

## رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر

### تجربة البنك الوطني الجزائري BNA

# Digitization of the Banking Sector in Algeria: The Experience of the " National Bank of Algeria "

العيد حورية<sup>1</sup>

#### الملخص:

إن التطورات السريعة في التكنولوجيا الرقمية أصبحت ضرورية في العديد من المجالات، ولا يمكن الاستغناء عنها في قطاعات متعددة، وخصوصاً في القطاع المالي والمصرفي، هذه التكنولوجيا تساهم في تسريع العمليات اليومية والمعاملات المالية والمصرفية، والتي قد أثبتت أهميتها في ظل هذه التغييرات، حيث أضحت قنوات مثل المواقع الإلكترونية، الإنترنت، البريد الإلكتروني، وأجهزة الصراف الآلي من الوسائل الأساسية التي يعتمد عليها العملاء في إجراء معاملاتهم. هذا التطور التكنولوجي خلق بيئة تنافسية حادة في القطاع المصرفي، مما زاد من ضرورة مواكبة البنوك المحلية لتوقعات العملاء وتحسين مستوى الخدمات التي تقدمها ..

يهدف هذا البحث إلى إظهار أثر رقمنة القطاع المصرفي في تسهيل تقديم الخدمات المالية وتحسين أداء المؤسسات المالية، حيث أصبح من الضروري على القطاع المصرفي والمالي تجاوز الأساليب التقليدية والعمل على تحسين كفاءة الخدمات المصرفية باستخدام التكنولوجيا الحديثة و مثال على ذلك تجربة البنك الوطني الجزائري .

**الكلمات المفتاحية :** القطاع المصرفي، الخدمات المالية، الخدمات المصرفية الجزائرية، الرقمنة .

#### Abstract :

*The rapid advancements in digital technology have become essential in many fields and indispensable in various sectors, especially in the financial and banking sectors. This technology contributes to speeding up daily operations and financial and banking transactions, proving its importance amidst these changes. Channels such as websites, the internet, email, and ATMs have become fundamental means that customers rely on to carry out their transactions. This technological development has created a highly competitive environment in the banking sector, increasing the need for local banks to meet customer expectations and improve the quality of services they provide. This research aims to demonstrate the impact of the digitization of the banking sector in facilitating the provision of financial services and improving the performance of financial institutions. It has become necessary for the banking and financial sectors to move*

<sup>1</sup> الطالبة : العيد حورية , سنة خامسة دكتوراه , تخصص محاسبة و جباية على مستوى جامعة الجبالي بوعامة خميس مليانة , البريد الالكتروني h.elaid@univ-dbk.m.dz ، رقم الهاتف : 05.50.09.92.00

*beyond traditional methods and work on enhancing the efficiency of banking services using modern technology, as exemplified by the experience of the National Bank of Algeria.*

**Keywords:** Banking sector, financial services, Algerian banking services, digitization

## 1. مقدمة:

يشهد العالم المعاصر تطوراً سريعاً وتحولات جذرية في العديد من المجالات والقطاعات، خصوصاً في المجال التكنولوجي والتقني والعلمي، حيث أدت هذه التحولات إلى تغييرات سريعة في نظم المعلومات، و قد ظهرت تطبيقات جديدة ومعايير حديثة لتصميم هذه النظم.

في ضوء هذه التطورات والاستخدام المكثف للتكنولوجيا، أصبح من الضروري على القطاع المصرفي والمالي أن يتجاوز الوظائف التقليدية، ويعمل على تحسين كفاءة الخدمات المصرفية بما يتماشى مع التكنولوجيات الحديثة، لتحقيق الكفاءة والسرعة في الأداء.

إن الأسواق والخدمات المصرفية تواجه تحديات كبيرة، خاصة في ظل تطور التكنولوجيا السريع و من أبرز هذه التحديات هو قياس جودة الخدمات المصرفية المقدمة ودراسة توقعات العملاء ومدى رضاهم عنها، كما أن الابتكارات التكنولوجية المستمرة تجعل من الضروري تحسين وتطوير مستوى الخدمات المقدمة لتلبية احتياجات العملاء المتزايدة والمتغيرة باستمرار.

و قد أثبتت الخدمات المصرفية الإلكترونية أهميتها في ظل هذه التغييرات، حيث أضحت قنوات مثل المواقع الإلكترونية، الإنترنت، البريد الإلكتروني، وأجهزة الصراف الآلي من الوسائل الأساسية التي يعتمد عليها العملاء في إجراء معاملاتهم و هذا التطور التكنولوجي خلق بيئة تنافسية حادة في القطاع المصرفي، مما زاد من ضرورة مواكبة البنوك العالمية لتوقعات العملاء وتحسين مستوى الخدمات التي تقدمها ومن هنا، تسعى هذه الورقة البحثية إلى الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية:  
ما مدى نجاعة القطاع المصرفي الجزائري في رقمنة الخدمات المالية؟

**أهمية الدراسة:** يحتل القطاع المالي مكانة هامة في إستراتيجية الدولة لتحقيق التنمية الاقتصادية، و لتغير مفهوم الإقتصاد في ظل الرقمنة و التطور التكنولوجي، وفي هذا السياق، تجد المؤسسات المالية نفسها ملزمة بمواكبة هذا التطور المستمر و ذلك بتوسيع إستخداماتها التي يمكن من أن تغير مكانة المؤسسة من خلال:

✓ إقتراح خدمات مالية جديدة .

✓ توسيع مجال الخدمات المالية .

**أهداف الدراسة:**

الهدف من هذه الدراسة هو إبراز التحديات التي تواجه القطاع المالي و كذا الوظائف الجديدة و إنشاء عدة برامج لتحسين توفير خدماتها ، مما جعل عدة مؤسسات مالية تعتمد إلى رقمنة قطاعها مع أخذ مثال تجربة البنك الوطني الجزائري.

### منهج الدراسة :

للإجابة على إشكالية الدراسة تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي باستخدام أداة الوصف لكونه من أكثر المناهج استخداما في الدراسات الاجتماعية و الاقتصادية.

### تقسيم الدراسة :

للإجابة على الإشكالية تم تقسيم الدراسة الى ثلاثة (03) محاور رئيسية على النحو التالي :

- مفاهيم عامة حول الخدمات المالية و القطاع المصرفي في الجزائر
- الخدمات المصرفية الإلكترونية
- تجربة البنك الوطني الجزائري في الرقمنة

### 1. مقدمة :

يشهد العالم المعاصر تطورا سريعا وتحولات جذرية في العديد من المجالات والقطاعات، خصوصا في المجال التكنولوجي والتقني والعلمي، حيث أدت هذه التحولات إلى تغييرات سريعة في نظم المعلومات ، و قد ظهرت تطبيقات جديدة ومعايير حديثة لتصميم هذه النظم.

في ضوء هذه التطورات والاستخدام المكثف للتكنولوجيا، أصبح من الضروري على القطاع المصرفي والمالي أن يتجاوز الوظائف التقليدية، ويعمل على تحسين كفاءة الخدمات المصرفية بما يتماشى مع التكنولوجيات الحديثة ، لتحقيق الكفاءة والسرعة في الأداء.

إن الأسواق والخدمات المصرفية تواجه تحديات كبيرة، خاصة في ظل تطور التكنولوجيا السريع و من أبرز هذه التحديات هو قياس جودة الخدمات المصرفية المقدمة ودراسة توقعات العملاء ومدى رضاهم عنها ، كما أن الابتكارات التكنولوجية المستمرة تجعل من الضروري تحسين وتطوير مستوى الخدمات المقدمة لتلبية إحتياجات العملاء المتزايدة والمتغيرة باستمرار.

و قد أثبتت الخدمات المصرفية الإلكترونية أهميتها في ظل هذه التغييرات، حيث أضحت قنوات مثل المواقع الإلكترونية، الإنترنت، البريد الإلكتروني، وأجهزة الصراف الآلي من الوسائل الأساسية التي يعتمد عليها العملاء في إجراء معاملاتهم و هذا التطور التكنولوجي خلق بيئة تنافسية حادة في القطاع المصرفي، مما زاد من ضرورة

مواكبة البنوك العالمية لتوقعات العملاء وتحسين مستوى الخدمات التي تقدمها

ومن هنا، تسعى هذه الورقة البحثية إلى الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية:

ما مدى نجاعة القطاع المصرفي الجزائري في رقمنة الخدمات المالية؟

**أهمية الدراسة :** يحتل القطاع المالي مكانة هامة في إستراتيجية الدولة لتحقيق التنمية الإقتصادية ، و لتغير مفهوم الإقتصاد في ظل الرقمنة و التطور التكنولوجي ، وفي هذا السياق، تجد المؤسسات المالية نفسها ملزمة بمواكبة هذا التطور المستمر و ذلك بتوسيع إستخداماتها التي يمكن من أن تغير مكانة المؤسسة من خلال :

- ✓ إقتراح خدمات مالية جديدة .
- ✓ توسيع مجال الخدمات المالية .

### أهداف الدراسة :

الهدف من هذه الدراسة هو إبراز التحديات التي تواجه القطاع المالي و كذا الوظائف الجديدة و إنشاء عدة برامج لتحسين توفير خدماتها ، مما جعل عدة مؤسسات مالية تعتمد إلى رقمنة قطاعها مع أخذ مثال تجربة البنك الوطني الجزائري.

### منهج الدراسة :

للإجابة على إشكالية الدراسة تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي باستخدام أداة الوصف لكونه من أكثر المناهج استخداما في الدراسات الاجتماعية و الاقتصادية.

### تقسيم الدراسة :

للإجابة على الإشكالية تم تقسيم الدراسة الى ثلاثة (03) محاور رئيسية على النحو التالي :

- مفاهيم عامة حول الخدمات المالية و القطاع المصرفي في الجزائر
- الخدمات المصرفية الإلكترونية
- تجربة البنك الوطني الجزائري في الرقمنة

## 2. مفاهيم عامة حول القطاع المصرفي و الخدمات المصرفية

بالإستناد إلى الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري ، يتكون القطاع البنكي الجزائري اليوم من بنك الجزائر، 20 بنكا تجاريا و 9 مؤسسات مالية، 5 مكاتب تمثيلية لبنوك دولية كبيرة، بورصة، المؤتمر المركزي – الجزائر للتسوية التي تضمن تزامن عمليتي التسوية والتسليم للعمليات التي تتم داخل وخارج شركة تسيير القيم المنقولة، شركة لأتمتة المعاملات بين البنوك والمعاملات والخدمات المصرفية الإلكترونية (SATIM) ، الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية (ABEF) التي تضم ما يقرب من 1200 وكالة مصرفية منتشرة في جميع أنحاء الوطن.

الخدمات المصرفية هي جوهر العمليات المالية والتجارية في الإقتصاد الحديث، حيث تلعب دورًا حاسمًا في دعم النمو الإقتصادي وتسهيل التجارة العالمية.

## 1.2. مفهوم الخدمات المصرفية

تُعرف الخدمات المصرفية بأنها الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك والمؤسسات المالية لعملائها، وتشمل هذه الخدمات مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات التي تهدف إلى تلبية احتياجات العملاء المختلفة، سواء كانوا أفرادًا أو شركات و هذه الخدمات المصرفية تُعنى بإدارة الأموال، تأمين المعاملات، تقديم القروض، وتوفير وسائل الاستثمار. (ريهام، 2021، ص65)

الخدمات المصرفية يمكن أن تكون موجهة نحو الأفراد، مثل الحسابات الجارية، التوفير، والقروض الشخصية، أو نحو الشركات والمؤسسات، مثل القروض التجارية، وخطوط الائتمان، والخدمات الاستشارية المالية. في العصر الحديث، أصبحت الخدمات المصرفية تشمل أيضًا الابتكارات التكنولوجية، مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والتطبيقات المصرفية المتنقلة، التي تسهل على العملاء إدارة أموالهم وتنفيذ معاملاتهم المالية من أي مكان وفي أي وقت. (زكية ، 2021، ص 116)

إن الخدمات المصرفية يمكن أن تكون إما عامة أو متخصصة، حيث يتم تقديمها لتلبية احتياجات مالية محددة للأفراد أو الشركات. وتتضمن هذه الخدمات مجموعة واسعة من الخيارات المصممة خصيصًا، ويمكن أن تكون ذات طبيعة عامة أو متخصصة تبعًا لإحتياجات العميل. (BUSINES BANKING , 2021 )

حيث تتنوع الخدمات المصرفية المتخصصة حسب طبيعة العميل واحتياجاته المالية، سواء كان فردًا أو مؤسسة. و قد تشمل خدمات مالية متقدمة تقدمها البنوك لتلبية احتياجات مالية محددة للعملاء. أما الخدمات المصرفية العامة تشمل الخدمات التقليدية مثل الحسابات الجارية والودائع، هذه الخدمات قد تكون معقدة وتشمل خيارات متنوعة تتيح للعملاء الاستفادة القصوى من خدماتهم المالية. باختصار، الخدمات المصرفية هي مزيج من الحلول المالية التي تتراوح بين العامة والمتخصصة، تهدف إلى تلبية احتياجات مالية مختلفة من خلال مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات .

## 2.2. أشكال الخدمات المصرفية : الوظيفة الأساسية للبنك هي التمويل و تنقسم طرق التمويل

المعتمدة إلى ثلاثة (03) أشكال رئيسية : ( AAPI .dz )

✓ القروض الكلاسيكية : وتنقسم بدورها إلى :

- القروض التشغيلية :تمويل النشاط الحالي بما يتماشى مع إحتياجات الشركة.
- القروض بالتوقيع :قروض غير مباشرة تشمل الضمانات، والإتفاقات، والإلتزامات الجمركية، والإعتمادات المستندية.

- قروض الإستثمار: قروض متوسطة وطويلة الأجل لتمويل الأصول الثابتة والإستثمارات مثل الأسهم أو الإستحواذ على شركات.
- ✓ القروض الإسلامية التمويل الإسلامي يتبع مبادئ الشريعة الإسلامية، ويعتمد على تقنيات التمويل بدون فوائد، ويشمل:
  - المشاركة: عقد بين البنك وطرف آخر للمشاركة في رأس المال أو المشروع لتحقيق الربح.
  - المضاربة: عقد شراكة بين المستثمر ورجل الأعمال، حيث يقدم الأول رأس المال ويقوم الثاني بتنفيذ المشروع.
  - المرابحة: بيع سلعة بزيادة تكلفة اقتنائها بهامش ربح متفق عليه مسبقاً.
  - الإستصناع: تعهد بتصنيع سلعة وفق خصائص متفق عليها وبسعر محدد.
  - الإجارة: عقد إيجار يعطى للعميل حق إستخدام أصل لفترة محددة مقابل دفع الإيجار.
  - السلام: شراء سلع سيتم تسليمها في المستقبل مقابل دفع نقدي فوري، مع إمكانية عقد مواز لشراء سلعة مماثلة.

- ✓ التاجير والإستئجار عقد إيجار يمنح للشركة المستأجرة حق استخدام أصل لفترة محددة مقابل دفع إيجار، حيث لا تملك الشركة الأصل لكنها تستخدمه خلال فترة الإيجار، والتي تمتد من 2 إلى 7 سنوات حسب النوع. يتضمن التاجير عقدين:
  - عقد التوريد: يتم بموجبه الحصول على السلع أو المعدات بناءً على طلب المستأجر.
  - عقد الإيجار: يمنح المستأجر حق الانتفاع بالمعدات مقابل الإيجار.

### 3.2. أنواع الخدمات المصرفية

تتنوع الخدمات المصرفية بناءً على الأهداف التي تسعى لتحقيقها، والمستويات المختلفة التي تغطيها، والتي تهدف إلى تلبية إحتياجات متنوعة و تتضمن الأنواع الرئيسية للخدمات المصرفية ما يلي<sup>1</sup> (ابو بكر ، 2009 ، ب ص)

#### ✓ الخدمات المصرفية التجارية

البنك التجاري هو مؤسسة مالية تقدم مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية، تشمل قبول الودائع وتقديم القروض. يوفر البنك التجاري التمويل للشركات بمختلف أحجامها، من الشركات الصغيرة إلى الكبيرة، ويتولى إدارة أصول العملاء، الديون، والأوراق المالية. يلعب البنك التجاري دوراً أساسياً في الاقتصاد، حيث يدعم العمليات التجارية والصناعية من خلال خدماته المالية المتنوعة.

#### ✓ الخدمات المصرفية الصناعية

البنك الصناعي يركز على تقديم خدمات مالية متخصصة لدعم المشاريع الصناعية. يشمل دوره تمويل المشاريع التنموية والصناعية الكبيرة، بالإضافة إلى متابعة إنشاء وتطوير المؤسسات الصناعية. يعد البنك الصناعي شريكاً رئيسياً في تطوير القطاع الصناعي من خلال تقديم التمويل والخدمات المتخصصة.

#### ✓ الخدمات المصرفية الاستثمارية

البنك الاستثماري متخصص في تقديم خدمات تمويلية تتعلق بالأسهم، السندات، والاستثمارات الأخرى. يقوم البنك بالإشراف على إصدار الأوراق المالية، والاستثمار فيها، ويدعم المشاريع الاستثمارية، سواء كانت كبيرة أو صغيرة. كما يقدم البنك الاستثماري خدمات استشارية ومالية للمشاريع الاستثمارية، مما يعزز من فرص النجاح في السوق المالي. (ريهام، 2022، ص 67)

#### ✓ الخدمات المصرفية الزراعية

البنك الزراعي يقدم الدعم والتمويل للقطاع الزراعي، بما في ذلك شراء المعدات الزراعية وتمويل المشاريع الزراعية. يلعب البنك دوراً حيوياً في توفير الدعم المالي للقطاع الزراعي، من خلال تمويل شراء الأراضي والمعدات والأجهزة الزراعية. كما يساهم في تطوير المشاريع الزراعية الحديثة ويعتبر داعماً رئيسياً لهذا القطاع.

#### ✓ الخدمات المصرفية العقارية

البنك العقاري يتخصص في تقديم التمويل للعقارات، بما في ذلك تمويل شراء الأراضي والمعدات اللازمة للبناء. يوفر البنك تسهيلات مالية لدعم المشاريع السكنية، ويساعد في تحقيق المشاريع العقارية من خلال تقديم حلول تمويلية مخصصة.

#### ✓ الخدمات المصرفية التنموية

البنك التنموي يركز على دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تمويل المشاريع التنموية. يقدم البنك الدعم المالي لقطاعات متنوعة مثل الزراعة، الصناعة، والبنية التحتية، مما يعزز من فرص التنمية المستدامة في المجتمع.

### 3. الخدمات المصرفية الإلكترونية

#### 1.3 مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

الخدمات المصرفية الإلكترونية هي خدمات مصرفية تستند إلى التكنولوجيا الحديثة التي يشارك بها العميل بشكل تفاعلي بمساعدة وسائل الإتصال الإلكترونية كما أنها عملية إجراء العمليات المصرفية بطريقة مبتكرة من خلال شبكات الإتصال الإلكترونية سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أم الجديدة<sup>2</sup>(زكية

(2021، ص 116)

تُعرّف على أنها "تقديم الخدمات البنكية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من خلال الإنترنت، وأجهزة الصراف الآلي، والشبكات الخاصة، والهواتف المحمولة والثابتة، وأجهزة الكمبيوتر، مما يتيح للأفراد إجراء معاملاتهم البنكية عن بُعد على مدار 24 ساعة يوميًا، وطوال أيام الأسبوع، بسرعة كبيرة وتكلفة أقل، دون الحاجة إلى وجود مكاني بين العميل والبنك." (حريوي، 2022، ص 306)

2.3. مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية : توفر الخدمات المصرفية الإلكترونية جملة من المزايا للبنوك منها:

✓ **التقليل من المعاملات الورقية** : حيث تُنجز جزءًا كبيرًا من الإجراءات عبر الشبكة، دون الحاجة إلى الأوراق.

✓ **توسيع النشاط عالميًا** : تمنح البنوك الصغيرة أو الجديدة فرصة الدخول إلى أسواق جديدة عبر الإنترنت بكفاءة عالية من أي مكان.

✓ **إدارة العمليات البنكية عن بُعد** : تُمكن البنوك من إدارة العمليات بكفاءة، مثل تسليم كشوف الحساب والخدمات الأخرى إلكترونيًا وبسرعة، دون الحاجة إلى الانتظار.

✓ **السرية في التعامل** : تضمن سرية التعامل بين العميل والبنك، بحيث لا يستطيع أي طرف آخر الاطلاع على المعاملات.

دخلت الجزائر مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية متأخرًا مقارنةً بالدول المتقدمة ، رغم توفرها على إمكانيات كبيرة للنمو الإقتصادي والاجتماعي. ويُعزى هذا التأخير إلى الرغبة في الحفاظ على العملة الصعبة داخل البلاد، نظرًا لأنها قد تسهّل تحويلات العملة إلى الخارج. وباعتبار أن الطلب على السلع والخدمات الأجنبية أكبر من العرض المحلي، فإن زيادة التعاملات الإلكترونية قد تؤدي إلى خروج مبالغ كبيرة من العملة الصعبة نحو الخارج.

3.3. أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية المرتبطة بالتطور التكنولوجي:

هناك عدة خدمات إرتبط ظهورها و فاعلية أداءها بالتطور التكنولوجي الحاصل نذكر منها <sup>3</sup>: (حازم، 2023)

✓ **خدمة الصراف الآلي: (ATM)**

توفر هذه الخدمة القدرة على السحب النقدي وإدارة الحسابات عبر أجهزة الصراف الآلي التي تتيح للعملاء القيام بمعاملاتهم المصرفية مثل السحب، والإيداع، والاستفسار عن الرصيد، ودفع الفواتير. تعمل هذه الخدمة على مدار الساعة وتوفر سهولة الوصول إلى الحسابات في أي وقت.

✓ **البطاقات الذكية: (Smart Cards)**

تُعد هذه البطاقة أداة إلكترونية تُمكن العملاء من الوصول إلى حساباتهم المصرفية والتحكم بها. تتميز

البطاقات الذكية بمستوى أمان عالٍ يمكن من خلاله إجراء المعاملات النقدية، مثل الشراء، والسحب النقدي، والتحويلات المالية، كما يمكن استخدامها لأغراض متعددة مثل التحقق من الهوية وتسجيل الدخول إلى أنظمة مختلفة.

#### ✓ الخدمات المصرفية المتنقلة: (Mobile Banking)

تتيح هذه الخدمات للعملاء إجراء معاملاتهم المصرفية باستخدام هواتفهم الذكية أو الأجهزة المحمولة. تشمل هذه الخدمات تحويل الأموال، دفع الفواتير، الاستفسار عن الحسابات، وإدارة بطاقات الائتمان. يمكن الوصول إلى هذه الخدمات بسهولة من أي مكان وفي أي وقت، مما يوفر راحة كبيرة للعملاء.

#### ✓ الخدمات المصرفية عبر شبكات الإنترنت: (Internet Banking)

تُعد هذه الخدمات مجموعة من الأدوات التي تمكن العملاء من إدارة حساباتهم المصرفية عبر الإنترنت. يمكنهم من خلال هذه الخدمة تحويل الأموال، دفع الفواتير، الحصول على كشوفات الحساب، التقدم بطلب للحصول على قروض أو بطاقات ائتمان، وإدارة استثماراتهم. تعتبر هذه الخدمة مرنة وتوفر للعملاء القدرة على القيام بمعاملاتهم في أي وقت ومن أي مكان باستخدام اتصال بالإنترنت.

#### ✓ خدمات نقاط البيع: (POS)

تشمل هذه الخدمات مجموعة متنوعة من المعاملات المالية التي تُجرى باستخدام أجهزة نقاط البيع في المتاجر والمطاعم والمقاهي. تمكن هذه الأجهزة العملاء من دفع قيمة مشترياتهم باستخدام بطاقات الائتمان أو الخصم المباشر عبر تمرير البطاقة على الجهاز وإدخال رمز الأمان. يتم تحويل المبلغ مباشرة من حساب العميل إلى حساب التاجر بشكل آمن وسريع. (حريري، 2022، ص 306)

#### ✓ مراكز الخدمة الهاتفية: (Call Centers)

توفر هذه المراكز الدعم والمساعدة للعملاء عن طريق الهاتف في إتمام المعاملات المصرفية الأساسية مثل الاستفسار عن الرصيد، ودفع الفواتير، وتحويل الأموال. يتم التواصل مع موظفي خدمة العملاء الذين يمكنهم تقديم الإرشادات والمساعدة في حل المشكلات التقنية أو الإجابة على استفسارات العملاء. تُعد هذه الخدمة جزءًا مهمًا من تجربة العملاء المصرفية وتعمل على مدار الساعة لضمان تلبية احتياجاتهم بسرعة وفعالية.

### 4.3. الدعائم الأساسية لعصرنة القطاع المصرفي بالجزائر

لتحقيق عصرنة فعالة في القطاع المصرفي بالجزائر، ينبغي اتخاذ عدد من الإجراءات الأساسية:

✓ **مواكبة التطورات التكنولوجية:** يجب تعزيز استخدام أحدث تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي لمواكبة سرعة التقدم في الصناعة المصرفية. يتضمن ذلك زيادة الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات، توسيع استخدام الإنترنت لتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية بكفاءة وتكلفة أقل، وبناء شبكة مصرفية متكاملة تسهم في تسريع تبادل المعلومات بين البنوك والعملاء. (صاطوري، 2010، ص 53)

✓ **تنويع الخدمات المصرفية:** نظراً لزيادة المنافسة، ينبغي على البنوك الجزائرية تعزيز قدرتها التنافسية عبر تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية، تشمل القروض الاستهلاكية، تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، الإئتمان الإيجاري، والقروض المشتركة، بالإضافة إلى خدمات استشارية لحماية من تقلبات أسعار الفائدة والصراف.

✓ **تطوير العنصر البشري:** يعتبر العنصر البشري أساس التنافسية في العصر الحالي. لذا، من الضروري تحسين مهارات العاملين عبر الاستعانة ببيوت الخبرة، وتقييم أدائهم بناءً على معايير محددة، وزيادة كفاءة العاملين من خلال توظيف خريجي الجامعات وتدريبهم على أحدث النظم البنكية.

✓ **تطوير التسويق المصرفي:** تبني استراتيجيات التسويق الحديثة أمر حاسم. يتطلب ذلك تصميم مزيج خدمات مصرفية يلبي احتياجات العملاء وتوقعاتهم، متابعة السوق المصرفي، وتطوير وسائل الاتصال مع العملاء لتعزيز رضاهم.

✓ **الإستفادة من تجارب البنوك الدولية:** يجب تحسين القواعد الرأسمالية لمواجهة الصدمات والأزمات وتعزيز القدرة الاستثمارية للبنوك. يتطلب ذلك تطوير السياسات الائتمانية بناءً على معايير لجنة بازل وإدارة المخاطر بفعالية، بما في ذلك الاستفادة من الخبرات العالمية وتدريب الموظفين.

✓ **إنشاء آلية للإنذار المبكر:** لتدعيم سلامة النظام المصرفي، من الضروري تأسيس وحدة للتنبؤ المبكر بالأزمات المصرفية، مما يساعد في التعامل مع المشكلات المحتملة قبل وقوعها.

تنفيذ هذه الإجراءات سيساهم في تعزيز كفاءة وفعالية القطاع المصرفي في الجزائر، مما يدعم النمو الإقتصادي والإستقرار المالي.

#### 4. تجربة البنك الوطني الجزائري BNA في الرقمنة

قام البنك الوطني الجزائري في إطار رقمنة خدماته بإعتماد العديد من الخدمات المالية الجديدة بإستخدام التطور التكنولوجي في مجال المالية .

#### 1.4. دعوة السلطات المالية إلى رقمنة القطاع المالي

قام السيد لعزیز فايد وزير المالية بتاريخ 2023/10/31 بدعوة جميع البنوك و المؤسسات المالية إلى ضرورة تركيز العمل على المجال الرقمي و التكنولوجيا من أجل بناء منظومة مصرفية متكاملة مبنية على أسس علمية حديثة تتلائم مع متطلبات المواطن حيث أكد أن البقاء أصبح مرهونا بمدى تطور مؤسسات التكنولوجيا و التكيف مع المتغيرات المحيطة بها . كما أكد أن الوزارة تسعى لأجل الإنتهاء من عملية رقمنة شاملة للهيئات التابعة لها من خلال وضع أنظمة معلوماتية حديثة و متطورة و عرض منتجات و خدمات بنكية رقمية متوفرة عبر شبكة الأترنت و تدشين وكالات رقمية متعددة الخدمات .

#### 2.4. إجراءات البنك الوطني الجزائري نحو الرقمنة

بتاريخ 28 ماي 2024 و إستجابة للتطور التكنولوجي و دعوة السلطات المالية ألى رقمنة القطاع المالي ، أطلق البنك الوطني الجزائري نسخة جديدة لمنصته الرقمية الخدمات البنكية الإلكترونية، تطبيق الهاتف المحمول "BN@tic"

هذا الإجراء الجديد هو بمثابة عرض تجاري ذكي يسمح بالتعرف على احتياجات الزبائن حسب فئاتهم وتقديم منتجات تكميلية لهم. وعلاوة على ذلك، يمنحهم إمكانية الحصول على رؤية شاملة وموجزة للأرصدة والعمليات، هذه النسخة الجديدة قادرة على توجيه الزبون وتحفيزه للاستفادة من مزايا عديد الخدمات، خاصة فيما يتعلق بالحسابات، البطاقات والخدمات الرقمية "خدمة الدفع بدون تلامس". هذه المنصة الجديدة مجهزة بتكنولوجيات حديثة، بما فيها "الذكاء الاصطناعي"، من أجل تحسين تجربة الزبائن، كما تتيح الأرضية الرقمية للبنك، للمستخدم معرفة العرض التجاري للبنك والتفاعل مع مربع الحوار الذكي. boat Chat كما يحتوي الإصدار الجديد لهذه المنصة على ثلاث خدمات تحويل جديدة وهي<sup>4</sup>:

- ✓ **تحويل آني لمرة واحدة:** للزبائن الأفراد في باقة+net، مما يسمح لهم بإجراء تحويلات من حسابات التوفير الخاصة بهم إلى حساباتهم بالبنك الوطني الجزائري (الشيكات أو المشتركين في الخدمات البنكية الإلكترونية)،
- ✓ **تحويل دائم:** لجميع الفئات، مما يسمح لهم ببرمجة التحويلات الدائمة الداخلية والخارجية، مع اختيار المبلغ، الفترة والمدة.
- ✓ **تحويل متعدد لكتلة الأجور:** إدراج تحويلات متعددة مباشرة على منصة الخدمات البنكية الإلكترونية.

بالإضافة إلى هذه الميزات، توفر منصة البنك الرقمية الجديدة للمستخدم خياراً آخر، يتيح له الاطلاع على جميع بطاقاته ومعاملات الدفع الإلكترونية التي تتم بواسطة كل بطاقة. ويعد تطوير هذه المنصة الجديدة جزءاً

من إستراتيجية البنك الرامية إلى دمج تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العرض التجاري، الذي يهدف إلى تحسين تجربة الزبائن وجودة الخدمات وكذا تحديث البنك. كما يعكس هذا النهج، قبل كل شيء، الجهود التي يبذلها البنك الوطني الجزائري في مجال رقمنة منتوجاته وخدماته ومضاعفة قنوات الاتصال مع زبائنه. و تسمى هذه التقنية ب **البنك عن بعد** و تشمل ثلاثة فضاءات ( فضاء الأفراد ، فضاء المهنيين و فضاء التجار و المؤسسات ) و تقدم جملة من الخدمات تختلف حسب كل فضاء :

- ✓ البطاقات البنكية
- ✓ الخدمات البنكية الإلكترونية
- ✓ الدفع الإلكتروني
- ✓ خدمات الدفع بدون تلامس
- ✓ الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الأنترنت
- ✓ طلب التمويل عن بعد

### 3.4. الخدمات البنكية الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري (BNA.net)

يقدم البنك الوطني الجزائري جملة من الخدمات الإلكترونية في إطار رقمنة القطاع المالي حيث تسمح الخدمات البنكية الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري (BNA.net) للعملاء بالبقاء متصلين دائماً بحساباتهم البنكية و هي خدمة متاحة 24 ساعة/7 أيام عبر منصة الويب

[\(https://ebanking.bna.dz/customer/\)](https://ebanking.bna.dz/customer/)

و تطبيق الهاتف النقال عن طريق تنزيل تطبيق BN@tic مجاناً على [Play Store](#) و [App Store](#).

✓ **باقة حزمة Net** : تسمح بالولوج إلى لوحة المعلومات على منصة الويب التي تلخص أرصدة

الحسابات والعمليات المنجزة، الاطلاع على الأرصدة وتاريخ أرصدة الحسابات لمدة 23

شهرًا، الاطلاع على معاملات الأخيرة للحساب، الاطلاع على البطاقات والمعاملات النقدية التي تتم

بواسطة البطاقة، تحميل كشوفات الحساب وتحرير كشوفات الحساب لمدة عام وبصيف

مختلفة، إصدار بيانات كشف التعريف البنكية، خدمة الرسائل البنكية، خدمة الإشعارات عبر الرسائل

النصية القصيرة SMS المصرفية،

✓ **باقة الحزمة Net+** : تتضمن مميزات باقة الحزمة Net بالإضافة الى المميزات التالية:

التحويل لمرة واحدة من حساب إلى حساب نفس الزبون، التحويل إلى مستفيدين مؤتمنين في وكالات

البنك الوطني الجزائري والبنوك الأخرى، تحويلات الرواتب للشركات، باستثناء عملاء "EDI" ( تحويل

آني لمرة واحدة وتحويل دائم و تحويل متعدد لكتلة الأجور)، خصومات متعددة على زبائن البنك الوطني

الجزائري والبنوك الأخرى (الدائنين) المؤتمنين في وكالات البنك الوطني الجزائري والبنوك الأخرى، طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية، الاعتراض على البطاقة،

### ✓ خدمة التجارة الإلكترونية « e-Trade »

خدمة الدفع الإلكتروني تسمح بالتسديد عبر الإنترنت للمشتريات و الفواتير (سونلغاز، سيال، الوكالة الوطنية لتطوير السكن وتحسينه عدل،...)، على مواقع الإنترنت التي تقبل وسيلة الدفع هذه، و من أجل ضمان أمن معاملات الدفع، يتم إرسال كلمة مرور واحدة (رسائل الرقم السري المتغير) إلى رقم هاتف المنخرط لكل معاملة جديدة و هي خدمة للدفع بدون تلامس تعتمد على تصوير (مسح) رمز الإستجابة السريعة، يمكن تحميلها

مجائاً من [Play Store](#) و [App Store](#)

### ✓ خدمة الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الأنترنت : يمكن الولوج إلى خدمة “الفتح المسبق

للحساب المصرفي عبر الأنترنت ” عن طريق:

- تطبيق BN@ tic ، على الفضاء العام من خلال النقر على خانة “فتح حساب”،
- منصة الخدمات المصرفية

الإلكترونية <https://ebanking.bna.dz/customer/> BNA بالنقر على زر “فتح حساب عبر الأنترنت”،

- موقع الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الأنترنت-<https://ouverture-de-compte.bna.dz/accountsignup/>

**كيفية عمل التطبيق :** لمعرفة كيف يعمل التطبيق يجب إتباع الخطوات التالية :

- الولوج إلى منصة الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الأنترنت من خلال إحدى القنوات المذكورة أعلاه،
- ملء استمارة المعلومات الموضوعة تحت تصرفكم،
- تحميل وثائق الثبوتية (شهادة الميلاد، شهادة الإقامة ووثيقة الهوية للشخص المعني أو الوصي القانوني)،

● اختيار الوكالة، تاريخ وتوقيت الموعد لإنهاء عملية الفتح وتفعيلها”.

### ✓ خدمة طلب التمويل عن بعد : يمكن الولوج إلى خدمة ” طلب التمويل عن بُعد ” عن طريق:

- تطبيق BN@ tic ، على الفضاء العام من خلال النقر على خانة “تمويل”،

● منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية BNA

<https://ebanking.bna.dz/customer/> بالنقر على زر ” طلب التمويل عن بُعد”،

• موقع طلب التمويل عن بُعد <https://ouverture-de-compte.bna.dz/accounts/signup/>

- ✓ خدمة " E-Trade BNA " هي خدمة إطلاع، تحميل وإشعار خاصة بعمليات التجارة الخارجية (سويفت) عبر منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية. تسمح بمرافقة الزبائن الذين يقومون بنشاط التجارة الخارجية (سويفت) من خلال العمليات التالية:
- الإعتماد المستندي (CREDOC) ،
  - تسليم المستندات (REMDOC) ،
  - تحويل مجاني،
  - الضمانات الدولية.

يسمح تطبيق الدفع بدون تلامس لأصحاب المحلات والمتاجر **Wimpay-BNA**

**PRO/Store**: بتقديم الخدمات التالية :

- قبول معاملات الدفع عن طريق رموز الاستجابة السريعة (QR-code) مقابل الخدمات المقدّمة،
- الإطلاع على الرصيد،
- تسيير البائعين ونقاط البيع،
- الإطلاع على نشاط البائعين ونقاط البيع،
- الإطلاع على كشف العمليات المنجزة
- خدمة "الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الأترنت"، مجانية ومتاحة 24/سا و 7 أيام/7 أيام.
- تسمح لكم بفتح حساب مصرفي عبر الإنترنت مسبقًا وتحديد موعد لدى وكالة البنك الوطني الجزائري لإنهاء فتح الحساب.

#### 5.4. إحصائيات الرقمنة في القطاع المالي

حسب الموقع الرسمي لبنك الجزائر ، تشير الإحصائيات فيما يخص عدد و توزيع الموزعين الآليين الخاصة بكافة أنواع البنوك المالية من سنة 2015 إلى سنة 2023 كمايلي :

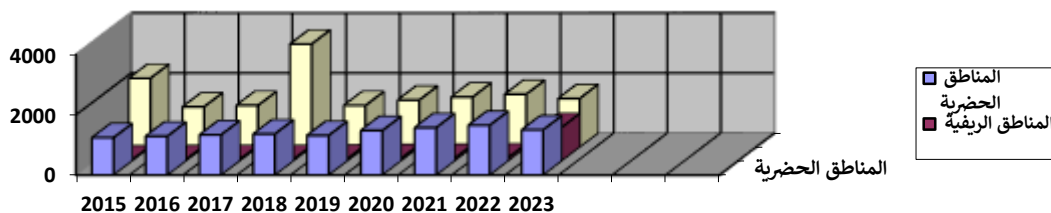
2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	
1 499	1 649	1 573	1 481	1 313	1 365	1 333	1 289	1 243	المناطق الحضرية
115	106	92	83	73	56	54	52	43	المناطق

## عنوان المقال:رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر تجربة البنك الوطني الجزائري BNA

الريفية									
المجموع	2 286	1 341	1 387	1 421	1 386	1 564	1 665	1 755	1 614

المصدر : بنك الجزائر

يتضح من خلال الجدول أن عدد أجهزة الصراف الآلي في إرتفاع مستمر ، وهو إرتفاع ملحوظ بدرجة أكبر في المناطق الحضرية مقارنة بالمناطق الريفية ، و هذا راجع إلى طبيعة المنطقة بالدرجة الأولى ، كون أن المناطق الحضرية هي مناطق ذات تطور ملحوظ من حيث طبيعة و حجم الأفراد و ثقافتهم و عاداتهم و تقاليدهم . والشكل الموالي يوضح تجسيد هذه الإحصائيات في شكل أعمدة بيانية لتوضيح التغير و التطور الحاصلين في عدد أجهزة الصراف الآلي في كل من المناطق الحضرية و المناطق الريفية خلال تسع (09) سنوات الأخيرة و هذا بالإعتماد على إحصائيات بنك الجزائر .



الشكل 01 : أعمدة بيانية توضح عدد أجهزة الصراف الآلي في المناطق الحضرية و الريفية خلال الفترة 2015-2023

يتضح من خلال الشكل أن إرتفاع عدد أجهزة الصراف الآلي في المناطق الحضرية يسيطر على عددها في المناطق الريفية ، و هذا راجع إلى طبيعة كل منطقة و كذا طبيعة سكانها .

### 6.4. البنك الوطني الجزائري بالأرقام

حسب الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري bna.dz ، و في إطار رقمنة القطاع المالي ، و وفق آخر

تحديثات ، يحتوي البنك الوطني الجزائري على ما يلي :

- 99 شبك آلي و 180 موزع آلي
- 106 231 زبون مشترك في خدمة البنك عن بعد
- 7 656 جهاز دفع إلكتروني و 70 منخرط في منصة الدفع الإلكتروني
- 32 وكالة رقمية
- 34 428 عدد المنخرطين في خدمة الدفع بدون تلامس

5. الخاتمة

يتوجب على البنوك الجزائرية، كونها دعامة الإقتصاد الوطني، تبني ثقافة مصرفية جديدة تتسم بالتطور والحدثة، تأخذ بعين الإعتبار التغيرات المستمرة في السوق. و يجب أن تعتمد هذه البنوك على شبكة إتصالات متقدمة وتسعى لبناء بنية تحتية تتناسب مع متطلبات إنشاء نظام مالي ومصرفي إلكتروني، بهدف خلق كيان مصرفي قادر على المنافسة في ظل العولمة المالية.

تم التوصل في هذا البحث إلى بعض النتائج نذكر منها :

- ✓ يساهم التطور التكنولوجي في مجال المالية في تمكين الأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من الوصول إلى الخدمات المالية المقدمة من قبل مقدمي الخدمات في أي وقت و من أي مكان ، مما يحسن وضعية هذه الفئات. و آراءهم حول البنوك .
- ✓ تُعد الثقافة المالية عاملاً رئيسياً يلعب دورًا هامًا في استفادة الأفراد من الخدمات المالية، خاصة مع تنوع أشكال الخدمات ووسائل الوصول إليها.
- ✓ يسرع التطور التكنولوجي من وتيرة رقمنة المنظومة المالية والمصرفية عبر الحلول الرقمية المختلفة المدعومة بنظم وتطبيقات جديدة
- ✓ إجراءات البنك الوطني الجزائري نحو الرقمنة هي تجربة ناجحة بالنظر إلى عدد المنخرطين فيها خدمات البنك عن بعد و الدفع بدون تلامس و عدد الأجهزة الإلكترونية المتاحة و كذا الوكالات الرقمية.

هناك بعض التوصيات في هذا البحث نذكرها :

- ✓ يفضل توسيع إستخدام الرقمنة و تعميمها على كافة الإدارات الحكومية خاصة تلك التي تقدم خدمات عامة متنوعة .
- ✓ ان البنك الوطني الجزائري يقدم خدمات ذات جودة عالية بالنسبة لمستخدميه وهي خدمات متصلة بمعلومات و أصول الزبائن و نظرا لدرجة خطورتها يستحب لو يقوم هذا الأخير بالاعتماد على أجهزة حماية ذات جودة عالية .
- ✓ باعتبار ان الخدمات الرقمية تعتمد بنسبة كبيرة على تدفق الانترنت يستحب لو يقوم البنك الوطني الجزائري بالتعاقد مع هيئات تقديم الانترنت من اجل اتاحة الخدمات على اقل تدفق ممكن .
- ✓ باعتبار أن الرقمنة هي إجراء جديد و دخولها حيز الخدمة حديثا يستحسن لو يقوم البنك الوطني الجزائري بانشاء مقاطع و فيديوهات لشرح مختلف الخدمات الرقمية المقدمة .

6. قائمة المراجع:

- ✓ حريري عبد القادر ،ديدوش هادر ،(2022)، تطبيق الصرفة الالكترونية و الذكاء الاصطناعي بينك التوفير و الاختياط ، مجلة الادارة و التنمية للبحوث و الدراسات ، المجلد 11، العدد 01، جوان 2022 ، ص 305-325 .
- ✓ عمارية بختي، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي . مجلة المدبر، 2020
- ✓ زكية محلوس ، حنان بقاط ، دوه محمد يزيد، (2021) ، مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية – دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط ، مجلة التنمية الإقتصادية ، المجلد 06، العدد 01، جانفي 2021 ، ص 116 .
- ✓ ريهام محمود دياب ، 2022. دور الذكاء الإصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية ،المجلة العربية للمعلوماتية و أمن المعلومات ، المؤسسة العربية للتربية و العلوم و الآداب ، مصر ، المجلد 3، العدد 9 .
- ✓ صاطوري الجودي ، (2010) ، تحديات القطاع المصرفي الجزائري نحو الإفتتاح الإقتصادي ، مجلة العلوم الإقتصادية و التسيير و العلوم التجارية ، العدد 2010/04 ، ص 49-57 .
- ✓ موسى بوشنب ، بودالي محمد ، (2019) ، تأهيل النظام المصرفي الجزائري للإندماج في العولمة المالية خيار إبترايحي للتوسع الدولي للمؤسسات الجزائرية ، 9/2018/12 ، ص 309 .
- ✓ طه حسان ، مراد كريفار ، (2023) ، الصناعة المالية الإسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية – البلوكشين نموذجا ، مجلة الإقتصاد و المالية ، المجلد 09، العدد 01 ، 2023/01 ، ص 231 .
- ✓ طالم صالح ، (2022) ، إسهامات تطبيقات التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية –منصات التمويل الجماعي الإسلامية نموذجا ، مجلة دفاتر إقتصادية ، المجلد 13 ، العدد 02 ، 2022/10 ، ص 247 .
- ✓ موسوني حبيبة ، محمدي هبيجة ، (2023) ، إسهامات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية ، مجلة دراسات في الإقتصاد و إدارة الأعمال ، المجلد 06، العدد 01، 2023/06 ، ص 372 .
- ✓ باني فتحي ، (2021) ، تحليل سياسات التسويق المصرفي في القطاع المصرفي الجزائري و سبل معالجة التحديات ، مجلة الدراسات الإقتصادية المعاصرة ، المجلد 06، العدد 01 ، 2021/06 ، ص 165 .
- ✓ بن عدة امحمد ، (2018) ، عصنة وسائل الدفع بإستخدام البطاقة المغناطيسية كبديل لدفتر التوفير ، مجلة الإقتصاد و المالية ، المجلد 04 ، العدد 02 ، 2018/06 ،
- ✓ تقرير التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط و شمال افريقيا-توجهات قطاع الخدمات المالية.- مختبر ومضة للأبحاث وشركة بيفورت،
- ✓ <sup>4</sup>الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك الوطني الجزائري <https://www.bna.dz>، اطلع عليه بتاريخ 2024/08/22 على الساعة 19:53
- ✓ الموقع الإلكتروني الرسمي لبنك الجزائر <https://www.bank-of-algeria.dz/nombre-dab-gab/> ، اطلع عليه بتاريخ 2024/08/25 على الساعة 10.33 .
- ✓ الموقع الإلكتروني الرسمي لوكالة الأنباء الجزائرية ، <https://www.aps.dz/ar/economie/tag/%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%88%D9%83> ، اطلع عليه بتاريخ 2024/09/05 على الساعة 14.38 .