

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la
Recherche Scientifique

Ecole Nationale Supérieure de Management

Koléa



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للمناجنت

القليلة

مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص مقاولاتية وإدارة مشاريع

بعنوان

دور النقدية الآلية في الشمول المالي دراسة حالة: بنك تراست الجزائر

تحت إشراف الدكتور ر:

د. حوري عمار

د. بركات عبد العزيز

من اعداد الطالب :

- بورزق أحمد فؤاد

ملخص

تتناول هذه المذكرة إشكالية مركزية تتمحور حول مدى إسهام خدمات النقدية الآلي داخل بنك تراست الجزائر (Trust Bank Algeria) في تعزيز الشمول المالي، وتحديد العوامل التي تحدّ من فعاليتها في البيئة المصرفية الجزائرية. وفي سياق يشهد تحولات رقمية متسارعة على المستوى العالمي، تظل الجزائر بيئةً مالية ناشئة تتسم بهيمنة ثقافة التعامل النقدي التقليدي، وضعف البنية التحتية الرقمية، ومحدودية نسب الشمول البنكي.

اعتمدت الدراسة على منهجية نوعية وفق مقاربة دراسة الحالة، مستندةً إلى مقابلات معمّقة مع مسؤولين داخل بنك تراست الجزائر يعملون في مجالات بطاقات CIB والبطاقات الدولية وأجهزة الصراف الآلي (DAB/GAB) والخدمات المصرفية الرقمية (Trust Connect)، فضلاً عن توظيف الإطار النظري المستخلص من الأدبيات المتخصصة.

لخصت الدراسة إلى أن خدمات النقدية الآلي المعتمدة داخل بنك تراست الجزائر تمتلك إمكانات حقيقية لتعزيز الشمول المالي من خلال توسيع قنوات الوصول إلى الخدمات المالية وتخفيض تكاليف المعاملات، غير أن فعاليتها تتقيّد بجملة من العوائق التقنية والتنظيمية والسلوكية، أبرزها: محدودية انتشار أجهزة الصراف الآلي في المناطق الريفية، وضعف الثقافة المالية والرقمية لدى شرائح واسعة من السكان، إلى جانب القيود التنظيمية المرتبطة باستخدام البطاقات الدولية وعمليات الصرف.

تُقدّم هذه الدراسة إسهامًا أكاديميًا في سد الفجوة البحثية المتعلقة بغياب دراسات تطبيقية معمّقة تجمع بين أنظمة النقدية الآلي والشمول المالي في السياق الجزائري، وتوصي بضرورة تطوير استراتيجيات مكثّفة مع خصوصيات البيئة المحلية لتحقيق شمول مالي فعلي ومستدام.

الكلمات المفتاحية: النقدية الآلي، الشمول المالي، بنك تراست الجزائر، الدفع الإلكتروني، الرقمنة المصرفية، الجزائر.

Résumé

Ce mémoire a traité une problématique centrale portant sur la mesure dans laquelle les services de monétique au sein de Trust Bank Algeria (TBA) ont contribué au renforcement de l'inclusion financière, ainsi que sur l'identification des facteurs qui en ont limité l'efficacité dans l'environnement bancaire algérien. Dans un contexte marqué par des transformations numériques accélérées à l'échelle mondiale, l'Algérie est demeurée un environnement financier émergent, caractérisé par la prédominance de la culture du paiement en espèces, la faiblesse de l'infrastructure numérique et la modestie des taux de bancarisation.

La recherche s'est appuyée sur une méthodologie qualitative selon une approche par étude de cas, fondée sur des entretiens semi-directifs approfondis conduits auprès de responsables de Trust Bank Algeria exerçant dans les domaines des cartes CIB, des cartes internationales, des distributeurs automatiques de billets (DAB/GAB) et des services bancaires numériques (Trust Connect), en mobilisant par ailleurs le cadre théorique issu de la littérature spécialisée.

L'étude a conclu que les services de monétique déployés au sein de Trust Bank Algeria ont disposé d'un réel potentiel en matière de promotion de l'inclusion financière, à travers l'élargissement des canaux d'accès aux services financiers et la réduction des coûts transactionnels. Toutefois, leur efficacité s'est heurtée à un ensemble d'obstacles d'ordre technique, réglementaire et comportemental, dont les plus saillants ont été : la faible densité du réseau de distributeurs automatiques dans les zones rurales, l'insuffisance de la culture financière et numérique au sein de larges segments de la population, ainsi que les contraintes réglementaires liées à l'utilisation des cartes internationales et aux opérations de change.

Ce travail a constitué une contribution académique comblant le déficit de recherches empiriques approfondies articulant les systèmes de monétique et l'inclusion financière dans le contexte algérien. Il a recommandé le développement de stratégies adaptées aux spécificités de l'environnement local, en vue de parvenir à une inclusion financière effective et durable.

Mots-clés : monétique, inclusion financière, Trust Bank Algeria, paiement électronique, numérisation bancaire, Algérie

Abstract

This dissertation examines the central question of the extent to which electronic payment services (monétique) within TBA contribute to advancing financial inclusion, while identifying the factors that limit their effectiveness within the Algerian banking environment. Against a backdrop of accelerating global digital transformation, Algeria remains an emerging financial environment characterized by a prevailing cash-based culture, an underdeveloped digital infrastructure, and relatively low banking penetration rates.

The study adopts a qualitative methodology based on a case study approach, drawing on in-depth interviews with TBA executives and managers in charge of CIB cards, international payment cards, ATM networks (DAB/GAB), and digital banking services (Trust Connect), supplemented by a theoretical framework derived from the specialized academic literature.

The findings reveal that the monétique services deployed within TBA hold genuine potential to foster financial inclusion by broadening access channels to financial services and reducing transaction costs. However, their effectiveness is constrained by a set of technical, regulatory, and behavioral obstacles, most notably: the limited geographic spread of ATMs in rural areas, the weak financial and digital literacy among broad segments of the population, and the regulatory restrictions governing the use of international cards and foreign exchange transactions.

This study makes an academic contribution by addressing the research gap in the absence of applied, context-specific studies linking electronic payment systems and financial inclusion in the Algerian setting. It recommends the development of strategies tailored to local specificities in order to achieve meaningful and sustainable financial inclusion.

Keywords: Monétique, financial inclusion, Trust Bank Algeria, electronic payment, digital banking transformation, Algeria.

شكر وعرفان

قال رسول الله ﷺ: «مَنْ لَا يَشْكُرُ النَّاسَ لَا يَشْكُرُ اللَّهَ» الحمد لله الذي وفّقني لإتمام هذا

العمل.

أتوجّه بأسمى آيات الشكر والامتنان إلى عائلتي الكريمة التي كانت سندي ودعمي في كل

خطوة. وأخصّ بالشكر صديقي العزيز زروالة لؤي، وجميع أصدقائي الذين رافقوني

طوال المشوار. كما أشكر جميع أساتذتي الأفاضل على ما قدّموه من علم وتوجيه على

مدار مساري الجامعي. وأهدي خالص تقديري لزملائي ورفقاء الإقامة الجامعية، تلك

الذكريات التي لن تُنسى.

قائمة الجداول

- جدول 1: جدول تلخيصي للأدبيات.....5
- جدول 2: أهم مؤشرات قياس الشمول المالي.....29
- جدول 3: مؤشرات العرض والطلب.....30
- جدول 4: أبعاد الشمول المالي ومؤشراته التحليلية والإشكاليات المرتبطة به.....30
- جدول 5: المبادئ الأساسية للشمول المالي وأهدافها الاقتصادية.....31
- جدول 6: أهم مؤشرات الشمول المالي في الجزائر.....32
- جدول 7: ديناميكية التحول الرقمي في دعم الشمول المالي.....32
- جدول 8: العوائق.....34
- جدول 9: العلاقة بين هذه العوائق وأبعاد الشمول المالي.....34
- جدول 10: التفاعل بشكل تحليلي.....35
- جدول 11: القيود مقابل متطلبات التطوير.....36
- جدول 12: هيكل ملكية رأس مال TBA.....39
- جدول 13: ملخص أبرز منتجات وخدمات TBA.....42
- جدول 15: قائمة المقابلات.....50
- جدول 16: المحاور الموضوعية المستخلصة لمدونة المقابلات.....51
- جدول 17: التحليل النقدي للعوائق والرافعات حسب البعد.....52
- جدول 18: الرهانات التنظيمية المتعلقة بالمصرفية الإلكترونية.....54
- جدول 19: خريطة الرهانات التكنولوجية: الانتشار، الإمكانيات، والعوائق.....55
- جدول 20: الرهانات البشرية: الملفات السلوكية وآليات المرافقة.....56
- جدول 21: مخطط التوصيات الاستراتيجية والتشغيلية.....58

قائمة الأشكال

- رسم توضيحي 1: بطاقة مصرفية.....15
- رسم توضيحي 2: عمليات التبادل بين البنوك التي تضمنها RMI التابعة لشركة SATIM.....24
- رسم توضيحي 3 : الهيكل التنظيمي لـ TBA.....43

قائمة الملاحق

- الملاحق 1: الهيكل التنظيمي لبنك ترست الجزائر 79
- الملاحق 2: تقديم تطبيق TrustConnect للهواتف المحمولة 80
- الملاحق 3: أجهزة الصراف الآلي متعددة الوظائف (GAB/DAB) 81
- الملاحق 4: بطاقات مصرفية ذكية مزودة بخدمات رقمية 82

قائمة الاختصارات

الرمز	المصطلح	المعنى
TBA	Trust Bank Algeria	بنك تراست الجزائر
SATIM	Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique	شركة النقدية الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك
GIE	Groupement d'Intérêt Économique	تجمع المصالح الاقتصادية (تجمع النقدية الآلي)
ABEF	Association des Banques et Établissements Financiers	الرابطة المهنية للبنوك والمؤسسات المالية
CPI	Centre de Pré-compensation Interbancaire	مركز التسوية المسبقة بين البنوك
SPA	Société Par Actions	شركة مساهمة
BADR	Banque de l'Agriculture et du Développement Rural	بنك الفلاحة والتنمية الريفية
BDL	Banque de Développement Local	بنك التنمية المحلية
BEA	Banque Extérieure d'Algérie	البنك الخارجي الجزائري
BNA	Banque Nationale d'Algérie	البنك الوطني الجزائري
CPA	Crédit Populaire d'Algérie	القرض الشعبي الجزائري
CNEP	Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط
CNMA	Caisse Nationale de Mutualité Agricole	الصندوق الوطني للتعاقد الزراعي
CIB	Carte Interbancaire	بطاقة الدفع البنكية بين البنوك
DAB	Distributeur Automatique de Billets	جهاز الصرف الآلي للأوراق النقدية
GAB	Guichet Automatique Bancaire	الشباك البنكي الآلي متعدد الوظائف

TPE	Terminal de Paiement Électronique	جهاز الدفع الإلكتروني لدى التجار
ATM	Automated Teller Machine	آلة الصرف الآلي
POS	Point of Sale	نقطة البيع
RTGS	Real-Time Gross Settlement	نظام التسوية الإجمالية في الوقت الحقيقي
ARTS	Algeria Real-Time Settlement	نظام التسوية الآنية الجزائري
ATCI	Algeria Télé-Compensation Interbancaire	نظام المقاصة عن بُعد بين البنوك في الجزائر
ACH	Automated Clearing House	غرفة المقاصة الآلية
RMI	Réseau Monétique Interbancaire	شبكة المعاملات الإلكترونية بين البنوك
RIB	Relevé d'Identité Bancaire	بيانات الهوية البنكية (رقم الحساب)
VIRAPIDE	Virement Rapide	حل التحويلات الجماعية السريعة (رواتب، موردون)
MNBC	Monnaie Numérique de Banque Centrale	العملة الرقمية للبنك المركزي (CBDC)
NFC	Near Field Communication	الاتصال قريب المدى — الدفع اللائع
QR	Quick Response Code	رمز الاستجابة السريعة
OTP	One-Time Password	كلمة المرور لمرة واحدة
SMS	Short Message Service	خدمة الرسائل القصيرة
API	Application Programming Interface	واجهة برمجة التطبيقات
MST	Magnetic Secure Transmission	الإرسال المغناطيسي الآمن
CVV	Card Verification Value	رقم التحقق من البطاقة

KYC	Know Your Customer	اعرف عميلك — إجراءات التحقق من الهوية
KPI	Key Performance Indicator	مؤشر الأداء الرئيسي
DSI	Direction des Systèmes d'Information	إدارة أنظمة المعلومات
DGA	Directeur Général Adjoint	المدير العام المساعد
PDA	Personal Digital Assistant	الجهاز الرقمي الشخصي
HISSABI	Hissabi SMS Banking	خدمة الصيرفة عبر الرسائل القصيرة الخاصة بـTBA

المقدمة

يشهد الاقتصاد العالمي تحولات هيكلية عميقة تحت وطأة الثورة الرقمية، التي أعادت رسم ملامح الأنشطة الاقتصادية والمالية وغيّرت من طبيعة العلاقة بين المؤسسات المصرفية وعملائها. وفي قلب هذا التحول تبرز ظاهرة النقدية الآلي (Monétique) بوصفها واحدة من أبرز تجليات الابتكار المالي الرقمي، إذ باتت البطاقات المصرفية وأجهزة الصراف الآلي وأنظمة الدفع الإلكتروني والمحافظ الرقمية أدوات لا غنى عنها في تيسير المعاملات اليومية وتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية.

غير أن الانتشار المتفاوت لهذه الأدوات بين مختلف دول العالم يكشف عن فجوة واسعة بين الاقتصادات المتقدمة والاقتصادات الناشئة، لا سيما فيما يخص الشمول المالي الذي يُعدّ اليوم أحد أبرز أولويات السياسات الاقتصادية الدولية. وتُعرّف منظمة البنك الدولي الشمول المالي بأنه مدى توافر الحصول على المنتجات والخدمات المالية الملائمة والميسرة لكافة الأفراد والمؤسسات، بما فيها الحسابات البنكية والادخار والائتمان والتأمين ووسائل الدفع. ومن ثمّ، فإن تعزيز الشمول المالي يمثل رافعة أساسية لمكافحة الفقر وتحقيق التنمية المستدامة.

وفي هذا الإطار، تعيش الجزائر تحولاتاً تدريجياً نحو رقمنة منظومتها المالية، في ظل سياق يتسم بهيمنة ثقافة التعامل النقدي، ومعدلات تشمّل بنكي لا تزال محدودة، وبنية تحتية رقمية في طور البناء والتطوير. وتجد المؤسسات المصرفية الجزائرية، ولا سيما البنوك الخاصة كبنك تراست الجزائر (Trust Bank Algeria- TBA)، نفسها أمام رهان مزدوج: تحقيق الربحية التجارية من جهة، والمساهمة في تعميم الوصول إلى الخدمات المالية لفئات سكانية واسعة لا تزال خارج المنظومة المصرفية الرسمية من جهة أخرى.

2. الأهمية الشخصية

على المستوى الشخصي، تمثل هذه الدراسة فرصة ثمينة لتعميق الفهم حول التحولات الجارية في أنظمة الدفع الحديثة، وما يرتبط بها من تغيرات في سلوك الأفراد والمؤسسات في استخدام الخدمات المالية. فالبحث في موضوع الدفع الإلكتروني لا يقتصر على الجوانب التقنية فحسب، بل يفتح المجال لفهم أوسع للعلاقات بين التكنولوجيا والاقتصاد والمجتمع، خاصة فيما يتعلق بإدماج الفئات المستبعدة من النظام المالي الرسمي.

كما يساهم هذا العمل في تطوير معارف متقدمة في مجالات المعاملات الإلكترونية، الابتكار المالي، والتحول الرقمي في المؤسسات المصرفية، وهي مجالات أصبحت اليوم في صلب الاهتمامات الأكاديمية والمهنية على حد سواء. ومن خلال التعمق في هذه الإشكالية، يمكن للباحث بناء رؤية أكثر نضجاً حول آليات تطوير الخدمات البنكية وطرق توسيع الوصول إليها، الأمر الذي يعزز التوجه نحو مسار مهني يرتبط بالاستراتيجية الرقمية، الابتكار المصرفي، وتحويل النماذج التشغيلية داخل البنوك.

إلى جانب ذلك، تشكل هذه الدراسة تمريناً علمياً وتطبيقياً مهماً على الانضباط الفكري، والدقة في تحليل المعطيات، والقدرة على تنظيم الأفكار، وصياغة الاستنتاجات بشكل منطقي ومتسلسل. كما تساهم في تنمية مهارات إدارة المشاريع، والبحث المنهجي، والتفكير النقدي، وهي كلها مهارات أساسية لا غنى عنها في أي مسار أكاديمي أو مهني يسعى إلى التميز والاستمرارية.

3. الأهمية المهنية

أما من الناحية المهنية، فإن هذه الدراسة توفر رؤية تطبيقية مهمة حول التحديات والفرص المرتبطة بتبني حلول الدفع الإلكتروني داخل **Trust Bank Algeria** فهي تسمح بفهم أعمق للواقع العملي الذي تواجهه المؤسسات المصرفية عند سعيها إلى تطوير خدماتها الرقمية وتوسيع نطاق تعاملها مع شرائح جديدة من العملاء، خاصة أولئك الذين لا يزالون خارج المنظومة البنكية التقليدية.

وتبرز القيمة المهنية لهذه الدراسة في كونها مفيدة لعدة مجالات وظيفية، مثل الاستشارات المصرفية، التدقيق الرقمي، إدارة مشاريع الشمول المالي، تصميم المنتجات المالية المبتكرة، أو دعم استراتيجيات النمو وتوسيع قاعدة العملاء داخل المؤسسات البنكية الخاصة. إذ إن فهم محددات نجاح الدفع الإلكتروني، سواء كانت تنظيمية أو تكنولوجية أو سلوكية، يتيح للعاملين في القطاع توقع احتياجات السوق وصياغة حلول تتلاءم مع التحولات المتسارعة التي يعرفها النشاط البنكي. كذلك، يساعد هذا النوع من الدراسات على استشراف المهارات الجديدة المطلوبة في القطاع المالي، خاصة فيما يتعلق بالحوكمة الرقمية، إدارة المخاطر المرتبطة بالمعاملات الإلكترونية، حماية البيانات، وتعزيز الثقة في الوسائل الرقمية. وفي ظل بيئة تنافسية يشهد فيها القطاع المصرفي إعادة تشكيل مستمرة بفعل دخول فاعلين رقميين جدد وتغير توقعات العملاء، يصبح امتلاك هذا النوع من المعرفة عاملاً حاسماً في تحقيق التكيف الاستراتيجي والحفاظ على القدرة التنافسية. (Ozili, 2018).

4. الأهمية العلمية

من الناحية العلمية، تقدم هذه الأطروحة مساهمة أصيلة وذات قيمة مضافة حقيقية من خلال تحليل تأثير أدوات الدفع الإلكتروني على مستوى الشمول المالي في بيئة مؤسسية ووطنية محددة، حيث لا يزال مسار تحديث أنظمة الدفع في مراحلها التطورية الأولى ويواجه تحديات هيكلية وتنظيمية وثقافية متعددة. وتندرج هذه الدراسة ضمن اتجاهات بحثية راهنة ومتنامية في حقول الاقتصاد الرقمي والاستراتيجية المصرفية والابتكار المالي الشامل، وهي حقول تحظى باهتمام أكاديمي متزايد على المستوى الدولي (Demirgüç-Kunt, Klapper, Singer, & Ansar, 2018). وتستجيب هذه الأطروحة لحاجة علمية ملحة إلى دراسات حالة محلية ومعقدة تُثري الفهم الشامل لظاهرة انتشار أدوات الدفع الإلكتروني في الاقتصادات الناشئة، حيث تختلف ديناميكيات التبني والانتشار اختلافاً جوهرياً عن تلك الملاحظة في الاقتصادات المتقدمة، مما يستدعي إنتاج معرفة علمية سياقية تراعي الخصوصيات المحلية وتسهم في بناء أطر نظرية أكثر شمولاً ودقة.

5. الأهمية الاقتصادية

على الصعيد الاقتصادي، تكتسب هذه الدراسة أهمية استراتيجية بالغة بالنسبة لمؤسسة **TBA** تحديداً وللقطاع المصرفي الجزائري عموماً. فهي تزود المؤسسة بمسارات تفكير ملموسة وتوصيات عملية قابلة للتنفيذ حول كيفية تحسين كفاءتها التشغيلية من خلال رقمنة العمليات وتبسيط الإجراءات، وتوسيع قاعدة عملائها لتشمل الفئات غير المتعاملة حالياً مع الجهاز المصرفي، وتقليل تكاليفها التشغيلية عبر اعتماد حلول مالية إلكترونية مبتكرة وموجهة بدقة نحو احتياجات السوق المحلية. ومن خلال الاستثمار في التقنيات الحديثة للدفع عبر الهاتف المحمول، واستخدام أدوات تحليل البيانات الضخمة لفهم سلوكيات العملاء وتوقع احتياجاتهم، وأتمتة المعاملات المالية الروتينية، يمكن لـ **TBA** أن تعزز قدرتها التنافسية في مواجهة البنوك الرقمية الناشئة والفاعلين الجدد في السوق المالية. والأهم من ذلك، يمكنها أن تضطلع بدور

محوري في دعم الاندماج الاقتصادي للسكان الذين يعانون من نقص حاد في الخدمات المصرفية، وذلك من خلال تسهيل وصولهم الفعلي إلى الخدمات المالية الرسمية التي تُشكّل جوهر رسالة الشمول المالي وغايته الأساسية (Mas & Kumar, 2008 ; Allen, Demirgüç-Kunt, Klapper, & Peria, 2016).

6. الإشكالية وأسئلة البحث

على مدار العقد الأخير، يشهد المشهد المالي العالمي تحولات عميقة تحت التأثير المزدوج للابتكار التكنولوجي والسياسات العامة الرامية إلى تعميم الوصول إلى الخدمات المالية. وتفرض النقدية الآلي والتي تُعرّف بوصفها مجموع الأجهزة والتقنيات الإلكترونية المطبّقة على المعاملات النقدية، بما يشمل البطاقات البنكية وأجهزة الدفع الإلكتروني والدفع عبر الهاتف المحمول والمحافظ الرقمية نفسها تدريجيًا بوصفها رافعة حاسمة للشمول المالي (Donovan, 2012). فمن خلال تقديم حلول دفع وادخار وتحويل ميسرة وآمنة ومنخفضة التكلفة، تُتيح هذه التقنيات لفئات سكانية ظلّت تاريخيًا مُقصاة من النظام البنكي الرسمي أن تندمج في الدائرة المالية المؤسسية (Jack & Suri, 2014). ويُعيد انتشار هذه الابتكارات تحديد شروط الوصول إلى الخدمات المالية بشكل هيكلي، حيث باتت القرب الجغرافي وبساطة الاستخدام والفورية وانخفاض التكلفة تُشكّل المتطلبات الجديدة التي يفرضها السوق.

في مواجهة هذا التحول، تجد المؤسسات البنكية التقليدية نفسها مطالبة بإعادة التفكير جذريًا في دورها في توسيع القاعدة المالية. فالرهان لم يعد يقتصر على تحديث وسائل الدفع القائمة، بل يفرض إعادة تشكيل للبنية التكنولوجية وقنوات التوزيع والعلاقة مع العملاء والنماذج الاقتصادية، بغية الوصول إلى شرائح سكانية طالما همّشتها الآليات البنكية التقليدية (Sarma & Pais, 2011). وتُبرز الأدبيات الحديثة أن النقديات الإلكترونية تُشكّل جسرًا بين الاقتصاد غير الرسمي والنظام المالي الرسمي، إذ لا تُسهم فقط في الحدّ من الفقر بل أيضًا في تعزيز الاستقرار الاقتصادي الكلي للبلدان النامية (Beck, Demirgüç-Kunt, & Levine, 2007).

وفي الاقتصادات الناشئة كالجزائر، حيث لا يزال معدل الشمول البنكي منخفضًا نسبيًا، وحيث يهيمن استخدام النقد بشكل واسع على المعاملات اليومية، وحيث تظل البنية التحتية للدفع الإلكتروني في طور الإنشاء، يُمثّل تطوير النقديات الإلكترونية في آنٍ واحد رافعةً لتحديث النظام المالي وتحديًا استراتيجيًا بالغ الأهمية (Zins & Weill, 2016). ويجد بنك تراست الجزائر (Trust Bank Algeria)، بوصفه فاعلاً بنكيًا يعمل في هذه البيئة التي تتسم بتنظيم صارم وثقافة مالية لا تزال موجّهة نحو التعامل النقدي، نفسه في موقع محوري: إذ يتعيّن عليه التوفيق بين متطلبات الربحية التجارية والامتثال التنظيمي من جهة، ومهمة توسيع الوصول إلى الخدمات المالية لفئات سكانية متنوعة، لا سيما في المناطق الريفية وشبه الحضرية وبين الفئات الاجتماعية والاقتصادية الأكثر هشاشة، من جهة أخرى.

وفي هذا السياق، تُصاغ الإشكالية المركزية للمذكرة على النحو التالي:

إلى أي مدى تُسهم خدمات النقدية الآلية داخل بنك تراست الجزائر في تعزيز الشمول المالي، وما هي العوامل التي تحدّ من فعاليتها في البيئة المصرفية الجزائرية؟

حول هذه الإشكالية الرئيسية، يتم استكشاف عدة أسئلة بحثية فرعية:

- ما واقع خدمات النقدية الآلي المعتمدة داخل بنك تراست الجزائر، وما مدى تطورها من الناحية التقنية والتنظيمية؟
- كيف تؤثر خدمات النقدية الآلي في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وتوسيع قاعدة العملاء داخل بنك تراست الجزائر؟
- ما هي أبرز العوائق التقنية والتنظيمية والسلوكية التي تحدّ من تبني خدمات النقدية الآلي وتعزيز الشمول المالي؟
- ما الآليات والاستراتيجيات التي يمكن أن يعتمد عليها بنك تراست الجزائر لتعزيز فعالية النقدية الآلي ودعم الشمول المالي؟

تهدف هذه المقاربة إلى الجمع بين الإطار النظري المتعلق بالرقمنة المصرفية والتحليل الميداني لحالة **Trust Bank** **Algeria**، وذلك وفقاً للمبادئ المنهجية للبحث في علوم التسيير (Yin, 2018).

الفصل الأول

الإطار النظري

المبحث الأول: الدراسات السابقة

يهدف هذا المبحث إلى استعراض وتحليل أهم الدراسات السابقة المرتبطة بالشمول المالي والنقدية الآلية، من أجل فهم التوجهات البحثية السائدة وتحديد أبرز النتائج التي توصلت إليها الأدبيات العلمية. كما يسمح بإبراز أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات وتحديد الفجوة العلمية التي تسعى هذه الدراسة إلى معالجتها.

المطلب الأول: الشمول المالي

يشكل الشمول المالي محورًا أساسيًا في الأدبيات المعاصرة، حيث تتقاطع الدراسات في تحليل العوامل المؤثرة على توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية. في هذا الإطار، أصدر ديميرغوتش-كونت وزملاؤه (Demirgüç-Kunt et al., 2018) تقريرًا رائدًا بعنوان "قاعدة البيانات العالمية للشمول المالي 2017"، حيث تناولوا إشكالية قياس مستويات الشمول المالي عالميًا وفهم دور التكنولوجيا المالية في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المصرفية. اعتمدت الدراسة على منهجية تحليلية كمية مقارنة تستند إلى بيانات مسحية عالمية شملت أكثر من 140 دولة. وقد توصلت إلى أن النقدية الآلية (Monétique) تُسهم بشكل ملموس في تقليص الفجوة في الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة في الاقتصادات النامية حيث تكون البنية المصرفية التقليدية محدودة. ومن ثم، اقترحت الدراسة ضرورة تطوير السياسات الوطنية الداعمة للتحول الرقمي كإفق مستقبلي.

وبالانتقال من البعد التكنولوجي إلى البعد البشري المكمل له، يبرز العنصر الإنساني كعامل حاسم في تحقيق الشمول المالي. في هذا السياق، تناول كلاير وزملاؤه (Klapper et al., 2015) إشكالية انخفاض مستويات الثقافة المالية كعائق أمام الشمول المالي، مستخدمين منهجية تحليل كمي لبيانات مسح عالمي حول الثقافة المالية شمل 150,000 مستجيب في أكثر من 140 دولة. وقد أظهرت النتائج أن ضعف الثقافة المالية والرقمية يمثل عائقًا رئيسيًا أمام تبني الخدمات المالية الرقمية. وعليه، فإن توفير التكنولوجيا دون تمكين المستخدمين معرفيًا يحدّ من فعاليتها. وبناءً على ذلك، اقترحت الدراسة تطوير برامج تثقيف مالي مُخصصة للفئات المستبعدة. وهكذا، تتكامل هذه النتائج مع ما توصل إليه (Demirgüç-Kunt et al., 2018)، إذ إن توفير البنية التكنولوجية وحده لا يكفي دون رفع مستوى الوعي المالي لدى المستخدمين.

وعلاوة على البعدين التكنولوجي والبشري، يبرز المنظور المؤسسي بوصفه إطارًا ناظمًا لفعالية الجهود السابقة. فقد قدم البنك الدولي (World Bank, 2022) نظرة شاملة حول حالة الشمول المالي العالمي، معتمدًا على منهجية تحليل مؤسستية وصفية لبيانات مقارنة عبر الدول. وأكد التقرير أن البنية التحتية غير الكافية والإطار التنظيمي غير الملائم يشكلان عائقين أساسيين أمام انتشار النقود الإلكترونية في الدول النامية. ومن هذا المنطلق، اقترح تعزيز التعاون الدولي لتطوير الأطر التنظيمية الملائمة للتكنولوجيا المالية. وبذلك، يُستكمل التحليل الذي قدمه كل من (Demirgüç-Kunt et al., 2018) و (Klapper et al., 2015) بإضافة البعد المؤسستية والتنظيمي كمحدد ثالث للشمول المالي إلى جانب التكنولوجيا والثقافة المالية، في إطار رؤية تكاملية متعددة الأبعاد.

المطلب الثاني: النقدية الآلية (Monétique)

ينتقل التحليل، بعد تناول الأبعاد العامة للشمول المالي، إلى دراسة الآليات التقنية المحددة التي تعزز هذا الشمول بصورة عملية. في هذا الإطار، عالج أوزيلي (Ozili, 2018) إشكالية تأثير التمويل الرقمي على الاستقرار والشمول المالي، مستخدماً منهجية تحليلية نظرية وتطبيقية تستعرض التطبيقات الرقمية في أنظمة الدفع. وتوصل إلى أن حلول الدفع الرقمية المبتكرة (كالدفع لا تلامسي ورموز QR) تعزز من استخدام الخدمات المالية وتوسع قاعدة المستفيدين. ومن هذا المنطلق، اقترح ضرورة تطوير معايير أمنية متقدمة لحماية المعاملات الإلكترونية كأفق مستقبلي. وتتلاقى هذه النتائج مع ما أشار إليه (World Bank, 2022) حول أهمية الأطر التنظيمية، حيث إن الأمن الرقمي يشكل جزءاً أساسياً من البيئة التنظيمية الداعمة.

وفي سياق تعميق الفهم النظري لهذه التحولات التقنية، ومن منظور تاريخي تطوري، ناقش آرner وزملاؤه (Arner et al., 2016) إشكالية تطور التكنولوجيا المالية كنموذج جديد بعد الأزمة المالية العالمية، معتمدين على منهجية تحليل تاريخي وتنظيمي مقارن. وقد أظهروا أن التحول الرقمي للمؤسسات المالية يخفض التكاليف التشغيلية بفضل أتمتة العمليات ويعزز الشفافية والامتثال التنظيمي. وعليه، اقترحوا تطوير أطر قانونية مرنة تشجع الابتكار دون المساس بحماية المستهلك. وبذلك، يضيف (Arner et al., 2016) بعداً تاريخياً يفسر كيف أدت الأزمات المالية إلى تسريع التحول الرقمي، مكملاً التحليل التطبيقي الذي قدمه (Ozili, 2018).

وإذا كان الطرح السابق قد اتسم بطابع نظري وتنظيمي، فإن الانتقال إلى المستوى التجريبي الميداني يكشف الأثر العملي لهذه التحولات. فقد بحث جاك وسوري (Jack & Suri, 2014) إشكالية تأثير المال المحمول على تكاليف المعاملات وتقاسم المخاطر، مستخدمين منهجية كمية طويلة تتبعت بيانات مستخدمي M-PESA في كينيا على مدى عدة سنوات. وأثبتت الدراسة أن نظام M-PESA خفّض بشكل كبير تكاليف التحويلات المالية، مما سهّل تقاسم المخاطر بين الأسر ورفع مستوى استهلاكها. ومن ثم، اقترحت توسيع البنية التحتية للهاتف المحمول في المناطق الريفية كأفق للتوسع. وتقدم هذه النتائج دليلاً تجريبياً قوياً يدعم الافتراضات النظرية التي طرحها كل من (Ozili, 2018) و (Arner et al., 2016)، مع التركيز على أهمية تكييف الحلول التقنية مع الخصوصيات المحلية.

وفي امتداد لهذا التحليل الميداني، يبرز بعداً آخر يتمثل في قيمة البيانات الناتجة عن هذه المعاملات الرقمية. فقد عالج تشين وزملاؤه (Chen et al., 2019) إشكالية قياس قيمة الابتكارات في التكنولوجيا المالية، معتمدين على منهجية تحليل نظري وتطبيقي لدور البيانات الرقمية في كفاءة المؤسسات. وتوصلوا إلى أن البيانات اللحظية للمعاملات تحسن جودة القرارات في إدارة المخاطر وتقسيم العملاء وتطوير المنتجات المالية. وبناءً على ذلك، اقترحوا تطوير أنظمة حوكمة البيانات لضمان الاستخدام الأخلاقي. وتتكامل هذه النتائج مع ما توصل إليه (Jack & Suri, 2014)، إذ إن البيانات المستخلصة من المعاملات الرقمية لا تخفض التكاليف فحسب، بل تخلق قيمة إضافية من خلال تحسين عمليات اتخاذ القرار.

واستكمالاً لمسار توظيف البيانات في دعم الشمول المالي، ينتقل التحليل إلى استخدام التقنيات المتقدمة في تقييم المخاطر. فقد ركز بازرباش (Bazarbash, 2019) على إشكالية استخدام التعلم الآلي في تقييم المخاطر الائتمانية لدعم الشمول المالي، مستخدماً منهجية تحليلية لنماذج أعمال FinTech. وأظهر أن شركات التكنولوجيا المالية تعتمد على بيانات بديلة (كسجل المكالمات والدفع الرقمي) لتقييم الجدارة الائتمانية، مما يوسع الوصول للتمويل للفئات غير المخدومة مصرفياً. ومن هذا المنظور، اقترح تعزيز الأطر التنظيمية الداعمة للابتكار. وبهذا، يوسع (Bazarbash, 2019) نطاق

التحليل الذي قدمه (Chen et al., 2019) من مجرد استخدام البيانات في تحسين الكفاءة إلى توظيفها في توسيع الشمول المالي للفئات المهمشة، رابطاً بذلك البعد التقني بالهدف الاجتماعي الأوسع.

وأخيراً، وفي إطار استشراف المسارات المستقبلية لهذا التطور التقني، تناول أوزيلي (Ozili, 2023) إشكالية دور الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في المستقبل المالي، معتمداً على منهجية نظرية استشرافية. وأكد أن هذه التقنيات ستطور إدارة المخاطر عبر الكشف الفوري عن الأنماط غير العادية في المعاملات. وعليه، اقترح الاستثمار في البنية التقنية والتدريب لتبني هذه الحلول. وتمثل هذه الدراسة امتداداً طبيعياً لما بدأه (Bazarbash, 2019)، حيث تنتقل من التطبيقات الحالية للتعلم الآلي إلى الآفاق المستقبلية للذكاء الاصطناعي، مشكلة بذلك جسراً منهجياً ومعرفياً بين الحاضر والمستقبل في مجال التكنولوجيا المالية.

المطلب الثالث: أوجه التشابه أوجه الاختلاف

تتفق معظم الدراسات المستعرضة على الأثر الإيجابي للتكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي. فقد أكد كل من (Demirgüç-Kunt et al., 2018)، (Ozili, 2018)، و (Jack & Suri, 2014) على أن النقدية الآلي تُسهم في تخفيض تكاليف المعاملات وتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية. كما تشترك الدراسات في التأكيد على أهمية الابتكار التكنولوجي كمحرك أساسي للتحول، حيث أشار كل من (Arner et al., 2016)، (Chen et al., 2019)، (Bazarbash, 2019) إلى دور التقنيات المتقدمة في تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات المالية.

علاوة على ذلك، تتقاطع الدراسات في تحديد عوائق مشتركة تواجه تبني النقدية الآلي، حيث أكد كل من (Klapper et al., 2015) و (World Bank, 2022) على أهمية معالجة ضعف الثقافة المالية، محدودية البنية التحتية، وعدم كفاية الأطر التنظيمية كشروط لازمة لنجاح التحول الرقمي المالي.

على الرغم من التقاطعات الموضوعية، تتباين الدراسات بشكل واضح في المقاربات المنهجية المعتمدة. فبينما اعتمد (Jack & Suri, 2014) على منهجية كمية طويلة تتبعت بيانات ميدانية فعلية على مدى سنوات، اكتفى (Demirgüç-Kunt et al., 2018) و (World Bank, 2022) بالتحليل الوصفي المقارن للبيانات العالمية. وفي المقابل، تبنى (Ozili, 2023) مقاربة نظرية استشرافية تفتقر إلى الدعم التجريبي المباشر.

كما تختلف الدراسات من حيث النطاق الجغرافي والسياقي، فدراسة (Jack & Suri, 2014) مخصصة للسياق الكيني بخصوصياته المحلية، بينما تتبنى دراسات (Demirgüç-Kunt et al., 2018) و (World Bank, 2022) منظوراً عالمياً مقارناً، مما يحد من قدرتها على التعمق في الفروقات السياقية الدقيقة.

أخيراً، تتباين الدراسات في التركيز الموضوعي، حيث ركز (Klapper et al., 2015) على البعد السلوكي والثقافي، بينما اهتم (Chen et al., 2019) و (Bazarbash, 2019) بالأبعاد التقنية وتحليل البيانات، في حين ركز (Arner et al., 2016) على الأبعاد المؤسسية والتنظيمية.

جدول 1: جدول تلخيصي للأدبيات

المحور الأول: الشمول المالي					
المؤلف (السنة)	الموضوع / الإشكالية	المنهجية	النتائج الرئيسية	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
Demirgüç-Kunt et al. (2018)	قياس مستويات الشمول المالي عالميًا وفهم دور التكنولوجيا المالية في توسيع الوصول إلى الخدمات المصرفية	تحليل كمي مقارنة؛ بيانات مسح عالمية تشمل أكثر من 140 دولة	النقدية الآلي: شُهِم في تقليص الفجوة في الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة في الاقتصادات النامية	World Bank و Klapper et al. تتفق مع في تعدد أبعاد الشمول المالي وضرورة دعم السياسات الوطنية	تركز على البعد التكنولوجي دون إيلاء اهتمام كافٍ للثقافة المالية أو الإطار المؤسسي
Klapper et al. (2015)	انخفاض مستويات الثقافة المالية والرقمية بوصفها عائقًا أمام الشمول المالي	تحليل كمي لبيانات مسح عالمي؛ 150,000 مستجيب في أكثر من 140 دولة	ضعف الثقافة المالية والرقمية عائق رئيسي أمام تبني الخدمات المالية الرقمية؛ التكنولوجيا دون تمكن معرفي تحد من فعاليتها	في Demirgüç-Kunt et al. تتكامل مع أن التكنولوجيا وحدها غير كافية لتحقيق الشمول المالي	يُركز البعد البشري والمعرفي بدلاً من البعد التكنولوجي أو المؤسسي
World Bank (2022)	حالة الشمول المالي العالمي والعوائق المؤسسية والتنظيمية أمام انتشار النقود الإلكترونية	تحليل مؤسسي وصفي لبيانات مقارنة عبر الدول	البنية التحتية غير الكافية والإطار التنظيمي غير الملزم يُشكلان عائقين رئيسيين أمام انتشار النقود الإلكترونية في الدول النامية	Demirgüç-Kunt et al. يُستكمل تحليل بإضافة البعد المؤسسي و Klapper et al. ضمن رؤية تكاملية	يُبنى المنظور المؤسسي والتنظيمي؛ لا يتناول الثقافة المالية أو التطبيقات التقنية المحددة
المحور الثاني: النقدية الآلي (Monétique)					
المؤلف (السنة)	الموضوع / الإشكالية	المنهجية	النتائج الرئيسية	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
Ozili (2018)	تأثير التمويل الرقمي على الاستقرار والشمول المالي من خلال حلول الدفع المبتكرة	تحليل نظري وتطبيقي لتطبيقات الدفع الرقمي (لا تلامس QR)	حلول الدفع الرقمية تعزز استخدام الخدمات المالية وتوسع قاعدة المستخدمين؛ الأمن الرقمي جزء أساسي من البيئة التنظيمية	في أهمية الأطر World Bank يتوافق مع في الحاجة Arner et al. التنظيمية؛ ومع لمعايير تنظيمية مرنة	يُركز على التطبيقات العملية للأمن الرقمي دون التعمق في البعد التاريخي أو الميداني
Arner et al. (2016)	تطور التكنولوجيا المالية بوصفها نموذجًا جديدًا بعد الأزمة المالية العالمية	تحليل تاريخي وتنظيمي مقارنة	التحول الرقمي يخفف التكاليف التشغيلية عبر أتمتة العمليات ويعزز الشفافية والامتثال التنظيمي	في أهمية الإطار التنظيمي؛ Ozili يتكامل مع ويكمل التحليل التطبيقي بالبعد التاريخي	ينفرد بالمنظور التاريخي التطوري الذي يفسر كيف أدت الأزمات إلى تسريع التحول الرقمي

Jack & Suri (2014)	على تكاليف (M-PESA) تأثير المال المحمول المعاملات المالية وتقاسم المخاطر بين الأسر	M- تحليل كمي طويل لبيانات مستخدم في كينيا على مدى عدة سنوات PESA	خفض تكاليف التحويلات المالية وسهل M-PESA تقاسم المخاطر ورفع مستوى استهلاك الأسر	Arner و Ozili يدعم الافتراضات النظرية لـ يبرز أهمية تكثيف الحلول التقنية مع الخصوصيات المحلية	الوحيدة ذات الطابع الميداني التجريبي الطولي؛ تستند إلى دراسة حالة وطنية محددة (كينيا)
Chen et al. (2019)	قياس قيمة الابتكارات في التكنولوجيا المالية من خلال دور البيانات الرقمية في كفاءة المؤسسات	تحليل نظري وتطبيقي لدور البيانات اللحظية في عمليات المؤسسات المالية	البيانات اللحظية للمعاملات تحسن جودة القرارات في إدارة المخاطر وتقسيم العملاء وتطوير المنتجات	البيانات لـ Jack & Suri، تتكامل مع تخفض التكاليف فحسب بل تخلق قيمة إضافية عبر تحسين القرارات	تركز على حوكمة البيانات والاستخدام الأخلاقي؛ أقل تناولاً للأثر الاجتماعي أو الشمول المالي
Bazarbash (2019)	استخدام التعلم الآلي في تقييم المخاطر الائتمانية لدعم الشمول المالي للفئات غير المخدومة	المعتمدة FinTech تحليلية لنماذج أعمال على بيانات بديلة	تعتمد بيانات بديلة (سجل FinTech شركات المكالمات، الدفع الرقمي) لتقييم الجدارة الائتمانية وتوسيع الوصول للتمويل	من تحسين Chen et al. يوسع تحليل الكفاءة إلى توظيف البيانات في الشمول المالي للفئات المهمشة	يربط البعد التقني بالهدف الاجتماعي؛ يتناول الفئات المستبعدة مصرفياً بشكل أكثر تركيزاً
Ozili (2023)	دور الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في مستقبل المؤسسات المالية وإدارة المخاطر	منهجية نظرية استشرافية	الذكاء الاصطناعي سيطور إدارة المخاطر عبر الكشف الفوري عن الأنماط غير العادية في المعاملات	؛ ينتقل من Bazarbash يمثل امتداداً طبيعياً لـ التطبيقات الحالية إلى الآفاق المستقبلية للذكاء الاصطناعي	ذو طابع استشرافي نظري خالص؛ لا يستند إلى بيانات تجريبية أو ميدانية

المصدر: من إعداد الطالب

المطلب الرابع: الفجوة العلمية

أولا الشمول المالي

تُعاني الأدبيات الحالية حول الشمول المالي من فجوة بحثية رئيسية متعددة الأبعاد تتجلى في غياب إطار تحليلي متكامل يجمع بين الصرامة المنهجية، والملاءمة السياقية، والعمق التفسيري. فعلى المستوى المنهجي، اعتمدت معظم الدراسات على مقاربات أحادية الجانب، حيث اكتفى كل من (Demirgüç-Kunt et al., 2018)، (World Bank, 2022)، و(Klapper et al., 2015) بالتحليل الكمي الوصفي المقارن على المستوى الكلي باستخدام بيانات عالمية، دون تعميق نوعي لفهم السياقات المحلية أو استكشاف العوامل السلوكية والمؤسسية المعقدة. وعلى المستوى السياقي، تتسم هذه الدراسات بالطابع العالمي العام الذي يغفل الخصوصيات الوطنية للدول النامية، ولا سيما السياق الجزائري بمحدداته الفريدة كالهيمنة المؤسسية للقطاع المصرفي العمومي، والتنظيم الصارم لعمليات الصرف، والثقافة النقدية الراسخة، وضعف الثقة في الأنظمة المصرفية الرقمية. أما على المستوى التفسيري، فقد ركزت الدراسات على جانب واحد من المحددات - إما جانب العرض (البنية التحتية والأطر التنظيمية) كما في (World Bank, 2022)، أو جانب الطلب (الثقافة المالية والسلوك الفردي) كما في (Klapper et al., 2015) - دون تقديم إطار تحليلي متكامل يفسر التفاعلات الديناميكية بين محدّدات العرض والطلب، وكيف تتشابك المحددات الاقتصادية الكلية (معدلات التغطية المصرفية، مؤشرات الشمول المالي) مع العوامل الجزئية (السلوك الفردي، الثقافة المالية، الثقة في المؤسسات) لتشكيل مستويات الشمول المالي الفعلية.

هذه الفجوة المركبة تحد من فهم الآليات السببية التي تربط بين توفر البنية التحتية الرقمية وبين تبني المستخدمين الفعلي للخدمات المالية في السياقات الخاصة. ففي الحالة الجزائرية تحديداً، حيث تتداخل العوامل الثقافية (الاعتماد الكبير على النقد التقليدي) مع القيود المؤسسية (التنظيم الصارم، هيمنة البنوك العمومية) مع محدودية البنية التحتية الرقمية، قد تتوفر شبكات الدفع الإلكتروني والصرافات الآلية، لكن معدلات التبني تظل منخفضة بسبب تفاعلات معقدة بين هذه العوامل لم تُدرس بشكل معمق. إن غياب دراسات تطبيقية مخصصة تجمع بين المنهجية المختلطة (الكمية والنوعية)، والتركيز السياقي على الخصوصيات المحلية، والتحليل التفاعلي لمحددات العرض والطلب معاً، يشكل فجوة بحثية جوهرية تحد من إمكانية تعميم نتائج الدراسات العالمية على السياق الجزائري، وتستدعي نموذجاً تحليلياً تكاملياً يستوعب هذه التعقيدات المتشابكة.

ثانياً النقدية الآلي (Monétique)

تُعاني الأدبيات الحالية حول النقدية الآلي من فجوة بحثية رئيسية متعددة الأبعاد تتمثل في غياب دراسات تجمع بين الصرامة المنهجية التجريبية، والملاءمة السياقية للأسواق الناشئة، والعمق التفسيري للآليات السببية. فعلى المستوى المنهجي، تتباين الدراسات بشكل واضح في صرامتها، حيث قدم (Jack & Suri, 2014) دراسة تجريبية صارمة باستخدام منهجية كمية طولية، بينما اعتمدت دراسات (Ozili, 2018)، (Arner et al., 2016)، و(Bazarbash, 2019) على مقاربات نظرية أو وصفية دون دعم تجريبي كافٍ لقياس الأثر الفعلي، فيما بقيت دراسة (Ozili, 2023) استشرافية تعتمد على توقعات مستقبلية أكثر من أدلة تجريبية راسخة، وافترقت دراسة (Chen et al., 2019) إلى تحليل عميق للتحديات المرتبطة بحوكمة البيانات في السياقات ذات القدرات التنظيمية المحدودة. وعلى المستوى السياقي، تعاني

الأدبيات من تركيز جغرافي ضيق أو تعميم مفرط، فدراسة (Jack & Suri, 2014) رغم صرامتها تبقى خاصة بالسياق الكيني حيث توفرت بنية تحتية متطورة للهاتف المحمول وسلوك استهلاكي مختلف جذرياً، بينما تقدم دراسات (Arner et al., 2016) و (Chen et al., 2019) تحليلات عامة للتكنولوجيا المالية دون تخصيص سياق. وفي السياق الجزائري تحديداً، لا توجد دراسات تطبيقية تقيّم فعالية أنظمة النقدية الآلي الحالية (البطاقات البنكية، الصرافات الآلية، الدفع الإلكتروني) في تعزيز الشمول المالي، أو العوائق التقنية والتنظيمية التي تحد من انتشار وسائل الدفع الرقمية، أو أنماط الاستخدام ومحدداته السلوكية لدى مختلف الفئات الاجتماعية والاقتصادية. أما على المستوى التفسيري، فتركز معظم الدراسات على قياس الأثر (كخفض تكاليف المعاملات أو تحسين الكفاءة) دون تفسير الآليات السببية التي تربط بين تبني النقدية الآلي والشمول المالي؛ فدراسة (Jack & Suri, 2014) أثبتت أن M-PESA خفض التكاليف، لكنها لم تفسر بعمق كيف أثرت الخصائص التقنية للنظام (سهولة الاستخدام، الأمن، التكلفة) على قرارات التبني، كما أن دراسات (Bazarbash, 2019) و (Chen et al., 2019) تفترض أن توفر البيانات الرقمية يؤدي تلقائياً إلى تحسين الخدمات دون تحليل الشروط المؤسسية (القدرات التحليلية، الأطر التنظيمية، الثقة) اللازمة لتحويل هذه البيانات إلى قيمة فعلية.

هذه الفجوة المركبة تحد من فهم الآليات المحددة التي يؤثر من خلالها النقدية الآلي على الشمول المالي في السياقات الخاصة، خاصة فيما يتعلق بكيفية تأثير خصائص أنظمة الدفع (الأمن، السهولة، التكلفة، التغطية الجغرافية) على قرارات التبني، وكيفية تفاعل محددات العرض التقني (البنية التحتية، الشبكات) مع محددات الطلب السلوكي (الثقة، الثقافة المالية، التفضيلات)، وطبيعة الآليات الوسيطة (تحسين الوصول إلى الائتمان، خفض تكاليف المعاملات، تعزيز الادخار) التي تربط النقدية الآلي بالشمول المالي. إن غياب دراسات تطبيقية محلية معمقة للسياق الجزائري، تجمع بين الصرامة التجريبية والملاءمة السياقية والعمق التفسيري، يشكل فجوة بحثية جوهرية تحد من إمكانية الاعتماد على تجارب دولية (كينيا، الهند، إفريقيا جنوب الصحراء) لصياغة سياسات ملائمة، ويستدعي نموذجاً تحليلياً تكاملياً يستوعب الخصوصيات المؤسسية (هيمنة القطاع العمومي، التنظيم الصارم)، والثقافية (الثقافة النقدية، ضعف الثقة الرقمية)، والتقنية (محدودية البنية التحتية) للواقع الجزائري، ويفسر التفاعلات الديناميكية المعقدة بين محددات العرض والطلب في سياق بيئة مالية ناشئة تتطلب منهجيات مرنة تستوعب محدودية البيانات وتعقيدات البيئة المؤسسية.

وفي الأخير، تغيب عن الأدبيات الحالية دراسة تطبيقية تجمع بين محوري النقدية الآلي والشمول المالي في السياق الجزائري تحديداً، إذ اقتصرَت الدراسات العالمية إما على التحليل الكمي الكلي دون مراعاة الخصوصيات المحلية، أو على سياقات مغايرة كإفريقيا وآسيا لا تنطبق مباشرةً على الواقع الجزائري. فضلاً عن ذلك، ركزت هذه الدراسات على قياس الأثر دون تفسير الآليات السببية التي تربط خصائص أنظمة الدفع الإلكتروني بقرارات التبني، في ظل تفاعلات معقدة بين محددات العرض التقني ومحددات الطلب السلوكي. وعليه، تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة بتقديم إطار تحليلي متكامل يفسر كيف تؤثر أنظمة النقدية الآلي على مستويات الشمول المالي في بيئة مالية ناشئة تتسم بهيمنة القطاع العمومي، والثقافة النقدية الراسخة، وضعف الثقة الرقمية.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للنقد الآلي وأنظمة الدفع في الجزائر

يتناول هذا المبحث المفاهيم الأساسية المرتبطة بالنقدية الآلية وأنظمة الدفع الإلكتروني، مع توضيح تطورها التاريخي وأهم وسائل الدفع التقليدية والإلكترونية. كما يسلط الضوء على واقع أنظمة الدفع في الجزائر وأهم الأطر التنظيمية والتقنية المرتبطة بها.

المطلب الأول: تعريف وتطور وسائل الدفع

سنعرض فيما يلي مجموعة من التعريفات الخاصة بوسائل الدفع بهدف توضيح مفهومها وإبراز دورها في المعاملات الاقتصادية.

1. تعريف وسيلة الدفع

يمكن تعريف وسائل الدفع: «تعتبر وسائل دفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل.» (الجريدة رسمية، 2003، المادة 69).

كما يُقصد بوسائل الدفع جميع الوسائل التي تتيح للأفراد اقتناء السلع والخدمات أو تسديد مستحقاتهم المالية، سواء باستعمال النقود أو عبر الأرصدة المتوفرة في الحسابات البنكية (Journal dunet, 2025).

وبناءً على ذلك، تُعتبر وسيلة الدفع أداة يستخدمها المدين من أجل تحويل المبلغ المالي المستحق إلى الدائن بهدف تسوية الدين.

وبالتالي، فإن وسيلة الدفع هي أداة تمكن المدين من تسليم المال إلى الدائن من أجل تسوية دينه.

2. تعريف وسيلة الدفع الإلكترونية

إن توظيف التكنولوجيا في الخدمات المصرفية المعاصرة، والذي يُطلق عليه أنظمة الدفع الإلكتروني، يسهم بشكل ملحوظ في تحسين كفاءة أداء المؤسسات البنكية، حيث يتيح تنفيذ العمليات المختلفة بسرعة عالية ودقة أكبر، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على مستوى الإنتاجية.

يُقصد بالدفع الإلكتروني آلية دفع تعتمد على وسائل رقمية دون الحاجة إلى استخدام النقد التقليدي، سواء الورقي أو المعدني. كما تُعرّف أنظمة الدفع الإلكتروني على أنها منظومات معلوماتية بين مؤسسات متعددة، ترتبط بأنظمة المعاملات، وتعمل على ربط المؤسسات ببعضها البعض بالإضافة إلى ربطها بالعملاء الأفراد، وهو ما يستلزم تفاعلاً متشابكاً بين الأطراف المعنية والتقنيات المستخدمة والبيئة المحيطة.

وبحسب المجلس الفيدرالي لفحص المؤسسات المالية (2010)، يُعد الدفع الإلكتروني من الممارسات الحديثة في مجال المدفوعات بالتجزئة، حيث يقوم التاجر بجمع بيانات الدفع الخاصة بالسلع أو الخدمات، ثم إدخالها في نماذج إلكترونية تُحوّل لاحقاً إلى ملفات رقمية تُعالج عبر الشبكات.

كما يمكن النظر إلى الدفع الإلكتروني باعتباره عملية تحويل للقيمة المالية من الطرف الدافع إلى الطرف المستفيد باستخدام آليات إلكترونية. وتتيح خدمات الدفع الإلكتروني واجهات قائمة على الويب تمكّن المستخدمين من الوصول إلى حساباتهم البنكية وإدارتها وإجراء معاملاتهم عن بُعد.

وبوجه عام، يشير مفهوم الدفع الإلكتروني إلى جميع عمليات الدفع التي تتم عبر الوسائط الرقمية ضمن بيئة التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت، كما يُعد نظامًا خاليًا من الأوراق يعتمد على المعالجة الإلكترونية بدل المستندات التقليدية (Fatonah et al., 2018).

3. تطور وسائل الدفع

شهد تاريخ وسائل الدفع سلسلة من التغيرات التي سمحت بتكثيف النقود وفقًا للمتطلبات الاقتصادية والتكنولوجية لكل مرحلة زمنية.

عرفت وسائل الدفع عبر التاريخ تطورًا تدريجيًا بدأ بنظام المقايضة، حيث كان يتم تبادل السلع والخدمات بشكل مباشر دون استخدام وسيط نقدي. وقد واجه هذا النظام عدة صعوبات، من أهمها عدم توافق احتياجات الأطراف المتبادلة، مما حدّ من فعاليته. ونتيجة لذلك، ظهرت النقود السلعية التي اعتمدت على سلع تمتلك قيمة في حد ذاتها، مثل الماشية والملح وبعض المواد الطبيعية، واستُخدمت كوسيلة للتبادل وكوسيط لتخزين القيمة. غير أن هذا النوع من النقود كان يعاني من مشكلات تتعلق بصعوبة النقل والتخزين، وهو ما مهّد لظهور النقود المعدنية.

مثّلت النقود المعدنية مرحلة أكثر تطورًا، إذ اعتمدت على معادن مثل النحاس والبرونز والذهب والفضة، لما تتميز به من ندرة وقابلية التحمل. ومع مرور الزمن، تم سك هذه المعادن في شكل عملات رسمية لضمان قيمتها وتسهيل تداولها، الأمر الذي عزز دور الدولة في تنظيم وإصدار النقود. ومع ذلك، أدت ندرة المعادن النفيسة إلى ظهور النقود الورقية كبديل عملي.

تعتمد النقود الورقية على الثقة في الجهة المصدرة، حيث لا تعكس قيمتها المادية قيمتها الاسمية، لكنها أصبحت وسيلة أساسية لتسهيل المعاملات واسعة النطاق، رغم ما قد يرافقها من مخاطر مثل التزوير أو السرقة. وفي المرحلة الحديثة، برزت النقود الكتابية التي تعتمد على الحسابات البنكية والأنظمة الإلكترونية، حيث يتم تداول الأموال بشكل رقمي دون الحاجة إلى النقد المادي، مما ساهم في تسريع المعاملات وتقليل استخدام الأوراق النقدية (Bicaba, 2017).

وبذلك، يعكس تطور وسائل الدفع مسارًا تصاعديًا نحو أنظمة أكثر كفاءة ومرونة، حيث ساهمت كل مرحلة في معالجة القيود التي واجهت المرحلة السابقة، بما يتماشى مع التحولات الاقتصادية والتكنولوجية المعاصرة.

4. تصنيف وسائل الدفع

تنقسم وسائل الدفع إلى نوعين رئيسيين، هما وسائل الدفع التقليدية ووسائل الدفع الإلكترونية، حيث يختلف كل نوع من حيث آلية العمل والاستخدام والتطور التقني.

1.4. وسائل الدفع التقليدية

تشمل وسائل الدفع التقليدية مجموعة من الأدوات مثل النقد، والتحويل البنكي، والشيك، وأوراق الدفع التجارية، بالإضافة إلى أوامر الخصم، حيث يتميز كل وسيلة بخصائص خاصة تتناسب مع طبيعة المعاملات المختلفة.

- النقد (العملة الورقية والمعدنية)

يشير مصطلح النقد أو النقود الائتمانية إلى الأوراق النقدية والعملات المعدنية التي يتم إصدارها عادة من قبل البنك المركزي، وتستخدم كوسيلة مباشرة للتبادل في المعاملات اليومية

(Rambure & Boissieu, 2005).

- التحويل البنكي

يُعد التحويل البنكي عملية مالية يتم من خلالها نقل الأموال إلكترونياً من حساب إلى آخر عبر قيود محاسبية، حيث يتم خصم المبلغ من حساب المرسل وإضافته إلى حساب المستفيد، وقد تتم العملية من خلال بنك واحد أو بين بنكين (Piedelièvre, 2001).

- الشيك

الشيك هو وثيقة مكتوبة تتضمن أمراً من شخص (الساحب) إلى بنك معين (المسحوب عليه) بدفع مبلغ مالي محدد لفائدة شخص آخر (المستفيد)، وتستخدم عادة لتسوية الديون أو دفع ثمن السلع والخدمات (G-Droit, 2025).

2.4. أوراق الدفع التجارية

تُعتبر أوراق الدفع التجارية أدوات مالية قصيرة الأجل تُثبت وجود دين مستحق، وتنقسم إلى نوعين رئيسيين:

- سند السحب: (Lettre de change / traite) وثيقة يطلب فيها الساحب من المسحوب عليه دفع مبلغ معين في تاريخ محدد لفائدة مستفيد، ويمكن نقلها إلى طرف ثالث عبر التظهير.
- سند لأمر: (Billet à ordre) تعهد مكتوب من المدين بدفع مبلغ معين في تاريخ محدد للمستفيد، ويحرره المدين بنفسه، ويكون قابلاً للتداول عبر التظهير (Affacturage.fr, 2026).

- أمر الخصم المباشر (Avis de prélèvement)

يُستخدم هذا الأسلوب في تسوية المدفوعات الدورية، حيث يقوم الدائن بخصم المبالغ المستحقة مباشرة من حساب المدين بعد الحصول على موافقته المسبقة، ويُستعمل غالباً في دفع الفواتير مثل الكهرباء والماء والاتصالات.

3.4. وسائل الدفع الإلكتروني

- المدفوعات بالبطاقة

تُعد المدفوعات بالبطاقة أول ما يتبادر إلى الذهن حين يُفكر الناس في "المدفوعات الرقمية" ذلك الشريحة والرقم السري عند نقطة البيع، أو اللمس على القارئ، أو الشراء عبر الإنترنت. تُصدر البنوك بطاقات مرتبطة بالحسابات، ويستخدمها حاملوها في أجهزة نقاط البيع أو على الإنترنت.

تعمل الأنواع الثلاثة الرئيسية بطريقة مختلفة:

- بطاقات الخصم: (Debit) تسحب الأموال مباشرة مما هو متاح في حسابك.
- بطاقات الائتمان: (Credit) تتيح لك الإنفاق من خطٍ ائتماني تمنحه البنك، وتُسَدَّده لاحقاً، وأحياناً مع فوائد.
- البطاقات مسبقة الدفع: (Prepaid) تقع في المنتصف، تحمّل عليها أموالاً مسبقاً وتعمل كبطاقة خصم، لكن دون الحاجة إلى حساب بنكي.

تحتوي معظم البطاقات الحديثة على شرائح NFC، التي تُشغّل خاصية الدفع اللائق بالقر، التي باتت الخيار الافتراضي في كثير من الأماكن.

● المدفوعات الإلكترونية

المدفوعات الإلكترونية فئة واسعة النطاق، تشمل بالأساس أي دفع رقمي ليس نقداً أو شيكاً أو حوالة مصرفية. تجري المعاملات عبر الإنترنت، وغالباً دون أي تدخّل بشري من جانب البنك. تتميز هذه الفئة عن المدفوعات عبر الهاتف المحمول، إذ يمكن إجراء المدفوعات الإلكترونية من خلال حاسوب محمول أو لوحي أو مكتبي، لا من الهاتف وحسب.

ومن أبرز الأمثلة: سداد، والمحافظ الإلكترونية، والتحويلات الإلكترونية، والشيكات الإلكترونية، والخدمات المصرفية الإلكترونية، وEFTPOS، وPagoPA، والتحويلات بين الأفراد (P2P)، وأنظمة مثل Google Wallet وApple Pay في بعض الخدمات.

انتشرت المحافظ الإلكترونية بصورة ملحوظة، ويعود ذلك جزئياً إلى سهولة استخدامها الفعلية مكافآت الاسترداد النقدي، والنقاط، وانعدام رسوم المعاملات في كثير من الحالات، فضلاً عن مستوى أمان جيد. وتعمل بعض الأنظمة، كـ OPERA، حتى دون اتصال بالإنترنت، وهي ميزة محدودة لكنها حقيقية.

● المدفوعات عبر الهاتف المحمول

تشمل المدفوعات عبر الهاتف المحمول عمليات الشراء التي تتم من خلال الهواتف والأجهزة المماثلة مثل الأجهزة الرقمية الشخصية (PDA)، والهواتف المدعومة بـ NFC، والأجهزة اللاسلكية. والسمة المميّزة هنا هي الجهاز نفسه: إذ يجب أن يكون محمولاً تحديداً.

تشمل التقنيات في هذا المجال: المحافظ الرقمية المحمولة، ونقاط البيع المعتمدة على NFC، والتحويلات بين الأفراد (P2P)، وتطبيقات مثل Venmo وUPI وGoPay وOVO وSWIPP وتفسير عملية "الدفع باللمس" سواء عبر NFC أو مسح رمز QR باعتبارها الأسلوب المعتاد للتفاعل.

ويُعدّ الأمان في هذا النوع متيناً بوجه عام للاستخدام عبر الإنترنت وداخل المتاجر، وهو ما يُفسّر على الأرجح انتشاره الواسع في أوساط الفئات الأصغر سناً.

● العملات المشفرة

العملات المشفرة عملات رقمية مؤمنة بالتشفير. صُممت بحيث يصعب تزويرها بشكل كبير، أو إنفاق العملة ذاتها مرتين. وتعمل معظمها على شبكات بلوك تشين لامركزية لا بنك مركزي، ولا نقطة تحكم واحدة.

من أبرز الأمثلة المعروفة: (Bitcoin, Ethereum).

وتشمل أمثلة أخرى مدروسة في هذه المراجعة Qtum و Digicash و DCC وأنظمة متنوعة قائمة على الهوية.

وتعمل هذه العملات كشبكات دفع من نظير إلى نظير (Peer to Peer) ، تجمع بين التشفير والبنية التحتية الحديثة للاتصالات.

وتتمحور أهدافها حول: اللامركزية، وضبط العرض النقدي، والحد من التضخم غير أنه في الواقع العملي، تظل التذبذب السعري، والمقايضات المتعلقة بالخصوصية، والمخاوف التنظيمية (كغسيل الأموال وتمويل الإرهاب) نقاط خلاف متكررة (Khando et al., 2022).

المطلب الثاني: لمحة عامة عن النقدية الآلي وأنظمة الدفع الإلكترونية

1. الأصل اللغوي

مصطلح «Monétique» هو مصطلح فرنسي حديث نشأ عن دمج كلمتي «Monnaie» (النقود) و«Informatique» (المعلوماتية). وقد أدرج رسمياً في القاموس الفرنسي ابتداءً من سبعينيات القرن الماضي للإشارة إلى مجمل الآليات التقنية والتنظيمية والتنظيمية التي تتيح إجراء المعاملات المالية إلكترونياً. في الأدبيات الإنجليزية، يتم تغطية هذا المجال عمومًا بمفاهيم مثل "المدفوعات الإلكترونية" (electronic payments) أو "التمويل الإلكتروني" (e-finance) أو "الخدمات المصرفية الرقمية" (digital banking) (Humphrey et al., 2006).

بالمعنى الدقيق للكلمة، تشير "النقدية الآلي" إلى استخدام البطاقة المصرفية كأداة للدفع. وبالمعنى الواسع، تشمل جميع الأنظمة التي تسمح بتحويل الأموال دون اللجوء إلى النقد، بما في ذلك التحويلات الإلكترونية، والخصم التلقائي، والمحافظ الرقمية، ومؤخراً، العملات الرقمية للبنوك المركزية (Committee on Payment and Settlement Systems, 2006).

2. التمييز بين الدفع الإلكتروني والدفع الرقمي

تميز الأدبيات المتخصصة أحياناً بين الدفع الإلكتروني بالمعنى الواسع، الذي يشمل أي تحويل للقيمة يتم إجراؤه إلكترونياً، والدفع الرقمي بالمعنى الضيق، الذي ينطوي على إزالة الطابع المادي تماماً عن أداة الدفع (Chakravorti & Roson, 2006). ويكتسب هذا التمييز أهمية مفاهيمية خاصة في سياق ظهور العملات المشفرة والأصول الرقمية، التي لا يوجد لها أي مادة مادية، حتى لو كانت محتملة.

3. التطور التاريخي لأنظمة الدفع الإلكترونية

• البدايات: من الخمسينيات إلى الثمانينيات

تم وضع أولى معالم النظام النقدي الإلكتروني الحديث في الولايات المتحدة في أواخر الخمسينيات من القرن الماضي مع طرح بطاقة الائتمان من قبل بنك أوف أمريكا (Bank of America) تحت اسم BankAmericard، والتي أصبحت فيما بعد Visa (Evans & Schmalensee, 2005). شكلت هذه الابتكار نقطة تحول رئيسية من خلال فصل عملية الشراء عن الدفع الفوري، مما أدى إلى ظهور مفهوم الائتمان الاستهلاكي الإلكتروني.

بالتوازي مع ذلك، شهدت الستينيات ظهور أول شبكات آلية بين البنوك، لا سيما في الولايات المتحدة مع شبكة ACH (غرفة المقاصة الآلية)، مما سمح بمعالجة التحويلات والخصومات على نطاق واسع. وفي فرنسا، شكل إنشاء "تجمع المصالح الاقتصادية" (GIE) للبطاقات المصرفية في عام 1984 خطوة حاسمة في هيكلة نظام قبول مشترك على الصعيد الوطني بين المؤسسات المتنافسة (Loiseau, 2001).

- ثورة الإنترنت: من التسعينيات إلى الألفية الجديدة

أدى ازدهار الإنترنت إلى تحول جذري في أنظمة الدفع، وقد استلزم ظهور أولى منصات التجارة الإلكترونية تطوير حلول دفع آمنة عبر الإنترنت. وقد شكل إنشاء PayPal في عام 1998 ابتكاراً ثورياً في هذا الصدد، حيث قدم وسيطاً موثقاً به يسمح بإجراء المعاملات بين الأفراد والتجار على نطاق عالمي (Dahlberg et al., 2008).

كما تميزت هذه الفترة بنشر بروتوكول SSL (Secure Sockets Layer)، ثم TLS (Transport Layer Security)، الذي وفر الأساس التشفيري اللازم لتأمين المعاملات عبر الإنترنت، وبالتوازي مع ذلك، بدأت أول معايير المصادقة المعززة في الظهور بدفع من شبكات Visa و Mastercard.

- عصر الهواتف المحمولة والتمويل اللامركزي: من 2010 حتى اليوم

شهد العقد الأول من القرن الحادي والعشرين صعوداً قوياً للدفع عبر الهاتف المحمول، لا سيما مع طرح «آبل باي» (Apple Pay) في عام 2014 و«جوجل باي» (Google Pay) في عام 2015، اللذين ساهما في تعميم الدفع اللاتلامسي باستخدام تقنية «إن إف سي» (NFC) (الاتصال قريب المدى). في البلدان النامية، أثبتت حلول مثل M-Pesa في كينيا قدرة أنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول على تعزيز الشمول المالي من خلال خدمة السكان الذين لا يتعاملون مع البنوك (Mas & Radcliffe, 2010).

وقد فتح ظهور البيتكوين في عام 2009 والتطور اللاحق للعملات المشفرة مساراً ثالثاً، قائماً على تقنية البلوك تشين ومبدأ الاستغناء عن الوسيط. على الرغم من أن اعتمادها كوسيلة دفع شائعة لا يزال محدوداً، فقد دفعت هذه الابتكارات العديد من البنوك المركزية إلى الشروع في أعمال بشأن العملات الرقمية للبنوك المركزية (MNBC)، مما أعاد رسم ملامح ما يمكن أن تكون عليه عملة المستقبل (Committee on Payment and Settlement Systems, 2006).

4. أدوات الدفع الإلكتروني

عملياً، تخدم البطاقة المصرفية غرضاً بسيطاً للغاية: تحويل الأموال من حساب إلى آخر. في البداية، كانت تُستخدم بشكل أساسي لسحب النقود أو الدفع في المتاجر. ثم، تدريجياً، أُضيفت إليها وظائف أخرى، مثل الائتمان، وإعادة التعبئة، أو حتى برامج الولاء (Buthion, 2005).

في الحياة اليومية، هي مجرد بطاقة توفرها البنوك. نستخدمها لدفع ثمن مشترياتنا أو سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي، ولا شيء أكثر تعقيداً من ذلك (Panorabanques, 2024).

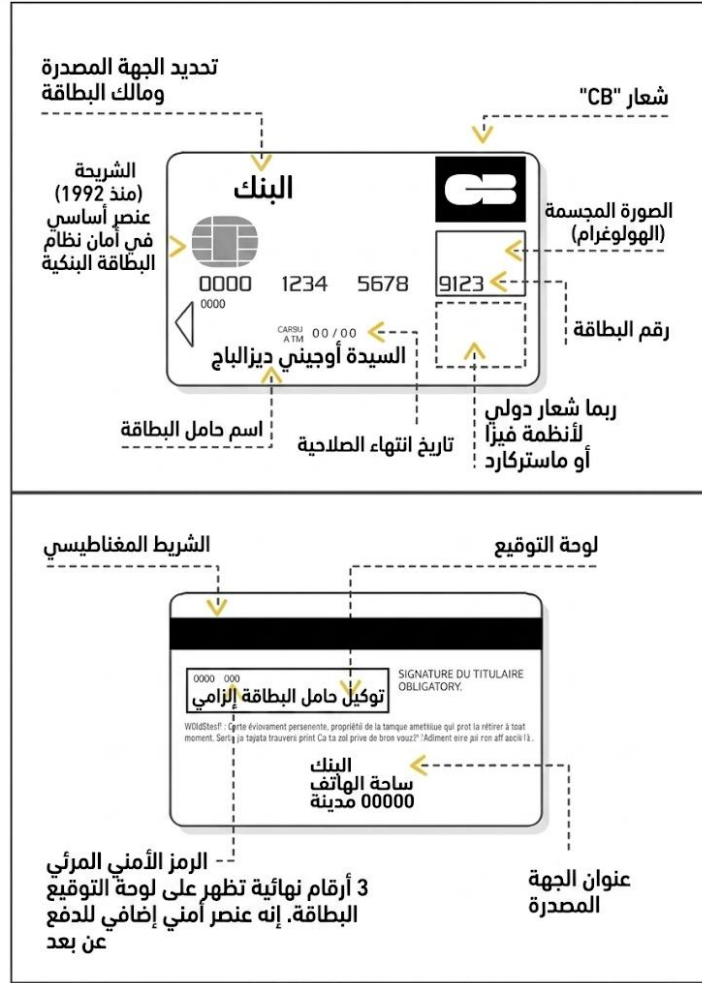
إنها وسيلة دفع سهلة الاستخدام إلى حد ما. يقدم البنك بطاقة، ويمكن للعميل استخدامها، وفقاً لشروط عقده، للدفع أو سحب النقود.

1.4. وصف بطاقة المصرفية

يُظهر وجه البطاقة اسم البطاقة ورقمها وتاريخ صلاحيتها واسم حاملها، بالإضافة إلى شعار البنك المُصدر. كما تحتوي على شريحة إلكترونية. وإذا كانت البطاقة مرتبطة بشبكة دولية، فعادةً ما يظهر شعار الشبكة مصحوبًا بهولوجرام أمان. يوجد على ظهر البطاقة الشريط المغناطيسي وتوقيع حامل البطاقة وبيانات البنك المصدر (Luc-Bernet R., 2001).

يمكن عرض المعلومات المخزنة على بطاقة مصرفية ببساطة باستخدام المخططات التالية:

رسم توضيحي 1: بطاقة مصرفية



المصدر: IDS Consulting، مجموعة INGENICO، «المدفوعات الإلكترونية: الأساسيات والتطورات»، يونيو

2002.

2.4. محفظة إلكترونية

تعريف المحفظة الإلكترونية، في الإطار البنكي يشير إلى تطبيق برمجي أو نظام يعمل على أجهزة متصلة بالإنترنت، يسمح بتخزين معلومات الدفع وكلمات المرور لطرق الدفع المختلفة، ويُمكن المستخدمين من إجراء معاملات إلكترونية باستخدام بطاقات بنكية مرتبطة أو أرصدة وسحوبات من حسابات التوفير المقدمة من مزودي المحفظة أو منتجات ائتمانية جديدة.

في سياق مصرفي، تعمل هذه المحافظ كوسيط بين المستخدمين والمؤسسات المالية التقليدية، حيث ترتبط غالبًا بحسابات بنكية، وتسهل الدفعات مع الحفاظ على الامتثال للتنظيمات المصرفية مثل التحقق من الهوية (KYC) والحماية من غسل الأموال. كما قد تقدم خيارات داخلية مستقلة جزئيًا عن البنوك، مما يؤثر على تدفق البيانات المصرفية.

أنواع المحافظ الإلكترونية في الإطار البنكي

تصنف المحافظ الإلكترونية بناءً على الجهة المصدرة ومستوى القبول، أو طريقة إدارة الأموال، أو نوع التخزين. إليك التصنيف الرئيسي الشائع:

1. المحافظ المغلقة (**Closed Wallets**): تصدرها شركة أو تاجر محدد للاستخدام الحصري ضمن منتجاتها أو خدماتها. لا يمكن سحب الأموال أو تحويلها خارج النظام، وتكون مرتبطة غالبًا بحسابات بنكية للتمويل الأولي فقط.
2. المحافظ شبه المغلقة أو شبه المفتوحة (**Semi-Closed Wallets**): تسمح بالدفع لدى تاجر متعددين معتمدين، لكنها محدودة في النطاق ولا تسمح عادة بالسحب النقدي الكامل. قد تكون مرتبطة بشركاء بنكيين للتمويل.
3. المحافظ المفتوحة (**Open Wallets**): تصدرها البنوك أو مؤسسات مالية مرتبطة بالبنوك، وتسمح بالدفع لدى أي تاجر يقبل المدفوعات الإلكترونية، بالإضافة إلى السحب من أجهزة الصراف الآلي وتحويل الأموال إلى حسابات بنكية. تشكل هذه النوع الأكثر اندماجًا مع النظام المصرفي التقليدي (Bian et al., 2023).

الخصائص الرئيسية للمحفظة الإلكترونية

المحفظة الإلكترونية ليست مجرد وسيلة دفع، عندها مجموعة خصائص تفرقها عن الطرق التقليدية (Barbienes, 2006):

- السرية: تعطي مستوى جيد من الخصوصية، لأن التعامل يتم غالبًا بدون تدخل مباشر لوسيط، وهذا يساعد في حماية بيانات المستخدم.
- حماية المستخدم: إذا ضاعت البطاقة أو تعرضت للسرقة أو حتى التلف، يمكن توقيفها بسرعة، وأحيانًا استرجاع الرصيد.
- إعادة الشحن: الشحن يكون بعدة طرق، إما نقدًا عبر أجهزة مخصصة أو من خلال الصراف الآلي باستعمال بطاقة بنكية، مع إمكانية تحديد سقف معين.
- بطاقات الشركات الصغيرة والمتوسطة: توجد بطاقات موجهة لغرض واحد فقط، توجد بطاقات متعددة الاستخدام ومرتبطة ببطاقات دفع أو ائتمان.

- العملات: بعض المحافظ تشتغل بعملة واحدة، بينما أخرى تسمح بالتعامل بعدة عملات، مع حد أدنى لكل عملية.
- الأمان: غالبًا يُطلب رمز سري، وتكون العمليات مسجلة، وهذا يسمح بتتبعها عند الحاجة.

3.4. الدفع عبر الهاتف المحمول

تتيح الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول الاطلاع على الرصيد، وإجراء التحويلات، ودفع الفواتير، وإدارة الحسابات من خلال تطبيق على الهاتف الذكي. وهي متاحة في أي وقت، وتسهل بشكل خاص الوصول إلى الخدمات المصرفية في المناطق الريفية أو النائية التي تقل فيها الفروع (Arner, Barberis & Buckley, 2016).

➤ أنواع المدفوعات عبر الهاتف المحمول

تم تطوير عدة طرق تسمح بالدفع عبر الهاتف بسهولة. من بينها تقنية NFC، والدفع بالإرسال المغناطيسي الآمن (MST)، وكذلك الدفع عبر رمز الاستجابة السريعة (QR) أو حتى باستخدام الموجات الصوتية. هناك أيضًا الدفع من هاتف إلى هاتف، والتحويلات البنكية عبر تطبيقات الهاتف، إضافة إلى الدفع عبر الرسائل القصيرة (Popova, 2025).

- الدفع عبر تقنية NFC (الاتصال قريب المدى): تسمح تقنية NFC بالدفع بدون لمس عبر الهاتف أو المحفظة الرقمية. الفكرة بسيطة: جهازين يكونوا قريبين جدًا من بعض، مثل هاتف وقارئ بطاقات يدعم NFC، ويتواصلوا لاسلكيًا خلال ثواني وعلى مسافة قصيرة جدًا. لازم يكون في الشريحة داخل الجهازين حتى تعمل التقنية. وقت الدفع، قارئ البطاقات يلتقط بيانات البطاقة أو الهاتف، وبعدها يتم خصم المبلغ مباشرة من الحساب المرتبط بها.
- الدفع باستخدام رمز الاستجابة السريعة (QR code): رمز QR هو نوع من الرموز المصفوفية، ظهر سنة 1994 في صناعة السيارات اليابانية، واليوم أصبح منتشر في مجالات كثيرة، خصوصًا الدفع عبر الهاتف، وهو مستخدم بكثرة في الصين. عند مسح الرمز بالكاميرا، الهاتف يحوّل الشكل إلى بيانات يفهمها التطبيق، وبعدها يمكن فتح رابط أو تأكيد عملية دفع أو التحقق من معلومات مثل الموقع الجغرافي.
- الدفع عبر QR يتم بطريقتين: المستخدم يمسح رمز التاجر ويؤكد الدفع من هاتفه، أو التاجر يمسح رمز العميل الذي يحتوي على بيانات العملية، ويتم الدفع مباشرة وبسرعة.
- التحويلات المصرفية عبر الهاتف المحمول: التحويل المصرفي هو طريقة بسيطة لنقل المال من حساب إلى آخر، بعد إضافة المستفيد بإدخال اسمه ولقبه وبياناته البنكية (RIB). العملية لا تتم إلا إذا كان في الحساب رصيد كافٍ.

هناك ثلاثة أنواع رئيسية: التحويل المؤجل الذي يُبرمج ليتم لاحقًا، والتحويل الدائم الذي يتكرر بشكل منتظم لنفس المستفيد بنفس المبلغ، والتحويل الفوري الذي يتم مرة واحدة ويُنفذ مباشرة الميزة الأساسية هي أنه آمن وسهل التتبع، ويمكن متابعة العمليات لحظيًا. كما يمكن تحويل الأموال بين بنوك مختلفة، بينما التحويل داخل نفس البنك يكون غالبًا أسرع وأحيانًا بدون رسوم (Banxy Bank, 2021).

- الدفع عبر الرسائل القصيرة: الدفع عبر الرسائل القصيرة (SMS) بسيط ومباشر. لا حاجة لتذكر كلمة مرور، ولا لإخراج بطاقة، وحتى لا تحتاج إلى امتلاك حساب بنكي. الفكرة بسيطة: ترسل رسالة نصية، ويكون سعر الخدمة مضمناً فيها. إذا كنت تستخدم نظام الدفع المسبق، يتم الخصم من رصيدك. أما إذا كنت تستخدم الاشتراك الشهري، فسيتم إضافة المبلغ إلى فاتورة هاتفك. بعد دفع الفاتورة، يحتفظ المشغل بحصته ويرسل الباقي إلى منصة الدفع، التي تقوم بدورها بتحويله إلى الشركة. الرقم الذي ترسل إليه الرسالة يُسمى بوابة SMS. لا شيء معقد، هو فقط الرقم الذي يفعل عملية الشراء. أما بالنسبة للبيانات الشخصية، فهي تبقى لدى مشغل الاتصالات. البائع لا يمكنه الوصول إليها، مما يقلل من المخاطر. عملياً، يمكن أن يتم ذلك بعدة طرق:
- عبر موقع إلكتروني ورمز عند الدفع، يتم تحويل المستخدم إلى صفحة ويب تظهر له رمزاً. يقوم بإرسال هذا الرمز إلى رقم SMS المعروف على الشاشة. بعدها يتلقى رسالة نصية تؤكد العملية أو تمنحه الوصول إلى المحتوى (مثل تفاصيل المبلغ أو عدد العناصر).
- عبر إدخال رقم الهاتف في موقع إلكتروني يقوم مزود خدمة الدفع بإرسال رمز عبر SMS إلى رقم الهاتف الذي أدخله المستخدم. بعد ذلك يستخدم هذا الرمز لتأكيد العملية أو الوصول إلى المحتوى.
- عبر رسالة نصية مباشرة يُستخدم هذا الأسلوب غالباً في الجمعيات الخيرية وبعض خدمات النقل أو التذاكر. يرسل المستخدم رسالة إلى الرقم المخصص، ثم يتلقى ردًا يحتوي على التذكرة أو التأكيد، أو رسالة شكر في حالة التبرعات (Popova, 2025).

5. أهداف ومزايا ومعايير المعاملات الإلكترونية

1.5. أهداف المعاملات الإلكترونية

الأنظمة النقدية الآلي جاء بهدف تغيير طريقة التعامل مع المال في الحياة اليومية، الفكرة الأساسية كانت تقليل استعمال النقد قدر الإمكان، وهذا يساعد أيضاً على تقليص الاقتصاد غير الرسمي الذي يصعب تتبعه. كذلك تم الدفع نحو خدمات بنكية جديدة تعتمد على الدفع الإلكتروني بدل الطرق التقليدية ومن جهة أخرى، أصبح الوصول إلى المال أسهل بكثير، سواء عبر الصرافات الآلية أو عبر وسائل الدفع الرقمية، وفي النهاية، الهدف الأكبر هو تغيير عادات الناس تدريجياً في الدفع، وزيادة عدد الأشخاص الذين يدخلون فعلياً في النظام المالي الرسمي.

2.5. مزايا المعاملات الإلكترونية

من المتوقع أن تضطلع النقود الرقمية بدور محوري في تنظيم وتيسير العمليات الاقتصادية والمالية، وفي هذا السياق، يمكن إبراز أهم مزاياها على النحو الآتي:

➤ بالنسبة لحامل البطاقة

- تمكين المستخدم من إجراء عمليات الشراء دون اللجوء إلى النقد أو إصدار الشيكات، مع غياب سقف محدد للمبالغ، باستثناء الحالات المرتبطة بقيود ضمان الدفع.
- الاستفادة من آلية الدفع المؤجل إلى نهاية الشهر بالنسبة للبطاقات ذات الدفع المؤجل .
- إتاحة استعمال البطاقة على الصعيد الدولي، شريطة الاعتراف بها واحترام التشريعات المنظمة لعمليات الصرف.
- تسهيل عمليات السحب النقدي عبر أجهزة الصراف الآلي وأجهزة التوزيع البنكي.
- تعزيز أمن المعاملات من خلال اعتماد رمز سري، مما يحد من مخاطر السحب الاحتياطي في حال فقدان البطاقة أو سرقتها، مع إمكانية الاحتفاظ التلقائي بها داخل الجهاز عند رصد محاولات مشبوهة.

➤ بالنسبة للتجار

- الحد من المخاطر المرتبطة بالتعامل النقدي أو بالشيكات غير المغطاة.
 - ضمان تحصيل المستحقات المالية في حدود معينة يحددها البنك، دون الحاجة إلى إجراءات إضافية، مع إمكانية طلب ترخيص للعمليات ذات القيم المرتفعة عبر مراكز المعالجة.
 - تسريع عملية تحويل العائدات إلى الحسابات البنكية، مقابل عمولة ثابتة ونسبة مئوية من قيمة المعاملات.
- ### ➤ بالنسبة للبنوك

تتجلى الدوافع الأساسية لاعتماد البنوك لبطاقات الشريحة الذكية فيما يلي:

- تدعيم مستويات الأمان من خلال أنظمة حماية نشطة، مثل التحقق من الرمز السري وتعطيل البطاقة بعد تكرار المحاولات الخاطئة، وأنظمة حماية سلبية قائمة على تشفير البيانات للحد من الاحتيال.
- توفير نظام مرن وقابل للتطوير، يستجيب لمتطلبات التطور التكنولوجي والمعايير الأمنية الحديثة.
- تقديم خدمات مصرفية ذات طابع تنافسي مقارنة بالبطاقات التقليدية، مع ضمان مستوى مرتفع من الأمان وسهولة الاستخدام.

وعليه، يمثل هذا التطور خطوة جوهرية في تحديث منظومة المعاملات المالية، إذ يعزز في تحقيق مستويات عالية من الأمان والسرعة والفعالية لفائدة مختلف الأطراف المعنية (Idris Bey & Djedour, 2018).

و/معايير الدفع الإلكتروني

من بين المعايير الأساسية التي يقوم عليها نظام الدفع الإلكتروني يمكن الإشارة إلى ما يلي:

- التحكم في شروط الدفع: تسعى مختلف الأطراف المعنية إلى الإلمام الدقيق بشروط الدفع وآجال التحصيل، إذ يدعم تقليص هذه الآجال في تحسين سرعة تداول النقد، وتعزيز سيولة الأسواق، ورفع قدرتها على التكيف والاستجابة.
- أمن المعاملات: يركز على عنصرين جوهريين، يتمثل الأول في السرية التي تكفل حماية معلومات المعاملات، بينما يتعلق الثاني بسلامة البيانات التي تضمن عدم تعديل أو تزوير المعلومات المرتبطة بأوامر الدفع.
- تكلفة المعاملات: تؤثر التكاليف المرتبطة بوسائل الدفع، بما في ذلك تكاليف الإصدار والمعالجة والبنية التحتية والخدمات المرافقة، على كفاءة التبادلات المالية وتوازن الأسواق.
- إمكانية تتبع المعاملات: تُعد قابلية تتبع عمليات الدفع عبر مختلف مراحلها عنصراً أساسياً لضمان الشفافية والتحقق من صحة أوامر الدفع، مما يتيح للفاعلين تحديد موقع المعاملات بشكل فوري.

وفي ظل التطور التكنولوجي المتسارع و الرقمنة المتزايدة للقطاع المالي، أصبحت المدفوعات الإلكترونية تشكل دعامة أساسية في تحول أنماط الدفع، إذ تسهم في تبسيط وتأمين المعاملات المالية، إلى جانب تحديث الخدمات المصرفية، وعليه يعالج هذا القسم الأسس النظرية للمدفوعات الإلكترونية، والجهات الفاعلة فيها، إضافة إلى خصائصها وأهدافها ومزاياها (Aouragh & Halim, 2013).

6. البنية التحتية وتقنيات أنظمة الدفع

يُعرّف نظام الدفع بوصفه منظومة متكاملة من الآليات المنظمة التي تهدف إلى تسهيل التحويل الآمن للأموال بين مختلف الفاعلين الاقتصاديين. ويستدعي تحليل هذا النظام التطرق إلى تعريفه ومكوناته الأساسية، بما يُبرز أهميته ودوره المحوري في دعم النشاط الاقتصادي.

يُشير نظام الدفع، المعروف أيضاً بنظام التحويل بين البنوك (Interbank Funds Transfer System)، إلى آلية تبادل متعددة الأطراف. وقد أوضحت لجنة المدفوعات وبنى السوق التحتية (CPMI) التابعة لبنك التسويات الدولية (BIS) أن نظام الدفع يتمثل في منظومة تضم مختلف الأدوات والإجراءات والقواعد التي تنظم عمليات تحويل الأموال بين المشاركين.

يُعرّف أيضاً نظام الدفع باعتباره منظومة تضم مجموعة من الأدوات والإجراءات المصرفية، إلى جانب أنظمة التحويل بين البنوك، والتي تهدف إلى ضمان تداول النقود (Rambure & Boissieu, 2005).

وانطلاقاً من ذلك، يمكن اعتبار نظام الدفع منظومة منظمة تشمل الأدوات والقواعد والإجراءات، فضلاً عن البنى التحتية التقنية، التي تُمكن من التحويل الآمن للأموال بين مختلف الفاعلين الاقتصاديين. ويُعد هذا النظام مكوناً أساسياً ضمن المنظومة النقدية والمالية؛ إذ يساهم في تسهيل المبادلات التجارية وتعزيز الاستقرار الاقتصادي، كما أن حسن سيره يُشكل شرطاً جوهرياً لضمان فعالية النظام المصرفي ودعم مسار التنمية الاقتصادية.

ويستدعي الإحاطة بنظام الدفع تحديد مكوناته الرئيسية، والمتمثلة فيما يلي:

- أدوات الدفع: وتشير إلى الوسائل التي تتيح تحويل الأموال من حساب إلى آخر، مثل البطاقات المصرفية، والتحويلات البنكية، والشيكات، فضلاً عن وسائل الدفع عبر الهاتف المحمول.
- الشبكات والبنى التحتية: وتتمثل في الأنظمة التي تضمن نقل المدفوعات ومعالجتها، من خلال ربط مختلف المؤسسات المالية بهدف تنفيذ العمليات وتسويتها وتسديداتها.
- المؤسسات المالية: وتشمل البنوك وغيرها من الهيئات التي تقدم خدمات الدفع للأفراد والمؤسسات، مع توليها إدارة عمليات التسوية والتسديد.
- الإطار التنظيمي والتعاقد: ويضم مجموع القوانين والمعايير والاتفاقيات التي تنظم استخدام أدوات الدفع وتحدد شروط تقديم هذه الخدمات.
- آليات المقاصة والتسوية: تُتيح إنهاء العمليات المالية بين مختلف الأطراف، من خلال تحقيق توازن التدفقات النقدية وضمان تنفيذ كل عملية دفع بصورة صحيحة ودقيقة (Committee on Payment and Settlement Systems [CSPR], 2006).

7. الجهات الفاعلة في نظام الدفع

- البنوك التجارية: تُعد البنوك التجارية من الفاعلين الأساسيين داخل منظومة الدفع، حيث تضطلع بدور الوسيط بين المستخدمين وأنظمة الدفع. وهي مؤسسات مرخصة مصرفياً بما يخول لها إدارة الودائع وتنفيذ عمليات الدفع. كما تتولى مهام المقاصة والتسوية بين البنوك، مما يرفع في ضمان سلاسة وانسيابية التبادلات بين الأفراد والشركات.
- مركز المقاصة: يتمثل دوره في تجميع أوامر الدفع، وحساب المراكز الصافية متعددة الأطراف للمشاركين، ثم إحالة الرصيد النهائي إلى البنك المركزي بغرض التسوية.
- بنك التسوية: يُقصد به المؤسسة المكلفة بتسوية المدفوعات، حيث تقوم بإدارة حسابات المقاصة الخاصة بالبنوك المشاركة، مع ضمان توفير وحدة نقدية موحدة للمعاملات، وقد يضطلع بهذه الوظيفة بنك تجاري أو البنك المركزي، الذي يتكفل أيضاً بضمان كفاءة وأمن النظام من خلال تنفيذ التسوية النهائية بالعملة المركزية.
- سوق المال: رغم أن سوق المال لا يُعد جزءاً مباشراً من نظام المدفوعات، إلا أنه يؤدي دوراً محورياً في تمكين بنوك المقاصة من تغطية مراكزها لدى البنك المركزي. ويعتمد حسن سيره على توفر سيولة كافية، إضافة إلى وجود أدوات مالية متنوعة من حيث القيم وأجال الاستحقاق (Rambure & Boissieu, 2005).

8. تصنيف أنظمة الدفع الإلكترونية

- أنظمة الدفع بالمبالغ الصغيرة: تُصنّف أنظمة الدفع الخاصة بالمبالغ الصغيرة ضمن أنظمة NET أو أنظمة التسوية الصافية المؤجلة (DNS – Deferred Net Settlement System). وتعتمد هذه الأنظمة على آلية المقاصة متعددة الأطراف، حيث تتم معالجة أوامر الدفع بشكل مستمر خلال جلسة المقاصة، في حين تُنفذ التسوية النهائية على فترات زمنية محددة، غالباً في نهاية اليوم.

وتتم عملية التسوية وفق مرحلتين أساسيتين:

- في المرحلة الأولى، يقوم مركز المقاصة بحساب الأرصدة بين البنوك وإبلاغ كل من أعضاء الشبكة والبنك المركزي بها.
 - أما في المرحلة الثانية، فتقوم البنوك بعمليات إقراض أو اقتراض بالعملة المركزية بهدف تعديل مراكزها المالية والحفاظ على أرصدة إيجابية لدى البنك المركزي.
- وتُسهم هذه الآلية في تحسين استخدام السيولة، وخفض تكاليف المعاملات، مع ضمان تسوية آمنة وفعالة للمدفوعات الجماعية.

- أنظمة الدفع بالمبالغ الكبيرة: تُعد هذه الأنظمة بنى تحتية مالية مخصصة لتسوية المعاملات ذات القيم المرتفعة و/أو ذات الطابع العاجل، مع ضمان معالجتها بشكل سريع وآمن. ويُعد نظام التسوية الإجمالية في الوقت الحقيقي (RTGS) النموذج الأساسي لها، حيث تُعالج كل عملية بشكل فردي وتُسوّى فوراً، بشرط توفر الرصيد الكافي في حساب التسوية، وتُدار هذه الأنظمة في الغالب من قبل البنك المركزي أو تحت إشرافه، وتهدف إلى الحد من المخاطر النظامية وضمان انسيابية عمليات الدفع بين البنوك، مع إمكانية التكامل مع أنظمة التسوية الصافية المؤجلة التي تستجيب لاحتياجات محددة للسوق.
 - نظام تسوية وتسليم الأوراق المالية: يُمثل هذا النظام منظومة آلية تهدف إلى تسوية عمليات التداول في الأسواق المالية من خلال ضمان النقل المتزامن للأوراق المالية والأموال بين الأطراف المعنية. ويعتمد على فاعلين رئيسيين، يتمثلان في المودع المركزي الذي يتولى حفظ وإدارة الأوراق المالية للمشاركين، وهيئة المقاصة التي تتكفل بمطابقة أوامر البيع والشراء وحساب الأرصدة الصافية، سواء النقدية أو المتعلقة بالأوراق المالية، ويضم هذا النظام كذلك عدة أطراف أخرى، مثل شركات الإصدار، البنوك، المتداولين، البنك المركزي، والمودع المركزي، مما يضمن رفع كفاءة عمليات التسوية وتعزيز أمنها وشفافيتها.
- في الختام، تُسهم النقدية الآلي بشكل فعال في تحديث المنظومة المالية من خلال توفير حلول دفع تتسم بمستويات أعلى من الأمان والسرعة والملاءمة للمستخدمين. كما تعود بالفائدة على الأفراد والتجار والمؤسسات المصرفية، وتدعم الانتقال نحو اقتصاد أكثر رقمية وأقل اعتماداً على النقد (Aigoun, 2020).

المطلب الثالث: التنظيم الفني للخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

➤ المنصات والشبكات التقنية

تُعد المنصات والشبكات التقنية الركيزة البنيوية والأساس الجوهري لضمان استدامة وكفاءة نظم الدفع داخل المنظومة المصرفية الجزائرية. إذ تضطلع هذه البنى التحتية بمهام الربط البيني بين مختلف الفاعلين الماليين، مع توفير الآليات اللازمة لتأمين التدفقات النقدية وضمان مرونة المعاملات. وفي هذا الصدد، يقتضي التحليل استعراض هذه الكيانات المؤسسية ودورها المحوري في تسريع وتيرة التحول الرقمي وعصرنة آليات الدفع الإلكتروني.

1. شركة النقدية الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM)

تأسست شركة النقدية الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM) في عام 1995 بمبادرة من الفاعلين في المنظومة المصرفية الجزائرية، لتُصبح المشغل المركزي والفاعل الأساسي في تسيير الخدمات النقدية البنكية. وتتخذ الشركة شكل مساهمة مشتركة تابعة لسبع مؤسسات مصرفية وهي (BADR)، (BDL)، (BEA)، (BNA)، (CPA)، (CNEP) و (ALBARAKA)، بالإضافة إلى الصندوق الوطني للتعاقد الزراعي (CNMA) وتضطلع هذه المؤسسة بدور محوري في مسار عصرنه القطاع المالي وتعزيز آليات الدفع الإلكتروني، من خلال إدارة وتطوير أدوات الدفع بالبطاقات على المستويين المحلي والدولي تضم شبكة شركة أتمتة المعاملات بين البنوك والخدمات النقدية (SATIM) حالياً تسعة عشر عضواً، يتوزعون بين ثماني عشرة مؤسسة مصرفية تشمل ستة بنوك عمومية واثنى عشر بنكاً خاصاً إضافة إلى مؤسسة "بريد الجزائر". وعلى الصعيد العملي، تشرف الشركة على إدارة قاعدة تقنية تتجاوز 1350 جهازاً للصرف الآلي وأكثر من 51000 جهاز للدفع الإلكتروني، فضلاً عن تقديم الدفع عبر الإنترنت لأكثر من 500 موقع تجاري نشط، ويُعزى هذا التوسع الهيكلي بصفة جوهرية إلى تنامي اعتماد بطاقة الدفع البنكية (CIB)، مما أحدث تحولاً ملموساً في الأنماط الاستهلاكية والسلوكيات الشرائية للمواطن الجزائري (SATIM, 2026).

■ المهام

تتمحور المهام المسندة إلى مؤسسة SATIM حول ستة مجالات رئيسية تعكس دورها المحوري في تطوير منظومة الدفع الإلكتروني:

- تعزيز استخدام وسائل الدفع الإلكتروني من خلال توفير البنى التحتية الملائمة، وتحفيز المؤسسات المصرفية والتجار على تبنيها.
- تحقيق التوافق بين مختلف الفاعلين في مجال المعاملات الإلكترونية عبر تطوير منصة تكنولوجية تضمن انسيابية الاتصال والتكامل بين المؤسسات البنكية.
- إعداد وتنفيذ القواعد البين مصرفية الكفيلة بضمان إدارة فعالة وأمنة للعمليات الإلكترونية.
- مراقبة المؤسسات المصرفية في تصميم وتطوير حلول مالية رقمية تتلاءم مع خصوصياتها واحتياجاتها التشغيلية.
- تخصيص وإدارة وسائل الدفع، لا سيما البطاقات البنكية والشيكات، نيابة عن البنوك ومؤسسة البريد الجزائري.
- الإشراف على تشغيل النظام المالي الإلكتروني من خلال أتمتة الإجراءات وتسريع المعاملات وتحسين كفاءة إدارة التدفقات المالية (SATIM, 2017).

■ الوظائف

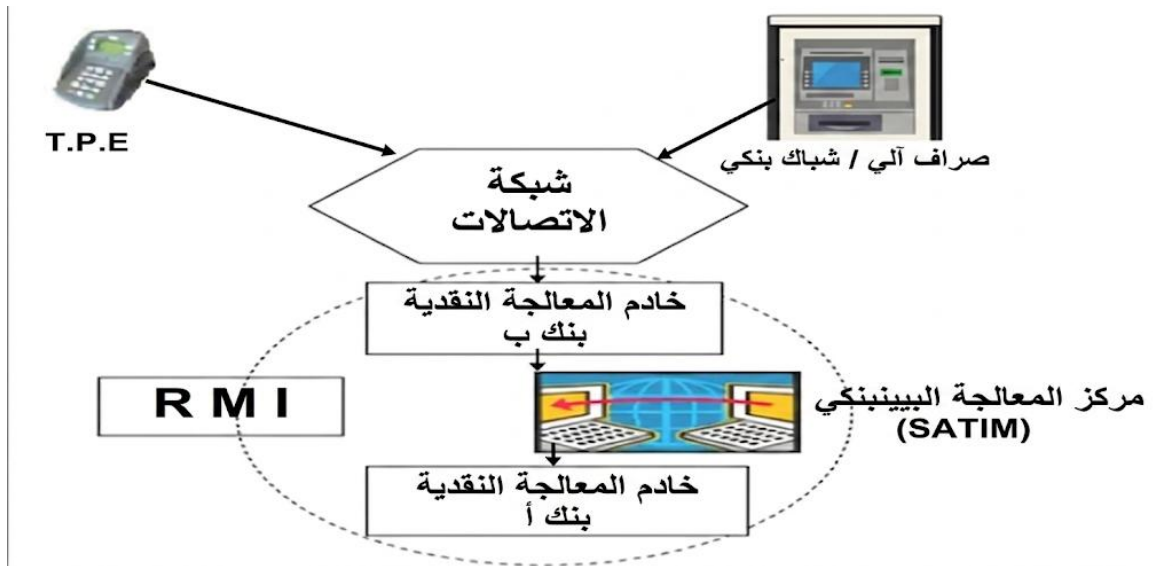
- تتولى وظيفة الواجهة الأمامية (Front Office) إدارة التواصل مع البنوك والتجار، إضافة إلى الإشراف على أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) وأجهزة الصراف الآلي (ATM)، مع ضمان إدارة أنظمة الأمان وتسجيل مختلف المعاملات.

- تقوم وظيفة المكتب الخلفي (Back Office) بإدارة حاملي العقود ووسائل البطاقات والمؤسسات المعنية، كما تعالج العمليات المبلغ عنها من طرف الواجهة الأمامية، إضافة إلى إعداد الملفات الخاصة بتخصيص البطاقات وإصدار الرموز السرية.
- تضمن وظيفة مركز المعلومات (Information Center) إنتاج الإحصاءات المتعلقة بالمعاملات وحاملي البطاقات، مع أرشفة العمليات ورموز الخدمات، وإعداد تقارير التدقيق الخاصة بالبطاقات التي تم إصدارها أو تجديدها (SATIM, 2017).

2. شبكة المعاملات الإلكترونية بين البنوك (RMI)

أطلقت SATIM في عام 1997 شبكة المعاملات الإلكترونية المشتركة بين البنوك (RMI)، والتي تشكل البنية التحتية التقنية الأساسية التي تربط بين أنظمة المعلومات الخاصة بالبنوك الأعضاء. يتيح هذا النظام للمؤسسات المصرفية تقديم خدمات دفع وسحب متوافقة مع بعضها البعض لعملائها. ويتألف شبكة RMI من أجهزة الصراف الآلي وأجهزة الدفع الإلكترونية وأجهزة الصراف الآلي، وتضمن إمكانية إجراء المعاملات بين البنوك وكذلك النقل الآمن للتدفقات المالية بين أعضاء الشبكة (SATIM, 2019).

رسم توضيحي 2: عمليات التبادل بين البنوك التي تضمنها RMI التابعة لشركة SATIM



المصدر: SATIM، 2019

■ الدور

تضمن شبكة RMI الربط بين أنظمة المعلومات الخاصة بالأعضاء وتقدم الخدمات التالية:

- التبادل بين البنوك لمعاملات السحب والدفع لجميع حاملي البطاقات.
- دمج أجهزة الصراف الآلي وأجهزة الدفع الصغيرة في الشبكة المشتركة.
- استلام ومعالجة طلبات الموافقة على السحب.

- إعداد وتحويل التدفقات المالية المخصصة للتسوية المسبقة للمعاملات (Rafafa, 2020).

■ الأهداف

والأهداف الرئيسية المحددة لشبكة RMI تتمثل في ضمان التوافق التام بين البطاقات الصادرة عن الأعضاء، وضمان مستوى عالٍ من الأمان، وفقاً للأحكام القانونية السارية، من خلال تأمين عمليات نقل البيانات ومكافحة مخاطر الاحتيال.

3. نظام المقاصة عن بُعد ATCI

يُعد نظام المقاصة عن بُعد بين البنوك في الجزائر، الذي بدأ العمل به منذ مايو 2006، آلية للمقاصة الإلكترونية يديرها مركز المقاصة المسبقة بين البنوك. ووفقاً لبنك الجزائر (2006)، يتيح هذا النظام التبادل والمقاصة المتعددة الأطراف لوسائل الدفع الجماعية (الشيكات، والتحويلات، والخصم المباشر، والمعاملات النقدية الآلي)، التي تُحوّل أرصدها الصافية للتسوية المؤجلة في نظام التسوية الإجمالية في الوقت الحقيقي (ARTS) (Rafafa, 2020).

4. مركز التسوية المسبقة بين البنوك (CPI)

يُعد مركز التسوية المسبقة بين البنوك (CPI) شركة مساهمة أنشأها بنك الجزائر بتاريخ 4 أغسطس 2004، بمساهمة كل من البنوك ومؤسسة "بريد الجزائر"، وذلك بهدف ضمان تنفيذ نظام التسوية عن بُعد وتعزيز كفاءة معالجة المدفوعات على المستوى الوطني. وتعمل شركة C.P.I spa بصفتها مشغلاً تقنياً مكلفاً بإدارة المدفوعات الجماعية عبر منصة ATCI (التعويض عن بعد بين البنوك في الجزائر)، حيث تتولى تنفيذ عمليات المقاصة عن بُعد لمختلف المعاملات البنكية، مثل الشيكات والتحويلات والخصم المباشر، بين البنوك وبنك الجزائر والخزينة العامة والبريد الجزائري. كما تضطلع هذه الشركة بضمان حساب وتسوية الأرصدة عبر نظام ARTS، إلى جانب أرشفة البيانات المرتبطة بالمعاملات المالية، بما يطور في تحسين كفاءة النظام المالي وتعزيز موثوقيته (Rafafa, 2020).

5. نظام التسوية الإجمالية في الوقت الحقيقي (RTGS)

يُعد نظام التسوية الإجمالية في الوقت الحقيقي (RTGS)، المعروف في الجزائر باسم ARTS (Algeria Real-Time Settlement)، نظاماً أنشأه بنك الجزائر ودخل حيز التشغيل في 8 فبراير 2006، ويُخصص لتنفيذ التحويلات البنكية ذات القيم الكبيرة والطابع الاستعجالي دون الاعتماد على المقاصة. ويعتمد هذا النظام على تسوية كل معاملة بشكل فردي وفوري، شريطة توفر الرصيد الكافي في حساب البنك المصدر، خلافاً لأنظمة المقاصة متعددة الأطراف التي تقوم على التسوية الصافية المؤجلة. كما يتوافق مع المعايير الدولية من حيث الأمان والموثوقية، بما يضمن سرعة ودقة معالجة العمليات المالية، ويُستخدم من قبل مختلف الفاعلين في القطاع المالي، بما في ذلك بنك الجزائر والبنوك التجارية والخزينة العامة والبريد الجزائري، إضافة إلى مؤسسة المقاصة الجزائرية ومركز التسوية المسبقة بين البنوك (CPI)، مما يجعله عنصراً أساسياً في هيكلة نظام الدفع الوطني (Rafafa, 2020).

6. تجمع النقدية الآلي (GIE Monétique)

تأسس «تجمع النقدية الآلي» (GIE Monétique) في يونيو 2014 بمبادرة من «الرابطة المهنية للبنوك والمؤسسات المالية» (ABEF)، وتتمثل مهمته في تنظيم وتهيئة قطاع الخدمات المالية الإلكترونية الجزائري. وهذا الاتحاد المستقل، الذي لا يمتلك رأس مال اجتماعي ويهدف إلى تحقيق أرباح، يضم تسعة عشر عضواً، منهم ثمانية عشر مؤسسة مصرفية

و"الجزائر بوست". وتشارك فيه "بنك الجزائر" بصفتها عضواً غير منتسب، وتتمثل مهمتها في ضمان أمن أنظمة وأدوات الدفع، فضلاً عن وضع المعايير السارية وتطبيقها بشكل ملائم، وفقاً للإطار التنظيمي. يساهم الاتحاد الاقتصادي للمدفوعات الإلكترونية في تحديث النظام المصرفي الوطني من خلال الإشراف على المعاملات الإلكترونية بين البنوك وضمان أمنها وقابليتها للتشغيل البيئي مع الشبكات المحلية والدولية، مثل **Visa** و **Mastercard** كما يحدد قواعد نظام المدفوعات الإلكترونية ويدعم اندماج الجزائر في الاقتصاد الرقمي العالمي.

■ وظائف

في إطار إدارة نظام المدفوعات الإلكترونية، تضطلع مجموعة تجمع النقدية الآلي بالمهام الأساسية التالية:

- تحديد وتحديث القواعد والمواصفات والمعايير المطبقة في قطاع المدفوعات الإلكترونية.
- تطوير منتجات المدفوعات الإلكترونية المصرفية والقواعد التي تحكم تنفيذها العملي.
- إدارة المنصة التقنية المخصصة لتوجيه التدفقات.
- إجراءات اعتماد الأجهزة التقنية.
- إدارة أمن الأنظمة والمعاملات.

■ تتركز أنشطة مجموعة تجمع النقدية الآلي على المحاور التالية:

- التعاملات الإلكترونية بين البنوك: تضمن المجموعة، من خلال قابلية التشغيل البيئي للأنظمة وتوحيد الأدوات، وصول حاملي بطاقات **CIB** إلى خدمات الدفع والسحب عبر شبكة البنوك الأعضاء بأكملها، في ظل مستويات عالية من الأداء والأمان.
- التنظيم: تضع المنظمة القواعد والمعايير والإجراءات الرامية إلى تنظيم النشاط النقدي بين البنوك وتفرضها على الأعضاء، مع الحرص على تطبيقها الفعلي.
- الترويج: يقود الاتحاد تطوير وإطلاق منتجات وخدمات مالية إلكترونية جديدة، وفقاً لإدارة مشاريع منظمة تمتد من تحديد الاحتياجات إلى بدء الإنتاج، بالتنسيق مع جميع الأطراف المعنية بنظام الدفع.
- الاعتماد: يطبق سياسة اعتماد تهدف إلى توحيد النشاط القطاعي، والتأكد من امتثال الجهات الفاعلة للمعايير المرجعية، وتسهيل اندماجها في الشبكة.
- الأمن: يعمل **GIE Monétique** على تعزيز أمن المعاملات بشكل مستمر، من خلال تطبيق المعايير الدولية، ومكافحة الاحتيال، وحماية وسائل الدفع (البطاقات، أجهزة الدفع الصغيرة، أجهزة الصراف الآلي، مواقع التجارة الإلكترونية).

المبحث الثالث: الإطار المفاهيمي للشمول المالي

يهدف هذا المبحث إلى توضيح مفهوم الشمول المالي وأبعاده ومؤشراته الرئيسية، مع إبراز أهم المبادئ التي يقوم عليها. كما يتناول واقع الشمول المالي في الجزائر ودور النقدية الآلية في دعم الوصول إلى الخدمات المالية وتعزيز الإدماج المالي.

المطلب الأول: لمحة عامة عن الشمول المالي

يُعدّ الشمول المالي في الأدبيات الاقتصادية المعاصرة أحد المفاهيم المركّبة التي تعكس تحوّلًا نوعيًا في فهم وظيفة النظام المالي من كونه مجرد وسيط لتجميع المدخرات وتخصيص الموارد، إلى كونه أداة استراتيجية لتحقيق الإدماج الاقتصادي والعدالة الاجتماعية وتعزيز الاستقرار الكلي. فالشمول المالي، في جوهره، لا يقتصر على تمكين الأفراد من فتح حسابات بنكية، بل يتجاوز ذلك إلى إرساء منظومة متكاملة تضمن الولوج الفعلي والفعال إلى باقة متنوعة من الخدمات المالية الرسمية، بما في ذلك خدمات الادخار التي تسمح بتراكم الثروة على المدى الطويل، وخدمات الائتمان التي تمكّن من تمويل المشاريع وتحفيز النشاط الاقتصادي، وخدمات التأمين التي تساهم في إدارة المخاطر وتقليل الهشاشة الاقتصادية، إضافة إلى وسائل الدفع الحديثة التي تُعدّ البنية التحتية الأساسية لتداول القيمة داخل الاقتصاد. وفي هذا السياق، يبرز تعريف البنك الدولي باعتباره من أكثر التعريفات شمولاً، إذ يركّز على البعد الوظيفي للخدمات المالية من حيث ملاءمتها وفعاليتها في تلبية احتياجات الأفراد والمؤسسات، وليس مجرد إتاحتها الشكلية (Demirgüç-Kunt et al., 2022).

وإذا ما تعمّقنا في تحليل هذا المفهوم، نجد أنّ الشمول المالي يركّز على فلسفة اقتصادية قائمة على تقليص الفجوات بين الفئات الاجتماعية، من خلال دمج الفئات المهمشة—كذوي الدخل المحدود، وسكان المناطق الريفية، والقطاع غير الرسمي—ضمن النظام المالي الرسمي، وهو ما ينعكس إيجاباً على كفاءة تخصيص الموارد وتحسين فعالية السياسات النقدية والمالية. فغياب الشمول المالي يؤدي إلى انتشار الاقتصاد النقدي الموازي، الذي يحدّ من قدرة السلطات العمومية على تتبع التدفقات المالية وضبطها، كما يقلّص من فعالية أدوات السياسة النقدية مثل التحكم في الكتلة النقدية ومعدلات الفائدة. ومن ثم، فإن تعزيز الشمول المالي لا يُعدّ هدفًا اجتماعيًا فحسب، بل يُمثّل أيضًا ضرورة اقتصادية لضمان استقرار النظام المالي وتحقيق النمو المستدام (World Bank, 2023).

ومن زاوية تحليلية أخرى، يتجلى البعد الديناميكي للشمول المالي في ارتباطه الوثيق بالتطورات التكنولوجية، خاصة في ظل بروز ما يُعرف بالمالية الرقمية (Digital Finance)، حيث أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني، والخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول، والمنصات الرقمية، أدوات حاسمة في توسيع نطاق الشمول المالي وتقليص التكاليف التشغيلية المرتبطة بتقديم الخدمات المالية. غير أنّ هذا التحول الرقمي يطرح في الوقت ذاته تحديات جديدة، تتعلق بالأمن السيبراني، وحماية المعطيات الشخصية، والفجوة الرقمية بين مختلف فئات المجتمع، مما يستدعي تبني مقاربات تنظيمية متكاملة توازن بين تشجيع الابتكار وضمان الاستقرار.

وعليه، فإن الشمول المالي يجب أن يُفهم كمنظومة متعددة الأبعاد تتقاطع فيها الاعتبارات الاقتصادية والاجتماعية والمؤسسية والتكنولوجية، حيث لا يمكن تحقيقه بمعزل عن إصلاحات هيكلية تشمل تطوير البنية التحتية المالية، وتعزيز الثقة في المؤسسات البنكية، ونشر الثقافة المالية، وتحسين الإطار التنظيمي. كما أن نجاح سياسات الشمول المالي يظل رهينًا بمدى قدرتها على تحقيق الاستخدام الفعلي للخدمات المالية، وليس مجرد توفيرها، وهو ما يقتضي فهمًا دقيقًا لسلوك

الأفراد وتفضيلاتهم، خاصة في البيئات التي يهيمن فيها التعامل النقدي التقليدي كما هو الحال في العديد من الدول النامية، ومنها الجزائر (Demirgüç-Kunt et al., 2022).

المطلب الثاني: الأبعاد والمبادئ الأساسية للشمول المالي

يُشكّل تحليل الأبعاد والمبادئ الأساسية للشمول المالي مدخلاً إستراتيجياً ضرورياً لفهم ديناميكية هذا المفهوم وتعقيداته التطبيقية، إذ لا يمكن اختزاله في مجرد إتاحة الخدمات المالية، بل يتطلب مقاربة متعددة المستويات تدمج بين جانب العرض (Supply Side) وجانب الطلب (Demand Side) في آنٍ واحد. فمن الناحية التحليلية، يتأسس الشمول المالي على ثلاثة أبعاد مترابطة تشكّل في مجموعها الإطار البنوي لقياس فعاليته، حيث يتمثل البعد الأول في "الوصول"، الذي يعكس القدرة الفيزيائية والمؤسسية للأفراد على بلوغ الخدمات المالية، سواء من خلال انتشار الفروع البنكية، أو توفر أجهزة الصراف الآلي، أو البنية التحتية الرقمية، وهو بعد يرتبط بشكل وثيق بالعدالة الجغرافية وتقليص الفوارق بين المناطق الحضرية والريفية. غير أن هذا البعد، رغم أهميته، يظل قاصراً إذا لم يُدعم بالبعد الثاني المتمثل في "الاستخدام"، الذي يُعدّ أكثر عمقاً، إذ يقيس مدى التفاعل الفعلي للأفراد مع هذه الخدمات، ويكشف عن الفجوة بين الامتلاك الشكلي للحسابات البنكية والاستخدام الحقيقي لها في العمليات اليومية كالادخار، والتحويل، والدفع، وهو ما يرتبط بعوامل سلوكية وثقافية مثل الثقة في النظام المالي ومستوى الثقافة المالية. أما البعد الثالث، والمتمثل في "الجودة"، فيُعدّ البعد الأكثر تطوراً في التحليل، حيث يركّز على مدى ملاءمة الخدمات المالية لاحتياجات المستخدمين من حيث التكلفة، وسهولة الاستخدام، ومستوى الأمان، وشفافية الشروط التعاقدية، وهو ما يعكس الانتقال من منطق الإتاحة الكمية إلى منطق القيمة المضافة للخدمة المالية (World Bank, 2022).

وفي سياق تكاملي، لا تكتمل هذه الأبعاد دون الارتكاز على مجموعة من المبادئ الأساسية التي تُؤطر عمل الأنظمة المالية وتسعى إلى ضمان استدامة الشمول المالي وفعاليته. فالشفافية تُعدّ حجر الزاوية في بناء الثقة بين المؤسسات المالية والمستخدمين، من خلال وضوح المعلومات المتعلقة بالتكاليف والمخاطر، بينما تمثل الحماية المالية للمستهلك آلية ضرورية للحد من الاستغلال والممارسات غير العادلة، خاصة في ظل التعقيد المتزايد للمنتجات المالية. كما يشكّل الابتكار، خاصة في المجال الرقمي، رافعة أساسية لتوسيع نطاق الشمول المالي، من خلال تقليص التكاليف وتجاوز القيود الجغرافية، في حين تضمن الاستدامة استمرارية هذه الخدمات دون الإخلال بالتوازنات المالية للمؤسسات أو تعريض المستخدمين لمخاطر مفرطة. وفي هذا الإطار، تؤكد تقارير البنك الدولي على أن تحقيق شمول مالي فعّال يتطلب تناغماً دقيقاً بين هذه الأبعاد والمبادئ، بما يسمح ببناء نظام مالي شامل، عادل، وقادر على دعم النمو الاقتصادي طويل الأجل (World Bank, 2023).

المطلب الثالث: طرق القياس والمؤشرات الرئيسية للشمول المالي

يُعدّ قياس الشمول المالي من الإشكاليات المنهجية المعقّدة في التحليل الاقتصادي المعاصر، نظراً لطبيعته متعددة الأبعاد وتشابكه مع عوامل مؤسسية وسلوكية وتكنولوجية، وهو ما يفرض اعتماد مقاربة مركّبة تجمع بين المؤشرات الكمية التي تقيس مدى انتشار الخدمات المالية، والمؤشرات النوعية التي تعكس درجة استخدامها وفعاليتها في تلبية احتياجات الأفراد. وفي هذا الإطار، لا يمكن اختزال الشمول المالي في مجرد نسبة امتلاك الحسابات البنكية، رغم أهميتها كمؤشر

أولي، بل ينبغي توسيع نطاق القياس ليشمل مؤشرات أكثر عمقاً، مثل كثافة البنية التحتية المالية من خلال عدد أجهزة الصراف الآلي ونقاط الدفع الإلكتروني، وحجم المعاملات المالية الرقمية، ومستوى استخدام الخدمات البنكية عبر الوسائط الحديثة، وهي مؤشرات تعكس في مجموعها درجة اندماج الأفراد في النظام المالي الرسمي. غير أن هذه المؤشرات تظل ذات طابع وصفي إذا لم تُدعم بتحليل سلوكي يبرز كيفية تفاعل الأفراد مع هذه الخدمات، ومدى ثقتهم فيها، وقدرتهم على استخدامها بكفاءة، وهو ما يجعل من القياس عملية تتجاوز البعد الإحصائي إلى البعد التفسيري (World Bank, 2022).

وفي هذا السياق، تُعد قاعدة بيانات البنك الدولي المعروفة بـ Global Findex من أبرز الأدوات الدولية التي أحدثت نقلة نوعية في قياس الشمول المالي، حيث تعتمد على مسح ميدانية واسعة تغطي مختلف دول العالم، وتوفّر بيانات دقيقة حول سلوك الأفراد المالي، بما في ذلك أنماط الادخار، واستخدام وسائل الدفع، واللجوء إلى القروض الرسمية وغير الرسمية، وهو ما يسمح ببناء مؤشرات مركبة تعكس الواقع الفعلي للشمول المالي وليس مجرد مظهره الخارجي. ومن منظور تحليلي أكثر تعمقاً، يمكن التمييز بين مؤشرات العرض التي تعكس القدرات المؤسساتية للنظام المالي، مثل عدد البنوك والفروع والخدمات المقدمة، ومؤشرات الطلب التي تعبّر عن سلوك الأفراد وتفضيلاتهم ومستوى ثقتهم في النظام المالي، وهو تمييز جوهري لأن الاختلال في أحد الجانبين قد يؤدي إلى فجوة في تحقيق الشمول المالي، حيث يمكن أن تتوفر الخدمات دون أن تُستخدم فعلياً بسبب عوامل ثقافية أو نفسية أو معرفية (World Bank, 2023).

ولتوضيح هذا الإطار التحليلي، يمكن عرض أهم مؤشرات قياس الشمول المالي في الجدول التالي:

جدول 2: أهم مؤشرات قياس الشمول المالي

حدود المؤشر	الدلالة الاقتصادية	المؤشر	نوع المؤشر
لا يعكس الاستخدام الفعلي	يقيس درجة الاندماج المالي الأولي	نسبة امتلاك الحسابات البنكية	كمي
لا يعبر عن الكفاءة أو الجودة	يعكس توفر البنية التحتية	عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100 ألف نسمة	كمي
مرتبط بقبول التجار	يقيس انتشار وسائل الدفع الحديثة	عدد نقاط الدفع الإلكتروني	كمي
يتأثر بعوامل ظرفية	يعكس مستوى النشاط المالي الرقمي	حجم المعاملات الإلكترونية	كمي
صعوبة القياس الدقيق	يقيس التفاعل الفعلي مع النظام المالي	استخدام الخدمات المالية الرقمية	نوعي

المصدر: من إعداد الطالب

كما يمكن إبراز التمييز بين مؤشرات العرض والطلب في الجدول التالي:

جدول 3: مؤشرات العرض والطلب

مؤشرات الطلب	مؤشرات العرض	البعد
سلوكية وثقافية	مؤسسية وهيكلية	الطبيعة
الثقة، الثقافة المالية، تكرار الاستخدام	عدد البنوك، الفروع، أجهزة الدفع	الأمثلة
تعكس مدى فعاليتها	تعكس توفر الخدمات	الأهمية
قد تكون ضعيفة رغم توفر الخدمات	قد تكون مرتفعة دون استخدام	الإشكالية

المصدر: من إعداد الطالب

إنّ هذا التحليل يبيّن أن قياس الشمول المالي لا يمكن أن يكون دقيقاً إلا إذا اعتمد على مقارنة تكاملية تدمج بين مختلف المؤشرات، وتراعي الخصوصيات الاقتصادية والاجتماعية لكل دولة، وهو ما يجعل من عملية القياس أداة ليس فقط للتشخيص، بل أيضاً لتوجيه السياسات العمومية نحو تحقيق إدماج مالي حقيقي ومستدام (Sarma, 2008).

جدول 4: أبعاد الشمول المالي ومؤشراته التحليلية والإشكاليات المرتبطة به

الإشكاليات المرتبطة	المؤشرات المرتبطة به	التعريف التحليلي	البعد
التفاوت الجغرافي، ضعف البنية التحتية	عدد الفروع البنكية، عدد أجهزة ATM، انتشار الإنترنت	مدى توفر الخدمات المالية وانتشارها الجغرافي والمؤسسي	الوصول
ضعف الثقة، الثقافة المالية المحدودة	عدد المعاملات، حجم الادخار، استخدام وسائل الدفع	درجة استعمال الأفراد للخدمات المالية بشكل فعلي	الاستخدام
ارتفاع التكاليف، ضعف الشفافية	تكلفة الخدمات، مستوى الأمان، رضا العملاء	ملاءمة الخدمات لاحتياجات المستخدمين من حيث التكلفة والأمان	الجودة

المصدر: من إعداد الطالب

جدول 5: المبادئ الأساسية للشمول المالي وأهدافها الاقتصادية

المبدأ	المضمون الاقتصادي	الهدف
الشفافية	وضوح المعلومات والتكاليف والشروط	تعزيز الثقة
حماية المستهلك المالي	ضمان حقوق المستخدمين وتقليل المخاطر	الحد من الاستغلال
الابتكار	تطوير خدمات مالية جديدة خاصة الرقمية	توسيع الشمول المالي
الاستدامة	استمرارية الخدمات دون مخاطر مالية	تحقيق توازن طويل الأجل

المصدر: من إعداد الطالب

إنّ التحليل المتكامل لهذه الأبعاد والمبادئ يكشف أن الشمول المالي ليس مجرد سياسة قطاعية، بل هو مشروع هيكلي يتطلب تضافر الجهود بين السلطات العمومية، والمؤسسات المالية، والفاعلين التكنولوجيين، مع ضرورة مراعاة الخصوصيات الاجتماعية والاقتصادية لكل دولة، وهو ما يجعل من دراسته في السياق الجزائري أمراً بالغ الأهمية لفهم التحديات والفرص المرتبطة به (Demirgüç-Kunt et al., 2022).

المطلب الرابع: واقع الشمول المالي في الجزائر وأفاق النقدية الآلي

تطور مؤشرات الشمول المالي في الجزائر

يُظهر تحليل تطور مؤشرات الشمول المالي في الجزائر مساراً انتقالياً يتسم بالتدرّج والحذر، حيث لا يزال النظام المالي الوطني يعاني من اختلالات بنيوية تعكس محدودية اندماج الأفراد والمؤسسات ضمن القنوات المالية الرسمية، رغم الجهود التنظيمية والتقنية المبذولة خلال السنوات الأخيرة. فمن الناحية الكمية، تشير مختلف التقارير إلى أن نسبة امتلاك الحسابات البنكية تبقى دون المستويات المسجلة في العديد من الاقتصادات الناشئة، وهو ما يعكس استمرار هيمنة الاقتصاد النقدي واتساع نطاق الكتلة النقدية المتداولة خارج الجهاز المصرفي، الأمر الذي يضعف من فعالية الوساطة المالية ويحدّ من قدرة السلطات النقدية على توجيه السيولة والتحكم في الكتلة النقدية. كما يُلاحظ أن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني لا يزال محدوداً نسبياً، سواء من حيث عدد المعاملات أو من حيث انتشار أجهزة الدفع لدى التجار، وهو ما يرتبط بعوامل متعددة، من بينها ضعف الثقة في الأنظمة الرقمية، ومحدودية الثقافة المالية، إضافة إلى بعض القيود التقنية والتنظيمية (World Bank, 2022).

غير أن القراءة الديناميكية لهذه المؤشرات تكشف عن تحسن تدريجي في مستوى الشمول المالي، خاصة في ظل التوجه نحو رقمنة الخدمات المالية وتعزيز البنية التحتية للموينتيك، حيث شهدت الجزائر توسعاً ملحوظاً في إصدار بطاقات الدفع البنكية، وتفعيل خدمات الدفع عبر الإنترنت، إلى جانب تطوير الشبكات الرقمية التي تربط بين مختلف الفاعلين في النظام المالي. وقد ساهمت هذه التحولات في إحداث نقلة نوعية، وإن كانت لا تزال في مراحلها الأولى، نحو تقليص الاعتماد على النقد وتعزيز استخدام الوسائل الإلكترونية، وهو ما يتماشى مع التوجهات التي تدعو إليها المؤسسات الدولية، وعلى

رأسها البنك الدولي، التي تؤكد على أهمية الرقمنة كرافعة أساسية لتعزيز الشمول المالي في الدول النامية. ومع ذلك، فإن هذا التحسن يظل غير متكافئ، إذ لا تزال الفجوة قائمة بين الإمكانات المتاحة والاستخدام الفعلي، مما يعكس ضرورة اعتماد سياسات أكثر تكاملاً تأخذ بعين الاعتبار الأبعاد السلوكية والثقافية إلى جانب الأبعاد التقنية (World Bank, 2023).

ولتوضيح هذا التطور بشكل تحليلي، يمكن عرض أهم مؤشرات الشمول المالي في الجزائر كما يلي:

جدول 6: أهم مؤشرات الشمول المالي في الجزائر

المؤشر	الوضع العام	الاتجاه التطوري	التفسير الاقتصادي
نسبة التعامل البنكي	منخفضة إلى متوسطة	تحسن تدريجي	توسع فتح الحسابات مع استمرار العزوف النسبي
الكتلة النقدية خارج البنوك	مرتفعة	تراجع نسبي طفيف	ضعف الثقة وتفضيل السيولة النقدية
استخدام وسائل الدفع الإلكتروني	ضعيف نسبياً	نمو تدريجي	توسع البطاقات والدفع عبر الإنترنت
انتشار البنية التحتية الرقمية	متوسط	تحسن ملحوظ	استثمارات في الأنظمة والشبكات

المصدر: من إعداد الطالب

كما يمكن إبراز ديناميكية التحول الرقمي في دعم الشمول المالي من خلال الجدول التالي (World Bank, 2023):

جدول 7: ديناميكية التحول الرقمي في دعم الشمول المالي

عناصر التطور	المظاهر في الجزائر	الأثر على الشمول المالي
بطاقات الدفع	زيادة عدد البطاقات البنكية	تسهيل الولوج للخدمات المالية
الدفع عبر الإنترنت	إطلاق منصات وخدمات إلكترونية	تعزيز الاستخدام الفعلي للخدمات
البنية التحتية الرقمية	تطوير الشبكات وأنظمة الدفع	تقليص الفجوة الجغرافية

المصدر: من إعداد الطالب

إنّ هذا التحليل يُبرز أن مسار الشمول المالي في الجزائر لا يزال في طور التشكّل، حيث تتقاطع فيه عوامل التقدم التقني مع معوّقات هيكلية وسلوكية، وهو ما يفرض تبني مقاربة شمولية تركز على تعزيز الثقة، وتطوير الثقافة المالية، وتحفيز الابتكار، بما يسمح بتحقيق انتقال فعلي من اقتصاد نقدي إلى اقتصاد مالي رقمي أكثر اندماجًا واستدامة (World Bank, 2024).

العوائق الهيكلية والجغرافية والثقافية في الجزائر

يُبرز تحليل العوائق التي تعترض مسار الشمول المالي في الجزائر طابعًا بنيويًا مركّبًا، حيث تتداخل المحددات الهيكلية مع الإكراهات الجغرافية والتمثلات الثقافية لتشكّل منظومة معيقة تحول دون تحقيق إدماج مالي فعّال ومستدام. فمن الناحية الهيكلية، يعاني النظام المالي الجزائري من محدودية في تنوّع المنتجات والخدمات البنكية، إذ تظل العروض المالية تقليدية في كثير من الأحيان ولا تستجيب بالقدر الكافي لاحتياجات فئات واسعة من المجتمع، لا سيما أصحاب الدخل المحدود والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وهو ما يحدّ من جاذبية النظام المالي الرسمي. ويُضاف إلى ذلك الطابع البيروقراطي للإجراءات البنكية، الذي يتسم بالتعقيد وطول الأجل، مما يثني العديد من الأفراد عن الانخراط في المنظومة المصرفية، فضلًا عن ضعف ديناميكية الابتكار المالي، خاصة في مجال التكنولوجيا المالية، حيث لا تزال المبادرات محدودة مقارنة بما هو معمول به في الاقتصادات الناشئة. وفي هذا السياق، تؤكد تقارير البنك الدولي أن ضعف الابتكار وتقبيد المنافسة في القطاع المالي من أبرز العوامل التي تحدّ من توسيع نطاق الشمول المالي في الدول النامية

(World Bank, 2023).

أما على المستوى الجغرافي، فإن اتساع الرقعة الترابية للجزائر وعدم التوازن في توزيع البنية التحتية المالية يشكّلان عائقًا حقيقيًا أمام تعميم الخدمات البنكية، حيث تتركز الفروع والمؤسسات المالية في المناطق الحضرية الكبرى، في حين تعاني المناطق الريفية والجنوبية من ضعف التغطية وصعوبة الوصول، سواء بسبب بعد المسافات أو نقص وسائل النقل أو محدودية البنية التحتية الرقمية. ويؤدي هذا التفاوت المجالي إلى تكريس نوع من "الإقصاء المالي الجغرافي"، الذي يحرم فئات واسعة من السكان من الاستفادة من الخدمات المالية، ويعزز من الاعتماد على الوسائل التقليدية غير الرسمية. ولا يمكن فهم هذه الإشكالية بمعزل عن التحديات التنموية العامة المرتبطة بعدم توازن التنمية الإقليمية، وهو ما يستدعي تبني سياسات عمومية تستهدف تقليص الفوارق المجالية وتعزيز العدالة في توزيع الخدمات.

غير أن العوائق الثقافية تظل من أكثر العوامل تأثيرًا وتعقيدًا، نظرًا لارتباطها بسلوك الأفراد وتمثلاتهم الذهنية تجاه النظام المالي. إذ يلاحظ انتشار نوع من الحذر أو عدم الثقة في المؤسسات البنكية، ناتج عن تجارب سابقة أو تصورات اجتماعية سلبية، وهو ما يدفع العديد من الأفراد إلى تفضيل الاحتفاظ بالنقد خارج النظام المصرفي. كما تسود ثقافة نقدية متجذّرة تقوم على التعامل المباشر بالأموال، وهو ما يحدّ من الإقبال على وسائل الدفع الإلكتروني، حتى في الحالات التي تكون فيها متاحة. ويُضاف إلى ذلك ضعف مستوى الثقافة المالية، حيث يفتقر عدد كبير من الأفراد إلى المعرفة الكافية بالمنتجات والخدمات المالية، وآليات استخدامها، ومزاياها، وهو ما ينعكس سلبيًا على مستوى الاستخدام الفعلي للخدمات البنكية. وتشير الأدبيات الاقتصادية إلى أن تحسين الثقافة المالية يُعدّ شرطًا أساسيًا لتعزيز الشمول المالي، لأنه يساهم في تغيير السلوكيات وتعزيز الثقة في النظام المالي (World Bank, 2023).

ولتوضيح هذه العوائق بشكل تحليلي، يمكن عرضها في الجدول التالي:

جدول 8: العوائق

التفسير الاقتصادي	التأثير على الشمول المالي	المظاهر في الجزائر	نوع العائق
قصور في العرض المالي	انخفاض جاذبية النظام المالي	ضعف تنوع الخدمات، بيروقراطية، محدودية الابتكار	هيكلي
عدم توازن التنمية	إقصاء مالي مناطقي	تركز الفروع في المدن، ضعف التغطية الريفية	جغرافي
سلوكيات وتصورات سلبية	ضعف الاستخدام الفعلي	ضعف الثقة، ثقافة نقدية، نقص الثقافة المالية	ثقافي

المصدر: من إعداد الطالب

كما يمكن إبراز العلاقة بين هذه العوائق وأبعاد الشمول المالي في الجدول التالي:

جدول 9: العلاقة بين هذه العوائق وأبعاد الشمول المالي

النتيجة	العوائق المؤثرة	البعد
صعوبة الولوج للخدمات	العوائق الجغرافية والهيكلية	الوصول
ضعف التفاعل مع الخدمات	العوائق الثقافية	الاستخدام
خدمات غير ملائمة	العوائق الهيكلية	الجودة

المصدر: من إعداد الطالب

إنّ هذا التحليل يُبيّن أن العوائق التي تواجه الشمول المالي في الجزائر ليست منفصلة، بل مترابطة ضمن منظومة معقّدة تتطلب معالجة شاملة ومتكاملة، تقوم على إصلاحات هيكلية في القطاع المالي، وتطوير البنية التحتية، وتعزيز الثقافة المالية، بما يسمح بتهيئة بيئة ملائمة لتحقيق إدماج مالي حقيقي ومستدام (Bank of Algeria, 2023).

1.6.3 العلاقة بين النقدية الآلي والشمول المالي: الدور المحتمل والقيود الحالية

تُعَدّ العلاقة بين النقدية الآلي والشمول المالي علاقة وظيفية تكاملية، حيث يمكن اعتبار النقدية الآلي بمثابة البنية التحتية التقنية التي يُفترض أن تُترجم أهداف الشمول المالي إلى واقع عملي ملموس، من خلال إعادة تشكيل طرق تقديم واستخدام

الخدمات المالية. فالنقدية الآلي، بوصفه منظومة تقنية وتنظيمية لإدارة وسائل الدفع الإلكترونية، يتيح إمكانات واسعة لتقليص الاعتماد على النقد، الذي يُعدّ أحد أبرز معيقات الشمول المالي في الاقتصادات التي لا تزال تعتمد بشكل كبير على التعاملات النقدية. كما يساهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية عبر قنوات رقمية متعددة، مثل البطاقات البنكية، والدفع عبر الإنترنت، والتطبيقات المصرفية، وهو ما يسمح بتجاوز القيود الجغرافية والزمانية التي تميز الخدمات البنكية التقليدية. إضافة إلى ذلك، فإن إدماج الفئات غير المتعاملة مع البنوك داخل النظام المالي الرسمي يصبح أكثر واقعية من خلال حلول الدفع الإلكتروني، التي تتيح دخول النظام المالي دون الحاجة إلى تعقيدات الإجراءات التقليدية، مما يعزز الإدماج المالي التدريجي للفئات الهشة (World Bank, 2023)

غير أن هذا الدور المحتمل للمونيتيك في دعم الشمول المالي في الجزائر يظل محدودًا من الناحية العملية، بسبب وجود مجموعة من القيود البنوية والسلوكية والتكنولوجية. فعلى المستوى السلوكي، لا يزال تبني التكنولوجيا المالية ضعيفًا لدى فئات واسعة من المجتمع، نتيجة محدودية الثقة في الوسائل الرقمية، وضعف الثقافة المالية، والخوف من المخاطر المرتبطة بالمعاملات الإلكترونية. أما على المستوى الاقتصادي، فإن نقص التحفيزات المقدمة للتجار لاعتماد وسائل الدفع الإلكتروني يحدّ من توسع شبكة القبول، حيث لا يزال العديد من الفاعلين الاقتصاديين يفضلون التعامل النقدي لتفادي التكاليف الإضافية أو القيود التنظيمية. كما أن محدودية الابتكار في الخدمات الرقمية تعيق تطوير منتجات مالية أكثر مرونة وملاءمة لاحتياجات المستخدمين، وهو ما يقلل من جاذبية المنظومة الرقمية ككل. وفي هذا الإطار، تشير تقارير البنك الدولي إلى أن نجاح التحول الرقمي في القطاع المالي يرتبط بمدى توفر بيئة داعمة تشمل الابتكار، والثقة، والبنية التحتية المناسبة، وليس فقط توفر التكنولوجيا في حد ذاتها.

وبناءً عليه، فإن تحقيق التكامل الفعلي بين النقدية الآلي والشمول المالي في الجزائر يقتضي تبني مقاربة إصلاحية شاملة تقوم على عدة مستويات مترابطة. فمن الناحية التنظيمية، يتطلب الأمر تحديث الإطار القانوني المنظم للمدفوعات الإلكترونية بما يسمح بتسهيل الابتكار وتشجيع الفاعلين الجدد في السوق المالي. ومن الناحية التقنية، لا بد من تعزيز البنية التحتية الرقمية، بما في ذلك توسيع شبكات الاتصال وتحسين أنظمة الدفع الإلكتروني وضمان جاهزيتها. أما من الناحية الاجتماعية، فإن نشر الثقافة المالية والرقمية يُعدّ شرطاً أساسياً لتغيير السلوكيات التقليدية وتعزيز الثقة في الوسائل الحديثة. وأخيراً، فإن دعم الابتكار المالي (FinTech) يمثل رافعة استراتيجية لتطوير منتجات وخدمات جديدة قادرة على تلبية احتياجات مختلف الفئات، بما يساهم في توسيع قاعدة الشمول المالي بشكل مستدام (World Bank, 2022)

ولإبراز هذا التفاعل بشكل تحليلي، يمكن تقديم الجدول التالي:

جدول 10: التفاعل بشكل تحليلي

مستوى الفعالية في الجزائر	الأثر على الشمول المالي	دور النقدية الآلي	محور العلاقة
متوسط إلى ضعيف	تقليل الاقتصاد غير الرسمي	الدفع الإلكتروني والتحويلات الرقمية	تقليص النقد

الوصول المالي	القنوات الرقمية والخدمات عن بعد	توسيع قاعدة المستفيدين	محدود نسبيًا
الإدماج المالي	تسهيل فتح واستخدام الخدمات	إدماج الفئات غير البنكية	غير مكتمل

المصدر: من إعداد الطالب

كما يمكن توضيح القيود مقابل متطلبات التطوير في الجدول التالي:

جدول 11: القيود مقابل متطلبات التطوير

القيود الحالية	الانعكاس	متطلبات المعالجة
ضعف تبني التكنولوجيا	محدودية الاستخدام الفعلي	نشر الثقافة الرقمية
نقص تحفيز التجار	ضعف شبكة القبول	حوافز ضريبية وتنظيمية
محدودية الابتكار	خدمات غير جذابة	دعم FinTech

المصدر: من إعداد الطالب.

في ضوء هذا التحليل، يتضح أن النقدية الآلي لا يُعدّ هدفًا في حد ذاته، بل أداة محورية لتحقيق الشمول المالي، غير أن فعاليته تبقى مرهونة بمدى تكامل السياسات العمومية وقدرتها على معالجة القيود الهيكلية والسلوكية والتكنولوجية بشكل متزامن (Bank of Algeria, 2024).

خاتمة الفصل

سمح هذا الفصل بتأسيس الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة من خلال تحليل الأدبيات المرتبطة بالشمول المالي والنقدية الآلية، وإبراز العلاقة التكاملية بين التحول الرقمي المالي وتوسيع الوصول إلى الخدمات المصرفية. كما أظهرت الدراسات السابقة أن تطوير وسائل الدفع الإلكترونية يسهم في تعزيز الشمول المالي عبر تخفيض تكاليف المعاملات وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، غير أن فعالية هذه الأدوات تبقى مرتبطة بمدى توفر البنية التحتية الملائمة، والإطار التنظيمي المناسب، ومستوى الثقافة المالية والرقمية لدى المستخدمين.

وقد بيّن التحليل كذلك وجود فجوة بحثية تتعلق بندرة الدراسات التطبيقية التي تعالج العلاقة بين النقدية الآلية والشمول المالي في السياق الجزائري، خاصة من منظور يدمج بين العوامل التقنية والتنظيمية والسلوكية. وبناءً على ذلك، يشكل هذا الفصل قاعدة نظرية ضرورية لفهم أبعاد الدراسة الميدانية التي سيتم تناولها في الفصل الموالي، والذي يخصص لتقديم منهجية البحث وعرض حالة بنك تراسنك الجزائر والخدمات المرتبطة بالنقدية الآلية داخله.

الفصل الثاني المنهجية وأدوات التحليل

المبحث الأول: تقديم TBA والمبادرات المتعلقة بخدمات النقدية الآلي

يخصص هذا المبحث لتقديم بنك تراست الجزائر من حيث نشأته وموقعه داخل السوق المصرفية الجزائرية، إضافة إلى عرض أبرز خدماته ومنتجاته المرتبطة بالنقدية الآلية. كما يتناول التنظيم الداخلي للبنك ودور فترة التدريب في تسهيل جمع البيانات الميدانية.

يُقدّم هذا الجزء لمحة عن بنك تراست (TBA) من حيث نشأته وموقعه في السوق، مع التركيز على المبادرات المعتمدة في مجال خدمات النقدية الآلي ووسائل الدفع الإلكتروني، باعتبارها من الآليات الكفيلة بدعم الشمول المالي من خلال تسهيل الولوج إلى الخدمات البنكية وتحسين جودتها ومرونتها.

المطلب الأول: التاريخ والموقع في السوق

بنك تراست (TBA) مؤسسة مالية خاضعة للقانون الجزائري برأسمال خاص، مؤسسة في شكل شركة مساهمة (SPA) تأسست رسميًا في 10 سبتمبر 2002، وفقًا للتنظيم المعمول به الذي يحكم المؤسسات المالية العاملة في الجزائر.

عند تأسيسه، بلغ رأس مال بنك تراست 750 مليون دينار جزائري. وشهد هذا المبلغ زيادة أولى ملموسة في فبراير 2006، ليرتفع إلى 2,5 مليار دينار، ثم تُثبت عند هذا المستوى إثر قرار المساهمين خلال الدورة المالية لعام 2008. ويتوزّع رأس المال على 250.000 سهم، بقيمة اسمية تبلغ 10.000 دينار للسهم الواحد.

تتميّز هيكل ملكية رأس مال TBA بحضور مستثمرين دوليين وإقليميين من القطاعين البنكي والتأميني. ويبيّن الجدول التالي التوزيع الحالي لرأس المال:

جدول 12: هيكل ملكية رأس مال TBA

المساهمون	عدد الأسهم	المبلغ (DA)	(%) النسبة
Trust Algeria Investment	94 000	940 000 000	37,6 %
Jordan Expatriates Investment (Jordanie)	37 500	375 000 000	15 %
Trust Algeria d'Assurance et de Réassurance	36 000	360 000 000	14,4 %
Qatar General Insurance and Reinsurance	20 000	200 000 000	8 %
Ghazi Kamal Abu Nahl	15 000	150 000 000	6 %

المساهمون	عدد الأسهم	المبلغ (DA)	(%) النسبة
Trust International Insurance (Palestine)	12 500	125 000 000	5 %
Jamal Kamel Abu Nahl	12 500	125 000 000	5 %
Sheikh Nasser Ben Ali Ben Saoud Al Thani (Qatar)	5 000	50 000 000	2 %
Trust International Insurance (Chypre)	5 000	50 000 000	2 %
Radi Shaker Eatcha	5 000	50 000 000	2 %
Kamel Abu Nahl	2 500	25 000 000	1 %
Fadi Abu Nahl	2 500	25 000 000	1 %
Hamed Abu Nahl	2 500	25 000 000	1 %
المجموع / Total	250 000	2 500 000 000	100 %

المصدر: وثيقة داخلية مقدمة من الإدارة

تعكس هذه الهيكلية الرأسمالية إرادة قوية في الانتشار الدولي، لا سيما في الفضاء المالي العربي، مع حضور واسع لمستثمرين أردنيين وقطريين وفلسطينيين وقبرصيين.

ومن منظور هذه الدراسة، يُعد هذا التوضع المؤسسي والرأسمالي عنصرًا مهمًا لفهم قدرة البنك على الاستثمار في البنية التحتية للموئيتيك وتطوير قنوات الدفع الإلكتروني، بما قد ينعكس إيجابًا على توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية الرقمية.

منذ تأسيسه، يؤكّد TBA رسالته بوصفه بنكًا شاملاً موجّهًا نحو الابتكار ورضا العملاء والتحديث المستمر لخدماته المصرفية الإلكترونية. ويُقدّم مجموعة واسعة من المنتجات الموجهة للأفراد والمهنيين والمؤسسات، مستعينا بتقنيات مصرفية متطورة ونظام حوكمة منظم، ويعمل تحت إشراف بنك الجزائر ووفقًا للمعايير التنظيمية والاحترافية السارية.

المطلب الثاني: المنتجات والخدمات البنكية المقدّمة

يُقدّم TBA عرضًا بنكيًا شاملاً مكيفًا مع احتياجات الأفراد والمهنيين والمؤسسات، وهو عرض يُثرى باستمرار لمواكبة تطورات السوق وتوقعات العملاء والمعايير الدولية. وتكتسي هذه المنتجات والخدمات أهمية بالغة في إطار دراسة دور

النقدية الآلي على الشمول المالي، إذ تُبرز كيف يُسهّم البنك من خلال تنويع قنوات الدفع الإلكتروني في تسهيل الوصول إلى الخدمات البنكية لفئات أوسع من العملاء، لا سيما أولئك البعيدين عن الخدمات المصرفية التقليدية. تتنظّم المنتجات حول ست فئات كبرى: التمويل، والاستثمار، وخدمات النقدية الآلي، والصيرفة عن بُعد، وخدمات المؤسسات، والحلول الإسلامية.

1. منتجات التمويل

يُقدّم TBA مجموعةً متنوعة من منتجات التمويل التقليدية والخاصة، مُكيّفة مع ملف كل عميل: للأفراد:

- Trust Aménagement: لتجهيز السكن أو تهيئته بدون رهن عقاري.
- Mon Loyer: لتمويل إيجار السكن.
- قروض الاستهلاك: لاقتناء السيارات والأجهزة الكهربائية أو المعدات المحلية.
- الصيغ الإسلامية مثل: (الإجارة، السلم، المراجعة).

للمؤسسات والمهنيين:

- تمويل مصاريف الاستغلال.
- السلفيات على الفواتير أو العقود.
- القرض الاستثماري.

2. منتجات الادخار والاستثمار

تُوفّر البنك عدة حلول لتنمية المدخرات وفق صيغ تقليدية أو خاصة:

- حسابات الدفتر: Tawfir Tassahoum.
- الودائع لأجل (DAT)، سندات الصندوق، شهادات الاستثمار.
- استثمارات خاصة: مكافأة مبنية على المشاريع الممولة مع صرف الأرباح نصف سنوي.

3. خدمات الصيرفة عن بُعد

في إطار منطق التحديث وتوسيع الشمول المالي الرقمي، يضع TBA تحت تصرف عملائه أدوات متكاملة للإدارة البنكية عن بُعد، مما يُقلّص الحاجة إلى التنقل الجسدي نحو الوكالات ويُوفّر الخدمة في أي وقت ومن أي مكان:

- HISSABI (SMS Banking): إشعار بالعمليات، الاطلاع على الأرصدة والكشوفات.
- TB@NET+: منصة إلكترونية للاطلاع على الحسابات والتحويلات وطلب دفاتر الشيكات.
- TB@Mailing: استقبال فوري عبر البريد الإلكتروني لإشعارات العمليات والتحويلات الدولية.
- Trust Connect: تطبيق الجوال: (الاطلاع على الحسابات، حجب البطاقات، طلب دفاتر الشيكات، تحديد موقع الوكالات وأجهزة الصراف الآلي).

4. خدمات النقدية الآلي (وسائل الدفع الإلكتروني)

تُمثِّل خدمات النقدية الآلي المحور الأساسي لإشكالية هذه الدراسة. إذ يُقدِّم TBA مجموعةً متنوعة من وسائل الدفع الإلكتروني التي تستهدف توسيع استعمال أدوات الدفع الحديثة وتعزيز الشمول المالي:

- بطاقات CIB الكلاسيكية والذهبية، بطاقات الادخار (Tawfir).
- بطاقات VISA (Classic, Gold, Platinum) مع الدفع الدولي الآمن. (3D Secure).
- Easy Card by Mastercard: أول بطاقة افتراضية في الجزائر، تُوسِّع الوصول للدفع الإلكتروني دون اشتراط بطاقة مادية.
- بطاقة Trust الأعمال: للمهنيين والمؤسسات، تتيح متابعة النفقات والحد منها في الوقت الفعلي.

5. الخدمات للمؤسسات

يُرافق TBA المهنيين والمؤسسات من خلال عرض مُخصَّص يُعزِّز إدماج الدفع الإلكتروني في النشاط الاقتصادي:

- TPE (أجهزة الدفع الإلكتروني) لتحصيل المدفوعات بالبطاقات لدى التجار وأصحاب المهن.
- ماسحات الشيكات للمعالجة السريعة للإيداعات.
- VIRAPIDE: حل التحويلات الجماعية (الرواتب، الموردون)، إلكترونياً أو عبر الشباك.

6. خدمات أخرى خاصة

- خدمات مُخصَّصة لموظفي المؤسسات الموطَّنة لدى Trust Bank وصول سريع إلى الرواتب، شروط تفضيلية.
 - عروض إسلامية متوافقة مع الشريعة (منتجات تمويل خاصة بمكافأة مشروعة).
 - خدمة عملاء متعددة القنوات: شبابيك، أجهزة صراف آلي، هاتف، بريد إلكتروني، رقمي.
- ويُلخِّص الجدول الموالي أبرز المنتجات والخدمات التي يُقدِّمها TBA، مُصنَّفة حسب غرضها وجمهورها المستهدف:

جدول 13: ملخص أبرز منتجات وخدمات TBA

الجمهور المستهدف	المنتجات / الخدمات	الفئة
الأفراد	قرض السيارات، قرض Trust Aménagement, Mon Loyer, الأجهزة المنزلية، الصيغ الإسلامية	التمويل
الأفراد / المهنيين	DAT, Bons de caisse, Tawfir, Tawfir Tassahoumi, شهادات الاستثمار	الادخار والاستثمار
جميع العملاء	TB@NET+, Trust Connect, HISSABI, TB@Mailing	الصيرفة عن بُعد

الجمهور المستهدف	المنتجات / الخدمات	الفئة
الأفراد / المؤسسات	CIB، VISA Classic/Gold/Platinum، Easy Card بطاقات Mastercard، بطاقة الأعمال	خدمات النقدية الآلي
المؤسسات / الموظفون	خدمات التوظيف، TPE، ماسحات الشيكات، VIRAPIDE	خدمات المؤسسات

المصدر: وثيقة مؤسسية

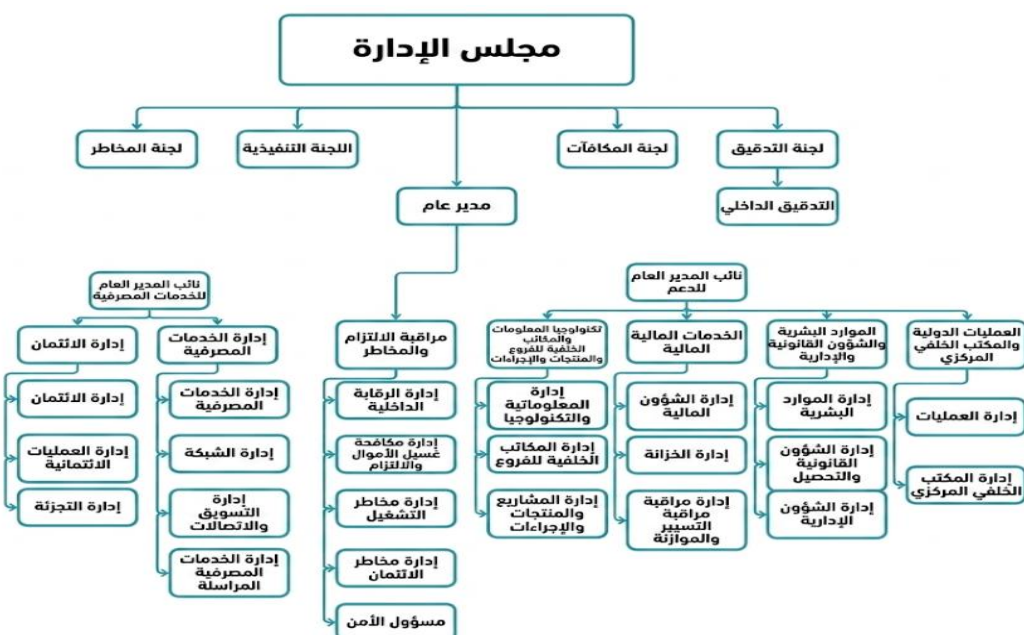
في تموضعه بنكاً مبتكراً يضع العميل في صلب اهتمامه، وقادراً على الاستجابة TBA يعكس هذا العرض المتنوع طموح لمتطلبات بيئة مصرفية في تحوّل مستمر. إذ يجمع بين القرب والأمان والأداء التكنولوجي والامتثال للمبادئ المالية الإسلامية، بهدف الوصول إلى شريحة عريضة ومتنوعة من العملاء. كما يُبرز هذا التنوع كيف يمكن لخدمات النقدية الآلي ووسائل الدفع الإلكتروني أن تُسهّم في دعم الشمول المالي من خلال تقريب الخدمة البنكية من مختلف فئات المستفيدين وتوسيع نطاق استخدامها.

المطلب الثالث: التنظيم الداخلي للبنك

من خلال هيكله الرسمي والوظائف الرئيسية الممثلة فيه، وذلك لفهم الكيفية TBA يُقدّم هذا الجزء الهيكل التنظيمي لـ التي تُدار بها عمليات البنك، ولا سيما الأنشطة المرتبطة بخدمات النقدية الآلي وتطوير قنوات الدفع الإلكتروني التي تمسّ مباشرةً موضوع الشمول المالي.

كما جرى رصدها وجمعها إبّان فترة التدريب داخل TBA يُعرض الهيكل التنظيمي التالي البنية الهرمية الرسمية لـ المؤسسة.

رسم توضيحي 3 : الهيكل التنظيمي لـ TBA



المصدر: وثيقة مؤسسية 2026.

ويُتيح تصوّر توزيع المسؤوليات داخل البنك والترابط بين TBA يعكس الهيكل التنظيمي البنية الهرمية والوظيفية لـ مختلف الكيانات التشغيلية وكيانات الدعم، بما فيها الوحدات المعنية بتطوير وسائل الدفع الإلكتروني.

1. تعليق على الهيكل التنظيم

على هيكل هرمي مركزي، يقوده مدير عام يُشرف على مجمل الأنشطة الاستراتيجية والتشغيلية TBA يركز تنظيم يتولّى كل منهم الإشراف على قطب محدّد، (DGA) للبنك. ويُعاونه عدة مدراء عامون مساعدون:

- الدعم: يُدير الوظائف العرضية كالموارد البشرية، والإدارة العامة، والمحاسبة والشؤون المالية.
- الائتمان: يُشرف على الأنشطة المرتبطة بتحليل مخاطر القرض ومتابعتها، والتحصيل، والالتزامات تجاه العملاء.
- شبكة الصيرفة: ينسّق عمل الوكالات، وإدارة علاقات العملاء، وخدمات الشباك الأمامي، ومنتجات بنك التجزئة، بما فيها خدمات النقدية الآلي الموجهة للأفراد.

كما يُمايز الهيكل التنظيمي بين إدارات وظيفية تشمل:

- إدارة التدقيق الداخلي.
- إدارة الامتثال.
- (DSI) إدارة أنظمة المعلومات.
- إدارة الرقابة الدورية.
- الإدارة القانونية.

تتبع الوكالات التجارية المنتشرة على الصعيد الوطني شبكة الصيرفة، وتُدار عبر مشرفين إقليميين، مما يُتيح تواصلًا رأسياً فعّالاً مع ضمان التناسق في تنفيذ الاستراتيجية الوطنية

بما يُتيح للبنك العمل بسلاسة مع الامتثال للمتطلبات التنظيمية ومبادئ الحوكمة، ويُعزّز TBA صُمم الهيكل التنظيمي لـ الإدارة الصارمة للمخاطر والمتابعة التشغيلية الفعّالة. ومن زاوية موضوع الدراسة، فإن هذا التنظيم يُشكّل قاعدة أساسية لفهم كيفية تطوير خدمات النقدية الآلي وتنسيق إدارتها بين مختلف المصالح، بما قد يُساهم في تحسين النفاذ إلى الخدمات المالية الرقمية وتعزيز الشمول المالي.

2. موقع الطالب ودوره في المنظمة

يهدف هذا القسم إلى تقديم سياق اندماج الطالب في TBA في إطار فترة تدريبه، مع التركيز على مصلحة النقدية الآلي بوصفها الميدان المباشر لملاحظة آليات عمل وسائل الدفع الإلكتروني وصلتها بالشمول المالي.

3. مصلحة الاستقبال والإشراف

جرى التدريب داخل مديرية النقدية الآلي في TBA، إذ أتاح الإشراف المباشر من طرف إطارات متخصصة التعرف على الإجراءات التشغيلية المتعلقة بإصدار وسائل الدفع الإلكتروني وإدارتها، فضلاً عن منظومة البنية التقنية الداعمة لخدمات النقدية الآلي.

انطلقت فترة التدريب بمرحلة ملاحظة ميدانية، تلتها مشاركة تدريبية في المهام التشغيلية اليومية، مما أتاح فهماً واقعياً لسير العمل داخل المصلحة.

4. المهام الموكلة والتعلم المكتسب

تمحورت المهام المنجزة خلال فترة التدريب حول الجانب الرقمي ووسائل الدفع تحديداً، وتشمل:

- المشاركة في معالجة طلبات إصدار البطاقات البنكية (VISA، CIB)
 - متابعة إجراءات تفعيل وسائل الدفع الإلكتروني عبر المنصات الداخلية.
 - ملاحظة آليات التحقق من العمليات الرقمية ومعالجة إشكاليات الدفع.
 - التعرف على خدمات الصيرفة عن بُعد (Trust Connect، TB@NET+، HISSABI)
- مكنت هذه التجربة من فهم دقيق لكيفية توظيف البنك لوسائل الدفع الإلكتروني، وقياس مدى وصولها الفعلي لمختلف فئات العملاء.

المطلب الرابع: إسهام فترة التدريب في جمع البيانات

شكل هذا التربص في مديرية النقدية الآلي رافعة أساسية لجمع البيانات النوعية، إذ أتاح صياغة أسئلة المقابلات شبه الموجهة انطلاقاً من إشكاليات حقيقية مرتبطة بانتشار وسائل الدفع الرقمي واستخدامها. كما أسهمت علاقة الثقة المُقامة مع الإطارات في تيسير الوصول إلى المعلومات الميدانية الضرورية لتحليل دور النقدية الآلي على الشمول المالي

المبحث الثاني: منهجية البحث

يقدم هذا القسم المنهجية المعتمدة لإنجاز هذا البحث الذي يتناول دور النقدية الآلي (النقدية الآلي) على الشمول المالي في الجزائر، من خلال دراسة حالة أجريت داخل بنك تراست الجزائر. ونظرًا للطابع الاستكشافي للموضوع وتعقيد الديناميكيات التنظيمية المرتبطة بالخدمات دفع الإلكترونيات ورقمنة الخدمات البنكية، فقد تم تفضيل المقاربة النوعية. إذ تسمح هذه المنهجية بفهم عميق للتصورات والممارسات والإشكالات المرتبطة بتطوير وسائل الدفع الإلكترونية في السياق البنكي الجزائري.

المطلب الأول: المقاربة المنهجية المعتمدة

يرتكز هذا البحث على موقف إبستمولوجي تفسيري (Wacheux, 1996)، ينظر إلى الواقع الاجتماعي باعتباره بناءً يتشكل من خلال تفاعلات الفاعلين وتمثلاتهم. وعليه، تُعدّ المقاربة النوعية ملائمة بشكل خاص لتحليل السلوكيات والخطابات ومنطق الفعل لدى المؤسسات البنكية في مواجهة الابتكار التكنولوجي (Aktouf, 1987).

المطلب الثاني: نوع البحث

يُصنف هذا البحث ضمن البحوث التطبيقية، ذات الطبيعة الاستكشافية والوصفية حيث يهدف إلى فهم كيفية إدراك وتفعيل بنك تراست الجزائر للخدمات النقدية الآلية في تعزيز الشمول المالي وتطوير رقمنة خدماته البنكية. ويندرج هذا العمل ضمن منطق استقرائي، ينطلق من ملاحظات ملموسة لاستخلاص تفسيرات وتوجهات عامة (Gavard-Perret et al., 2011).

المطلب الرابع: طرق جمع البيانات المعينة وطريقة تحليل البيانات

1. مقابلات شبه موجهة

تم إجراء مقابلات شبه موجهة أجريت مع إطارات وموظفي قسم النقدية الآلي ببنك تراست الجزائر، بهدف رصد تصوراتهم حول دور النقدية الآلي في تعزيز الشمول المالي، والتحديات المرتبطة برقمنة الخدمات البنكية وتطوير وسائل الدفع الإلكتروني.

2. المعاينة

تم إجراء عملية المعاينة وفق أسلوب يُعرف بـ "كرة الثلج (Snowball sampling)"، وذلك من خلال تحديد جهة اتصال رئيسية أولى داخل بنك تراست الجزائر، والتي أتاحت بدورها الوصول إلى كفاءات وشخصيات أخرى ذات صلة بموضوع الدراسة، خاصة داخل قسم النقدية الآلي والخدمات البنكية الرقمية. ويُعد هذا النوع من المعاينة شائعاً في الدراسات النوعية التي يعتمد فيها الوصول إلى البيانات على علاقات الثقة (Miles & Huberman, 2003).

3. طريقة تحليل البيانات

أجري تحليل البيانات النوعية وفق منهجية تحليل المحتوى الموضوعاتي، بالاعتماد على خصائص برنامج NVivo من أجل تنظيم وترميز البيانات المستخلصة من الوثائق والمقابلات. وقد ارتكزت هذه العملية على تحليل المعلومات التي تم

جميعها بهدف استخلاص فئات تفسيرية مرتبطة بموضوع الدراسة. وتمثلت الموضوعات الرئيسية في: دور النقدية الآلي في تعزيز الشمول المالي، وجهود الرقمنة داخل بنك تراست الجزائر، والتحديات التنظيمية والتقنية المرتبطة بتطوير وسائل الدفع الإلكتروني، بالإضافة إلى الفرص المرتبطة بالابتكار والخدمات البنكية الرقمية.

المطلب الخامس: الحدود المنهجية

تنطوي هذه الدراسة على عدة حدود فمن جهة، يحدّ العدد القليل من المقابلات المنجزة داخل بنك تراست الجزائر من إمكانية تعميم النتائج على مختلف البنوك الجزائرية. ومن جهة أخرى، كان الوصول إلى بعض الوثائق الداخلية والبيانات المتعلقة بقسم النقدية الآلي محدودًا في بعض الأحيان، مما قد يؤدي إلى تحيز جزئي في بعض التحليلات. وأخيرًا، فإن المقاربة التفسيرية، على الرغم من ثرائها، تستند إلى ذاتية مُعترف بها منهجيًا، خاصة فيما يتعلق بتحليل تصورات وتفسيرات المشاركين حول دور النقدية الآلي في تعزيز الشمول المالي.

تهدف المنهجية المعتمدة في هذا العمل إلى تقديم فهم معمق لدور النقدية الآلي في تطوير الشمول المالي في الجزائر، من خلال دراسة حالة أنجزت داخل بنك تراست الجزائر. وقد سمح اختيار المقاربة النوعية، المدعومة بمقابلات شبه موجهة وتحليل بإستعمال خصائص **Nvivo** باستكشاف الديناميكيات الداخلية المرتبطة برقمنة الخدمات البنكية وبإشكالات الابتكار النقدية الآلي في السياق البنكي الجزائري .

خاتمة الفصل

خصص هذا الفصل لعرض المنهجية العلمية المعتمدة في الدراسة، حيث تم تقديم بنك تراست الجزائر باعتباره إطارًا تطبيقيًا لتحليل دور النقدية الآلية في تعزيز الشمول المالي. كما تم توضيح المقاربة النوعية المعتمدة، وأدوات جمع البيانات القائمة على المقابلات شبه الموجهة، إلى جانب طرق تحليل المعطيات المستخلصة من الدراسة الميدانية.

وقد أظهرت المنهجية المختارة ملاءمتها لطبيعة الموضوع، خاصة وأنها تسمح بفهم معمق للعوامل التنظيمية والتقنية والسلوكية المرتبطة باستخدام خدمات النقدية الآلية داخل البنك. كما أبرز الفصل بعض الحدود المنهجية المرتبطة بإمكانية الوصول إلى البيانات، وطبيعة الدراسة الاستكشافية، والقيود الزمنية المرتبطة بالبحث.

ويُعد هذا الفصل للانتقال إلى الفصل الثالث، الذي سيتم فيه عرض النتائج المتوصل إليها وتحليلها ومناقشتها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، بهدف تقييم مدى إسهام خدمات النقدية الآلية في تعزيز الشمول المالي داخل بنك تراست الجزائر.

الفصل الثالث: النتائج ومناقشة

المبحث الأول: النتائج

يرتكز تحليل البيانات المقدم في هذا الفصل على المقابلات شبه الموجهة التي أُجريت مع إطارات وموظفي بنك تراست الجزائر، خاصة على مستوى قسم النقدية الآلي والخدمات الرقمية، بهدف مقابلة الإسهامات النظرية بالوقائع الملاحظة ميدانيًا. ومن أجل ضمان استثمار دقيق ومعمق للبيانات التي تم جمعها، أنجز التحليل النوعي بالاعتماد على وظائف برنامج NVivo، الذي مكن من تحديد الموضوعات المتكررة وترميزها وتنظيمها. وقد أتاحت هذه المقاربة الإجابة عن الإشكالية المركزية للمذكرة، والمتمثلة في: كيف يؤثر النقدية الآلي على تعزيز الشمول المالي داخل بنك تراست الجزائر؟

جدول 14: قائمة المقابلات

سنوات الخبرة	الوظيفة	مدة المقابلة
10	مديرة مديرية النقدية الآلي	حوالي 60 دقيقة
1	مسؤول أجهزة الدفع الإلكتروني TPE	حوالي 45 دقيقة
5	مسؤول بطاقات CIB (البطاقة ما بين البنوك)	حوالي 50 دقيقة
9	مسؤول البطاقات Master/visa (الدولية)	حوالي 50 دقيقة
4	مسؤول أجهزة السحب/الشبابيك الآلية (GAB/DAB)	حوالي 55 دقيقة
8	مسؤول Trust Connect (الخدمات البنكية عبر الهاتف)	حوالي 60 دقيقة

المصدر: من إعداد الطالب.

المطلب الأول: تلخيص النتائج ووضعها في سياقها

أجري التحليل الكيفي لمدونة المقابلات المنجزة مع ستة مسؤولين في إدارة المصرفية الإلكترونية بـ TBA وفق مقارنة الترميز الموضوعي المستوحاة من منهجية NVivo. تقوم هذه المنهجية على تحديد العقد الموضوعية المتكررة، وتجميعها، وقياس درجة حضورها عبر مجمل خطاب الفاعلين، بهدف استخلاص الملاحظات البارزة ووضعها في سياقها انسجاماً مع أهداف الدراسة.

وقد أتاحت التحليل المنهجي للاقتباسات الحرفية استخراج عشرة (10) محاور موضوعية رئيسية، يُلخص الجدول التالي توزيعها، وتكرارها، والأطراف المعنية بها.

جدول 15: المحاور الموضوعية المستخلصة لمدونة المقابلات

المحور الموضوعي	الأطراف المعنية	اقتباس	تكرار
الرؤية الاستراتيجية متعددة القنوات	مدير المصرفية الإلكترونية	الانتقال من بنك تقليدي إلى بنك متعدد القنوات حيث الرقمنة هي المسار الرئيسي	مرتفع جداً (4/6)
تقليص استخدام النقد	مدير المصرفية، TPE مسؤول الـ DAB مسؤول	تقليص اللجوء إلى العملة الورقية عبر تطوير المدفوعات الإلكترونية	مرتفع (5/6)
ثقافة النقد عائق	مسؤول TPE، مسؤول Trust Connect، مسؤول CIB	الثقافة المرتبطة بالنقد تمثل أحد العوائق الرئيسية للتبني	مرتفع جداً (6/6)
محدودية الثقة في الوسائل الإلكترونية	مسؤول CIB، مسؤول Trust Connect	الريبة من الإلكترونيات والخوف من الاحتيال يُعيقان التبني	مرتفع (4/6)
الإدماج المالي عبر إمكانية الوصول	مدير المصرفية مسؤول CIB، مسؤول DAB	إتاحة الخدمات المصرفية دون الحاجة للتنقل الدائم إلى الوكالة	مرتفع (4/6)
التفاوت الجغرافي في الانتشار	مسؤول TPE، مسؤول DAB	التركز في المدن الكبرى مع انتشار تدريجي نحو الداخل	متوسط (3/6)
الابتكار التكنولوجي (NFC، QR، ذكاء اصطناعي، QR)	مدير المصرفية مسؤولو TPE/DAB/Trust Connect	ندرس الذكاء الاصطناعي، الدفع بدون تماس QR البيومتری وأكواد	متوسط (3/6)
القيود التنظيمية	مدير المصرفية مسؤول الاندماج	القيود المرتبطة بالصرف وإجراءات الاعتماد تُشكل عوائق	متوسط (3/6)
التنسيق بين الإدارات	مدير المصرفية	تنسيق دائم مع نظم المعلومات وإدارة المخاطر	منخفض (2/6)
Trust Connect صعود	Trust مسؤول Connect	عدد المستخدمين النشطين في ارتفاع مستمر، لا سيما لدى الشباب	مرتفع محلياً (1/6)

المصدر: من إعداد الطالب.

تكشف القراءة المتقاطعة للجدول عن جملة من الملاحظات الأولية:

- تمثل ثقافة التعامل بالنقد العائق الأكثر انتشاراً، إذ وردت في جميع المقابلات (6/6)، ما يدلّ على وجود عقبة سلوكية راسخة تتجاوز البعد التقني وحده.
- إن الرؤية الاستراتيجية متعددة القنوات التي تتبنّاها الإدارة تبدو متقاسمة ومتسقة بين مختلف المسؤولين، وهو ما يعكس وحدة الخطاب المؤسسي وانسجامه على مستوى التوجّه العام.
- لا يُصاغ مفهوم الإدماج المالي دائماً بصورة صريحة من قبل الفاعلين، غير أنه يتجلى ضمناً من خلال الأهداف المرتبطة بإمكانية الوصول، والانتشار الجغرافي، وتبسيط المنتجات والخدمات.

علاوة على ذلك، تُعرّض الابتكارات التكنولوجية (NFC)، QR Code، الذكاء الاصطناعي، والقياسات الحيوية (باستمرار باعتبارها مشاريع استشرافية لم تُفعّل بعد، مما يكشف عن فجوة بين خطاب الاستباق الاستراتيجي وواقع النشر الفعلي لهذه التقنيات.

المطلب الثاني: التحليل النقدي للعوائق والرافعات المُحدّدة

يُبرز تحليل البيانات الأولية خريطةً منظّمة للعوائق والرافعات التي تُحدّد دور المصرفية الإلكترونية على الإدماج المالي في TBA، حيث تتمفصل هذه العوامل ضمن ستة أبعاد تحليلية متكاملة ومتراصة.

جدول 16: التحليل النقدي للعوائق والرافعات حسب البُعد

البُعد	العوائق المُحدّدة	الرافعات المُعبّأة / المحتملة
اجتماعي ثقافي	تفضيل النقد؛ عدم الثقة في الدفع الرقمي؛ ضعف الثقافة المالية الرقمية	حملات التوعية؛ تبسيط الواجهات؛ المرافقة في الوكالات
تكنولوجي	الأعطال؛ مشاكل الاتصال؛ مخاطر الاحتيال الإلكتروني	NFC مراقبة تقنية مستمرة؛ أنظمة حماية؛ نشر وسحب بلا بطاقة QR و
تنظيمي	قيود الصرف؛ تأخيرات الاعتماد؛ معايير تقنية مقيدة	؛ المشاركة في GIE بالتنسيق مع بنك الجزائر و- الاجتماعات التقنية الوطنية
تنظيمي مؤسسي	الصوامع بين الإدارات؛ شح الكفاءات المتخصصة؛ الحاجة للتكوين المستمر	نهج متعدد القنوات متكامل؛ تنسيق مخاطر/مصرفية إلكترونية؛ فرق DSI/ مخصصة
جغرافي	؛ تغطية (TPE، DAB) تركّز البنية التحتية في المدن محدودة في الريف	mPOS انتشار تدريجي نحو الداخل؛ حلول للتجار الصغار QR و
تنافسي	ظهور شركات الفنتك؛ عروض خدمات رقمية أكثر مرونة	تسريع الابتكار؛ خارطة طريق رقمية منظّمة؛ شركات مؤسسية

يُضح من هذا التحليل أنّ العوائق ذات طابع اجتماعي-ثقافي وتنظيمي بالدرجة الأولى، في حين تتركز الرافعات أساساً على الاستثمار التكنولوجي والمرافقة البشرية. ويُعدّ هذا التفاوت ذا دلالة، إذ يشير إلى أنّ معالجة عقبات الإدماج المالي

لا يمكن أن تتحقق بمجرد تحديث الأدوات والأنظمة، بل تستلزم تدخلاً أعمق يمسّ التمثلات الاجتماعية، وسلوكيات المستخدمين، والإطار المؤسسي المنظم.

ومن منظور نقدي، تجدر الإشارة إلى أنّ الرافعات التي حدّدها الفاعلون تظلّ، إلى حدّ كبير، تصريحية وغير مُفعّلة بالقدر الكافي. فعلى سبيل المثال، تُطرح حملات التوعية كحلّ للعوائق الثقافية دون تحديد مؤشرات دقيقة لقياس فعاليتها أو نطاق تأثيرها. كما يُقدّم تبسيط الخدمات باعتباره أولوية استراتيجية دون تفصيل الآليات العملية لتحقيق هذا التبسيط، مما يكشف عن منطقة رمادية في الخطاب المؤسسي تستدعي مزيداً من التوضيح والتأطير التنفيذي.

المبحث الثاني: مناقشة النتائج

تهدف مناقشة النتائج إلى تفسير البيانات المُجمّعة ضمن منظور تحليلي أوسع، من خلال فحص التوترات والتناقضات والانعكاسات المستخلصة من التحليل الكيفي لمدوّنة مقابلات TBA. وتتمحور هذه المناقشة حول أربعة محاور موضوعية متكاملة ومتراصة.

المطلب الأول: رهانات المصرفية الإلكترونية والإدماج المالي في TBA

تتخرط TBA في ديناميكية وطنية تهدف إلى تحديث منظومة الدفع، تقودها بنك الجزائر وتُهيكلها GIE Monétique. ويُظهر الخطاب المؤسسي المُستخلص من المقابلات إجماعاً واضحاً على مركزية المصرفية الإلكترونية بوصفها رافعة أساسية للإدماج المالي. وقد عبّرت مديرة النقدية الآلي عن ذلك صراحةً بقولها:

«رؤيتنا تتمثل في الانتقال من بنك تقليدي يركز أساساً على الوكالات، إلى بنك متعدد القنوات تُشكّل فيه الخدمات الرقمية والإلكترونية المسار الرئيسي للتفاعل مع العملاء».

ويتوافق هذا التوجّه مع توصيات الاستراتيجية الوطنية للإدماج المالي، وكذلك مع ما ورد في تقرير *Global Index* لـ Asli Demirgüç-Kunt وآخرين (2018)، والذي يؤكد أن مجرد إتاحة الحسابات المصرفية الرسمية لا يكفي، بل ينبغي أن يترافق ذلك مع استخدام فعلي ومنتظم لأدوات الدفع الإلكتروني.

غير أن التحليل يكشف عن توتر هيكلي بين، من جهة، التطور المتزايد للأدوات الرقمية المنتشرة (بطاقات CIB، أجهزة الدفع الإلكتروني TPE، تطبيق *Trust Connect*، ومشاريع تقنية NFC)، ومن جهة أخرى، استمرار توجّه الطلب أساساً نحو التعامل بالنقد. ويُعدّ هذا التوتر سمةً نموذجية لاقتصاد يمر بمرحلة انتقال رقمي، حيث يسبق عرض الخدمات مستوى الطلب الفعلي عليها. وينجم عن ذلك خطر الاستخدام غير الأمثل للاستثمارات المنجزة، بما قد يؤثر سلّماً على النموذج الاقتصادي للنقد الآلي ويؤخّر تحقيق الأثر الإدماجي المنشود.

علاوة على ذلك، لا يُفعّل مفهوم الإدماج المالي بصورة متجانسة داخل البنك؛ إذ يتناول كل مسؤول من زوايا القناة التي يشرف عليها، دون صياغة تعريف مشترك وموحد له على مستوى الحوكمة المؤسسية. ويُوحي ذلك بغياب إطار مفاهيمي متكامل للإدماج المالي ضمن منظومة القيادة الاستراتيجية للبنك.

المطلب الثاني: الرهانات التنظيمية والمؤسسية

يكشف التنظيم الداخلي لمديرية النقدية الآلي عن نموذج وظيفي قائم على فرق متخصصة حسب القنوات، وهو ما يوفر مزايا معتبرة من حيث الخبرة التقنية والتخصص العملي، غير أنه يفرز في المقابل مخاطر مرتبطة بتشتت رؤية العميل وضعف التكامل بين مختلف القنوات والخدمات. ويُخصّص الجدول التالي أبرز الرهانات التنظيمية والمؤسسية التي تم تحديدها.

جدول 17: الرهانات التنظيمية المتعلقة بالمصرفية الإلكترونية

التحدي التنظيمي	تجّليه في TBA	المخاطر المرتبطة
التنسيق بين الإدارات	تنسيق مديرية النقدية الآلي مع مديرية نظم المعلومات (DSI) وإدارة المخاطر وجود فرق متخصصة حسب القنوات	صوامع قرارية؛ بطء التحكيم في مواجهة تطور السوق
حوكمة خارطة الطريق الرقمية	وجود خارطة طريق رقمية متمحورة حول تعدد القنوات، الدفع المحمول، والأمن السيبراني	خطر التقادم في حال عدم التحيين المستمر
الكفاءات البشرية المتخصصة	فرق متخصصة (البطاقات، أجهزة TPE، أجهزة DAB، الخدمات الرقمية (مدعومة بالتكوين التقني	شُح الكفاءات الهجينة (مالية + رقمية + بيانات)؛ ارتفاع معدل دوران الكفاءات
القيادة بالمؤشرات	متابعة مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) مثل عدد البطاقات النشطة، حجم المعاملات، معدل استخدام أجهزة TPE، ومعدل الأعطال	خطر التركيز على المؤشرات الكمية على حساب جودة تجربة العميل والأثر الفعلي على الإدماج المالي
الإدارة الميزانية	ميزانية في ارتفاع تدريجي تعكس أولوية التحول الرقمي داخل البنك	توتر بين استثمارات البنية التحتية والتكاليف التشغيلية المرتبطة بالصيانة

المصدر: من إعداد الطالب.

يُعدّ التنسيق الوظيفي البيئي من أبرز الرهانات التنظيمية المطروحة، إذ رغم تأكيد مديرية النقدية الآلي على وجود تعاون مع مديرية نظم المعلومات وإدارة المخاطر، فإن فعالية هذا التنسيق وآلياته العملية تبقى غير واضحة بشكل كافٍ. وتشير أدبيات التحول الرقمي المصرفي إلى أن نجاح التحول الرقمي يرتبط بقدرة البنوك على تبني حوكمة أفقية مرنة تتجاوز منطق الصوامع التنظيمية (Arner et al., 2016).

كما يبرز رهان آخر مرتبط بالقيادة بالمؤشرات، حيث يظل الاعتماد مركزاً أساساً على مؤشرات كمية مثل عدد البطاقات النشطة وحجم المعاملات ومعدل توفر أجهزة DAB، وهو ما لا يسمح بقياس جودة تجربة العميل أو الأثر الفعلي على الإدماج المالي. ومن ثمّ، تبرز الحاجة إلى إدماج مؤشرات نوعية واجتماعية تعكس مستوى الاستخدام الحقيقي ومدى مساهمة الخدمات الرقمية في تعزيز الشمول المالي.

المطلب الثالث: الرهانات التكنولوجية بين الإمكانيات والعوائق

تمتلك TBA منظومة تكنولوجية متنوعة تشمل بطاقات CIB والبطاقات الدولية، أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE)، أجهزة السحب والدفع الآلي (DAB/GAB)، إضافة إلى تطبيق Trust Connect. وتغطي هذه الأدوات مختلف أبعاد النقدية الآلي والخدمات المصرفية الرقمية الحديثة. وقد سمح تحليل المقابلات بتقييم كل قناة رقمية من حيث مستوى انتشارها، وإمكاناتها في تعزيز الشمول المالي، وكذا العوائق التي تحدّ من فعاليتها.

جدول 18: خريطة الرهانات التكنولوجية: الانتشار، الإمكانيات، والعوائق

التكنولوجيا / القناة	حالة الانتشار	إمكانيات الإدماج المالي	العوائق المحددة
بطاقات CIB	انتشار واسع وفي نمو متواصل	مرتفعة جداً: تسهيل الولوج إلى الخدمات المصرفية دون تنقل، مع قابلية التشغيل البيئي عبر شبكة CIB	ضعف الاستخدام الفعلي التخوف من الاحتيال الإلكتروني
أجهزة الدفع الإلكتروني TPE	توسع تدريجي مع تمركز حضري وبداية انتشار ريفي	مرتفعة: تقليص الاعتماد على النقد لدى التجار	هيمنة ثقافة النقد؛ ضعف تجهيز صغار التجار
أجهزة DAB/GAB	شبكة متطورة تغطي عدة ولايات	مرتفعة: توفير خدمات مصرفية أساسية خارج الوكالات	الأعطال التقنية؛ مخاطر Skimming؛ ضعف التغطية الريفية
تطبيق Trust Connect	تطبيق مُفعّل وفي نمو خاصة لدى الشباب	مرتفعة: خدمات مصرفية رقمية متاحة على مدار الساعة 7/24	الفجوة الرقمية؛ تردد بعض الفئات العمرية الأكبر سناً
الدفع لا تلامسي NFC	في مرحلة الدراسة أو النشر الجزئي	متوسطة: تحسين تجربة المستخدم وتسريع عمليات الدفع	ضعف تعميم البنية التحتية؛ الحاجة إلى تكوين التجار
QR Code / mPOS	في مرحلة التقييم	مرتفعة خاصة لفائدة صغار التجار والمناطق الريفية	غياب إطار تنظيمي واضح؛ تكلفة التبني
البطاقات الدولية (Visa / Mastercard)	متوفرة لكن باستخدام محدود مرتبط بالعملات الأجنبية	متوسطة: الولوج إلى الاقتصاد الرقمي العالمي	قيود الصرف والتنظيم

الذكاء الاصطناعي والبيومتری	ضمن المقاربات الاستشرافية	مرتفعة على المدى البعيد في مجالات الأمن والتخصيص	عدم نضج البيئة التكنولوجية محلياً؛ ارتفاع كلفة الاستثمار
-----------------------------	---------------------------	--	--

المصدر: من إعداد الطالب.

يكشف تحليل الجدول عن ديناميكية مزدوجة؛ فمن جهة، تعاني التكنولوجيات الناضجة مثل بطاقات CIB وأجهزة DAB و TPE من مستوى استخدام دون الإمكانيات المتاحة، ويرتبط ذلك أساساً بعوامل سلوكية وثقافية أكثر من ارتباطه بقيود تقنية. ومن جهة أخرى، تحظى التكنولوجيات الناشئة مثل NFC و QR Code والذكاء الاصطناعي والبيومتری باهتمام استراتيجي متزايد، غير أنها ما تزال في مراحل استشرافية دون مخطط نشر واضح.

وتتسجم هذه الوضعية مع ما تشير إليه الأدبيات المتخصصة حول “مفارقة التكنولوجيا المصرفية”، والتي تفيد بأن توفر الحلول التقنية لا يؤدي بالضرورة إلى تبنيها أو إلى تحقيق أثرها الاجتماعي بشكل تلقائي. (Lerner & Tufano, 2011) فجاح أدوات النقدية الآلي كوسيلة لتعزيز الشمول المالي يظل رهيناً بوجود منظومة بيئية داعمة تشمل كثافة شبكة القبول، وثقة المستخدمين، ومرونة الإطار التنظيمي.

كما تبرز الفجوة الرقمية ذات البعد الجغرافي كأحد أبرز التحديات المطروحة، حيث يتركز انتشار أجهزة TPE و DAB في المراكز الحضرية الكبرى، بما يعيد إنتاج التفاوتات المجالية داخل المنظومة المصرفية الرقمية نفسها. وعليه، فإن غياب سياسة انتشار رقمية موجهة نحو المناطق الريفية قد يؤدي إلى تعميق فجوات الولوج المالي بدل الحد منها.

ب.4 – الرهانات البشرية: محرك أم عائق للإدماج المالي

يُعدّ البعد البشري من أكثر الأبعاد تعقيداً وحسماً في معادلة الشمول المالي عبر النقدية الآلي والخدمات المصرفية الرقمية، إذ يتجلى على مستويين متكاملين: مستوى المستخدمين الخارجيين (العلاء والتجار)، ومستوى الفاعلين الداخليين داخل البنك (الموظفون والإدارة).

جدول 19: الرهانات البشرية: الملفات السلوكية وآليات المرافقة

الملف / الفاعل	السلوك الملاحظ	الأثر على الشمول المالي	استراتيجية المرافقة
الزبائن الشباب (أقل من 35 سنة)	تبني سريع لتطبيق <i>Trust</i> و <i>Connect</i> و بطاقات CIB ؛ استعمال متزايد للتجارة الإلكترونية	محرك أساسي لنشر الخدمات الرقمية	استهداف تسويقي موجه؛ عروض رقمية مخصصة مثل البطاقات الطلابية
كبار السن وذوو المستوى التعليمي المحدود	مقاومة التحول الرقمي؛ ارتباط قوي بالنقد والخدمات التقليدية	خطر الإقصاء الرقمي وضعف الولوج للخدمات الرقمية	مرافقة مباشرة داخل الوكالات؛ واجهات استخدام مبسطة

التجار المستعملون لأجهزة TPE	تفاوت في مستوى التبني؛ بين تجار نشطين وآخرين متحفظين	أثر متفاوت حسب النشاط والمنطقة الجغرافية	التكوين التقني وإبراز القيمة المضافة للدفع الإلكتروني
الموظفون المصرفيون	دور الوسيط بين التكنولوجيا والعمل	عامل حاسم قد يكون محفزاً أو معيقاً حسب مستوى الكفاءة الرقمية	التكوين المستمر وتعزيز ثقافة التحول الرقمي
الإدارة العليا	تبني رؤية متعددة القنوات وتطوير الخدمات الرقمية	محرك استراتيجي وقراري رئيسي	القيادة بالمثال وتخصيص الموارد للتحول الرقمي

المصدر: من إعداد الطالب.

تكشف المقابلات عن وجود تمايز سلوكي واضح بين فئات المستخدمين. فمن جهة، يُظهر “المتبنون السريعون” – خاصة الشباب، الطلبة، والإطارات – مستوى مرتفعاً من التفاعل مع تطبيق Trust Connect وبطاقات CIB وخدمات التجارة الإلكترونية، ما يجعلهم رافعة طبيعية لانتشار الابتكار المالي الرقمي. ومن جهة أخرى، تحافظ فئات أخرى، خصوصاً كبار السن وسكان المناطق الريفية وذوو المستوى التعليمي المحدود، على تفضيل واضح للتعامل بالنقد والخدمات التقليدية داخل الوكالات.

ويعكس هذا التفاوت أحد أبرز تحديات الشمول المالي، والمتمثل في سهولة الوصول إلى الفئات المندمجة رقمياً مقابل صعوبة إدماج الفئات الأكثر هشاشة رقمياً واجتماعياً. وتتسجم هذه النتائج مع نظرية انتشار الابتكار لـ Everett Rogers (2003)، التي تميز بين “المتبنين المبكرين” و“الأغلبية المتأخرة”، حيث تحتاج الفئات الأقل تقبلاً للتكنولوجيا إلى تدخلات مرافقة أكثر عمقاً واستمرارية.

أما على المستوى الداخلي، فيؤدي الموظف المصرفي دور الوسيط الأساسي بين التكنولوجيا والعمل، خاصة داخل الوكالات البنكية. فالموظفون يمثلون في كثير من الحالات نقطة الاتصال الأولى – وأحياناً الوحيدة – بين الخدمات الرقمية والعملاء المترددين. غير أن المقابلات لم تُبرز وجود برنامج مؤسسي واضح ومُقيم لتطوير الكفاءات الرقمية للموظفين في مجال النقدية الآلي والخدمات المصرفية الرقمية، وهو ما يشكل ثغرة تنظيمية قد تحدّ من فعالية استراتيجية التحول الرقمي داخل TBA.

المطلب الرابع: مقترحات حوصلة

أولاً مقترحات

استناداً إلى نتائج التحليل النوعي للمقابلات ومناقشة المعطيات الميدانية، تم اقتراح مجموعة من مقترحات الاستراتيجية التشغيلية الموجهة إلى TBA، إضافة إلى مختلف الفاعلين المؤسسيين المنخرطين في تطوير النقدية الآلي والخدمات المصرفية الرقمية في الجزائر. وقد تم تنظيم هذه التوصيات وفق منطق الأولوية والأفق الزمني التدريجي..

جدول 20: مخطط مقترحات الاستراتيجية والتشغيلية

الرمز	المحور	مقترحات	الجهة المسؤولة	الأفق الزمني
1	الولوج والبنية التحتية	تسريع نشر أجهزة TPE و DAB بالمناطق الريفية وشبه الحضرية، مع الاعتماد على حلول QR و mPOS منخفضة التكلفة	مديرية النقدية الآلي / المديرية التجارية	قصير المدى (0-12 شهراً)
2	المنتجات والولوجية	تطوير عروض بطاقات مصرفية مبسطة بشروط مرنة وبدون رسوم إصدار لفائدة الطلبة وربات البيوت والعمال في القطاع غير الرسمي	مديرية النقدية الآلي / المديرية التجارية	قصير المدى (0-12 شهراً)
3	الرقمنة والتطبيقات	تطوير تطبيق Trust Connect عبر إدماج خدمات P2P ، الدفع عبر QR ، تجميع الحسابات، وواجهات مبسطة للفئات محدودة الثقافة الرقمية	مديرية النقدية الآلي / DSI / فرق UX Design	متوسط المدى (12-24 شهراً)
4	التكوين والثقافة المالية	إطلاق برنامج منظم للتثقيف المالي الرقمي بالشراكة مع الجامعات والجماعات المحلية، مع تنظيم ورشات توعوية داخل الوكالات	مديرية الموارد البشرية / مديرية الاتصال / الجامعات	متوسط المدى (12-24 شهراً)
5	الأمن والثقة الرقمية	تعزيز التواصل حول أمن المعاملات الإلكترونية (3D Secure، OTP، التشفير (مع وضع آلية تعويض سريعة في حالات الاحتيال	مديرية الأمن / الاتصال	قصير المدى (0-12 شهراً)
6	الحوكمة والقيادة	إدماج مؤشرات الشمول المالي ضمن لوحة القيادة الاستراتيجية، مثل معدل التبنك والتغطية الجغرافية والملفات الجديدة للعملاء	الإدارة العامة / النقدية الآلي	قصير المدى (0-12 شهراً)
7	الابتكار والتنظيم	الانخراط في حوار استباقي مع بنك الجزائر لتكييف الإطار التنظيمي مع أشكال الدفع الرقمي الحديثة (QR) ، الدفع المحمول، (Open Banking	الإدارة العامة / القانونية GIE / Monétique	بعيد المدى (24-48 شهراً)
8	الشراكات والنظام البيئي	تطوير شراكات استراتيجية مع شركات الفنتك ومشغلي الاتصالات والمراكز التجارية لتوسيع شبكة القبول والخدمات ذات القيمة المضافة	مديرية التطوير / التجارية	متوسط المدى (12-24 شهراً)

المصدر: من إعداد الطالب.

➤ تعليق تحليلي على مقترحات

تندرج هذه التوصيات ضمن مقارنة تكاملية تقوم على ثلاث ركائز أساسية للشمول المالي الرقمي: الولوج، والاستخدام، والجودة. كما تعتمد تصوراً تدريجياً يراعي الخصوصيات الاقتصادية والتنظيمية للسياق الجزائري.

وتُعدّ التوصية 6 المتعلقة بإدماج مؤشرات الشمول المالي ضمن لوحة القيادة الاستراتيجية من أكثر التوصيات أولوية، نظراً لارتباطها المباشر بقدرة البنك على قياس وتتبع وتقييم الأثر الحقيقي لاستثماراته في مجال النقدية الآلي والخدمات الرقمية. فغياب مؤشرات أثر دقيقة يجعل من الصعب تقييم فعالية السياسات الرقمية المعتمدة.

أما التوصية 7 المرتبطة بالحوار التنظيمي الاستباقي، فرغم تصنيفها ضمن الأفق البعيد، إلا أنها تظل رهاناً استراتيجياً أساسياً، باعتبار أن تطوير الإطار التنظيمي الرقمي يتطلب تنسيقاً مؤسسياً واسعاً يتجاوز نطاق TBA ليشمل مختلف الفاعلين في المنظومة المصرفية الجزائرية.

ثانيا الحوصلة

يقدم هذا التحليل النوعي، المنجز وفق مقارنة مستوحاة من منهجية وصفية اعتماداً على ست مقابلات شبه موجهة أجريت داخل مديرية النقدية الآلي بـTBA، فهماً معمقاً للديناميكيات المرتبطة بانتشار النقدية الآلي والخدمات المصرفية الرقمية في الجزائر، وكذا لأثرها الفعلي والمحتمل على الشمول المالي.

وتبرز من خلال الدراسة ثلاث خلاصات رئيسية:

1. النقدية الآلي كرافعة محتملة للشمول المالي:

تمثل أدوات النقدية الآلي، مثل بطاقات CIB وأجهزة TPE و DAB وتطبيق Trust Connect، وسائل واعدة لتعزيز الشمول المالي، غير أن أثرها الفعلي يظل مشروطاً بتجاوز عوائق اجتماعية وثقافية وجغرافية وتنظيمية. فتوفر التكنولوجيا وحده لا يكفي، بل إن الاستخدام الفعلي والمستدام لهذه الخدمات من قبل الفئات المستهدفة يبقى المؤشر الحقيقي للنجاح.

2. وجود رؤية استراتيجية للتحويل الرقمي داخل TBA :

تكشف النتائج أن TBA تمتلك توجهاً استراتيجياً واضحاً في مجال التحويل الرقمي والخدمات المصرفية الإلكترونية، غير أن هذه الرؤية تحتاج إلى تأطير أكثر صراحة ضمن استراتيجية مؤسسية للشمول المالي، مدعومة بأهداف قابلة للقياس ومؤشرات أثر دقيقة وبرامج مرافقة للفئات الهشة رقمياً.

3. المحدد البشري كعامل حاسم:

أظهرت الدراسة أن العامل البشري يمثل المحدد الأكثر حسماً في نجاح مسار الشمول المالي الرقمي، سواء تعلق الأمر بالمستخدمين أو بالفاعلين الداخليين. وعليه، فإن الاستثمار في الثقافة المالية الرقمية، وتكوين الموظفين، ومرافقة التجار والعملاء، لا يقل أهمية عن الاستثمار في البنية التكنولوجية.

وعلى المستوى الأكاديمي، تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات المرتبطة بالشمول المالي الرقمي في الدول النامية، من خلال تقديم تحليل سياقي للحالة الجزائرية التي ما تزال محدودة الحضور في الإنتاج العلمي الدولي. كما تؤكد الدراسة أهمية الثقة الرقمية والعوامل السلوكية والجغرافية في تفسير مستويات تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية.

أما عملياً، فتشكّل التوصيات المقترحة إطاراً عملياً يمكن أن تستفيد منه TBA لتعزيز الأثر الإدماجي لاستثماراتها الرقمية على المدى القصير والمتوسط والبعيد.

وفي المحصلة، فإن الشمول المالي عبر النقدية الآلي لا يُعد مشروعاً تكنولوجياً فحسب، بل هو مشروع مؤسساتي ومجتمعي متكامل، يستدعي تفاعل الحوكمة والتنظيم والتكنولوجيا والثقافة الرقمية ضمن رؤية شاملة ومستدامة.

خاتمة الفصل

ظهرت نتائج الدراسة أن خدمات النقدية الآلية داخل بنك تراست الجزائر تمتلك إمكانات فعلية لدعم الشمول المالي من خلال توسيع الوصول إلى الخدمات البنكية وتسهيل المعاملات المالية وتقليل الاعتماد على النقد التقليدي. غير أن فعالية هذه الخدمات تبقى مرتبطة بجملة من التحديات التقنية والتنظيمية والسلوكية التي تؤثر على مستوى تبنيها واستخدامها من قبل مختلف فئات العملاء.

كما بيّنت الدراسة أن محدودية البنية التحتية الرقمية، وضعف الثقافة المالية والرقمية، إضافة إلى القيود التنظيمية المرتبطة ببعض الخدمات الإلكترونية، تشكل عوامل رئيسية تحد من انتشار وسائل الدفع الحديثة داخل البيئة الجزائرية. وفي المقابل، أظهرت النتائج وجود فرص مهمة لتطوير المصرفية الرقمية وتعزيز الابتكار المالي داخل القطاع البنكي، خاصة في ظل التوجه المتزايد نحو الرقمنة.

وعليه، خلصت الدراسة إلى ضرورة اعتماد استراتيجيات متكاملة تجمع بين تطوير البنية التحتية، وتعزيز التنشيط المالي، وتحسين الأطر التنظيمية، بما يسمح بتحقيق شمول مالي أكثر فعالية واستدامة داخل الجزائر.

الخاتمة

تمثل هذه المذكرة محاولة علمية جادة لاستكشاف إشكالية راهنة ومتعددة الأبعاد، تتقاطع فيها أسئلة التحول الرقمي في القطاع المصرفي مع رهانات الشمول المالي في سياق اقتصاد ناشئ يسعى إلى مواكبة التحولات الهيكلية التي تعرفها المنظومة المالية العالمية. وقد كان تحليل تجربة بنك تراست الجزائر في مجال النقدية الآلي وتعزيز الشمول المالي نافذة معرفية ثرية للتعمق في الديناميكيات المعقدة التي تحكم هذه العلاقة.

أولاً: أبرز ما توصلت إليه الدراسة

أكدت نتائج التحليل النوعي المستند إلى ست مقابلات شبه موجهة مع إطارات وموظفين متخصصين داخل مديرية النقدية الآلي بـTBA، أن خدمات النقدية الآلي تمثل فعلاً رافعةً واعدة للشمول المالي، غير أن إمكاناتها تظل رهينة بجملة من العوامل المعيقة التي تحول دون استثمارها الأمثل.

فعلى صعيد المكتسبات، أسهمت أدوات النقدية الآلي المتوفرة داخل TBA، من بطاقات CIB وأجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) وأجهزة الصراف الآلي (DAB/GAB) وتطبيق Trust Connect، في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المصرفية بعيداً عن قيود الجغرافيا والتوقيت، وفي تيسير ولوج فئات سكانية جديدة إلى المنظومة المالية الرسمية. كما كشف التحليل عن رؤية استراتيجية واضحة للتحول الرقمي لدى إدارة البنك، تتجلى في خطة طريق رقمية تتمحور حول تعدد قنوات الخدمة وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية.

بيد أن تحقيق الأثر الكامل للشمول المالي يصطدم بعقبات عدة، أبرزها:

- العائق الثقافي السلوكي: إذ تمثل ثقافة التعامل النقدي الراسخة أعمق العوائق وأكثرها انتشاراً، إذ وردت في مجمل المقابلات بوصفها التحدي الأول أمام تبني الخدمات الرقمية.
- العوائق التنظيمية والمؤسسية: حيث تُقيد قيود الصرف وتأخيرات الاعتماد واشتراطات بنك الجزائر التقنية هامش التكيف والابتكار لدى المؤسسة.
- التفاوت الجغرافي في انتشار البنية التحتية: إذ لا يزال توزيع أجهزة TPE وDAB مُتمركزاً في الحواضر الكبرى، مع تغطية محدودة في الأرياف والمناطق شبه الحضرية.
- الفجوة بين الرؤية الاستراتيجية والتنفيذ الفعلي: حيث تطرح التكنولوجيات الناشئة كالدفع اللائق (NFC) ورموز QR والذكاء الاصطناعي كمشاريع استشرافية دون مخططات نشر واضحة ومؤطرة.

ثانياً: الإجابة عن الإشكالية المحورية

يمكن القول إن خدمات النقدية الآلي داخل بنك تراست الجزائر تُسهم فعلاً في تعزيز الشمول المالي، لكن بمستوى دون إمكاناتها الحقيقية. ذلك أن الأثر الإدماجي لهذه الخدمات لا يتوقف على توافر التكنولوجيا وحدها، بل يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمجموعة من الشروط المتكاملة: كثافة شبكة القبول جغرافياً، وعمق الثقة الرقمية لدى المستخدمين، ومدى ملائمة الإطار التنظيمي للابتكار، وفعالية برامج مرافقة التحول السلوكي. وفي غياب هذه المكونات أو ضعفها، يظل الشمول المالي الرقمي هدفاً منشوداً أكثر مما هو واقع فعلي.

ثالثاً: مساهمة الدراسة والتوصيات

تُساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية حول الشمول المالي الرقمي في الاقتصادات الناشئة، من خلال تقديم تحليل سياقي للحالة الجزائرية التي لا تزال محدودة الحضور في الإنتاج الأكاديمي الدولي. وقد خلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات الاستراتيجية والتشغيلية الموزعة على آفاق زمنية متدرجة، تشمل: توسيع شبكة أجهزة الدفع نحو المناطق الريفية، وتطوير منتجات مصرفية مبسطة تستهدف الفئات الهشة، وتعزيز تطبيق Trust Connect بخدمات التحويل بين الأفراد والدفع عبر الرموز المربعة، وإطلاق برامج التثقيف المالي الرقمي بشراكة مع مؤسسات التعليم والجماعات المحلية، وإدماج مؤشرات الشمول المالي ضمن لوحة القيادة الاستراتيجية، وانخراط البنك في حوار تنظيمي استباقي مع بنك الجزائر حول صيغ الدفع الرقمي الحديثة.

رابعاً: آفاق البحث

تبقى هذه الدراسة محدودة من حيث حجم العينة واقتصارها على مؤسسة بنكية واحدة، مما يحول دون إمكانية تعميم نتائجها على سائر البنوك الجزائرية. ويفتح ذلك آفاقاً بحثية واعدة، لعل أبرزها: إجراء دراسات مقارنة بين البنوك العمومية والخاصة في الجزائر، وقياس الأثر الفعلي لبرامج الشمول المالي الرقمي على سلوك الادخار والاستهلاك لدى الفئات المستهدفة، وكذا استكشاف دور الذكاء الاصطناعي وتقنيات البيانات الضخمة في رسم ملامح النقدية الآلي الجيل القادم في الجزائر.

وخلاصة القول، فإن الشمول المالي عبر النقدية الآلي ليس مشروعاً تكنولوجياً بامتياز، بل هو في جوهره مشروع مجتمعي ومؤسسي متكامل، يستدعي النقاء إرادات الحوكمة والتنظيم والتكنولوجيا والثقافة الرقمية ضمن رؤية شاملة ومستدامة. وتراهن الجزائر اليوم على هذا المسار لتحديث منظومتها المالية وتعزيز اندماجها في الاقتصاد الرقمي العالمي، وهو رهان يستوجب استثماراً متواصلاً في الإنسان قبل التكنولوجيا، وفي الثقة قبل الأداة.

المراجع والمصادر

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- الجريدة الرسمية الجزائرية. (2003). الأمر رقم 11-03 المؤرخ في 26 أوت 2003 والمتعلق بالنقد والقرض (المادة 69). *الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية*، العدد 52.

ثانياً: المراجع الأجنبية

كتب

- Aktouf, O. (1987). *Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative*. Presses de l'Université du Québec.
- Bicaba, M. N. (2017). *Initiation à la banque*. L'Harmattan.
- Committee on Payments and Settlement Systems. (2006). *Orientations générales pour le développement d'un système de paiement national*. Banque des Règlements Internationaux.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2018). *The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the fintech revolution*. World Bank.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2022). *The Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19*. World Bank.
- Gavard-Perret, M.-L., Gotteland, D., Haon, C., & Jolibert, A. (2011). *Méthodologie de la recherche : Réussir son mémoire ou sa thèse en sciences de gestion*. Pearson Education.
- Klapper, L., Lusardi, A., & Van Oudheusden, P. (2015). *Financial literacy around the world: Insights from the Standard & Poor's ratings services global financial literacy survey*. World Bank.
- Luc-Bernet, R. (2001). *Principe de technique bancaire* (21e éd.). Dunod.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2003). *Analyse des données qualitatives* (2e éd.). De Boeck.
- Rambure, D., & de Boissieu, C. (2005). *Les systèmes de paiement*. Economica.

- Wacheux, F. (1996). *Méthodes qualitatives et recherche en gestion*. Economica.

أطروحات ومقالات

- Aigoun, M. (2020). *La monnaie électronique : Un nouveau moyen de paiement* [Mémoire de master, Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou].
- Aouragh, N., & Halim, S. (2013). *La gestion des moyens de paiements au sein des banques algériennes* [Mémoire de master, Université Abderrahmane Mira de Béjaïa].
- Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2016). The evolution of fintech: A new post-crisis paradigm. *Georgetown Journal of International Law*, 47, 1271–1319.
- Bazarbash, M. (2019). *FinTech in financial inclusion: Machine learning applications in assessing credit risk* (Working Paper No. WP/19/91). International Monetary Fund.
- Bian, W., Cong, L. W., & Ji, Y. (2023). *The rise of e-wallets and buy-now-pay-later: Payment competition, credit expansion, and consumer behavior* (Working Paper No. w31202). National Bureau of Economic Research.
- Buthion, J.-P. (2005). Responsable nouveaux produits et services au groupement des cartes bancaires. *Revue Banque*, 674.
- Chen, M. A., Wu, Q., & Yang, B. (2019). How valuable is FinTech innovation? *Review of Financial Studies*, 32(5), 2062–2106.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2025). *The Global Findex Database 2025: Connectivity and financial inclusion in the digital economy*. World Bank.
- Fatonah, S., Yulandari, A., & Wibowo, F. W. (2018). A review of e-payment system in e-commerce. *Journal of Physics: Conference Series*, 1140(1), Article 012033. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1140/1/012033>
- Idris Bey, D., & Djedour, N. (2018). *L'impact de la mise en place de la monétique sur la satisfaction de la clientèle : Cas CPA* [Mémoire de master, Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou].
- Jack, W., & Suri, T. (2014). Risk sharing and transactions costs: Evidence from Kenya's mobile money revolution. *American Economic Review*, 104(1), 183–223.

- Khando, K., Islam, M. S., & Gao, S. (2022). The emerging technologies of digital payments and associated challenges: A systematic literature review. *Future Internet*, 15(1), Article 21. <https://doi.org/10.3390/fi15010021>
- Ozili, P. K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, 18(4), 329–340.
- Rafafa, B. (2020). La monétique en Algérie, développement et perspectives. *Journal d'Études en Économie et Management*, 3(6).
- Zetsche, D. A., Buckley, R. P., Arner, D. W., & Barberis, J. N. (2020). Decentralized finance. *Journal of Financial Regulation*, 6(2), 172–203.

مواقع إلكترونية

- Altassura. (s. d.). *Effet de commerce : Définition et fonctionnement*. <https://www.affecturage.fr/definition/effet-commerce/>
- Bamdé, A. (s. d.). *Le chèque : Notion et fonctionnement*. <https://gdroit.fr/le-cheque-notion-et-fonctionnement>
- Banxy Bank. (s. d.). *Vos virements bancaires depuis votre smartphone*. <https://www.banxybank.com/fr/banxy-au-quotidien/vos-virements-bancaires-depuis-votre-smartphone-art>
- Journaldunet. (2025, 7 juin). *Moyen de paiement : Définition, traduction*. <https://www.journaldunet.com/business/dictionnaire-economique-et-financier/1199197-moyen-de-paiement-definition-traduction/>
- Popova, V. (s. d.). *What are mobile payments and how do they work?* Emerchantpay. <https://www.emerchantpay.com/insights/everything-you-need-to-know-about-mobile-payments/>
- SATIM. (s. d.). *Qui sommes-nous*. <https://www.satim.dz/index.php/fr/satim/qui-sommes-nous>
- World Bank. (s. d.). *Inclusion financière*. <https://www.banquemondiale.org/fr/topic/financialinclusion/overview>
- World Bank. (2021). *The Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19*. <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/099818107072234182>

الملاحق

الملحق رقم 1: دليل المقابلة الشفوية

الملحق رقم 1: دليل المقابلة الشفوية

المقابلة الأولى: مديرة مديرية النقدية الإلكترونية

المحور الأول: الاستراتيجية والرؤية العامة

- ما هي الرؤية الاستراتيجية لمديرية النقدية الإلكترونية على أفق ثلاث إلى خمس سنوات؟
- هل تمتلكون خارطة طريق رقمية خاصة بالنقدية الإلكترونية؟ وإن وجدت، فما هي محاورها الرئيسية؟
- كيف يتم التنسيق بين مختلف قنوات النقدية الإلكترونية البطاقات، وأجهزة الدفع الإلكتروني (TPE)، وأجهزة الصراف الآلي (DAB/GAB)، والخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول في خدمة أهداف الشمول المالي؟

المحور الثاني: الحوكمة والتنظيم الداخلي

- كيف تُنظّم مديرية النقدية الإلكترونية داخليًا من أجل قيادة الابتكار ونشر الخدمات؟
- ما هي مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) المعتمدة لتقييم أداء النشاط النقدي الإلكتروني؟
- ما هي الميزانيات المخصصة لتطوير النقدية الإلكترونية، وكيف تتطور عبر الزمن؟

المحور الثالث: البيئة التنظيمية والتعاون المؤسسي

- كيف يتم التعاون مع بنك الجزائر، ومجمع النقدية الاقتصادي (GIE Monétique)، والبنوك الأخرى؟
- ما هي القيود التنظيمية التي تؤثر على نشاط المديرية؟
- كيف تقيّمون مستوى المنافسة الراهنة والمتوقعة من البنوك الأخرى، وشركات التكنولوجيا المالية (Fintech)، والبنوك الرقمية (Néobanques)؟

المحور الرابع: التحديات والفرص

- ما هي أبرز العوائق التي تحول دون التبني الواسع للنقدية الإلكترونية في الجزائر؟
- كيف تتعاملون مع التفضيل الثقافي للتعامل النقدي وهيمنة الاقتصاد غير الرسمي؟
- ما هي الابتكارات التكنولوجية التي تدرسون إدماجها في المستقبل القريب، كالدكاء الاصطناعي، والبلوك تشين، والقياسات الحيوية، وتقنية NFC؟

المقابلة الثانية: مسؤول أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE)

المحور الأول: الوضع الراهن للبنية التحتية

- ما هو العدد الإجمالي لأجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) التي نشرها بنك TBA حتى تاريخه؟
- كيف يتوزع هذا الأسطول جغرافيًا بين الفضاءين الحضري والريفي، وعلى مستوى المناطق؟

- ما هي فئات التجار التي تحظى بالأولوية في عملية التجهيز؟

المحور الثاني: استراتيجية النشر والاستهداف

- ما هي الاستراتيجية المعتمدة لنشر أجهزة TPE بما يخدم أهداف الشمول المالي؟
- كيف يتم تحديد التجار غير المجهزين واستهدافهم؟
- ما هي معايير الأهلية المطلوبة في التاجر الراغب في الحصول على جهاز دفع إلكتروني؟

المحور الثالث: التكنولوجيا والابتكار

- ما هي التقنيات المعتمدة حاليًا الأجهزة الثابتة، والمتنقلة، وحلول mPOS ، والدفع بدون تماس (Contactless) ؟
- هل تتوفر حلولاً مُصمَّمة خصيصًا لصغار التجار وللأنشطة الاقتصادية غير الرسمية؟
- هل تم إدماج حلول الدفع عبر رمز QR أو الدفع بالهاتف المحمول؟

المحور الرابع: التبني والعوائق

- ما هو معدل الاستخدام الفعلي لأجهزة TPE المنشورة؟
- ما هي أبرز الصعوبات التي يواجهها التجار في التعامل مع هذه الأجهزة من حيث التكاليف، والتعقيد التقني، والتكوين؟
- كيف تتم مرافقة التجار في مرحلة ما بعد التجهيز؟

المحور الخامس: الأثر والأداء

- هل يلاحظ المسؤول نموًا في حجم المعاملات المنجزة لكل جهاز TPE ؟
- ما هو الأثر المرصود على تراجع استخدام النقد؟
- ما هي الأهداف الكمية المسطرة في مجال النشر للسنوات المقبلة؟

المقابلة الثالثة: مسؤول بطاقات (CIB البطاقة ما بين البنوك)

المحور الأول: العرض والمحفظة

- ما هو العدد الإجمالي لبطاقات CIB المتداولة حاليًا لدى بنك TBA ؟
- ما هي أنواع بطاقات CIB المتاحة لبطاقات الخصم المباشر، والائتمان، والبطاقات مسبقة الدفع؟
- ما هي شرائح العملاء المستهدفة بهذا المنتج؟

المحور الثاني: استراتيجية الشمول المالي

- كيف تُسهم بطاقات CIB في تعزيز الشمول المالي؟

- هل تقترحون منتجات بطاقةية ملائمة للفئات غير المصرّفة أو ذات الدخل المحدود؟
- هل توجد شراكات مع أرباب العمل، أو الجامعات، أو المؤسسات العمومية لتوزيع البطاقات؟

المحور الثالث: الاستخدام والسلوكيات

- ما هو معدل الاستخدام الفعلي لبطاقات CIB ، أي نسبة البطاقات النشطة؟
- ما هي أبرز أوجه الاستخدام السحب من الصراف الآلي، والدفع لدى التجار، والتجارة الإلكترونية؟
- هل يُلاحظ تطور في سلوكيات الاستخدام خلال السنوات الأخيرة؟

المحور الرابع: البنية التحتية والتشغيل البيئي

- كيف يتم التشغيل البيئي مع البنوك الأخرى عبر شبكة CIB ؟
- هل يمكن استخدام بطاقات CIB على جميع أجهزة DAB/GAB وأجهزة TPE في الجزائر؟
- هل تواجهون إشكاليات تقنية على مستوى القبول أو الموثوقية؟

المحور الخامس: العوائق والحلول

- ما هي العوائق التي تُقيّد تبني العملاء لبطاقات CIB ؟
- كيف تتم التوعية وتنقيف العملاء حول الاستخدام الصحيح للبطاقات؟
- ما هي التطورات التكنولوجية المُدرّسة الدفع بدون تماس، والبطاقات الافتراضية، والبطاقات البيومترية؟

المقابلة الرابعة: مسؤول البطاقات الدولية (Mastercard / Visa)

المحور الأول: العرض والتموقع

- ما هي أنواع البطاقات الدولية المتاحة Visa و Mastercard، بطاقات الخصم والائتمان؟
- ما هو حجم البطاقات الدولية المتداولة حاليًا؟
- ما هو الفارق في التموضع التجاري بين بطاقات CIB والبطاقات الدولية؟

المحور الثاني: الشمول وإمكانية الوصول

- كيف يمكن للبطاقات الدولية أن تُسهم في الشمول المالي للمواطن الجزائري؟
- هل هي متاحة لفئات الشباب والطلبة وذوي الدخل المحدود؟
- ما هي شروط الحصول على بطاقة دولية؟

المحور الثالث: الاستخدامات والسلوكيات

- ما هي الاستخدامات الرئيسية لهذه البطاقات التجارة الإلكترونية الدولية، والسفر، والسحب في الخارج؟
- هل يُرصد نمو في استخدامها للمشتريات عبر الإنترنت؟
- كيف يتم مراقبة العملاء في الاستخدام الآمن للبطاقات الدولية؟

المحور الرابع: القيود التنظيمية والصرف

- ما هي قيود الصرف والتنظيم المؤثرة على استخدام البطاقات الدولية؟
- كيف تُدار حدود الصرف والتراخيص المتعلقة بالعملة الأجنبية؟

المحور الخامس: التكنولوجيا والأمن

- ما هي تقنيات الأمان المعتمدة بروتوكول D Secure3، والترميز (Tokenization)، ورمز CVV الديناميكي؟
- هل تُقدّم بطاقات افتراضية لأغراض التجارة الإلكترونية؟

المحور السادس: الشراكات

- كيف تُدار الشراكة مع Visa و Mastercard على الصعيدين التقني والتجاري؟
- هل توجد شراكات مع منصات التجارة الإلكترونية أو الأسواق الرقمية (Marketplaces)؟

المقابلة الخامسة: مسؤول أجهزة السحب الآلي (DAB/GAB)

المحور الأول: البنية التحتية

- ما هو العدد الإجمالي لأجهزة DAB/GAB التي يمتلكها بنك TBA حاليًا؟
- ما هو التوزيع الجغرافي لهذا الأسطول بين الفضاءين الحضري والريفي وعلى مستوى الولايات؟
- ما هو معدل الجاهزية والتشغيل الفعلي لأجهزة الصراف الآلي؟

المحور الثاني: استراتيجية النشر

- ما هي الاستراتيجية المعتمدة في نشر أجهزة DAB/GAB بهدف تحسين الوصول إلى الخدمات البنكية؟
- هل يتم استهداف المناطق الريفية أو ضعيفة التغطية البنكية بصفة أولوية؟
- ما هي المعايير المعتمدة في اختيار مواقع تثبيت الأجهزة الجديدة؟

المحور الثالث: الخدمات المقدمة

- ما هي الخدمات المتاحة عبر أجهزة DAB/GAB السحب، والاطلاع على الرصيد، والإيداع، ودفع الفواتير، وإعادة شحن الهاتف؟

- هل تمتلكون أجهزة GAB متعددة الوظائف تتيح فتح حسابات مبسطة؟
- هل هذه الأجهزة قابلة للتشغيل البيني مع البنوك الأخرى عبر الشبكة الوطنية؟

المحور الرابع: التكنولوجيا والابتكار

- ما هي التقنيات المدمجة حاليًا القياسات الحيوية، وتقنية NFC ، ورمز QR ، والتعرف على الوجه؟
- هل يجري التفكير في أجهزة DAB/GAB من الجيل الجديد المساعدة عبر الفيديو، والسحب بدون بطاقة؟
- كيف تتم إدارة صيانة هذه الأجهزة وتأمينها من الناحية المادية؟

المحور الخامس: الاستخدام والشمول المالي

- ما هو متوسط حجم المعاملات المنجزة لكل جهاز DAB/GAB ؟
- هل تُرصد فترات ذروة في الاستخدام مرتبطة بدورات الرواتب أو المناسبات الموسمية؟
- كيف تُسهم أجهزة DAB/GAB في تخفيف الضغط على الوكالات وتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات؟

المحور السادس: التحديات

- ما هي أبرز التحديات التقنية الأعطال، ونفاد الأوراق النقدية، وانقطاع الاتصال بالشبكة؟
- ما هي الآليات المعتمدة لمكافحة الاحتيال وعمليات الاستنساخ (Skimming) ؟
- ما هو متوسط تكلفة نشر جهاز DAB/GAB وتشغيله سنويًا؟

المقابلة السادسة: مسؤول Trust Connect (الخدمات البنكية الرقمية)

المحور الأول: تقديم الخدمة

- هل يمكنكم تقديم خدمة Trust Connect من حيث وظائفها، وتاريخ إطلاقها، وعدد المستخدمين؟
- ما هي الرؤية الاستراتيجية التي تقوم عليها هذه الخدمة؟
- هل هي تطبيق هاتفي، أم منصة ويب، أم الاثنان معًا؟

المحور الثاني: الشمول المالي

- كيف يُسهم Trust Connect في تعزيز الشمول المالي في الجزائر؟
- هل يتم استهداف فئات محددة الشباب، وسكان المناطق الريفية، والجالية الجزائرية في الخارج؟

- هل تُوفّر وظيفة فتح الحساب البنكي عن بُعد؟

المحور الثالث: الوظائف والخدمات

- ما هي الخدمات المتاحة عبر Trust Connect الاطلاع على الرصيد، والتحويلات، ودفع الفواتير، وإعادة شحن الهاتف، وطلب البطاقات، والقروض؟
- هل تم إدماج خدمات الدفع من الهاتف إلى الهاتف (P2P) ، والدفع لدى التجار، ورمز QR ؟
- هل يتيح التطبيق إدارة البطاقات التفعيل، والإيقاف، وتعديل حدود الصرف؟

المحور الرابع: التكنولوجيا والأمن

- ما هي التقنيات المعتمدة واجهات برمجة التطبيقات (API) ، والحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي، والقياسات الحيوية؟
- كيف يتم ضمان أمن المعاملات المصادقة متعددة العوامل، وكلمات المرور لمرة واحدة (OTP) ، والبصمة الحيوية؟
- هل التطبيق متوافق مع جميع الهواتف الذكية وأنظمة التشغيل المعتمدة؟

المحور الخامس: التبني والاستخدام

- ما هو معدل تبني Trust Connect في صفوف قاعدة عملاء البنك؟
- ما هو الملف النموذجي للمستخدم النشط؟
- ما هي الوظائف الأكثر استخدامًا من قبل العملاء؟

المحور السادس: العوائق والتحديات

- ما هي العراقيل الرئيسية المُواجهة ضعف التغطية بالإنترنت، ومحدودية الثقافة الرقمية، وإشكاليات الثقة؟
- كيف يتم مرافقة العملاء في مرحلة التبني التكويني، والشروحات، ودعم ما بعد الاشتراك؟
- هل تلاحظ مقاومة للتحويل الرقمي لدى بعض فئات العملاء؟

المحور السابع: الأداء والتطور

- ما هي مؤشرات الأداء المتابعة عدد التحميلات، والمستخدمون النشطون شهريًا، وحجم المعاملات؟
- ما هي التطورات والوظائف الجديدة المدرجة في خارطة الطريق؟
- هل يُدرّس إدماج خدمات غير بنكية التجارة الإلكترونية، والتأمين، والادخار الرقمي؟

المحور الثامن: الأثر على الشبكة المادية

- ما هو الأثر الملموس لـ Trust Connect على وتيرة زيارات الوكالات البنكية؟
- كيف يتم ضمان تنسيق تجربة العميل بين القنوات الرقمية والمادية في إطار نهج متعدد القنوات (Omnicanal) ؟

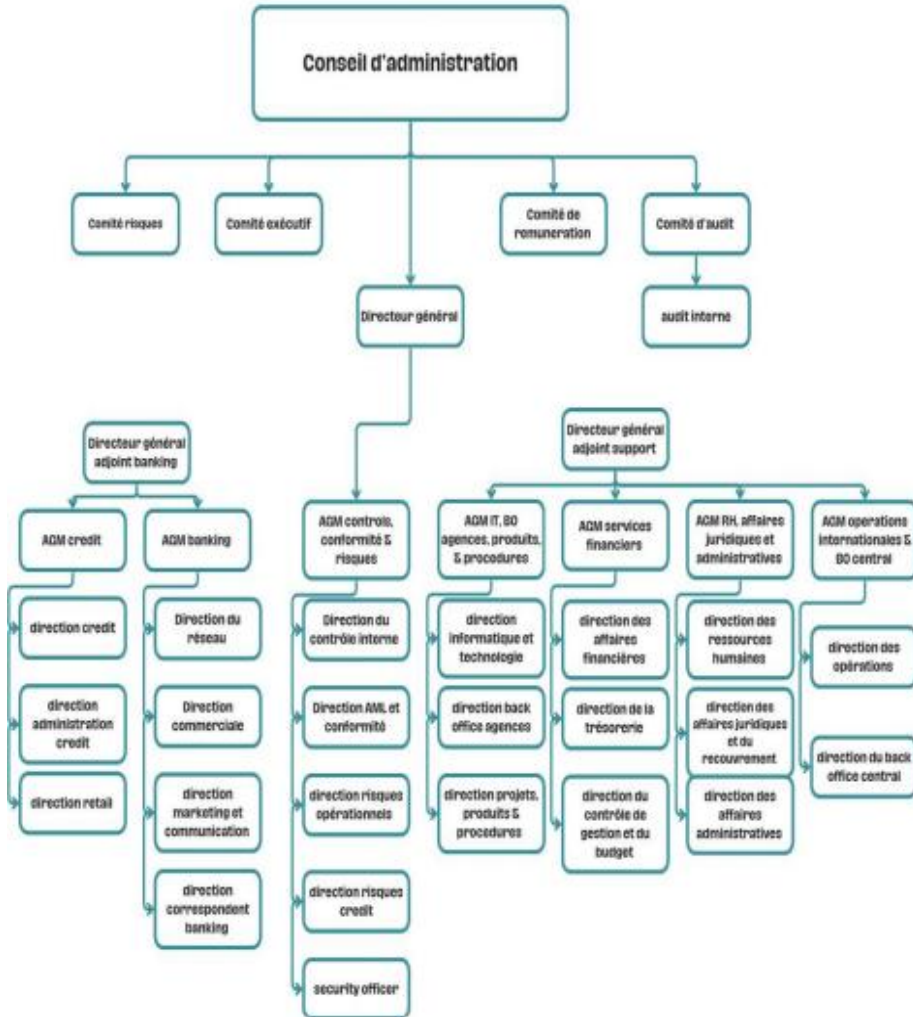
أسئلة الختام موجهة لجميع المستجوبين

- من وجهة نظركم، ما هي أهم ثلاثة روافع كفيلة بتسريع الشمول المالي عبر النقدية الإلكترونية في بنك TBA ؟
- ما هي التوصيات التي تقدمونها لباحث أكاديمي يعكف على دراسة هذا الموضوع؟
- هل بإمكانكم مشاركة وثائق أو تقارير أو بيانات إحصائية في حدود ما تسمح به اشتراطات السرية المهنية؟
- هل ثمة جوانب أخرى تودون إثارتها لم يشملها هذا الدليل؟

الملحق رقم 2: عرض مؤسسي

لبنك ترست الجزائر

الملاحق 1: الهيكل التنظيمي لبنك ترست الجزائر



مصدر: وثيقة مؤسسية – بنك ترست الجزائر، 2025.

الملاحق 2: تقديم تطبيق TrustConnect للهواتف المحمولة

An advertisement for the Trust Connect mobile app. On the left, a circular icon with a bar chart and an upward arrow is labeled 'BANQUE À DISTANCE'. Below this, the text 'TRUST CONNECT : ' is followed by a list of features in French. On the right, a man in a blue and white plaid shirt holds up a smartphone showing the app's interface. The background is a light gray with a subtle geometric pattern.

BANQUE À DISTANCE

TRUST CONNECT :

- Consultez vos comptes en toute simplicité (transactions par intervalle de type de cartes, situation des échéances...)
- Générez vos relevés de compte en format PDF
- Mettez vos cartes en opposition au cas de perte ou de vol
- Consultez les cotations devise
- Ordonnez vos virements avec rapidité, sécurité et simplicité
- Commandez votre chéquier
- Localisez nos GAB et agences
- Recevez des notifications instantanément

المصدر: بنك ترست الجزائر – دليل المنتجات

الملاحق 3: أجهزة الصراف الآلي متعددة الوظائف (GAB/DAB)



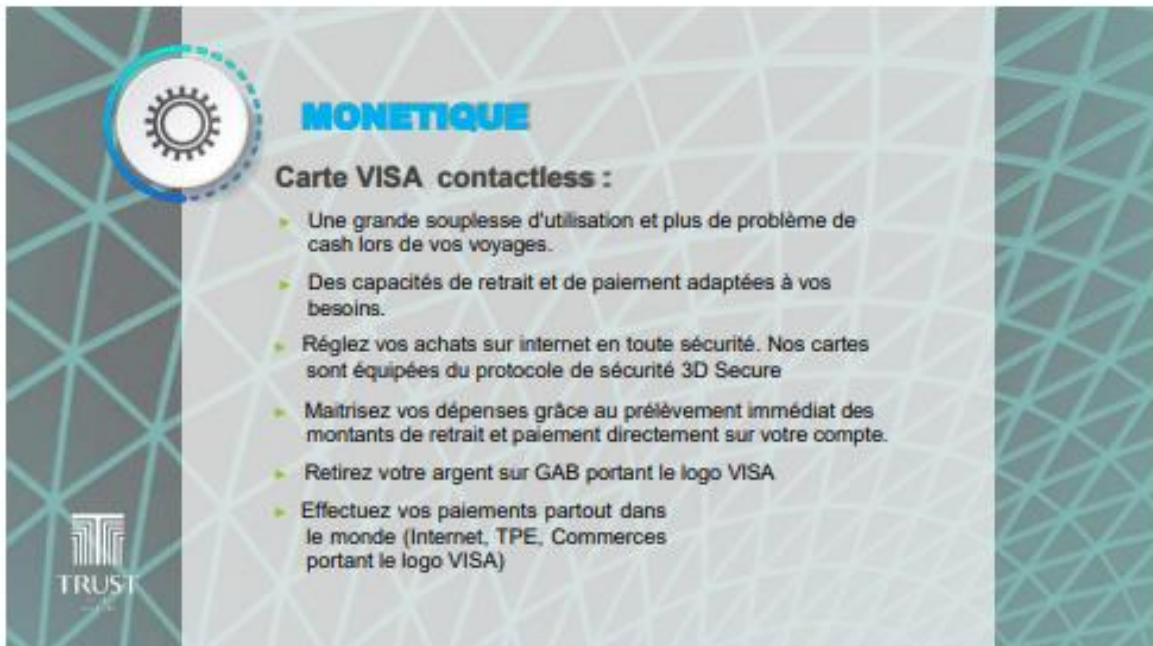
Offre spéciale salarié d'une entreprise domiciliée au niveau TRUST BANK ALGERIA

- Ouverture de comptes de particuliers / épargne à des conditions très attractives
- Délivrance de cartes interbancaires reliées aux comptes de particuliers et aux comptes épargne avec des conditions très attractives sur les opérations de retraits et de paiements
- Guichet Automatique de Banque GAB : (possibilité d'installation d'un GAB au niveau du site de la société);
- Disponibilité du salaire le jour même de son exécution par l'employeur,

TRUST
BANK ALGERIA

المصدر: بنك ترست الجزائر – دليل المنتجات

الملاحق 4: بطاقات مصرفية ذكية مزودة بخدمات رقمية



The advertisement features a background with a teal and grey geometric pattern. On the left, there is a circular icon with a gear inside, and the TRUST logo at the bottom. The main text is in French, highlighting the benefits of the VISA contactless card.

MONETIQUE

Carte VISA contactless :

- ▶ Une grande souplesse d'utilisation et plus de problème de cash lors de vos voyages.
- ▶ Des capacités de retrait et de paiement adaptées à vos besoins.
- ▶ Réglez vos achats sur internet en toute sécurité. Nos cartes sont équipées du protocole de sécurité 3D Secure
- ▶ Maîtrisez vos dépenses grâce au prélèvement immédiat des montants de retrait et paiement directement sur votre compte.
- ▶ Retirez votre argent sur GAB portant le logo VISA
- ▶ Effectuez vos paiements partout dans le monde (Internet, TPE, Commerces portant le logo VISA)

المصدر: بنك ترست الجزائر – دليل المنتجات

الفهرس

ملخص.....	
شكر و عرفان.....	
قائمة الجداول.....	
قائمة الأشكال.....	
قائمة الملاحق.....	
قائمة الاختصارات.....	
I..... المقدمة	
1..... الفصل الأول الإطار النظري	
2..... المبحث الأول: الدراسات السابقة	
2..... المطلب الأول: الشمول المالي	
3..... المطلب الثاني: النقدية الآلية (Monétique)	
4..... المطلب الثالث: أوجه التشابه أوجه الاختلاف	
7..... المطلب الرابع: الفجوة العلمية	
9..... المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للنقد الآلي وأنظمة الدفع في الجزائر	
9..... المطلب الأول: تعريف وتطور وسائل الدفع	
13..... المطلب الثاني: لمحة عامة عن النقدية الآلي وأنظمة الدفع الإلكترونية	
22..... المطلب الثالث: التنظيم الفني للخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر	
27..... المبحث الثالث: الإطار المفاهيمي للشمول المالي	
27..... المطلب الأول: لمحة عامة عن الشمول المالي	
28..... المطلب الثاني: الأبعاد والمبادئ الأساسية للشمول المالي	
28..... المطلب الثالث: طرق القياس والمؤشرات الرئيسية للشمول المالي	
31..... المطلب الرابع: واقع الشمول المالي في الجزائر وآفاق النقدية الآلي	
38..... الفصل الثاني المنهجية وأدوات التحليل	
39..... المبحث الأول: تقديم TBA والمبادرات المتعلقة بخدمات النقدية الآلي	
39..... المطلب الأول: التاريخ والموقع في السوق	
40..... المطلب الثاني: المنتجات والخدمات البنكية المقدّمة	

43	المطلب الثالث: التنظيم الداخلي للبنك.....
45	المطلب الرابع: إسهام فترة التدريب في جمع البيانات.....
46	المبحث الثاني: منهجية البحث.....
46	المطلب الأول: المقاربة المنهجية المعتمدة.....
46	المطلب الثاني: نوع البحث.....
46	المطلب الرابع: طرق جمع البيانات المعاينة وطريقة تحليل البيانات.....
47	المطلب الخامس: الحدود المنهجية.....
49	الفصل الثالث: النتائج ومناقشة.....
50	المبحث الأول: النتائج.....
50	المطلب الأول: تلخيص النتائج ووضعها في سياقها.....
52	المطلب الثاني: التحليل النقدي للعوائق والرافعات المحددة.....
53	المبحث الثاني: مناقشة النتائج.....
53	المطلب الأول: رهانات المصرفية الإلكترونية والإدماج المالي في TBA.....
54	المطلب الثاني: الرهانات التنظيمية والمؤسسية.....
55	المطلب الثالث: الرهانات التكنولوجية بين الإمكانيات والعوائق.....
57	المطلب الرابع: مقترحات حوصلة.....
62	الخاتمة.....
65	المراجع والمصادر.....
69	الملاحق.....
83	الفهرس.....