

مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة الليسانس مهني في  
ميدان : علوم اقتصادية و تجارية و علوم التسيير فرع  
علوم مالية ومحاسبة، تخصص محاسبة و مالية

# دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

دراسة حالة بنك السلام الجزائر ( 2021-2019 )

تحت اشراف الاستاذة :

- بخالد عائشة

من إعداد الطالبتين :

- بالحشاني نور وصال

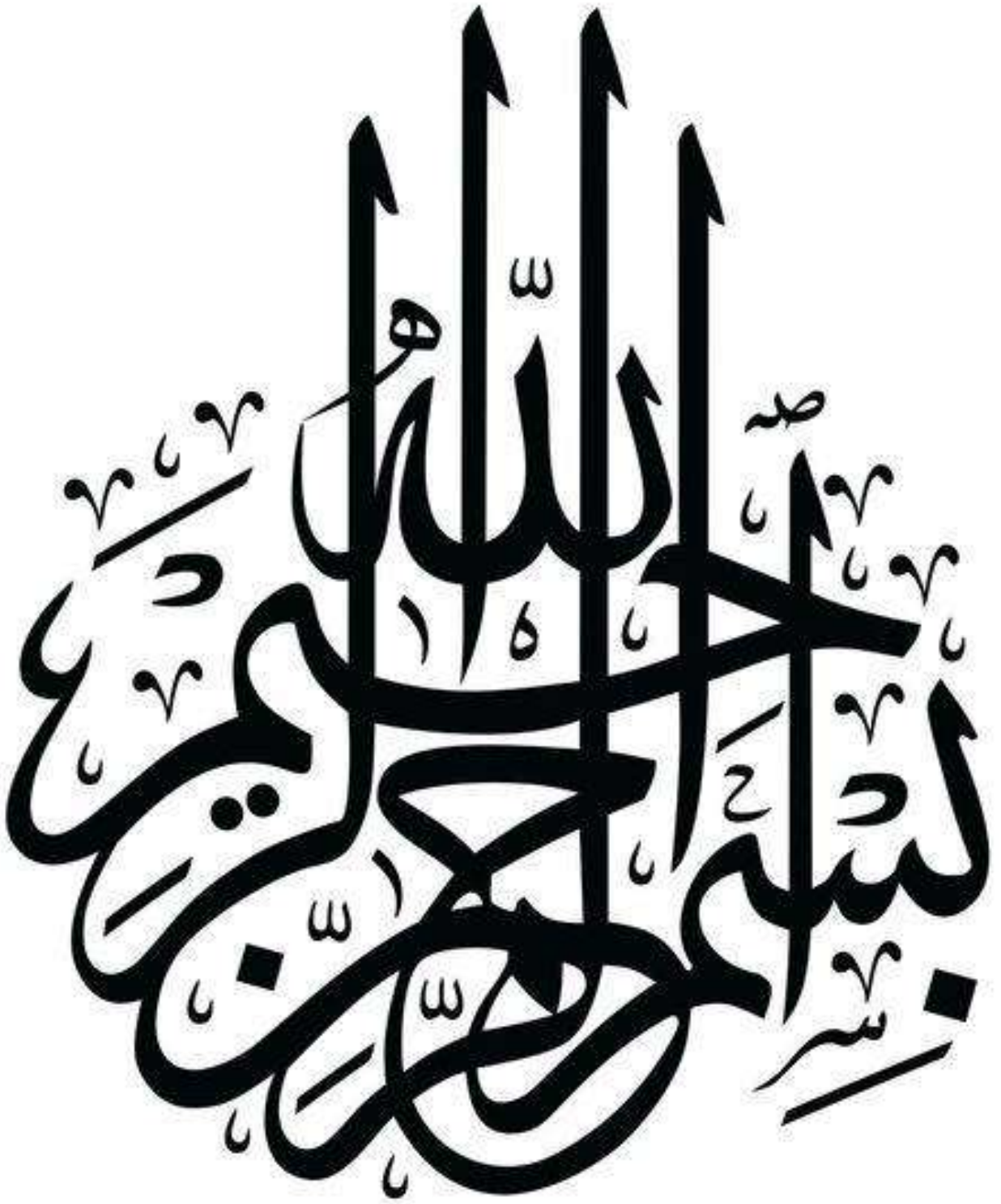
- كانوري سارة

الصفة	الجامعة	إسم ولقب الأستاذ
رئيسا		
مشرفا		
مناقشا		

السنة الجامعية : 2023 / 2024







# إهداء

من قال أنا لها " نالها " .

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون،  
لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق كان محفوفًا بالتسهيلات ،  
لكني فعلتها و نلتها .

الحمد لله شكرا و حبا و امتنانا، الذي بفضلها ها انا اليوم  
أنظر الى حلما طال إنتظاره وقد أصبح واقعا أفخر به .

إلى نفسي

إلى ملاكي الطاهر " أمي " رحمها الله

إلى من دعمني بلا حدود و أعطاني بلا مقابل " أبي "

إلى ذات الفضل العظيم " زوجة أبي "

إلى من آمنوا بقدراتي ووقفوا خلفي كظلي " إخوتي "

نور وصال



# إهداء

إلى صاحب السيرة العطرة، والفكر المستنير فلقد كان له  
الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي  
(والدي الحبيب)، أطل الله في عمره.

إلى من وضعتني على طريق الحياة، وجعلتني رابط الجأش  
وراعتني حتى صرت كبيرا  
(أمي الغالية)، طيب الله ثراها.

إلى إخوتي؛ من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات  
والصعاب. إلى جميع أساتذتي الكرام؛ ممن لم يتوانوا في مد  
يد العون لي

أهدي إليكم بحثي وأتمنى كل رضاكم

سارة





# شكر و عرفان

وأخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين

الحمد لله الذي ما تم جهد ولا ختم سعي إلا بفضلته

وما تخطى العبد من عقبات و صعوبات إلا بتوفيقه و معونته

نتقدم بجزيل الشكر و الامتنان إلى الأستاذة المشرفة بخالد عائشة التي كانت  
عونا لنا من أجل إنجاح هذا العمل المتواضع راجين من الله عز وجل أن  
يجازيها خير الجزاء

كما نتوجه بالشكر و العرفان الى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة لقبولهم  
مناقشة هذه الأطروحة و إثراء جوانبها

وإلى كل من ساهم في إنجاح هذا العمل المتواضع من قريب أو بعيد



## الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي من أجل وصول كافة فئات المجتمع إلى جميع الخدمات و المنتجات المالية بسهولة من خلال تحديد تغير المعاملات باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني و كذا قياس أبعاد الشمول المالي في بنك السلام الجزائر خلال الفترة 2019 – 2021 و ذلك باستخدام عملية تحليل إحصائيات البنك خلال هذه الفترة، و توصلت الدراسة إلى أن:

التكنولوجيا المالية تساهم في تعزيز الشمول المالي فتقلل من تكلفة الخدمات المالية، و كذا المسافات بين المناطق الريفية و مراكز فروع البنك.

**الكلمات المفتاحية :** تكنولوجيا مالية، شمول مالي، خدمات مالية، منتجات مالية.

## Abstract :

This study aimed to highlight the impact of financial technology on financial inclusion to ensure that all segments of society can easily access all financial services and products. This was achieved by examining the changes in transactions using electronic payment methods and measuring the dimensions of financial inclusion at Al Salam Bank Algeria during the period 2019-2021 through the analysis of the bank's statistics during this period. The study concluded that financial technology contributes to enhancing financial inclusion by reducing the cost of financial services and bridging the distance between rural areas and bank branches.

**Keywords:** Financial technology, Financial inclusion, Financial services, Financial products.



قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	الإهداء
III	الشكر
IV	الملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال البيانية
VIII	قائمة الملاحق
IX	قائمة الاختصارات و الرموز
1	المقدمة
04	الفصل الأول : الأدبيات النظرية للشمول المالي و التكنولوجيا المالية
05	تمهيد
06	المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول الشمول المالي و التكنولوجيا المالية
16	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
18	خلاصة الفصل
21	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لبك السلام
21	تمهيد
21	المبحث الأول : الطريقة والادوات المستخدمة
25	المبحث الثاني : عرض النتائج و مناقشتها
43	خلاصة الفصل
44	الخاتمة
48	المصادر و المراجع
50	الفهرس

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
07	نشأة و تطور مصطلح الشمول المالي	1-1
09	مؤشرات قياس أبعاد الشمول المالي	2-1
12	أسس التكنولوجيا المالية	3-1
16	يمثل الدراسات السابقة	4-1
25	عدد الأجهزة التي تم رصدها تحت الخدمة في البنك	1-2
26	عدد العمليات المستخدمة عن طريق وسائل الدفع	2-2
27	عدد البطاقات المنتجة في البنك	3-2
28	يوضح إيرادات البنك من خلال إقتطاعات على عمليات المدفوعات الالكترونية	4-2
30	يمثل إنتشار فروع بنك السلام في الجزائر	5-2
31	يبين قائمة الصرافات الآلية	6-2
32	حزمة خدمات السلام سمارت بنكنغ بريميوم و ويمباي مصرف السلام الجزائر -المؤسسات	7-2
33	حزمة خدمات السلام سمارت بنكنغ بريميوم و ويمباي مصرف السلام الجزائر-الأفراد و المهنيين	8-2
35	يوضح أشكال التمويل و المتعامل الاقتصادي	9-2
38	يمثل نصائح و إرشادات مصرف السلام لعملائه	10-2

قائمة الاشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
11	مراحل تطور التكنولوجيا المالية	1-1
15	يمثل بطاقة فيزا كارت	2-1
15	يمثل بطاقة ماستر كارد	3-1
15	يمثل البطاقة الالكترونية أمريكا اكسبريس	4-1
26	يمثل استخدام أجهزة TPE في بنك السلام	1-2
27	تطور حجم العمليات باستخدام وسائل الدفع في بنك السلام	2-2
28	يمثل تطور البطاقات المنتجة في بنك السلام	3-2
29	يمثل تطور في إيرادات البنك من خلال الاقتطاعات على العمليات الالكترونية في بنك السلام	4-2
36	شكل يوضح عدد ودائع العملاء	5-2



# المقدمة

## أ. توطئة

يعد الوصول إلى الخدمات المالية أمرًا بالغ الأهمية في تعزيز النمو الاقتصادي والحد من الفقر وتعزيز التنمية الاجتماعية. ومع ذلك، لا يزال جزء كبير من سكان العالم يعانون من نقص الخدمات المصرفية التقليدية، مما يحد من فرصهم في الشمول المالي برزت التكنولوجيا المالية (Fintech) كقوة تخريرية في السنوات الأخيرة، حيث أدت إلى تحويل مشهد الخدمات المالية وتوفير سبل جديدة لتوسيع الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية .

يشمل الشمول المالي توافر المالية وإمكانية الوصول إليها والقدرة على تحمل تكاليفها للأفراد والشركات. ويفضل استخدامها المبتكر للتكنولوجيا والبيانات، تتمتع التكنولوجيا المالية بالقدرة على إحداث ثورة في الخدمات المالية، وتمكين قنوات توصيل جديدة، وتعزيز الكفاءة وخفض التكاليف. ومن خلال الاستفادة من المنصات الرقمية والأجهزة المحمولة والتحليلات المتقدمة، يمكن لحلول التكنولوجيا المالية معالجة قيود الأنظمة المصرفية التقليدية وتوسيع نطاق الخدمات المالية لتشمل الأفراد والشركات المستبعدة سابقًا.

## ب. طرح الإشكالية

من خلال ما سبق و للوصول لأهم النتائج المتعلقة بالموضوع يمكن طرح الإشكالية التالية : ما مدى تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في البنوك ؟

إنطلاقاً من الإشكالية يمكننا طرح الأسئلة الفرعية الآتية :

- ✓ هل الصرافات الآلية تسهل الوصول الى الخدمات المالية في مصرف السلام ؟
- ✓ هل التكنولوجيا المالية تساهم في خفض تكلفة الوصول الى الخدمات المالية مقارنة بالخدمات التقليدية؟

## ت. الفرضيات

- ✓ زيادة عدد الصرافات الآلية تسهل الوصول الى الخدمات المالية في مصرف السلام .
- ✓ التكنولوجيا المالية تساهم في خفض تكلفة الوصول الى الخدمات المالية مقارنة بالخدمات التقليدية .

## ث . مبررات إختيار الموضوع

- ✓ مبررات ذاتية :
- الرغبة في التعرف على هذا الموضوع .
- تقريب الصورة النظرية بالواقع .

## ✓ مبررات موضوعية :

- حداثة الموضوع .

- حاجة الموضوع للمزيد من البحوث الدراسية .

### ج . أهداف الدراسة و أهميتها

#### ▪ اهداف الدراسة :

- ✓ الوقوف على مفهوم الشمول المالي ، أبعاده، ومؤشراته .
- ✓ الوقوف على مفهوم التكنولوجيا المالية، أسسها، أدواتها .
- ✓ دراسة مدى تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في البنوك .

#### ▪ أهمية الدراسة :

إكتسب موضوع الشمول المالي في السنوات الاخيرة إهتماما متزايدا على المستوى الدولي و خصوصا بعد الأزمة المالية التي شهدها العالم عام 2008، حيث ساعد التطور الكبير لوسائل الاتصال عبر الانترنت و التقنيات الحديثة، على تمكين المؤسسات المالية من توسيع نطاق الشمول المالي .

### ح . حدود الدراسة

- ✓ الحدود المكانية : بنك السلام الجزائر
- ✓ الحدود الزمانية : خلال الفترة الممتدة من 2019 – 2021

### خ . منهج الدراسة

إعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري و التحليلي في الجانب التطبيقي بهدف الاجابة على الاشكالية المطروحة أي توضيح تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي .

### د . هيكل البحث

قمنا بتحليل إشكاليتنا على خطة تنقسم الى فصلين هما :

#### الفصل الأول :

يحتوي على المنظور النظري و التطبيقي للشمول المالي و التكنولوجيا المالية بحيث يحتوي على مبحثين، الاول يخص المفاهيم الأساسية للمتغيرين و الذي ينقسم الى مطلبين، المطلب الأول مخصص للشمول المالي و المطلب الثاني مخصص للتكنولوجيا

المالية . كما يحتوي المبحث الثاني الذي يخص الدراسات السابقة التي تعالج متغيرات دراستنا على ثلاثة مطالب الأول مخصص لدراسات باللغة العربية و الثاني مخصص لدراسات باللغة الأجنبية و الثالث مخصص لمقارنة الدراسات الحالية بالسابقة .

### **الفصل الثاني :**

لتقديم الصورة المثلى للدراسة تضمن هذا الفصل مبحثين، يحتوي المبحث الأول على مطلبين، يتكون الأول على الطريقة المتبعة و المتمثلة في مجتمع وعينة و متغيرات الدراسة أما المطلب الثاني يتكون من الأدوات و البرامج المستخدمة في الدراسة، وبالنسبة للمبحث الثاني فيتضمن مطلبين أيضا يختص الاول في عرض النتائج ومناقشتها و يختص الثاني في عرض نتائج الدراسة و تحليلها .



الفصل الاول : الادبيات

النظرية والتطبيقية

للشمول المالي و

التكنولوجيا المالية



**تمهيد :**

يشهد العالم اليوم تكنولوجيا كبيرة و ذلك على جميع القطاعات الاقتصادية عامة و المالية خاصة، حيث بات هذا القطاع الاخير يلبي الكثير من الحاجيات و الخدمات المالية بطرق مختلفة و متقدمة من حيث السرعة والتكلفة و هذا عن طريق تبنيها مجموعة من التقنيات الحديثة المنتشرة على المستوى العالمي و التي ساهمت في تطوير الصناعات و الخدمات المالية المصرفية.

**ومن خلال ما سبق سوف نبين في هذا الفصل ما يلي :**

**المبحث الاول : مفاهيم اساسية حول الشمول المالي و التكنولوجيا المالية.**

**المبحث الثاني : الدراسات السابقة .**

## المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الشمول المالي و التكنولوجيا المالية

سنرى في هذا المبحث المفاهيم العامة للشمول المالي والتكنولوجيا المالية بالإضافة الى أسس التكنولوجيا المالية .

### المطلب الأول : الشمول المالي

فرض مصطلح الشمول المالي نفسه بقوة على الساحة الاقتصادية عموما والمالية والمصرفية بشكل خاص خلال السنوات الأخيرة لما له من أهمية في تحقيق الاستقرار المالي و الاقتصادي للدول، سيتم في هذا المطلب التطرق إلى مجموعة من التعريفات الخاصة به بالإضافة الى أبعاده و مؤشراتته .

### الفرع الأول : مفهوم و نشأة الشمول المالي

سيتم في هذا الفرع التطرق إلى مجموعة من التعريفات الخاصة بالشمول المالي، إضافة إلى معرفة السياق التاريخي لظهور مصطلح الشمول المالي.

### أولا : تعريف الشمول المالي

**تعريف 1 :** عرفت مجموعة العشرين G20 و التحالف العالمي للشمول المالي AFI الشمول المالي بأنه : الاجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول و إستخدام كافة فئات المجتمع، وبما يشمل الفئات الميسورة للخدمات و المنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم ، بشكل عادل و شفاف و بتكاليف معقولة.<sup>1</sup>

**تعريف 2 :** عرف بنك الجزائر الشمول المالي على أنه إتاحة و استخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته و أفراده و بالأخص تلك المهمشة منها ، وذلك من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية و التوفير ، و خدمات الدفع و التحويل ، و خدمات التأمين و خدمات التمويل و الائتمان و ابتكار خدمات مالية أكثر ملائمة و بأسعار منافسة و عادلة ذلك بالإضافة إلى العمل على حماية حقوق

<sup>1</sup> غماري سهيلة، سنوسي بريسكي ايمان، زناسني سمية، الشمول المالي و تحدياته في الدول العربية: ما واقع الاقتصاد الجزائري؟، مجلة اقتصاد المال والاعمال، العدد1، الجزائر، 2022، ص 4

مستهلكي الخدمات المالية، وتشجيع تلك الفئات على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم لتفادي لجوء البعض إلى القنوات و الوسائل الغير رسمية<sup>1</sup> .

**تعريف 3:** التعريف الاسلامي للشمول المالي : يؤكد أنه هناك تكامل بين مفهوم الشمول المالي بشكل جيد مع الأهداف الأساسية لمقاصد الشريعة التي تركز على تعزيز رفاهية كل فرد في المجتمع من خلال وصوله الى كافة الموارد المالية التي قدمها الله لهم بما في ذلك الفقراء المحرومين، ويتم ذلك عن طريق نمذجي التمويل الاسلامي : المشاركة و تقاسم الخسائر ، و نموذج إعادة توزيع الثروة الوقف و الزكاة، وهذا ما يفتقره النظام المالي التقليدي<sup>2</sup>.

من خلال التعريفات السابقة يتبين أن الشمول المالي هو: توفير الوصول الى كافة المنتجات و الخدمات المالية، الحسابات المصرفية، القروض، التأجير التمويلي، التأمين، ... لمختلف فئات المجتمع بغض النظر عن موقعهم الجغرافي أو وضعهم الاقتصادي . و ذلك من خلال توفير وسائل و أدوات مبتكرة مثل التطبيقات المصرفية عبر الهاتف المحمول و الدفع الالكتروني .

### ثانيا : نشأة الشمول المالي

تجدر الاشارة الى ضرورة التفريق بين التخلي الاختياري عن السعي وراء استخدام المنتجات و الخدمات المالية بسبب إنعدام الحاجة اليها أو لأسباب ثقافية أو عقائدية و بين عدم الوصول اليها و عدم استخدامها بسبب عدم توافرها أو بسبب عدم القدرة على امتلاكها. سيتم من خلال الجدول الموالي عرض أهم المحطات التي مر بها استخدام مصطلح الشمول المالي :

### جدول رقم (1-1) : نشأة و تطور مصطلح الشمول المالي

السنة	أهم الملامح و السمات
1993	ظهور مصطلح الشمول المالي اول مرة في دراسة ليشون و ثرفت على الخدمات المالية في جنوب شرق انجلترا تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية
1999	استخدام مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الافراد الى

<sup>1</sup> بولمرج وحيدة، المنتجات البنكية الاسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، الجزائر، 2023، ص3.

<sup>2</sup> بولمرج وحيدة، مرجع سبق ذكره، ص3.

الخدمات المالية المتوافرة	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ازدياد الاهتمام بالشمول المالي في أعقاب الازمة المالية العالمية حيث التزمت الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف الى تعزيز و تسهيل وصول كافة فئات المجتمع الى الخدمة المالية و تمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح .</li> <li>- حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة بتكلفة منخفضة .</li> <li>- تبني مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في اجندة التنمية الاقتصادية و المالية</li> <li>- اعتبار البنك الدولي تعميم الخدمات المالية و تسهيل وصول جميع الفئات اليها ركيزة من أجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك .</li> <li>- إنشاء مؤشر عالمي يعرف بالاشتمال المالي العالي ( FINDEX GLOBAL ) لأكثر من 140 دولة حول العالم</li> <li>- تم إنشاء تحالف من أجل الشمول المالي ( A F L ) .</li> </ul>	<b>2008</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- إطلاق مجموعة البنك الدولي، البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع و المدفوعات، التجزئة المبتكرة</li> <li>- اطلاق العديد من المؤسسات العالية مثل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (c-GAP) ومؤسسة التمويل الدولية ( I F C ) .</li> <li>- برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي .</li> </ul>	<b>2013</b>

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على المكتسبات

### الفرع الثاني : أبعاد و مؤشرات الشمول المالي

يتم تقييم مستويات الشمول المالي في الأنظمة المالية من خلال مؤشرات تضم ثلاث أبعاد أساسية:

#### اولا : أبعاد الشمول المالي

**(1) الوصول للخدمات المالية:** يشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، حيث يتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أحمد يسلم العوش، مدى تطبيق أبعاد الشمول المالي في البنوك اليمنية، مجلة جامعة عدن للعلوم الانسانية و الاجتماعية، قسم العلوم الادارية، كلية المجتمع، 657 ص، اليمن، ص 657.

(2) استخدام الخدمات المالية: يشير إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، من خلال تحديد مدى استخدام العملاء للخدمات المالية، الذي يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة.

(3) جودة الخدمات المالية: تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته حيث أنه على مدى 15 سنة الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي إلى أعمال الدول النامية فبعد الجودة ليس بعدا واضحا ومباشرا حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر عليه مثل تكلفة الخدمات، وعلى المستهلك، فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى التعويض وإلى خدمات حماية المستهلك والكفالة المالية، وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك<sup>1</sup>.

### ثانيا : مؤشرات قياس ابعاد الشمول المالي

هناك عدد من المؤشرات التي تستخدم لقياس أبعاد الشمول المالي نوجزها في الجدول التالي:

#### جدول رقم (1-2) : مؤشرات قياس ابعاد الشمول المالي

المؤشرات	الأبعاد
- عدد نقاط الوصول الى الخدمات - حسابات النقود الالكترونية - مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة	الوصول الى الخدمات المالية
- البالغين الذين لديهم تعامل مصرفي - البالغين الذين لديهم حساب ائتمان منتظم - البالغين حملة وثائق التأمين - المحتفظين بحساب بنكي - التحويلات - الشركات التي لديها حسابات رسمية مالية - عدد معاملات الدفع الغير نقدية	استخدام الخدمات المالية
- المعرفة المالية - السلوك المالي - متطلبات الشفافية	جودة الخدمات المالية

<sup>1</sup> أحمد يسلم العوش، مرجع سبق ذكره .

-	حل النزاعات
-	تكاليف استخدام الخدمات المالية
-	العوائق الائتمانية

المصدر : ( G20 Basic Set of Financial Inclusion indicators 2016 G20 )

## المطلب الثاني : التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية هي تحول رقمي في صناعة الخدمات المالية التي ظهرت كعنصر رئيسي لتحقيق الشمول المالي، سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم التكنولوجيا المالية و أدواتها .

### الفرع الاول : مفهوم و نشأة التكنولوجيا المالية

سيتم في هذا الفرع التطرق إلى تعريف شامل للتكنولوجيا المالية، إضافة إلى معرفة السياق التاريخي لظهور مصطلح التكنولوجيا المالية.

### أولا : مفهوم التكنولوجيا المالية

**تعريف 1:** التكنولوجيا المالية أو FINTECH كلمة مشتقة من اقتران منطقتين متكاملتين : الخدمات المالية و الحلول القائمة على التكنولوجيا المتقدمة .

و قد ترجمت كلمة FINTECH بقاموس اكسفورد على النحو التالي : برامج الكمبيوتر و غيرها من التقنيات المستخدمة . لدعم او تمكين الخدمات المصرفية و المالية<sup>1</sup> .

**تعريف 2:** كما عرف معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية التكنولوجيا المالية على أنها عبارة عن الاختراعات و الابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن و الخدمات المالية<sup>2</sup> .

**تعريف 3:** يشير مفهوم التكنولوجيا المالية إلى التقنيات المرتبطة بالقطاع المالي. كما تشير شركات التكنولوجيا المالية إلى الشركات الناشئة غير المالية ذات الطابع التكنولوجي القوي والتي تستهدف القطاع المالي. ومن

<sup>1</sup> Oxford dictionary of english

<sup>2</sup> خلود براهيمية، صليحة ايصالح، دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المالي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، الجزائر، 2021، ص44 .

خلال تخصيص عروضها و تكييفها لجمهور أوسع من المؤسسات المصرفية التقليدية، توفر شركات التكنولوجيا المالية للعملاء بديلا لعدم المرور عبر البنوك<sup>1</sup>.

إذا فالتكنولوجيا المالية هي تحول رقمي في صناعة الخدمات المالية ، حيث يتم استخدام التكنولوجيا لتحسين كفاءة العمليات و توفير خدمات مالية أكثر سهولة ووصولاً. و ذلك باستخدام الذكاء الاصطناعي ، و الحوسبة السحابية، و الواقع الافتراضي و غيرها .

## ثانيا : نشأة التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية ليست مفهوما جديدا، و لكن يمكن أن تتبع مراحل التطور التي مرت بها، فقد مرت بثلاث مراحل وفقا لما يلي :

شكل رقم (1-2) : مراحل تطور التكنولوجيا المالية



ظهرت هذه المرحلة مع تمرير أول كابل اتصالات عبر المحيط الأطلسي، تلا ذلك ظهور أجهزة الكمبيوتر المركزية العملاقة، والتي أفرزت عدد من المنتجات ذات الصلة بالتكنولوجيا المالية مثل نظام السويفت Swift

ظهرت هذه المرحلة مع تدشين بنك باركليز لأول آلة صراف الـ ATM عام 1967، تم الظهور الأول للهاتف المحمول عام 1983، تبع ذلك الظهور الأول للخدمات المصرفية عبر الانترنت Online Banking وذلك في عام 1985 لتنتهي تلك المرحلة مع الأزمة المالية العالمية عام 2008 لتفسح المجال لظهور أكبر لابتكارات ING التكنولوجيا المالية في المرحلة التالية.

بداية ظهور لاعبين جدد وهي الشركات الناشئة والمتخصصة في مجال التكنولوجيا المالية وظهور عدد من المؤسسات غير المصرفية التي أصبحت تؤدي دور البنوك في بعض الوظائف، أيضا ظهور العملات الرقمية عام 2009 وذلك بهدف توفير حلول الدفع عبر الهاتف والانترنت في عام 2011 ظهرت لأول مرة خدمات تحويل الأموال من فرد لأخر مباشرة، كذلك خدمات الدفع عن طريق الهاتف المحمول، ويمكن تسمية تلك المرحلة بمرحلة الاستغلال الأمثل لاهم موارد التكنولوجيا وهي البيانات.

المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على موقع تقنيا.تو .

### ثالثا : أسس التكنولوجيا المالية

الابتكار المالي يعني الخروج عن المألوف و بالتالي يعني عدم الاستقرار وهو ما ينافي اصل عمل تلك الجهات ولذلك

تبنت مجموعة من الأسس و التي نلخصها في الجدول الموالي :

#### جدول رقم (1-3) : أسس التكنولوجيا المالية

الديمقراطية ( Democratization )	فهي من الناس و إلى الناس
التفكيك ( Disaggregation )	أرخص ، أسرع ، أفضل .
تفكيك الوساطة ( Desintermediation )	بالتقنيات المالية لم يعد هنالك حاجة لوجود وسيط وهو ما يقلل من التكلفة .
اللامركزية ( Decentralization )	التقنيات المالية تقدم خدمات ذات تنظيم ذاتي، و دون الحاجة لوجود هيئة رقابية
عدم التحيز (Dbiasing)	تستهدف التقنيات المالية التخلص من الكثير من المشاكل المرتبطة بالمعاملات المالية .

المصدر : عبد الكريم احمد قندوز، التقنيات المالية و تطبيقاتها في الصناعة المالية الاسلامية، صندوق النقد الدولي، ابو ظبي- الامارات العربية المتحدة، 2019، ص 46.

#### الفرع الثاني : أدوات التكنولوجيا المالية

تستعمل التكنولوجيا المالية عدة أنواع وأشكال تسهل من عمليات تقديم الخدمات ومن خلال هذا المدخل سنتطرق إلى أنواع التقنيات المستخدمة.

لقد إعتبر الدارسون في هذا المجال أن الأوراق التجارية الالكترونية لا تختلف عن مثيلتها التقليدية سوى أنها تتم معالجتها إلكترونيا وعلى هذا تعرف بأنها "محررات معالجة الكترونية بصورة كلية أو جزئية تمثل حق موضوعه مبلغ من النقود، وقابلة للتداول بالطرق التجارية ومستحقة الدفع لدى الإطلاع أو بعد أجل قصير، وتقوم مقام النقود في الوفاء. ولها صورتان في الوفاء.



**أولاً: الصورة الأولى:** الأوراق التجارية الإلكترونية الورقية وهي التي تصدر من البداية بصورة تقليدية على محور ورقي ثم يتم معالجتها إلكترونياً وإدخال مضمونها على دعامة إلكترونية (يعني أن المعالجة الإلكترونية تتم بصورة جزئية وهذا الأمر يأخذ وقتاً)

**ثانياً: الصورة الثانية:** الأوراق التجارية الإلكترونية الممغنطة وتتم بشكل كلي من خلال الوسائط الإلكترونية (أي تصدر من البداية على دعامة إلكترونية ممغنطة ويتم تداولها من خلال الوسائل الإلكترونية)<sup>1</sup>.

## 1 - الأوراق التجارية الإلكترونية

**1 - أ - السفتجة الإلكترونية:** لا يختلف تعريفها عن مثيلتها الورقية ومن ثم يمكن القول بأنها هي عبارة عن محرر شكلي ثلاثي الأطراف معالج إلكترونياً، بصورة كلية أو جزئياً، يتضمن أمراً من شخص يسمى الساحب إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه بأن يدفع مبلغاً من النقود لشخص ثالث يسمى المستفيد لدى الإطلاع أو في تاريخ معين. ويمكن التمييز بين نوعين من السفتجة الإلكترونية:

**1 - ب - السفتجة الورقية أو المقترنة بكشف "la lettre de change relev papier":** تصدر في البداية في شكلها التقليدي على دعامة ورقية ثم يتم معالجتها إلكترونياً عند تقديمها لدى المصرف لتحويلها أو بمناسبة تظهيرها لأي طرف آخر .

ويكون لها شكلية إلكترونية بواسطة بيانات تتداول عبر قنوات الاتصال بين حواسيب الأطراف المتعاملة بها.

**1 - ج - السفتجة الممغنطة "Magnetique.C. R":** تصدر من البداية على دعامة ممغنطة مستوفية لكافة البيانات اللازمة لصحتها الخاصة بالمستفيد، المسحوب والتوقيع الإلكتروني.

والواقع أن هذا النوع هو الذي يمثل قمة الاستفادة من التقنيات الإلكترونية الحديثة، فتحرر وتداول في كل مراحلها بالطرق الإلكترونية.

**1 - د - السند لأمر الإلكتروني:** وهو محرر شكلي ثنائي الأطراف معالج إلكترونياً بصورة كلية أو جزئية يتضمن تعهداً من محرره بدفع مبلغ معين لإذن شخص آخر يسمى المستفيد، والسند لأمر الإلكتروني يخضع لذات الأحكام التي تخضع لها السفتجة الإلكترونية من ضرورة صدوره على نموذج مطبوع إذا كان ورقياً، وتوفر بعض البيانات مثل إسم المصرف والمحرر، رقم الحساب...إلخ.

<sup>1</sup> مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2005، ص349

## 1 - ه - الشيك الإلكتروني: وهو المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التي إعتدنا التعامل بها<sup>1</sup>.

**تعريفه:** وهو محرر ثلاثي الأطراف معالج إلكترونيا بشكل جزئي أو كلي، يتضمن أمرا صادرا من الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإن شخص ثالث يسمى المستفيد

**خصائصه:** تتميز الشيكات الإلكترونية بما يلي:

- ✓ زيادة كفاءة إنجاز عمليات الحسابات والودائع للتجار والمؤسسات المالية؛
- ✓ تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون؛
- ✓ تزويد الزبون بمعلومات عن كشف الحساب؛
- ✓ الصرف الفوري للشيك؛
- ✓ تخفيض تكاليف المصاريف الإدارية.

## 2 - البطاقات المصرفية الإلكترونية :

تصدر من طرف مؤسسات مالية كالمصارف ومصالح البريد، تسمح لحاملها بسحب أو نقل الأموال، فهي بذلك تقدم للعميل خدمتين الدفع والسحب، وتصنف:

### ❖ حسب معيار الوظيفة:

- **البطاقات الائتمانية:** هي الأكثر انتشارا من أنواعها: بطاقة الدفع cartedepaiment، بطاقة الخصم الفوري debitcards، البطاقات المدفوعة مقدما storedvaluecards، بطاقة السحب.

### ❖ حسب معيار الإصدار:

- **بطاقة الفيزا visa carte :** هي الأكثر البطاقات الائتمانية انتشارا على الإطلاق و هي بطاقة متعددة و أعداد حملتها بالملايين و تتعامل مع الملايين من المؤسسات و المحلات التجارية و أجهزة الصرف الآلي.

**الشكل رقم (1-2) : يمثل بطاقة فيزا كارت**

<sup>1</sup> مصطفى كمال طه، مرجع سبق ذكره ، ص349



- بطاقة الماستركارد: تأتي في المرتبة الثانية بعد الفيزا من حيث درجة انتشارها لها عدة أشكال مثل ماستركارد الذهبية، وماستركارد الفضية، وماستركارد لرجال الأعمال.

الشكل رقم (1-3) : يمثل بطاقة ماستر كارد



- بطاقة أمريكا اكسبريس : تصدر عن بنك أمريكان اكسبريس هي مؤسسة مالية كبيرة ولها ثلاث أنواع من البطاقات منها الخضراء، الذهبية، الماسية<sup>1</sup>.

الشكل رقم (1-4) : يمثل البطاقة الالكترونية أمريكا اكسبريس



<sup>1</sup> السيد احمد عبد الخالق، " التجارة الالكترونية والعولمة المنظمة العربية للتنمية الادارية الطبعة الثانية مصر الجديدة، القاهرة 2008، ص 161-164

## المبحث الثاني : الدراسات السابقة

يعتبر الشمول المالي و كذا التكنولوجيا المالية من أهم البحوث العلمية على المستوى الوطني، حيث اشتملت دراستنا للوصول للعلاقة التي تربط بين الشمول المالي و التكنولوجيا المالية، و عليه فإنه من الأهم التطرق إلى الدراسات السابقة التي شملت هذا الموضوع وتناولت إحدى متغيرات دراستنا بصفة مباشرة ومن خلال ما سبق سنتطرق في هذا المبحث إلى أهم الدراسات على المستوى الوطني، بالإضافة إلى بعض الدراسات الاجنبية وتلخيص أهم ما تطرق اليه الباحث فيها و النتائج المتوصل اليها و في الأخير تقييمها و ذلك بذكر أوجه التشابه و الاختلاف .

## المطلب الاول : دراسات باللغة العربية و الاجنبية

إسم الكاتب و السنة	الهدف	متغيرات الدراسة	الإطار الزمني و المكاني	منهج و أداة الدراسة	أهم النتائج
دراسة ( آية عادل محمود عوض، 2021 )	هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر تطبيق الشمول المالي على الاداء المالي بالبنوك بالإضافة الى التعرف على درجة تطبيق البنوك الممثلة لعينة الدراسة للشمول المالي في مصر	الشمول المالي و البنوك			. هناك علاقة ايجابية معنوية ذات دلالة احصائية بين تطبيق الشمول المالي و الاداء المالي . . توسع البنوك في تطبيق الشمول المالي مع وجود مستويات مرتفعة من الوعي بالبنوك و التثقيف المالي لدى الافراد يمكنهم من الوصول واستخدام تلك الخدمات المالية و من ثم جذب اكبر العملاء ذوي فئات مختلفة من الادخار .
دراسة( الداوي أسماء، 2023)	ما دور التكنولوجيا المالية في	التكنولوجيا المالية و الشمول	(2004- 2020) ببعض الدول	المنهج الوصفي في الدراسة	. وجود علاقة طردية بين متغيرين اي كلما زادت التكنولوجيا المالية زادت درجة الشمول المالي .

تعزيز الشمول المالي و واقعها بالجزائر في الفترة(2004-2020)؟"	المالي	العربية	النظرية و المنهج التحليلي في الدراسة التطبيقية	. وجود ضعف في مستوى الشمول المالي في الجزائر وبعض الدول العربية مما جعلها تصنف ضمن دول المتوسطة من حيث تحقيقها للشمول المالي.
دراسة (ريان جريدي، 2022) تعزيز الشمول المالي في دور التكنولوجيا المالية الشمول المالي؟"	التكنولوجيا المالية و الشمول المالي	(2010-2018) القطاع المصرفي في الجزائر	المنهج الوصفي في الدراسة النظرية و المنهج التحليلي في الدراسة التطبيقية	. وجود أثر معنوي موجب لاستخدام بطاقات الدفع الالكتروني ما بين البنوك على الشمول المالي. لم يكن هناك اي اثر لاستخدام اجهزة الصراف الالي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر خلال فترة الدراسة.
دراسة (مروى قاسمي، 2021) ما مدى وجود علاقة بين الشمول المالي و الاداء البنكي في الجزائر؟"	الشمول المالي و الاداء البنكي	(2011-2019) ك البنوك الجزائرية للفترة	المنهج الوصفي في الدراسة النظرية و المنهج التحليلي لدراسة حالة في الجانب التطبيقي	. الجزائر لا تزال متأخرة في تحسين كفاءة وصول الخدمات المالية الى مختلف شرائح المجتمع. المؤشرات المقاسة تعكس مستوى اقل من المطلوب مقارنة مع دول العالم.
دراسة (تقي الدين بن عرفة، 2019) هل يمكن أن تقوم موجة التكنولوجيا المالية لتمهيد الطريق لنظام مالي أكثر شمولاً؟"	التكنولوجيا المالية و الشمول المالي	جامعة العربي التبسي		. التكنولوجيا المالية تعد الاداة المناسبة لايجاد حلول مبتكرة و ادوات مالية جديدة من شأنها اتاحة الخدمات و المنتجات المالية و تسهيل الوصول اليها

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على أبحاثهم

### المطلب الثالث : مقارنة الدراسات الحالية بالدراسات السابقة

سيتم التطرق في هذا المطلب الى ذكر اوجه التشابه و اوجه الاختلاف بين دراستنا الحالية و الدراسات السابقة كما يلي :

#### الفرع الأول : أوجه التشابه

- لقد تشابهت دراستنا الحالية مع أغلبية الدراسات السابقة في المتغير التابع وهو التكنولوجيا المالية .
- إشتكرت معظم الدراسات في الشمول المالي حول هدف رئيسي هو نشر الثقافة المالية وإتاحته لكافة فئات المجتمع، أما في مجال التكنولوجيا المالية فالهدف الرئيسي هو تعميم إستعمال التكنولوجيا المالية في كافة المجتمع.
- إتمدت أغلب الدراسات السابقة في مجملها للمنهج التحليلي الوصفي.

#### الفرع الثاني : أوجه الاختلاف

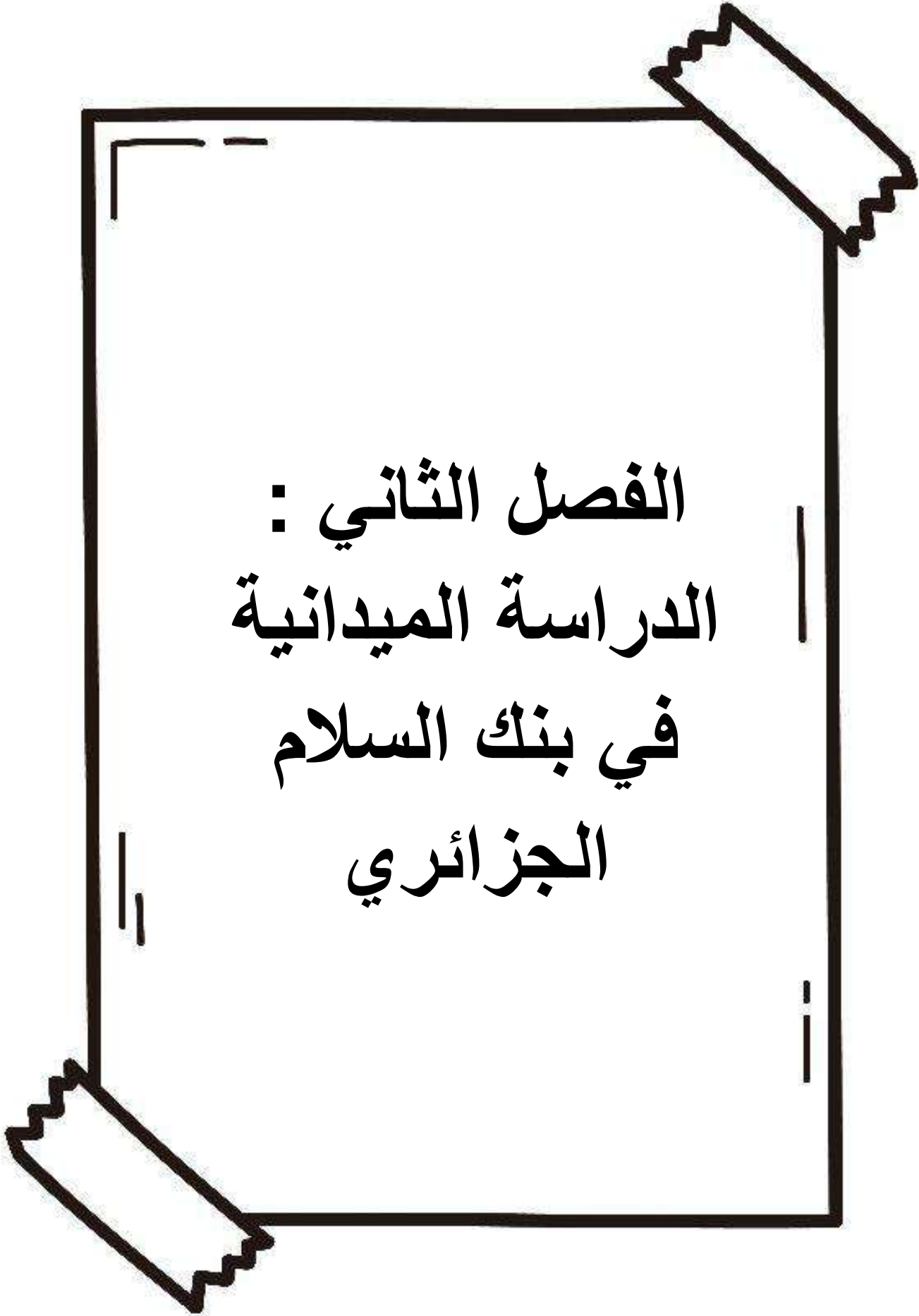
- لقد إختلفت دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة في بيئة الدراسة حيث أجريت الدراسات في بيئة مختلفة فمنها من أجريت داخل الوطن و في ولايات مختلفة أما الدراسات الأخرى فكانت في خارج الوطن أما في ما يخص دراستنا فقد أجريت في البنك الوطني الجزائري فرع تقرت.
- كما إختلفت دراستنا مع الدراسات في عينة الدراسة، فكل دراسة أسقطت دراستها على عينة معينة.

#### خلاصة الفصل :

تطرقنا في هذا الفصل إلى مفهوم عام للشمول المالي و أبعاده و كذا مؤشرات قياسه، و تطرقنا أيضا إلى مفهوم التكنولوجيا و مراحل تطورها و كذا أدواتها المستخدمة في البنوك. كما إتجهنا إلى الدراسات السابقة التي شملت أحد متغيرات موضوعنا و أبرزنا من خلالها أوجه التشابه و الاختلاف و يمكن تلخيص ما توصلنا اليه كما يلي :

- ✓ لا تزال الجزائر ضعيفة من ناحية الشمول المالي .
- ✓ للتكنولوجيا المالية أهمية كبيرة في تحسين الأداء المالي للبنك .
- ✓ وجود علاقة طردية بين التكنولوجيا المالية و الشمول المالي .





**الفصل الثاني :**  
**الدراسة الميدانية**  
**في بنك السلام**  
**الجزائري**



## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية في بنك السلام

بعد الانتهاء من الشق النظري للدراسة و التطرق لأهم الجوانب النظرية للشمول المالي والتكنولوجيا المالية في الفصل الأول سنتطرق في هذا الفصل إلى تجسيد المخرجات النظرية للموضوع، حيث سنتناول من خلاله مدى علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي من خلال دراسة بيانات وعرض نتائج إحصائية قياسية خلال فترة الدراسة. سيتم التطرق لذلك من خلال المبحثين التاليين في تقديم هذا الفصل:

### المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة.

### المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها.

## المبحث الأول: منهجية ومتغيرات الدراسة

من خلال هذا المبحث سنبين الأسس التي إعتدنا عليها في الدراسة من أجل إثبات صحة الفرضيات الموضوعية، ضمن مطلبين كالتالي:

### المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة

تتكون الطريقة التي تتبعها أي دراسة في مجتمع و عينات و متغيرات الدراسة و طرق جمعها والتي نحاول توضيحها في هذا المطلب .

### الفرع الأول : مجتمع و عينة الدراسة

#### أولا : مجتمع الدراسة

حددنا مجتمع الدراسة على المؤسسات المالية الوطنية الجزائرية و التي يكون نشاطها مالي و تتوفر على الخدمات المالية التي لها علاقة بالشمول المالي و التكنولوجيا المالية .

#### ثانيا : عينة الدراسة

إستطعنا تحديد عينة لدراستنا و المتمثلة في مصرف السلام، لتوفر الشروط الأساسية .

#### ✓ التعريف بمصرف السلام الجزائر :

مصرف السلام - الجزائر بنك شمولي يعمل طبقا للقوانين الجزائرية وفقا للأحكام الإسلامية في كافة تعاملاته. كثرة للتعاون الجزائري الخليجي. تم الإعلان عن إنشاء مصرف السلام الجزائر بتاريخ 08 جوان 2006 وهو مصرف تجاري تأسس بموجب القانون الجزائري برأس مال اجتماعي قدره 7.2 مليار دينار جزائري ثم رفعه سنة 2009 تم رفعه سنة 2009 إلى 10 مليار دينار جزائري. كما تم سنة 2020 رفع رأسمال المصرف إلى 15 مليار دينار جزائري إمتثالا لنظام بنك الجزائر رقم 18-03 المؤرخ في 04 نوفمبر 2018 والمتعلق بالحد الأدنى لرأسمال البنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر .

إنطلق نشاط المصرف في تاريخ 20 أكتوبر 2008 - تتكون شبكته حاليا من 20 فرعا موزعا عبر التراب الوطني وهي:

- 06 فروع على مستوى الجزائر العاصمة ( فرع دالي إبراهيم - فرع القبة - فرع باب الزوار - فرع سيدي أحمد - فرع حيدر - فرع سطا والي ).
- 02 فرعين في مدينة وهران ( فرع بيرجير - فرع حي العثمانية ). 01
- فرع سطيف.
- 01 فرع البليدة.
- 01 فرع المسيلة.
- 01 فرع الجلفة.
- 01 فرع عنابة.
- 01 فرع باتنة.
- 01 فرع ادرار .
- 01 فرع ورقلة.
- 01 فرع قسنطينة .
- 01 فرع بجاية .
- 01 فرع عين وسارة.

يعتبر مصرف السلام الجزائر ثاني بنك ينشط في السوق المصرفية الجزائرية بعد بنك البركة الجزائري الذي يزاوول نشاطه منذ 1990م.

مصرف السلام الجزائر يعمل وفق إستراتيجية واضحة تتماشى ومتطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر من خلال تقديم خدمات مصرفية عصرية تتبع من المبادئ والقيم الأصلية الراسخة لدى الشعب الجزائري بغية تلبية حاجيات المتعاملين والمستثمرين و تظبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة والاقتصاد.

✓ مهمة المصرف: رفع معايير الجودة في الأداء لمواجهة التحديات المستقبلية في الأسواق المحلية و العالمية. مع التركيز على تحقيق أعلى نسب من العائدات العملاء والمساهمين على السوق.

✓ رؤية المصرف: الريادة في مجال الصيرفة الشاملة بمطابقة مفاهيم الشريعة الإسلامية وتقديم خدمات مبتكرة و معتمدة من الهيئة الشرعية للمصرف.

- ✓ قيم المصرف: تنقسم إلى ثلاث وهي " التميز دافعا - الالتزام مسؤوليتنا - التواصل أولويتنا .
- ❖ التميز : " إننا في مصرف السلام الجزائري نتبنى التميز كثقافة جماعية فردية تسعى لتحقيقها بأعلى المعايير في كل ما نقوم به من الأعمال. فذلك يعد دافعا لتحقيق أهدافنا .
- ❖ الالتزام: " هو شعورنا بالمسؤولية وعملنا على الاستجابة لكافة الحاجيات المطلوبة والمنتظرة من قبل متعاملينا وزملائنا .
- ❖ التواصل: "لقد جعلنا من التواصل الداخلي والخارجي أهم أولوياتنا لإدراكنا انه الوسيلة المثلى لتقديم أفضل خدمة لعملائنا.

#### الفرع الثاني : متغيرات الدراسة

سنرى في هذا الفرع المتغير المستقل من المتغير التابع التي إعتدنا عليها في الدراسة و طريقة تداخلهما .

#### أولا : تحديد متغيرات الدراسة

✓ التكنولوجيا المالية : تعتبر المتغير المستقل للدراسة

✓ الشمول المالي : يعتبر المتغير التابع

#### ثانيا : طريقة جمع متغيرات الدراسة

سنقوم في هذه الدراسة بإتباع المنهج التحليلي الذي إعتدنا عليه في الفصل التطبيقي و الذي يساعدنا للوصول إلى الإجابة على الإشكالية و الفرضيات و ذلك بتحليل بعض الإحصائيات لمدة ثلاث سنوات، و التوصل للنتائج و دعمها بما يستوجب من مخططات و أشكال و التي بدورها تمكننا من الوصول لفعالية التكنولوجيا المالية بتحسين الوصول إلى الخدمات و المنتجات المالية و إبراز تأثيرها على الشمول المالي.

#### المطلب الثاني : الأدوات و البرامج المستخدمة

لمعالجة الموضوع و تقديم أحسن صورة للدراسة علينا إستخدام بعض الأدوات و البرامج، وهذا ما سنتطرق إليه .

#### الفرع الأول : الأدوات المستخدمة

و تتمثل فيما يلي :

جمع المعلومات

## الفرع الثاني : البرامج المستعان بها في الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة و الوصول إلى نتائجها إستعنا ببرنامج Excel .لتسهيل عملية التحليل و تنظيم جمع المعلومات . قمنا بإعداد الجداول و الاشكال اللازمة لترتيب البيانات و تبويبها مما يساعد في فهم النتائج و إيصال الفكرة للباحث بشكل واضح .

## المبحث الثاني : عرض النتائج و مناقشتها

من خلال هذا المبحث الذي يعتبر تلخيصا لكل ما توصلنا إليه، سنعرض نتائج الدراسة و نناقشها بتحليلها بإستخدام الأدوات و البرامج المعتمدة . سيمكننا ذلك لاحقا من الإجابة على الإشكالية و إختبار الفرضيات المطروحة .

## المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة و تحليلها

### الفرع الأول : بالنسبة للتكنولوجيا المالية

سنرى في هذا الفرع قياس تطور المعاملات عن طريق وسائل الدفع الرقمية في بنك السلام بالجزائر خلال جائحة كورونا :

#### 1. قياس تطور حجم اجهزة TPE تحت الخدمة خلال جائحة كورونا :

جدول رقم (1-2) : عدد الاجهزة التي تم رصدها تحت الخدمة في البنك

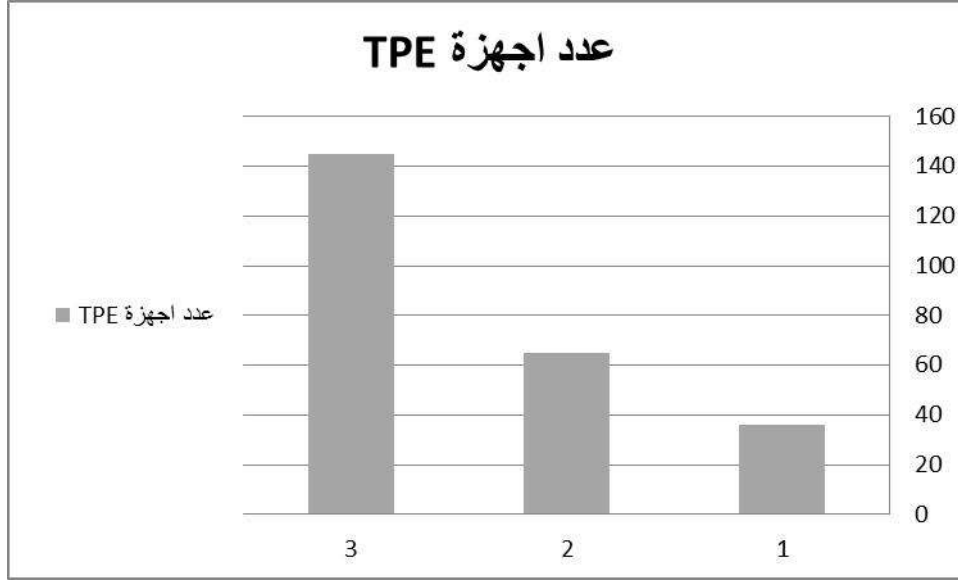
السنة	2019	2020	2021
عدد أجهزة TPE	36	65	145

المصدر: المديرية العامة لبنك السلام

من خلال الجدول (1-2) الذي يبين عدد أجهزة الدفع الإلكتروني ( أحد وسائل الدفع الإلكتروني) تحت الخدمة، التي تم بيعها من طرف البنك للعملاء والتي أستخدمت كوسيلة لتسهيل المعاملات وتعزيز إستخدام التكنولوجيا المالية، والحد من إنتشار الوباء.

- نلاحظ زيادة بسيطة في عدد الأجهزة ففي سنة 2019 سجل عدد الاجهزة 36 جهاز، إرتفع الى 65 جهاز في السنة الموالية 2020 بمعدل نمو يقدر ب 14,5% . يفسر لنا هذا بعدم وجود ثقافة إستخدام التكنولوجيا المالية في معظم شرائح المجتمع.

شكل رقم (2-1) : يمثل تطور استخدام اجهزة TPE في بنك السلام



المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات الجدول

2. قياس تطور حجم العمليات باستخدام وسائل الدفع خلال جائحة كورونا :

جدول رقم (2-2) : عدد العمليات المستخدمة عن طريق وسائل الدفع

السنة	2019	2020	2021
عدد العمليات باستخدام وسائل الدفع	416 143	486 390	636 976

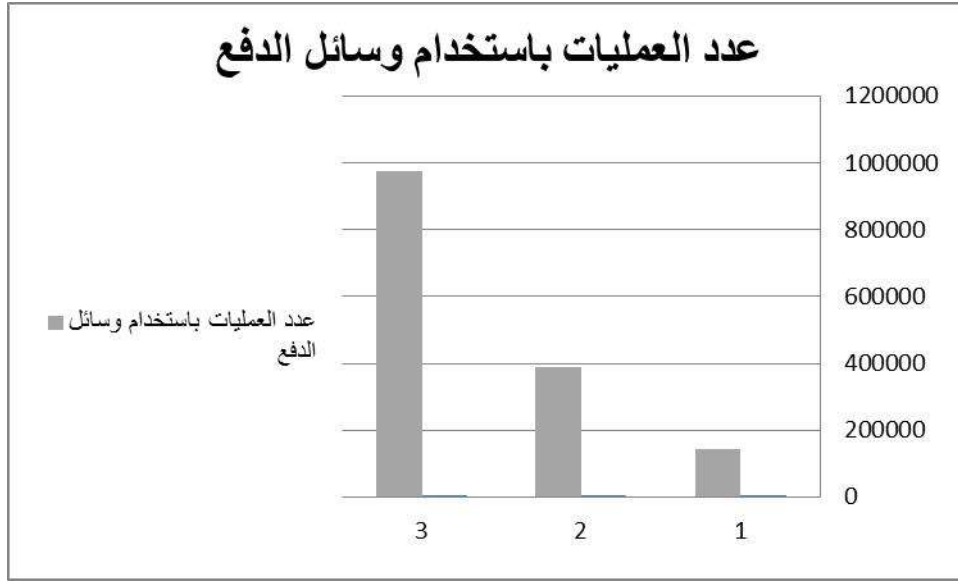
المصدر : المديرية العامة لبنك السلام

من خلال الجدول (2-2) و الذي يمثل تطورات حجم العمليات باستخدام وسائل الدفع خلال جائحة

كورونا نلاحظ أن :

- زيادة بسيطة تقدر ب 70247 في عدد العمليات باستخدام وسائل الدفع بين سنة 2019 و 2020
- زيادة تقدر ب 150586 في عدد العمليات باستخدام وسائل الدفع بين سنة 2020 و 2021
- تطور ملحوظ في حجم العمليات باستخدام وسائل الدفع خلال جائحة كورونا .

شكل رقم (2-2) : تطور حجم العمليات باستخدام وسائل الدفع في بنك السلام



المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات الجدول (2-2)

### 3. قياس تطور عدد البطاقات المنتجة من طرف البنك خلال جائحة كورونا

جدول رقم (3-2) : عدد البطاقات المنتجة في البنك

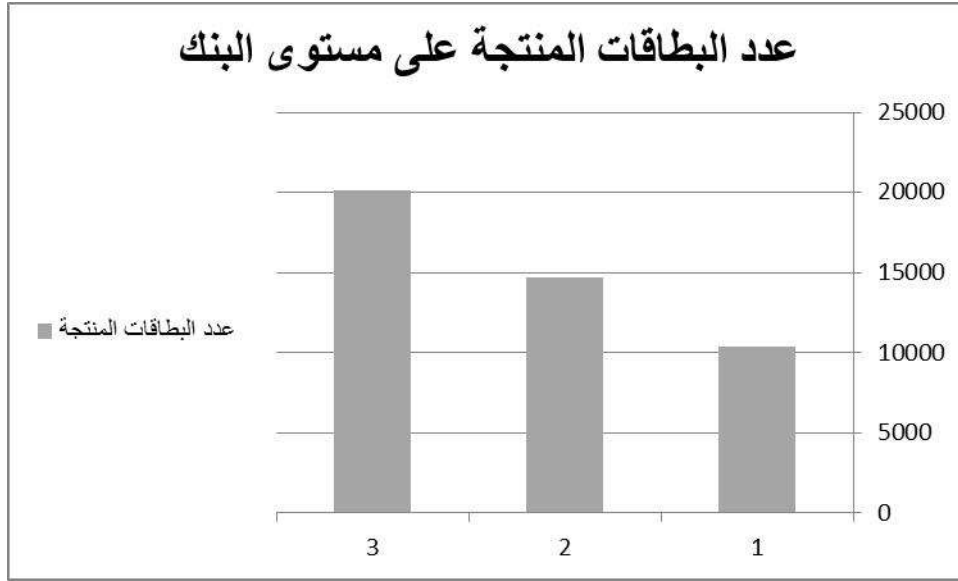
2021	2020	2019	البيان
20143	14730	10336	عدد البطاقات المنتجة

المصدر : المديرية العامة لبنك السلام

نلاحظ من خلال الجدول (3-2) الارتفاع الواضح في عدد البطاقات المصنعة بمعنى زيادة الطلب عليها خلال إنتشار وباء كورونا. نجد الارتفاع الواضح للبطاقات المنتجة من طرف البنك خلال الثلاث السنوات بحيث 10336 بطاقة خلال سنة 2019 بينما سنة 2030 ب 14730 بطاقة بمعدل نمو 2197 و السنة الموالية إرتفع إلى 20143.

يعود هذا الارتفاع إلى ظروف الحجر الصحي الصعبة التي غيرت في عادات شراء المواطن الجزائري، وأيضا ندرة السيولة النقدية في تلك الفترة دفعت المواطن إلى التوجه للتجارة الالكترونية عن طريق إستخدام بطاقات الدفع من أجل تسوية المدفوعات.

شكل رقم (3-2) : يمثل تطور البطاقات المنتجة في بنك السلام



المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات الجدول (3-2)

#### 4. قياس تطور إيرادات البنك من إستعمال وسائل الدفع الإلكتروني خلال جائحة كورونا:

جدول رقم (4-2) : يوضح إيرادات البنك من خلال إقتطاعات على عمليات المدفوعات الإلكترونية

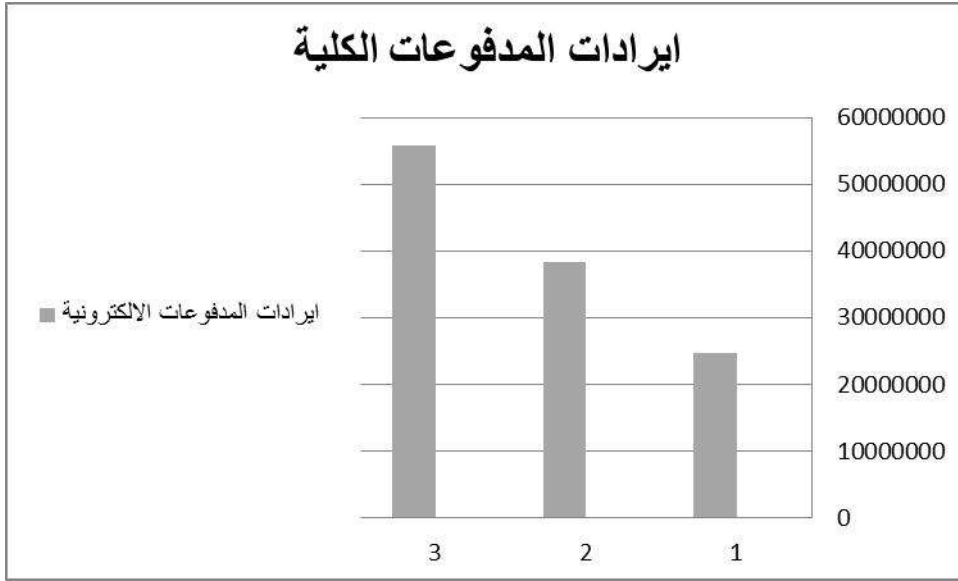
البيان	2019	2020	2021
إيرادات المدفوعات الإلكترونية	24753822,00 دج	38349353,00 دج	55815416,00 دج

المصدر : المديرية العامة لبنك السلام

من خلال القيم في الجدول (4-2)، نلاحظ إرتفاع واضح في إيرادات البنك كل هذا يرجع إلى تطور المعاملات و العملات بإستخدام وسائل الدفع و الارتفاع الملحوظ لعدد بطاقات المنتجة من طرف البنك، بحيث قدر معدل نمو الدراسة خلال السنوات ب44%، ساهمت في رفع أداء البنك.

شكل رقم (4-2) : يمثل تطور إيرادات البنك من خلال الإقتطاعات على العمليات الإلكترونية في بنك السلام





المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات الجدول (2-4)

## الفرع الثاني : بالنسبة للشمول المالي

سنرى في هذا الفرع قياس أبعاد الشمول المالي بإستخدام مؤشرات قياسه

### 1. البعد الأول : سهولة الوصول

#### 1.1 إنتشار فروع بنك السلام بين الولايات :

جدول رقم (2-5) : يمثل إنتشار فروع بنك السلام في الجزائر

فروع الجنوب	فروع الغرب	فروع الشرق	فروع الوسط
1. فرع ورقلة: حي شرفة، الطريق الوطني رقم 49، ورقلة	1. فرع وهران: تعاونية عدنان مصطفى رقم 05، زون ايسطو، بير الجير، وهران	1. فرع سطيف: حي المناورات لعراسة تجزئة 143 قطعة رقم 11، سطيف	1. فرع دالي إبراهيم: 3 شارع أحمد واكد، دالي ابراهيم، الجزائر
2. فرع أدرار: شارع بوزيدي عبد القادر رقم 145، قطعة رقم 30، أدرار	2. فرع وهران العثمانية: حي العثمانية، المجمع السكني 100 مسكن، عمارة ب1، الحصة رقم 134 أ و ب، وهران	2. فرع قسنطينة: نهج زويش عمار رقم 08، سيدي مبروك الأعلى، قسنطينة	2. فرع القبة: جنان بن عمر، القبة، الجزائر
3. فرع بسكرة: حي سايجي قطعة رقم 69، ملكية رقم 109-110، بسكرة	3. فرع الشلف: عمارة 03 مجمع ترقوي، القطب الحضري الجديد بن القطعة رقم 1309، عين	3. فرع باتنة: حي المطار رقم 240، طريق بسكرة، باتنة	3. فرع باب الزوار: تجزئة بوسحاقي، ف-رقم 186 باب الزوار، الجزائر
4. فرع عين وسارة: حي المقراني رقم 01، القطعة رقم 1309، عين		4. فرع عنابة: حي 240 مسكن، السهل	4. فرع البليدة: نهج محمد بوضياف، ملكية مجموعة رقم 88 تجزئة 102

البلدية	الغربي، الحصة ب رقم 03، عناية <b>5. فرع حسبية:</b> حي حسبية مجموعة السكنات HLM رقم: 03 بلدية سيدي امحمد، الجزائر الوسطى.	سونة الشلف	وسارة، الجلفة
<b>6. فرع سيدي يحيى:</b> شارع حمداني لحسن سيدي يحي، حيدرة، الجزائر	شارع محفوظي فاتح، 332 مسكن عقاري، إقامة نوميديا عمارة ب، بجاية	<b>6. فرع بجاية:</b>	
<b>7. فرع اسطاوالي:</b> الطريق الوطني رقم 11 ، القطعة رقم 402 ، الملكية رقم 04 ، اسطاوالي، الجزائر	<b>7. فرع عين مليلة:</b> فرز 164 قطعة (ترقوي)، طريق باتنة، أم بواقي	<b>7. فرع عين مليلة:</b>	
<b>8. فرع العناصر:</b> 218، شارع حسبية بن بوعلي، بلدية محمد بلوزداد الجزائر العاصمة	<b>8. فرع قسنطينة:</b> رتاج مول المركز التجاري "رتاج مول" المدينة الجديدة علي منجلي رقم 89، بلدية الخروب، قسنطينة.	<b>8. فرع قسنطينة:</b>	
<b>9. فرع الروبية:</b> تجزئة كادات رقم 173، الروبية - الجزائر	<b>9. فرع برج بوعريرج:</b> حي 05 جويلية، تجزئة 475، قطعة رقم 01، مجموعة ملكية 54، قسم 76، بلدية برج بوعريرج	<b>9. فرع برج بوعريرج:</b>	

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على الموقع الإلكتروني لمصرف السلام

من خلال الجدول أعلاه رقم (2-5) الذي يبين شبكة فروع مصرف السلام الجزائري التي تتكون

من 25 فرعا منتشرا عبر مختلف ربوع الوطن.

نجد في الجنوب 04 فروع، مثلا فرع ورقلة يقع في حي الشرفة، فرع عين الوسارة في حي المثراني ولاية الجلفة....

وفي الغرب تجد 03 فروع، فرع الشلف في عمارة 3 مجمع ترقوي القطب الحضري الجديد بن سونة، والفرعين الآخرين في ولاية وهران، فهنا نلاحظ نقص انتشار فروع بنك السلام في كافة ولايات الجنوب

والغرب بالمقارنة مع الفروع الاخرى للبنك في الوسط و الشرق، والذي يؤدي الى نقص وصول كافة الخدمات المصرفية لكافة فئات المجتمع وخاصة الى المناطق النائية و الريفية.

ف نجد أكثر الفروع متمركزة من جهة الشرق و الوسط كما هو موضح في الجدول السابق، يتعارض مع رؤية وإستراتيجية المصرفي التي تسعى إلى توفير وتقريب خدماته المصرفية بمختلف صيغها لمتعاملها من كافة الفئات وبأفضل جودة.

## 1.2 إنتشار الصرافات الآلية :

جدول (2-6) : يبين قائمة الصرافات الآلية

العنوان	البنك
Rue Ahmed Ouaked Dely Brahim Alger.233	ALSALAM BANK
Rue Ahmed Ouaked Dely Brahim Alger.233	ALSALAM BANK
Coopérative Boushaki F lot N°186, Bab Ezzouar – Alger	ALSALAM BANK
Cité Mounaouarart Lararssa Lot 147 N° 11 Setif	ALSALAM BANK
Boulevard Mohamed BOUDIAF ex :BD des 20 mètres BLIDA 88	ALSALAM BANK
Coopérative Adnane Mustapha, Zhun Usto Bir El Djir – Oran 05	ALSALAM BANK
Djenane Ben Omar, Kouba – Alger 24	ALSALAM BANK
Boulevard Zouiche Amar N° 08, Sidi Mabrouk Supérieur	ALSALAM BANK
Cité Chorfa, Route nationale N° 49 – Ouargla	ALSALAM BANK
HLM 3 ème groupe place du 1er mai Sidi M’Hamed Alger	ALSALAM BANK
rue Hamdani Lahcen, Sidi Yahia, Hydra 04	ALSALAM BANK
Cité Sayhi Lot n° : 69, Propriété n° : 109 – 110 Biskra	ALSALAM BANK
Rue Bouzidi Abdelkader Lot Propriété n°:145 Section n°: 30 Adrar	ALSALAM BANK
Cité El Matar N°240 Rue de Biskra, Batna	ALSALAM BANK
Cité 240 Logts Plaine Ouest, Ilot B N° : 03 – Annaba	ALSALAM BANK
Route Nationale N°11, Ilot N° 402 Lot N° 04 Staoueli Alger	ALSALAM BANK
Cité El Mokrani N°1 Lotissement 1309 Ain Oussara	ALSALAM BANK
Cité 361 lots, unité 01 M'Sila	ALSALAM BANK
Cité El Othmania , lotissement 100 logements , Bt B1, N° 134 A et B , Oran	ALSALAM BANK
Boulevard Zouiche Amar N° 08, Sidi Mabrouk Supérieur	ALSALAM BANK
Boulevard Mahfoudi Fateh, 332 Logements promotionnels, résidence Numidia	ALSALAM BANK

rue Ahmed Ouaked, Dély Ibrahim – Alger 233	ALSALAM BANK
lot promo route batna ain mlila 164	ALSALAM BANK
Super Marche KAYHS cité les Dunes	ALSALAM BANK
N5, Bordj Bou Arreridj	ALSALAM BANK

المصدر : موقع SATIM شركة النقد الآلي و العلاقات التلقائية بين البنوك

من خلال الجدول (2-6) و الذي يمثل إنتشار فروع بنك السلام في الجزائر نرى أن معظم فروع البنك تتمركز في الوسط (9 فروع) وكذلك في الشرق بنسبة 36% لكل منهما، نظرا لوجود كثافة سكانية عالية يترتب عنها قدرة الفروع على تقديم خدماتها المصرفية و المالية لعدد كبير من المواطنين . كما نرى تمركز ثلاثة فروع في غرب الجزائر بنسبة 12% و في الجنوب بنسبة 16% ، وهكذا نلاحظ أن بنك السلام يسعى إلى توصيل خدماته لجميع أنحاء الوطن من خلال توفير الفروع.

### 1.3 الخدمات المقدمة عبر الهاتف المحمول و الحواسيب :

جدول (2-7) : حزمة خدمات السلام سمارت بنكنغ بريميميوم و ويمباي مصرف السلام الجزائر المعروضة على المؤسسات

مبلغ الإشتراك (دون رسوم)	مبلغ العمولة (دون رسوم)	الخدمة
00,650 دج /شهر/حساب مع 50 (من 600,00) تخفيض على كل حساب اضافي	مجانا	على جهاز كمبيوتر
		الاطلاع على الأرصدة
		مراجعة الأرصدة
		الاطلاع على العمليات الاخيرة
		البحث عن عمليات الحساب
		تحميل كشوف الحسابات
		طبع كشوف الحسابات
		طبع رقم التعريف المصرفي
		التحويل بين الحسابات نفس المتعامل في نفس الفرع
		التحويل بين حسابات المتعاملين في نفس الفرع
50,00 دج / تحويل	التحويل بين فروع مصرف السلام - الجزائر	
50,00 دج / تحويل	التحويل بين فروع بنوك اخرى	
150,00 دج / تحويل	ادخال التحويلات المكثفة	
50,00 دج / تحويل / للوحدة		

على الهاتف الذكي او اللوحة الرقمية		
مجانا	الاطلاع على الارصدة و اخر العمليات	
	فرز و البحث عن العمليات على كشف الحساب	
	محاكاة على التمويلات	
	محول العملات	
	الاتصال الدائم مع المصرف	
	التحويل بين حسابات نفس المتعامل في نفس الفرع	
	التحويل بين حسابات المتعاملين في نفس الفرع	50,00 دج / تحويل
التحويل بين فروع مصرف السلام - الجزائر	50,00 دج / تحويل	
التحويل بين فروع بنوك اخرى	50,00 دج / تحويل	
على تطبيق ويمباي WIMPAY		
عمولة على عاتق المتعاملين التجار و المهنيين .	8,00 دج مهما كان مبلغ العملية	عملية الدفع

المصدر: الشروط العامة لمصرف السلام

جدول (2-8) : حزمة خدمات السلام سمارت بنكنغ بريميوم و ويمباي مصرف السلام الجزائر المعروضة على المتعاملين الأفراد و المهنيين

الخدمة	مبلغ العمولة ( دون الرسوم )	مبلغ الاشتراك ( دون الرسوم )
على جهاز كمبيوتر		
الإطلاع على الأرصدة	مجانا	00,200 دج /شهر / مهما كان عدد الحسابات
مراجعة الأرصدة		
الإطلاع على العمليات الأخيرة		
البحث عن عمليات على الحساب		
تحميل كشوف الحسابات		
طبع كشوف الحسابات		
طبع رقم التعريف المصرفي		
التحويل بين حسابات نفس المتعامل في نفس الفرع		
التحويل بين حسابات المتعاملين في نفس الفرع		

		التحويل بين فروع مصرف السلام - الجزائر
	100,00 دج / تحويل	التحويل بين فروع بنوك اخرى
	50,00 دج / تحويل	إدخال التحويلات المكثفة
	على الهاتف الذكي او اللوحة الرقمية	
مجانا		الاطلاع على الأرصدة و آخر العمليات
		الفرز و البحث عن العمليات على كشف الحساب
		محاكاة على التمويلات
		محول العملات
		الاتصال الدائم مع المصرف
		التحويل بين حسابات نفس المتعامل في نفس الفرع
		التحويل بين حسابات المتعاملين في نفس الفرع
		التحويل بين فروع مصرف السلام - الجزائر
	100,00 دج / تحويل	التحويل بين فروع بنوك أخرى
	على تطبيق ويمباي WIMPAY	
	مجانا	تحويل الأموال أو الدفع عبر ويمباي WIMPAY
	مجانا	السداد عبر ويمباي WIMPAY
عمولة على عائق المتعاملين التجار و المهنيين	8,00 دج مهما كان مبلغ العملية	عملية الدفع ويمباي WIMPAY

المصدر : الشروط العامة لمصرف السلام

نلاحظ من خلال الجدولين (2-7) و (2-8) خدمات بنك السلام المعروضة على المتعاملين لكل من الأفراد والمؤسسات، وهذا تطور حديث في النظام المصرفي الرقمي إذ تتيح للمستخدمين بإنجاز بعض المهام المالية عند تواجد صعوبة في التنقل.

مما يمكن وصول الخدمات وبأفضل جودة إلى كافة أفراد المجتمع و المناطق الريفية وبأقل تكلفة ممكنة مثل الإطلاع على الأرصدة، طبع كشوف الحسابات... .

## 2. البعد الثاني : إستخدام الخدمات المالية

## 2.1 تنوع صيغ التمويل :

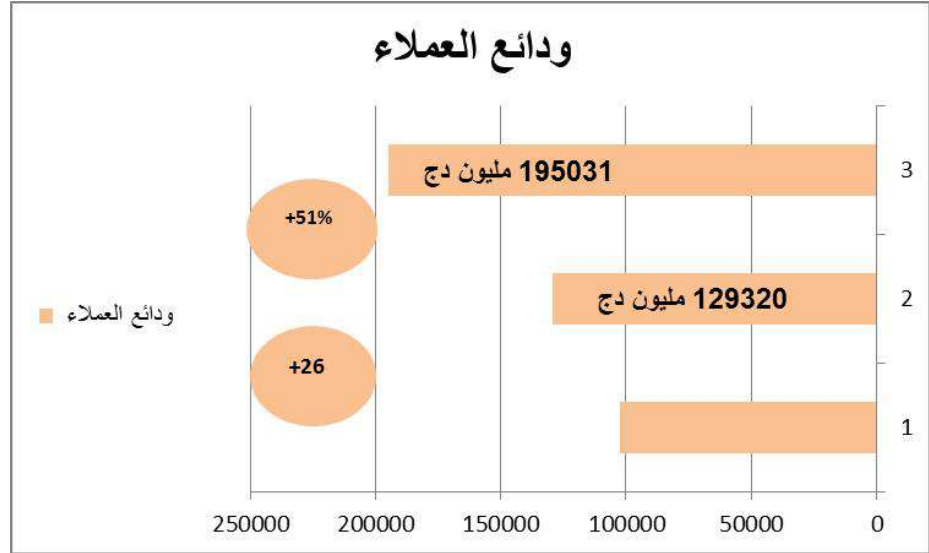
جدول رقم (2-9) : يوضح أشكال التمويل و المتعامل الاقتصادي

نسبة التغير بين 2020 و 2021	نسبة التغير بين 2019 و 2020	2021	2020	2019	أشكال التمويل
		مؤسسات خاصة			
76	24	115967825	65899106	53168392	تمويل الإستغلال
35	9	13950009	10355272	11333094	تمويل الإستثمار
33	12	10596714	7950806	9006385	إجارة أصول منقولة
42	6	2796509	4793510	5081941	إجارة عقارية
536	81	257399	40501	209146	حسابات جارية مدينة
61	13	143568456	89019195	78798958	مجموع تمويل المؤسسات الخاصة
20	22	4377875	3638689	2972495	مخصص نقص القيمة
63	13	139190581	85380506	75826463	صافي تمويل المؤسسات الخاصة
<b>مؤسسات عمومية</b>					
71-	39-	2549	8696	14352	إجارة اصول منقولة
71-	39-	2549	8696	14352	مجموع تمويل المؤسسات العمومية
71-	39-	2549	8696	14352	صافي تمويل المؤسسات العمومية
<b>أفراد</b>					
50	21	5493417	3668972	3029808	تمويل عقاري
29-	24-	9028744	12780950	16742640	تمويل استهلاكي
12-	17-	14522161	16449922	19772448	مجموع تمويل الأفراد
48	119	99381	67126	30683	مخصص نقص القيمة
12-	17-	14422780	16382796	19741765	صافي تمويل الأفراد
51	6	153615910	101771998	95582580	صافي تمويل الزبائن

المصدر : الموقع الالكتروني لمصرف السلام

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه رقم ( 2-9) أشكال صيغ التمويل المقدمة من طرف البنك للعملاء سواء كان العميل مؤسسة خاصة أو عمومية أو أفراد، فنلاحظ إرتفاع واضح خلال هذه السنوات كما هو موضح أعلاه، وهذا بسبب التنوع في تقديم الخدمات المالية مما يجعل السهولة في تطبيق إستراتيجياته التي تتمثل في جذب العملاء و الوصول إلى فئات أكثر في المجتمع.

شكل (2-5) : شكل يوضح عدد ودائع العملاء



المصدر : التقرير السنوي لبنك السلام سنة 2020 و 2021

من خلال المنحنى أعلاه رقم ( 2-5) نلاحظ ودائع عملاء بنك السلام في تزايد واضح، إذ في سنة 2019 كانت 102405 مليون دينار جزائري بمعدل نمو 26%، وبين سنة 2020 وسنة 2021 كان التغيير بنسبة 51% كما هو موضح أعلاه، وما يفسر سبب هذا الارتفاع المستمر للودائع هو رغبة المودعين لدى البنوك باستثمار أموالهم وهذا عائد إلى وصول عروض و خدمات البنك إلى فئات أكثر و بجودة أفضل.

### 2.3 أساليب حماية البنك للعميل :

يقوم البنك بحماية العميل من خلال تقديم سياسة حماية المعطيات بالإضافة إلى النصائح والارشادات.

#### أولاً: سياسة حماية المعطيات الشخصية

1. يقوم مصرف السلام الجزائر، بصفتة مؤسسة مصرفية، ببناء علاقات قوية ودائمة مع عملائه، على أساس الثقة المتبادلة؛ وللحفاظ على هذه الثقة، فإننا نجعل من أمن وحماية بياناتك الشخصية أولوياتنا القصوى.



2. الهدف من هذه السياسة هو إعلامك بالنهج الذي نتبعه فيما يتعلق بجمع بياناتك الشخصية واستخدامها والحفاظ عليها بالإضافة إلى حقوقك ووسائل الاتصال المتاحة لك. التزامنا المطلق هو ضمان خصوصيتك وتأمين بياناتك الشخصية عند التفاعل مع خدماتنا.

### 3. المعطيات المجمعة :

قد نقوم بجمع الفئات التالية من البيانات:

❖ بيانات الحالة المدنية الخاصة بك ومعلومات عن الهوية (اللقب، الاسم، الجنس، تاريخ الميلاد، التوقيعات، وما إلى ذلك)؛

❖ تفاصيل الاتصال الخاصة بك (العنوان البريدي، عنوان البريد الإلكتروني، رقم الهاتف، وما إلى ذلك)؛

بياناتك المتعلقة بالوضع الاقتصادي والمالي والضريبي؛

❖ تفاصيل البنك الخاص بك؛

❖ تفاصيل الاتصال بالأشخاص الذين سيتم إعلامهم في حالة الطوارئ

❖ البيانات اللازمة لمكافحة الاحتيال وغسل الأموال وتمويل الإرهاب

### 4. أمن البيانات :

من أجل حماية بياناتك التي تم جمعها، يتم وضع تدابير أمنية مادية وتقنية وتنظيمية مناسبة لمنع أي فقدان أو سوء استخدام أو وصول غير مصرح به أو الكشف عن بياناتك أو تغييرها.

### 5. حقوقك :

وفقاً للقانون 07-18 (المواد من 32 إلى 37)، تتمتع بالحقوق التالية:

❖ الحق في الحصول على المعلومات (وفقاً لأحكام المادتين 32 و 33 من القانون 07-18).

❖ الحق الوصول (وفقاً لشروط المادة 34 من القانون 07-18)؛

❖ الحق التصحيح (وفقاً لشروط المادة 35 من القانون 07-18).

❖ الحق المعارضة (بموجب شروط المادة 36 من القانون 07-18).

❖ حظر الاستكشاف المباشر (طبقاً لشروط المادة 37 من القانون 07-18).

يمكنكم ممارسة أي من الحقوق المذكورة أعلاه عن طريق التواصل مع ممثل مسؤول المعالجة عبر قنوات التواصل أدناه. يجب أن يكون طلبكم مصحوبًا بنسخة من وثيقة إثبات الهوية، لتتم معالجته.

## 6. الاتصال بنا :

لمزيد من المعلومات أو التوضيحات المتعلقة بهذه السياسة أو لاستخدام أحد حقوقكم الواردة أعلاه، يرجى الاتصال بممثل مسؤول معالجة المعطيات لمصرف السلام الجزائر على عنوان البريد الإلكتروني التالي:

مصرف السلام الجزائر، 233 ، شارع أحمد واكد، دالي إبراهيم الجزائر

ثانيا : نصائح و إرشادات

جدول (2-10) : يمثل نصائح و إرشادات مصرف السلام لعملائه

المثال / التساؤل	الحل
في حالة نسيان الرمز السري ؟	إلتحق بفرعك و أطلب رمز جديد من ممثل خدمة المتعاملين المكلف بك في المصرف.
في حالة فقدان أو سرقة ؟	إتصل بشبكة التصريح بالضياع أو السرقة المحلية لمركز SATIM على الرقم : 021.44.89.77 في خدمتك يوميا من الثامنة والنصف صباحا إلى الثامنة مساء - بلغ فرعك عن طريق الهاتف، ثم أكد على إتصالك بالإلتحاق به - إستخراج تصريح بالضياع أو السرقة مسلم من طرف السلطات الأمنية المعنية - أطلب بطاقة "آمنة" جديدة من ممثل خدمة المتعاملين المكلف بك في المصرف.
ماهي الاحتياطات الواجب إتخاذها عند إستخدام السلام مباشر؟	إن كلمة السر الخاصة بك هي مفتاح الدخول لبوابة "السلام مباشر" و بالتالي عليك : - بتغيير كلمة المرور التي قدمها مستشار العملاء عند تسجيل الدخول لأول مرة إلى "السلام المباشر" - بالحفاظ على سرية كلمة المرور وتجنب مشاركتها مع أطراف ثالثة - إختيار كلمة مرور يصعب تخمينها و لا علاقة لها بحياتك اليومية (كلمة السر التي يجب تجنبها تاريخ ميلادك أو تاريخ ميلاد أحد أطفالك و ما إلى ذلك)؛ - تغيير كلمة المرور بانتظام.
أعتقد أنني وقعت ضحية للاحتيال، فماذا علي أن أفعل ؟	- يرجى الإتصال بسرعة بالفرع الذي تتعامل معه ؛ - قم بسرعة بتبليغ كتابيا المصرف بفقدان أو سرقة كلمة المرور الخاصة بك
ماذا لو نسيت إسم الدخول للخدمة المصرفية عبر الانترنت ؟	- في حال نسيانك للكلمة السرية للدخول إلى الخدمة ستحتاج إلى التوجه إلى فرعك و طلب رمز الدخول من المكلف بأعمالك في فرعك.
بمن يمكنني الاتصال عند الحاجة ؟	- يمكنك إما الإتصال بخدمة العملاء على الرقم 021.38.88.88 أو بالبريد الإلكتروني <a href="mailto:tawassol@alsalamalgeria.com">tawassol@alsalamalgeria.com</a>
ما هي الإحتياطات الواجب	المعلومات المتعلقة ببطاقتك وكلمة السر هي مفاتيح حسابك المصرفي ، و لذا :

<ul style="list-style-type: none"> <li>- يجب أن لا تحتوي كلمة السر على معلومات عامة سهل التحصل عليها على سبيل المثال: تاريخ الميلاد، رقم الهاتف.</li> <li>- عند تلقي بريد إلكتروني يطلب منك معلومات لا تجب عليه المهاجمون أو الهاكرز يستخدمون هذا الأسلوب (التصيد) لحصد المعلومات)</li> <li>- بلغنا فوراً في حالة الإستخدام الغير الطبيعي لبطافتك - قم بالمعارضة على البطاقة مباشرة في حالة الفقدان أو السرقة.</li> </ul>	<p>إتخاذها عند استخدام بطاقتي ؟</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تأكد من أن الموقع يحتوي على شارة Verified by VISA عند الدفع</li> <li>- أدخل الرمز السري بعيداً عن الإنظار عند السحب أو الدفع؛</li> <li>- تأكد دائماً أن المبلغ الظاهر على جهاز الدفع TPE هو نفسه المبلغ المسدد ؛</li> <li>- إمضاء تذكرة الدفع عندما يطلب منك البائع ذلك هذه المعاملة شائعة في الخارج).</li> </ul>	<p>ما هي الإحتياطات الواجب إتخاذها عند القيام بعملية الدفع ؟</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- إتصل بمركز فيزا بتونس 24 سا / 24 و 7 أيام 7 على الرقم 216.71.155.840+</li> <li>- ثم إتصال بالمصرف عن طريق الهاتف على الرقم : 023.30.45.87 أو عن طريق البريد الإلكتروني : monetique@alsalamalgeria.com ( من الأحد الى الخميس من 8:30 إلى 16:30 ) ؛ ثم أكد على إتصالك بالإلتحاق بالمصرف</li> <li>- إستخرج تصريح بالضياع أو السرقة مسلم من طرف السلطات الأمنية المعنية</li> <li>- أطلب بطاقة VISA جديدة من مستشار المتعاملين المكلف بك في المصرف.</li> </ul>	<p>لقد ضيعت بطاقتي ماذا أفعل ؟</p>

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على معلومات مصرف السلام الجزائر

من خلال ما وضعه بنك السلام لسياسة حماية المعطيات الشخصية للعملاء و كيفية إستخدامها في بعض الحالات

هنا يوضح مصرف السلام الهدف من هذه السياسة وهو إعلام العملاء بالنهج المتبع لجميع البيانات الشخصية و كيفية الحفاظ عليها عند التفاعل مع الخدمات.

فللتوضيح نجد جزء من مهام البنك قد يشارك البيانات الشخصية فقط في الحالات الطارئة ومع جهات آمنة وموثوقة كالسلطات القضائية، هيئات تابعة لمجموعة مصرف السلام الجزائري.

وما يؤكد ذلك هو نصائح وإرشادات البنك التي وضعها البنك كتدابير أمنية، تقنية وتنظيمية لمنع فقدان أو سوء إستخدام.

### 3. البعد الثالث : جودة الخدمات المالية و سلامتها

الإفصاح عن شروط و أحكام منتجات الخدمات الموجودة

### 3.1 شروط إقتناء سيارة :

#### 3.1.1 المزايا :

- صيغة التمويل "البيع بالتقسيط " معتمدة من قبل الهيئة الشرعية للمصرف؛
- إمكانية رفع قيمة التمويل بدعم من (الزوج، الزوجة)؛
- تقسيط سداد يمتد من 12 الى 60 شهرا.

#### 3.1.2 شروط الأهلية :

- السن ما بين 19 و 75 سنة ( تاريخ آخر قسط)؛
- أن تكون موظفا ؛صاحب مهنة حرة؛ تاجر أو صاحب إيراد ثابت؛
- أن تكون لك مداخيل ثابتة و منتظمة (40000 دج و أكثر)؛
- مرسوم و أقدمية في العمل لا تقل عن 6 أشهر؛
- مستحقات شهرية لا تتعدى 30 % من مداخيلك الشهرية؛
- هامش ضمان الجدية يبتدىء من 10% من قيمة السيارة.

#### 3.1.3 الوثائق المطلوبة :

- ملف تمويل السيارات
- إستمارة طلب بيع بالتقسيط
- تعهد كتابي للإقتطاع من الراتب
- تصريح لإستشارة صاحب العمل
- تصريح لإستشارة مركز المخاطر على مستوى بنك الجزائر
- تعهد كتابي لتوطين الأجر لدى مصرف السلام الجزائر

#### 3.1.4 الصيغة الشرعية :

- صيغة البيع بالتقسيط للسيارات.

#### 3.1.5 الرسوم و العملات :

- للاطلاع على الرسوم و العملات يجب مراجعة الشروط المصرفية المعمول بها.

### 3.2 شروط إمتلاك منزل :

#### 3.2.1 المزايا :

- صيغة تمويل معتمدة من قبل هيئة الرقابة الشرعية للمصرف؛

- تمويل تصل قيمته إلى 20 مليون دينار جزائري؛
- فترة سداد تمتد من 5 إلى 25 سنة؛

### 3.2.2 شروط الأهلية :

- أن يكون سنك ما بين 18 و 70 سنة تاريخ آخر قسط مدفوع .
- عقد عمل غير محدد المدة .
- أن تكون موظفا، صاحب مهنة حرة، تاجر أو صاحب إيرادات ثابتة .
- أن تكون جزائري الجنسية ( مقيما بالجزائر أو بالمهجر) .
- أن تكون مداخيلك الشهرية ثابتة ومنتظمة (40000 دج و أكثر).
- أن تكون لك مداخيل ثابتة ومنتظمة (€1500 و أكثر) للمقيمين بالمهجر؛
- هامش ضمان الجدية يبتدىء من 10% من قيمة المسكن ؛
- توطين الراتب لدى مصرف السلام - الجزائر او الإقتطاع الدائم من الحساب البريدي

**ملاحظة :** إمكانية رفع قيمة التمويل بدعم من أفراد عائلتك من الدرجة الأولى (أب، أم ابن بنت او الزوج الزوجة).

### 3.2.3 الوثائق المطلوبة :

- ملف طلب اقتناء مسكن قديم او جديد لدى الخواص .
- ملف طلب اقتناء مسكن جديد لدى مرقي عقاري .
- إستمارة طلب تمويل عقاري .
- وعد بالبيع تحت ختم خاص .
- تصريح لإستشارة مركز المخاطر على مستوى بنك الجزائر .
- تعهد كتابي لتوطين الأجر لدى مصرف السلام الجزائر الصيغة الشرعية.

### 3.2.4 الصيغة الشرعية :

- صيغة الإجارة المنتهية بالتملك
- صيغة الإجارة الموصوفة في الذمة

### 3.2.5 الرسوم و العمولات :

- للإطلاع على الرسوم و العمولات يمكنكم مراجعة الشروط المصرفية المعمول بها.

### 3.2.6 عروض عقارية

من خلال العينتين السابقتين للتمويل العقاري لإمتلاك منزل والتمويل العقاري لإقتناء سيارة، نلاحظ أن البنك يفصح على كافة شروط وأحكام الخدمات والمنتجات من خلال : تقديم الوصف الكامل للخدمة، تحديد جميع شروط الأهلية والصيغة الشرعية، رسوم العمولات أيضا. بالإضافة إلى عروض عقارية بالنسبة لإقتناء منزل. مما يفسر مدى شفافية البنك لضمان حصول العملاء على الخدمات والمنتجات التي تلبية إحتياجهم.

#### المطلب الثاني : علاقة الشمول المالي بالتكنولوجيا المالية

تعتبر أجهزة TPE والبطاقات المصنعة في البنك من مؤشرات التكنولوجيا المالية، حيث يساهم التقدم التكنولوجي المالي في تفضيل العملاء للمواقع الإلكترونية والتطبيقات التي تقدم خدمات مصرفيه بما فيها : الإطلاع على الأرصدة، وتحميل كشوف الحسابات، والتحويل بين الحسابات نفس المتعامل في نفس الفرع وكل هذا من خلال إستخدام العديد من الوسائل التكنولوجية المالية والهواتف المحمولة الانترنت والحواسيب مما يساهم في إستغناء العملاء عن ضرورة التنقل إلى المراكز المالية للتفاعل مع مختلف الخدمات المالية بأقل تكلفة ممكنة ومنه التكنولوجيا المالية تؤثر حتما على الشمول المالي من خلال نشر الثقافة المالية وتعزيز إمكانية الوصول خاصة الفئات المحرومة في المناطق الريفية والنائية إلى مختلف الخدمات المالية ولقد أصبحت التكنولوجيا المالية تساهم في ربحية البنوك من خلال بطاقات الدفع المصنعة من خلال البنك. فمن خلال الدراسة التطبيقية نلاحظ في سنة 2019 كانت 10336 بطاقة مصنعة على مستوى البنك ثم إرتفعت إلى غاية 20,143 في سنة 2021.

علاقة الشمول المالي بالتكنولوجيا المالية تعكس كيفية تغيير التكنولوجيا المالية للشمول المالي وتوسيع نطاق الخدمات المالية لتشمل شرائح أوسع من السكان. فالتكنولوجيا المالية، مثل التطبيقات المصرفية عبر الإنترنت والتشفير، تجعل الخدمات المالية أكثر إمكانية الوصول للأفراد والشركات في مناطق لم يكن لديهم الوصول إليها في السابق بأقل تكلفة ر بطريقة آمنة من خلال أساليب حماية العميل.

## خلاصة الفصل :

من خلال دراستنا التطبيقية سلطنا الضوء على علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي حيث قمنا بتحليل المؤشرات الخاصة بالتكنولوجيا المالية مثل عدد أجهزة TPE وعدد البطاقات المنتجة في البنك. ومن ثم قمنا بتحليل مؤشرات الشمول المالي من خلال دراسة أبعاده، إذن نستنتج أن للتكنولوجيا المالية دور كبير في التأثير على الشمول المالي بحيث الاستعمال الواسع لأجهزة TPE والهواتف المحمولة والحواسيب لإتمام العمليات والخدمات المالية يؤدي إلى تعزيز الشمول المالي ومنه وصول الخدمات المالية إلى كافة فئات المجتمع بسهولة .



الخاتمة



تناولنا في هذه المذكرة تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي و ذلك من خلال فصلين، يتمثل الفصل الأول في المنظور النظري للتكنولوجيا المالية و الشمول المالي بينما الفصل الثاني كان حول دراسة حالة بنك السلام الجزائر و ذلك من خلال قياس تطور المعاملات عن طريق وسائل الدفع الرقمية و قياس أبعاد الشمول المالي بإستخدام مؤشرات قياسه حيث توصلنا إلى ما يلي :

#### أولا : نتائج الدراسة

- ✓ تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي فتقلل من تكلفة الخدمات المالية وبعض المسافات بين المناطق الريفية ومراكز فروع بنك السلام.
- ✓ يقدم تطبيق MySalam خدمات مالية للأفراد عبر الهاتف المحمول والحواسيب
- ✓ نجح تطبيق MySalam على إستغناء العملاء للتنقل الإجباري لفروع بنك السلام لإتمام مختلف الخدمات والعمليات المالية.
- ✓ واقع الشمول المالي في الجزائر في تزايد مقبول وهذا من خلال المؤشرات المعتمدة عليها في الدراسة التطبيقية.
- ✓ التكنولوجيا المالية سرعت المعاملات المالية وهذا ما أدى إلى تعزيز الشمول المالي.
- ✓ إستعمال التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية تقدم لبنك السلام ميزة تنافسية عن باقي البنوك
- ✓ ساهمت التقنيات ووسائل المدفوعات المالية في الجهود المبذولة للحد من إنتشار وباء كورونا.
- ✓ يسمح تطبيق تكنولوجيا المالية في تطوير وتحسين أداء بنك السلام.

#### ثانيا : توصيات

- ✓ إستعمال التكنولوجيا المالية كأداة لخفض التكاليف بإستعمال تطبيقات الهاتف المحمول والحواسيب للتفاعل مع الخدمات المصرفية عبر الانترنت.
- ✓ تشجيع الإبتكار التكنولوجي لوضع تطبيقات آمنة لحماية العملاء قبل أو أثناء أو بعد القيام بكافة العمليات المالية.
- ✓ فتح فروع في المناطق الريفية والناحية من أجل توسيع العمل المصرفي ووصول جميع الخدمات المالية لجميع أفراد المجتمع .....

- ✓ ضرورة دعم التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمول المالي وتطوير أساليب تقديم الخدمات المالية والتغلب على صعوبة الوصول أو إنتشار المعلومات والخدمات للعملاء.
- ✓ ضرورة نشر وتعزيز الثقافة المالية وخاصة في الدفوعات لدى الأفراد من أجل تعزيز الشمول المالي.

#### رابعاً : آفاق الدراسة

نود الإشارة إلى بعض المواضيع التي قد ينطراً إليها الباحثون مستقبلاً و المتمثلة في :

- ❖ دور الشمول المالي في الحد من الفقر و تعزيز الرخاء .
- ❖ الأثر الاجتماعي و الاقتصادي للتكنولوجيا المالية على الشمول المالي .
- ❖ دور التكنولوجيا المالية في تحسين الشمول المالي في الدول النامية .



# المصادر والمراجع

## المصادر و المراجع

### أ الكتب

1. مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2005، ص349
2. السيد أحمد عبد الخالق، " التجارة الالكترونية والعولمة المنظمة العربية للتنمية الادارية الطبعة الثانية مصر الجديدة، القاهرة 2008، ص 161-164
3. التقرير السنوي لبنك السلام 2020/2021

### ب . البحوث الجامعية

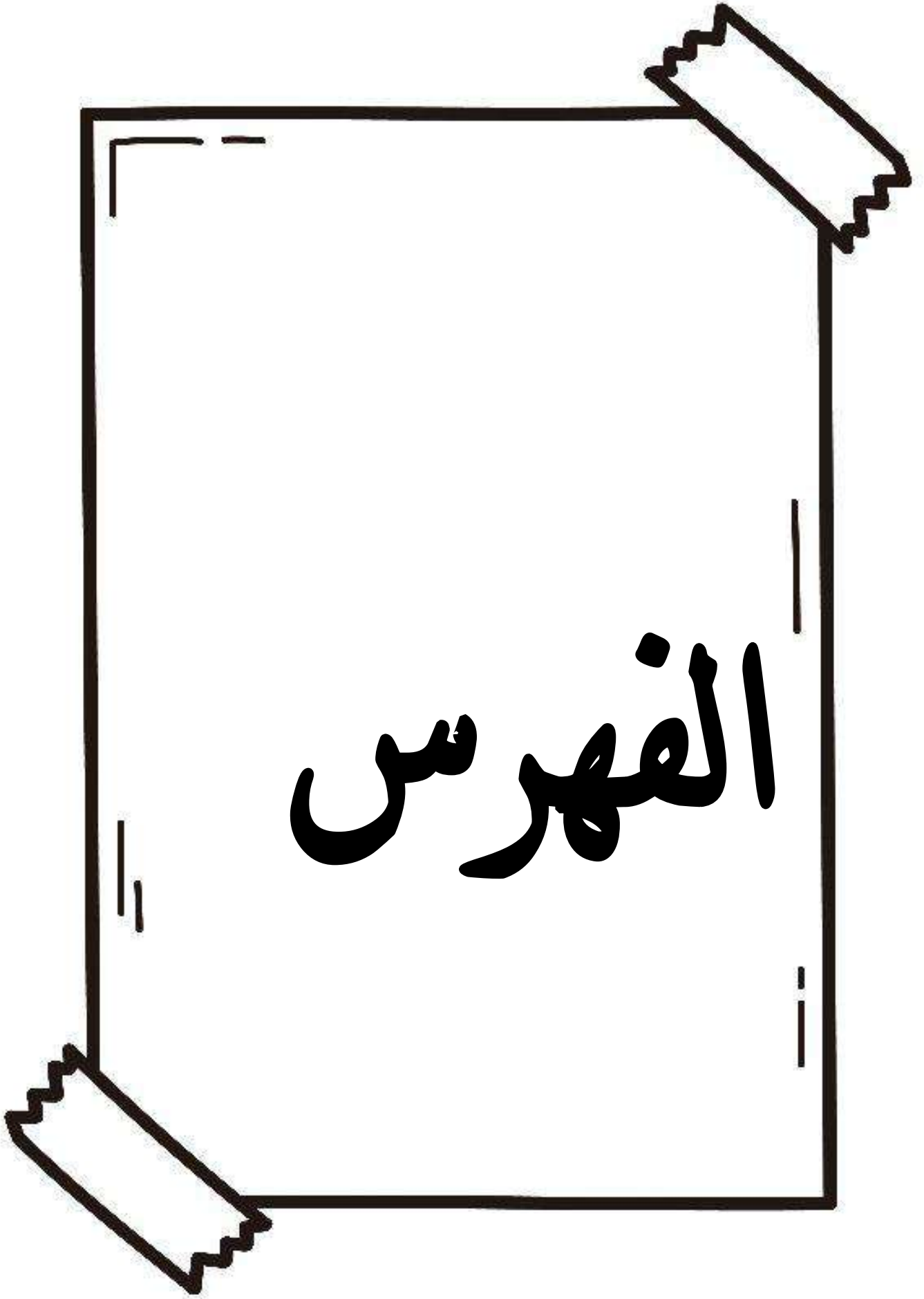
4. غماري سهيلة، سنوسي بريسكي ايمان، زناسني سمية، الشمول المالي و تحدياته في الدول العربية: ما واقع الاقتصاد الجزائري؟، مجلة إقتصاد المال والأعمال، العدد1، الجزائر، 2022، ص 4
5. بولمرج وحيدة، المنتجات البنكية الاسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، الجزائر، 2023، ص3.
6. خلود براهيمية، صليحة ابصالح، دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المالي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، الجزائر، 2021، ص44 .
7. مزار عبد النور، فعالية الرقمنة على الأداء المالي للبنوك التجارية، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، الجزائر، 2023.
8. محمد امين زايخ، محمد يونس، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي -تجربة المملكة العربية السعودية، دفاثر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 1، 2022، ص 747-769.

### ث. مواقع الانترنت

9. شركة النقد الالي و العلاقات التلقائية بين البنوك SATIM
10. مصرف السلام : <https://www.alsalamalgeria.com/ar/blog/list-39-11.html>

### ج. المقالات

11. بقادر المهدي، الرقمنة البنكية و آثارها على الأداء المالي للبنوك خلال جائحة كورونا دراسة تحليلية لبنك السلام الجزائر 2021/2019، مجلة أبحاث، ورقلة الجزائر، 2023



## الفهرس

VI	إهداء
VII	شكر و عرفان
VIII	الملخص :
IX	قائمة المحتويات
X	قائمة الجداول
XI	قائمة الاشكال البيانية
XII	المقدمة
4	الفصل الاول: الادبيات النظرية والتطبيقية للشمول المالي والتكنولوجيا المالية
5	تمهيد :
6	المبحث الاول: مفاهيم أساسية حول الشمول المالي و التكنولوجيا المالية
6	المطلب الأول : الشمول المالي
6	الفرع الأول : مفهوم و نشأة الشمول المالي
8	الفرع الثاني : أبعاد و مؤشرات الشمول المالي
10	المطلب الثاني : التكنولوجيا المالية
10	الفرع الاول : مفهوم و نشأة التكنولوجيا المالية
12	الفرع الثاني : أدوات التكنولوجيا المالية
16	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
16	المطلب الاول : دراسات باللغة العربية و الاجنبية
18	المطلب الثالث : مقارنة الدراسات الحالية بالدراسات السابقة
18	الفرع الأول : أوجه التشابه
18	الفرع الثاني : أوجه الاختلاف
18	خلاصة الفصل :
21	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية في بنك السلام
21	المبحث الاول: الطريقة والأدوات المستخدمة
22	المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة
22	الفرع الأول : مجتمع و عينة الدراسة
24	الفرع الثاني : متغيرات الدراسة
24	المطلب الثاني : الأدوات و البرامج المستخدمة

24	الفرع الأول : الأدوات المستخدمة .....
25	الفرع الثاني : البرامج المستعان بها في الدراسة .....
25	المبحث الثاني : عرض النتائج و مناقشتها .....
25	المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة و تحليلها .....
25	الفرع الأول : بالنسبة للتكنولوجيا المالية .....
29	الفرع الثاني : بالنسبة للشمول المالي .....
42	المطلب الثاني : علاقة الشمول المالي بالتكنولوجيا المالية .....
43	خلاصة الفصل :
44	الخاتمة .....
48	المصادر والمراجع .....
50	الفهرس .....