



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي -  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية

تقرير تريض مقدم لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس LMD

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

بعنوان:

واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري  
دراسة حالة عينة من فروع البنوك الجزائرية بولاية الوادي

إشراف الأستاذة:  
للأ.د. رحيمة بوصبيح صالح

إعداد الطلبة :  
للأ. يحيى ميده  
للأ. زين العابدين ديدة  
للأ. رويدة لبرة

السنة الجامعية: 2022 - 2023 م





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي -  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية

تقرير تريض مقدم لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس LMD

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

بعنوان:

واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري  
دراسة حالة عينة من فروع البنوك الجزائرية بولاية الوادي

إشراف الأستاذة:

للأستاذة د. رحيمة بوصبيح صالح

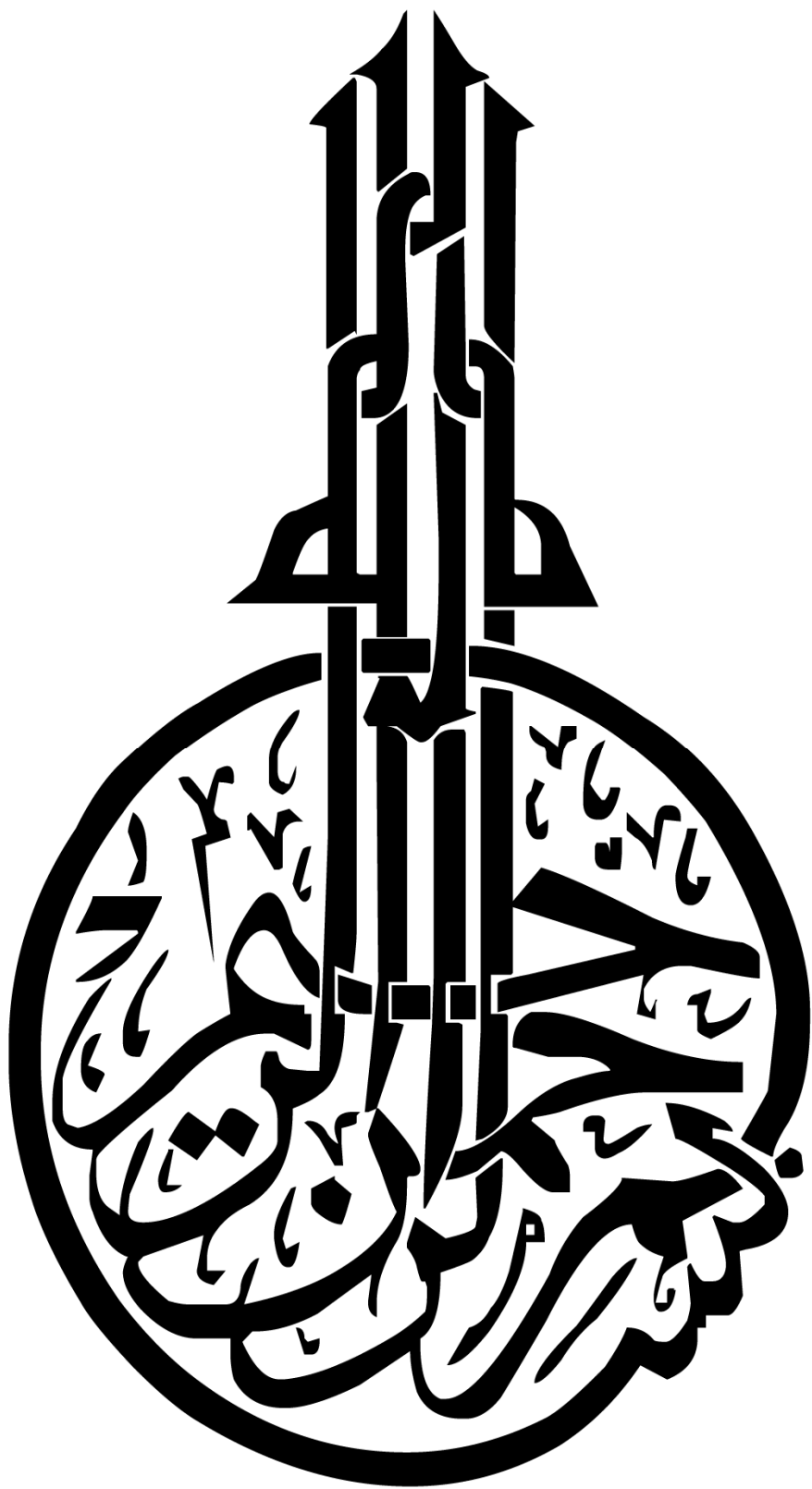
إعداد الطلبة:

للأستاذ يحيى ميده

للأستاذ زين العابدين ديدة

للأستاذة رويدة لبرة

السنة الجامعية: 2022 - 2023 م



# الإهداء

إلى حياتي و وطني، أمني و اطمئنانني إلى من قال فيهما عز وجل «وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا» والدايا الكريمين أدام الله عليهم الصحة و العافية و رزقني برهم و إحسانهم.

إلى توأم روحي و رفيق دربي، إلى سندي و قوتي إلى من أحبه أكثر من نفسي أخي التوأم إبراهيم. إلى إخوتي الأكارم اسماعيل، محمد الطاهر، زين العابدين و أخواتي العزيزات و أزواجهم كل بأسمه.

إلى الصغار أبناء إخوتي و أخواتي إنصاف، ناردين، رتيل، ياسمين، إيناس، تاج الدين، سيرين، ليليا، شيماء و آنية.

إلى كل أقاربي و أصدقائي عزا و تقديرا.

إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا البحث و خاصة أستاذتي الفاضلة بوصبيع صالح رحيمة.

إلى كل أساتذتي و زملائي في الدفعة شكرا و جزاء.

إلى كل المخلصين في هذه الأمة، المدافعين عن شرفها في بيت المقدس و أكنافه دعاء و نصرة.

**أهدي إليهم جميعا ثمرة عملي هذا**

**يحبني علي مبداه**

# الإهداء

الحمد لله وكفوا الصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفي أما بعد:  
الحمد لله الذي وفقنا لتتميم هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد  
والنجاح بفضلته تعالى مهداة إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأدامهما نورا لدربي  
لكل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال من إخوة وأخوات زملاء الدراسة رعاهم الله ووفقهم  
إلى كل قسم النقدي والبنكي وجميع دفعة 2023م  
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي.

رویده لبزة

# الإهداء

الحمد لله الذي وهبنا التوفيق والسداد ومنحنا الثبات وأعاننا على إتمام هذا العمل بعد أن سافرنا لنضع النقاط على الحروف ونكتشف ما وراء ستار العلم والمعرفة. ها هي ثمار علمنا قد أينعت وحن قطافها.

هذه كلماتنا المبعثرة نهمس بها في أذن كل من سيفتح هذا العمل لينهل منها ما يشاء وينقد ما يرفض وينعى.

هي أيضا كلمات شكر إلى كل من غرس فينا الأمل والإرادة.

إلى كل من والدينا الأفاضل أطال الله عمرهم وأمدهم بوافر الصحة والعافية.

كل من الأستاذة المشرفة... جميع الأساتذة

إلى زملائي في هذا العمل وفقهم الله وسدد خطاهم ونفع بهم.

جميع أصدقائي الطلبة الأفاضل وفقهم الله وسدد خطاهم ونفع بهم.

إلى جميع من ساعدنا من قريب أو بعيد

ديده زين العابدين

# شكر و تقدير

الشكر و الحمد و الثناء لله تعالى أولا و آخرا على منه علينا بإتمام و إنجاز هذا العمل ثم نتقدم بخاص الشكر و التقدير لأستاذة المشرفة الدكتورة بوضيبع صالح رحيمة على نصائحها القيمة و جهدها معنا طيلة فترة إنجاز البحث هجزاها الله عنا خير جزاء.

كما نتقدم بجزيل الشكر لكل من أسهم في تقديم يد العون لإنجاز هذا البحث و لكل أساتذتنا الكرام الذي أشرفوا على تدريسنا منذ السنة الأولى و نخص بالذكر الأستاذ الدكتور طارق قدوري و الدكتورة حبيبة مداس و الدكتور شليق عبد الجليل و الدكتور فوزي محيريق و الدكتور هلال الساسي.

كما نتقدم بجزيل شكرنا و إمتناننا لرئيس قسم العلوم الإقتصادية الأستاذ الدكتور موسى جديدي على جهده و متابعتة لنا و على تسهيل تقارير التريص الميدانية و الدكتورة حملاوي سكيمة و كل الموظفين في إدارة القسم.

إلى من زرعو التفاؤل في دربنا، و قدموا لنا التسهيلات و الأفكار و المعلومات عمال البنك الوطني الجزائري، و القرض الشعبي الجزائري، و بنك ترست و بنك الخليج الجزائر و كالات الوادي فلهم منا كل الشكر و الإمتنان.



يهدف هذا البحث إلى إبراز وتقييم واقع التحول الرقمي في الجهاز المصرفي الجزائري، وذلك بأخذ عينة من فروع البنوك الجزائرية في ولاية الوادي، ومن أجل بلوغ هذا الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الفصل النظري، حيث تطرقنا نظريا للتحول الرقمي والتكنولوجيا المالية الحديثة وكذلك تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي ومنهج دراسة الحالة في دراسة حالة البنوك محل الدراسة من خلال تحليل واستقراء المعلومات من نتائج المقابلات. تم التوصل إلى أن الجزائر من بين الدول التي تسعى إلى توفير بيئة مناسبة لتطبيق التحول الرقمي في كافة المجالات عامة وفي القطاع المصرفي خاصة، حيث تم ملاحظة وجود خطوات نحو التحول الرقمي في القطاع المصرفي إلا أنه مازال يعاني من ضعف استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة وبعيد عما هو موجود في باقي دول العالم.

**الكلمات المفتاحية:** التحول الرقمي، التكنولوجيا المالية، القطاع المصرفي الجزائري.

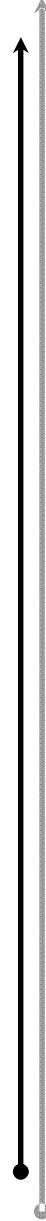
### **Abstract:**

This research aims to highlight and evaluate the reality of digital transformation in the Algerian banking system, by taking a sample of the branches of Algerian banks in the state of the valley, and in order to achieve this goal, the descriptive approach was relied on in the theoretical chapter, where we theoretically touched on digital transformation and modern financial technology, as well as relying on the inductive approach and the case study approach in studying the case of the banks under study through the analysis and extrapolation of information from the results of interviews.

It was concluded that Algeria is among the countries that seek to provide a suitable environment for the application of digital transformation in all fields in general and in the banking sector in particular, as it was noted that there are steps towards digital transformation in the banking sector, but it still suffers from the weak use of modern financial technology and far from what is found in the rest of the world.

**Keywords:** digital transformation, financial technology, Algerian banking sector.

# الفهرس



الصفحة	العنوان
IV	الإهداء.....
V	شكر وتقدير.....
IX	الفهرس.....
XI	قائمة الجداول.....
XII	قائمة الأشكال.....
XIII	قائمة الملاحق.....
أ	مقدمة.....
<b>1</b>	<b>الفصل الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي والتكنولوجيا المالية</b>
2	تمهيد.....
3	المبحث الأول: الإطار العام للتحول الرقمي والتكنولوجيا المالية.....
3	المطلب الأول: ماهية التحول الرقمي.....
6	المطلب الثاني: خطوات التحول الرقمي ودوافعه.....
7	المطلب الثالث: مفاهيم نظرية حول التكنولوجيا الرقمية والمالية.....
10	المبحث الثاني: التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي.....
10	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول الصيرفة الإلكترونية والتكنولوجيا الحديثة في القطاع البنكي.....
14	المطلب الثاني: أسباب ومراحل التحول الرقمي في القطاع البنكي.....
15	المطلب الثالث: مؤشرات التحول الرقمي في القطاع المصرفي.....
18	المطلب الرابع: أهمية وركائز وآثار التحول الرقمي في الجهاز المصرفي.....
20	خلاصة الفصل الأول.....
<b>22</b>	<b>الفصل الثاني: التحول الرقمي للبنوك دراسة ميدانية لعينة من فروع البنوك الجزائرية بولاية الوادي</b>
23	تمهيد.....
24	المبحث الأول: الإطار العام للجهاز المصرفي الجزائري.....
24	المطلب الأول: الجهاز المصرفي الجزائري قبل الإصلاحات المصرفية لسنة 1990.....
27	المطلب الثاني: الجهاز المصرفي الجزائري بعد الإصلاحات المصرفية لسنة 1990.....
29	المطلب الثالث: تطورات الجهاز المصرفي الجزائري بعد قانون النقد والقرض 90-10.....
32	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية للتحول الرقمي في الجهاز المصرفي الجزائري - دراسة حالة فروع البنوك بولاية الوادي -.....
32	المطلب الأول: تقديم البنوك محل الدراسة.....

36	المطلب الثاني: المقابلات البحثية.....
43	المطلب الثالث: تحليل نتائج المقابلات البحثية .....
49	خلاصة الفصل الثاني.....
50	خاتمة.....
54	قائمة المراجع.....

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
5	الجدول رقم (01-01): مقارنة بين مصطلحات الرقمنة، المعالجة الرقمية والتحول الرقمي.....

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الجدول
32	الشكل رقم (01-02): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة الوادي .....
34	الشكل رقم (02-02): الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري وكالة الوادي .....

# المقدمة



## تمهيد

يكثر اليوم تداول مصطلح "التحول الرقمي" على نطاق عالمي واسع باعتباره من مصطلحات العصر، حتى أنه أصبح هدفاً أساسياً في برامج الحكومات والهيئات والبنوك والمؤسسات على اختلاف مجالات عملها وقطاعاتها.

والتحول الرقمي يتمحور حول دمج التكنولوجيا في جميع تفاصيل الحياة، وخاصة الاقتصاد بالاستفادة من ثورة المعلومات والاتصالات ومن التطبيقات غير المحدودة للتكنولوجيا الحديثة التي جعلت من العالم قرية صغيرة بفضل ما أتاحتها من إمكانيات هائلة، خصوصاً فيما يتعلق بسرعة نقل وتبادل المعلومات والبيانات، محدثةً تغييراً جذرياً في أنماط الحياة وفي طريقة العيش والعمل والتواصل، بما فيها تطبيقات الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء وغيرها.

وبالنسبة للقطاع المصرفي فإن التحول الرقمي حالياً يقود النمو في قطاع الخدمات المصرفية، لما يحققه من تجربة مميزة وفريدة للعملاء من حيث التوظيف الأمثل للتكنولوجيا الحديثة للارتقاء بالعمليات التشغيلية وتطوير الخدمة المقدمة والانجاز اللحظي للمعاملات، بحيث يمكن العميل من الوصول إلى الخدمات والمنتجات البنكية في أي وقت وأمكان. تنوعت الخدمات التي تقدمها المنصات الرقمية للبنوك في عدة مجالات من خدمة فتح الحساب، طلب تمويل، إصدار بطاقة السحب الآلي وإتمام عمليات الدفع والشراء، تسديد الفواتير وتحويل الأموال عبر الإنترنت والهواتف المحمولة وتحديث البيانات الخاصة بالعميل، وغيرها من الخدمات البنكية الأخرى.

التحول الرقمي في البنوك يتجه حالياً إلى ثورة حقيقية من استخدام الروبوتات لأتمته الكثير من العمليات والخطوات ذات الطابع الروتيني الأمر الذي سيؤدي إلى استغلال الطاقات البشرية لإنجاز الأمور البنكية الأخرى. أي تسخير الذكاء الصناعي بما يتيح الفرصة للاعتماد على الآلات والتطبيقات لتحليل البيانات والتنبؤ بسلوك العميل والشركات، بالإضافة إلى التنبؤ بالمخاطر الخاصة بالعملاء وتحليل المتعاملين، ومع هذا التوجه سواء من قبل المؤسسات المصرفية أو العملاء أنفسهم، فإن التطلعات تتجه نحو المزيد من الدمج في الخدمات المصرفية الرقمية لتتكامل مع حياة العملاء، لتشكل دعامة من دعائم النمو المستقبلي لما ينطوي عليه ذلك من قيم مضافة لكافة الأطراف المعنية، ولما يسهم به في خلق نماذج عمل وخدمات أكثر تطوراً وتقدماً، تعزز من رفعة القطاعات المصرفية وتحسن من الاقتصاديات و نموها.

إن القطاع المصرفي الجزائري ليس بمعزل عن مختلف هذه التطورات، حيث شهد تحولا رقميا في مجال تقديم الخدمات وتحديث الأنظمة، خاصة في السنوات الأخيرة أين عرفت الجزائر تحسنا ملحوظا في مستوى الاقتصاد الرقمي وتحسنت بـ 9 درجات من سنة 2019 إلى 2020 حسب المؤشر العالمي لاقتصاد الرقمي.

### مشكلة الدراسة:

أن التحول الرقمي ضروري ودوره هام في تحسين كفاءة أداء الجهاز المصرفي والخدمات المقدمة حيث أصبح التحول الرقمي من الضروريات لكافة البنوك التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، والتحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل هذه البنوك هو برنامج شمولي كامل يمس طريقة وأسلوب عملها داخليا وأيضا كيفية تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسيل وأسرع، مما يضمن توفير الوقت والجهد في آن واحد. وبناء على ما سبق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية لبحثنا يلي:

### ما هو واقع التحول الرقمي في الجهاز المصرفي الجزائري؟

#### الأسئلة الفرعية:

في ظل الإشكالية الرئيسية تطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما المقصود بالتحول الرقمي والتكنولوجيا المالية؟
- 2- ماهي أهم مؤشرات ومظاهر التحول الرقمي؟
- 3- ما هو واقع التحول الرقمي في عينة من بنوك ولاية الوادي؟
- 4- ما هي السبل الواجب إتباعها لتطوير التحول الرقمي في البنوك سائلة الذكر خاصة،

والجهاز المصرفي عامة؟

#### فرضيات الدراسة:

بناء على الأسئلة الفرعية تم تقديم الفرضيات التالية:

- 1- تأثر القطاع المصرفي الجزائري بالتحول الرقمي والتكنولوجيا المالية؛
- 2- التحول الرقمي في الجهاز المصرفي الجزائري عموما وفي عينة الدراسة خصوصا شهد تقدما ملحوظا في السنوات الأخيرة نتيجة التطورات التكنولوجية؛
- 3- هناك توجه لزيادة التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري.

## أهداف الدراسة:

إن اختيار موضوع محدد قصد الدراسة العلمية خطوة تهدف إلى الإجابة على الفضول المعرفي الذي يلزم الباحث، خاصة عند تعدد المعطيات واتساع مجال البحث كمجال التحول الرقمي، ويأتي موضوع الدراسة الحالية للبحث في واقع التحول الرقمي في الجهاز المصرفي الجزائري، وقد تم وضع مجموعة من الأهداف التي تبرر الغرض العلمي من هذه الدراسة جاءت كالتالي:

### 1- الهدف العام للدراسة:

يهدف هذا البحث إلى:

❖ معرفة واقع التحول الرقمي في الجهاز المصرفي الجزائري، من خلال عينة البنوك محل الدراسة، باعتبارها مرآة للجهاز المصرفي الجزائري وجزء لا يتجزأ منه تتأثر به مباشرة وتعكس واقعه إجمالاً.

### 2- الأهداف الفرعية للدراسة:

- ❖ التعرف على ماهية التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية؛
- ❖ إبراز خطوات التحول الرقمي ودوافعه؛
- ❖ التعرف على أهمية وأسباب مراحل التحول الرقمي في القطاع المصرفي؛
- ❖ التعرف على أشكال التحول الرقمي في البنوك؛

### أسباب اختيار الموضوع:

- التوافق والرغبة الشخصية للطلبة؛
- توافق موضوع الدراسة مع التخصص؛
- حداثة الموضوع؛

### أهمية الدراسة:

لهذه الدراسة أهمية علمية وعملية، حيث تعتبر من المواضيع الحديثة التي تتطلب دراسات عميقة بالإضافة إلى أنها تشكل إضافة جيدة لمجال البحث العلمي، أما الأهمية العملية فتتمثل كون الدراسة تعطي صورة واضحة عن واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري، وبالتالي المساعدة في تقديم توصيات لتطويره وزيادة الاستفادة منه.

### حدود الدراسة:

تتمثل حدود دراسة الموضوع في إطارين مكاني وزماني، ففيما يخص الإطار المكاني فإن الدراسة تخص عينة من البنوك العمومية والبنوك الخاصة بولاية الوادي (البنك الوطني الجزائري BNA، القرض الشعبي الجزائري

CPA، بنك التنمية المحلية BDL، بنك ترست الجزائر، بنك الخليج الجزائر). أما بالنسبة للإطار الزمني فإن الدراسة شغلت الحيز الزمني للفترة من 2023-03-01 إلى 2023-04-30.

#### منهج الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وذلك في وصف متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى المنهج الاستقرائي من خلال تحليل المقابلات البحثية التي قمنا بها وكذلك النتائج المتوصل إليها والتعليق عليها وإسقاط نتائج عينة البنوك محل الدراسة على القطاع المصرفي الجزائري.

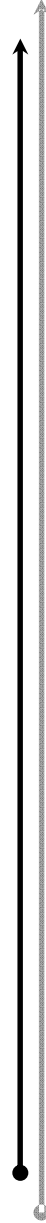
#### صعوبات الدراسة:

- ✓ ضيق الوقت؛
- ✓ قلة استجابة أغلبية البنوك وشح المعلومات المقدمة؛
- ✓ حداثة الموضوع وقلة المعلومات المتوفرة لدى البنوك والعاملين فيها.

## الفصل الأول:

الإطار النظري للتحويل الرقمي

والتكنولوجيا المالية



**تمهيد:**

شهد العالم مؤخراً تقدماً ملموساً في جميع المجالات الاقتصادية والمالية نتيجة تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقد غيرت هذه التكنولوجيا سلوك الوحدات الاقتصادية، وتم عصرنة المعاملات، وقد سارعت مختلف القطاعات الاقتصادية لمواكبة هذه التطورات، ولعل من أبرزها الجهاز المصرفي، فشهدت الصناعة المصرفية تحولاً جوهرياً تزامناً مع ظهور التكنولوجيا المالية، وقد أتاحت للبنوك أفقاً جديدة نحو التحول الرقمي في المنتجات والخدمات والعمليات، بهدف الوصول إلى فهم أشمل لرغبات العملاء في العصر الرقمي. وسنحاول من خلال هذا الفصل التعرف على التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية عموماً وكذا في الجهاز المصرفي، وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى:

**المبحث الأول:** الإطار العام للتحول الرقمي والتكنولوجيا المالية.

**المبحث الثاني:** التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي.

## المبحث الأول:

## الإطار العام للتحويل الرقمي والتكنولوجيا المالية

أصبح التحويل الرقمي موضوعاً مهماً في السنوات الأخيرة، وتعزى أهميته للثورة الرقمية التي يعيشها العالم، إذ أحدثت هذه الثورة تغييرات جذرية في القطاعات الاقتصادية بشكل عام، وفي القطاع المصرفي بشكل خاص، فقد أعادت هذه الثورة هيكله القطاع المصرفي، فشهدت البنوك تطورات تمثلت في ظهور الخدمات المالية الرقمية مدفوعة بمجموعة من العوامل المهمة المؤثرة، وقد تمثلت هذه العوامل بالتوجهات العالمية نحو الصيرفة الرقمية والاقتصاد الرقمي.

ويشير التحويل الرقمي إلى استخدام تكنولوجيا الحاسب الآلي والإنترنت في عملية إنشاء قيمة اقتصادية أكثر كفاءة وفعالية، وبمعنى أوسع، يشير إلى التغييرات التي تحدثها التكنولوجيا الجديدة بشكل عام حول كيفية عمل الأفراد والتفاعل معها وكيفية تكوين الثروة ضمن هذا النظام.

## المطلب الأول: ماهية التحويل الرقمي:

يشير مفهوم التحويل الرقمي إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية في إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات وتبادل المعلومات بين المواطنين وقطاعات الأعمال؛ بسرعة ودقة عالية؛ مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة وعلى هذا سوف نتطرق إلى مفهوم التحويل الرقمي والمفاهيم المرتبطة به.

أولاً- مفهوم التحويل الرقمي:<sup>1</sup>

يعد التحويل الرقمي من أبرز المفاهيم المتداولة في الآونة الأخيرة لما للتحويل الرقمي من أهمية في التنمية الاقتصادية، ويعرف التحويل الرقمي بأنه عملية نقل القطاعات الحكومية أو البنوك إلى نموذج أعمال يعتمد على التكنولوجيا الرقمية لتطوير المنتجات والخدمات وإنشاء قنوات إيرادات جديدة تعمل على تحسين قيمة منتجاتها أو خدماتها.

❖ عرف Mhlungu التحويل الرقمي بأنه "التدخلات الإستراتيجية التي تعزز القدرة الرقمية التنظيمية بهدف تحسين عمليات المنظمة ومنتجاتها وخدماتها ونماذج أعمالها لإرضاء عملائها؛

❖ وأوضح Bouarar أن التحويل الرقمي لا يعني فقط التحويل نحو استخدام التكنولوجيا داخل حدود المؤسسة، بل هو برنامج شامل يشمل المؤسسة ككل بشكل أساسي من حيث أساليب العمل داخلياً وخارجياً ومن حيث تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لتقديم الخدمات بسهولة وسرعة، وبالتالي يدفع التحويل الرقمي

<sup>1</sup> أسماء مبارك، دور تطبيق التحويل الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، جمهورية مصر العربية، المجلد 13، العدد 2، جامعة مدينة السادات، 2022، ص 473.

المؤسسات إلى تغيير نماذج أعمالها والتكيف مع واقع التكنولوجيا الجديدة. ويتطلب الاستعداد الرقمي للمؤسسات أكثر من مجرد تقديم المعلومات والخدمات في الصور الرقمية؛ ويتعلق الأمر إلى حد كبير بتجديد الإجراءات الداخلية وتثقيف العاملين، فضلاً عن الوثوق برقمنة المعلومات لتناسب مع البيئة الرقمية الجديدة بالكامل، كما يستلزم التحويل الرقمي تعزيز ثقافة الابتكار في مكان العمل، فضلاً عن تحويل المكونات الأساسية للعمل، بدءاً من البنية التحتية ونماذج التشغيل وانتهاءً بتسويق الخدمات وتقليص تكلفتها إلى أدنى حد ممكن؛<sup>1</sup>

❖ هو عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها (من الكتب والدوريات والتسجيلات الصوتية والصور المتحركة) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات آلية عبر النظام الثنائي (البيئات - Bytes) والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية للنظام المعلوماتي بالاستناد للحاسبات آلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة؛

❖ التحويل الرقمي شكل من أشكال التوثيق الإلكتروني حيث تتم عملية الرقمنة بنقل الوثيقة على وسيط إلكتروني وتتخذ شكلين: الرقمنة بشكل صورة و الرقمنة بشكل نص أين يمكن إدخال بعض التحويلات والتعديلات عليها وذلك بعد معالجة النص بمساعدة برنامج خاص للتعرف على الحروف.<sup>2</sup> كما تعرف الشركات الاستشارية العالمية لمحوّل الرقمي كما يلي:

**1- تعريف شركة Deloitte:** وفقاً لشركة Deloitte يتعلق التحوّل الرقمي كله بالتحوّل إلى مؤسسة رقمية، وهي مؤسسة تستخدم التكنولوجيا لتطوير المستمر لجميع جوانب نماذج أعمالها (ما تقدم؟، وكيف تتفاعل مع العملاء؟ وكيف تعمل؟). يمكن أن يشير التحوّل الرقمي إلى أي شيء من تحديث تكنولوجيا المعلومات (على سبيل المثال، الحوسبة السحابية) إلى التحسين الرقمي، إلى اختراع نماذج أعمال رقمية جديدة. بشكل عام يشير إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية للتطوير المادي أو إنشاء عمليات تجارية جديدة؛

**2- تعريف شركة Accenture:** التحوّل الرقمي هو العملية التي تقوم الشركات من خلالها بتضمين التكنولوجيا الحديثة عبر أعمالهم لدفع التغيير الأساسي. الفوائد؟ زيادة الكفاءة، وزيادة مرونة الأعمال، وفي نهاية المطاف، إطلاق قيمة جديدة للموظفين والعملاء والمساهمين.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أسماء مبارك، مرجع سابق، ص 474.

<sup>2</sup> فاطمة الزهراء فرحات، دور التحوّل الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2020، ص 62.

<sup>3</sup> مفاتيح سليم، أثر التحوّل الرقمي على كفاءة وأداء القطاع البنكي، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة مسيلة، 2022، ص 9.

ثانياً- المفاهيم المرتبطة بالتحويل الرقمي:

تشير أدبيات التحويل الرقمي إلى وجود مصطلحين يرتبطان ارتباطاً وثيقاً بمصطلح التحويل الرقمي، وكثيراً ما يستخدمان بطريقة خاطئة للتعبير عن التحويل الرقمي وهما: الرقمنة، والمعالجة الرقمية، وذلك على الرغم من أن لهما طبيعة مختلفة عن التحويل الرقمي. ولذلك حاول الباحثون وضع حدود واضحة لهذه المصطلحات لتجنب الخلط بينها.

حيث يشير مصطلح الرقمنة إلى العملية التقنية لتحويل البيانات الورقية التي تم إنشاؤها مسبقاً من الصيغة التناظرية إلى التنسيق الرقمي باستخدام أنظمة ثنائية، بحيث تخلق قدرات هائلة لتخزين هذه المعلومات ومعالجتها ونقلها عبر أجهزة الكمبيوتر، أما مصطلح المعالجة الرقمية فيشير إلى استخدام التقنيات الرقمية لتطوير عملية تجارية جديدة لخلق قيمة للعملاء.

حيث تستهدف المعالجة الرقمية في الأساس الاستفادة من المعلومات الرقمية لتعزيز الكفاءة والفعالية داخل الشركات. ويوضح الجدول الآتي مقارنة بين مصطلحات الرقمنة والمعالجة الرقمية والتحويل الرقمي من خلال خمسة جوانب: نطاق التركيز، الهدف، المهمة، الأدوات والتحديات وأمثلة على كل منها<sup>1</sup>.

الجدول (01-01): مقارنة بين مصطلحات الرقمنة، المعالجة الرقمية والتحويل الرقمي

وجه المقارنة	الرقمنة	المعالجة الرقمية	التحويل الرقمي
نطاق التركيز	تحويل البيانات	معالجة المعلومات	الاستفادة من المعرفة
الهدف	تغيير الصيغة التناظرية إلى تنسيق رقمي	إتمام العمليات الحالية للشركة	تغيير ثقافة الشركة وطريقة عملها
المهمة	تحويل المستندات الورقية والصور والميكروفيلم إلى تنسيق رقمي	إنشاء عمليات رقمية بالكامل	إنشاء شركة رقمية جديدة أو التحويل إلى شركة رقمية
الأدوات	أجهزة الكمبيوتر ومعدات التحويل	أنظمة تكنولوجيا المعلومات وتطبيقات الكمبيوتر	مصنوفة التقنيات الرقمية الجديدة
التحديات	حجم المواد	التكلفة	مقاومة التغيير لدى العاملين
أمثلة	المسح الضوئي لاستثمارات ومستندات التسجيل	عملية تسجيل إلكترونية بالكامل	كل شيء إلكتروني من التسجيل إلى تسليم المحتوى

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على الموقع الإلكتروني <https://tiitsuit.com/%d9%85%d9%86-%d9%86%d8%ad%d9%86%d8%9f>.

وعلى هذا النحو، يمكن القول إن الآثار المترتبة على عمليات الرقمنة أقل الشمولية من الآثار الناتجة عن عمليات المعالجة الرقمية. أيضاً، تمثل عمليات المعالجة الرقمية مرحلة وسيطة بين الرقمنة والتحويل الرقمي. فهي تنطوي على

<sup>1</sup> علياء عبد اللطيف عبد القادر الحدادي، أبعاد الشركات الاستراتيجية وتأثيرها في تعزيز النضج الرقمي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تكريت العراق، 2022، ص 71.

أكثر من مجرد عملية تقنية (مثل الرقمنة)، ولكنها في الوقت نفسه لا تستلزم بالضرورة إعادة تشكيل إستراتيجية الشركات أو تغييرات عميقة في نماذج أعمالها كما هو الحال في عملية التحول الرقمي.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: خطوات التحول الرقمي ودوافعه:

بما أن التحول الرقمي يعرف بأنه عملية انتقال القطاعات الحكومية والشركات إلى نموذج يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاته، يجب معرفة خطوات التحول الرقمي والدوافع التي تؤدي للقيام به.

#### أولاً- خطوات التحول الرقمي: للتحول الرقمي عدة خطوات هي<sup>2</sup>:

**1- تحول الرؤية:** إن تقنية التحول الرقمي تتطلب رؤية واضحة لنقطة الانطلاق لهذا التحول، إذ يتعلق الأمر بإعادة التفكير في المنهج وكيف يمكن للتكنولوجيا الجديدة أن تساعد على تحقيقه.

**2- اعتماد ثقافة التغيير:** يقصد بها تحويل الهيكل التنظيمي من التسلسل الهرمي التقليدي إلى فرق أصغر تكون مجهزة لاتخاذ القرارات حيث يمكن ترجمة التعاون بين موظفي التطوير وتكنولوجيا المعلومات إلى خدمات محسنة، ومن هنا يعتبر التغيير في ثقافة المؤسسة وبيئة العمل كخطوة إيجابية تساعد على نجاح التحول الرقمي.

**3- تغيير نموذج التكلفة:** يمكن للميزانيات الصغيرة دفع عجلة الابتكار لأن الفرق ستتحمل خطوات خلاقية لابتكار عمليات جديدة تساعد على معالجة التحديات، ويمكن للخدمات السحابية أن تؤثر إيجاباً في التكلفة بسبب قدرتها على تحديث البنى التحتية من دون استثمارات مالية كبيرة.

**4- بدء الأعمال في سحابة:** هناك بعض المؤسسات والشركات تفضل القيام بنقل التراخيص والمشاريع الفردية إلى السحابة، وهناك من يفضل بدء الأعمال في سحابة مباشرة والهدف من ذلك طرح منتجات في السوق بتقديم تحديثات البرامج والأمن بشكل أسرع وجعل العملية كلها أكثر موثوقية.

**5- تتبع عملية التقدم:** عندما تتم عملية التحول الرقمي الكامل بشكل متقن وباحترام خطواته، سيساهم بتحسين الأرباح لكن يجب الإشارة إلى أنه تم إنشاء مقاييس لتتبع وقياس عملية التقدم المحرز.

<sup>1</sup> علياء عبد اللطيف عبد القادر الحدادي، نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

<sup>2</sup> دندياني بماء الدين صقر، ميمون أمين، دور التحول الرقمي في تحسين الأداء البيداغوجي دراسة حالة جامعة محمد بوضياف المسيلة، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة محمد بوضياف مسيلة، 2022، ص.17.16.

## ثانيا- دوافع التحويل الرقمي:

في هذا الصدد قامت شركة ديلويت بإجراء مقابلة مع أكثر من 1200 هيئة حكومية مختلفة من العالم ونجحت في تحديد أهم الدوافع لعملية التحويل الرقمي عموما كما يلي:

- التكاليف والضغوطات المفروضة على الميزانية؛
- متطلبات العملاء والتطور التكنولوجي في شتى المجالات؛
- توجيهات الحكومات<sup>1</sup>؛

## المطلب الثالث- مفاهيم نظرية حول التكنولوجيا الرقمية والمالية:

كان للابتكار العلمي والتكنولوجي ظهور تقنيات وموارد حديثة، قائمة على البرمجيات والآلات التقنية وكذا الشبكات المختلفة، والتي استخدمت في شتى المجالات منها المجال المالي والمصرفي، وهو ما اصطلح عليه بالتكنولوجيا الرقمية والمالية<sup>2</sup>.

## أولا- تعريف التكنولوجيا المالية والرقمية ومحتوياتها:

إن موضوع التكنولوجيا المالية واسع يحمل في مضمونه العديد من المفاهيم والمتغيرات فإذا أردنا تعريف التكنولوجيا المالية بمفهومها الواسع، فهي تلك الموجة الجديدة من الشركات التي غيرت من طرق الدفع المالي وعمليات الإقراض والاقتراض والاستثمار، وتحويل الأموال كشركة Transfer Wise ومدفوعات الهاتف المحمول، (Square) وعمليات التمويل الجماعي عن طريق (Crowdub, Kickstarter, Smart Angels) والإقراض النظير للنظير P2P عن طريق (Lending Club, Prêt d'union, Zapa).

كما تحتوي هذه التكنولوجيا على مجموعة من التطبيقات والخدمات سمحت بتطوير عمل القطاعات الاقتصادية عامة والقطاع المصرفي خاصة والتي تجسدت في مفهوم الخدمات المالية الرقمية والتي عرفت على أنها تلك المنتجات والخدمات المالية، بما فيها المدفوعات والتحويلات والادخار والائتمان والتأمين والأوراق المالية والتخطيط المالي وبيانات الحساب، التي يتم تسليمها عبر التكنولوجيا الرقمية الالكترونية، كالتقود الالكترونية وبطاقات الدفع والحساب المصرفي العادي.

الأنظمة المصرفية اليوم وفي ظل تعدد الأزمات وانتشارها، أصبحت أمام حتمية تبني استراتيجيات التحويل الرقمي (Digital Transformation) والذي يعرف على انه عملية انتقال القطاعات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار منتجات وخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمتها.

## ثانيا- التقنيات المعتمدة في التكنولوجيا المالية: تتعدد التقنيات المعتمدة في التكنولوجيا المالية كما يلي:

<sup>1</sup> دنداني بماء الدين صقر، ميمون أمين، نفس المرجع السابق ص 21.20.

<sup>2</sup> فوجيل محمد، ناصري نصر الدين، رقمنة القطاع المصرفي الجزائري في الحد من تداعيات أزمة كورونا-حالة بنك الخليج الجزائر 2020، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد، العدد 1 جامعة الشلف 2021، ص 69.88.

**1- البلوكشين Blockchain أو سلسلة الكتل:** هو أكبر سجل رقمي موزع ومفتوح يسمح بنقل أصل الملكية من طرف إلى آخر في الوقت نفسه، بدون الحاجة إلى وسيط مع تحقيق درجة عالية من الأمان لعملية التحويل في مواجهة محاولات الغش أو التلاعب، ويشارك في هذا السجل جميع الأفراد حول العالم ويمكن اعتبار البلوك تشين حالياً أكبر قاعدة بيانات موزعة عالمياً بين الأفراد، وقد تم استخدام هذا النظام لأول مرة عام 2008 ومن ضمن تطبيقاتها غير المحدودة التي يمكن استخدامها هي العملات الرقمية المشفرة.

**2- العملات المشفرة:** هي عملات افتراضية حديثة مثل البيتكوين، حيث يمكن شرائها بأموال تقليدية ويمكن استخدامها لشراء كلا النوعين من الأموال الرقمية والسلع والخدمات الحقيقية<sup>1</sup>.

**3- الحوسبة السحابية:** تعرف على أنها تكنولوجيا تعتمد على نقل المعالجة ومساحة التخزين الخاصة بالحاسوب إلى ما يسمى السحابة، وهي نظام خادم يتم الوصول إليه عن طريق الانترنت، على عكس ما تحتاجه الحوسبة التقليدية التي نستخدمها من توفر البيانات والبرامج التي ينشئها المستخدم على أجهزته الخاصة، وتقوم على عدم حاجة المستخدم لتخزين أي بيانات على أجهزته الخاصة، وعدم حاجته لبرامج متنوعة أو معقدة وتعتمد البنية التحتية للحوسبة السحابية على مراكز البيانات المتطورة والتي تقدم مساحات تخزين كبيرة للمستخدمين كما أنها توفر بعض البرامج كخدمات للمستخدمين ومن أهم المشغلين في هذا المجال شركة Amazon وGoogle<sup>2</sup>.

**4- تحليل البيانات الكبرى:** هي الحلول والعمليات والإجراءات التي تسمح للمنظمة بإنشاء ومعالجة وتخزين وإدارة مجموعة كبيرة نسبياً من البيانات للحصول على المعلومات، وكانت أول الشركات التي احتضنتها واشتغلت بها شركتي Facebook وGoogle وقد نجحت الأخيرة في العمل بها في مساعدة الأشخاص في البحث من خلال ملايين المواقع الإلكترونية بدقة متناهية عن طريق البيانات لإعطاء نتيجة فورية.

**5- الذكاء الاصطناعي:** يعرف بأنه مجموعة الجهود المبذولة لتطوير نظم المعلومات الحوسبة بطريقة تستطيع أن تتصرف فيها وتفكر بأسلوب مماثل للبشر، وانجاز مهام فعلية بتنسيق كامل ويضع الكاتب وينستون وبرنجرجاست ثلاثة أهداف أساسية للذكاء الاصطناعي تتمثل في:

- جعل الأجهزة أكثر ذكاء، وهو الهدف الرئيسي؛
- فهم ماهية الذكاء؛
- جعل الأجهزة أكثر فائدة؛<sup>3</sup>

<sup>1</sup> إيهاب خليفة، البلوك شين الثورة التكنولوجية القادمة في مجال المال والأعمال، مجلة المستقبل للأبحاث والدراسات المتقدمة، العدد 3، أبو ظبي، 2018، ص2.

<sup>2</sup> عماد علي إباد، بحث الحوسبة الحاسوبية، البنك المركزي العراقي، دائرة تقنية المعلومات والاتصالات، 2014 ص3

<sup>3</sup> أمينة عنان وأخرون، تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمة الأعمال، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين ألمانيا 2019 ص12.

**6- العقود الذكية:** عرفت بأنها أوامر ذاتية التنفيذ يمكن العمل على برمجتها في ظل شروط محددة، وتستخدم منصة مصممة خصيصاً لأغراض إنشاء العقود الذكية وهي عقود تتم بشكل أوتوماتيكي دون الحاجة إلى وسطاء أو طرف ثالث بين طرفي العقد، وهي عقود محمية من التلاعب والتزوير ولا تحتاج إلى بنوك أو محاكم لإتمام العقد.<sup>1</sup>

بالإضافة لما سبق توجد تقنيات أخرى عديدة منها الاستشاري الآلي، التكنولوجيا التنظيمية، المعاملات المصرفية المفتوحة والمسرعات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> هناء محمد هلال الحنيط، ماهية العقود الذكية، مؤتمر مجمع الفقه الإسلامي الدولي، دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري، دبي 2019، ص 18

<sup>2</sup> الشريف مصباح أبو كرش، عصر التكنولوجيا المالية الجديد، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 26 العدد 1، الأردن 2019 ص 10.

## المبحث الثاني:

## التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي

يعد التقدم التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي في عصر العولمة المالية، ولعل أهم ما أصبح يميز هذه الأعمال في هذا العصر هو تفاقم دور التكنولوجيا المصرفية، والسعي الخثيث نحو تحقيق الاستفادة القصوى من فوائد تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، من أجل ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة المصرفية، بما يتوافق والإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية في القرن الواحد والعشرين. حيث اهتمت البنوك اهتماماً كبيراً بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات والحاسب الآلية، وتطويرها بكفاءة عالية بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها.

## المطلب الأول: مفاهيم عامة حول الصيرفة الإلكترونية والتكنولوجيا الحديثة في القطاع البنكي:

لقد تأثر النظام البنكي تأثراً عميقاً بالتحويلات التي شهدتها العالم في السنوات الأخيرة مثل التنظيم والوساطة وكذا العولمة المالية، وأكثر ما يلفت الانتباه هو تأثير التكنولوجيات الحديثة على عالم المال والأعمال بصفة عامة والنظام المصرفي بصفة خاصة.

## أولاً- ماهية الصيرفة الإلكترونية:

## 1- تعريف الصيرفة الإلكترونية: للصيرفة الإلكترونية العديد من التعاريف نذكر منها:

كل العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية كالهاتف والحاسوب والصراف الآلي والانترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها وذلك من قبل البنوك أو المؤسسات المالية وكذلك تعبر عن العمليات التي يجريها مصدر البطاقات الإلكترونية وأيضا المؤسسات التي تتعاطى التحويل النقدي الكتروني<sup>1</sup>؛

هي إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف؛

عملية نقل الخدمات والأعمال البنكية من أرض الواقع إلى البيئة الافتراضية المتمثلة في الانترنت والحوايب والشبكات الإلكترونية<sup>2</sup>؛

هي كل المعاملات المصرفية الإلكترونية وتتمثل في كل العمليات المصرفية التي تتم عن طريق الهاتف، الصراف الآلي، ومؤخراً جدا انتقلت هذه العمليات إلى شبكة الانترنت كقناة جديدة لتقديم الخدمات المصرفية التي

<sup>1</sup> ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع)، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص28.

<sup>2</sup> نبيل دنون جاسم، مثال مرهون مبارك، معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي الحكومي، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة الانبار، العدد 3 العراق، 2010، ص25.

تحقق مزايا لكل من العملاء، والبنوك وإمكانية الحصول عليها سريعة ومریحة ومتاحة 24 ساعة أينما كان العميل<sup>1</sup>.

## 2- خصائص الصيرفة الإلكترونية: تتميز الصيرفة الإلكترونية ب:<sup>2</sup>

❖ **التنوع:** تتميز الخدمات المصرفية بتنوعها وعدم تجانسها مما يجعلها خدمات غير معيارية ومن الصعب إخضاعها للقياس؛

❖ **اعتراف المؤسسات المالية بجميع الخدمات المصرفية الإلكترونية؛**

❖ **التلازم:** ونعني به أن الخدمة تنتج وتستهلك في نفس الوقت؛

❖ **تتسم الصيرفة الإلكترونية بالطبيعة الدولية، أي أن الخدمات المصرفية الإلكترونية مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامها لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم؛**

❖ **التمايز:** تعمل المؤسسات المصرفية على تقديم مدى واسع من الخدمات والمنتجات لتلبية الحاجات المصرفية المتنوعة من قبل زبائن مختلفين، وفي مناطق مختلفة، حيث تقدم من جهة خدمة لزبون صناعي وفي الجهة الأخرى تقدم خدمة لزبون عادي؛

❖ **قابليتها للمس:** تتميز الخدمة المصرفية بكونها في طبيعتها غير ملموسة وغير مرتبة، ولا تمتلك أية صفات مادية ولكن عندما ترغب المصارف في إيجاد وابتكار خدمات جديدة في القطاع المصرفي فإنه يفترض الاستعانة بالظواهر والجوانب المادية التي يمكن أن تظهر من خلالها الخدمة المصرفية كظهور الآلية الجديدة الكفيلة بتقديم الخدمات المصرفية، فاستخدام البطاقات المصرفية لم يكن ليتحقق لولا وجود الآلات.

**3- مزايا وعيوب الصيرفة الإلكترونية:** للصيرفة الإلكترونية العديد من المزايا التي ساهمت في زيادة التوجه إليها إلا أنها لا تخلو من العيوب وباعتبارها تحولات رقمية جديدة فقد تولدت معها العديد من التحديات القانونية.

### 1.3- مزايا الصيرفة الإلكترونية:<sup>3</sup> يمكن إجمال أهم مزايا الصيرفة الإلكترونية في النقاط التالية:

- المساهمة في ارتفاع حدة التنافس في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية خاصة في ظل الارتفاع المتزايد لحجم الخدمات المصرفية المقدمة وبالتالي تحسين نوعية تلك الخدمات؛
- المساهمة في نجاح التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصالات وأجهزة الحاسوب والبرامج المعلوماتية؛
- تتميز عملياتها بالمرونة والسهولة والسرعة، مما يتيح توسيع دائرة التعامل بها داخل المؤسسات المصرفية المالية أو غيرها ومما يؤمن الحماية والتكامل بين المعلومات والخدمات المصرفية الإلكترونية؛

<sup>1</sup> سلاوي حنان، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، مجلة الإبداع، المجلد 4، العدد 4، 2015، البلدة ص 24.

<sup>2</sup> بلعياش ميادة، أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية، دراسة مقارنة، الجزائر- فرنسا، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة بسكرة، 2015. ص 25-26.

<sup>3</sup> أعمارة نصيرة، الصيرفة الإلكترونية ودورها في تطوير نظم الدفع الحديثة دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة لمسيلة، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة محمد بوضياف، لمسيلة، 2018-2019، ص 8.7.

- سهولة التواصل بين الداخل والخارج من خلال شبكة الاتصالات التكنولوجية المتطورة مما يسمح بتخطي العقبات الجغرافية والزمنية في إنجاز الصفقات المصرفية والتجارية والمالية بشكل عالمي؛
- الاستفادة من المعلومات المجمعة والمخزنة على شبكة الانترنت العالمية مما يؤدي إلى توسيع الاستثمارات في الداخل والخارج على حد سواء؛
- خدماتها تتم على بعد، بدون وجود شخصي مباشر بين أطراف العلاقة المصرفية كونها خدمات تعبر الحدود لا تعرف قيود جغرافية؛
- خفض تكلفة الخدمات المصرفية بالمقارنة مع الوسائل الأخرى مما يساعد على انتعاش التجارة الالكترونية وزيادة فرص إنشاء العلاقات التجارية الدولية دون الحاجة لفتح أسواق جديدة وترويج الخدمات المصرفية واستقطاب العملاء وتسيير أعمالها وتلبية حاجاتها؛
- إمداد العملاء بالمعلومات عن أرصدهم؛
- تؤمن البنوك وسائل جديدة للإعلان عن خدماتها المصرفية وتوفير الخدمات الممكنة، بإدارة الأرصدة وتحويل الأموال إلكترونياً؛
- تخفيض نفقات البنوك لإجراء بعض العمليات المصرفية، مما يوفر تكلفة إنشاء فروع جديدة للبنك في المناطق البعيدة، إذ أن تكلفة إنشاء موقع للبنك على الإنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يحتاجه هذا الفرع من بناء وأجهزة وصيانة وعنصر بشري مختص وغيرها؛
- توفير المزيد من فرص الاستثمار وبالتالي زيادة فرص العمل؛
- تسهيل أجواء الأبحاث والدراسات، ووضع خطط جديدة، وكشف العقبات ومعالجة المشاكل بسرعة وسهولة أو قل تكلفة.

### 2.3- عيوب الصيرفة الالكترونية:<sup>1</sup>

- على الرغم من المزايا العديدة التي تتميز بها الصيرفة الإلكترونية إلا أنها لا تخلو من العيوب وتمثل فيما يلي:
- اتساع الفجوة في علاقة البنك بالعميل وما يمكن أن يترتب عنه من عمليات اقتراض بدون ضمانات كافية وتعرض البنك للنصب؛
- صعوبة مراقبة البنك المركزي لحجم السيولة حيث أن نظام البنك الإلكتروني يتيح للعميل أن يقوم بتحويل أمواله وبأي مبالغ بضغطه على زر الهاتف أو الكمبيوتر خارج حدود الدولة إلى دولة أخرى أو العكس مما يجعل الدولة عرضة للتأثر بأزمات السيولة سواء الزيادة أو النقصان؛
- ظهور المخاطر القانونية: تنطوي المعاملات البنكية على درجة كبيرة من المخاطر القانونية كعدم المعرفة الكاملة بالتشريعات والتنظيمات المطبقة في بلد ما قبل البدء في تقديم الخدمات فيه؛

<sup>1</sup> أعمارن نصيرة، مرجع سابق، ص 9.

- مخاطر السمعة: وجود سمعة سيئة للبنك يسبب عدم توفر الوسائل الكافية والمؤكدة للبيانات التي تحتفظ بها البنوك والخاصة بعملائه أو وقوعه في بعض عمليات الاختراق، ويؤثر على عدد عملائه ويقلص من نشاطاته إلى أقصى حد مما يقلل من أرباح البنك؛
- المخاطر الأخرى: تتمثل المخاطر الأخرى في المخاطر الخاصة بالعمليات البنكية التقليدية كمخاطر السيولة والائتمان... الخ؛

## ثانيا- ماهية التكنولوجيا في القطاع البنكي:

### 1- مفهوم التكنولوجيا البنكية<sup>1</sup>:

- هي الأدوات والأساليب والإجراءات والمعرفة المستخدمة لخلق منتج أو خدمة.
- هي الاستخدام الأمثل للمعرفة والمعدات والأدوات والانتشار التكنولوجي من أجل تحقيق أهداف البنك (السرعة في الأداء، السهولة في التعاملات وجذب العملاء...).
- يمكن القول أن استخدام التكنولوجيا في البنوك هو تضارب أربعة مظاهر مترابطة فيما بينها هي:
  - الجانب المادي: ويتمثل في الآلات والمعدات المستعملة والمتمثلة في الأجهزة الإلكترونية؛
  - الجانب الاستخدامي: يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات؛
  - الجانب العلمي: يتمثل في المعرفة المصرفية المطلوبة؛
  - الجانب الابتكاري: ويتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المصرفية.

### 2- خصائص التكنولوجيا البنكية الحديثة:

- ❖ هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المصرفية؛
- ❖ قابلة للاستفادة منها بالتطبيق العلمي في المجال المصرفي؛
- ❖ إن التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاتها بل وسيلة يستخدمها البنك لتحقيق أهدافه؛

**3- أهداف التحويل إلى استعمال التكنولوجيا البنكية الحديثة<sup>2</sup>:** تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين كما تتيح لهم طلب الخدمة في أي وقت وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى سرية المعاملات التي تتميز بها هذه البنوك عن نظيرتها التقليدية تزيد من ثقة العملاء، ولاستعمال التكنولوجيا البنكية الحديثة هناك عدة أهداف منها:

**1- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة:** تقدم البنوك الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية إلى جانب خدمات أكثر تطورا عبر الانترنت تميزها عن الأداء التقليدي مثل: إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدهم لدى

<sup>1</sup> معطى سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية دراسة حالة بنوك سعيدة، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة تلمسان، 2012، ص 15.14

<sup>2</sup> عبد المعمر راضي، فرج عزت، اقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001، ص 26.

المصرف، تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونياً وطريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة....

2- خفض التكاليف: من أهم ما يميز استخدام التكنولوجيا البنكية الحديثة أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بما لا يستخدم التكنولوجيا، ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي عوامل تجذب العميل، ففي دراسة تقديرية خاصة بتكلفة الخدمات المقدمة عبر قنوات مختلفة تبين أن تكلفة تقديم خدمة عبر فرع البنك تصل إلى 295 وحدة في حين أنها لو قدمت من خلال شبكة الانترنت تقل لتصل إلى 4 وحدات، وتصل إلى تكلفة واحدة من خلال الصرافات الآلية؛

3- زيادة كفاءة البنوك إلكترونياً: مع اتساع شبكة الانترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية أصبح سهلاً على العميل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وكفاءة عالية مما لو انتقل العميل إلى مقر البنك شخصياً وقابل أحد موظفيه الذين عادة ما يكونون منشغلين عليه.

### المطلب الثاني- أسباب ومراحل التحوّل الرقمي في القطاع البنكي:

إن للتوجه نحو التحوّل الرقمي في القطاع البنكي عدة أسباب ويتم عن طريق العديد من المراحل.

أولاً- أسباب التحوّل الرقمي في القطاع البنكي:<sup>1</sup> تتمثل أسباب التحوّل الرقمي في القطاع المصرفي في :

- ✓ اشتداد المنافسة في صناعة الخدمات المصرفية؛
- ✓ تسارع التطور التقني في مجال أنظمة الاتصالات والأجهزة والبرمجيات؛
- ✓ افتقاد العديد من المؤسسات المالية والمصرفية للكاردر؛
- ✓ تزايد الاعتماد على التعاقد مع جهات خارجية بتقديم هذه الخدمات؛
- ✓ تزايد إمكانية حدوث احتيال مالي؛
- ✓ ظهور قضايا انتهاك الخصوصية: نتيجة لمحاولات السرقة والاختلاس التي يمكن أن تحدث لسرقة دفتر شيكات أو بطاقة ائتمان أو غيرها من العمليات الأخرى؛
- ✓ تراجع فعالية الخدمات المصرفية التقليدية؛
- ✓ انعدام الأمن: أكبر مشكل يواجهها المجتمع فيما يخص وسائل الدفع التقليدية، هو مشكل الشيكات بدون رصيد حيث أصبحت مشكلة اجتماعية بسبب الانتشار الواسع لها، فقد سجلت فرنسا على سبيل المثال 8,5 مليون حالة سنة 1996، ومن الجرائم أيضاً التي ترتكب في حق الشيك، إصدار أمر للمسحوب عليه بعدم صرف الشيك فيغير الحالات المقررة قانوناً وتحرير شيك والتوقيع عليه بصورة تحويل دون صرفه، وغيرها من المشاكل الأخرى.

<sup>1</sup> بلعياش ميادة، مرج سابق، ص 19.18.

## ثانيا-مراحل التحويل الرقمي في العمل البنكي:

لقد مر التحويل الرقمي واستخدام التكنولوجيا من قبل البنوك بست مراحل تتمثل في:<sup>1</sup>

- 1- **مرحلة الدخول**: تمثل مرحلة الدخول المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال البنوك بغرض إيجاد حلول للأعمال المكتبية الخلفية، حيث بدأ الأخصائيون في شؤون التكنولوجيا يدخلون إلى البنوك للعثور على الحلول التكنولوجية لمشاكل الأعمال البنوك الخلفية مثل مشكلات التأخير في إعداد التقارير المالية والمحاسبية ولم يكن هناك تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى والعليا التنفيذية فكان المهم هو حل المشاكل المتعلقة بالعمل البنكي؛
- 2- **مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا**: تتمثل مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا المرحلة التي بدأ فيها انتشار الوعي التكنولوجي بالنسبة للعاملين بالبنك من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال؛
- 3- **مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء**: تميزت مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء بالتكاليف العالية، حيث بدأ اهتمام الإدارات العليا بالتكنولوجيا؛
- 4- **مرحلة ضبط أو السيطرة على التكاليف**: هي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا، وعمدت هذه الإدارات إلى الاستعانة بأخصائيين واستشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف؛
- 5- **مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصال كباقي أصول البنك**: في هذه المرحلة تم الاعتراف بالتكنولوجيا كأصل من أصول المؤسسة وبالتالي يجب أن يجني هذا الأصل مردودا كباقي الأصول، وهنا بدأت مرحلة إدارة التكنولوجي؛
- 6- **مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملا ضمن أعمال البنك - التحويل الرقمي الكلي**: تعتبر المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الإستراتيجية للتكنولوجيا، والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي، تحسينا لضبط على الصعيد العملي وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي.

## المطلب الثالث- مؤشرات التحويل الرقمي في القطاع المصرفي:

مس التحويل الرقمي العديد من الجوانب في المجال المصرفي على غرار أساليب التسيير، استعمال الحواسيب في الإدارة، إلا أن وسائل الدفع الالكترونية وقنوات توزيع الخدمات تعتبر من أهم مظاهر التحويل في هذا القطاع. **أولا-قنوات الصيرفة الالكترونية:**<sup>2</sup> وتتمثل في:

<sup>1</sup> ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، مرجع سابق، ص 25.26.

<sup>2</sup> خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 207.

- 1- الصراف الآلي:** عبارة عن جهاز أوتوماتيكي لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلفاً تلبي العديد من الحاجات المصرفية لصالح العملاء على مدار 24 ساعة، وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي، وهي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن البنك وتوضع تحت تصرف العميل بناء على طلب منه، وتحمل هذه البطاقة بالإضافة إلى معلومات العميل وحسابه رقم سري يعرفه ويحدده العميل فقط؛
- 2- المقاصة الإلكترونية:** وتعني إجراء تسوية الشيكات بين البنوك عن طريق البنك المركزي، بموجب صور الكترونية وبدون أن يجري تبادل الشيكات فعلياً بين البنوك<sup>1</sup>؛
- 3- نقاط البيع الإلكترونية:** وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها، ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه الكترونياً بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة الكترونياً بحواسيب الصرف؛
- 4- نقاط البيع الإلكترونية:** وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها، ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه الكترونياً بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة الكترونياً بحواسيب الصرف<sup>2</sup>؛
- 5- الاعتماد المستندي الإلكتروني:** لا يختلف تعريف الاعتماد المستندي الإلكتروني عن الاعتماد المستندي التقليدي إلا بخصوص مرحلة تبادل المستندات، حيث أن الاعتماد المستندي الإلكتروني يتم فيه تبادل المستندات التي تكون إلكترونية من خلال البريد الإلكتروني، E-mail أي أن المستند الإلكتروني لن يكون ورقياً ولكن عبر شاشات الكمبيوتر ويعرف بالسجل الإلكتروني والذي يحقق للمتعاملين بالتجارة الدولية ولبنوك مصداقية المعلومات ومصداقية منشئ المعلومات؛
- 6- الصيرفة المحمولة:** وهي تلك القناة التي تقدم خدمات مصرفية من خلال الهاتف المحمول، من خلال استخدام العميل رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه للاستعلام عن أرصده وكذلك للخصم منه تنفيذاً أليمن الخدمات المصرفية المطلوبة، ومن أهم الخدمات التي يقدمها البنك المحمول فتح حساب، إتمام عمليات البيع أو الشراء، طلب الحصول على بطاقات ائتمان، ودفع فواتير ونقل أموال بين الحسابات بمعنى إجراء التحويلات النقدية إلى المصرف أو أي حساب آخر سواء في داخل البلاد أو خارجها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> كردي نبيلة، المقاصة الإلكترونية للشيكات، مجلة البيراس للدراسات القانونية، المجلد 6، العدد 1 جامعة العربي التبسي تبسة، 2021، ص 28.

<sup>2</sup> ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، مرجع سابق، ص 31.

<sup>3</sup> محمود أحمد إبراهيم الشرقاوي، مفهوم الأعمال المصرفية الإلكترونية وأهم تطبيقاتها، مؤتمر الأعمال المصرفية، المجلد 1، جامعة الإمارات 2009، ص 22.

ثانيا- وسائل الدفع الإلكترونية: أهم أنواع وسائل الدفع الإلكترونية الأكثر تداول:

### 1- الشيك الإلكتروني :

الشيك الإلكتروني هو وثيقة الكترونية تحمل التزاما قانونيا، هو ذات الالتزام في الشيكات الورقية ويحمل نفس البيانات الأساسية ولكن يكتب بطريقة الكترونية؛ يتميز الشيك الإلكتروني بمجموعة من الخصائص والمميزات هي<sup>1</sup>:

- أنه محرر معالج الكترونيا بصفة كلية أو جزئية، وهي الخاصية التي استخلصت من خلال التعاريف المختلفة له؛
- يعمل على خفض تكاليف عملية صرف الشيك؛
- يسرع في عملية الدفع والمقاصة بين حسابات الساحب والمستفيد؛
- يمكن الزبون سواء الساحب أو المستفيد من الحصول على معلومات عن كشف الحساب.

2- التحويل المصرفي الإلكتروني: التحويل المصرفي هو العملية التي تتم بقيد مبلغ من المال في الجانب الدائن لحساب آخر، وقد يكون قيد هذا المبلغ في حساب نفس الشخص الأمر في نفس البنك أو في بنك آخر<sup>2</sup>.

### 3- البطاقات المصرفية:

1.3- تعريف البطاقات المصرفية: هي بطاقة تصدرها مؤسسة مجازة تسلمها إلى عميلها بهدف استعمالها بشكل متكرر في سحب النقود أو بهدف تسديد ثمن السلع والخدمات للموردين دون أن يكون قبولها محصور بالمؤسسة مصدرة البطاقة فقط<sup>3</sup>؛

### 2.3- أنواع البطاقات المصرفية: وتتمثل في:

1.2.3- بطاقة الخصم الفوري أو القيد المباشر: تعتبر هذه البطاقة أداة وفاء دون أن تمنح للعميل ائتمانا من البنك، لأن إصدارها يتطلب من حاملا لبطاقة فتح حساب جار لدى البنك المصدر لبطاقته ويودع فيه مبلغا ماليا لا يقل رصيده عن الحد الأقصى المسموح له الشراء في حدوده، حيث يقوم مصدر البطاقة بخصم قيمة المشتريات من حساب الحامل وفي نهاية كل شهر يرسل البنك كشف حساب لحامل البطاقة الذي يلتزم بتغذية حساب البطاقة الجاري دوريا للمحافظة على الحد الأدنى المطلوب الاحتفاظ به في ذلك الحساب<sup>4</sup>؛

2.2.3- بطاقة الخصم الشهري أو الدفع الشهري أو القيد الآجل: لا تتطلب هذه البطاقة الدفع المسبق للعميل بل تتم المحاسبة بينهما شهريا عن طريق إصدار البنك كشفا شهريا إلى حامل البطاقة يتضمن تفاصيل

<sup>1</sup>النظام رقم 97/03 المؤرخ في 17 نوفمبر 1997 يتعلق بغرفة المقاصة، ج ر عدد 17 لسنة 1997.

<sup>2</sup> علي جمال الدين عوض، عمليات البنوك من الوجهة القانونية النقل أو التحويل المصرفي، ج2، دار النهضة العربية، القاهرة، ط 4، 2008، ص65.

<sup>3</sup>توفيق شنبور، أدوات الدفع الإلكترونية: بطاقة الوفاء- النقود الإلكترونية، المؤتمر العلمي السنوي: الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية أعمال، كلية الحقوق جامعة بيروت العربية، 2007، ص87.

<sup>4</sup>نادر عبد العزيز الشاقي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2007، ص236.

المبالغ المستحقة عليه على أن يسدد الحامل تلك المبالغ خلال مدة يحددها البنك في كشف الحساب، وإلا فإن البنك يقوم باحتساب فوائد تأخيريه حتى تمام السداد؛<sup>1</sup>

**3.2.3- بطاقة الائتمان القرضية أو التسديد بالأقساط:** تتفق مع بطاقة الخصم الشهري في كونها لا تشترط على حاملها الدفع المسبق لمصدر البطاقة في صورة حساب جار، إلا أنها تختلف عن سابقتها في كون الائتمان الذي تولده هو دين متحدد على شكل دفعات، فالتسديد فيها غير محدد بشهر بل بشكل دوري يتناسب مع دخله الشهري والمتبقي من المبلغ يعتبر قرضاً بالإضافة إلى الفوائد المستحقة عليه والمتفاوتة، وبذلك تعتبر أداة وفاء وائتمان في نفس الوقت، ويكون لحامل البطاقة الشراء بالقيمة المسموح له بها حسب الاتفاق المبرم مع مصدر البطاقة.<sup>2</sup>

#### 4- النقود الإلكترونية:

تعتبر النقود الإلكترونية شكلاً جديداً من شكل السداد والدفع الإلكتروني، وهي تشبه النقود المعدنية أو الورقية إلى حد ما من حيث قدرة المشتري على شراء مختلف حاجاته الكبيرة أو الصغيرة، وتمتدع بدرجة عالية من الأمان من حيث القدرة على نسخها أو تزويرها أو ضد أي نوع من الغش أو التلاعب، والنقود الإلكترونية تختلف عن بطاقات الائتمان فهي شكل الكتروني مماثل للعملة والتي يمكن تجزئتها وتبادلها وتخزينه.<sup>3</sup>

#### المطلب الرابع-أهمية وركائز وآثار التحويل الرقمي في الجهاز المصرفي:

##### أولاً- أهمية التحويل الرقمي في الجهاز المصرفي:

يكتسي التحويل الرقمي أهمية بالغة في القطاع المصرفي نظراً لما يوفره من إمكانيات وآليات، فهو يساهم في إدارة مخاطر العمليات المصرفية من خلال الأنظمة المناسبة والتحقق من العمليات على مستويات متعددة مما يمكن من تفادي الأخطاء المحتملة ضمن الإطار الداخلي للبنوك والخارجي عن طريق العملاء وكيفية تعاملهم بالتقنيات الحديثة التي تسهل عليهم القيام بعملياتهم إضافة إلى تلبية رغباتهم من أي مكان دون الحاجة للتنقل إلى مقر البنك، إضافة إلى توفير المرونة في التعامل تماشياً مع التقدم العلمي والتكنولوجي في البيئة المصرفية خاصة والبيئة الرقمية العصرية عامة، كما يسمح بتحسين مستويات الأمان ومعالجة وتشفير البيانات مع الحفاظ على سلامة المعلومات، إضافة إلى أنه يمكن من تقليص الوقت والجهد للقيام بنفس العمليات في فروع المصارف المادية، وعادة ما يؤدي التحويل الرقمي في العمل المصرفي إلى تحقيق السرعة والابتكار ضمن البيئة السحابية العامة إلى جانب الامتثال التنظيمي وتحقيق متطلبات الأمن والأمان.

<sup>1</sup> أحمد سفر، أنظمة الدفع الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، ط1، 2008، ص88.

<sup>2</sup> حسين محمد الشبلي وفايز الدويكات، التزوير والاحتيال بالبطاقات الائتمانية، ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص21.

<sup>3</sup> باسم أحمد المبيضين، التجارة الإلكترونية، دار جليس الزمان، عمان، الأردن، 2010، ص141.

ثانياً ركائز التحويل الرقمي في الجهاز المصرفي:

يتطلب تطبيق التحويل الرقمي في البنوك جملة من الركائز تتمثل فيما يلي<sup>1</sup>:

- 1- **التقنيات:** استخدام الأجهزة وأنظمة التخزين والوسائط والبرمجيات وفق منظومة تقنية وبنية تحتية للشبكة سواء كانت هذه المنظومة محلية أو سحابية؛
- 2- **البيانات:** من أولويات البنوك إدارة وتحليل البيانات لتوفر المعلومات وضرورة متابعتها باستمرار؛
- 3- **الموارد البشرية:** يجب توفير كوادر مؤهلة قادرة على استخدام المعلومات لاتخاذ القرارات بدديناميكية؛
- 4- **العمليات:** وهي مجموع الأنشطة المترابطة لتوفير ما يحتاجه العملاء مما يتطلب إرساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير العمليات مع الرقابة المستمرة.

ثالثاً- آثار التحويل الرقمي على الجهاز المصرفي<sup>2</sup>:

إن للتحويل الرقمي عدة آثار على الجهاز المصرفي نذكر أبرزها فيما يلي:

- ❖ **تغيير طريقة عمل البنوك:** إذ يؤدي التحويل الرقمي إلى حدوث تغيير جذري في طريقة عمل البنوك ونماذج أعمالها، حيث يساهم في إدخال نماذج أعمال جديدة تماماً لم تكن معروفة من قبل تعتمد على منصات التكنولوجيا الرقمية؛
- ❖ **زيادة الكفاءة:** أن البنوك التي تنجح في التحويل الرقمي بالكامل تحقق مستويات من الكفاءة أعلى بكثير من البنوك التي لم تحقق التحويل الرقمي، حيث يساهم التحويل الرقمي في توفير طرق جديدة لتطوير العمليات وتحسينها، مما يمكن البنوك من أن تصبح أكثر كفاءة واستدامة؛
- ❖ **تحسين بيئة العمل:** يساهم التحويل الرقمي في تعزيز السلامة المهنية في أماكن العمل، حيث يمكن إخطار العمل بالمخاطر المحتملة والممكنة مقدماً من خلال الاستفادة من أجهزة الاستشعار المركبة في جميع أماكن العمل؛
- ❖ **المرونة:** يمكن أن يساعد التحويل الرقمي البنوك على التكيف بسرعة مع التغيرات في الظروف البيئية المحيطة بها، من خلال تمكينها من تعديل العمليات والسياسات والخدمات بسرعة لتلبية الاحتياجات المتغيرة للعملاء وتخفيض وقت الوصول إليهم وتحسين الأداء التنافسي؛
- ❖ **دعم عمليات اتخاذ القرار:** تزيد عمليات التحويل الرقمي بشكل كبير من المعلومات المتاحة للإدارة، فهي تتيح الحصول على أنواع جديدة من المعلومات ومن مصادر مختلفة، ومن ثم زيادة جودة ومنفعة القرارات الإدارية.

<sup>1</sup> نبيلة قرزيز وآخرون، دور التحويل الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك العمومية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 2022، ص 05.

<sup>2</sup> عبد الناصر عبد اللطيف نصير، أثر التحويل الرقمي على عدم تماثل المعلومات "دليل من الشركات المدرجة في سوق الأوراق المالية السعودية"، مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية، المجلد 5، العدد 2، ماي 2021، ص 14.

## خلاصة الفصل الأول:

على ضوء ما تم عرضه في هذا الفصل توصلنا إلى أن التحويل الرقمي أصبح ضرورة من ضروريات ممارسة النشاطات المؤسساتية، لما له من فائدة تعود على تنمية الأعمال وتسهيلها من منطلق أنه وسيلة تسهل حفظ مصادر المعلومات الأصلية من التلف وتقلل تكلفة التواصل مع الجمهور الخارجي، والاتصال بين الجمهور الداخلي للمؤسسة، ذلك أن كل الوسائل التي يتطلبها التحويل الرقمي منتشرة عبر العالم وتوفرها سهل سواء للأفراد أو المؤسسات بما يسمح بخلق جسور تواصل تتميز بالثقة والمرونة لتربط بين أطراف العملية الاتصالية والقائم بالعلاقات العامة والمستفيد من وظائف العلاقات العامة على حد سواء.

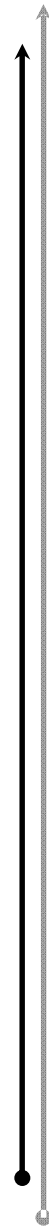
ومن هذا المنطلق سنحاول معرفة واقع التحويل الرقمي في الجهاز المصرفي الجزائري وذلك باتخاذ عينة من فروع البنوك الجزائرية في ولاية الوادي في الفصل الموالي.

## الفصل الثاني:

التحول الرقمي للبنوك دراسة

ميدانية لعينة من فروع البنوك

الجزائرية بولاية الوادي



## تمهيد:

يعد الجهاز المصرفي البوابة الرئيسية التي تبين لنا مدى تطور اقتصاد دولة ما، فكلما كان الجهاز المصرفي يتطور كان الاقتصاد أكثر تطوراً، وكلما ازدهرت المجتمعات زاد اعتمادها على البنوك سواء كان ذلك من أجل القيام بعمليات الاستثمار أو الادخار.

لذلك أولت السلطات العمومية الجزائرية اهتماماً كبيراً بتطوير وإصلاح قطاعها المصرفي، وهذا انطلاقاً من الدور الذي يلعبه القطاع المصرفي في تعزيز النمو الاقتصادي المتوازن والمستدام فقد أثبتت التجارب العلمية أن نجاح الإصلاحات الكلية والهيكلية، وقدرة الاقتصاد على التصدي للصدمات الخارجية غير المتوقعة مرتبطة بدرجة كبيرة بالإصلاحات المالية والمصرفية، نظراً لمساهمته الكبيرة في رفع كفاءة الاقتصاد وتحقيق الاستقرار.

## المبحث الأول:

## الإطار العام للجهاز المصرفي الجزائري

يعتبر الجهاز المصرفي القلب النابض لاقتصاد أي دولة، فهو ميزان التقدم الاقتصادي لها لما يتمتع به من موارد مالية كبيرة، وانتشار واسع لفروعه، فهو يمد النشاط الاقتصادي بالتمويل اللازم لتنشيطه وتطويره وهذا ما أدى بالسلطات العمومية إلى التفكير في إدخال إصلاحات عميقة على الجهاز المصرفي. لقد تجلّى الإصلاح المصرفي في الجزائر بوضوح خاصة بعد صدور قانون النقد والقرض بموجب القانون رقم: 90 - 10 المؤرخ في: 14 أبريل 1990 والذي اندرج ضمن مسار الإصلاحات الاقتصادية و المصرفية قصد تعزيز مسار التحول الاقتصادي الذي بدأته الجزائر منذ مطلع التسعينات، ويمثل الإصلاح المصرفي الحلقة الرئيسية ضمن سلسلة الإصلاحات التي انتهجتها السلطات العامة في الجزائر.

## المطلب الأول- الجهاز المصرفي الجزائري قبل الإصلاحات المصرفية لسنة 1990:

ورثت الجزائر بعد استقلالها نظاما مصرفيا هشاً بسبب هجرة الإطارات والكفاءات التي كانت تسيّر النشاط الاقتصادي والمصرفي إبان فترة الاستعمار، مما استدعى ضرورة بناء نظام مصرفي جزائري يتمتع بالاستقلالية، فباشرت بإنشاء نظام بنكي جزائري سواء عن طريق تأميم الفروع البنكية الأجنبية أو عن طريق تأسيس بنوك جديدة. بعد الاستقلال عملت الجزائر على تشكيل النظام المصرفي وذلك من خلال إضفاء السيادة على المؤسسات المالية الكبرى، ومن بين هذه الإجراءات إنشاء الهياكل الضرورية لذلك.

**أولاً- مرحلة إقامة جهاز مصرفي وطني:** مر إنشاء جهاز مصرفي جزائري بعد الاستقلال بعدة مراحل تتمثل في:

- 1- **الخزينة العمومية:** تأسست الخزينة في 08 أوت 1962 وأسندت لها المهام التقليدية مع منحها امتيازات هامة تتمثل في منح قروض للاستثمارات للقطاع الاقتصادي، وكذلك قروض التجهيز للقطاع الفلاحي المسير ذاتياً؛
- 2- **البنك المركزي:** تقرر إنشاء مؤسسة إصدار جزائرية لتحل محل بنك الجزائر في 01 جانفي 1963 وفقاً للقانون رقم 62-144 المصادق عليه من قبل المجلس التأسيسي في 13 ديسمبر 1962 والمتعلق بإنشاء البنك المركزي الجزائري وتحديد قانونه الأساسي؛<sup>1</sup>
- 3- **الصندوق الجزائري للتنمية:** تأسس هذا الصندوق بموجب القانون رقم 63-165 في 07 ماي 1963، ومنح صلاحيات واسعة منها تعبئة المدخرات المتوسطة والطويلة الأجل؛<sup>2</sup>
- 4- **الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط:** تم تأسيسه في 10 أوت 1964 بموجب القانون رقم 64-227 وتتمثل مهنته في جمع مدخرات الأفراد والعائلات، أما في مجال منح القروض فقد أسندت له مهمة تمويل ثلاث عمليات وهي: تمويل البناء، الجماعات المحلية، العمليات الخاصة ذات المنفعة الوطنية؛

<sup>1</sup> شاعر القرويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص: 49.

<sup>2</sup> محمود حبيبات، مدخل إلى التحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996، ص: 141.

5- البنك الوطني الجزائري: **BNA**: تأسس هذا البنك بموجب المرسوم رقم 178-66 المؤرخ في 13 جوان 1966 لتمويل المشاريع الاقتصادية إضافة إلى مهام أخرى منها تنفيذ خطة الدولة في مجال الائتمان القصير والمتوسط، إقراض المؤسسات والمنشآت الصناعية العامة؛

6- القرض الشعبي الجزائري: **CPA**: تأسس بموجب المرسوم المؤرخ في 11 ماي 1967 وهو بنك ودائع، عمل على إعادة الأنشطة التي كانت تقوم بتمويلها بعض فروع البنوك الأجنبية كالصناعات التقليدية الحرفية؛

7- البنك الجزائري الخارجي: **BEA**: تأسس هذا البنك بموجب الأمر رقم 204-67 المؤرخ بتاريخ 01 أكتوبر 1967 وأسندت له جملة من المهام، كمنح الضمانات للمستوردين والمصدرين كما أن الشركات الكبرى تركز عملياتها المالية على مستوى هذا البنك.<sup>1</sup>

ثانيا: الإصلاح المالي والمصرفي لعام 1971.

لقد حمل الإصلاح المالي لعام 1971 رؤية جديدة من خلالها تم إسناد مهمة تسيير ومراقبة العمليات للمؤسسات العمومية للبنوك، وفرض مراقبة صارمة على التدفقات النقدية، ونذكر إيجازا في إطار هذا الإصلاح أهم الإجراءات المتخذة:<sup>2</sup>

- ❖ إمكانية السحب على المكشوف من طرف المؤسسات العمومية لتمويل عمليات الاستغلال وذلك من خلال المادة 30 من قانون المالية لسنة 1971؛
  - ❖ تقوية دور المؤسسات المالية في تعبئة الادخار الوطني عن طريق المساهمة الإلزامية للمؤسسات العمومية في ميزانية الدولة وذلك بمقتضى المادة 26 من التعليمات 93-71. ل. 31/12/1971؛
  - ❖ يتم التمويل البنكي للمؤسسات العمومية بقيام هذه الأخيرة بتوطين كل عملياتها المالية في بنك واحد وكذلك إلزامها بفتح حسابين (الاستغلال والاستثمار)؛
  - ❖ دعم المؤسسات العمومية التي تواجه عجزا في التسيير؛
  - ❖ تحديد معدلات الفائدة بطريقة مركزية وإدارية؛
  - ❖ إقرار التوطين الإلزامي بحيث لا يحق للمؤسسات التعامل مع أكثر من بنك واحد؛
- رغم ما أتى به الإصلاح المالي لسنة 1971 في محاولة إعادة هيكلة القطاع البنكي المنشأ حديثا قصد التحكم الجديد في التدفقات النقدية المتداولة داخل القطاع، إلا أنه لم يخلو من بعض الموقفات والتناقضات نتج عنها العديد من المشاكل من بينها نذكر مايلي:
- ✓ عدم توافق دور القطاع البنكي مع المحيط الاقتصادي والاجتماعي، فالوثائق المعدة من طرف المؤسسات الوطنية والبنوك في إطار ملفات منح الائتمان غير كافية للحكم على الأداء الاقتصادي لقروض الاستغلال، كما أن الدراسات المقدمة من طرف المؤسسات ناقصة؛

<sup>1</sup> مفيد عبد اللاوي، محاضرات في الاقتصاد النقدي والسياسات النقدية، دار مزاور، الجزائر، 2007، ص: 120.

<sup>2</sup> باكور حنان، الجهاز المصرفي ومتطلبات العولمة المالية، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة البويرة، 2014، ص: 07. 08.

✓ العودة إلى الاعتماد على الخزينة العمومية في تمويل استثمارات المؤسسات وهذا ما أقرته المادة 07 من قانون المالية لسنة 1978" الاستثمارات المخططة للمؤسسات العمومية تكون مضمونة بتمويل من خزينة الدولة وكذلك عن طريق رؤوس الأموال الذاتية للمؤسسات؛

للإشارة فإنه من بداية 1978، تم التراجع عن الإصلاحات التي عرفها الإصلاح المالي لسنة 1971 وتمشيا مع سياسة إعادة الهيكلة التي باشرتها الدولة، فقد تم على إثرها إعادة هيكلة البنوك وإضفاء المزيد من التخصص في مجال نشاطها، فتم إعادة هيكلة كل من البنك الوطني الجزائري والقرض الشعبي الجزائري باعتبارهما أكبر بنكين في تلك الفترة حيث انبثق عنهما بنكان هما:

- 1- **بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR**: تأسس بنك الفلاحة والتنمية الريفية في 13 مارس 1982، في إطار إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري الذي أظهر عجزا ونقصا كبيرين في مجال تمويل القطاع الفلاحي.<sup>1</sup>
- 2- **بنك التنمية المحلية BDL**: أنشئ هذا البنك بموجب القانون رقم 85-85 المؤرخ في 30 أبريل 1985. <sup>2</sup> وذلك تبعا لإعادة هيكلة القرض الشعبي الجزائري، حدد قانونه الأساسي امتيازاته الخاصة وهو آخر بنك تجاري يتم تأسيسه في الجزائر قبل الدخول في مرحلة الإصلاحات.<sup>3</sup>

### ثالثا- الإصلاح المصرفي لسنتي 1986 و 1988:

**الإصلاح المصرفي لسنة 1986**: إن الإفرازات السلبية التي عرفها النظام البنكي الجزائري خلال السبعينات رغم الإصلاح المالي وإعادة هيكلة البنوك كان سببها تحديد سعر الفائدة ومختلفة العمولات المتعلقة بالقروض من طرف وزارة المالية عدم استطاعة البنوك من جلب المدخرات لانخفاض معدلات إعادة الخصم وعدم تولى البنك المركزي سلطة المراقبة.

إضافة إلى عدم نجاعة هذه الإصلاحات ظهرت أزمة 1986 الاقتصادية والمالية كلها ظروف دفعت بالسلطات النقدية إلى إعادة النظر في السياسة النقدية والمالية وذلك بالمصادقة على نظام البنك والقرض 86/12 الذي يعتبر أول قانون صادر عن الهيئة التشريعية والمتعلق بالتنظيم المالي والبنكي وعليه تم إعداد المخطط الوطني للقرض من أجل القيام بالإصلاحات المالية وفق المراحل التالية:

- ❖ جمع المعلومات على مستوى المؤسسات الاقتصادية؛
- ❖ تقوم مؤسسات القرض بتقدير الموارد والنفقات التي تقدم إلى البنك المركزي لدراستها ومن ثم تقدم إلى الوزارة المعنية؛

<sup>1</sup> المرسوم 82/106 المؤرخ في: 13/03/1982، المتضمن إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد رقم 11، ص: 553. بتاريخ: 16/03/1982.

<sup>2</sup> القانون رقم 85-85 المؤرخ في 30 أبريل 1985، المتضمن إنشاء بنك التنمية المحلية وتحديد قانونه الأساسي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد رقم: 79، ص: 596، بتاريخ: 01/05/1985.

<sup>3</sup> الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، الطبعة الرابعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004، ص: 191.

❖ إعداد المخطط الوطني للقرض من طرف المجلس الوطني للقرض اعتمادا على المعلومات السابقة، وأخيرا ينفذ البنك المركزي هذا المخطط وذلك بمراقبة المجلس الوطني للقرض؛

## 2- إصلاح سنة 1988 (قانون 06-88. 01-88):

كانت الصدمة النفطية في 1986 كافية لإبراز كل صفات الضعف في نظام التخطيط المركزي وكانت سنة 1988 بداية لإصلاح الاقتصاد الجزائري المتعثر، وكان مضمون هذا الإصلاح يتمحور أساسا حول تطوير المؤسسة وجعلها تعمل برشاده اقتصادية وهذا بتوفير مجموعة من القوانين وتحديث القوانين السارية حتى لا تتعارض مع توجهات الإصلاح الجديد المؤسسة والاقتصاد الوطني.

جاء القانون رقم 88/06 المؤرخ في 12 جانفي 1988 المعدل والمتمم للقانون 86/12 السابق الذكر والمتعلق بنظام البنوك والقرض، حيث أشار في المادة 2 منه إلى أن المؤسسة المالية هي أيضا مؤسسة عمومية اقتصادية تخضع للقانون المدني والقانون التجاري، وتخضع لمبدأ الاستقلالية المالية والتوازن المحاسبي، بمعنى أن البنك كمؤسسة مالية يجب عليه أن يتوخى الحذر أثناء نشاطه ويأخذ بمبدأ الربحية والمردودية التي تفرضها القواعد التقليدية لاقتصاد السوق، وفي ظل هذا القانون أصبح بإمكان البنوك والهيئات المالية اللجوء إلى الائتمان المتوسط الأجل في السوق الداخلية والخارجية كما كلف البنك المركزي بتطبيق أدوات السياسة النقدية بما فيها تحديد الشروط المصرفية وتحديد سقف الخصم.<sup>1</sup>

## المطلب الثاني- الجهاز المصرفي الجزائري بعد الإصلاحات المصرفية لسنة 1990:

### أولا- الجهاز المصرفي الجزائري في ظل قانون النقد والقرض 90-10:

نظرا للأحداث التي عرفتها نهاية فترة الثمانينات بدأ التمهيد لبناء اقتصاد يعتمد على آليات السوق فكان لابد من تطوير الجهاز المصرفي الجزائري تماشيا مع الإصلاحات الاقتصادية ككل لهذا جاء قانون النقد والقرض الذي أعاد التعريف كلية لهيكل الجهاز المصرفي الجزائري، وجعل القانون المصرفي الجزائري في سياق التشريع المصرفي الساري المفعول في البلدان الأخرى لاسيما البلدان المتطورة.

**1- مضمون الإصلاحات المصرفية في إطار القانون رقم 10-90:** على الرغم من التعديلات التي أدخلت على القانون المصرفي بعد عام 1986 و1988 اتضح أنها لا تتلاءم مع الوضعية الاقتصادية الجديدة، فجاء القانون المتعلق بالنقد والقرض 10-90 بأفكار جديدة تصب معظمها في إعطاء الجهاز المصرفي مكانته كمحرك أساسي للاقتصاد بصورة أكثر من كل القوانين التي وضعت من قبل، فعرف بالقانون الأساسي للبنك المركزي ونظم البنوك والقرض في آن واحد فهو يجعل هيكل النظام المصرفي أرضية لعصرنته، يعطي للبنك المركزي استقلاليته، يمكن للبنك المركزي من استعادة صلاحياته التقليدية الخاصة بالبنوك المركزية ويزيل كل العراقيل أمام الاستثمار الأجنبي.

إن قانون النقد والقرض يسعى إلى تحقيق الأهداف الأساسية التالية:

❖ إعادة صنع قواعد اقتصاد السوق وإعادة تأسيس ملاءة مؤسسات الدولة والبنوك؛

<sup>1</sup> صوفان العيد، دور الجهاز المصرفي في تدعيم وتنشيط برنامج الخصخصة، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة قسنطينة، 2010/2011، ص 8.4.

❖ محاربة التضخم ومختلف أشكال التسربات؛

❖ تعويض عوامل الإنتاج؛

❖ وضع نظام مصرفي عصري وفعال في تعبئة وتوجيه الموارد؛

❖ عدم التمييز بين الأعوان الاقتصادية في منح القروض.<sup>1</sup>

ومن أهم المحاور الأساسية لقانون النقد والقرض:

✓ النصوص المتعلقة ببنك الجزائر واستقلالته ومسئوليته، المواد: 4، 11، 13، 14، 15، 16، 58؛

✓ النصوص المنظمة للبنوك ودورها في الوساطة والتمويل، المواد: 15، 92، 110، 113، 118، 156؛

✓ المؤسسات المالية ودورها، المواد: 111، 115، 116، الفروع الأجنبية المواد: 127، 130؛

✓ هيئة إدارة ومراقبة بنك الجزائر، المادة: 19، مجلس النقد والقرض، المواد: 50-32 مركز المخاطر، المادة: 160؛

✓ لجنة الرقابة المصرفية، المواد: 144-157؛<sup>2</sup>

في إطار قانون النقد والقرض أصبح البنك المركزي يحمل اسم بنك الجزائر وهو مؤسسة وطنية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وحدد هذا القانون مهامه وصلاحياته وعلاقته مع البنوك والمؤسسات المالية.

أما فيما يخص الابتكارات فقد أدخل القانون مؤسسات، أدوات ميكانيزمات السوق غير المعروفة سابقا في الجزائر في مجال عرض وطلب رأس المال وأظهرت ترتيباته بروز أنشطة مع ذلك تقليدية في البنك، وسجلت في محوري التدخل الوساطة البنكية والأسواق المباشرة (نقدية، مالية، الصرف)، وقامت البنوك بفتح العديد من الأنشطة المالية الجديدة التي ستطور الوساطة إلى المالية الإجمالية والمرونة.<sup>3</sup>

**2- مبادئ قانون النقد والقرض:** تبنى قانون النقد والقرض المبادئ الآتية:<sup>4</sup>

❖ الفصل بين الدائرة النقدية والدائرة الحقيقية؛

❖ الفصل بين الدائرة النقدية والدائرة المالية؛

❖ الفصل بين الدائرة النقدية ودائرة القرض؛

❖ إنشاء سلطة نقدية وحيدة ومستقلة؛

❖ وضع نظام مصرفي على مستويين؛

**ثانيا- الهياكل الجديدة التي جاء بها قانون النقد والقرض:** وهي تلك الهياكل التي أحدثها قانون النقد والقرض

10-90 للرقابة على الجهاز المصرفي والتتبع على مستوى بنك الجزائر والمتمثلة فيما يلي:

✚ مجلس النقد والقرض (M.C.C)؛

✚ اللجنة المصرفية؛

<sup>1</sup> مصطفى عبد اللطيف، دور البنوك وفعاليتها في تمويل النشاط الاقتصادي-حالة الجزائر-، مجلة الباحث، عدد 04، الجزائر، 2006، ص: 75

<sup>2</sup> القانون 10-90 للمؤرخ في: 14/04/1990 المتضمن قانون النقد والقرض الجديدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 16، بتاريخ: 18/04/1990، ص: 520.

<sup>3</sup> عبيدي الشافعي، قانون القرض والنقد-الموسوعة الجنائية-، دار الهدى، الجزائر، 2009، ص: 11

<sup>4</sup> الدكتور قدوري طارق، محاضرات في مقياس قانون النقد والقرض موجّهة لسنة ثالثة اقتصاد بنكي، المحاضرة رقم 3، جامعة الوادي، 2022، ص: 3.

مركزية المخاطر؛

مركزية عوارض الدفع؛

جهاز مكافحة إصدار شيكات دون مؤونة؛<sup>1</sup>

### المطلب الثالث- تطورات الجهاز المصرفي الجزائري بعد قانون النقد والقرض 90-10:

يعد قانون النقد والقرض من بين أهم الإصلاحات الأساسية في النظام المصرفي الجزائري إلا أنه في مرحلة تطبيقه تجلت مجموعة من الثغرات القانونية وللغرض على هذه الأخيرة قامت السلطات الجزائرية بتعديله ليتماشى ومختلف المتغيرات الاقتصادية السائدة.

### أولاً- أهم التعديلات التي أدخلت على قانون النقد والقرض 90-10:

#### 1- الأمر 03-11 الذي يلغي قانون 90-10:<sup>2</sup>

أصدرت السلطات الأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض في 26 أوت 2003 حين لاحظنا الضعف الذي لازال يميز أداء الجهاز المصرفي الوطني خاصة بعد فضائح البنوك الخاصة (بنك الخليفة والبنك التجاري والصناعي)، فتم من خلال هذا الأمر إضافة عضوان في مجلس النقد والقرض من أجل تدعيم الرقابة، معينان من طرف رئاسة الجمهورية وتابعتين لوزارة المالية.

#### 2- تعديل قانون النقد والقرض لسنة 2010:

❖ جاء الإصلاح المصرفي لسنة 2010 عن طريق الأمر رقم 04-10 المؤرخ في 26 أوت 2010 حيث جاء هذا الإصلاح بأهم النقاط التالية:<sup>3</sup>

- أتي الإصلاح بتعريف لبنك الجزائر وتحديد صلاحياته ومهامه، وحرصا على استقراره باعتباره هدفا من أهداف السياسة النقدية، وفي توفير أفضل الشروط في ميادين النقد والقرض والصرف والحفاظ عليها لنمو سريع للاقتصاد مع السهر على الاستقرار النقدي المالي، ولهذا الغرض يكلف بتنظيم الحركة النقدية ويوجه ويراقب بكل الوسائل الملائمة توزيع القرض وتنظيم السيولة ويسهر على حسن سير التعهدات المالية اتجاه الخارج وضبط سوق الصرف؛
- في إطار سلامة النظام المصرفي وصلابته، فرض بنك الجزائر على المصارف العاملة في الجزائر أن يكون لها حساب جاري دائن معه لتلبية حاجات عمليات التسديد بعنوان نظم الدفع، لكي يحرص على السير الحسن لهذه النظم وفعاليتها وسلامتها، كما أن القواعد المطبقة عليها عن طريق نظام يصدره مجلس النقد والقرض، كما حرص هذا الأخير على أنه لا يمكن الترخيص بالمساهمات الخارجية في البنوك والمؤسسات المالية التي يحكمها القانون الجزائري، إلا في إطار شراكة تمثل المساهمة الوطنية المقيمة بـ 51% على الأقل

<sup>1</sup> علي بالطاهر، إصلاحات النظام المصرفي الجزائري وأثارها على تعبئة المدخرات وتمويل التنمية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر 3، 2006، ص 45.

<sup>2</sup> الدكتور قدوري طارق، مرجع سابق، ص 7.

<sup>3</sup> الأمر رقم 04-10 المتعلق بالنقد والقرض، المؤرخ في: 26 أوت 2010 المادتين رقم: 06، 02، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 50 بتاريخ: 01/09/2010، ص: 11.

من رأس المال، وزيادة على ذلك تملك الدولة سهما نوعيا في رأسمال البنوك والمؤسسات المالية ذات رؤوس الأموال الخاصة التي يخول لها واجبها الحق في أن تمثل في أجهزة الشركة دون الحق في التصويت.<sup>1</sup>

#### 7- تعديل قانون النقد والقرض لسنة 2017:

جاء هذا التعديل في نص المادة الأولى من القانون الصادر في 12 أكتوبر 2017، والذي ينص على تعديل المادة 45 من قانون النقد والقرض كما يلي: المادة 45 مكرر: بغض النظر عن كل الأحكام المخالفة يقوم بنك الجزائر ابتداء من دخول الحكم حيز التنفيذ بشكل استثنائي ولمدة 5 سنوات، بشراء مباشرة عن الخزينة السندات المالية التي تصدرها هذه الأخيرة من أجل المساهمة على وجه الخصوص في:<sup>2</sup>

- تغطية احتياجات تمويل الخزينة؛
- تمويل الدين العمومي الداخلي؛
- تمويل الصندوق الوطني للاستثمار؛<sup>3</sup>

#### ثانيا- الهيكل الحالي للجهاز المصرفي الجزائري:

شهدت المنظومة المصرفية توسعا واضحا في الفترة الأخيرة، فإلى جانب البنوك العمومية الستة، وصل عدد البنوك المعتمدة إلى 26 بنكا ومؤسسة مالية.

يتكون الجهاز المصرفي من ثلاث قطاعات أساسية وهي البنوك والمؤسسات المالية ومكاتب التمثيل كما يلي:

✓ بنك الجزائر: وهو يمثل قمة الهيكل المصرفي الجزائري.

✓ البنوك التجارية: وتشكل من: البنوك التجارية العامة المتمثلة في:

- البنك الوطني الجزائري BNA؛
- القرض الشعبي الجزائري CPA؛
- بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR؛
- بنك التنمية المحلية BDL؛
- البنك الخارجي الجزائري BEA؛
- الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP BANQUE؛

أما البنوك التجارية الخاصة فتتمثل في:

- البركة بنك؛
- المؤسسة المصرفية العربية الجزائر؛
- نيتكسيس الجزائر؛
- الشركة العامة الجزائر؛

<sup>1</sup> باكور حنان، مرجع سبق ذكره، ص: 25.

<sup>2</sup> الأمر 17/01 الصادر في 26/08/2017 والمتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 57. ص: 4.

<sup>3</sup> باكور حنان، مرجع سبق ذكره، ص: 25.

- سيتبانك الجزائر؛
- البنك العربي ببلجيكا الجزائر؛
- BNP PARIBAS EL DJAZAIR؛
- ترست بنك الجزائر TBA؛
- بنك الخليج الجزائر؛
- بنك الإسكان للتجارة والتمويل الجزائر؛
- فرنس بنك الجزائر؛
- مجموعة القرض الفلاحي والاستثمار بنك الجزائر (CA-CIB ALGERIE)؛
- بنك السلام الجزائر؛
- H.S.B.C الجزائر؛
- المؤسسات المالية: وتتمثل في كل من:
- صندوق التعاون الفلاحي؛
- شركة الاستثمار المالي والمشاركة SOFINANCE؛
- شركة إعادة التمويل الرهن العقاري؛
- شركة العرب للتأجير ALC؛
- سيتليم الجزائر؛
- المغرب للتأجير الجزائر MLA؛
- الشركة الوطنية للتأجير SNL؛
- إيجار الجزائر ILA؛
- الجزائر إيجار EDI؛
- ✓ مكاتب التمثيل: وتتمثل في:
- البنك العربي البريطاني التجاري؛ اتحاد البنوك العربية والفرنسية؛
- القرض الصناعي والتجاري؛ MONTE DEI PASCHI DI SIENA؛
- BANCO SABADELL<sup>1</sup>؛

<sup>1</sup> باكور حنان، مرجع سبق ذكره، ص: 28

المبحث الثاني:

الدراسة التطبيقية للتحويل الرقمي في الجهاز المصرفي الجزائري

- دراسة حالة فروع البنوك بولاية الوادي-

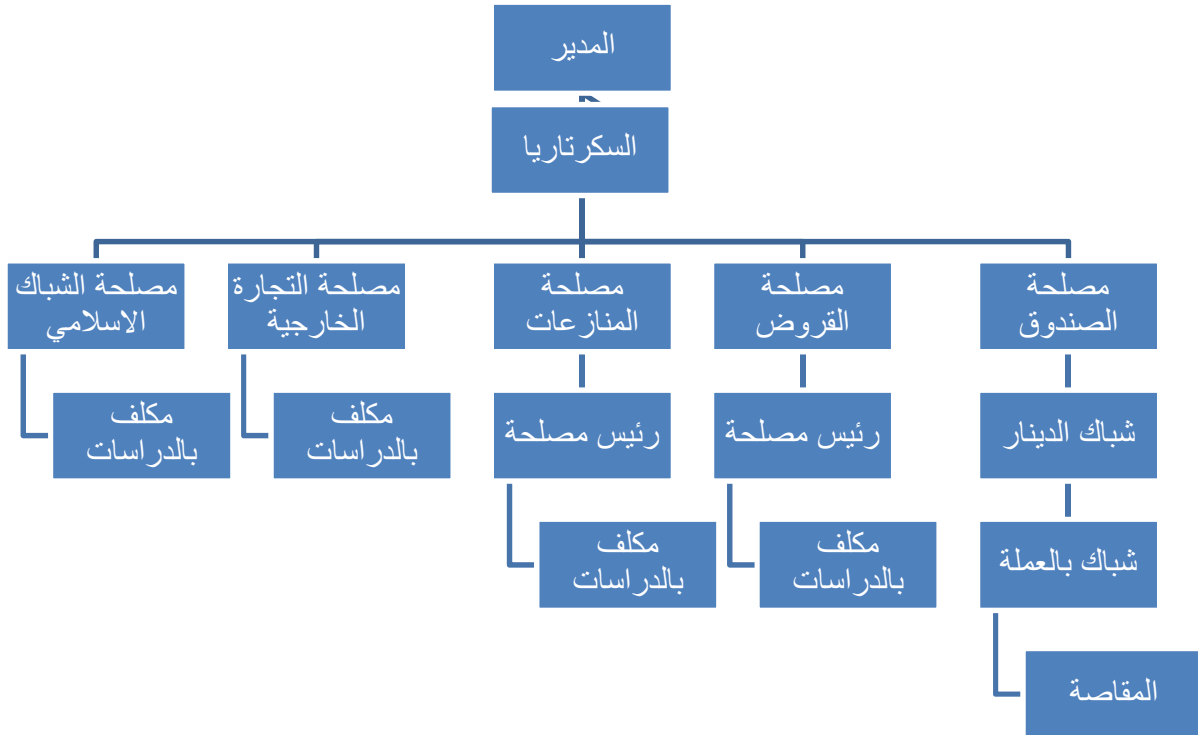
المطلب الأول تقديم البنوك محل الدراسة:

أولاً- البنك الوطني الجزائري BNA:

1- نشأت البنك الوطني الجزائري وكالة الوادي: نشأ البنك الوطني الجزائري وكالة الوادي في 1988/02/01 ويضم حالياً 12عاملاً ورقمها في التقسيم البنكي هو 710 وهي تابعة للمديرية الجهوية سطيف 197، وتسعى هذه الوكالة كغيرها من باقي الوكالات إلى تحقيق وتوسيع خدمات البنك الوطني الجزائري باعتبارها جزءاً منه والعمل على تنفيذ سياسة التوقع التي يسعى البنك إلى تحقيقها.

2- الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة الوادي:<sup>1</sup>

الشكل(02- 01): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة الوادي



من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق مقدمة من البنك.

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من البنك الوطني الجزائري وكالة الوادي.

ثانيا- القرض الشعبي الجزائري CPA:

1- القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة الوادي:

1.1- التعريف بالوكالة: القرض الشعبي الجزائري وكالة الوادي هو عبارة عن مؤسسة اقتصادية تجارية، تابعة لمديرية استغلال مجموعة باتنة، أنشأت الوكالة في سنة 1988 تحت الرقم الاستدلالي 322 ومقرها شارع لعامرة بشير بوسط المدينة.

يبلغ عدد موظفيها 17 موظف حاليا مع إمكانية ارتفاعه إلى 24 موظف بعد تعويض المحالين على التقاعد بما فيهم الإطارات موزعين على مختلف مصالح الوكالة، وتصنف وكالة الوادي في الدرجة الأولى لتواجدها في عاصمة الولاية وكذا لحجم محفظتها (عدد الزبائن، مواردها وحجم القروض الممنوحة).

2.1. مهام الوكالة: تعد الوكالة من أهم مراكز الإنتاج لهذا البنك ولقد وجهت للقيام بمهام أساسية جاءت بالتوازي مع القوانين التي تسيير العمل البنكي وتمثل هذه المهام في:

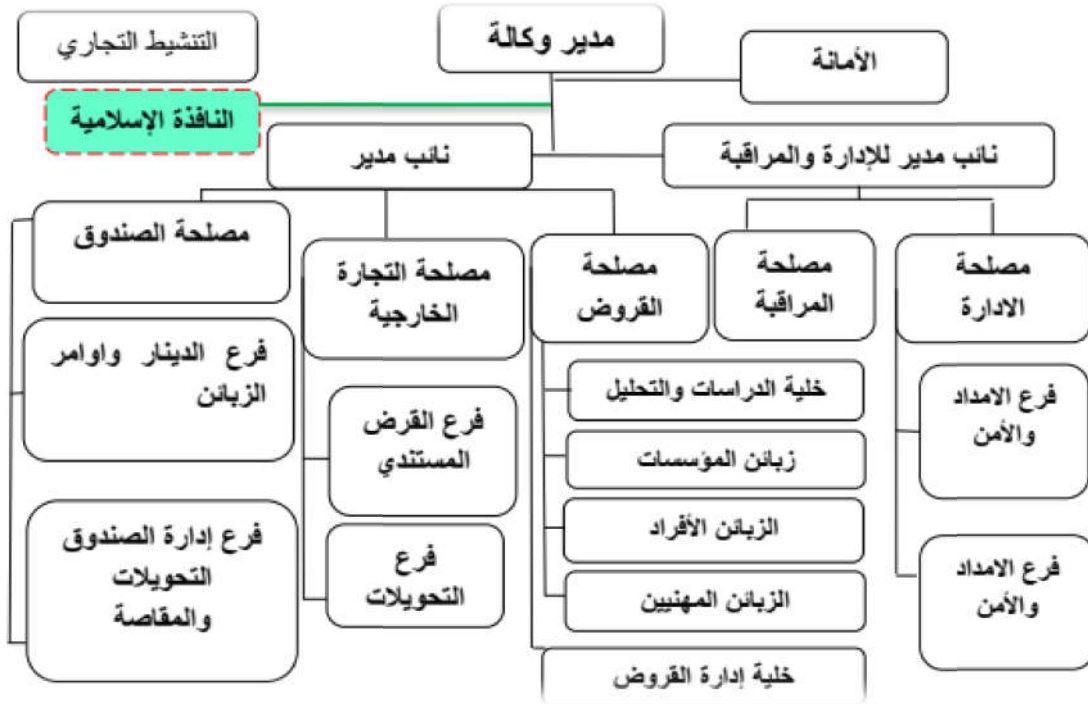
- دراسة العمليات البنكية المقدمة من طرف الزبون بدراسة العلاقات الاقتصادية المتبعة مع هذا الأخير؛
- تحقيق مخطط للإسهام الاقتصادي؛
- دراسة وتقرير ووضع الديون في مكانها في حدود المسؤولية المعطاة لها بطريقة قانونية مطابقة للقانون؛
- تأمين التسيير والمتابعة للديون المقررة والضمانات المشروطة؛
- دراسة عمليات الاقتصاد الخارجي في جدول المسؤوليات المقدمة؛
- التسيير العقلاني والرشيد للسيولة؛
- ضمان تسيير الحقوق غير المدفوعة ومتابعة تغطيتها؛

كل هذه المهام تدور حول الآليات المعروفة التي يجب على الوكالة تأديتها في إطار عملها وذلك من أجل تطوير رأس مالها بتحسين حصة البنك من العمليات المقيمة في محيط الوكالة، وكذلك المساهمة في تحسين المردود الاقتصادي للبنك.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مصلحة المراقبة والشؤون الإدارية القرض الشعبي الجزائري.

2- الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري وكالة الوادي 322:

الشكل (02-02): الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري وكالة الوادي.



من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق مقدمة من البنك.

ثالثا- ترست بنك الجزائر:

1- نشأته وتعريفه:

هو عضو في LTD GROUP NEST INVESTMENTS HOLDING التي تتخذ من قبرص مقراً لها حيث أغلبيتها ملك لأفراد الأسرة "أبو نحل" حيث تستثمر في مجموعة متنوعة من الصناعات، بما في ذلك الخدمات المصرفية أو المالية والتأمين وإعادة التأمين والتطوير العقاري والصناعة والسياحة. المجموعة موجودة من خلال شركاتها الفرعية في 22 دولة بما في ذلك: الجزائر، الولايات المتحدة الأمريكية، إسبانيا، إنجلترا، قطر، قبرص، البحرين، الأردن، لبنان، فلسطين، المملكة العربية السعودية... الخ.

بالإضافة إلى TRUST BANK ALGERIA تعزز LTD GROUP NEST INVESTMENTS HOLDING وجودها في الجزائر من خلال 5 شركات أخرى، وهي:

- ترسة الجزائر للاستثمار. - ترسة الجزائر للتأمين وإعادة التأمين. - الصناعات الائتمانية. - ترست العقارية. - مركز التجارة العالمي الجزائري.<sup>1</sup>

أما بالنسبة لترست بنك الجزائر TBA هو بنك برأسمال خاص يخضع للقانون الجزائري. بدأ النشاط في أبريل 2003 برأسمال أولي قدره 751 مليون دج تم زيادته من السنة التاسعة للتشغيل، أي في عام 2012، إلى 13 مليار دج.

<sup>1</sup> ترست بنك الجزائر <https://www.trustbank.dz/index.php/2015-04-11-19-56-06/presentation> 19.38.09.03.2023

وينقسم رأس مال بنك ترست بنك الجزائر:

✓ أكثر من 51٪ من رأسمال بنك ترست الجزائر تحتفظ بـ:

- شركة الثقة الجزائرية للاستثمار - شركة المغتربين الأردنيين القابضة. - اثنان من أغلبية المساهمين الثلاثة (الذين يمتلكون أكثر من 01٪ من رأس المال) هم شركات بموجب القانون الجزائري :

✓ شركة ترست الجزائر للاستثمار.

✓ ترست الجزائر للتأمين وإعادة التأمين.

عدد وكالات ترست بنك الجزائر حوالي 20 وكالة تشغيلية، تغطي شبكة المدن الرئيسية في البلاد في المناطق الوسطى والشرقية والغربية، يتم الاحتفاظ بمعدل افتتاح قدره خمس 5 وكالات سنويًا ليصل إلى 40 فرعًا في عام 2019.<sup>1</sup>

## 2- ترست بنك الجزائر وكالة ولاية الوادي:

أنشأت الوكالة في 23 مارس 2020 وبدأت نشاطها مباشرة وتقدم جميع خدمات البنك الرئيسية، تقع الوكالة في شارع بركين محمد بوسط ولاية الوادي وتضم حاليا 5 موظفين هم: مدير الوكالة، موظفين اثنين مكلفين بالزبائن، موظف الحافظة وأمين الصندوق.<sup>2</sup>

## رابعا- بنك الخليج الجزائر - AGB - :

1- نشأته : هو عضو في ابرز مجموعة أعمال في الشرق الأوسط وهي، KIPCO تأسس في 15 ديسمبر 2003 بموجب القانون الجزائري، مكان مقره بعنوان حوش طريق الشراقة ص، ب 26 دالي إبراهيم بالعاصمة، بدأ نشاطه في مارس 2004 برأس مال يقدر ب 10 مليار دينار جزائري، وتقرر توسيع فروعه عام 2008 ومهمته الرئيسية هي المساهمة في التنمية الاقتصادية والمالية للجزائر، من خلال تقديم منتجات متطورة وخدمات مصرفية حديثة وذلك لتلبية احتياجات العملاء، كما يقوم بتقديم منتجات مصرفية تتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية. ويقدم بنك الخليج الجزائر مجموعة كاملة من المنتجات والخدمات لتلبية احتياجاتك اليومية من أعمال تجارية ومهنية وشخصية، وقد وسع المصرف شبكته بحكمة في جميع أنحاء البلاد ففي عام 2011 تم افتتاح 3 وكالات جديدة اثنان منها في وسط البلاد (القبة، البرج البحري)، والأخرى تم افتتاحها في الغرب بوهران، ليصل عدد وكالات بنك الخليج الجزائر إلى 29 وكالة، وهم اليوم يخططون لتوسيعها أكثر لتصل إلى عتبة 60 فرعًا لعام 2016. لتكون أقرب لعملائها في جميع أنحاء البلاد، وتحقق النشاط الجغرافي الذي تصبو إليه، وقد فتح بنك الخليج الجزائر، وكالة مصرفية تقدم خدمات ذاتية متعددة في شارع ديدوش مراد بالجزائر العاصمة وتعد الوكالة الأولى من نوعها كونها ذات استقلالية تامة وتمكن زبائن المصرف من إيداع الأموال بشكل أوتوماتيكي دون الحاجة إلى موظفي المؤسسة المالية، وتعد الاستقلالية التامة للوكالة سابقة في القطاع المصرفي بالجزائر.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ترست بنك الجزائر، نفس المرجع السابق.

<sup>2</sup> معلومات مقدمة من وكالة بنك ترست الجزائر بالوادي.

<sup>3</sup> موقع بنك الخليج الجزائر <https://www.agb.dz> 20.07.2023-03-09.

## 2- بنك الخليج الجزائر وكالة الوادي:

أنشأت وكالة بنك الخليج الجزائر بالوادي في 14 أوت 2014 تقع في الطريق الوطني رقم 48 بالعنوان lot035. n 237. بدأت نشاطها ومهامها من تاريخ نشأتها إلى يومنا هذا، وتضم حاليا سبعة 7 موظفين هم: مدير الوكالة، مساعد المدير (المسؤول التجاري)، مستشار تجاري للزبائن، مستشار خاص للزبائن، مسؤول التحويلات غير النقدية، موظف مكلف بالعلاقات مع العملاء وأمين للصندوق.<sup>1</sup>

## المطلب الثاني: المقابلات البحثية:

## أسئلة المقابلة:

- 1- إلى أي مدى تعتقد أن البنوك يجب أن تتبنى التحول الرقمي حتى تظل قادرة على المنافسة؟
- 2- هل استخدام التكنولوجيا المالية ضرورة ملحة وحتمية للبنوك التقليدية؟
- 3- ما هي أهم الوسائل والتقنيات الالكترونية المستخدمة في البنك؟ ماهي ميزات كل وسيلة واختلافها عن غيرها؟
- 4- ما الذي قدمته هذه التقنيات للبنك والعمال؟
- 5- ما هي الخدمات الالكترونية المتاحة في البنك؟ كيف أثرت على البنك والعملاء؟
- 6- ما هي أهم طرق وآليات الدفع والسحب الإلكتروني المتوفرة في البنك؟
- 7- ما هي بطاقات الدفع المتوفرة في البنك (عددها، أنواعها، نسبة استعمالها من قبل العملاء)؟
- 8- هل لدى البنك آلات سحب الكروني ATM إذا كانت الإجابة نعم ماهو عددها؟ مواقعها؟
- 9- هل للبنك موقع الكتروني؟ وما هو عدد زوار الموقع الإلكتروني وما هي نسبة استخدامه؟
- 10- ما هي الخدمات المعروضة في الموقع؟ وهل يتعامل العملاء بكل الخدمات المعروضة في الموقع؟
- 11- هل للبنك تطبيق خاص به؟
- 12- هل للبنك صفحات على مواقع التواصل الاجتماعي؟
- 13- هل يتم استخدام آلية عمل المقاصة الإلكترونية وكيف يتم التواصل مع بقية البنوك المختلفة الكترونيا؟ أهم المميزات التي قدمتها المقاصة الإلكترونية للبنك وعماله؟
- 14- ما هي إحصائيات وبيانات التعامل الإلكتروني؟ (الشيك الإلكتروني، السفتحة الالكترونية والكمبيالة) إن وجدت.
- 15- ما مدى استخدام الاستبيان الكتروني لقياس رضاء الزبائن؟ وما مدى تفاعل البنك مع نتائج الاستبيان إن وجد؟
- 16- ما هي التحديات ومعوقات استخدام الخدمات التكنولوجية المعروضة وما خطط البنك لتفعيل الخدمات وحل المعوقات؟
- 17- هل يواجه البنك مشكل في أمن معلومات العملاء عند الرقمنة؟

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من وكالة بنك الخليج الجزائر ولاية الوادي.

- 18- ما هي برأيك المجالات الواعدة للابتكار في مجال التكنولوجيا المالية في المستقبل لبنككم؟(Blockchain والعملات المشفرة، الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، تحليلات البيانات الضخمة، أتمتة العمليات الروبوتية).
- 19- هل يقوم البنك بعمل دورات تدريبية في التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية للموظفين لديه؟
- 20- ما هو مدى مواكبة الموظفين في الوكالة للتكنولوجيا المالية الحديثة وإتقانهم في ممارستها؟
- 21- ما هي التحديات الأساسية التي تواجه البنوك في جهودها لرقمنة وتحديث عملياتها؟
- 22- ما مدى احتمالية التحول إلى بنك رقمي فقط (بدون فروع مادية) لتلبية الاحتياجات المالية للعملاء؟
- 23- ما مدى استعداد بنككم للتحول الرقمي في اعتقادكم؟ وما نسبة تقييمكم لتطور بنككم رقميا؟
- أولاً- البنك الوطني الجزائري BNA وكالة الوادي:

تم مقابلة السيد: **كلكامي مسعود مدير الوكالة** وقد أدلى بالإجابات التالية:

- 1- من المهم والأكيد أن تتبنى البنوك التحول الرقمي سريعا للبقاء في المنافسة وتحسين جودة الخدمات ومواكبة التطورات التكنولوجية؛
- 2- نعم: التكنولوجيا المالية ضرورية جدا ومهمة في نفس الوقت ولذلك يجب توفيرها واستعمالها وذلك في ظل نظام إعلام آلي خاص بالبنك (الوكالة) *systeme bancaire*؛
- 3- أهم الوسائل الإلكترونية الموجودة في الوكالة نجد:
- الحواسيب: ذات نظام معالجة قوي وسريع بحيث يمكن من خلالها معالجة المدخلات والمخرجات بسرعة ودقة عالية؛
  - أجهزة الصراف الآلي ATM: حيث تعمل بنظام آلي ذكي وكذلك نظام حماية وذاكرة تخزين؛
  - الفاكس FAX والطابعات؛
  - البطاقات الرقمية: تحتوي على شريحة إلكترونية تحمل رصيد الكتروني (بيانات مشفرة)؛ أما بالنسبة للأنظمة والتقنيات نجد:
  - نظام الحماية: تستخدم الحماية نظام أمني خاص عالي الحماية وصعب الاختراق؛
  - نظام المقاصة الإلكترونية: حيث يتم داخله عمليات المقاصة إلكترونيا؛
- 4- قدمت هذه التقنيات إضافات للوكالة والعمال حيث يمكن أن نحصرها في: ربح الوقت، سهولة الاستخدام وسرعة المعالجة؛
- 5- تحتوي الوكالة على عدة خدمات إلكترونية منها: أجهزة الصراف الآلي ATM \_ شبانك إلكترونية \_ وسائل الدفع (بطاقات إلكترونية \_ حسابات إلكترونية)؛
- 6- أهم طرق وآليات الدفع الإلكتروني المتوفرة في الوكالة: بطاقات إلكترونية \_ شيكات إلكترونية \_ شبانك إلكترونية؛
- 7- بطاقات الدفع المتوفرة في الوكالة: حوالي 7 بطاقات:

- بطاقات التوفير \_ بطاقات الاستثمار \_ بطاقات الحسابات الشخصية \_ بطاقات الحسابات الجارية \_ بطاقات إسلامية \_ بطاقة المقاولين ورجال الأعمال Gold card \_ بطاقة العملاء العاديين Server card؛
- تختلف أنواع البطاقات باختلاف أنواع الحسابات؛
- نسبة استعمالها في الوكالة (البطاقات النشيطة تتجاوز 80%)؛
- 8- تمتلك الوكالة آتين 2 للسحب الآلي ATM:
- في موقع الوكالة تابع لها بالتحديد في حي 400 مسكن \_ الوادي؛
- في المطار الدولي بدائرة قمار \_ الوادي؛
- 9- موقع الوكالة الإلكتروني [www.bna.dz](http://www.bna.dz) تابع لموقع البنك نفسه أما بالنسبة للوكالات والفروع فهناك نوافذ في الموقع يمكن للمستخدم الولوج إلى وكالة من خلالها؛ نسبة استخدام العملاء لموقع البنك تتراوح ما بين 50\_60%؛
- 10- الخدمات المعروضة في الموقع (فتح الحسابات، السحب، الإيداع، التمويل والائتمان.... الخ)؛ نعم: تتعامل الوكالة بكل الخدمات المعروضة في الموقع؛
- 11- لا يمتلك البنك تطبيق خاص به؛
- 12- يمتلك البنك صفحات على مواقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك/تويتر)؛
- 13- يستخدم البنك آلية عمل المقاصة الإلكترونية وذلك في نظام رقمي خاص ومحمي حيث تتم عمليات التسوية بين البنوك بصفة رقمية وبرقابة البنك المركزي؛ قدمت المقاصة الإلكترونية عدة مميزات أهمها: سهولة الاستعمال \_ توفير الوقت والجهد سرعة الإرسال والاستقبال؛
- 14- يقوم البنك (الوكالة) بالعمليات الإلكترونية لكنه لا يقوم بإحصائها وذلك عبر الموقع الرقمي للبنك؛
- 15- الوكالة لا تقوم باستخدام تقنية الاستبيان الإلكتروني؛
- 16- ثقافة المتعاملين فهم معتادون على الخدمات التقليدية وبذلك دائما ما تقوم الوكالة بوضع خطط فنية لاستقطابهم نحو الخدمات الإلكترونية؛
- 17- لا لأن البنك يستخدم نظام حماية عالي الدقة ومتابعة مباشرة من قبل مختصين؛
- 18- العملات المشفرة وذلك بسبب توجه الدولة ويمكن كذلك الذكاء الاصطناعي في المستقبل؛
- 19- نعم يقوم البنك بعمل دورات تكوينية شاملة لموظفيه وذلك لتأهيلهم في جميع المجالات؛
- 20- يواكب جل الموظفين جميع التطورات التكنولوجية الحديثة ويحاولون تحسين مهاراتهم؛
- 21- أكبر التحديات هي القانون المصرفي لأن البنك وجميع عملياته وتحديثاتها تخضع له؛
- 22- على المدى القريب يمكن القول أن التحول إلى بنك رقمي فقط غير مطروح لعدة معوقات واعتبارات؛
- 23- البنك الوطني الجزائري في سعي حثيث للتحول الرقمي؛ نسبة مقبولة نوعا ما قياسا على ما كانت عليه في السنوات الماضية لكن يمكن القول بأنه بالإمكان زيادتها وتحسينها.

## ثانيا- القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة الوادي:

تم مقابلة السيد: حميداتو يحيى رئيس مصلحة الزبائن المكلف بالدراسات وقد أدلى بالإجابات التالية:

- 1- لم يتم الإجابة؛
- 2- نعم وبالتأكيد؛
- 3- الوسائل المستخدمة في البنك الحواسيب والطابعات والهواتف بالإضافة للفاكس أما بخصوص التقنيات فهي نظام إلكتروني تقني خاص بالبنك والنظام التابع للبنك المركزي؛
- 4- قدمت هذه التقنيات والوسائل عدة مزايا فهي ساعدت على زيادة عملاء البنك وزبائنه، كما أنها سهلت عمل الموظفين؛
- 5- خدمات الدفع الإلكتروني وأيضا خدمات التواصل إلكترونيا والتي كان لها تأثير إيجابي على البنك وعملائه بتحسين الخدمات وتسريعها؛
- 6- بطاقات الدفع؛
- 7- يقدم القرض الشعبي الجزائري، من خلال خبرته الفائقة في هذا المجال، مجموعة غنية ومتنوعة من البطاقات البنكية وهي نوعين:
  - البطاقات المحلية: - بطاقة الدفع ما بين البنوك الكلاسيكية- بطاقة الدفع ما بين البنوك الذهبية- بطاقة المؤسسات كوربوراي- بطاقة المؤسسات- كوربوراي؛
  - البطاقات الدولية: - بطاقة فيزا الكلاسيكية- بطاقة فيزا الذهبية-
- عدد البطاقات من ضمن سرقات البنك التي لا يمكن البوح بها لأنها تخص العملاء والمتعاملين؛
- 8- نعم لدى البنك آلة سحب إلكتروني ATM متوفرة بموقع الوكالة؛
- 9- نعم للبنك موقع إلكتروني يمكن الولوج له من خلال الرابط [www.cpa-bank.dz/index.php/ar](http://www.cpa-bank.dz/index.php/ar)، ونسبة استخدامه تعتبر مقبولة من أغلب الزبائن؛
- 10- على الموقع تتوفر العديد من خدماتنا ويمكن لجميع الزبائن الاستفادة منها كطلب بطاقات الدفع مثلا؛
- 11- نعم للبنك تطبيق خاص به هو MOBILE CPA؛
- 12- يوجد لدى البنك صفحات على موقع التواصل الاجتماعي فيسبوكوتويتز؛
- 13- نعم يستخدم البنك حتميا آلية المقاصة الإلكترونية وقد سهلت على البنك تسوية معاملاته وأكسبته الكثير من الوقت؛
- 14- لا توجد لدى الوكالة هاته الإحصائيات.
- 15- نعم ويحاول البنك دراسة نتائج الاستبيان وتحليلها لمعالجة طلبات العملاء قدر الإمكان؛
- 16- تعقيد بعض الخدمات التكنولوجية وتفكير العملاء الذين يفضلون تسوية خدماتهم حضوريا، يحاول البنك التطور في المجال التكنولوجي حيث تم افتتاح أول فضاء رقمي خاص بالبنك في يوم 08 جانفي 2023 وذلك للتغلب على الصعوبات من خلال زيادة الخدمات الإلكترونية ومحاولة إيصالها لعدد أكبر من العملاء؛

- 17- لا يوجد، ويبقى الحذر مطلوب دائما أثناء رقمنة العمليات؛
  - 18- العملات المشفرة والذكاء الاصطناعي؛
  - 19- لا توجد دورات تكوينية مختصة في مجال التحول الرقمي، لكن توجد الدورات التي تهتم بتطوير الموظفين وتحسين مستوياتهم خصوصا؛
  - 20- إلى مدى مقبول إلى حد كبير.
  - 21- القانون المصرفي العام في البلاد، كذلك مشاكل تقنية متعلقة بالشبكات وتطويرها؛
  - 22- لا يمكن توقع ذلك لأننا بنك عام تابع لمديرية عامة هي من تتخذ هاته القرارات مواكبة للنظام المصرفي إجمالا؛
  - 23- إن البنك في طريقه للتحول الرقمي ولديه الاستعداد لذلك، ويمكن تقييم تطور بنكنا رقميا بنسبة 35%؛
- ثالثا- بنك ترست الجزائر وكالة الوادي:**
- تم مقابلة السيد: **جنون بوبكر مدير الوكالة** وقد أدلى بالإجابات التالية:
- 1- 100% يجب أن تتبنى البنوك التحول الرقمي؛
  - 2- نعم وأكد وذلك لزيادة المنافسة وتحسين الخدمات ومواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة؛
  - 3- داخليا يستخدم البنك تقنيات الإعلام الآلي الحديثة وخارجيا وفي تواصله مع الزبائن يستخدم البنك البريد الإلكتروني وجميع تقنيات التواصل الحديثة كتقنية زوم؛
  - 4- من الواضح للجميع مزايا هذه التقنيات حيث أنها تسهل الاتصال والتواصل وتقلل من الأخطاء وتعد ربحا للوقت؛
  - 5- بنكنا بنك خاص يحاول تقديم جميع خدماته الكترونيا وذلك لجذب العملاء وتحسين جميع خدماتنا المصرفية؛
  - 6- بطاقات الدفع الإلكتروني وهي متنوعة لدينا؛
  - 7- توجد لدينا بطاقات دفع بالدينار الجزائري وبطاقات دفع بالعملة الصعبة وكذلك بطاقات دفع خاصة بالحسابات التجارية ورجال الأعمال تمكنهم من تسوية جميع معاملاتهم المحاسبية ومؤخرا تم إطلاق أول بطاقة بنكية افتراضية في الجزائر؛
  - 8- نعم لدى البنك الآتين للسحب الإلكتروني ATM واحدة بموقع الوكالة والثانية بالمنطقة الصناعية بكونين داخل معمل بالنور؛
  - 9- نعم للموقع موقع إلكتروني خاص به، لا توجد لدى الوكالة معلومات عن نسبة استخدامه لأنه موقع وطني يتبع للمديرية العامة للبنك؛
  - 10- إن جميع الخدمات التي يقدمها البنك معروضة على موقعه الإلكتروني وأصبح العملاء يتقدمون لطلب خدماتهم عن طريق الموقع دون العناء من التقرب للوكالات إلا في الحالات الضرورية التي تستوجب الحضور الشخصي؛
  - 11- نعم للبنك تطبيق خاص للعملاء متوفر على متجر Google Play؛

- 12- لا يوجد للوكالة صفحات خاصة بها لكن توجد صفحات خاصة بالبنك تابعة للمديرية العامة في موقع فيسبوكوتويتير؛
- 13- نعم، فآلية المقاصة الإلكترونية تقنية مفروضة من البنك المركزي يتم بها تسوية جميع المعاملات مع البنوك الأخرى سواء كانت خاصة أو عمومية، لقد سهلت المقاصة الإلكترونية من عمل البنك وأصبح أكثر دقة وأسرع وقلل من الأخطاء الشائعة سابقا؛
- 14- لا تقوم الوكالة بالتعامل الإلكتروني بالشيك والسفتحة فقط تقوم بالاعتماد المستندي الخاص بالتجارة الخارجية وهو عدد ضئيل من العمليات وذلك لإيقاف الاستيراد وقلة الصادرات الوطنية؛
- 15- لا يستخدم البنك الاستبيان الإلكتروني لكن توجد بوابة في موقع البنك الرسمي لتقديم ملاحظات العملاء واقتراحاتهم؛
- 16- الوعي المصرفي لدى جمهور عملاء وكذلك عدم توفر الموقع باللغة العربية وهو إشكال قيد المراجعة لتوفير نسخة عربية؛
- 17- لا توجد لدى البنك أي مشاكل في أمن معلومات العملاء وسريتها أثناء رقمنة الخدمات المصرفية؛
- 18- أعتقد برأيي الخاص أن الذكاء الاصطناعي من أهم المجالات الواعدة للابتكار في مجال التكنولوجيا المالية؛
- 19- نعم يقوم البنك بدورات تكوينية للموظفين قد تكون دورات محلية داخلية من تنظيم المديرية العامة، أو دورات منظمة من قبل البنك المركزي؛
- 20- إلى الحد الذي يعتبره البنك مناسباً لتطوير خدماته لأن اختيار الموظفين لا يكون فقط على أساس شهادة التخصص؛
- 21- القانون بصفة عامة، والقصد القانون المصرفي، قانون الجباية والضرائب كذلك ضعف شبكات الاتصال وقلة تغطيتها ومن أهم الأسباب عدم تطور البنك المركزي والخزينة العمومية التي يتعامل معها البنك لليوم بملفات ورقية؛
- 22- بالنسبة للبنك وإمكانياته لدينا كل المقومات للتحويل الرقمي نستطيع أن نقول بنسبة 80% لكن يبقى الأمر متوقف على القوانين والتشريعات التنظيمية؛
- 23- من خلال خدماتنا ومدى تطورها في الوقت الراهن أقيم نسبة تطورها رقمياً بأكثر من 75%؛
- رابعا- بنك الخليج الجزائر وكالة الوادي:**
- تم مقابلة السيدة: شيقوري مريم مستشار تجاري للزبائن ومسيرة اقتصادي وقد أدلت بالإجابات التالية:
- 1- أكيد، ولأبعد الحدود بنسبة 100%؛
- 2- نعم؛
- 3- الوسائل التكنولوجية الحديثة كأجهزة الإعلام الآليوما يتبعها وكذلك الحواسيب المحمولة والهواتف الذكية أما بخصوص التقنيات لدى البنك نظام الكترول حديث يربط جميع أقسامه مع بعض كما يربط الوكالة بالبنك الرئيسي وجميع الوكالات الأخرى؛
- 4- قدمت كل هاته التقنيات سرعة في الأداء وتحسينا لمختلف الخدمات؛

- 5- يستطيع العميل الحصول على مختلف خدماتنا عن طريق الإنترنت وساعدت هاته الطريقة في سهولة التواصل مع البنك وزيادة عملائه وثقتهم فيه من خلال جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة؛
- 6- بطاقات الدفع بطبيعة الحال، كما يستطيع العميل أن يستخدم التطبيق الخاص بالبنك كوسيلة دفع.
- 7- بطاقات الدفع المتوفرة لدى البنك هي:
- بطاقات الدفع بالدينار: بطاقة أولى - بطاقة سهلة - بطاقة حسابات التوفير؛
  - بطاقات الدفع بالعملة الأجنبية: بطاقة مسبقة الدفع - كلاسيك - قولد - بلاتينيوم - بطاقة فيزادولار؛
  - بطاقات الحسابات التجارية: بطاقة كارت بنزس؛
- 8- نعم لدى البنك آلة سحب إلكتروني ATM، متوفرة على مستوى مقر الوكالة.
- 9- نعم لدى البنك موقع إلكتروني خاص به [/https://www.agb.dz](https://www.agb.dz)، يجب الإشارة فقط بأن عميل البنك على مستوى أي وكالة هو عميل AGP ويمكنه من خلال البنك الحصول على مختلف الخدمات، من خلال الإحصائيات التي لدينا تتجاوز نسبة التواصل وطلب الخدمات على مستوى الموقع نسبة 80%؛
- 10- خدماتنا كلها معروضة على موقعنا الإلكتروني من طلب فتح الحساب، إلى خدمات كشف الرصيد والتحويلات، إلى طلب الخدمات الخاصة بالقروض الاستهلاكية وخدمة حسابات التوفير ومختلف الخدمات الأخرى؛
- 11- نعم للبنك تطبيق خاص به Gulf Bank Mobile Banking؛
- 12- نعم لدى البنك صفحة خاصة على موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك؛
- 13- أكيد لأن ذلك من تنظيمات البنك المركزي، سهلت المقاصة الإلكترونية تسوية المعاملات مع تقليص وقت هته التسويات للإشارة تحوي معاملات المقاصة الإلكترونية 4 تواريخ هي مثلا تاريخ استلام الشيك، تاريخ إرساله، تاريخ التسوية وأخيرا تاريخ التحصيل أو السداد وعادة تكون العملية كل 3 أيام؛
- 14- لا نتعامل بالشيك الإلكتروني والسفنتجة والكمبيالة الإلكترونية لكن فقط نعتمد الإمضاء الإلكتروني كإمضاء رسمي لتسهيل مختلف العمليات على الزبون؛
- 15- لا نستخدم الاستبيان الإلكتروني لقياس رضا الزبون، لكن لدينا قسم خاص بالزيائن يتصل بهم دوريا للاستفسار عن مدى رضاهم كذلك نتواصل معهم عن طريق البريد الإلكتروني مع التأكيد على وجود قسم خاص لجميع مقترحات وتوصيات العملاء؛
- 16- ضعف شبكة الاتصالات كذلك من أهم المعوقات ضعف الوعي المصرفي على اعتبار أن أغلب المواطنين يفضلون تسوية معاملاتهم خارج البنوك لأسباب مختلفة؛
- 17- لا يواجه البنك أي مشكلة في أمن معلومات العملاء في مجال الرقم، لكن توجد بعض المشكلات لا يكون البنك مسؤولا عن حدوثها مثل خطأ استعمال التطبيق وبطاقات الدفع من قبل العملاء خاصة الأجنبية منها، ويحاول البنك دائما معالجة جميع الأخطاء التي تحدث؛
- 18- جميع المجالات الحديثة تعد واعدة للابتكار إذا ما قررت الدولة أن تتخذ خطوات لتطوير التكنولوجيا المالية؛

- 19- نعم للبنك دورات تكوينية خاصة للعمال سواء كانت خاصة به أو مشتركة مع عدة بنوك، كما توجد ملتقيات تهدف لتطوير مستوى العمال؛
- 20- في وكالتنا جميع الموظفين متمكنين من تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتكنولوجيا المالية الحديثة وهم يسعون دائما لتطوير مستمر لمواكبة كل جديد في هاته المجالات؛
- 21- أكبر التحديات بالطبع قانون النظام المصرفي وهو تحدي يواجه البنوك العمومية والخاصة كما نواجه سيطرة البنوك العمومية على أغلب القطاع المصرفي وقلة ثقة المواطنين في القطاع المصرفي الخاص كذلك القصور التكنولوجي العام لدولتنا في مختلف المجالات؛
- 22- كما سبق ذكره على حسب ما تحدده القوانين والتنظيمات؛
- 23- لدى بنكنا القدرة الكاملة وبنسبة 100% للتحويل الرقمي الكامل، ونسبة تقييم تطورها أيضا اعتبرها 100% قياسا لمختلف المعايير التي ذكرتها سابقا ووفقا لما يسمح به القانون، أي لا يوجد أي تقصير من ابنك في التحويل الرقمي وكل ما ينقص البنك بسبب القوانين والتنظيمات فقط.

### المطلب الثالث- تحليل نتائج المقابلات البحثية:

من خلال نتائج المقابلات البحثية التي تمت مع وكالات البنوك محل الدراسة تبين لنا بأن ما يميز الخدمة المصرفية التي يطرحها النظام المصرفي الجزائري بأنها خدمة تقليدية ولا تتناسب مع ما هو حاصل في الدول المتقدمة لهذا ينبغي عليها الاستعداد لتطبيق ثقافة جديدة تأخذ في الحسبان التغيير المستمر في أوضاع السوق وتعتمد على شبكة من الاتصالات وكذا تحديث الخدمة المصرفية بالإضافة إلى تحديث وسائل الدفع بمختلف أنواعها وجعلها وسائل دفع إلكترونية حتى يسهل التحويل الرقمي في النظام المصرفي الجزائري.

ولقد تطرقنا في تحليل النتائج إجمالاً لعرض واقع وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك وكذا التكنولوجيا المالية الحديثة وكذلك واقع الصيرفة الإلكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري باعتبارها مرآة للتحويل الرقمي.

أولاً- واقع استعمال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في النظام المصرفي في الجزائر:

من دراستنا التطبيقية فقد تبين أن واقع استعمال تكنولوجيا الإعلام في النظام المصرفي الجزائري يظهر من خلال :  
1-شبكة الاتصالات الإلكترونية:

بادرت بعض المؤسسات المصرفية والمالية بتطوير شبكات الكترونية للدفع والتسديد منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماته وذلك بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة وغير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية وكذلك عدم تزايد الطلب على هذه الخدمات، هذا العامل الذي كان من الممكن أن يشجع هذه المؤسسات على مواصلة العمل بهذه الوسائل (العامل هو زيادة الطلب) ورغم ذلك فقد بادرت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات السحب.

2-الانترنت والنظام المصرفي الجزائري:

إن معظم البنوك الجزائرية لها موقع على شبكة الانترنت فبالنسبة لبنك الجزائر يتمثل موقعه على الانترنت : [www.bank.of.algeria.dz](http://www.bank.of.algeria.dz) تظهر فيه مجموعة من المعطيات والبيانات عن السياسة النقدية والمالية وإحصائيات

مختلفة ولكنها متجددة بشكل بطيء جدا لا يخدم الغرض من إنشائه ولا يخدم البحث العلمي في الجزائر، كما انه لم يقدم أي خدمة معلوماتية إلكترونية بعكس واقع البنوك المركزية في العالم والتي بعضها يشرف على أنظمة الدفع الإلكترونية لبنوك تلك الدول انطلاقا من موقعه الإلكتروني.

أما بالنسبة للبنوك التجارية، فمواقعها تعرض مجموعة من المعلومات عن نفسها ومعظمها لم يحدث منذ مدة، إلا انه يجب أن نذكر أن هناك بنوك تسمح بالاطلاع على رصيد الحساب (الزبائن المشتركين في النظام) وبعض العمليات الأخرى وطورت من مواقعها لتقديم خدمات مختلفة، ومن أمثلة مواقع تلك البنوك موقع البنك الوطني الجزائري، موقع القرض الشعبي الجزائري، موقع بنك الجزائر ترست، موقع بنك الخليج الجزائر، لكنها تقدم عمليات محدودة سواء من حيث نطاق الخدمة أو نوعيتها، مقارنة بالأنظمة المصرفية المتطورة.

### 3- استخدام الهاتف في الخدمة المصرفية:

أصبحت البنوك الجزائرية تستعمل الهاتف في تقديم خدماتها سواء الهاتف الثابت أو المحمول وهذا بسبب ما شهده هذا الأخير من تطور كبير بعد فتح السوق الجزائرية في السنوات القليلة الماضية ما ساعد البنوك علما الاستفادة من عدم اشتراك خدمة الهاتف في تقديم خدماتها لجلب أكبر عدد من الزبائن.

ومن خلال دراستنا تبين لنا أن عملاء البنوك محل الدراسة يستطيعون القيام بعملياتهم المالية المختلفة من خلال تطبيقات على الهاتف النقال وتشمل هذه العمليات الاطلاع على رصيد الحساب، استخراج كشف للحساب، الدفع الإلكتروني مختلف الخدمات مثل تسديد الفواتير بالإضافة إلى تحويل الأموال إلى حساب آخر.

### ثانيا- واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر:

من خلال مقابلتنا البحثية و لتحليلها فقد أكدت كل وكالات البنوك محل الدراسة أنهم في إطار تحول للصيرفة الإلكترونية ، كما تبين لنا و ذلك بسبب فرض من القانون مشاركة جميع البنوك في المقاصة الإلكترونية و ذلك لتسهيل عمليات التسوية بين البنوك و يمكن ملاحظة بأن هذه العملية هي المشتركة بين جميع البنوك محل الدراسة العمومية منه و الخاصة و بالاعتماد على وثائق مقدمة منهم و على دراسات متعلقة بهذا الموضوع فقد تعمقنا في تحليل الصيرفة الإلكترونية في الجزائر من خلال التطرق إلى نظام التسوية الإجمالية الفورية و نظام المقاصة الإلكترونية حيث بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك العالمي في إنجاز نظام دفع الكتروني متطورة و نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS بالإضافة إلى ACTI .

### 1- نظام التسوية الإجمالية الفورية:

يهدف هذا المشروع في إطار تحسين الخدمة البنكية لاسيما من حيث أنظمة الدفع وذلك رغبة في الوصول إلى المستوى الدولي، ويعرف نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS على أنها نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ويتم فيه تسير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من وكالات البنوك محل الدراسة.

## 2- نظام المقاصة الالكترونية.

إن عملية عصرنة نظام الدفع عرفت دفعة جديدة بإنشاء نظام مكمل لنظام RTGS وهو نظام ATCI .

### 1.2- تعريف نظام ATCI:

لقد تم تطبيق نظام المقاصة المسمى بالمقاصة عن بعد بين البنوك الجزائرية من قبل بنك الجزائر وهو عبارة عن نظام لإجراء عمليات المقاصة الالكترونية بين البنوك ليديره ممثل عن مركز ما قبل المقاصة بين البنوك CPI يقوم نظام المقاصة الالكترونية بمعالجة وسائل الدفع بالجملة ممثلة ب:

- الشيكات؛
- التحويلات المالية التي تقل قيمتها عن 1 مليون دينار جزائري؛
- السحوبات؛
- الأوراق التجارية؛
- الدفع بالبطاقات البنكية؛

### 2.2- أهداف نظام ATCI : يهدف هذا النظام إلى :

- التسديد المحاسبي اليومي وإعطاء نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية والوطنية؛
- تقليص آجال المعالجة قبل قبول أو رفض العملية في اجل أقصاه 5 أيام على أن يتم احتزال هذه المدة إلى ثلاثة أيام ثم إلى 48 ساعة؛
- تأمين أنظمة الدفع العام؛
- إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الشيكات؛
- مواجهة عملية تبييض الأموال في الجزائر.

## 2- الصيرفة على الخط في الجزائر

إن احد أهم أوجه الصيرفة الإلكترونية هي الصيرفة على الخط، وفي إطار سعي الجزائر لتبني مشروع الصيرفة الإلكترونية عملت على إيجاد هذا النوع من الخدمة في السوق المالي الجزائري، لكن قدرات البنوك الجزائرية لا تسمح بذلك، ومن هنا جاءت فكرة إنشاء مؤسسة تقدم أو تساعد البنوك الجزائرية على تقديم هذا النوع من الخدمات فأنشأت مؤسسة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكتروني.

### 1.3- تعريف مؤسسة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية:

نتجت هذه المؤسسة عن اتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية *DIAGRAM ED* الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن تبادل البيانات المالية، وثلاث مؤسسات جزائرية هي مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني *CERIST*، *SOFT ANGINERING* و *MAGACT MULTIMEDIA* لتنشأ شركة مختلطة سميت "الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية" تقدم هذه المؤسسة خدماتها المتعلقة بالبنوك عن بعد وتسيير أمن تبادل البيانات المالية لجميع البنوك والمؤسسات المالية باختلاف أصناف زبائنها، بتقديم تشكيلة من الخدمات بدرجة عالية من

الأمن وسلامة في أداء العمليات . أنشئت هذه المؤسسة في جانفي 2004، في البداية ركزت على عمليات تطوير وتدعيم موجهة جهودها بصفة رئيسية نحو عصنة الخدمات البنكية وأنظمة الدفع الإلكترونية<sup>1</sup>.

## 2- خدمات مؤسسة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية AEBS :

إن هذه المؤسسة أنشئت من أجل هدف أساسي هو تلبية حاجات المؤسسات المالية باقتراح برمجيات تقدم خدمات عن طريق برمجيات متعددة *DES PROGICIELS* وذلك من خلال :

✓ اقتراح حلول البنوك عن بعد من جهة؛

✓ تبسيط وتأمين المبادلات الإلكترونية متعددة الأقسام من جهة أخرى.

إن الخدمات المقدمة توجد على قسمين على نفس الدرجة من التطور التكنولوجي :

✓ الصنف الخاص بالبنك، *E - BANKING- DIAGRAM*؛

✓ صنف التبادل الإلكتروني للبيانات *EDI* متعدد الوجهات والأقسام *DIAGRAM- E- FILES*.

إن مؤسسة *AEBS* تعتبر أول خطوة للجزائر في مجال الصيرفة الإلكترونية بما حققته من توفير هذه الخدمات.

## ثالثا- واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر:

استكمالا لدراسة واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري من خلال تحليلنا للمقابلات البحثية مع وكالات البنوك محل الدراسة، تبين لنا اهتمام كبير من البنوك بوسائل الدفع الإلكتروني وكذلك تنوعها وتحديثها الدائم ولكن رغم هذا فإن نستطيع أن نتحدث عنه قياسا لما هو موجود في البنوك الجزائرية هو بطاقة السحب وتفعيل بعض الآليات الأخرى مثل الشبكة النقدية بين البنوك وكذلك مركز المعالجة النقدية بين البنوك:

### 1- بطاقة السحب:

تم إنشاء بطاقة السحب الخاصة بكل بنك، فقد أنشأت مؤسسة البنوك الثمانية والمتمثلة في (البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك البركة الجزائري)، وهذه المؤسسة هي مؤسسة ذات أسهم رأسمالها 267 مليون دينار جزائري وذلك من أجل :

- تحديث وسائل الدفع للنظام المصرفي الجزائري؛
- تطوير وتسيير التعاملات النقدية ما بين البنوك؛
- تحسين الخدمة البنكية وزيادة حجم تداول النقود؛
- وضع الموزعات الآلية في البنوك والتي تشرف عليها المؤسسة.

وتقوم هذه المؤسسة بوضع البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب حسب المقياس المعمول به دوليا وطبع الإشارة السرية، وتنشأ هذه الخدمة عن طريق عقد يبرمه البنك مع مؤسسة *satim* الذي يحدد التزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بأجال إجراءات التسليم بالإضافة إلى عملية الربط بين الموزعات الآلية ومصالح *satim* بواسطة

<sup>1</sup> من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق مقدمة من وكالات البنوك محل الدراسة.

شبكة اتصال حيث تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية أو محولة بالإضافة إلى سجل متصل ببيئة المقاصة لتصفية الحسابات ما بين البنوك<sup>1</sup>.

وتحليلا لمقابلتنا البحثية نجد أن استعمال بطاقات السحب تطور في السنوات الأخيرة خاصة بعد أزمة كورونا وحمية التباعد، رغم نفور العملاء منها وعدم ثقتهم الكبيرة فيها وذلك يعود لتفضيل الأغلبية التعامل النقدي الفوري يدا بيديا لأسباب مختلفة أبرزها الخوف من استعمال البطاقات وكذلك لأن المعاملات النقدية المباشرة هي ما اعتادت عليه أغلب شرائح المجتمع بالإضافة لعم انتشار الوعي المصرفي لدرجة كبيرة وكذلك لأسباب تتعلق بالتهرب الضريبي وحب اكتناز الأموال خارج الجهاز المصرفي.

## 2- الشبكة النقدية ما بين البنوك:

أعدت شركة SATIM مشروعاً لإيجاد حل للنقد بين البنوك، وأول مرحلة لهذا المشروع الذي بدأ في العمل سنة 1997 تمثلت في إعداد شبكة نقدية إلكترونية بين البنوك في الجزائر، هذه الشبكة لا تغطي إلا الخدمة المتعلقة بإصدار البطاقات البنكية الخاصة بالسحب من الموزع الآلي محليا وبالتالي يمكن للبنوك الوطنية والأجنبية الخاصة والعامة أن يقدموا إلى كل زبائنهم خدمة سحب الأموال بواسطة الموزع الآلي، كما تعمل SATIM على ضمان حسن سير عملية السحب وتكامل الموزعات الآلية مع عدد من البنوك، هذا بالإضافة إلى تأمين قبول البطاقة في جميع بنوك المشاركين، وإجراء عمليات المقاصة لصفقات السحب بين البنوك، هذا بالإضافة إلى تأمين تبادل التدفقات المالية بين المشاركين والمؤسسة المسؤولة عن المقاصة، كذلك تعمل هذه المؤسسة على مراقبة البطاقات المزودة وكشف كل التلاعبات.

## 3- مركز المعالجة النقدية بين البنوك:

تشرف شركة SATIM على مركز المعالجة النقدية بين البنوك وتعمل على ربط مراكز التوزيع مع مختلف المؤسسات المشاركة لوظيفة السحب، بحيث يتولى هذا المركز ربط الموزع الآلي بمقدم الخدمة بواسطة خطوط ربط الشبكة الوطنية ومركز للاعتراض على البطاقات الضائعة أو المزورة، فعملية السحب تتم بطلب ترخيص يوجه إلى مركز الترخيص بالوكالة الذي يقبل أو يرفض الطلب، وفي حالة القبول يراقب المركز السقف المسموح به أسبوعيا لكل زبون، كما يراقب هذا المركز الإشارة السرية، و أن السحب الذي يتم بالبطاقة لا يمكن الرجوع فيه، بعد ذلك وعلى الساعة الصفر يقوم المركز بمعالجة كل الصفقات التي قامت في ذلك اليوم وينظمها حسب كل بنك موجود في المؤسسة بين المركز وجميع البنوك المشاركة، وتسجيل العمليات لدى جميع البنوك ويتم إجراء عملية المقاصة في مركز الصكوك البريدية التي لها كل حسابات البنوك. ورغم هذا تبقى النقود العادية الأكثر استعمالا في المعاملات بين الجزائريين لانعدام الثقة في الوسائل الأخرى يدل هذا على أن النظام المصرفي الجزائري ما زال متأخرا كثيرا في هذا الميدان.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> من إعداد الطلبة واعتمادا على وثائق مقدمة من وكالات البنوك الموقع الإلكتروني <http://iefpeidia.com>، 20.00، 2023-04-18.

<sup>2</sup> نفس المراجع السابقة.

#### 4- بطاقات الدفع الإلكترونية المتوفرة في وكالات البنوك محل الدراسة:

من خلال دراستنا تبين لنا تتعدد بطاقات الدفع الإلكترونية الموجودة في البنوك الجزائرية (كل البطاقات الموجودة في الوكالات محل الدراسة متوفرة على جميع الوكالات الوطنية لذات البنوك)، وتختلف هذه البطاقات من بنك لآخر حيث نجد أن البنك الوطني الجزائري يوفر سبعة أنواع من بطاقات الدفع، وفي القرض الشعبي الجزائري تتوفر ستة أنواع، أما في البنوك الخاصة نجد أربعة أنواع في بنك الجزائر ترست وتسعة أنواع في بنك الخليج الجزائر. من خلال ما سبق يمكننا القول أن تطوير بطاقات الدفع من أكثر الجوانب التي اهتم بها الجهاز المصرفي الجزائري وتوسعي البنوك لزيادة هذا التطوير وتوسيع استعمالها من خلال تحسين جودة الخدمات التي تقدمها.

## خلاصة الفصل الثاني:

من خلال هذا الفصل حاولنا معرفة واقع التحول الرقمي بالوكالات البنكية بولاية الوادي ومنه واقع التحول الرقمي فيالبنظام المصرفي الجزائري من خلال مقابلة المسؤولين المباشرين لهذه الفروع في ولاية الوادي، حيث قمنا باعتماد أسلوب تحليل مقابلة حيث تم إجراء مقابلات بحثية تضم أسئلة تخص موضوع التحول الرقمي.

وبعد القيام بتحليلها ومعالجتها توصلنا إلى أن التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية اكتسبت مكانة دائمة في تدعيمها لنشاط البنك، وأصبحت وسيلة هامة للإنتاج، غير أن التحول الرقمي لحد الآن لم يطبق في الوكالات البنكية بصورة كبيرة، ماعدا خدمات الصيرفة عبر أجهزة الصراف الآلي والهاتف النقال، والموقع الإلكتروني، وبطاقات السحب، والتي مازالت في بداياتها، إلا أن وسائل الدفع لا تزال مشروع قيد الانجاز وذلك راجع لصعوبة تغيير عادات المواطن الجزائري وعدم ثقته في هذه الوسائل وكذلك لاحظنا غياب تام لجميع مؤشرات التحول الرقمي الأخرى مثل روبوتات الدردشة، الذكاء الصناعي، تحليلات البيانات الضخمة، استخدام تقنية البلوك تشين، الخدمات المصرفية المفتوحة والحوسبة السحابية.

ولذلك، فالجهاز المصرفي الجزائري في حاجة ماسة إلى مزيد من التطور والتحديث وبدء بالعنصر البشري الذي يحتاج إلى تسيير كفاءته بطريقة عقلانية لمواكبة التطور الذي أصبح ظاهرة ملحّة في ظل جملة التطورات المالية و المصرفية العالمية.

# خاتمة



## خاتمة:

لقد أصبح العالم يعيش فترة من التحولات الجذرية أسهمت في تغيير كل المفاهيم والأساليب والهياكل الإدارية التقليدية، وأوجدت مناخا وأوضاعا اقتصادية وسياسية مختلفة تماما عما كان سائدا في الماضي، ولعل من أهم المجالات تأثرا بهذه التحولات هي الاقتصاد، حيث جاء ما يسمى بالموجة الرقمية التي أصبحت مادته الخام بعد أن كانت الأرض ورأس المال ليصبح اقتصادا رقميا.

لقد جاء الاقتصاد الرقمي بمفاهيم جديدة وأسس وأنظمة نتيجة استخدامه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتمثلة أساسا في التكنولوجيا المالية والأعمال الالكترونية التي استلزمت ضرورة تطوير القطاع المصرفي استجابة لعوامل عصرنة المنظومة المصرفية ومواكبة تحديات العصر.

فالتحول الرقمي في الجهاز المصرفي أصبح ضرورة حتمية أوجبتها التغيرات الحاصلة في الأسواق المالية والتكنولوجيا المستمرة واشتداد المنافسة التي أفرزتها التطورات المتلاحقة في القطاع المصرفي، لتلبية حاجات ورغبات زبائنها باعتبارهم محور اهتمامهم في تحقيق أهدافها ورفع كفاءتها بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة، ولقد استطاعت البنوك الالكترونية تطوير العمل المصرفي وتغيير اتجاهه ليتماشى مع الوسائل التكنولوجية المتطورة.

وتعتبر الجزائر من بين الدول العربية التي سعت إلى توفير بيئة مناسبة لتطبيق التحول الرقمي في كافة المجالات عامة وفي القطاع المصرفي خصوصا، إلا أنه وبالرغم من وجود نية التطور لم تكن مجهوداتها فعالة، ولم تصل إلى النتائج المرجو تحقيقها، فالنظام المصرفي الجزائري ومعظم البنوك الجزائرية لا تزال تتعامل بنظم الدفع التقليدية، رغم وجود النظم الكترونية إلا أن التعامل بها ضعيف جدا مقارنة بوسائل الدفع التقليدية، إلا أنها رغم ذلك تحاول رقمنة وعصرنة القطاع المصرفي من خلال تبني بعض المشاريع المتعلقة بتطوير البنية التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومحاولة مسايرة التغيرات التي تحدث في العالم، هذا ما فسرتة الدراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية بولاية بالوادي، من خلال التعرف على التحول الرقمي في البنوك الجزائرية ومدى تطورها والعوائق التي تحول دون ذلك. و ختمت هذه الدراسة بنتائج نوجزها فيما يلي:

**1- نتائج الدراسة:**

لقد تمكنت الدراسة من البحث عن إجابة تساؤل رئيسي المتعلق بواقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري، ومن خلال ذلك تمكنا من الوقوف على جملة من النتائج وهي:

- هناك خطوات نحو التحول الرقمي للقطاع المصرفي الجزائري لكنها بطيئة ولا تزال بعيدة عما هو حاصل في العالم؛
- وسائل الدفع الالكتروني واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة تعتبر أبرز مظاهر التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري؛
- عدم توفر البنية التقنية الحديثة التي توفر تقنيات متطورة وشبكة اتصال كاملة تربط بين البنوك الالكترونية؛

- مازال النظام المصرفي في الجزائر يعاني من ضعف استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة، ومن تأخر في مواكبة الصناعة المصرفية الحديثة؛
- في مجال إدخال الصيرفة الالكترونية من أجل تحديث الجهاز المصرفي بالجزائر، برزت عدة محاولات من اجل إدخال بطاقات السحب وإنشاء بعض البنوك شبكات الكترونية خاصة بها، فضلا عن إدخال بعض التكنولوجيات الحديثة كاستعمال تقنيات الإعلام الآلي الحديثة مثلا، وانتشار شبكات الانترنت، وكذلك انتشار الهاتف النقال، وتشجيع الاستثمار في هذا الميدان، لكنها خطوات تحتاج إلى تأكيد واستمرار؛
- معظم الخدمات التي تقدمها الوكالات البنكية تنحصر في بطاقات الائتمان وخدمات الصراف الآلي، وبالتالي فهي لا تتبنى المفهوم الحديث للخدمات المصرفية والتحول الرقمي في القطاع المصرفي؛
- بالرغم من المزايا الهائلة لوسائل الدفع الالكترونية والمتمثلة في الشيك الالكتروني وكذلك الحافظة الالكترونية بالإضافة إلى النقود الالكترونية التي تقدمها للعميل إلا أنه لا يميل للتعامل بها وذلك لعدم ثقته بالنظام المعلوماتية وجهله للتطورات التكنولوجية الحاصلة في المجال المصرفي، إذ يميل إلى الوسائط التقليدية وخاصة النقود الورقية والمعدنية؛
- لازال معظم عملاء الوكالات البنكية لديهم ثقة منخفضة في إجراء المعاملات المالية عبر الانترنت مثل تحويل الأموال بسبب الخوف من اختراق الشبكة وعدم وجود إطار قانوني منظم للعمليات المصرفية عبر الانترنت.

## 2- اختبار الفرضيات:

- 1.1 - صحة الفرضية الأولى، فقد تأثر القطاع المصرفي الجزائري بالتحول الرقمي والتكنولوجيا المالية؛
- 2.1 - صحة الفرضية الثانية، فقد شهد التحول الرقمي في الجهاز المصرفي الجزائري عموما وفي عينة الدراسة خصوصا تقدما ملحوظا في السنوات الأخيرة نتيجة التطورات التكنولوجية؛
- 3.1 - صحة الفرضية الثالثة، هناك توجه كبير لتطوير التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري.

## 3- الاقتراحات والتوصيات:

- على ضوء النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة ارتأينا أن نقدم بعض الاقتراحات التي نراها مناسبة على أمل تدارك النقائص المذكورة سلفا:
- على السلطات العمومية تعزيز تكنولوجيا الإعلام والاتصال باستمرار وفق أحدث التقنيات لمواكبة التكنولوجيا الحديثة ولتحقيق النجاح في نقل المعطيات والمعلومات لضمان أمنها؛
  - ضرورة نشر الوعي التكنولوجي بين موظفي المؤسسات المصرفية مع وضع إستراتيجية خاصة وواضحة للمعاملات الالكترونية المصرفية؛
  - وضع برنامج إداري ومالي يتضمن رسم الخطوات المستقبلية للتحول الرقمي في القطاع المصرفي؛
  - القيام بدورات تدريبية لتكوين إطارات أكفاء قادرين على الإحاطة بالخدمات الالكترونية والتكنولوجيا المالية الحديثة؛

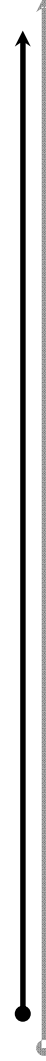
- دعم الأمان وتشكيل برامج وأنظمة قوية محصنة ضد الاختراقات والهجمات الالكترونية؛
- وضع السبل الكفيلة لمواجهة التحديات الناتجة عن التعامل بالنقود الالكترونية، بطاقات الائتمان والشيكات الالكترونية والمصارف الافتراضية وغيرها؛
- المعرفة الكاملة بالقوانين والتشريعات المصرفية الالكترونية لاسيما تلك المتعلقة بالنواحي الالكترونية، وتشريع قوانين تساهم في التحول الرقمي للقطاع المصرفي؛
- أن تقوم البنوك بإجراءات دراسات متابعة تطور التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي؛
- السعي لدعم وتطوير شبكة الانترنت في الجزائر بما يتلاءم ومتطلبات الواقع الرقمي العالمي؛
- لا بد من التوسع في الاستفادة من شبكة الانترنت لتشكيل خدمات حديثة ومتنوعة للعملاء بكفاءة وأقل تكلفة؛
- قيام مراكز اتخاذ القرار في القطاع البنكي بالتنسيق مع وسائل الإعلام المختلفة لتوجيه الجمهور وتشجيعهم نحو استخدام الوسائل التقنية الحديثة لدى التعامل مع البنوك، لاسيما تلك التي تتمثل في الصراف الآلي وبطاقات الائتمان؛
- الاهتمام بتقديم وتنوع أساليب جديدة في تقديم الخدمات المصرفية مثل خدمات الهاتف المصرفية وخدمات الصيرفة عبر الانترنت كخطوات تمهيدية نحو التوجه للصيرفة الالكترونية وتطوير التحول الرقمي.

#### 4- آفاق الدراسة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة إبراز التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري في حدود الإشكالية المطروحة وحسب المعلومات والمعطيات المتوفرة والتي أمكن الحصول عليها، ومنه لا يمكن اعتبار هذه الدراسة قد أحاطت بكل جوانب الموضوع وبكل أبعاده، وذلك لحداثة الموضوع وتوسعه، ولهذا الصدد نقترح عددا من المواضيع التي من شأنها أن تكون محل بحث مستقبلي ومواضيع مستقبلية:

- التحول الرقمي ودوره في تحسين كفاءة الخدمات المصرفية؛
- آثار التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية على الأداء البنكي؛
- دراسة مقارنة بين البنوك الأجنبية الرائدة في تبني الصيرفة الالكترونية وبين البنوك الجزائرية.

# قائمة المراجع



## المراجع باللغة العربية

## أولاً: الكتب العربية

- 1- أحمد سفر، أنظمة الدفع الالكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، ط1، 2008.
- 2- باسم أحمد المبيضين، التجارة الالكترونية، دار جليس الزمان، عمان، الأردن، 2010.
- 3- حسين محمد الشبلي وفايز الدويكات، التزوير والاحتيال بالبطاقات الائتمانية، ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 4- خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- 5- شاعر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الثانية، 1992.
- 6- الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الرابعة، 2004.
- 7- عبد المنعم راضي، فرج عزت، اقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001.
- 8- عبيدي الشافعي، قانون القرض والنقد-الموسوعة الجنائية-، دار الهدى، الجزائر، 2009.
- 9- علي جمال الدين عوض، عمليات البنوك من الوجهة القانونية 2ج، النقل أو التحويل المصرفي، دار النهضة العربية، القاهرة، ط 4، 2008.
- 10- محمود حميدات، مدخل إلى التحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 11- مفيد عبد اللاوي، محاضرات في الاقتصاد النقدي والسياسات النقدية، دار مزاور، الجزائر، 2007.
- 12- نادر عبد العزيز الشافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2007.
- 13- ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الالكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع)، دار وائل للنشر، عمان، 2008.

## ثانياً: المذكرات والاطروحات

- 1- أعمارة نصيرة، الصيرفة الالكترونية ودورها في تطوير نظم الدفع الحديثة، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة لمسيلة، مذكرة ماستر، جامعة محمد بوضياف، لمسيلة، 2018-2019.
- 2- باكور حنان، الجهاز المصرفي ومتطلبات العولمة المالية، مذكرة ماستر، جامعة البويرة، 2014.
- 3- بلعياش ميادة، أثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية، دراسة مقارنة، الجزائر- فرنسا، أطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة، 2015.
- 4- دنديان بهاء الدين صقر، ميمون أمين، دور التحول الرقمي في تحسين الأداء البيداغوجي، دراسة حالة جامعة محمد بوضياف المسيلة، مذكرة ماستر، جامعة محمد بوضياف مسيلة.
- 5- صوفان العبد، دور الجهاز المصرفي في تدعيم وتنشيط برنامج الخصخصة، مذكرة ماستر، جامعة قسنطينة 2010/2011.
- 6- علي بالظاهر، إصلاحات النظام المصرفي الجزائري و أثارها على تعبئة المدخرات وتمويل التنمية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، 2006.
- 7- علياء عبد اللطيف عبد القادر الحدادي، أبعاد الشركات الإستراتيجية و تأثيرها في تعزيز النضج الرقمي، رسالة ماجستير، جامعة تكريت العراق، 2022.
- 8- فاطمة الزهراء فرحات، دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2020.
- 9- معطى سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، دراسة حالة بنوك سعيدة، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان، 2012.
- 10- مفتاح سليم، أثر التحول الرقمي على كفاءة وأداء القطاع البنكي، مذكرة ماستر، جامعة مسيلة، 2022.

## ثالثاً: مقالات ومجلات

- 1- الأستاذ الدكتور قدوري طارق، محاضرات في مقياس قانون النقد و القرض موجهة لسنة ثالثة اقتصاد بنكي، المحاضرة رقم 3، جامعة الوادي، 2022.
- 2- أسماء مبارك، دور تطبيق التحول الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية و الإدارية، المجلد 13، العدد 2، جامعة مدينة السادات 2022.
- 3- أمينة عثمانية وآخرون، تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمة الأعمال، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين ألمانيا 2019.

- 4- إيهاب خليفة، البلوك شين الثورة التكنولوجية القادمة في مجال المال والأعمال، مجلة المستقبل للأبحاث والدراسات المتقدمة، العدد 3، أبو ظبي، 2018.
- 5- سلاوي حنان، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، 2015، جامعة البليدة.
- 6- عماد علي إباد، بحث الحوسبة الحسائية، البنك المركزي العراقي، دائرة تقنية المعلومات والاتصالات، 2014.
- 7- قوجيل محمد، ناصر نصر الدين، رقمنة القطاع المصرفي الجزائري في الحد من تداعيات أزمة كورونا-حالة بنك الخليج الجزائر 2020- مجلة العلوم الإدارية والمالية المجلد، العدد 1 جامعة الشلف 2021.
- 8- كردي نبيلة، المقاصة الإلكترونية للشيكات، مجلة البراس للدراسات القانونية، المجلد 6، العدد 1 جامعة العربي التبسي تبسة، 2021.
- 9- مصباح أبو كرش، عصر التكنولوجيا المالية الجديد، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 26 العدد 1، الأردن 2019.
- 10- مصطفى عبد اللطيف، دور البنوك وفعاليتها في تمويل النشاط الاقتصادي-حالة الجزائر-مجلة الباحث عدد 04 الجزائر، 2006.
- 11- نبيل ذنون جاسم، مثال مرهون مبارك، معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي الحكومي، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة الانبار، العدد 3 العراق، 2010.
- 12- نبيلة قرزني وآخرون- دور التحول الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك العمومية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري. جامعة حسية بن بوعلي الشلف - 2022.

#### رابعاً: الانترنت

- 1- موقع البنك الوطني الجزائري . [www.bna.dz](http://www.bna.dz).
- 2- موقع القرض الشعبي الجزائري [www.cpa-bank.dz](http://www.cpa-bank.dz).
- 3- موقع بنك الجزائر [www.bank-of-algeria.dar](http://www.bank-of-algeria.dar).
- 4- موقع بنك الجزائر ترست [www.trustbank.dz](http://www.trustbank.dz).
- 5- موقع بنك الخليج الجزائر [www.agb.dz](http://www.agb.dz).
- 6- <http://iefpeidia.com>
- 7- <https://tiitsuit.com/%d9%85%d9%86-%d9%86%d8%ad%d9%86%d8%9f>.

#### خامساً: الملتقيات

1. توفيق شنبور، أدوات الدفع الإلكترونية: بطاقة الوفاء- النقود الإلكترونية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية أعمال، المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، لبنان 2007.
2. محمود أحمد إبراهيم الشراوي، مفهوم الأعمال المصرفية الإلكترونية وأهم تطبيقاتها، مؤتمر الأعمال المصرفية، المجلد 1، جامعة الإمارات 2009.
3. هناء محمد هلال الحنيطي، ماهية العقود الذكية، مؤتمر مجمع الفقه الإسلامي الدولي، دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري، دبي 2019.

#### سادساً: المراسيم و الأوامر:

- 1- القانون رقم 85-85 المؤرخ في 30 أبريل 1985، المتضمن إنشاء بنك التنمية المحلية وتحديد قانونه الأساسي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد رقم: 79، بتاريخ: 01/05/1985.
- 2- المرسوم رقم 82/106 المؤرخ في: 13/03/1982، المتضمن إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد رقم 11، بتاريخ: 16/03/1982.
- 3- القانون رقم 90-10 المؤرخ في: 14/04/1990 المتضمن قانون النقد والقرض الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 16، بتاريخ: 18/04/1990.
- 4- النظام رقم 97/03 المؤرخ في 17 نوفمبر 1997 يتعلق بغرفة المقاصة، ج ر عدد 17 لسنة. 1997.
- 5- الأمر رقم 17/01 الصادر في 26/08/2017 والمتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 57.
- 6- الأمر رقم 04-10 المتعلق بالنقد والقرض، المؤرخ في: 26 أوت 2010 للمادتين رقم: 02، 06، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 50 بتاريخ: 01/09/2010.