



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة-
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم الاقتصاد
مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي ومالي
تحت عنوان:



دور التأمين البنكي في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة - بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة -

الأستاذ المشرف:

* أ.د. براهيم خالدي

من إعداد الطالبة :

*مريم ربح الله

لجنة المناقشة المكونة من:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. رحال مراد	أستاذ محاضر قسم - أ -	رئيسا
أ.د. براهيم خالدي	أستاذ تعليم عالي	مشرفا ومقررا
أ.د. عثمان عثمان	أستاذ تعليم عالي	ممتحنا

الموسم الدراسي: 2025/2024



شكر

أولاً، الحمد لله عز وجل الذي وهبني القدرة على إتمام هذا العمل، وسرّ لي سبل النجاح، وأعانني على مواجهة التحديات والصعاب. فبفضله سبحانه وتعالى، تحقّق هذا الإنجاز الذي أفخر به، وأعتبره خطوة نحو تحقيق المزيد من الطموحات والآمال في مسيرتي العلمية.

ثم، أتقدم بخالص الشكر والتقدير للأستاذ المشرف "براهمي خالد" على إرشاده القيم وملاحظاته البناءة التي كانت بمثابة الدليل والموجه خلال مراحل إعداد هذه المذكرة. لقد كان دعمكم وتوجيهاتكم لي عاملاً أساسياً في تحسين جودة العمل الأكاديمي، وتطوير مهاراتي البحثية.

كما أود أن أعبر عن امتناني لكافة الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ونزة ولاية تبسة، وكذلك موظفي وأساتذة كلية العلوم الاقتصادية، الذين ساهموا في إثراء معرفتي وتوسيع آفاقي الأكاديمية. وكل الشكر أيضاً للموظفين الإداريين الذين كان لهم دور كبير في تسهيل الإجراءات والقيام بمهامهم على أكمل وجه.

جزيل الشكر لكم جميعاً، وأسأل الله أن يجزيكم خير الجزاء.

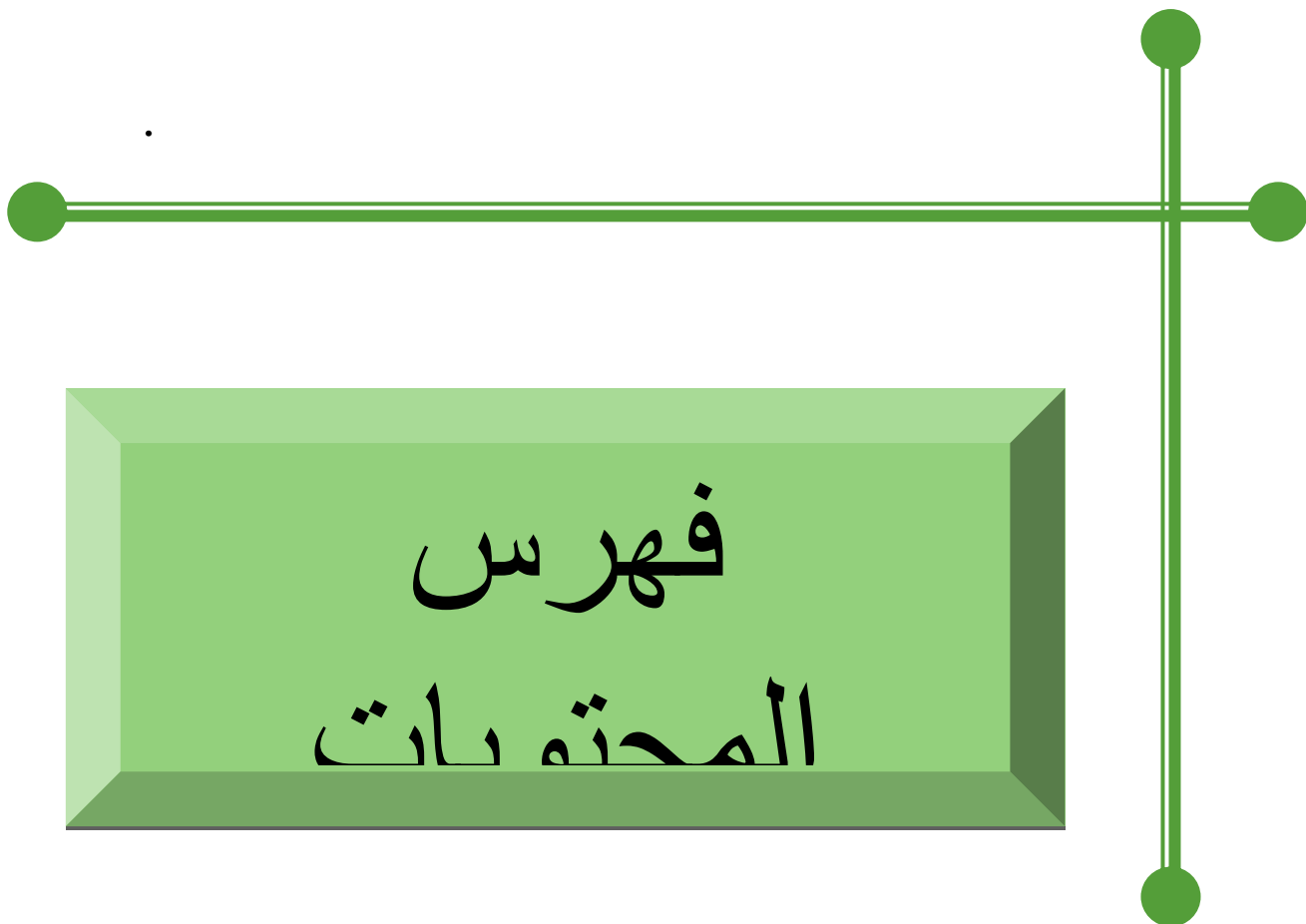
اهداء

الحمد لله الذي علم الإنسان ما لم يعلم، ووفَّقني لإتمام هذا العمل الذي هو ثمرة جهدٍ وعملٍ دؤوب. إن هذا العمل هو نتاج رحلة طويلة من العلم والمثابرة، التي لم تكن لتكتمل دون دعم ومساندة من حولي. ففي هذه المذكرة، لم يكن الطريق مفروشاً بالورود، لكنني واجهت التحديات والصعوبات، ومع ذلك كانت هناك يدٌ تمد لي العون في كل خطوة.

وفي هذا السياق، أود أن أقدم هذا الإهداء لكل من ساهم في نجاح هذا العمل، وكل من كان له دور في هذه الرحلة

إلى الله سبحانه وتعالى، الذي وهبني الصحة والعقل، وأعانني على تحقيق أهدافي وطموحاتي.

- ✓ إلى والدَيَّ الكريمين، اللذين لم ييخلوا عليَّ بالحب والدعم والتوجيه، وكانا دائماً مصدر إلهامي وقوتي وسندهم نبراس طريقي.
- ✓ إلى أسرتي الحبيبة اخوتي محمد. أسامة . عبد الحق ونصر الدين دون ان أنسى أولادهم الأعزاء خاصة جاسر علي واخواتي يمينة وإبنها العزيز أمين وشيماء ولىلى وفيفي وزهية ، اللذين شاركوني لحظات الفرح والصعاب، وقدموا لي الدعم والمساندة في كل خطوة..
- ✓ من ساهم في تعليمي وتوجيهي، وأخص أساتذتي الأكارم اللذين كانوا مصدراً للعلم والإلهام.

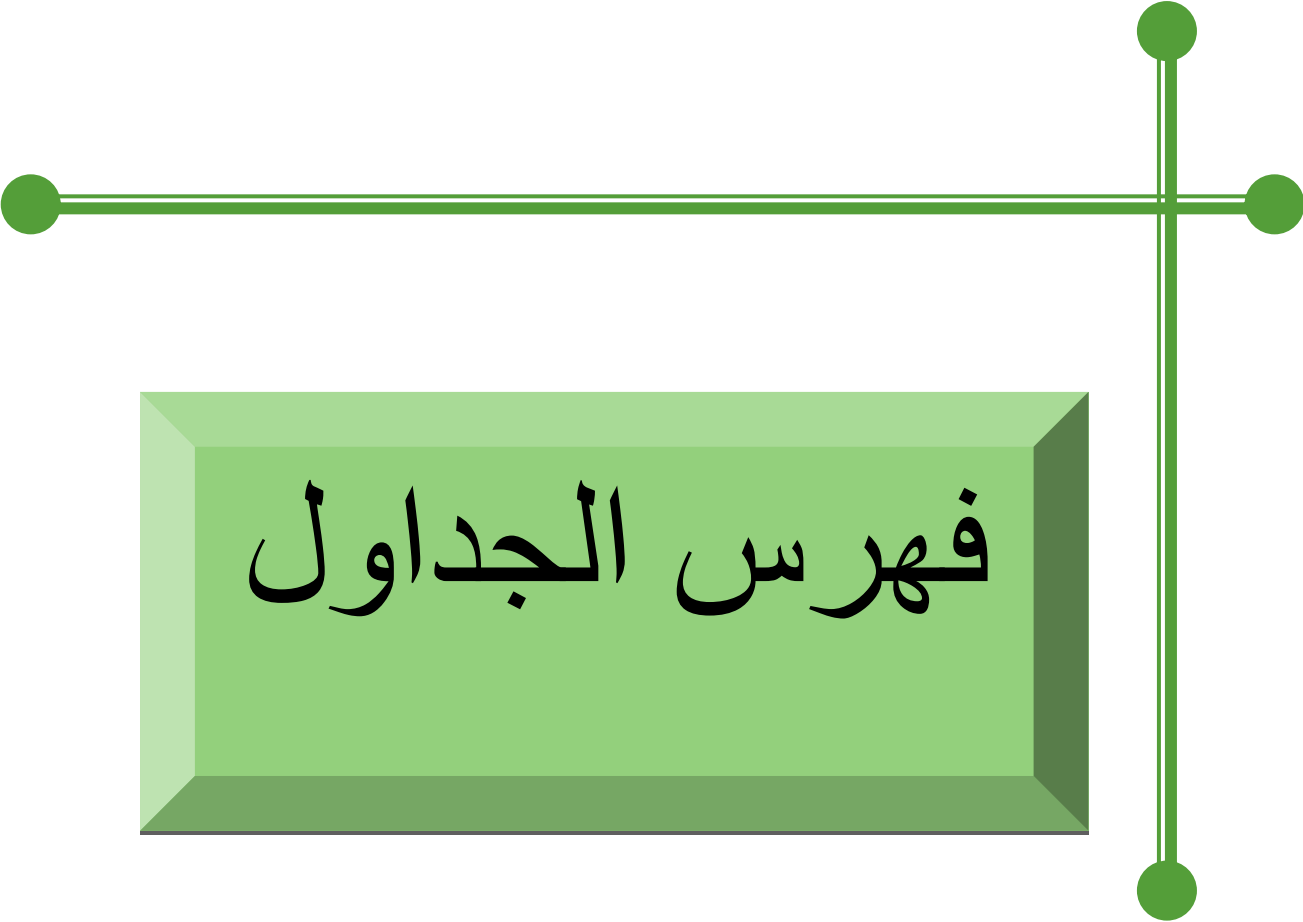


قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	إهداء
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ - هـ	المقدمة العامة
	الفصل الأول: مدخل مفاهيمي للتأمين البنكي
02	تمهيد
03	المبحث الأول: ماهية التأمين البنكي
03	المطلب الأول: مفهوم ونشأة التأمين البنكي
05	المطلب الثاني: آلية عمل التأمين البنكي
07	المطلب الثالث: مزايا التأمين البنكي وصعوبات تطبيقه
10	المبحث الثاني: الإطار التنظيمي للتأمين البنكي
10	المطلب الأول: الإطار القانوني للتأمين البنكي
11	المطلب الثاني: منتجات التأمين البنكي في الجزائر
12	المطلب الثالث: الاتفاقيات المبرمة بين شركات التأمين والبنوك الجزائرية
16	المبحث الثالث: نماذج التأمين البنكي
16	المطلب الأول: الشراكات التجارية
17	المطلب الثاني: المشاريع المشتركة
17	المطلب الثالث: التكامل
18	خلاصة
	الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للشمول المالي
20	تمهيد
21	المبحث الأول: ماهية الشمول المالي
21	المطلب الأول: تعريف وتطور الشمول المالي
25	المطلب الثاني: أهمية وأهداف الشمول المالي
27	المطلب الثالث: شروط وأبعاد الشمول المالي ومبادئه
31	المبحث الثاني: الركائز الأساسية لشمول المالي
31	المطلب الأول: توفير البنية التحتية المالية
32	المطلب الثاني: الحماية المالية للمستهلك
33	المطلب الثالث: تطوير الخدمات والمنتجات المالية والتتقيف المالي
35	المبحث الثالث: واقع الشمول المالي في الجزائر
35	المطلب الأول: دور البنك المركزي في تعزيز الشمول المالي
36	المطلب الثاني: أهم الإجراءات التي تبنتها الجزائر في الشمول المالي
37	المطلب الثالث: التحديات التي تواجه الشمول المالي في الجزائر
38	خلاصة

قائمة المحتويات

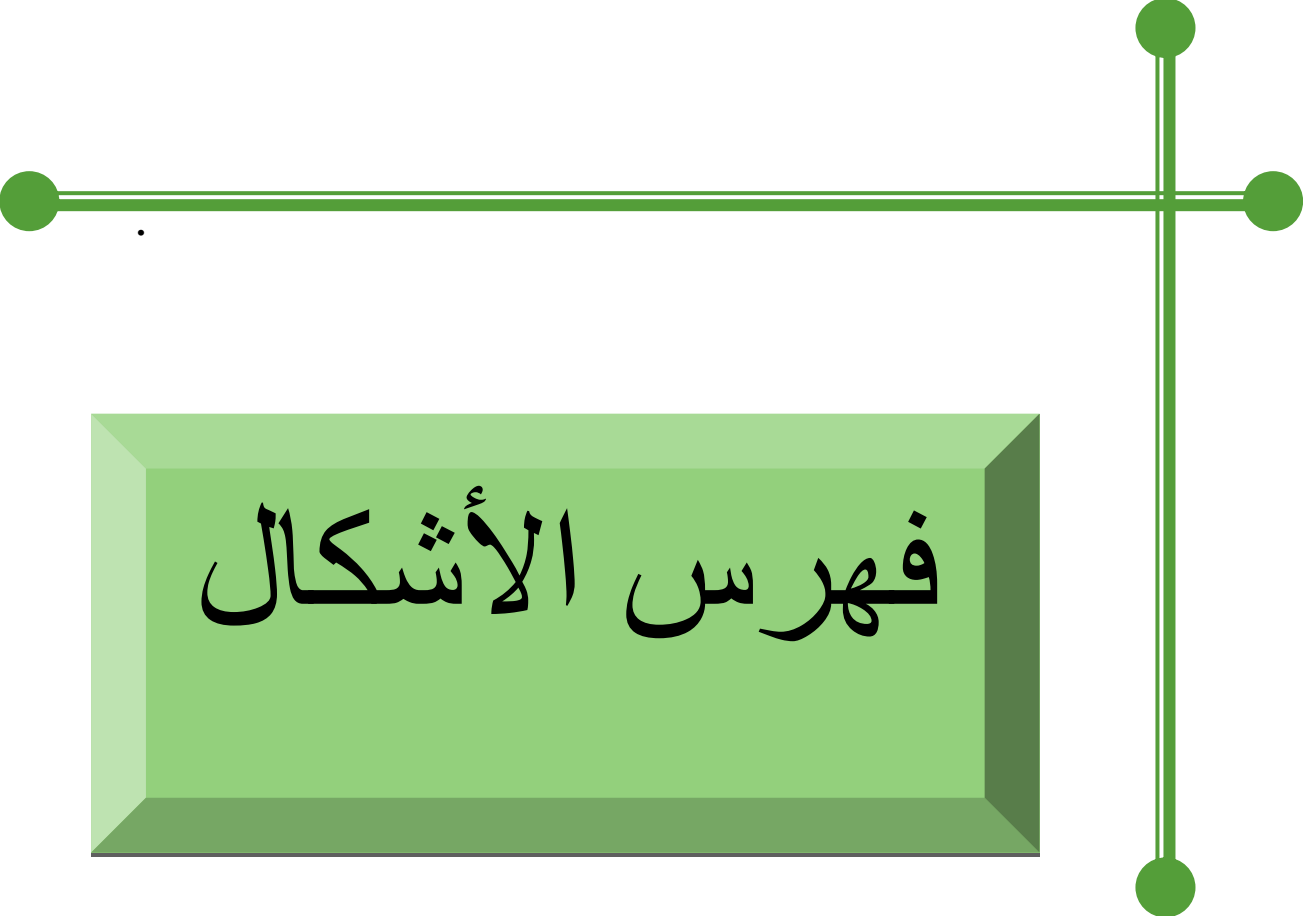
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) الوزرة-	
40	تمهيد
41	المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
41	المطلب الأول: تعريف وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية
45	المطلب الثاني: أهم المنتجات والخدمات التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية
46	المطلب الثالث: لمحة عن البنك بدر(المديرية الجهوية) لولاية تبسة
49	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية
49	المطلب الأول:منهج الدراسة المعتمد
49	المطلب الثاني:مجتمع وعينة الدراسة
51	المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات
53	المبحث الثالث: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
53	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية
57	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الدراسة
69	المطلب الثالث: اختبار ومناقشة الفرضيات الدراسة
74	خلاصة الفصل
75	الخاتمة العامة
78	قائمة المصادر المراجع
83	قائمة الملاحق
96	الملخص



فهرس الجداول

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه حسب البنك الدولي	28
02	درجات مقياس ليكرت الخماسي	52
03	معامل ثبات وصدق المقياس ككل	52
04	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	53
05	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر	54
06	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي	54
07	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المنصب الوظيفي	55
08	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	56
09	توزيع توجهات أفراد العينة حول عبارات البعد الأول	57
10	توزيع توجهات أفراد العينة حول عبارات البعد الثاني	58
11	توزيع توجهات أفراد العينة حول عبارات البعد الثالث	59
12	توزيع توجهات أفراد العينة حول عبارات البعد الرابع	60
13	توزيع توجهات أفراد العينة حول عبارات محور 1 التأمين البنكي	62
14	توزيع توجهات أفراد العينة حول عبارات البعد الأول	63
15	توزيع توجهات أفراد العينة حول عبارات البعد الثاني	64
16	توزيع توجهات أفراد العينة حول عبارات البعد الثالث	65
17	توزيع توجهات أفراد العينة حول عبارات البعد الرابع	66
18	توزيع توجهات أفراد العينة حول عبارات محور 2 الشمول المالي	67
19	اختبار الفرضية الرئيسية	69
20	اختبار الفرضية الفرعية 01	70
21	اختبار الفرضية الفرعية 02	71
22	اختبار الفرضية الفرعية 03	72
23	اختبار الفرضية الفرعية 04	73



فهرس الأشكال

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	الربط بين القانون البنكي و التأميني	11
02	الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر)	47
03	الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر) لولاية تبسة	48
04	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	53
05	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقمتغير العمر	54
06	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي	55
07	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المنصب الوظيفي	56
08	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	56

المقدمة

المقدمة

(1) تمهيد:

شهد القطاع المالي في السنوات الأخيرة تطورات متسارعة، كان من أبرزها إدماج خدمات التأمين ضمن الأطر البنكية في ما يُعرف بالتأمين البنكي، الذي أصبح أداة مهمة لتعزيز الاستقرار المالي وتوسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية. هذا التحول يأتي في سياق عالمي يهدف إلى تحقيق شمول مالي يضمن استفادة جميع فئات المجتمع من خدمات مالية متنوعة وآمنة.

إن الشمول المالي لم يعد خيارًا، بل ضرورة لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، لا سيما في الدول النامية. ويُعد التأمين البنكي أحد الآليات الحديثة التي يمكن من خلالها تحقيق هذا الهدف، من خلال توفير منتجات تأمينية ملائمة تُدمج ضمن النظام المصرفي التقليدي، وتُسهّل الوصول إليها عبر فروع البنوك أو المنصات الرقمية.

ومن هذا المنطلق، جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على مدى إسهام التأمين البنكي في تعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بونزة، باعتباره أحد الفاعلين في السوق المالي الوطني، حيث تم قياس أثر مجموعة من أبعاد التأمين البنكي على مؤشرات الشمول المالي.

(2) الإشكالية الدراسة:

1.1. التساؤل الرئيسي:

من خلال ما سبق تنبثق الإشكالية الرئيسية التالية:

كيف يمكن للتأمين البنكي أن يساهم في تعزيز الشمول المالي في الجزائر و خاصة في المناطق الريفية "لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالونزة"؟؟

2.2. التساؤلات الفرعية:

- ✓ ما مدى تأثير التنوع في منتجات التأمين البنكي على الشمول المالي؟
- ✓ هل يسهم الوصول إلى خدمات التأمين البنكي في تعزيز الشمول المالي؟
- ✓ ما هو أثر الثقة والمصداقية في خدمات التأمين البنكي على الشمول المالي؟
- ✓ هل تؤثر جودة الخدمة والدعم في التأمين البنكي على مستوى الشمول المالي؟

(3) فرضيات الدراسة:

ومن أجل الإجابة عن الفرضية الرئيسية والفرضيات الجزئية إرتأينا لطرح مجموعة من الفرضيات وهي كما يلي:

1.3. الفرضية الرئيسية:

H_0 : لا توجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتأمين البنكي في تعزيز الشمول المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بونزة.

H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتأمين البنكي في تعزيز الشمول المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بونزة

2.3. الفرضيات الفرعية:

✓ الفرضية الفرعية 01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتنوع في منتجات التأمين البنكي على تعزيز الشمول المالي عند مستوى الدلالة (0.05).

المقدمة

- ✓ الفرضية الفرعية 02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للوصول إلى خدمات التأمين البنكي على تعزيز الشمول المالي عند مستوى الدلالة (0.05)
- ✓ الفرضية الفرعية 03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة والمصداقية في التأمين البنكي على تعزيز الشمول المالي عند مستوى الدلالة (0.05)
- ✓ الفرضية الفرعية 04: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة والدعم في التأمين البنكي على تعزيز الشمول المالي عند مستوى الدلالة (0.05)

(4) أهمية وأهداف الدراسة:

1.4. أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في العناصر التالية:

- ✓ تسليط الضوء على التأمين البنكي كآلية مالية مبتكرة لتعزيز الشمول المالي.
- ✓ إبراز أهمية تطوير خدمات التأمين البنكي في البيئة المصرفية الجزائرية.
- ✓ تقديم مؤشرات كمية حول العلاقة بين أبعاد التأمين البنكي والشمول المالي.
- ✓ دعم صناع القرار في البنوك لتصميم سياسات مالية أكثر شمولاً.

2.4. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة لمجموعة من الأهداف و تتمثل فيما يلي:

- ✓ قياس تأثير التأمين البنكي على الشمول المالي.
- ✓ تحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في التأمين البنكي على مؤشرات الشمول المالي.
- ✓ تقديم توصيات عملية للبنوك حول تعزيز فعالية التأمين البنكي.
- ✓ تحليل واقع خدمات التأمين البنكي بينك الفلاحة والتنمية الريفية.
- ✓ تسليط الضوء على دور الابتكار المالي في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية.

(5) أسباب إختيار الموضوع:

1.5. الأسباب الذاتية: وتتمثل في:

- ✓ اهتمام شخصي بمجال الخدمات المالية الحديثة.
- ✓ الرغبة في التعمق في موضوع التأمين البنكي كظاهرة ناشئة في الجزائر.
- ✓ تطلع لتقديم إضافة علمية حول أحد أدوات الشمول المالي.
- ✓ توافق الموضوع مع التخصص الأكاديمي للباحث

2.5. الأسباب الموضوعية: وتتمثل فيما يلي:

- ✓ أهمية موضوع الشمول المالي في خطط التنمية الاقتصادية.
- ✓ التوجهات الوطنية لتعزيز الشمول المالي من خلال الرقمنة والتأمينات.
- ✓ الدور الحيوي الذي يلعبه بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تمويل الفئات الضعيفة.
- ✓ الانفتاح البنكي المتزايد نحو إدماج منتجات تأمينية ضمن خدماته.

(6) مجالات الدراسة:

- 1.6 المجال الموضوعي: يتمثل المجال الموضوعي في دراسة العلاقة بين التأمين البنكي وتعزيز الشمول المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المقدمة

2.6. **المجال الزمني:** تغطي الدراسة الفترة الزمنية التي أجريت فيها الدراسة الميدانية من 01/02/2025 إلى 2025/02/28، حيث تم خلالها توزيع الاستبيانات وجمع البيانات وتحليلها. وتمثل هذه الفترة انعكاسًا للواقع الراهن للخدمات البنكية في الجزائر..

3.6. **المجال المكاني:** تم اختيار بنك الفلاحة والتنمية الريفية – فرع بونزة كمجال تطبيقي للدراسة، نظرًا لدوره في تمويل الفئات ذات الدخل المحدود وارتباطه المباشر بجهود الشمول المالي.

(7). الدراسات السابقة:

• **الدراسة الأولى:** صبيحة سعدي وصليحة فلاق، "رقمنة التأمين المصرفي كمدخل لتعزيز الشمول التأميني في الجزائر"، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 09، العدد 02، 2023،

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية تفعيل التأمين المصرفي ودوره في تعزيز الشمول التأميني في الجزائر، من خلال توظيف الرقمنة كأداة دعم للنشاط المالي والتأميني عبر الدفع الإلكتروني، الإنترنت، واستغلال الوسائط الاجتماعية. وتوصلت الدراسة إلى أن السلطات الجزائرية تبذل جهودًا كبيرة لتعزيز الشمول المالي عبر تسهيل الوصول إلى التمويل والخدمات المالية الرقمية، وتفعيل التأمين المصرفي من خلال شراكات بين البنوك وشركات التأمين، مما ساهم في تعميم منتجات التأمين على الحياة والوصول إلى شريحة أوسع من العملاء، وبالتالي دعم الشمول التأميني في الجزائر.

• **الدراسة الثانية:** سارة زويلخ وزينة بوالحبيب، "دور البنك في دعم نشاط شركات التأمين دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة ميلة-"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسويق، تخصص إدارة أعمال، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2020/2021،

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على أحد المواضيع حديثة النشأة في الجزائر، وهو التأمين البنكي، وذلك من خلال استعراض العلاقة بين شركات التأمين والبنوك، وكذا الدور المتبادل بينهما، إذ يُعتبر التأمين البنكي استراتيجية حديثة تعتمد على تقديم منتجات التأمين من قبل البنوك. ولتحقيق أهداف الدراسة، اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي من أجل الإحاطة بكل ما يتعلق بالمفاهيم الخاصة بالبنوك وشركات التأمين وكذا التأمين المصرفي. أما في الجانب التطبيقي، فقد اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي من أجل تحليل الوثائق والمعلومات المتحصل عليها في الدراسة الميدانية. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها أن هناك علاقة قوية بين البنوك وشركات التأمين، وأن كلاً من القطاعين يُكمل الآخر، كما أن نجاح البنوك مرهون بنجاح شركات التأمين والعكس صحيح، نظرًا لوجود قوة تبادلية بينهما

• **الدراسة الثالثة:** وحيدة بولمرج، "المنتجات البنكية الإسلامية كأداة لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية"، أطروحة دكتوراه في الاقتصاد نقدي وبنكي، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2022/2023.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التعريفات الإسلامية ومساهمتها في تعزيز الشمول المالي، من خلال ما تتميز به من خصائص، والتي يمكن من خلالها استقطاب الشرائح المستبعدة ماليًا لأسباب دينية. وقد تطرقت الدراسة إلى تجارب بعض الدول التي حققت مستويات متقدمة في الشمول المالي من خلال تبني الصناعة المصرفية الإسلامية كأحد أبرز الحلول، ومن بين هذه الدول: بنغلاديش، ماليزيا، والمملكة العربية السعودية. كما تناولت الدراسة تحليل مستويات الشمول المالي في الجزائر، وواقع الصيرفة الإسلامية فيها، مع التركيز على الدور الذي قامت به هذه الأخيرة لتعزيز الشمول المالي في السياق الجزائري. ومن أهم النتائج المتوصل إليها أن الجزائر تسجل مستويات منخفضة من الشمول المالي، كما أن فعالية البنوك الإسلامية في تعزيزه كانت محدودة، وذلك بسبب انتشارها الضيق وبيئة

المقدمة

العمل غير الموائمة، الأمر الذي يستدعي تدخل الجهات المعنية لتطوير الصناعة المصرفية الإسلامية، والعمل على توفير المتطلبات الأساسية لنموها، مع الاستفادة من التجارب الدولية الناجحة في هذا المجال. (8). **صعوبات الدراسة:**

- تعرضنا في دراستنا هذه لمجموعة من العوائق والصعوبات وتتمثل فيما يلي:
- ✓ صعوبة الحصول على البيانات الدقيقة من الجهات البنكية بسبب سرية المعطيات.
 - ✓ ضعف الوعي لدى بعض أفراد العينة حول مفاهيم التأمين البنكي.
 - ✓ محدودية الدراسات السابقة في السياق الجزائري لصعوبة المقارنة.
 - ✓ طول الوقت اللازم لجمع وتحليل البيانات الميدانية.
 - ✓ تفاوت مستوى الإجابة بين المستجوبين ما تطلب غرلة البيانات بعناية.

الفصل

الأول

مدخل مفاهيمي للتأمين البنكي

تمهيد

المبحث الأول: ماهية التأمين البنكي

المطلب الأول: نشأة ومفهوم التأمين البنكي

المطلب الثاني: آلية عمل التأمين البنكي والعوامل المساعدة على نجاحه

المطلب الثالث: مزايا التأمين البنكي وصعوبات تطبيقه

المبحث الثاني: الإطار التنظيمي للتأمين البنكي

المطلب الأول: الإطار القانوني للتأمين البنكي

المطلب الثاني: منتجات التأمين البنكي في الجزائر

المطلب الثالث: الاتفاقيات المبرمة بين شركات التأمين والبنوك الجزائرية

المبحث الثالث: نماذج التأمين البنكي

المطلب الأول: الشراكات التجارية

المطلب الثاني: المشاريع المشتركة

المطلب الثالث: التكامل

خلاصة

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي للتأمين البنكي

تمهيد الفصل

يُعتبر التأمين البنكي من النماذج المالية الحديثة التي تجسّد التكامل الوظيفي بين القطاعين المصرفي والتأميني، من خلال إتاحة تقديم المنتجات التأمينية عبر القنوات البنكية. ويهدف هذا النموذج إلى توسيع نطاق الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي، بما يتماشى مع التحولات الاقتصادية والمالية المعاصرة، التي أفرزت حاجة متزايدة إلى حلول مبتكرة تتسم بالكفاءة والاندماج في تلبية متطلبات العملاء..

ويتناول هذا الفصل ثلاث مباحث رئيسية:

- المبحث الأول: ماهية التأمين البنكي
- المبحث الثاني: الإطار التنظيمي للتأمين البنكي
- المبحث الثالث: نماذج التأمين البنكي

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي للتأمين البنكي

المبحث الأول: ماهية التأمين البنكي

يُشكل كل من القطاع البنكي وقطاع التأمين ركيزتين أساسيتين ضمن المنظومة المالية لأي اقتصاد، لما يؤديانه من أدوار حيوية في تعبئة الموارد وتغطية المخاطر. وقد أفضت العلاقة التكاملية والمتبادلة بين هذين القطاعين إلى نشوء نماذج تعاونية مبتكرة، أبرزها نموذج "التأمين البنكي"، الذي يجسد اندماجًا وظيفيًا بين الخدمات المصرفية والتأمينية ضمن إطار مؤسسي موحد. ويأتي هذا النموذج استجابةً للتحويلات التي يعرفها السوق المالي، وسعيًا لتحقيق الكفاءة التشغيلية، وتوسيع نطاق الخدمات المقدمة للعملاء من خلال نقطة اتصال واحدة. حيث سنتطرق في هذا المبحث لنشأة التأمين البنكي وتعريفه في المطلب الأول، ثم آلية عمل التأمين البنكي والعوامل المساعدة على نجاحه في المطلب الثاني، ثم سنتناول في المطلب الثالث مزايا التأمين البنكي وصعوبات تطبيقه.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم التأمين البنكي

يُعد التأمين البنكي من الآليات المالية الحديثة التي نشأت استجابةً للتطورات المتسارعة في القطاعين المصرفي والتأميني، وكنتيجة مباشرة للتوجه نحو تنويع الخدمات المالية وتحقيق التكامل بين مختلف الفاعلين في السوق. وقد جاء هذا النموذج استجابةً لحاجة المؤسسات المالية إلى تعزيز قدرتها التنافسية وتوسيع قاعدة عملائها من خلال تقديم خدمات مالية متكاملة تشمل منتجات التأمين داخل الفضاء البنكي. وتكتسي دراسة نشأة ومفهوم التأمين البنكي أهمية بالغة لفهم الأسس النظرية التي يقوم عليها هذا النموذج، وكيفية تطوره وانتشاره في مختلف الأنظمة المالية، لاسيما في ظل التوجهات العالمية نحو الشمول المالي وتكامل الخدمات.

1. مفهوم التأمين البنكي:

يستعمل مصطلح بنك التأمين لإظهار الخدمات المالية التي يقدمها البنك لزبائنه لتغطية حاجاتهم المالية من منتجات تأمينية وبنكية، فهو توزيع منتجات تأمينية عن طريق قنوات توزيعية للبنك، بينما التأمين البنكي يأخذ نفس المعنى بالنسبة لشركات التأمين كاستراتيجية التنويع نحو النشاط البنكي.

ويعرف التأمين البنكي بأنه ذلك التطور الكبير لتوزيع المنتجات المالية، من خلال توزيع منتجات عبر فروع البنك، كما يعرف بأنه إدماج البنوك وصناديق الادخار في صناعة؛ تسويق وتوزيع منتجات التأمين، ويعتبر نشاط تأميني متمثل في خدمات تأمينية يقدمها البنك¹. كما يعتبر التأمين البنكي درجة التكامل بين المصرف وشركة التأمين في طرح وتسويق منتجات تأمينية بصور مشتركة،

التأمين البنكي هو توزيع المنتجات التأمينية عن طريق القنوات التوزيعية للبنك فهو يصف مجموعة من الخدمات المالية التي تغطي الحاجات المالية المختلفة للزبائن من منتجات بنكية وتأمينية²؛ يُعرف التأمين المصرفي على أنه "طريقة توزيع منتجات التأمين من خلال البنوك، ويعمل أيضًا على كسر الحواجز التقليدية بين مختلف الشركات التي تقدم المنتجات والخدمات المالية"³.

¹ منال منصور، "التأمين البنكي أحد التوجهات الحديثة"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 06، العدد 03، ديسمبر 2019، ص 269.

² سامية معزوز، "تحليل أثر التأمين النكي في دعم نشاط البنوك (دراسة عدد من البنوك لولاية قسنطينة)"، مجلة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بقسنطينة، المجلد 33، العدد 03، 2019، ص 822.

³ هدير فرج محمد خالد، "تحليل وقياس كفاءة التأمين من خلال البنوك (دراسة تطبيقية على السوق المصري)"، مجلة التجارة والتمويل، العدد 02، 2023، ص 1026.

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي للتأمين البنكي

من خلال التعاريف السابقة يمكن استخلاص تعريف شامل ألا وهو أن التأمين البنكي عبارة عن استراتيجية تسعى إلى توفير مجموعة متكاملة من المنتجات البنكية والتأمينية للزبون بشكل متزامن، بهدف تحقيق الربح من خلال تعزيز التعاون بين المصارف وشركات التأمين، وذلك ضمن نماذج وأشكال متنوعة.

2. نشأة التأمين البنكي:

استعمل مصطلح التأمين البنكي في فرنسا عام 1980 للتعبير عن بيع منتجات تأمينية عن طريق وساطة شبكة بنكية، واقتصر هذا المفهوم على التوزيع فقط، أي قيام البنوك بدور الموزع والمسوق للخدمات التأمينية لصالح مؤسسات التأمين. وأول البلدان التي شرعت في تبني منتج التأمين البنكي كانت فرنسا، وذلك بفضل نظم سوق التأمين الفرنسي الذي يتميز بالجودة وبقدرة تنافسية عالية، تليها إسبانيا التي تخطت حاجز القانون الإسباني الذي يحظر البنوك من بيع التأمين على الحياة¹.

حيث كانت فرنسا وإسبانيا أولى الدول التي أطلقت مشروع التأمين البنكي. في فرنسا، ومع أوائل السبعينات، قامت (ACM-Assurance du Crédit Mutuel) بوضع أولى الخطوات في هذا النشاط بإطلاق منتج التأمين على الحياة والتأمين ضد خطر الحريق، وفي إسبانيا، بدأ التأمين البنكي في أوائل الثمانينات منذ استحواذ مجموعة بنك (Banco de Bilbao) على الحصة الأكبر من شركة التأمين (EUROSEGUROS SA)، وانتظرت 11 سنة حتى تبدأ في بيع المنتجات التأمينية نظراً لمنع المشرع الإسباني من التداخل بين أعمال البنوك وشركات التأمين.

وبالنسبة لباقي دول العالم، فقد كان اهتمامها بالتأمين البنكي متأخراً، حيث أصبح بإمكان البنوك الأمريكية بيع وثائق التأمين على الحياة حتى في التسعينات، أما دول آسيا فلم تعرف هذا التعامل إلا بعد سنة 2003، حيث سمحت الدولة بإدماج عمليات البنوك وشركات التأمين².

المطلب الثاني: آلية عمل التأمين البنكي

1. آلية عمل التأمين البنكي

تبنى إستراتيجية مشتركة بين البنوك وشركات التأمين لتحسين وتطوير الخدمات التأمينية المقدمة عبر القنوات البنكية، وتمكين شركات التأمين من رفع تنافسيتها، ونشر خدماتها، وكذا توسيع قاعدة عملائها وتنويع أنشطتها يتم عبر الإجراءات المتبعة لتسيير عمل هذه الشراكة، وتتجسد آليات عمل التأمين البنكي كالتالي³:

- ✓ تتعاون شركات التأمين مع المصارف في التأمين على حياة الزبائن الذين يحصلون على قرض ائتماني، بحيث تلتزم شركات التأمين بسداد أقساط القروض في حالة وفاة المقترض؛
- ✓ تقوم المصارف بالتعاون مع شركات التأمين بالإيداع الثابت مع الخدمات التأمينية، وهذا عبر الجمع بين نظام الودائع وخدمات التأمين، وعبره يتم دفع أقساط التأمين كلها أو جزء منها مع الفائدة التي يتم احتسابها من الوديعة البنكية، والتي تقوم من جانبها بتغطية أخطار معينة يحددها الزبون؛

¹ طارق حمول؛ أحمد بوشنافة، "دور صيرفة التأمين في خلق وتطوير الجودة الشاملة لخدمات قطاع التأمين – الإشارة

لحالة الجزائر"، مداخلة (ورقة عمل مؤتمر)، جامعة بشار، 2011، ص 04

² نبيل قبلي، نعماري سفيان، "التأمين المصرفي في الجزائر بين النظرية والواقع"، الملتقى الدولي السابع حول الصناعة التأمينية، الواقع العملي وفاق التطوير -تجارب الدول-، الشلف، الجزائر، 2012، ص 04.

³ صبيحة سعدي و صليحة فلاق، "رقمنة التأمين المصرفي كمدخل لتعزيز الشمول التأميني في الجزائر"، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 09، العدد 02، 2023، ص 136.

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي للتأمين البنكي

✓ تهدف المصارف رفقة شركات التأمين لخدمة موازنة الأسر بما يحقق دخل ثابت للأسر عن طريق الأقساط التي يتم دفعها بشكل منتظم من قبل المؤمن له كأقساط للمصرف، ومن ثم تدفع له وفق التزامات وتواريخ محددة؛

✓ اتخاذ المصارف شكل الشركة القابضة المصرفية، وأصل هذه الشركات يعود إلى فكرة تنويع أنشطة المصارف للتقليل من المخاطر، وقد أصبح هناك اهتمام واسع النطاق لمعرفة مدى تأثير نشاط الشركات القابضة المصرفية على درجة المخاطر المرتبطة بالمصرف.

2. العوامل المساعدة على نجاح التأمين البنكي

يرتبط نجاح التأمين البنكي بعوامل مرتبطة ببيئة البلد وأخرى مرتبطة بالنموذج في حد ذاته¹:

✓ يلعب الإطار التشريعي للتأمين البنكي في البلد دور مهم في نجاحه، فالمزايا الضريبية المشجعة لاستغلال منتجات تأمينات الحياة، من جهة، ثقافة الزبائن، علاقات البنك الطيبة معهم واتساع شبكته التوزيعية، من جهة أخرى، تساعد على حسن تسويق التأمين البنكي؛

✓ التعريف الجيد للمنتج من طرف البنك وطرق توزيعه؛

✓ تبسيط المنتجات التأمينية لتسهيل فهمها من طرف الشبكة التوزيعية للبنوك، بسبب عدم تخصص عمالها في مثل هذه المنتجات؛

✓ تكوين وتحفيز شبكة توزيع المنتجات التأمينية لضمان إنجاح هذا التوجه الجديد.

¹ منال منصور، مرجع سبق ذكره، ص270.

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي للتأمين البنكي

المطلب الثالث: مزايا التأمين البنكي وصعوبات تطبيقه

1. مزايا التأمين البنكي:

يُعد التأمين البنكي نموذجًا تكامليًا يوفّر مزايا متعددة لكل من البنوك وشركات التأمين والعملاء على حدّ سواء، و تتمثل فيما يلي:

1.1. مزايا التأمين البنكي بالنسبة للبنوك:

من بين الحوافز التي تحفّز وتدفع الجهاز المصرفي على الاندماج تحت مظلة صيرفة التأمين ما يلي¹:

- ✓ تأمين مداخل إضافية وضمان تحصيل عمولات جديدة، تتسم بالثبات والاستقرار بفضل تشجيع مجالات ومراكز النشاط الاستراتيجي في إطار توزيع المنتجات التأمينية، في ظل تقلص هوامش الفائدة؛
- ✓ إن الأموال المجمعة عن طريق التوزيع لحساب المنتجات التأمينية تبقى ثابتة عند البنك، أين يضمن توظيفها وفقًا لاتفاقيات تأخذ بعين الاعتبار تقنين (أو تنظيم) التوضيفات المحققة مقابل المؤونات التقنية المحررة؛
- ✓ تعميق منسوب الإشباع ودرجة الرضا لدى المجاميع الشرائية، ومنه تعظيم دالة الوفاء والولاء كمحصلة لتقديم مجموعة متكاملة من المنتجات، خصوصًا في نطاق منتجات التأمين على الحياة المعروفة بطول مدتها؛
- ✓ إن عرض ضمانات التأمين لزبائن بسعر تنافسي محسوب على أساس تعريف المجموعة (tarif de groupe)، وهو السعر المتفق عليه من طرف البنك وشركات التأمين، يشكل خدمة إضافية تدعم بها سمعة البنك وتسهم في وفاء الزبائن؛
- ✓ تقليل المخاطر في حالة اتفاق التوزيع؛
- ✓ التوجه نحو خدمات مالية متكاملة وملائمة لدورة حياة الزبائن؛
- ✓ الاستفادة من رؤوس الأموال الموجهة للتأمين، إضافةً إلى الاستفادة من امتيازات النظام الجبائي المطبق؛
- ✓ تحقيق اقتصاديات الحجم (السلم) من خلال توسيع خط المنتجات المعروضة بتوظيف نفس الموارد البشرية والمادية، مما يسمح بتقليل التكاليف الثابتة وتحسين الكفاءة الإنتاجية والرفع من المردودية الكلية للبنك².

2.1. مزايا التأمين البنكي بالنسبة لشركات التأمين.

- ✓ استغلال قاعدة عملاء البنوك الضخمة؛
- ✓ تقليل اعتمادها على الوكلاء التقليديين من خلال الاستفادة من مختلف القنوات التي تمتلكها البنوك؛
- ✓ مشاركة الخدمات مع البنوك؛
- ✓ تطوير منتجات مالية جديدة أكثر كفاءة بالتعاون مع الشركاء في البنوك؛
- ✓ انشاء سوق بسرعة دون الحاجة إلى بناء شبكة من الوكالات؛
- ✓ الحصول على رأس مال إضافي من البنوك لتحسين المالية وتوسيع الاعمال التجارية³.

¹ بهية تسوري بن تسوري، "واقع التأمين البنكي في الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2013 إلى 2017"، مجلة نوميروس الأكاديمية، المجلد 02، العدد 02، 2021، ص 06.

² بهية تسوري بن تسوري، مرجع نفسه، ص 07.

³ عادل زقير، "دور صيرفة التأمين في تطوير وانبعاث سوق التأمينات (حالة الجزائر)"، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية العدد 10، الجزء 01، 2017، ص 151.

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي للتأمين البنكي

3.1. مزايا التأمين البنكي بالنسبة للعملاء:

والذين يتحقق لهم ما يلي:

1. أسعار التأمين بالنسبة للعملاء تصبح منخفضة ومتنوعة؛
2. الحصول على منتجات تأمينية مناسبة لمستوى الدخل وملائمة لاحتياجات العملاء¹.
3. إمكانية وصولهم إلى جميع الخدمات المصرفية ومنتجات التأمين من خلال البنك؛
4. يتم تخفيض تكاليف التوزيع من قبل البنك مقارنة بشبكة التوزيع التقليدية، ويمكن للمستهلك الاستفادة من منتجات التأمين أكثر من مرة بأسعار أكثر جاذبية مما كانت عليه في الشبكات التقليدية؛
5. تبسيط طرق دفع الأقساط، حيث تُخصم مباشرة من الحساب المصرفي؛
6. قد توفر العلاقة القائمة بين العملاء والبنك ملاءمة أفضل ملائمة بين احتياجات العميل والإجراءات المتخذة لتلبيتها كردود².

2. صعوبات تطبيق التأمين البنكي:

تكمّن أهم العوائق التي تواجه صيرفة التأمين في الضعف أو القصور في المجالات التالية³:

- ✓ التدريب و ثقافة البيع المختلفة؛
- ✓ طرق الإعلان عن الخدمة التنسيق بين سياسات التسويق في المصرف وشركة التأمين، إذ هذه الأخيرة تركز كثيرا على وسائل التسويق المباشرة، أما البنوك فتهتم أكثر بمستوى تقديم الخدمة لعملائها، كما أن الطلب على الخدمات البنكية أكبر وأوسع من الطلب على خدمات التأمين بالإضافة إلى الخبرة في مجال قواعد البيانات وكذا العلاقات بين قنوات بيع الخدمة؛
- ✓ تحديد العلاوات للموظفين، موقف موظفي البنك تجاه التأمين.

¹ مرفوم كلثوم و حساني حسين، "واقع بنك التأمين في الجزائر"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 16، 2017، ص 217.

² عادل زقير، مرجع سبق ذكره، ص 151.

³ سارة زويلخ وزينة بوالحبيب، "دور البنك في دعم نشاط شركات التأمين دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميله"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميله، 2021/2020، ص 35.

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي للتأمين البنكي

المبحث الثاني: الإطار التنظيمي للتأمين البنكي

تلعب التشريعات والقوانين دورا أساسيا في نجاح التأمين البنكي، حيث يساهم وجود بيئة قانونية مناسبة في تعزيز قدرة البنوك على امتلاك حصص في شركات التأمين. كما أن إلغاء القيود على بيع منتجات التأمين عبر البنوك يساهم في تسريع وتوسيع انتشار التأمين البنكي بمرونة وكفاءة أكبر. حيث سنتطرق في هذا المبحث الإطار القانوني للتأمين البنكي في المطلب الأول، ثم في المطلب الثاني منتجات التأمين البنكي في الجزائر، وبعد ذلك سنتناول في المطلب الثالث الاتفاقيات المبرمة بين شركات التأمين والبنوك الجزائرية.

المطلب الأول: الإطار القانوني للتأمين البنكي

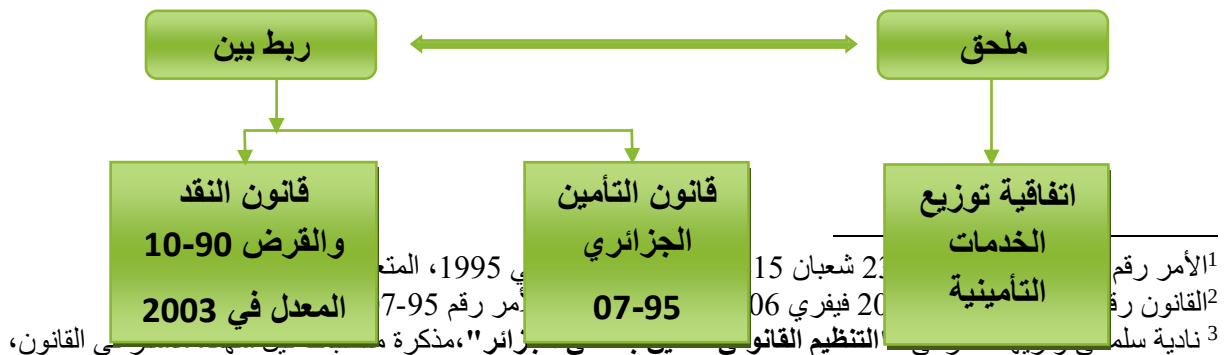
يسير نشاط التأمين في الجزائر وفقا للأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 جانفي 1995¹ المتعلق بالتأمين المعدل والمتمم بالقانون رقم 06-04 المؤرخ في 20 فيفري 2006²، والذي يعتبر محاولة لتنمية وتطوير قطاع التأمين في الجزائر خاصة فيما يتعلق بالتأمين على الأشخاص الذي يبقى مهماشا وضعيفا جدا، وقد جاء هذا القانون للسماح للمصارف بتوزيع وبيع منتجات التأمين أي إلغاء الفصل التام بين الأنشطة المصرفية والتأمينية³.

أدرج القانون الجديد حوافز أخرى تهدف الى تطوير مختلف أنواع التأمين (نص على الفصل التام لأنشطة التأمين على الأشخاص عن التأمين على الممتلكات) خصوصا توسيع مجال توزيع منتجات التأمين عبر البنوك والمؤسسات المالية وشبه المالية وشبكات أخرى للتوزيع. حيث تنص المادة 53 من هذا القانون على أنه: "يمكن لشركات التأمين توزيع منتجات التأمين من خلال البنوك والمؤسسات المالية والشبه المالية والشبكات الأخرى للتوزيع"⁴.

وقد صدر بعد هذا القانون مرسومين تنفيذيين لتنظيم هذا النشاط ويتعلق الأمر ب:

- المرسوم 153-07 الصادر في 22 ماي 2007 والذي وضع الشروط اللازمة لتوزيع منتجات التأمين من قبل البنوك والمؤسسات المالية والشبه المالية وشبكات التوزيع الأخرى.
- المرسوم 60-07 الصادر في 06 أوت 2007 الذي يحدد منتجات التأمين التي يمكن توزيعها. وتسمح هذه الترتيبات الجديدة بتكثيف شبكة توزيع التأمين وتحسين معدل تغطية سوق التأمين وكذا الوصول الى عملاء البنك، حيث تم الربط بين القانونين البنكي والتأميني والتي تنظم عملية توزيع الخدمات البنكية من طرف البنوك⁵، كما هو مبين في الشكل التالي:

شكل (01): الربط بين القانون البنكي و التأميني



¹ الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 جانفي 1995، المتعلق بالتأمين المعدل والمتمم بالقانون رقم 06-04 المؤرخ في 20 فيفري 2006.
² القانون رقم 06-04 المؤرخ في 20 فيفري 2006.
³ نادية سلمية وروبيلا بوزي، "التنظيم القانوني للتأمين البنكي"، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2022/2021، ص 21.
⁴ المادة 53 من القانون رقم 04-06 المتعلق بالتأمينات.
⁵ سارة نور الإيمان يحي وعوني عبد الخالق، "استراتيجية التأمين البنكي في دعم القطاع الفلاحي واقع وأفاق (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت)"، مذكرة متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2022/2021، ص 21.

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي للتأمين البنكي

المصدر: سارة نور الإيمان يحي وعوني عبد الخالق، "إستراتيجية التأمين البنكي في دعم القطاع الفلاحي واقع وآفاق (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت)"، مذكرة متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2022/2021، ص21.

المطلب الثاني: منتجات التأمين البنكي في الجزائر

إن المنتجات التأمينية الممكن توزيعها عبر البنوك و التي أقرها القرار المؤرخ في 06 أوت 2007، وتتمثل فيما يلي:

✓ التأمين على الأشخاص:

تعرف المادة 60 من القانون 04-06 التأمين على الأشخاص بأنه عقد احتياطي يكتتب بين المكتتب و المؤمن، يلتزم بواسطته المؤمن بدفع مبلغ محدد في شكل رأسمال أو ريع في حالة وقوع الحدث أو عند حلول الأجل المحدد في العقد للمؤمن له أو المستفيد المعين. يلتزم المكتتب بدفع الأقساط حسب جدول استحقاق متفق عليه، و يضم: الحوادث، الحياة، الوفاة، المرض، الرسمة...؛

✓ التأمين على القروض:

التي تشترطها دائرة التسهيلات الائتمانية كشرط أساسي للحصول على قرض و ذلك لضمان سداد باقي أقساط القرض للبنك بعد وفاة العميل و حتى لا يلجأ البنك إلى مطالبة الورثة أو الحجز على الضمانات و بيعها في المزاد العلني للحصول على باقي الأقساط التي لم يسدها العميل؛

✓ **تأمين الأخطار البسيطة للسكن:** وتضم: أخطار السكن المتعددة، التأمين الإلزامي لأخطار الكوارث الطبيعية؛

✓ **الأخطار الزراعية:** يقدم التأمين الزراعي العديد من التغطيات التأمينية التي تخص الاستثمار الزراعي و الثروة الحيوانية في حالة المرض أو السرقة... الخ¹.

✓ تعدد أخطار السكن.

✓ تأمين إلزامي لأخطار الكوارث الطبيعية².

المطلب الثالث: الاتفاقيات المبرمة بين شركات التأمين والبنوك الجزائرية

بالرغم من تأخر نمو التأمين البنكي في السوق الجزائري إلا أنها شهدت ارتفاع في حجم الاتفاقيات المبرمة كما هو موضح فيما يلي:

1. الشركة الوطنية للتأمينات وصندوق البنك الوطني للتوفير والاحتياط:

1.1. التأمين في إطار صندوق الضمان:

لقد قام صندوق التوفير والاحتياط سنة 1998 بإنشاء صندوق الضمان المرتبط إداريا بمديرية تحصيل الحقوق الذي يضمن تحصيل القروض في حالة وفاة المدين، وعمل الصندوق يقتضي بأن المقترض يقوم بدفع مبلغ جزافيا مهما كان مبلغ المقترض مقدّر بـ 3600 دج، وبذلك يضمن دفع المبلغ الجزافي المحدد من الصندوق أو إكتتاب عقد تأميني في شركة تأمينية معينة، كما أبرمت اتفاقية بين SAA-Cnep Banque، وتهدف إلى تأمين عملاء البنك الذين تحصلوا على قروض في حالة وفاة أو

¹ مرقوم كلثوم و حساني حسين، مرجع سبق ذكره، ص225.

² منى زيدان، "دور التأمين البنكي في نمو المؤسسات التأمين (دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين المديرية الجهوية ورقلة في الفترة 2016-2018)"، مذكرة مقدمة متطلبات شهادة ماستر في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2019/2018، ص 20.

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي للتأمين البنكي

العجز التام أو الدائم حيث يقوم البنك بإكتتاب العقود التأمينية لصالح طالبي القرض في شبائكه البنكية مقابل عملات عن كل قسط تأميني يكتتب أو يمكنه أن يشارك في نتيجة الاستغلال الخاصة بالمنتج وفق النظام محدد مسبقاً؛ وتبين الإتفاقية النقاط التالية¹:

- طريقة وكيفية الإذعان للعملاء؛
- مدة الاتفاقية؛
- بداية ونهاية الضمانات وكيفية تغييرها؛
- تحديد الخطر المراد التأمين منه؛
- طرق دفع الأقساط التأمينية؛
- المخاطر المضمونة والمخاطر غير المضمونة؛
- كيفية التعويض في حالة وقوع خطر؛
- كيفية حساب الأقساط التأمينية الصافية في حالة ارتفاع درجة الخطر المضمون؛
- كيفية تكوين الملفات في حالة وقوع الحوادث؛
- عمولة التسيير للمنتج التأميني.

2.1. الشركة الوطنية للتأمينات وبنك الفلاحة والتنمية الريفية SAA-Banque BADR :

عرفت وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية Banque BADR بداية شهر جويلية 2009 تسويق خدمات التأمين التي تقدمها الشركة الوطنية للتأمين، بموجب اتفاق وقع بين الطرفين كما أرفقت هذه الاتفاقية بمخطط شامل لزيائن البنك، وسيتم تعميم العملية على كامل وكالات البنك لاحقاً بعد استكمال برنامج التكوين الذي سيتم تنظيمه لفائدة إطارات البنك، فهو برنامج تكويني مكثف في مهنة التأمين يشرف عليه مختصون تابعون للشركة الجزائرية للتأمين.

كل هذا سيتم في إطار القانون الجديد المتمثل في اتفاقية توزيع منتجات التأمين من طرف البنوك والمؤسسات المصرفية المؤرخ في ماي 2007، وتعتبر هذه الاتفاقية أول شراكة من نوعها يوقعها بنك الفلاحة والتنمية الريفية وانطلقت في البداية بالتأمين على الأشخاص والتأمين على الحياة والقروض والتأمين على المساكن وعلى الكوارث الطبيعية وتخص أيضاً التأمين على المخاطر الفلاحية².

2. اتفاقية الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR والشركة الجزائرية:

تُعد اتفاقية التعاون بين الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR) والشركات الجزائرية الأخرى نموذجاً هاماً للشراكات الاستراتيجية في القطاع التأميني. هذه الاتفاقية تسهم في تعزيز التكامل بين الأطراف المعنية، مما يتيح لكل طرف الاستفادة من الخبرات والموارد المتاحة، سواء على مستوى التوزيع أو إدارة المخاطر. في ظل البيئة الاقتصادية الجزائرية المتجددة، تسعى الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين إلى توسيع نطاق خدماتها من خلال تعزيز شراكاتها مع الشركات المحلية، بهدف تحسين الوصول إلى العملاء وتحقيق التغطية التأمينية الشاملة. يمثل هذا التعاون خطوة مهمة نحو تحسين مستوى الخدمات المالية في الجزائر، وتقديم حلول تأمينية مبتكرة تلبي احتياجات السوق المحلي.

1.2. للتأمين الشامل CAAT وبنك الجزائر الخارجي BEA:

¹ عبد القادر بريش ومحمد حمو، "آفاق تقديم البنوك الجزائرية لمنتجات تأمينية (دراسة حالة SAA-Cnep Banque)"، الملتقى الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي، جامعة ورقلة، 2008، ص16.

² طارق حمول وأحمد بوشناف، مرجع سبق ذكره، ص13.

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي للتأمين البنكي

لقد وقع بنك الجزائر الخارجي BEA يوم 11 ماي 2008 في الجزائر العاصمة 24 على اتفاقية مع الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR والشركة الجزائرية للتأمين الشامل CAAT إذ يسمح هذا النوع الجديد من التعاون بين بنك الجزائر الخارجي وشريكه التأميني بالوصول إلى مجموعة كبيرة من المنتجات،

وقد حدد كمرحلة أولى تسويق منتجات أخرى متطورة للمواطنين عبر مختلف شبكات البنك، مثل التأمين على السيارات على الحريق وعلى الأخطار المختلفة الأخرى، كما يمكن للبنك تسويق منتجات التأمين على الأشخاص وتسمح هذه الاتفاقية لشركتي التأمين بتوزيع منتجاتها عبر شبائيك البنك ما يوفر لهما مزيدا من الأرباح لإستخدامها في تطوير مشاريع أخرى¹.

2.2. اتفاقية الشركة الجزائرية للتأمين SAA مع البنك الوطني الجزائري BNA:

تم عقد اتفاقية بين البنك الوطني الجزائري والشركة الوطنية للتأمين في 12 ماي 2008 ليقوم هذا الأخير بتوزيع منتجات التأمين الخاصة بالشركة والمتمثلة في تأمين الكوارث الطبيعية وتأمين الأخطار المتعددة للسكن، التأمين ضد الحوادث الشخصية وتأمين السفر والمساعدة، بالإضافة إلى التأمين الإجباري ضد آثار الكوارث الطبيعية "Cat nat" وأشار رئيسا الهيئتين خلال اجتماع بينهما إلى أنه تم تحديد فرع زيروت يوسف فرعا تجريبيا بانتظار تعميمه من خلال 23 فرعا آخر لهذا البنك على المستوى الوطني.

3.2. إتفاقية الشراكة بين الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط (CNEP Banque) وشركة كادريف الجزائر (Cardiff El Djazair):

تم إبرام الاتفاقية كهيئة فرعية للتأمين تابعة لمجموعة المصرفية الفرنسية ببنك باريس الوطني، وذلك يوم 25 مارس 2008، لتعتبر الشراكة الأولى من نوعها في الجزائر. ستكون هذه الشراكة محدودة في البداية، حيث تقتصر على توزيع منتجات "Cardiff El-Djazair" عبر وكالات البنك، على أن تتطور هذه الشراكة بسرعة وصولاً إلى إنشاء بنك تأمين متخصص.

وقد تعهدت "Cardiff" بتطوير المنتجات المصممة خصيصاً لعملاء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، لا سيما في مجال المعاشات التعاقدية ومنتجات مدخرات التأمين على الحياة. وسيرتكز التوزيع مبدئياً على تأمين المقترضين من البنك (الحياة والوفاء، عدم القدرة على العمل، والبطالة)، ثم سيتم توسيعها لتشمل منتجات أخرى مثل التأمين على الحياة، وحماية الحسابات، والمنتجات ذات الصلة بالسكن، مثل التأمين على الرهن العقاري والتأمين ضد الكوارث الطبيعية².

¹ - زينب ناجم وعبد الحميد برحومة، "التحالفات الاستراتيجية بين البنك وشركات التأمين في توزيع منتج التأمين في توزيع منتج التأمين على الحياة (دراسة حالة CAAT/BEA بولاية المسيلة)"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية العدد 17، 2017، ص 63.

² - ليلي يمانى خالدية، "دور البنوك التجارية في الترويج لمنتجات التأمين"، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مجلد 08، العدد 01، 2022، ص 409.

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي للتأمين البنكي

المبحث الثالث: نماذج التأمين البنكي

يأخذ بنك التأمين أبعاداً مختلفة في تحديد النموذج المناسب للقيام بالعملية التأمينية حسب البلد المتواجد فيه، فهناك عدة نماذج لتقديم خدمات التأمين من خلال البنوك حيثسنتطرق في هذا المبحث للشركات التجارية في المطلب الأول، ثم نموذج المشاريع المشتركة، وأخيراً استراتيجية التكامل.

المطلب الأول: الشركات التجارية

يُعد بناء الشركات التجارية بين البنوك وشركات التأمين من الركائز الأساسية في نموذج التأمين البنكي، إذ يمثل هذا التعاون إطاراً تنظيمياً وعملياً يسمح للطرفين بتحقيق أهداف متبادلة من خلال توظيف الموارد والخبرات المتاحة. وتتخذ هذه الشركات أشكالاً متعددة، تتراوح بين اتفاقيات توزيع بسيطة، تقوم فيها البنوك بدور الوسيط التسويقي لمنتجات التأمين، إلى تحالفات استراتيجية أكثر تعقيداً تتسم بالمرونة وتهدف إلى تحقيق مصالح قصيرة أو طويلة الأمد، سواء كانت مالية أو غير مالية. ويكتسي فهم هذه الصيغ التعاقدية أهمية خاصة في تقييم فعالية نموذج التأمين البنكي، ومدى ملاءمته لبيئة السوق وخصوصيات كل طرف من الأطراف المتعاقدة.

1. اتفاقية التوزيع:

أبسط أشكال صريفة التأمين البنكي، كون البنك هو من يقوم بدور الوكيل أو الوسيط في توزيع المنتجات لشركة التأمين وفق تعاون تجاري بين الطرفين مقابل عمولة؛ وتتيح هذه الاتفاقية الوصول إلى أكبر عدد من عملاء الشريك الثاني، وتقوم البنوك باستغلال قوة المبيعات لشبكتها لتسويق منتجات معينة لشركة التأمين، والتي تتولى فيما بعد إدارة ومراقبة العقود المباعة بمجرد توقيع اتفاقية التوزيع.

2. التحالفات الإستراتيجية:

عبارة عن عقود بسيطة أو مركبة تتعدد أشكالها وتتسم بملونة وعدم الدقة، تربم اختياري بني البنوك وشركات التأمين لفترات مختلفة لتحقيق أهداف قصيرة أو إستراتيجية مالية أو غري مالية قابلة للتطوير باستمرار بهدف تحقيق منافع متبادلة بني أطراف هذا التحالف¹.

المطلب الثاني: المشاريع المشتركة

إن البنك الذي يمتلك قاعدة بيانات متطورة للغاية يتيح له، عند اتحاده مع شركة تأمين، تقديم مجموعة قوية من المنتجات والخبرات، ويمكن تحقيق ذلك من خلال مشاريع مشتركة لإنشاء شركة تأمين جديدة، يتقاسم فيها البنك وشركة التأمين الأسهم، أو من خلال لعب شركة التأمين دور الموجه والمستشار خلال مرحلة إنشاء الفرع، الذي سيكون خاضعاً لإدارة البنك لاحقاً ويصبح مملوكاً له بالكامل، حيث تعد هذه الاستراتيجيات فعالة للغاية في تعزيز التكامل التشغيلي، حيث تستفيد المؤسسة المصرفية من خبرة شركة التأمين في إدارة المخاطر، بينما تستغل شركة التأمين قاعدة عملاء البنك وشبكة توزيعه الواسعة، ويساهم هذا النهج في تجاوز العقبات الثقافية واستراتيجيات العمل المختلفة بين المؤسسات. من جهة أخرى، يمكن للمشاريع المشتركة أن تكون وسيلة فعالة لتوسّع البنوك وشركات التأمين على المستوى الدولي، عبر إنشاء فروع جديدة في بلدان أجنبية من خلال اتفاقيات تعاون مع المؤسسات المالية وشركات التأمين المحلية.

¹ صبيرة سعدي وصليحة فلاق، مرجع سبق ذكره، ص138.

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي للتأمين البنكي

جدير بالذكر أنه لا يوجد نموذج استراتيجي واحد يصلح لجميع الحالات، بل يجب على كل من البنك وشركة التأمين تطوير نموذج شراكة يتماشى مع بيئتهم القانونية والثقافية. لذا، فإن نجاح مشروع التأمين المصرفي يعتمد على نقاط القوة والضعف لكل طرف، بالإضافة إلى اختيار الشريك المناسب. ومع ذلك، يظل خيار إنشاء فرع جديد هو الأكثر شيوعاً، نظراً لفعاليته في تعزيز نمو البنك وتوسّعه بشكل مستدام¹.

المطلب الثالث: التكامل

وتتضمن هذه الاستراتيجية الجمع بين المنتجات التأمينية والخدمات البنكية من خلال تأسيس البنك لشركة تأمين مملوكة منه بالكامل، تعبيراً منه عن رغبته في المراقبة الكلية لهذا النشاط الجديد، وهو النموذج المتبع في فرنسا²؛ ومن أهم العراقيل التي تواجه هذا النموذج هي كبر حجم الاستثمارات وبالتالي التأخر في تبني التأمين البنكي ونجد هذا النموذج أيضاً في كل من بلجيكا والمملكة المتحدة³.

¹نبيل قبلي، نقماري سفيان، مرجع سبق ذكره، ص 12-13.

²منى زيدان، مرجع سبق ذكره، ص 10.

³نصيرة درد، "التأمين البنكي"، مجلة جديد الاقتصاد، العدد 02، ديسمبر 2007، ص 295.

خلاصة الفصل

يُبرز هذا الفصل أن التأمين البنكي يُمثل أداة استراتيجية لتعزيز التكامل بين القطاعين المصرفي والتأميني، من خلال ما يوفره من إمكانيات لتوسيع نطاق الخدمات المالية ورفع مستوى جودتها. غير أن فعالية هذا النموذج تظل مشروطة بتوافر بيئة قانونية وتنظيمية محكمة، تضمن وضوح الأدوار وتنسيق المهام بين الأطراف المعنية. كما أن اختيار النموذج الملائم للتطبيق يستوجب مراعاة خصوصيات السوق المستهدفة واحتياجات المؤسسات المالية، بما يحقق أقصى درجات الكفاءة والملاءمة في تقديم الخدمات المالية المندمجة..

الفصل

الثاني

مدخل مفاهيمي للشمول المالي

تمهيد

المبحث الأول: ماهية الشمول المالي

المطلب الأول: تعريف وتطور الشمول المالي

المطلب الثاني: أهمية وأهداف الشمول المالي

المطلب الثالث: شروط وأبعاد الشمول المالي ومبادئه

المبحث الثاني: الركائز الأساسية للشمول المالي

المطلب الأول: توفير البنية التحتية المالية

المطلب الثاني: الحماية المالية للمستهلك

المطلب الثالث: تطوير الخدمات والمنتجات والتثقيف المالي

المبحث الثالث: واقع الشمول المالي في الجزائر

المطلب الأول: دور البنك المركزي في تعزيز الشمول المالي

المطلب الثاني: أهم الإجراءات التي تبنتها الجزائر في الشمول

المالي

المطلب الثالث: التحديات التي تواجه الشمول المالي في الجزائر

خلاصة

تمهيد الفصل

يُعد الشمول المالي من المواضيع الاستراتيجية التي تحظى باهتمام واسع على المستويين الإقليمي والدولي، بالنظر إلى دوره المحوري في دعم مسارات التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة. ويتمثل جوهر الشمول المالي في تمكين مختلف فئات المجتمع، لا سيما الفئات الهشة والمهمشة، من الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية واستخدامها بشكل فعال وآمن. ويسهم ذلك في تعزيز الاستقرار المالي، وتحفيز الاندماج الاقتصادي، وتقليص مظاهر التهميش والإقصاء. وفي هذا السياق، تواصل الجزائر بذل جهود معتبرة لتعزيز الشمول المالي، في ظل التحديات الاقتصادية التي تواجهها، وذلك ضمن رؤيتها الهادفة إلى تحقيق العدالة المالية وتكافؤ الفرص بين كافة شرائح المجتمع..

ويتناول هذا الفصل ثلاث مباحث رئيسية وهي كما يلي:

- المبحث الأول: ماهية الشمول المالي
- المبحث الثاني: الركائز الأساسية للشمول المالي
- المبحث الثالث: واقع الشمول المالي في الجزائر

المبحث الأول: ماهية الشمول المالي

تعد قضية الشمول المالي من المواضيع الحيوية في العصر الحديث، حيث أصبح من الضروري تحقيق العدالة المالية وضمان وصول الخدمات المالية إلى كافة شرائح المجتمع، يشمل الشمول المالي توفير خدمات مالية شاملة، تشمل الحسابات البنكية، الائتمان، التأمين، المدفوعات الإلكترونية، وغيرها من الخدمات المالية، التي تتيح للأفراد والشركات القدرة على إدارة مواردهم المالية بطرق فعالة وآمنة؛ حيث سنتطرق في هذا المبحث لتعريف وتطور الشمول المالي في المطلب الأول، ثم التعرف على أهمية الشمول المالي وأهدافه، ثم سنتناول في المطلب الثالث الشمول المالي.

المطلب الأول: تعريف وتطور الشمول المالي

سنتطرق في هذا المطلب لتعريف الشمول المالي أولاً، ثم إلى تطوره

1. تعريف الشمول المالي:

يعرف الشمول المالي بأنه "العملية التي يتم بها توسيع نطاق الاستفادة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية والتي تشمل خدمات القروض والايداع ونظام الدفع والمعاشات والتعليم المالي وآلية حماية العملاء"¹؛

ويقصد بالشمول المالي أن يتاح لكل فرد من أفراد المجتمع إمكانية الحصول على جميع الخدمات المالية التي تلبي احتياجاته بسهولة ويسر وبأسعار ميسورة من خلال قنوات رسمية تتسم بالمسؤولية والإستدامة²؛

يعرف صندوق النقد العربي (AMF) الشمول المالي بأنه تمكين الوصول لاستخدام الخدمات المالية (فتح حساب، خدمات الدفع والتحويل، التأمين، التمويل والائتمان، إلخ) لجميع الفئات الاجتماعية، من خلال قنوات توزيع رسمية وبأسعار معقولة، كما يهدف إلى حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتشجيعهم على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل صحيح لتجنب استخدام القنوات غير الرسمية التي غالباً ما تكون مكلفة وخارجة عن سيطرة السلطات التنظيمية³؛

ويعرف الشمول المالي بأنه "حصول الأفراد والمؤسسات على الخدمات المالية الجديدة بآل التكاليف وبصورة مستمرة من خلال الأساليب المعتمدة على الابتكار ومدعومة بالتنشيط المالي، من أجل الوصول إلى الرفاهية المالية والشمول الاجتماعي والإقتصادي"⁴؛

وقد عرفت مجموعة العشرين (G20) ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) بأنه "تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والفقيرة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة"¹.

¹ حنين محمد بدر عجور، "دور الاستعمال المالي لدى مصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء (دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة)"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2017، ص10.

² حنان الطيب، "الشمول المالي"، سلسلة كتيبات تعريفية العدد 01، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2020، ص05.

³ Youssef Rakhrouf, Redouane Daham Said, "Financial Inclusion in Algeria: reality and outlook", Strategy and Development Review, Volume11, N°: 04, 2021, P480.

⁴ غسان الطالب ومحمد زياد النجداوي، "التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية وتطبيقاتها وأثرها في مؤشرات الأداء المالي"، دار اليازوري العلمية، المملكة الأردنية الهاشمية، ب س ن، ص85.

يعني أن الأفراد والمؤسسات لديها إمكانية استعمال المنتجات المالية بوفرة وبسهولة تتناسب مع احتياجاتهم من معاملات، المدفوعات، ادخار وتأمينات مقدمة بطريقة مسؤولة ومناسبة، حسب البنك الدولي إن إمكانية فتح حساب معاملات هو أول خطوة للإقتراب من الشمول المالي من منطلق أنه يسمح للأفراد من توفير المال إضافة إلى تسديد واستقبال مبالغ مالية، حيث أن حساب المعاملات يمثل أيضا وسيلة للاستفادة من خدمات مالية أخرى لذلك فإن تمكن الأفراد عبر مختلف أنحاء العالم من فتح حساب معاملات².

ومن خلال التعاريف السابقة نستخلص تعريف شامل للشمول المالي وهو كما يلي:
الشمول المالي يعني توفير الوصول إلى الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع بأسعار معقولة، مما يساهم في تعزيز النمو الاقتصادي ودمج الأفراد في النظام المالي الرسمي.

2. تطور الشمول المالي:

مصطلح الشمول هو عكس مصطلح الإقصاء المالي وقد ظهر لأول مرة في العام 1993 في دراسة حول الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية، وخلال تسعينيات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية، وفي العام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة، وتجدر الإشارة هنا إلى ضرورة التفريق بين التخلي الاختياري عن السعي وراء استخدام المنتجات والخدمات المالية بسبب انعدام الحاجة لها، أو لأسباب ثقافية أو عقائدية، وبين عدم الوصول إليها وعدم استخدامها بسبب عدم توفرها أو بسبب عدم القدرة على امتلاكها، وينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من جرى إقصائهم بشكل قصري من الشمول المالي وإيجاد السبل الكفيلة بالتغلب على أسباب وعوامل الإقصاء، ولا يهتم بمن اختاروا إقصاء أنفسهم عن استخدام المنتجات والخدمات المالية³؛

وسعت بعض الدول في عام 2003 لتنفيذ استراتيجيات الشمول المالي، فكانت أول هذه الدول ماليزيا والمملكة المتحدة، إذ قامت بتنفيذ استراتيجيات جديدة ومبتكرة لتطوير الشمول المالي في العالم والعمل على إفادة أكثر عدد من فئات المجتمع، كما تسعى العديد من الدول في الألفية الثالثة إلى تطوير الشمول المالي، إذ ظهرت أهميته بعد انتهاء الأزمة المالية العالمية⁴؛

¹ سميرة طالبي و أمال سعد الله، "سبل تعزيز الشمول المالي في الجزائر"، مداخلة في إطار الملتقى الدولي الثامن بتقنية التحاضر عن بعد حول :التمويل الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام (الواقع، الفرص، والتحديات)، جامعة طاهري محمد، بشار، 2021، ص04.

² فضيل البشير ضيف، "واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر" مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، 2020، ص474.

³ سمير عبد الله، "الشمول المالي في فلسطين"، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس)، رام الله القدس، فلسطين، 2016، ص15.

⁴ مصطفى نزار ياس، "مؤشرات الشمول المالي وأثرها في الأداء المالي (التكنولوجيا المصرفية متغيرا تفاعليا دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي 2015-2020)"، رسالة ماجستير في علوم إدارة الأعمال، جامعة البصرة، العراق، 2022، ص36.

الفصل الثاني: المالي

مدخل مفاهيمي للشمول

تزايد اهتمام الدول بالشمول المالي بعد الأزمة المالية العالمية لعام 2008 من خلال التزام الحكومات بتحقيقه من خلال الاعتماد على سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول جميع شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية واستخدامها بشكل صحيح وسليم، بالإضافة إلى حث مقدمي الخدمات المالية على تقديمها بطريقة متنوعة ومبتكرة وبتكلفة منخفضة، لذا قامت العديد من الدول بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية للشمول المالي، وأهمها المملكة المتحدة وماليزيا 2003، بينما تسعى العديد من دول العالم المتقدم ودول العالم الثالث إلى تطوير هذه الاستراتيجيات¹؛

كما تم على المستوى الإقليمي تبني مجموعة من المبادرات كانت أبرزها كما يلي²:

- في عام 2008 تم تأسيس التحالف الدولي للشمول المالي (Finance for Inclusion Alliance - AFI) لتطوير سياسات الشمول المالي في البلدان النامية والناشئة.
- في عام 2011 عقد منتدى السياسات العالمي في المكسيك، وتم تبني أعضاء التحالف من أجل الشمول المالي "إعلان مايا (Maya Déclaration)" الذي يتضمن التزام كل دولة بمعايير قابلة للقياس من أجل تطوير الشمول المالي ومراقبة تنفيذها سنوياً.
- في عام 2012 تم إنشاء فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، المكون من المدراء والمسؤولين المعنيين بقضايا الشمول المالي لدى البنوك المركزية ومؤسسات النقد العربية، بناءً على توصية من مجلس محافظي البنوك المركزية ومؤسسات النقد العربية.
- في عام 2013 نظم مجلس الخدمات المالية الإسلامية (IFSB) ندوة حول تعزيز الشمول المالي من خلال التمويل الإسلامي، والتي استضافها بنك إندونيسيا المركزي.
- في عام 2016 قرر مجلس محافظي البنوك المركزية ومؤسسات النقد العربية بناءً على اقتراح من فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية اعتماد "اليوم العربي للشمول المالي" الموافق 27 أبريل من كل عام، بهدف الإسهام في زيادة الوعي والتعريف بالشمول المالي ومتطلباته في الدول العربية، وما يرتبط بذلك من قضايا وسياسات وبرامج، لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.
- في عام 2017 نظم البنك الإسلامي للتنمية ندوة بشأن تعميم الخدمات المالية من خلال التمويل الإسلامي.

¹ سمير عبد الله ، مرجع سبق ذكره، ص15.

² وحيدة بولمرج، "المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية"، أطروحة دكتوراه في الاقتصاد نقدي وبنكي، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2023/2022 ص06.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف الشمول المالي

سننظر في هذا المطلب للتعرف على أهمية الشمول المالي من الناحية الاقتصادية وكذا بالنسبة للفرد والأسرة والمجتمع، ثم التعرف على أهدافه.

1. أهمية الشمول المالي:

يُساهم الشمول المالي في تقديم الخدمات المالية بتكلفة معقولة لمجموعة واسعة من الفئات المحرومة، مما يدعم مسار التنمية الاقتصادية، ويتضح ذلك من خلال:

1.1. الأهمية الاقتصادية للشمول المالي:

يعزز الشمول المالي البيئة الاقتصادية من خلال عدة جوانب¹:

- ✓ تعزيز التنمية الاقتصادية: يُساهم الشمول المالي في دعم ريادة الأعمال الاجتماعية ويشجع على الاستثمار من خلال توفير الدعم المالي الضروري للشركات وتطوير الأسواق المالية لتكون أكثر سلامة وشفافية، كما يعزز الشمول المالي اللامركزية ويقلل من معدلات البطالة، وبالتالي يساهم في الحد من هجرة الكفاءات والعقول إلى الخارج.
- ✓ تحسين الإنتاجية وتوزيع الدخل: يعزز شمول المال للإنتاجية في القطاعات الزراعية والصناعية والتكنولوجية، مما يُساهم في توزيع الدخل بشكل أكثر عدالة ويعزز التنمية المستدامة.
- ✓ تحسين الوضع المالي للفئات المحرومة: يُسهم الشمول المالي في تحسين وضع الفقراء والمحرومين في الدخل، ويساعدهم على تحسين دخولهم وإدخال المال للأوقات الطارئة أو التقاعد، كما يُتيح الوصول إلى الخدمات المالية للفئات الضعيفة مثل الرعاية الصحية والتعليم والدعم للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.
- ✓ تعزيز العدالة الاجتماعية: يلعب الشمول المالي دورًا في تحقيق العدالة الاجتماعية من خلال زيادة فرص العمل وتوفير الخدمات المالية للأفراد، كما أن توسيع استخدام الخدمات المالية يعزز الفرص الاقتصادية للأفراد، مما يحد من الفجوات الاقتصادية ويُعزز النمو الاقتصادي.

2.1. أهمية الشمول المالي للفرد والأسرة والمجتمع:

يمثل الشمول المالي عنصر حيوي للفرد والأسرة والمجتمع وله أهمية كبيرة لدى كل منهم وتتمثل فيما يلي²:

- ✓ **بالنسبة للفرد:** يتيح الشمول المالي فرص أفضل لإدارة الأموال بشكل سليم وآمن ويفتح فرص للإدخار والاستثمار في التعليم والصحة وتأسيس المشروعات، وإدارة المخاطر، ومواجهة الصدمات المالية.
- ✓ **بالنسبة للأسرة:** يساعد الشمول المالي على إدارة المدخرات وتجنب التقلبات المالية الطارئة واتخاذ قرارات الإستهلاك والإدخار والاستثمار والتخطيط للمستقبل بشكل أفضل؛

¹ مروة كردوسي، "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي (دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية)"، أطروحة دكتوراه في المالية والبنوك، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، ص 96.

² حنان الطيب، مرجع سبق ذكره، ص 05.

✓ **بالنسبة للمجتمع:** يمكن الشمول المالي من توجيه المدخرات نحو الفرص الإستثمارية بما يساعد على تأسيس المشروعات وخلق المزيد من فرص العمل بالتالي زيادة مستويات الدخل وتحقيق النمو الاقتصادي، كما يتيح للجميع التعامل مع المؤسسات المالية الرسمية.

2. أهداف الشمول المالي:

يمكن تلخيص أهداف الشمول المالي في النقاط التالية¹:

- ✓ تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والإستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية؛
- ✓ تعزيز التنمية الاجتماعية وتحسين مستويات المعيشة لدى المواطنين وتقليل نسب البطالة وتمكين فئة الشباب والنساء ماليًا من خلال:

- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم؛
- تنمية الثقافة والمعرفة المالية لدى النساء والشباب والعاطلين عن العمل وتعزيز ثقتهم بمزود الخدمات المالية في القطاع المالي؛
- تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي؛
- تمكين الشركات الصغيرة جدا من الاستثمار والتوسع؛
- تعزيز وصول كافة شرائح المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية ومصادر التمويل والاستفادة منها خاصة في المناطق الريفية والمهمشة.

المطلب الثالث: شروط وأبعاد الشمول المالي ومبادئه

يُعد تحقيق الشمول المالي عملية معقدة تتطلب توافر مجموعة من الشروط الأساسية التي تُمكن من تفعيله على نحو فعال وشامل. كما أن فهم الأبعاد المتعددة لهذا المفهوم يُعد أمرًا ضروريًا لوضع سياسات ملائمة تستجيب لاحتياجات مختلف فئات المجتمع. ويستند الشمول المالي إلى عدد من المبادئ التي تشكل الإطار المرجعي لتصميم وتنفيذ الاستراتيجيات الوطنية، بما يضمن عدالة الوصول إلى الخدمات المالية، ويعزز من كفاءة النظام المالي. وفي هذا السياق، يكتسي تحليل شروط وأبعاد الشمول المالي ومبادئه أهمية بالغة لفهم الأسس التي يقوم عليها، وتحديد سبل تفعيله بطريقة تحقق التوازن بين الشمول والاستقرار المالي.

1. شروط الشمول المالي:

وتتمثل شروط الشمول المالي في العناصر التالية²:

- ✓ تحديد الدولة للأهداف التي يمكن من خلالها تحقيق الشمول المالي؛
- ✓ عمل دراسة للسوق المصري لمعرفة مدى جودة المنتجات والخدمات الموجودة حالياً ومدى تناسبها مع أفراد المجتمع؛
- ✓ دراسة مطالب واحتياجات السوق من الخدمات المصرفية لتحقيقها على أرض الواقع؛

¹رشيد نعيمى، "التمويل الأصغر الإسلامي آلية لتعزيز الشمول المالي دراسة وصفية استكشافية على عينة من فئات ذوي الدخل المحدود في الجزائر"، أطروحة دكتوراه في الاقتصاد النقدي والبنكي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2023، ص41.

²محمد عادل حسن أبو سمرة، "نموذج مقترح لتفعيل الشمول المالي من خلال التحول الرقمي لتحقيق رؤية مصر (2030)"، المؤتمر السنوي 24 بعنوان "إدارة التحول الرقمي لتحقيق رؤية مصر 2030"، مركز بحوث الأزمات، مصر، 2019، ص04.

- ✓ عمل ربط إلكتروني للبنوك لحظياً ومع كل الجهات الرسمية؛
- ✓ عمل استقصاء للعملاء لمعرفة درجة رضاهم عن منتجات البنك؛
- ✓ التحول إلى البنوك الشاملة وتقديم جميع الخدمات المالية والمصرفية وغير المصرفية؛
- ✓ تفعيل دور الجهات الرقابية المختلفة؛
- ✓ تشجيع العملاء على ممارسة الأنشطة المصرفية وكسب الثقة لإدخالهم داخل الاقتصاد الرسمي؛
- ✓ التوسع في تمويل المشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر؛
- ✓ منح القروض الاجتماعية بهدف تحقيق تنمية مستدامة.

2. أبعاد الشمول المالي:

أنشأ البنك الدولي قاعدة بيانات جديدة للشمول المالي تتضمن عرض مؤشر "الشمول المالي العالمي الجديد (Findex Global)"، والذي يستخدم لقياس مدى وصول الأفراد إلى الخدمات المالية والمصرفية، ويعد مؤشر الشمول المالي العالمي مصدر البيانات العالمي الذي يمكن من خلاله إجراء مقارنة دولية وإقليمية، وقد طرح البنك الدولي بيانات الشمول المالي في سنوات 2011 و2014 و2017، وتتم مقارنة الدول وفق مؤشرات الشمول المالي لمعرفة قدرتها على تحقيق الشمول المالي وتطوره¹، والمتمثلة في المؤشرات التالية في الجدول التالي²:

الجدول رقم (01): أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه حسب البنك الدولي

أد بعد	مؤشر قياسه
الوصول للخدمات المالية	✓ عدد نقاط الوصول لكل 10,000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأ حسب الوحدة الإدارية؛ ✓ عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1,000 كم²؛ ✓ حساب النقود الإلكترونية؛ ✓ نسبة مجال السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة..
استخدام الخدمات المالية	✓ نسبة البالغين الذين لديهم حساب بنكي واحد بشكل دائم أو نوع واحد مثل حساب وديعة منتظم؛ ✓ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان؛ ✓ نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال السنة الماضية؛ ✓ عدد معاملات الدفع عبر الهاتف؛ ✓ عدد سياسات التأمين لكل 1,000 من البالغين.
جودة الخدمات المالية	✓ الشفافية: نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية القرض المالي . ✓ حماية المستهلك: مدى وجود قوانين وأنظمة لضمان حقوق المستهلك وحمايته وإمكانية

¹Thouraya Triki et Issa Faye, "**Financial Inclusion In Africa**", African Development - Bank Groupe15, avenue du Ghana, 2012, P34

²زهرة سيد أعر ودحمان بن عبد الفتاح، "التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي - دراسة حالة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا"، مجلة التكامل الإقتصادي، مخبر التكامل الإقتصادي الجزائري الإفريقي، المجلد 08 العدد 01، 2020، ص 66-67.

اللجوء للعدالة لحل المشاكل المالية . ✓ السهولة: يقيس هذا المؤشر نسبة العملاء الذين يشعرون بسهولة الوصول إلى الخدمات المالية أو عدم الراحة وسهولة استخدام هذه الخدمات . ✓ التثقيف المالي: يقيس نسبة البالغين الذين لديهم معارف مالية وقدرتهم على التخطيط وإعداد الميزانية ولديهم مصطلحات مالية.	
---	--

المصدر: زهرة سيد أعمار ودمحان بن عبد الفتاح، **"التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي دراسة حالة الشرق الأوسط وشمل إفريقيا"**، مجلة التكامل الإقتصادي، مخبر التكامل الإقتصادي الجزائري الإفريقي، المجلد 08 العدد 01، 2020، ص 66-67

3. **مبادئ الشمول المالي:**

تهدف مبادئ مجموعة العشرين القائمة على الإبداع والابتكار إلى المساعدة في إنشاء سياسة تمكينية وبيئة تنظيمية للشمول المالي، حيث تستمد هذه المبادئ التسعة من الخبرات والدروس المستفادة من صانعي السياسات في جميع أنحاء العالم وخاصة القادة من البلدان النامية، وتتلخص في¹:

1.3 **القيادة:** ضرورة التزام الجهات الحكومية بتوسيع قاعدة الشمول المالي للمساعدة في التخفيف من حدة الفقر.

2.3 **التنوع:** تنفيذ منهج سياسي يعزز المنافسة ويوفر حوافز مبنية على السوق لتوفير وصول واستخدام مجموعة واسعة من الخدمات المالية بأسعار معقولة مثل خدمات الادخار والائتمان والمدفوعات والتحويلات والتأمين بالإضافة إلى مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات.

3.3 **الابتكار والتجديد والتطوير:** تشجيع الابتكار التكنولوجي والمؤسسي كوسيلة لتوسيع وتسهيل فرص الوصول إلى النظام المالي واستخدامه، ويتضمن ذلك معالجة نقاط الضعف في البيئة التحتية.

4.3 **الحماية:** تشجيع اتباع نهج شامل لحماية المستهلك يعترف بأدوار الحكومة ومقدمي الخدمات والمستهلكين، حيث يؤدي التطور والابتكار في الخدمات ومزودي الخدمات المالية إلى زيادة مخاطر تعرض العملاء للاحتيال أو إساءة المعاملة أو وجود أخطاء بشرية أو تقنية أثناء تقديم الخدمات والمنتجات.

5.3 **التمكين:** لتمكين العملاء من تحقيق الاستفادة القصوى من الخدمات المالية، فإنه لابد من تطوير ثقافتهم وقدراتهم المالية.

6.3 **التعاون:** خلق بيئة مؤسسية ذات خطوط واضحة للمسائلة والتنسيق داخل القطاع الحكومي وكذلك تشجيع الشركات والاستشارات المباشرة داخل القطاع الحكومي وقطاع الأعمال وأصحاب المصلحة الآخرين.

7.3 **المعرفة:** استخدام البيانات المحصنة لوضع سياسة قائمة على الأدلة، وقياس التقدم والنظر في نهج الاختبار والتعلم التدريجي المقبول لكل من المنظم ومقدم الخدمة.

8.3 **التناسب:** بناء إطار سياسي وتنظيمي يتناسب مع المخاطر والفوائد التي تنطوي عليها المنتجات والخدمات المبتكرة بحيث يستند على أسس سد الثغرات وتذليل الحواجز في التنظيم الحالي.

9.3 **الإطار:** النظر في الإطار التنظيمي الذي يستند على المعايير والممارسات الدولية الفضلى وتصميم تلك المعايير بطريقة مرنة تتناسب مع ظروف الدول المختلفة وتتكيف مع البيئة التنافسية².

¹ مروة كردوسي، مرجع سبق ذكره، ص 98.

² مروة كردوسي، مرجع نفسه، ص 99.

المبحث الثاني: الركائز الأساسية للشمول المالي

يعتمد تحقيق الشمول المالي على عدة ركائز أساسية، مثل توفير البنية التحتية المالية المناسبة، والحماية المالية للمستهلك، وكذا تطوير الخدمات والمنتجات المالية والتثقيف المالي، وهو ما سنتطرق إليه بالتفصيل في هذا المبحث.

المطلب الأول: توفير البنية التحتية المالية

يعد توفير بنية مالية تحتية قوية لتلبية متطلبات الشمول المالي أحد أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة له، ويتعين تحديد أولويات تجهيز هذه البنية لتعزيز النمو الاقتصادي وتيسير وصول المواطنين إلى الخدمات المالية، وتشمل هذه الأولويات ما يلي:

1. **البيئة التشريعية:** توفير بيئة تشريعية ملائمة تدعم مبدأ الشمول المالي من خلال إصدار وتعديل التعليمات واللوائح التي تنظم الأولويات المذكورة؛
2. **الانتشار (نفاذية الشبكة):** تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية، والاهتمام بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لمقدمي الخدمات، خاصة التمويل المتناهي الصغر، وإنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية، خدمات التأمين والأوراق المالية وغيرها وفقاً للتشريعات المحلية
3. **تطوير أنظمة الدفع والتسوية:** تسهيل تنفيذ العمليات المالية والمصرفية وتسويتها بين المتعاملين في الوقت المناسب مع الحد من المخاطر المحتملة، بما يضمن استمرارية تقديم الخدمات المالية¹.
4. **الاستفادة من التقدم التكنولوجي:** العمل على تطوير وتحسين التواصل وتبادل المعلومات من خلال التوسع في عرض الخدمات المالية الرقمية وكذلك الدفع بالوسائل التكنولوجية لتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية بأقل تكلفة وبكفاءة أكبر.
5. **توفير قاعدة بيانات شاملة:** العمل على تنشيط دور مكاتب الائتمان وإنشاء قواعد بيانات شاملة وتسجيل التاريخ الائتماني للأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكذلك الممتلكات الشخصية واتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان حصول مقدمي الخدمات والعملاء على المعلومات التي يحتاجونها لضمان الشفافية وحقوق كل فرد.

المطلب الثاني: الحماية المالية للمستهلك

نظراً لنمو وتطور القطاع المالي وتعدد المنتجات والخدمات المالية المقدمة للعملاء، فضلاً عن تطور وتوسع الأدوات المالية الإلكترونية واتساع نطاق هذه الخدمات، أصبح مفهوم الحماية المالية للمستهلك محط اهتمام في الآونة الأخيرة. والغرض من القواعد الموضوعه في هذا الصدد هو زيادة الثقة في القطاع المالي بغية تعزيز الشمول المالي والاستقرار المالي من خلال ما يلي²:

1. **المعاملة العادلة والمتساوية:** ينبغي للبنوك أن تتبنى مبدأ العدل والمساواة في التعامل مع العملاء على مدار جميع مراحل الخدمة، مؤكدة على النزاهة والعدالة والأمانة، وأن تجعل هذه المبادئ جزءاً أساسياً من سياسات الحوكمة الخاصة بها. كما يجب عليها أن تولي اهتماماً خاصاً بالعملاء ذوي الدخل المحدود والتعليم المحدود والمسنين وأصحاب الاحتياجات الخاصة، دون التمييز بين الجنسين.

¹وحيدة بولمرج، مرجع سبق ذكره، ص25.

²مروة كردوسي، مرجع سبق ذكره، ص124.

2. **الشفافية والإفصاح:** يجب على البنوك توفير جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي تقدمها للعملاء بشكل واضح ومبسط ودقيق، مما يمكن العملاء من فهم المزايا والمخاطر بشكل كافٍ وواضح دون أي عبء على العميل للحصول على تلك المعلومات
3. **التثقيف المالي والتوعية:** يجب على البنوك تطوير برامج وخطط لتعزيز المعرفة المالية والبنكية للعملاء الحاليين والمحتملين ورفع مستوى الوعي لديهم لتمكينهم من اتخاذ قرارات مالية مدروسة وتوجيههم للحصول على المساعدة عند الحاجة، يجب أيضاً على البنوك تعريف العملاء بحقوقهم ومسؤولياتهم، خاصة الأفراد ذوي الدخل المحدود والتعليم المحدود
4. **المهنية في التصرف:** ينبغي للبنوك ممارسة عملها بطريقة مهنية مسؤولة مع مراعاة مصلحة العملاء وحمايتهم وضمان توافر التدريب اللازم لموظفي البنك الذين يتعاملون مع العملاء
5. **حماية العملاء من الاحتيال المالي:** يجب على البنوك حماية أموال العملاء وأصولهم من الاحتيال من خلال نظام الرقابة الداخلية الفعالة والرقابة المستمرة للحد من عمليات الاحتيال وضمان سلامة الخدمات المالية.
6. **سرية المعلومات وحماية الخصوصية:** يتعين على البنوك وضع سياسات وآليات لحماية معلومات العملاء المالية والشخصية وتوفير أنظمة آمنة للتعاملات الإلكترونية
7. **معالجة شكاوى العملاء:** يجب على البنوك التعامل مع شكاوى العملاء وتظلماتهم بطريقة سريعة وعادلة ومستقلة مع وجود آليات فعالة لمتابعة ومعالجة هذه الشكاوى دون تأخير، وتقديم الرعاية والإشراف المناسبين من قبل مجالس إدارة البنوك لوحدة شكاوى العملاء¹.

المطلب الثالث: تطوير الخدمات والمنتجات والتثقيف المالي

يُعد تطوير الخدمات والمنتجات المالية من الركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي، إذ يُسهم في تلبية احتياجات مختلف فئات المجتمع، لا سيما الفئات غير المتعاملة تقليدياً مع النظام المالي الرسمي. ويُرافق ذلك ضرورة موازية لنشر الثقافة المالية وتعزيز الوعي المجتمعي بأهمية الاستخدام الفعال والمسؤول للخدمات المالية، بما يدعم الإدماج المالي المستدام ويحد من المخاطر المرتبطة بسوء الفهم أو الاستعمال. ويكتسي هذا الجانب أهمية خاصة في ظل التغيرات الاقتصادية والرقمية المتسارعة، التي تفرض على المؤسسات المالية تطوير حلول مبتكرة وشاملة قادرة على استقطاب شرائح واسعة من المواطنين، وتحقيق التوازن بين الابتكار والحماية المالية للمستهلك.

1. تطوير الخدمات والمنتجات المالية:

- يعتبر ذلك أحد أهم ركائز تحقيق الشمول المالي من خلال تيسير الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها وتقديمها للأفراد والمنشآت المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. وبالتالي، تقع على عاتق مقدمي الخدمات المالية مهمة تطوير الخدمات والمنتجات المالية، آخذين في الاعتبار ما يلي²:
- ✓ مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم الخدمات والمنتجات التي تستهدفهم قبل طرحها والتسويق لها، بالإضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار والتأمين ووسائل الدفع، وليس فقط الإقراض والتمويل؛
 - ✓ التشجيع على المنافسة بين مقدمي المنتجات والخدمات المالية، بما يمكن العملاء من الوصول إلى منتجات وخدمات متنوعة عالية الجودة، بسهولة وبتكاليف معقولة وشفافية.

¹ مروة كردوسي، مرجع سبق ذكره، ص125.

² رشيد نعيم، مرجع سبق ذكره، ص48.

- ✓ خفض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على الخدمات المالي؛
 - ✓ يمكن مقدمو الخدمات أو المقرضون من تقديم الخدمات المناسبة من خلال دراسة ظروف واحتياجات العملاء عند التعامل معهم بما يتناسب مع احتياجاتهم وقدراتهم؛
 - ✓ قيام الجهات الرقابية بمراجعة التعليمات القائمة للنظر في متطلبات التمويل ومدى مناسبتها لكافة فئات المجتمع؛
 - ✓ إتاحة التدريب لموظفي مقدمي الخدمات المالية المتخصصين في هذا المجال.
- 2. تثقيف العميل وتوعيته ماليا (محو الأمية المالية)**
- ✓ تعين على كل دولة الاهتمام بموضوع التثقيف والتوعية المالية من خلال إعداد استراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي. يتم تطوير الاستراتيجية بمشاركة عدة جهات حكومية إلى جانب القطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة من أجل تعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى المواطنين، خاصة الفئات المستهدفة التي تحتاج إلى ذلك مثل: المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والشباب والنساء.
 - ✓ يهدف التثقيف المالي إلى إيجاد نظام مالي متكامل يبدأ من الصفر بهدف الوصول إلى مجتمع مثقف مالياً، ويعمل على تعزيز مستويات الوعي لدى كافة شرائح المجتمع. يساعد التثقيف المالي المواطنين على اتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدرسة فيما يتعلق بتعاملاتهم المالية المختلفة بدرجات المخاطر.
 - ✓ كما ينبغي تحقيق التوازن بين المعلومات المتاحة لدى المستهلكين ومقدمي الخدمات المالية، بالأخص المستهلكين الجدد، حيث يتعين مراعاة قلة خبرتهم في استخدام الخدمات المالية لمساعدتهم على إدراك حقوقهم ومسؤولياتهم. في أغلب الأحيان يتم توفير برامج توعية للمستهلك من خلال محلات التوعية العامة، التي تستهدف تمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات مالية تتناسب مع احتياجاتهم¹

¹رشيد نعيمى، نفسه، ص48.

المبحث الثالث: واقع الشمول المالي في الجزائر

يعتبر الشمول المالي من العوامل الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث يسعى لتوفير الخدمات المالية لأكثر عدد من الأفراد والشركات. في الجزائر، يتبنى البنك المركزي العديد من السياسات والإجراءات لتعزيز الشمول المالي، خاصة في المناطق النائية والفئات المهمشة، ونتطرق في هذا المبحث والتمثل في واقع الشمول المالي في الجزائر، من خلال دراسة دور البنك المركزي في تعزيز هذا الشمول، والإجراءات المتبعة إضافة إلى التحديات التي تواجه الشمول المالي في الجزائر.

المطلب الأول: دور البنك المركزي في تعزيز الشمول المالي

تؤدي البنوك دور كبير في تعزيز الشمول المالي داخل الدول، وذلك من خلال سهيل عملية وصول الخدمات المالية لمختلف أفراد المجتمع وتلبية احتياجاتهم المالية، وذلك حسب اختصاصات كل بنك سواء من جهة البنك المركزي أو البنوك التجارية، ونلخص فيما يلي دور البنوك المركزية: (البنك المركزي)¹ :

- ✓ وضع قواعد وتشريعات هدفها تيسير- إجراءات المعاملات المصرفية بكافة أشكالها؛
- ✓ الموافقة على إتاحة خدمات مالية مبسطة مثل استخدام الهاتف المحمول في عمليات الدفع الالكترونية والعمليات المالية الأخرى؛
- ✓ إبراز أهمية دور الاستعلام الائتماني وتطوير نظم الدفع؛
- ✓ تحفيز القطاع المالي خاصة البنوك على نشر الثقافة المالية.

كم تساهم البنوك المركزية في تعزيز وتوفير دعائم الشمول المالي من خلال تنفيذ السياسة النقدية الملائمة للإقتصاد الوطني؛ بواسطة مجموعة من الركائز يمكن اختصارها فيما يلي²:

- ✓ تحقيق الإستقرار النقدي؛
- ✓ تهيئة البيئة المصرفية المناسبة؛
- ✓ تعزيز سلامة ومناخ الجهاز المصرفي؛
- ✓ تعزيز الرقابة المصرفية؛
- ✓ الإستفادة من الخبرات المصرفية الخارجية؛
- ✓ تعزيز المنافسة في القطاع المصرفي؛
- ✓ تطوير أنشطة البنوك؛
- ✓ تحديث التشريعات المصرفية والمالية.

المطلب الثاني: أهم الإجراءات التي تبنتها الجزائر في الشمول المالي

من أهم الإجراءات التي تبناها بنك الجزائر بناء على تصريح السيد محافظ بنك الجزائر في اليوم العربي للشمول المالي 20 أبريل 2020 تحت شعار "الشمول المالي"، سيمثل الانتقال لمرحلة جديدة لبنك الجزائر الذي يعتزم تنفيذ شعار "نحو بناء تعليم"، ويشمل العديد من الإجراءات المتعلقة بالاندماج المالي بالتنسيق مع الفاعلين في الساحة المصرفية؛ المرحلة الأولى تهدف لتعليم وتحسيس الشباب بمبادئ وأصول الثقافة المالية وفق المعايير الدولية؛

¹ الويزة أوصغير، "دور البنوك المركزية في تعزيز الشمول المالي (دراسة حالة البنك المركزي المصري)"، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 09، العدد 01، 2022، ص 56.

² عبد الله البحري وعلي صاري، "مسؤولية البنك الجزائري في تعزيز وإسراء الشمول المالي في الإقتصاد الوطني"، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد 02، العدد 01، 2021، ص ص 328-330.

تسعى السلطات العمومية وبنك الجزائر لتحقيق هذا الهدف في أقرب الآجال عبر استراتيجية اتصال ديناميكية موجهة للبنوك والمؤسسات المالية في الجزائر؛ ركز البنك في لقاءه الأول في فبراير مع البنوك على الشمول كعنصر أساسي لتنمية النشاط المصرفي ودعا الفاعلين للمساهمة في تمويل المشاريع الاقتصادية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛ تم تحديد الشمول المالي كأولوية في برامج البنوك عبر حملات تحسيسية للتعريف بالمنتجات البنكية والابتكارات المالية المتاحة لتمكين المواطنين من الوصول للخدمات المصرفية؛ بالإضافة إلى ذلك، أعلن عن ضرورة توسيع الشبكات البنكية في المناطق التي تفتقر للخدمات المالية؛ كما أطلق بنك الجزائر برنامجاً عملياً مع وزارة التربية الوطنية لإحياء اليوم العربي للشمول المالي عبر أنشطة تحسيسية للبنوك عبر فروعها للتواصل مع الطلاب وتعريفهم بالخدمات المصرفية؛ لكن جائحة كورونا حالت دون تنفيذ الأنشطة الميدانية في يوم 20 أبريل 2020؛ في إطار تعزيز الشمول المالي، أصدر بنك الجزائر لوائح تنظيمية تركز على التمويل الإسلامي كأحد أساليب تمويل الاقتصاد الوطني، كما أطلق نظاماً يضمن توفير بعض الخدمات البنكية مجاناً مثل بطاقات مصرفية وكشوف الحسابات السنوية؛

ويواصل بنك الجزائر العمل على وضع آليات مبتكرة لتحقيق الشمول المالي حسب المعايير الدولية¹؛

المطلب الثالث: التحديات التي تواجه الشمول المالي في الجزائر

تحتل الجزائر المرتبة 141 عالمياً في تحقيق الشمول المالي حسب مؤشرات قاعدة بيانات الشمول المالي الصادرة عن البنك الدولي²، وهي مرتبة متأخرة عالمياً ومتوسطة بالنسبة للدول العربية، وهذا يعود إلى تحديات التي تواجه الشمول المالي في البنوك الجزائرية، نذكر منها³:

- ✓ **عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية:** رغم الجهود المبذولة لتحسين البنية التحتية للقطاعات المالية، لا يزال الوصول إلى الخدمات المالية صعباً، وذلك راجع لإفتقار وجود نظم كفءة للإعتمادات والمعلومات الائتمانية والضمانات وحقوق الدائنين.
- ✓ **ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية:** وارتفاع نسبة الفجوة في التمويل سواء على صعيد التمويل المقدم للأفراد أو الشركات.
- ✓ **غياب تصنيف مالي وقانوني محدد للمؤسسات التمويلية الصغيرة:** مما صعب من إمكانية وضع إطار رقابي وإشرافي لتنظيم التمويل الصغير سواء من قبل البنك المركزي كجهة إشرافية أو المنظمات غير الحكومية، مما أدى إلى انخفاض مستويات الشفافية في مجال التمويل الصغير وقلة دوره في تعبئة الموارد المالية اللازمة للقيام بالعمليات المالية المختلفة.
- ✓ **بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية:** لا سيما صناديق الاستثمار، مؤسسات الادخار التقاعدي، بالإضافة إلى محدودية أدوات أسواق الدين المحلية، ووجود خاص لأسواق الأسهم والسندات، مما عمل على زيادة التركيز على الائتمان المصرفي القصير الأجل الذي لا يتناسب مع الاحتياجات التمويلية للأفراد والمؤسسات.

¹ إكرام مالوسي و سنة مسعي، "الشمول المالي كآلية لدفع وتيرة التنمية الاقتصادية دراسة حالة الجزائر"، مذكرة ماستر في الاقتصاد نقدي وبنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميله، 2021/2020، ص ص 65-66.

² فضيل البشير ضيف، مرجع سبق ذكره، ص 480.

³ مريم كردوسي وأمال براهيمية، "تحديات الشمول المالي في البنوك الجزائرية وآليات المواجهة"، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، 2022، ص 313.

خلاصة الفصل

يعد الشمول المالي عاملاً رئيسياً لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة، حيث يسهم في تمكين الأفراد والمجتمعات من الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية مثل الادخار، الائتمان، والتأمين. تزايد الاهتمام بتوسيع نطاق الشمول المالي في السنوات الأخيرة، نتيجة لدوره في تعزيز الاستقرار الاقتصادي وزيادة القدرة على الوصول إلى الخدمات المالية بأقل تكلفة ممكنة. ومع تطور القطاع المالي، أصبح من الضروري تطوير الأنظمة والتشريعات اللازمة لضمان الشفافية والحماية المالية للمستهلكين. كما أن التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية وتطوير منتجات مالية تلبي احتياجات الفئات المختلفة أصبح جزءاً أساسياً من أي استراتيجية لتحقيق الشمول المالي. على الرغم من الجهود المبذولة في الجزائر لتعزيز هذا المفهوم، ما زالت هناك تحديات متعددة تواجه القطاع المالي، تتعلق بشكل أساسي بالبنية التحتية، ومستوى الوعي المالي، والوصول إلى التمويل، مما يتطلب مزيداً من الإصلاحات والسياسات المدروسة لضمان وصول هذه الخدمات إلى كافة شرائح المجتمع.

الفصل الثالث

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية الونزة-

تمهيد الفصل

المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

المطلب الأول: تعريف وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية
المطلب الثاني: أهم المنتجات والخدمات التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر)
المطلب الثالث: لمحة عن البنك بدر (المديرية الجهوية) لولاية تبسة

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

المطلب الأول: منهج الدراسة المعتمد
المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات
المبحث الثالث: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

المطلب الأول: تحليل نتائج البيانات الشخصية
المطلب الثاني: تحليل نتائج محاور الدراسة
المطلب الثالث: اختبار ومناقشة الفرضيات

خلاصة الفصل

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

تمهيد الفصل:

يهدف هذا الفصل إلى عرض الجانب التطبيقي من الدراسة من خلال دراسة ميدانية أُجريت على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بونزة. ويتضمن الفصل تقديمًا عامًا للبنك من حيث النشأة، الهيكل التنظيمي، والمهام الأساسية. كما يعرض منهجية البحث، وأدوات جمع البيانات المعتمدة، خاصة الاستبيان. ويُختتم الفصل بتحليل النتائج ومناقشتها وفق محاور الدراسة، إضافة إلى اختبار الفرضيات. يهدف هذا التحليل إلى التحقق من مدى تأثير التأمين البنكي في تعزيز الشمول المالي لدى البنك محل الدراسة.

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

يعد تناول في القسم النظري معالم التسويق الداخلي، ودوره في تحقيق جودة الخدمة المصرفية سيتم التطرق في هذا الفصل إلى إسقاط هذه الدراسة ميدانيا على عينة غفي إحدى البنوك التجارية ومحاولة التعرف على واقع التسويق الداخلي و جودة الخدمات التي يقدمها المصرف، وعليه سيتم تقديم بطاقة فنية للتعرف على البنك محل الدراسة وذلك بالاستقصاء لأراء في هذا الموضوع على مستوى التسويق الداخلي موجه لموظفي المصرف، وكذلك تقييم جودة خدمات المصرف من قبل عملائها.

المطلب الأول: تعريف وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أولاً: نشأة وتعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

ينتمي بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى قطاع العمومي، إذ يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الرامية إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، تم إنشائه بموجب مرسوم رقم 106/82 المؤرخ في 03 مارس 1982 تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وذلك بهدف المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية ودعم نشاطات الصناعات التقليدية والحرفية.

وفي هذا الإطار قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطاع الاشتراكي مزارع الدولة والمجموعات التعاونية، وكذلك المستفيدين الفرديين للثورة الزراعية، مزارع القطاع الخاص، تعاونيات الخدمات والدواوين الفلاحية، والمؤسسات الفلاحية والصناعية إلى جانب قطاع الصيد البحري.

وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22\ مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقسمة 1000.000 دج للسهم الواحد. ولكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14 افريل 1990 الذي منح استقلالية اكبر والغي من خلاله نظام التخصيص، أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية والمتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية وتشجيع عمليات الادخار بنوعيتها بالفائدة ودون الفائدة، والمساهمة في التنمية مع وضع البنك إستراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بأكثر من 300 وكالة

ثانياً: تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تطوره بعدة مراحل وهي:

- **مرحلة 1982-1990:** خلال هذه المرحلة انصب اهتمام البنك على تحسين موقعه في السوق المصرفي والعمل على ترقية العالم الريفي عن طريق تكثيف فتح الوكالات المصرفية في المناطق ذات النشاط الفلاحي.
- **مرحلة 1991-1999:** بموجب قانون النقد والقرض الذي الغي من خلاله التخصيص القطاعي للبنوك، توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني خاصة قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة دون الاستغناء عن القطاع الفلاحي، الذي تربطه علاقات مميزة، أما في المجال التقني فقد شهدت هذه المرحلة إدخال وتعميم استخدام الإعلام الآلي عبر مختلف وكالات البنك، لقد تميزت هذه المرحلة بما يلي:
- **1991:** تم الانخراط في نظام سويفت (SWIFT) لتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية.

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

- 1992: تم وضع نظام SYBU يساعد على سرعة أداء العمليات المصرفية من خلال ما يسمى TELETRAITEMENT إلى جانب تعميم استخدام الإعلام الآلي في كل عمليات التجارة الخارجية.
- 1993: الانتهاء من إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات المصرفية.
- 1994: بدء العمل بمنتج جديد يتمثل في بطاقة السحب بدر.
- 1996: إدخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات المصرفية .
- 1998: بدء العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك (CIB).
- مرحلة 2000-2004: تميزت هذه المرحلة بمساهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك العمومية في تدعيم وتمويل الاستثمارات المنتجة، ودعم برامج الإنعاش الاقتصادي والتوجه نحو تطوير قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والمساهمة في تمويل قطاع التجارة الخارجية وفقا لتوجهات اقتصاد السوق، إلى جانب توسيع تغطيته لمختلف مناطق الوطن وذلك عن طريق فتح المزيد من الوكالات، وللتكيف مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية التي تعرفها البلاد، واستجابة لاحتياجات ورغبات الزبائن قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوضع برامج على مدى 5 سنوات يتمحور أساسا حول عصرنه البنك وتحسين أدائه، والعمل على تطوير منتجاته وخدماته، بالإضافة إلى تنبيه استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال العمل المصرفي، هذا البرنامج الطموح حقق نتائج هامة نذكرها فيما يلي:
- عام 2000: القيام بفحص دقيق لنقاط القوة والضعف في سياسته، مع وضع إستراتيجية تسمح للبنك باعتماد المعايير العالمية في مجال العمل المصرفي.
- عام 2001: سعيها منه لإعادة تقييم موارده قام البنك بإجراء عملية تطهير محاسبية لجميع حقوقه المشكوك في تحصيلها بغية تحديد مركزه المالي ومواجهة المشاكل المتعلقة بالسيولة وغيرها، والعمل على زيادة بتقليص مدة مختلف العمليات المصرفية تجاه الزبائن، إلى جانب ذلك قام البنك بتحقيق مفهوم البنك الجالس LA BANQUE ASSISE مع خدمات مشخصة
- عام 2002: تعميم تطبيق مفهوم البنك الجالس مع خدمات مشخصة على مستوى جميع وكالات البنك.
- عام 2004 إلى يومنا هذا: كانت سنة 2004 مميزة بالنسبة للبنك الذي عرف إدخال تقنية جديدة تعمل على سرعة تنفيذ العمليات المصرفية تتمثل في عملية نقل الشيك عبارة الصورة، فبعد أن كان يستغرق وقت تحصيل شيكات البنك مدة قد تصل إلى 15 يوم أصبح بإمكان الزبائن تحصيل شيكات بنك بدر في وقت وجيز، وهذا يعتبر انجاز غير مسبوق في مجال العمل المصرفي في الجزائر، كما عمل مسؤولو بنك بدر خلال عام 2004 على تعميم استخدام الشبايك الآلية للأوراق النقدية المرتبطة ببطاقات الدفع (LES GUICHETS AUTOMATIQUES DES BILLETS) بالإضافة إلى:
- 1- التقنيات الجديدة: تتمثل في:
- انجاز وحدة نمطية لتحصيل الشيكات عن طريق المعالجة عن بعد (SYRAT)، ولا تخص إلا بنوك بدر.
- تنمية الوحدات النمطية المتعلقة بقبض وفحص ومسح ورؤية صور الشيكات SCANEUR.
- تنمية وإعادة وحدة نمطية لتسيير التوطين البنكي DOMICILIATION BANCAIRE بجميع الوكالات المحلية للاستغلال ذات كفاءة عامة.
- تنمي وإقامة وحدة نمطية لمعالجة العمولات الثابتة للبنك غير المتمركزة بجميع الوكالات للاستغلال.

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

- تحسين برنامج وأدوات الوحدة النمطية لتسيير القروض (MODUL DE PRET).
- انجاز بالتعاون مع شركة (AEBS) طبقا للملاحظة اليومية للأرصدة وحركات الزبائن عن طريق موقع البنك على الانترنت.
- مطبقات تسيير الميزانية والتسيير الآلي لتحويلات الحرة وتسيير الممنوعات من دفاتر الشيكات والتسيير النقدي للشبابيك الآلية للبنك وكالة مركزية.
- انجاز الاشتغال في إطار مشروع التعويض ما بين البنوك عن بعد.
- تحضير الواجهات البنكية اللازمة.
- تحضير المرور إلى المعايير الجديدة لأجهزة الدفع.

2- التنمية النقدية

- وتتمثل المحاور الكبرى للتنمية النقدية فيما لي:
- مشروع البنكية الأنتربنكية : تتمثل في وضع الحل النقدي لإقامة الشبابيك الآلية على مستوى بعض الوكالات إيداع بطاقة السحب (CBR).
- المشروع النقدي بين البنوك: ويتمثل في موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر (BADR) على الانترنت [Www.Badr- Bank.Net](http://Www.Badr-Bank.Net) والذي دخل في الخدمة فعلا يوم 7 أوت 2004 لبعض الوكالات.
- تنمية الموارد البشرية: خلال سنة 2004 اتخذت الأعمال المختلفة الموالية اتجاه الموارد البشرية:
- وضع نظام إعلامي للموارد البشرية على مستوى الهياكل المركزية، والتي أزيلت مركزيتها مع تعميم التكوين على البرامج المعلوماتية.
- إعداد جهاز أو نظام تقييم الكفاءات والقدرات الأدائية .
- إعداد مشروع نظام التقاضي المتغير الموجة بإدخال التسويق حسب الغاية والرفع من قيمة الأداء.
- إعداد نظام تقييم المكونات المتمركزة على أنظمة المؤهلات والمميزات الشخصية عن طريق معالم الحرف والكفاءات.
- إدخال التسيير التوقيعي للموارد البشرية المصادق عليها من طرف خبراء.
- الاهتمام بالتكوين الذي كان إحدى المحاور الإستراتيجية في تنمية الموارد البشرية.

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

المطلب الثاني: أهم المنتجات والخدمات التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

يهدف بنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال وضع السياسات تتعلق بالمنتجات والخدمات، أي الرفع من الحصة السوقية والعمل على إرضاء العميل عبر الاهتمام بتوقعاتهم وإشباع حاجاتهم ورغباتهم.

تتمثل أهم هذه المنتجات والخدمات في:

- **الحساب الجاري:** يكون مفتوحا للأشخاص الطبيعيين والمعنويين الذين يمارسون نشاطا تجاريا (تجار، صناعيين، مؤسسات تجارية، فلاحون...الخ)، هذا المنتج أو خدمة المصرفية بدون فائدة.
- **حساب الصكوك (الشيكات):** تكون حسابات مفتوحة لجميع الأفراد أو الجماعات التي تمارس أي نشاط تجاري (جمعيات، إدارة...الخ)، وذوي الأجور الراغبين الاستعانة بالشيكات لتصفية الحسابات؟
- **دفتر التوفير (بدر):** وهو عبارة عن منتج مصرفي يمكن الراغبين من ادخار أموالهم الفائضة عن احتياجاتهم على أساس فوائد محددة من طرف البنك، أو بدون فوائد حسب رغبات المدخرين وباستطاعة هؤلاء المدخرين الحاملين لدفتر التوفير القيام بعمليات دفع وسحب الأموال في جميع الوكالات التابعة للمصرف، وبذلك فإن هذا المنتج يجنب أصحاب دفاتر التوفير مشاكل وصعوبات نقل الأموال من مكان لآخر.

- **دفتر توفير الشباب:** مخصص لمساعدة أبناء المدخرين للتمرس والتدريب على الادخار في بداية حياتهم الادخارية.

إن دفتر توفير الشباب يفتح للشباب الذين لا تتجاوز أعمارهم 19 سنة إلا من قبل ممثليهم الشرعيين، حيث حدد المبلغ الأولي ب 500 دج، كما يمكن أن يكون الدفع في صورة نقدية أو عن طريق تحويلات تلقائية منتظمة.

- **سندات الصندوق:** عبارة عن تفويض لأجل وبعائد موجه للأشخاص المعنويين والطبيعيين.
- **الإيداعات لأجل:** وهي وسيلة تسهل على الأشخاص الطبيعيين والمعنويين إيداع الأموال الفائضة عن حاجاتهم إلى أجل محددة بنسبة فوائد متغيرة من طرف المصرف.
- **حساب بالعملة الصعبة:** هذا الحساب يسمح بجعل نقود المدخرين بالعملة الصعبة متاحة في كل لحظة مقابل عائد محدد حسب شروط المصرف.
- **بطاقة بدر:** هذه البطاقة موجهة لزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر)، حيث تمكن صاحب البطاقة من القيام بكل من عمليات الدفع والسحب للأوراق النقدية عبر الموزع الآلي للأوراق النقدية يطلق عليه (D A B)، كما تمكن أصحابها من القيام بعمليات السحب من الموزعات الآلية لباقي المصارف الأخرى.

كما توجد عدة منتجات أخرى لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية، كالدفتر المخصص للسكن إضافة إلى الإعتمادات والقروض التي يمنحها المصرف لزبائنه، التي تكون وفق دراسات وشروط مسبقة (قروض الاستثمار، قروض الاستغلال...الخ).

المطلب الثالث: لمحة عن البنك الفلاحة والتنمية الريفية (المديرية الجهوية) لولاية تبسة

أولا: بنك الفلاحة والتنمية الريفية (المديرية الجهوية) لولاية تبسة

يستلهم بنك بدر قوته من هيكله التنظيمي المنبسط عبر التراب الوطني، تأسست المديرية الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية للولاية تبسة في 13 مارس 1982 ولها 7 وكالات موزعة عبر تراب الولاية تضم المديرية حوالي (112) عامل، (40) عامل يعملون على مستوى المديرية أغلبهم من حاملي الشهادات، والباقي (72) عامل موزعين على مستوى الوكالات التابعة للمديرية الجهوية، ويمتلك المصرف محل الدراسة موقع استراتيجي في وسط الولاية (الحي الشهير الفوبور) .

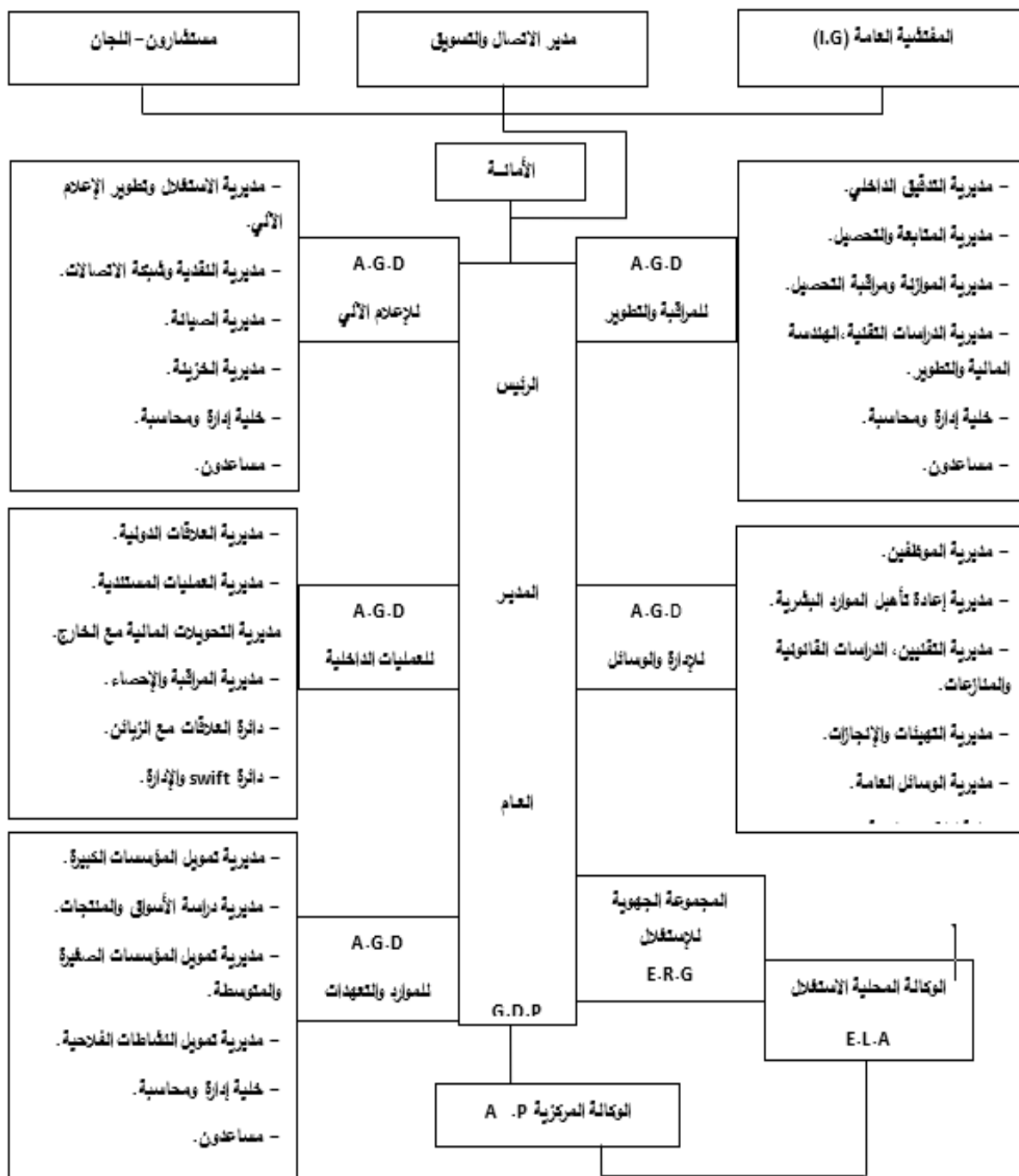
الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

- ثانياً: أهمل الامتيازات التي يقدمها المصرف (المديرية الجهوية لولاية تبسة) من المعروف أن جميع المصارف التجارية تشترك جميعاً في مجال واحد وهو العلاقات المالية المصرفية، وعليه سيتم التطرق إلى أهم الامتيازات التي يمنحها المصرف والمتمثلة في:
- سرعة تنفيذ العمليات المصرفية من سحب، إيداع، وتحويل.
 - التقديم المنتظم لبيانات تسليم طلبات منح القروض وهو ما يفرض سرعة دراستها وتحليلها.
 - ظهور وظيفة المكلف بالعميل الذي يسعى إلى تنفيذ ومعالجة عمليات العميل.
 - الاعتماد على موزعات آلية للأوراق النقدية لتسهيل العملية المصرفية، وكذا سرعة تنفيذها.
 - الجودة والسرعة في أداء الخدمات المصرفية على مستوى واجهة المكتب.

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

ثالثا: الهيكل التنظيمي لبنك بدر والبنك محل الدراسة

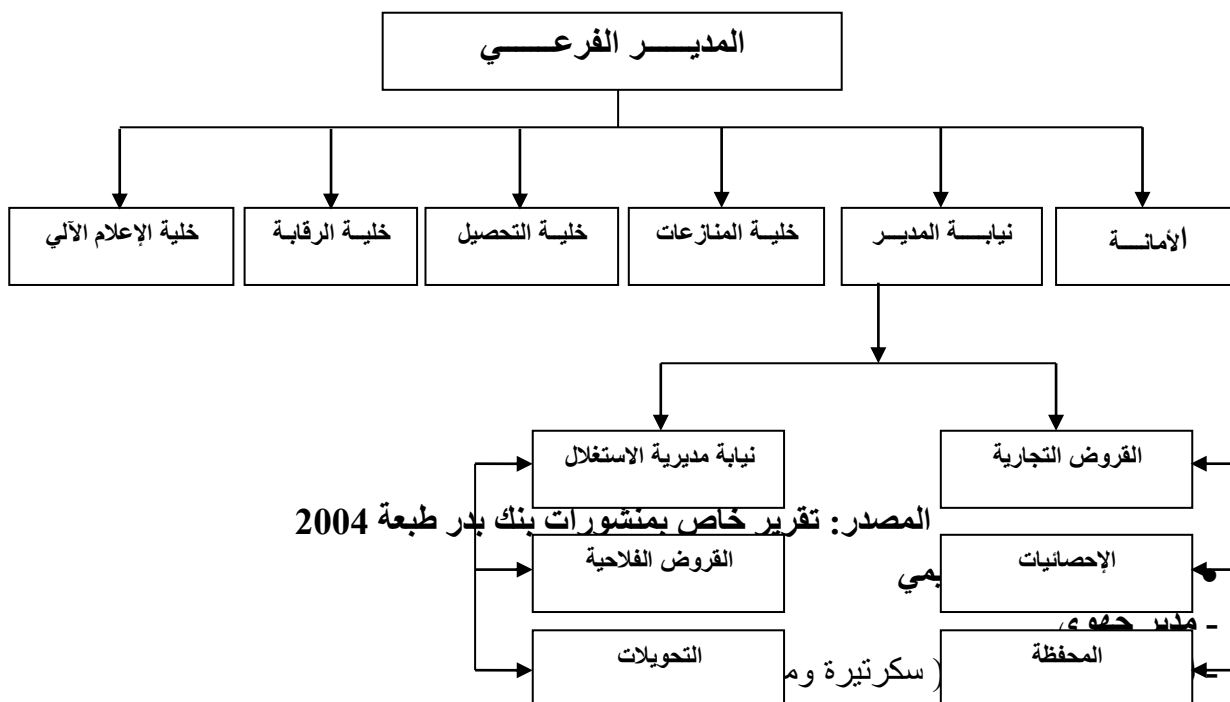
يضم بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر) العديد من المصالح ، سواء على مستوى المديرية العامة للبنك أو على مستوى المديريات الجهوية والوكالات التابعة له، كما هو مبين في الشكلين المواليين:
الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر)



المصدر: تقرير خاص بمنشورات بنك بدر طبعة 2004

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر) لولاية تبسة



- نيابة المدير: تضم مديرين نائبين (مدير مكلف بالاستغلال ومدير مكلف بالموارد البشرية والمحاسبة).
- خلية المنازعات: تضم 4 موظفين (موظفين مكلفين بالجانب القانوني للمصرف ومساعدين).
- خلية التحصيل: 6 موظفين. خلية الرقابة: 5 موظفين. خلية الإعلام الآلي: 3 موظفين.
- 17 موظف موزعين على باقي أقسام المصرف (مكلفين بالزبائن، مساعدين على مستوى الإدارة...الخ).

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

سنتناول في هذا المبحث مختلف الجوانب المنهجية المعتمدة في الدراسة الميدانية، من حيث المنهج المستخدم، مجتمع وعينة الدراسة، وأدوات جمع البيانات.

المطلب الأول: منهج الدراسة المعتمد

الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في دراستنا؛

وذلك باعتبار أن المنهج الوصفي التحليلي جزء من المنهج الوصفي لكنه ذو بعد تحليلي، أي أنه لا يكتفي بوصف الظاهرة أو مجموعة الظواهر محل الدراسة كما هي نوعياً وكمياً فقط، وإنما يقوم بتحليل ذلك الواقع، حيث يسعى هذا المنهج إلى تبويب المعلومات والبيانات وتحليلها بعمق. كما يعرف بأنه وصف الظاهرة موضوع الدراسة، ومن ثم القيام بتحليلها والتعمق في فهمها وتوضيحها وتفسيرها على النحو الذي لا يحقده مجرد وصفها كما هي ظاهرة في الواقع المعتاد¹.

كما يعرف بأنه مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف ظاهرة أو موضوع، اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا، لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة².

كما يعرف بأنه طريقة بوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كمياً، عن طريق جمع المعلومات، مقتنعة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإغضاعها للدراسة الدقيقة³.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

هو جميع الأفراد أو الأشياء أو الأشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث، وهو جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلى تعميم نتائج الدراسة عليها. لذا، فإن الباحث يسعى إلى إشراك جميع أفراد المجتمع، لكن الصعوبة تكمن في أن عدد أفراد المجتمع قد يكون كبيراً بحيث لا يستطيع الباحث إشراكهم جميعاً⁴.

لذلك، من الضروري أن يحدد الباحث المجتمع الأصلي الذي تنطبق عليه الدراسة تحديداً دقيقاً، أي أن يعرف العناصر الداخلة فيه، وذلك لأن النتائج التي يتوصل إليها الباحث تقتصر دلالتها على المجتمع الذي اختيرت منه عينة البحث، وعلى المجتمعات التي تمثل متغيراتها المجتمع الأصلي.

تُعتبر مرحلة تحديد مجتمع الدراسة من أهم الخطوات المنهجية، وهي تتطلب من الباحثين دقة بالغة. ومجتمع دراستنا هو موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرع الونزة.

ثانياً: عينة الدراسة

¹زيد محمد المقبل، "تعلم إعداد الأبحاث والدراسات العلمية: مدخل لتسهيل فهم مكونات ومناهج وأدوات البحث العلمي وتبسيط إجراءات تنفيذها"، دار الكتاب الثقافي، ط01، مصر، 2019، ص73-74.

²فؤاد سايحي وآخرون، "مناهج البحث العلمي واستخدامها في المذكرات الجامعية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية"، مجلة آفاق للعلوم، المجلد06، العدد04، 2021، ص124.

³بلقاسم سلاطونية و حسان الجيلاني، "المناهج الأساسية في البحوث الاجتماعية"، دار الفجر للنشر والتوزيع، بسكرة، الجزائر، 2012، ص133.

⁴مهدي محمد جميل محمد أبو عال، "مجتمع البحث وعينته"، محاضرة لقسم العلوم بكلية التربية الإسلامية، على الموقع: <https://basiceducation.uobabylon.edu.iq>، تاريخ النشر: 2018/10/23.

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

تشكل العينة في البحث العلمي دعامة أساسية لا مناص منها كمصدر لاستقاء المعلومات والمعطيات من الواقع، وانطلاقاً من أن العينات تسمح بالحصول، في حالات كثيرة، على المعلومات المطلوبة مع الاقتصاد في الوقت والموارد البشرية، مع تجنب الابتعاد عن الواقع المراد معرفته¹. العينة هي جزء من المجتمع، حيث تتوافر في هذا الجزء خصائص المجتمع نفسه. والحكمة من إجراء الدراسة على العينة هي أنه، في كثير من الأحيان، يستحيل إجراء الدراسة على جميع أفراد المجتمع، فيكون اختيار العينة بهدف التوصل إلى نتائج يمكن تعميمها على المجتمع، ويصبح ذلك ممكناً إذا كانت خصائص العينة تمثل خصائص المجتمع من حيث أكبر عدد ممكن من المتغيرات². ولا شك أن صحة هذه العينة تعتمد على موضوعية الباحث ومعرفته الدقيقة بخصائص مجتمع البحث وميزات الوحدات التي يختارها، ولهذا لا يمكن استعمالها إلا في الحالات التي يعرف فيها الباحث معالم المجتمع الأصلي معرفة تامة، كما لا يمكن قبول نتائجها إلا إذا توفر المحك الذي يؤكد سلامة الاختيار.

وقد تم اختيار عينة عشوائية تمثلت في 30 موظف من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرع الونزة.

المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات

أولاً: الملاحظة

تعد الملاحظة أداة جمع المعطيات والمعلومات، حيث تسمح بالحصول على الكثير من البيانات، وهي توجيه الحواس للمشاهدة والمراقبة لسلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل ذلك السلوك وخصائصه، ويمكن تعريف الملاحظة على أنها: "طريقة مهمة من طرق تجميع البيانات يستخدمها الباحث للوصول إلى المعلومات المطلوبة والمتعلقة بموضوع الدراسة"³؛ ويعرفها عمار بخيوش بأنها "توجيه الحواس للمشاهدة والمراقبة لسلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل ذلك السلوك وخصائصه"⁴.

ثانياً: الاستبيان

تعد استمارة البحث من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعاً في البحوث الاجتماعية، وهذا ما يدفع الباحث إلى بذل الجهد من أجل صياغة استمارة البحث بصورة تؤدي إلى تحقيق أهداف الدراسة. فمصطلح الاستبانة يشير إلى أداة جمع البيانات، وهي عبارة عن استمارة بحث، ويعرفها فاخر عاقل بأنها: "أداة مفيدة من أدوات البحث العلمي، وهي مستعملة على نطاق واسع للحصول على الحقائق، والتوصل إلى الوقائع، والتعرف على الظروف والأحوال، ودراسة المواقف والاتجاهات والآراء"⁵.

¹ دليو فضيل، "التحليل الإحصائي للبيانات في العلوم الاجتماعية"، يوم دراس حول مذكرات التخرج قسم علم الاجتماع، جامعة منتروي، 2000، ص142.

² بشير صالح الرشدي، "مناهج البحث التربوي (روية تطبيقية مبسطة)"، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2000، ص149.

³ أحمد أنور بدر، "أصول البحث العلمي ومناهجه"، وكالة المطبوعات، الكويت، 1973، ص129.

⁴ عمار بوخوش ومحمود الذنبيات، "مناهج البحث العلمي أسس وأساليب"، مكتبة المنار للطباعة والنشر والتوزيع، ط01، الأردن، 1989، ص129.

⁵ فاخر عاقل، "أسس البحث العلمي في العلوم السلوكية"، دار العلم للملايين، ط03، بيروت، 1988، ص225.

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

"تمتاز هذه الطريقة بكونها تساعد على جمع معلومات جديدة ومستمدة مباشرة من المصدر، والاستبيان قد يُرسل بطريقة البريد إلى الأفراد المعنيين، والأسلوب المثالي هو أن يملأ المستجيب الاستبيان بحضور الباحث، الذي يسجل بنفسه الأجوبة والملاحظات التي تثيري البحث فيما بعد¹". وهي مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة تُرسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يُجرى تسليمها باليد تمهيداً للحصول على إجابات عن الأسئلة الواردة فيها². وقد صيغت عبارات الاستبانة بالاعتماد على مقياس (ليكرت) خماسي الأبعاد كمقياس للإجابة على عبارات الاستبانة، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02): درجات مقياس ليكرت الخماسي

درجة الموافقة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
الوزن	01	02	03	04	05
المقياس	من 01 إلى 1.80	من 1.81 إلى 2.60	من 2.61 إلى 3.4	من 3.41 إلى 4.20	من 4.21 إلى 5
مستوى الاستجابة	منخفض جداً	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً

المصدر: من اعداد الطالبة الطالبة

ويتم إختبار صدق وثبات الاستبيان من خلال معامل ألفا كرونباخ كما يلي:

❖ صدق وثبات الاستبيان

لتحديد درجة ثبات وصدق الاستبيان، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach، والذي يعتبر أكثر المعاملات شيوعاً واستخداماً وفي هذه الدراسات، وظهرت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (03) معامل ثبات وصدق المقياس ككل

المحاور	عدد العناصر	معامل الثبات (الفا كرونباخ)	معامل الصدق
المحور الأول	21	0.866	0.930
المحور الثاني	19	0.944	0.971
إجمالي العبارات	40	0.941	0.970

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج Spss

نلاحظ من الجدول أن مقياس يتمتع بدرجة عالية جداً، فهو يتجاوز 0.6 حيث قدر بـ 0.941، يعني أن المقياس إذا تم استخدامه مرة أخرى فسيغطي نفس النتائج. كما يلاحظ أن معامل الصدق قدر بـ 0.970 وهو معامل صدق عالي جداً أيضاً، ويحسب بالجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ.

¹ عمار بوحوش، "دليل الباحث في منهجية وكتابة الرسائل الجامعية"، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط02، الجزائر، ص38.

² فوزي عبد الله العكش، "البحث العلمي (المناهج والإجراءات)"، مطبعة العين الحديثة، ط01، الإمارات العربية، 1986، ص210.

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

المبحث الثالث: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

يتناول هذا المبحث عرض وتحليل البيانات الشخصية و مناقشة وتحليل لمحاور الاستبيان المتعلقة بمتغيري المحاسبة الإبداعية والتهرب الضريبي. إضافة إلى ذلك، يتم اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها، ويسمح هذا التحليل بفهم أعمق للعلاقة بين المتغيرات موضوع الدراسة.

المطلب الأول: تحليل نتائج البيانات الشخصية

في هذا المطلب سيتم تحديد خصائص أفراد عينة الدراسة من خلال تحليل الجزء الأول الذي يضم البيانات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي، سنوات الخبرة المهنية).

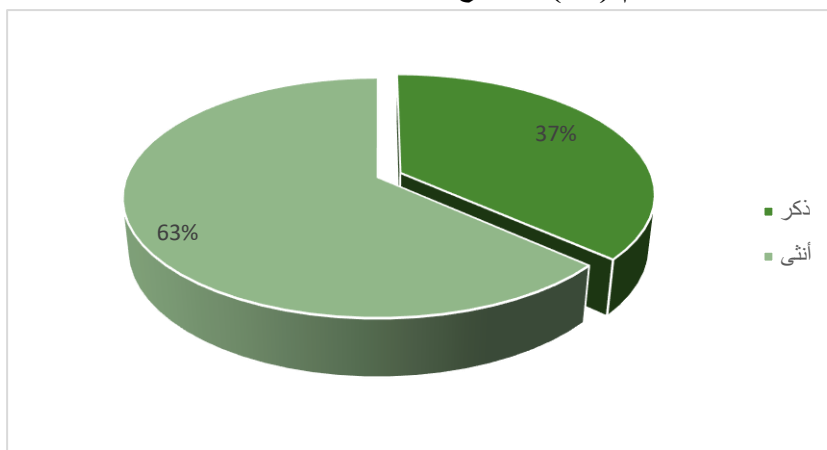
أولاً: توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس

جدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	البيان
36.7	11	ذكر
63.3	19	أنثى
100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بناءاً على مخرجات برنامج Spss v27.

شكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من اعداد الطالبة بناءاً على مخرجات برنامج Excel.

من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ أن أغلب أفراد العينة عبارة عن إناث وذلك نسبة 63.3% من أفراد العينة، بينما النسبة المتبقية والتي بلغت 36.7% من إجمالي أفراد العينة فهي عبارة عن ذكور.

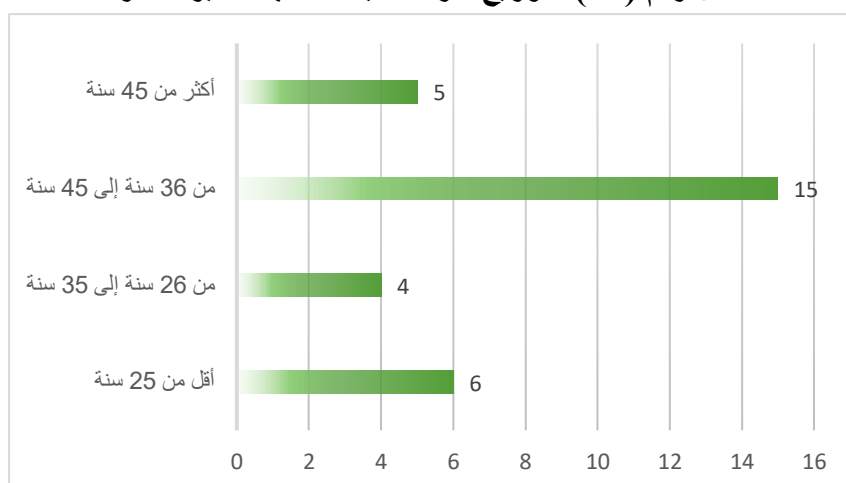
ثانياً: توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر

جدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

النسبة	التكرار	البيان
20	06	أقل من 25 سنة
13.3	04	من 26 سنة إلى 35 سنة
50	15	من 36 سنة إلى 45 سنة
16.7	05	أكثر من 45 سنة
100	30	المجموع

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

المصدر: من اعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج Spss v27.
شكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من اعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج Excel.

من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ أن أغلب الأفراد تتراوح أعمارهم من 36 سنة إلى 45 سنة بنسبة 50%، بينما نسبة 20% وجهت للأفراد التي الذين كانت أعمارهم أقل من 25 سنة، ثم تليها الأفراد الذين تراوحت أعمارهم أكثر من 45 سنة بنسبة 16.7%، وأخيرا نسبة الأفراد الذين تراوحت أعمارهم من 26 إلى 35 بنسبة 13.3%.

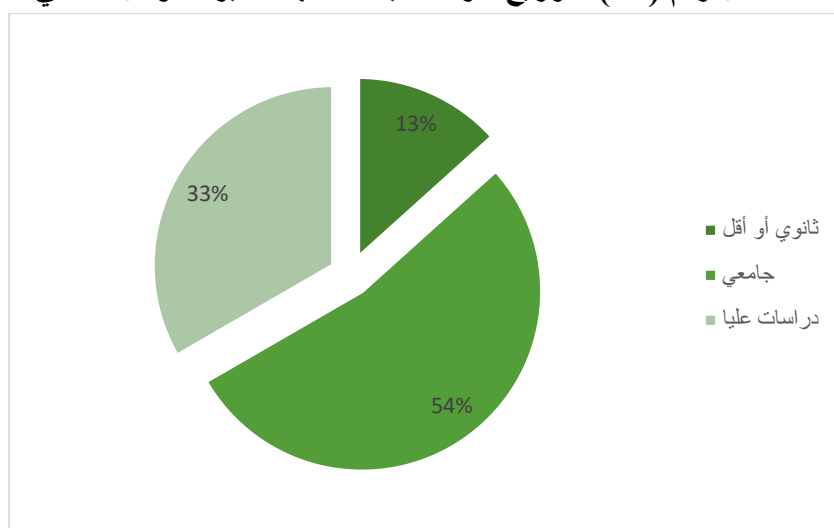
ثالثا: توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

جدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة %	التكرار	البيان
13.3	04	ثانوي أو أقل
53.3	16	جامعي
33.3	10	دراسات عليا
100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج Spss v27.

شكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي



الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

المصدر: من اعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج Excel.

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن أغلب أفراد العينة لديهم مستوى دراسي جامعي وذلك بنسبة 53.3% ، بينما نسبة 33.3% كانت بالنسبة للأفراد الذين لديهم مؤهل علمي دراسات عليا، بينما نسبة 13.3% كانت بالنسبة للأفراد الذين لديهم مؤهل علمي ثانوي أو أقل.

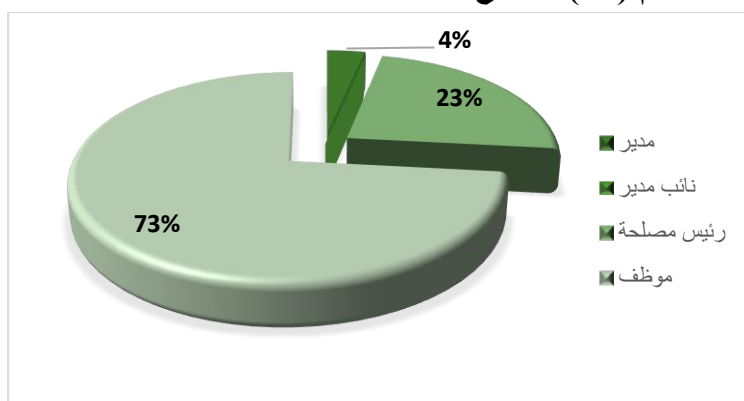
رابعا: توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المنصب الوظيفي

جدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب الوظيفي

النسبة %	التكرار	البيان
3.3	01	مدير
00	00	نائب مدير
23.3	07	رئيس مصلحة
73.3	22	موظف
100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج Spss v27.

شكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب الوظيفي



المصدر: من اعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج Excel.

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن أغلب أفراد العينة موظفين وذلك بنسبة 73.3% ، بينما نسبة 23.3% كانت بالنسبة لرؤساء المصالح، بينما نسبة 3.3% كانت بالنسبة للمدير، بينما لم نتحص على إجابات من نواب المدير.

خامسا: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقمتغير سنوات الخبرة المهنية

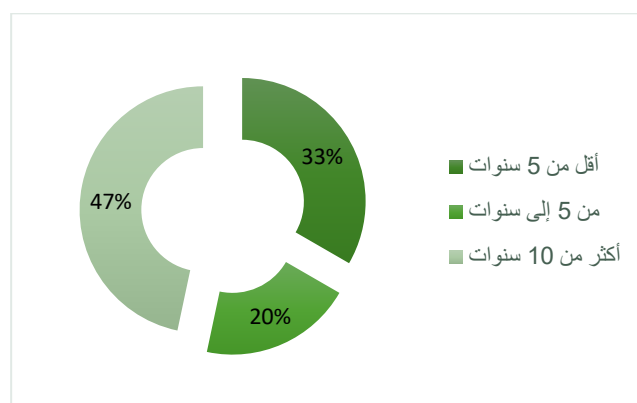
جدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة %	التكرار	البيان
33.3	10	أقل من 5 سنوات
20.0	06	من 5 إلى سنوات
46.7	14	أكثر من 10 سنوات
100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج Spss v27.

شكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-



المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Excel.

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن أغلب الأفراد العينة لديهم أكثر من 10 سنوات خبرة في المؤسسة وذلك بنسبة 46.7%، بينما نسبة 33.3% وجهت للأفراد الذين كان لديهم أقل من 05 سنوات خبرة في المؤسسة، وأخيرا نسبة 20%، وجهت للأفراد الذين لديهم من 05 إلى 10 سنوات خبرة في المؤسسة.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الدراسة

المحور الأول: مدى تطبيق التأمين البنكي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-

البعد الأول: التنوع في منتجات التأمين البنكي

جدول رقم (09): توزيع توجهات أفراد العينة حول عبارات البعد الأول

العبارة	متوسط حسابي	انحراف معياري	مستوى استجابة	الترتيب
1. يوجد تأمينات مختلفة تلبي احتياجات العملاء (تأمين حياة، تأمين سيارات، تأمين صحي، إلخ)	4.03	0.809	مرتفع	01
2. بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعرض خيارات مرنة تناسب مختلف الفئات من العملاء.	4.00	0.947	مرتفع	02
3. يقدم البنك تأمينات تتوافق مع احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة.	3.07	1.484	متوسط	04
4. يوجد تكامل بين المنتجات التأمينية المقدمة من البنك وخدمات أخرى مثل القروض	3.30	1.088	متوسط	03
5. منتجات التأمين البنكي تتطور بشكل مستمر لتلبية احتياجات السوق	3.03	1.129	متوسط	05

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Spss v27.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن:

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

في المرتبة الأولى جاءت العبارة "يوجد تأمينات مختلفة تلبي احتياجات العملاء (تأمين حياة، تأمين سيارات، تأمين صحي، إلخ) "بمتوسط حسابي 4.03، مما يعني أن مستوى الاستجابة مرتفع حول هذه العبارة، وانحراف معياري 0.809 يشير إلى تشتت نسبي في الإجابات.

في المرتبة الثانية جاءت العبارة "بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعرض خيارات مرنة لتناسب مختلف الفئات من العملاء "بمتوسط حسابي 4.00 ومستوى استجابة مرتفع، بينما بلغ الانحراف المعياري 0.947، ما يدل على تشتت نسبي في آراء العينة.

في المرتبة الثالثة جاءت العبارة "يوجد تكامل بين المنتجات التأمينية المقدمة من البنك وخدمات أخرى مثل القروض "بمتوسط حسابي 3.30، وهو ما يعكس مستوى استجابة متوسط، في حين بلغ الانحراف المعياري 1.088، ما يشير إلى تشتت في الإجابات.

في المرتبة الرابعة جاءت العبارة "يقدم البنك تأمينات تتوافق مع احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة "بمتوسط حسابي 3.07، مما يدل على مستوى استجابة متوسط، وانحراف معياري بلغ 1.484، يشير إلى تشتت في الإجابات.

وأخيراً في المرتبة الخامسة جاءت العبارة "منتجات التأمين البنكي تتطور بشكل مستمر لتلبية احتياجات السوق "بمتوسط حسابي 3.03، وهو ما يشير إلى مستوى استجابة متوسط، مع انحراف معياري 1.129 يدل على تشتت في الإجابات.

البعد الثاني: الوصول إلى خدمات التأمين البنكي

جدول رقم (10): توزيع توجهات أفراد العينة حول عبارات البعد الثاني

العبارة	متوسط حسابي	انحراف معياري	مستوى استجابة	الترتيب
6. من السهل الوصول إلى خدمات التأمين البنكي عبر فروع البنك.	4.03	0.999	مرتفع	01
7. يوفر بنك الفلاحة والتنمية الريفية منصات رقمية لتسهيل الوصول إلى خدمات التأمين	3.37	1.402	متوسط	03
8. يوجد توجيه واضح للعملاء حول كيفية الاشتراك في التأمين البنكي	3.97	0.928	مرتفع	02
9. يقدم البنك خدمات تأمين مرنة تتناسب مع أوقات واحتياجات العملاء	3.30	1.088	متوسط	04

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Spss v27.

ويتضح أيضاً من خلال الجدول أعلاه أن: في المرتبة الأولى جاءت العبارة "من السهل الوصول إلى خدمات التأمين البنكي عبر فروع البنك" بمتوسط حسابي 4.03، مما يدل على مستوى استجابة مرتفع، وانحراف معياري 0.999 يشير إلى تشتت نسبي في الإجابات.

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

في المرتبة الثانية جاءت العبارة "يوجد توجيه واضح للعملاء حول كيفية الاشتراك في التأمين البنكي" بمتوسط حسابي 3.97، وهو ما يعكس مستوى استجابة مرتفع، بينما بلغ الانحراف المعياري 0.928، ما يدل على تشتت نسبي في آراء العينة.

في المرتبة الثالثة جاءت العبارة "يوفر بنك الفلاحة والتنمية الريفية منصات رقمية لتسهيل الوصول إلى خدمات التأمين" بمتوسط حسابي 3.37، مما يشير إلى مستوى استجابة متوسط، مع انحراف معياري 1.402 يدل على تشتت واضح في الإجابات.

وأخيراً، في المرتبة الرابعة جاءت العبارة "يقدم البنك خدمات تأمين مرنة تتناسب مع أوقات واحتياجات العملاء" بمتوسط حسابي 3.30، وهو ما يعكس مستوى استجابة متوسط، وانحراف معياري 1.088 يشير إلى وجود تشتت في آراء أفراد العينة.

البعد الثالث: الثقة والمصداقية في التأمين البنكي

جدول رقم (11): توزيع توجهات أفراد العينة حول عبارات البعد الثالث

العبارة	متوسط حسابي	انحراف معياري	مستوى استجابة	ترتيب
10. لدى عملاء البنك ثقة كبيرة في خدمات التأمين المقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية	3.53	1.408	مرتفع	01
11. الشروط والأحكام المتعلقة بالتأمين البنكي واضحة وشفافة	3.03	1.450	متوسط	04
12. يتم الوفاء بالتزامات التأمين البنكي في الوقت المحدد عند الحاجة	3.13	1.224	متوسط	03
13. العملاء راضون عن سرعة الاستجابة لخدمات التأمين البنكي	3.67	0.758	مرتفع	02
14. البنك يحترم خصوصية بيانات العملاء المتعلقة بالتأمين	3.67	1.194	مرتفع	02
15. البنك يضمن مصداقية شروط التأمين المقدمة لجميع العملاء	2.93	1.124	متوسط	05

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Spss v27.

ويتضح أيضاً من خلال الجدول أعلاه أن:

في المرتبة الأولى جاءت العبارة "لدى عملاء البنك ثقة كبيرة في خدمات التأمين المقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية" بمتوسط حسابي 3.53، مما يدل على مستوى استجابة مرتفع، وانحراف معياري 1.408 يشير إلى تشتت واضح في آراء العينة.

في المرتبة الثانية، وبنفس المتوسط الحسابي، جاءت عبارتان:

- "العملاء راضون عن سرعة الاستجابة لخدمات التأمين البنكي" بمتوسط حسابي 3.67 وانحراف معياري 0.758، ما يدل على تشتت منخفض نسبياً.

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

- "البنك يحترم خصوصية بيانات العملاء المتعلقة بالتأمين" بمتوسط حسابي 3.67 أيضًا، لكن بانحراف معياري 1.194، ما يشير إلى تشتت نسبي أكبر من العبارة السابقة.
- في المرتبة الثالثة جاءت العبارة "يتم الوفاء بالتزامات التأمين البنكي في الوقت المحدد عند الحاجة" بمتوسط حسابي 3.13، وهو ما يعكس مستوى استجابة متوسط، مع انحراف معياري 1.224 يدل على تشتت في الإجابات.
- في المرتبة الرابعة جاءت العبارة "الشروط والأحكام المتعلقة بالتأمين البنكي واضحة وشفافة" بمتوسط حسابي 3.03، مما يدل على مستوى استجابة متوسط، وانحراف معياري 1.450 يشير إلى تشتت كبير في آراء المبحوثين.
- وأخيرًا، في المرتبة الخامسة جاءت العبارة "البنك يضمن مصداقية شروط التأمين المقدمة لجميع العملاء" بمتوسط حسابي 2.93، وهو ما يشير إلى مستوى استجابة متوسط، مع انحراف معياري 1.124 يدل على تشتت في الإجابات.

البعد الرابع: جودة الخدمة والدعم في التأمين البنكي

جدول رقم (12): توزيع توجهات أفراد العينة حول عبارات البعد الرابع

العبارة	متوسط حسابي	انحراف معياري	مستوى استجابة	ترتيب
16. الموظفون مدربون جيدًا لتقديم معلومات دقيقة حول خدمات التأمين البنكي	2.93	0.640	متوسط	05
17. يتم التعامل مع استفسارات وشكاوى التأمين البنكي بشكل مهني وسريع	2.57	1.278	منخفض	06
18. البنك يقدم دعمًا فنيًا وخدمة ما بعد البيع لمنتجات التأمين	3.33	1.516	متوسط	03
19. يتم متابعة رضا العملاء بشكل دوري بخصوص خدمات التأمين البنكي	3.50	1.306	مرتفع	02
20. خدمة العملاء متاحة لتقديم المساعدة المتعلقة بالتأمين في أي وقت	2.97	1.129	متوسط	04
21. يتم تحديث معلومات العملاء بشكل دوري لضمان استمرارية الخدمات التأمينية	3.93	1.143	مرتفع	01

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Spss v27.

ويتضح أيضا من خلال الجدول أعلاه أن:

في المرتبة الأولى جاءت العبارة "يتم تحديث معلومات العملاء بشكل دوري لضمان استمرارية الخدمات التأمينية" بمتوسط حسابي 3.93، مما يدل على مستوى استجابة مرتفع، وانحراف معياري 1.143 يشير إلى تشتت نسبي في آراء أفراد العينة.

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الوزنة-

في المرتبة الثانية جاءت العبارة "يتم متابعة رضا العملاء بشكل دوري بخصوص خدمات التأمين البنكي" بمتوسط حسابي 3.50، وهو ما يعكس مستوى استجابة مرتفع، بينما بلغ الانحراف المعياري 1.306، ما يدل على تشتت في الإجابات.

في المرتبة الثالثة جاءت العبارة "البنك يقدم دعمًا فنيًا وخدمة ما بعد البيع لمنتجات التأمين" بمتوسط حسابي 3.33، مما يعكس مستوى استجابة متوسط، مع انحراف معياري 1.516 يدل على تشتت كبير في آراء العينة.

في المرتبة الرابعة جاءت العبارة "خدمة العملاء متاحة لتقديم المساعدة المتعلقة بالتأمين في أي وقت" بمتوسط حسابي 2.97، مما يشير إلى مستوى استجابة متوسط، وانحراف معياري 1.129 يدل على تشتت في الإجابات.

في المرتبة الخامسة جاءت العبارة "الموظفون مدربون جيدًا لتقديم معلومات دقيقة حول خدمات التأمين البنكي" بمتوسط حسابي 2.93، وهو ما يدل على مستوى استجابة متوسط، مع انحراف معياري منخفض نسبيًا بلغ 0.640، ما يشير إلى تجانس نسبي في الإجابات.

وأخيرًا، في المرتبة السادسة جاءت العبارة "يتم التعامل مع استفسارات وشكاوى التأمين البنكي بشكل مهني وسريع" بمتوسط حسابي 2.57، وهو ما يعكس مستوى استجابة منخفض، وانحراف معياري 1.278 يدل على تشتت في آراء العينة.

• جميع الأبعاد المحور الأول:

جدول رقم (13): توزيع توجهات أفراد العينة حول عبارات محور 1 التأمين البنكي

الأبعاد	متوسط حسابي	انحراف معياري	مستوى استجابة	الترتيب
بعد 01: التنوع في منتجات التأمين البنكي	3.48	0.588	مرتفع	01
بعد 02: الوصول إلى خدمات التأمين البنكي	3.66	0.910	مرتفع	02
بعد 03: الثقة والمصداقية في التأمين البنكي	3.41	0.554	مرتفع	03
البعد 04: جودة الخدمة والدعم في التأمين البنكي	3.20	0.906	متوسط	04
المحور الأول: التأمين البنكي	3.44	0.609	مرتفع	

المصدر: من اعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج Spss v27.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن.

في المرتبة الأولى جاء البعد "التنوع في منتجات التأمين البنكي" بمتوسط حسابي 3.48، مما يشير إلى مستوى استجابة مرتفع، مع انحراف معياري 0.588 يعكس تشتتًا منخفضًا نسبيًا في آراء العينة.

في المرتبة الثانية جاء البعد "الوصول إلى خدمات التأمين البنكي" بمتوسط حسابي 3.66، مما يعكس أيضًا مستوى استجابة مرتفع، مع انحراف معياري 0.910 يدل على تشتت نسبي في الإجابات.

في المرتبة الثالثة جاء البعد "الثقة والمصداقية في التأمين البنكي" بمتوسط حسابي 3.41، وهو ما يدل على مستوى استجابة مرتفع أيضًا، مع انحراف معياري 0.554، مما يعكس تشتتًا منخفضًا جدًا في الإجابات.

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

في المرتبة الرابعة جاء البعد "جودة الخدمة والدعم في التأمين البنكي" بمتوسط حسابي 3.20، مما يدل على مستوى استجابة متوسط، مع انحراف معياري 0.906، ما يشير إلى وجود تشتت في الآراء. أما على مستوى المحور الأول ككل (التأمين البنكي)، فقد بلغ المتوسط الحسابي 3.44، مما يشير إلى أن مستوى الاستجابة كان مرتفعاً بشكل عام، مع انحراف معياري 0.609، الذي يدل على تشتت منخفض نسبياً في إجابات أفراد العينة.

المحور الثاني: مدى تطبيق الشمول المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-
البعد الأول: إتاحة الخدمات المالية

جدول رقم (14): توزيع توجهات أفراد العينة حول عبارات البعد الأول

العبارة	متوسط حسابي	انحراف معياري	مستوى استجابة	ترتيب
22. أرى أن خدمات البنك متاحة لجميع فئات المجتمع دون تمييز	4.07	1.112	مرتفع	01
23. يوفر البنك منتجات مالية تلائم احتياجات الفئات الهشة أو ذات الدخل المحدود	4.03	0.890	مرتفع	02
24. يوجد وعي متزايد لدى المواطنين بأهمية الانخراط في النظام المالي الرسمي	3.77	1.104	مرتفع	03
25. توجد تسهيلات تسمح بفتح حسابات بنكية بسهولة ودون تعقيدات	3.60	1.221	مرتفع	04

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Spss v27.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن:

في المرتبة الأولى جاءت العبارة "أرى أن خدمات البنك متاحة لجميع فئات المجتمع دون تمييز" بمتوسط حسابي 4.07، مما يدل على مستوى استجابة مرتفع، وانحراف معياري 1.112 يشير إلى تشتت نسبي في آراء أفراد العينة.

في المرتبة الثانية جاءت العبارة "يوفر البنك منتجات مالية تلائم احتياجات الفئات الهشة أو ذات الدخل المحدود" بمتوسط حسابي 4.03، وهو ما يعكس مستوى استجابة مرتفع، مع انحراف معياري 0.890 يدل على تشتت منخفض نسبياً في الإجابات.

في المرتبة الثالثة جاءت العبارة "يوجد وعي متزايد لدى المواطنين بأهمية الانخراط في النظام المالي الرسمي" بمتوسط حسابي 3.77، مما يشير إلى مستوى استجابة مرتفع، وانحراف معياري 1.104 يدل على تشتت نسبي في الآراء.

وأخيراً، في المرتبة الرابعة جاءت العبارة "توجد تسهيلات تسمح بفتح حسابات بنكية بسهولة ودون تعقيدات" بمتوسط حسابي 3.60، وهو ما يعكس مستوى استجابة مرتفع كذلك، مع انحراف معياري 1.221 يشير إلى وجود تشتت في إجابات العينة.

البعد الثاني: التحول الرقمي ودوره في الشمول المالي

جدول رقم (15): توزيع توجهات أفراد العينة حول عبارات البعد الثاني

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

العبارة	متوسط حسابي	انحراف معياري	مستوى استجابة	رقم
26. البنك يستخدم أدوات رقمية حديثة لتسهيل الوصول إلى خدماته	3.80	1.126	مرتفع	04
27. تمكّن خدمات البنك الإلكترونية من تحسين الشمول المالي في المناطق الريفية	3.83	1.147	مرتفع	03
28. البنك يوفر قنوات إلكترونية تساعد في تقديم الخدمات المصرفية عن بُعد	2.77	1.406	مرتفع	05
29. توجد تطبيقات إلكترونية تساعد العملاء في إدارة حساباتهم بسهولة	4.37	0.809	مرتفع جدا	01
30. يعتمد البنك على التكنولوجيا في تسهيل إجراءات التسجيل والتعامل المالي	4.07	0.828	مرتفع	02

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Spss v27.

ويتضح أيضا من خلال الجدول أعلاه أن: في المرتبة الأولى جاءت العبارة "توجد تطبيقات إلكترونية تساعد العملاء في إدارة حساباتهم بسهولة" بمتوسط حسابي 4.37، مما يدل على مستوى استجابة مرتفع جدًا، وانحراف معياري 0.809 يشير إلى تشتت منخفض نسبيًا في آراء أفراد العينة. في المرتبة الثانية جاءت العبارة "يعتمد البنك على التكنولوجيا في تسهيل إجراءات التسجيل والتعامل المالي" بمتوسط حسابي 4.07، وهو ما يعكس مستوى استجابة مرتفع، مع انحراف معياري 0.828 يدل على تجانس نسبي في الإجابات. في المرتبة الثالثة جاءت العبارة "تمكّن خدمات البنك الإلكترونية من تحسين الشمول المالي في المناطق الريفية" بمتوسط حسابي 3.83، مما يشير إلى مستوى استجابة مرتفع، وانحراف معياري 1.147 يدل على وجود تشتت في الآراء. في المرتبة الرابعة جاءت العبارة "البنك يستخدم أدوات رقمية حديثة لتسهيل الوصول إلى خدماته" بمتوسط حسابي 3.80، مما يعكس كذلك مستوى استجابة مرتفع، مع انحراف معياري 1.126 يدل على تشتت نسبي في الإجابات. وأخيرًا، في المرتبة الخامسة جاءت العبارة "البنك يوفر قنوات إلكترونية تساعد في تقديم الخدمات المصرفية عن بُعد" بمتوسط حسابي 2.77، وهو ما يشير إلى مستوى استجابة منخفض نسبيًا مقارنة ببقية العبارات، مع انحراف معياري 1.406 يدل على وجود تشتت كبير في آراء العينة.

البعد الثالث: دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة

جدول رقم (16): توزيع توجهات أفراد العينة حول عبارات البعد الثالث

العبارة	متوسط حسابي	انحراف معياري	مستوى استجابة	رقم
---------	-------------	---------------	---------------	-----

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

05	مرتفع	0.785	3.73	31. البنك يوفر قروضاً وخدمات تأمينية تلائم أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة
02	مرتفع	0.910	4.00	32. يقدم البنك برامج تمويلية خاصة بريادة الأعمال
03	مرتفع	0.999	3.97	33. توجد خدمات مالية مخصصة لتطوير الأنشطة الاقتصادية المحلية
04	مرتفع	0.980	3.93	34. البنك يساهم في تمكين الشباب والنساء من الحصول على تمويل لمشاريعهم
01	مرتفع	0.828	4.07	35. تسهيلات التمويل تساعد في دمج فئات جديدة في النظام المالي

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Spss v27.

ويتضح أيضاً من خلال الجدول أعلاه أن:

في المرتبة الأولى جاءت العبارة "تسهيلات التمويل تساعد في دمج فئات جديدة في النظام المالي" بمتوسط حسابي 4.07، مما يدل على مستوى استجابة مرتفع، وانحراف معياري 0.828 يعكس تشتتاً منخفضاً نسبياً في آراء العينة.

في المرتبة الثانية جاءت العبارة "يقدم البنك برامج تمويلية خاصة بريادة الأعمال" بمتوسط حسابي 4.00، وهو ما يشير إلى مستوى استجابة مرتفع، مع انحراف معياري 0.910 يدل على تشتت نسبي. في المرتبة الثالثة جاءت العبارة "توجد خدمات مالية مخصصة لتطوير الأنشطة الاقتصادية المحلية" بمتوسط حسابي 3.97، مما يعكس كذلك مستوى استجابة مرتفع، وانحراف معياري 0.999 يشير إلى تباين نسبي في الآراء.

في المرتبة الرابعة جاءت العبارة "البنك يساهم في تمكين الشباب والنساء من الحصول على تمويل لمشاريعهم" بمتوسط حسابي 3.93، مما يدل على مستوى استجابة مرتفع، وانحراف معياري 0.980 يشير إلى تشتت نسبي في الإجابات.

وأخيراً، في المرتبة الخامسة جاءت العبارة "البنك يوفر قروضاً وخدمات تأمينية تلائم أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة" بمتوسط حسابي 3.73، وهو ما يعكس أيضاً مستوى استجابة مرتفع، مع انحراف معياري 0.785 يدل على تشتت منخفض نسبياً في آراء العينة.

البعد الرابع: قياس الأثر ومؤشرات الشمول المالي

جدول رقم (17): توزيع توجهات أفراد العينة حول عبارات البعد الرابع

الترتيب	متوسط حسابي	انحراف معياري	مستوى استجابة	العبارات
01	4.03	0.850	مرتفع	36. هناك تطور واضح في مؤشرات الشمول المالي نتيجة لسياسات البنك
04	3.07	1.143	متوسط	37. يتم تقييم مدى استفادة المواطنين من الخدمات المالية بشكل دوري

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

03	مرتفع	1.112	3.93	38. تظهر بيانات البنك تحسناً في عدد الحسابات البنكية المفتوحة سنوياً
01	مرتفع	1.098	4.03	39. البنك يرصد بشكل مستمر مدى وصول الخدمات للفئات المستهدفة
02	مرتفع	1.050	4.00	40. توجد شراكات بين البنك ومؤسسات أخرى لتعزيز الشمول المالي

المصدر: من اعداد الطالبة بناءاً على مخرجات برنامج Spss v27.

ويتضح أيضاً من خلال الجدول أعلاه أن:

في المرتبة الأولى، جاءت العبارة "هناك تطور واضح في مؤشرات الشمول المالي نتيجة لسياسات البنك" بمتوسط حسابي 4.03، مما يدل على مستوى استجابة مرتفع، وانحراف معياري 0.850 يشير إلى تشتت منخفض نسبياً في آراء العينة.

كما جاءت بنفس المرتبة العبارة "البنك يرصد بشكل مستمر مدى وصول الخدمات للفئات المستهدفة" بمتوسط حسابي 4.03، وهو ما يعكس كذلك مستوى استجابة مرتفع، مع انحراف معياري 1.098 يدل على تشتت نسبي في الإجابات.

في المرتبة الثانية جاءت العبارة "توجد شراكات بين البنك ومؤسسات أخرى لتعزيز الشمول المالي" بمتوسط حسابي 4.00، مما يعكس مستوى استجابة مرتفع، وانحراف معياري 1.050 يشير إلى تباين نسبي في الآراء.

في المرتبة الثالثة جاءت العبارة "تظهر بيانات البنك تحسناً في عدد الحسابات البنكية المفتوحة سنوياً" بمتوسط حسابي 3.93، وهو ما يدل على مستوى استجابة مرتفع، مع انحراف معياري 1.112 يشير إلى تشتت ملحوظ في آراء أفراد العينة.

وأخيراً، في المرتبة الرابعة جاءت العبارة "يتم تقييم مدى استفادة المواطنين من الخدمات المالية بشكل دوري" بمتوسط حسابي 3.07، مما يدل على مستوى استجابة متوسط، وانحراف معياري 1.143 يعكس وجود تشتت في الإجابات..

• تجميع الأبعاد المحور الثاني:

جدول رقم (18): توزيع توجهات أفراد العينة حول عبارات محور 2 الشمول المالي

الأبعاد	متوسط حسابي	انحراف معياري	مستوى استجابة	الترتيب
بعد 01: إتاحة الخدمات المالية	3.86	0.920	مرتفع	02
البعد 02: التحول الرقمي ودوره في الشمول المالي	3.76	0.794	مرتفع	04
البعد 03: دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة	3.94	0.777	مرتفع	01
البعد 04: قياس الأثر ومؤشرات الشمول المالي	3.82	0.888	مرتفع	03
المحور الثاني: الشمول المالي	3.84	0.745	مرتفع	

المصدر: من اعداد الطالبة بناءاً على مخرجات برنامج Spss v27.

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن:

في المرتبة الأولى جاء البعد "دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة" بمتوسط حسابي 3.94، مما يدل على أن مستوى الاستجابة كان مرتفعاً، مع انحراف معياري 0.777 يعكس تشتتاً منخفضاً نسبياً في آراء العينة.

في المرتبة الثانية جاء البعد "إتاحة الخدمات المالية" بمتوسط حسابي 3.86، وهو ما يشير إلى مستوى استجابة مرتفع، وانحراف معياري 0.920 يدل على تشتت نسبي في الإجابات.

في المرتبة الثالثة جاء البعد "قياس الأثر ومؤشرات الشمول المالي" بمتوسط حسابي 3.82، مما يعكس أيضاً مستوى استجابة مرتفع، مع انحراف معياري 0.888 يشير إلى تباين نسبي في الآراء.

وأخيراً، في المرتبة الرابعة جاء البعد "التحول الرقمي ودوره في الشمول المالي" بمتوسط حسابي 3.76، وهو ما يدل على مستوى استجابة مرتفع، لكن بانحراف معياري 0.794 يعكس تجانساً نسبياً في آراء المشاركين مقارنة بالأبعاد الأخرى.

أما على مستوى المحور الثاني ككل (الشمول المالي)، فقد بلغ المتوسط الحسابي العام 3.84، وهو ما يشير إلى أن استجابات أفراد العينة كانت في المجمل مرتفعة، مع انحراف معياري 0.745 يدل على وجود تشتت ضعيف نسبياً، ما يعكس تقارباً في آراء أفراد العينة بخصوص هذا المحور.

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

المطلب الثالث: اختبار ومناقشة الفرضيات

الفرضية الرئيسية:

- ✓ الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير للتأمين البنكي في تعزيز الشمول المالي لدي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بونزة عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
- ✓ الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير للتأمين البنكي في تعزيز الشمول المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بونزة عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

العامل	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المعياري	T	F
الانحدار	7.742	1	7.742	0.001	0.693	0.48	0.461	5.08	25.82
الخطأ	8.394	28	0.300			0		2	7
المجموع	16.136	29							

الجدول رقم (19): اختبار الفرضية الرئيسية

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Spss v27.

من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل اختبار الفرضية الرئيسية من خلال معامل الانحدار نلاحظ: أن قيمة مستوى المعنوية بلغت $(SIG = 0.001)$ وهي أقل من مستوى القيمة المعنوية (الدلالة) المعتمدة (0.05) ، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين.. كما نلاحظ: أن قيمة $(R=0.671)$ وتدلل على وجود علاقة ارتباطية موجبة أي طردية كلما زادت ممارسات التأمين البنكي، زاد تعزيز الشمول المالي. وبلغت قيمة معامل التحديد $(R^2 = 0.480)$ ، فإنه يشير إلى أن 48% من التغير في تعزيز الشمول المالي يمكن تفسيره بناءً على التأثير الناتج عن التأمين البنكي. وعند اختبار فرضية العدم (H_0) مقابل الفرضية البديلة (H_1) ، وجدنا بأن $(T=5.082)$ المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية (2.048) مما يعني أننا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) . وبناءً على ذلك، يتم قبول الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للتأمين البنكي في تعزيز الشمول المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بونزة عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

الفرضيات الفرعية: وتتمثل الفرضيات الفرعية الصفرية لهذه الدراسة فيما يلي:

الفرضية الفرعية 01: لا يوجد تأثير للتنوع في منتجات التأمين البنكي في تعزيز الشمول المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بونزة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

العامل	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المعياري	T	F
الانحدار	1.232	1	1.232	0.139	0.276	0.076	0.043	1.521	2.314
الخطأ	14.905	28	0.532						
المجموع	16.136	29							

الجدول رقم (20): اختبار الفرضية الفرعية 01

المصدر: من اعداد الطالبة بناءاً على مخرجات برنامج Spss v27.

من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل اختبار الفرضية الفرعية 01 من خلال معامل الانحدار نلاحظ: أن قيمة مستوى المعنوية ($SIG = 0.139$) وهي أكبر من مستوى القيمة المعنوية (الدلالة) المعتمدة (0.05)، مما يعني أن هناك عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التنوع في منتجات التأمين البنكي وتعزيز الشمول المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بونزة. كما نلاحظ أن قيمة ($R = 0.276$) وهي قيمة منخفضة تشير إلى وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين المتغيرين.

بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.076$)، مما يعني أن فقط 7.6% من التغير في تعزيز الشمول المالي يمكن تفسيره بناءً على التأثير الناتج عن التنوع في منتجات التأمين البنكي.

أما عند اختبار فرضية العدم (H_0) مقابل الفرضية البديلة (H_1)، وجدنا أن قيمة ($T = 1.521$) المحسوبة أقل من قيمتها الجدولية (2.048) عند مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني أننا نقبل الفرضية الصفرية (H_0) التي تنص على عدم وجود تأثير للتنوع في منتجات التأمين البنكي في تعزيز الشمول المالي.

وبناءً على ذلك، يتم قبول الفرضية الصفرية (H_0) التي تنص على: لا يوجد تأثير للتنوع في منتجات التأمين البنكي على تعزيز الشمول المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بونزة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

✓ الفرضية الفرعية 02: لا يوجد تأثير للوصول إلى خدمات التأمين البنكي على تعزيز الشمول المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بونزة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

العامل	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط ت المربعات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المعياري	T	F
الانحدار	8.250	1	8.250	0.001	0.715	0.51	0.494	5.41	29.29
الخطأ	7.887	28	0.282			1		2	0
المجموع	16.136	29							

الجدول رقم (21): اختبار الفرضية الفرعية 02

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Spss v27.

من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل اختبار الفرضية الفرعية 02 من خلال معامل الانحدار نلاحظ: أن قيمة مستوى المعنوية بلغت ($SIG = 0.001$) وهي أقل من مستوى القيمة المعنوية (الدلالة) المعتمدة (0.05)، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين.

كما نلاحظ: أن قيمة ($R = 0.715$) وتدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة أي طردية، مما يعني أنه كلما زادت ممارسات الوصول إلى خدمات التأمين البنكي، زاد تعزيز الشمول المالي. وبلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.511$)، الذي يشير إلى أن 51% من التغير في تعزيز الشمول المالي يمكن تفسيره بناءً على التأثير الناتج عن الوصول إلى خدمات التأمين البنكي.

وعند اختبار فرضية العدم (H_0) مقابل الفرضية البديلة (H_1)، وجدنا بأن قيمة ($T = 5.412$) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية (2.048) عند مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني أننا نرفض الفرضية الصفرية (H_0).

وبناءً على ذلك، يتم قبول الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للوصول إلى خدمات التأمين البنكي في تعزيز الشمول المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بونزة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

- الفرضية الفرعية 03 لا يوجد تأثير للثقة والمصداقية في التأمين البنكي على تعزيز الشمول المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بونزة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

العامل	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المعياري	T	F
الانحدار	1.644	1	1.644	0.086	0.319	0.102	0.070	1.782	3.175
الخطأ	14.493	28	0.518						
المجموع	16.136	29							

الجدول رقم (22): اختبار الفرضية الفرعية 03

المصدر: من اعداد الطالبة بناءاً على مخرجات برنامج Spss v27.

من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل اختبار الفرضية الفرعية 03 من خلال معامل الانحدار نلاحظ: أن قيمة مستوى المعنوية بلغت ($SIG = 0.086$) وهي أكبر من مستوى القيمة المعنوية (الدلالة) المعتمدة (0.05)، وهو ما يدل على عدم وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين. كما نلاحظ: أن قيمة ($R = 0.319$) وتدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة أي طردية، كلما زادت الثقة والمصداقية في التأمين البنكي زاد تعزيز الشمول المالي، لكن هذه العلاقة ليست ذات دلالة إحصائية. وبلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.102$)، فإنه يشير إلى أن 10.2% من التغير في تعزيز الشمول المالي يمكن تفسيره بناءً على التأثير الناتج عن الثقة والمصداقية في التأمين البنكي. وعند اختبار فرضية العدم (H_0) مقابل الفرضية البديلة (H_1)، وجدنا بأن ($T = 1.782$) المحسوبة أقل من قيمتها الجدولية (2.048)، مما يعني أننا نقبل الفرضية الصفرية (H_0). وبناءً على ذلك، يتم قبول الفرضية الصفرية (H_0) التي تنص على عدم وجود تأثير للثقة والمصداقية في التأمين البنكي على تعزيز الشمول المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بونزة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

- الفرضية الفرعية 04: لا يوجد تأثير لجودة الخدمة والدعم في التأمين البنكي على تعزيز الشمول المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بونزة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

العامل	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط ت المربعات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المعياري	T	F
الانحدار	9.539	1	9.539	0.001	0.769	0.59	0.577	6.36	40.48
الخطأ	6.597	28	0.236			1		3	8
المجموع	16.136	29							

الجدول رقم (23): اختبار الفرضية الفرعية 04

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Spss v27.

من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل اختبار الفرضية الفرعية 04 من خلال معامل الانحدار نلاحظ: أن قيمة مستوى المعنوية بلغت ($SIG=0.001$) وهي أقل من مستوى القيمة المعنوية (الدلالة) المعتمدة (0.05)، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين.

كما نلاحظ: أن قيمة ($R=0.769$) وتدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة أي طردية، مما يعني أنه كلما زادت جودة الخدمة والدعم في التأمين البنكي، زاد تعزيز الشمول المالي.

وبلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.591$)، الذي يشير إلى أن 59% من التغير في تعزيز الشمول المالي يمكن تفسيره بناءً على التأثير الناتج عن جودة الخدمة والدعم في التأمين البنكي.

وعند اختبار فرضية العدم (H_0) مقابل الفرضية البديلة (H_1)، وجدنا بأن قيمة ($T=6.363$) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية (2.048) عند مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني أننا نرفض الفرضية الصفرية (H_0).

وبناءً على ذلك، يتم قبول الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة

الخدمة والدعم في التأمين البنكي في تعزيز الشمول المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بونزة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الونزة-

خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل الجانب التطبيقي للدراسة من خلال التطرق إلى واقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية بونزة، حيث تم تقديم لمحة عامة عنه من حيث النشأة، الهيكل التنظيمي، وطبيعة الخدمات التي يقدمها. كما تم عرض منهجية الدراسة والأدوات المعتمدة في جمع البيانات، مع التركيز على الاستبيان كأداة أساسية. بعد ذلك، تم تحليل البيانات التي تم جمعها من أفراد العينة، ومناقشة النتائج وفقاً لمحاور الدراسة، وصولاً إلى اختبار الفرضيات. وقد أظهرت النتائج وجود تأثير للتأمين البنكي في تعزيز الشمول المالي، مما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية، مع تباين في نتائج الفرضيات الفرعية بين القبول والرفض. وتُهد هذه النتائج لتقديم مجموعة من المقترحات العملية الهادفة إلى دعم دور التأمين البنكي في تعميم الشمول المالي بشكل أكثر فعالية.

الخاتمة

خاتمة

من هذا المنطلق، سعت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور التأمين البنكي في تعزيز الشمول المالي، من خلال دراسة ميدانية أجريت ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بونزة. وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات. من خلال تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS ، تم اختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية، وتوصلنا إلى نتائج هامة تؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعض أبعاد التأمين البنكي والشمول المالي. وقد ساهمت هذه الدراسة في تقديم تصور واضح حول مدى فاعلية التأمين البنكي في تحقيق أهداف الشمول المالي. كما فتحت المجال لتقديم مجموعة من التوصيات الهادفة، مع اقتراح آفاق بحثية مستقبلية يمكن الاستفادة منها في دراسات لاحقة.

(1) نتائج الدراسة:

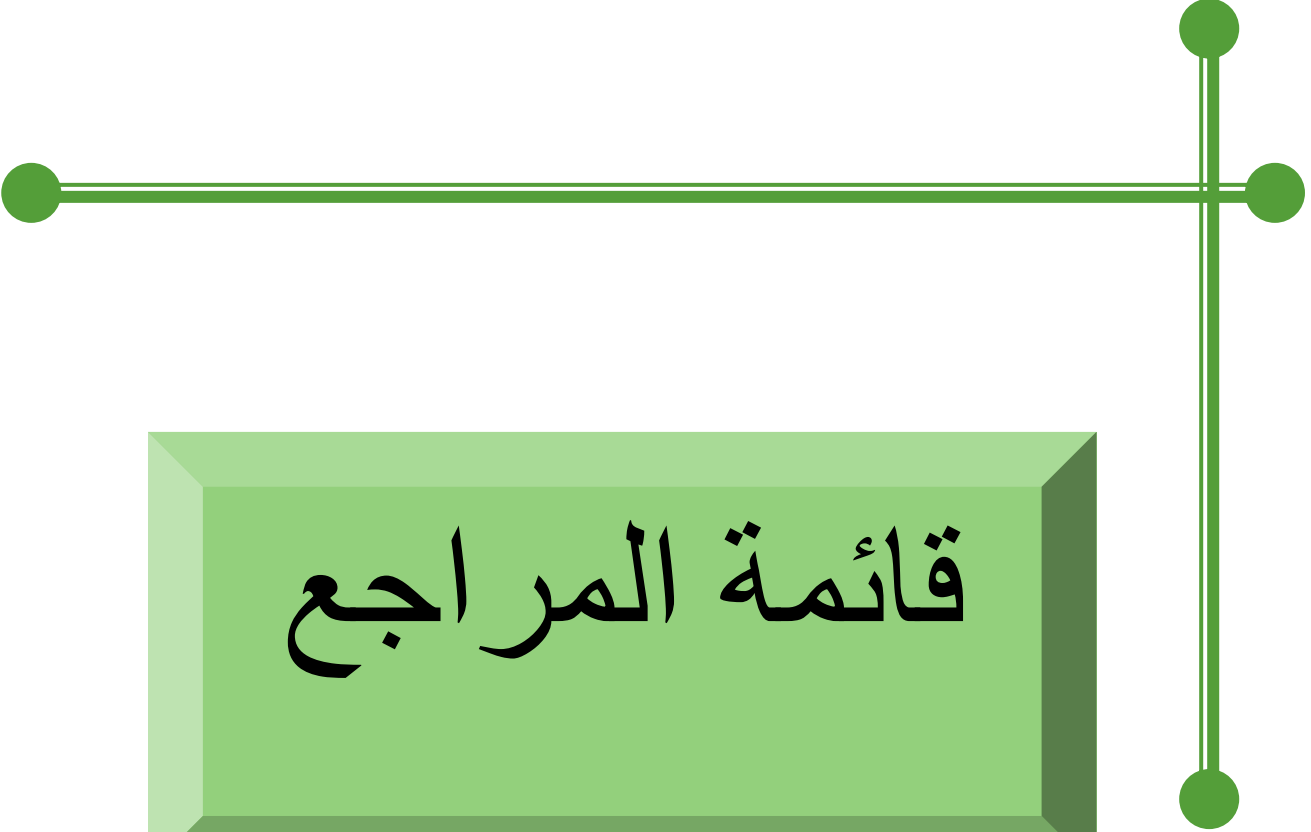
- ✓ **الفرضية الرئيسية:** تم قبول الفرضية البديلة (H1) التي تنص على: وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للتأمين البنكي في تعزيز الشمول المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بونزة.
- ✓ **الفرضية الفرعية 01:** تم قبول الفرضية الصفرية (H0) التي تنص على: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتنوع في منتجات التأمين البنكي في تعزيز الشمول المالي.
- ✓ **الفرضية الفرعية 02:** تم قبول الفرضية البديلة (H1) التي تنص على: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للوصول إلى خدمات التأمين البنكي في تعزيز الشمول المالي.
- ✓ **الفرضية الفرعية 03:** تم قبول الفرضية الصفرية (H0) التي تنص على: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للثقة والمصادقية في التأمين البنكي على تعزيز الشمول المالي.
- ✓ **الفرضية الفرعية 04:** تم قبول الفرضية البديلة (H1) التي تنص على: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة والدعم في التأمين البنكي على تعزيز الشمول المالي.

(2) توصيات ومقترحات الدراسة:

- ✓ تعزيز جودة الخدمات التأمينية المقدمة على مستوى البنك لتتناسب مع احتياجات العملاء.
- ✓ توسيع نطاق التغطية الرقمية لتشمل المناطق الريفية والنائية لدعم الشمول المالي.
- ✓ تطوير برامج تدريبية للموظفين حول المنتجات التأمينية وآليات تقديمها.
- ✓ العمل على بناء ثقة العملاء من خلال شفافية الشروط وسرعة الاستجابة.
- ✓ تكثيف الحملات الإعلامية والتوعوية لتعريف المواطنين بأهمية التأمين البنكي

(3) آفاق الدراسة:

- ✓ تعميم الدراسة على بنوك ومؤسسات مالية أخرى لمقارنة النتائج.
- ✓ دراسة العلاقة بين الشمول المالي والتنمية الاقتصادية بشكل أعمق.
- ✓ إدماج متغيرات اجتماعية كالثقافة المالية والمستوى التعليمي في التحليل.
- ✓ تقييم أثر التحول الرقمي على أداء الخدمات التأمينية مستقبلاً.

A decorative graphic consisting of a horizontal green line with a dot at its left end, and a vertical green line with dots at both its top and bottom ends. The horizontal line intersects the vertical line.

قائمة المراجع

I. المراجع باللغة العربية:

أولاً: الكتب

- (1) زيد محمد المقبل، "تعلم إعداد الأبحاث والدراسات العلمية: مدخل لتسهيل فهم مكونات ومناهج وأدوات البحث العلمي وتبسيط إجراءات تنفيذها"، دار الكتاب الثقافي، ط01، مصر، 2019.
- (2) بلقاسم سلاطينية و حسان الجيلاني، "المناهج الأساسية في البحوث الاجتماعية"، دار الفجر للنشر والتوزيع، بسكرة، الجزائر، 2012.
- (3) بشير صالح الرشدي، "مناهج البحث التربوي (رؤية تطبيقية مبسطة)"، دار الكتاب الحديثة، الكويت، 2000.
- (4) أحمد أنور بدر، "أصول البحث العلمي ومناهجه"، وكالة المطبوعات، الكويت، 1973.
- (5) عمار بوحوش ومحمود الذنبيات، "مناهج البحث العلمي أسس وأساليب"، مكتبة المنار للطباعة والنشر والتوزيع، ط01، الأردن، 1989.
- (6) فاخر عاقل، "أسس البحث العلمي في العلوم السلوكية"، دار العلم للملايين، ط03، بيروت، 1988.
- (7) عمار بوحوش، "دليل الباحث في منهجية وكتابة الرسائل الجامعية"، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط02، الجزائر.
- (8) فوزي عبد الله العكش، "البحث العلمي (المناهج والإجراءات)"، مطبعة العين الحديثة، ط01، الإمارات العربية، 1986.
- (9) غسان الطالب ومحمد زياد النجداوي، "التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية وتطبيقاتها وأثرها في مؤشرات الأداء المالي"، دار اليازوري العلمية، الأردن.

ثانياً: الأطروحات والرسائل

- (10) سارة زويلخ وزينة بوالحبيب، "دور البنك في دعم نشاط شركات التأمين دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميله"، مذكرة ماستر، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميله، 2021/2020.
- (11) سارة نور الإيمان يحي وعوني عبد الخالق، "إستراتيجية التأمين البنكي في دعم القطاع الفلاحي واقع وآفاق (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت)"، مذكرة ماستر، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2022/2021.
- (12) نادية سلماني ونزيهة عمراني، "التنظيم القانوني لتأمين بنك في الجزائر"، مذكرة ماستر، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2022.
- (13) منى زيدان، "دور التأمين البنكي في نمو مؤسسات التأمين (دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين المديرية الجهوية ورقلة في الفترة 2016-2018)"، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2019/2018.
- (14) حنين محمد بدر عجور، "دور الاستثمار المالي لدى مصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء (دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة)"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2017.
- (15) مصطفى نزار ياس، "مؤشرات الشمول المالي وأثرها في الأداء المالي (التكنولوجيا المصرفية متغيراً تفاعلياً: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي 2015-2020)"، رسالة ماجستير، جامعة البصرة، العراق، 2022.
- (16) وحيدة بولمرج، "المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية"، أطروحة دكتوراه، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2023/2022.
- (17) مروة كردوسي، "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي (دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية)"، أطروحة دكتوراه، جامعة 8 ماي 1945، قالمة.
- (18) رشيد نعيم، "التمويل الأصغر الإسلامي آلية لتعزيز الشمول المالي دراسة وصفية استكشافية على عينة من فئات ذوي الدخل المحدود في الجزائر"، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2023.

قائمة المراجع

- (19) إكرام مالوسي وسنة مسعي، "الشمول المالي كآلية لدفع وتيرة التنمية الاقتصادية: دراسة حالة الجزائر"، مذكرة ماستر، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميله، 2021/2020.
- ثالثاً: المجلات والمقالات العلمية**
- (20) منال منصور، "التأمين البنكي أحد التوجهات الحديثة"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 06، العدد 03، 2019.
- (21) سامية معزوز، "تحليل أثر التأمين البنكي في دعم نشاط البنوك"، مجلة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، المجلد 33، العدد 03، 2019.
- (22) فؤاد سايجي وآخرون، "مناهج البحث العلمي واستخدامها في المذكرات الجامعية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية"، مجلة آفاق للعلوم، المجلد 06، العدد 04، 2021.
- (23) هدير فرج محمد خالد، "تحليل وقياس كفاءة التأمين من خلال البنوك"، مجلة التجارة والتمويل، العدد 02، 2023.
- (24) صبيرة سعدي وصليحة فلاق، "رقمنة التأمين المصرفي كمدخل لتعزيز الشمول التأميني في الجزائر"، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 09، العدد 02، 2023.
- (25) بهية تسوري بن تسوري، "واقع التأمين البنكي في الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2013 إلى 2017"، مجلة نوميروس الأكاديمية، المجلد 02، العدد 02، 2021.
- (26) عادل زقير، "دور صيرفة التأمين في تطوير وإنعاش سوق التأمينات"، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، العدد 10، الجزء 01، 2017.
- (27) مرقوم كلثوم وحساني حسين، "واقع بنك التأمين في الجزائر"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 16، 2017.
- (28) زينب ناجم وعبد الحميد برحومة، "التحالفات الاستراتيجية بين البنك وشركات التأمين في توزيع منتج التأمين على الحياة"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 17، 2017.
- (29) ليلي يمانى خالدية، "دور البنوك التجارية في الترويج لمنتجات التأمين"، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، 2022.
- (30) نصيرة درد، "التأمين البنكي"، مجلة جديد الاقتصاد، العدد 02، ديسمبر 2007.
- (31) فضيل البشير ضيف، "واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر"، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، 2020.
- (32) مريم كردوسي وأمال براهيمية، "تحديات الشمول المالي في البنوك الجزائرية وآليات المواجهة"، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، 2022.
- (33) عبد الله البحري وعلي صاري، "مسؤولية البنك الجزائري في تعزيز وإثراء الشمول المالي في الاقتصاد الوطني"، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد 02، العدد 01، 2021.
- رابعاً: المداخلات والمؤتمرات**
- (34) طارق حمول؛ أحمد بوشنافة، "دور صيرفة التأمين في خلق وتطوير الجودة الشاملة لخدمات قطاع التأمين - الإشارة لحالة الجزائر"، مداخلة (ورقة عمل مؤتمر)، جامعة بشار، 2011.
- (35) نبيل قبلي، نعماري سفيان، "التأمين المصرفي في الجزائر بين النظرية والواقع"، الملتقى الدولي السابع حول الصناعة التأمينية، الشلف، الجزائر، 2012.
- (36) عبد القادر بريش ومحمد حمو، "آفاق تقديم البنوك الجزائرية لمنتجات تأمينية) دراسة حالة-SAA Cnep Banque"، الملتقى الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي، جامعة ورقلة، 2008.
- (37) سميرة طالبي وأمال سعد الله، "سبل تعزيز الشمول المالي في الجزائر"، مداخلة، الملتقى الدولي الثامن، جامعة طاهري محمد، بشار، 2021.
- (38) محمد عادل حسن أبو سمرة، "نموذج مقترح لتفعيل الشمول المالي من خلال التحول الرقمي لتحقيق رؤية مصر 2030"، المؤتمر السنوي 24، مركز بحوث الأزمات، مصر، 2019.
- (39) دليو فضيل، "التحليل الإحصائي للبيانات في العلوم الاجتماعية"، يوم دراسي، قسم علم الاجتماع، جامعة منتوري، 2000.

قائمة المراجع

40) مهدي محمد جميل محمد أبو عال، "مجتمع البحث وعينته"، محاضرة منشورة على موقع جامعة بابل، كلية التربية الأساسية، 2018.

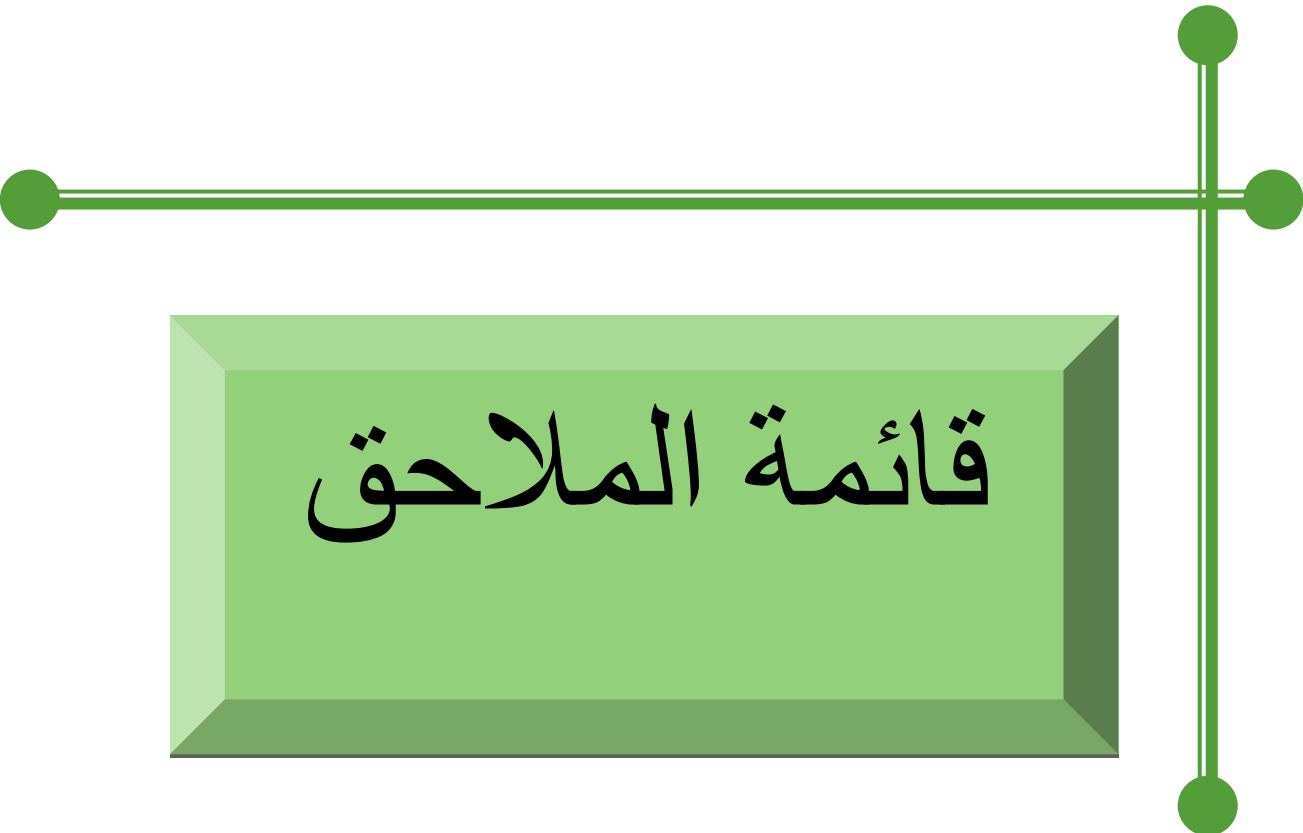
خامسا: مواقع الإلكترونية

41) مهدي محمد جميل محمد أبو عال، "مجتمع البحث وعينته"، محاضرة لقسم العلوم بكلية التربية الإسلامية، على الموقع: <https://basiceducation.uobabylon.edu.iq>.

II. المراجع باللغة الأجنبية:

42) Youssef Rakhrour, Redouane Daham Said, "Financial Inclusion in Algeria: Reality and Outlook", Strategy and Development Review, Volume 11, N°: 04, 2021.

43) Thouraya Triki et Issa Faye, "Financial Inclusion In Africa", African Development - Bank Group 15, avenue du Ghana, 2012.



قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي -تبسة-
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم الاقتصادية

إمتحان إمتحان حول :

دور التأمين البنكي في تعزيز الشمول المالي - بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وندة -

في إطار التحضير لنيل شهادة ماستر تحت عنوان "دور التأمين البنكي في تعزيز الشمول المالي" في تخصص إقتصاد نقدي ومالي بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي -تبسة-، تم اختيار "بنك الفلاحة والتنمية الريفية" من أجل القيام بالدراسة التطبيقية، لذا نضع بين أيديكم هذا الاستبيان والذي يمثل أداة عملية لجمع البيانات، متمنين منكم التفاعل معه بطريقة علمية وشفافة، كما نحيطكم علما أن البيانات المتحصل عليها من طرفكم سيتم استعمالها في إطار البحث العلمي فقط.

تقبلوا منا فائقة الاحترام والتقدير

الجزء الأول: البيانات الشخصية

الرجاء وضع إشارة (X) في الخانة المناسبة

1. الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2. العمر:

أقل من 25 سنة ☐ من 26 سنة إلى 35 سنة ☐
من 36 سنة إلى 45 سنة ☐ أكثر من 45 سنة ☐

3. المؤهل العلمي:

ثانوي أو أقل ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

4. المنصب الوظيفي:

مدير ☐ نائب مدير ☐ رئيس مصلحة ☐ موظف ☐

5. سنوات الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

■ الجزء الثاني: ابعاد وعبارات الاستبيان

الرجاء وضع إشارة (X) في الخانة المناسبة

المحور الأول: مدى تطبيق التأمين البنكي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-

المتغير المستقل: التأمين البنكي					
الرقم	العبارات	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد موافق	موافق تماماً
بعد 01: التنوع في منتجات التأمين البنكي					
01	يوجد تأمينات مختلفة تلبي احتياجات العملاء (تأمين حياة، تأمين سيارات، تأمين صحي، إلخ)				
02	بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعرض خيارات مرنة لتناسب مختلف الفئات من العملاء.				
03	يقدم البنك تأمينات تتوافق مع احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة.				
04	يوجد تكامل بين المنتجات التأمينية المقدمة من البنك وخدمات أخرى مثل القروض				
05	منتجات التأمين البنكي تتطور بشكل مستمر لتلبية احتياجات السوق				
بعد 02: الوصول إلى خدمات التأمين البنكي					
06	من السهل الوصول إلى خدمات التأمين البنكي عبر فروع البنك.				
07	يوفر بنك الفلاحة والتنمية الريفية منصات رقمية لتسهيل الوصول إلى خدمات التأمين.				
08	يوجد توجيه واضح للعملاء حول كيفية الاشتراك في التأمين البنكي				
09	يقدم البنك خدمات تأمين مرنة تناسب مع أوقات واحتياجات العملاء.				
بعد 03: الثقة والمصداقية في التأمين البنكي					
10	لدى عملاء البنك ثقة كبيرة في خدمات التأمين المقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية				
11	الشروط والأحكام المتعلقة بالتأمين البنكي واضحة وشفافة.				
12	يتم الوفاء بالتزامات التأمين البنكي في الوقت المحدد عند الحاجة.				
13	العملاء راضون عن سرعة الاستجابة لخدمات التأمين البنكي.				

14	البنك يحترم خصوصية بيانات العملاء المتعلقة بالتأمين.				
15	البنك يضمن مصداقية شروط التأمين المقدمة لجميع العملاء.				
البعد 04: جودة الخدمة والدعم في التأمين البنكي					
16	الموظفون مدربون جيدًا لتقديم معلومات دقيقة حول خدمات التأمين البنكي				
17	يتم التعامل مع استفسارات وشكاوى التأمين البنكي بشكل مهني وسريع.				
18	البنك يقدم دعمًا فنيًا وخدمة ما بعد البيع لمنتجات التأمين.				
19	يتم متابعة رضا العملاء بشكل دوري بخصوص خدمات التأمين البنكي				
20	خدمة العملاء متاحة لتقديم المساعدة المتعلقة بالتأمين في أي وقت				
21	يتم تحديث معلومات العملاء بشكل دوري لضمان استمرارية الخدمات التأمينية				

المحور الثاني: مدى تطبيق الشمول المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-

المحور الثاني: الشمول المالي					
الرقم	العبارات	غير موافق تمامًا	غير موافق	محايد موافق	موافق تمامًا
البعد 01: إتاحة الخدمات المالية					
22	أرى أن خدمات البنك متاحة لجميع فئات المجتمع دون تمييز.				
23	يوفر البنك منتجات مالية تلانم احتياجات الفئات الهشة أو ذات الدخل المحدود				
24	يوجد وعي متزايد لدى المواطنين بأهمية الانخراط في النظام المالي الرسمي				
25	توجد تسهيلات تسمح بفتح حسابات بنكية بسهولة ودون تعقيدات				
البعد 02: التحول الرقمي ودوره في الشمول المالي					
26	البنك يستخدم أدوات رقمية حديثة لتسهيل الوصول إلى خدماته				
27	تمكّن خدمات البنك الالكترونية من تحسين الشمول المالي في المناطق الريفية				

28	البنك يوفر قنوات إلكترونية تساعد في تقديم الخدمات المصرفية عن بُعد				
29	توجد تطبيقات إلكترونية تساعد العملاء في إدارة حساباتهم بسهولة				
30	يعتمد البنك على التكنولوجيا في تسهيل إجراءات التسجيل والتعامل المالي				
البعد 03: دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة					
31	البنك يوفر قروضًا وخدمات تأمينية تلانم أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة				
32	يقدم البنك برامج تمويلية خاصة بزيادة الأعمال.				
33	توجد خدمات مالية مخصصة لتطوير الأنشطة الاقتصادية المحلية				

البعد 03: دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة					
31	البنك يوفر قروضًا وخدمات تأمينية تلائم أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة				
32	يقدم البنك برامج تمويلية خاصة بريادة الأعمال.				
33	توجد خدمات مالية مخصصة لتطوير الأنشطة الاقتصادية المحلية				
34	البنك يساهم في تمكين الشباب والنساء من الحصول على تمويل لمشاريعهم				
35	تسهيلات التمويل تساعد في دمج فئات جديدة في النظام المالي				
البعد 04: قياس الأثر ومؤشرات الشمول المالي					
36	هناك تطور واضح في مؤشرات الشمول المالي نتيجة لسياسات البنك				
37	يتم تقييم مدى استفادة المواطنين من الخدمات المالية بشكل دوري				
38	تظهر بيانات البنك تحسُّناً في عدد الحسابات البنكية المفتوحة سنوياً				
39	البنك يرصد بشكل مستمر مدى وصول الخدمات للفئات المستهدفة.				
40	توجد شراكات بين البنك ومؤسسات أخرى لتعزيز الشمول المالي.				

لكم مني أسمى عبارات الشكر والتقدير.

الملحق رقم (02): مخرجات برنامج Spss

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,941	40

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,866	21

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,944	19

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	11	36,7	36,7	36,7
	أنثى	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أول من 25 سنة	6	20,0	20,0	20,0
	من 26 إلى 35 سنة	4	13,3	13,3	33,3
	من 36 إلى 45 سنة	15	50,0	50,0	83,3
	أكبر من 45 سنة	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المؤهل_التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي أو أقل	4	13,3	13,3	13,3
	جامعي	16	53,3	53,3	66,7
	دراسات عليا	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المنصب_الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مدير	1	3,3	3,3	3,3
	رئيس مصلحة	7	23,3	23,3	26,7
	موظف	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

سنوات_الخبرة_المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	10	33,3	33,3	33,3
	من 5 إلى 10 سنوات	6	20,0	20,0	53,3
	أكثر من 10 سنوات	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
A1	30	4,03	,809
A2	30	4,00	,947
A3	30	3,07	1,484
A4	30	3,30	1,088
A5	30	3,03	1,129
B6	30	4,03	,999
B7	30	3,37	1,402
B8	30	3,97	,928
B9	30	3,30	1,088
C10	30	3,53	1,408
C11	30	3,03	1,450
C12	30	3,13	1,224
C13	30	3,67	,758
C14	30	3,43	1,194
C15	30	3,67	1,124
D16	30	2,93	,640
D17	30	2,57	1,278
D18	30	3,33	1,516
D19	30	3,50	1,306
D20	30	2,97	1,129
D21	30	3,93	1,143
T1	30	4,07	1,112
T2	30	4,03	,890
T3	30	3,77	1,104
T4	30	3,60	1,221
N5	30	3,80	1,126
N6	30	3,83	1,147
N7	30	2,77	1,406
N8	30	4,37	,809
N9	30	4,07	,828
K10	30	3,73	,785
K11	30	4,00	,910
K12	30	3,97	,999
K13	30	3,93	,980
K14	30	4,07	,828
M15	30	4,03	,850
M16	30	3,07	1,143
M17	30	3,93	1,112
M18	30	4,03	1,098
M19	30	4,00	1,050
بعد_1_تنوع	30	3,4867	,58882
بعد_2_الوصول	30	3,6667	,91051
بعد_3_مصادقية	30	3,4111	,55490
بعد_4_جوده	30	3,2056	,90622
محور_1_تأمين بنكي	30	3,4425	,60908
بعد_1_اتاحة خدمات	30	3,8667	,92086
بعد_2_تحول رقمي	30	3,7667	,79496
بعد_3_دعم مشروعات	30	3,9400	,77753
بعد_4_المقياس	30	3,8200	,88878
محور_2_الشمول المالي	30	3,8483	,74594
N valide (liste)	30		

Récapitulatif des modèles

R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
,693	,480	,461	,548

La variable indépendante est محور_1_أأمين_بنكي.

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Régression	7,742	1	7,742	25,827	<,001
Résidu	8,394	28	,300		
Total	16,136	29			

La variable indépendante est محور_1_أأمين_بنكي.

Coefficients

	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
محور_1_أأمين_بنكي	,848	,167	,693	5,082	<,001
(Constante)	,928	,583		1,591	,123

فرعية 01

Récapitulatif des modèles

R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
,276	,076	,043	,730

La variable indépendante est بعد_1_نوع.

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Régression	1,232	1	1,232	2,314	,139
Résidu	14,905	28	,532		
Total	16,136	29			

La variable indépendante est بعد_1_نوع.

Coefficients

	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
بعد_1_نوع	,350	,230	,276	1,521	,139
(Constante)	2,628	,813		3,231	,003

فرعية 02

Récapitulatif des modèles

R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
,715	,511	,494	,531

La variable indépendante est بعد2_الوصول.

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Régression	8,250	1	8,250	29,290	<,001
Résidu	7,887	28	,282		
Total	16,136	29			

La variable indépendante est بعد2_الوصول.

Coefficients

	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
	B	Erreur standard	Bêta	t	
بعد2_الوصول	,586	,108	,715	5,412	<,001
(Constante)	1,700	,409		4,162	<,001

فرعية03

Récapitulatif des modèles

R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
,319	,102	,070	,719

La variable indépendante est بعد3_مصادقيه.

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Régression	1,644	1	1,644	3,175	,086
Résidu	14,493	28	,518		
Total	16,136	29			

La variable indépendante est بعد3_مصادقيه.

Coefficients

	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
	B	Erreur standard	Bêta	t	
بعد3_مصادقيه	,429	,241	,319	1,782	,086
(Constante)	2,385	,832		2,868	,008

فرعية04

Récapitulatif des modèles

R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
,769	,591	,577	,485

La variable indépendante est بعد_4 جوده.

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Régression	9,539	1	9,539	40,488	<,001
Résidu	6,597	28	,236		
Total	16,136	29			

La variable indépendante est بعد_4 جوده.

Coefficients

	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
بعد_4 جوده	,633	,099	,769	6,363	<,001
(Constante)	1,820	,331		5,498	<,001

المخلص

ملخص:

تسعى البنوك التجارية إلى عصنة الخدمات المقدمة سواء في الاقتصاديات المتقدمة أو النامية على حد سواء. وقد جاءت هاته الدراسة للتركيز على إحدى الخدمات البنكية الحديثة ألا وهي خدمة التأمين البنكي وهو عبارة عن آلية مبتكرة لتعزيز الشمول المالي من خلال دراسة حالة وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بونزة ولاية تبسة. وقد أظهرت الدراسة أن التكامل بين القطاع المصرفي وقطاع التأمين من خلال عرض منتجات تأمينية داخل الفروع البنكية، يسهم بشكل فعال في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية عبر قنواتها، لا سيما في المناطق المهمشة والنامية كما تبين من خلال التحليل الميداني أن التأمين البنكي في وكالة ونزة ساهم في تبسيط الإجراءات وتسهيل الوصول إلى منتجات التأمين لفئة واسعة من الزبائن وزيادة الطلب على خدمات الادخار والقروض المرتبطة بعقود التأمين غير أن الممارسة الفعلية للتأمين البنكي تواجه عدة تحديات من أبرزها ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد و نقص التكوين لدى بعض الموظفين البنكيين وغياب حملات ترويجية لانه فرصة إستراتيجية لتعزيز الشمول المالي .

الكلمات المفتاحية : خدمات بنكية _ تأمين بنكي _ منتجات بنكية _ الشمول المالي _ وكالة بنكية

Abstract:

Commercial banks seek to modernize the services provided in both developed and developing economies. This study focuses on one modern banking service which is: Bancassurance, an innovative mechanism for promoting financial inclusion which is studied in the case of the Bank of Agriculture and Rural Development Agency in Ouenza, Tebessa Province. The study showed that integration between the banking and insurance sectors, through presenting of insurance products within bank branches, that effectively contributes to expanding the base of beneficiaries of financial services through its channels, especially in marginalized and remote areas.

The field analysis also showed that bancassurance at the Ouenza Agency contributed to simplifying procedures and facilitating access to insurance products for a wide range of customers and increasing demand for savings and loan services linked to insurance contracts. However, the actual practice of bancassurance faces several challenges, most notably weak insurance awareness among individuals, lack of training among some bank employees, and the absence of promotional campaigns. However, it represents a strategic opportunity to promote financial inclusion.

Keywords: Banking services - Bancassurance - Banking products - Financial inclusion, Banking agency

Résumé

Les banques commerciales cherchent à moderniser les services offerts, tant dans les économies avancées qu'émergentes. Cette étude se concentre sur l'un des services bancaires modernes : la ****bancassurance****, un mécanisme innovant pour renforcer l'inclusion financière, à travers une étude

de cas de l'agence de la *Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR)* à (ex-Bone), wilaya de Tébessa.

L'étude révèle que l'intégration des secteurs bancaire et assurantiel, via l'offre de produits d'assurance dans les succursales bancaires, contribue efficacement à élargir la base des bénéficiaires de services financiers, notamment dans les zones marginalisées et reculées. L'analyse terrain démontre que la bancassurance au sein de l'agence tebessa :

- Simplifié les démarches,
- Facilité l'accès aux produits d'assurance pour une large clientèle,
- Stimulé la demande en services d'épargne et de crédits liés aux contrats d'assurance.

Cependant, sa mise en œuvre pratique rencontre plusieurs défis, dont :

- La faible sensibilisation des particuliers à l'assurance,
- Le manque de formation de certains employés bancaires,
- L'absence de campagnes promotionnelles exploitant cette opportunité stratégique pour l'inclusion financière.

Mots-clés : Services bancaires – Bancassurance – Produits bancaires – Inclusion financière – Agence bancaire