

1985



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

1985



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

رقم ط1: 2397461375

رقم ط2: 23054091835

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تحت عنوان:

دور التحول الرقمي في رفع كفاءة البنوك التجارية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك السلام وكالة المسيلة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية

تخصص اقتصاد نقدی وبنکی

تحت إشراف الأستاذة:

بن يوسف نوّة

إعداد الطالبتين :

- وهابي أم هاني

- علواش حنان

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الرتبة العلمية	الاسم واللقب
رئيسا	جامعة محمد بوضياف – المسيلة	أستاذ تعليم عالي	بوخرص عبد الحفيظ
مشرقا ومقرا	جامعة محمد بوضياف – المسيلة	أستاذ تعليم عالي	بن يوسف نوّة
مناقشها	جامعة محمد بوضياف – المسيلة	أستاذ محاضر – أ	لعجال لعمرية

الموسم الجامعي

2024-2023

1985



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

1985



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

رقم ط1: 2397461375

رقم ط2: 23054091835

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تحت عنوان:

دور التحول الرقمي في رفع كفاءة البنوك التجارية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك السلام وكالة المسيلة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية

تخصص اقتصاد نقدی وبنکی

تحت إشراف الأستاذة:

بن يوسف نوّة

إعداد الطالبتين :

- وهابي أم هاني

- علواش حنان

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الرتبة العلمية	الاسم واللقب
رئيسا	جامعة محمد بوضياف – المسيلة	أستاذ تعليم عالي	بوخرص عبد الحفيظ
مشرقا ومقرا	جامعة محمد بوضياف – المسيلة	أستاذ تعليم عالي	بن يوسف نوّة
مناقشها	جامعة محمد بوضياف – المسيلة	أستاذ محاضر – أ	لعجال لعمرية

الموسم الجامعي

2024-2023

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ
وَصَلَّى اللّٰهُ عَلٰى مُحَمَّدٍ وَسَلَّمَ

شكر وتقدير

الحمد والشّكر لله عزّ وجلّ الذي وفقنا لإتمام هذا العمل وإنجازه على هذا الوجه، فالحمد لله حمداً كثيراً.

يسرقنا أن نتوجّه بالشّكر والتقدير لأستاذتنا الدكتورة الفاضلة "بن يوسف نوّة" التي أشرفت على إعداد هذه المذكرة، حيث لم تدخل علينا بنصائحها وتوجيهاتها طيلة فترة الإنجاز ، أدامها الله بالصّحة والعافية.

كما نتقدم بجزيل الشّكر والعرفان لأعضاء لجنة المناقشة التي ناقشت بحثنا. كما نتوجّه بالشّكر لكل أستاذة وإداريّي قسم العلوم الاقتصادية ولكافّة منتسبي ومستخدمي جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى من تعجز الكلمات عن ذكر ما ترهم، إلى من لا يمكن للأرقام أن تحصي فضائلهم، إلى من لا يمكن أن أوفيهم حقهما مهما قلت فيهما "أمّي وأبي" أَدَمُ اللَّهُ عَلَيْهِمَا بِمَوْفَرِ الصَّحَّةِ وَالْعَافِيَةِ.

إلى أبنائي الأعزاء: هيثم وأمنة والصغرير عدنان، وخاصةً عزيزي وقرة عيني "لقطان" الذي كان سندِي في إعداد هذه المذكرة.

وأهدى عملي إلى من شجعني ودفعني لمواصلة دراستي بعد انقطاع دام طويلاً، ولو لاه لما وصلت إلى هذا الإنجاز، زوجي "رَاجِحٌ".

إلى كل إخوتي وأخواتي.

إلى كل صديقاتي دون استثناء.

أهدي هذا العمل إلى من شاركتني هذا العمل طيل هاته المدة، الأخت والزميلة "حنان علواش".

إلى كل من عرفتهم خلال هذا الموسم الدراسي 2023/2024 خاصة طالبات الفوج "03" تخصص "اقتصاد نceği وبنكي" - دفعـة الماستر الكلاسيك "2".

إلى كل من قدّم لنا يد العون سواء من قريب أو من بعيد.

أهدي ثمرة جهدي.

وهابي أم هاني

الإهداة

إلى الوالدين الكريمين أطّال الله في عمرهما

إلى سندِي ورفيق دربي زوجي الحبيب

إلى أولادي وقرة عيني

إلى إخوتي وأخواتي كل باسمه

إلى جميع الأهل والأقارب

إلى كل صديقاتي

أهدى هذا العمل المتواضع.

ونطلب الله عز وجل أن يوفقنا إلى ما يحبه ويرضاه.

حنان علواش

ملخص الدراسة :

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور التحول الرقمي في رفع كفاءة البنوك التجارية ولتحقيق هدف الدراسة تم استعراض الجانب النظري لكل من التحول الرقمي والتحول الرقمي في القطاع المصرفي وأهم متطلبات التحول الرقمي في البنوك والتحديات و العوائق التي تواجهه أما في الجانب التطبيقي فتمثل الدراسة الميدانية لكل من بنك التنمية و الفلاحة وكالة المسيلة و بنك السلام وكالة المسيلة من خلال الاعتماد على تحليل نتائج المعاملات الالكترونية لكل من البنوك وتم التوصل إلى دور التحول الرقمي في رفع كفاءة البنوك وأن تعمل البنوك التجارية الجزائرية على مراجعة آلية جودة الخدمات الالكترونية واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين هذه الخدمات لتعزيز العلاقة بين البنوك والعملاء وتحقيق الربح.

الكلمات المفتاحية : التحول الرقمي – كفاءة البنوك التجارية – بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك السلام (المستورة).

Study summary:

The study aims to identify the role of digital transformation in raising the efficiency of commercial banks. To achieve the goal of the study, the theoretical aspect of both digital transformation and digital transformation in the banking sector was reviewed and the most important requirements for digital transformation in banks and the challenges and obstacles facing it. As for the applied aspect, the field study represents each bank. Development and Agriculture Agency of M'sila and Al Salam Bank, Agency of M'sila, by relying on the analysis of the results of electronic transactions for both banks, and the role of digital transformation in raising the efficiency of banks was reached, and that Algerian commercial banks should work to review the quality mechanism of electronic services and take the necessary measures to improve these services to strengthen the relationship. Between banks and customers and achieve profit.

قائمة المختصرات :

المدلول بالعربية	المدلول	الاختصار
بطاقة ما بين البنوك	Carte InterBancaire	CBRI أو CIB
الموزع الآلي للنقود	Distributeur Automatique de Billers	DAB
الشباك الآلي البنكي	Guichez Automatique de Banque	GAB
بنك الفلاحة والتنمية الريفية	Banque de l'Agriculture et de developement Rural	BADR
الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية	Caisse Nationale des Assurances Sociales	CNAS
الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء	Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Non-Salariés	CASNOS

قائمة الجداول :

الصفحة	الجدول	الرقم
57	عدد بطاقات (CIB) الكلاسيكية المتداولة في الوكالة 2021 / 2022	1
58	في الوكالة من عدد بطاقات (CIB) الذهبية المتداولة 2021 / 2022	2
59	عدد بطاقات (CBR) المتداولة في الوكالة من 2021 / 2022	3
60	عدد بطاقات (TAWFIR) المتداولة في الوكالة 2021/2022	4
61	عدد بطاقات (MASTER CARD TITANUM) في البنك وكالة المسيلة .2021 / 2022	5
62	عدد بطاقات (MASTER CARD CLASSIQUE) المتداولة في الوكالة من 2021 / 2022	6
63	مجموع البطاقات البنكية المتداولة في الوكالة لسنوي 2021/2022	7
65	خدمات الشبّاك الالّي للأوراق GAB و الموزع الالّي للأوراق DAB	8
77	عدد الحسابات المنشأة للخدمات الالكترونية	9
77	عدد بطاقات السحب	10
78	عدد بطاقات فيزا المتداولة	11
78	عمليات السحب عن طريق البطاقات	12
79	مقارنة المعاملات المصرفية الإلكترونية لبنك الفلاحه والتنمية الريفية وبنك السلام-الميسيلة	13

قائمة الأشكال :

الصفحة		الشكل	الرقم
41	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية		1
42	صفحة الرئيسية لبنك بدر BADR		2
43	طلب الاشتراك		3
43	صفحة اثبات الهوية		4
44	صفحة تغيير كلمة المرور		5
44	صفحة Consultation		6
45	صفحة البحث عن عمليات		7
45	صفحة تحويل المعاملات		8
46	صفحة تحويل الملفات (خاص بالزبائن التجاريين – المؤسسات)		9
46	صفحة توقيع المدفوعات		10
47	صفحة تحميل الملفات المستلمة		11
47	صفحة خدمة طلب دفتر الشيكات		12
48	البريد الكتروني		13
49	البطاقة البنكية الدولية تيتانيوم		14
49	البطاقة البنكية الدولية الكلاسيكية		15
50	البطاقة CBRI الكلاسيكية		16
50	بطاقة توفير		17
50	البطاقة الذهبية		18
52	الصراف الآلي للنقد (الموزع الآلي)		19
54	المحفظة الإلكترونية		20
55	النقود الإلكترونية		21
64	التمثيل البياني لإجمالي البطاقات المتداولة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية في الوكالة 2022-2021		22
69	الهيكل التنظيمي لبنك السلام		23

فهرس

المحتويات

الفهرس :

الصفحة	العنوان
I	شكر وتقدير
II	إهداء
III	إهداء
IV	ملخص الدراسة
V	قائمة المختصرات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
1	مقدمة
الفصل الأول : الإطار النظري للتحول الرقمي وكفاءة البنوك	
6	تمهيد
7	المبحث الاول : مفاهيم عامة للتحول الرقمي
7	المطلب الاول : مفهوم التحول الرقمي وخواصه
9	المطلب الثاني : اهداف وأهمية في النظام المصرفي
11	المطلب الثالث : مراحل التحول الرقمي
13	المبحث الثاني : متطلبات التحول الرقمي و مجالات تطبيقه
13	المطلب الاول : متطلبات التحول الرقمي
14	المطلب الثاني : اسباب التحول الرقمي
14	المطلب الثالث : مجالات التحول الرقمي
16	المطلب الرابع : العوائق التي تواجه التحول الرقمي
17	المبحث الثالث : تأثير التحول الرقمي على كفاءة البنوك التجارية
17	المطلب الاول : مفهوم كفاءة البنوك التجارية وخصائصها
19	المطلب الثاني : شروط التحول الرقمي في البنوك التجارية
20	المطلب الثالث : اسباب تبني البنوك التجارية التحول الرقمي
20	المطلب الرابع : دور التحول الرقمي في رفع كفاءة البنوك التجارية
22	خلاصة
الفصل الثاني : دور التحول الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك السلام وأثره على كفاءة البنوك	
24	تمهيد

25	المبحث الاول : واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري .
25	المطلب الاول : استراتيجية التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري
27	المطلب الثاني : متطلبات التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري
29	المطلب الثالث : تحديات التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري
30	المطلب الرابع : الآيات التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري
32	المبحث الثاني : تشخيص التحول الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
32	المطلب الاول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
35	المطلب الثاني: المنتجات والمعاملات الالكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
49	المطلب الثالث : تقييم عمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمعاملات الإلكترونية (نموذج بنك "BADR" المسيلة - 904)
57	المبحث الثالث: تشخيص التحول الرقمي في البنوك الخاصة عينة(بنك السلام
57	المطلب الأول : تعريف بنك السلام
59	المطلب الثاني: الخدمات والمنتجات الالكترونية لبنك السلام الجزائري
65	المطلب الثالث : تقييم عمل بنك السلام الجزائري بالمعاملات الالكترونية (نموذج بنك السلام المسيلة)
67	المبحث الرابع: مقارنة المعاملات المصرفية الالكترونية للبنوك العامة والخاصة
67	المطلب الأول: مقارنة المعاملات المصرفية الالكترونية لبنك الفلاحة الريفية وبنك السلام.
70	المطلب الثاني: الرؤى المستقبلية لنجاح المعاملات الالكترونية في الجزائر
72	خلاصة
74	خاتمة
77	قائمة المصادر

مقدمة

مقدمة:

إن التطور السريع والمتسرع في مجال التكنولوجيا وازدياد حجم المعلومات ونتيجة للثورة المعلوماتية الضخمة المرتبطة بالเทคโนโลยيا الرقمية ، مما ادى الى تغيرات كبيرة في شتى مجالات العمل البنكي والقطاع المصرفي والمؤسسات المالية ، كل هذا ادى الى اكتساب الرقمنة اعتراضاً كبيراً في مجموعة واسعة من المجالات المختلفة وبالتالي اصبح مسار الرقمنة او ما يعرف ايضاً بالتحول الرقمي تحدياً قائماً وضرورة حتمية لكافة المؤسسات مهما كان نوعها وحجمها او القطاع الذي تنشط فيه .

إن اعتماد هذا النوع من التقنية سيسمح في تسهيل الربط بين المؤسسات المالية بعضها ببعض او بين الشركات وقطاع البنوك الذي سيكون له مردود ايجابي واضح ، إن التحول الرقمي في النظام المصرفي ضرورة قصوى يستوجب على البنوك تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين ، حيث يعكس التحول من النظام التقليدي الى النظام الالكتروني ، وهذا بتوفير مختلف المتطلبات المادية والبشرية وهذا لأجل تقديم خدمات ومنتجات مالية رقمية تتوافق مع مختلف متطلبات الاسواق العالمية والتطورات التكنولوجية الحاصلة خاصة في ظل العولمة وزيادة حجم المنافسة

لقد كان للثورة الصناعة الرابعة الاثر الكبير على القطاع المالي الذي شهد تحولاً رقمياً على مدى السنوات العديدة الماضية وذلك بفعل استخدام تقنيات التحول الرقمي وطلب المتزايد على الخدمات المالية الرقمية من قبل المستهلكين ولقد اعتبرت التكنولوجيا المالية عامل رئيسياً في التحول الرقمي للقطاع المالي ، وهذا من خلال استخدام التكنولوجيا لتقديم خدمات المالية بشكل اكثراً كفاءة وفعالية خاصة بعد جائحة فيروس كورونا كوفيد - 19 وفرض التباعد الاجتماعي .

لقد كان لجائحة كوفيد - 19 الاثر الواضح في تسريع التحول الرقمي في العديد من القطاعات بما في ذلك القطاع المالي فمع عمليات الإغلاق واجراءات التباعد الاجتماعي المعمول بها ، حول المزيد من الأشخاص معاملاتهم المالية وخدماتهم الى القنوات الرقمية وقد ادى ذلك الى زيادة استخدام الخدمات المصرفية عبر مجال التكنولوجيا كالهاتف المحمول والمدفوعات بالانترنت والمدفوعات غير التلامسية بشكل عام ، وتتسابق دول العالم في تحديث انظمتها حيث تعد كل من الولايات المتحدة الامريكية والصين وبريطانيا وسنغافورة من البلدان التي تقود قطاع التحول الرقمي في القطاع المالي وتنبني مجال التقنية المالية بشكل جيد ومتسرع كما وصلت حمّى هذا التطور الهائل الى دول الخليج ولا سيما المملكة العربية السعودية التي كانت من المبادرين في العمل على تحديث انظمتها المالية وتنبني بيئة مالية رقمية وتكنولوجية من خلال اطلاق رؤية 2030

رغم ان البنوك تحاول مواكبة مختلف التطورات التكنولوجية الحاصلة وتقديم افضل المنتجات الا انها لا تخرج عن هدفها الاساسي وهو تحقيق الارباح والاستمرارية ،حيث تهدف اساسا الى تحسين ادائها وخاصة المالي من خلال تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نشاطها.

البنوك التجارية الجزائرية كغيرها من البنوك معنية بهذه التحولات من خلال التحول الرقمي واستحداث خدمات جديدة وتطويرها والارتفاع بالأداء الذي يعتبر الفيصل بين المؤسسات المالية والبنوك على ضوء ما سبق يمكن صياغة الإشكالية لهذه الدراسة في السؤال الرئيسي التالي :

• **كيف ساهم التحول الرقمي في رفع كفاءة واداء البنوك التجاري الجزائري ؟**

وتدرج تحت هذه الاشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية :

- ما المقصود بالتحول الرقمي ؟
- ما هي مظاهر التحول الرقمي ؟
- ما هو مسار التحول الرقمي في البنوك الخاصة والبنوك العامة؟
- كيف يؤثر التحول الرقمي في رفع كفاءة البنوك التجارية ؟

فرضيات الدراسة :

للاجابة على الإشكالية الرئيسية تم اقتراح الفرضيات التالية:

1. التحول الرقمي في الجهاز المركزي المالي المركزي شهد تقدما ملحوظا في السنوات
2. تعرف البنوك الخاصة تطبيقا واسعا للمعاملات الالكترونية .
3. لا تزال البنوك العامة متاخرة في مجال المعاملات الالكترونية

أهمية الدراسة :

لهذه الدراسة أهمية علمية عملية فمن الناحية العلمية يعتبر هذا الموضوع من المواضيع الحديثة والعصرية التي تتطلب دراسات معمقة ومتواصلة نظرا للتطور المتواصل للعلم.

اما الأهمية العملية فتتمثل في إعطاء صورة واضحة عن واقع التحول الرقمي في القطاع المالي الجزائري، والاستخدام الأمثل للمنتجات الالكترونية ودوره في تحسين ورفع كفاءة البنوك.

أسباب اختيار الموضوع : يوجد عدة أسباب أدت إلى اختيار الموضوع ذكر منها:

أ. الأسباب الموضوعية:

- التطور التكنولوجي والاعتماد على الانترنت.
- توسيع استخدام الرقمنة وأهميتها في الاقتصاد.

ب. الأسباب الذاتية :

- الرغبة في معرفة مدى استخدام البنوك التجارية للرقمنة والوسائل الالكترونية.
- التعرف على دور التطور التكنولوجي في رفع كفاءة البنوك وتطورها في الجزائر .
- التعرف على العوائق والتحديات التي تواجه المصارف في مجال الرقمنة في الجزائر .

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى :

- إبراز الدور المهم للرقمنة في القطاع المصرفي الجزائري
- التأثيرات الإيجابية التي يمكن أن يتحققها التحول الرقمي في البنوك
- تسليط الضوء على دور التحول الرقمي في تسهيل عمل البنوك وتطورها
- الوقوف على التحديات والعراقيل التي تواجه البنوك في التحول الرقمي

حدود الدراسة:

تتمثل في :

- **الحدود الزمنية:** يحدّد الإطار الزمني خلال الفترة 2020-2022.
- **الحدود المكانية:** تمت الدراسة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، وكالة المسيلة وبنك السلام وكالة المسيلة.

منهج الدراسة:

للإجابة على الاشكالية المطروحة وتحديد أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي الذي يتواافق مع طبيعة الموضوع من خلال التعرض لأهم الدراسات السابقة والأدبيات المرتبطة بالتحول الرقمي في البنوك التجارية ، لتوضيح المفاهيم والأسباب التي أدت إلى انتشار استخداماتها، بالإضافة إلى استخدام أسلوب

دراسة حالة في الجانب التطبيقي من خلال تحليل وتقدير استخدام الرقمنة والمنتجات الإلكترونية و في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وبنك السلام ELSALAM .

هيكل الدراسة :

للإجابة على الإشكالية المطروحة قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين، الفصل الأول يتضمن الإطار النظري للموضوع، حيث قسم إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول تضمن مفاهيم عامة حول التحول الرقمي، أما المبحث الثاني فتضمن متطلبات التحول الرقمي و مجالات تطبيقه، وفي المبحث الثالث تأثير التحول الرقمي على كفاءة البنوك التجارية. أما الفصل الثاني تطرقنا إلى الدراسة التطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة، وبنك السلام المسيلة، تحدثنا في مبحثه الأول عن واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري، والمبحث الثاني تحدثنا عن تشخيص التحول الرقمي في البنوك العامة بنك الفلاحة و التنمية الريفية المسيلة، أما المبحث الثالث فتحدثنا عن تشخيص التحول الرقمي في البنوك الخاصة بنك السلام المسيلة، والمبحث الرابع تطرقنا إلى مقارنة المعاملات المصرفية الإلكترونية في البنوك.

الفصل الأول

الإطار النظري للتحول الرقمي وكفاءة البنوك

تمهيد

تعتبر البنوك والمؤسسات المالية عنصرا حيويا بالنسبة للاقتصاد الوطني لمختلف الدول ونظرا للتحول الجوهري في مجال التكنولوجيا الرقمية والانتشار السريع لتقنياتها الذي احدث بدوره ثورة في الصناعة المصرفية ، ومنه جاءت البنوك الالكترونية كبديل للبنوك التقليدية ، حيث تسعى هذه الاخيرة الى توظيف تكنولوجيا المعلومات وتكييفها لابتكار خدمات جديدة وتطوير اساليب تقديمها بكفاءة عالية لتصل الى كل المتعاملين بدقة وسهولة وبأقل تكلفة .

شهدت السنوات الاخيرة تطورات تكنولوجية كبيرة احدثت تغيرات في عدة قطاعات ومن ابرزها القطاع البنكي حيث بادرت جميع الدول برقمنة وعصرنة جهازها المصرفية والاستفادة من احدث التقنيات لتقنولوجيا المعلومات والاتصال واجهزه الكمبيوتر وشبكة الاتصال ، إن هذا التطور الهائل و المتتسارع في مجال التكنولوجيا جعل الدول العربية كغيرها من الدول تسعى جاهدة لمواكبة التغيرات المتلاحقة في هذا المجال ومضاعفة الجهود لتلبية حاجيات العملاء وتحقيق رغباتهم بالإضافة الى تحقيق الربحية وزيادة القدرة التنافسية والاتجاه نحو العولمة وتحقيق التحول الرقمي المنشود .

نحاول من خلال هذا الفصل التعرف على ماهية التحول الرقمي في البنوك باعتبارها احد اهم مكونات القطاع المالي ، ولهذا الهدف قمنا بتقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث اساسية كالتالي :

1. المبحث الاول : مفاهيم عامة للتحول الرقمي
2. المبحث الثاني : متطلبات التحول الرقمي ومجلات تطبيقه
3. المبحث الثالث : تأثير التحول الرقمي على كفاءة البنوك.

المبحث الأول : مفاهيم عامة للتحول الرقمي :

حظي التحول الرقمي باهتمام متزايد من قبل الدول لما له من دور في تحسين اداء الاعمال، حيث ان التحول الرقمي هو نموذج تم تمكينه من خلال انتشار التقنيات الرقمية ، واصبح التحول الرقمي من الضروريات في عصرنا واصبحت كل العمليات تتم بطريقة الية بدون تدخل اليد البشرية فيها الا للضرورة

المطلب الاول : مفهوم التحول الرقمي وخصائصه :

لقد عمل التحول الرقمي على دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب المؤسسات ، وهذا بهدف تحسين الاداء وزيادة الكفاءة وتحسين تجربة الاشخاص والعملاء وهذا ما تشهده استخدام التكنولوجيا المالية، والتي تعد من مظاهر التحول الرقمي من خلال دمج التكنولوجيا في القطاع المالي المصرفي بهدف تحسين وتطوير الخدمات المالية واحداث ثورة في صناعة هاته الاخيرة، لإزالة الابهام حول هذا المصطلح قمنا من خلال هذا المطلب بتعريف التحول الرقمي واظهار خصائصه .

اولاً : تعريف التحول الرقمي

يعرف التحول الرقمي بأنه نموذج عمل جديد قائم على استعمال التقنيات الرقمية في ابتكار منتجات وخدمات جديدة وطريقة توزيعها والتراكيز على العميل او المستخدم¹
يعرف ايضا بأنه شكل من اشكال التوثيق الالكتروني حيث يتم عملية الرقمنة بنقل الوثيقة على وسيط الالكتروني وتتخد شكلين : الرقمنة بشكل صورة والرقمنة بشكل نص اين يمكن ادخال بعض التحويلات والتعديلات عليها وذلك بعد معالجة النص بمساعدة برنامج خاص للتعرف على الحروف²

وعُرف ايضا انه عملية تهدف الى تحسين اداء المنظمة من خلال احداث تغيرات جوهرية عن طريق المزج بين عمليات المنظمة والبيئة التكنولوجية والاتصالات ، وهو ذلك التحول التنظيمي الذي يحدث من خلال التكنولوجيا الرقمية والعمليات التشغيلية للمنظمة في اطار الاقتصاد الرقمي³

¹ صدوقى عريسي واخرون ، واقع التحول الرقمي والأتمة، مجلة اراء الدراسات الاقتصادية والادارية ، المركز الجامعي افلو المجلد 3 العدد 2 ، 2021 ص 101

² زهير حافظي ، الانظمة الالية ودورها في تتميم الخدمات الارشيفية دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الدكتوراه تخصص علم مكتبات قسنطينة 2008 ص 23

³ الاميرة نزيهة بليس 22 ، ل ، ك -21-ماي 2022 دور التكنولوجيا المالية في تعزيز التحول الرقمي في ظلجائحة كورونا مؤتمر المنظومة القائمة في عصر التحول الرقمي ص 21-22

الفصل الأول : الإطار النظري للتحول الرقمي وكفاءة البنوك

كما عرف التحول الرقمي للعمليات المصرفية انه مجموعة من الخطوات المصرفية تبدأ من امر التحويل الصادر عن المصدر لهدف الدفع الى المستفيد من الامر وبعدها يتم النقل بقبول بنك المستفيد لدفع قيمة الحوالة للمستفيد من الامر كما انها عملية تبدأ او تنفذ خلال وسيلة الالكترونية كالهاتف مثلا¹

أما بالنسبة لمفهوم التحول الرقمي في المؤسسات المالية من منظور البنك الدولي فهو مصطلح حديث يشير الى استخدام التكنولوجيا الرقمية للمعلومات المحاسبية من اجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة البنوك فيما تقدمه من خدمات للمواطن ومجتمع الاعمال بما يدعم كافة النظم الاجرائية ويقضي على الفساد واعطاء فرص للمواطنين²

ومما سبق يمكن تعريف التحويل الرقمي على انه عملية انتقال المؤسسات من النموذج التقليدي الى نموذج اخر يعتمد على دمج التكنولوجيا الرقمية في عالم الاعمال وتمثل في تحويل الخدمات الحيوية والاساسية المرتبطة بخدمات الافراد و المؤسسات والاستثمارات المختلفة في شكلها التقليدي الى الشكل الالكتروني الذكي .

ثانياً : خصائص التحول الرقمي :

يشمل التحول الرقمي مجموعة الخصائص التقنية القائمة على التكنولوجيا ، ويمكن ابراز اهمها في ما يلي:³

1- الدفع والسحب الالكتروني : هي من اهم العمليات التي مكنت من ادراج الرقمنة كاستخدام ماكينة الصراف الالي ATM الاكثر انتشارا لتلبية احتياجات العملاء المالية بعد اوقات العمل وفي الاجازات من خلال الماكينات المنتشرة بالبنوك والاماكن العامة ويتم الدخول اليها من خلال البطاقات الالكترونية التي يمكن تمكن لمالكها او حاملها القيام بعملياته المالية كذلك نقاط البيع و التي تعتبر اساسيا القيام بالعمليات المالية باستخدام بطاقات الائتمان والخصم والبطاقات الذكية ، وغيرها في اماكن التجزئة ضمن انشطة النشاط المصرفي

2- محاكاة الواقع المعزز : هي التكنولوجيا التي تتطوّر على تراكيب لرسومات الحاسوبية على العالم الحقيقي فالواقع المعزز يستعمل في العالم الحقيقي ويمثل بالمعلومات الرقمية ويزيد من المعلومات التي يمكن

¹ الخفاقي وصاحب 2018 مسؤولة المصرف المدنية في عقد التحويل المالي المصرفى الالكترونى ، مجلة الكوفة للعلوم القانونية والسياسية المجلد 11 العدد 35 ص 167

² الدnon أ-م (2022) المجلد 4 العدد 02 تأثير التحول الرقمي على الاداء المالي للبنوك المصرية ، المجلة العلمية للدراسات المحاسبية PP 548 578

³ سعيد ر-م (2023. جوان) تأثير التحول الرقمي على ادارة الائتمان للبنوك التجارية بالتطبيق على البنوك التجارية المقيدة في البورصة المصرية . مجلة التمويل و التنمية المجلد 43 العدد 2 الصفحة 555

الفصل الأول : الإطار النظري للتحول الرقمي وكفاءة البنوك

ان يأخذها الانسان من البيئة

3- تقنية البلوكتشين : هي عبارة عن قاعدة بيانات تعمل مثل شبكة موزعة غالبا ما يشار اليها كدفتر استاذ موزع ، يمكنها تسجيل كل من البيانات المشفرة الامنة والمثبتة هذا الهيكل الفريد يوفر امكانيات التعاون بين هذه الكيانات ضمن ذات الشبكة مما يسمح لهم بنقل القيمة او المعلومات دون الحاجة الى سلطة مركزية

4- الحوسبة السحابية : هي الحوسبة التي تستخدم البيانات المخزنة على خادم خارجي يتم الوصول اليها عبر الانترنت بمعنى الوصول الى شبكة الاتصال في كل مكان وزمان وتساعد على تخزين واستعادة البيانات الضخمة

5- البيانات الضخمة : تشير الى الكم الهائل من البيانات التي يتم انتاجها يوميا ، داخل الشبكات العالمية فضلا على سرعة تحليلاها وتسليمها

6- الذكاء الاصطناعي : يعني محاكاة الذكاء البشري مما يساعد في بناء الآلات الأكثر ذكاء وقدرة على القيام بعمل الانسان بطريقة ذكية

7- انترنت الاشياء : وهي شبكة الاجهزة التي تعتبر جزء لا يتجزأ من اجهزة الاستشعار الإلكترونية والبرمجيات للتمكن من الاتصال وتبادل البيانات

8- الامن السيبراني : إثر ازدياد معاملات العملاء المالية عبر الانترنت والاجهزة الذكية لمواكبة الرقمنة ، ازدادت التهديدات الداخلية و الخارجية ، مما تطلب توفر البرمجيات والاجهزة الملائمة لمواجهة اي هجوم يمكن ان يتسبب في احداث خسائر كبيرة

المطلب الثاني : أهداف وأهمية في النظام المصرفي

أدت التطورات الكبيرة في عالم التقنيات الالكترونية الى تغيرات عميقة في النظام المصرفي، وظهر الامر جليا في العمليات البنكية اذ اصبح العملاء يجرؤون معظم العمليات عن بعد ، كما باتوا يتعاملون بالواح الكترونية ذكية لدى زيارتهم للبنك .

يهدف التوجه الى التحول الرقمي الى تحقيق مجموعة من الغايات والتي تحقق العديد من المزايا، من خلال هذا المطلب سيتم التطرق الى اهداف وأهمية التحول الرقمي .

اولا : اهداف التحول الرقمي في النظام المصرفي :

أدت التطورات الكبيرة في عالم التقنيات الالكترونية الى تغيرات عميقة في النظام المصرفي وظهر الامر جليا في العمليات البنكية ، اذ اصبح العملاء يجرؤون معظم العمليات عن بعد كما باتوا يتعاملون مع الواح الكترونية ذكية لدى زيارتهم للبنك .

تمثل اهداف التحول الرقمي في ما يلي :

الفصل الأول : الإطار النظري للتحول الرقمي وكفاءة البنوك

- محاولة تحقيق الاستفادة القصوى من التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وغيره وإضفاء طابع المرونة والسرعة وتوفير الوقت على الخدمات والمنتجات بالإضافة إلى تحليل البيانات والتبيؤ ومن ثم التخطيط إلى المستقبل^١
- التطور الشامل وتهيئة سرعة وكفاءة العمليات والخدمات المالية ومن ثم تقديم هذه الخدمات بأسعار معقولة للعملاء بكل سهولة ، بالإضافة إلى الحد من التكاليف العالية في التحويلات بين الدول^٢
- إنشاء علاقات عبر الحدود مع العملاء باستخدام الانترنت دون الحاجة إلى منشأة دائمة في غيرها من الدول^٣
- التصدي ومواجهة الفساد الاداري ، حيث ان تعميم منظومة الميكنة على كافة الجهات ، وبالتالي قصر التعامل البشري في اضيق الحدود مما سينعكس بشكل كبير على عدم انتشار الفساد الاداري^٤ كما ان التحول الرقمي يتركز على مجموعة من الاهداف الواجبة التحقيق نذكر منها^٥
- تعزيز حماية البيانات الرقمية وشفافية وضمان متطلبات الاستقلالية وتعزيز الثقة
- إنشاء وصيانة البنية التحتية للاتصالات الرقمية وضمان ادارتها وامكانية الوصول إليها وتحقيق التوازن بين جودة الخدمة وتكلفتها وتقديمها
- تحسين امكانية الوصول إلى الخدمات وارساء ضوابط واليات تطبيق نماذج اعمال جديدة ومبتكرة وتحسين الاطار التنظيمي والمعايير الفنية .

ثانياً : أهمية التحول الرقمي في النظام المصرفي :

تتمثل أهمية التحول الرقمي للمصارف في ان له دوراً كبيراً في رفع الحرج والمشقة عن العملاء والمصرف معاً ، لا شك ان تقنيات التحول الرقمي تزيد من كفاءة واداء المصارف ، وتخفض من التكاليف وتتوفر الوقت والجهد بشكل كبير ، وكذلك يساعد التحول الرقمي إلى الوصول إلى الشرائح المحرومة من

^١ نورا ناصر عبد الهادي ، المهارات والجدران المستقبلية للبنوك و المسابقات البحثية العاشرة لمعهد المصري المصري مصر 2020 ص 18

^٢ احمد كاظم بريس وورود قاسم جير 2020 تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الاداء الاستراتيجي للمصرف المجلة العراقية للعلوم الادارية المجلد 16 العدد 65 ص 13 - 20

^٣ جميلة سلايحي يوسف بوشي التحول الرقمي الضرورة والمخاطر مجلة العلوم القانونية والسياسية المجلد 10 العدد 02 سبتمبر 2019 ص 948

^٤ محمود محمد منجود ابو الغيط 2022 التحول الرقمي ودوره في تنظيم الثورة البشرية لحماية حقوق الانسان في ضوء قواعد القانون الدولي العدد 19 5 2022 ص 17

^٥ ابراهيم المصدر ان (2020) دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية المؤتمر الدولي الاول في تكنولوجيا المعلومات والاعمال 6-7 P P

الفصل الأول : الإطار النظري للتحول الرقمي وكفاءة البنوك

الخدمات المصرفية ، اي ان الاشخاص الذين يستطيعون الوصول الى الخدمات المصرفية بكل سهولة ويسر عبر هوافهم المحمولة .

إن أهمية التحول الرقمي عديدة ومتعددة نذكر اهمها في :¹

- زيادة كفاءة المعاملات والخدمات الحكومية حيث تستعين الحكومات بالأدوات الرقمية لتحسين تعاملاتها مع الجمهور والقطاع الخاص

- تحسين اتخاذ القرار حيث تستفيد المؤسسات الحكومية من تحليل البيانات الضخمة في مجالات مختلفة كما تستطيع الحكومة توظيف خوارزميات وانظمة معقدة للتخليلات تسقي البيانات من مصادر متعددة وتسجّب للتغيرات في الوقت الحقيقي

- يساهم التحول الرقمي في القضاء على الفساد وتقليل مدة الاجراءات الحكومية ووجود بيئة معلوماتية تتسم بالكفاءة والفعالية

- ايجاد طرق جديدة لابتكار في العمل في الصناعات المصرفية والمالية مثل زيادة الاستثمارات في (fintech)

- رفع كفاءة المصارف من خلال تسليط الضوء على الكفاءات التشغيلية وتحسين العمليات التجارية بالإضافة الى تقليل التكاليف .

- الحصول على رضى العملاء وزيادة ولائهم لأن التحول الرقمي يتضمن استراتيجية تتحمّر حولهم وذلك بتوظيف تقنيات حديثة بهدف زيادة شريحة العملاء الحاليين وجذب عملاء مستقبليين من خلال التوظيف الامثل للتكنولوجيات لتطوير الخدمات المقدمة وتلبية حاجات العملاء من أجل الوصول الى الخدمات والمنتجات البنكية في اي وقت وفي اي مكان

- فرصة التوسيع بالنسبة للبنك وذلك من خلال اتاحة موقع الانترنت وتطبيقات الاجهزة المحمولة للمصارف وامكانية استهداف اسوق اوسع عن طريق خلق شبكة واسعة من الفروع المادية و الحفاظ عليها بالإضافة الى السعي للتوسيع العالمي من خلال دخول الاسواق العالمية والوصول الى شرائح اكبر من العملاء .

المطلب الثالث : مراحل التحول الرقمي

التحول الرقمي ليس عملية يمكن ان تحدث بين عشية وضحاها حيث انها تستغرق دراسة متأنية وتحطيطا محكما وجهدا مضاعفا ان تفاصيل عمليات التحول الرقمي للمؤسسات قد تبدو مختلفة وفقا لطبيعة عمل كل منها لكنها في الاغلب تتبع مسارا موحدا يتم التحول الرقمي في البنوك على ثلاث مراحل وهي كالتالي :²

¹ ابراهيم المصدر ان (2020) مرجع سابق

² هشام . أ (2022) تأثير التحول الرقمي على ايداع العاملين في ظل توسيط الهيكل التنظيمي بالبنوك اطروحة دكتوراه فلسفية في ادارة الاعمال في كلية العلوم الاقتصادية ص 23

الفصل الأول : الإطار النظري للتحول الرقمي وكفاءة البنوك

اولا : مرحلة الرقمنة : هي اول مراحل التحول الرقمي ويطلق عليها النمذجة ، وهي عبارة عن تحويل وتكون المستندات الورقية والنماذج وتوقيع العملاء الى شكل رقمي بحيث يمكن للحواسب الالكترونية التعرف عليها ومعالجتها ويمكن تعريفها بصفة عامة على انها رقمنة العمليات والوثائق الداخلية والخارجية للبنك ومن امثالها استخدام الكمبيوتر والبرامج والتجهيزات التجويم والتكون في تسجيل العمليات الورقية للبنك ثانيا : مرحلة التمثيل المرئي : وهو ثاني مراحل التحول الرقمي وتهدف الى رقمنة العمليات الحالية للبنك عن طريق استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لانشاء عمليات رقمية متكاملة داخل البنك كاستخدام الواقع الالكتروني وانشاء قنوات اتصال جديدة عبر الانترنت ، تسهيل تفاعل العملاء مع البنك بشكل اكبر يمكن تعريف هذه المرحلة على انها تغيير اشكال العمليات المصرفية من الایداع والتحويلات الى عمليات رقمية بما يزيد من فرص زيادة العملاء

ثالثا : مرحلة التحول الرقمي : وهي المرحلة الاكثر شيوعا واستخداما في الوقت الراهن ، ويعتبر التحول الرقمي هو تغيير ثقافة وطريقة تعامل البنوك من خلال تطوير نماذج اعمال جديدة تعتمد على تجهيزات حديثة سواء كانت تجهيزات مادية للبرمجيات وشبكات الانترنت او تقنيات الرقمية الجديدة كالذكاء الاصطناعي وانترنت الاشياء والعمل بهذه التجهيزات والتقنيات الحديثة يؤدي الى تغيير جوهري .

المبحث الثاني : متطلبات التحول الرقمي و مجالات تطبيقه

في ظل التطورات والتغيرات المتسارعة التي يعيشها القطاع المصرفي خاصة في مجال التكنولوجيا والتقنيات الحديثة وللحفاظ على القدرة التنافسية للبنوك وتلبية حاجيات الزبائن ، سعت العديد من البنوك للتحول إلى استخدام التقنيات الرقمية لتبسيط العمليات وتحسين كفاءتها لتحقيق تحول رقمي ناجح يتطلب مجموعة من المتطلبات كما تواجه صعوبات وتحديات كبيرة ، سنتطرق في هذا المبحث إلى :

المطلب الأول : متطلبات التحول الرقمي

المطلب الثاني : اسباب التحول الرقمي

المطلب الثالث : مجالات التحول الرقمي

المطلب الرابع : العوائق التي تواجه التحول الرقمي

المطلب الاول : متطلبات التحول الرقمي

ان التحول الرقمي في البنوك يحتاج الى مجموعة من المتطلبات¹

1- الموارد الرقمية : تمثل في الاصول والقدرات الرقمية التي تمتلكها البنوك وتساعدها في عملية التحول الرقمي من بينها التقنيات الرقمية العصرنة وكمثال عليها ذكر البنية التحتية للمعلومات والاتصالات وكذا أدوات التخزين ومن بين هذه الاصول الرقمية ذكر الذكاء الاصطناعي البيانات الضخمة انترنت الاشياء سلسلة الكتل و الحوسبة السحابية وهي كلها تقنيات تساعده في التحول الرقمي .

2- كفاءة الشبكات الرقمية : نقصد بالشبكات الرقمية هي تلك الفضاءات التي تستخدمها البنوك للتواصل مع العملاء وكفاءة هذه الشبكات تظهر من خلال السماح لعملاء البنك بالدخول الى منصاتها الرقمية والمشاركة في خلق القيمة من خلال انشاء محتوى خاص بهم وهذا من اجل معرفة احتياجاتهم وترجمتها في شكل منتجات بنكية تسد رغباتهم وتفاعل هؤلاء العملاء من خلال هذه المنصات الرقمية يؤدي الى نموها اكثر وخلق قيمة اكبر كما نجد ايضاً² :

أ- الموارد البشرية : تشكل الموارد البشرية جانباً حيوياً يصعب على البنوك تطبيق الدخول الرقمي بدونه حيث يتوجب توفير كوادر مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ القرارات الفعالة كما يتطلب تخطيط الرؤى وتنفيذها كفاءات بشرية وخبرات علمية وعملية مع الاقتراح بالتغيير والتطوير

ب- العمليات : يجب على البنوك ارساء بناء تكنولوجي فعال يسمح بتطوير الاداء على الصعيدين الداخلي

¹ هشام امين (2022) تأثير التحول الرقمي الى ابداع العاملين في ظل توسط الطبيعة الهيكل التنظيمي بالبنوك ، اطروحة دكتوراه فلسفية في ادارة الاعمال كلية التجارة جامعة بنها مصر ص (28)

² ياسر عبد الرحمن (2019) ادارة الموارد البشرية وتحديات التحول الرقمي في منظمات العمال - مجلة البحوث الادارية والاقتصادية ص (214)

الفصل الأول : الإطار النظري للتحول الرقمي وكفاءة البنوك

والخارجي وذلك لضمان التطبيق الامثل للتحول الرقمي ويتضمن ذلك انشاء بناء تكنولوجى يتضمن سياسات واجراءات تعطى كافة نشاطات البنك وعملياته المتربطة مع التقنيات الازمة والتطبيقات المطورة والبيانات المعالجة .

المطلب الثاني : اسباب التحول الرقمي

يوجد العديد من الاسباب للتحول الرقمي ذكر من اهمها ¹ :

- 1- **زيادة التكاليف والضغوطات على الميزانية :** حيث ان التراجع الكبير في ايرادات كثير من الدول لا سيما البترولية منها وخاصة بعد سنة 2014 جعل من تخفيض حجم انفاقها اولوية قصوى لذلك لجأت الى تدابير لتوفير التكاليف وتنفيذ العمليات الحكومية بأكثر فاعلية وقد وجدت في التكنولوجيا الرقمية فرصة لذلك
- 2- **متطلبات الزبائن والمواطنين :** ان انتشار وسائل الاعلام والتواصل الاجتماعي وتكنولوجيا الاتصالات لدى الشعوب ادى الى المطالبة بمستوى ارقي من الخدمات الحكومية والمنتجات كما وفرت قنوات تواصل جديدة امام المؤسسات والحكومات لمعرفة متطلبات المواطنين والزبائن وآرائهم مما ادى الى تطوير وترقية جانب الرقمنة لديها.

- 3- **توجيهات الحكومة :** حيث ان اعتماد الحكومة لمنهج التخطيط الرئيسي من القمة الى القاعدة في اتخاذ قراراتها ومن اجل تفعيل خططها بسرعة وفاعلية اكبر تجد نفسها ملزمة بإدراج برامج التحول الرقمي ضمن قائمة اولوياتها ضمن الرؤية الاستراتيجية والخطط الوطنية ، طبعا الى جانب الاسباب سابقة الذكر فقد مثلت التكنولوجيا الرقمية من خلالجائحة كورونا الخط الرفيع الذي يضمن البقاء في المنزل مع استمرارية العمل حيث مكنت من تحقيق الحد المطلوب من استمرارية المرافق العامة دون الاضطرار لخرق قواعد الحظر المنزلي الامر الذي زاد من اهمية الرقمنة وجعلها اداة محورية في تحقيق كافة الاهداف الاقتصادية والاجتماعية بعدها كانت هدفا في حد ذاتها

المطلب الثالث : مجالات التحول الرقمي

يشير التحول الرقمي في البنوك الى تغيرات المتعددة في الصناعة البنكية التي يتم اجراؤها لدمج حلول التكنولوجيا المالية من اجل أتمتة العمليات ورقمتها وتمثل هذه المجالات في ² :

- 1- **تجربة العملاء :** حيث تقوم معظم البنوك بتحويل هذه التجربة من خلال رسم خرائط تدفق رحلة العميل وفهم شخصية واحتياجاته كذلك عملية دمج بيانات العملاء عبر الخدمات المصرفية وفهم سلوكياتهم يعتبر

¹ لخضر بن سعيد ، مصطفى رديف (2022) حتمية التحول الرقمي فيالجزائر و افاقها في ظل تداعيات ازمة كورونا مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية المجلد 6 العدد 1 ص (235-236)

² بن لوصيف حنان ، بولحية سليم (2011) الاستثمار في المجال الرقمي خيار التحول لتسويق الخدمات البنكية في الوطن العربي مجلة المعيار ، المجلد 12 ، العدد 2 ص (764،769)

الفصل الأول : الإطار النظري للتحول الرقمي وكفاءة البنوك

من الامور المهمة في هذه المرحلة نظرا لأن الذكاء الاصطناعي والتعلم الالي يتيح تفاعلات شخصية للغاية في الوقت الفعلي ويجعل من تقديم خدمات العملاء استباقية ومركزة بدقة وقد بدأت البنوك في الاستفادة من التقنيات الرقمية لاكتساب فهم متعمق لمناطق جغرافية وقطاعات معينة من سوق الخدمات المصرفية حيث تعتمد بعض البنوك على وسائل التواصل الاجتماعي لمعرفة مدى رضى العميل عن الخدمات المقدمة بالإضافة الى تحقيق هدف رئيسي وهو الترويج لعلاماتها التجارية بشكل اكثر فعالية ن خلال الوسائل الرقمية.

2- العمليات : يتم تحويل العمليات رقميا وذلك من خلال مختلف الوظائف وتحسينها باستخدام الروبوتات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي فأكثر الاستخدامات شيوعا والذكاء الاصطناعي وهو خدمة العملاء كذلك يتم التركيز على العمليات المتصلة الرقمية فمن خلال التوفر المتزايد لأجهزة الاستشعار عن بعد والبنية التحتية السحابية والتعلم الالي أصبحت مفاهيم مثل الخيوط الرقمية والقواعد الرقمية حاضرة بقوة فهذه الخيوط تعمل على ربط ماكينات الصراف الالي والنماذج والعمليات المصرفية وجعلها مصدريا رئيسا لإدارة العمليات وتحسينها كذلك يتم استخدام البيانات الضخمة من قبل البنوك بشكل اساسي للكشف عن عمليات الاحتيال والتتبؤ والتحليلات .

3- البيانات : يتم تحويل نماذج الاعمال رقميا حيث أصبحت البنوك تقدم خدمات مصرفية رقمية بالكامل من خلال انشاء منصات البنوك الرقمية فقد كانت الحوسبة السحابية وادوات التطوير من انشاء منصات متكاملة للخدمات المصرفية من بينها منصة البيانات التي توفر القدرة على اجراء تحليلات مكثفة وكذلك بناء واختبار الخوارزميات التي تستخدم بيانات غير منتظمة لتحسين تجربة العملاء وهذا ما يجعل منصات البيانات مكونا رئيسيا للابتكار الرقمي بالإضافة لهذه المجالات نجد ايضا :

أ- التقنيات : يتم بناء التحول الرقمي باستخدام منظومة من الاجهزة وانظمة التشغيل ووثائق التخزين والبرمجيات التي تعمل على بيانات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الاصول بكفاءة تشغيلية غير متقطعة من اجل تقديم خدمة مناسبة لأفراد البنك وعملائه وزبنائه عن طريق فرق مهنية مسؤولة عن ادارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة سواء كانت المنظومة محلية او سحابية

ب- الموارد البشرية : يعتبر المورد البشري هو العمود الفقري لأي بنك وتطبيق التحول الرقمي يعتمد عليه فتوفر هذا العنصر بشكل فعال ومدرب على استخدام مختلف التقنيات الحديثة وكذا استخدام البيانات وتحليلها من اجل المساعدة على اتخاذ القرارات الفعالة .

¹ عبد الرحيم محمد سليمان رشوان، زينب عبد الحفيظ احمد قاسم (2020) دور التحول الرقمي في رفع كفاءة اداء البنوك وحذب الاستثمارات المؤتمر الدولي الاول في تكنولوجيا المعلومات والاعمال غزة فلسطين . ص (12)

المطلب الرابع : العوائق والتحديات التي تواجه التحول الرقمي

واجه التحول الرقمي العديد من العوائق والتحديات ذكر منها¹ :

- 1- نقص المهارات التقنية للأفراد العاملين بالبنك يعتبر عاملاً اساسي لابد من مراعاته اثناء صياغته واعداد الاستراتيجية الرقمية
- 2- الثقافة التنظيمية : التي هي عبارة عن مزيج من المعتقدات والقيم والاعراف والاساطير تعتبر كمشكل يعيق التحول الرقمي مالم تكن قائمة على الانفتاح والتغيير
- 3- التنسيق : بمعنى اذ لم يتم الاتصال الجيد بين القمة الاستراتيجية والأفراد تفشل عملية التحول الرقمي لذا لا بد من تحديد الاوامر والمسؤوليات والاهداف بدقة ، بالإضافة اليها ذكر تحديات تنظيمية اخرى في² :
 - 1 غياب الشعور بالحاجة
 - 2 تعارض الاهداف و الاهداف بسبب مشكل التنسيق و القيادة
 - 3 غياب الرؤية وعدم وضوحها للأفراد الفاعلين
 - 4 مشكل الثقافة التنظيمية التي تعتبر متغير اساسي في نجاح التحول الرقمي
 - 5 ضعف البنية التحتية المتعلقة بتجهيزات وتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وقدمها محدوديتها
 - 6 غياب التعاون وروح الفريق داخل المنظمة
 - 7 مخاوف الفشل من التحول الرقمي وعدم الاقتناع بها
 - 8 قلة الامكانيات المالية والتمويلية لعملية التحول الرقمي
 - 9 عدم كفاءة وخبرة الكوادر التنظيمية وقلة كفاءتها في التعامل مع اساسيات ومتطلبات التحول الرقمي
 - 10 القوانين والتشريعات غالباً ما تشكل عائق يحيط فعالية التحول الرقمي مما يجعلها بطيئة قد يعود بخسائر على البنك.

¹ صدوقى غريسي ، واخرون (2021) ، مرجع سابق ص (103)

² نفس المرجع ، ص (104)

المبحث الثالث : تأثير التحول الرقمي على كفاءة البنوك التجارية

من خلال هذا المبحث سنحاول التطرق الى دور التحول الرقمي في رفع كفاءة البنوك التجارية وخصائصها كمطلوب اول في المطلب الثاني شروط التحول الرقمي في البنوك وفي المطلب الثالث اسباب تبني البنوك التجارية التحول الرقمي اما في المطلب الرابع دور التحول الرقمي في رفع كفاءة البنوك التجارية .

المطلب الاول : مفهوم كفاءة البنوك التجارية وخصائصها

1- **تعريف البنك التجاري :** هي تلك المؤسسات النقدية التي تقبل الودائع من طرف الاشخاص او المؤسسات وتكون تحت تصرف المودع في اي وقت شاء ، تبعاً للمدة المتقدّمة عليها ونظرًا لهذه الميزة أصبح

يطلق عليها ببنوك الودائع وتأتي هذه البنوك في الدرجة الثانية بعد البنك المركزي¹

2- مفهوم كفاءة البنوك التجارية :

قبل التطرق الى مفهوم كفاءة البنوك التجارية سنقوم بتعريف الكفاءة

أ- **تعريف الكفاءة :** هي تحقيق اكبر انجاز ممكن من الاهداف المحددة مع اجراء تحسينات او تطويرات عليها حسب الحاجة و الرؤية المستقبلية بأقل قدر ممكن من الموارد البشرية المادية و المالية و الحد من هدر الطاقة الانتاجية على ان لا يؤثر ذلك على جودة الانتاجية مما يعني ان البنك يتبنى قيمة الاشياء بطريقة صحيحة²

كما تعرف على انها القدرة على تعظيم القيمة وتخفيف التكاليف اذ ان لا يمكن ان تتحقق الكفاءة في حالة خفض التكاليف فقط او رفع القيمة فقط اذ لا بد من تحقيق الهدفين معاً³

3- تعريف كفاءة البنوك التجارية :

ان مفهوم الكفاءة البنكية له معنى واسع ولا يمكن حصره في نطاق ضيق ومن بين التعريفات التي يمكن ان نتطرق اليها ما يلي :

يكون البنك ذو كفاءة اذا استطاع توجيه الموارد الاقتصادية المتاحة له نحو تحقيق اكبر قدر من العوائد بأقل قدر ممكن من الهدر اي التحكم الناجح في طاقته المادية والبشرية هذا من جهة وتحقيقه للحجم الامثل وعرضه لتشكيله واسعة من المنتجات المالية من جهة اخرى

من خلال هاذ التعريف نلاحظ ان الكفاءة البنكية لا تختلف عن الكفاءة في المؤسسة الاقتصادية خاصة من

¹ محمد محمود شهاب (1987) النقد والبنوك والاقتصاد دار المريخ للنشر الرياض ص (105)

² بن علي الوابل (2019) قياس كفاءة البنوك في القطاع المصرفي السعودي باستخدام معلم مخلف البيانات (DEA) خلال الفترة (2013.2017) مجلة الاقتصاد والاعمال المجلد 6 العدد 2 ص 202

³ رحماني احمد تقدير كفاءة القطاعات المصرفية دراسة تطبيقية على 18 دولة عربية لسنة 2013 ص 102

الفصل الأول : الإطار النظري للتحول الرقمي وكفاءة البنوك

حيث المبدأ او المعنى الاقتصادي حيث تعني الاستغلال الامثل للموارد المتاحة او تحقيق مخرجات معينة بأدنى مدخلات ومخرجات البنك مقارنة بتحديدها في المؤسسة الاقتصادية¹

3- خصائص البنوك التجارية :

تتصف البنوك التجارية بثلاث خصائص هي :

أ- الربحية : ان المعيار الاساسي لمدى كفاءة الدارة المصرفية هو حجم الارباح التي تتحققها ويقوم مبدأ الربحية على تعظيم ارباح البنك ولتحقيقه يجب على البنك الزيادة في ايراداته ولا يتحقق ذلك الا باتساع حجم معاملاته وزيادة نشاطاته وتتنوع حافظة اوراقه المالية وبمدى تطور خدماته وزيادة الحوافز المقدمة لعملائه الا ان هذا الاندفاع نحو تحقيق اعلى معدلات الربحية لا يكون على حساب المخاطر التي يتربّ عليها الواقع في ارمات السيولة²

ب- السيولة : هي قدرة البنوك التجارية على الوفاء بالتزامات المتمثلة في مواجهة طلبات المودعين ومقابلة الطلبات الائتمان ويعتبر عامل السيولة وثيقة الصلة بالبنك التجاري وترجع هذه الثقة الى قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته ويتوقف على قدرته في تحويل الاصول الى سيولة بسرعة دون خسارة في قيمتها وتعتبر النقود الاكثر الاصول سيولة ولكنها في نفس الوقت غير للعائد لذلك فإن محاولة التوفيق بين الربحية والسيولة تتمي على البنك ضرورة الاحتفاظ بجزء من موارده في صورة نقدية سائلة والجزء الثاني يوظفه في استثمارات مختلفة ومتعددة لإشباع عامل الربحية³

ج- الامان : يقصد بالأمان ان يجعل البنوك التجارية نفسها في مستوى امان مقبول من المخاطر لأنه اذا حدث اي خلل فإن جمهور المودعين يتأثرون وربما يقومون بسحب ودائعمهم⁴ وبما ان رأس مال البنك التجاري يتسم بالصغر اذا لا يزيد نسبته الى صافي الاصول عن 10 % وهذا يعني صغر حافة الامان بالنسبة للمودعين الذي يعتمد على امواله كمصدر للاستثمار حيث ان البنك لا يستطيع استيعاب خسائر اكبر من رأس ماله وان حدث فإنه يغطي الخسائر بجزء هام من اموال المودعين وتصبح النتيجة فقدان الامان وبالتالي إفلاسه لذلك فعلى البنك الالتزام بالنسبة التي تمثل رأس مال البنوك الموضوعة من طرف

¹ بن عيشوش محمد ،حمو عبدالله 2022 قياس وتحليل كفاءة البنوك التجارية العاملة في الجزائر باستخدام في طريقة تحليل مخلف البيانات دراسة مجموعة من البنك العمومية والخاصة سنة 2019 المجلد 7 العدد 1 ص 216

² احمد فريد مصطفى محمد فريد عبد المنعم عفر 2000 الاقتصاد النقدي والمصرفي بين النظرية والتطبيق مؤسسة الشهاب الاسكندرية ص 251

³ محمود يونس عبد المنعم مبارك 2003 مقدمة في النقد واعمال البنوك والأسواق المالية الدار الجامعية الاسكندرية ص 255

⁴ حسن بن هاني اقتصاديات النقد والبنوك دار الكندي الاردن ص 207

الفصل الأول : الإطار النظري للتحول الرقمي وكفاءة البنوك

لجنة بازل المقدرة ب 8 % وهذا لحماية المودعين¹

المطلب الثاني : شروط التحول الرقمي في البنوك التجارية :

وصولاً لتطوير وتحديث البنوك نحو التحول الرقمي وتقليل المخاطر وتحسين خدماتها او تعزيز قدراتها لاتخاذ قرارات فورية ذات جودة عالية يجب توفر ما يلي² :

- 1- تطوير بيئة اعمال متعاونة اكثر و التخلص من الاختناقات المتواجدة من خلال تبسيط هياكل المنشآت ودعم تدفق المعلومات بين الوحدات والادارات المختلفة
- 2- اضافة العاد التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي الالية النظم والتطبيقات الحالية اي تطبيقات جديدة
- 3- استخدام ادوات وتقنيات التحليلات الرقمية المتعددة وتزامنها معاً في جمع ومعالجة وتخزين وتحميل وتوزيع المعرفة والبصائر الرقمية المستنبطة ففي هذه البيئة التكنولوجية الخصبة يحدث تكامل وظيفة البيانات المحاسبية ومن بين هذه الادوات و المؤشرات والحلول المعينة المستنيرة من توافر البيانات المفتوحة والتافق مع المعايير والتشغيل البيئي لها
- 4- المشاركة مع المتعاملين مع البنوك في تحليل البيانات في تحليل البيانات عبر البنك اذ ان نجاح الذكاء الرقمي يجب ان يحاذى ويقارب اقرب حاجات المتعاملين مع البنك ولا يصبح وظيفة منفصلة في حد ذاتها مع تطوير وتحسين جودة الخدمات المالية للعميل او المستخدم ووظيفة الدعم
- 5- التأكيد على حركة المعلومات كطريقة لتأكيد تواجد البيانات ودقتها وسلامتها
- 6- دعم سرعة وثقافة اتخاذ القرار الكفؤ خلال البنك بواسطة تشجيع كل وظائف لاستخدام بيانات دقيقة كل من الاعمال القائمة بواسطة تطوير الادوات والعمليات الملائمة لذلك
- 7- الوصول لحلول القضايا الاخلاقية والقانونية والتشريعية التنظيمية من خلال استعراض مداها
- 8- نشر ابعد التحول الرقمي وذكاء الاعمال في جميع البنوك القائمة سواء على المستوى المركزي او المحلي لأن ذلك التوجه فوائد جوهرية دائمة لكل البنك العامة والخاصة على حد سواء في التخطيط الحسن او التعميم على وجه خاص
- 9- انشاء قياسات تعمل على اجتناب الرقمية الملائمة والصححة من خلال مؤشرات اداء رئيسية تعمل على اجتناب نماذج اعمال رقمية تسهم في تحسين الجودة المبتغاة للمنافسة في حفية العولمة وبذلك يمكن قياس ومراقبة فئات المستخدمين المختلفة وتقديم مستوى قياسات كاملة تعمل على امداد مستخدمي الاعمال بأدوات اختبار والية ملائمة الاستهداف وإضفاء الطابع الشخصي عليها

¹ منير ابراهيم هندي 2000 ادارة البنوك التجارية مدخل اتخاذ القرارات مركز الدلتا للطباعة الاسكندرية الطبعة 3 ص 12

² اسامي محمد التابعي الدنو 2022 تأثير التحول الرقمي على الاداء المالي للبنوك المصرية دراسة حالة بنك مصر العدد

2 ص 558 - 559

الفصل الأول : الإطار النظري للتحول الرقمي وكفاءة البنوك

10- تأكيد اعداد نظم التعميم والتدريب لتطوير المهارات التكنولوجية والاحتفاظ بقوى العمل الاحسن الماهرة مما يستوجب تعريف استباقي للوظائف الاكثر احتمالاً لأية وعقد برامج اعادة التدريب التي توفر لفئات القوى العاملة المعتمدة سبل معيشتهم الخاصة في مخاطرة من خلال مخططات التدريب الازمة للتغلب على فجوة المهارات الرقمية الحالية واعادة مهارة العاملين نحو التحول الرقمي الحادث في العمليات المرتبطة بالأجهزة الرقمية ذكية الطابع ويكون لها تأثير عميقاً على الوظائف والاجور

المطلب الثالث : اسباب تبني البنوك التجارية التحول الرقمي

يبدأ التحول الرقمي إما ببيان مشكلة او فرصة واضحة او هدف او طموح ويمكن حصر اهم اسباب فيما يلي :

تعد التكنولوجيا واختراق الاجهزة المحمولة عنصر مهما في التحول الرقمي التحول العميق في عادات وتفضيلات المستهلكين والذين احدثه اختراق الانترنت بحيث اصبحوا معنا دين بشكل متزايد على التفاعل عبر الوسائل الرقمية لمشاركة المعلومات عن انفسهم او اجراء تعاملاتهم مع السلطات او التسوق عبر الانترنت لا و الوصول الى خدمات جديدة تجبر البيئة التنافسية الجديدة والسباق نحو الابتكار البنوك على معالجة عملية الرقمنة على وجه السرعة النظام البيئي ونقصد به النظم البيئية للأعمال والأنظمة البيئية الاجتماعية والطبيعية العولمة المالية التغيرات الاقتصادية و التنظيمية التغيرات الجغرافية السياسية والتحولات المجتمعية والاحاديث غير المتوقعة مثل كوارث طبيعية او حتى جائحة كوفيد بحيث يمكنهم جميعاً التأثير ودفع الحاجة الى التحول ووجدت دراسات بحثية اجرتها Forrester Consulting ان الدوافع الرئيسية للتحول الرقمي هي :

- 1- الربحية
- 2- رضا العملاء
- 3- زيادة سرعة الوصول الى السوق

المطلب الرابع : دور التحول الرقمي في رفع كفاءة البنوك التجارية :

يمكن حصر دور التحول الرقمي في رفع كفاءة البنوك التجارية في النقاط التالية :

1- تحقيق ميزة تنافسية للبنك في السوق البنكي من خلال توفير الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة حيث يلعب دور التحول الرقمي دوراً اساسياً في جعل الخدمات اكثر جاذبية للعملاء

¹ خولة مرسى ، هاجر موساوي (2023) مرجع سابق ص 526

² Forrester consulting (2015) digital transformation in the consumer U.S FORRESTER

³ عائشة سبع مصطفى بن عودة (2022) اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دخل الذكاء التنافسي بالمؤسسات المصرفية

مجلة دراسات اقتصادية المجلد 9 العدد 1 ص (271)

الفصل الأول : الإطار النظري للتحول الرقمي وكفاءة البنوك

- تحرير الاعمال البنكية من الروتين والاعباء الادارية مما يخفف الضغط على موظفي و عملاء البنك
- الرفع من ربحية البنوك حيث تستفيد هذه الاخيرة عند اصدارها للأدوات والمنتجات الالكترونية من رسوم عديدة مثل رسوم الاصدار ورسوم الاشتراك
- توفير الوصول الى اسواق جديدة ومصادر جديدة ذات ميزة تنافسية لتعزيز نمو الدخل وبالتالي توسيع نطاق الوصول الى الاسواق محليا وعالميا
- تبني التكنولوجيا في البنوك التجارية كوسيلة للوصول الى عدد اكبر من البيانات والمعلومات ومعالجتها وتوزيعها بسرعة من اجل اتخاذ القرارات المدرosaة
- لدى البنوك فرصة لتحقيق ميزة تنافسية من التطورات في مجال التكنولوجيا من خلال الابتكار و التسويق ومكاسب الكفاءة وتحسين الجودة واستجابة العملاء .

خلاصة

من خلال ما تم عرضه حول مفهوم التحول الرقمي وحول اهميته والعوامل المساهمة فيه نرى ان التحول الرقمي اصبح ضرورة من ضروريات ممارسة نشاطات البنك لما له من فوائد تعود على تنمية الاعمال وتطوير وتحسين خدماتها وبالرغم من عدم توفره بشكل كبير في بنوكنا الا انه يمكن ان يصبح شعار العمل اليوم داخل البنوك لتحقيق اهدافها وذلك من خلال تغيير المؤسسات لوجهات نظر العاملين بها وتوفير مختلف الاسس والقواعد التي تساعده في تجسيد هذا التحول عموما وجود قاعدة رقمية داخل البنوك يدل على قوة البنك وقدرته التنظيمية ومهاراته في التطوير والتحسين الاداري المستمر.

الفصل الثاني:

**دور التحول الرقمي في بنك الفلاحة
والتنمية الريفية وبنك السلام
وأثره على كفاءة البنوك**

تمهيد

تعتبر البنوك أحد الركائز الأساسية للدولة ، ومن بين البنوك التي ساهمت في تطوير اقتصاد البلد و الجهاز البُنكي نجد بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك السلام الجزائري ، اللذان كانا محل عمل دراستنا، سناحاوْل في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على الدراسة التطبيقية المتمثلة في تقييم دور التحول الرقمي في القطاع المصرفي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك السلام الجزائري .

تطرقنا في المبحث الأول عن واقع التحول الرقمي في الجهاز المصرفي الجزائري ، أما المبحث الثاني فتحدّثنا فيه عن تشخيص التحول الرقمي في البنوك العامة نموذج بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة المسيلة، والمبحث الثالث تطرقنا فيه إلى تشخيص التحول الرقمي في البنوك الخاصة نموذج عن بنك السلام الجزائري وكالة المسيلة ، وفي المبحث الرابع قمنا بمقارنة المعاملات المصرفية الإلكترونية للبنوك في الدراسة

المبحث الاول : واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري .

على الرغم مما حققه التحول الرقمي لدى مختلف الاجهزه البنكية في العالم وعصرنة خدماتها ، الا انها شهدت تماطلًا في تجسيدها لدى البنوك الجزائرية وتباطؤًا في خطوات اعتمادها ، كما اظهرت بفجوة تكنولوجية كبيرة عند البنوك الاجنبية ، ونظرًا لاختلاف طبيعة المعیقات التي تحول دون توسيع التحول الرقمي في البنوك الجزائرية ، وتدخلها وفشل النظام البنكي الجزائري في تجاوز هذه المعیقات ومواكبة المستجدات الدولية فإن نجاح تجسيدها يتوقف على هدی توفير المتطلبات الازمة وتتسقها

المطلب الاول : استراتيجية التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري

إن الانتقال الى عصر المعلوماتية يعني ضرورة تكيف البنوك الجزائرية مع تغيرات وتطورات المحيط وهذا التكيف يتطلب اتخاذ عدة اجراءات واستراتيجيات تعتمد على :

اولا : مواكبة احداث التطورات التكنولوجية في العمل البنكي :

لاشك ان اهم ما يميز العمل المصرفي في عصرنة العولمة هو تعاظم دور البنوك التكنولوجية المصرفية والعمل على الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغية تطوير النظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية حتى تتسن بالكفاءة والسرعة في الاداء وقد اهتمت الدول المتقدمة بشكل خاص تكثيف الاستخدام لأحدث تقنيات المعلومات والاتصال في المجال المصرفي لتحقيق هدف انخفاض العمليات المصرفية التي تتم داخل فرع البنك ، حيث اصبحت لا تتجاوز 10 % من اجمالي العمليات بينما تتم جميع العمليات الاخرى بواسطة قنوات الكترونية مثل اجهزة الصراف الالي ، ونقاط البيع الالكترونية ، وهو ما ترتب عليه تغيرات ملحوظة في طبيعة واليات تقديم الخدمات المصرفية.

ثانيا : تطوير التسويق المصرفي :

يعتبر التسويق الحديث اداة تحليلية لمعاملة العاملين بالبنك في رسم السياسات ومراقبة ومتابعة العمل المصرفي ، من خلال القيام ببحوث السوق وجمع وفحص وتحليل تطورات السوق واتجاهاته، واستخدام المنهج العلمي في تحليل قدرات العملاء المالية للجمارك بغرض تبادل المعلومات بصفة الية وتأكد من نجاعتها إضافة الى قاعدة بيانات الادارة الجبائية وبهذا تم فتح المجال للملزومين بالضررية القيام بتصریحاتهم الجبائية الالكترونية في انتظار الاستفادة قريبة من الدفع عن بعد في اطار عملية نموذجية من المقرر ان تعمم عبر كافة مراكز الضرائب مستقبلا ، كما يمكنهم تصفح البوابة الالكترونية بأنفسهم عبر

موقع : www.jibayacine.mfdji.gov.dz

وتحديد احتياجاتهم وتصميم و مزج الخدمات المصرفية الذي يتلاءم معهم ولضمان تهيئة بيئة مصرافية مناسبة للعملاء ، تمكّن البنك من الاحتفاظ بهم من خلال الاهتمام بتحسين الانطباع المصرفي لديهم .

ثالثاً : الارتقاء بالعنصر البشري :

يعتبر العنصر البشري من الركائز الأساسية لارتقاء بالأداء المصرفي على اعتبار ان الكفاءة في الأداء هي الفاصل ما بين المصارف فمهما تنوّعت مصادر الكفاءة يظل العامل البشري وراءها ، ومن أجل مساعدة احداث ما وصل اليه العم في مجال التكنولوجيا المصرفية ينبغي تطوير امكانيات العاملين وقدراتهم لاستيعاب التطورات في مجال الخدمات المصرفية ، بها يتحقق تحسين مستوى الخدمة المصرفية وتحقيق افضل لاستخدام الموارد البشرية في المصارف الجزائرية ويتطلب الارتقاء بالعنصر البشري تبني العديد من الاستراتيجيات ذكر منها :

- تطوير مهارات العاملين بالبنوك واعداد كفاءات مصرفية على مستوى عالمي وتطير نظم الدارة من خلال برامج التدريس المتقدمة
- إعداد البرامج التدريبية لمختلف المستويات الإدارية العليا والوسطى والتمثيلية بقدر كبير من المرونة والفاعلية في ظل الایقاع السريع لنشاطات الصيرفة الالكترونية
- ترسیخ بعض المفاهيم المتقدمة لدى موظفي البنوك التي تتعلق بأهمية الابتكار والإبداع ، ومواكبة التكنولوجيا الحديثة لكتسب عمالء جدد مع التحرر من القيود الروتينية التي تعيق سير العمل
- تطبيق مبدأ قيادات المستقل بصورة اكثراً فاعلية وذلك بإعطاء فرصة العناصر الشابة لتولي الوظائف القيادية على ان يتم اختيار من يتوفّر لديهم الكفاءات الصفات الشخصية التي توهلهم لذلك

رابعاً: مواكبة المعايير الدولية: هذا لا ياتي من خلال اتباع العمل على تدعيم القواعد الراسمالية، تطوير السياسة الائتمانية والاهتمام بادارة المخاطر

¹ كريمة بن صالح طلحي فاطمة الزهراء ، استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال والاهتمام بالكفاءات البشرية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية في ظل الاقتصاد المعرفي ، مجلة نماء الاقتصاد والتجارة ، العدد 03 2018 ص 69

المطلب الثاني : متطلبات التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري :

على الرغم من المحسن التي تميز بها التحول الرقمي الا ان هذه المحسن غير كافية لنجاح اعتمادها لدى البنوك العاملة في الجهاز البنكي الجزائري وانما يتوقف ذلك على مدى توافر مجموعة من المتطلبات المتمثلة فيما يلي¹ :

اولاً : توفير البنية التحتية : من اجل توفير البنية التحتية للتحول الرقمي في الجهاز البنكي الجزائري فإنه من الاجدر اتخاذ الاجراءات الآتية :

- ضبط اهداف واولويات ادراج التحول الرقمي في الجهاز البنكي الجزائري
- وضع الاطار التشريعي للصيغة الالكترونية بما يوضح جميع الالتزامات الواجب احترامها من البنوك الجزائرية وعملائها وبما يحدد نطاق التدخل الحكومي عند ممارستها .
- رسم السياستين الخدمية و التسويقية في الجهاز البنكي الجزائري بما يلائم ايقاع العصر الحديث وبما يستقطب الاستثمار ويزيد حدة المنافسة بين البنوك محليا ودوليا
- ضبط التزامات البنوك التجارية لاحترام معايير ومواصفات الخدمة البنكية الالكترونية المميزة خاصة المتعلقة بأمن وسرية المعلومات الالكترونية
- تبني نظام الخبرة في مجال اتخاذ القرار وبذلك العمل على خلق خلية متخصصة لما أصبح يعرف بالذكاء الاصطناعي للأعمال بهدف جعل البنوك الجزائرية مستحدثة باستمرار وتسيير الى جنب منافسيها

ثانياً : بناء نظام معلومات في الجهاز البنكي الجزائري : من اجل نظام معلوماتي بنكي فعال في الجهاز البنكي الجزائري فإنه ينبغي اتخاذ ما يلي :

- وضع اهداف واضحة لبناء نظام معلوماتي في الجهاز البنكي على المدى القصير والتوسط والطويل
- تصميم نظام معلوماتي لكل بنك مكون من نظم فرعية ومتمثلة من نظام المعلومات الانتهائي ونظام المعلومات التسويقي ونظام ادارة الموارد البشرية وذلك على النحو الذي يربط ادارات البنك ويمكن الامداد بالمعلومات الكمية و النوعية الدقيقة المتعلقة والتفصيلية الشاملة
- ربط الانظمة المعلوماتية للبنوك ووضعها في اطار معلوماتي شامل للجهاز البنكي الجزائري وتوحيد اساليب العمل في هذا النظام بين مختلف البنوك وبين مختلف الاقسام للبنك الواحد

¹ بودي عبد القادر بودي عبد الصمد تكنولوجيا الانترنت كأداة لتأهيل الخدمات المصرفية من الاشارة لحالة البنك الجزائري الملتقى الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وشكلية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية - المركز الدولي لخمسين مليونة 2011 ، ص 17

- تحديد المهام والمسؤوليات التي يتطلبها تشغيل نظام المعلومات البنكى وتوزيعها بين مكونات الجهاز البنكي الجزائري

ثالثا : تدريب موظفي البنوك ونشر ثقافة التحول الرقمي لدى العملاء :¹ في ظل التوجه الجديد للاقتصاد الجزائري والتغيير في عصرنة الجهاز البنكي الجزائري من خلال اعتماد التحول الرقمي فإنه من الضروري ان يتم تهيئه محيط النشاط البنكي وتأهيله لمواكبة التطورات التكنولوجية في هذا المجال ، وبما ان التقنية علم وثقافة واداة عمل جديدة ومحايدة لأدوات العمل الادارية التقليدية بشكل كبير فإنه لا يكفي تعليم العاملين بالإدارة وتدريبهم على اساليب العمل الجديدة والاجهزه فحسب بل ينبغي ايضا تثقيف المتعاملين او الفئة المستهدفة لتلقى الخدمة والتعامل معها لذا وجب نشر الوعي والثقافة التقنية بين هؤلاء الافراد حتى تضمن الادارة الالكترونية وترحيب الفئة المستهدفة

رابعا : اصدار قوانين وتشريعات تنظيمية² : بعد ان اصبح التحول الرقمي حتمية تفرضها التغيرات العالمية واحدى محددات النجاح لأى بنك فقد اصبح اعتمادها في النشاط البنكي لازما ، ولكن ممارستها لا يمكن ان تتم دون ضبطها قانونيا ووضع اطار شرعي لها ، و من اجل تنظيم ممارسة التحول الرقمي في الجهاز البنكي الجزائري وضبطها بدقة فإنه ينبغي ان تتمحور اهتمامات القوانين و التشريعات الخاصة بها حول اثبات الشخصية ، التوقيعات الالكترونية انضمت الدفع النقدي ، المال النقدي او الالكتروني ، سرية المعلومات ، امن المعلومات من مخاطر اجرام التقنية الغالية ، خصوصية العميل ، المسؤولية عن الاخطاء و المخاطر الالكترونية ، التعاقدات المصرفية الالكترونية مسائل الفكرية لبرمجيات وقواعد معلومات البنك علاقة البنك مع الجهات المزودة للتقنية

خامسا : امن المعلومات البنكية : من اجل بقاء المعلومات البنكية الالكترونية للجهاز البنكي الجزائري في مأمن من الوصول اليها او التلاعب بها فإنه من الضروري ان تبني امن المعلومات البنكية على الركائز الآتية :

¹ حسين محمد الحسن ، الادارة الالكترونية المفاهيم - الخصائص - المتطلبات ، عمان دار الورق للنشر والتوزيع 2011 ص 76-77

² محمد حسين الوادي وبلال محمود الوادي ، المعرفة و الادارة الالكترونية وتطبيقاتها المعاصرة ، عمان دار الصفاء للنشر والتوزيع 2011 ص : 252-253

- **السرية :** يعني ان المعلومات الموجودة لدى البنك الالكتروني لا يباح لأي شخص الاطلاع عليها او نسخها الا اذا كان له صفة رسمية تتيح له ذلك بما يعني حماية تلك المعلومات من التجسس عليها سواء بالطريقة التقليدية او بالطرق الحديثة الالكترونية¹
- **التكاملية :** المقصود بها عدم وجود اي شكل من اشكال التلاعب او التغيير او التعديل او الاطلاع او الالغاء على البيانات البنكية وذلك منذ لحظة ارسالها من مصدرها الى غاية استقبالها
- **التوثيق :** والتي تعني قدرة البنك على اثبات ان العمليات الالكترونية منسوبة الى طرف معين والتتأكد من ان هذا الطرف هو المعنى بها دون ان تناح لها اي فرصة لإنكارها اذ انه من الضروري وضع اليات وتقنيات الاثبتات التحاوري الالكتروني وتحديد الهيئات القضائية واجراءات التقاضي من اجل تقديم الحلول للمشاكل التي من شأنها ان تحدث وان تخلّ بأهداف التحول الرقمي²
- **التصديق الالكتروني :** وذلك بتصميم البرامج المحمية الكترونيا التي لا تسمح بالوصول الى المعلومات المحفوظة على شبكات الادارة للأشخاص المخول لهم اليها³

المطلب الثالث : تحديات التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري :

من اهم التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري في ما يلي:

1. تحديات البنية التحتية : وتشمل :

- ضعف تأهيل موظفي المصارف المشرفين على تقنية الانترنت المصرفي
- ضعف الاستعداد التقني للمصارف عند تطبيق الانترنت المصرفي
- تكرار تعطل نظام الانترنت المصرفي
- صعوبة الحصول على خدمة الانترنت
- انخفاض دور شركات الاتصال عند تقديم خدمات الانترنت للمصارف⁴

2. تحديات اشكالية تحقيق امن المعلومات الالكترونية :

¹ منير الجنبيهي وممدوح الجنبيهي ، البنوك الالكترونية ، الاسكندرية دار الفكر الجامعي 2006 ص : 131

² سعداوي صديق ورحال سمير ، متطلبات وعوائق التجارة الالكترونية في البلدان النامية الملتقى الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واسكالة اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائري -عرض تجرب دولية المركز الجامعي لخمس مليانة . 2011 ص 10

³ حسين محمد الحسن مرجع سبق ذكره 2011 ص 159

⁴ بوخاري فاطمة 2020 واقع تطبيق الصيرفة الالكترونية واليات تفعيلها في البنوك الجزائرية - مجلة العلوم الادارية والمالية - المجلد 4 العدد 2 ص 147

يختلف امن المعلومات في الجزائري من بنك لأخر نظرا لاختلاف طبيعة النظام التقني الخاص بالحماية المعلوماتية ولا تكفي الحماية التقنية دون وجود حماية قانونية التي تحمي من الجرائم المالية الالكترونية والامر لا يتعلق بالبنك فقط بل ايضا بالعميل .¹

3. بالإضافة الى تحديات اخرى هي :²

- انخفاض ثقة الزبون اتجاه النظام الحديث التكنولوجيا
- عدم الثقة في التسديد بالوسائل الالكترونية
- غياب مناخ المنافسة الكاملة بين مصارف الجزائر
- عدم توفر اطار فقانوني لتنظيم آلية عمل المصرف الالكتروني
- قلة الخبراء الاطارات في مجال التقنية المصرفية الحديثة
- عدم توفر الحماية الكافية لتأمين سلامة نقل المعلومات والتحويلات المالية

المطلب الرابع : آليات التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري :

من اهم اليات التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري ذكر :³

1- **تكنولوجيا الانترنت في الجزائر:** بدأت الجزائر استفادتها من خدمات شبكة الانترنت والتقنيات المرتبطة بها من خلال ارتباطها بهذه الشبكة في مارس 1994 عن طريق مركز الاعلام العلمي والتقني CERIST الذي انشئ في مارس 1986 من قبل وزارة التعليم والبحث العلمي

2- **تحديث انظمة الدفع :** رغم التطورات التي عرفتها انظمة الدفع الالكترونية في الراهن وتتوسيع نطاق استخداماته ليشمل مختلف المجالات ، الا ان الجزائر بقيت بعيدة نوعا ما عن المستجدات التي تواجهها لتحديث نظام الدفع منذ سنوات عديدة وكذا رغم المساعدات التي تلقفتها للنهوض بالمصارف في المجال شرعت الجزائري في تطبيق تحديث انظمة الدفع سنة 2006 بانطلاق مشروع نظام التسوية الفورية الاجمالية ، نظام المقااصة الالكترونية

3- **نظام التسوية الاجمالية الفورية :** يقصد به المبالغ الاجمالية في الزمن الحقيقي بمعنى كل عملية يتم تنفيذها في بنك الجزائر على اساس اجمالي مع التأكد من كفاية الرصيد مع استمرارية العمليات دون

¹ صديق سهام 2021 البنوك الالكترونية : بين متطلبات التجارة الالكترونية والخطر القانوني في الجزائري مجلة البصائر للدراسات القانونية والاقتصادية المجلد 1 العدد 1 ص 124

² عواطف مطرف واخرون 2021 ، عرض تطبيقات الانظمة لرقمية في المصارف الجزائرية في اطار جهودها للتحول الرقمي مجلة دراسات اقتصادية مجلد 8 العدد 1 ص 143

³ بوخاري فاطمة 2020 مرجع سابق ص 261-260

انقطاع او تأجيل شرع في تنفيذ هذا النظام سنة 2004 من خلال تحديد الخصائص التقنية والتشغيلية يقوم نظام الجزائر للتسوية بدفع وتحويل فوري للمبالغ الكبيرة والمستعجلة التي تفوق قيمتها مليون دينار جزائري وعلى اساس اجمالي

4- نظام المقاقة الالكترونية : هذا النظام يسمح بالمعالجة الالية لوسائل الدفع العامة وفق المعايير الدولية يعتمد على نظام التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية والمحاسبية ، دخل هذا النظام الخدمة سنة 2006 بمشاركة بنك وكل البنوك التجارية والمؤسسات المالية، بريد واتصالات الجزائر .

5- تحديث وسائل الدفع الالكترونية : في اطار تحسين الخدمات المصرفية وتيسير التعاملات النقدية ما بين المصارف الجزائرية تم انشاء شركة مساهمة تضم بنوك عمومية هي بنك الجزائر وبنك الفلاحة والتنمية الريفية البنك الارياني و الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط والقرض الشعبي الجزائري والصندوق الوطني للتعاون الفلاحي حيث تقوم بصناعة البطاقة المصرفية الخاصة بالسحب وطبع الاشارة السرية وفقا للمقاييس الدولية ، ونشأت هذه الخدمة بموجب عقد مبرم بين شركة المساهمة مع شركة SATIM الذي يحدد اجراءات التسلیم وعمليات الربط والموزعات الالية مع شركة ساتيم عن طريق شبكة اتصال تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت على المستوى الداخلي او الخارجي كما تعمل شركة ساتيم على تأمين قبول البطاقة في جميع البنوك المشاركة واجراء عملية المقاقة لصفقات السحب بين البنوك وتأمين تبادل البطاقات المالية ¹

6- شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية : نشأت سنة 2004 بشراكة مع المجموعة الفرنسية الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالمصارف الالكترونية وهدفها هو تطوير نظام المصرف الالكتروني في الجزائر ²

¹ كريمة بركات 2021 ، الصيرفة الالكترونية في الجزائر المفهوم الواقع ومتطلبات التشريع مجلة المعارف المجلد 16 العدد 2 ص 195

² عواطف مطرف واخرون 2021 مرجع سابق، ص140.

المبحث الثاني: تشخيص التحول الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

عرفت المنظومة الجزائرية سلسلة من الاصلاحات اثمرت ميلاد بنوك كان لها دور في تعزيز المهنة المصرافية، منها بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الذي بدوره يسعى إلى التأقلم مع التغييرات التي شهدتها الساحة المصرافية، وذلك من خلال وضع استراتيجية شاملة لمواجهة التطورات التي يشهدها المحيط المصرفي، والاستجابة لاحتياجات وتطلعات العملاء.

المطلب الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

بنك الفلاحة والتنمية الريفية من ضمن البنوك المعترف بها دوليا، ويتمثل نشاطه في تمويل مختلف القطاعات الفلاحية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

أولاً: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، هو مؤسسة عمومية اقتصادية تتمتع بالشخصية المعنوية، وكذا الاستقلال في التسيير، مهمته تطوير القطاع الفلاحي وترقية عالم الاريف، واصبح يمول مختلف القطاعات الاقتصادية، ويعتبر صاحب اكبر شبكة بنكية في الجزائر مقارنة بالهيئات الاخرى¹

ثانياً: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

ينتمي بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR إلى القطاع العمومي اذ يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الرامية إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، وتم انشاؤه بموجب مرسوم 106-82 المؤرخ في 13 مارس 1982.² تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري وذلك بهدف المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي وترقيته.

ثالثاً: مهام واهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

1- مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

¹ www.badr.bank.net

² شاكر القرمي، محاضرات في اقتصاد البنوك ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 2000، صفحة 62

2- وفقا للقوانين والقواعد المعمول بها في المجال المصرفي، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:¹

- معالجة جميع العمليات المصرافية والاعتمادات المالية على اختلاف اشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها
 - تطوير الموارد وهذا بفتح الحسابات دون تحفظات كبيرة او حدود
 - فتح حسابات لكل شخص طالب: بها واستقبال الودائع
 - تأمين الترقيات الخاصة بالنشاطات الفلاحية وما يتعلق بها
 - تقسيم السوق البنكي والتقارب اكثر من ذوي المهن الحرة، التجار والمؤسسات الصغيرة او المتوسطة
 - يبقى في اتصال مع التطور العالمي للتقنيات المرتبطة بالنشاط المصرفي
 - الاستفادة من التطورات العالمية الحاصلة في مجال العمل البنكي
- 3- اهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

من اهم الاهداف المسطرة من طرف ادارة البنك ذكر مايلي:²

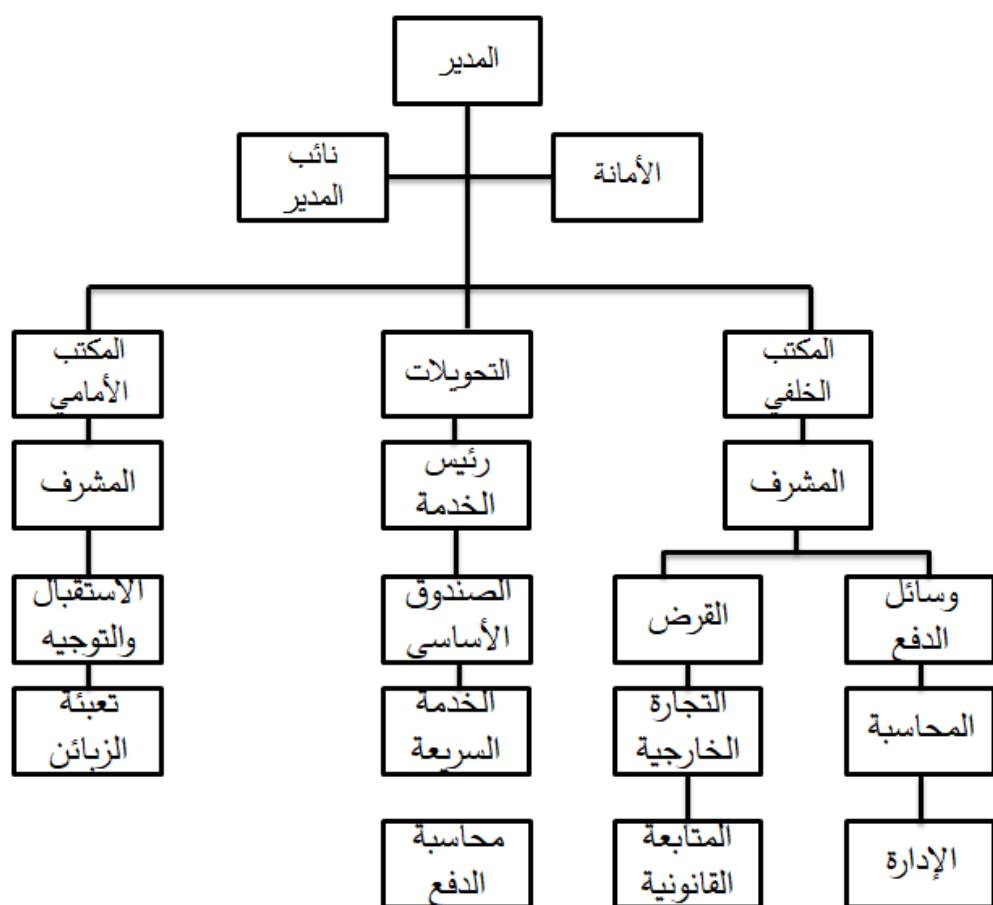
- توسيع وتتوسيع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرافية شاملة
- تحسين نوعية وجودة الخدمات
- تحسين العلاقات مع الزبائن
- الحصول على اكبر حصة من السوق
- تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق اقصى قدر من الربحية

¹ قوجة يوسف وبجاير مراد، تجربة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تعزيز الشمول المالي، دراسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لميля، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة الجزائر 2021/2022 ص 63 - 64

² زهرة بن يخلف، ثقافة الادخار في المجتمع الجزائري واثرها على البنوك الجزائرية، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني الثاني حول المنظومة المصرافية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسويق وعلوم تجارية، المركز الجامعي بشار، يومي 24 و25 ابريل سنة 2005 ص 08 .

ثالثاً: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

الشكل(01) : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR



المطلب الثاني: المنتجات والمعاملات الالكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لزبائنه منتجات تتميز بالتطور التكنولوجي، ويتم عرض هذه الخدمات عن طريق شبكة الانترنت، عبر موقعه الالكتروني الى الصفحة الرئيسية:

وب مجرد الدخول للموقع يتم عرض كافة الخدمات [www.badr.bank.net//:http](http://www.badr.bank.net)

الشكل(2) الصفحة الرئيسية لبنك بدر BADR



اولا: المنتجات الالكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية¹

من اهم الخدمات التي يقدمها موقع البنك الالكتروني ما يلي:

1. طلب الاشتراك: عند اول دخول للموقع يمكن للعميل طلب الاشتراك مجانا وعليه ان يقوم بملاء البيانات الشخصية واتباع الخطوات المطلوبة وهذا لضمان امن المعلومات وضمان عدم التلاعب بها.

¹ اعتمادا على الموقع الالكتروني لخدمات البنك الالكترونية: <http://www.badr.bank.net> او موقع البنك على الانترنت www.badr_bank.com

الشكل(3) طلب الاشتراك

Demande d'abonnement

Formulaire d'abonnement en ligne

Titulaire du compte

Nom et prénom du titulaire

Téléphone

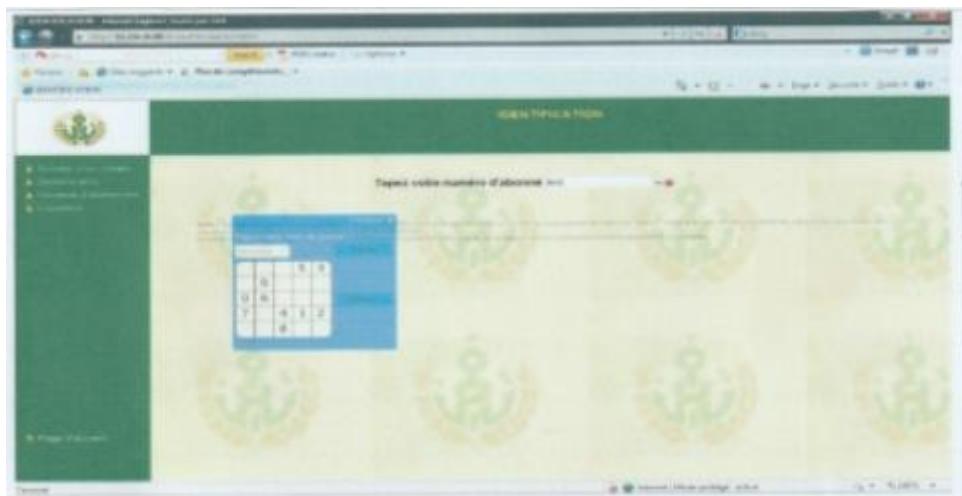
Type

Souscription de récepteur portable

Valider

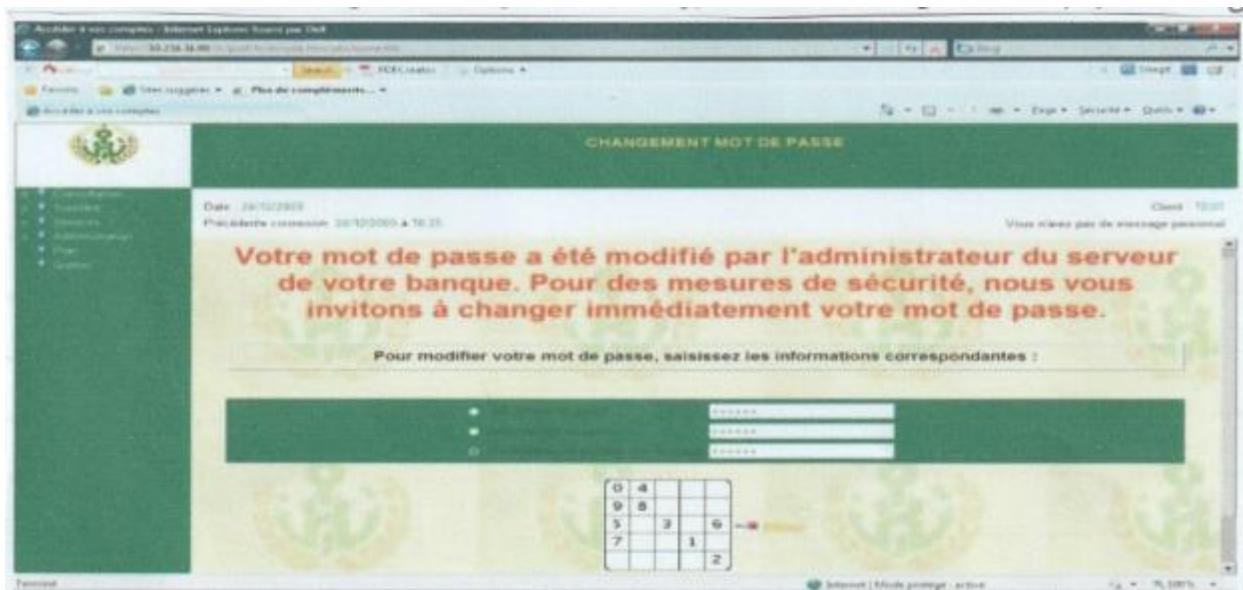
2. اثبات الهوية: هذه الخدمة تسمح للمشترك بالدخول لحسابه وهذا عن طريق ادخال رقم الاشتراك في الخانة المخصصة لذلك

الشكل (4)



3. تغيير كلمة المرور: تسمح هذه الخدمة بتغيير كلمة المرور وهذا بعرض السرية والامان عند الدخول الى الحساب وعادة ما يتم الكلب على القيام بتغيير كلمة المرور من فترة الى اخرى

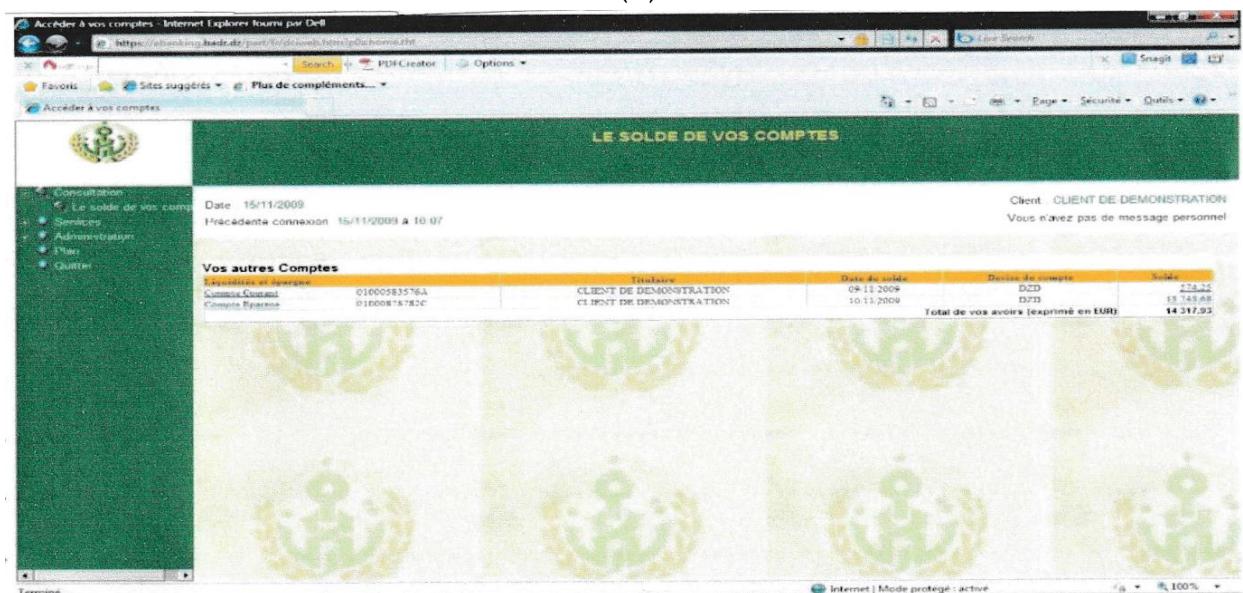
الشكل (5)



4. **Consultation**: تسمح هذه الخدمة بالاطلاع على حسابك الجاري والبحث عن العمليات الخاصة بحسابك وكذلك بتحميل ملفات معاملاتك

1. الاطلاع على الرصيد: تسمح هذه الخدمة للعميل بالاطلاع على حسابه الجاري وعلى حسابات التوفير من دون تحمل عناء الذهاب الى البنك

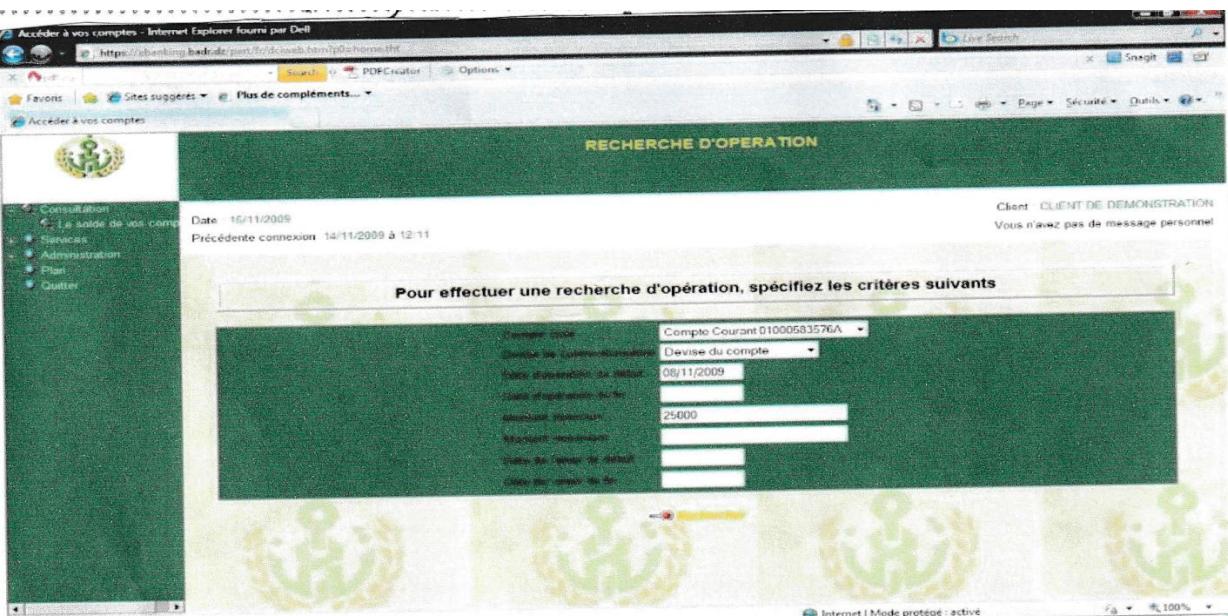
الشكل (6)



2. البحث عن عمليات: تسمح هذه الخدمة بالبحث عن العمليات الخاصة بحسابك وهذا بتعبئة البيانات المطلوبة

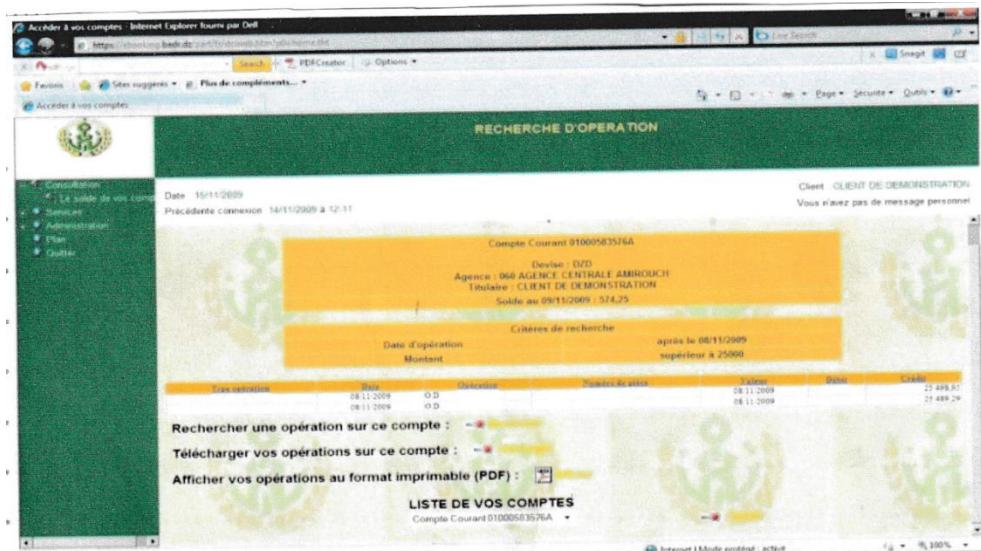
الشكل (7)

الفصل الثاني : دور التحول الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك السلام وأثره على كفاءة البنوك



3. تحويل المعاملات: تتيح لك هذه الخدمة خيار تحميل معاملاتك على جهاز الكمبيوتر الشخصي في التنسيق الذي حددته سابقا، كما يمكنك أيضا الحصول على كل العمليات في شكل PDF من خلال النقر على رمز قارئ اكروبات PD

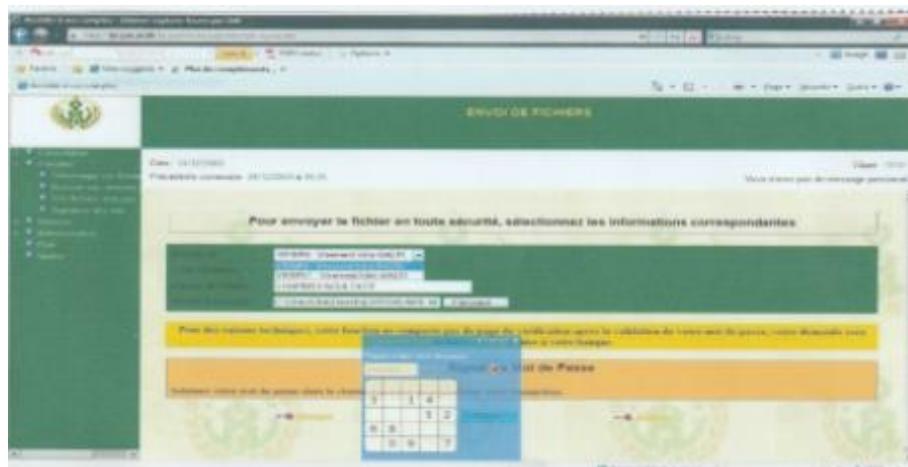
الشكل (8)



5. تحويل الملفات (خاص بالذبائن التجاريين - المؤسسات) : هذه الخدمة مخصصة بالمؤسسات التجارية وتسمح بـ:

1. إرسال ملفات التحويلات والضرائب: تسمح هذه الخدمة بإرسال ملفات التحويلات والضرائب دون تحمل مشقة الانتقال من مقر العمل

الشكل(9)



2. توقيع المدفوعات: ايضا تسمح للمؤسسات التجارية بتوقيع كافة مدفواعاتها

الشكل (10)



3. تحميل الملفات المستلمة: هذه الخدمة "Téléchargement" تسمح بعرض حالة كل طلب او امر تحويل او سحب(سجل المعاملات/غير المدفوعة)، يتم ارسال هذا الملف من قبل البنك الذي تتعامل معه بعد اجراء سحبويات البنك ملف التحويلات/ السحبويات المرسلة(القسائم الخاصة بك)، ويسمح لك بعرض حالة او امر التحويل بالنقر على " Téléchargement vos fichiers " ثم على الارتباط الذي ترغب في تحميله.

الشكل (11)



6. خدمة طلب دفتر الشيكات: اذا اراد العميل طلب دفتر الشيكات الكترونيا دون الانقال الى الوكالة، فبنك بدر يسمح لك بالدخول الى طلب دفتر الشيكات وتعبئة الاستمارة الموجودة في الشكل الموجة

الشكل (12)



7. خدمة البريد الالكتروني: للحصول على أي معلومات او تقديم تعليقات، شكاوى، طلبات توضيح، يرجى الاتصال بالبنك عبر البريد الالكتروني وانتظار الرد في اقرب وقت ممكن

الشكل (13): البريد الكتروني



ثانياً: وسائل الدفع الإلكتروني لبنك BADR

1) **البطاقات الإلكترونية:** البطاقات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية اربعة وهي 1. بطاقة **CIB**: تعتبر البطاقة البنكية ما بين البنوك لبنك بدر، وهي اداه للسحب والدفع وينظر اليها نحو وسيلة لتحسين خدمة العملاء، لهذا فان تطوير البطاقة يتوقف على عنصرين هما:

- التجار الذي يقبلون الدفع عن طريق البطاقات البنكية
- الافراد الحاملين للبطاقة

كما انها تعتبر بطاقة طالحة في الجزائر فقط .¹

وقد اقترح بنك الفلاحة والتنمية الريفية في الفترة الاخيرة البطاقة البنكية الدولية الجديدة

(ماستركارد) تيتانيوم، واتاحة استعمالها في شراء السلع والخدمات السياحية، وذلك عن طريق استعمال تطبيق (Careem) واتاحة تطبيق (Master card by 1GeF1) للاستفادة من تخفيضات التنقل الى منطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا، وتسهيل عمليات السحب من الموزعات الالية (DAB) والشبابيك الالية (CAB) خارج الوطن والتي تحمل شعار ماستركارد، وكذلك تسهيل عمليات المشتريات من خلال البطاقات البنكية لأجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) وتوفير لوج دائم ومؤمن الى اموال الزبائن في الخرج على مدار الساعة.(1) (الريفية ، 2021)

¹ الصفحة الرسمية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (12-05-2021). بنك الفلاحة والتنمية الريفية، تم الاسترداد من

<https://badebanke.dz>

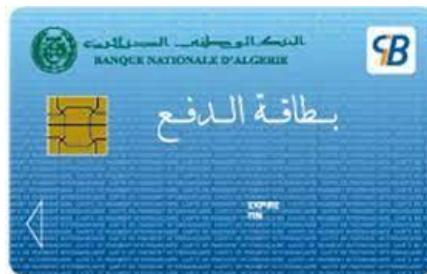
الشكلين (14) و(15) : البطاقة البنكية الدولية تيتانيوم و البطاقة البنكية الدولية الكلاسيكية



المصدر: الصفحة الرسمية لـبنك الفلاحة والتنمية الريفية

2. بطاقة CBRI: هي بطاقة بنكية توفر الوقت والجهد وتتميز بالسرعة والتوفير في كل المناطق الإقليمية، يكون السحب حسب الدخل الشهري المنصوص عليه في العقد بين العميل والبنك، يمكن سحب 80% من هذا الدخل، كما يمكنه سحب هذه النسبة على عدة مرات، المهم ان تكون المدة بين عملية السحب الاولى وعملية السحب الاخرى 48 ساعة حتى يتم اقتطاعه من الحساب الخاص بالعميل من قبل المالية la monétique في الجزائر حتى لا يصبح الحساب دائن وإلا تعرض الحساب لغلق مؤقت من قبل البنك، ويمكن تحويل الحساب إلى دفتر توفير CBRI

الشكل (16) البطاقة CBRI الكلاسيكية



3. بطاقة التوفير TAWFIR وهي بطاقة تقوم بعمليتين:

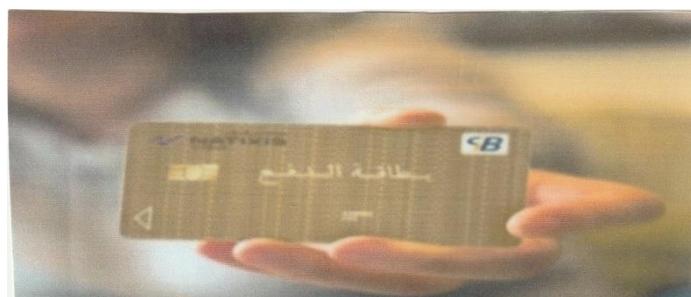
1. التحويلات : وهي التحويل من حسابكم البنكي نحو حسابكم التوفيري عبر الشابايك الآلية في بنك BADR
2. عملية السحب : وهي السحب من الشابايك الآلية لشبكة الخدمات المصرفية الإلكترونية لـبنك بدر وما بين البنوك

الشكل (17) بطاقة توفير



4. **البطاقة الذهبية** : هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على شريحة إلكترونية يستخدمها أصحاب الأموال العالية مثل التجار .

شكل (18) البطاقة الذهبية



5. **البطاقة الذكية لـ BADR** : هي بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصدر، المصرف، أسلوب الصرف، وتاريخه و تاريخ حياة الزيون.¹

وتعتبر أيضاً على أنها عبارة عن كارت بلاستيك يتشابه من حيث الحجم والشكل ببطاقات الائتمان ولكنه مزود بكمبيوتر صغير به ذاكرة تسمح بتخزين بيانات يمكن استدعائها بطريقة منتظمة وتسمح البطاقات الذكية بتخزين نقود أو وحدات الكترونية يمكن استخدامها في سداد أثمان السلع والخدمات.²

تتيح البطاقة الذكية لحامليها الاستغناء عن البطاقات الأخرى، إذ يستطيع استعمالها كبطاقة دفع أو بطاقة ائتمانية.³

¹ محمد عبد الحسن الطائي، التجارة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان، 2010 ص187.

² شريف محمد غنام، محفظة النقود الالكترونية (رؤية مستقبلية)، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر 2007، ص16.

³ فريد النجار، وليد دياب، ثامر النجار، التجارة والأعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2006، ص124.

تمح هذه البطاقة بطلب من الزبون الوفي الموثوق فيه حيث يسعى البنك لبيع أكبر عدد من البطاقات الإلكترونية بالتزام الزبون ملء اتفاقية التاجر للحصول على نظام الدفع عبر البطاقة الإلكترونية البطاقة الذكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية تعتبر ورقة نقدية حديثة تحتوي على شريحة سيم SIM وشريحة ممغنطة تعرف ايضا ببطاقة CIB حيث يملك بنك BADR ثلاثة أنواع من البطاقات الذكية.

- **بطاقة السحب:** مهمتها سحب الأموال المودعة في البنك.
- **بطاقة الدفع:** تختص بدفع قيمة المشتريات عبر جهاز خاص.
- **بطاقة توفير**
- **البطاقة الفضية والذهبية.**

كما قد تم اضافة البطاقة الذكية الممغنطة مزودة بشريحة سيم (Mugration en cartes à puces). أكثر تطورا وأمانا إن وجود بطاقة ذكية. بحوزتك يعني إجراء المعاملات البنكية دون تناقل وتسريع عمليات السحب والدفع النقديين وتسهيل الدخول الى الحساب البككي عبر كامل شبكة بنك بدر تسديد المشتريات ولو بدون سيولة وتزويد حساب الاذخار عن بعد.¹

(2) **الصراف الآلي:** هو عبارة عن ماكينة مبرمجة تحفظ فيها النقود بطريقة معينة و تستطيع التعرف على البطاقة الخاصة بها والسماح بإدخال مبلغ نقدي مغطى في رصيد حساب صاحب البطاقة كما تمتاز هذه الماكينة لسعة محددة من العملات بحيث تعتبر خدمة للحالات الطارئة فضلا عن حفاظها على وقت الزبائن وبحيث يتم تقدير حجم المبالغ التي تسحب يوميا بدراسة متوسط حالات السحب وقياسا على سعة الآلة وكما يمكن برمجة الآلة بصورة تتيح صرف مبالغ محددة ومنع تكرار الصرف من الرقم عينه في اليوم الواحد.

يتميز الصراف الآلي بخصائص عديدة ذكر منها :

- الخدمة السريعة مقارنة بإجراءات الصرف داخل المصرف.
- خدمات الصراف الآلي عملية سهلة الاستخدام من قبل أي شخص.
- خدمات الصراف الآلي قريبة وملائمة من أماكن التسوق والشراء.
- خدماته تلغي الحاجة لحمل النقود.
- يمكن الوثوق بها بدرجة أكبر من غيرها لأنها على درجة عالية من الأمان وغير معرضة للأخطاء المحاسبية.²

¹ الصفحة الرسمية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية 12-05-2021، تم الاسترداد من <https://badrbanque.dz>

<https://badrbanque.dz>

² أحمد سفر، أنظمة الدفع الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان 2008، ص 143-152.

الشكل (19) : الصراف الآلي للنقد (الموزع الآلي)



1. **الشيكات الإلكترونية:** الشيك الإلكتروني هو المكافئ للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها وهو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مرسل الشيك إلى مستلم الشيك.

ويقوم بمهمة كوثيقة تعهد بالدفع ويحمل توقيعاً رقمياً، يمكن التأكد من صحته إلكترونياً، وقد أثبتت الدراسات أن تكلفة تشغيل الشيك الإلكتروني أقل بكثيراً من تكلفة تشغيل الشيك الورقي ونظرًا لأهمية الشيك الإلكتروني فإن عدة بنوك عملاقة تتبنى فكرة بناء موصفات قياسية للشيكات الرقمية أهمها بنك الاحتياطي الفدرالي الأمريكي.¹

لـ**الشيك الإلكتروني** عدة فوائد أهمها:²

خفض تكاليف المصروفات الإدارية من خلال زيادة سرعة وتقليل تكلفة المواد الورقية والطباعة.

تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون .

تزويد الزبون بمعلومات وتفاصيل أكثر في كشف الحساب.

زيادة كفاءة إنجاز العمليات الخاصة بالحسابات والودائع التجارية والمؤسسات المالية.

دفتر الشيك الإلكتروني يحقق الوظائف نفسها التي يقوم بها دفتر الشيك العادي بل يعتبر أفضل منه لأنّه يوفر السيولة أكثر أماناً.

¹ ابراهيم بختي، التجارة الإلكترونية، مفاهيم وأساسيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2005، ص 73.

² السيد أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعلوم، المنظمة العربية للتنمية الإدارية للنشر، الطبعة الثانية، مصر 2008، ص 86.

2. **التحويلات الإلكترونية للأموال:** تعد التحويلات المالية واحدة من أهم العمليات المصرفية التي يقوم بها البنك سواء كان بنكاً تقليدياً أو بنكاً حديثاً، ويعد نظام التحويلات الإلكترونية جزءاً بالغ الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك الإلكترونية التي تعمل عبر الانترنت، ويتيح هذا النظام نقل التحويلات المالية أو النفقات المالية من حساب بنكي لآخر وكذا المعلومات المتعلقة بها بطريقة الكترونية وآمنة وسهلة وتعزز التحويلات الإلكترونية للأموال بأنها¹ "عملية منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات تحويلات المالية الدائنة والمدينية من حساب بنكي لآخر وتتفذ عمليات التحويلات المالية عن طريق دار المقامة وهي شبكة تعود ملكيتها وأحقية تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام تحويل الأموال الإلكتروني

3. **المحفظة الإلكترونية:** وسيلة وفاء جديدة تصلح لسداد مبالغ قليلة القيمة ولقد ظهرت هذه الوسيلة نتيجة تزاوج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتكنولوجيا الكروت الذكية² وهي تطبيق الكتروني يقوم على أساس ترتيب وتنظيم جميع الحركات المالية وتحتوي تلك المحفظة على جميع بيانات المستخدم لتلك البطاقة بصيغة مشفرة ويتم تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تخزينها على أحد الأقراص المرنة أو أي أداة يمكن عن طريقها حفظ البيانات واستخدامها للدفع عن طريق شبكة الانترنت في جميع مجالات الشراء³.

الشكل(20): المحفظة الإلكترونية



¹ العاني إيمان، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة منتوري قسنطينة 2006-2007، ص 224.

² شريف محمد غنام، محفظة النقود الإلكترونية (رؤية مستقبلية)، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر 2007، ص 12.

³ عصام عبد الفتاح مطر، التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2009، ص 97.

4. **النقود الالكترونية:** تعرف بأنها القيمة النقدية المخزنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مقدماً وغير مرتبطة بحساب بنكي¹، إذ يتم تخزينها في المعالجات وأجهزة تخزين أخرى بواسطة الخوارزميات . ويتم التعامل مع النقود الالكترونية بواسطة البطاقات الذكية Smart Cards التي تستطيع التعامل والاتصال مع أي جهاز يحتوي على برمجيات تتناسب معها ومن ثم نستطيع تنفيذ عمليات البيع والشراء من خلال شبكة الانترنت.

ولقد أصبحت النقود الالكترونية واقعاً في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وذلك لأن البنك أصبح واع كل الوعي بحجم المنافسة الحادة، فكان لابد عليه إدخال ثقافة البطاقة لهذا الغرض.

الشكل(21): النقود الالكترونية



5. **المقاقة الالكترونية:** حل هذا النظام مكان أوامر الدفع البنكية وظهر نظام التسوية الاجمالية بالوقت الحقيقي RTGS الذي يتم في خدمة مقاقة الدفع الالكترونية، في المدفوعات بين البنوك، وذلك ضمن نظام المدفوعات الالكترونية للمقاقة، وهو نظام ينطوي على عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم بدون إلغاء أو تأخير بنفس قيمة اليوم.

إن عملية عصرنة نظام الدفع عرفت دفعة جديدة بإنشاء نظام مكمل لنظام RTGS هو نظام ATCI هذا النظام يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العامة، صكوك تحويل عمليات السحب والدفع بالبطاقة البنكية وذلك باستعمال وسائل متطرفة مثل الماسحات الضوئية، والبرمجيات المختلفة، ويمثل هذا النظام القسم الثاني من وسائل الدفع المتطرفة التي تهدف إلى تحسين الخدمة للزبائن .

وهنا ننطرق إلى تبيين كيفية عمل نظام المقاقة الالكترونية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال عرض مبدأ عملها .

¹ محمود محمد أبو فروة، الخدمات

يتجه الزيون إلى الوكالة مع الشيك من أجل تحصيل المبلغ، ويعطيه إلى المكلف بعملية التحويل ويقوم هذا الأخير بإدخال البيانات الموجودة في الشيك الورقي في أرضية خاصة بين البنوك، ومن ثم يمسح الشيك هن طريق الماسح الضوئي فتحول صورة الشيك والمعلومات إلى بنك بدر المركزي المتواجد في الجزائر العاصمة، ثم ترسل المعلومة تلقائيا إلى المركز الرئيسي لكل الوكالات ومن ثم معاينة بيانات الزيون وصرف الشيك للزيون.

المطلب الثالث : تقييم عمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمعاملات الإلكترونية (نموذج بنك "BADR" المسيلة - 904 -)

أولاً : وسائل الدفع الإلكترونية المستعملة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ، وكالة المسيلة - 904 :
بطاقة (CIB)؛ ويمكن إظهار عدد بطاقات (الكلاسيكية المتداولة في وكالة المسيلة لستي 2021 / 2022 ، وفيها نوعان: الكلاسيكية والذهبية، ويمكن إظهار ذلك في الجدول التالي :
الجدول رقم (1) : عدد بطاقات (الكلاسيكية المتداولة في الوكالة 2021 2022 .

البطاقات المنتهية	البطاقات الممنوحة للعملاء	البطاقات في المخزون	البطاقات المطلوبة	السنة
0	10	4	30	2021
1	37	21	233	2022

المصدر: ¹

الجدول أعلاه يوضح لنا تغيرات بطاقة (CIB)الklassikie في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة المسيلة خلال السنين 2021 / 2022، حيث نلاحظ أن الطلب على البطاقة زاد بنسـب مرتفـعة حيث وصلت إلى 233 طلبا سنة 2022، بعدما كانت 30 طلبا في سنة 2021، وهذا راجع ربـما لزوال جائحة كورونـا أو لوعـي العـملـاء وـمـعـرفـتهم لـمزـايا الـبطـاقـة، أمـا بـالـنـسـبـة لـالـبـطـاقـاتـ المـمـنـوـحة فـنـلـاحـظـ أـنـهـ مـنـخـفـضـ خـلـالـ السـنـتـيـنـ 2021 / 2022، وربـما هـذـا رـاجـعـ لـقـلـةـ الـيدـ العـامـلـةـ وـدـمـرـعـةـ فـيـ تـحـضـيرـ الـبـطـاقـةـ.

¹ مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة 904، 2022، 2023، صفحة 53

الجدول رقم (2) : في الوكالة من عدد بطاقات (CIB) الذهبية المتداولة 2021 / 2022 .

البطاقات المنتهية	البطاقات الممنوحة للعملاء	البطاقات في المخزون	البطاقات المطلوبة	المسنة
0	129	19	181	2021
0	134	26	249	2022

¹ المصدر :

الجدول أعلاه يوضح لنا تغيرات بطاقة (CIB) الذهبية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة المسيلة خلال السنين 2021 / 2022 ، حيث نلاحظ أن الطلب على البطاقة في ارتفاع خلال سنة 2022 حيث وصل إلى 249 طلبا في سنة 2022 مقارنة بسنة 2021 حيث كان 181 طلبا وذلك ربما لوعي الرّبّون ومعرفته لمزايا البطاقة وأهميتها والخدمات التي توفرها، ونلاحظ أيضاً أنّ عدد البطاقات الممنوحة في ارتفاع إلى 134 بطاقة في سنة 2022 عندما كانت 129 بطاقة سنة 2021 ولكن هذا الارتفاع لا يصل إلى حجم البطاقات المطلوبة وهذا راجع لبطء إنجاز البطاقات أو لضعف السياسة التّوزيعيّة للبنك كما يجب.

2 بطاقة (CBR) : يمكن إظهار عدد البطاقات المتداولة في الوكالة لسنة 2021/2022 من خلال الجدول التالي :

¹ مرجع سابق، ص 54

الجدول رقم (3) : عدد بطاقات (CBR) المتداولة في الوكالة من 2021 / 2022 .

البطاقات المنتهية	البطاقات الممنوحة للعملاء	البطاقات في المخزون	البطاقات المطلوبة	السنة
209	297	29	149	2021
209	297	29	189	2022

¹ المصدر

الجدول أعلاه يوضح لنا تغيرات بطاقة (CBR) الذهبية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة المسيلة خلال السنين 2021/2022 ، حيث نلاحظ أن الطلب على البطاقة كان ثابتا خلال السنين حيث وصل إلى 189 طلبا ، وهو رقم ليس بالسيء ، حيث لفت استحسانا من قبل الزبائن وذلك ربما للوظيفة التي صمممت من أجلها البطاقة ، وكذلك الأمر بالنسبة للبطاقات الممنوحة فكانت ثابتة للسنين 2021/2022 ، حيث وصلت إلى 297 بطاقة ، ولكن كانت أعلى من نسب تزايد الطلب وهذا ربما راجع لانتهاء صلاحية بعض البطاقات ، فتم تجديدها إضافة إلى إنجاز بعض البطاقات المطلوبة.

3 بطاقة (TAWFIR): يوضح لنا الجدول التالي عدد بطاقات (TAWFIR) المتداولة في الوكالة لستي 2022/2021

¹ مرجع نفسه، ص 56

الجدول رقم (4): عدد بطاقات (TAWFIR) المتداولة في الوكالة 2022/2021

البطاقات المنتهية	البطاقات الممنوحة للعملاء	البطاقات في المخزون	البطاقات المطلوبة	السنة
34	94	42	195	2021
34	94	42	197	2022

¹المصدر:

الجدول أعلاه يوضح لنا تغيرات بطاقة (TAWFIR) الذهبية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة المسيلة لسنوي 2021/2022 ، حيث نلاحظ أنّ الطلب على البطاقة في ارتفاع خلال السنطين 2021 / 2022 ، حيث وصل سنة 2022 إلى 197 بطاقة مطلوبة ، وهذا راجع لوعي المواطنين لأهمية هذه البطاقة في تسهيل عمليات السحب والدفع خاصة ، وتبيّن لنا كذلك أنّ البطاقات الممنوحة للعملاء ثابتة خلال السنطين ، حيث وصلت إلى 94 بطاقة، وهو رقم معترٌ ولكنها لم تصل إلى نسبة الطلب على البطاقة فهي لم تتجاوز حاجز 100 بطاقة ممنوحة سنة 2022 ، ورغم طلب 197 بطاقة، وهذا ربّما راجع لعدم تمكّن البنك من تطبيق سياساته التوزيعية كما يجب.

4 – البطاقة البنكية الدولية (MASTER CARD) ⁽¹⁾ وهناك نوعان من هذه البطاقة وهما (MASTER CARD CLASSIQUE) ، و (CARD TITANUM) والجدول التالي يبيّن عدد بطاقات (MASTER CARD TITANUM) المتداولة في الوكالة لسنوي 2021 / 2022 .

¹ مرجع سابق، ص 57

الجدول رقم (5): عدد بطاقات (MASTER CARD TITANUM) في البنك وكالة المسيلة
2021/2022

البطاقات المنتهية	البطاقات الممنوحة للعملاء	البطاقات في المخزون	البطاقات المطلوبة	السنة
0	11	1	9	2021
0	11	1	10	2022

¹المصدر:

الجدول أعلاه يبيّن لنا تغييرات بطاقة (MASTER CARD TITANUM) في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة المسيلة خلال السنين 2021/2022 ، حيث نلاحظ أنّ الطلب على البطاقة يكاد يكون معدوما ، حيث كان سنة 2021 9 بطاقات أمّا سنة 2022 فكانت 10 بطاقات فقط ، هذه النتائج لم ترقى لمستوى التطلعات وهذا راجع ربّما لعدم إحاطة المواطنين بمزايا البطاقة لأنّها بطاقة جديدة ، والأمر نفسه بالنسبة للبطاقات الممنوحة فهي الاخرى فقد كانت تتماشى مع حجم الطلبات .

¹ مرجع سابق، ص 58

الجدول رقم (6): عدد بطاقات (MASTER CARD CLASSIQUE) المتداولة في الوكالة
من 2021 / 2022

البطاقات المنتهية	البطاقات الممنوحة للعملاء	البطاقات في المخزون	البطاقات المطلوبة	السنة
0	1	1	1	2021
0	1	1	3	2022

¹المصدر:

الجدول أعلاه يوضح لنا تغيرات بطاقة (MASTER CARD CLASSIQUE) في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة المسيلة خلال السنين 2021/2022 حيث نلاحظ أن الطلب على البطاقات ضئيل جداً وشبه معدوم حيث في سنة 2022 هناك 3 بطاقات فقط ، أما البطاقات الممنوحة فكانت بطاقة واحدة فقط ، لهذا يمكننا القول أنّ البطاقة لم تلق استحساناً من قبل الزبائن .

مجموع البطاقات البنكية المتداولة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة لسنوي 2022 / 2021

ويمكن إظهار مجموع البطاقات المتداولة في الوكالة لسنوي 2022/2021 من خلال الجدول التالي :

¹ مرجع سابق، ص 59

الجدول رقم (7) : مجموع البطاقات البنكية المتداولة في الوكالة لسنوي 2021/2022 :

2022			2021			السنة
إجمالي الطلبات الملغاة	إجمالي البطاقات الممنوحة للرذائن	إجمالي الطلبات	إجمالي الطلبات الملغاة	إجمالي البطاقات الممنوحة للرذائن	إجمالي الطلبات	البطاقات البنكية
244	574	881	243	542	605	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على الجداول السابقة.

رقم (1)، (2)، (3)، (4)، (5)، (6).

ويمكن تمثيل المعطيات السابقة بيانيًّا كما يلي:

الشكل(22): التمثيل البياني لإجمالي البطاقات المتداولة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية في الوكالة 2021-

2022



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على الجدول رقم (7)

يوضح التمثيل البياني السابق تغيرات إجمالي البطاقات المتداولة في البنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة المسيلة لستي 2021/2022.

نلاحظ أن إجمالي الطلب على البطاقات شهد ارتفاعا واضحأ خلال سنة 2022 حيث وصلت إلى 881 طلبا على البطاقات مقارنة بسنة 2021 حيث كانت 605 طلبا، وهذا راجع لربما لوعي الزبائن ومعرفتهم لمزايا هذه البطاقات و الخدمات التي تقدمها، أمّا إجمالي البطاقات الممنوحة فكانت مرتفعة خلال السنين 2021/2022 من 542 بطاقة ممنوحة إلى 574 بطاقة على التوالي ، لكنه لم يصل إلى عدد البطاقات المطلوبة، وهذا راجع ربما لبطء إنجاز البطاقات الملغاة فكانت ثابتة تقريبا خلال السنين 2021/2022 حيث كانت من 243 إلى 244 بطاقة ملغاة على التوالي ، والسبب في ذلك راجع إما البطاقات انتهت صلاحيتها ولم يتم تجديدها، أو أن البطاقات الضائعة من الزبائن تم إلغاؤها كإجراء احترازي لعدم الوقوع في السرقة.

ثانياً: خدمات الصراف الآلي:¹

- الشبّاك الآلي للأوراق GAB : شبّاك تلقائي للبنك ، وهو شبّاك خارجي يسمح لحامل البطاقة البنكية بالدفع والتحويل دون تدخل موظفي البنك 24 سا / 24 سا .

الموزع الآلي للأوراق DAB : هو آلة أتوماتيكية يعمل 24 سا ، الذي يقدم الخدمة الأكثر ضرورة للرّبّون .

الجدول رقم (8): خدمات الشبّاك الآلي للأوراق GAB و الموزع الآلي للأوراق DAB .

الصرف الآلي	الخدمات التي يقدمها
الشبّاك الآلي للأوراق GAB	يحقّ لحاّنـز البطـاقـة الـقيـام بـالـعـدـيد مـنـ الـعـمـلـيـات مـنـهـا : - سـحبـ الأـموـال - مـعـرـفـةـ الرـصـيد - الـقـيـامـ بـالـتـحـويـلـات - طـلـبـ دـفـتـرـ الشـيـكـات
الموزع الآلي للأوراق DAB	- يـسـمـحـ لـحـاـمـلـ بـطـاقـةـ السـحـبـ بـالـقـيـامـ بـعـمـلـيـاتـ سـحبـ الأـموـال

¹ مرجع سابق ص (61-62)

المبحث الثالث: تشخيص التحول الرقمي في البنوك الخاصة عينة (بنك السلام)

سننطرق في هذا المبحث إلى أساسيات بنك السلام حيث تناولنا في المطلب الأول التعريف ببنك السلام و في المطلب الثاني المنتجات الالكترونية لهذا البنك وفي المطلب الثالث تقييم عمل بنك السلام بالتحول الرقمي .

المطلب الأول : تعريف بنك السلام

أولاً : تعريف بنك السلام : هو بنك طبقاً للقوانين الجزائرية ووفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته، تم اعتماد المصرف من قبل بنك الجزائر في (سبتمبر 2008) ليبدأ مزاولة نشاطه مستهدفا تقديم خدمات مصرافية مبتكرة .

مصرف السلام الجزائري ي العمل وفق إستراتيجية واضحة تتماشى ومتطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر، من خلال تقديم خدمات مصرافية عصرية تتبع من المبادئ و القيم الأصلية الراسخة لدى الشعب الجزائري، بغية تلبية حاجات السوق، و المتعاملين و المستثمرين، و تضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء الشريعة و لاقتصاد .

ت تكون شعبة فروع مصرف السلام الجزائري حاليا من (25) فرعاً منتشرة عبر مختلف ربوع الوطن¹

ثانيا : نشأة بنك السلام الجزائري : تأسس في جوان (2006)، و انطلق نشاطه في أكتوبر 2008 برأس مال مكتب ومدفوع قدره 720 مليون دينار جزائري أي ما يعادل 100 مليون دولار أمريكي وكان ذلك في إطار تأسيس مجموعة بنوك السلام في البلدان العربية وأصبح قوة مأثرة في قطاع الصيرفة الإسلامية بعد النجاح الذي حققه المعاملات الإسلامية و نتيجة الانفتاح الاقتصادي للجزائر على الدول العربية ، حضيت الجزائر بأحد مقراته .²

ثالثا : مهام بنك السلام الجزائري : يقترح بنك السلام الجزائري مجموعة من الخدمات المبتكرة ويحرص على حسن تقديمها للعملاء هي³

¹ www.alsalamalgeria.com / 28-05-2024 / 00:00

² بوقنوش سميرة - بحثة رامي ، دور المعاملات الالكترونية في تعزيز المنافسة بين البنوك التجارية - دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة ، مذكرة ماستر في كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة المسيلة ، 2023 .

³ جودي نبيل - صبيحي زكرياء ، دور أنظمة الدفع الالكترونية في تحسين المعاملات المصرافية - دراسة حالة بنك السلام ورقلة - مذكرة ماستر - كلية العلوم الاقتصادية - جامعة ورقلة - 2022

1. عمليات التمويل : مصرف السلام الجزائري يمول المشاريع الاستثمارية وكافة احتياجات العملاء في مجال الاستغلال والاستهلاك عن طريق عدة صيغ تمويلية منها : المشاركة - المضاربة - الإجازة - المربحة - الاستصناع - السلم - البيع بالتسقيط - البيع الآجل ... الخ
2. التجارة الخارجية: مصرف السلام الجزائري يضمن تنفيذ التعاملات التجارية الدولية دون تأخير حيث يقترح خدمات سريعة وفعالة من وسائل الدفع على المستوى الدولي ، العمليات المستندية ، التعهدات ، و خطابات الضمان البنكية
3. الاستثمار والادخار

رابعاً: أهداف بنك السلام الجزائري

تتمثل أهدافه فيما يلي :¹

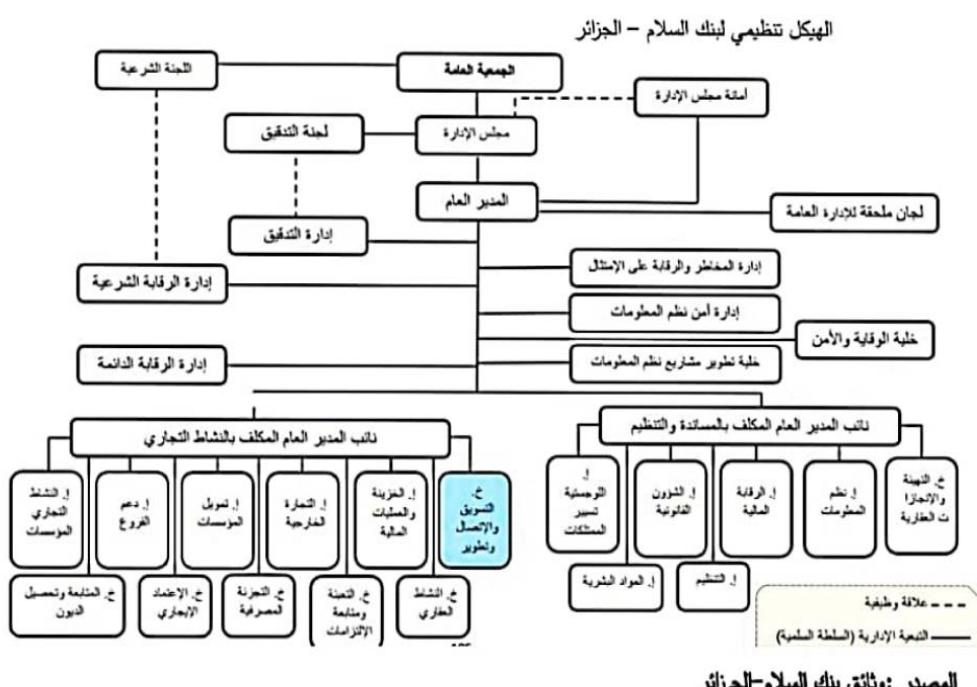
- القيام بجميع الأعمال المصرفية والتجارية والمالية وأعمال الاستثمارات والمساهمة في مشروعات التصنيع والتنمية الاقتصادية و العمرانية و التجارية ولاجتماعية في أي إقليم أو منطقة في الجزائر وخارجها .
- قبول الودائع بمختلف أنواعه .
- تحصيل ودفع الأوامر و أذونات الصرف و غيرها من الأوراق القيمة وتعامل في النقد الأجنبي بكل صوره .
- سحب واستخراج وقبول وتطهير تنفيذ وإصدار الكمبيالات أو التعامل بأي طريقة في هذه الأوراق شريطة خلوها من أي محظوظ شرعي .
- إعطاء القروض الحسنة وفقاً للقواعد التي يقررها البنك
- العمل كمنفذ أمين للوصايا الخاصة بالعملاء وغيرهم وتعهد الأمانات بكل أنواعها والعمل على تنفيذها والدخول كوكيل لأي حكومة أو سلطة أخرى.
- تمثيل الهيئات المصرفية المختلفة شريطة عدم التعامل بالربا ومراعاة قواعد الشريعة الإسلامية في المعاملات مع هذه البنوك.
- القيام بتمويل المشروعات والأنشطة المختلفة التي يقوم بها أفراد أو أشخاص اعتباريون تقديم الاستثمارات البنكية والمالية والتجارية والاقتصادية للعملاء وغيرهم .
- قبول الهيئات و التبرعات وتوجيهها وفق رغبة دافعيها أو بما يعود بالنفع على المجتمع و كذلك قبول أموال الزكاة وتوجيهها وفق البنوك المحددة .

¹ مهني أدم - مهيبة بالقاسم ، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء البنكي - دارسة حالة بنك السلام مسيلة مذكرة ماستر كلية العلوم الاقتصادية -جامعة المسيلة 2023-

- إنشاء مؤسسات أو أنشطة عقارية أو صناعية أو تجارية أو شركات معاونة .
 - امتلاك و استئجار العقارات والمنقولات وله أن يتصرف فيها بأى وسيلة أخرى .

خامساً: الهيكل التنظيمي لمصرف السلام الجزائري

الشكل(23): الهيكل التنظيمي لبنك السلام



المطلب الثاني: الخدمات والمنتجات الالكترونية لبنك السلام الجزائري

أولاً : الخدمات الالكترونية التي يقدمها بنك السلام الجزائري

يُوفِر بنك السلام لعملائه من الشركات والأفراد خدمات الكترونية عديدة والتي تسمح بإجراء العديد من العمليات على الحساب وتمثل في الآتي:¹

1. خدمة السلام مباشر للأفراد: هذه الخدمة تمنح للأفراد العديد من المزايا منها:
 - النطلع على الحسابات
 - البحث في عمليات الحساب

- طبع كشوفات الحساب
- طبع بيانات الحساب البنكي
- دمج الحسابات
- متابعة العمليات الإلكترونية
- طلب دفتر الشيك
- متابعة التسهيلات
- الاطلاع على الودائع لأجل
- التحويل بين الحسابات
- التحويل بين المستفيدين
- طلب البطاقة

2. خدمة السلام مباشر للشركات :

هذه الخدمة تلبي احتياجات العملاء من الشركات، وتتوفر لهم الوقت في حال عدم قدرتهم على التنقل حيث تحتوي هذه الخدمة على حزمتين :

2-1- بريميوم: تمنح هذه الخدمة لزبائن القيام ب:

- الاطلاع على الأرصدة
- مراجعة الأرصدة
- الاطلاع على العمليات الأخيرة
- خدمة الرسائل النصية
- المعارضة على الشيك
- البحث في عمليات الحساب
- تحميل كشوفات الحساب
- طبع بيانات الحساب
- طلب دفتر الشيك
- متابعة التسهيلات
- الاطلاع على الودائع لأجل
- التحويل للمستفيدين
- التحويل بين الحسابات
- إدخال التحويلات المكثفة

- إرسال ملفات التحويلات المكتفة

- تقرير التنفيذ

2-2- حزمة غولد : تمنح للمستخدمين الحق في :

- دمج الحسابات

- التخلص الإلكتروني لمستحقات الجبائية والعديد من الخدمات الأخرى كما تمتاز هذه الحزمة بسهولة الاستخدام والأمان ،ويشترط فتح حساب جاري لدى بنك السلام للاستفادة منها وتصحب هذه الخدمة رسوم تقدر بـ: 600 دج للشهر لحزمة بريميوم و 1000 دج لحزمة غولد

3. خدمة السلام سمارت بنكنج : هذا التطبيق يفتح باباً جديداً للمتعاملين 24 ساعة / 24 ساعة و 7 أيام

/ 7 أيام عبر الهاتف الذكي أو اللوحة الإلكترونية في كل مكان ،ويوفر لهم :

- الكشف عن الأرصدة وآخر العمليات

- محاكاة التمويل

- البحث وترتيب آخر العمليات

- تحويل العملات

- الاتصال بالمصرف عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف .

4. خدمة ما قبل التوطين : وضع البنك هذه الخدمة لجعل التحويلات البنكية الدولية آمنة حيث يمنحك

البنك وسائل دفع مستندية أكثر أماناً متوافقة مع المعايير الدولية ومتلائمة مع حاجيات المشتري أو البائع

ويضع بنك السلام الجزائر بوابة الويب الخاصة لمعالجة طلبات ما قبل التوطين للاستيراد وهذا 24 ساعة

/ 7 أيام طوال السنة عبر الانترنت بكل أمان .

5. خدمة الاعتماد المستندي : هذه الخدمة مكملة لخدمة ما قبل التوطين لكي تجعل وسائل الدفع

المستندية أكثر أماناً وتنماشى مع المعايير الدولية فعند انتهاء من عملية ما قبل التوطين يمكن فتح

الاعتماد المستندي وذلك من خلال الخطوات التالية:

- تحديد بطريقة التمويل

- تحديد نوع التمويل

- تحميل الوثائق المطلوبة في الاعتماد المستندي

- بعدها يقوم المصرف بدراسة الطلب و في حالة الموافقة يقوم العميل بتحميل الوثائق لعمليات ما قبل التوطين و الاعتماد المستندي ب صيغة bdf بعدها يتقدم الفرع مصحوبا بالملف التكميلي الخاص بالطلبية من أجل إتمام إجراءات فتح الاعتماد المستندي الخاص بشركة العميل¹

6. **خدمة ويماي لمصرف السلام :** هذه الخدمة توفر للمتعاملين مع بنك السلام إمكانية الدفع عن طريق الهاتف الذكي وذلك بمسح رمز QR المعروض على هاتف التاجر .

كما تمكن من طلب أو تحويل الأموال بسرعة إلى أفراد العائلة المشتركين في ويماي ، حيث تم باختيار رقم هاتف أحد أفراد العائلة في قائمة جهات الاتصال ، ثم إدخال المبلغ وتأدية العملية عبر إدخال الرقم السري .

كما يمكن هذا التطبيق من :

- الكشف على الرصيد
- تسديد المستحقات بمجرد لمسة على صندوق التاجر .
- اقتسام الفاتورة أو المصارييف عند المتجر .
- التحويل بين الحسابات لمستخدمي ويماي لمصرف السلام .
- الكشف عن سجلات العمليات البنكية الجارية.
- إدارة الميزانية (المداخيل والمصاريف)²

ثانيا: المنتجات الالكترونية لبنك السلام الجزائر :

يتوفّر بنك السلام الجزائر على بطاقات السحب التالية³ :

1. **أمنة بطاقة الدفع وخدمة الدفع عبر الانترنت للأفراد :** تتميز ب :

- مرونة سقوف السحب والدفع .
- إمكانية استغلال الرصيد 24 سا / 24 سا على مدار 7 أيام / 7 أيام
- دفع قيمة المشتريات من كافة نقاط البيع المزودة بماكنة الدفع الآلي حاملة لشارة CIB
- سحب نقدی عبر الوطن قی أي صراف الی حامل لشارة CIB
- دفع قيمة المشتريات أو تسديد فاتورة عبر الإنترنـت

¹ جودي نبيل، صبيحي زكريا، دور أنظمة الدفع الالكترونية في تحسين المعاملات المصرفية - راسة حالة بنك السلام - ورقة

- مذكرة لنيل شهادة الماستر - جامعة ورقلة - كلية العلوم الاقتصادية 2022

WWW. Alsalamalgeria. com 29 / 05 / 2024 14 :45²

³ نفس الموقع

2. بطاقة الدفع و السحب للمشتريات (بطاقة أعمال) :

هي بطاقة مخصصة حصرياً للنفقات المهنية ، يظهر عليها اسم الحامل و كذلك اسم شركته .
تمكنه من دفع نفقات (CNAS – CASNOS - الجماركالخ

شراء تذكرة الطائرة - الحجز في الفنادق أو مختلف نفقات الموظفين ، بطاقة CIB

أعمال تسهل السفر و تتيح إدارة النفقات المهنية بشكل أكثر كفاءة ، كما تتيح إجراء عمليات السحب من جميع أجهزة الصرف الآلي التي تحمل شعار CIB ودفع نفقات العمل في أي وقت عبر نقاط البيع و عبر الانترنت .

كما يمكن من الحصول على كشف تفصيلي شهري لمعاملات البنكية لكل حامل بطاقة ، مما سمح من خلالها بالحصول على رؤية شاملة و مراقبة دقيقة للنفقات .

3. بطاقة التوفير أمنيتي : هي وسيلة ادخار بسيطة و آمنة في متداول جميع أفراد العائلة ، وتسمح باستثمار الأموال مع ضمان توفرها في أي وقت و تميز بـ:

- حساب متاح عند الطلب
- أرباح تضاف إلى الحساب على أساس ربح سنوي
- حرية الإيداع و السحب .
- حساب الأرباح على المبالغ المودعة يبدأ من اليوم التالي لعملية الإيداع .
- مرونة سقوف السحب و الدفع .
- إمكانية استغلال الرصيد 24 سا / 24 سا على مدار 7 أيام / 7 .
- دفع قيمة المشتريات من كافة نقاط البيع المزودة بالدفعة الآلي حملة لشارة CIB .
- سحب نقدي عبر الوطن في أي صراف إلى 7 أيام / 24 سا / 24 سا .
- دفع قيمة المشتريات أو تسديد فاتورة عبر الانترنت .

4. السلام فيزا مسبقة الدفع : تمنح عملائها أرفع مستويات الراحة و الأمان ، حيث يتم تعبيتها عن طريق تحويل مبلغ نقدي من الحساب الجاري إلى حساب البطاقة بالعملة الصعبة و ذلك حسب الرصيد الأدنى المطلوب ، مدة صلاحية هذه البطاقة تمتد إلى 3 سنوات مع إمكانية التجديد عند الطلب من مزاياها :

- بطاقة سحب و دفع عالمية .
- سهولة تسديد ثمن المشتريات عبر الانترنت.

- تقديم العروض الترويجية للعملاء .
 - البطاقة مزودة بـ بطاقة ذكية و رقم سري
 - إمكانية استعمال السلام مباشر و السلام سمارت بنكنج للاطلاع على عمليات و رصيد الحساب. التالية
5. **السلام فيزا الذهبية:** تتيح للمتعاملين بها القدرة الشرائية التي يحتاجونها لتلبية كل احتياجاتهم ، فهي مرنّة و سهلة الاستخدام و معتمدة في أكثر من 30 مليون نقطة بيع حول العالم ، مدة صلاحيتها تمتد إلى 3 سنوات مع إمكانية التجديد عند الطلب و تمتاز بـ :
- بطاقة سحب و دفع عالمية .
 - سهولة تسديد المشتريات و حجز الفنادق .
 - تسديد المشتريات من كافة المحلات عبر العالم باستخدام أجهزة الدفع الإلكتروني الحاملة لإشارة VISA .
 - التسوق عبر الواقع التجاري الإلكتروني المتعددة من طرف VISZ .
 - السحب النقدي من جميع أجهزة الصراف الآلي الحاملة لإشارة VISA .
 - البطاقة المزودة بـ بطاقة ذكية و رقم سري .
 - التتبّيه عبر الرسائل النصية القصيرة لجميع العمليات .
6. **السلام فيزا بلاتنيوم :** هي بطاقة لها نفس مزايا السلام فيزا الذهبية و تتميز بنفس الموصفات و يمكن الاختلاف في أن فيزا بلاتنيوم تتيح قوة شراء عالية و تمنح إمكانية الإنفاق بارتياح بفضل سقف عالي يتاسب ومتطلبات العملاء ، مدة صلاحية البطاقة تمتد إلى 3 سنوات مع إمكانية التجديد عند الطلب، وتقدر هذه البطاقة بـ 6000 دج للسنة دون احتساب الرسوم.¹

¹ جودي نبيل، صبيحي زكريا، مرجع سابق

المطلب الثالث : تقييم عمل بنك السلام الجزائر بالمعاملات الالكترونية (نموذج بنك السلام المسيلة)

الجدول رقم (9) : عدد الحسابات المنشأة للخدمات الالكترونية :

المجموع	خدمة السلام المباشر للشركات	خدمة السلام المباشر للأفراد	السنوات
2113	623	1375	2021
2727	852	1875	2022

المصدر : بنك السلام وكالة المسيلة

من خلال الجدول نلاحظ أن الحسابات المنشأة للخدمات الالكترونية خلال سنة قد زادت بنسبة 22 % أما في ما يخص الخدمات الأخرى كالسلام سمارت بنكx للشركات و السلام سمارت بنكx للأفراد هي خدمات تقدم عبر تطبيق ماي سلام ، بحيث تعتبر عدد التزيلات لهذا التطبيق أكثر من 51 ألف تزيل وقد تم إنشاء ما يزيد 45 ألف حساب منذ إنشاء هذا التطبيق في 2017 - 9 ، وهذا يدل على وعي العملاء وزيادة ثقتهم في التعاملات الالكترونية .

الجدول رقم (10) : عدد بطاقات السحب :

المجموع	بطاقة السحب أمنتي	بطاقة السحب آمنة	السنة
112	47	65	2021
201	98	103	2022

المصدر : بنك السلام وكالة المسيلة

من خلال الجدول نلاحظ أن مجموع بطاقات السحب قد زاد بنسبة 44 % خلال سنة واحدة و هي زيادة معتبرة تدل على إقبال العملاء على اقتناء هذه البطاقات و هذا يعود اجابا على بنك السلام جهده لإرضاء عمالاته لكسب رضاهم و الحصول على عملاء إضافيين .

الجدول رقم (11) : عدد بطاقات فيزا المتداولة :

المجموع	بطاقة فيزا البلاتينية	بطاقة فيزا الذهبية	بطاقة فيزا مسبقة الدفع	السنة
15	3	5	7	2021
28	7	9	12	2022

المصدر : بنك السلام وكالة المسيلة

من الجدول نلاحظ زيادة الإقبال على البطاقات فيزا و هذا ما يوفر البنك المزيد من العملة الصعبة و زيادة في رصيده و سيولته .

الجدول رقم (12) : عمليات السحب عن طريق البطاقات :

البطاقات	السنوات
54847	2021
955219	2022

المصدر : بنك السلام وكالة المسيلة

من الجدول يتبين لنا أن عمليات السحب عن طريق البطاقات في تزايد مستمر و ذلك للامتيازات التي يمنحها السحب بالبطاقة من سرعة و تقليص الوقت ، و هذا يدل على زيادةوعي المتعاملين و الجهود المبذولة من طرف المصرف لتحسين التعامل عبر الانترنت و اكتساب تقنيات حديثة تسهل عمل المصرف و خدمة الزبون و تزيد من ربحية المصرف .

المبحث الرابع: مقارنة المعاملات المصرفية الإلكترونية للبنوك العامة والخاصة

سنتناول في هذا المبحث مطلبين 'المطلب الأول مقارنة المعاملات الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك السلام الجزائري' ، أما المطلب الثاني فستتحدث عن الرؤى المستقبلية لنجاح المعاملات الإلكترونية في الجزائر .

المطلب الأول: مقارنة المعاملات المصرفية الإلكترونية لبنك الفلاحة الريفية وبنك السلام.

الجدول رقم (13): مقارنة المعاملات المصرفية الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

وبنك السلام-المسلية

المعاملات الإلكترونية	بنكBADR	بنك السلام
1-الموقع الإلكتروني	-يمتلك البنك موقع الكتروني www.badr.dz يمكنه من الترويج لبعض منتجاته المصرفية كما يتيح له الاتصال بعملائه 'ويمكنه من خلال هذا الموقع تقديم خدمات مصرفية عبر الانترنت	-يمتلك البنك موقع الكتروني www.walsalamalgeria. com من خلاله يمكنه الترويج لكل منتجاته المصرفية والاتصال بعملائه كما يتاح هذا الموقع كل المعلومات المالية والتقارير المالية البنكية .
2-الخدمات المصرفية الإلكترونية	-خدمة الصيرفة عبر الانترنت Ebanking badr خدمة متواجدة طوال الأسبوع وعلى مدار الساعة بحيث تتيح هذه الخدمة للزبائن	-يمتلك البنك العديد من الخدمات -خدمة السلام مباشر ¹ HTTPS ://moubachir

¹ ديدوش هاجر 'حريري عبد الغني (2022) واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الجزائرية -مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية -المجلد الرابع -العدد(1) ص (35-36)

<p>.alsalamalgeria.com</p> <p>خدمة متوفرة على مدار الساعة طوال الأسبوع عبر الانترنت تتيح للزبائن الاطلاع على رصيدهم طلب كشف حساباتهم دفتر الشيكات 'التحويل من حساب لأخر وذلك من خلال الولوج إلى منصة الخدمات الالكترونية عن بعد عن طريق الموقع -الصيরفة عبر الانترنت Ebanking salam</p> <p>خدمة متوفرة على مدار الساعة طوال الأسبوع عبر الانترنت تتيح للزبائن الاطلاع على رصيدهم، طلب كشف حساباتهم ،دفتر الشيكات، التحويل من حساب لأخر وذلك من خلال الولوج إلى منصة الخدمات الالكترونية عن بعد .</p> <p>-خدم الصيرفة الهاتفية السلام سمارت بنكينغ وهي خدمة متوفرة على مدار الساعة طوال الأسبوع تسمح للزبائن</p>	<p>الاطلاع على رصيدهم ،تحميل بيانات حساباتهم ،تحويل الأموال من حساب لأخر -بالإضافة إلى هذه الخدمة يتتوفر البنك على مجموعة من الأنظمة الرقمية -نظام سويفت للتحويل الآلي للمدفوعات الدولية -نظام المقاصلة الالكترونية عن بعد - نظام التبديل الالكتروني -نظام ما قبل التوطين</p>
---	---

<p>بالاطلاع على حساباتهم طلب كشف الرصيد التحويل من حساب لأخر من هاتفهم الذكي أو اللوحة الالكترونية .</p> <p>- E-credoc - خدمة تحويل الأموال عن طريق الدفع الآلي -خدمة سويقت (مايل سوويقت) هذه الخدمة تمكن العملاء من فتح اعتماد مستندي في إطار عمليات التجارة الخارجية .</p> <p>-البيع بالتقسيط الالكتروني .</p>		
<p>-يمتلك البنك عدد مهم من الصرافات الآلية والشبابيك الأوتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات</p> <p>يقترح بنك السلام جهاز الدفع الالكتروني</p> <p>وهو جهاز موجه لزيائن البنك من التجار المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز الموجود في السوبر ماركت</p> <p>المطاعم 'الفنادق....الخ¹</p>	<p>-يمتلك البنك مجموعة من الصرافات الآلية والشبابيك الأوتوماتيكية موزعة عبر وكالاته يقترح بنك الفلاحة والتنمية الريفية جهاز الدفع الالكتروني TPE</p> <p>وهو جهاز موجه لزيائن البنك من التجار المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز الموجود في السوبر ماركت</p>	<p>3-الصرف الآلي</p>

¹ نفس المرجع ص 29

الجهاز الموجود في السوبر ماركت 'المطاعم' 'الفنادق....الخ'		
يطلق بنك السلام عدة أنواع من البطاقات المصرفية - بطاقة التوفير أمنتي - بطاقة الدفع آمنة - بطاقة فيزا مسبقة الدفع - بطاقة فيزا الكلاسيكية - بطاقة فيزا الذهبية - بطاقة فيزا البلاتينية	- بطاقة الدفع الإلكتروني :بنك الفلاحة والتنمية الريفية يمنح صيغتان من البطاقةCIB البطاقة الكلاسيكية البطاقة الذهبية بطاقة BadrTawfir بطاقة Cbr بطاقة وطنية خاصة للسحب داخل شبكة الجزائر فيما بين البنوك	البطاقات الالكترونية

المصدر : الجدول من إعداد الطالبتين اعتمادا على النتائج السابقة

من خلال الجدول نلاحظ أن البنوك الخاصة في الجزائر تمتلك خدمات مصرفية أكثر مما هو موجود في البنوك العامة بالإضافة إلى توفر المعلومات التي يحتاجها العملاء على الموقع الخاصة بهم في الانترنت كما تتوفر على خدمة الرسائل القصيرة التي تتيح للعميل معرفة قيامه بعملية السحب أو الإيداع أو الدفع.

بالإضافة إلى توفر البنوك الخاصة على بطاقات فيزا كارد وكل هذه المميزات راجعة إلى أن البنوك الخاصة تابعة للبنك الأم في الدول المتقدمة فهي تحرص على تحسين وتحديث المعلومات والعمليات الرقمية بشكل مستمر

المطلب الثاني: الرؤى المستقبلية لنجاح المعاملات الالكترونية في الجزائر

من أجل تبني نظام مصرفي متتطور في بلادنا يجب ما يلي :

¹ بوقنوش سميرة بنتقة رامي مرجع سابق

- العمل على تكوين إطارات متخصصة في ميدان نقل المعلومات
- تحسين المستهلك الجزائري بمميزات الصيرفة الالكترونية وهذه من خلال الإشهار وأيام دراسية في هذا المجال .
- العمل على تطوير وتدعم النظام المصرفي الجزائري فيما يتعلق خصوصا بتحويل رؤوس الأموال الافتراضية ضد كل تجاوز محتمل لأنه في الواقع القطاع البنكي هو حساس خصوصا إذا تعلق الأمر بنقود الدولة أو التوفير .
- تحسين أنظمة الاتصال والتحويل .
- العمل على تأمين كل من الخدمات والتحويلات الالكترونية ضد كل أعمال القرصنة .
- تحسين فعالية التجهيزات ضد أي عجز طارئ .

خلاصة :

من خلال هذا الفصل حاولنا معرفة دور التحول الرقمي في رفع كفاءة البنوك، وأسقطنا الدراسة على نوعين من البنوك : البنوك العامة وأخذنا نموذج بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة، والبنوك الخاصة وأخذنا بنك السلام الجزائري نموذجا.

وبعد تحليل النتائج توصلنا إلى إن للتحول الرقمي والتكنولوجيا المالية دور مهم ومكانة كبيرة في تدعيمها لنشاط البنوك، وأصبحت وسيلة هامة للنهوض بالجهاز المصرفي الجزائري، غير أن التحول الرقمي ظهر جليا في البنوك الخاصة (بنك السلام الجزائري)، وذلك لأنها تعمل بالرقمنة بشكل أوسع، وتستعمل وسائل الدفع المختلفة مما ساعدتها على رفع كفاءة أدائها، وتحقيق الميزة التنافسية، وتحقيق الربحية، على غرار البنوك العامة (بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR) والتي لا تزال تعتمد كلها على العمل بالطرق التقليدية ما عدا خدمات الصيرفة عبر أجهزة الصراف الآلي وبطاقات السحب والتي مازالت في بداياتها

خاتمة

خاتمة

من خلال ما تم دراسته نجد أنّ الجهاز المصرفي هو عمود الاقتصاد، فالنهوض بهذا الأخير يستدعي تطوير وتكيف الجهاز المصرفي مع كل التغيرات والمستجدات التي شهدتها العالم، حيث أصبح العصر الذي نعيشه عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي يتميز بالسرعة الفائقة في تلبية حاجيات الأفراد، مما أدى إلى ظهور وسائل الدفع الإلكترونية والخدمات الإلكترونية والتي حظيت بقبول واسع وتمكن من الانتشار السريع عبر أنحاء العالم.

والجزائر كغيرها من الدول تسعى إلى تحديث وتطوير نظام مدفوعاتها، وذلك بإدخال إصلاحات في الجهاز المصرفي، وإدخال ثقافة الدفع بالوسائل الإلكترونية في مجتمعها مثل: إدخال بطاقات السحب وإنشاء بعض المصارف بشبكات إلكترونية خاصة بها، فضلا عن إدخال بعض التكنولوجيا كاستعمال الإعلام الآلي مثلا، والاهتمام بالموارد البشرية، وتحرير القطاع المالي.

رغم كلّ هذه المزايا المتعددة، إلا أنّ الجزائر لم ترقى على الحديث عن التكنولوجيا مثلها مثل باقي دول العالم الثالث، فهي لم تستطع الاستفادة من المزايا المتقدمة من وسائل الدفع الحديثة لتطوير نشاطها المالي، فالخدمة المصرفية في النظام المالي الجزائري ما زالت تقليدية ، حيث أنها لا زالت تتوجه مفاهيم تسويقية كلاسيكية ، ورغم أنّ الجزائر بذلك جهوداً وتبنت مشاريعاً وخطت خطوات نحو عصرنة جهازها المالي وذلك بتقديم خدمات الكترونية ، إلا أنها لا زالت تسجل تأخراً بطيئاً في التنفيذ، وهذا ما توصلنا إليه من خلال دراستنا على الوكالتين بنك الفلاحة والتنمية الريفية المسيلة ، وبنك السلام الجزائري المسيلة .

أولاً: اختبار الفرضيات:

من خلال دراستنا للتحول الرقمي في البنوك التجارية ودوره في رفع كفاءتها نجد أن الفرضيات الثلاث قد تحققت كالتالي :

- التحول الرقمي في الجهاز المالي الجزائري شهد تقدماً ملحوظاً في السنوات الأخيرة لمواكبة التطور الحاصل على مستوى العالم في مجال المعاملات الاقتصادية .
- يُعرف بنك السلام بالمسيلة تطبيقاً واسعاً للمعاملات الإلكترونية لأنّه تابع لـ بنك الأم في الدول المتقدمة من حيث تزويده بأحدث التقنيات و الخدمات الإلكترونية.
- بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة متاخر في مجال تطوير التكنولوجيا بسبب ضعف شبكة الانترنت و نقص ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية .

ثانياً: نتائج الدراسة:

لقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج :

- 1 - ضعف شبكة الإنترنت مما يعرقل الخدمات الإلكترونية للبنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة .
- 2 - البنوك الجزائرية العامة تعاني من نقص في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة.
- 3 - نقص الوعي الثقافي البنكي لدى المجتمع الجزائري وهذا راجع إلى عدم قدرة البنك على الترويج والتعريف بالمنتجات والخدمات البنكية الإلكترونية.
- 4 - غياب ثقة الزبائن في وسائل الدفع الإلكترونية.
- 5 - ضعف التكوين لعاملي البنك في مجال الرقمنة.
- 6 - تحقق المعاملات الإلكترونية للبنك السلام خفض التكاليف وكسب الوقت والراحة، وكذلك تقديم الخدمات المصرفية بجودة عالية مما يساعد على زيادة التنافس بين البنوك.
- 7 - البنوك التجارية الخاصة تستخدم الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل أوسع من البنوك التجارية العامة .

ثالثاً: مقتراحات الدراسة:

- التكوين المستمر لموظفي البنوك ومواكبة كلّ جديد.
- دعم الدولة للبنوك العامة وتزويدهم بتقنيات متقدمة لمواكبة التطور والمنافسة.
- الترويج لمختلف المعاملات الإلكترونية عبر مختلف وسائل الإعلان والإشهار .

رابعاً: آفاق الدراسة:

إن الدراسة التي قمنا بها قد تفتح المجال للعديد من المواضيع التي يجب أن تعالج مستقبلاً ذكر على سبيل المثال :

1. دراسة التحديات والصعوبات التي تعيق تطبيق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر .
 2. أثر استخدام المعاملات الإلكترونية على تعزيز التنافسية في بنك السلام.
- دراسة تقييمية لواقع المعاملات الإلكترونية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية .

قائمة المصادر

قائمة المصادر :

1. ابراهيم بختي، التجارة الالكترونية، مفاهيم وأساليب التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2005
2. ابراهيم المصدر ان (2020) دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية المؤتمر الدولي الاول في تكنولوجيا المعلومات والاعمال 6-7 PP
3. أحمد سفر، أنظمة الدفع الالكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان 2008
4. احمد فريد مصطفى محمد فريد عبد المنعم عفر 2000 الاقتصاد النقدي والمصرفي بين النظرية والتطبيق مؤسسة الشهاب الاسكندرية
5. اسامه محمد التابعي الدنون 2022 تأثير التحول الرقمي على الاداء المالي للبنوك المصرية -دراسة حالة بنك مصر العدد 2
6. السيد أحمد عبد الخالق، التجارة الالكترونية والعلومة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية للنشر ، الطبعة الثانية، مصر 2008
7. العاني إيمان، البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة منتوري قسطنطينة 2006-2007
8. الاميرة نزيهة بايس 22 ، ل ، ك 21-ماي 2022 دور التكنولوجيا المالية في تعزيز التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا مؤتمر المنظومة القайдية في عصر التحول الرقمي
9. الخفاقي وصاحب 2018 مسؤولة المصرف المدنية في عقد التحويل المالي المصرفي الالكتروني ، مجلة الكوفة للعلوم القانونية والسياسية المجلد 11 العدد 35
10. الدنون أ-م (2022) المجلد 4 العدد 02 تأثير التحول الرقمي على الاداء المالي للبنوك المصرية ، المجلة العلمية للدراسات المحاسبة 548 PP 578
11. احمد كاظم بريس وورود قاسم جير 2020 تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الاداء الاستراتيجي للمصرف المجلة العراقية للعلوم الادارية المجلد 16 العدد 65
12. الالكترونية في الجزائر -عرض تجارب دولية المركز الجامعي لخمس ملايin . 2011
13. بوقنوش سميرة - بتقة رامي ،دور المعاملات الالكترونية في تعزيز المنافسة بين البنوك التجارية - دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة ، مذكرة ماستر في كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة المسيلة ، 2023 .
14. بن عيشوش محمد ،حمو عبدالله 2022 قياس وتحليل كفاءة البنوك التجارية العاملة فيالجزائر باستخدام في طريقة تحليل مخلف البيانات دراسة مجموعة من البنوك العمومية والخاصة سنة 2019 المجلد 7 العدد 1

قائمة المصادر :

15. بن لوصيف حنان ، بولحية سليم (2011) الاستثمار في المجال الرقمي خيار التحول لتسويق الخدمات البنكية في الوطن العربي مجلة المعيار ، المجلد 12 ، العدد 2
16. بن علي الوابل (2019) قياس كفاءة البنوك في القطاع المصرفي السعودي باستخدام م Griffin المجلد 6 العدد 2 (DEA) خلال الفترة (2013.2017)
17. بودي عبد القادر بودي عبد الصمد تكنولوجيا الانترنت كأداة لتأهيل الخدمات المصرفية من الاشارة حالة البنوك الجزائرية الملتقى الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واسكالاية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية - المركز الدولي لخمس مليانة 2011
18. بوخاري فاطمة 2020 واقع تطبيق الصيرفة الالكترونية واليات تعليتها في البنوك الجزائرية مجلة العلوم الادارية والمالية - المجلد 4 العدد 2
19. بوقنوش سميرة - بتقة رامي ،دور المعاملات الالكترونية في تعزيز المنافسة بين البنوك التجارية - دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة ، مذكرة ماستر في كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة المسيلة ، 2023
20. جودي نبيل ، صبيحي زكريا ، دور أنظمة الدفع الالكترونية في تحسين المعاملات المصرفية - راسة حالة بنك السلام - ورقلة - مذكرة لنيل شهادة الماستر - جامعة ورقلة - كلية العلوم الاقتصادية 2022
21. جميلة سلايحي يوسف بوشي التحول الرقمي الضرورة والمخاطر مجلة العلوم القانونية والسياسية المجلد 10 العدد 02 سبتمبر 2019
22. حسن بن هاني اقتصاديات النقود والبنوك دار الكندي الاردن
23. حسين محمد الحسن ، الادارة الالكترونية المفاهيم - الخصائص - المتطلبات ، عمان دار الورق للنشر والتوزيع 2011
24. ديدوش هاجر 'حريري عبد الغني (2022) واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الجزائرية - مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية -المجلد الرابع -العدد(1)
25. رابح زبيري لندة بوزرورة ، افاق الصرافة الالكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية ،مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتسهيل و العلوم التجارية العدد 16 ، 2016
26. رحماني احمد تقييم كفاءة القطاعات المصرفية دراسة تطبيقية على 18 دولة عربية لسنة 2013
27. زهرة بن يخلف، تقافة الادخار في المجتمع الجزائري واثرها على البنوك الجزائرية، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني الثاني حول المنظومة المصرفية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية، المركز الجامعي بشار، يومي 24 و 25 افريل سنة 2005

قائمة المصادر :

28. زهير حافظي ، الانظمة الالية ودورها في تنمية الخدمات الارشيفية دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الدكتوراه تخصص علم مكتبات قسنطينة 2008
29. سعداوي صديق ورحال سمير ، متطلبات وعوائق التجارة الالكترونية في البلدان النامية الملتقى الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واسكالة اعتماد التجارة
30. سعيد رـم (2023. جوان) تأثير التحول الرقمي على ادارة الائتمان للبنوك التجارية بالتطبيق على البنوك التجارية المقيدة في البورصة المصرية . مجلة التمويل و التنمية المجلد 43 العدد 2
31. سعداوي صديق ورحال سمير ، متطلبات وعوائق التجارة الالكترونية في البلدان النامية الملتقى الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واسكالة اعتماد التجارة
32. سعيد رـم (2023. جوان) تأثير التحول الرقمي على ادارة الائتمان للبنوك التجارية بالتطبيق على البنوك التجارية المقيدة في البورصة المصرية . مجلة التمويل و التنمية المجلد 43 العدد 2
33. شريف محمد غنام، محفظة النقود الالكترونية (رؤبة مستقبلية)، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر 2007،
34. شريف محمد غنام، محفظة النقود الالكترونية (رؤبة مستقبلية)، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر 2007،
35. شاكر القرويني، محاضرات في اقتصاد البنوك ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 2000
36. سعداوي صديق ورحال سمير ، متطلبات وعوائق التجارة الالكترونية في البلدان النامية الملتقى الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واسكالة اعتماد التجارة
37. سعيد رـم (2023. جوان) تأثير التحول الرقمي على ادارة الائتمان للبنوك التجارية بالتطبيق على البنوك التجارية المقيدة في البورصة المصرية . مجلة التمويل و التنمية المجلد 43 العدد 2
38. صدقي عريسي واخرون ، واقع التحول الرقمي والأئمة، مجلة اراء الدراسات الاقتصادية والادارية ، المركز الجامعي افلو المجلد 3 العدد 2 ،
39. صديق سهام 2021 البنوك الالكترونية : بين متطلبات التجارة الالكترونية والخطر القانوني في الجزائري مجلة البصائر للدراسات القانونية والاقتصادية المجلد 1 العدد 1
40. عبد الرحيم محمد سليمان رشوان، زينب عبد الحفيظ احمد قاسم (2020) دور التحول الرقمي في رفع كفاءة اداء البنوك وجذب الاستثمارات المؤتمر الدولي الاول في تكنولوجيا المعلومات والاعمال غزة فلسطين
41. عائشة سبع مصطفى بن عودة (2022) اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعل الذكاء التنافسي بالمؤسسات المصرفية مجلة دراسات اقتصادية المجلد 9 العدد 1

قائمة المصادر :

42. عواطف مطرف وآخرون 2021 ، عرض تطبيقات الانظمة لرقمية في المصارف الجزائرية في اطار جهودها للتحول الرقمي مجلة دراسات اقتصادية مجلد 8 العدد 1
43. عصام عبد الفتاح مطر ، التجارة الالكترونية في التشريعات الاجنبية والعربية، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الاسكندرية، 2009،
44. فريد النجار، وليد دياب، ثامر النجار، التجارة والأعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2006،
45. قوجة يوسف وبجاير مراد، تجربة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تعزيز الشمول المالي ، دراسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - لميلة، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة الجزائر 2022/2021
46. كريمة بن صالح طلحي فاطمة الزهراء ، استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال والاهتمام بالكفاءات البشرية كمدخل لعصربنة البنوك الجزائرية في ظل الاقتصاد المعرفي ، مجلة نماء الاقتصاد والتجارة ، العدد 03 2018
47. كريمة بركات 2021 ، الصيرفة الالكترونية في الجزائر المفهوم الواضح ومتطلبات التنشيط مجلة المعارف المجلد 16 العدد 2
48. لخضر بن سعيد ، مصطفى رديف (2022) حتمية التحول الرقمي في الجزائر و افاقها في ظل تداعيات ازمة كورونا مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية المجلد 6 العدد 1
49. ماهر إ.م (2019) تكنولوجيا التمويل منهجية التعامل وافق الانتفاع ، مجلة الاقتصاد الاسلامي ص 1
50. منير الجنبيهي ومدوح الجنبيهي ، البنوك الالكترونية ، الاسكندرية دار الفكر الجامعي 2006
51. محمد عبد الحسن الطائي، التجارة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان، 2010 ص 187
52. محمود محمد أبو فروة، الخدمات
53. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة 2022، 2023، 904
54. مهني أدم - مهيبة بالقاسم ، دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الأداء البنكي - دارسة حالة بنك السلام مسيلة - مذكرة ماستر كلية العلوم الاقتصادية -جامعة المسيلة 2023

قائمة المصادر :

55. محمد حسين الوادي وبلال محمود الوادي ، المعرفة و الادارة الالكترونية وتطبيقاتها المعاصرة عمان دار الصفاء للنشر والتوزيع 2011
56. منير ابراهيم هندي 2000 ادارة البنوك التجارية مدخل اتخاذ القرارات مركز الدلتا للطباعة الاسكندرية الطبعة 3
57. محمود يونس عبد المنعم مبارك 2003 مقدمة في النقد واعمال البنوك والاسواق المالية الدار الجامعية الاسكندرية
58. محمد محمود شهاب (1987) النقد والبنوك والاقتصاد دار المریخ للنشر الرياض
59. محمود محمد منجود ابو الغيط 2022 التحول الرقمي ودوره في تنظيم الثورة البشرية لحماية حقوق الانسان في ضوء قواعد القانون الدولي العدد 19 2022
60. نورا ناصر عبد الهادي ، المهارات والجذارات المستقبلية للبنوك و المسابقات البحثية العاشرة للمعهد المصرفي المصري مصر 2020
61. هشام امين (2022) تأثير التحول الرقمي على ابداع العاملين في ظل توسط الطبيعة الهيكل التنظيمي بالبنوك ، اطروحة دكتوراه فلسفية في ادارة الاعمال كلية التجارة جامعة بنها مصر
62. Forrester consulting (2015) digital transformation in the consumer U.S
FORRESTER

الملاحق



تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020، المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها)

أنا الممضي أسفله،

السيدة: ... وهابي أم هاني الصفة: طالب.

الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم 219781089001650308 والصادرة بتاريخ: 13.06.2017.
المسجل(ة) بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. قسم العلوم الاقتصادية.

والملKF(ة) يانجاز أعمال بحث مذكورة ماستر؛ عنوانها:

عنوان: ... هو التحقيق الذي يجريه كفاءة البولك التجارى

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية، ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكademie
المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2024/06/04

الإمضاء



تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020، المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها)

أنا الممضى أسفه،

السيدة: حلوانى حنان الصفة: طالب.

الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم 119871547008270009 2023/07/19

المسجل(ة) بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. قسم العلوم الاقتصادية.

والملKF(ة) يإنجز أعمال بحث مذكورة ماستر؛ عنوانها:

..... حور التحول الرقمي في رفع كفاءة الابتكار التجارى

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية، ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكademie
المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2024/06/01

الإمضاء
حلوانى



المسيلة في: ٢٠٢٤/٥٦/٥٢

رقم: 2024/.....

السيد: دكتور... وكالة بنك... الساحل
الساحل

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء الترسن الميداني.

سيدي المحترم، تحية طيبة و بعد...

في إطار افتتاح الجامعة على محياها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد مذكرات التخرج ، التي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة: العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد زعدي وسكنى .
فإنه يشرفنا أن نطلب من سعادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء ترسنهم الميداني بممتلكتكم.
تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

الإمضاء	رقم ب.ت.و/ر.س	رقم بطاقة الطالب	الاسم ولقب	الرقم
	2197810290016	2397461375	وهابي أم كلثوم هانبي	01
	119871017008270009	23054091835	علوات حنان	02

عنوان المذكورة: د.ور.الستحول الرئيسي جن. رفع كفاءة المسودة التجارية

رئيس القسم (الإمضاء والختام)	هيئة الترسن (الإمضاء والختام)	المشرف (الاسم ولقب و الإمضاء)
		بن يوسف سوة Ben Youssef Souha