

الترشيد والتوعية المالية للمستهلك العميل

وأثرهما على تعزيز الشمول المالي في الجزائر

Financial rationalization and consumer awareness and their impacts on promoting financial inclusion in Algeria

د. شوقي بنّاسي⁽²⁾

أستاذ محاضر "أ" - كلية الحقوق

جامعة الجزائر 1 (الجزائر)

chawki4500@gmail.com

تاريخ النشر

30 مارس 2022

ط. د شبيبة نوال⁽¹⁾

باحثة دكتوراه - كلية الحقوق

جامعة الجزائر 1 (الجزائر)

chebira.nawel@gmail.com

تاريخ الارسال:

01 أفريل 2021

تاريخ القبول:

17 أكتوبر 2021

المخلص:

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على مسألة التوعية والترشيد المالي للمستهلك العميل وأثرهما على تعبئة المدخرات في القنوات الرسمية ممثلة في البنوك والمؤسسات المالية، مما يحقق ويعزز الشمول المالي الذي أصبح مطلباً ضرورياً تسعى إليه كل الدول في ظل الأزمات المالية التي ميزت وقتنا الراهن، وعليه فقد أصبحت توعية المستهلك في القطاع المصرفي وترشيده في السنوات الأخيرة من ضمن الأهداف الرئيسية والمحورية التي تسعى إلى تحقيقها البنوك المركزية على مستوى جميع دول العالم والتي سارعت إلى إصدار توصيات مختلفة وكالاتها البنكية بضرورة انتهاز أسلوب الإرشاد والتوجيه لترشيد قرار المستهلك وإيضاح نسب ومبررات العمولات المطبقة والخدمات المصرفية المعروضة، وذلك نتيجة زيادة وتكرار شكاوى العملاء من المستهلكين في مختلف المعاملات البنكية، كل هذا من أجل كسب ثقة العملاء وحثهم على إيداع أموالهم في البنوك المؤسسات المالية.

الكلمات المفتاحية: توعية المستهلك، التنقيف المالي، الخدمات المصرفية، العميل، الشمول المالي،

التنمية.

Abstract :

This research aims to shed light on the issue of awareness and financial rationalization for the client consumer and its effect on mobilizing savings in official channels represented in banks and financial establishment, thus achieving and enhancing financial inclusion, which has become a necessary requirement that all countries seek in light of the financial crises that have characterized our current time. Accordingly, consumer awareness in the banking sector and its rationalization in recent years have become among the main and pivotal goals that central banks seek to achieve in all countries of the world, which quickly issued recommendations to their various banking agencies on the necessity of adopting a method of guidance and direction to rationalize the consumer decision and clarify the rates and justifications of the commissions applied and services. These endeavors come as a result of the increase and recurrence of customer complaints from consumers in various banking transactions, and therefore it was necessary to gain their trust and urge them to deposit their money in banks and financial institutions by adopting various methods of awareness and financial rationalization.

keywords: Consumer awareness, financial education, banking services, the client, and financial inclusion.



مقدمة:

لقد برز اهتمام المؤسسات الرقابية في مختلف دول العالم بتحقيق الشمول المالي وهذا على إثر الأزمة المالية العالمية لعام 2008، حيث توجه الإهتمام والتركيز على تنفيذ سياسات وتبني برامج تسهل ولوج مختلف شرائح المجتمع إلى الخدمات البنكية والمالية، من أجل استقطاب مدخراتهم نحو البنوك عوض اكتنازها أو استثمارها خارج هذه القنوات الرسمية، وتحديدًا استثمارها في مؤسسات التمويل الموازي أو ما تعرف باسم بنوك الظل¹ أو "La Finance de l'Ombre"² بالفرنسية أو *Shadow Banking* بالإنجليزية. ومن أجل ذلك عملت تلك المؤسسات على تحفيز البنوك، باعتبارهم مزودي الخدمات المالية، على الابتكار والعمل على تنويع منتجاتهم وخدماتهم المالية مع خفض تكلفتها بشكل يتناسب مع شرائح الدخل الدنيا هذا من جهة، ومن جهة أخرى حثتهم على تنفيذ برامج لتعزيز الثقافة المالية للعملاء وزيادة وعيهم لتمكينهم من الإستفادة المثلى جراء تعاملهم المالي، وعلى الأخص تمكينهم من اتخاذ القرار المالي الذي يتناسب مع احتياجاتهم³. وبالنتيجة سيعزز توافر ثقة المستهلك بالسوق المصرفي- متى تميز بحسن الأداء والشفافية- في توفير الخدمات المالية والمصرفية، ويؤدي بالتبعية إلى المحافظة على الإستقرار المالي وتحقيق النمو.

والأكيد أن الدول العربية ليست بمنأى عن الإهتمام بتحقيق الشمول المالي، ومن أجل ذلك بذلت الهيئات والسلطات المالية العربية بالتعاون مع صندوق النقد العربي جهودا كبيرا وسحرت إمكانيات معتبرة من أجل إنجاح مبادرة الشمول المالي في المنطقة العربية، وتجسيدها لهذه الرؤية على أرض الواقع، بادر مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية في سنة 2012 بإنشاء فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، تحت رعاية صندوق النقد العربي الذي يتولى القيام بأعمال الأمانة الفنية، وتم تحديد يوم السابع والعشرين من شهر أفريل من كل سنة مناسبة لإحياء اليوم العربي للشمول المالي⁴.

ومن خلال ما سبق فإن الإشكالية التي يطرحها ويسلط الضوء عليها هذا البحث تكمن في التساؤل التالي: إلى أي مدى يؤثر الترشيح والتوعية المالية للمستهلك العميل في تعزيز وتحسين وضع الشمول المالي في الجزائر؟ وتثير الدراسة عددا من التساؤلات الفرعية تتمثل فيما يلي: ما مفهوم الشمول المالي وفيما تتجلى أهميته؟ وما هي أهم محاور الشمول المالي وكيف يساهم في تحقيق التنمية الإقتصادية؟ وكيف يتم ترشيح المستهلك وتوعيته ماليا؟ وما هو دور البنوك والتزامها اتجاه العملاء المستهلكين تعزيزا للشمول المالي؟

ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب البحث والإجابة عن الإشكالية التي تم طرحها في هذه الدراسة فقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي عند جمع المعلومات من خلال البحث

القائم على الاستعانة بالمراجع المتنوعة كالكتب، المجلات والبحوث الأكاديمية، مع الاستعانة بالمنهج التحليلي أحيانا عند تحليل بعض النصوص القانونية.

وفي ضوء هذه الإشكالية، تظهر أهمية الموضوع محل الدراسة كونه موضوعا معاصرا، ويحظى باهتمام أطراف عديدة، من سياسيين وقانونيين وخبراء ماليين من منطلق أنه قضية تنموية بامتياز، وهو أيضا موضوع سياسي على اعتبار أنه تعبير عن حق كل مواطن في المشاركة في النشاط الاقتصادي طبعا تحت راية ولواء القانون الذي يكفل التمتع بالحماية القانونية الكاملة، ونظرا لمكانته وأهميته تلك، يهدف هذه البحث إلى التعرف على مفهوم الشمول المالي، ودور التوعية المصرفية للعميل المستهلك في تعزيزه من خلال التعرض لمختلف الجهود المبذولة في هذا المجال.

وللإجابة على الإشكالية السابقة، قسمنا هذه الورقة البحثية إلى محورين، يتضمن أولهما معالجة الشمول المالي تقنية جديدة ومساهمة حديثة، في حين جاء ثانيهما تحت عنوان آليات واستراتيجيات تعزيز الشمول المالي.

المبحث الأول: الشمول المالي تقنية جديدة ومساهمة حديثة

برز الشمول المالي على الساحة الدولية كواحد من المواضيع الحديثة والمهمة التي فرضتها الأزمات المالية المتعاقبة على الساحة الدولية، ولعل أبرزها تلك التي سُجلت سنة 2008، انطلاقا من ذلك التاريخ اتضح جليا وبشكل لا يكتنفه أي غموض ضرورة أن تهتم البنوك⁵ والمؤسسات المالية⁶ والبنوك المركزية⁷ بموضوع الشمول المالي أو ما يطلق عليه بالوصول للتمويل والخدمات المالية⁸ نظرا لأهميته في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية وأيضا الاستقرار المالي.

المطلب الأول: الشمول المالي تقنية جديدة للتواصل المالي

يشير الشمول المالي (*Inclusion financière*) إلى حالة يتهيأ فيها لجميع البالغين في سن العمل الوصول إلى خدمات القروض والمدخرات والمدفوعات والتأمين من شركات رسمية لتقديم الخدمة⁹. وفيما يلي نورد بعض التعاريف التي تناولت الشمول المالي، ونسلط الضوء على أهم محاوره في الفروع أدناه:

الفرع الأول: تعريف الشمول المالي

لقد عرف "البنك الدولي" الشمول المالي على أنه: "وصول الشركات والأفراد إلى المنتجات والخدمات المالية المتوفرة والتي تقابل احتياجاتهم مثل المعاملات المالية، والمدفوعات، والإيداع، والإئتمان، والادخار وتوصيلها للمستفيدين بشكل مسؤول ومستدام"¹⁰. هذا وعرفه التحالف العالمي للشمول المالي (*AFI*)¹¹ على أنه: "الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية

الترشيد والتوعية المالية للمستهلك العميل وأثرهما على تعزيز الشمول المالي في الجزائر _____

لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع، وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة، للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، وأن تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة¹². وأيضاً من بين تعريفات الشمول المالي ذلك الذي وضعته منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INEF) بأنه: "العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة، تشمل التوعية والتثقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي".

وعلى المستوى العربي، عرّفه معهد الدراسات المصرفية في الكويت (2016) أنه عبارة عن: "تقديم الخدمات المالية بتكلفة أقل وجوده أكبر، ولذلك فإن توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المالية ستسهم في تمكين المجتمع ككل وتعزيز الاستقلال المالي للأفراد، وتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة بالإضافة إلى الاستخدام الأمثل للموارد"¹³. دائماً وعلى المستوى العربي، يشير الشمول المالي، حسب التقرير المشترك لصندوق النقد العربي والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء الصادر في يناير 2017 تحت عنوان "قياس الشمول المالي في العالم العربي" *Inclusion Measurement in the Arab World*، إلى "تمتع الأفراد، بما فيهم أصحاب الدخل المنخفض، والشركات، بما في ذلك أصغرها، بإمكانية الوصول والاستفادة الفعالة (مقابل أسعار معقولة) من مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية ذات جودة عالية (مدفوعات، تحويلات، ادخار، ائتمان، تأمين... الخ)، يقع توفيرها بطريقة مسؤولة ومستدامة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات المالية العاملة في بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة"¹⁴.

الفرع الثاني: محاور الشمول المالي

بناء على ما ورد في التعاريف السابقة يمكن حوصلة أهم المحاور التي يقوم عليها الشمول المالي والمتمثلة في النقاط المذكورة أدناه:

- تعميم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية على العدد الأكبر من الأفراد، والمؤسسات، خصوصاً فئات المجتمع المهمشة من ذوي الدخل المحدود؛
- الحصول على مختلف المنتجات والخدمات المالية عبر توفير خدمات مالية رسمية ومنظمة؛
- جودة الخدمات والمنتجات المالية باعتبارها مصممة لتلبية احتياجات العملاء؛
- التنظيم والرقابة بشكل فعال من أجل تقديم المنتجات والخدمات المالية في بيئة يسودها الاستقرار المالي؛

- تعزيز قدرات المصارف المركزية في دعم الاستقرار المالي، وتطوير أساليب توعية المستهلك العميل بما يتماشى مع المستجدات في القطاع المالي والمصرفي الأمر الذي يؤدي إلى توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المصرفية.

وعموما تكاد تجمع كل تعاريف الشمول المالي حول قدره الأفراد باختلاف مستوياتهم للوصول للخدمات المالية (الحسابات البنكية أو البريدية، الادخار، الاقتراض، التأمين) ذات النوعية الجيدة وذات الأسعار المدروسة والمقدمة من طرف الهيئات المالية الرسمية¹⁵.

المطلب الثاني: الشمول المالي مساهمة حديثة في التنمية والحماية

لقد أصبح الشمول المالي محور اهتمام العديد من الحكومات والجهات المالية الرقابية بما فيها البنوك المركزية لأنها أدركت إيجابياته ومنافعه الإنمائية العديدة على البيئة الاقتصادية والسياسية، ويمكن تلخيص الآثار الإيجابية للشمول المالي من خلال ما يلي:

الفرع الأول: الشمول المالي مساهمة في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية

لقد تبين أن هناك علاقة وثيقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، فمن الصعب تصوّر استمرار الإستقرار المالي بينما لا تزال هناك نسبة كبيرة من السكان أو المؤسسات مستبعدة ماليا من النظام الاقتصادي، علاوة على ذلك فإن الشمول المالي يُعزّز التنافس بين المؤسسات المالية من خلال العمل على تنوع منتجاتها لاجتذاب أكبر عدد من العملاء والعمالات وتقنين بعض القنوات غير الرسمية، كما أن الشمول المالي يساعد بشكل كبير على تحسين الظروف المالية ورفع مستوى معيشة الفقراء ومن شأنه أيضا أن يحسن من كفاءة عملية الوساطة بين الودائع والاستثمارات¹⁶، وعكس ذلك فإن للاستبعاد المالي أثرا سلبيا كبيرا على النمو الاقتصادي، ومن أهمها¹⁷:

- 1- صعوبة الحصول على التمويل من مصادر رسمية وآمنة والإتجاه نحو مصادر غير رسمية وغير موثوقة أو باهضة الثمن.
- 2- الانخفاض العام في كمية الإدخار والاستثمار للدولة.
- 3- ارتفاع معدلات البطالة والتضخم.
- 4- ضعف وتراجع في المشاريع الصغيرة والقطاع الخاص الذي يعد المحرك لاقتصاد الدولة.
- 5- انتشار الفقر والفساد والجريمة في المجتمع.
- 6- ضعف الأنظمة البنكية والمصرفية في الإستمرار والتطور.

الفرع الثاني: الشمول المالي مساهمة في تحقيق الحماية المالية للمستهلك العميل

إن الحماية الفعالة والمثلّي لعملاء الخدمات المالية تشكل لا محالة عنصرا أساسيا لتعزيز "الشمول المالي"، خصوصا بالنسبة لفئة الأسر المحرومة من الخدمات المالية، وبناء على

ذلك تقوم حماية العميل المستهلك بدور أساسي ومحوري في زيادة المنافع وتخفيف المخاطر من خلال بناء ثقة العميل وتحسين قيمة الخدمة البنكية، وبناء على ذلك سوف يلجأ من كانوا مستبعدين ومحرومين من الخدمات المالية من قبل - بسبب انعدام ثقتهم في التعامل مع هذا القطاع الحساس والمعقد- إلى الخدمات المالية الرسمية إذا ارتأوا أكثر أمانا وتمثل خيارات أفضل، والأكد أنه عندما يكتسب العملاء الخبرة في استخدام مختلف الخدمات الرسمية التي تقدمها البنوك والمؤسسات المالية، سيزداد تثقيفهم المالي وتتززز حمايتهم بما يكفل حقوقهم¹⁸.

ونظرا لأهميته، فقد اهتمت العديد من الدول العربية بتحقيق خطوه نحو الشمول المالي من خلال تبني إستراتيجيات لتقديم الخدمات المالية وزيادة الإقبال عليها، وخصص مجلس محافظي البنوك المركزية ومؤسسات النقد العربية يوم 27 أفريل من كل سنة يوما للشمول المالي، لتشجيع البنوك والمؤسسات المالية على تطوير خدماتها وتقديم المزيد من منتجاتها المالية للمستهلكين من أجل تشجيعهم على الإدخار.¹⁹

وعن تجارب الدول العربية في إطلاق وتبني برامج وإستراتيجيات وطنية ارتكزت على عدو محاور وآليات، ومن ذلك الاستفاده من التقنيات المالية الحديثة، الاهتمام بوصول المرأ والشباب للخدمة المالية الرسمية، الإهتمام بدعم المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والعمل على وصولها للخدمات المالية، وأهم محور تعلق بتعزيز حماية مستهلكي الخدمات المالية والاهتمام بقضايا التثقيف والتوعية المالية للعملاء²⁰ وهو المحور محل دارستنا في المبحث الثاني أدناه.

المبحث الثاني: آليات وإستراتيجيات تعزيز الشمول المالي

إن سبل الارتقاء بمؤشرات الشمول المالي يحتم على الدول المهتمة التسارعة إلى وضع إستراتيجيات وبرامج وخطط وطنية لتحقيق هذا الأخير، ولعل أهم المحاور التي ينبغي تسليط الضوء عليها والعمل على تحقيقها هي العمل على تعزيز حماية مستهلكي الخدمات المالية، والاهتمام بقضايا تثقيفهم وتوعيتهم لأن تداعيات الأزمة المالية العالمية جعلت القائمين على رأس هذا القطاع الحساس يدركون تمام الثقة أن استعادة ثقة المستهلكين في الخدمات البنكية هو المرتكز الأساسي والعامل الجوهرية الأمثل لتعزيز وتدعيم الاستقرار المالي.

المطلب الأول: التوعية المصرفية للعميل المستهلك آلية لتحقيق الشمول المالي

بالنسبة للجزائر فإن القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش²¹ قد اهتم برعاية حقوق المستهلك بشكل عام، غير أن الواقع العملي مغاير لناحية حماية المستهلك المصري، لأن حمايته ذات طابع خاص ينفرد بها القطاع المصرفي بشكل حصري، وهي حماية فرضها تعقيد العقود المصرفية، وعدم قابليتها للمفاوضة، باعتبارها من عقود الإذعان التي

غالباً ما يتم صياغتها وفق ما يخدم مصالح المصرف على حساب المستهلك العميل. وعليه، فقد بات واضحاً بأن وظيفة البنك الحديثة تتجه إلى تنمية الوعي المصرفي، وحث الأفراد على الادخار بما يخدم أهداف التنمية²².

الفرع الأول: الالتزام بإعلام المستهلك العميل

لا شك أن الإلتزام بإعلام العميل يعمل على تنوير إرادته وترشيد قراره، ومن أجل ذلك اهتم الفقه الحديث بإعطاء تعريفات عديدة لهذا الإلتزام، ومن أهمها أنه: "إلتزام سابق على التعاقد، يتعلق بإلتزام أحد المتعاقدين بأن يقدم للمتعاقد الآخر عند تكوين العقد البيانات اللازمة لإيجاد رضا حر وسليم، كامل ومتنور يجعله على علم بكافة تفاصيل هذا العقد"، وعليه فمن خلال هذا الإلتزام تتعهد البنوك بوصفها محترفة بأن تدلي بكافة المعلومات والبيانات الجوهرية والمؤثرة التي تتعلق بالخدمة محل التعاقد، وهذا من أجل تكوين رضا حر عند العميل لدى إقباله على إبرام العقد²³.

و ضماناً للتوازن بين طرفي العقد البنكي، فيما يتعلق بالمعلومات التي يملكها كل طرف، فإن البنك يقع عليه إلتزام بتقديم المعلومات الضرورية للعميل واللازمة للتعاقد²⁴، وهذا من أجل إكساب العميل ثقافة مالية سليمة تمكنه من التعبير عن إرادته في العقد بشكل صحيح دون التأثير على صحة قراره²⁵.

هذا ويُعرف إلتزام البنك بالإعلام بأنه: "نقل للمعلومات التي يمتلكها البنك إلى العميل بصورة موضوعية"²⁶. وفي الحقيقة، إن إلتزام البنك لا يتوقف على مجرد إعلام زبونه المستهلك بمختلف المعلومات الموضوعية والمحايده المتعلقة بالعقد المزمع إبرامه في المرحلة التي تسبق التعاقد، بل يتخطى ذلك إلى إلتزامات تعاقدية لاحقة أهمها الإلتزام بالنصيحة وبالتحذير، فعلى البنك بداية أن يوجّه العميل إلى الطريق الأجدر بالإلتزام من خلال تقديم النصيحة²⁷ باتخاذ موقف معين من عدمه، وعلى هذا الأساس يكون تدخل البنك إيجابياً في ترشيد قرار العميل²⁸ إحداثاً للتوازن العقدي، وهو إلتزام ناشئ عن عقد تقديم المشورة²⁹. أما عن الإلتزام بالتحذير³⁰، فهو يهدف إلى لفت انتباه المتعاقد إلى المخاطر المتعلقة بالمنتج سواء أثناء استعماله أو الإحتفاظ به، بالإضافة إلى تبيان كافة الإحتياجات الواجب اتباعها لتجنب هذه المخاطر³¹، ويُرجح الإجتهد القضائي بأن الإلتزام بالتحذير هو "المحطة الأخيرة" للإلتزام بالحماية الواقع على عاتق المصارف إتجاه زبائنهم³².

أما عن النصوص القانونية التي نظمت العقود البنكية، فإنه بالرجوع إلى الأمر رقم 10-04 المؤرخ في 26 أوت 2010، الذي يعدل ويتمم الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 والمتعلق بالنقد والقرض³³ فقد نصت المادة 119 مكرر 01 الفقرة 03 منه على ما يلي: "يجب أن

الترشيد والتوعية المالية للمستهلك العميل وأثرهما على تعزيز الشمول المالي في الجزائر

تستوفي عروض القروض مطلب الشفافية وتشير بوضوح لكل الشروط المتعلقة بها". أيضا فقد نص المشرع الجزائري في المرسوم التنفيذي رقم 15-114³⁴ بموجب نص المادة 05 على وجوب أن يتضمن عقد القرض الإستهلاكي معلومات صحيحة ونزيهة، كما أوجبت المادة 07 من ذات المرسوم على أن عقد القرض الإستهلاكي لا بد أن يتضمن بيانات تتعلق بالأطراف والموضوع والمدد والشروط والضمانات المقدمة وحقوق وواجبات المترض. أما أحكام النظام رقم 20-01³⁵ المحدد للقواعد العامة المتعلقة بشروط البنوك المطبقة على العمليات المصرفية فقد نصت المادة 09 منه على أنه: "يتعين على البنوك والمؤسسات المالية أن تبلغ زبائنهم والجمهور، عن طريق كل الوسائل، بالشروط البنكية التي تطبقها على العمليات المصرفية التي تقوم بها. وبهذه الصفة يتعين على البنوك والمؤسسات المالية، أن تُطلع زبائنهم على شروط استعمال الحسابات المفتوحة وأسعار الخدمات المختلفة التي تسمح بها، وكذا الإلتزامات المتبادلة بين البنك والزبون...".

الفرع الثاني: العمل على نشر الوعي المصرفي

يُعرف الوعي المصرفي بأنه مدى فهم جمهور المتعاملين ومقدمي الخدمات المصرفية وإدراكهم لأهمية تقديم الخدمات المصرفية وفق معايير الجودة المتعارف عليها³⁶، وعليه فإن البنوك مسؤولة بشكل مباشر عن تحقيق الوعي المصرفي من خلال العمل الجاد بالاتصال الواسع مع عموم الأفراد والمؤسسات الاقتصادية وإطلاعهم على المزيد من الخدمات التي تقدمها هذه البنوك³⁷. كما يتعين على المصارف أن تضع الخطط والبرامج والآليات المناسبة لتطوير ونشر المعارف المالية والمصرفية لزبائنهم الحاليين والمحتملين، وتعريف الزبائن بحقوقهم ومسئوليتهم ولاسيما الزبائن الذين لا يملكون خبرة ودراية مصرفية³⁸. وفي هذا الإطار يتعين على كل بنك القيام بما يلي³⁹:

1- وضع خطة سنوية مشمولة ببرامج محددة لتدعيم نشر المعلومات المالية والمصرفية استهدافا لزيادة الوعي المصرفي والمالي.

2- مشاركة المصارف مع المؤسسات وهيئات المجتمع المدني والمؤسسات العلمية والمهنية التي تسعى إلى تعزيز الوعي المالي والمصرفي ورفع مستوى المعرفة وكذلك التعاون في وضع وتنفيذ برامج التوعية المالية والمصرفية.

المطلب الثاني: إرساء مبادئ الشمول المالي؛ استراتيجية تشريعية لتعزيز الشمول المالي

يحظى الشمول المالي في الآونة الأخيرة باهتمام متزايد من طرف صانعي القرار في الجزائر التي لم تكن بمنأى عن الحركة الحاصلة على المستوى الدولي، فسارعت إلى استصدار جملة من النصوص القانونية ذات الصلة بمستهلك الخدمات البنكية، وهي النصوص التي

استهدفت تبني مبادئ الإفصاح والشفافية في المعاملات المالية والمصرفية، وهذا ما سنتعرض إليه في النقاط أدناه.

الفرع الأول: العمل على إدخال المرونة في الإجراءات

ترتكز الجهود التي تقوم بها الدولة للتوسيع من الشمول المالي في الجهود التي يقوم بها البنك المركزي فيما يختص بهذا الجانب ومن أمثلة ذلك: القيام بإصدار تعليمات تطبيقية⁴⁰ تهدف إلى تعزيز الإطار التنظيمي للشمول المالي، وتتعلق هذه التعليمات بالشروط العامة والخاصة الضرورية لاتفاقية حساب الودائع والأخرى تتعلق بالإجراءات التسهيلية للخدمات المالية، حيث سعى بنك الجزائر من خلال قيامه بإصدار هذه التعليمات وتوجيهها إلى البنوك من أجل تطبيقها والعمل بها في إطار العلاقة التي تجمعهم مع الزبائن ويمكن تلخيص ما جاءت به هذه التعليمات في النقاط التالية:

- التأكيد على أحقية " الحساب البنكي" لكل مواطن راغب فيه، والعمل على تسهيل الإجراءات عند فتح الحسابات البنكية؛ - التأكيد أن سحب الأموال المدخرة "يبقى حراً"، وخاضعا لرغبة الزبون والعمل على تسهيل إجراءات تقديم الأموال إلى الزبائن؛- العمل على تحقيق الشمول المالي الرامي إلى إستقطاب الأموال بصفة ناجعة وواسعة ومدعم بسياسات جمع الأموال من خلال تحديث وتطوير الجهاز البنكي وتفعيل قدراته التكنولوجية؛- التأكيد على ضرورة تجنيد الموارد المالية الداخلية، خصوصا في الوضع الحالي الذي يعرف التوجه نحو تحقيق تنوع الإقتصاد الوطني عن طريق الإستثمار المنتج؛- التشديد على ضرورة تحديث مختلف الأدوات والإجراءات التي ترمي لجذب الإدخار وهذا للتقليص من الأموال المتدفقة والموجودة خارج القنوات الرسمية (البنوك)، وهذا من خلال تعميم إستعمال وسائل الدفع الحديثة وتسهيل العمليات البنكية.

وقبل صدور التعليمات أعلاه، سبق لبنك الجزائر إصدار التعليمات 03-2012 المتعلقة بتدابير الشمول المالي وتحديد الحق في الحساب البنكي بصريح ما نصت عليه المادة⁴¹ 02 من التعليمات، أما المادة 03 من ذات التعليمات فبينت الإجراءات الواجب إتباعها والوثائق الواجب إستصدارها في حالة رفض البنك الإستجابة لطلب العميل، الذي يمكنه في هذه الحالة إخطار بنك الجزائر حتى يقوم بتعيين بنك يتولى فتح الحساب البنكي له وهذا ما أكدته المادة 04. وتأتي كل هذه التعليمات لتؤكد على أهمية الإستفادة من حساب بنكي لأن الواقع أثبت ان عدم إمتلاك الأشخاص لحسابات بنكية في المؤسسات المالية الرسمية هو الذي يبين حجم الضجوة في الشمول المالي.

الترشيد والتوعية المالية للمستهلك العميل وأثرهما على تعزيز الشمول المالي في الجزائر _____

وتأتي هذه التدابير التي أقرها البنك المركزي في توصياته للبنوك لدعم خطة وزارة المالية الرامية إلى الرفع من نسبة توطن المواطنين على مستوى البنوك، واستقطاب الأموال من السوق الموازية بغرض دفع عجلة التنمية، وتمويل المؤسسات.

الفرع الثاني: وضع خطة لتطوير الخدمات المصرفية

تسعى البنوك الجزائرية دائما، وفي إطار التطورات المصرفية، إلى وضع مناهج تنظيم حديثة، وتشغيل أساليب تقنية حديثة في المصارف أهمها: مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية، وذلك من خلال ابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تتميز بالكفاءة والسرعة والدقة في الأداء، والجزائر كغيرها من الدول سعت إلى تكثيف الاستخدام لأحدث تقنيات المعلومات والاتصال في المجال المصرفي، ومثال ذلك ما قام به بنك التنمية المحلية "BDL"⁴² الذي بادر وفي إطار تدعيم وتحقيق الشمول المالي الذي يسعى بنك الجزائر إلى تحقيقه، قام بإصدار دليل استعمال خدمة البنك الإلكتروني⁴³، ومن أهم الخدمات التي جاء بها الدليل والتي يتم الإستفادة منها عبر الأنترنت ما يلي:

- إستعمال جميع الحسابات بجهاز الكمبيوتر الخاص 07 أيام/07 و24/24 ساعة؛
إستشاره جميع العمليات الخاصة بالزبائن؛ تلقي رسائل شخصية من بنك التنمية المحلية؛
تحميل كشف الحسابات؛ طلب دفتر الشيكات؛ متابعة عمليات الدفع الإلكترونية.
وتتم الإستفادة من هذه المزايا بتحميل التطبيق الإلكتروني "e-banking"، ويتم تشغيله عن طريق الاشتراك المسبق في وكالة الزبون التي قامت بفتح الحساب البنكي، أين تقوم الوكالة بتزويد العميل باسم المستخدم وكلمة السر، وبعدها يحق له الإستفادة من المزايا المشار إليها أعلاه. وبالرجوع إلى الدليل نرى أنه يحتوي على جميع الإرشادات ويشرح جميع المراحل التي تمكّن الزبون من الفهم الجيد وتساعد على الاستخدام السليم للتطبيق.

أيضا من التدابير التي اعتمدها السلطات العمومية لاستقطاب المواطنين للوسط البنكي، إستحداثها لأحكام العمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية. فالجزائر وعلى غرار العديد من الدول الإسلامية والعربية قامت بإصدار قوانين تنظم أعمال المصارف الإسلامية، من أهمها النظام رقم 02-2020 المؤرخ في 15 مارس 2020⁴⁴، المحدد للعمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية وقواعد ممارستها من طرف البنوك والمؤسسات المالية. وسبقه صدور النظام رقم 18-02⁴⁵ المتضمن لقواعد ممارسة العمليات المصرفية المتعلقة بالصيرفة الإشتراكية من طرف المصارف والمؤسسات المالية.

أما عن أهمية الصيرفة الإسلامية في تعزيز الشمول المالي، فتتمثل في كونها تقدم حلا للفئات التي أحجمت عن التعامل مع القطاع المصرفي التقليدي لإعتبارات عديدة أهمها التعامل

بإفادة الربوية⁴⁶، وبالتالي فإن تصميم منتجات وخدمات مالية متوافقة مع الشريعة الإسلامية سيؤدي إلى إجتذاب فئة من المجتمع ترغب بالحصول على هذه الخدمات والمنتجات⁴⁷. وفي مفهوم النظام 2020-02 المذكور أعلاه، تعد عملية بنكية متعلقة بالصرافة الإسلامية كل عملية بنكية لا يترتب عنها تحصيل أو تسديد فوائد وبذلك تعتبر الصيرفة الإسلامية من النظام أو النشاط المصرفي الذي يعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية في إطار النظام الإقتصادي الإسلامي⁴⁸.

أما المصرف الإسلامي فيعرف بأنه: "ذلك البنك أو المؤسسة التي ينص قانون إنشائها ونظامها الأساسي صراحة على الإلتزام بمبادئ الشريعة الإسلامية، وعلى عدم التعامل بإفائدة أخذًا وعطاء"⁴⁹. و عن المصارف الإسلامية التي تم تأسيسها في الجزائر نذكر بنك البركة الجزائري، بنك السلام وبنك الخليج. وقد حددت المادة 04 من النظام 2020-02 مختلف العمليات البنكية المتعلقة بالصرافة الإسلامية⁵⁰.

خاتمة:

انطلاقا من كل ماسبق، إتضح جليا أن ترشيد المستهلك وتوعيته وإكسابه ثقافة مالية تعد ركائز رئيسية لسياسات الشمول المالي التي تهدف إلى إتاحة مجموعة كاملة من الخدمات المالية الجيدة للمستهلكين الذين يعانون من نقص الخدمات المالية، فقد بات واضحا أهمية الشمول المالي من خلال مختلف الخدمات والمنتجات المالية الحديثة والمتطورة التي يتم توفيرها للعميل المستهلك، كما تأكدت أهمية إدخال ثقافة ترشيد المستهلك وتوعيته المالية إلى المصارف والبنوك حتى تتحقق له الحماية المثلى في هذا المجال، فتعزيز حماية المستهلك (العميل) وتنقيفه أصبح من أولويات الأنظمة المالية لما له من أثر على الإستقرار المالي، وتحسين الفرص للوصول إلى الشمول المالي، وهو ما يؤدي حتما إلى لجوء هؤلاء إلى القنوات الرسمية من أجل إيداع أموالهم كمدخرات سيتم توجيهها بالتأكيد نحو تحقيق المشاريع الاستثمارية التي تؤدي إلى تحقيق التنمية الإقتصادية.

كما تبين جليا أن هذا الأمر يستحيل تحقيقه دون تكاتف الجهود بين مختلف الأطراف الفاعلة في هذا الموضوع، بداية بالجهاز المصرفي الذي لا بد أن يعمل على تكثيف حملات التوعية والترشيد الخاصة بالتعريف بالمنتجات والخدمات المصرفية على مستوى مصالحه- وهو الأمر الذي بدأ تطبيقه فعليا من طرف البنوك الجزائرية كما سبق بيانه أعلاه - مرورا بالمستهلك الذي عليه أن يكون واعيا وإيجابيا، ويطالب بعرفة حقوقه والتزاماته، ومختلف الآثار التي سوف تترتب عليه نتيجة تعامله مع هذا القطاع الحساس، وحتى الجهات الرقابية من أجل تعزيز انضباط السوق المصرفي، والأکید أن تحقيق هذه التوصيات سيعود على المجتمع

الترشيد والتوعية المالية للمستهلك العميل وأثرهما على تعزيز الشمول المالي في الجزائر _____

الجزائري بفوائد اقتصادية واجتماعية عدد، وعلى رأسها تحفيز النمو الاقتصادي من خلال تعزيز وصول فئات المجتمع كافة إلى الخدمات المالية، وتحسين فرص الوصول بالإضافة إلى تعزيز وحماية حقوق مستهلكي الخدمات والمنتجات المالية.

وعلى هذا الأساس، ومن أجل تحقيق الأهداف والمساوي أعلاه، والمتمثلة أساسا في تعزيز الترشيح والتنقيف المالي للعملاء المستهدفين بالشمول المالي، يمكننا أن نوصي في ختام هذه الورقة البحثية بالتوصيات التالية:

- نشر الثقافة المصرفية بين العملاء المستهلكين ومراعاة قلة خبراتهم، وتمكينهم من إدراك حقوقهم وواجباتهم، بما يساهم في تعزيز الشمول المالي، ويؤدي بالنتيجة إلى تنمية الاقتصاد من خلال تعبئة المدخرات الوطنية، وأيضا تحقيق أهداف البنك المركزي على المدى الطويل الأجل.

- تصميم الحملات الترويجية المدروسة الموجهة إلى مختلف شرائح المجتمع الجزائري بهدف تزويد العملاء بالمعلومات الكافية والواقفية عن الخدمات المصرفية، خصوصا الحديثة منها وطرق استخدام التكنولوجيا المرافقة لها. كما يمكن للبنوك ترشيح العميل المستهلك وتوعيته ماليا باستخدام وسائل الإعلام والإنصال، بما فيها إنشاء دورية متخصصة أو خلية أو مركز بحث في الدراسات المالية والمصرفية.

- تحسين بيئة تقديم الخدمات المصرفية عبر إدخال العاملين في المصارف بدورات تدريبية على كيفية حسن التعامل مع المستفيدين من هذه الخدمات باعتبارهم زبائن يتوقف نشاط المصرف وتطوره عليهم.

- تشجيع ودعم إنشاء المصارف وأسواق رأس المال الإسلامية، إضافة إلى تشجيع فتح شبائيك المعاملات الإسلامية في غيرها من البنوك، وتأطيرها بموظفين مؤهلين لترشيح وتوعية العملاء وهذا كفضيل بتغيير المكون الفكري والمواقف والإتجاهات لدى بعض المتعاملين الراضين للتعامل مع المصارف ذات الإتجاه الربوي مما سيوسع بلا شك الوعاء الإيدخاري المحلي ويعزز الشمول المالي.

- استشارة الهيئات المعنية غير الحكومية كمنظمات حماية المستهلك وإشراكها في تطور السياسة المتعلقة بحماية وتعليم المستهلك المالي تعزيزا لحماية وتوعية المستهلك في المجال المالي، وتمكينه من اتخاذ قرارات مالية تلائم احتياجاته.

- تضمين قانون حماية المستهلك أحكاما جديدة تحمي العميل المستهلك، بما يتماشى مع تطور وتعقيد القطاع المصرفي.

الهوامش:

1 - "بنوك الظل هي عبارة عن وسطاء ماليين يؤدون عمليات خارج النظام البنكي التقليدي، أي خارج الموازنة في إطار تمويل الإقتصاد العالمي، من شأن تلك العمليات أن تشكل مصدر خطر نظامي سيما وأنها لا تخضع للرقابة". من أجل الإستفاضة حول هذا الموضوع راجع: الشرنه سعيد، دور بنوك الظل في الأزمة المالية لسنة 2008، مجلة دراسات في الإقتصاد والتجارة والمالية، مخبر الصناعات التقليدية لجامعة الجزائر 03، المجلد 06 (العدد 01)، سنة 2017، ص 177.

2 - "Dans le monde de la finance, on distingue le système bancaire classique du « shadow banking ». Cette finance de l'ombre, ou finance fantôme, n'est rien de moins qu'une finance parallèle. Elle regroupe les opérations financières réalisées en dehors des bilans des banques. On parle aussi de finance « déstructurée », Jean-François Faure, Quels sont les risques du shadow banking sur l'économie ? Article publié sur le site /, <https://www.loretlargent.info/>, consulté le 06/10/2020 à 18h33..

3 - سمير عبد الله (باحث رئيسي)، حبيب حن، علي جبارين، محمد حتاوي (مساعدو البحث)، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس)، القدس ورام الله، تم تنفيذ الدراسة بالتنسيق والتعاون مع وحدة إدارة مشروع بناء الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي، وبتنسيق من الوكالة الألمانية للتنمية "GIZ" من خلال مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي "AFT"، سنة 2016، ص 1 و 2.

4 - التقرير السنوي الصادر عام 2020 عن مبادرء الشمول المالي للمنطقة العربية (FIARI) (إنجازات عام 2020)، الصادر عن مبادرء الشمول المالي للمنطقة العربية، الدائرء الاقتصادية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي- الإمارات العربية المتحدة، ص 07.

5 - تجدر الإشارة إلى أن قانون النقد والقرض 90-10 الملقى قد سبق وعرف بمقتضى مادته 14 البنوك التجارية على أنها: "أشخاص معنوية مهمتها العادية والرئيسية إجراء العمليات الموصوفة في المواد من 110 إلى 113 من هذا القانون"، وعكسه فإن الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض لم يعط تعريفا واضحا للبنك وكذا المؤسسات المالية، وبذلك يبقى التأكيد على أن البنك هو شخص معنوي يتخذ الأعمال المصرفية مهنة معتادة له.

6 - يقصد بالمؤسسات المالية الرسمية، المصارف ومكاتب البريد وشركات التمويل الصغير وجمعيات واتحادات الإئتمان، وغيرها من الشركات المالية والمصرفية المرخصة من قبل السلطات الإشرافية. نقلا عن هامش محمد يسر برنيه، توسيع فرص الوصول للتمويل والخدمات المالية في الدول العربية ودور المصارف المركزية، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي، ورقة قدمت في إجتماع الدورء السادسة والثلاثين لمجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية والتي عقدت في الكويت في 01 أكتوبر 2012، متاح على الرابط، <http://www.amf.org.ae>، ص 1.

7 - عرف الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض الصادر بتاريخ 26 أوت 2003 (ج ر ع 52، مؤرخ في 27 أوت 2003) بنك الجزائر على أنه: "بنك الجزائر هو مؤسسة وطنية تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي، ويعد تاجرا في علاقاته مع الغير ويحكمه التشريع التجاري مالم يخالف ذلك لأحكام هذا الأمر.

ويتبع قواعد المحاسبة التجارية ولا يخضع لإجراءات المحاسبة العمومية ومراقبة مجلس المحاسبة". وتجدر الملاحظة أن البنوك عادة ما يعودون إليه عندما يحتاجون إلى السيولة، فهو يقوم بإعادة تمويل البنوك عند الضرورة، كما يقوم بتقديم التسيقات الضرورية للحكومة في إطار القوانين والتشريعات الساندة، ومن جهة أخرى يجب أن تخضع المؤسسات المالية البنكية إلى اللوائح والتوجيهات التي يصدرها"، أنظر الطاهر لطرش، تقنيات

- البنوك- دراسة في طرق استخدام النقود من طرف البنوك مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السابعة، سنة 2010، ص 11.
- 8 - غالباً ما يتداخل استخدام مصطلح " الوصول أو النفاذ إلى التمويل" "Access to Finance" ومصطلح "الشمول المالي" "Financial Inclusion" للدلالة على المعنى ذاته، محمد يسر برنييه، توسيع فرص الوصول للتمويل والخدمات المالية في الدول العربية ودور المصارف المركزية، مرجع سابق، ص 1.
- 9 - بدر شحدهُ حمدان، ماجد أبو دية، أثر الإشتغال المالي على التنمية الاقتصادية في فلسطين، مجلة الإقتصاد والمالية، المجلد 4، العدد 2، سنة 2018، ص 179.
- 10 - سيف الإسلام خميس عبد الخالق قفيشة، واقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية في فلسطين، مذكرو ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، فلسطين، السنة الجامعية 2020، ص 2.
- 11 - يصف تقرير تحالف الشمول المالي (AFI) للعام 2015 (ص 3) المنظمة بأنها: " شبكة يملكها الأعضاء مع رؤيا لجعل الخدمات المالية أسهل وصولاً للأشخاص المحرومين من الحصول على الخدمات البنكية أو الخدمات المالية الأخرى، ولجعل هذه الرؤيا حقيقة واقعية، إعتمدت AFI نهجاً تعاونياً فريداً يسمح لأعضائها وضع جدول أعمال خاص بهم، والاستفادة القصوى من تبادل الخبرات بين الأعضاء بهدف تطوير سياسة الإصلاحات العملية والمجربة التي تعزز الشمول المالي". للإستفاضة في هذا الجانب أنظر: تقرير الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي في فلسطين، 2018-2025، ص 08، متاح على الرابط الإلكتروني <https://www.pcma.ps/News>.
- 12 - سمير عبد الله (باحث رئيسي)، حبيب حن، علي جبارين، محمد حتاوي (مساعد والبحث)، الشمول المالي في فلسطين، مرجع سابق، ص 16.
- 13 - حنين محمد بدر عجور، دور الإشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الإجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة)، الجامعة الإسلامية - غزة- كلية التجارة، مذكرو ماجستير، السنة الجامعية 2017، ص 2.
- 14 - صورية شني، السعيد بن لخصر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والحاسبة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، المجلد 03، العدد 02، سنة 2018، ص 106.
- 15 - محمد طرشي، انساعد رضوان..عبو عمر، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 01/العدد 01، سنة 2019، ص 121.
- 16 - حنين محمد بدر عجور، دور الإشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الإجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة) مرجع سابق، صفحة 20.
- 17 - سيف الإسلام خميس عبد الخالق قفيشة، مرجع سابق، ص 15.
- 18 - ماجد محمود محمد أبو دية، دور الإنتشار المصرفي والإشتغال المالي في النشاط الإقتصادي الفلسطيني، مذكرو ماجستير، جامعة الأزهر، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، قسم الإقتصاد، السنة الجامعية 2016، ص 122.
- 19 - عن الملتقى العلمي الوطني المعنون ب: "صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية"، المنظم من طرف مخبر التنمية المحلية المستدامة، ومخبر الإقتصاد الكلي والمالية الدولية ومخبر الإقتصاد التطبيقي في التنمية، جامعة يحي فارس بالمدية، الجزائر، المنعقد بتاريخ 28 سبتمبر 2019.
- 20 - التقرير السنوي الصادر عام 2020 عن مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية *FIARI*، مرجع سابق، ص 17.

- 21 - القانون رقم 09-03 متعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج.ر ع 15، مؤرخ في 08/03/2009، ص 12.
- 22 - لقد كشفت الحقائق أن غياب الوعي المصرفي لدى المستهلكين لا محالة يزيد من حدة الهوة في المعلومات بين المستهلك كطرف ضعيف في العقد والمصرف المحترف، وهو الواقع الذي يلحق أضرارا معتبرة بمصالح المستهلك المادية، وعليه ومن أجل إعادة الثقة العامة بالنظام المالي في العالم، وفي هذا المجال قام البنك الدولي عام 2010 بالتعاون مع (CGAP Consulative Group to Assist The Poor) وهي مجموعة تضم 34 هيئة اقتصادية رائدة في العالم تسعى إلى تطوير الأوضاع المالية في كافة الدول)، بإعداد دراسة اعتبرت الأولى من نوعها، تناولت 140 دولة في العالم حول حماية المستهلك في خدمات الإقراض والإيداع، تبين من خلالها غياب دور السلطات في تشريع القوانين المعنية أو في تطبيقها إن وجدت..أنظر غادة رياض حرب، حماية المستهلك في القطاع المصرفي (دراسة مقارنة)، رسالة لنيل دبلوم الدراسات العليا في قانون الأعمال، الجامعة اللبنانية، كلية الحقوق والعلوم السياسية والإدارية، السنة الجامعية 2019، ص 03.
- 23 - بوالكور رفيقة، الإلتزام بإعلام الزبون المستهلك في مجال القروض البنكية، مجلة دفاثر السياسة والقانون، العدد 18، سنة 2018، ص 12.
- 24 - انظر في الإلتزام بالإعلام بوجه عام؛ أهم المراسيم هو المرسوم التنفيذي رقم 13-378 يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، الصادر بتاريخ 09 نوفمبر 2013، ج.ر عدد 58، مؤرخ في 18 نوفمبر 2013، المرسوم التنفيذي رقم 06-306 المحدد للعناصر الأساسية لل عقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية، ج.ر عدد 56، مؤرخ في 11 سبتمبر 2006، المرسوم التنفيذي رقم 09-65 المحدد للكيفيات الخاصة المتعلقة بالإعلام حول الأسعار المطبقة في بعض قطاعات النشاط أو بعض السلع والخدمات المعينة، ج.ر ع 10، مؤرخ في 11 فيفري 2009.
- 25 - فاطمة الزهراء بوقطة، المسؤولية المدنية للبنك المقرض في مواجهة العميل، مجلة أبحاث قانونية وسياسية، العدد الثالث، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر، ص 147.
- 26 - المرجع السابق، ص 147.
- 27 - لقد صدر القرار رقم 8/2013 عن محكمة التمييز المدنية في بيروت بتاريخ 12/02/2013 مؤكدا أن المهام في قسم إدارة المعاملات المركزية تركز على عنصري الثقة والاختصاص في إرشاد المستهلك إلى السبل المفيضة لإستثمار أمواله المودعة لدى المصرف. أنظر غادة رياض حرب، حماية المستهلك في القطاع المصرفي (دراسة مقارنة)، مرجع سابق، ص 37.
- 28 - بوالكور رفيقة، الإلتزام بإعلام الزبون المستهلك في مجال القروض البنكية، مرجع سابق، ص 14.
- 29 - عقد تقديم المشورة هو ذلك الذي يبرم بين طرفين، الإستشاري والعميل من أجل أن يحصل هذا الأخير على إستشارة من شأنها أن توجهه لإتخاذ قراره بالتصرف أو عدم التصرف، وبمعنى آخر يقصد بعقد المشورة بأنه، "العقد الذي يتعهد فيه المهني أن يقدم بمقابل إستشارات لغير المتخصص في فرع من فروع المعارف الفنية العلمية يكون من شأنها أن يستند عليها غير المتخصص في إتخاذ قراره"، بن عديدة نبيل، الإلتزام بالإعلام وتوابعه في مجال قانون الإستهلاك مرجع سابق، ص 246.
- 30 - ومثال ذلك تحذير الزبون المقترض إذا كان مبلغ القرض لا يتناسب مع مركزه المالي على إعتبار أن المركز المالي للزبون المقترض يعد الضمان الذي يبرر قدرته على دفع مبلغ القرض في المستقبل، فهو من يحدد مستوى

ملاءته المالية. أنظر أ. بوالكور رفيقة، الإلتزام بإعلام الزبون المستهلك في مجال القروض البنكية، مرجع سابق، ص 20.

31 - المرجع السابق، ص 250.

32 - أحلام زعلاني، حدود مبدأ التدخل في القانون البنكي، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 01، كلية الحقوق، بن عكنون، السنة الجامعية 2010، 2011، ص 34.

33 - الأمر رقم 10-04 المؤرخ في 26 أوت 2010، الذي يعدل ويتم الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 والمتعلق بالنقد والقرض، ج.ر عدد 50، المؤرخ في 01 سبتمبر 2010.

34 - المرسوم التنفيذي رقم 15-114 مؤرخ في 12 ماي 2015، يتعلق بشروط وكيفيات العروض في مجال القرض الإستهلاكي، ج.ر ع 24 المؤرخ في 13 ماي 2015.

35 - النظام رقم 20-01، المؤرخ في 15 مارس 2020، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بشروط البنوك المطبقة على العمليات المصرفية، ج.ر عدد 16، المؤرخ في 24 مارس 2020.

36 - مجيب حسن محمد، الوعي المصرفي وأثره على تطور الخدمات المصرفية-دراسة ميدانية على مصرف الجمهورية خلال عام 2017، مجلة جامعة صبراتة العلمية، العدد الثاني، سنة 2017، ص 45.

37 - نبذة عن حماية المستهلك المالي، عن الموقع الإلكتروني للبنك المركزي الأردني، ص 332.

<https://www.cbj.gov.jo/Pages/viewpage.aspx?pageID=135>.

38 - دليل حماية المستهلك، الصادر عن البنك المركزي العراقي، صفحة 09، من الموقع الإلكتروني للبنك،

<https://www.cbi.iq/iq>

39 - المرجع السابق، ص 18.

40 - مجموعة من التعليمات الصادرة من البنك المركزي والموجهة إلى البنوك في مجال تعزيز وتنمية الشمول المالي، وهي تعليمات موجودة على الموقع الرسمي لبنك الجزائر: <https://www.bank-of-algeria.dz/>

- التعليمات رقم 01-2018 المؤرخة في 14 فيفري 2018 والمتعلقة بتنمية الشمول المالي.

- التعليمات رقم 02-2018 المؤرخة في 19 جوان 2018 والمتعلقة بالتدابير التكميلية في مجال الشمول المالي فيما يخص ادخار الأفراد بالعملة الصعبة.

- التعليمات رقم 03-2018 المؤرخة في 28 جوان 2018 والمتعلقة بالشروط العامة الملزمة في العمليات البنكية.

41 - *Toute personne physique ou morale domiciliée en Algérie, ne disposant pas d'un compte de dépôt en monnaie nationale, a droit à l'ouverture d'un tel compte dans une banque*, article 02 de l'instruction N°03-2012 du 26 décembre 2012 fixant la procédure relative au droit au compte.

42 - هو أحدث البنوك في الجزائر وانبثق من القرض الشعبي الجزائري، وقد تأسس بموجب المرسوم 85-85 المؤرخ في 30/04/1985، برأسمال قدره نصف مليار دج، ليرتفع رأسماله إلى 36.8 مليار دج سنة 2016، مقره الرئيسي في

إسطاوالي-ولاية الجزائر- وهو بنك ودائع مملوك للدولة وخاضع للقانون التجاري، ويتولى كل العمليات المألوفة لبنوك الودائع (حسابات جارية وتوفير، إقراض، ضمانات، خدمة متفرقة). لكنه يخدم بالدرجة الأولى فعاليات العامة المحلية، قروض قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل، تمويل عمليات التصدير والإستيراد، ويبلغ عدد وكالات بنك التنمية المحلية 152 وكالة موزعة عبر التراب الوطني.

43 - وكما ينبغي الإشارة إليه هذا الدليل قد صدر كثر مرة لسعي البنوك الجزائرية لدعم الشمول المالي تشجيعا للإدخار وكأداة تثقيفية وتوعوية لربائهن المصارف بما يشتمل عليه من عرض للحقوق والواجبات التي تحسن

- مستوى المصارف، وتساهم في الإرتقاء بالعملية التثقيفية ماليا وقانونيا للزبائن في معاملاتهم المصرفية. دليل بنكي يمكن تحميله عبر الموقع الإلكتروني: <https://www.bdl.dz>
- 44 - النظام رقم 02-2020، المؤرخ في 15 مارس 2020، المحدد للعمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية وقواعد ممارستها من طرف البنوك والمؤسسات المالية، ج.ر عدد 16، المؤرخ في 24 مارس 2020.
- 45 - النظام رقم 18-02 المتضمن لقواعد ممارسة العمليات المصرفية المتعلقة بالصيرفة الإشتراكية من طرف المصارف والمؤسسات المالية، ج.ر عدد 73، المؤرخ في 09 ديسمبر 2018.
- 46 - ذلك أن أهم ما يميز المصرف الإسلامي عن التقليدي إستبعاده التعامل بالفائدة، لإعتبار هذه الأخيرة من قبيل الربا الذي أجمع الفقهاء على تحريمه مراعاةً منها لأحكام الشريعة الإسلامية، للإستفاضة أكثر في الموضوع: أنظر عبدلي حبيبة، عبدلي وفاء، عبدلي هالة، الصيرفة الإسلامية في الجزائر" واقع وتحديات"، مجلة الحقوق والعلوم السياسية جامعة خنشلة، المجلد 07، العدد 02، سنة 2020، ص 69.
- 47 - رامي يوسف عبيد، أثر الخدمات المالية الإسلامية على الشمول المالي في الدول العربية، تقرير رقم 128 صادر عن أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي، أبوظبي - دولة الإمارات العربية المتحدة، سنة 2019، متاح على الرابط الإلكتروني: <http://www.amf.org.ae> ص 02.
- 48 - عبدلي حبيبة، عبدلي وفاء، عبدلي هالة، الصيرفة الإسلامية في الجزائر" واقع وتحديات"، مرجع سابق، ص 66.
- 49 - المرجع السابق، ص 66.
- 50 - ويتعلق الأمر بالمنتجات الآتية: المرابحة؛ المشاركة؛ المضاربة؛ - الإجارؤ؛ - السلم؛ - الإستصناع؛ - حسابات الودائع؛ - الودائع في حسابات الإستثمار.

