

دور البنوك العمومية في تعزيز الشمول المالي – دراسة تطبيقية في البنوك العمومية الجزائرية

The Role of Public Banks in Enhancing Financial Inclusion - Applied Study in Algerian Public Banks

محمد أمين زاخ¹، محمد يونس²

¹طالب دكتوراه، مخبر الجغرافيا الاقتصادية والتبادل الدولي، المركز الجامعي عبد الله مرسلتي بتيبازة،

الجزائر، zaikh.amine@cu-tipaza.dz

²أستاذ محاضر "أ"، مخبر الجغرافيا الاقتصادية والتبادل الدولي، المركز الجامعي عبد الله مرسلتي بتيبازة،

الجزائر، m.younsi@mesrs.dz

تاريخ النشر: 1.9.2022

تاريخ القبول: 25.5.2022

تاريخ الاستلام: 6.4.2022

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الشمول المالي وأهم أبعاده ومؤشرات قياسه، كما تطرقت للبنوك العمومية من خلال إبراز مساهمتها في تحسين الشمول المالي، ولمعرفة هذا الدور تناولت الدراسة البنوك العمومية الجزائرية، ولتحقيق أهداف الدراسة ونظرا للظروف الصحية السائدة في العالم جراء جائحة كورونا تم تصميم استبانة الكترونية وزعت على عينة الدراسة المتمثلة في عملاء البنوك العمومية الجزائرية، كما تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية (Spss) لتحليل الاستبيان الذي تمكنا من خلاله الإجابة على إشكالية الدراسة.

ولقد توصلت الدراسة إلى أن البنوك التجارية العمومية الجزائرية تساهم وبشكل كبير في تحسين الشمول المالي، حيث تعتبر البنوك التجارية القناة التقليدية الرئيسية لتحقيق الشمول المالي الذي بدوره يؤدي لتحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي المستدام.

كلمات مفتاحية: الشمول المالي، الخدمات المالية، التنقيف المالي، البنوك

العمومية.

تصنيف JEL : G21، G28، R51، P34.

Abstract:

This study aims to identify the concept of financial inclusion and its most important dimensions and indicators of its measurement. It also touched upon public banks by highlighting their contribution to improving financial inclusion. An electronic questionnaire was distributed to the study sample represented by clients of Algerian public banks. The statistical packages program (Spss) was also relied on to analyze the questionnaire through which we were able to answer the problem of the study.

The study found that the Algerian public commercial banks contribute significantly to improving financial inclusion, as commercial banks are the main traditional channel for achieving financial inclusion, which in turn leads to sustainable economic and social growth.

Keywords: Financial inclusion; financial service; financial education; Public banks.

Jel Classification Codes: G21, G28, R51, P34.

المؤلف المرسل: محمد أمين زاخ، الإيميل: zaikh.amine@cu-tipaza.dz

1. مقدمة:

تلعب البنوك التجارية دورا رئيسيا في التنمية الاقتصادية في أي بلد من بلدان العالم، لذا حرصت الحكومات والمنظمات المالية الدولية على تسهيل الوصول للخدمات المالية وتبسيطها لا سيما للفئات الضعيفة والمحرومة والفئات ذات الدخل المنخفض خصوصا في البلدان النامية، وهذا ما يسمى بالشمول المالي.

والشمول المالي يهدف لترسيخ الثقافة المالية وتعزيز حصول الأفراد المستبعدين من النظام المالي لخدمات القطاع المالي، كما أن الوصول للمالي يمكن أن يحسن الوضع المالي للمستو بالمعيشة للفقراء والمحرومين لهذا فقد أصبح من أولويات السياسة في مختلف البلدان، وتختلف تجارب الدول في تحقيق الشمول المالي، لأن هذا يعتمد على حجم العمق المالي للنظام البنكي ومستوى الوعي البنكي لمواطنيها.

لذلك، تسعى البنوك لتحقيق الشمول المالي من خلال الابتكار منتجات مالية جديدة تتجاوز تلك التقليدية السائدة وتهدف الى جذب مختلف العملاء بتوفير خيارات أكبر وتكاليف أقل، مع توفير التدريب والتكوين لعمال القطاع البنكي لأداء عملهم بأكثر احترافية. وفي بحثنا هذا سنتناول البنوك التجارية العمومية ودورها في تعزيز الشمول المالي وسنخصص بالدراسة البنوك التجارية العمومية الجزائرية.

ومن خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما هو دور البنوك التجارية العمومية في تعزيز الشمول المالي؟

وللإجابة على هذه الإشكالية ومعالجة موضوع الدراسة والاحاطة بجميع جوانبه،

ارتأينا تقسيمه الى ثلاث محاور رئيسية تتمثل في:

المحور الأول: الإطار النظري للبنوك العمومية والشمول المالي

المحور الثاني: علاقة البنوك العمومية والشمول المالي

المحور الثالث: التحليل الإحصائي واستنتاجات الدراسة

1.1 أهداف البحث:

تسعى الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- التعرف على مفهوم البنوك العمومية وأهدافها.

- التعريف بالشمول المالي وأهم مؤشرات قياسه.

- إبراز مساهمة الخدمات المالية للبنوك العمومية في تعزيز الشمول المالي ومنه الاستقرار المالي والاقتصادي.

- التعرف على واقع الشمول المالي وآلياته في البنوك كعينة الدراسة وتبيان أهميته وأثره على عملائك.

2.1 منهجية البحث:

بغية الإجابة على الإشكالية المطروحة، تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلاءم وطبيعة الموضوع كما أنه أسلوب مناسب لوصف كل متغيرات الدراسة والمتمثلة في البنوك العمومية والشمول المالي، وكذا وصف وتحليل العلاقة السببية بينهما، أي دور البنوك العمومية في تعزيز الشمول المالي، كما سنعتمد على دراسة حالة البنوك العمومية التجارية في الجزائر حول معدلات إصدار الصكوك الإسلامية والصكوك الإسلامية الخضراء وأهم الدول المهيمنة فيها.

2.2 الإطار النظري للبنوك العمومية والشمول المالي:

مصطلح الشمول المالي هو تعبير معاكس للإقصاء أو الاستبعاد المالي، وقد مر بمراحل متباينة ومتسارعة للوصول الى المفهوم الحالي.

1.2 تعريف الشمول المالي:

يقصد بالشمول المالي إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده وبالأخص المهمشة منها، وذلك من خلال القنوات الرسمية من حسابات بنكية والتوفير، وكذا خدمات الدفع والتحويل، وخدمات التأمين، وخدمات التمويل والائتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملاءمة وبأسعار منافسة وعادلة. ذلك بالإضافة الى العمل على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتشجيع تلك الفئات على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم لتفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لأي من جهات الرقابة والإشراف التي تفرض أسعار مرتفعة نسبيا مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات تلك القنوات للخدمات المالية والبنكية (بنك الجزائر).

والشمول المالي يعني أن الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم كالمعاملات، المدفوعات، المدخرات، الائتمان والتأمين ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة (The World Bank, n.d.).

ويطلق على الشمول المالي مصطلح التمويل الشامل وهو مفهوم يهدف إلى تعميم المنتجات والخدمات المالية والبنكية بتكاليف معقولة على العدد الأكبر من المجتمعات، والمؤسسات، والأفراد، خصوصا شرائح الدخل المنخفض في المجتمع، على عكس الإقصاء المالي الذي يستثني هذه الشرائح، كما يتطلب الشمول المالي توافر القدرة لدى الأفراد والمؤسسات على الحصول على الخدمات المالية واستخدامها بفعالية وبطريقة مسؤولة. والشمول المالي لا يتحقق من دون التنقيف المالي، فالمستهلك الواعي يعتبر أكثر إدراكا للمخاطر والمكاسب المرتبطة بالمنتجات المالية وأكثر وعيا لحقوقه وواجباته (اتحاد المصارف العربية، 2016)

مما سبق يمكننا القول أن الشمول المالي يمثل إمكانية الأفراد والمؤسسات من مختلف المستويات الاجتماعية والدخلية والمناطق الجغرافية من الوصول والاستفادة من المنتجات والخدمات

دمت المالية ذات الجودة المناسبة والمقدمة من المؤسسات المالية الرسمية بطريقة سهلة ومستدامة وشفافة وبتكلفة مقبولة وفي ظلال بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة.

2.2 أبعاد الشمول المالي:

تعددت أبعاد الشمول المالي وتوسعت وهذا مع التطورات التي عرفها مفهوم الشمول المالي، وتختلف أبعاد الشمول المالي حسب المنظور الذي تتبناها كدراسة، فحسب البنك الدولي تتمثل أبعاد الشمول المالي في: استخدام الحسابات البنكية، والادخار، والاقتراض، والمدفوعات، والتأمين. في حين اعتمدت تحالف الشمول المالي سنة 2012 في مؤتمر لوس كابوس لثلاثة أبعاد أساسية للشمول المالي تتمثل في: سهولة الوصول إلى

الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، وتعزيز جودة الخدمات المالية، وفي إطار دراستنا هذه التي تتناول دور البنوك التجارية العمومية في تعزيز الشمول المالي سنبنى الأبعاد التي أقرتها منظمة الشراكة العالمية للشمول المالي وهي: الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، وجودة المنتجات والخدمات المالية وجودة تقديمها.

1.2.2 الوصول للخدمات المالية:

يشير الوصول للخدمات المالية إلى القدرة للأفراد على استخدام الخدمات المالية دون عوائق من المؤسسات الرسمية، مع الأخذ بعين الاعتبار تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب بنكي لدى المؤسسة مثل تكلفة فتح الحساب القرب من نقاط الخدمات البنكية، ويمكن الحصول على البيانات المتعلقة بالوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية (شبي و بن لخضر ، 2019، صفحة 109).

والوصول يعني امتلاك الأفراد

خيار استخدام الخدمات والمنتجات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية النظام المالي الرسمي، بسهولة ودون عوائق.

2.2.1 استخدام الخدمات المالية:

يشير استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤس سات القطاع البنكي والمؤسسات المالية الرسمية، من خلال تحديد مدى استخدام الخدمات المالية التي يبتطلبها جميع بيانات حول مدى انتظام تواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة (فلاق ، سوداني ، و حمدي، 2021، صفحة 282).

إذن بعد الاستخدام يرمز إلى الاستخدام الفعال للمنتجات المالية، ويتعلق ذلك بانتظام وتكرار استخدام هذه المنتجات المقدمة في النظام المالي الرسمي.

3.2.1 جودة المنتجات والخدمات المالية:

تمثل الجودة جميع فوائدها وتكاليفها المنتج (الشحادة، قاسم، و الرفاعي، 2020، صفحة 11)، ويمكن تعريف الجودة علأنها بعد تقييم كيفية تلبية الخدمات المالية لاحتياجات مستخدميها من زوايا مختلفة

ة، بما في ذلك القدرة على تحمل التكاليف والراحة والمعاملة العادلة والاختيار والجوانب الأخرى المتعلقة بحماية المستهلك والتعليم المالي اليوم مجالاً آخرى (AFI, 2019, p. 04).

وبصفة عامة فإن جودة المنتجات والخدمات المالية تعد بعدا غير مباشر حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية المقدمة مثل الشفافية والثقافة المالية للمستهلك وتكلفة الخدمات وغيرها، سنتطرق لكل هذا فيما يلي:

3.1 مؤشرات الشمول المالي:

خلال اجتماع قادة مجموعة العشرين G20 في مدينة كان سنة 2011 تم الاتفاق على ضرورة استحداث منظمة عالمية تهتم بشؤون الشمول المالي، فتم انشاء الشراكة العالمية للشمول المالي (GPFI) بهدف تعزيز الشمول المالي العالمي والتي كان لها الفضل فيما بعد في تطوير مجموعة من المؤشرات أكثر شمولاً لتعزيز فهم الشمول المالي، وحسب (GPFI) يقاس الشمول المالي بثلاثة أبعاد هي:

الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية وجودة المنتجات وتقديم الخدمات.

وضعت (GPFI) التابعة لمجموعة العشرين مجموعة أساسية من المؤشرات لتغطي الأبعاد الثلاثة وتوفر نظرة ثاقبة حول جوانب الوصول والاستخدام والجودة، ورغم أنها لا توضع حلولاً لجميع المشاكل التي تعترض قياس الشمول المالي إلا أنها مثلت بداية مهمة وغطت مجموعة أساسية ومهمة من المؤشرات يستعان بها في قياس الشمول المالي في دول العالم، وتستخدم بياناتها للمقارنة بينها، سنتطرق لها حسب كل بعد فيما يلي وهذا حسب آخر تحديث للشراكة العالمية للشمول المالي سنة 2016:

1.3.1 الوصول للخدمات المالية:

توجد عدة مؤشرات لقياس الشمول المالي ضمن بعد الوصول من أهمها كما أقرتها الشراكة العالمية للشمول المالي:

أ- نقاط الخدمة: تقاس بعدة مؤشرات أهمها:

- عدد الفروع لكل 100 000 بالغ وتقاس سنوياً.

- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100 000 بالغ وتقاس سنوياً.

- عدد وكلاء البنوك والمؤسسات الأخرى التي تقبل الودائع، وكذلك الكيانات المتخصصة مثل مشغلي تحويل الأموال وصدي النقود الإلكترونية، وتقاس سنوياً.

- عدد نقاط الخدمات المتنقلة لكل 100 000 بالغ وتقاس سنوياً.

- عدد محطات نقاط البيع (POS) لكل 100 000 بالغ، وتقاس سنوياً.

- النسبة المئوية للبالغين من سن 15 سنة فما فوق الذين لديهم إمكانية الوصول إلى هاتف أو جهاز محمول أو الوصول إلى الإنترنت في المنزل، وتقاس كل ثلاث سنوات.

ب- ملكية بطاقات الائتمان: أهم مؤشر لها هو عدد بطاقات السحب الآلي لكل 1000 بالغ، وتقاس سنوياً.

ج- نقاط خدمة المؤسسة: أهم مؤشر هو النسبة المئوية للشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها نقطة بيع (POS)، وتقاس كل ثلاث إلى خمس سنوات.

2.3.1 استخدام الخدمات المالية:

- هناك عديد من المؤشرات لبعدها استخدام سنذكر أهمها وفقا للفئات التالية:
- أ- البالغون الذين لديهم حساب: ويحسب من خلال النسبة المئوية للبالغين فوق 15 سنة الذين يبلغون عن امتلاكهم حسابا (بأنفسهم أو مع شخص آخر) مع مؤسسة مالية رسمية، ويقاس كل ثلاث سنوات.
- ب- عدد الحسابات: من أهم مؤشرات:
- عدد الودائع لكل 1000 بالغ.
 - عدد حسابات النقود الإلكترونية لكل 1000 بالغ.
 - عدد المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول لكل 100 000 بالغ.
- ج- البالغون الذين لديهم امتيازات مالية: من أهم المؤشرات:
- النسبة المئوية للبالغين فوق 15 سنة الذين لديهم مقر ضواحد على الأقل مستحق من بنك أو مؤسسة مالية رسمية أخرى، وتحسب كل ثلاث سنوات.
- قروض غير مسددة (حالية) لكل 1000 بالغ، وتحسب سنويا.
- د- البالغون الذين لديهم تأمين: ويمثل حاملو وثائق التأمين لكل 1000 بالغ (التأمين على الحياة وغير ذلك)، وتحسب سنويا.
- هـ- المعاملات غير النقدية: تمثل معاملات التجزئة غير النقدية لكل 1000 بالغ، وتشمل: عدد الشيكات المقدمة لهذه المعاملات، والتحويلات الائتمانية، والخصم المباشر، ومعاملات بطاقات الدفع (بطاقات الدفع، وبطاقات الائتمان)، والمدفوعات عن طريق أوتوماتا النقود الإلكترونية (أدوات النقود الإلكترونية القائمة على البطاقات، ومنتجات النقود عبر الهاتف المحمول، ومنتجات النقود عبر الإنترنت).
- و- طرق ووسائل الدفع: ويمكن تمييز أهم المؤشرات حسب الطرق أو الوسائل المتبعة للدفع والمعاملات من طرف البالغين كما يلي:
- البالغون الذين يستخدمون المدفوعات الرقمية: ويمثل النسبة المئوية للبالغين فوق 15 سنة الذين يستخدمون حسابات معاملات (مع بنك أو مؤسسة مالية رسمية أخرى) لإجراء أو تلقي مدفوعات مالية رقمية، ويحسب كل ثلاث سنوات.
 - الدفع باستخدام الهاتف المحمول (منحساب): ويمثل النسبة المئوية للبالغين فوق 15 سنة الذين يستخدمون الهاتف المحمول للدفع أو اتير أو إجراء عمليات شراء أو إرسال أموال أو تلقيها من صاحب (مع بنك أو مؤسسة مالية رسمية أخرى) أو مزود خدمة الأموال عبر الهاتف المحمول، وتحسب هذه النسبة كل ثلاث سنوات.
 - الدفع باستخدام الإنترنت: ويمثل النسبة المئوية للبالغين فوق 15 سنة الذين يستخدمون الإنترنت للدفع أو اتير أو شراء أو إرسال أموال عبر الإنترنت، وتحسب هذه النسبة كل ثلاث سنوات.
 - الدفع باستخدام بطاقة بنكية: ويمثل النسبة المئوية للبالغين فوق 15 سنة الذين يستخدمون البطاقات البنكية للدفع مباشرة من الحساب المرتبط بالبطاقة، وتحسب هذه النسبة كل ثلاث سنوات.

- الدفع باستخدام حساب: ويمثل النسبة المئوية للبالغين فوق 15 سنة الذين يتلقون أجور أو تحويلات حكومية إلى الحساب رسمي، وتحسب هذه النسبة كل ثلاث سنوات.
 - ي- استخدام الحساب بشكل مكثف: النسبة المئوية للبالغين فوق 15 سنة الذين يستخدمون الحساب بشكل متكرر، وتحسب هذه النسبة كل ثلاث سنوات.
 - نزعة الادخار: النسبة المئوية للبالغين فوق 15 سنة الذين ادخروا في بنك أو مؤسسة مالية رسمية أخرى في العام الماضي، وتحسب هذه النسبة كل ثلاث سنوات.
- 3.3.1 جودة المنتجات والخدمات المالية:
- على الرغم من صعوبة تقديرها لأن معظمها مؤشرات نوعية، إلا أنها تمثل عناصر مهمة يمكن الاعتماد عليها في قياس الشمول المالي وأهمها:
- أ- الثقافة المالية: وتمثل درجة المعرفة المالية يمكن الحصول عليها عن طريق الاستجواب لمعرفة الإجابات الصحيحة على الأسئلة المتعلقة بالمفاهيم المالية الأساسية، وتحسب دوريا.
 - ب- السلوك المالي: وتمثل معرفة السلوك المالي للأفراد في حالات معينة باستخدام المدخرات لتمويل الطوارئ، وتحسب كل ثلاث سنوات.
 - ج- الإفصاح: ومؤشر الإفصاح له متطلبات عديدة كاستخدام لغة بسيطة، وسعر المنتجات بطريقة واضحة، والاعلام بالحقوق والواجبات دون تزييف، ويتم حسابه سنويا.
 - د- آلية تسوية النزاعات: وهو مؤشر يعكس وجود آليات رسمية لتسوية المنازعات الداخلية والخارجية، من خلال آلية حل الشكاوى ومعالجتها من قبل المؤسسات المالية في حال النزاعات الداخلية (مع موظفي البنك بالأخص)، وآلية حصول العميل على سبل انتصاف فعال في حالة التكلفة معطرتا (وكالة إشرافية أو محقق شكاوى ومؤسسات معادلة) في حال النزاعات الخارجية (مع البنك أو المؤسسة المالية الرسمية)، وتحسب سنويا.
- هـ- حواجز الائتمان: ويهتم بأمور الحصول على الائتمان
- ويقسم دالحواجز المعلوماتية في أسواق الائتمان، وتحسب سنويا (GPFI, 2016).
- و- تكلفة الاستخدام: من أهم المؤشرات التي تقيس تكلفة الاستخدام:
- متوسط تكلفة فتح حساب تجاري أساسي.
 - متوسط تكلفة الاحتفاظ بحساب تجاري أساسي (رسوم سنوية).
 - متوسط تكلفة التحويلات الائتمانية (GPFI, 2013).
3. البنوك التجارية العمومية والشمول المالي:
- تعتبر البنوك التجارية هي القناة التقليدية الرئيسية لإدراج مبادئ تعامل البنوك مع النظام المالي الرسمي، سنقوم بتخصيص الدراسة حول نوع محدد من البنوك التجارية وهي البنوك التجارية العمومية وهذا من خلال التعرف على مفهومها وعلاقتها بالشمول المالي.
- 1.3 تعريف البنوك العمومية:
- البنك العام هو بنك يدار قانونيًا وتودع فيها الأموال العامة. تملكها وتديرها وحدة حكومية قد تكون في بعض الدول ممثلة بالولاية أو المقاطعة أو المدينة (DISB, 2018).

والبنك العام مملوك للأشخاص من خلال الحكومة متهم بالتمثيلية:
 قبيلة أو مدينة أو مقاطعة أو ولاية أو حكومة اتحادية.
 (الضرائب و غرامات الرسوم والفوائد المكتسبة)
 من الجهة الحكومية المالكة لها ومنحقر وضل الجهات الحكومية الأخرى (AFLEP, 2019).
 وفي الجزائر عرف المشرع البنوك العمومية الجزائرية على أنها بنوك تجارية تقوم بعمليات
 الوساطة البنكية والتي تتضمن تلقيا لأموال من الجمهور وعمليات
 القرض، وكذا وضع وسائل لدفع تحت تصرف الزبائن وإدارة هذه الوسائل، إضافة إلى عمليات الصرف
 والمعادن الثمينة وتوظيف القيم المنقولة والمنتجات المالية وكذا تقديم خدمات الاستشارة
 المالية (الجريدة الرسمية ، 2003).

مما سبق يمكن القول إن
 البنك العام هو شركة مصرفية مملوكة للدولة أو جهات عامة، وهو يختلف عن البنوك التجارية من حيث
 مته، ولكن أيضا في كثير من الأحيان من خلال مهام معينة تسند إليهم من قبل السلطات العامة.
 2.3 أهداف البنوك التجارية العمومية:
 باعتبارها مؤسسات مالية شأنها شأن البنوك الخاصة فهي بنوك تجارية تهدف لتحقيق
 جملة الأهداف الأساسية أهمها:
 1.2.3 الربحية:

تسعى البنوك من خلال مجلس إدارتها دوماً لتحقيق أكبر ربح ممكن للمتعاملين
 معها وازيادة ثروة المساهمين فيها
 الأسهم، وذلك من خلال توفير الأموال التي حصلت عليها من مصادر مختلفة، ويمثل حجم الأرباح التي يحققها
 البنك المعيار الأساسي لمدي كفاءته
 كما أن تحقيق أكبر قدر من الأرباح يعطي للبنك سمعة وتميز تنافسي يضمن له جذبا واستقطابا أكبر حجم من الودائع
 والعكس صحيح.
 2.2.3 السيولة:

تعني السيولة سهولة تحويل أي أصل من الأصول إلى نقد بأقصى سرعة ممكنة وبأقل خسارة أو تكلفة
 ممكنة، أما سيولة البنوك التجارية فيقصد بها قدر تهيئها لوفاء بالتزاماتها تجاه عملائهم من خلال المجابهة
 طلبات السحوبات العادية والتي مفاجئة من مصادر مختلفة.
 كما

تعرّف السيولة في البنوك التجارية بأنها قدرة البنك على مواجهة التزامات بشكلا فوريا، وذلك من خلال تحويل أي
 أصل من الأصول إلى نقد سائلا ودون خسارة في القيمة، حيث تستخدم هذه النقديّة في تلبية طلبات المودعين للسحب من ودائعهم
 أو تقديم الائتمانات في شكل قروض أو سلفيات لخدمة المجتمع.
 3.2.3 الأمان:

يقصد بالأمان مدي كفاية ترأس المال
 البنوك كإمتصاص الخسائر الناتجة عن التوظيف أو تلك الناتجة عن الأخطاء المالية الأخرى، وأيضا العمل على
 بقاء البنوك واستمرار نشاطه (نجار، 2014، الصفحات 21-22)،
 وبخصوص أمان المودعين على إدارة البنوك أن تراعى مديا المساس بودائعهم، وذلك بتحديد حد أقصى للخسائر التي
 يمكن أن يتحملها في نشاطها المعتاد،

أما بالنسبة لأزمات البنوك فهو يعنيد بشفقة إدارة البنوك بالتسهيلات البنكية التي تمنحها سوف يتم تسديد هافيتواريا مستحقاقها المحددة، لئلا يقرضها مجدداً والحصول على أكبر عائد ممكن (عرا ف، 2020، صفحة 21).

3.3 البنوك التجارية العمومية والشمول المالي:

تلعب البنوك المركزية والهيئات التنظيمية الأخرى دوراً مهماً في تعزيز الشمول المالي من خلال وضع قوانين وتشريعات لتيسير المعاملات البنكية وتقنين القنوات غير الرسمية للقضاء على السوق الموازية، ونشر الثقافة المالية بين الأفراد وتحسين البنية التحتية المالية، والبنوك التجارية عمومية كانت أم خاصة فإنها تخضع لسلطة البنوك المركزية وتعمل ضمن السياسة التي تحددها، لذا فهي تعمل على تعزيز الشمول المالي الذي أصبح من أولى الأولويات خصوصاً بعد أزمة جائحة كوفيد 19، حيث أصبح موضوع تعزيز مفهوم الشمول المالي يحظى باهتمام متزايد وهذا ضمن ركائز نذكر أهمها:

1.3.3 دعم البنية التحتية المالية:

يعد تطوير بنية تحتية مالية فعالة وسليمة أحد الركائز الأساسية لخدمة متطلبات الشمول المالي، وفي هذا الصدد، يساعد تطوير البنية التحتية على تعزيز وصول الأفراد إلى الخدمات المالية من خلال الاهتمام بإنشاء فروع بنكية ونقاط الوصول لمختلف الخدمات البنكية وتطوير نظم الدفع والتسوية لتسهيل تنفيذ العمليات المالية (Hamid Katie, 2020, p. 21).

2.3.3 حماية المستهلك المالي:

أضحى مفهوم حماية الخدمات المالية للمستهلك يحظى

باهتمام كبير نتيجة نمو القطاع المالي وتطوره، وتعدد المنتجات والخدمات المالية المقدمة للعملاء وتوسعها، إضافة

لتطور الأدوات المالية الإلكترونية، ويساهم تطبيق قواعد ومبادئ حماية المستهلك المالي كإفصاح والشفافية والممارسة السليمة لها في زيادة الثقة في القطاع البنكي والمالي، مع توفير المعلومات الكافية للعملاء فيما يخص طبيعة العلاقة التي تربطهم بالبنك ووضع آليات فعالة للاستجابة لشكاويهم، كل هذا يساهم في تعزيز الشمول والاستقرار الماليين.

3.3.3 تطوير الخدمات والمنتجات المالية:

وتعتبر من أهم ركائز تحقيق الشمول المالي من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية وتوفيرها للأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة،

وتقع مسؤولية تطوير الخدمات والمنتجات المالية على عاتق مقدمي الخدمات المالية، وهذا مع مراعاة احتياجات العملاء وظروفهم.

4.3.3 التثقيف المالي:

يجب على كل دولة الانتباه إلى التثقيف والتوعية المالية من خلال تطوير استراتيجية وطنية تهدف إلى تعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، ويتم تطوير هذه الاستراتيجية بمشاركة العديد من الجهات الحكومية والقطاع الخاص والجهات ذات العلاقة، وهذا لتعزيز

الوعي المالي والمعرفة لدى المواطنين، وخاصة الفئات المستهدفة التي تحتاجها، مثل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والشباب والنساء (Hamid Katie, 2020, p. 23).

4. دور البنوك العمومية الجزائرية في تعزيز الشمول المالي – التحليل الإحصائي:

لا زالت البنوك العمومية تسيطر على المشهد البنكي في الجزائر، حيث تحتل عرشها بنوك عمومية، مثل بنك الجزائر الوطني، بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، القرض الشعبي الجزائري (CPA)، بنك الجزائر الخارجي (BEA)، بنك التنمية المحلية (BDL)، والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك (CNEP Banque)، وهذه البنوك هي بنوك عينة دراستنا.

يقع بشكر رئيس في شمال البلاد بينما تعطى شبكة البنوك العمومية جميعاً لأراضي الوطنية.

ويتألف النظام البنكي في الجزائر من تسعة وعشرين (29) بنكاً ومؤسسة مالية، منها ستة بنوك عمومية وهي: البنك الوطني الجزائري (BNA)، بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، القرض الشعبي الجزائري (CPA)، بنك الجزائر الخارجي (BEA)، بنك التنمية المحلية (BDL)، والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك (CNEP Banque)، وهذه البنوك هي بنوك عينة دراستنا.

1.4 مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في متعاملي البنوك التجارية العمومية الجزائرية، الذين لديهم حسابات ومعاملات بنكية فعلية مع هذه البنوك، واستهدفت الدراسة عينة عشوائية من هؤلاء العملاء، ونظراً للظروف الاستثنائية التي يعيشها العالم جراء وباء كورونا وتزامن إجراء الدراسة مع ظهور متحور أوميكرون، تم توزيع الاستبيان إلكترونياً على الأشخاص الذين تعاملوا فعلياً مع البنوك العمومية وهذا باستخدام كافة الوسائل التكنولوجية المتاحة للحصول على نتائج ذات مصداقية، ووصل عدد استمارات الاستبيان الإلكترونية الموزعة 122 استمارة قابلة كلها للتحليل.

2.4 أداة الدراسة:

تم تصميم الاستبيان كأداة رئيسية للمساعدة في الحصول على المعلومات وجمع البيانات من عينة الدراسة، وقد اشتملت على 36 سؤالاً متسلسلاً مقسمة إلى ثلاث محاور، خصص المحور الأول للأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية والوظيفية، أما الثاني فقد تضمن مجموعة من العبارات الخاصة بواقع الخدمات المالية والبنكية، والمحور الثالث خصص لعبارة الشمول المالي حيثوزعت اعتماداً على أبعاد الشمول المالي إلى ثلاث محاور فرعية وهي: الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، وأخير جودة الخدمات المالية التي بدورها كانت معبر عنها بالتنقيف المالي، الإفصاح و الشفافية، حماية المستهلك المالي، السلوك المالي والتكلفة والأمان. (أنظر للجدول 02)

اعتمدنا علمياً سلكاً من الخماسي كمعيار للإجابة كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول (01): مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	05	04	03	02	01
الوسط الحسابي	4.2-05	3.4-4.19	2.6-3.39	1.8-2.59	01-1.79

المرجع				
--------	--	--	--	--

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على الدراسات السابقة

3.4 ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، ويكون ذلك من خلال معامل الارتباط ألفا كرونباخ، عادة ما تكون أدنى قيمة مقبولة هي 0,6.

ووفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي SPSS نجد أن قيمة ألفا كرونباخ كانت 0,937 أي 93,7% وهي أكبر من أدنى قيمة مقبولة لمعامل الثبات ألفا، وهذا يعتبر معذوم مستوي جيد من الثقة والثبات، مما يعنى أنها كاستقرار بدرجة كبيرة في نتائج الاستبيان وصلاحيته

للتحليل عدم تغيير هابشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلافا لفراترمنية مختلفة، وكذلك إمكانية تعميم النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

الجدول 02: ثبات عبارات الاستبيان

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
واقع الخدمات البنكية والمالية	05	0,696
الوصول للخدمات المالية	05	0,803
استخدام الخدمات المالية	05	0,751
جودة الخدمات المالية	15	0,892
المجموع	30	0,937

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

4.4 التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة:

تم تقديم الاستبيان لعملاء البنوك العمومية الذين يمتلكون حساب رسمي و/أو قاموا بمعاملات بنكية رسمية، حيث بلغ عدد المستجيبين 122 فرد، وشمل المحور الأول من الاستبيان البيانات الشخصية للمستجيبين موضحة في الجدول التالي:

الجدول 03: الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغيرات الديموغرافية	وصف العينة	التكرارات	النسبة
النوع الاجتماعي	ذكر	63	51,6%
	أنثى	59	48,4%
الفئة العمرية	أقل من 25 سنة	12	9,80%
	من 25 على أقل من 35 سنة	50	41,0%
	من 35 على أقل من 45 سنة	39	32,0%
	من 45 على أقل من 55 سنة	11	9,0%
	أكثر من 55 سنة	10	8,20%
المستوى التعليمي	ثانوي أو أقل	14	11,5%
	ليسانس أو جامعي	36	29,5%
	ماستر أو ماجستير	45	36,9%
	دكتوراه أو شهادة أعلى	27	22,1%
القطاع الوظيفي	قطاع الصناعة	10	8,2%

قطاع التجارة	22	18,0%
قطاع التعليم	28	23,0%
قطاع الخدمات	52	42,6%
قطاع الفلاحة	03	02,5%
متقاعد	07	05,7%
أقل من سنة	18	14,8%
من سنة الى 05 سنوات	41	33,6%
من 05 الى أقل من 10 سنوات	29	23,8%
أكثر من 10 سنوات	34	27,9%

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من نتائج الجدول أن توزيع العينة كان متساوياً بين الجنسين إذ قدر عددهم بـ 63 عملاً بنسبة 51.6% بالنسبة للذكور، مقابل 59 من أفراد العينة كانوا الإناث بنسبة 48.4%، وهن نسبة معتبرة والتي تدل على أن التعامل مع العينة لا يقتصر على فئة الذكور فقط، كما أن معظم أفراد العينة من العمال تتراوح أعمارهم بين 25 و 45 سنة ويبلغ عددهم 89 عملاً، بنسبة 73.0% ويمكن هذا العدد أن يمتد إلى التوزيع الديمغرافي للمجتمع، إذ أن شريحة الشباب أكبر من شريحة الشيوخ، وكذلك انفتاح الشباب للتعامل مع البنك مقابل عزوف الفئات الأخرى لأسباب هي في الغالب دينية. أيضاً يتضح أن غالبية أفراد العينة من حاملي الشهادات الجامعية إذ قدر عددهم بـ 108 زبون بنسبة 88.5% وقد يعود ذلك إلى أن غالبية المتعاملين مع البنوك كالاتالبنكية منفئة الموظفين حاملي الشهادات، والشباب حديثي التخرج أصحاب المشاريع الناشئة، إذ نفع عملاء البنوك كمحل للدراسة لديهم قدر عالي من التأهيل العلمي وهذا ما يدعم شرح جيد على كفاءة العينة في فهمها بالبحث الإجابة عن الأسئلة الواردة في الاستبانة.

نلاحظ كذلك أن غالبية أفراد عينة الدراسة عبارة عن موظفين في قطاع الخدمات إذ قدر عددهم بـ 52 زبون بنسبة 42.6%، ثم يليهم موظفي قطاع التعليم والتجارة بنسبة 23.0% و 18.0% على الترتيب، وهذا ما يدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة المتعاملين مع البنوك العمومية يشتغلون في مناصب في القطاع العام أو الأعمال الحرة وهذا يعود إلى أن نسبة كبيرة من الموظفين يحصلون على مرتباتهم من خلال حسابات بنكية لدى هذه البنوك وكذا رغبتهم في الحصول على مختلف المنتجات والخدمات البنكية كإثراء السيارات والسكن عن طريق قروض بنكية إضافة لقروض الاستهلاك، كما أن أصحاب المهن الحرة ملزمون بفتح حسابات لمزاولة نشاطهم.

5.4 تحليل نتائج الدراسة:

1.5.4 تحليل محور واقع الخدمات المالية والبنكية في البنوك العمومية:

يمثل الجدول (04) واقع الخدمات البنكية والمالية في البنوك العمومية الجزائرية، حيث جاءت نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحاور كالتالي:

الجدول 04: واقع الخدمات المالية في البنوك العمومية الجزائرية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
-------	--------	-----------------	-------------------

01	يقدمالبنكخدماتبنكية حديثةومتنوعةوتكلفتكمعقولة	3,43	1,00
02	شباكالصيرفةالإسلاميةفيالبنكيشجععلاستقطابالعملاءكونهيدللالتمويلالتقليدي	3,15	1,10
03	يقومالبنكبالأخذبعينالاعتباراحتياجاتومتطلباتالعملاءعندطرحالمنتجاتفالسوق	3,42	0,98
04	سلوكموظفوالبانكيجعلالمعاملاتالبنكيةتتمبسهولة	3,45	1,13
05	قوانينالبنكولواحتهتسهلمنعملياتفتحالحساباتالبنكيةللأفرادوالمؤسسات	3,61	0,97
نتائج محور واقع الخدمات المالية في البنوك العمومية الجزائرية			
		3,40	0,70

المصدر: مناعدادالباحثيناعتماداعلمخرجات برنامج SPSS.

تشير النتائج في الجدول (04) الى واقع الخدمات البنكية والمالية في البنوك العمومية الجزائرية، حيث يمكن الملاحظة من الجدول أن رغم عدم تجانس إجابات العبارات الاولى والثانية والثالثة (الانحراف المعياري 1 أو أكبر) الا أن أغلب الإجابات كانت بالموافقة حيث متوسط استجابة افراد العينة يتراوح بين 3,15 و 3,61 مما يشير الى تقديم البنوك العمومية الجزائرية لخدمات بنكية متنوعة بتكلفة مناسبة وتتجه نحو تطويرها حتى وان كانت في بداية الطريق، كما تبين النتائج حرص البنوك على وضع قوانين مناسبة وتدريب عمالها لتقديم الخدمة في أحسن الظروف.

كما أنه من خلال النتائج وجدنا أن قيمة $\text{Sig}(\alpha)$ الاحتمالية قدرت بـ: 0.000 (00%) أقل تماما من 5% (0.05) وهو ما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية.

2.5.4 تحليل نتائج محور الشمول المالي:

تناولت الدراسة في محور الشمول المالي الأبعاد الثلاثة للشمول المالي المقررة من طرف الشراكة العالمية للشمول المالي.

وتحاول من خلال نتائج الاستبيان معرفة مدى اهتمام البنوك العمومية الجزائرية بتعزيز الشمول المالي من خلال هذه الأبعاد.

أ- بعد الوصول للخدمات المالية:

يمثل الجدول (05) نتائج عبارات بعد الوصول للخدمات المالية في البنوك عينة الدراسة، حيث جاءت نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد كالتالي:

الجدول 05: المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات بعد الشمول المالي "الوصول للخدمات المالية"

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	فتححساببنكيعمليةبسيطةولايتطلبوثائقكثيرة وإجراءاتمعقدة	3,48	1,046
02	رسومفتحالحساباتالبنكيةالجديدةميسورةالتكلفة (تكلفةمنخفضة)	3,48	0,981
03	البنكيتحتويعلفروعكافيةسهلةالوصولاليهابدونأوبتكلفةبسيطة	3,48	1,108
04	البنكيتحتويعلأجهزةالصرافوالموزعالأليوتعملحتتخارجأوقاتالعمل	3,54	1,144
05	بإمكانكاستخدامخدماتالبنكعبرالهاتفأوالحاسوبفيايوقت	3,26	1,212
نتائج بعد الوصول للخدمات المالية			
		3,45	0,82

المصدر: مناعدادالباحثيناعتماداعلمخرجات برنامج SPSS.

من الجدول رقم (05) نلاحظ أن آراء المبحوثين كانت غير متجانسة في معظمها، وإيجابية لجميع الفقرات ما عدا الفقرة الأخيرة التي غلب عليها الحياد، مما يشير إلى أن البنوك توفر إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة منخفضة لجميع شرائح المجتمع، وتقدم خدمات شاملة عبر شبكة فروع سهلة الوصول، كما أنها توفر نقاط وصول مختلفة

للخدمات المالية مثل أجهزة الصرافة الآلية الهاتف المحمول ونقاط البيع، ويمكن كذلك تسوية مختلف الخدمات المالية عبر تطبيقات الهاتف المحمول.

كما بلغت T المحسوبة لبعد الوصول حسب نتائج برنامج الحزم الإحصائية 6.005، ومستوى الدلالة 0.000 وهو أقل من 0.05 وهو ما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية. ب- بعد استخدام الخدمات المالية:

يمثل الجدول (06) نتائج عبارات بعد استخدام الخدمات المالية في البنوك عينة الدراسة، حيث جاءت نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد كالتالي:

الجدول 06: المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات بعد الشمول المالي "استخدام الخدمات المالية"

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	تستعمل حسابك البنكي بانتظام لادخار أو الاستثمار أو للمعاملات التجارية	3,55	0,946
02	تستعمل القروض البنكية أو منتجاتها الأخرى بالشبيهة بالقرض (أفراد أو مؤسسات)	3,40	0,976
03	تستخدم خدمات أخرى يوفرها البنك التأمين (تأمين السفر والحياة... الخ)	3,42	1,027
04	تستعمل وسائل الدفع رقمية عن بعد وبطاقات الائتمان في حياتك اليومية	3,41	1,148
05	تتلقن تحويلات مالية محلية أو دولية عبر حسابك البنكي	3,41	1,155
نتائج بعد استخدام الخدمات المالية		3,44	0,746

المصدر: مناعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول رقم (06) المتعلق بنتائج إجابات المبحوثين على فقرات بعد استخدام الخدمات المالية أن المتوسطات الحسابية لإجابات جميع العملاء كانت أكبر أو مساوية للحد الأدنى للقيمة المحددة للاتفاقي (3,4)، ونلاحظ كذلك أن المتوسط المرجح لجميع عبارات بعد الاستخدام (3.44) ومعدل الانحراف المعياري (0.746)، أي أن الاتجاه العام لهذا البعد يتجه نحو الاتفاق والتجانس.

كما أنه من خلال نتائج برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) وجدنا أن قيمة $Sig(\alpha)$ الاحتمالية قدرت بـ: 0.000 (00%) أقل تماما من 5% (0.05) وهو ما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية.

بمعنى أن عملاء البنوك عينة البحث يميلون لاستخدام حساباتهم بانتظام سواء لتلقي الرواتب أو الادخار الشخصي أو استقبال تحويلات مالية أخرى، كما أنهم يستعملون مختلف المنتجات التي تقدمها البنوك محل البحث من قروض ومنتجات التأمين وبطاقات الدفع والائتمان.

ج- بعد جودة الخدمات المالية:

يمثل الجدول (07) نتائج عبارات بعد استخدام الخدمات المالية في البنوك عينة الدراسة، حيث جاءت نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد كالتالي:

الجدول 07: المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات بعد الشمول المالي "الوصول للخدمات المالية"

الفئة	الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الفئة 1	01	يعمل البنك على نشر الوعي المالي والمعرفة المالية بين	3,43	0,987

		الأفراد، وخاصة عملاءه		
02	3,48	1,030	سعر الفائدة، الاعتماد المستندي، أسعار السندات مصطلحات مألوفا بالنسبة لك	
03	3,53	0,938	يقوم البنك بالترويج للخدمات والمنتجات الحالية والجديدة ويعرفها بوضوح	
01	3,40	1,026	عند الضرورة تلجأ للاقتراض من البنك أو سحب الودائع أو بيع الأسهم في حال حيازتهم	
02	3,70	0,933	عند الضرورة تلجأ للاقتراض من الأفراد (كالأصدقاء أو العائلة أو زملاء العمل...)	السلوك المالي
03	3,61	0,838	أدت الخدمات المقدمة من طرف البنك الى تحسين حالتك المعيشية	
01	2,54	1,349	يقوم البنك بتنقيف العملاء حول مبادئ حماية المستهلك المالي لفهم حقوقهم والتزاماتهم	
02	3,55	0,937	يستخدم البنك في اعلام عملاءه لغة بسيطة مفهومة وواضحة خالية من البنود المخفية	الافصاح
03	3,42	1,035	موقع البنك الالكتروني يحتوي على معلومات واضحة حول الخدمات التي تقدمها	
01	3,32	1,006	يقوم البنك بالرد على استفسارات وشكاوى العملاء ويحقق الاستجابة المرجوة	
02	3,61	0,913	تستطيع تقديم شكوى للبنك في حال تعرضك لمعاملة غير لائقة من أحد الموظفين	حماية المستهلك
03	3,56	0,900	في حال وجود خلاف مع البنك يحل هذا الخلاف وديا، عدا هذا هناك جهة محايدة لتسويته	
01	3,50	0,964	تكلفة الحفاظ على الحساب البنكي مقبولة (رسوم سنوية عادة)	
02	3,43	0,881	تكلفة الحصول على القروض والتحويلات الائتمانية معقولة	التكلفة والأمان
03	3,49	1,078	تشعر بالأمان عند استخدام الخدمات المالية المقدمة من طرف البنك	
	3,44	0,627	نتائج بعد جودة الخدمات المالية	
	3,42	0,667	نتائج محور الشمول المالي في البنوك العمومية الجزائرية	

المصدر: مناعداد الباحثيناعتمادا علممخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (07) الذي يتعلق بنتائج إجابات المبحوثين على عبارات بعد جودة الخدمات المالية والتي قسمت لمحاو فرعية تناولت التنقيف والسلوك الماليين والافصاح وحماية المستهلك المالي والتكلفة والأمان، حيث كانت الإجابات متجانسة في مجملها وجاءت في اتجاه الاتفاق عدا العبارة الأولى للافصاح التي كانت اجاباتها نحو عدم الاتفاق والعبارة الاولى لحماية المستهلك التي كان التوجه العام فيها نحو الحياد، وهذا يعني أن البنوك تأخذ في الاعتبار نشر الثقافة المالية بين عملاءها واحترام حقوقهم، كما أن تكلفة

الاحتفاظ بالحسابات مقبولة من وجهة نظر العملاء، غير أن وحسب بعض العملاء لا تهتم البنوك كثيرا بنشر مبادئ حماية المستهلك، أخيرا هناك اتفاق على أمان المعاملات البنكية في البنوك عينة الدراسة.

وهذا ما يؤكد أيضا المتوسط المرجح لجميع عبارات البعد (3.44) مع الانحراف المعياري (0.667)، وهو ما يمثل تجانس في الإجابات والتي تتجه نحو الاتفاق في بعد جودة الخدمات المالية، كما أنه من خلال النتائج وجدنا أن قيمة $Sig(\alpha)$ الاحتمالية قدرت ب: 0.000 (00%) أقل تماما من 5% (0.05) وهو ما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية. كما يتضح من نفس الجدول (07) أن النتيجة الإجمالية لمحور الشمول المالي تتجه نحو الاتفاق وتجانس الاجابات، حيث المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور (3.42) ومعدلا لانحراف المعايير (0.667)، حيث أن المتوسط المرجح أكبر من الحد الأدنى لقيمة الاتفاق المبين في الجدول 01 (4.19) – (3,4)، وهذا يعني أن النتيجة الإجمالية لمحور الشمول المالي في البنوك العمومية محل الدراسة كانت متوافقة عموم المستجيبين.

اذن فالبنوك العمومية في الجزائر حسب نتائج إجابات العملاء تساهم في المعاملة العادلة والشفافة للعميل، وأنها تقدم خدمات ومنتجات مالية بسهولة ويسر وبتكلفة مناسبة، وكذلك قدم خدمات للعميل بتكلفة مناسبة وبجودة عالية سواء من حيث مراعاة احتياجات العملاء عند طرح المنتجات أو عند تقديمها من خلال تدريب العمال لحفظ حقوق العملاء وضمان ولاءهم، كما أن هذه البنوك تضع آلية لإبقاء العملاء على اطلاع بجميع التحديثات والتغييرات في الخدمات. علاوة على ذلك، تقوم البنوك أيضا بتثقيف وتوعية العملاء من مختلف شرائح المجتمع لمعرفتهم بحقوقهم والوفاء بالتزاماتهم، كما تسهل البنوك الوصول للخدمات المالية بسهولة وأمان.

5. خاتمة:

يعتبر الوصول إلى غير المتعاملين مع البنوك وسيلة لتعزيز أرباحها، فعندما تقوم البنوك بتوسيع ودائعها وائتمانها يتحسن أدائها أيضا بسبب نمو الأعمال، وتوفر النتائج المتحصل عليها في دراستنا درسا مفيدا حول كفاءة البنوك، كما ستساعد البنوك على النظر في الاستراتيجيات المختلفة لتحسين الشمول المالي نظرا لأهميته ودوره في التنمية الاقتصادية.

1.5 استنتاجات الدراسة: على ضوء النتائج التي توصلت لها الدراسة يمكننا استنتاج ما يلي:

- تسعى البنوك العمومية الجزائرية الى تقديم خدمات مالية وبنكية متنوعة ومبتكرة تعتمد على التقنيات الحديثة لتلبية مختلف حاجيات العملاء رغم عراقيل البنية التحتية التكنولوجية والمالية، ولا تزال أمامها طريق طويلة نحو تحديث القطاع البنكي والمالي.
- تسعى البنوك عينة الدراسة لتسهيل الوصول للخدمات المالية لكل الأفراد بمختلف المستويات الاجتماعية والدخلية وتوفير عدة قنوات للوصول.
- يستخدم عملاء البنوك العمومية الجزائرية مختلف المنتجات المالية التي توفرها هذه البنوك كالتأمين والقروض ووسائل الدفع الرقمية.

- تسعينون كعينة البحث، الاستعدادات، الهدف، الوصول، المجتمع، معتمدا على جميع فئاته خصوصا التي لها ميل لتكون مستعدة ماليا كالمرأة وصغار السن، من خلال نشر الوعي عن طريق برامج توعوية حول الشمول المالي التي تعد لها بشكل دوري مستمر.
- توفر البنوك العمومية الجزائرية والتي تمثل عينة البحث، تشريعية وقانونية مناسبة لإرساء الشمول المالي، من خلال اللوائح والأنظمة الداعمة لمبادئه.
- تقدم البنوك كعينة البحث خدمات ومنتجات مالية بسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.
- يؤدي تطبيق الشمول المالي إلى تطوير خدمات ومنتجات مالية مختلفة تعتمد على التقنيات الحديثة، وتراعي احتياجات ومتطلبات مختلف الأفراد مثل الصيرفة الإسلامية.
- يؤدي تطبيق الشمول المالي كذلك لدمج فئات للاقتصاد الرسمي والتي كانت تنشط خارجه ما يساهم في إيرادات الدولة والقضاء على التسرب النقدي والسوق الموازية.
- يشتمل الشمول المالي على النمو الاقتصادي والاجتماعي المستدام، مما يقلل من معدل البطالة والفقر خصوصا في المناطق المحرومة، كما يحسن توزيع الدخل، ويرفع مستوى المعيشة.

2.5 توصيات الدراسة:

- ضرورة الاستفادة من التجارب الحديثة للدول والبنوك الكبيرة على مستوى العالم، في تعزيز الشمول المالي لفئات مختلفة من خلال التقنيات الحديثة.
- حاجة إدارة البنك للتركيز علنا لاهتمام بمسألة حماية المستهلك المالي وتوعية أكبر للعملاء.
- ضرورة رفع الاهتمام بتسويق الخدمات المالية عبر تطبيقات الهاتف المحمول ومواقع التواصل الاجتماعي كالأهتمام بتوثيق الصفحات الرسمية للقضاء على الاحتيال وهذا ما يعزز الشمول المالي.
- ضرورة الاهتمام بالترويج لمختلف المنتجات المالية بكل الوسائل، مع الأخذ بعين الاعتبار متطلبات العملاء فمثلا موقع بنك الجزائر الخارجي له واجهة باللغة الفرنسية فقط دون سواها.
- تقوية العلاقة بين البنوك وعموم الجمهور وفق لوائح وتشريعات بنك الجزائر لتعزيز الشمول المالي.

المراجع العربية:

1. اتحاد المصارف العربية. (06, 2016). واقع الشمول المالي في العالم العربي. تاريخ الاسترداد 27 11, 2021، من اتحاد المصارف العربية: <https://uabonline.org/ar/الشمول-المالي-في-العالم-العربي>
2. الجريدة الرسمية . (26, 08, 2003). الأمر 03/11. المادة 66 والمادة 72. الجزائر العاصمة، الجزائر: رئاسة الجمهورية .
3. بنك الجزائر. (بلا تاريخ). ما هو الشمول المالي؟ تاريخ الاسترداد 27 11, 2021، من Bank of Algeria: <https://www.bank-of-algeria.dz/html/inclusionfinancière.htm>
4. حياة نجار. (14, 03, 2014). إدارة المخاطر البنكية وفق اتفاقيات بازل - دراسة واقع البنوك التجارية العمومية الجزائرية -. أطروحة دكتوراه. سطيف، الجزائر: جامعة فرحات عباس.
5. زاهية لعراف. (2020). تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية الجزائرية في ظل قيدي السيولة و الربحية - دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية -. أطروحة دكتوراه. المسيلة، الجزائر: جامعة محمد بوضياف.

6. صليحة فلاق ، نادية سوداني ، و معمر حمدي. (2021). تفعيل الصناعة المالية الإسلامية كمدخل لتعزيز الشمول المالي في الجزائر. *المعيار*، 12 (01)، 278-291.
7. صورية شني، و السعيد بن لخضر . (2019). أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية). *مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة*، 04 (01)، 104-129.
8. عبد الرزاق الشحادة، عامر قاسم، و غالب عوض الرفاعي. (2020). مؤشرات الاشتغال المالي وأثرها على الأداء المالي للبنوك الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي. *مجلة جامعة العين للأعمال والقانون*، 04 (02)، 08-23.

المراجع الأجنبية:

1. AFI. (2019, 12). *Alliance For Financial Inclusion Policy Model: Afi Core Set Of Financial Inclusion Indicators*. Retrieved 11 28, 2021, from Alliance for Financial Inclusion: https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2019-12/AFI_PM_Core%20Set_FINAL_digital.pdf
2. AFLEP. (2019, 01 31). *Public Banking for New Mexico*. Retrieved 11 30, 2021, from Alliance For Local Economic Prosperity: <https://aflep.org/a-public-bank-defined/>
3. DISB. (2018, 04 19). *What is a Public Bank? - DC Department of Insurance*. Retrieved 11 30, 2021, from Department of Insurance, Securities and Banking: https://disb.dc.gov/sites/default/files/dc/sites/disb/page_content/attachments/DISB%20Public%20Banking%20Presentation%20Meeting%202%20-PUBLIC.pdf
4. GPFI. (2013, 11 25). *Launch of the G20 Basic Set of Financial Inclusion Indicators*. Retrieved 11 29, 2021, from Global Partnership for Financial Inclusion: <https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/G20%20Set%20of%20Financial%20Inclusion%20Indicators.pdf>
5. GPFI. (2016, 10 08). *G20 Financial Inclusion Indicators*. Retrieved 11 29, 2021, from Global Partnership for Financial Inclusion: <https://www.gpfi.org/news/g20-financial-inclusion-indicators>
6. Hamid Katie, Z. (2020, 03). The Role of Commercial Banks in Promoting Financial Inclusion - Applied Study in The Middle East Bank for Investment and Baghdad Bank. *Journal of Management and Economics*(123), 16-41. Retrieved 12 06, 2021
7. The World Bank. (n.d.). *Overview*. Retrieved 11 27, 2021, from The World Bank: <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview#1>