

الشمول المالي في الجزائر: الواقع، المعوقات والحلول

عمار ياسين أوسيف

أستاذ مساعد قسم أ، جامعة باجي مختار -عنابة، الجزائر.

د. شافية شابي

أستاذة محاضرة قسم ب، جامعة باجي مختار - عنابة، الجزائر.

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة في العام ١٩٩٣ في دراسة ليشون "Leyschon" وثرقت "Thrift" عن الخدمات المالية في إنجلترا. وبدأ الاهتمام به في أوائل عام ٢٠٠٠ من طرف الحكومات والبنوك المركزية في الدول النامية.

كان المصطلح يعرف على أنه "عملية تقديم الخدمات المالية إلى الفئات ذات الدخل المنخفض في المجتمع بتكلفة معقولة"¹. والجدير بالذكر هو أن أولى الدول التي قامت بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية للشمول المالي في العالم هي المملكة المتحدة وماليزيا في العام ٢٠٠٣، وتسعى حاليا العديد من دول العالم لتطوير استراتيجيات وطنية للشمول المالي كما تظهره بيانات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)².

وفي أعقاب الأزمة المالية العالمية لسنة ٢٠٠٨، ازداد الاهتمام الدولي بتحقيق الشمول المالي من خلال خلق التزام واسع لدى الجهات الرسمية (الحكومة) بتنفيذ سياسات يتم من خلالها تسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى خدمات مالية متنوعة ومبتكرة وبتكلفة منخفضة، وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح. وضمان حماية الزبائن، بما يحقق الاستفادة المثلى من الخدمات المالية، حيث يتم التنفيذ ضمن إطار عملي يتناسب مع ظروف الدولة استنادا إلى المعايير والممارسات الدولية ذات العلاقة بالخصوص³.

1 محمد بدر عجور، ح (مارس ٢٠١٧)، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة-البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة)، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، ص 09.

2 صندوق النقد العربي (٢٠١٥)، متطلبات تبني إستراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، ابوظبي، ص ٠٣.

3 محمد بدر عجور، ح (مارس ٢٠١٧)، مرجع سبق ذكره، ص ٠٩.

على الصعيد العالمي، أوضحت دراسات قياس الشمول المالي أن ٥٩٪ من البالغين لا يملكون حساب مصرفي بسبب الفقر، أو شبهة الربا، أو بعد مزودي الخدمات المالية، أو انعدام الثقة في مقدمي الخدمات المالية¹. وهو ما ينطبق على الواقع الجزائري، حيث يشير بنك الجزائر على موقعه الرسمي إلى أن تحقيق الشمول المالي يتطلب امتصاص السيولة المتداولة خارج القنوات المصرفية والتي ما فتأت تتزايد منذ الاستقلال، تحسين التغطية المصرفية، استعمال التكنولوجيا الحديثة في المجال المصرفي، تنويع باقة المنتجات، توفير البيئة التشريعية الملائمة، توفير الحماية اللازمة للعملاء وتحقيق حد أدنى من الثقافة المالية والمصرفية.

فما هي أسباب تدني مستوى الشمول المالي في الجزائر؟ وما هي معيقات نموه، وفيما تتمثل الحلول المقترحة لمعالجة ذلك؟

سيتناول البحث الموضوع من خلال المحاور التالية: ماهية الشمول المالي، واقع الشمول المالي في الجزائر، معيقات تنمية الشمول المالي في الجزائر، الحلول المقترحة لتنمية الشمول المالي في الجزائر.

١- ماهية الشمول المالي

مفهوم الشمول المالي (Financial Inclusion): هناك العديد من التعريفات التي ارتبطت بمفهوم الشمول المالي، نذكر بعضها فيما يلي:

عرفت مجموعة العشرين (G20) ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) الشمول المالي بأنه "تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة".

أما المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) تعرفه: "وصول الأسر والشركات إلى الخدمات المالية المناسبة واستخدامها بشكل فعال. ووجوب تقديم تلك الخدمات بمسؤولية وبشكل مستدام في بيئة منظمة"².

وعرفته المنظمة الدولية (OECD) وشبكة التثقيف المالي (INFE) على أنه: "العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت

¹ المرجع السابق، ص ٠٣.

² صندوق النقد العربي (٢٠١٥)، مرجع سبق ذكره، ص ٠٢.

والسعر المعقولين وبالشكل الكاف، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تضم التثقيف المالي بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي¹.

أما البنك الدولي (BM) فعرفه كما يلي: "الشمول المالي يعني وصول الأفراد والشركات إلى المنتجات والخدمات المالية المتوفرة بأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم، مثل المعاملات والمدفوعات والادخار والإئتمان والتأمين، حيث يتم تقديمها بطريقة مسؤولة ومستدامة"².

أما البنك المركزي الجزائري (BCA) فعرفه كما يلي: "إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده، خاصة المهمشة منها، من خلال القنوات الرسمية، بما في ذلك الحسابات الجارية وحسابات الإدخار، خدمات الدفع والتحويل، خدمات التأمين، خدمات التمويل والإئتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملائمة وبأسعار تنافسية وعادلة. بالإضافة إلى العمل على حماية حقوق مستهلكي هذه الخدمات المالية، وتشجيع هذه الفئات على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم لتفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لأي من جهات الرقابة والإشراف والتي تفرض أسعارا مرتفعة نسبيا مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات تلك القنوات للخدمات المالية والمصرفية"³.

أهميته: تكمن أهمية الشمول المالي في آثاره الإيجابية على الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، ويمكن تلخيص آثار زيادة مستويات الشمول المالي في النقاط التالية⁴:

- تعزيز جهود التنمية الاقتصادية؛
- تعزيز استقرار النظام المالي؛
- تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم؛
- أتمتة النظام المالي.

1 المرجع السابق، ص ٠٣.

2 مركز المشروعات الدولية الخاصة (٢٠١٧)، سلسلة التحول نحو اقتصاد غير نقدي، غرفة التجارة الأمريكية، واشنطن، ص ٠٦.

3 Banque D'Algérie, «Brochure sur l'inclusion financière», p01-02. <http://www.bank-of-algeria.dz/pdf/inclusion7.pdf>, consulté le 15/07/2019.

4 نشرة توعوية لمعهد الدراسات المصرفية (فيفري ٢٠١٦)، إضاءات مالية ومصرفية (الشمول المالي)، السلسلة ٨، العدد ٧، الكويت، ص ١.

أهداف الشمول المالي: ترى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء والبنك الدولي أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل . وذلك لتحقيق أهداف الشمول المالي الآتية¹:

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية؛
- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم؛
- تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي؛
- تمكين الشركات الصغيرة جدا من الاستثمار والتوسع؛
- خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاهية الاجتماعية .

أبعاده: تعمل مجموعة البنك الدولي على توسيع دائرة الخدمات المالية والاستشارية والدعم الفني لدمج من لا يتعاملون مع البنوك في كل أنحاء العالم . لهذا وضعت بالتعاون مع مؤسسة التحالف الدولي من أجل الشمول المالي (AFI) والشراكة العالمية من أجل الشمول المالي (GPII)، بعض الأبعاد الدولية لقياس الشمول المالي وهي²: الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية المقدمة .

٢- واقع الشمول المالي في الجزائر

إن الافتقار إلى آليات الشمول المالي يؤدي بالبعض إلى اللجوء إلى القنوات والوسائل الغير رسمية، فالجزائر تعاني منذ زمن من ارتفاع متزايد لنسبة الإقصاء المالي (Financial Exclusion) والذي قدره بنك الجزائر نهاية سنة ٢٠١٧ ب ٤٦٧٥ مليار دج أي ما يعادل ٣٣٪ من الكتلة النقدية (M2)³، الأمر الذي أجبر بنك الجزائر على دق ناقوس الخطر لتجنيد كل الإمكانيات المتوفرة في سبيل امتصاص هذه الأموال واستثمارها، بدل اللجوء إلى الاستدانة من الخارج أو التمويل الغير تقليدي، وفيما يلي بعض السياسات المنتهجة لتحقيق ذلك:

استراتيجيات خاصة بالحسابات بالعملة الوطنية: ونذكر منها ما يلي:

¹ محمود محمد أبو دية، م (٢٠١٦)، دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني، رسالة ماجستير غير منشورة في الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم الاقتصاد، جامعة الأزهر، غزة، ص ٢٢.

² (AFI) Alliance for financial inclusion, (March 2013). «*measuring financial inclusion (core set of financial inclusion indicators)*». guideline note n °04, Malaysia, p04-05.

³ http://www.bank-of-algeria.dz/pdf/expomotifs_note012018.pdf , consulté le 17/07/2019.

- المراسيم التنفيذية التي أصدرتها الحكومة في كل من ٢٠٠٥، ٢٠١٠ و ٢٠١٥ والتي نصت على ضرورة استخدام وسائل الدفع القانونية في المعاملات التي تفوق قيمتها ٥٠٠٠٠٠٠٠ د ج، و ٥٠٠٠٠٠٠٠٠ د ج و ١٠٠٠٠٠٠٠٠ د ج على التوالي، إلا أن بعضها ألغي والبعض الآخر فشل في تحقيق الهدف المرجو لانعدام الصرامة في تطبيق القوانين، أو نقص الإمكانيات اللازمة لاستخدام وسائل الدفع¹.

- دعم حق كل مواطن جزائري في فتح حساب والاستفادة من الخدمات المصرفية القاعدية المرتبطة به، إلا أن بعض المصارف كانت ترفض فتح الحسابات لفئات معينة، بسبب الفهم الضيق للمعايير الدولية لمكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب، ناهيك عن تشديد الإجراءات المتعلقة بعمليات الإيداع، وعدم الاستجابة لعمليات السحب في حينها خاصة ما يتعلق بالمبالغ الكبيرة.

- تعبئة الموارد المالية من أجل تمويل المشاريع الإنتاجية بدمج أعوان اقتصادية جديدة (مؤسسات وأفراد) في القطاع المصرفي، كمصدر لتوسيع الادخار الوطني وتقنينه من خلال وضع برنامج الامتثال الضريبي الطوعي.

- القرض الوطني من أجل النمو الاقتصادي: هو عبارة عن تمويل داخلي، تحدّد فيه مدة الاستثمار وقيمة السندات التي سيتم إصدارها من طرف الخزينة العمومية، وتأخذ هذه الأوراق شكلين مختلفين (اسمية ولحاملها)، مع ضمان تسييلها قبل تاريخ استحقاقها.

استراتيجيات خاصة بالحسابات بالعملة الصعبة: أما فيما يخص الحسابات بالعملة الصعبة²، يواجه أصحابها العديد من العقبات في بعض المؤسسات المصرفية، بالرغم من حرية التصرف التي تخولها القوانين في هذا النوع من الحسابات، لما لها من أهمية على الاقتصاد الوطني (٤.٧ مليون حساب بها ما يعادل ٠٥ مليار دولار)³، إلا أن الواقع يثبت عكس ذلك، وهذه جملة من الصعوبات نذكرها على سبيل المثال لا الحصر:

1 ناصر، س، حديدي، أ (جوان ٢٠١٥)، تأهيل النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، أي دور لبنك الجزائر؟، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، عدد ٠٢، ص ٢٤، ٢٥. بتصرف.

2 مذكرة ٢٠١٨-٠٢ مؤرخة في ٢٠١٨/١١٩٩/٠٦ تتعلق بالتدابير التكميلية فيما يخص الشمول المالي والمرتبطة بادخار الأفراد بالعملة الصعبة.

3 المرجع السابق.

- عملية فتح الحسابات بالعملة الصعبة للأشخاص غير آلية، حيث ترفض بعض المصارف فتح هذا النوع من الحسابات للزبائن الجدد، أو تشترط عليهم بالمقابل فتح حسابات بالعملة الوطنية؛
- اشتراط وثيقة تثبت السفر في عمليات السحب؛
- اشتراط تصريح من البنك المركزي قبل القيام بتحويلات إلى الخارج، حتى وإن كانت لغرض تسوية بعض المصاريف، كالعلاج أو الدراسة أو أي نفقات أخرى؛
- طلب وثائق ثبوتية في عمليات الإيداع، سواء تعلق الأمر بالتحويلات المستلمة من الخارج أو بعمليات الإيداع نقدا، في عدة أحيان تقوم المصارف بإرجاع التحويلات المستلمة إلى مصدرها، أو تقوم بتحويل القيمة المستلمة آليا إلى الدينار؛
- نقص في الأوراق النقدية ذات القيم الصغيرة، خاصة تلك التي تقل قيمتها عن ٥٠ أورو؛
- عدم القدرة على مواجهة عمليات السحب في أغلب الأحيان، بحجة عدم توفر المصرف على العملة الصعبة، خاصة إذا تعلق الأمر بالدولار الأمريكي في المصارف العمومية؛
- بعض المصارف تشترط على زبائنها عند القيام بإيداع مبالغ بالعملة الصعبة، ملئ استمارة اسمية يسجل فيها الرقم التسلسلي لكل ورقة نقدية، كإجراء احترازي يستعان بها في حالة ظهور أوراق نقدية مزورة، فهذا الإجراء يثقل كاهل الزبون، خاصة إذا علمنا أن كل الوكالات تتوفر على جهاز كشف الأوراق النقدية المزورة.

٣- معوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر

ضعف البنية المالية التحتية: نقصد بها ضعف المكونات الأساسية لها¹، والمتمثلة فيما يلي:

عدم موائمة البيئة التشريعية:

- إن البيئة التشريعية التي تنظم النشاط المصرفي في الجزائر، لا تواكب التطورات الحاصلة في الساحة المصرفية، ففي الدول المتطورة توضع القوانين مسبقا أي قبل حدوث ما أعدت لأجله؛
- أضف إلى ذلك عدم وجود قوانين تؤطر الصيرفة الإسلامية بالرغم من وجود مصرفين ينشطان في هذا المجال منذ أكثر من عقد من الزمن، فلا توجد قوانين تسمح أو تمنع ممارسة الصيرفة الإسلامية في الجزائر؛

¹ Banque D'Algérie, «Brochure sur l'inclusion financière», p 02, <http://www.bank-of-algeria.dz/pdf/inclusion7.pdf>, consulté le 18/07/2019.

– كذلك التأخر في سن القوانين الخاصة بالصيرفة الإلكترونية، لإنجاح التجارة الإلكترونية، والتي تعود بالنفع الكبير على الشمول المالي؛

– كما أن القوانين التي تصدر لا ترافقها مذكرات عمل أو تعليمات تشرح كيفية تطبيقها، مما يؤدي إلى تضارب على مستوى مختلف المصارف، سببه كثرة التأويلات، وخير مثال على ذلك الفهم الضيق للقوانين التي وضعت من أجل مكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب، والتطبيق المفرط لها، الذي أدى إلى رفض استقبال ودائع بمبالغ كبيرة بدون أدلة أو أسباب واقعية¹، والتي كان من الممكن الاستفادة منها ودمجها في القنوات الرسمية. أو يؤدي في بعض الأحيان إلى التأخر في التنفيذ لعدم الفهم.

ضعف الشبكة المصرفية: في سنة ٢٠١٤، جاء قانون المالية ليعهد إلى بنك الجزائر مهمة جديدة تتمثل بالتحديد في ترقية وتنظيم الشمول المالي بالتركيز على تطوير بعد الانتشار المصرفي على المستوى الوطني². وهو ما سمح بفتح وكالات بنكية جديدة، ومنح الاعتمادات لفتح بنوك خاصة ومكاتب تمثيل، ليتعزز القطاع المصرفي الجزائري مع نهاية ٢٠١٦ ب ٢٠ وكالة جديدة، حيث ارتفع عدد وكالات الشبكة المصرفية من ١٥٥٧ وكالة في ٢٠١٥ إلى ١٥٧٧ وكالة في ٢٠١٦، (تبقى الشبكة العمومية مهيمنة إلى حد كبير، بواقع ١١٣٤ وكالة، بينما تضم الشبكة الخاصة ٤٤٣ وكالة). أما في ٢٠١٧ فقد تعززت الشبكة المصرفية باعتماد ٢٧ وكالة جديدة، ليصبح العدد الإجمالي للمؤسسات البنكية والمالية ١٦٠٤ وكالة. لكن هذا النمو المتزايد في عدد المصارف لا يعني بالضرورة تحسن مستوى التغطية المصرفية، حيث في سنة ٢٠١٧ يعادل وكالة واحدة لكل ٢٦٣٠٩ نسمة (مقابل ٢٥٩٠٠ في ٢٠١٦ و ٢٥٦٦٠ في ٢٠١٥). وهي منخفضة إذا ما قورنت بالمعدل العالمي (وكالة لكل ٣٠٠٠ نسمة)، أو معدل التغطية الخاص بالجزائر (وكالة لكل ٥٠٠٠ نسمة)³.

¹ مذكرة ٢٠١٨-٠١ مؤرخة في ٢٠١٨/٠٢/١٤ المتعلقة بتطوير الشمول المالي.

² Intervention de Laksaci M Gouverneur de la Banque d'Algérie, (14-15 mai 2014). «Rôle des banques centrales dans la promotion de l'inclusion financière: référence au cas de l'Algérie». 21e Conférence des Gouverneurs des Banques Centrales des Pays Francophones, Dakar, p03.

³ SAM H, (2017). «Pour une meilleure inclusion financière et l'accessibilité aux services bancaires et financiers: cas de l'Algérie». revue critique de droit et sciences politiques, Université Mouloud Maameri de Tizi Ouzou, numéro 2, p47.

وسائل الدفع وأنظمة التسوية : توفر المصارف في مجملها البطاقة البنكية للسحب (CBR) لزبائنها، والبطاقات البنين بنكية (CIB)، وهي تسمح لزبون بنك معين بالدفع والسحب، كما أنها متاحة لفئة كبيرة من الزبائن، بالإضافة إلى أنواع أخرى من البطاقات الالكترونية (ماستر كارد، فيزا كارد) التي تخصص لفئة خاصة من الزبائن (رجال الأعمال والمستثمرين) وفق شروط معينة، ومجالات استخدامها في الجزائر ضيقة.

لكن للأسف الواقع المصرفي والمالي يشهد ضعف استخدام هذه البطاقات وعدم انتشارها كما كان مخطط له، لعدة أسباب أهمها ضعف البنية التحتية المالية، كما يعاب على القطاع المصرفي في الجزائر غياب استخدام الهاتف كوسيلة لتوصيل الخدمات المصرفية.

قواعد البيانات : إن مكاتب الاستعلام الائتماني، التي كان معمول بها سابقا، لم تعد تؤدي دورها، بالإضافة إلى انعدام قواعد البيانات التي تخص التاريخ الائتماني لكل من الأفراد والشركات. وضعف التنسيق فيما يخص تداول بعض المعطيات بين المصارف والمؤسسات المالية.

العنصر البشري : ضعف مهارات أعوان الرقابة مقارنة بالموظفين في المصارف، مما أدى إلى تفشي عمليات الاختلاس التي تستمر في بعض الحالات عدة سنوات قبل اكتشافها، أو عدم احترام الإجراءات الرقابية الداخلية، الأمر الذي أضعف الثقة في العلاقة بنك-زبون، بالإضافة إلى تهميش الكفاءات وعدم وجود مخططات واضحة وفعالة للتكوين.

آليات معالجة ملفات القروض : يشتكي الأفراد والمؤسسات من ثقل إجراءات طلب القروض، خاصة ما يتعلق بفترة دراسة ملفات القروض، والشروط تعجيزية فيما يخص القروض الاستثمارية، كارتفاع المساهمة الشخصية إلى حدود ٧٠٪ من قيمة المشروع، أضف إلى ذلك المبالغة في قيمة الضمانات التي قد تصل ضعف المبلغ المقترض، ما يؤدي إلى عزوف الشباب عنها.

ضعف الحماية المالية للزبون :

– إن النظام المتعلق بضمان الودائع المصرفية، يسمح بتعويض الزبون، في حالة إفلاس بنك أو توقفه عن النشاط في حدود قيمة معينة تعتبر منخفضة نسبيا ولا تحفز على الادخار، وفي إطار سياسة الشمول

المالي وبعث الثقة من جديد في العلاقة بنك-زبون، تم رفع هذه القيمة لكنها تبقى غير كافية، خاصة في ظل إرتفاع معدلات التضخم، وانخفاض معدلات الفائدة على الودائع الادخارية.

– بالإضافة إلى الإخلال بأهم قاعدة في النشاط المصرفي وهي مبدأ السر المهني، الذي تشدد عليه كل البنوك المركزية في العالم، لحماية بيانات الزبائن المالية.

الخدمات التقليدية: هيمنة القطاع المصرفي العمومي أدت إلى انعدام المنافسة، حيث تقدم جميع المصارف منتجات متشابهة إن لم نقل نفسها، وتطبق نفس معدلات الفائدة، ما عدا بعض الحالات الاستثنائية التي تنفرد فيها المصارف الخاصة عن غيرها بخدمات نجدها مرتفعة التكلفة، وهو ما يعد استغلالا ماليا.

نقص الثقافة المالية: يعرف الوعي المصرفي بأنه اعتياد الأفراد والمؤسسات الاقتصادية على إيداع أرصدهم النقدية في المصارف، واعتمادهم على مختلف وسائل الدفع في تسوية معاملاتهم الاقتصادية، ويزداد الطلب على الودائع المصرفية كلما ازداد انتشار الوعي المصرفي والعكس يؤدي إلى تنامي ظاهرة الاكتناز، وهي الظاهرة المتجذرة في الاقتصاد الجزائري، وبعض الدول الأخرى على عكس دول الخليج، التي تعرف مستويات عليا من الشمول المالي تترجمها نسبة تثقيف مالي مرتفعة.

٤ – الحلول المقترحة لتنمية الشمول المالي في الجزائر

من أهم الركائز الأساسية لتعزيز مفهوم الشمول المالي، ما يلي:

دعم البنية التحتية المالية: يعد أحد أهم المقومات الرئيسية لإرساء بيئة ملائمة لتحقيق الشمول المالي، حيث يشترط إحترام الأولويات لتحقيق النمو الاقتصادي، ونتطرق إلى مكونات البنية التحتية المالية فيما يلي:

توفير بيئة تشريعية ملائمة: من خلال التقليل من المبالغة في تطبيق إجراءات « De-Risking »، والتوقف عن اشتراط أي وثيقة ثبوتية في حالات الإيداع، حتى يتم إدماج أكبر قدر ممكن من حجم النقد المتداول خارج الجهاز المصرفي؛

– من خلال إصدار تعليمات ومذكرات عمل جديدة، تدعم الشمول المالي، وتشرح آليات وخطوات إنجاحه، وتنظم الأولويات. مع الصرامة في التنفيذ، وتكثيف الرقابة للتأكد من سلامة سير العملية؛

زيادة معدل الكثافة المصرفية: تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في شبكة فروع مختلف المصارف والمؤسسات المالية الناشطة، مع التركيز على إنشاء فروع أو مكاتب تمثيل تعنى بالتمويل المتناهي الصغر، بالإضافة إلى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء المصارف وذلك بهدف الوصول إلى مستوى معدل الكثافة المصرفية الدولية.

تحديث وسائل الدفع وأنظمة التسوية: إن مواكبة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المجال المصرفي، واستخدام الوسائل الحديثة من شأنه أن يؤثر إيجابيا على نوعية الخدمات والمنتجات المصرفية، وبالتالي تحسين أداء الجهاز المصرفي، لامتناس حجم السيولة المتداولة خارج القنوات المصرفية الرسمية، وهذا لا يتحقق إلا من خلال تعميم الموزعات الآلية للنقود DAB عبر كامل الوكالات المصرفية، تطوير شبكة الأترنت، تعميم العمل بمحطات الدفع الإلكترونية TPE، توفير خدمات الهاتف المصرفي، الشيكات الإلكترونية، وغير ذلك من الوسائل الرقمية التي تيسر تنفيذ العمليات المالية وتسويتها بين مختلف المتعاملين الاقتصاديين، بتكلفة منخفضة وفعالية مرتفعة.

توفير قواعد بيانات شاملة: من خلال تفعيل دور مكاتب الاستعلام الائتماني، التي كان معمول بها سابقا، وإنشاء قواعد بيانات شاملة تخص التاريخ الائتماني لكل من الأفراد والشركات بمختلف أحجامها (مركزية المخاطر، مركزية عوارض الدفع). إضافة إلى قاعدة بيانات تضم الأصول المنقولة. وتدويل هذه المعطيات بين المصارف والمؤسسات المالية وفقا لما يقتضيه القانون.

تنمية العنصر البشري:

- من خلال التكوين الدوري والمتواصل لكل موظفي المصارف بدون استثناء، وتحت إشراف إدارات عليا (محلية وأجنبية)، ليتم الاحتكاك بالكفاءات الخارجية، وبالتالي الإطلاع على مستجدات الصناعة المصرفية في العالم ومحاولة تجسيدها محليا، للنهوض بهذا القطاع؛
- إشراك المؤسسات الجامعية ومراكز التكوين في هذا الدور من خلال تكثيف الملتقيات والمؤتمرات العلمية والتخصصات التي تعنى بالصيرفة، مع تكييفها والواقع الاقتصادي للدول؛
- رد الاعتبار للكفاءات من خلال وضعهم في مراكز المسؤولية، بدل التهميش والإقصاء الذي يؤدي في بعض الأحيان إلى آداء سلبي دافعه الانتقام، إن لم يؤدي إلى الاختلاس.

– تكوين الموظفين في مجال التسويق المصرفي، خاصة حسن الاستقبال وطرق التواصل، فالبيئة المصرفية التي تنعدم فيها المنافسة، وتتشابه فيها المنتجات المالية والمصرفية المقدمة للزبائن، يعتبر العنصر البشري هو العامل الوحيد الذي يحدث الفارق في جذب الزبائن ويحقق التمييز بين مختلف المصارف .

تحسين آليات معالجة ملفات القروض :

– يمكن تحقيق هذه الإستراتيجية باستخدام المعالجة الالكترونية، حيث يوفر كل مصرف على موقعه المعلوماتي¹ تطبيق (Application) أو برنامج آلي (Logiciel) خاص بكل نوع من أنواع القروض، كما هو معمول به في بعض المصارف الأجنبية، يسمح لطالب القرض بالقيام بدراسة ذاتية للملف، مع إمكانية حصوله على القرار الأولي (الموافقة من عدمها)، بالإضافة إلى إمكانية الإطلاع على قيمة الضمانات وأنواعها، قيمة الأقساط وكيفية تسديدها، مما يوفر عليه عناء التنقل لمقر الوكالة وربح الوقت، وإختيار المصرف الذي يقدم تسهيلات أكثر؛

– تخفيف حجم الوثائق المطلوبة، من خلال توفير أجهزة قارئة لبطاقات الهوية البيومترية، المخزنة للمعلومات الشخصية التي تكون الجزء الإداري من الملف؛

– مراجعة الفترة القانونية لدراسة ملف القرض، وكذلك إعادة النظر في نسبة مساهمة المصرف في قروض الاستثمار، من خلال تسقيفها على مستوى كل المصارف، من أجل تشجيع هذا النوع من القروض الضرورية لإنعاش الاقتصاد الوطني، وتماشيا مع سياسة الحكومة؛

– أما بالنسبة للضمانات المبالغ فيها أحيانا (تقييم على أساس القيمة الدفترية أو قيمة الاقتناء) مما يثقل كاهل طالب القرض، فيمكن للبنوك أن تقيمها على أساس القيمة السوقية بالرجوع إلى الخبراء المتعاقدين معها، وبالتالي تقليل حجم هذه الضمانات؛

توفير حماية مالية أفضل للزبون : تتم من خلال :

– الصرامة في تطبيق العقوبات إذا ما ثبت الإخلال بمبدأ السر المهني، حفاظا على خصوصيات الزبائن؛

– وضع معدلات فائدة حقيقية موجبة، تعوضه عن التدهور في قيمة العملة (تحميه من آثار التضخم)، وعن الفترة التي بقيت فيها أمواله مجمدة (عائد مالي مقابل ادخاره)؛

¹ Intervention de Laksaci M Gouverneur de la Banque d'Algérie, (14-15 mai 2014). op. cit, p 03.

- إعادة النظر بالزيادة في الحد الأقصى الممنوح للزبون كتعويض في حالة إفلاس المصرف الذي يتعامل معه أو توقفه عن الدفع؛
- إمكانية توفير الخدمات الاستشارية بناء على طلب الزبائن؛
- توفير آليات للتعامل مع شكاوى الزبائن، على أن تكون مستقلة ونزيهة وخاضعة للمساءلة وفعالة وفقا للممارسات الدولية وفي التوقيت المناسب؛
- توفير كل المعلومات الضرورية للزبون في سبيل تحقيق الشفافية والمنافسة المشروعة حتى لا يتم استغلاله، مع إلزامية نشر تكلفة الخدمات المصرفية بكل طرق الإشهار المتاحة لغرض إعلام الزبائن والجمهور، وضرورة احترام الحد الأقصى لمعدلات الفائدة المدينة المطبقة على القروض، وتحديد العمليات التي تتم مجانا كفتح الحسابات وإغلاقها سواء بالعملة الوطنية أو بالعملة الصعبة، منح دفتر الشيكات، منح دفتر الادخار، الإيداع والسحب على مستوى وكالة الزبون، الحق في كشف حساب وأخيرا التحويلات في نفس الوكالة.
- توعية و تثقيف العملاء خاصة الفئات المهمشة، ومقدمي الخدمات المالية بمبادئ حماية المستهلك ماليا لفهم حقوقهم ومسؤولياتهم والوفاء بالتزاماتهم.
- تنوع المنتجات المالية وتطويرها:** الغرض منها هو تقديم جملة من الخدمات المصرفية المتنوعة والمتطورة، لتغطية أكبر عدد ممكن من الفئات المجتمعية، وذلك من خلال ما يلي:
- مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم قبل طرحها وتسويقها، بالإضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار والتأمين ووسائل الدفع، وليس فقط على الإقراض والتمويل¹؛
- تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء، وكذا الخدمات المالية غير المناسبة التي تتم مقابل قيام العملاء بدفع عمولات؛
- مراعاة ظروف العملاء لدى التعامل معهم، وعدم قيام مقدمي الخدمات أو المقرضين باستغلال ظروفهم وإثقالهم بالقروض؛

1 سلاوتي، ح (جانفي ٢٠١٣)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية المنتجات المالية والمصرفية، مجلة الاقتصاد والتنمية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة المدية، العدد ٠١، ص ٨٢.

- التشجيع على المنافسة بين مقدمي المنتجات والخدمات المالية لتوفير المزيد من الخيارات للعملاء، ولتعزيز التنافسية بين المؤسسات المالية للحفاظ على الخدمات بجودة عالية وبتكلفة أقل؛
- تعميم الصيرفة الإلكترونية في كل البنوك وبكل وسائلها لتوفير وعاء من الخيارات أمام الزبائن الحاليين أو الجدد، وضرورة تبني الصيرفة الإسلامية كمدخل لعصرنة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية بهدف استقطاب أكبر عدد من الزبائن؛
- الاهتمام بالقروض الاستهلاكية الموجهة لتمويل الحاجيات الشخصية والعائلية؛
- تفعيل دور السوق المالي من خلال تسعير مؤسسات وشركات أكثر، عمومية وخاصة، لتوفير منتجات أكثر وبالتالي امتصاص سيولة أكثر؛
- الاهتمام أكثر بالمؤسسات الصغيرة والمتناهية الصغر، من خلال توفير (ابتكار) برامج أو صيغ تمويلية تتماشى مع هذه الفئة، لما له من أثر إيجابي على المجتمع والاقتصاد ككل؛
- تشجيع اندماج المصارف الصغيرة فيما بينها قصد تكوين كيانات مصرفية كبيرة قادرة على تقديم خدمات متنوعة تلبي كافة احتياجات الأفراد، خاصة التمويلات الضخمة التي تفوق الحدود الائتمانية التي يمكن أن يوفرها مصرف واحد لعميل واحد؛
- نشر التثقيف المالي:** يشير التثقيف المالي إلى العملية التي يقوم من خلالها الأفراد والمستثمرون الماليون بتحسين إدراكهم للمنتجات المصرفية والمفاهيم والمخاطر المالية وذلك من خلال المعلومات والإرشادات، وتطوير المهارات والثقة ليصبحوا أكثر وعياً بالمخاطر والفرص المالية لاتخاذ قرارات مدروسة وفعالة قصد تحسين أوضاعهم المالية، خاصة العملاء الجدد حيث يتعين مراعاة قلة خبراتهم في استخدام الخدمات المالية لمساعدتهم على إدراك حقوقهم ومسؤولياتهم¹. ومن أجل تحقيق ذلك يتوجب إعداد استراتيجيات وطنية لتعزيز مستويات التربية والتثقيف المالي والعمل على تقييم وقياس مدى نجاحه، مع التأكد من إشراك الجهات الحكومية والقطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة بالتثقيف المالي.

خاتمة: إن مفهوم الشمول المالي لا يتحقق إلا من خلال توفير بيئة مناسبة وإزالة المعوقات التي تقف حجر عثرة في طريقه، فالحكومة الجزائرية وضعت جملة من الإجراءات إبتداء من سنة ٢٠٠٥، تستهدف تنمية

¹ Banque D'Algérie, «Brochure sur l'inclusion financière», p04. <http://www.bank-of-algeria.dz/pdf/inclusion7.pdf>, consulté le 18/07/2019

هذا المفهوم، لكنها لم تأت بثمارها نتيجة عدة صعوبات، حاولنا تحديدها في هذا البحث وإيجاد بعض الحلول لتقويمها.

نتائج:

- إن تحقيق الشمول المالي يعود بالنفع على الاقتصاد والمجتمع والنظام المالي والمصرفي، لذا فإعداد استراتيجية وطنية لتحقيقه يعتبر أولوية ذات أهمية قصوى؛
- تواجه الجزائر مجموعة من الصعوبات في تجسيدها للشمول المالي، لهذا لا بد من تحديد هذه المعوقات بدقة ومعالجتها للمضي قدما في تحقيق الشمول المالي؛
- يعتبر توفير بيئة تشريعية للارتقاء بمفهوم الشمول المالي أهم ركيزة، وهي من صلاحيات بنك الجزائر؛
- يعتمد تحقيق الشمول المالي على توفير مجموعة من المقومات الأساسية مثل: البنية التحتية المالية، التثقيف المالي، تطوير الخدمات المالية وضمان حماية الزبون؛
- كما يعتمد أيضا على إطارات مؤهلة تحسن التصرف في كل الحالات، وتحقيق الأهداف.

توصيات:

- لا بد من تطوير بنية تحتية مالية قوية، تضمن توفير بيئة قانونية ملائمة وداعمة للانتقال للشمول المالي، وتهتم بالفئات المهمشة ماليا سواء كانوا أفرادا أو شركات مصغرة، كما تدعم الانتشار الجغرافي للبنوك والمؤسسات المالية، ونظم ووسائل الدفع والتسوية.
- تكوين الإطارات في المجال المالي والمصرفي لإنجاح عملية الشمول المالي.
- توفير العدالة والشفافية في تقديم الخدمات المالية والمصرفية، حتمية يفرضها الواقع لحماية الزبون من الاستغلال المالي، وزيادة الثقة في النظام المالي والمصرفي وبالتالي إدماج شرائح مجتمعية أكثر مع الوقت.
- ابتكار خدمات مالية تناسب كل الفئات المجتمعية بحسب حاجاتهم وقدراتهم وتطلعاتهم، وسهولة الوصول إليها، على أن تكون ملائمة من حيث النوعية والتكلفة.
- الاهتمام بالتثقيف المالي من خلال تبني استراتيجيات وطنية للتربية المالية، مثل برامج محو الأمية المالية المستحدثة في بعض دول الخليج، وإدراج التثقيف المالي في برامج التربية لضمان الوصول إلى أكبر قاعدة من الزبائن في المستقبل.

–وضع استراتيجيات وطنية للشمول المالي تنفذ عبر مراحل، من خلال تحديد الحاجات والفجوات المالية القائمة به، ثم وضع الأهداف والآليات، وتقييم التقدم المحقق لتعديل الانحرافات .
– الاستفادة من الخبرات الدولية والعربية الناجحة في مجال الشمول المالي .