول الشمول المالي

تمهيد المبحث

في إطار السعي نحو تحقيق التنمية الاقتصادية والشاملة، يبرز مفهوم الشمول المالي كأحد الركائز الأساسية التي تسهم في تعزيز الاستقرار الاقتصادي ورفع مستوى المعيشة للأفراد. ويعتبر الشمول المالي أداة فعالة لتمكين مختلف شرائح المجتمع من الوصول إلى الخدمات المالية، مما يمكنهم من إدارة مواردهم المالية بشكل أفضل، والاستفادة من الفرص الاقتصادية المتاحة.

تعد الجزائر، مثلها مثل العديد من الدول، في طريقها نحو تعزيز الشمول المالي، حيث تسعى إلى توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع، خاصة في المناطق النائية والريفية. ويأتي هذا المبحث ليسلط الضوء على المفاهيم الأساسية المتعلقة بالشمول المالي، وأهميته، والتحديات التي تواجهه، بالإضافة إلى الجهود المبذولة لتعزيزه في الجزائر.

من خلال استعراض المفاهيم الأساسية، سنحاول فهم أبعاد الشمول المالي المختلفة، وأثره على الاقتصاد الوطني، وكيف يمكن للمؤسسات المالية، وعلى رأسها مؤسسة بريد الجزائر، أن تلعب دوراً محورياً في تحقيق هذا الهدف. كما سنستعرض المؤشرات الرئيسية التي تقيس مستوى الشمول المالي، والعوامل التي تسهم في تعزيزه أو تعيقه.

في هذا السياق، يهدف المبحث الثاني إلى توفير فهم شامل لمفهوم الشمول المالي، وأهميته في تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر، بالإضافة إلى استعراض التجارب الدولية الناجحة في هذا المجال، واستخلاص الدروس المستفادة التي يمكن تطبيقها في السياق الجزائري.

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

المطلب الأول: نشأة الشمول المالي

يعد الشمول المالي ركيزة أساسية لتحقيق الاستقرار المالي ونمو اقتصادي عالي كما أن للشمول المالي أثر كبير على الجانب الاجتماعي من حيث الاهتمام بمحدودي الدخل وبفئات محددة من المجتمع كالمرأة والطلبة وكذلك تشجيع توظيف التقنيات المالية الحديثة من أجل تعزيز الشمول المالي

1. نشأة الشمول المالي:

إن نشأة الشمول المالي لم تكن حديثة العهد، بل كانت هناك مناقشات كثيرة من محافظي البنوك المركزية، والمؤسسات المالية، والمنظمات الدولية، تهدف إلى توسيع نطاق الخدمات المالية والمصرفية لتشمل شرائح المجتمع كافة، وبالأخص ذوي الدخل المحدود، وتذليل العقبات التي تحول دون ذلك. وحتى أوائل الثمانينات، كانت العديد من البلدان توجه الأموال العامة إلى مجموعات مستهدفة مثل المزارعين والشركات الصغيرة، وكان هناك قيود على الأنشطة التي يمكنها استخدام هذه الأموال. في نهاية الثمانينات، ظهر نهج جديد ركز على أداء المؤسسات المالية في تقديم خدماتها إلى شرائح من السكان مع فرص ضئيلة للتمويل، وقد أظهرت النتائج الجيدة لهذه الطريقة أن الفقراء يمكن أن يولدوا فائضاً اقتصادياً¹.

ظهر مصطلح الشمول المالي في عام 1993 في دراسة قام بها أندرو ليشون (Andrew Leychon) و نايجل ثريفث (Nigel Thrift) عن إعادة هيكلة صناعة الخدمات المالية في المملكة المتحدة تمحورت الدراسة حول الوصول المحدود للأفراد للخدمات المالية جراء اغلاف عدد من فروع البنوك في بريطانيا² في عام 1999 استخدم الشمول المالي على نطاق أوسع لتحديد التحديات التي تحول دون حصول الناس على تأمين الخدمات المالية ثم بدأ الاهتمام به في أوائل سنة 2000 م. وبعد ذلك ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي وبات من أهم البنود المدرجة على الساحة الدولية ويمكن تتبع هذا الاهتمام خلال السنوات الأخيرة وفق الأحداث التالية:

في عام 2008، بدأ التحالف من أجل الشمول المالي ((AFI)، حيث انعقدت اجتماعات عديدة خلال مؤتمر قمة بيتسبرغ في الولايات المتحدة عام 2009، ثم حددت أهدافه الرئيسية في إعلان مايا عام 2011

¹- أحمد نوري حسن مطر، نعم حسين نعمة، الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، جامعة النهدين، بغداد، العراق 2018 ص08.

²- محمد بوطلاعة واخرون، واقع الشمول المالي وتحدياته الجزائر نموذجاً، مجلة اقتصاد مالي والاعمال، المجلد 04، العدد 02، معهد

العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركب الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة، الجزائر 2020، ص144

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

في قمة لوس كابوس التي انعقدت في المكسيك عام 2012، أقر قادة مجموعة العشرين المجموعة الأساسية لمؤشرات الشمول المالي.

في عام 2015 أقرت الأمم المتحدة أهداف التنمية المستدامة سنة 2030 حيث أبرزت هذه الأهداف أهمية الشمول المالي كهدف رئيسي¹.

في سنة 2018 أطلق صندوق النقد الدولي (IME)، اجتماعاتها السنوية في إندونيسيا، مجموعة من الإجراءات التي تهدف إلى مساعدة البلدان الأعضاء على الاستفادة من المنافع والفرص التي تمنحها التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا المالية.

- يهدف الإطار التنظيمي إلى تطوير استقرار النظام المالي.
- حماية سلامة الأنظمة المالية.
- تحديد الإطار القانوني لهيئة مجال قانوني داعم.
- تمكين التقنيات الجديدة من تعزيز الخدمات المالية.
- تشجيع التعاون الدولي وتبادل المعلومات.

في سنة 2020: ألقت كورونا الضوء على أهمية استخدام التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمول المالي

المطلب الثاني: مفهوم الشمول المالي

اختلفت تسميات الدارسين لمصطلح الشمول المالي، فهناك من يطلق عليه التمويل الشامل أو الاشتمال المالي. تتباين هذه التسميات في الإطار النظري العام، لكنها تتوحد من حيث الجوهر، حيث ترتبط كلا المصطلحين بمفهوم الشمول المالي من حيث تعزيز تطوير المؤسسات المالية والمصرفية. في هذا السياق، سنذكر عدة تعاريف من وجهات نظر عدد من الهيئات والمؤسسات الدولية والمحلية.

1. من وجهة نظر الهيئات المالية العالمية

من أبرز هذه الهيئات:

¹ - <https://www.undp.org/ar/arab-states>

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

1.1. البنك الدولي:

يعرف الشمول المالي بأنه قدرة الأفراد والشركات على الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم، بما في ذلك المعاملات، المدفوعات، منتجات الادخار، التسهيلات الائتمانية، القروض، وخدمات التأمين، على أن يتم تقديمها بطريقة مسؤولة ومستدامة¹

2.1. منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية:

عرّفت الشمول المالي بأنه العملية التي يتم من خلالها تعزيز وتشجيع الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية المنظمة بأسعار معقولة وفي الوقت المناسب، وتوسيع نطاق استخدامها من قبل جميع شرائح المجتمع المختلفة، من خلال تنفيذ مناهج مبتكرة تهدف إلى التوعية والتعليم المالي²

2. من وجهة نظر الهيئات الأنظمة العربية

اتحاد المصارف العربية UAB عرفه بأنه يهدف إلى تعميم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية بتكاليف معقولة على عدد الأكبر من الأفراد والمؤسسات خصوصا فئات المجتمع المهمشة من دون الدخل المحدود وذلك من خلال السنوات الوهمية وابتكار خدمات مالية ملائمة، تكاليف مناسبة وعادلة.

عرّف صندوق النقد العربي AMF الشمول المالي بأنه يشير إلى حالة يتمتع فيها الأفراد، بما في ذلك الأشخاص ذوو الدخل المنخفض، بالوصول إلى مجموعة شاملة من الخدمات المالية.

"التحويلات و المدفوعات و الائتمان"، والاستفادة منها بشكل مسؤول و مستدام من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات الذين يعملون في بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة³.

3. من وجهة نظر البنوك المركزية

1.3. حسب بنك الجزائر:

عرف الشمول المالي بأنه إتاحة جميع الخدمات المالية واسعة النطاق لمختلف فئات المجتمع، بما في ذلك المؤسسات والأفراد، لاسيما الفئات المهمشة، وذلك من خلال القنوات الرسمية. تشمل هذه الخدمات حسابات التوفير والحسابات الجارية، خدمات الدفع والتحويل، وخدمات التأمين، بالإضافة إلى العمل على

¹ <https://www.albankaldawli.org/ar/topic/financialinclusion/overview.21/03/2025at21:05h>

² - بايس الاميرة نزيهة وكلاخي لطيفة، استراتيجيات الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، مجلة الاقتصاد وادارة الاعمال، مجلد07، العدد 01 مارس 2023.

³ - كردوسي مروة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قلمة، الجزائر، ص 90-91

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال دعمهم لتمكينهم من إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم، وذلك لتفادي لجوء البعض إلى استخدام قنوات ووسائل غير رسمية لا تخضع لجهات الرقابة والإشراف. هذه القنوات غير الرسمية غالبًا ما تفرض أسعارًا مرتفعة نسبيًا، مما يؤدي إلى استغلال احتياجات الأفراد للخدمات المالية والمصرفية.

2.3. البنك المركزي المصري:

يعرف الشمول المالي بأنه إتاحة مختلف الخدمات المالية للاستخدام من قبل جميع فئات المجتمع من خلال قنوات رسمية بجودة وتكلفة مناسبة، مع حماية حقوق المستفيدين من هذه الخدمات، مما يمكنهم من إدارة أموالهم بشكل سليم..

بناءً على ما سبق ومن خلال عرض وجهات النظر المختلفة المتعلقة بمفهوم الشمول المالي، توصلنا إلى أنها تنصب كلها في هدف واحد وهو إتاحة الوصول والاستخدام المناسب والمسؤول لمجموعة متنوعة من الخدمات والمنتجات المالية لجميع شرائح المجتمع، بما يشمل الفئات المهمشة، بتكاليف مناسبة وبطرق تتسم بالشفافية والعدالة، مما يسهم في تعزيز الرفاه المالي والاقتصادي للأفراد والمجتمعات، ومنه يتجلى تطبيق هذا المفهوم في أربعة جوانب رئيسية:

- الحصول أو الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية.
- استخدام المنتجات والخدمات المالية.
- جودة الخدمات والمنتجات المالية.¹
- الرفاهية المالية.

المطلب الثالث: ركائز وإبعاد ومؤشرات الشمول المالي

1. ركائز الشمول الشمالي

تمثل أهم الركائز التي يستند عليها الشمول المالي في:

- دعم البنية التحتية المالية: إذ تعتبر هذه الأخيرة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي. من بين أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة وقوية له، وينبغي تحديد أولويات تجهيز هذه البنية، وتتضمن ما يلي
- بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات واللوائح التي تعزز الشمول المالي.

¹ - كريدسي مروة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، مرجع سابق، ص92.

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

- الانتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات المالية بمختلف أنواعها من فروع البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية، خدمات التأمين وغيره
- تطوير وسائل ونظم الدفع والتسوية، وهذا لتيسير تنفيذ العمليات والخدمات المالية.
- الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال والصيرفة الإلكترونية في تقديم الخدمات المالية، وهذا خفض تكاليف هذه الأخيرة.
- توفير قواعد بيانات شاملة، خاصة بيانات الائتمانية للأفراد والمؤسسات المصغرة.
- الحماية المالية للمستهلك: وهذا من خلال حصول الزبون على معاملة عادلة وشفافة، وتسهيل وتيسير الحصول على الخدمات المالية بأقل التكاليف وبجودة عالية تزويده بالمعلومات الكافية والضرورية، وخدمات الاستشارة المالية، وحماية بياناته المالية، ونظم الأمان، وكذا ضرورة التثقيف المالي خاصة للفئات المهمشة.
- تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبى احتياجات كافة المجتمع: تيسير الوصول إلى الفئات الهشة والمؤسسات الصغيرة وفي المجتمع، وتلبية متطلباتها وإشراكها في النظام المالي وهنا نشير إلى دور الجهات الاستشارية في تحقيق هذه الركيزة، من خلال تخفيف متطلبات التمويل وتخفيض العمولات والرسوم على الخدمات المقدمة وتعزيز المنافسة.

- التثقيف المالي: ويكون من خلال إعداد استراتيجيات وطنية لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي والعمل على تقييم وقياس مدى نجاحه، مع التأكد من إشراك الجهات الحكومية والقطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة بالتثقيف المالي.¹

1.1. أبعاد الشمول المالي

حسب مقررات مجموعة العشرين (G20) لشمول المالي، يُقاس الشمول المالي بثلاثة مؤشرات تتمثل فيما يلي: الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية.

1.1.1 الوصول للخدمات المالية:

يشير بعد الوصول للخدمات المالية إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من طرف المؤسسات الرسمية، ويتطلب ذلك تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل تكلفة البعد والغرب من نقاط الخدمات المصرفية الفروع وأجهزة الصراف الآلي ... الخ، ويمكن

¹ بوسلماني صليحة وبريش فايضة، واع معوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 01، 01 مارس 2023،

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

الحصول على البيانات المتعلقة بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية.

2.1.1 استخدام الخدمات المالية:

يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، فتحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة.

3.1.1 جودة الخدمات المالية:

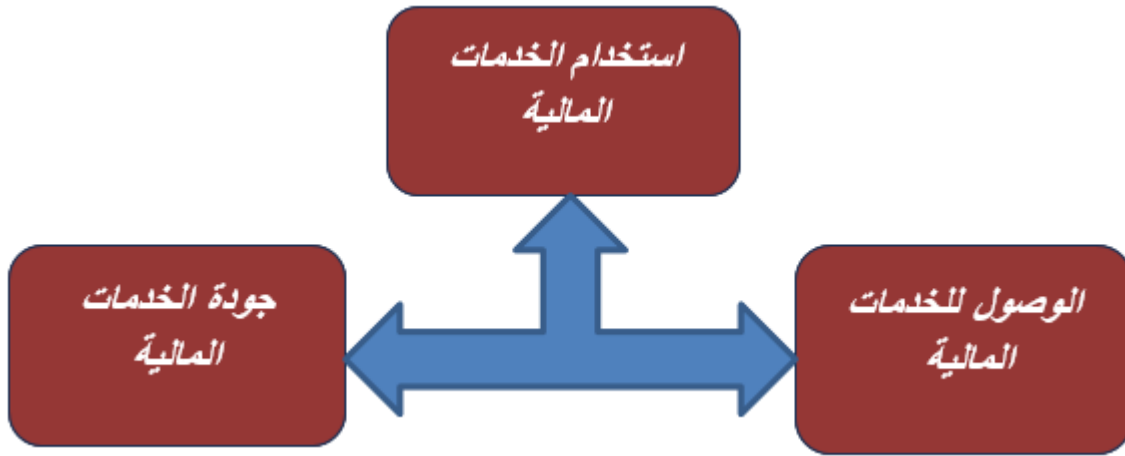
تعتبر عملية وضع مؤشرات القياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته حيث أنه على مدى السنوات الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي إلى جدول أعمال الدول النامية حيث كان لابد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، فعدم الوصول للخدمات المالية لا يزال مشكلة وتختلف بحسب البلد ونوع الخدمات المالية، ومع ذلك، فإن النضال من أجل ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحديا حيث يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة الدراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، فبعد الجودة للشمول المالي ليس بعدا واضحا ومباشرا حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، وفي المستهلك، فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك.

نال الشمول المالي اهتمام العديد من المصارف المركزية والمنظمات الدولية أهمها صندوق النقد الدولي (IMF) البنك الدولي (WB) ومجموعة الدول العشرين G20 ومؤسسة التمويل الدولية (IFC) والتحالف العالمي للاشمال المالي (AFI) والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) نظرا لانعكاسه الكبير على النمو الاقتصادي، إذ كشفت الأزمة المالية العالمية الحاجة للشمول المالي يفعل دوره الكبير في تطوير المجتمع عبر تسهيل تقديم الخدمات المالية إلى فئات المجتمع كافة عن طريق المصارف ومكاتب البريد والمؤسسات المالية الأخرى.¹

¹ - بوسلماني صليحة وبريش فايزة، مرجع سابق، ص 29.

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

شكل رقم 1 : ابعاد الشمول المالي



المصدر: من اعداد الطلبة بناء على المعلومات السابقة

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

2. الشروط الأساسية لقياس مؤشرات الشمول المالي

يهدف توحيد الرؤى حول الشمول المالي، وضعت مجموعة العمل المعنية ببيانات الشمول المالي (Financial Inclusion Data Working Group) التابعة للتحالف العالمي للشمول المالي الشروط الأساسية التالية المقترح أن تتوفر في مؤشرات الشمول المالي:

الفائدة والملاءمة (Usefulness and relevance): الاعتبار الأساسي لاختيار المجموعة الأساسية هو مدى فائدة وملاءمة المؤشرات لوضع السياسات المحلية، وذلك من خلال اختيار المؤشرات التي تساعد على وضع السياسات الوطنية للشمول المالي.

البراغماتية (Pragmatism): يجب أن يتم جمع البيانات ضمن إطار زمني معقول، والاعتماد قدر الامكان على البيانات الموجودة والمتاحة بسهولة لتقليل التكلفة والجهد.

التناسق (Consistency): نظرا لعدم وجود تعريف موحد ومقبول دوليا للشمول المالي، تقدم المجموعة الأساسية تعريفات قياسية لضمان الاتساق في القياس والقابلية للمقارنة عبر الوقت والبلدان. لتجنب إقبال كاهل البلدان، تتماشى المجموعة الأساسية، إلى أقصى حد ممكن، مع استطلاعات الوصول المالي ومشاريع جمع البيانات للمنظمات الدولية والمتعددة الأطراف.

المرونة (Flexibility): تدرك المجموعة الأساسية أن مبادرات البيانات الخاصة بالدولة تعتمد إلى حد كبير على مبرراتها لتحقيق قدر أكبر من الشمول المالي، وأنها تتشكل من خلال السياق الاقتصادي والجغرافي والاجتماعي والثقافي الفريد للدولة. ونظراً لاختلاف الظروف والموارد بشكل كبير بين البلدان، فإن المجموعة الأساسية تمنح البلدان المرونة اللازمة لتكييف تعريفات معينة أو استخدام مؤشرات بديلة. فالشفافية أمر بالغ الأهمية.

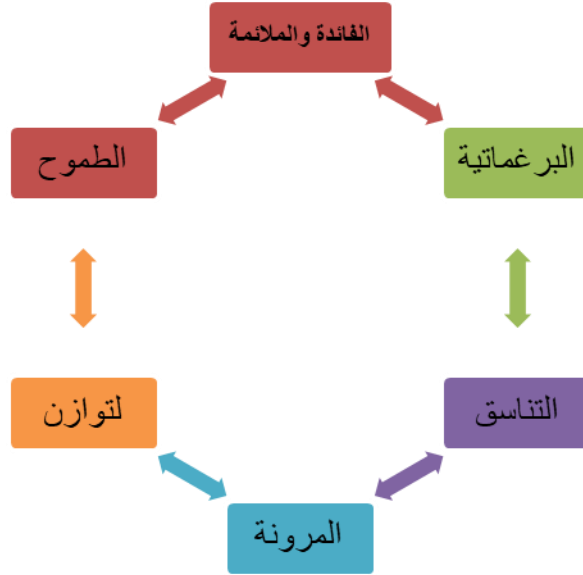
الأهمية، حيث يتم تشجيع البلدان على التمسك بمبدأ الاتساق من خلال الكشف عن أي اختلافات التوازن (Balance): المجموعة الأساسية هي مجموعة بيانات متوازنة تتناول بعدين مهمين للشمول المالي هما الوصول والاستخدام، وتعزز بيانات جانب العرض والطلب، وذلك من خلال الوصول للخدمات المالية (جانب العرض والاستفادة منها (جانب الطلب)).

الطموح (Aspiration): تسعى المجموعة الأساسية جاهدة لتحديد مجموعة من المؤشرات التي تعكس بدقة الشمول المالي، ولتحقيق هذا الهدف، قد تكون هناك حاجة إلى بذل المزيد من الجهود والموارد القياس بعض المؤشرات، وينبغي للبلدان أن تطمح إلى جمع المجموعة الأساسية كما هي محددة، ولكن بروح المرونة

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

والبراغماتية، يتم قبول بعض التعديلات ويتم توفير مؤشرات بديلة اذا تعذر الحصول على المؤشرات الأساسية، على أن يتم تحسين المؤشرات في وقت لاحق، عملاً بمبدأ الطموح المبني على ديناميكية الشروط الأساسية¹.

شكل رقم 2 الشروط الأساسية لقياس مؤشرات الشمول المالي شكل رقم



المصدر: من اعداد الطلبة بناء على معلومات سلفة الذكر

¹ - كردوسي مروة، مرجع سابق، ص 111.

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

المطلب الرابع: أهمية واهداف الشمول المالي

لقد أظهرت العديد من الدراسات أن فوائد الشمول المالي كبيرة جداً، لهذا أصبحت الحكومات تهتم بشكل متزايد بمخاطر التهميش المالي وتأثيره السلبي على الاستقرار الاقتصادي والمالي والاجتماعي والسياسي، وفي الواقع اعترفت مجموعة العشرين (20) بأهمية الشمول المالي باعتباره ركيزة أساسية من ركائز التنمية العالمية، وهذا ما دفع البنك الدولي إلى تحديد رؤية للوصول إلى تعميم الخدمات المالية بحلول عام 2020 ومنذ عام 2011، بدأت أكثر من 60 دولة في تنفيذ برامج إصلاحات تهدف إلى تحسين الشمول المالي.

1. أهمية الشمول المالي

يعتبر الوصول إلى الخدمات المالية على نطاق واسع أمراً ضرورياً لتحقيق الرفاه الاقتصادي في البلدان منخفضة الدخل، حيث تسهل عملية الادخار، الدفع، الائتمان والاستهلاك. لذلك أولت البلدان النامية أهمية كبيرة للشمول المالي لأنه لا يدعم الكفاءة الاقتصادية فحسب، بل يساهم أيضاً في الاستقرار المالي والتماسك الاجتماعي، كما يعزز الشمول المالي النشاط الاقتصادي، ويعزز الإنتاجية، ويرسي أسس نمو اقتصادي شامل ومستدام.¹

1.1. أهمية الشمول المالي على المستوى الاقتصادي

أهمية الشمول المالي تظهر من خلال التحول من الاقتصاد النقدي إلى الاقتصاد غير النقدي، يؤدي ذلك إلى الكثير من الأهداف التي تخدم المواطنين والمشاريع التجارية و المالية والحكومات على حد سواء، على مستوى الاقتصاد الكلي، فإن تحفيز التحول إلى الاقتصاد غير النقدي، خاصة في الدول الناشئة والنامية، ينتج عنه تحسين فعالية السياسة الاقتصادية والنقدية والمالية على حد سواء وتعزيز النمو الاقتصادي والاستقرار المالي، وكذا الحد من التهرب الضريبي، كما يعمل على توفير مناخ آمن للادخار، فضلاً عن ذلك فإن هذا التحول يفرض بدوره رقابة أفضل على تأمين سلامة المعاملات المالية. كما يؤدي هذا التحول إلى تعزيز الشمول المالي من خلال تقديم خيارات للتحويل والادخار والتنوع والأمن والمرونة وسهولة الوصول إلى المناطق الريفية والنائية والتي ليس فيها فروع للبنوك.²

إن الخدمات المالية الرسمية هي تلك التي تخضع لأنظمة القطاع المالي في البلدان التي تعرض عليهم، وتشمل مؤسسات التمويل المتناهية الصغر، والمصارف ومؤسسات الادخار غير المصرفية، مثل مكاتب البريد

¹ - <https://www.bank-of-algeria.dz/ar> , 22/03/2025, at 15:20

² - نغم حسين نغم، أحمد نوري، مرجع سابق، ص25.

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

وشركات تحويل الأموال ومقدمي خدمات التأمين والرهن العقاري اما الخدمات المالية غير الرسمية تشمل مجموعة واسعة من الأنشطة والخدمات التي تتم خارج نطاق المؤسسات المالية الرسمية للبلاد والتي لا تخضع للتنظيم والإشراف من قبل البنوك المركزية أو السلطات الرقابية المالية الأخرى. ومن الأمثلة على تلك الخدمات التي تغطي عددا كبيرا من وسائل التمويل المستتدة أو القائم على المجتمع المحلي مثل VSLAS " والائتمان المورد، والدائنون واقتراض أموال من الأهل والأصدقاء.

وبشكل متزايد فإن أهمية الشمول المالي للاقتصاد كله تؤدي إلى مدفوعات سريعة، وأمنة ومريحة ، والوصول إلى الائتمان ، وكل ذلك يمكن من التوسع في التجارة خارج الأسواق المحلية وهذا يزيد من فرص النمو الاقتصادي وفرص العمل، وتحويل المعاملات بعيداً عن النقد ، أن الشمول المالي يمكن أن يقلل من عدم المساواة بتخفيض التكاليف الإضافية المرتبطة بالاقتصاد النقدي والانفتاح في التعليم وفرص الاستثمار، وللشمول المالي أهمية كشرط ضروري للحفاظ على توازن النمو الاقتصادي؛ ويحمي الفقراء من المرابين؛ ويمكن الحكومات من تسديد مدفوعات في إطار نظم الضمان الاجتماعي من خلال الحسابات المصرفية للمستفيدين عن طريق التحويلات الإلكترونية وهذا سوف يقلل من تكاليف المعاملات مما يجذب الأفراد ذوي الدخل المنخفض إلى التعاملات المالية الرسمية ويكون سبيلا لتحقيق وفورات للفقراء في نظام الوساطة المالية الرسمية وتوجيههم نحو الاستثمار بدلا من الاحتفاظ بالأموال .

2.1. أهمية الشمول المالي والتنمية المستدامة

ونتيجة لذلك، أصبح الشمول المالي عنصرا متزايدا لأهمية لسياسات التنمية الدولية، والدليل على ذلك اعتماد "أهداف التنمية المستدامة" بالجمعية العامة للأمم المتحدة في أيلول / سبتمبر عام 2015، المتكونة من (17) هدفاً (SDG) ، ستة منها تحتوي على مؤشرات مرتبطة بالشمول المالي ، وعلى سبيل المثال :

1.2.1 الهدف الأول:

القضاء على الفقر بجميع أشكاله في كل مكان وحصول الجميع على عدد من الخدمات الأساسية كهدف يمكن تحقيقه بحلول عام (2030)، بما في ذلك الخدمات المالية.

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

2.2.1 الهدف الثاني:

تعزيز النمو الاقتصادي الشامل والمستدام، والعمالة الكاملة وفرص العمل اللائق للجميع ويشير إلى ضرورة تشجيع وإضفاء الطابع الرسمي ونمو المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وذلك من خلال الوصول إلى الخدمات المالية.¹

وكل هذا يبين اعترافاً، من جميع البلدان الأعضاء في الأمم المتحدة، على أهمية الشمول المالي في التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

وتشير الشواهد الجديدة إلى أن توفير سبل الحصول على الخدمات المالية والمصرفية من خلال الحسابات الرسمية يمكن شرائح المجتمع والشركات والمشاريع الصغيرة من تحقيق سلاسة الاستهلاك، وإدارة المخاطر المالية التي يواجهونها، والاستثمار في التعليم والصحة ومشاريع الأعمال، وهذا تسعى له سياسات الشمول المالي.

الشمول المالي يساعد أيضاً في تحسين الظروف المالية ورفع مستوى المعيشة للفقراء، كما يؤدي إلى قطاع عائلي وقطاع أعمال صغير أكثر قوة من خلال التنمية المالية التي تدعم الاستقرار الاجتماعي والسياسي مما يؤدي إلى استقرار النظام المالي.²

إن تحقيق الشمول المالي ليس هدفاً في حد ذاته، بل هو وسيلة لتحقيق غاية، نظراً للدور التنموي الهام في تطوير الإنسان، وتحسين مستوى المعيشة، وتمكين المرأة اقتصادياً وتعزيز تكافؤ الفرص، وتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة، والحد من الفقر وعدم المساواة وتأمين الرفاهية، ومن ثم تحقيق نمو اقتصادي شامل ومستدام.

أما دور الشمول المالي في دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر، فيمكن أن يوفر لها الشمول المالي الأموال التي تحتاجها لتأسيس مؤسسة ما وتوسيعها، ويمكن أن يحقق الشمول المالي النمو الاقتصادي عن طريق تحفيز الودائع، وأن تغير كل جانب من جوانب العمل المصرفي كبير ومهم جداً، فتأثير الشمول المالي على الاقتصاد وعلى المشروعات الصغيرة والمتوسطة يمكن توضيحها بالآتي:

- تنوع حاجات الزبائن، وبالتالي زيادة أنواع السلع والخدمات المقدمة
- زيادة قدرة الزبون على الشراء، مما يؤدي إلى زيادة المبيعات

1- <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ar/sustainable-development-goals/> 22/03/2025, at 15:25

² رفيقة سباع وسليمة غرزوي، الشمول المالي في الدول العربية واقع وفاق، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 10، العدد 02، السنة 2020، ص516.

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

- خلق أسواق جديدة
- زيادة المنافسة التسويقية لتعريف الزبون بالخدمات المالية والمصرفية
- ضخ الأموال في السوق.
- انتشار الوعي المصرفي لدى الأفراد والمجتمعات
- خفض نسبة الفقر، وتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة.
- زيادة احتياجات الأفراد

3.1. أهمية الشمول المالي في مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب

مع بداية القرن الواحد والعشرون استحدثت تدابير لمكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب، وأصبحت حالة ملحة لدى الوكالات الدولية والحكومات، والجهات المقدمة للخدمات المالية والمصرفية، حيث أنه قد يولد تطبيق هذه اللوائح التنظيمية الجديدة تحديات خاصة أمام المؤسسات المالية المعنية بالعملاء من أصحاب الدخل المنخفضة، ومنخفضي التثقيف المالي. فمن الممكن أن تكون لهذه اللوائح التنظيمية آثار خطيرة على المؤسسات المالية المعنية بالعملاء من أصحاب الدخل المنخفضة، ومن الممكن أن يكون للتكاليف الإضافية والقيود المشددة نتائج غير مقصودة تتمثل في إبعاد العملاء أصحاب الدخل المنخفضة من القطاع المالي النظامي، ويكمن التحدي هنا في إحداث توازن يعزز من الممارسات التحوطية، بتكلفة معقولة على الجهات المقدمة للخدمات المالية التي ترغب في تقديم خدمات للعملاء قليلي الدخل، كما يجب تطبيق اللوائح التنظيمية بطريقة مرنة، لضمان عدم تقييدها لقدرة أصحاب الدخل المنخفضة من الحصول على الخدمات المالية النظامية، ويجب على جميع الجهات المقدمة للخدمات المالية والمصرفية المتعاملة مع الشرائح المجتمع المستبعدة مالياً، التقيد باللوائح التنظيمية المتعلقة بمكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب.

دعم البنك الدولي دراسة للنظر في أثر مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب في البلدان النامية. وقد نشر هذا التقرير في عام 2008 ويستخلص من هذه التقرير أن الإجراءات التي تضمن زيادة استخدام العملاء للخدمات المالية الرسمية تزيد من مدى وفعالية ضوابط مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب، بمعنى أنه كلما زاد عدد الأفراد المتعاملين مع النظام المالي الرسمي، فإنه يؤدي إلى زيادة كفاءة وفاعلية نظم مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب. فالشمول المالي هو النظام الفعال لمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب، وينبغي أن يكون هدفاً تكاملياً مع أهداف السياسة الوطنية المتكاملة التي يدعم بعضها البعض، يدل ذلك أن

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

المصارف تعد احدى أدوات غسيل الأموال المشبوهة بغض النظر عما اذا تم ذلك بحسن نية او بسوء نية ، مما يعزز علاقة غسيل الأموال بالنظام المالي والمصرفي¹.

4.1. أهداف الشمول المالي

إن تعزيز مستويات عالية من الشمول المالي الذي يسعى إلى مشاركة شرائح المجتمع بالنظام المالي الرسمي، وتحقيق الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، سينعكس ذلك إيجابيا على البيئة الاقتصادية (المالية والمصرفية) والاجتماعية والسياسية على حد سواء

قبل تحديد أهداف الشمول المالي يتطلب معرفة الظروف البيئية الاقتصادية والتنظيمية والحكومية وذلك لدورها الفعال في تحقيق الشمول المالي، لكون تلك الظروف تتضمن بعض الاعتبارات التي لا بد من مراعاتها عنده تحديد الأهداف، وتتمثل هذه الاعتبارات بالآتي:

1- يتعين النظر في أبعاد الشمول المالي (الوصول والاستخدام والتنوع) بطريقة تدريجية ومدروسة تتجنب خلق الظروف التي تحفز بعد لصالح بعد اخر، وأيضا لا بد من تحقيق التآزر " بين الأهداف الأربعة، الشمول المالي (Financial Inclusion)، والاستقرار المالي (Financial Stability) السلامة المالية (Financial Integrity) والحماية المالية للمستهلك (Financial Consumer Protection)، أو بشكل جماعي I-SIP (كيفية تحسين الروابط بينهما على المدى الطويل، لان الشمول المالي هو استراتيجية بعيدة الأمد.

2- أن يأخذ في الاعتبار واقع الأسر والشركات التي قد لا تستخدم كافة الخدمات المالية في جميع الأوقات، ولان الناس الفقراء على الأرجح هم بحاجة للوصول إلى مجموعة شاملة من الخدمات المالية، لكن ليس بالضرورة انهم يحتاجون جميع هذه الخدمات، أو قد لا يحتاجها في جميع الأوقات على الرغم من توفير هذه الخدمات بطريقة سهلة ومنخفضة التكلفة، وكذلك الشركات لا تبحث فقط عن الائتمان بل تحتاج مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المالية الأخرى.

3- توجد مخاطر عند تحقيق الشمول المالي لا بد ان تؤخذ بنظر الاعتبار ، مثلا مخاطر الإفراط في المديونية، ليس كل شخص فقير أو المشاريع الصغيرة تستطيع تحمل الائتمان والتسديد في تاريخ الاستحقاق ، وكذلك الادخار ليس هو دائما الخيار الأفضل في بيئات شديدة التضخم وباستمرار، وايضا مخاطر الإفراط في

¹ - تغم حسين تغمه وأحمد نوري، مرجع سابق، ص 29 و30.

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

التأمين على المنتجات أو الاستثمار، وعلى الأمد البعيد ليس حجم مستويات الخدمة هو الأفضل ولكن هو مدى قدرة المؤسسات المالية والمصرفية على توفير الخدمات المالية التي تعود بالمنفعة على كل من المستهلكين ومقدمي الخدمات بشكل مستدام.

4- كما لا بد من تحديد أهداف الشمول المالي بطريقة قابلة للتطبيق و آمنة و بسيطة ، و التي تضمن توفير الخدمات المالية للأفراد و للشركات الصغيرة بطريقة مستدامة ومربحة المقدمي الخدمات المالية ، وفضلا عن ذلك ان لا يكون لها تأثير سلبي على الاستقرار المالي و حماية المستهلك¹.
مما تم ذكره يمكن توضيح اهداف الشمول المالي:

ان النمو العادل في جميع قطاعات المجتمع يؤدي إلى الحد من الفوارق من حيث الدخل والادخار، ويمكن تحقيق النمو العادل من خلال الشمول المالي الذي سيكون بمثابة طفرة للدول النامية، فيؤدي إلى تعبئة المدخرات واستخدامها بشكل فعال لتكوين رأس المال وتحقيق النمو الاقتصادي ، ويؤدي إلى توفير أسواق مالية كبيرة تلبي احتياجات شريحة واسعة من المجتمع للخدمات المالية، وبالتالي الحصول على نظام مالي واسع وعميق الذي يفتح السبيل امام اللاعبين الجدد من المؤسسات المالية والمصرفية للاندماج في هذا النظام والذي يؤدي إلى نمو القطاع المصرفي .

الرفع من فعالية السياسة النقدية، حيث ان النفوذ إلى الخدمات المالية يعزز الطلب الكلي على الاستثمار، وسيصبح اجمالي الطلب على الاستثمار اكثر حساسية للسياسة النقدية من خلال زيادة مرونة معدل الاقراض².
من الأهداف الاجتماعية القضاء على الفقر وتوفير سبل العيش المستدامة اذ يعتبر القضاء على الفقر الهدف الرئيسي الوحيد لخطة الشمول المالي نظراً لأنه يوصف بالجسر الذي يصل الفجوة بين الجزء الضعيف من المجتمع، ومصادر الرزق، وهو وسيلة للدخل الذي يمكن أن يحصل عليه إذا كانوا يحصلون على قروض وسلف. أما سبل العيش المستدامة بمجرد أن تحصل الشرائح الضعيفة في المجتمع على بعض الأموال في شكل قرض، يمكنهم من بدء تشغيل أعمالهم التجارية الخاصة، ويسهل لهم التعليم الذي يساعدهم على إدارة حياتهم المعيشية، حيث تشير الدراسات المالية أن الشمول المالي قد يتجاوز التأثير غير المباشر على الفقر من خلال النمو الاقتصادي، ويكون له تأثير مباشر على رفاهية الفقراء من حيث الوصول إلى المؤسسات المالية الرسمية لذا يتوجب على واضعي السياسات المالية و الاقتصادية أثناء عملية صنع القرار أن يقوموا

¹ - نعم حسين نعمة، احمد نوري، الشمول المالي متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، مرجع سابق، ص32

² بايس الاميرة نزيهة، كلاخي لطيفة، استراتيجيات الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، مرجع سابق، ص24

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

بإصلاحات في القطاع المالي من أجل تعزيز فرص الحصول على الخدمات المالية من جميع المؤسسات المالية ، وبالتالي الوصول إلى رفاهية لأسر ذات الدخل المنخفض.¹

تعزيز وصول كافة شرائح المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها واستخدامها للاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية لتحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي. ويهدف أيضا إلى تعزيز وحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وذلك من خلال أعداد السياسات والتعليمات وبالخصوص تعريف المتعاملين مع المؤسسات المالية الحاليين والمحتملين بحقوقهم وواجباتهم.

يعزز الشمول المالي المنافسة بين المؤسسات المالية من خلال العمل على تنوع منتجاتها والاهتمام بجودتها لاجتذاب أكبر عدد من الزبائن والعملاء.

وهناك بعض الأهداف السياسية الأخرى التي يمكن أن تتحقق مع الشمول المالي الذي يستهدف الشرائح الأكثر فقرا ، ويمكن أن يكون بمثابة دليل يوجهه البرامج الحكومة ، مثلا بعض الحكومات يكون من برامجها تخفيض نسبة البطالة وتخفيف من حدة الفقر وتحقيق التنمية المستدامة ، وذلك يتماشى مع سياسات الشمول المالي.²

¹ نغم حسين نعمة، احمد نورين، الشمول المالي متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، مرجع سابق، ص.34

² طهراوي دومة علي واخرون، أثر الشمول المالي الرقمي على النمو الاقتصادي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 33، السنة 2023، ص92

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات المالية والشمول المالي

ملخص الفصل:

تضمن هذا الفصل الاسس النظرية لكل من المؤسسات المالية والشمول المالي. حيث تم التوصل أن الشمول المالي يعكس مدى وصول الخدمات المالية لكل شرائح المجتمع بتكلفة منخفضة وبشكل عادل وشفاف، وهو يعتبر ضرورة حتمية للنهوض بالقطاع الاقتصادي، كونه يعدف إلى حد من الفكر وتحقيق التنمية المستدامة، كما أن المؤسسات المالية ليست فقط قنوات للتعاملات الاقتصادية، بل أدوات لتحقيق العدالة الاجتماعية.

الفصل الثاني: دور مؤسسة
بريد الجزائر في تعزيز الشمول
المالي

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

تمهيد:

منذ إنشائه سنة 2002، يساهم بريد الجزائر بشكل قيم في تنفيذ أهداف التنمية الاقتصادية المسطرة من قبل السلطات العمومية، وذلك من خلال إتمام المهام المسندة إليه في إطار مسار تطور وتحول مستمر، موجه أساسًا لعصرنة المؤسسة ويهدف بالدرجة الأولى لإرضاء زبائنه.

وبفضل دعم السلطات العمومية والجهود المبذولة من طرف جميع عاملات وعمال البريد، تمكنت مؤسستنا من قيادة وإنجاح إعادة هيكلة القطاع، الذي أفرز الانفتاح على مختلف النشاطات ذات الصلة بالبريد. بالإضافة إلى تطورات في غاية الأهمية سجلت في مجال تكثيف الشبكة البريدية ونشر الخدمات البريدية لفائدة المواطنين، لا سيما الخدمات البريدية المالية والنقدية منها والمتمثلة في المنتج الجديد، وهي البطاقة الذهبية: PREMIUM

المبحث الأول: تشخيص عام لمؤسسة بريد الجزائر:

تمهيد المبحث

سيتم في هذا المبحث تسليط الضوء على الدور المحوري الذي يلعبه قطاع البريد في النسيج الاقتصادي والاجتماعي. فقد شهد هذا القطاع سلسلة من الإصلاحات الجذرية التي أسفرت عن تأسيس مؤسسة عمومية تتمتع بطابع وتجاري، مما مكن من بناء دولة معاصرة وتقديم خدمات متطورة ومتعددة للمجتمع. هذه المؤسسة، المعروفة باسم "بريد الجزائر"، تمثل نموذجًا للتطوير المؤسسي الذي يهدف إلى مواكبة متطلبات العصر وتوفير خدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات المواطنين والشركات على حد سواء. ومن خلال هذا المبحث، سنستعرض بالتفصيل هذه التحولات والتطورات التي شهدتها القطاع، وأثرها الإيجابي على الاقتصاد والمجتمع.

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

المطلب الأول: نشأة وتعريف:

تعد مؤسسة بريد الجزائر من كبرى المؤسسات الناشطة في السوق الجزائرية، بمختلف أصناف خدماتها ومنجاتها، وتطويرها بعد بمثابة أحد عوامل التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

1. تعريف ونشأة بريد الجزائر.

نشأت مؤسسة بريد الجزائري بعد عدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي، للمشاركة في النمو الاقتصادي والاجتماعي للدولة.

1.1. تعريف بريد الجزائر:

هو مؤسسة عمومية وطنية ذات طابع صناعي وتجاري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتخضع للقوانين والتنظيمات المعمول بها، وتوضع المؤسسة تحت وصاية الوزير المكلف بالبريد ويكو مقرها في مدينة الجزائر، وتخضع في علاقتها مع الدول لقواعد القانون العال، وتعد تاجرة في علاقاتها مع الغير. وتتولى مهمة الخدمة العمومية وفقا لترتيبات دفتر الشروط العامة الذي يصادق عليه بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالبريد والوزير المكلف بالمالية¹.

2.1. نشأة بريد الجزائر:

أثناء الاستعمار الفرنسي لبلانا، تمثل الدور المنوط في الحفاظ على العلاقات والاتصالات مع المدينة الكبيرة من خلال استلام الحوالات والصكوك البريدية، إدارة الاشتراكات بالصحف واليوميات والمديريات العمومية.

وعرف البريد صلال الحقبة الاستعمارية الفرنسية بتسمية (*PTT) نسبة إلى الأحرف الثلاثة الأولى من الكلمات الفرنسية التالية "البريد، الهاتف، التلغراف" وهي التسمية التي استمر اعتمادها حتى بعد الاستقلال، وفي سنة 1962 بعد ترحيل أغلبية عمال البريد من الأقدام السوداء وسكان المدينة الكبيرة تم تسجيل شغور وفراغ فيما يتعلق بإدارة وتسيير مصالح البريد ببلادنا الشيء الذي دفع بمجموعة من العمل الجزائريين إلى بذل قصارى جهدهم ورفع التحدي حيث تمكنوا من ضمان استمرارية الخدمات على ما يقارب 600 مكتب بريد.

¹ المواد 01-02-03-04، المرسوم التنفيذي رقم 43/02 المتضمن انشاء بريد الجزائري، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 4، المؤرخ في 02 ذو القعدة عام 1422 الموافق لـ 16 جاني 2002، ص 19.

*PTT: Poste Télégraphe Téléphone.

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

وجاء إصدار أول طابع بريد للجمهورية الجزائرية كرمز السيادة الوطنية بتاريخ الفاتح نوفمبر 1962، ليؤرخ لصفحة جديدة من صفحات السجل التاريخي للجزائر بتاريخ 14 جانفي 2002، وعقب الإصلاحات التي شهدتها قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، تأسس بريد الجزائر بموجب المرسوم رقم 43/02 كمؤسسة مكلفة بمهمة رئيسية تتمثل في ضمان الخدمة العمومية وفق محورين اثنين للخدمات هما الخدمات البريدية (خدمة البريد والطرود، خدمة البريد السريع والطوبعية) والخدمات المالية البريدية (خدمة الحسابات البريدية الجارية، خدمة حسابات التوفير والاحتياط، خدمة الحوالات، النقدية عبر الشبايك البنكية الآلية وخدمة التحويل الالكتروني للأموال)¹.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر:

في ظل التحولات التي طرأت على البيئة الاقتصادية، والتي أدت إلى ظهور سريع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، قامت الوزارة بإعادة هيكلة البريد للحفاظ على إحدى خصائصها الرئيسية، وهي علاقتها الإنسانية مع الموظفين.

1. تنظيم مؤسسة بريد الجزائر:

هي مؤسسة ذات طابع صناعي واقتصادي، تخضع لإشراف وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيا والرقمنة. تدار من قبل مجلس إدارة يرأسه الوزير المكلف بالبريد أو ممثل عنه، ويديرها مدير عام معين بمرسوم رئاسي. يتم تحديد صلاحياتها بقرار وزاري مؤرخ في 21 يناير 2010، رقم (002/أخ/و ب م س ل ت ر)، وتتم إطاره من قبل لجنيتين، واحدة تنفيذية والأخرى تجارية، بالإضافة إلى فريق مخصص للتسويق. يقع مقر المديرية العامة لبريد الجزائر ومكاتبها المركزية في باب الزوار 16024، على بعد 20 كيلومتراً من العاصمة الجزائر، بالقرب من مطار هواري بومدين الدولي، في قطعة أرض رقم 01، قطعة رقم 04، في منطقة الأعمال، داخل مبنى مكون من أحد عشر طابقاً. تركز أنشطة المؤسسة على المهن البريدية الكلاسيكية، موزعة على ثلاثة مستويات كما يلي:²

1.1. على الصعيد المركزي:

تنقسم المهن إلى ثلاثة أقسام:

¹ الانترنت، الموقع الرسمي لبريد الجزائر، 2025/04/26، <https://www.poste.dz/page/historique>

² الانترنت، الموقع الرسمي لبريد الجزائر، 2025/04/26، <https://www.poste.dz/page/présentation>

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

- الشبكة ومهن البريد؛
- النقدية والخدمات المالية البريدية؛
- البريد والطرود؛
- مديريات الدعم المركزية (11)؛
- الإعلام الآلي وأمن الشبكات؛
- الممتلكات والوسائل العامة؛
- مديرية المالية والمحاسبة؛
- الموارد البشرية؛
- الاستراتيجية، التنظيم ومراقبة التسيير؛
- الهياكل البريدية والمباني؛
- المفتشية المركزية؛
- التدقيق والرقابة الداخلية؛
- مديرية الاتصال؛
- المعيارية والتوعية؛
- الطوابع البريدية والطوابعية.

2.1. على الصعيد الجهوي:

- مديرية المفتشيات الجهوية (13)؛
- مديرية المراكز المالية الجهوية (08)؛
- المراكز الجهوية للمحاسب (08).

3.1. على الصعيد الولائي:

- على المستوى المحلي، توضع مكاتب البريد جغرافيا تحت وصاية "مديرية وحدة بريدية" ولائية:
- ولاية الجزائر هي الوحيدة بموجب مكانتها كعاصمة للبلاد، تحوز على ثلاث مديريات موزعة على ثلاثة مناطق: شرق، وسط وغرب؛
- مديريات الوحدات البريدية الولائية (60).

2. البنية الهيكلية لبريد الجزائري:

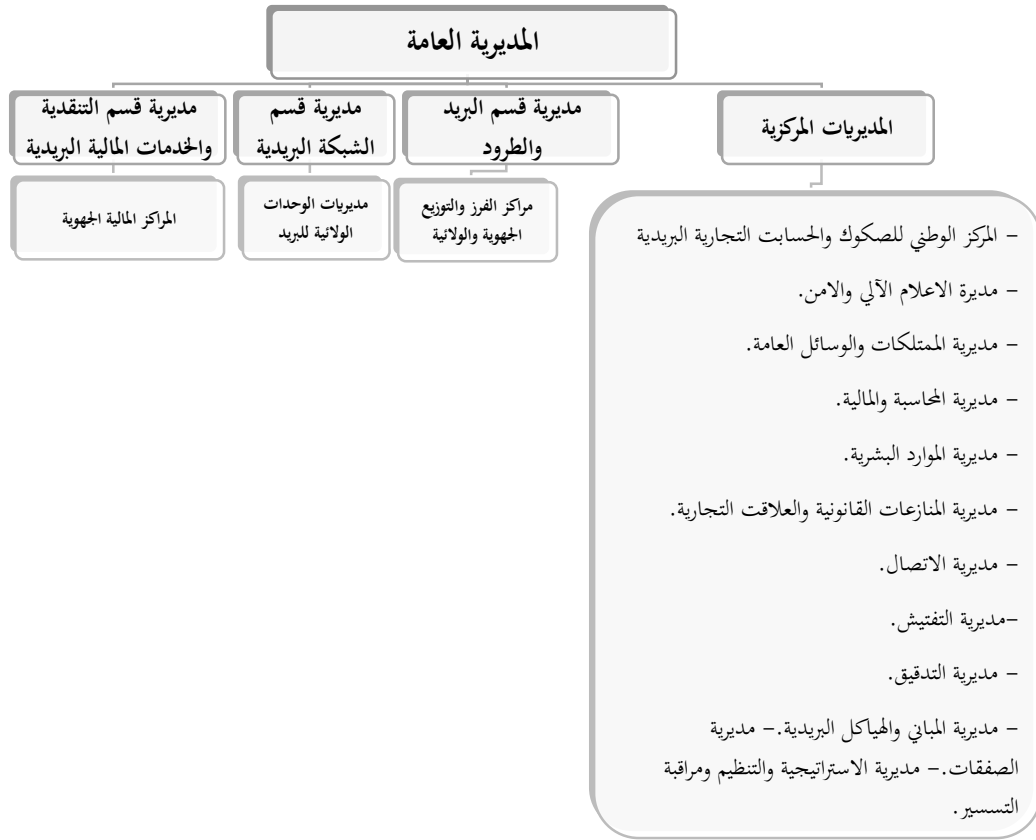
يحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح له بالانتشار والتواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري وبهذا فقد بنت المؤسسة هيكلها على ثلاث مستويات:

- المديرية العامة والهياكل المركزية وتسهر على الإشراف العام وتسيير المؤسسة على المستوى المركزي.

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

- المديرية الإقليمية والتي تسهر على تسيير المؤسسة على مستوى جهوي، والتي كانت موجودة سابقا وتم حلها.
- الوحدات الولائية وتضطلع بمهام الاستقلال على المستوى الولائي.
- مديرية البريد السريع التي تعتبر فرع مستقل من فروع بريد الجزائر يسيرها رئيس عام وهي متخصصة في نقل الرسائل والطرود على المستوى المحلي وخاصة الدولي¹.
-

شكل رقم 3: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على مستوى المركزية



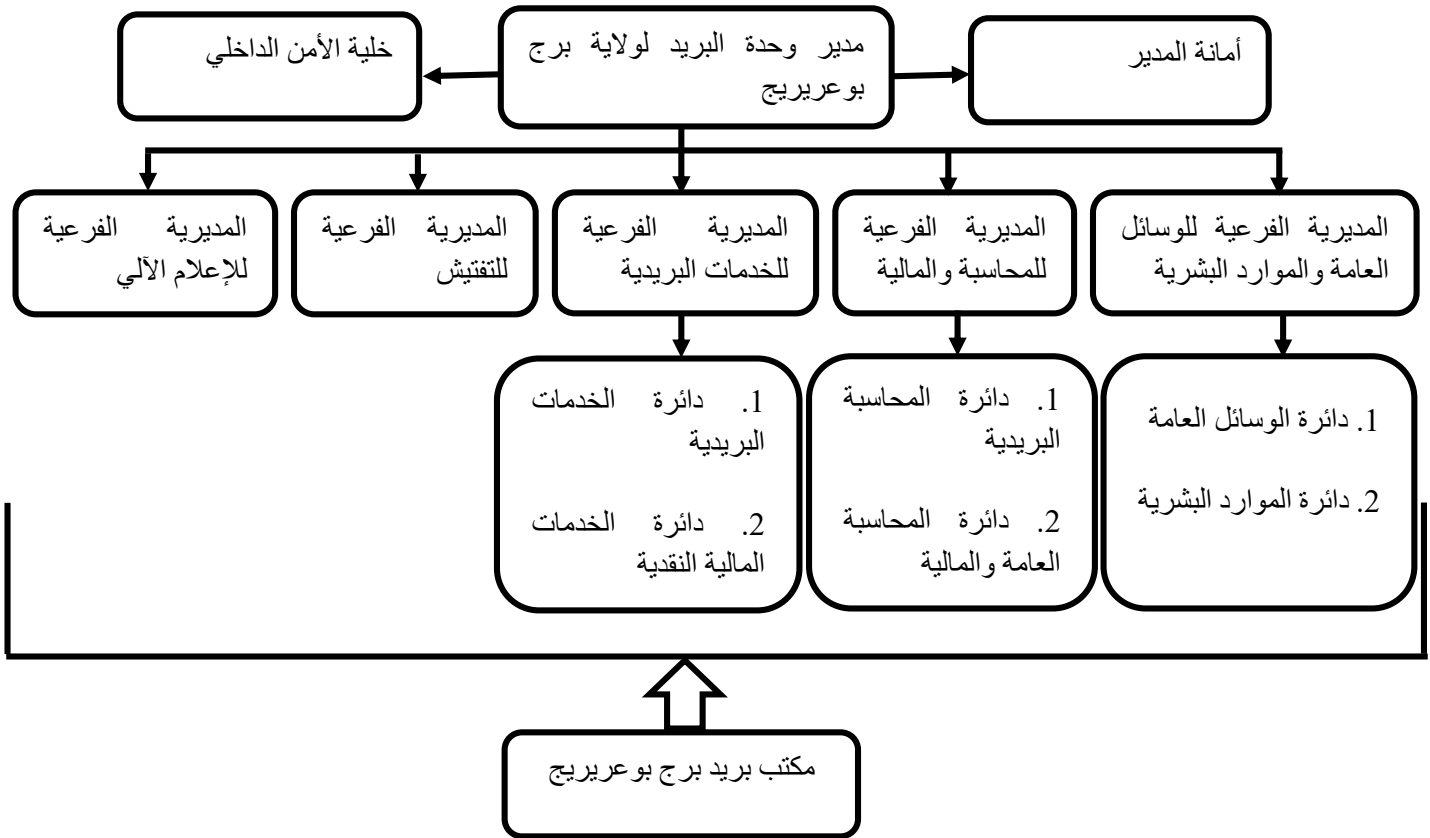
المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مكتسبات مأخوذة من دورة تكوينية في المديرية الجهوية للبريد،

مدينة سطيف، 2023/11/01

¹ عملية الصيرفة الإسلامية في بريد الجزائر، جامعة ابن خلدون، تيارت، ص 59

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

شكل رقم 4 الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة البريدية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على الدورة التكوينية في بريد الجزائر في 2023/11/01، المدرسة

الجهوية للبريد بسطيف.

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

المطلب الثالث: تطور البنية التحتية لمؤسسة بريد الجزائر

شهدت مؤسسة بريد الجزائر تطوراً كبيراً على مستوى البنية التحتية، بهدف تحقيق أهدافها المحورية ورفع جودة الخدمات المالية المقدمة، وتقريبها من مختلف شرائح المجتمع بتكلفة منخفضة وسرعة كبيرة.

1. المكاتب البريدية:

زادت الأعداد الإجمالية للمكاتب البريدية من 3,999 مكتباً في بداية عام 2020 إلى 4,324 مكتباً بحلول نهاية شهر نوفمبر من عام 2024. كما تم تعزيز الشبكة البريدية بمكاتب متنقلة في جميع الولايات، بهدف تقريب الخدمات البريدية والمالية من المواطنين، خاصة في المناطق المعزولة، حيث زاد عدد هذه المكاتب من 39 مكتباً في عام 2020 إلى 89 مكتباً حالياً¹.

2. الكثافة البريدية لكل مكتب بريد

الكثافة البريدية مستقرة إلى حد ما، حيث تتراوح بين 10,500 و 11,500 شخص لكل مكتب بريد. بالإضافة إلى ذلك، ساهمت رقمنة خدمات البريد وانضمام بريد الجزائر إلى تجمع النقد الآلي في تحسين الخدمات البريدية على مدار 24 ساعة، مما مكن من تحقيق تبادل المعاملات وقابلية التشغيل البيئي بين البطاقة البنكية والبطاقة الذهبية.

جدول رقم 1: الكثافة البريدية لكل مكتب بريد

السنوات	2021	2022	2023	2024
الكثافة البريدية لكل مكتب بريد	10965	10933	11032	10500

من اعداد لطلبة بالاعتماد على معطيات من الموقع الرسمي لمؤسسة البريد.

1.2. الشبابيك البريدية.

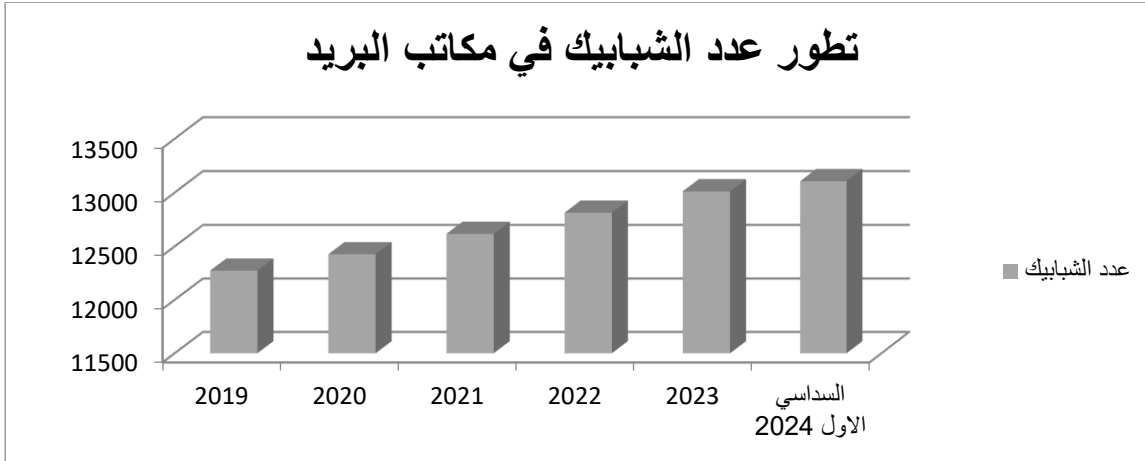
تعمل مؤسسة البريد على تحسين جودة الخدمة وتقليل مدة الانتظار داخل المكاتب البريدية من خلال زيادة عدد الشبابيك في كل مكتب. حيث وصل عدد الشبابيك إلى 13,105 نافذة بحلول نهاية النصف الأول من عام 2024، مقارنة بـ 12,132 نافذة في عام 2018².

¹ -<https://www.mpt.gov.dz>, on 05.05.2025 at 16 :37

² -<https://www.mpt.gov.dz> on 05.05.2025 at 22 :25

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

شكل رقم 5 يوضح تطور عدد الشبابيك في مكاتب البريد



المصدر: من اعداد الطلبة باعتماد على معطيات من الموقع الرسمي لمؤسسة البريد.

جدول رقم 2: الكثافة البريدية لكل شبك بريدي

السنوات	2019	2020	2021	2022	2023
عدد الاشخاص لكل شبك بريدي	3576	3589	3569	3574	3603

المصدر: من اعداد الطلبة باعتماد على تقرير صادر عن وزارة البريد والمواصلات سنة 2023 ص 04.

من الجدول أعلاه، نلاحظ أن الكثافة البريدية ارتفعت إلى حوالي 3,600 مواطن لكل شبك بريدي في عام 2023 مقارنة بـ 3,576 في عام 2019. ومع ذلك، ظلت هذه النسبة مستقرة نسبياً، وهذه الزيادة هي نتيجة للنمو الديموغرافي¹

2.2. الشبكات الآلي للنقود

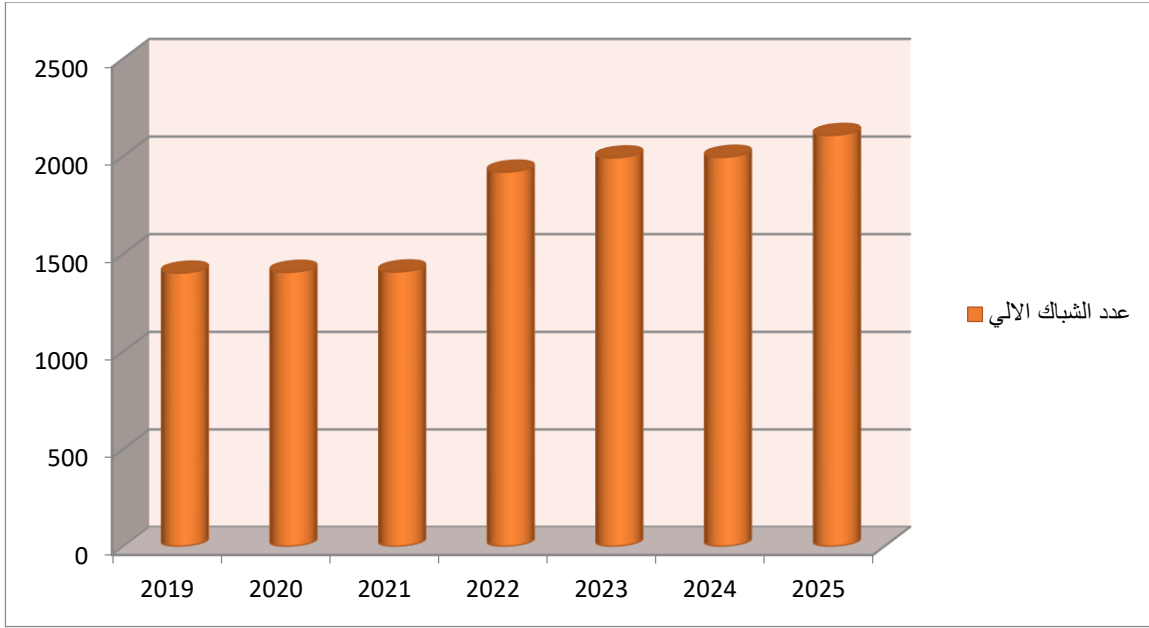
سعى مؤسسة البريد إلى زيادة عدد أجهزة الصراف الآلي بهدف تحقيق الشمول المالي وتقديم الخدمات المالية للمؤسسة، خاصة خلال الفترات التي تكون فيها المكاتب مغلقة، وكذلك لتخفيف الضغط على المكاتب البريدية. حيث ارتفع عدد أجهزة الصراف الآلي من 1,043 في عام 2019 إلى 2,108 في فبراير 2025.²

¹-<https://www.mpt.gov.dz/wp-content/uploads/2023/12:rapport POSTE arabe.pdf>

²-<https://www.mpt.gov.dz> le 07.05.2025 à 20 :25

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

شكل رقم 6 يوضح تطور عدد الشبكات الالبي لمؤسسة البريد.



المصدر: من اعداد الطلبة باعتماد على معطيات من الموقع الرسمي لمؤسسة البريد

3. التطبيقات المالية الذكية:

تعرف التطبيقات الذكية على أنها: برامج مصممة لتعمل على الهواتف الذكية، ويتم تحميلها من طرف المستخدم من المتاجر الالكترونية المعتمدة لشركات الهواتف الذكية، حيث تقدم هذه الشركات خدماتها من خلال طرح منتجاتها في كل فترة لمواكبة التطور الحاصل في الهاتف الذكي ولتفيد المستخدم في حياته وعمله في شتى الميادين مثل التطبيقات الرياضية الإخبارية العلمية والترفيهية والخدمات المالية أيضا..... وغيرها". وعليه ومن خلال ما سبق يمكن تعريف التطبيقات المالية الذكية على أنها تطبيقات خاصة تصدرها مؤسسات مالية وتكون مصممة بما يتماشى مع تحديثات الهاتف الذكي، وتقدم من خلالها مختلف الخدمات المالية التي من شأنها تقريب المؤسسة المالية من عميلها، في كل وقت، بكل سهولة وبجودة وكفاءة عالية¹.

1.3. تقديم تطبيق بريدي موب لبريد الجزائر:

بريدي موب تطبيق خاص بشركة بريد الجزائر والذي أعلنت عنه في 10 أبريل 2018 الذي يتيح العديد من الخدمات كالاطلاع على رصيد حساب جاري أو القيام بعمليات تحويل المال من حساب بريدي جاري إلى حساب بريدي جاري آخر والعديد من المزايا الأخرى.

¹ وثام ملاح، دور تكنولوجيا التطبيقات المالية الذكية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة المجلد 08، العدد

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

ويمكن القول انه خدمة جديدة تم اطلاقها من طرف مؤسسة بريدي الجزائر وهو موجه للأشخاص الذين يمتلكون البطاقة الذهبية بغرض تسهيل جميع المعاملات المالية الخاصة بالبطاقة الذهبية مثل ارسال واستقبال الأموال الاطلاع على رصيد CPP تعبئة رصيد الهاتف دفع فواتير الكهرباء الماء الغاز الأنترنترنت والهاتف، وهذا بدون الحاجة للتنقل الى شبابيك بريدي الجزائر".

مما سبق نستنتج ان تطبيق بريدي موب هو برنامج يتلاءم مع الهواتف والأجهزة اللوحية الذكية يتم تحميله مجانا، تم إصداره لأول مرة في 10 أبريل 2018 ، يوفر مجموعة من الخدمات المصرفية الالكترونية والخدمات المالية البريدية من مؤسسة بريد الجزائر، فهو يساعد على تحسين وقت المستخدم وإدارة الحساب البريدي الجاري ccp وعمليات الخدمة الذاتية من أي مكان وفي أي وقت¹.

جدول رقم 3 تطور عدد الاشخاص الذين حملوا تطبيق بريدي موب من 2023 إلى 2025

السنوات	2023	2024	2025
عدد المواطنين الذين حملوا تطبيق بريدي موب	3400000	4725000	اكتر من 5 مليون شخص

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على الموقع الرسمي للمؤسسة بريد الجزائر.

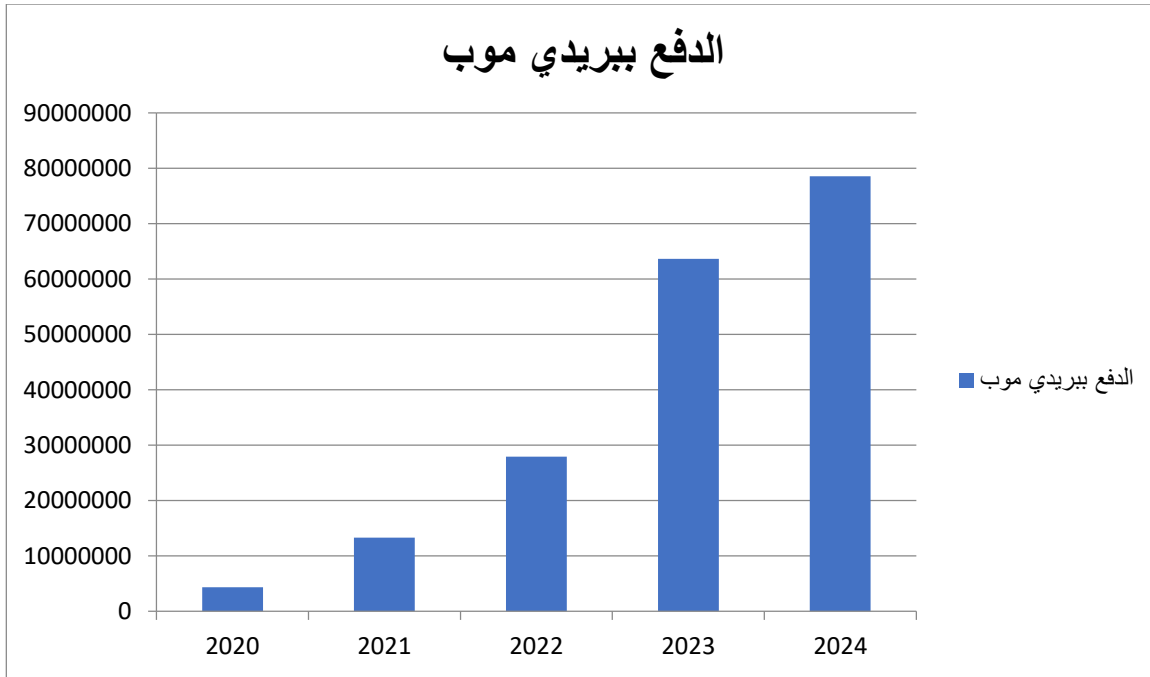
كما يمكن هذا التطبيق المستخدم من الاستفادة من عدد كبير من الخدمات على غرار تعبئة رصيد الهاتف النقال للمتعاملين الثلاثة، تسديد فواتير الهاتف الثابت ودفع اشتراكات الأنترنترنت، إلى جانب تسديد فواتير الماء لمؤسستي سيال والجزائرية للمياه، دفع زكاة المال، الاطلاع على الحساب، تحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر وغيرها من الخدمات.

ترجمت هذه الخدمات بارتفاع جد معتبر لعدد عمليات الدفع الإلكتروني ، والذي انتقل من 5 مليون عملية سنة 2020 إلى أكثر من 70 مليون عملية شهر نوفمبر 2024، مع ترقب بلوغ 80 مليون عملية سنة 2025. كما هو موضح في الشكل التالي :

¹ خولة مداوي، سعيدة طيب، دور المنتجات الرقمية في تحقيق ابعاد التنمية المستدامة، مجلة دفاتر بواذكس، المجلة 12، العدد 01، (2024)

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

شكل رقم 7 يوضح تطور عدد عمليات الدفع باستخدام تطبيق بريدي موب



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على معلومات من الموقع الرسمي لمؤسسة بريد الجزائر.

المطلب الرابع: مهام وأهداف مؤسسة بريد الجزائر.

في سياق علمي تنافسي يميزه الاقتصاد الرقمي، يشارك بريد الجزائر بفعالية في وضع السياسات المسطرة والمساهمة في التطور الرقمي للاقتصاد الوطني وذلك بتقديم حلول مبتكرة تحسن استعمال الخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية والخدمات المالية البريدية لجميع المواطنين في كامل التراب الوطني.

1. مهام مؤسسة بريد الجزائر:

مهام مؤسسة بريد الجزائر تشمل ضمان تنفيذ السياسة الوطنية لتطوير الخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية على مستوى البلاد. وتتمثل هذه المهام في:

- إقامة واستغلال كل خدمة ملحقه ذات صلة بممارسة نشاطاتها ومرتبطة بمجالات بريد الرسائل والطرود البريدية والإمداد والخدمات المالية البريدية بما في ذلك صندوق التوفير
- إنشاء كل تنظيم أو هيكل له صلة بموضوعها، في أي مكان من التراب الوطني
- اعداد السياسة التجارية وتنفيذها وفقا لعقد النجاعة الذي يصادق عليه بموجب قرار من الوزير المكلف بالبريد
- . انجاز بصفة مباشرة أو غير مباشرة كل الدراسات التقنية والتكنولوجية والاقتصادية ذات العلاقة بموضوعها؛
- تسير الأملاك المخصصة لها والتي تتحصل على الانتفاع بها؛

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

- تكليف من يقوم بإنجاز بعض برامجها عن طريق المناولة أو عقد التسيير أو عن طريق أي شكل آخر من أشكال الشراكة؛

- اعداد المخططات التوجيهية لتطوير المنشآت الأساسية التابعة لمجال نشاطها¹.

2. أهداف بريد الجزائر:

- تسعى مؤسسة بريد الجزائر لتحقيق جميع متطلبات زبائنها وضمان تطوير واستدامة بريد الجزائر من خلال اتباع سياسة الجودة التي تتمثل في الأهداف التالية:
- تدعيم الشمول المالي ورقمنة وسائل الدفع
- تطوير خدمات التوصيل والتوزيع والترويج للتجارة الإلكترونية
- تفعيل النشاط هو جمع الطوابع البريدية وطنيا والترويج له دوليا
- تحسين نوعية الخدمات
- تطوير وتحديث الشبكة البريدية
- دعم أنظمة الحكومة، إدارة الأداء والتحكم في المخاطر
- تثمين الموارد البشرية
- المساهمة في الحفاظ على البيئة وحمايتها،
- تلبية المتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة على أنشطتنا؛
- تطبيق نظام إدارة الجودة وتحسين أداءه؛
- الامتثال للمواصفات والمعايير الوطنية والدولية؛
- إرضاء وكسب ثقة زبائننا والأطراف المعنية؛
- تعزيز التحسين المستمر من خلال حشد وإشراك موظفي البريد²

3. مهام المؤسسة

- تعرض على المؤسسة توفير للمجتمع أحسن الخدمات بأقل التكاليف لتسمح لكل شرائح المجتمع بالاستفادة فيها.

¹ - الاعتماد على دروس التكوين في المدرسة الجهوية لبريد الجزائر بسطيف، 2023 مع أستناد المقباس في الحسب الجاري.

² Internet, Site officiel d'Algérie poste (28/04/2023), [en ligne], [https://www.poste.dz/uploads/quality-](https://www.poste.dz/uploads/quality-policy3.pdf)

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

- يجب أن تعمل المؤسسة على تحطيم وترقية وتقليص تكاليفها والعمل على الوصول إلى نتائج إيجابية لمتابعة تكورها¹
- توفير الموارد في تقديم منتجاتها واثبات وجودها في السوق.
- جعل المؤسسة تساير التطورات الحاصلة في القطاع التالي
- التقديم الجديد للخدمات المالية بما يتماشى والتطورات التكنولوجية²

¹- وهل محمد تقيم صورة المؤسسة وآثارها على سلوك المستهلك، دراسة حلة مؤسسة بريد الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، علوم اقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص 103

²- در غالي خولة: المعاملات الالكترونية وأثرها على أثرها على الخدمة المالية في بريد الجزائر. قالمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، السنة الجامعية 2020-2021، ص 58-59

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

المبحث الثاني: دور المؤسسة في تطوير الشمول المالي دراسة حالة برج بوعرييج

تمهيد

تعتبر مؤسسة بريد الجزائر، وبخاصة وحدة برج بوعرييج، أحد الأعمدة الأساسية في تعزيز الشمول المالي على المستوى الوطني. تسعى هذه المؤسسة جاهدة لتقديم الخدمات المالية إلى جميع فئات المجتمع، مع التركيز بشكل خاص على الفئات التي لا تتمتع بإمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية التقليدية. ومن خلال شبكة واسعة من الفروع ونقاط الخدمة المنتشرة في مختلف أنحاء البلاد، تعمل بريد الجزائر على توفير حلول مالية مبتكرة وفعالة تلبي احتياجات جميع المواطنين، مما يسهم في تعزيز الشمول المالي ورفع مستوى الرفاهية الاقتصادية في المجتمع.

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

المطلب الأول - البنية التحتية لوحدة بريد برج بوعرييج¹ :

1. تأسيس وحدة بريد بوعرييج

تأسست الوحدة الولائية لولايتنا بتاريخ 1 يوليو 2002 وهي مهيكلة على النحو التالي:

- مدير وحدة ولائية

- (05) مدراء الفرعين

- (07) رؤساء مكاتب

- (06) مفتشين

وعدد إجمالي للعمال (539) بمختلف الفئات المهنية منها رؤساء مكاتب، مكلفين بالزبائن وموزعي البريد تم توظيفهم حديثا من طرف المديرية العامة لبريد الجزائر. ومن خلال ما ذكر فإن لكل فرد مما سبق ذكره مهام خاصة به للمتابعة اليومية والدورية ككل المكاتب البريدية (81) المتواجدة في مدن وقرى الولاية. بعض الأرقام الخاصة بنشاط المكاتب البريدية :

- عدد الحسابات الجارية المشغلة حوالي 562 888

- عدد دفاتر التوفير والاحتياط حوالي 124 675

- عدد الشبابيك الموجودة 211

- عدد الشبابيك المشغلة 198

- عدد الموزعين البريديين 73

- عدد قارئ البطاقات 261

- عدد الموزعات الآلية للنقود: 36

- البطاقة الذهبية: منذ انطلاق عملية إصدار هذه الأخيرة استلمت ولايتنا عدد إجمالي مقدر ب 111

302

- خدمة نهائي الدفع الالكتروني (TPE): والذي يعتبر إضافة جديدة للخدمات البريدية في تسهيل عملية

الدفع للزبائن وكذا تسهيل المعاملات التجارية والمحاسبية والاستفادة من مزايا متعددة تفيد المواطن في جميع المجالات.

¹ مقابلة مع رئيس قسم النقدية والمالية السيد فيصل حميس بمشاركة مع مساعدة رئيس قسم النقدية السيدة مازية زرايبي، الوحدة الولائية بريد بوعرييج

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

تطور التغطية والكثافة البريدية:

* يوجد 81 مكتبًا بريديًا لخدمة تعداد سكاني يقدر بـ 956,766 نسمة. وهذا يعني أن الكثافة البريدية تبلغ مكتبًا بريديًا واحدًا لكل 11,811 نسمة، وهي نسبة جيدة مقارنة بمعدل الكثافة البريدية على المستوى الوطني والذي يقدر بمكتب بريدي واحد لكل 10,400 نسمة.

* إن تحسين الكثافة البريدية على مستوى الولاية يعود إلى الجهود المبذولة من قبل بريد الجزائر والسلطات العمومية، التي وفرت المقرات اللازمة لتواجد الشبكة البريدية عبر جميع المناطق.

* حصيلة الموزعات الآلية المتواجدة في تراب الولاية

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

جدول رقم 4 توزيع الموزيعات الآلية على المكاتب البريدية

في ولاية برج بوعريج

ملاحظة	العدد	المكاتب البريدية
	02	- القبضة الرئيسية - برج بوعريج-
	01	- برج بوعريج المقراني
	01	- برج بوعريج 20 أوت
	01	- برج بوعريج ابن باديس
	04	- فضاء الشبابيك الآلية
	01	- برج بوعريج 24 فيفري
	01	- برج بوعريج السعادة
	01	- رأس الوادي
	01	- برج الغدير
	01	- بليمور
	01	- المنصورة
	01	- الحمادية
	01	- مجانة
	01	- عين تاغروت
	01	- بئر قاصد على
	01	- خليل
	01	- اليشير
	01	- المهير
	01	- العناصر
	01	- رأس الوادي 19 مارس
	01	- أولاد دحمان
	01	- ثنية النصر
معطل	01	- العش
	01	- الماين
	01	- أولاد براهيم
	01	- برج زمورة 01 نوفمبر
	01	- غيلاسة
	01	- تيكستار
	01	- الجعافرة
	01	- بن داود
	01	- عين تسرة
	01	- برج غدير 425 مسكن
	36	المجموع

المصدر: معلومات مقدمة من طرف السيد رئيس قسم النقدية وحدة ولائية برج بوعريج (UPW)

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

تجهيز كل شبابيك المكاتب البريدية على مستوى مقر الولاية بالعازل (Superstructure) .
المشاريع المنجزة:
مشاريع الانجاز (بناء): (ميزانية الدولة).

المكاتب البريدية	الدرجة	برنامج	مكتب الدراسات	تاريخ بداية الأشغال
عياضة	درجة 4	2010	أولمان فضيلة	100% بداية الأشغال 20/01/2020 مشروع مستلم بتاريخ 22/04/2024
سيدي امبارك	درجة 3	2012	أولمان فضيلة	100% بداية الأشغال 07/12/2017 تم فتح المكتب من طرف والي الولاية بتاريخ 09/05/2021 مشروع مستلم بتاريخ 30/04/2024
شرشار	درجة 3	2022	بهاء محمد الطاهر	16% بداية الأشغال 13/03/2023 أمر بتوقيف الأشغال 27/03/2023 تم إرسال طلب الرأي القانوني بتاريخ 05/08/2024 إلى DAJRI و CMU، وتم إرسال طلب التوضيح بتاريخ 07/08/2024 إلى DIPB، والرد من DIPB بتاريخ 13/08/2024 مع تعليمات لاستئناف الأشغال؛ أمر استئناف الأشغال بتاريخ 22/08/2024

مشاريع التهيئة والترميم (ميزانية الدولة وميزانية بريد الجزائر).

مشاريع الترميم: لسنة: 2020 (ميزانية بريد الجزائر).

المكاتب البريدية	الميزانية	الدرجة	برنامج	مكتب الدراسات	نسبة تقدم الأشغال
مديرية بريد الجزائر -دراسة مراقبة تقنية	ميزانية بريد الجزائر	/	2020	ECTIC	تمت إمضاء اتفاقية مكتب الدراسات بتاريخ تقرير حول وجود حلول تقنية تم استلامه بتاريخ ثاني رسالة استشارة من أجل اختيار مخبر الأشغال بتاريخ بتاريخ 25/03/2024، أمر بداية الأشغال بتاريخ 25/03/2024 (CDE) تم إمضاء اتفاقية مخبر بتاريخ 08/04/2024

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

مشاريع الترميم: لسنة 2022 (ميزانية بريد الجزائر).

المكاتب البريدية	الميزانية	برنامج	مكتب الدراسات	نسبة تقدم الأشغال
مكتب بريد +السكن الإلزامي لمكتب بريد مجانة	بريد الجزائر	2022	زيتوني علي	100% بداية الأشغال بتاريخ 25/10/2023 مشروع مستلم بتاريخ 14/01/2024

مشاريع تهيئة: لسنة 2024 (ميزانية: الصندوق الوطني للاستثمار (FNI)).

المكاتب البريدية	الميزانية	الدرجة	برنامج	مكتب الدراسات	نسبة تقدم الأشغال
تهيئة محلات (البلدية) 1008 إلى مكتب بريد + سكن إلزامي	الصندوق الوطني للاستثمار (FNI)	/	2024	GROUPEMENT بن معيوف إلياس + جلولي محمود	الإعلان عن طلب عروض وطني (مقابلة) بتاريخ 14/10/2024، فتح الأظرفة بتاريخ 03/11/2024

مشاريع تهيئة: لسنة 2024 (ميزانية بريد الجزائر).

المكاتب البريدية	الميزانية	الدرجة	برنامج	نسبة تقدم الأشغال
تهيئة فضاء للخدمة الذاتية للموزعات الآلية لمكتب بريد رأس الوادي لولاية برج بوعرييج	بريد الجزائر	/	2024	10% إمضاء الاتفاقية بتاريخ 29/10/2024، أمر بداية الأشغال بتاريخ 30/10/2024

مشاريع تهيئة السكن الإلزامي: لسنة 2023 (ميزانية بريد الجزائر).

المكاتب البريدية	الميزانية	برنامج	مكتب الدراسات	نسبة تقدم الأشغال
السكن الإلزامي + الإمسكية لمكتب بريد القباضة الرئيسية	بريد الجزائر	2023	يسعد حمزة	100% أمر بداية الأشغال بتاريخ 15/01/2024 مشروع مستلم بتاريخ 21/02/2024

الإمسكية (étanchéité): لسنة 2024 (ميزانية بريد الجزائر).

مكتب بريد	بداية الأشغال	ملاحظة
إمسكية أولاد مهدي درجة 4 + سكن	10/10/2024	100% مشروع مستلم بتاريخ 07/11/2024

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

2. تخطيط البيانات لبريد الجزائر في برج بوعريرج

المؤشرات الرئيسية لولاية برج بوعريرج 2025

مديرية الوحدة البريدية لولاية: برج بوعريرج

مساحة الولاية: 4115 كيلومتر مربع

عدد سكان الولاية: 956,766 نسمة

عدد البلديات: 34

جدول رقم 5: البنية التحتية البريدية

ثلاثي	المؤشرات
81	العدد الإجمالي لمكاتب البريد الموجودة
81	عدد مكاتب البريد العاملة
81	عدد مكاتب البريد المعلومة (IBP)
0	عدد المكاتب التي تم إنشاؤها ولم تفتح بعد
0	عدد المكاتب المفتوحة
1	عدد المكاتب المفتوحة في المواقع الجامعية
0	العدد الإجمالي للمكاتب المغلقة
0	عدد المكاتب التي تم تأهيلها خلال الربع
2	عدد مكاتب البريد المتنقلة
2	العدد الإجمالي لمراكز CIDEX
81	عدد المكاتب المجهزة بتكييف الهواء
0	عدد المكاتب المجهزة بوحدة إنترنت
19	عدد المكاتب المجهزة بنظام إدارة الطابور
48	عدد المكاتب المجهزة بجهاز الفاكس
222	عدد شاشات العرض المركبة في مكاتب البريد
295	عدد أجهزة الكمبيوتر المتصلة بشبكة الإنترنت الداخلية للبريد
7	عدد مكاتب البريد التي تقدم خدمة ويسترن يونيون
2	عدد الشبابيك الإضافية
0	عدد الشبابيك الإضافية الموسمية
81	عدد المؤسسات المتصلة بنظام البريد الدولي (IPS)
211	عدد الشبابيك الموجودة
198	عدد الشبابيك المفتوحة
20	عدد الشبابيك المهيأة لذوي الاحتياجات الخاصة
11811	الكثافة البريدية الوطنية (نسبة السكان/مكتب بريد)
4534	الكثافة البريدية الوطنية (نسبة السكان/شباك)

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف الوحدة الولائية البريدية برج بوعريرج

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

جدول رقم 6: الموارد المادية لمكاتب البريد ولاية برج بوعريبي

261	عدد قارئات البطاقات (CIB)
193	عدد أجهزة PIN PAD
86	- عدد أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) في مكاتب البريد
109	- عدد أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) لدى التجار
44	أجهزة الصراف الآلي (GAB)
0	في المناطق الحضرية
0	في المناطق الريفية

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف الوحدة الولائية البريدية برج بوعريبي

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

المطلب الثاني: الخدمات المالية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر دراسة حالة برج بوعرييج

تقدم مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من الخدمات التي ساعدت في تخفيف العبء على المواطن وتسهيل الإجراءات المالية والمصرفية يمكن تصنيفه.

1. خدمات مالية: وتتمثل هذه الخدمات فيما يلي:

1.1. خدمة الحساب البريدي الجاري (CCP)¹:

إن خدمات السحب والاستعلام عن الرصيد هي الأكثر إقبالاً وأهمية لدى الزبون، حيث تشكل حصة الأسد مقارنة بالخدمات الأخرى التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر. فلا يمكن لأي شخص جزائري يعمل في مؤسسة عمومية أن يتخلى عن هذه الخدمة. فكل زبون يمتلك حساباً بريدياً جاريًا يمكنه سحب مبلغ معين من رصيده أو الاستعلام عنه في أي مكتب من مكاتب البريد المنتشرة عبر التراب الوطني، وذلك بفضل وجود شبكة واسعة تربط بين مختلف مؤسسات البريد. وتتم عملية السحب وفق شروط معينة:

يجب ألا تتجاوز قيمة السحب 30,000.00 دج إذا كانت عملية السحب عن طريق بطاقة CH25 ، على أن تكون في المكتب البريدي الذي توجد به هذه البطاقة، حيث لا يقوم الموظف بمراقبة تطابق التوقيع CH25 الذي فتح به الحساب أول مرة.

إذا كانت قيمة السحب أكثر من 30,000.00 دج بالنسبة لصاحب الحساب، يقوم الموظف بمراقبة تطابق التوقيع على CH25 ، وهذه العملية تسمى بالسحب على المنظور.

بالإضافة إلى خدمة السحب والاستعلام عن الرصيد، يمكنه طلب دفتر الشيكات. وكل هذه الخدمات يمكن أن تتم بطريقة أكثر سرعة وحدائة، وهي باستخدام النوافذ الآلية للأوراق النقدية GAB باستخدام البطاقة الذهبية CCP وذلك لتوفير الوقت والجهد.

يجب ألا تتجاوز قيمة السحب 5,000 دج إذا كان حامل الشيك ليس هو صاحب الحساب
الجدول الاتي يمثل تطور توزيع الصكوك البريدية من 2017 إلى 2024 في بريد الجزائر برج بوعرييج.

¹ مقابلة مع رئيس قسم النقدية والمالية السيد فيصل حميس، الوحدة الولائية لبريد الجزائر، برج بوعرييج، تاريخ الاطلاع 2025/05/07

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

جدول رقم 7: تطور عدد الصكوك البريدية الموزعة من 2017 إلى 2024 على مستوى الوحدة البريدية

للبرج بوعريريج¹.

السنوات	عدد العمليات	المبلغ الإجمالي
2017	73 967	123 484
2018	85 642	107 497
2019	8 994	109 025
2020	78 801	95 862
2021	86 265	99 295
2022	104 208	110 446
2023	122 553	167 371
2024	105 585	138 442

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف الوحدة الولائية البريدية برج بوعريريج

2.1. خدمة الحوالات: وهي عدة أنواع²:

الحوالات البطاقية: تحمل الرقم (1406). ويسمح هذا النوع من الحوالات للزبون بإرسال مبلغ مالي معين وغير محدود إلى شخص آخر عبر كامل التراب الوطني.

الحوالات التلغرافية: تحمل الرقم (1412). وهذا النوع من الحوالات أصبح نادر الاستخدام، حيث يمكن للزبون إرسال الأموال بطريقة التلغراف.

الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدية الجارية: تحمل رقم (1418). وهي تسمح للزبون بتزويد حسابه الجاري البريدي أو حساب شخص آخر بمبالغ غير محدودة. وهناك نوعان منها: العادية التي ترسل عن طريق البريد، ومنها ترسل عن طريق الدفع السريع باستخدام شبكة تدعى (VAC).
الحوالات الإلكترونية (التحويل الإلكتروني للأموال): وهي تشبه الحوالات البطاقية ولكنها تتميز بتحويل الأموال بطريقة إلكترونية من مكتب بريدي إلى آخر عبر شبكة إعلامية.

خدمة "وسترن يونين" (الاستلام السريع للأموال): بدأت هذه الخدمة في شهر مايو 2001 على مستوى 46 مكتباً بريدياً، أما على مستوى مؤسسة محل الدراسة فقد انطلقت سنة 2002. وتسمح هذه الخدمة لزيائن البريد تحصيل الأموال الصادرة من أكثر من 190 بلداً عبر العالم بالعملة الوطنية لدى مكاتب البريد في أجل قريب.

¹ من أرشيف المؤسسة، الوحدة الولائية بريد الجزائر برج بوعريريج

² تم تلخيص الخدمات المقدمة بناء على المعلومات من الجريدة الرسمية الجزائرية، مرجع سابق

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

3.1. خدمات التوفير¹

توفر مؤسسة بريد الجزائر بالتعامل مع البنك الوطني للتوفير والاحتياط عبر جميع مكاتب البريد العمليات

التالية:

- دفع مبلغ غير محدود القيمة على مستوى المراكز البريدية.
 - سحب الأموال فوراً مهما كان المبلغ على مستوى المكتب الحائز على الحساب.
 - فتح حساب التوفير مع تسليم الدفتر.
 - سحب مبلغ لا يتجاوز 20000.00 دج في باقي مكاتب البريد.
 - تسوية الفائدة.
- وبالتالي، يسمح لأي فرد فتح دفتر التوفير والاحتياط وذلك بتحرير طلب على المطبوعة رقم 01 لفائدة الشخص الراشد والمطبوعة رقم 01 مكرر بالنسبة للأطفال، ثم يحدد نوع الدفتر LEB أو LEL الذي يسلم له. فالدفتر LEL هو الذي لا تقل الدفعة فيه عن 5000.00 دج ويتحصل على فوائد بنسبة 2٪، أما دفتر LEP فهو الذي لا تقل مبلغ الدفعة الأولى عن 10000.00 دج ويتحصل على فوائد بنسبة 2.5٪.
- الجدول التالي يبين تطور العمليات المجزة في خدمة التوفير والاحتياط على مستوى بريد الجزائر برج

بوعيريج

جدول رقم 8: تطور عمليات الإيداع والاسترجاع لخدمة دفتر التوفير والاحتياط لوحدة برج بوعيريج

الإيداع		الإسترجاع		السنوات
المبالغ	العمليات	المبالغ	العمليات	
6 680 353 998,00	31 273	5 818 723 596,00	43 472	2018
6 139 582 877,00	27 773	6 352 298 388,00	40 932	2019
4 506 184 689,00	20 963	4 420 702 055,00	39 644	2020
2 312 217 834,00	11 799	2 508 190 805,61	24 442	2021
5 003 741 143,60	22 636	4 500 128 171,00	411 469	2022
5 335 695 564,00	22 911	4 701 800 941,00	39 993	2023
4 910 627 823,00	21 568	4 997 219 694,00	40 489	2024

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف الوحدة الولائية البريدية برج بوعيريج

¹ موقع رسمي. www.poste.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/05

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

4.1. خدمات واستر ينيو (Western Union)

ويسترن يونيون هي شركة عالمية متخصصة في تحويل الأموال بسرعة وأمان بين الأفراد في أكثر من 200 دولة ومنطقة حول العالم، وتوفر خدماتها عبر شبكة ضخمة من الوكالات والفروع وتقدم بريد الجزائر هذه الخدمة منذ سنة 2016.

الخدمات الرئيسية

إرسال الأموال:

يمكنك إرسال الأموال من الجزائر أو أي دولة أخرى إلى أي مكان في العالم تقريبًا، سواء عبر زيارة أحد فروع ويسترن يونيون أو من خلال الموقع الإلكتروني أو التطبيق الرسمي. الأموال غالبًا ما تكون متاحة للاستلام خلال دقائق، مع مراعاة الشروط وساعات عمل الفروع.

استلام الأموال:

يمكن لأي شخص استلام حوالة ويسترن يونيون من أي وكالة مشاركة حول العالم، فقط باستخدام رقم التحويل (MTCN) وبطاقة الهوية دون الحاجة لفتح حساب بنكي.

التحويل عبر الإنترنت:

تتيح ويسترن يونيون تحويل الأموال عبر الإنترنت من خلال الموقع الرسمي أو تطبيق الهاتف المحمول، مع إمكانية تتبع التحويلات إلكترونياً.

الجدول التالي يبين تطور خدمة ويسترن يونيون في بريد الجزائر برج بوعريبيج من 2021 إلى 2024

جدول رقم 9: تطور خدمة ويسترن يونيون من 2021 إلى 2024

السنوات	عدد العمليات	المبلغ الإجمالي
2021	2 168	59 443 000,74
2022	2 654	62 848 089,51
2023	1 686	38 562 563,09
2024	143	2 977 840,23

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف الوحدة الولائية البريدية برج بوعريبيج

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

5.1. إحصائيات لبعض الخدمات المالية أخرى التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر برج بوعرييج
الجدول التالي يبين عدد التحويلات النقدية عن طريق الصكوك البريدية بوسيلة عملية المقاصة وكذلك
الصكوك المصدقة.

جدول رقم 10: تطور عدد التحويلات النقدية عن طريق الصكوك البريدية بوسيلة عملية المقاصة وكذلك الصكوك
المصدقة لبريد برج بوعرييج من 2017 إلى 2024

Chèques télécompensés		Chèques certifiés		السنوات
المبالغ	العمليات	المبالغ	العمليات	
347 558 413,49	1 390	3 537 901 906,91	6 669	2017
1 421 695 853,68	1 851	1 079 088 012,10	5 444	2018
1 276 048 432,84	1 665	369 967 035,06	171	2019
899 924 801,44	1 250	664 978 417,44	104	2020
837 785 852,67	1 634	544 392 784,66	113	2021
688 667 975,44	1 589	902 198 586,46	159	2022
321 711 402,52	1 095	3 048 832 492,90	1 108	2023
691 096 663,67	3 069	3 675 045 478,58	1 165	2024

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف الوحدة الولائية البريدية برج بوعرييج

6.1. خدمات القيمة المضافة

جدول رقم 11: تطور العمليات لتسديد الفواتير من 2021 إلى 2024 لبريد الجزائر

2024	2023	2022	2021	المؤسسة
571 976	536 660	5 111 326	494 203	الكهرباء
77 918	67 616	62 443	53 255	المياه
100	69	89	125	سيال
19 705	22 222	31 005	315 311	موبيليس
10 912	13 235	16 732	13 832	جيزي
3 056	2 810	4 283	4 492	تجمة
2	11	48	21	TLS
-	3 050	1 369	457	FUMA

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف رئيس قسم النقدية للوحدة
الولائية البريدية برج بوعرييج

2. الخدمات المؤدية لفائدة الغير:

تقوم مؤسسة البريد بإجراء عمليات تحصيل ودفع مختلفة لفائدة ادارات اخرى او مصالح عمومية.

1.2. وزارة المالية :

دفع المعاشات الجزائرية والاجنبية وبيع الطوابع الضريبية، الجبائية، التغيريمية وبيع قسيمة السيارات.

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

2.2. تحصيل لفائدة الزبائن الكبار :

تشارك مؤسسة البريد في عملية تحصيل فواتير للزبائن الكبار مثل :اوراسكوم، اتصالات الجزائر، موبيليس، الجزائرية للمياه، سيال، سوسيتي جنرال، ستلام الجزائر، بنك البركة.

3.2. خدمة: racimo

هي عبارة عن تحميل الكتروني الذي يوفر للزبائن الدفع المسبق لشركة موبيليس وهذا ما يسمى بالتعبئة الاتوماتكية.

4.2. خدمة أرسلني:

توفر المؤسسة امكانية تعبئة رصيد هاتفك المحمول لخط موبيليس بدون دفع الرسوم.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لبريد الجزائر ولد إمام -برج بوعرييج-

5.2. الخدمة عن بعد:

وتتمثل فيما يلي:

1.5.2 الموزع الصوتي: "1530"

هذه الخدمة تسمح لزبائن بريد الجزائر الاتصال المباشر عبر الهاتف على الرقم "1530":

- الاطلاع على الحساب البريدي الجاري.
- طلب فتر الصكوك.
- طلب الرقم السري.
- طلب مساعدة العاملة للاستفسار عن الخدمات النقدية¹

2.5.2 الموزع الصوتي: "9030"

تسمح لزبائن بريد الجزائر بتعبئة حساباتهم المسبقة الدفع لموبيليس او حساب آخر من حسابكم الجاري CCP بكل مرونة وسهولة الاستعمال في اي وقت.

تصل الزبون رسالة قصيرة (sms) لتأكد له عضوية الانضمام الى الخدمة مع الرمز السري الشخصي، الثمن للتحميل هو 100دج والثمن الاعلى هو 2000دج يوميا، ويخصم من الحساب الجاري الدفع للزبون بالقيمة المعبئة بدون اقتطاع الرسوم.

¹ تم تلخيص الخدمات المقدمة بناء على المعلومات من الجريدة الرسمية الجزائرية، مرجع سابق-

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

3.5.2 خدمة الانترنت.

موقع الانترنت www.poste.dz يسمح لزبائن بريد الجزائر ب:

- الاطلاع على الرصيد.
- طلب دفتر الصكوك.
- طلب الرقم السري او تغييره.
- طلب بيان على الحساب.
- طلب ايقاف البطاقة البنكية في حالة الضياع أو السرقة.
- الاستلام عن البطاقة البنكية اذا صنعت وفي أي مكتب بريد موجود¹

3. الخدمات البريدية

وهي خدمات متنوعة تتكون من:

1.3. خدمة الطرود البريدية:

حيث تساهم جميع المكاتب الموزعة عبر التراب الوطني في عملية تبادل الطرود عبر كامل التراب الوطني والبلدان الاجنبية.

2.3. خدمة كراء صناديق البريد والخدمات البريدية:

حيث تمنح للزبون صناديق بريدية للتاجر مقابل مبلغ اشتراك سنوي في مكتب بريدي مكلف بعملية التوزيع لدى الاشخاص الطبيعيين والمعنويين واصحاب المؤسسات المقيمين بالدائرة البريدية، يكون مبلغ الاشتراك للأفراد 1000.00 دج اما المؤسسات 2400.00 دج².

¹ نفس المرجع

² موقع رسمي. www.poste.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/05

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

المطلب الثالث: عموميات حول البطاقة الذهبية والاجهزة المساعدة لها

بطاقة الدفع الإلكترونية (الذهبية) هي خدمة جديدة توفرها مؤسسة بريد الجزائر لفائدة زبائننا. تعتمد على الوسائط الإلكترونية المتمثلة أساساً في الإنترنت والنوافذ النقدية لبريد الجزائر (GAB) ونقاط الدفع الإلكتروني (TPE).

1. ماهية البطاقة الذهبية.

1.1. تعريف البطاقة الذهبية¹.

البطاقة الذهبية هي بطاقة دفع إلكتروني أطلقها بريد الجزائر في يناير 2017 بهدف تسهيل الحياة اليومية للمواطن. تتيح هذه البطاقة الجديدة لحاملها إمكانية إجراء مختلف أنواع المعاملات المالية عن بعد عبر الإنترنت، دون التنقل إلى مكاتب البريد، مثل تسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالمياه والكهرباء، وتسديد قيمة المشتريات لدى التجار الذين يملكون نقاط الدفع الإلكتروني، وغيرها.

كما تسمح باقتناء مختلف المنتجات والأغراض المتوفرة بفضاء "بريدي نت"، هذا الأخير الذي يعتبر فضاءً تجارياً إلكترونياً تم تصميمه حسب المعايير المعروفة عالمياً كي تعرض عبره منتجات وخدمات كثيرة ومتنوعة. وستشمل خدمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر مستقبلاً على خدمة دفع الوقود بعد تحميل تطبيق "نافطال".

فضلاً عن ذلك، فإن البطاقة تمكن صاحبها من استخراج الأموال بالموزعات الآلية (GAB) والنوافذ داخل المكاتب البريدية.

البطاقة الذهبية هي بطاقة تجمع بين الأمان والعملية، حيث تُستخدم في دفع وسحب الأموال. تعمل بنظام EMV المتعارف عليه دولياً لتأمين بطاقات الدفع. بواسطة هذا النظام، يمكن لحاملي البطاقات إجراء مختلف عمليات سحب ودفع الأموال على حساباتهم البريدية الجارية بكل أمان.

ومن أهم مميزات البطاقة الذهبية عملها بمعياري يحمي ويؤمن حسابات الزبائن بعد التأكد من حقيقة هويتهم في العالم الافتراضي، حيث يتم إدخال الرمز السري الخاص بنظام الترميز والذي من خلاله يتم التأكد من هوية مستخدم البطاقة.

¹ موقع رسمي www.poste.dz، تاريخ الاطلاع 2025/05/05.

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

ومؤخراً، أصبح الدفع الإلكتروني لجميع خدمات الخطوط الجوية الجزائرية ممكناً عن طريق البطاقة النقدية الذهبية لبريد الجزائر¹.

جدول رقم 12: تطور طلب وتوزيع البطاقة الذهبية من 2017 إلى 2024

السنوات	عدد البطاقات الذهبية
2017	39 041
2018	47 941
2019	20 250
2020	103 020
2021	81 855
2022	111 250
2023	127 936
2024	149 213

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف الوحدة الولائية البريدية برج بوعرييج

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول أن توزيع عدد البطاقات الذهبية في بتزيد مستمر وهذا يدل على رغبة الزبائن في اقتناء هذه البطاقة لأنها تميز بخصائص عالية منها التسديد عن بعد وكذلك تسديد الفواتير وعمليات السحب من الموزعات الآلية فهي أداة فعالة تعزيز الشمول المالي وتقريب الخدمات المالية على كافة شرائح المجتمع دون التنقل إلى مكاتب البريد.

2.1. خدمات البطاقة الذهبية:

بالنسبة للخدمات التي تقدمها البطاقة فهي²

يمكن الاطلاع على الحساب البريدي الجاري من خلال الرسائل القصيرة التي تصل الزبون خلال الدفع أو السحب من خلال التطبيق "Notification par SMS" الذي أطلقه بريد الجزائر. لمزيد من المعلومات، يمكن زيارة الموقع الرسمي لبريد الجزائر. www.poste.dz: تاريخ الاطلاع: 05/05/2024.

¹ موقع رسمي www.poste.dz، تاريخ الاطلاع 2025/05/05.

² نفس المرجع

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

تحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر وهذا باستخدام تطبيق "بريدي موب" الذي أطلق حديثاً، أو عن طريق الموزع الآلي للأوراق النقدية (GAB) لمبلغ يصل إلى 200,000.00 دج يومياً. سحب الأموال من ماكينات بريد الجزائر والبنوك. وتسمح البطاقة الذهبية للزبون بسحب مبلغ 50,000.00 دينار جزائري من الموزع الآلي (GAB) ، بعدما كان المبلغ المسموح به 20,000.00 دينار جزائري في السابق باستخدام البطاقة المغناطيسية السابقة. فيما يمكن للزبون سحب مبلغ يصل إلى 200,000.00 دينار جزائري باستخدام البطاقة الذهبية في النواذ.

- دفع الفواتير عبر الإنترنت.
- تعبئة الهاتف النقال.
- تعبئة الحساب من البنك.

خدمة "بريدي نت" (مكتب البريد عن بعد) هو عبارة عن مكتب بريدي إلكتروني يمكن إيجاده عبر موقع الإنترنت لبريد الجزائر. يمكن للمواطن أن يستعمل "بريدي نت" للحصول على العديد من الخدمات المالية والبريدية وحتى التجارية، مثل:

- الانضمام إلى مختلف خدمات البريد.
- اقتناء مختلف السلع والمنتجات المعروضة.
- فتح حساب بريدي جاري جديد من المنزل مباشرة وبدون التنقل إلى المكاتب البريدية.
- الاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري.
- طلب البطاقة الجديدة الذهبية.
- دفع الفواتير (الماء السيل، الغاز، الكهرباء، سونلغاز والهاتف) عبر الإنترنت.
- اقتناء مختلف المنتجات عبر المحل التجاري عبر الإنترنت.
- المتجر الإلكتروني هو عبارة عن محل تجاري إلكتروني موجود عبر موقع بريد الجزائر www.poste.dz، تحديداً في نافذة "بريدي نت"، حيث يمكن للزبون أن يشتري مختلف السلع المعروضة للبيع باستخدام البطاقة الذهبية.
- معلومات مقدمة من طرف موظف بريد الجزائر ولد إمام -برج بوعرييج عن طريق مقابلة شخصية بتاريخ 16/05/2024.
- الفصل الثالث: دراسة ميدانية لبريد الجزائر ولد إمام -برج بوعرييج-

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

3.1. تكاليف البطاقة الذهبية¹

- تكلفة البطاقة هي 350 دينار جزائري لسنتين، وهي نفس القيمة لتجديد وتبديل البطاقة.
- تغيير كود (PIN) تكلفته 200 دينار جزائري.
- السحب من ماكينات بريد الجزائر 30 دينار.
- السحب من ماكينات البنوك مقابل 35 دينار.
- الدفع عبر الإنترنت مجاني.
- تعبئة الرصيد 10 دينار + ثمن الرسالة القصيرة (SMS).
- كشف العمليات العشرة الأخيرة مقابل 10 دينار جزائري.

4.1. طلب البطاقة الذهبية:

للحصول على البطاقة الذهبية، على المواطن أن يقوم بطلبها عن طريق الإنترنت حيث يمكن لكل شخص له حساب بريدي جاري الحصول عليها وذلك باتباع الخطوات التالية²

- الدخول إلى الموقع الإلكتروني وطلب البطاقة من الموقع الرسمي www.poste.dz.
- الدخول إلى المكتب البريدي الافتراضي "بريدي نت".
- اختيار خدمة طلب البطاقة الذهبية.
- الضغط على أدخل (ENTER) لطلب البطاقة.
- ملء الاستمارة الخاصة بالمعلومات الشخصية (الاسم، اللقب، العنوان الإلكتروني، رقم الهاتف النقال) كما هو موضح في الشكل التالي:

¹ موقع رسمي www.poste.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/05.

² المرجع نفسه

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

(*) Champ obligatoire اي اطار امامه نجمة بمعنى خلية اجبارية

Les conditions générales الشروط العامة

Détails de votre commande

RIP* ? 007 99999 XXXXXXXXXX XX
(Relevé d'identité Postale) رقم الحساب الكامل الموجود أسفل الصك البريدي ويبدأ بالرقم 00799999

Nom et Prénom* ? NOM RENDU الاسم واللقب

Pièce d'identité* اختيار بطاقة التعريف الوطنية أو رخصة السياقة - Choisir - Numéro de la pièce رقم البطاقة

Date de délivrance تاريخ الإصدار **Délivrée par** دائرة الإصدار DAIRA

Valide du صالحة من تاريخ **Au** مدة الصلاحية **إلى غاية تاريخ**

بالنسبة لرقم (RIP) تجده مكتوبا في الشيك الخاص بحسابك البريدي، كما هو موضح في الشيك

التالي:

ALGERIE POSTE بريد الجزائر

Objet: 3245101 DA 5200,00

Payer, contre ce chèque cinq mille deux cents dinars دفعوا مقابل هذا الصك

À l'ordre de moi même لأمر

Payable à Boumerdes le 30.08.2014 في

Agence: 00990
C.N.C.P. (Centre National des Chèques Postaux)
1, Avenue du 1er Novembre
16407 Alger

00020
M HOCINE

Série: AP 3245101 007999 R.I.P

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

ويكمل المواطن مأل الاستمارة بالمعلومات الباقية) الولاية، الدائرة، البلدية، والرمز البريدي الخاص بمنطقته حيث أن لكل بريد رمز خاص به مثال رمز البريد المركزي لولاية برج بوعرييج هو 26000، والعنوان البريدي والالكتروني، ورقم الهاتف كما هو موضح في الشكل أدناه¹.

وفي نهاية الاستمارة الموجودة في الموقع نجد خانة موضوع فيها عدد معين من الاسئلة فتقوم باختيار ما يناسبك منها وتقوم بالإجابة عليه في الخانة الثانية²، وبعدها يقوم طالب الاستمارة بإدخال الرمز الذي يظهر في الصورة ويقوم بالضغط على زر الموافقة والخطوات موضحة في الشكل التالي:

وبمجرد قبول الطلب بعد التأكد من المعلومات الشخصية يصل المواطن رقم سري ذو استعمال واحد على هاتفه النقال عبر رسالة قصيرة، ويقوم بإدخال رمز الرسالة الواردة بسرعة في خانة طلب التأكد ليتم



التأكد من هوية الشخص كما هو موضح في الشكل³.



¹ موقع رسمي. www.poste.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/05.

² معلومات مقدمة من طرف موظف بريد الجزائر برج بوعرييج من طريق مقابلة شخصية بتاريخ 2025/05/07

³ موقع رسمي. www.poste.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/05.

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

بعد إدخال الرقم السري وتأكيد العملية يؤكد له عبر الانترنت قبول الطلب ويطمأن صاحب الطلب باستلامه للبطاقة عبر المكتب البريدي لمكان اقامته كما هو موضح في الشكل¹.

يحصل طالب البطاقة الذهبية على الوصل الذي يؤكد له قيامه بعملية الطلب كاملة ويقوم بطباعته، حيث تحتوي هذه الاستمارة على التاريخ الذي تمت فيه عملية الطلب للبطاقة والمعلومات الشخصية الخاصة بطالب البطاقة، وهذه المعلومات موضحة في الشكل أدناه:

ثم بعد الانتهاء من جميع هذه الخطوات ينتظر المواطن تلقي رسالة قصيرة عبر هاتفه النقال تعلمه بالتقدم للمكتب البريدي من أجل استلام البطاقة الذهبية.

Madame/ Monsieur: [REDACTED] **نجاح العملية**

N° commande: [REDACTED]

Votre demande a été bien enregistré, un **SMS** vous sera envoyé dès que votre carte est prête, vous allez la récupérer au niveau de l'établissement postal [REDACTED] code postal [REDACTED].

Veuillez imprimer votre reçu et le présenter signé au chargé de la clientèle lorsque vous allez récupérer votre carte.

Une copie de votre reçu vous est envoyée par mail dans votre boîte électronique: [REDACTED] Renvoyer

Algérie Poste vous remercie de votre confiance.

Pour plus d'informations, veuillez appeler le centre d'appel: **1530**

[Retour au site officiel](#) [طباعة الوصل](#) [Imprimer votre reçu](#)

 **REÇU DEMANDE DE CARTE EDAHABIA D'ALGÉRIE POSTE**

Date: 08-12-2016

Titulaire du Compte Courant Postal (CCP)
RIP: 007999990 [REDACTED]
Numéro de commande: CMB [REDACTED]

Nom: [REDACTED]
Prénom: HOUSSEM
Numéro de la pièce d'identité: [REDACTED]
Adresse: [REDACTED]
Établissement postal: [REDACTED]
Nationalité: Algérienne
E-Mail: [REDACTED]
Téléphone mobile: [REDACTED]

Je déclare avoir pris connaissance et accepte les conditions générales et particulières.

Housseem Media Signature

Tous droits réservés. Algérie Poste © 2016

¹ موقع رسمي. www.poste.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/055

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

ينتقل المواطن الى المكتب البريدي لمكان اقامته مصحوبا ببطاقة التعريف الوطنية ليستلم البطاقة الذهبية وكذا الرقم السري لاستعمالها الذي سيتطلب منه ادخاله في عديد العمليات المنجزة عن طريق البطاقة¹.

2. الأجهزة المساعدة للبطاقة الذهبية²

1.2. جهاز الدفع الإلكتروني: (TPE)

لقد تعززت مؤسسة بريد الجزائر بمنظومة نقدية جديدة خاضعة للمقاييس الدولية والأمنية، تمكن من إدماج باقية من الخدمات الإلكترونية منها خدمة الدفع الإلكتروني. تعتبر من بين الأولويات التي سطرتها السلطات العمومية في عصرنة وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر. بالإضافة إلى أن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني سيساهم في جلب الزبائن الجدد وفي ترقية صورتهم لدى الجمهور الواسع بالنظر إلى المكانة الخاصة التي يحتلها المتعامل "بريد الجزائر" في الدائرة المالية الوطنية. وهي المكانة التي تؤكدتها المؤشرات التالية³:

- ما يفوق 24 مليون حساب بريدي جاري.
- ما يفوق 4.5 آلاف مليار دينار سنويا تسحب من طرف الزبائن.
- أكثر من 7 ملايين زبون حامل للبطاقة النقدية "الذهبية".
- أكثر من 22000 شباك بخدمة الإعلام الآلي، موزعين على ما يفوق 4000 مؤسسة بريرية.
- كما يضمن بريد الجزائر للمتعاملين الاقتصاديين المتضمنين لنظام الدفع الإلكتروني ما يلي:
- ضمان السرية والمعالجة الآمنة والصدق والموثوقية والأمان بخصوص عمليات تبادل البيانات.
- التزويد بجهاز الدفع الإلكتروني مع ضمان التثبيت والصيانة والتكوين باستخدامه.
- توفير مجانية خدمة المرافقة وكذلك خدمة التدريب على الاستخدام عند تثبيت الجهاز، مع توفير خدمة المساعدة.

¹ موقع رسمي. www.poste.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/05.

² المرجع نفسه

³ معلومات مقدمة من طرف مديرية بريد الجزائر - برج بوعرييج، بتاريخ 2025/05/07

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

2.2. الصراف الآلي GAB:

1.2.2 تعريف الصراف الآلي¹.

هو كناية عن "ماكينة" مبرمجة تحتفظ فيها النقود بطريقة معينة، وتستطيع التعرف على البطاقة الخاصة بها، والسماح بإدخال مبلغ نقدي مغطى في رصيد حساب صاحب البطاقة. كما تتميز هذه الماكينة بسعة محددة من العملات، بحيث تعتبر خدمة للحالات الطارئة فضلاً عن حفظها لوقت الزبائن. يتم تقدير حجم المبالغ التي تسحب يومياً بدراسة متوسط حالات السحب، قياساً على سعة الآلة. كما يمكن برمجة الماكينة بصورة تتيح صرف مبالغ محددة ومنع تكرار الصرف من الرقم نفسه في اليوم الواحد.

وهو جهاز إلكتروني مهمته القيام ببعض العمليات المالية الإلكترونية، تحفظ فيه النقود بطريقة آلية، وبكمية محددة من العملات لتسهيل إجراء عمليات السحب النقدي. يحمل هذا الجهاز رقماً سرياً يمكن العميل من الحصول على بعض الخدمات مثل: طلب دفتر الشيكات، وذلك بهدف تقليل الجهد والحصول على هذه الخدمات حتى في خارج أوقات العمل الرسمية.

2.2.2 الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي:

- السحب النقدي للأموال.
- تحويل الأموال من حساب إلى حساب.
- تخليص مختلف الفواتير.
- الحصول على البطاقات المدفوعة مسبقاً مثل البطاقة التي تسمح بالدخول إلى الإنترنت.
- الاستفسار عن الأرصدة والتحويل من الحسابات.
- طلب كشف حساب.
- تغيير الرقم السري.
- طلب دفتر شيكات.
- تغيير رقم الهاتف.

3.2.2 مكونات الشباك الآلي:

تتكون ماكينة الشباك الآلي مما يلي²:

¹ اسيا بارش، وسائل الدفع الالكترونية ومدى تطبيقها في الجزائر، مذكرة ماستر، تخصص مالية وبنوك كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2012-2013، ص 45.

² إيمان بن مسعي، واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية، مذكرة ماستر، تخصص تجارة دولية في العلوم التجارية - جامعة بسكرة

2016-2017، ص 14-15،

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

- خزنة النقود: معدة بطريقة مؤمنة، لا يتم فتحها إلا من قبل أشخاص مسؤولين، يتم شحنها بأوراق نقدية من فئات معينة.
- طابعة صغيرة: تطبع الإيصالات اللازمة للعمليات المطلوبة من الزبائن بالخطوات الواجب القيام بها والمعلومات التي يطلبها.
- شاشة ملونة: صغيرة الحجم، بواسطتها يتم تسهيل إجراء العملية أو الباقات الائتمانية المعتمدة لهذه الغاية.
- قارئ البطاقة: فتحة مخصصة لإدخال البطاقات الممغنطة أو البطاقات الائتمانية المعتمدة لهذه الغاية.
- لوحة أزرار: وهي لوحة أرقام وعبارات يستعملها العميل لإتمام عملياته المالية.
- فتحة النقود: هي فتحة صغيرة تخرج منها النقود التي طلبها العميل بعد إجراء العملية الصحيحة وإذا كانت الكمية المطلوبة متوفرة في حسابه.
- صندوق البطاقات المصادر: وهو صندوق خاص لحفظ البطاقات التي صادرتها الماكينة من الزبون نتيجة أخطاء متكررة، تفادياً للتعب بالماكينة، أو نتيجة خلل في البطاقة.
- صندوق البطاقات المصادر: وهو صندوق خاص لحفظ البطاقات التي صادرتها الماكينة من الزبون نتيجة أخطاء متكررة، تفادياً للتعب بالماكينة، أو نتيجة خلل في البطاقة.
- كاميرا: في بعض الأحيان يوجد كاميرات تصوير أخذ صور الزبائن الذين يجرون العمليات، تحدد شخصيتهم وتحفظ بصورهم وتاريخ إجراء العملية، ويتم الاحتفاظ بالصور في أرشيف خاص بكل أجهزة ATM.
- شبكة الكترونية: لتشغيل الصراف الآلي وربطه بنظام المصرف وبشبكة الاتصالات المصرفية الممكنة داخل الدولة وخارجها.

4.2.2 مراحل عمل الصراف الآلي¹:

يمر عمل الصراف الآلي بعدة مراحل لتلبية العمليات البريدية المطلوبة وهي على النحو التالي:

❖ المرحلة الأولى:

ادخال بطاقة مصرفية صادرة عن المصرف الذي لديه حساب العميل وتتكون هذه البطاقة من شريط ممغنط، وشريحة معدنية.

❖ المرحلة الثانية:

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

يظهر على شاشة الص ا رف الالي عبارة أدخل رقمك السري ومن ثم يقوم العميل بإدخاله عبر الضغط على لوحة الأزرار المرقمة

❖ المرحلة الثالثة:

يقوم الصراف الآلي بفحص البطاقة من خلال البيانات المخزنة عليها، ويقراً الرقم السري الذي تم إدخاله.

❖ المرحلة الرابعة:

يرسل الصراف الآلي تلك المعلومات المشفرة عبر شبكة الربط الإلكترونية إلى مركز يُسمى المحول (Switch)، الذي يخزن المعلومات والبيانات الصحيحة المقدمة من البريد حول تلك البطاقات.

❖ المرحلة الخامسة:

بعد التأكد من صحة البطاقة والرقم السري، يتم التصريح للزبون باختيار الخدمة التي يود إجرائها.

❖ المرحلة السادسة:

يختار الزبون أحد الخدمات المدونة على شاشة الصراف الآلي¹.

❖ المرحلة السابعة:

يتم تنفيذ الخدمة المطلوبة إذا كانت ممكنة بعد الاتصال بقاعدة بيانات العملاء لدى بنك الزبون، ولكل خدمة شروط وتفاصيل مختلفة.

5.2.2 منافع الصراف الآلي²:

تحقق خدمة الصراف الآلي مجموعة من المنافع التي تعود على كل من العميل والبريد وفق الترتيب

التالي:

- تعزيز شعور الأمان والراحة.
- تعزيز شعور الزبائن بارتباطهم بالبريد.
- تقديم خدمات بريرية متنوعة على مدى 24 ساعة في اليوم.
- تقليل تكلفة أداء الخدمة عن طريق الصراف الآلي.
- الحفاظ على تقديم الخدمات المتميزة بالنسبة للبريد.
- تقصير صفوف الانتظار.

¹ 1 معلومات مقدمة من طرف موظف بريد الجزائر - برج بوعريج-عن طريق مقابلة بتاريخ 2025/05/07

² المرجع نفسه

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

- تحويل الزبائن لقنوات خدمة أكثر كفاءة وتحويل الخدمات الهامشية للصراف الآلي مثل الاستعلام عن الرصيد.
- سهولة الاستخدام ولا تحتاج إلى أي وثيقة.
- يوجد بعض العمليات التي يستطيع صاحب البطاقة القيام بها من الصراف الآلي ولا يستطيع القيام بها من الشباك مثل تعبئة رصيد الهاتف.
- في حالة عدم حصول الزبون على أمواله من الصراف الآلي، فإن المبلغ المسحوب يعود تلقائياً إلى صاحب الحساب، وهذا ما يعزز الثقة في استخدامه.

جدول رقم 13: عدد العمليات المنجزة عن طريق الموزعات آلية لولاية برج بوعرييج

السنوات	عدد العمليات	المبلغ الإجمالي
2017	412 179	4 160 461,40
2018	620 266	6 744 234 300,00
2019	937 544	11 570 916 408,00
2020	1 321 298	15 105 078 664,00
2021	1 584 789	25 324 466 715,00
2022	2 053 682	34 941 978 600,00
2023	2 470 101	44 256 868 450,00
2024	2 679 439	49 408 348 978,00

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف الوحدة الولائية البريدية برج بوعرييج

تعليق: من خلال الجدول نلاحظ أن عدد العمليات المنجزة عن طريق الموزعات الآلية في ارتفاع كبير وهذا نظراً لإقبال شريحة كبيرة من الأفراد عليها لأنها تحتوي تقريباً على عدد كبير من الخدمات الذي يقدمها عون الشباك وهذا يدل على أن المؤسسة تسعى إلى توفير الخدمات المالية التي تقدمها من خلال زيادة عدد الموزعات الآلية

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

المطلب الرابع: معوقات وسبل تعزيز الشمول المالي من طرف مؤسسة بريد الجزائر - برج بوعرييج

يواجه الشمول المالي العديد من المعوقات التي تعيق تحقيقه بشكل كامل في مؤسسة بريد الجزائر برج بوعرييج، لذا لا بد من تحديد عدد من السبل من أجل تحقيق تقدم في الشمول المالي في هذه المؤسسة والتي يمكن أن نلخصها فيما يلي:

1. معوقات الشمول المالي بمؤسسة بريد الجزائر - برج بوعرييج

تواجه عملية توسيع الشمول المالي في مؤسسة بريد الجزائر برج بوعرييج عدة عوائق، ومن أبرز هذه العوائق ما يلي¹:

- * **البنية التحتية التكنولوجية:** قد تكون هناك مشاكل في البنية التحتية التكنولوجية مثل عدم وجود أنظمة معلومات متطورة أو ضعف شبكة الإنترنت، مما يعيق تقديم خدمات مالية فعالة.
 - * **التوعية المالية:** نقص التوعية المالية لدى الجمهور يمكن أن يكون عائقاً كبيراً، حيث نجد أن الكثير من الناس غير مدركين للخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر برج بوعرييج.
 - * **القدرة المالية للأفراد:** قلة القدرة المالية للأفراد في بعض المناطق قد تحد من قدرتهم على الاستفادة من الخدمات المالية المتقدمة، مثل فتح حسابات مصرفية.
 - * **الموارد البشرية:** نقص التدريب والكفاءة لدى الموظفين يمكن أن يؤثر على جودة الخدمة المقدمة للعملاء، مما يؤدي إلى عدم رضا العملاء وانخفاض استخدام الخدمات المالية.
 - * **التنظيم والتشريعات:** قد تكون هناك تحديات تتعلق بالتنظيم والتشريعات التي قد تحد من قدرة المؤسسة على تقديم خدمات مالية متنوعة ومبتكرة.
 - * **الثقة:** قد يكون هناك نقص في الثقة بين الجمهور ومؤسسة البريد، خاصة إذا كان هناك تاريخ من الخدمات غير المرضية أو قضايا مالية سابقة.
- البيروقراطية والإجراءات المعقدة: العمليات المعقدة والإجراءات البيروقراطية في مؤسسة بريد الجزائر برج بوعرييج يمكن أن تثني الأفراد عن استخدامها.
- التحديات اللوجستية:
- صعوبة الوصول إلى المناطق الريفية والنائية تجعل من الصعب تقديم الخدمات المالية لجميع المواطنين.

¹ - معلومات متحصل عليها من الدورة التكوينية في المدرسة الجهوية لبريد الجزائر - سطيف، نوفمبر 2023.

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

2. سبل تعزيز الشمول المالي بمؤسسة بريد الجزائر - برج بوعرييج

يتطلب تعزيز الشمول المالي¹ بمؤسسة بريد الجزائر - برج بوعرييج توفر عدة عناصر، منها:

* تحديد الأهداف المستقبلية لتعزيز الشمول المالي.

* التثقيف المالي الذي يعتبر خطوة أساسية نحو تحقيق الشمول المالي وهو جزء احترازي ومكمل رئيسي

لسلوكيات القطاع المالي.

* تعزيز انتشار التكنولوجيا المالية، وهذا ما يساعد على زيادة الطلب على الخدمات والمنتجات المالية.

* دعم البنية التحتية المالية، والتي تعتبر من أهم متطلبات الشمول المالي وأحد أهم روافد توفير بيئة

ملائمة له. يتعين في هذا الصدد تحديد أولويات تطوير البنية التحتية التي تساعد على تعزيز فرص وصول

المواطنين إلى الخدمات المالية، والتي يمكن أن تتضمن بالإضافة إلى البيئة التشريعية والقانونية الملائمة،

تعزيز الانتشار الجغرافي لمقدمي الخدمات ونسبة انتشار الهواتف وتغطية الإنترنت.

* تحديد نقاط الضعف والقوة في المواضيع ذات العلاقة بالشمول المالي.

* تحديد المعوقات التي ستواجه عملية التعزيز، والبحث عن سبل وآليات لتجاوز المعوقات وتحسين

الخدمات.

* توحيد وتأطير الجهود المشتركة تحت مظلة ورؤية واحدة.

* تنظيم وإدارة العلاقة مع الأطراف المشاركة في بناء الاستراتيجية بشكل يسهل تحقيق الأهداف.

* تحديد آليات لمتابعة وقياس الأداء والإنجاز لعملية بناء الاستراتيجية.

¹ معلومات متحصل عليها في الدورة التكوينية، المرجع السابق

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

خلاصة الفصل

من خلال الدراسة الميدانية نجد أن المنظومة البريدية الجزائرية بولاية برج بوعرييج قد شهدت تطورات وإصلاحات مهمة، حيث حاولت مؤسسة بريد الجزائر بولاية برج بوعرييج بشتى الطرق أن تصل إلى تحقيق حاجات ورغبات الزبون، وذلك من خلال تطوير مجمل خدماتها وخاصة طرحها لبطاقة الذهبية المتوسطة وعديد من الخدمات المالية الإلكترونية ذات الجودة العالية وذلك خلال السنوات الأخيرة. وكل هذه الجهود المبذولة من طرف المؤسسة تصب في تعزيز الشمول المالي. أي تقريب الخدمات المالية للمواطن بتكلفة منخفضة وبنوعية جيدة.

خاتمة

خاتمة

وفي ختام دراستنا، يمكن القول بأننا سلطنا الضوء في بحثنا هذا على دور المؤسسة البريدية في تعزيز الشمول المالي. توصلنا إلى أن تطوير المؤسسة المالية يؤدي بالضرورة إلى توسيع الشمول المالي الذي يسمح لكافة أفراد المجتمع بالاستفادة من الخدمات المالية. وقد تبين لنا في هذا البحث أن مستوى الشمول المالي في مؤسسة بريد الجزائر يتطور ولكن بشكل معتدل.

أولاً: نتائج البحث

من خلال هذه الورقة البحثية، توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

1. مؤسسة بريد الجزائر لم تصل بعد إلى مستوى متقدم من الشمول المالي.
2. عرفت مؤسسة بريد الجزائر تحسناً ملحوظاً في مؤشرات الشمول المالي، خاصة مؤشرات الوصول للخدمات، من خلال ارتفاع عدد أجهزة الصراف الآلي وعدد البطاقات الذهبية وزيادة حجم الخدمات المالية الإلكترونية.
3. واجهت مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من العوامل التي تؤثر على عملية انتشار الشمول المالي، مما يتطلب تكثيف الجهود للتصدي لها.
4. إن تطور وسائل الدفع الإلكتروني مثل أجهزة الصراف الآلي قد ساعد في رفع مستويات الشمول المالي. ومع ذلك، لا تزال هناك حاجة لتحسين البنية التحتية وتعزيز النقاط المالية بين المواطنين.
5. تؤثر مؤسسة بريد الجزائر تأثيراً كبيراً على تعزيز الشمول المالي وذلك بفضل منتجاتها التي تلبي رغبة الفرد الجزائري والتي تتوافق مع احتياجاته وقناعاته الدينية.

ثانياً: اختبار الفرضيات

بالنسبة للفرضية الأولى فيما يخص الشمول المالي، وهو وصول الخدمات المالية إلى كل شرائح المجتمع، وأهم مؤشرات هي مؤشرات الوصول ومؤشرات الاستخدام، فهي صحيحة. أو بطريقة أخرى، حصول المواطنين على الخدمات المالية بتكلفة منخفضة وجودة عالية تمكنهم من تلبية حاجياتهم اليومية بسهولة.

أما فيما يخص الفرضية الثانية، والتي مفادها أن مؤسسة بريد الجزائر تمتلك حزمة متنوعة من الخدمات المالية تضعها في مركز منافس، فهي أيضاً صحيحة، خاصة في الآونة الأخيرة حيث تم إدخال خدمات جديدة تتماشى مع متطلبات الاقتصاد الرقمي، مثل التحويل من الحساب إلى حساب عن طريق الصراف البريدي

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

والبطاقة الذهبية، وكذلك إنشاء تطبيق بريدي موب وبريدي نت الذي يمكن العملاء من استخدام الخدمات دون التنقل إلى مكاتب البريد.

أما فيما يخص الفرضية الثالثة، أن مؤسسة بريد الجزائر تمكنت من الوصول إلى مستويات عالية من الشمول المالي، فهي خاطئة وذلك لعدة أسباب من بينها ضعف وصول الإنترنت لبعض المناطق النائية، وضعف الوعي بين الجمهور حول الخدمات المالية المتاحة، بالإضافة إلى افتقار الكفاءات البشرية المدربة بشكل كافي لتقديم الخدمات.

ثالثاً: توصيات البحث

بناء على النتائج المتوصل إليها، نعرض فيما يلي بعض التوصيات:

1. من أجل وصول مؤسسة بريد الجزائر إلى مستويات متقدمة من الشمول المالي، يجب تطوير البنية التحتية للنظام المالي خاصة في المناطق النائية، وإنشاء مكاتب الاستعلام وتطوير العمليات المالية الإلكترونية.
2. الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة والناجحة في تعزيز الشمول المالي، خاصة عن طريق المؤسسات البريدية.
3. على مؤسسة بريد الجزائر توفير السيولة المالية في مختلف أجهزة الصراف الآلي والقيام بصيانتها دورياً من أجل تفادي تعطلها، وتجنب الأعطال المتكررة وانقطاع الشبكة، وإعلام العملاء بذلك.
4. حتى تشكل مؤسسة بريد الجزائر دوراً في تعزيز الشمول المالي، يجب اتباع مجموعة من الاستراتيجيات لتقليل العراقيل التي تواجهها مثل التوعية المالية.
5. فتح المجال أمام المصرفية الإسلامية التي تعمل على تعزيز الشمول المالي باستهدافها لمن يستثنون عن التعامل بالربا، باعتبار المؤسسات البريدية رائدة في تحويلها إلى بنوك.
6. التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية والدفع عبر الهاتف المحمول لتيسير الوصول إلى الخدمات المالية بكفاءة.
7. إطلاق حملات نوعية لتعليم المواطنين أساسيات التعامل مع الخدمات المالية والمصرفية، وتوفير مواد تعليمية ودورات تدريبية تساهم في رفع الوعي المالي بين المواطنين.

الفصل الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي

8. استخدام التكنولوجيا المالية لتحسين وتسهيل عمليات الدفع الإلكتروني والتحويلات المالية، وتطوير تطبيقات هاتف محمولة خاصة بالبريد، مما يمكن المستخدمين من الوصول إلى حساباتهم وإجراء المعاملات بسهولة.

رابعاً: آفاق البحث

تسعى المديرية إلى تغطية بريدية قريبة من المعدل العالمي، أي توفير مكتب بريدي لكل 9000 مواطن، وذلك من أجل تقديم خدمة أفضل وتجسيدا لمبدأ تقريب الإدارة من المواطن، وذلك من خلال:

- مواصلة فتح المكاتب البريدية الجوارية وتوسيع الشبائيك.
- مواصلة تقديم الخدمات العمومية واستغلال الإمكانيات المتوفرة.
- تحسين ظروف استقبال المواطنين.
- تعميم وتدعيم شبكة الإعلام الآلي عبر مكاتب البريد كاملة الخدمات.
- العمل على تعميم إصدار بطاقات السحب الذهبية لجميع الزبائن.
- العمل على تعميم خدمة الدفع الإلكتروني (TPE) و (QR CODE).
- تطبيق سياسة العصرية التقنية المبنية على أساس استعمال التكنولوجيات الحديثة.
- استكمال عملية تثبيت عوازل بالزجاج المزدوج في الشبائيك لباقي المكاتب البريدية.
- عملية تنصيب كاميرات المراقبة على مستوى المكاتب البريدية.
- برمجة 29 موزعاً آلياً للدخول حيز الخدمة كما هو موضح في الجدول.

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المراجع والمصادر

مراجع باللغة العربية

أولاً: كتب

1. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية للتنمية، الطبعة الأولى، جدة السعودية، 2004.
2. أنس البكري، وليد الصافي، النقود والبنوك بين النظرية والتطبيق، دار المستقبل، الأردن عمان، ط1.
3. عزيزة بن سمية، الائتمان في البنوك التجارية، مخاطر وأساليب تسييرها، دار الايتام الأردن، ط1، 2017.
4. توماس ماير وجيمس ماير وجيمس دو سينبري ترجمة أحمد الد الخالق النقود والبنوك والاقتصاد، دار للنشر، 2002.
5. جمال جويدان الحمل، دراسات في الأسواق النقدية والمالية، دار الصفاء والتوزيع، ط1، عمان 2002.
6. سعيد عبد الحميد مطارح، الأدوات المالية المعاصرة، مكتبة أم القرى، مصر 2001.
7. محمد الفاتح الصيرفي، إدارة مخاطر السيولة، دار المنهاج، مصر، ط1.
8. محمد سويلم، إدارة البنوك وبورصات الأوراق المالية، الشركة العربية للنشر، القاهرة 1992.
9. مبارك بن سليمان آل فواز، الأسواق المالية من منظور إسلامي، مذكرة تدريبية، ط1، جامعة الملك عبد العزيز، مركز النشر العلمي، جدة 2010.

ثانياً: الرسائل الجامعية

1. بن عزوز عبد الرحمان، دور الوساطة المالية في تنشيط سوق الأوراق المالية، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة 2011/2012.
2. بن قبيلة زين الدين، أثر التطور المالي على النمو الاقتصادي في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية. جامعة تلمسان، 2015/2016.
3. سلسبيل بن إسماعيل، المسؤولية الجزائرية للمؤسسات المالية، أطروحة دكتوراه في القانون العام، تخصص قانون اقتصادي، جامعة غرداية 2020/2021.
4. سميحة بن محياوي، دور الأسواق المالية العربية في تمويل التجارة الخارجية، دراسة حاله لبعض الدول العربية، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، جامعة بسكرة، 2014/2015.

قائمة المراجع والمصادر

5. كردوسي مروة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي (أطروحة دكتوراة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قلمة، الجزائر.
6. در غالي خولة: المعاملات الالكترونية وأثرها على أثرها على الخدمة المالية في بريد الجزائر. قالمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، السنة الجامعية 2021/2020.
7. هل محمد تقيم صورة المؤسسة وأثارها على سلوك المستهلك، دراسة حلة مؤسسة بريد الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، علوم اقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006.
8. اسيا بارش، وسائل الدفع الالكترونية ومدى تطبيقها في الجزائر، مذكرة ماستر، تخصص مالية وبنوك كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2013/2012.
9. ايمان بن مسعي، واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية، مذكرة ماستر، تخصص تجارة دولية في العلوم التجارية - جامعة بسكرة، 2017/2016.

ثالثا: المجالات والملتقيات العلمية

1. رحيمة شخوم وعبد القادر صفاي، أثر الخاطرة المصرفية على ربحية المصارف التجارية، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، العدد 2، المجلد 12، الجزائر 2018.
2. محمد بوطلاعة واخرون، واقع الشمول المالي وتحدياته الجزائر الاردن والجزائر نموذجا، مجلة اقتصاد مالي والاعمال، المجلد 04، العدد 02، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركب الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة، الجزائر 2020.
3. بايس الاميرة نزيهة وكلاخي لطيفة، استراتيجيات الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، مجلة الاقتصاد وادارة الاعمال، مجلد 07، العدد 01 مارس 2023.
4. بوسلماني صليحة وبريش فايزة، واع معوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 01، 01 مارس 2023.
5. رفيقة سباغ وسليمة غرزي، الشمول المالي في الدول العربية واقع وافاق، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 10، العدد 02، السنة 2020.
6. عامر أسامة، محاضرات في مقياس إدارة شركات التأمين، مطبوعة بيداغوجية السنة الثانية ماستر، جامعة سطيف.

قائمة المراجع والمصادر

7. طهراوي دومة علي وآخرون، أثر الشمول المالي الرقمي على النمو الاقتصادي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 33، السنة 2023.
8. وئام ملاح، دور تكنولوجيا التطبيقات المالية الذكية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة المجلد 08، العدد 01، جوان 2023
9. خولة مداوي، سعيدة طيب، دور المنتجات الرقمية في تحقيق ابعاد التنمية المستدامة، مجلة دفاتر بوادكس، المجلد 12، العدد 01، (2024).

المواقع الالكترونية:

1. محاضرات حول الاطار النظري للبنوك، جامعة باجي مختار، عنابة - pacscy - elearning .
univ-annaba.dz .
2. <https://www.undp.org/ar/arap> .
3. <https://www.albankaldawli.org/ar/topic/financialinclusion/overview> .
4. <https://www.bank-of-algeria.dz/ar> .
5. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ar/sustainable-development-goals/> .
6. <https://www.mpt.gov.dz> .
10. <https://www.poste.dz/uploads/quality-policy3.pdf> .
11. <https://www.poste.dz/page/historique> .
12. <https://www.poste.dz/page/présentation> .
13. موقع رسمي . www.poste.dz .

ربعا: التشريعات القانونية

1. المواد 01-02-03-04، المرسوم التنفيذي رقم 43/02 المتضمن انشاء بريد الجزائري، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 4، المؤرخ في 02 ذو القعدة عام 1422 الموافق لـ 16 جافي 2002.

خامسا: تقارير

1. الاعتماد على دروس التكوين في المدرسة الجهوية لبريد الجزائري بسطيف، 2023 مع أستناد المقباس في الحساب الجاري.

الملاحق

الملحق رقم 01: مؤشرات الاستخدام بالنسبة للشمول المالي

التكرار	المصدر	المؤشر	الفئة
مؤشرات الاستخدام			
مؤشرات الاستخدام: البالغين			
كل ثلاثة سنوات	مؤشر البنك الدولي العالمي	الحساب (% من العمر 15 عاما فأكثر)	البالغون الذين لديهم حساب
		النسبة المئوية للبالغين الذين يبلغون عن امتلاكهم حسابًا بأنفسهم أو مع شخص آخر مع مؤسسة مالية رسمية أو مزود خدمة الأموال عبر الهاتف المحمول	
سنوي	مسح الوصول إلى الخدمات المالية لصندوق النقد الدولي (FAS(IMF))	حسابات الودائع لكل 1000 بالغ	عدد الحسابات
سنوي	مسح نظم المدفوعات العالمية للبنك الدولي GPSS(WB)	حسابات النقود الإلكترونية لكل 1000 بالغ	
سنوي	مسح الوصول إلى الخدمات المالية لصندوق النقد الدولي (FAS(IMF))	عدد المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول لكل 100 ألف بالغ	البالغون الذين انتموا في مؤسسات منظمة
كل ثلاثة سنوات	مؤشر البنك الدولي العالمي	الاقتراض من مؤسسة مالية في العام الماضي (من العمر 15 عامًا فأكثر) النسبة المئوية للبالغين الذين لديهم قرض واحد على الأقل مستحق من بنك أو مؤسسة مالية رسمية أخرى	
سنوي	مسح الوصول إلى الخدمات المالية	قروض غير مسددة لكل 1000 بالغ	

الملاحق

	لصندوق النقد الدولي		
سنوي	مسح الوصول إلى الخدمات المالية لصندوق النقد الدولي	حامل بوليصة التأمين لكل 1000 بالغ مصنفة حسب التأمين على الحياة و التأمين على غير الحياة	بالعين مع تأمين
سنوي	مسح نظم المدفوعات العالمية للبنك الدولي	معاملات التجزئة غير النقدية لكل 1000 بالغ يشمل : عدد الشيكات التحويلات الائتمانية، الخصم المباشر، معاملات بطاقات الدفع (بطاقات الخصم و بطاقات الائتمان) والمدفوعات بأدوات النقود الإلكترونية (أدوات النقود الإلكترونية القائمة على البطاقات منتجات النقود عبر الهاتف المحمول و منتجات النقود عبر الإنترنت	معاملات غير نقدية
كل ثلاثة سنوات	مؤشر البنك الدولي العالمي	إجراء مدفوعات رقمية أو تلقيها (%من العمر 15 عاما فأكثر) النسبة المئوية للبالغين الذين يستخدمون حساب معاملات (مع بنك أو مؤسسة مالية رسمية أخرى أو مزود خدمة الأموال عبر الهاتف المحمول) لإجراء أو تلقي مدفوعات مالية رقمية. يتضمن: استخدام الإنترنت لدفع الفواتير أو إجراء عمليات شراء عبر الإنترنت، استخدام الهاتف لدفع الفواتير أو إجراء عمليات شراء أو إرسال الأموال أو تلقيها من حساب (مع بنك أو مؤسسة مالية رسمية أخرى أو مزود خدمة الأموال عبر الهاتف المحمول)، استخدام بطاقة الخصم أو الائتمان لإجراء دفعة مباشرة من حساب، إرسال أو استقبال التحويلات من / إلى الحساب، تلقي الأجرور أو مدفوعات التحويل الحكومية أو المدفوعات الزراعية إلى حساب ، إرسال الرسوم المدرسية من حساب.	البالغون يستخدمون المدفوعات الرقمية

التكرار	المصدر	المؤشر	الفئة
كل ثلاثة سنوات	مؤشر البنك الدولي العالمي	اجراء الدفع باستخدام الهاتف المحمول (%من العمر 15 عاما فأكثر) النسبة المئوية للبالغين الذين يستخدمون الهاتف المحمول لدفع الفواتير أو إجراء عمليات شراء أو إرسال الأموال أو تلقيها من حساب (مع بنك أو مؤسسة مالية رسمية أخرى أو مزود خدمة الأموال عبر الهاتف المحمول)	الدفع باستخدام الهاتف المحمول (من حساب)
كل ثلاثة سنوات	مؤشر البنك الدولي العالمي	الدفع باستخدام الإنترنت (% من العمر 15 عاما فأكثر) النسبة المئوية للبالغين الذين يستخدمون الإنترنت لدفع الفواتير أو الشراء أو إرسال الأموال عبر الإنترنت	المدفوعات باستخدام الإنترنت
كل ثلاثة سنوات	مؤشر البنك الدولي العالمي	السداد باستخدام بطاقة الخصم % من العمر 15 عاما فأكثر) النسبة المئوية للبالغين الذين يستخدمون بطاقة الخصم لإجراء دفعة مباشرة من حساب مع بنك أو مؤسسة مالية رسمية أخرى)	الدفع باستخدام بطاقة مصرفية
كل ثلاثة سنوات	مؤشر البنك الدولي العالمي	رواتب مستلمة أو تحويلات حكومية إلى حساب (% من العمر 15 عامًا فأكثر) النسبة المئوية للبالغين الذين يتلقون أجورًا أو تحويلات حكومية إلى حساب (مع بنك أو مؤسسة مالية رسمية أخرى أو مزود خدمة الأموال عبر الهاتف المحمول)	الدفع باستخدام الحساب
كل ثلاثة سنوات	مؤشر البنك الدولي العالمي	لمعدل المرتفع لاستخدام الحساب (% من العمر 15 عامًا فأكثر) النسبة المئوية للبالغين الذين يستخدمون الحساب بشكل متكرر. يُعرف "التكرار العالي" بأنه أخذ أموال من حساب (حسابات) شخصي في بنك أو مؤسسة مالية رسمية أخرى 3 مرات أو أكثر في شهر عادي، بما في ذلك عمليات السحب النقدي أو المدفوعات الإلكترونية أو المشتريات أو	تكرار استخدام الحساب بشكل كبير

		الشيكات أو أي نوع آخر خصم السداد، إما عن طريق صاحب الحساب أو أطراف ثالثة	
كل ثلاثة سنوات	مؤشر البنك الدولي العالمي	الحفظ في مؤسسة مالية (%) من العمر 15 عامًا فأكثر) النسبة المئوية للبالغين الذين ادخروا في بنك أو مؤسسة مالية رسمية أخرى في العام الماضي	نزعة الأناخار
مؤشرات استخدام : الشركات			
5-3 سنوات	استطلاعات الشركات للبنك الدولي ES(WB)	الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حساب في مؤسسة مالية رسمية (%)	المؤسسات المصرفية الرسمية
		النسبة المئوية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم التي لديها	
		حساب في بنك أو مؤسسة مالية رسمية أخرى	
سنوي	مسح الوصول إلى الخدمات المالية لصندوق النقد الدولي	حسابات ودائع الشركات الصغيرة والمتوسطة (كنسبة مئوية من المقترضين من الشركات غير المالية)	
		لشركات التي لديها قرض أو حد ائتمان مستحق في مؤسسات منظمة	
	استطلاعات الشركات للبنك الدولي	النسبة المئوية للشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قرض أو حد ائتمان مستحق من بنك أو مؤسسة مالية رسمية أخرى	
5-3 سنوات	مسح الوصول إلى الخدمات المالية لصندوق النقد الدولي	حسابات قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة (كنسبة مئوية من المقترضين من الشركات غير المالية)	
سنوي			
5- سنوات	استطلاعات الشركات للبنك الدولي	الشركات الصغيرة والمتوسطة التي ترسل أو تتلقى مدفوعات رقمية من حساب (%) النسبة المئوية للشركات الصغيرة والمتوسطة التي ترسل أو تستقبل مدفوعات رقمية من حساب	المدفوعات الرقمية من و إلى الشركات

التكرار	المصدر	المؤشر	الفئة
مؤشرات الوصول			
مؤشرات الوصول: نقاط الخدمة المادية			
سنوي	مسح الوصول إلى الخدمات المالية لصندوق النقد الدولي (FAS/IMF)	عدد الفروع لكل 100,000 بالغ	نقاط الخدمة
سنوي	مسح الوصول إلى الخدمات المالية لصندوق النقد الدولي (FAS/IMF)	عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100,000 بالغ	
سنوي	مسح الوصول إلى الخدمات المالية لصندوق النقد الدولي (FAS/IMF)	وكلاء مزودي خدمات الدفع لكل 100 ألف بالغ	
		يشمل: وكلاء البنوك ومؤسسات إيداع الودائع الأخرى، وكذلك الكيانات المتخصصة مثل مشغلي تحويل الأموال ومصدري الأموال الإلكترونية	
سنوي	مسح الوصول إلى الخدمات المالية لصندوق النقد الدولي (FAS/IMF)	عدد منافذ الوكلاء المتقبلين لكل 100,000 بالغ	
سنوي	مسح نظم المدفوعات العالمية للبنك الدولي	عدد أجهزة نقاط البيع لكل 100,000 بالغ	
		الوصول إلى الهاتف المحمول أو الإنترنت في المنزل (% من العمر 15 عاما فأكثر)	
كل ثلاث سنوات	استطلاع غالوب العالمي	النسبة المئوية للبالغين الذين لديهم إمكانية الوصول إلى هاتف أو جهاز محمول أو الوصول إلى الإنترنت في المنزل	

الملاحق

سنوي	مسح نظم المدفوعات العالمية للبنك الدولي	عدد بطاقات السحب لكل 1000 بالغ	مكتبة بطاقة الخصم
5-3 سنوات	استطلاعات الشركات للبنك الدولي	الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها محطة نقاط بيع (%) النسبة المئوية للشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها نقطة بيع (POS)	نقاط خدمة المؤسسة
سنوي	مسح نظم المدفوعات العالمية للبنك الدولي	قابلية التشغيل البيئي لشبكات ATM وقابلية التشغيل البيئي لمحطات نقاط البيع POS (0-1) تأخذ القيمة 1 إذا كانت معظم أو كل شبكات ATM (/ محطات POS) مترابطة و 0 إذا لم تكن مترابطة	قابلية التشغيل البيئي لنقاط الخدمة
مؤشرات الجودة			
مؤشرات الجودة: المعرفة المالية و القدرة			
دوري	<ul style="list-style-type: none"> استطلاعات القدرة المالية للبنك الدولي FCS(WB) محو الأمية المالية الوطنية لمنظمة التعاون الاقتصادي و التنمية NEL(OECD) استطلاعات الشمول IS 	النتيجة الحسابية للمعرفة المالية والتي تلخص الإجابات الصحيحة للأسئلة حول المفاهيم المالية الأساسية، مثل: التضخم، سعر الفائدة، الفائدة المركبة، تنويع المخاطر، الغرض الرئيسي من التأمين	المعرفة المالية
كل ثلاثة سنوات	مؤشر البنك الدولي العالمي	استخدام المدخرات للتمويل الطارئ النسبة المئوية للبالغين الذين يستجيبون للمدخرات	سلوك المالي

التكرار	المصدر	المؤشر	الفئة
مؤشرات الوصول			
مؤشرات الوصول: نقاط الخدمة المادية			
سنوي	مسح الوصول إلى الخدمات المالية لصندوق النقد الدولي (FAS/IMF)	عدد الفروع لكل 100,000 بالغ	نقاط الخدمة
سنوي	مسح الوصول إلى الخدمات المالية لصندوق النقد الدولي (FAS/IMF)	عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100,000 بالغ	
سنوي	مسح الوصول إلى الخدمات المالية لصندوق النقد الدولي (FAS/IMF)	وكلاء مزودي خدمات الدفع لكل 100 ألف بالغ	
		يشمل: وكلاء البنوك ومؤسسات إيداع الودائع الأخرى، وكذلك الكيانات المتخصصة مثل مشغلي تحويل الأموال ومصدري الأموال الإلكترونية	
سنوي	مسح الوصول إلى الخدمات المالية لصندوق النقد الدولي (FAS/IMF)	عدد منافذ الوكلاء المتنقلين لكل 100,000 بالغ	
سنوي	مسح نظم المدفوعات العالمية للبنك الدولي	عدد أجهزة نقاط البيع لكل 100,000 بالغ	
		الوصول إلى الهاتف المحمول أو الإنترنت في المنزل (% من العمر 15 عاما فأكثر)	
كل ثلاث سنوات	استطلاع غالوب العالمي	النسبة المئوية للبالغين الذين لديهم إمكانية الوصول إلى هاتف أو جهاز محمول أو الوصول إلى الإنترنت في المنزل	
سنوي	مسح نظم المدفوعات العالمية للبنك الدولي	عدد بطاقات السحب لكل 1000 بالغ	كثافة
3-5 سنوات	استطلاعات الشركات للبنك الدولي	الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها محطة نقاط بيع (%) النسبة المئوية للشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها نقطة بيع (POS)	خدمة نقاط المؤسسة
سنوي	مسح نظم المدفوعات العالمية للبنك الدولي	قابلية التشغيل البيئي لشبكات ATM وقابلية التشغيل البيئي لمحطات نقاط البيع POS (0-1) تأخذ القيمة 1 إذا كانت معظم أو كل شبكات ATM / محطات POS مترابطة و 0 إذا لم تكن مترابطة	قابلية التشغيل البيئي لنقاط الخدمة

مؤشرات الجودة

مؤشرات الجودة: المعرفة المالية و القدرة

دوري	استطلاعات القدرة المالية للبنك الدولي (FCS(WB))	النتيجة الحسابية للمعرفة المالية والتي تلخص الإجابات الصحيحة للأسئلة حول المفاهيم المالية الأساسية، مثل: التضخم، سعر الفائدة، الفائدة المركبة، تنوع المخاطر، الغرض الرئيسي من التأمين	المعرفة المالية
	محو الأمية المالية الوطنية لمنظمة التعاون الاقتصادي و التنمية (NEL(OECD))		
	استطلاعات الشمول IS		
كل ثلاثة سنوات	مؤشر البنك الدولي العالمي	استخدام المدخرات للتمويل الطارئ النسبة المئوية للبالغين الذين يستجيبون للمدخرات	السلوك المالي
التكرار	المصدر	المؤشر	الفئة

مؤشرات الجودة : سلوك السوق و حماية المستهلك

سنوي	المسح العالمي لحماية المستهلك للبنك الدولي (GCPS(WB))	مؤشر إفصاح يجمع بين وجود مجموعة متنوعة من متطلبات الإفصاح:	متطلبات الإفصاح
		متطلبات اللغة البسيطة (على سبيل المثال مفهومه حظر البنود المخفية)، متطلبات اللغة المحلية، تنسيق الإفصاح الموحد المحدد، حقوق الرجوع والعمليات السعر الإجمالي الذي يتعين دفعه للحصول على الائتمان (أساسي التكاليف بالإضافة إلى أسعار العمولات والرسوم والتأمين والضرائب)	
سنوي	المسح العالمي لحماية المستهلك للبنك الدولي	مؤشر يعكس وجود آليات رسمية لتسوية المنازعات الداخلية والخارجية:	حل النزاعات
		مؤشر آلية تسوية المنازعات الداخلية: القوانين التي تحدد معايير حل الشكاوى ومعالجتها من قبل المؤسسات المالية (بما في ذلك التوقيت، وإمكانية الوصول، ومتطلبات تنفيذ إجراءات معالجة الشكاوى)	
		مؤشر آلية تسوية المنازعات الخارجية: لنظام المطبق الذي يسمح للعميل إلى النجوم إلى طرف ثالث ميسور التكلفة و فعال (وكالة اشرافية أو محقق شكاوي مالي أو مؤسسة معادلة)	

مؤشرات الجودة : معوقات الاستخدام

<p>5-3 سنوات</p>	<p>استطلاعات الشركات للبنك الدولي</p> <p>لوحة النتائج للشركات الصغيرة و المتوسطة لمنظمة التعاون الاقتصادي و التنمية (OECD) SME scoreboard</p>	<p>النسبة المئوية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم المطلوبة لتقديم ضمانات على آخر قرض مصرفي</p>	<p>معايير الائتمان</p>
<p>سنوي</p>	<p>مجموعة البنك الدولي لممارسة الأعمال التجارية</p>	<p>قوة أنظمة الإبلاغ عن الائتمان وفعالية قوانين الضمانات والإفلاس في تسهيل الإقراض</p>	<p>الحصول على الائتمان</p>