

الشمول المالي، الواقع والتحديات
الجزائر نموذجا (2011-2021)

معاندي أمينة¹، بوغازي حسينة²

¹جامعة عنابة (الجزائر)، amina.maandi@univ-annaba.org

²جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة (الجزائر)، ha.boughazi@univ-skikda.dz

Financial inclusion, reality and challenges
Algeria as a model (2011-2021)

Maandi Amina¹, Boughazi Hassina²

¹ University Annaba, ² University 20 Aout 1955 Skikda (Algeria)

تاريخ الاستلام: 2024/03/27 ؛ تاريخ القبول: 2024/06/28 ؛ تاريخ النشر: 2024/12/16

ملخص :

حاولنا من خلال هذه الورقة العمل على التأصيل النظري للشمول المالي أولا، ثم العمل على تبين دور الهيئات العالمية في وضع معايير للشمول المالي، ودور الدول العظمى ممثلة في مجموعة العشرين في تعزيزه عالميا، مع تبين تطور المؤشر العالمي للشمول المالي خلال سنوات الدراسة 2011-2021م، ثم العمل في الأخير على تحليل واقع ومعوقات الشمول المالي في الجزائر خلال سنوات الدراسة من خلال استعراض مؤشرات الشمول المالي في البلد.

و قد بينت الدراسة الدور البارز لمختلف الهيئات العالمية و مجموعة العشرين في وضع معايير للشمول المالي و تعزيزه عالميا، وهذا ما ظهر جليا في النتائج الإيجابية المسجلة خلال سنوات الدراسة لمؤشر الشمول المالي على المستوى العالمي، و إن الجزائر رغم امتلاكها كل أسباب تحقيق الشمول المالي إلا أنه و نظرا لغياب استراتيجية واضحة في ذلك مع وجود عقبات كثيرة تمنع المواطنين وبالأخص الشباب منهم من الحصول على الخدمات المالية ومن جهة أخرى ضعف الوعي والثقافة المالية لدى المواطنين آخر كثيرا من تحسين مستوى الشمول المالي في البلد.

الكلمات المفتاح: الشمول المالي، المؤشر العالمي للشمول المالي، الخدمات المالية.

تصنيف JEL : G21 ؛ G2

Abstract :

we tried through this study working on the rooting of the financial inclusion att first, then we tried to show the role of tthe international authorities in making standars of financial inclusion and the role of great nations in G20 (groupe twenty) in supporting this later at an international level, and showing also the progress of the international index of the financial inclusion during the years between 2011-2022, then at finnnally working on the analyse of the reality and obstacles of financial inclusion in algeria through these years of study they measuring the index of financial inclusion in the country.

The study shows the great role of different international authorities and G20 in makin measures of financiaal inclusion and supporting i tat international level. This which is clear in the positive results making through this study of the financial inclusion index, Algeria even if it owns all the causes f realising financial inclusion but, because of the absense of a clear strategy in this mater and the existance of many obstacles wich stop people especially youths to own financial services, at the other side weakness of financial culture of people has delayed of the level of financial inclusion in the country-developping.

Keywords: Financial inclusion, Global Financial inclusion index, Financial services.

Jel Classification Codes : G21 ؛ G2

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA

معاندي أمينة، بوغازي حسينة (2024)، الشمول المالي، الواقع والتحديات الجزائر نموذجا (2011-2021)، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 12 (العدد 2)، الجزائر: جامعة 20 أوت 1955 -سكيكدة-، ص ص 193 – 207

1. مقدمة.

إن أول ظهور للشمول المالي يعود لسنة 1993م عند إغلاق أحد فروع البنوك في جنوب إنجلترا وأثر ذلك على سكان المنطقة في الوصول للخدمات المالية، لتتوالى بعدها الدراسات على المستوى العالمي و المتعلقة بالصعوبات التي يواجهها السكان في الحصول على هذه الخدمات المالية و البحث عن كيفية التغلب على الاقصاء المالي، و قد تزايد الاهتمام بالشمول المالي خصوصا بعد الأزمة المالية العالمية 2008م، حيث سارعت العديد من دول العالم بعد هذه الأزمة نحو تنفيذ برامج إصلاحية تهدف إلى تعزيز الشمول المالي، إدراكا منها إلى أن التهميش المالي له أثر بالغ على الاستقرار الاقتصادي المالي الاجتماعي والسياسي، ويرجع الاهتمام المتسارع والتسابق الدولي لتعزيز الشمول المالي لقيام العديد من الهيئات العالمية بوضع معايير ومبادئ للشمول المالي ومساعدة العديد من التنظيمات لتبنيها خصوصا منها مجموعة العشرين، والجزائر على غرار باقي دول العالم سعت هي الأخرى خلال العقد الأخير لتعزيز الشمول المالي إدراكا منها لأهمية مسايرة الركب والتوجه العالمي ككل.

إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق تبرز معالم إشكالية هذه الدراسة في: ما هو واقع الشمول المالي في الجزائر، وماهي معوقات تحقيقه؟

الأسئلة الفرعية:

وانطلاقا من ذلك يمكن طرح التساؤلات التالية:

- ✓ ماذا نعني بالشمول المالي؟ وفيما تكمن أهميته وأهم مؤشرات؟
- ✓ فيما يكن موقف المجتمع الدولي من الشمول المالي؟ وما هو واقع الشمول المالي عالميا؟
- ✓ ما هو واقع الشمول المالي في الجزائر؟
- ✓ ماهي أكبر العقبات التي يواجهها الشمول المالي في الجزائر؟ وكيف يمكن تجاوزها؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- ✓ التعرف على الأبعاد أو المؤشرات التي تدل على الشمول المالي.
- ✓ تسليط الضوء حول موقف المجتمع الدولي من الشمول المالي.
- ✓ عرض واقع الشمول المالي عالميا وفي الجزائر خاصة.
- ✓ التعرف على أهم التحديات والعقبات التي تقف أمام الشمول المالي في الجزائر، وكذا متطلبات تجاوزها.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من أهمية الموضوع وهو الشمول المالي الذي أصبح يشغل حيزا كبيرا من كتابات الباحثين والجهات والهيئات الرسمية، وذلك لما له من أهمية بالغة على مستوى الافراد والمجتمع ككل من خلال تحقيق التوازن في جميع المجالات سواء الاقتصادية منها أو الاجتماعية بالإضافة إلى تحقيق العدالة الاجتماعية وتحقيق فعالية أكبر في تطبيق السياسات النقدية والمالية، وهذا ينصب في صالح تحقيق الاستقرار المالي وتحقيق النمو الاقتصادي والتنمية الاقتصادية العالمية.

منهج الدراسة.

لقد تم الاعتماد على المنهجين الوصفي و التحليلي في هذه الدراسة من خلال عرض المفاهيم الخاصة بالشمول المالي ، وكذا تحليل وتشخيص واقع الشمول المالي في الجزائر خلال سنوات 2011-2021 .

محاور الدراسة:

وللإجابة على التساؤلات المطروحة تم تقسيم هذه الدراسة لثلاثة محاور رئيسية، حيث نتناول في المحور الأول ماهية الشمول المالي تعريفه أهميته أهدافه وأهم مؤشرات، فيما خصص المحور الثاني للحديث عن الشمول المالي على المستوى الدولي، وتناولنا في المحور الأخير دراسة موضوع الشمول المالي في الجزائر.

2. ماهية الشمول المالي:

1.2. تعريف الشمول المالي:

يعني الشمول المالي " أن جميع الوكلاء الاقتصاديين يمنحون إمكانية الوصول إلى مجموعة من الخدمات المالية المتطورة، المصممة على أساس احتياجاتهم ويتم تقديمها بتكلفة فائدة معقولة". (Neaime, Thomas, & Isabelle, 2019) عرّفه بنك الجزائر على أنه "إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده و بالأخص تلك المهمشة منها من خلال القنوات الرسمية"(طرشي آ.، 2019، صفحة 5)و عكس الشمول المالي الاستبعاد أو الإقصاء المالي.

ويقصد بالشمول المالي حسب البنك الدولي "أن يتاح لكل فرد من أفراد المجتمع إمكانية الحصول على جميع الخدمات المالية التي تلي احتياجاته بسهولة ويسر وبأسعار ميسورة من خلال قنوات رسمية تنسجم بالمسؤولية والاستدامة". (worldbank، 2022) والخدمات المالية المقصودة هنا هي فتح حساب بنكي أو سحب مبلغ مالي من الصراف الآلي أو القيام بعملية تحويل للأموال أو الاقتراض أو الادخار أو التأمين... الخ. (الطيب، 2020، صفحة 7)

فالشمول المالي إذن هو نسبة المؤسسات ونسبة الأفراد الذين يستخدمون الخدمات المالية، لكن يجب هنا أن نميز ما بين عدم وجود الشمول المالي بسبب تراجع الطلب على الخدمات المالية رغم توفرها بأسعار مناسبة، وما بين عدم وجود الشمول المالي نظرا للعجز عن الحصول على هذه الخدمات من قبل الأفراد والشركات للتكلفة المرتفعة أو تعدد الحواجز التنظيمية. (العزیز، 2021، p. 4)

وانطلاقا من التعاريف السابقة يتميز الشمول المالي بالخصائص التالية: (أسامة فراح و رحمة عبد العزيز المرجع السابق، صفحة 4)

- ✓ **العموم:** أي أن الخدمات المالية يجب أن تلمس جميع شرائح المجتمع بمن فيهم محدودودي الدخل.
- ✓ **التنوع:** يجب أن تتميز الخدمات المالية بالتنوع لتلبية احتياجات كافة شرائح المجتمع.
- ✓ **السعر:** يجب أن تكون أسعار الخدمات المالية في متناول الجميع.
- ✓ **الوقت:** أي الديمومة في تقديم الخدمات على مدار السنة وفي جميع الأوقات.
- ✓ **التوسع:** الوصول إلى جميع الأفراد والشركات من خلال فروع في كل مكان لتسهيل عملة التنقل والحصول على الخدمة.
- ✓ **التنفيذ والرقابة:** تقدم هذه الخدمات من قبل النظام المالي الرسمي وتخضع للرقابة والمتابعة من قبل هيئات مختصة.

2.2. أهمية الشمول المالي:

إن أهمية الشمول المالي تكمن في تحقيق جملة من التوازنات وتحسين مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية، حيث أن الشمول المالي يسمح بـ (مطر، 2018، صفحة 25)

- ✓ توفير مناخ آمن للادخار وتعزيز ثقافة الادخار لدى المؤسسات المالية من قبل الأفراد.
- ✓ الحد من التهرب الضريبي.

- ✓ تشجيع الاستثمار.
- ✓ الوصول بالاستهلاك لمستوى الرشد.
- ✓ تسهيل الوصول للائتمان وجعل المدفوعات تتم بشكل سريع وآمن ومريح، وهذا يؤثر إيجاباً على الحياة الاجتماعية والاقتصادية كذلك.
- ✓ يسمح الشمول المالي بالخروج بالتجارة من الأسواق المحلية إلى العالمية.
- ✓ كما أن الشمول المالي يعني التحول من الاقتصاد النقدي إلى الاقتصاد غير النقدي وبالتالي التحكم الأمثل في الكتل النقدية ونجاعة وفعالية أكبر للسياسات النقدية والمالية، وهذا ينصب في صالح تحقيق الاستقرار المالي وتحقيق النمو الاقتصادي والتنمية الاقتصادية العالمية أيضاً والتي لن تتحقق إلا بتحقيق الشمول المالي وهذا باعتراف مجموعة العشرين.
- وأهمية الشمول المالي بالنسبة للأفراد والمجتمعات تكمن في: (حنان الطيب، مرجع سبق ذكره، ص7)
- ✓ **بالنسبة للأفراد:** يتيح الشمول المالي فرص أفضل للأفراد لإدارة أموالهم بشكل سليم وآمن وبالتالي إدارة المخاطر وتجنب الصدمات المالية.
- ✓ **بالنسبة للأسر:** يسمح الشمول المالي للأسر بالتخطيط لمستقبل أفضل من خلال الإدارة الجيدة للمدخرات وتجنب التقلبات المالية الطارئة.
- ✓ **بالنسبة للمجتمعات:** إن الشمول المالي يساعد على تحقيق مستويات نمو اقتصادي جيدة من خلال توجيه المدخرات إلى الاستثمارات والمشاريع التي تعود بالمنفعة على الجميع والتي تسمح بتوفير مناصب شغل وزيادة المداخيل.

3.2. أهداف الشمول المالي:

- إن الهدف الأسمى للشمول المالي هو تعميم المنتجات والخدمات المالية على جميع شرائح المجتمع، خصوصاً محدودي الدخل والفئات المهمشة وجعلها متاحة عبر القنوات الرسمية وبأسعار مناسبة لضمان عدم توجه فئات المجتمع المختلفة للقنوات غير الرسمية.
- وتندرج ضمن هذا الهدف أهداف أخرى نبينها فيما يلي: (عجور، 2017، صفحة 7)
- ✓ تعريف كافة أفراد المجتمع بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها، وتوفير ظروف حصولهم عليها لغرض تحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية والوصول لمستوى الرخاء والرفاه.
- ✓ إتاحة كافة الفرص في الحصول على التمويل اللازم لتحسين الظروف المعيشية للمواطنين خصوصاً الفقراء منهم وخفض مستويات الفقر.
- ✓ تمكين المؤسسات الصغيرة من الحصول على التمويل اللازم لاستثماراتها مما يسمح لها بالتوسع.
- ✓ العمل على تعزيز مشاريع العمل الحر والذي يلعب دور كبير في تحقيق النمو الاقتصادي.
- ويمكن أن نضيف أيضاً: (الحداد، 2022، صفحة 7)
- ✓ رفع التصنيف الائتماني للدول.
- ✓ تعزيز وحماية حقوق مستخدمي الخدمات المالية.
- ✓ حماية صحة المواطنين بالتقليل من انتشار المكروبات عبر التقليل من استعمال العملات المعدنية والورقية.
- ✓ إن توفر الخدمات المالية عبر هواتف المستخدمين توفر لهم الوقت والجهد.
- ✓ ضمان وصول الدعم لمستحقيه عن طريق تحويله إلى البطاقات الالكترونية للأفراد مباشرة.

4.2. مؤشرات قياس الشمول المالي:

تم تقسيم أبعاد ومؤشرات الشمول المالي من قبل مختلف الهيئات والمؤسسات المالية العالمية ومن قبل مختلف الباحثين أيضاً كل حسب نظريته للموضوع، فالبانك الدولي مثلاً قسم مؤشرات الشمول المالي إلى خمسة أبعاد هي: (رجب، 2018، الصفحات 5-6)

أ. البعد الأول: استخدام الحسابات المصرفية

نسبة البالغين الذين لديهم حسابات لدى المؤسسات المالية المختلفة.

طريقة الوصول للحسابات المصرفية (صراف آلي، فروع).

ب. البعد الثاني: الادخار

النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بالادخار خلال السنة الأخيرة لدى المؤسسات المالية الرسمية.

النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بالادخار خلال السنة الأخيرة خارج المؤسسات المالية الرسمية.

ج. البعد الثالث: الإقراض

النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا خلال السنة الأخيرة من المؤسسات المالية الرسمية.

النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا خلال السنة الأخيرة من مصادر تقليدية غير رسمية.

د. البعد الرابع: المدفوعات

النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي الأجور خلال السنة الأخيرة.

النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي أو إرسال أموال خلال 12 شهر الأخيرة.

النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا الهاتف المحمول لدفع الفواتير أو لتلقي أو إرسال أموال خلال 12 شهر الأخيرة.

ح. البعد الخامس: التأمين

النسبة المئوية للبالغين الذين يؤمنون أنفسهم.

النسبة المئوية للبالغين الذين يؤمنون أنشطتهم ضد الكوارث الطبيعية.

ويمكن أن نضيف مؤشرات أخرى لقياس الشمول المالي لأي مجتمع غير التي أشار إليها البنك الدولي ولا تقل أهمية عنها: (الحداد، مرجع

سبق ذكره، الصفحات 19-25)

✓ مؤشر العمق المالي:

مؤشر العمق المالي = عرض النقود بالمعنى الواسع $m2$ / الناتج المحلي الإجمالي.

ويقاس هذا المؤشر نسبة التعامل بالنقد في الاقتصاد.

✓ مؤشر الإتاحة المالية:

مؤشر الإتاحة في البنوك = عدد فروع البنوك / عدد السكان.

مؤشر الإتاحة في مراكز البريد = عدد فروع مراكز البريد / عدد السكان.

ويقاس هذا المؤشر مدى سهولة وصول الأفراد والشركات للخدمات المالية.

✓ مؤشر الاستخدام المالي:

مؤشر الاستخدام المالي للودائع المصرفية = الودائع / الناتج المحلي الإجمالي.

مؤشر الاستخدام المالي للائتمان = الائتمان المصرفي / ناتج المحلي الإجمالي.

يعبر هذا المؤشر على مدى قدرة المجتمع على استخدام الخدمات والمنتجات المالية المتاحة بالفعل.

3. الشمول المالي في العالم

1.3. الهيئات العالمية المعنية بوضع معايير الشمول المالي:

إن المتتبع لتطور وتزايد الاهتمام بالشمول المالي على المستوى الدولي يرصد وجود العديد من الهيئات العالمية التي تهتم بوضع معايير للشمول المالي وهي:

أ. لجنة بازل:

في أغسطس / آب 2010، أصدرت لجنة بازل وثيقة أنشطة التمويل الأصغر والمبادئ الأساسية للإشراف الفعال على البنوك، وهي أول وثيقة تصدرها بازل حول الاشتغال المالي، كما أنها تعطي إرشادات بشأن تطبيق مبادئ بازل الأساسية على مؤسسات التمويل الأصغر التي تتلقى الودائع، وتدعو هذه الوثيقة إلى المعرفة المتخصصة، لكنها تقترح أن تقدم هذه المبادئ بشكل عام إطاراً مناسباً لجهات الإشراف على التمويل الأصغر مع بعض التعديل المطلوب وفق نوع وحجم ودرجة تعقيد المعاملات. ومع ذلك لا تتناول هذه الإرشادات الكثير من القضايا التي أثارها أحدث التطورات في مجال الاشتغال المالي على نحو أوسع نطاقاً خاصة في الأسواق الناشئة والاقتصادات النامية.

كما أنها لم تعالج موضوع المعاملة التمييزية التي قد تمنح لأنواع مختلفة من البنوك والمؤسسات غير المصرفية المتلقية للودائع بناء على طبيعة وحجم ودرجة تعقيد الأنشطة المسموح لها العمل فيها وبالتالي لا بد من مراجعة هذه المبادئ الأساسية لفحص صلة هذه المبادئ بالاشتغال المالي، فعلى وجه الخصوص هناك فرصة لتناول الروابط بين الاشتغال المالي والرقابة التحوطية وحماية العميل المالي على نحو أكثر وضوحاً على الرغم من اعتبار إطار مبادئ بازل الأساسية كافية بالنسبة للتمويل الأصغر.

ب. لجنة المدفوعات والتسويات:

تعتبر هذه بمثابة منتدى لأعضائها (بنوك مركزية من 24 بلداً، منها بلدان متقدمة و بلدان أسواق ناشئة كبرى، بصفتها جهات رقابية على نظم المدفوعات اللجنة جهة رقابية على نظم المدفوعات) لرصد وتحليل نظم المدفوعات و التسويات و المقاصة المحلية، وكذلك نظم التسويات عابرة الحدود ومتعددة العملات، ومع تزايد أهمية الإشراف على أنظمة الدفع والتسوية ووضوح مسؤولية المصارف المركزية في القيام بهذا الدور ، أقدمت اللجنة الدولية لأنظمة الدفع والتسوية على وضع مبادئ أساسية للإشراف الفعال ، وتشمل خمسة مبادئ تتمحور حول : الشفافية في الإشراف ، و استخدام المعايير الدولية ، و توفر الصلاحيات و القدرات اللازمة لممارسة الإشراف ، و اتساق عمليات الإشراف دون تمييز بين الأنظمة المتشابهة ، وأخيراً التعاون مع الجهات الإشرافية الأخرى (أبو دية، 2016، الصفحات 26-27-28)

ت. مجموعة العمل المالي:

تعتقد مجموعة العمل المالي أن تعزيز انتشار الأنظمة المالية والخدمات الرسمية والوصول إليها بشكل آمن ومريح وبتكلفة معقولة مهم بشكل أساسي لأي نظام لمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب مع التنبيه إلى عدم الإفراط في ذلك، ولمواجهة هذه التحديات وضعت مجموعة العمل المالي مجموعة من التوصيات، تتميز هذه التوصيات بالمرونة في التطبيق لمساعدة الدول على تصميم نظام رقابي فعال ومناسب يأخذ بعين الاعتبار تعزيز انتشار الخدمات المالية وشمولها لكل القطاعات وبتكلفة معقولة.

ج. الجمعية الدولية لضامني الودائع:

إن تأمين الودائع المصمم لحماية المودعين يزيد من الثقة في النظام المالي، وهو ما قد يساهم في تحقيق الشمول المالي من خلال زيادة الوعي المالي، ولذلك نشرت هذه الجمعية بالاشتراك مع لجنة بازل المبادئ الرئيسية لأنظمة التأمين الفعالة على الودائع، كما أصدرت منهجية لتقييم الالتزام بهذه المبادئ، وهذه المبادئ تم وضعها واعتمادها على نحو مشترك مع لجنة بازل سنة 2009م، وقد أظهرت حقيقة مفادها أن تأمين الودائع يمثل جزءاً من شبكة أمان مالية فعالة تتضمن أيضاً أعمال مراقبة وتنظيمًا وتحوطاً.

ح. الاتحاد الدولي للمشرفين على شركات التأمين:

إن مهمة هذا الاتحاد يتمثل في تعزيز الإشراف الفعال والمتسق على الصعيد العالمي في صناعة التأمين من أجل تطوير والحفاظ على أسواق التأمين عادلة وآمنة ومستقرة لصالح حملة الوثائق، والاسهام في الاستقرار المالي العالمي، وفي سنة 2007م أصدر الاتحاد أولى وثائقه بشأن قضايا التأمين الأصغر ثم عمل الاتحاد على إعداد إرشادات بشأن تنفيذ مبادئ التأمين الرئيسية.

2.3. مجموعة العشرين ودورها في تعزيز الشمول المالي العالمي

لقد بذلت مجموعة العشرين (G20) جهوداً كبيرة في سبيل تعزيز الشمول المالي العالمي، حيث تبنت الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسة لدعم أهداف التنمية المستدامة وتعزيز الاستقرار المالي، وتولي مجموعة العشرين اهتماماً خاصاً لدعم وصول الشباب والمرأة والمشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إلى الخدمات المالية الرقمية من خلال استخدام التقنيات الحديثة، إلى جانب الاهتمام بالتوعية والتثقيف الرقمي المجتمعي اللذان يعززان من فرص نجاح الجهود والسياسات في هذا الشأن. (صندوق النقد العربي، 2021)

حيث وانطلاقاً من سنة 2010م عمل قادة الدول العشرين على اعتبار الشمول المالي دعامة أساسية للتنمية العالمية وتأسس لأجل ذلك رابطة باسم Gpfi وهدفها وضع خطة عمل لتطبيق الشمول المالي خلال سنوات، وقد تم ذلك من خلال دعوة خبراء في الشمول المالي ودعوة خمس هيئات دولية قائمة لوضع معايير دولية لتكثيف الجهود لتطبيق الشمول المالي. (السن، مرجع سبق ذكره، صفحة 8)

وفي سنة 2012م وفي قمة لوس كابوس تبنت مجموعة العشرين توصية منظمة الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي، والهدف من ذلك هو دعم جهود بيانات موثوقة حول الشمول المالي دولياً ومحلياً، كما أقرت مجموعة العشرين مجموعة من المؤشرات المقسمة إلى ثلاثة أبعاد، يتعلق البعد الأول فيها بسهولة الحصول على الخدمات المالية والبعد الثاني استخدام الخدمات المالية والثالث حول جودة الخدمات المالية. (العباس، 2019، الصفحات 215-216)

3.3. تطور المؤشر العالمي للشمول المالي بين 2011-2021م (البنك الدولي، 2021).

بالنظر لقاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي 2021 فإنه يحمل أخباراً إيجابية خصوصاً فيما يتعلق بالنمو في كل من ملكية الحسابات واستخدام الخدمات المالية... الخ

✓ في سنة 2021 كان لدى 76% من البالغين في جميع أنحاء العالم حسابات لدى مؤسسات مالية أو من خلال إحدى شركات تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، ارتفاعاً من 51% في عام 2011م، في حين بلغت النسبة في الاقتصاديات النامية 71% بعدما كانت 63% بسبب الزيادة في إمكانية الوصول إلى الحسابات في العشرات من البلدان النامية،

✓ النقطة الإيجابية الثانية المسجلة هي تقلص الفجوة بين الجنسين في ملكية الحسابات، حيث شهدت سنة 2021م تراجع الفجوة طويلة الأمد بين الجنسين في الاقتصادات النامية من 9 نقاط مئوية إلى 6 نقاط مئوية، حيث أن 74% من الرجال و68% من النساء في البلدان النامية لديهم حسابات مصرفية، وعلى الصعيد العالمي كان لدى 78% من الرجال و74% من النساء حسابات، أي أن الفجوة بين الجنسين على مستوى العالم تبلغ 4 نقاط مئوية فقط.

✓ تسريع وتيرة اعتماد الخدمات المالية رقمياً والسبب في ذلك يعود ل جائحة كورونا وقيود التباعد الاجتماعي والتي سرّعت من وتيرة اعتماد أنظمة المدفوعات الرقمية، فعلى سبيل المثال قام أكثر من 80 مليون بالغ في الهند وأكثر من 100 مليون بالغ في الصين بسداد أول دفعة رقمية للتجار، سواء عبر الإنترنت أو داخل المتجر ولأول مرة بعد بدء الجائحة، و في البلدان النامية إذا استثنينا الصين فقد قام 20% من البالغين (720 مليوناً) بمدفوعات رقمية للتجارة في عام 2021م.

✓ يمكن للحكومات وأرباب العمل من القطاع الخاص ومقدمي الخدمات المالية تحسين سبل الحصول على الخدمات المالية للبالغين الذين لا يحصلون على الخدمات المصرفية والبالغ عددهم 1.4 مليار شخص.

✓ تكشف قاعدة البيانات عن عدد من الفرص لتوسيع نطاق الوصول إلى من ليس لديهم حسابات مصرفية، لا سيما من خلال الاستفادة من المدفوعات الرقمية، وحصل ملايين البالغين الذين ليس لديهم حسابات مصرفية على مدفوعات نقدية مقابل الأجور أو التحويلات الحكومية أو بيع السلع الزراعية، ومن هؤلاء تلقى نحو 85 مليون بالغ ليس لديهم حسابات مصرفية مدفوعات حكومية نقداً، وفي سنة 2021م أيضاً فإن 865 مليوناً من أصحاب الحسابات في البلدان النامية فتحو أول حساب لدى مؤسسات مالية لغرض تلقي الأموال من الحكومة.

ومن النتائج السلبية نجد:

✓ سجل المؤشر العالمي للشمول المالي لسنة 2021م أن نصف البالغين في البلدان النامية يمكنهم الحصول على أموال طارئة في غضون 30 يوماً إذا واجهوا نفقات غير متوقعة، مع بعض الصعوبة في الحصول على هذه الأموال، وبإمكان نصف البالغين الآخرين الاستفادة من أموال الطوارئ في غضون 30 يوماً دون صعوبة كبيرة، ويعتبر المصدر الأهم لهذه الأموال هو الأصدقاء والعائلة لنسبة 30% من البالغين في الاقتصادات النامية.

✓ من المسائل المالية التي يقلق الناس بشأنها أكثر من غيرها نجد الرعاية الصحية، حيث أن نحو 50% من البالغين في الاقتصادات النامية قلقين للغاية على وجه الخصوص بشأن تغطية النفقات الصحية في حالة الإصابة بمرض أو حادث كبير، وفي البلدان المرتفعة الدخل فإن واحداً من بين كل خمسة بالغين (20%) يشعر بقلق شديد بشأن دفع تكاليف الرعاية الصحية، كما أن نسبة متساوية (21%) قلقة للغاية بشأن التمويل في مرحلة الشيخوخة.

4. الشمول المالي في الجزائر

1.4. واقع الشمول المالي في الجزائر.

نبين في هذه الجزئية واقع الشمول المالي في الجزائر خلال سنوات الدراسة بالاستعانة بالمؤشر المالي العالمي للشمول المالي، وقبل ذلك إن المقصود بالبالغين في الجدول اللاحق ووفقاً للبنك الدولي هم الذين بلغوا 15 سنة فما فوق وإن كان في كثير من الدول ومنها الجزائر لا يتمتع الفرد بالاستقلال المالي في سن 15.

الجدول رقم 1: النسب المئوية للمؤشر العالمي للشمول المالي بأبعاده الخمسة في الجزائر ومقارنتها ببعض النسب المسجلة عالمياً.

المؤشر العالمي للشمول المالي				
2021	2017	2014	2011	البعد الأول: استخدام الحسابات المصرفية
44	43	50	33	نسبة البالغين الذين يملكون حسابات لدى مؤسسات مالية
31	29	40	20	نسبة البالغين من الإناث الذين يملكون حسابات
57	56	61	46	نسبة البالغين من الذكور الذين يملكون حسابات
3	3	6	1	نسبة البالغين الذين يملكون بطاقات ائتمان
23	20	22	14	نسبة البالغين الذين يملكون بطاقات الخصم
4	5	3	/	نسبة البالغين الذين استخدموا بطاقات الخصم أو ائتمان
11	21	22	/	نسبة البالغين الذين يملكون حسابات غير نشطة
1740	1604	1526	1426	تطور عدد فروع البنوك

4150	3823	3633	3456	تطور عدد فروع مكاتب البريد
0.39	0.38	0.39	0.38	الكثافة المصرفية لكل 10 آلاف نسمة
44.0	41.31	39.11	36.8	عدد السكان في الجزائر بالمليون
2021	2017	2014	2011	البعد الثاني: الادخار
46	33	45	/	نسبة البالغين الذي قاموا بعملية الادخار
49	48	56	/	نسبة البالغين الذي قاموا بعملية الادخار عالميا
16	11	14	4	نسبة البالغين الذي قاموا بالادخار لدى مؤسسات مالية
29	27	27	22	نسبة البالغين الذي قاموا بالادخار لدى مؤسسات مالية عالميا
2021	2017	2014	2011	البعد الثالث: الاقتراض
38	29	26	/	نسبة البالغين الذي قاموا بالاقتراض من أي جهة كانت
53	47	50	/	نسبة البالغين الذي قاموا بالاقتراض من أي جهة كانت عالميا
4	5	6	1	نسبة البالغين الذي قاموا بالاقتراض من مؤسسات مالية رسمية
28	22	22	9	نسبة البالغين الذي قاموا بالاقتراض من مؤسسات مالية رسمية عالميا
31	13	13	25	نسبة البالغين الذي قاموا بالاقتراض من العائلة أو الأصدقاء
27	26	27	23	نسبة البالغين الذي قاموا بالاقتراض من العائلة أو الأصدقاء عالميا
2021	2017	2014	2011	البعد الرابع: المدفوعات
70	58	60		نسبة البالغين الذي قاموا بالسحب من حسابات لدى مؤسسات مالية
67	67	73		نسبة البالغين الذي قاموا بالسحب من حسابات لدى مؤسسات مالية عالميا
34	26	28		نسبة البالغين الذين قاموا بإجراء أو تلقي أموال بطريقة رقمية
57	51	48		نسبة البالغين الذين قاموا بإجراء أو تلقي أموال بطريقة رقمية عالميا
0	0	0	0	نسبة البالغين الذين قاموا باستلام الأجور عن طريق الهاتف
7	11	1	/	نسبة البالغين الذين قاموا باستلام الأجور عن طريق الهاتف عالميا
27	46	25	/	نسبة البالغين الذين قاموا باستلام الأجور نقدا
7	10	14	/	نسبة البالغين الذين قاموا باستلام الأجور نقدا عالميا
2021	2017	2014	2011	البعد الخامس: التأمين
13.1م	12.0م	11.3م	8.8م	عدد المؤمنین اجتماعيا في الجزائر بالمليون
1.23م	1.02م	1.16م	1.02م	عدد المؤمنین لدى الصندوق الوطني للعطل و البطالة و رداءة الأحوال الجوية للبناء، الأشغال العمومية و المياه بالمليون
16	12	11		نسبة البالغين الذي قاموا بالادخار للشيوخوخة
26	20	24		نسبة البالغين الذي قاموا بالادخار للشيوخوخة عالميا

المصدر: من إعداد الباحثين استناد إلى تقارير البنك الدولي والتقارير السنوية للدوان الوطني للإحصائيات.

تحليل المعطيات الواردة في الجدول السابق:

✓ البعد الأول: استخدام الحسابات المصرفية

بالنظر للنتائج المسجلة في الجزائر وفق المؤشر العالمي للشمول المالي ووفق البعد الأول فإن الجزائر سجلت نتائج سلبية متعلقة بنسبة البالغين الذين يملكون حسابات مالية، حيث لم تتجاوز 50 بالمئة كأعلى نسبة والتي سجلت سنة 2014م، وهي بعيدة كل البعد عن النسبة المسجلة عالمياً سنة 2021م والمقدرة 76 بالمئة و 71 بالمئة في الاقتصاديات النامية.

والنقطة الأسوأ أنه ليس هناك ارتفاع في نسب البالغين الذين يملكون حسابات مع مرور سنوات الدراسة وبالتالي ليس هناك توجه واضح نحو الشمول المالي، مع ملاحظة أن هناك نسبة معتبر من البالغين الذين يملكون حسابات مالية غير نشطة، وهذا يعبر عن عدم الاستفادة من الخدمات المالية سواء لأسباب تتعلق بهم أو في الغالب لأسباب تتعلق بالمؤسسات المالية.

كما لاحظنا أن الفجوة طويلة الأمد بين الجنسين كبيرة فهي لا تتجاوز 6 بالمئة في الاقتصاديات النامية و 4 بالمئة في الاقتصاديات الحديثة سنة 2021م، بينما هي في الجزائر تتراوح ما بين 19 و 27 بالمئة.

كما أن نسب البالغين في الجزائر والذين يملكون بطاقات الائتمان أو الخصم ونسب الذين يقومون باستخدام تلك البطاقات متواضعة للغاية. والمؤشر الذي يظهر أنه إيجابي هو تطور عدد فروع البنوك ومكاتب البريد مع مرور سنوات الدراسة، ولكن رغم تزايد هذه الفروع بشكل مستمر إلا أنه مؤشر سلبي لأن نسبة النمو الديموغرافي جعلت من الكثافة المصرفية لكل 10 آلاف مواطن تقريباً ثابتة في حدود 0.38 فرع لكل 10 آلاف مواطن، وهذا الرقم يظل بعيداً جداً عن المعايير الدولية، إذ يقدر المعدل العالمي للفروع البنكية مقارنة بالكثافة السكانية بفرع لكل 10 آلاف نسمة، بينما يبلغ هذا المعدل في الجزائر وكالة أو فرع واحدة لكل 26 ألف نسمة.

✓ البعد الثاني: الادخار

الملاحظ أن نسب البالغين من الجزائريين الذين قاموا بعملية الادخار لدى المؤسسات المالية أقل بكثير من نسب البالغين الذين قاموا بالادخار لدى جهات أخرى غير المؤسسات المالية، كما أن نسب المدخرين الجزائريين سواء لدى مؤسسات مالية أو لدى جهات أخرى أقل من نسب المدخرين على المستوى العالمي وطوال سنوات الدراسة، والملاحظ أيضاً أن نسب هؤلاء المدخرين لا ترتفع بشكل كبير وواضح مع مرور سنوات الدراسة أي كان السبب، وبالتالي ليس هناك توجه واضح نحو تعزيز الشمول المالي في البلد.

✓ البعد الثالث: الاقتراض

إن نسبة البالغين من الجزائريين الذي قاموا بالاقتراض من المؤسسات المالية خلال سنوات الدراسة ضئيلة جداً إذا ما قورنت بنسبة اقتراضهم من العائلة أو الأصدقاء أو أي جهة أخرى غير المؤسسات المالية، كما أن تلك النسب المسجلة تبقى بعيدة كل البعد عن النسب المسجلة على المستوى العالمي.

✓ البعد الرابع: المدفوعات

لاحظنا أن نسبة البالغين من الجزائريين الذين قاموا بالسحب من حسابات لدى مؤسسات مالية خلال سنوات الدراسة قريبة جداً من النسبة المسجلة عالمياً وهذا أمر إيجابي، ولكن نسبة البالغين الذين قاموا بإجراء أو تلقي أموال بطريقة رقمية ضئيلة جداً إذا ما قورنت بالنسب المسجلة عالمياً خصوصاً فيما يتعلق بتلقي أموال عن طريق الهاتف والتي سجلت فيها الجزائر نسبة تساوي الصفر خلال جميع سنوات الدراسة، في حين نجد هذه النسبة على المستوى العالمي قد بلغت 11 بالمئة سنة 2017م، وفي المقابل فإن نسبة البالغين الذين قاموا باستلام الأجور نقداً في الجزائر أكبر بكثير من النسب المسجلة على المستوى العالمي وهذا طبعاً أمر سلبي للغاية.

✓ البعد الخامس: التأمين

إن عدد المؤمنين اجتماعيا في الجزائر وإن كان في تزايد مستمر طوال سنوات الدراسة إلا أنه مؤشر سلبي على اعتبار أن نسبة المؤمنين إلى نسبة النمو الديموغرافي في تراجع مستمر، وأن عدد غير المؤمنين في تزايد وإن زاد عدد المؤمنين اجتماعيا، ونسب البالغين الذين قاموا بالادخار للشيوخوخة خلال سنوات الدراسة أقل من النسب المسجلة على المستوى العلمي.

2.4. معوقات تطور الشمول المالي في الجزائر:

رغم كل الإمكانيات التي تزخر بها الجزائر والتي تعتبر أسبابا لتحقيق الشمول المالي إلا أنها لم تصل لمستوى مرضي وفق المؤشر العالمي للشمول المالي، ولا تزال تتذيل الترتيب عالميا وذلك نظرا لوجود عدد كبير من المعوقات نذكر منها ما يلي: (حميدة، 2019، صفحة 15)

- ✓ ضعف البنية التحتية المالية والذي يؤثر سلبا على الخدمات المالية المقدمة من حيث الجودة والتكلفة وعدد هذه الخدمات المقدمة والتي تكون في الغالب غير متاحة للفئات المهمشة.
- ✓ البطء في تنفيذ المعاملات والخدمات المالية، والضعف في مسايرة التطورات المالية وذلك بسبب الضعف في استخدام أنظمة ووسائل الدفع الالكترونية.
- ✓ انعدام أو ضعف الثقة في المؤسسات المالية وهذا ما جعل التعامل معها محدود في نطاق ضيق.
- ✓ ضعف الوعي والثقافة المالية لدى الأفراد وهو ما يؤثر سلبا على جميع مؤشرات الشمول المالي.
- ✓ إن ملكية القطاع المصرفي في الغالب للدولة، مع سيطرة المؤسسات المالية العمومية على الحصة السوقية الأكبر، فالمصارف العمومية تسيطر على 80 بالمائة من موجودات القطاع، وعلى 85 بالمائة من القروض، وعلى 90 بالمائة من الودائع، وبالتالي هناك ضعف كبير في المنافسة والتي تكون عادة السبب الرئيسي لتحسين الخدمات المالية والعمل على استحداث خدمات جديدة بشكل دائم.
- ✓ ارتفاع نسب الافصاء المالي بسبب التكلفة المرتفعة للخدمات المالية، أضف إلى ذلك البطء والتعقيد في التنفيذ والبيروقراطية، وكل هذا يدفع الأفراد إلى المعاملات غير الرسمية خارج دائرة الاقتصاد الرسمي.

3.4. الآليات والاستراتيجيات المساعدة على مواجهة معوقات الشمول المالي في الجزائر:

نظرا للمعوقات الكثيرة التي تقف في وجه تطور الشمول المالي في البلد فإنه لا بد من العمل على النقاط التالية والتي تعتبر عوامل مساعدة على مواجهة تلك المعوقات: (محمد طرشي وآخرون، مرجع سبق ذكره، صفحة 12)

- ✓ العمل على صياغة استراتيجية لتعزيز الشمول المالي: وهذا العمل يقع على عاتق البنك المركزي باعتباره المشرف على أعمال البنوك وهو الذي يحرص على سلامة واستقرار القطاع المالي، والهدف من وضع هذه الاستراتيجية يكمن في تحديد الأهداف المستقبلية للشمول المالي وتحديد نقاط القوة ونقاط الضعف وتوحيد الجهود الرامية لتطوير الشمول المالي في البلد.
- ✓ تطوير البنية التحتية المالية: وذلك بالعمل أولا على توفير بيئة تشريعية ملائمة، ثم العمل على تعزيز الانتشار الجغرافي لمقدمي الخدمات المالية، وتطوير نظم الدفع والتسوية مع توفير قواعد بيانات شاملة.
- ✓ التنقيف المالي: والهدف من هذا هو الوصول بالمواطن إلى الإلمام بالمفاهيم والمبادئ المالية الرئيسية، وبالتالي القدرة على إدارة الموارد المالية بكفاءة واتخاذ قرارا مالية سليمة، وللوصول لهذا الهدف يجب على السلطات العمل على تعزيز المناهج التعليمية ببرامج التنقيف المالي، والعمل على تقليص الفجوة التعليمية ما بين مختلف شرائح المجتمع خصوصا ما بين سكان القرى وسكان المدن، مع القيام بحملات توعوية بشكل مكثف ومستمر.
- ✓ اعتماد التكنولوجيا المالية في المعاملات المالية: لأن التكنولوجيا المالية تجعل من الخدمات والمعاملات المالية تتم بسرعة وبكل سهولة، مع انخفاض التكلفة لجميع المتعاملين سواء كانوا أفرادا أو مؤسسات وهذه الأخيرة يسمح لها انخفاض التكلفة والتحكم فيها بتحقيق ربحية أكبر.

4.4 التدابير والتنظيمات التي سنّها بنك الجزائر باعتباره السلطة النقدية والضبطية في الجزائر للمنظومة المصرفية إزاء الشمول المالي على الأقل للفترة 2012-2022:

وفي سبيل تعزيز الشمول المالي قام بنك الجزائر باعتباره السلطة النقدية والضبطية بمجهودات معتبرة ولعل أبرزها تضمنته التشريعات الصادرة خاصة خلال السنوات الأخيرة:

✓ في سنة 2012: صدور التعليمات رقم 2012/03 والمحددة للإجراء الخاص بحق امتلاك حساب لكل مواطن، والمدعمة لما جاء سابقاً في الأمر رقم 11/03 الصادر سنة 2011، والذي نص على إلزامية مبدأ الحق للجميع (سواء شخص طبيعي أو معنوي) في فتح حساب بنكي، وحماية المودعين من خلال أحكام المواد 119 و 199 مكرر من هذا الأمر.

✓ في سنة 2014: عهد قانون المالية لبنك الجزائر مهمة ترقية وتنظيم الشمول المالي من خلال التركيز على تطوير الانتشار المصرفي على المستوى الوطني، وهو ما سمح بتطور الوكالات البنكية وظهور أخرى جديدة. (أسمهان، 2022، صفحة 168)

✓ في سنة 2018: صدور التعليمات رقم 2018/01 المتعلقة بتطوير الشمول المالي والتي توجه المسؤولية مباشرة لقطاع البنوك لتفعيل ديناميكية الشمول المالي من خلال التنويع في المنتجات والخدمات وتوسيع النطاق وتقديم تلك المنتجات بما يتوافق واحتياجات العملاء والاستفادة من الابتكارات التكنولوجية وسعيًا نحو الاستدامة. (وفاء و لمياء، 2021، صفحة 117). كما حملت هذه التعليمات المدراء ورؤساء البنوك والمؤسسات المالية مسؤولية ضرورة تعبئة الهياكل التشغيلية وبرامج التدريب وإجراءات التوعية المالية بغية تطوير الشمول المالي والمصرفي بطريقة فعالة ومستدامة.

كما أصدر بنك الجزائر في نفس السنة التعليمات رقم 2018/02 والمتعلقة بالمعايير التكميلية للشمول المالي والخاصة بادخار الخواص بالعملة الصعبة، حيث تمنح هذه التعليمات الحق للأشخاص المقيمين وغير المقيمين فتح حسابات بالعملة الصعبة بحرية وبدون أي ترخيص مسبق وبدون تحديد للمبلغ مع حرية السحب والإيداع في إطار القوانين التنظيمية للصرف. في نفس السنة أصدر بنك الجزائر التعليمات رقم 2018/03 المتعلقة بالقواعد العامة الخاصة بشروط البنوك المطبقة على العمليات البنكية، حيث أن البنوك والمؤسسات المالية مطالبة بموجب هذه التعليمات بنشر القواعد العامة المتعلقة بشروطها على العمليات البنكية، والمحددة في التنظيم رقم 2013/01 الصادر في 08 أبريل 2013، فعلى البنوك استعمال كل الوسائل المتاحة لإعلام زبائنها بشروط استعمال الحسابات المفتوحة، وأسعار مختلف الخدمات المقدمة، والتي يجب أن تكون موضحة مسبقاً في اتفاقية فتح الحساب البنكي. تسمح هذه الشفافية بحماية الزبائن، تعزيز الشمول المالي للدخار بالعملة الوطنية والصعبة، وكذلك تعزيز المنافسة البنكية.

كما أصدر بنك الجزائر التنظيم رقم 2018/01 والمتعلق بضمان الودائع المصرفية والتنظيم 2018/02 والمتضمن قواعد ممارسة العمليات المصرفية المتعلقة بالصيرفة التشاركية من طرف المصارف والمؤسسات المالية. (أسمهان ب.، 2022، الصفحات 168-169)

✓ في سنة 2022: حسب بيان السيد محافظ بنك الجزائر بمناسبة اليوم العربي للشمول المالي 27 أبريل 2020 فقد صرح بعدة قضايا تتعلق بالشمول المالي وكيفية تحسينه في الجزائر عبر عدة مراحل من خلال تحسين وتعليم فئة الشباب خاصة مبادئ وأصول

الثقافة المالية حسب المعايير الدولية المعتمدة، معتمدين في ذلك على حملات تحسيسية تتضمن التعريف بمختلف المنتجات البنكية الحديثة والابتكارات المالية المتاحة، لتمكين جميع المواطنين من الوصول إلى الخدمات المالية والتأقلم مع آليات التمويل. ومن أهم اللوائح التي صدرت عن بنك الجزائر التي كانت في 15 مارس 2020 والتي كرست المعاملات البنكية الإسلامية كأحد روافد تمويل الاقتصاد الوطني وافتتح نافذة التمويل الاسلامي وما تمثله من خدمات مصرفية ثرية، من خلال اصدار نظام تغطية وضمان الودائع. وتشجيعا لاستعمال المنتجات الرقمية أصدر بنك الجزائر في نفس الفترة نظام آخر ينص على مجانية بعض الخدمات المصرفية كالبطاقة المصرفية، كشف الحساب السنوي، استعمال صراف آلي، تزويد التجار بأجهزة الدفع الإلكترونية... إلخ من الخدمات (حسان، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ومدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي إشارة إلى الجزائر، 2023، صفحة 216)

4.4. مقترحات لتعزيز الشمول المالي في الجزائر.

- ✓ إجراء دراسات نظرية ميدانية حول الخدمات المالية المقدمة وعن إيجابياتها وسلبياتها ومدى توافقها مع رغبات المواطنين، وماذا يريد هؤلاء الأفراد من خدمات؟ ومن خصائص في الخدمات؟ ولا يكون هذا إلا من خلال إشراك الجميع في هذه الدراسات.
- ✓ العمل بنتائج هذه الدراسات وتطبيق توصياتها.
- ✓ زيادة ثقة الأفراد في القطاع المصرفي والمالي من خلال التحسين في جودة الخدمات المقدمة وتبسيط عمليات الحصول على الحسابات وإجراء مختلف المعاملات المالية والاهتمام البالغ بالسرعة في كل ذلك.
- ✓ الاهتمام بالشكاوى المقدمة من قبل المواطنين والتفاعل معها بشكل إيجابي من خلال إيجاد الحلول للمشاكل التي قدم الأفراد شكاوى لأجلها، والعمل على تجاوز تلك المشاكل مستقبلا أو عدم تكرارها.
- ✓ العمل على زيادة المستوى التعليمي والثقافي للمواطنين أو طالبي الخدمات المالية، فالمستهلك الواعي يكون أكثر إدراكا للمكاسب المرتبطة بالخدمات المالية و للمخاطر أيضا، ويكون على دراية أيضا بكامل حقوقه وواجباته المالية، لأن اتخاذ القرارات المالية دون علم يكلف المتعامل الكثير، بل سيكون السبب الأول للتخلف عن سداد الديون والإفلاس، فيجب على المتعامل أن لا يقوم بالتوقيع على أي معاهدة مالية إلا بعد الفهم الدقيق لكامل تفاصيلها وكامل الالتزامات التي تترتب عليه، لذلك تعتبر الثقافة المالية حجر الأساس لتحقيق الشمول المالي.

النتائج:

بعد استعراضنا لمختلف جوانب الموضوع نبين الآن أهم النتائج المتوصل إليها:

- ✓ لعبت الهيئات العالمية دورا بارزا في وضع مبادئ وإصدار وثائق وتوصيات لتعزيز الشمول المالي العالمي.
- ✓ بذلت مجموعة العشرين (G20) جهودا كبيرة في سبيل تعزيز الشمول المالي العالمي حيث تبنت الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسة لدعم أهداف التنمية المستدامة وتعزيز الاستقرار المالي.
- ✓ أولت مجموعة العشرين اهتماماً خاصاً لدعم وصول الشباب والمرأة والمشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إلى الخدمات المالية الرقمية، إلى جانب الاهتمام بالتوعية والتثقيف الرقمي المجتمعي.
- ✓ بالنظر للمؤشر المالي العالمي للشمول المالي فإن الشمول المالي حقق نتائج جد مشجعة على المستوى العالمي خلال سنوات الدراسة، خصوصا فيما يتعلق بزيادة الحسابات لدى المؤسسات المالية وتقلص الفجوة بين الجنسين في ذلك.

✓ إن الجزائر رغم امتلاكها كل أسباب تحقيق الشمول المالي إلا أنه ونظراً لغياب استراتيجية واضحة في ذلك مع وجود عقبات كثيرة تمنع المواطنين وبالأخص الشباب منهم من الحصول على الخدمات المالية ومن جهة أخرى ضعف الوعي والثقافة المالية لدى المواطنين آخر كثر كثيراً من تحسين مستوى الشمول المالي في البلد.

المراجع:

البنك الدولي - Récupéré sur (2021). البنك الدولي، الكشف عن قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي 2021 في خمسة رسوم بيانية-alkshf-n-qadt-byanat-
<https://blogs.worldbank.org/ar/voices/alkshf-n-qadt-byanat-alkmshwshr-alalmy-llshmw-almaly-2021-fy-khmst-rswm-byanyt>

البنك الدولي " Récupéré sur (2022). الشمول المالي عامل رئيسي في الحد من الفقر و تعزيز الرخاء :
<https://blogs.worldbank.org/ar/voices/achieving-financial-inclusion-fintech-account-usage-and-innovation>

الحداد، أ. س. (2022). الشمول المالي و انعكاساته على معدل النمو الاقتصادي في مصر .مجلة كلية السياسة و الاقتصاد. 15(14) , السن 7، ع 1. (2015). دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار و النمو الاقتصادي .دراسة اتحاد المصارف العربية -الأمانة العامة - إدارة الدراسات و البحوث.

الطيب، ح. (2020). الشمول المالي .سلسلة كتيبات تعريفية، صندوق النقد العربي. 7، (1)

العباس، ب. (2019). أسس ومتطلبات استراتيجية الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية .مجلة معارف. 14(2) ,

العزیز، أ. ف. (2021). الشمول المالي و دوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك .مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية , 4، (2)

حميدة، م. ن. (2019). واقع و تحديات الشمول المالي في الجزائر .مجلة القسطاس للعلوم الإدارية والاقتصادية و المالية. 1(1) ,

رجب، ج. أ. (2018). احتساب مؤشر مركب الشمول المالي و تقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية .صندوق النقد العربي. 5-6، pp ,

صندوق النقد العربي Récupéré sur (2021). دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي-tht-shar-dwr-althwl-
alrqmy-fy-tzyz

طرشي، آ. و. (2019). متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر .مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال. 5، (1) ,

عجور، ح. م. (2017). دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء -دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة .رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة.

مطر، ن. ح. (2018). الشمول المالي :متطلبات التطبيق و مؤشرات القياس، جامعة النهرين. 25 ,

