

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 لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية

تخصص اقتصاد نقدي وبنكي

تحت إشراف الأستاذة:

بن يوسف نوة

إعداد الطالبتين :

– وهابي أم هاني

– علواش حنان

### لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
بوخرص عبد الحفيظ	أستاذ تعليم عالي	جامعة محمد بوضياف – المسيلة	رئيسا
بن يوسف نوة	أستاذ تعليم عالي	جامعة محمد بوضياف – المسيلة	مشرفا ومقررا
لعجال لعمرية	أستاذ محاضر – أ	جامعة محمد بوضياف – المسيلة	مناقشا

الموسم الجامعي

2024-2023

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 لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية

تخصص اقتصاد نقدي وبنكي

تحت إشراف الأستاذة:

بن يوسف نوة

إعداد الطالبتين :

– وهابي أم هاني

– علواش حنان

### لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
بوخرص عبد الحفيظ	أستاذ تعليم عالي	جامعة محمد بوضياف – المسيلة	رئيسا
بن يوسف نوة	أستاذ تعليم عالي	جامعة محمد بوضياف – المسيلة	مشرفا ومقررا
لعجال لعمرية	أستاذ محاضر – أ	جامعة محمد بوضياف – المسيلة	مناقشا

الموسم الجامعي

2024-2023



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شكر وتقدير

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

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

كما نتقدّم بجزيل الشكر والعرفان لأعضاء لجنة المناقشة التي ناقشت بحثنا.

كما نتوجّه بالشكر لكل أساتذة وإداريّ قسم العلوم الاقتصادية ولكافة منتسبي ومستخدمي جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

## الإهداء

أهدي هذا العمل إلى من تعجز الكلمات عن ذكر مآثرهما، إلى من لا يمكن للأرقام أن تحصي فضائلهما، إلى من لا يمكن أن أوافيهما حقهما مهما قلت فيهما "أمي وأبي" أدام الله عليهما بموفور الصحة والعافية.

إلى أبنائي الأعزاء: هيثم وآمنة والصغير عدنان، وخاصةً عزيزي وقرّة عيني "لقمان" الذي كان سندي في إعداد هذه المذكرة.

وأهدي عملي إلى من شجّعني ودفعني لمواصلة دراستي بعد انقطاع دام طويلاً، ولولاه لما وصلت إلى هذا الإنجاز، زوجي "رابع".

إلى كلّ إخوتي وأخواتي.

إلى كلّ صديقاتي دون استثناء.

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

إلى كلّ من عرفتهم خلال هذا الموسم الدّراسي 2024/2023 خاصة طالبات الفوج "03" تخصّص "اقتصاد نقدي وبنكي" - دفعة الماستر الكلاسيك "2".

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

أهدي ثمرة جهدي.

وهاي أم هاني

## الإهداء

إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما  
إلى سندي ورفيق دربي زوجي الحبيب  
إلى أولادي وقرة عيني  
إلى إخوتي وأخواتي كل باسمه  
إلى جميع الأهل والأقارب  
إلى كل صديقاتي  
أهدي هذا العمل المتواضع.  
ونطلب الله عز وجل أن يوفقنا إلى ما يحبه وبرضاه.

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 البنكين 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 (المسيلة).

## 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 :

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

## قائمة الجداول :

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

## قائمة الأشكال :

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

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
<b>الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي وكفاءة البنوك</b>	
6	تمهيد
7	المبحث الاول : مفاهيم عامة للتحويل الرقمي
7	المطلب الاول : مفهوم التحويل الرقمي وخصائصه
9	المطلب الثاني : اهداف واهمية في النظام المصرفي
11	المطلب الثالث : مراحل التحويل الرقمي
13	المبحث الثاني : متطلبات التحويل الرقمي ومجالات تطبيقه
13	المطلب الاول : متطلبات التحويل الرقمي
14	المطلب الثاني : اسباب التحويل الرقمي
14	المطلب الثالث : مجالات التحويل الرقمي
16	المطلب الرابع : العوائق التي تواجه التحويل الرقمي
17	المبحث الثالث : تأثير التحويل الرقمي على كفاءة البنوك التجارية
17	المطلب الاول : مفهوم كفاءة البنوك التجارية وخصائصها
19	المطلب الثاني : شروط التحويل الرقمي في البنوك التجارية
20	المطلب الثالث : اسباب تبني البنوك التجارية التحويل الرقمي
20	المطلب الرابع : دور التحويل الرقمي في رفع كفاءة البنوك التجارية
22	خلاصة
<b>الفصل الثاني : دور التحويل الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك السلام وأثره على كفاءة البنكين</b>	
24	تمهيد

25	<b>المبحث الاول : واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري .</b>
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 : اليات التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري
32	<b>المبحث الثاني : تشخيص التحول الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR</b>
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	<b>المبحث الثالث: تشخيص التحول الرقمي في البنوك الخاصة عينة( بنك السلام</b>
57	المطلب الأول : تعريف بنك السلام
59	المطلب الثاني: الخدمات والمنتجات الالكترونية لبنك السلام الجزائر
65	المطلب الثالث : تقييم عمل بنك السلام الجزائر بالمعاملات الالكترونية ( نموذج بنك السلام المسيلة)
67	<b>المبحث الرابع: مقارنة المعاملات المصرفية الالكترونية للبنوك العامة والخاصة</b>
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
<b>الملاحق</b>	

مقدمة

## مقدمة:

إن التطور السريع والمتسارع في مجال التكنولوجيا وازدياد حجم المعلومات ونتيجة للثورة المعلوماتية الضخمة المرتبطة بالتكنولوجيا الرقمية ، مما أدى الى تغيرات كبيرة في شتى مجالات العمل البنكي والقطاع المصرفي والمؤسسات المالية ، كل هذا أدى الى اكتساب الرقمنة اعترافا كبيرا في مجموعة واسعة من المجالات المختلفة وبالتالي أصبح مسار الرقمنة او ما يعرف ايضا بالتحول الرقمي تحديا قائما وضرورة حتمية لكافة المؤسسات مهما كان نوعها وحجمها او القطاع الذي تنشط فيه .

إن اعتماد هذا النوع من التقنية سيسهم في تسهيل الربط بين المؤسسات المالية بعضها ببعض او بين الشركات وقطاع البنوك الذي سيكون له مردود ايجابي وواضح ، 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 وهاذ لأجل تقديم خدمات ومنتجات مالية رقمية توافق 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 تحولا رقميا على مدى السنوات العديدة الماضية وذلك بفعل استخدام تقنيات التحول الرقمي و الطلب المتزايد على الخدمات المالية الرقمية من قبل المستهلكين ولقد اعتبرت التكنولوجيا المالية عاملا رئيسيا في التحول الرقمي للقطاع المالي ، وهذا من خلال استخدام التكنولوجيا لتقديم خدمات مالية بشكل اكثر 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 ، فحول المزيد من الاشخاص معاملاتهم المالية وخدماتهم الى القنوات الرقمية وقد أدى ذلك الى زيادة استخدام الخدمات المصرفية عبر مجال التكنولوجيا كالهاتف المحمول والمدفوعات بالانترنات 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 وتبني مجال التقنية المالية بشكل جيد ومتسارع كما وصلت حمى هذا التطور الهائل الى دول الخليج ولا سيما المملكة العربية السعودية التي كانت من المبادرات في العمل على تحديث انظمتها المالية وتبني بيئة مالية رقمية وتكنولوجيا 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 والارتقاء بالأداء الذي يعتبر الفاصل 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 الجزائرية ؟

وتتدرج 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 :

للإجابة على الإشكالية الرئيسية تم اقتراح الفرضيات التالية:

1. التحول الرقمي في الجهاز المصرفي الجزائري شهد تقدما ملحوظا في السنوات
2. تعرف البنوك الخاصة تطبيقا واسعا للمعاملات الالكترونية .
3. لا تزال البنوك العامة متأخرة 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.

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

**أسباب اختيار الموضوع :** يوجد عدة أسباب أدت إلى اختيار الموضوع نذكر منها:

## أ. الأسباب الموضوعية:

- التطور التكنولوجي والاعتماد على الانترنت.
- توسع 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 الايجابية التي يمكن أن يحققها 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 يتوافق مع طبيعة الموضوع من خلال التعرض لأهم الدراسات السابقة والأدبيات المرتبطة بالتحول الرقمي في البنوك التجارية ، لتوضيح المفاهيم والاسباب التي أدت إلى انتشار استخداماتها، بالإضافة إلى استخدام أسلوب

دراسة حالة في الجانب التطبيقي من خلال تحليل وتقييم 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 ومجالات 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 البنكين.

# الفصل الأول

الإطار النظري للتحويل الرقمي وكفاءة البنو

### تمهيد

تعتبر البنوك والمؤسسات المالية عنصرا حيويا بالنسبة للاقتصاد الوطني لمختلف الدول ونظرا للتحويل 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 توفير 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 المصرفي والاستفادة من احدث التقنيات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال واجهزة الكمبيوتر وشبكة الاتصال ، إن هذا التطور الهائل و المتسارع 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 التحويل الرقمي المنشود .

نحاول من خلال هذا الفصل التعرف على ماهية التحويل 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 للتحويل الرقمي
2. **المبحث الثاني :** متطلبات التحويل الرقمي ومجالات تطبيقه
3. **المبحث الثالث :** تأثير التحويل الرقمي على كفاءة البنوك.

### المبحث الاول : 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 و اظهار خصائصه .

### اولا : تعريف التحول الرقمي

يعرف التحول الرقمي بأنه نموذج عمل جديد قائم على استعمال التقنيات الرقمية في ابتكار منتجات وخدمات جديدة وطريقة توزيعها والتركيز على العميل او المستخدم<sup>1</sup> يعرف ايضا بأنه شكل من اشكال التوثيق الالكتروني حيث تتم عملية الرقمنة بنقل الوثيقة على وسيط اليكتروني وتتخذ شكلين : الرقمنة بشكل صورة والرقمنة بشكل نص اين يمكن ادخال بعض التحويلات والتعديلات عليها وذلك بعد معالجة النص بمساعدة برنامج خاص للتعرف على الحروف<sup>2</sup> وعُرف ايضا انه عملية تهدف الى تحسين اداء المنظمة من خلال احداث تغييرات 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 الرقمي<sup>3</sup>

<sup>1</sup> صدوقي عريسي وآخرون ، واقع التحول الرقمي والأتمة، مجلة اراء الدراسات الاقتصادية والادارية ، المركز الجامعي افلو المجلد 3 العدد 2 ، 2021 ص 101

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

<sup>3</sup> الاميرة نزيهة بايس 22 ، ل ، ك -21 ماي 2022 دور التكنولوجيا المالية في تعزيز التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا مؤتمر المنظومة القابدية في عصر التحول الرقمي ص 21-22

## الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي وكفاءة البنوك

كما عرف التحويل 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 اليكترونية كالهاتف مثلا<sup>1</sup>

أما بالنسبة لمفهوم التحويل 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 للمواطنين<sup>2</sup>

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 وتتمثل في تحويل الخدمات الحيوية والاساسية المرتبطة بخدمات الافراد و المؤسسات والاستثمارات المختلفة في شكلها التقليدي الى الشكل الالكتروني الذكي .

### ثانيا : خصائص التحويل الرقمي :

يشمل التحويل الرقمي مجموعة الخصائص التقنية القائمة على التكنولوجيا ، ويمكن ابراز اهمها في ما يلي:<sup>3</sup>

**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 أنشطة النشاط المصرفي

**2- محاكاة الواقع المعزز :** هي التكنولوجيا التي تتطوي على تراكيب لرسومات الحاسوبية على العالم

الحقيقي فالواقع المعزز يستعمل في العالم الحقيقي ويمله بالمعلومات الرقمية ويزيد من المعلومات التي يمكن

---

<sup>1</sup> الخفاقي وصاحب 2018 مسؤولة المصرف المدنية في عقد التحويل المالي المصرفي الالكتروني ، مجلة الكوفة للعلوم

القانونية والسياسية المجلد 11 العدد 35 ص 167

<sup>2</sup> الدونون أ-م (2022) المجلد 4 العدد 02 تأثير التحويل الرقمي على الاداء المالي للبنوك المصرية ، المجلة العلمية للدارسات المحاسبة 548 578 PP

<sup>3</sup> سعيد ر-م (2023. جوان ) تأثير التحويل 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 للتحويل الرقمي وكفاءة البنوك

ان يأخذها الانسان من البيئة

**3- تقنية البلوكشين :** هي عبارة عن قاعدة بيانات تعمل مثل شبكة موزعة غالبا ما يشار اليها كدفتر استاذ موزع ، يمكنها تسجيل كتل 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 ت الضخمة

**5- البيانات الضخمة :** تشير الى الكم الهائل من البيانات التي يتم انتاجها يوميا ، داخل الشبكات العالمية فضلا على سرعة تحليلها 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 تغييرات عميقة في النظام المصرفي، وظهر الامر جليا في العمليات البنكية اذ اصبح العملاء يجرون معظم العمليات عن بعد ، كما باتوا يتعاملون بالواح الكترونية ذكية لدى زيارتهم للبنك .

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

#### اولا : اهداف التحويل الرقمي في النظام المصرفي :

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

تتمثل اهداف التحويل الرقمي في ما يلي :



## الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي وكفاءة البنوك

- محاولة تحقيق الاستفادة القصوى من التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وغيره وإضفاء طابع المرونة والسرعة وتوفير الوقت على الخدمات والمنتجات بالإضافة الى تحليل البيانات والتنبؤ ومن ثم التخطيط الى المستقبل<sup>1</sup>
- التطور الشامل وتهيئة سرعة وكفاءة العمليات والخدمات المالية ومن ثم تقديم هذه الخدمات بأسعار معقولة للعملاء بكل سهولة ، بالإضافة الى الحد من التكاليف العالية في التحويلات بين الدول<sup>2</sup>
- انشاء علاقات عبر الحدود مع العملاء باستخدام الانترنت دون الحاجة الى منشأة دائمة في غيرها من الدول<sup>3</sup>
- التصدي ومواجهة الفساد الاداري ، حيث ان تعميم منظومة الميكنة على كافة الجهات ، وبالتالي قصر التعامل البشري في اضييق الحدود مما سينعكس بشكل كبير على عدم انتشار الفساد الاداري<sup>4</sup> كما ان التحويل الرقمي يتركز على مجموعة من الاهداف الواجبة التحقيق نذكر منها<sup>5</sup>
- تعزيز حماية البيانات الرقمية و الشفافية وضمان متطلبات الاستقلالية وتعزيز الثقة
- انشاء وصيانة البنية التحتية للاتصالات الرقمية وضمان ادارتها وامكانية الوصول اليها وتحقيق التوازن بين جودة الخدمة وتكاليف تقديمها
- تحسين امكانية الوصول الى الخدمات وارساء ضوابط واليات تطبيق نماذج اعمال جديدة ومبتكرة وتحسين الاطار التنظيمي والمعايير الفنية .

### ثانيا : أهمية التحويل الرقمي في النظام المصرفي :

تتمثل اهمية التحويل الرقمي للمصارف في ان له دورا كبيرا في رفع الحرج والمشقة عن العملاء والمصرف معا ، لا شك ان تقنيات التحويل الرقمي تزيد من كفاءة واداء المصارف ، وتخفيض من التكاليف وتوفير الوقت والجهد بشكل كبير ، وكذلك يساعد التحويل الرقمي الى الوصول الى الشرائح المحرومة من

<sup>1</sup> نورا ناصر عبد الهادي ،المهارات والجدارات المستقبلية للبنوك و المسابقات البحثية العاشرة للمعهد المصرفي المصري مصر 2020 ص 18

<sup>2</sup> احمد كاظم بريس وورود قاسم جبر 2020 تكنولوجيا التحويل الرقمي وتأثيرها في تحسين الاداء الاستراتيجي للمصرف المجلة العراقية للعلوم الادارية المجلد 16 العدد 65 ص 13- 20

<sup>3</sup> جميلة سلاهي يوسف بوشي التحويل الرقمي الضرورة والمخاطرة مجلة العلوم القانونية والسياسية المجلد 10 العدد 02 سبتمبر 2019 ص 948

<sup>4</sup> محمود محمد منجد ابو الغيث 2022 التحويل الرقمي ودوره في تنظيم الثورة البشرية لحماية حقوق الانسان في ضوء قواعد القانون الدولي العدد 19 5 2022 ص 17

<sup>5</sup> ابراهيم المصدر ان (2020) دور التحويل الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية المؤتمر الدولي الاول في تكنولوجيا المعلومات والاعمال 6-7 P P

## الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي وكفاءة البنوك

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

إن أهمية التحويل الرقمي عديدة ومتعددة نذكر اهمها في : <sup>1</sup>

- 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 وأنظمة معقدة للتحليلات تسقي البيانات من مصادر متعددة وتستجيب للتغيرات في الوقت الحقيقي

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

- ايجاد طرق جديدة للابتكار 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 التحويل الرقمي يتضمن استراتيجية تتمحور 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 اجل الوصول الى الخدمات والمنتجات البنكية في اي وقت وفي اي مكان

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

### المطلب الثالث : مراحل التحويل الرقمي

التحويل الرقمي ليس عملية يمكن ان تحدث بين عشية وضحاها حيث انها تستغرق دراسة متأنية وتخطيطا محكما وجهدا مضاعفا ان تفاصيل عمليات التحويل الرقمي للمؤسسات قد تبدو مختلفة وفقا لطبيعة عمل كل منها لكنها في الاغلب تتبع مسارا موحدًا يتم التحويل الرقمي في البنوك على ثلاث مراحل وهي كالآتي :<sup>2</sup>

<sup>1</sup> ابراهيم المصدر ا ن (2020) مرجع سابق

<sup>2</sup> هشام . أ (2022) تأثير التحويل الرقمي على ايداع العاملين في ظل توسط الهيكل التنظيمي بالبنوك اطروحة دكتوراه فلسفة في ادارة الاعمال في كلية العلوم الاقتصادية ص 23

## الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي وكفاءة البنوك

**اولا : مرحلة الرقمنة :** هي اول مراحل التحويل الرقمي ويطلق عليها النمذجة ، وهي عبارة عن تحويل وتكوين المستندات الورقية والنماذج وتوقيع العملاء الى شكل رقمي بحيث يمكن للحاسب الاليكترونية التعرف عليها ومعالجتها ويمكن تعريفها بصفة عامة على انها رقمنة العمليات والوثائق الداخلية والخارجية للبنك ومن امثلتها استخدام الكمبيوتر والبرامج والتجهيزات التجويل والتكوين في تسجيل العمليات الورقية

**ثانيا : مرحلة التمثيل المرئي :** وهو ثاني مراحل التحويل الرقمي وتهدف الى رقمنة العمليات الحالية للبنك عن طريق استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإنشاء عمليات رقمية متكاملة داخل البنك كاستخدام المواقع الالكترونية وانشاء قنوات اتصال جديدة عبر الانترنت ، تسهيل تفاعل العملاء مع البنك بشكل اكبر يمكن تعريف هذه المرحلة على انها تغيير اشكال العمليات المصرفية من الايداع والتحويلات الى عمليات رقمية بما يزيد من فرص زيادة العملاء

**ثالثا : مرحلة التحويل الرقمي :** وهي المرحلة الاكثر شيوعا واستخداما في الوقت الراهن ، ويعتبر التحويل 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 التحويل الرقمي ومجالات 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 للتحويل الى استخدام التقنيات الرقمية لتبسيط العمليات وتحسين كفاءتها لتحقيق تحول رقمي ناجح يتطلب مجموعة من المتطلبات كما تواجه صعوبات وتحديات كثيرة ، سنتطرق في هذا المبحث الى :

**المطلب الاول : متطلبات التحويل الرقمي**

**المطلب الثاني : اسباب التحويل الرقمي**

**المطلب الثالث : مجالات التحويل الرقمي**

**المطلب الرابع : العوائق التي تواجه التحويل الرقمي**

### المطلب الاول : متطلبات التحويل الرقمي

ان التحويل الرقمي في البنوك يحتاج الى مجموعة من المتطلبات<sup>1</sup>

**1- الموارد الرقمية :** تتمثل في الاصول والقدرات الرقمية التي تمتلكها البنوك وتساعد في عملية التحويل الرقمي من بينها التقنيات الرقمية العصرية وكمثال عليها نذكر البنية التحتية للمعلومات والاتصالات وكذا أدوات التخزين ومن بين هذه الاصول الرقمية نذكر الذكاء الاصطناعي البيانات الضخمة انترنت الاشياء سلسلة الكتل و الحوسبة السحابية وهي كلها تقنيات تساعد في التحويل 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 منصات 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 ايضا :<sup>2</sup>

**أ- الموارد البشرية :** تشكل الموارد البشرية جانبا حيويا 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 الاقتناع بالتغيير والتطوير

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

<sup>1</sup> هشام امين (2022) تأثير التحويل الرقمي الى ابداع العاملين في ظل توسط الطبيعة الهيكل التنظيمي بالبنوك ، اطروحة

دكتوراه فلسفة في ادارة الاعمال كلية التجارة جامعة بنها مصر ص (28)

<sup>2</sup> ياسر عبد الرحمان (2019) ادارة الموارد البشرية وتحديات التحويل الرقمي في منظمات العمال - مجلة البحوث الادارية

والاقتصادية ص (214)

## الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي وكفاءة البنوك

والخارجي وذلك لضمان التطبيق الامثل للتحويل الرقمي ويتضمن ذلك انشاء بناء تقني يتضمن سياسات واجراءات تغطي كافة نشاطات البنك وعملياته المترابطة مع التقنيات اللازمة والتطبيقات المطورة والبيانات المعالجة .

### المطلب الثاني : اسباب التحويل الرقمي

يوجد العديد من الاسباب للتحويل الرقمي نذكر من اهمها <sup>1</sup> :

- 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 الحومية 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 ارقى 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 الرأسي من القمة الى القاعدة في اتخاذ قراراتها ومن اجل تفعيل خططها بسرعة وفاعلية اكبر تجد نفسها ملزمة بإدراج برامج التحويل الرقمي ضمن قائمة اولوياتها ضمن الرؤية الاستراتيجية والخطط الوطنية ، طبعاً الى جانب الاسباب سابقة الذكر فقد مثلت التكنولوجيا الرقمية من خلال جائحة كورونا الخط الرفيع الذي يضمن البقاء في المنزل مع استمرارية العمل حيث مكنت من تحقيق الحد المطلوب من استمرارية المرافق العامة دون الاضرار لخرق قواعد الحظر المنزلي الامر الذي زاد من اهمية الرقمنة وجعلها اداة محورية في تحقيق كافة الاهداف الاقتصادية والاجتماعية بعدما كانت هدفا في حد ذاتها

### المطلب الثالث : مجالات التحويل الرقمي

يشير التحويل الرقمي في البنوك الى تغيرات المتعددة في الصناعة البنكية التي يتم اجراؤها لدمج حلول التكنولوجيا المالية من اجل أتمت العمليات ورقمنتها وتتمثل هذه المجالات في <sup>2</sup>:

- 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

<sup>1</sup> لخضر بن سعيد ، مصطفى رديف (2022) حتمية التحويل الرقمي في الجزائر و افاقها في ظل تداعيات أزمة كورونا مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية المجلد 6 العدد 1 ص (235-236)

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

## الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي وكفاءة البنوك

من الامور المهمة في هذه المرحلة نظرا لأن الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي 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 الوسائط 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 التوافر المتزايد لأجهزة الاستشعار عن بعد والبنية التحتية السحابية والتعلم الآلي أصبحت مفاهيم مثل الخيوط الرقمية والقوائم الرقمية حاضرة بقوة فهذه الخيوط تعمل على ربط ماكينات الصراف الآلي والنماذج والعمليات المصرفية وجعلها مصدريا رئيسا لإدارة العمليات وتحسينها كذلك يتم استخدام البيانات الضخمة من قبل البنوك بشكل اساسي للكشف عن عمليات الاحتيال والتنبؤ والتحليلات .

**3- البيانات :** يتم تحويل نماذج الاعمال رقميا حيث أصبحت البنوك تقدم خدمات مصرفية رقمية بالكامل من خلال انشاء منصات البنوك الرقمية فقد مكنت 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 منظمة لتحسين تجربة العملاء وهذا ما يجعل منصات البيانات مكونا رئيسيا للابتكار الرقمي بالإضافة لهذه المجالات نجد ايضا :<sup>1</sup>

**أ- التقنيات :** يتم بناء التحويل 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 وزبائنه 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 التحويل الرقمي يعتمد عليه فتوفر هذا العنصر بشكل فعال ومدرّب على استخدام مختلف التقنيات الحديثة وكذا استخدام البيانات وتحليلها من اجل المساعدة على اتخاذ القرارات الفعالة .

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

### المطلب الرابع : العراقيل والتحديات التي تواجه التحويل الرقمي

واجه التحويل الرقمي العديد من العراقيل والتحديات نذكر منها :<sup>1</sup>

1- نقص المهارات التقنية للأفراد العاملين بالبنك يعتبر عاملا 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 التحويل الرقمي مالم تكن قائمة على الانفتاح والتغيير

3- التنسيق : بمعنى اذ لم يتم الاتصال الجيد بين القمة الاستراتيجية والافراد تفشل عملية التحويل الرقمي لذا لا بد من تحديد الادوار والمسؤوليات والاهداف بدقة ، بالإضافة اليها نذكر تحديات تنظيمية اخرى في :<sup>2</sup>

- 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 التحويل الرقمي

- 5 ضعف البنية التحتية المتعلقة بتجهيزات وتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وقدمها محدوديتها

- 6 غياب التعاون وروح الفريق داخل المنظمة

- 7 مخاوف الفشل من التحويل الرقمي وعدم الاقتناع بها

- 8 قلة الامكانيات المالية والتمويلية لعملية التحويل الرقمي

- 9 عدم كفاءة وخبرة الكوادر التنظيمية وقلة كفاءتها في التعامل مع اساسيات ومتطلبات التحويل الرقمي

- 10 القوانين والتشريعات غالبا ما تشكل عائق يحيط فعالية التحويل الرقمي مما يجعلها بطيئة قد يعود بخسائر على البنك.

<sup>1</sup> صدوقي غريسي ، واخرون (2021) ، مرجع سابق ص (103)

<sup>2</sup> نفس المرجع ، ص (104)

### المبحث الثالث : تأثير التحويل الرقمي على كفاءة البنوك التجارية

من خلال هذا المبحث سنحاول التطرق الى دور التحويل الرقمي في رفع كفاءة البنوك التجارية وخصائصها ك مطلب اول في المطلب الثاني شروط التحويل الرقمي في البنوك وفي المطلب الثالث اسباب تبني البنوك التجارية التحويل الرقمي اما في المطلب الرابع دور التحويل 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 ، تبعا للمدة المتفق عليها ونظرا لهذه الميزة اصبح يطلق عليها ببنوك الودائع وتأتي هذه البنوك في الدرجة الثانية بعد البنك المركزي <sup>1</sup>
- 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 المحدد 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 صحيحة <sup>2</sup>
- كما تعرف على انها القدرة على تعظيم القيمة وتخفيض التكاليف اذ ان لا يمكن ان تحقق الكفاءة في حالة خفض التكاليف فقط او رفع القيمة فقط اذ لا بد من تحقيق الهدفين معا <sup>3</sup>
- 3- **تعريف كفاءة البنوك التجارية :**

ان مفهوم الكفاءة البنكية له معنى واسع ولا يمكن حصره في نطاق ضيق ومن بين التعاريف 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 لتشكيلة واسعة من المنتجات المالية من جهة اخرى

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

<sup>1</sup> محمد محمود شهاب (1987) النقود والبنوك والاقتصاد دار الميرخ للنشر الرياض ص (105)

<sup>2</sup> بن علي الوابل (2019) قياس كفاءة البنوك في القطاع المصرفي السعودي باستخدام مغلف البيانات (DEA) خلال الفترة (2013.2017) مجلة الاقتصاد و الاعمال المجلد 6 العدد 2 ص 202

<sup>3</sup> رحماني احمد تقييم كفاءة القطاعات المصرفية دراسة تطبيقية على 18 دولة عربية لسنة 2013 ص 102



## الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي وكفاءة البنوك

حيث المبدأ أو المعنى الاقتصادي حيث تعني الاستغلال الامثل للموارد المتاحة أو تحقيق مخرجات معينة بأدنى مدخلات ومخرجات البنك مقارنة بتحديداتها في المؤسسة الاقتصادية<sup>1</sup>

### 3- خصائص البنوك التجارية :

تتصف البنوك التجارية بثلاث خصائص هي :

أ- **الربحية** : ان المعيار الاساسي لمدى كفاءة الدارة المصرفية هو حجم الارباح التي تحققها ويقوم مبدأ الربحية على تعظيم ارباح البنك ولتحقيقه يجب على البنك الزيادة في ايراداته ولا يتحقق ذلك الا باتساع حجم معاملاته وزيادة نشاطاته وتنوع حافطة اوراقه المالية وبمدى تطور خدماته وزيادة الحوافز المقدمة لعملائه الا ان هذا الاندفاع نحو تحقيق اعلى معدلات الربحية لا يكون على حساب المخاطر التي يترتب عليها الوقوع في ازيمات السيولة<sup>2</sup>

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 تملّي على البنك ضرورة الاحتفاظ بجزء من موارده في صورة نقدية سائلة والجزء الثاني يوظفه في استثمارات مختلفة ومتنوعة لإشباع عامل الربحية<sup>3</sup>

ج- **الامان** : يقصد بالامان ان تجعل البنوك التجارية نفسها في مستوى امان مقبول من المخاطر لأنه اذا حدث اي خلل فإن جمهور المودعين يتأثرون وربما يقومون بسحب ودائعهم<sup>4</sup> 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

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

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

<sup>3</sup> محمود يونس عبد المنعم مبارك 2003 مقدمة في النقود واعمال البنوك والاسواق المالية الدار الجامعية الاسكندرية ص 255

<sup>4</sup> حسن بن هاني اقتصاديات النقود والبنوك دار الكندي الاردن ص 207

## الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي وكفاءة البنوك

لجنة بازل المقدرة ب 8 % وهذا لحماية المودعين<sup>1</sup>

**المطلب الثاني : شروط التحويل الرقمي في البنوك التجارية :**

وصولا لتطوير وتحديث البنوك نحو التحويل الرقمي وتقليل المخاطر وتحسين خدماتها او تعزيز قدراتها لاتخاذ قرارات فورية ذات جودة عالية يجب توفر ما يلي<sup>2</sup>:

- 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 التحويل الرقمي والذكاء الاصطناعي الالية النظم والتطبيقات الحالية اي تطبيقات جديدة
- 3- استخدام ادوات وتكنولوجيات التحليلات الرقمية المتعددة وتزامنيا معا في جمع ومعالجة وتخزين وتحليل وتوزيع المعرفة والبصائر الرقمية المستنبطة ففي هذه البيئة التكنولوجية الخصبة يحدث تكامل وظيفة البيانات المحاسبية ومن بين هذه الادوات و المؤشرات والحلول المعينة المستنتجة من توافر البيانات المفتوحة والتوافق 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 يحاذي 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 توافق 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 ابعاد التحويل الرقمي وذكاء الاعمال في جميع البنوك القائمة سواء على المستوى المركزي او المحلي لأن ذلك التوجه فوائد جوهرية دائمة لكل البنوك العامة والخاصة على حد سواء في التخطيط الحسن او التعميم على وجه خاص
- 9- انشاء قياسات تعمل على اجتذاب الرقمية الملائمة والصحيحة من خلال مؤشرات اداء رئيسية تعمل على اجتذاب 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

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

<sup>2</sup> اسامة محمد التابعي الدنون 2022 تأثير التحويل الرقمي على الاداء المالي للبنوك المصرية -دراسة حالة بنك مصر العدد

## الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي وكفاءة البنوك

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

### المطلب الثالث : اسباب تبني البنوك التجارية التحويل الرقمي

يبدأ التحويل الرقمي إما ببيان مشكلة او فرصة واضحة او هدف او طموح ويمكن حصر اهم اسباب فيما يلي:<sup>1</sup>

تعد التكنولوجيا واختراق الاجهزة المحمولة عنصر مهما في التحويل الرقمي التحويل العميق في عادات وتفضيلات المستهلكين والذين احداثه اختراق الانترنت بحيث اصبحوا معنا دين بشكل متزايد على التفاعل عبر الوسائط الرقمية لمشاركة المعلومات عن انفسهم او اجراء تعاملاتهم مع السلطات او التسوق عبر الأنترنت لاو 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 والانظمة البيئية الاجتماعية والطبيعية العولمة المالية التغيرات الاقتصادية و التنظيمية التغيرات الجغرافية السياسية والتحولات المجتمعية والاحداث غير المتوقعة مثل كوارث طبيعية او حتى جائحة كوفيد بحيث يمكنهم جميعا التأثير ودفع الحاجة الى التحويل ووجدت دراسات بحثية اجرتها Forrester Consulting ان الدوافع الرئيسية للتحويل الرقمي هي :<sup>2</sup>

1- الربحية

2- رضا العملاء

3- زيادة سرعة الوصول الى السوق

### المطلب الرابع : دور التحويل الرقمي في رفع كفاءة البنوك التجارية :

يمكن حصر دور التحويل الرقمي في رفع كفاءة البنوك التجارية في النقاط التالية :<sup>3</sup>

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

<sup>1</sup> خولة مرسى ، هاجر موساوي (2023) مرجع سابق ص 526

<sup>2</sup> Forrester consulting (2015) digital transformation in the constumer U.S FORRESTER

<sup>3</sup> عائشة سبع مصطفى بن عودة (2022) اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دحل الذكاء التنافسي بالمؤسسات المصرفية مجلة دراسات اقتصادية المجلد 9 العدد 1 ص (271)

## الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي وكفاءة البنوك

---

- 2- تحرير الاعمال البنكية من الروتين والاعباء الادارية مما يخفف الضغط على موظفي و عملاء البنك
- 3- الرفع من ربحية البنوك حيث تستفيد هذه الاخيرة عند اصدارها للأدوات والمنتجات الالكترونية من رسوم عديدة مثل رسوم الاصدار ورسوم الاشتراك
- 4- توفير الوصول الى اسواق جديدة ومصادر جديدة ذات ميزة تنافسية لتعزيز نمو الدخل وبالتالي توسيع نطاق الوصول الى الاسواق محليا وعالميا
- 5- تبني التكنولوجيا في البنوك التجارية كوسيلة للوصول الى عدد اكبر من البيانات والمعلومات ومعالجتها وتوزيعها بسرعة من اجل اتخاذ القرارات المدروسة
- 6- 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 تساعد في تجسيد هذا التحول وعموما وجود قاعدة رقمية داخل البنوك يدل على قوة البنك وقدرته التنظيمية ومهارته في التطوير والتحسين الاداري المستمر .

## الفصل الثاني:

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

## تمهيد

تعتبر البنوك أحد الركائز الأساسية للدولة ، ومن بين البنوك التي ساهمت في تطوير اقتصاد البلد و الجهاز البنكي نجد بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك السلام الجزائري ، اللذان كانا محلّ عمل دراستنا، سنحاول 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 .

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

## المبحث الاول : واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري .

على الرغم مما حققه التحول الرقمي لدى مختلف الأجهزة البنكية في العالم وعصرنة خدماتها ، الا انها شهدت تماطلا في تجسيدها لدى البنوك الجزائرية وتباطؤا في خطوات اعتمادها ، كما اظهرت بفجوة تكنولوجية كبيرة عند البنوك الاجنبية ، ونظرا لاختلاف طبيعة المعوقات التي تحول دون توسع التحول الرقمي في البنوك الجزائرية ، وتداخلها وفشل النظام البنكي الجزائري في تجاوز هذه المعوقات ومواكبة المستجدات الدولية فإن نجاح تجسيدها يتوقف على هدى توفير المتطلبات اللازمة وتنسيقها

### المطلب الاول : استراتيجية التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري

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

#### اولا : مواكبة احدث 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 تتسم 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 و التأكد من نجاعتها إضافة الى قاعدة بيانات الادارة الجبائية وبهذا تم فتح المجال للملزومين بالضريبة القيام بتصريحاتهم 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](http://www.jibayacine.mfdji.gov.dz)



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

### ثالثا : الارتقاء بالعنصر البشري :

يعد العنصر البشري من الركائز الاساسية للارتقاء بالأداء المصرفي على اعتبار ان الكفاءة في الاداء هي الفاصل ما بين المصارف فمهما تنوعت مصادر الكفاءة يظل العامل البشري وراءها ، ومن اجل مسايرة احداث ما وصل اليه العم في مجال التكنولوجيا المصرفية ينبغي تطوير امكانيات العاملين وقدراتهم لاستيعاب التطورات في مجال الخدمات المصرفية ،بها يحقق تحسين مستوى الخدمة المصرفية وتحقيق افضل لاستخدام الموارد البشرية في المصارف الجزائرية ويتطلب الارتقاء بالعنصر البشري تبني العديد من الاستراتيجيات نذكر منها :<sup>1</sup>

- تنمية مهارات العاملين بالبنوك واعداد كفاءات مصرفية على مستوى عالمي وتطوير نظم الدارة من خلال برامج التدريس المتطورة
- إعداد البرامج التدريبية لمختلف المستويات الادارية العليا والوسطى والتمثيلية بقدر كبير من المرونة والفاعلية في ظل الایقاع السريع لنشاطات الصيرفة الالكترونية
- ترسيخ بعض المفاهيم المتطورة لدى موظفي البنوك التي تتعلق بأهمية الابتكار و الإبداع ، ومواكبة التكنولوجيا الحديثة لكسب عملاء جدد مع التحرر من القيود الروتينية التي تعيق سير العمل
- تطبيق مبدأ قيادات المستقل بصورة اكثر فاعلية وذلك بإعطاء فرصة العناصر التشابه لتولي الوظائف القيادية على ان يتم اختيار من يتوفر لديهم الكفاءات الصفات الشخصية التي تؤهلهم لذلك

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

<sup>1</sup> 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 المحاسن التي تميز بها التحول الرقمي الا ان هذه المحاسن غير كافية لنجاح اعتمادها لدى البنوك العاملة في الجهاز البنكي الجزائري وانما يتوقف ذلك على مدى توافر مجموعة من المتطلبات المتمثلة فيما يلي :<sup>1</sup>

**اولا : توفير البنية التحتية :** من اجل توفير البنية التحتية للتحول الرقمي في الجهاز البنكي الجزائري فإنه من الاجدر اتخاذ الاجراءات الاتية :

- ضبط اهداف واولويات ادراج التحول الرقمي في الجهاز البنكي الجزائري
- وضع الاطار التشريعي للصيرفة 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 اصبح يعرف بالذكاء الاصطناعي للأعمال بهدف جعل البنوك الجزائرية مستحدثة باستمرار وتسيير الى جنب منافسيها

**ثانيا : 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 والمتوسط والطويل
- تصميم نظام معلوماتي لكل بنك مكون من نظم فرعية ومتمثلة من نظام المعلومات الانتمائي ونظام المعلومات التسويقي ونظام ادارة الموارد البشرية وذلك على النحو الذي يربط ادارات البنوك 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

<sup>1</sup> بودي عبد القادر بودي عبد الصمد تكنولوجيا الانترنت كأداة لتأهيل الخدمات المصرفية من الاشارة لحالة البنوك الجزائرية الملتقى الدولي حول عصرة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية - المركز الدولي لخميس مليانة 2011 ، ص 17

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

**ثالثا : تدريب موظفي البنوك ونشر ثقافة التحول الرقمي لدى العملاء :**<sup>1</sup> في ظل التوجه الجديد للاقتصاد الجزائري والتفكير في عصرنة الجهاز البنكي الجزائري من خلال اعتماد التحول الرقمي فإنه من الضروري ان يتم تهيئة محيط النشاط البنكي وتأهيله لمواكبة التطورات التكنولوجية في هذا المجال ، وبما ان التقنية علم وثقافة واداة عمل جديدة ومغايرة لأدوات العمل الادارية التقليدية بشكل كبير فإنه لا يكفي تعليم العاملين بالإدارة وتدريبهم على اساليب العمل الجديدة والاجهزة 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 تنظيمية**<sup>2</sup> : بعد ان اصبح التحول الرقمي حتمية تفرضها التغيرات العالمية واحدى محددات النجاح لأي بنك فقد اصبح اعتمادها في النشاط البنكي لازما ، ولكن ممارستها لا يمكن ان تتم دون ضبطها قانونيا ووضع اطار تشريعي 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 الإلكترونية للجهاز البنكي الجزائري في مأمن من الوصول اليها او التلاعب بها فإنه من الضروري ان تبنى امن المعلومات البنكية على الركائز الاتية :

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

<sup>2</sup> 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 يتاح 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 الالكترونية<sup>1</sup>
- **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 والتأكد من ان هذا الطرف هو المعني بها دون ان تتاح لدا اي فرصة لإنكارها اذ انه من الضروري وضع اليات وتقنيات الاثبات التحويري الالكتروني وتحديد الهيئات القضائية واجراءات النقاضي من اجل تقديم الحلول للمشاكل التي من شأنها ان تحدث وان تُخلّ بأهداف التحول الرقمي<sup>2</sup>
- **التصديق الالكتروني :** وذلك بتصميم البرامج المحمية الكترونيا التي لا تسمح بالوصول الى المعلومات المحفوظة على شبكات الادارة للأشخاص المخوّل لهم اليها<sup>3</sup>

### 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 للمصارف<sup>4</sup>

#### 2. تحديات اشكالية تحقيق امن المعلومات الالكترونية :

<sup>1</sup> منير الجنيهي وممدوح الجنيهي ، البنوك الالكترونية ، الاسكندرية دار الفكر الجامعي 2006 ص : 131

<sup>2</sup> سعداوي صديق ورحال سمير ، متطلبات وعوائق التجارة الالكترونية في البلدان النامية الملتقى الدولي حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائري -عرض تجارب دولية المركز الجامعي لخميس مليانة 2011 ص 10

<sup>3</sup> حسين محمد الحسن مرجع سبق ذكره 2011 ص 159

<sup>4</sup> 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 لآخر 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 <sup>1</sup>.

### 3. بالإضافة الى تحديات اخرى هي : <sup>2</sup>

- 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 الية عمل المصرفي 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 نذكر : <sup>3</sup>

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

**2- تحديث أنظمة الدفع :** رغم التطورات التي عرفتتها أنظمة الدفع الالكترونية في الراهن وتوسع 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 تلقتها للنهوض بالمصارف في المجال شرعت الجزائري في تنفيذ تحديث انظمت الدفع سنة 2006 بانطلاق مشروع نظام التسوية الفورية الاجمالية ، نظام المقاصة 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

<sup>1</sup> صديق سهام 2021 البنوك الالكترونية : بين متطلبات التجارة الالكترونية والخطر القانوني في الجزائري مجلة البصائر

للدراستات القانونية والاقتصادية المجلد 1 العدد 1 ص 124

<sup>2</sup> عواطف مطرف وآخرون 2021 ، عرض تطبيقات الانظمة لرقمية في المصارف الجزائرية في اطار جهودها للتحول الرقمي

مجلة دراسات اقتصادية مجلد 8 العدد 1 ص 143

<sup>3</sup> بوخاري فاطمة 2020 مرجع سابق ص 260-261

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 المقاصة 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 الخارجي الجزائري 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 التسليم 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 المقاصة لصفقات السحب بين البنوك وتأمين تبادل البطاقات المالية <sup>1</sup>

**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 <sup>2</sup>

<sup>1</sup> كريمة بركات 2021 ، الصيرفة الالكترونية في الجزائر المفهوم الواقع ومتطلبات التنشيط مجلة المعارف المجلد 16 العدد

2 ص 195

<sup>2</sup> عواطف مطرف واخرون 2021 مرجع سابق، ص 140.

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

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

### المطلب الاول: 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 الارياف، واصبح يمول مختلف القطاعات الاقتصادية، ويعتبر صاحب اكبر شبكة بنكية في الجزائر مقارنة بالهيئات الاخرى<sup>1</sup>

#### ثانياً: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

ينتمي بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR الى القطاع العمومي اذ يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الرامية الى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، وتم انشاؤه بموجب مرسوم 106-82 المؤرخ في 13 مارس 1982.<sup>2</sup> 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:

<sup>1</sup> [www.badr.bank.net](http://www.badr.bank.net)

<sup>2</sup> شاكر القرويني، محاضرات في اقتصاد البنوك ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 2000، صفحة 62

2- وفقا للقوانين والقواعد المعمول بها في المجال المصرفي، فان بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:<sup>1</sup>

- معالجة جميع العمليات المصرفية 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 والتقرب 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 نذكر مايلي:<sup>2</sup>

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

---

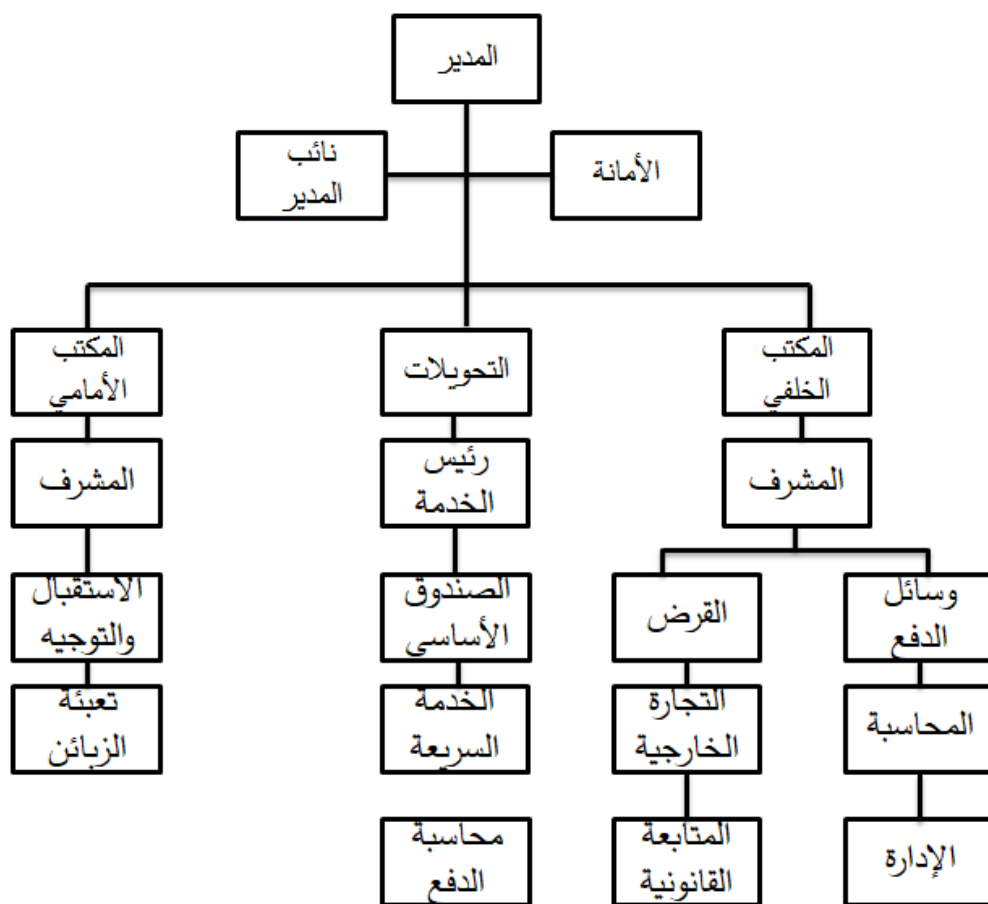
<sup>1</sup> قوجة يوسف وبجاير مراد، تجربة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تعزيز الشمول المالي، دراسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -لميلة، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة الجزائر 2022/2021 ص 63 - 64

<sup>2</sup> زهرة بن يخلف، ثقافة 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 و25 افريل سنة 2005 ص 08 .



### ثالثا: 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:

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

الشكل(2) الصفحة الرئيسية لبنك بدر BADR



### اولا: المنتجات الالكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية<sup>1</sup>

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.

<sup>1</sup> اعتمادا على الموقع الالكتروني لخدمات البنك الالكترونية: <http://www.badr.bank.net> او موقع البنك على الانترنت [www.badr\\_bank.com](http://www.badr_bank.com)

الشكل (3) طلب الاشتراك

DEMANDE D'ABONNEMENT

Formulaire d'abonnement en ligne

Nom et prénom :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Numéro de téléphone portable :

Numéro de fax :

Valider

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

الشكل (4)

IDENTIFICATION

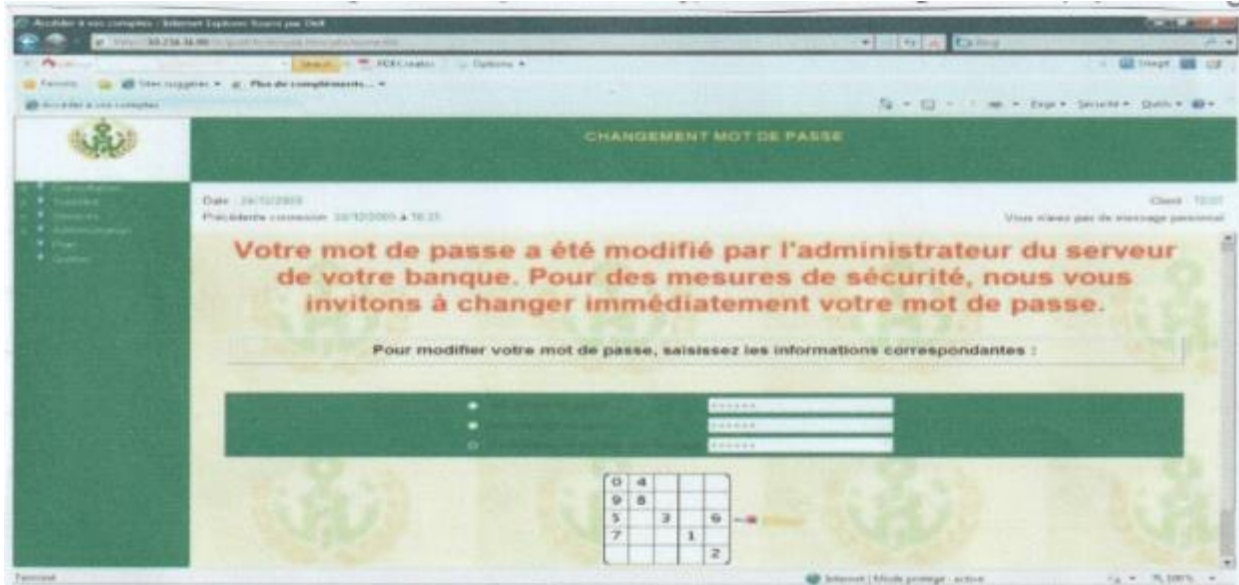
Numéro de téléphone :

Mot de passe :

Valider

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

الشكل (5)



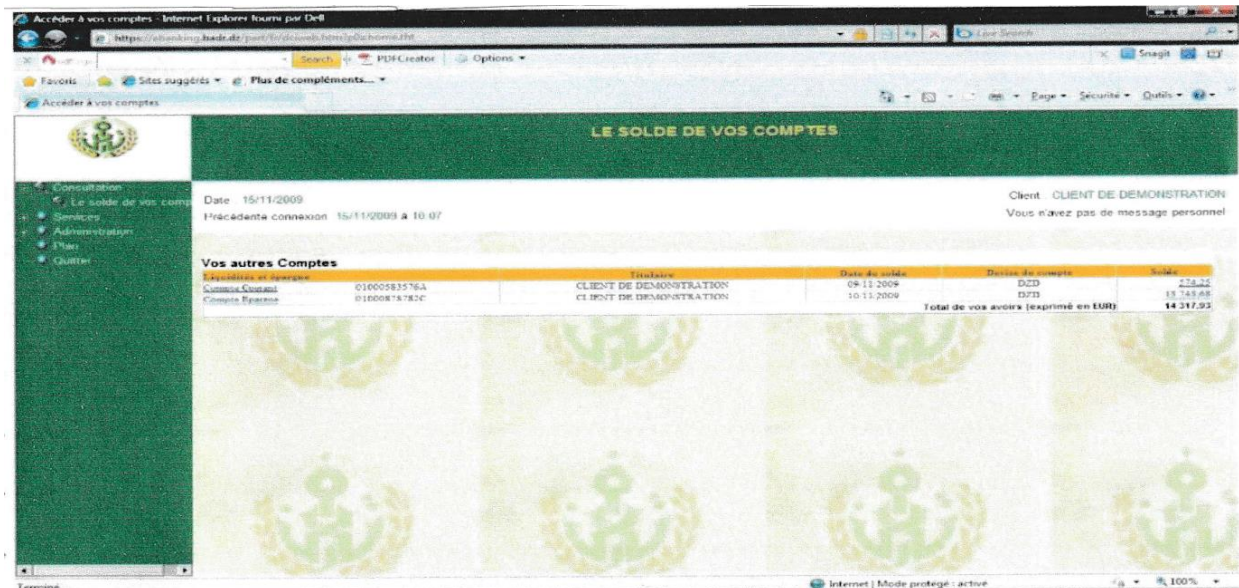
4. **Consulation:** تسمح هذه الخدمة بالاطلاع على حسابك الجاري والبحث عن العمليات الخاصة

بحسابك وكذلك بتحميل ملفات معاملتك

1. **الاطلاع على الرصيد:** تسمح هذه الخدمة للعميل بالاطلاع على حسابه الجاري وعلى حسابات التوفير

من دون تحمل عناء الذهاب الى البنك

الشكل (6)



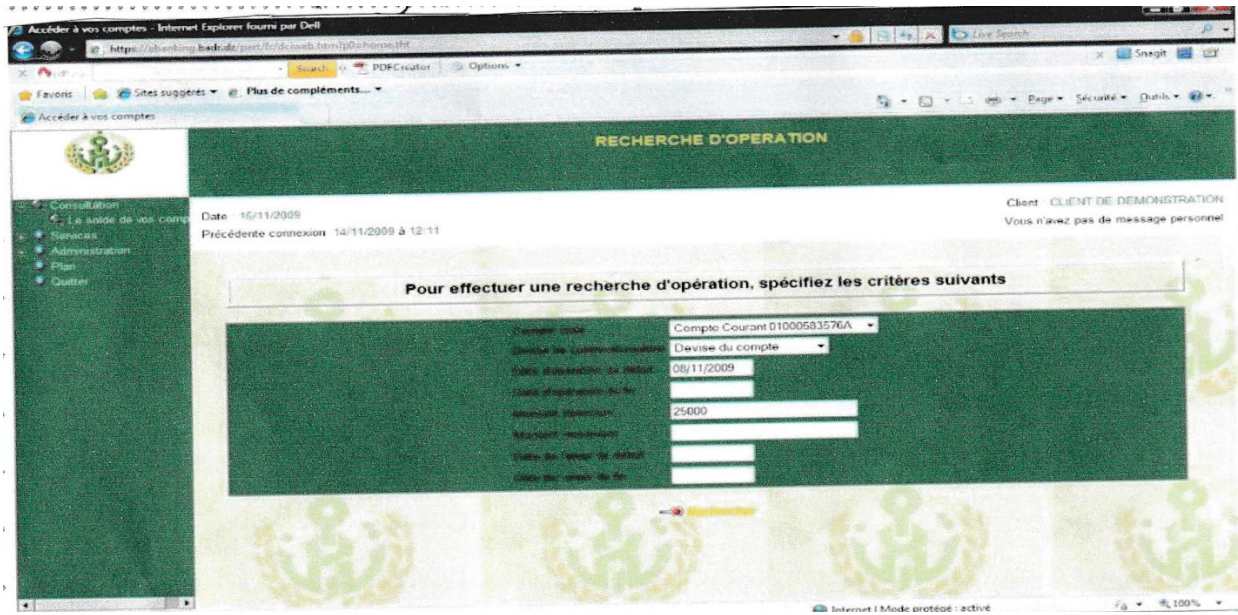
2. **البحث عن عمليات:** تسمح هذه الخدمة بالبحث عن العمليات الخاصة بحسابك وهذا بتعبئة البيانات

المطلوبة

الشكل (7)

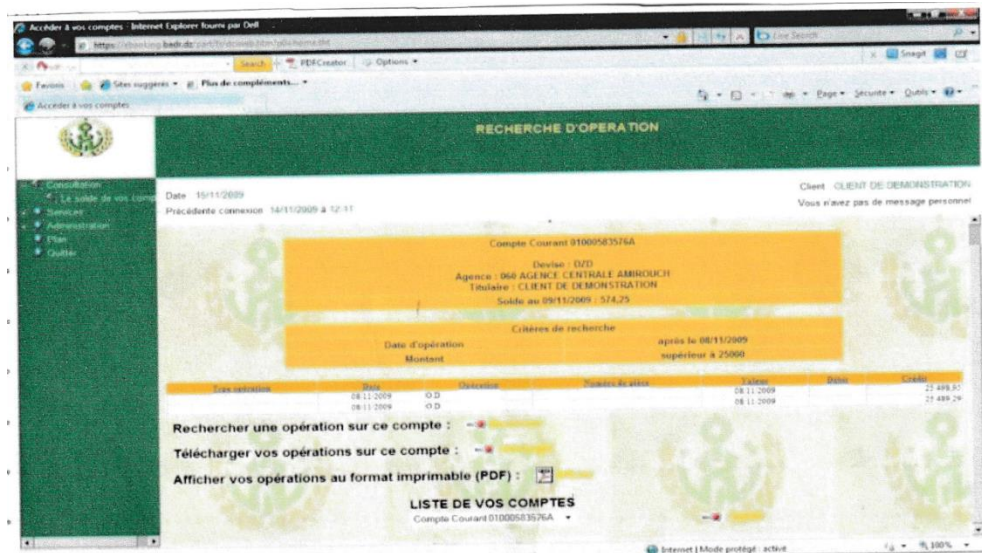


## الفصل الثاني : دور التحول الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك السلام وأثره على كفاءة البنكين



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

الشكل (8)



5. **تحويل الملفات ( خاص بالزبائن 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)









### ثانيا: وسائل الدفع الالكتروني لبنك BADR

(1) البطاقات الالكترونية: البطاقات الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية اربعة وهي

1. بطاقة CIB: تعتبر البطاقة البنكية ما بين البنوك لبنك بدر، وهي اداة 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 .<sup>1</sup>

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

(Master card by 1GeF1) واتاحة تطبيق (Careem) 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 الالكتروني (TPE) وتوفير ولوج دائم ومؤمن الى اموال الزبائن في الخرج على مدار

الساعة.(1) (الريفية ، 2021)

<sup>1</sup> الصفحة الرسمية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (2021-05-12). 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 لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

2. بطاقة CBRI: هي بطاقة بنكية توفر الوقت والجهد وتتميز بالسرعة والتوفر في كل المناطق الاقليمية، 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 بالعمل من قبل المالية la monétique في الجزائر حتى لا يصبح الحساب دائن وإلا تعرض الحساب لغلط مؤقت من قبل البنك، ويمكنك تحويل الحساب إلى دفتر توفير CBRI

الشكل (16) البطاقة CBRI الكلاسيكية



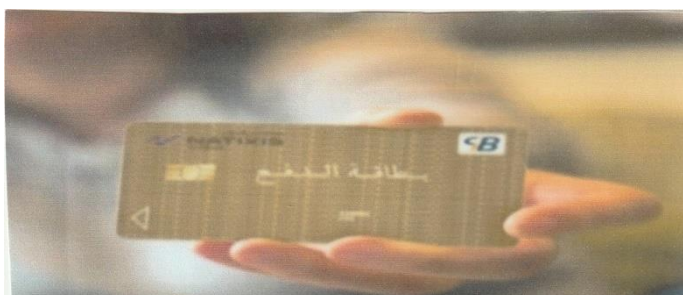
3. بطاقة التوفير TAWFIR وهي بطاقة تقوم بعمليتين:
1. التحويلات : وهي التحويل من حسابك البنكي نحو حسابك التوفير عبر الشبايك الآلية في بنك بدر BADR
  2. عملية السحب : وهي السحب من الشبايك الآلية لشبكة الخدمات المصرفية الإلكترونية لبنك بدر BADR وما بين البنوك

#### 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 وتاريخ حياة الزبون.<sup>1</sup>

وتعرف أيضا 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 منظمة وتسمح البطاقات الذكية بتخزين نقود أو وحدات الكترونية يمكن استخدامها في سداد أثمان السلع والخدمات.<sup>2</sup>

تتيح البطاقة الذكية لحاملها الاستغناء عن البطاقات الأخرى، إذ يستطيع استعمالها كبطاقة دفع أو بطاقة ائتمانية.<sup>3</sup>

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

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

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

تمنح هذه البطاقة بطلب من الزبون الوفي الموثوق فيه حيث يسعى البنك لبيع أكبر عدد من البطاقات الالكترونية بالتزام الزبون ملء اتفاقية التاجر للحصول على نظام الدفع عبر البطاقة الالكترونية البطاقة الذكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية تعتبر ورقة نقدية حديثة تحتوي على شريحة سيم Cim 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(Megration en cartes a puces). كبطاقة أكثر تطورا وأمانا إن وجود بطاقة ذكية. بحوزتك يعني إجراء المعاملات البنكية دون تناقل وتسريع عمليات السحب والدفع النقديين وتسهيل الدخول الى الحساب البنكي عبر كامل شبكة بنك بدر تسديد المشتريات ولو بدون سيولة وتزويد حساب الادخار عن بعد.<sup>1</sup>

(2) 1- الصراف الآلي: هو عبارة عن ماكينة مبرمجة تحفظ فيها النقود بطريقة معينة وتستطيع 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 نذكر 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 الحاسوبية.<sup>2</sup>

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

<https://badrbanque.dz>

<sup>2</sup> أحمد سفر، أنظمة الدفع الالكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان 2008، ص 143-152.

الشكل (19) : الصراف الآلي للنقود (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 كثيراً من تكلفة تشغيل الشيك الورقي ونظراً لأهمية الشيك الإلكتروني فإن عدة بنوك عملاقة تتبنى فكرة بناء موصفات قياسية للشيكات الرقمية أهمها بنك الاحتياطي الفدرالي الأمريكي.<sup>1</sup>

للشيك الإلكتروني عدة فوائد أهمها:<sup>2</sup>

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

تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون .

تزويد الزبون بمعلومات وتقصيلات أكثر في كشف الحساب.

زيادة كفاءة إنجاز العمليات الخاصة بالحسابات والودائع التجارية والمؤسسات المالية.

دفتري الشيكات الإلكتروني يحقق الوظائف نفسها التي يقوم بها دفتر الشيكات العادي بل يعتبر أفضل منه لأنه يوفر السيولة أكثر أماناً.

<sup>1</sup> إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية، مفاهيم وأساسيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2005، ص73.

<sup>2</sup> السيد أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعولمة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية للنشر، الطبعة الثانية، مصر 2008، ص86.

2. **التحويلات الالكترونية للأموال:** تعد التحويلات المالية واحدة من أهم العمليات المصرفية التي يقوم بها البنك سواء كان بنكا تقليديا أو بنكا حديثا، ويعد نظام التحويلات الالكترونية جزءا بالغ الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك الالكترونية التي تعمل عبر الانترنت، ويتيح هذا النظام نقل التحويلات المالية او النفقات المالية من حساب بنكي لآخر وكذا المعلومات المتعلقة بها بطريقة الكترونية وأمنة وسهلة وتعرف التحويلات الإلكترونية للأموال بأنها<sup>1</sup> " عملية منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة من حساب بنكي لآخر وتنفيذ عمليات التحويلات المالية عن طريق دار المقامة وهي شبكة تعود ملكيتها وأحقية تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام تحويل الأموال الالكتروني
3. **المحافظ الالكترونية:** وسيلة وفاء جديدة تصلح لسداد مبالغ قليلة القيمة ولقد ظهرت هذه الوسيلة نتيجة تزاوج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتكنولوجيا الكروت الذكية<sup>2</sup> وهي تطبيق الكتروني يقوم على اساس ترتيب وتنظيم جميع الحركات المالية وتحتوي تلك المحافظ على جميع بيانات المستخدم لتلك البطاقة بصيغة مشفرة ويتم تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تخزينها على أحد الاقراص المرنة أو أي أداة يمكن عن طريقها حفظ البيانات واستخدامها للدفع عن طريق شبكة الانترنت في جميع مجالات الشراء<sup>3</sup>.

الشكل (20): المحفظة الالكترونية



<sup>1</sup> العاني إيمان، البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة منتوري قسنطينة 2006-2007، ص224.

<sup>2</sup> شريف محمد غنام، محفظة النقود الالكترونية (رؤية مستقبلية)، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر 2007، ص12.

<sup>3</sup> عصام عبد الفتاح مطر، التجارة الالكترونية في التشريعات الاجنبية والعربية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2009، ص97.

4. **النقود الالكترونية:** تعرف بأنها القيمة النقدية المخزنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي،<sup>1</sup> 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 واقعا 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. **المقاصة الالكترونية:** حل هذا النظام مكان أوامر الدفع البنكية وظهر نظام التسوية الاجمالية بالوقت الحقيقي RTGS الذي يتم في خدمة مقاصة الدفع الالكترونية، في المدفوعات بين البنوك، وذلك ضمن نظام المدفوعات الالكترونية للمقاصة، 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 متطورة مثل الماسحات الضوئية، والبرمجيات المختلفة، ويمثل هذا النظام القسم الثاني من وسائل الدفع المتطورة التي تهدف إلى تحسين الخدمة للزبائن .

وهنا نتطرق إلى تبين كيفية عمل نظام المقاصة الالكترونية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال عرض مبدأ عملها .

<sup>1</sup> محمود محمد أبو فروة، الخدمات



يتجه الزبون 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 فتتحول صورة الشيك والمعلومات إلى بنك بدر المركزي المتواجد في الجزائر العاصمة، ثم نرسل المعلومة تلقائيا إلى المركز الرئيسي لكل الوكالات ومن ثم معاينة بيانات الزبون وصرف الشيك للزبون.

### 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 (CIB) الكلاسيكية المتداولة في وكالة المسيلة لسنتي 2021 / 2022 ، وفيها نوعان: الكلاسيكية والذهبية، ويمكن إظهار ذلك في الجدول التالي :  
الجدول رقم (1) : عدد بطاقات (CIB) الكلاسيكية المتداولة في الوكالة 2021 2022 .

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

المصدر: <sup>1</sup>

الجدول أعلاه يوضح لنا تغيرات بطاقة (CIB) الكلاسيكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة المسيلة خلال السنتين 2021 / 2022، حيث نلاحظ أن الطلب على البطاقة زاد بنسب مرتفعة حيث وصلت الى 233 طلبا سنة 2022، بعدما كانت 30 طلبا في سنة 2021، وهذا راجع ربما لزوال جائحة كورونا أو لوعي العملاء ومعرفتهم لمزايا البطاقة، أما بالنسبة للبطاقات الممنوحة فنلاحظ أنه منخفض خلال السنتين 2021 / 2022، وربما هذا راجع لقلّة اليد العاملة وعدم السرعة في تحضير البطاقة.

<sup>1</sup> مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، دراسة حاله بنك الفلاحة والتنمية الريفية ووكالة المسيلة 904، 2022 2023، صفحہ 53



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

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

المصدر: <sup>1</sup>

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

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

<sup>1</sup> مرجع سابق، ص 54

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

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

المصدر<sup>1</sup>

الجدول أعلاه يوضح لنا تغييرات بطاقة (CBR) الذهبية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة المسيلة خلال السنتين 2022/2021 ، حيث نلاحظ أن الطلب على البطاقة كان ثابتا خلال السنتين حيث وصل إلى 189 طلبا ، وهو رقم ليس بالسيء ، حيث لفت استحسانا من قبل الزبائن وذلك ربما للوظيفة التي صممت من أجلها البطاقة ، وكذلك الأمر بالنسبة للبطاقات الممنوحة فكانت ثابتة للسنتين 2022/2021 ، 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 لسنتي 2022/2021.

<sup>1</sup> مرجع نفسه، ص 56

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

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

المصدر: <sup>1</sup>

الجدول أعلاه يوضح لنا تغيّرات بطاقة (TAWFIR) الذهبية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة المسيلة لسنتي 2022/2021 ، حيث نلاحظ أنّ الطلب على البطاقة في ارتفاع خلال السنتين 2021 / 2022 ، حيث وصل سنة 2022 إلى 197 بطاقة مطلوبة ، وهذا راجع لوعي المواطنين لأهمية هذه البطاقة في تسهيل عمليات السحب والدفع خاصّة ، وتبيّن لنا كذلك أنّ البطاقات الممنوحة للعملاء ثابتة خلال السنتين، حيث وصلت إلى 94 بطاقة، وهو رقم معتبر 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 سياسته التوزيعيّة كما يجب.

4 - البطاقة البنكيّة الدوليّة (MASTER CARD): <sup>(1)</sup> وهناك نوعان من هذه البطاقة وهما (MASTER CARD TITANUM ، و (MASTER CARD CLASSIQUE) والجدول التّالي يبيّن عدد بطاقات (MASTER CARD TITANUM) المتداولة في الوكالة لسنتي 2021 / 2022.

<sup>1</sup> مرجع سابق، ص57

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

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

المصدر:<sup>1</sup>

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

<sup>1</sup> مرجع سابق، ص58

الجدول رقم (6): عدد بطاقات (MASTER CARD CLASSIQUE) المتداولة في الوكالة

من 2021 / 2022

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

المصدر:<sup>1</sup>

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

**مجموع البطاقات البنكية المتداولة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة لسنتي**

**2021 / 2022**

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

<sup>1</sup> مرجع سابق، ص59

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

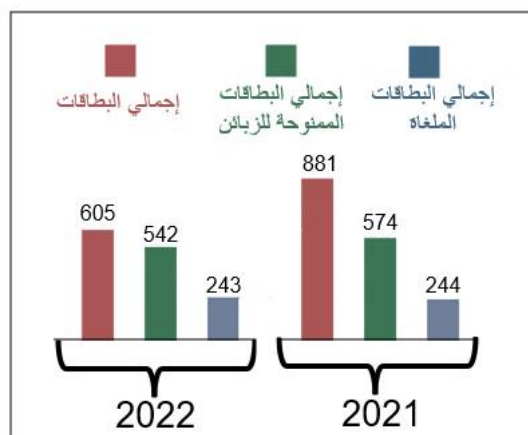
2022			2021			السنة
إجمالي الطلبات الملغاة	إجمالي البطاقات الممنوحة للزبائن	إجمالي الطلبات	إجمالي الطلبات الملغاة	إجمالي البطاقات الممنوحة للزبائن	إجمالي الطلبات	البطاقات البنكية
244	574	881	243	542	605	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على الجداول السابقة.

رقم (1)، (2)، (3)، (4)، (5)، (6).

ويمكن تمثيل المعطيات السابقة بيانياً 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 لسنتي 2022/2021.

نلاحظ أنّ إجمالي الطلب على البطاقات شهد ارتفاعا واضحا 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، أما إجمالي البطاقات الممنوحة فكانت مرتفعة خلال السنتين 2022/2021 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 السنتين 2022/2021 حيث كانت من 243 إلى 244 بطاقة ملغاة على التوالي ، والسبب في ذلك راجع إما البطاقات انتهت صلاحيتها ولم يتم تجديدها، أو أنّ البطاقات الضائعة من الزبائن تمّ إلغاؤها كإجراء احترازي لعدم الوقوع في السرقة.

ثانياً: خدمات الصّراف الآلي:<sup>1</sup>

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

الموزع الآلي للأوراق DAB : هو آلة أوتوماتيكية يعمل 24 سا / 24 سا ، الذي يقدّم الخدمة الأكثر ضرورية للزبون .

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

الخدمات التي يقدّمها	الصراف الآلي
<p>يخوّل لحائز البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- سحب الأموال</li> <li>- معرفة الرصيد</li> <li>- القيام بالتحويلات</li> <li>- طلب دفتر الشّيكات</li> </ul>	<p>الشّباك الآلي للأوراق GAB</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- يسمح لحامل بطاقة السحب بالقيام بعملية سحب الأموال</li> </ul>	<p>الموزع الآلي للأوراق DAB</p>

<sup>1</sup> مرجع سابق ص (61-62)

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

سننطلق 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

**أولا : تعريف بنك السلام :** هو بنك طبقا للقوانين الجزائرية ووفقا لأحكام الشرعية الإسلامية في كافة تعاملاته، تم اعتماد المصرف من قبل بنك الجزائر في (سبتمبر 2008 ) ليبدأ مزاولة نشاطه مستهدفا تقديم خدمات مصرفية مبتكرة .

مصرف السلام الجزائر يعمل وفق إستراتيجية واضحة تتماشى ومتطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر، من خلال تقديم خدمات مصرفية عصرية تنبع 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 .

تتكون شعبة فروع مصرف السلام الجزائر حاليا من ( 25 ) فرعا منتشرا عبر مختلف ربوع الوطن<sup>1</sup>

**ثانيا : نشأة بنك السلام الجزائر :** تأسس في جوان (2006)، وانطلق نشاطه في أكتوبر 2008 برأس مال مكتتب 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 ماثرة في قطاع الصيرفة الإسلامية بعد النجاح الذي حققته المعاملات الإسلامية و نتيجة الانفتاح الاقتصادي للجزائر على الدول العربية ، حضيت الجزائر بأحد مقراته .<sup>2</sup>

**ثالثا : مهام بنك السلام الجزائر :** يقترح بنك السلام الجزائر مجموعة من الخدمات المبتكرة ويحرص على حسن تقديمها للعملاء هي<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ( 00 :20 / 2024-05-28 / www.alsalamalgeria.com )

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

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



1. **عمليات التمويل :** مصرف السلام الجزائر يمول المشاريع الاستثمارية وكافة احتياجات العملاء في مجال الاستغلال و الاستهلاك عن طريق عدة صيغ تمويلية منها : المشاركة - المضاربة - الإجازة - المراجعة - الاستصناع - السلم - البيع بالتسقيط - البيع الآجل... الخ
2. **التجارة الخارجية:** مصرف السلام الجزائر 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 و الادخار**

#### رابعاً: أهداف بنك السلام الجزائر

تتمثل أهدافه فيما يلي :<sup>1</sup>

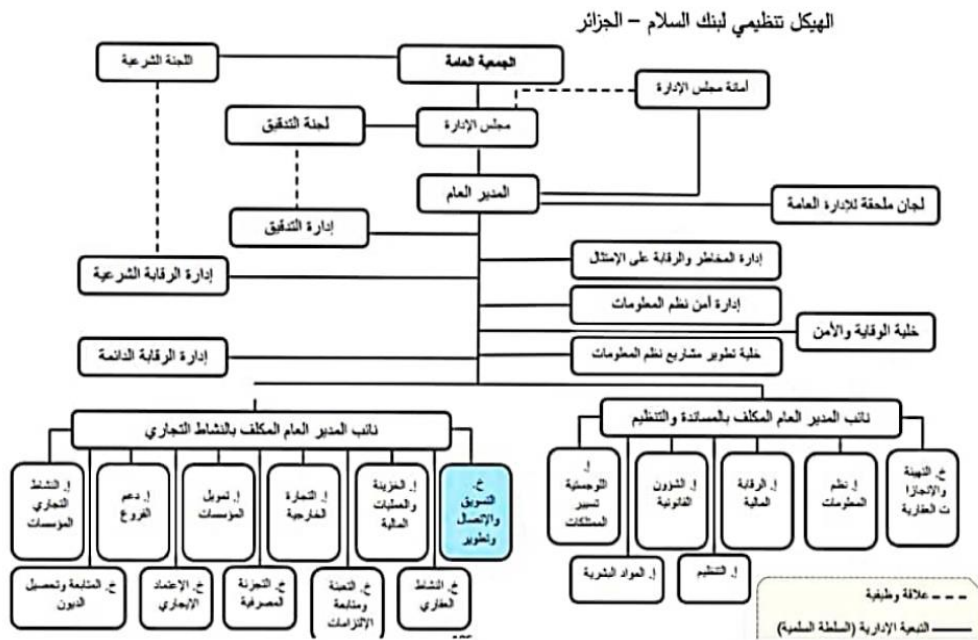
- القيام بجميع الأعمال المصرفية والتجارية والمالية وأعمال الاستثمارات والمساهمة في مشروعات التصنيع والتنمية الاقتصادية و العمرانية و التجارية والاجتماعية في أي إقليم أو منطقة في الجزائر و خارجها .
- قبول الودائع بمخلف أنواعه .
- تحصيل ودفع الأوامر و أدونات الصرف و غيرها من الأوراق القيمة وتعامل في النقد الأجنبي بكل صوره .
- سحب واستخراج وقبول وتطهير تنفيذ وإصدار الكمبيالات أو التعامل بأي طريقة في هذه الأوراق شريطة خلوها من أي محظور 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 .

<sup>1</sup> مهني آدم - مهية بالقاسم ، دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الأداء البنكي - دراسة 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 بأي وسيلة أخرى .

### خامسا: الهيكل التنظيمي لمصرف السلام الجزائري

الشكل(23): الهيكل التنظيمي لبنك السلام



المصدر: وثائق بنك السلام-الجزائر

### المطلب الثاني: الخدمات والمنتجات الالكترونية لبنك السلام الجزائري

#### أولا : الخدمات الالكترونية التي يقدمها بنك السلام الجزائري

يوفر بنك السلام لعملائه من الشركات والأفراد خدمات الكترونية عديدة والتي تسمح بإجراء العديد من العمليات على الحساب وتتمثل في الآتي:<sup>1</sup>

#### 1. خدمة السلام مباشر للأفراد: هذه الخدمة تمنح للأفراد العديد من المزايا منها :

- التطلع على الحسابات
- البحث في عمليات الحساب

<sup>1</sup> 13:52 . 29-05-2024 / www.alsalamalgeria.com

- طبع كشوفات الحساب
- طبع بيانات الحساب البنكي
- دمج الحسابات
- متابعة العمليات الالكترونية
- طلب دفتر الشيكات
- 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، وتوفر لهم الوقت في حال عدم قدرتهم على التنقل حيث تحتوي هذه الخدمة على حزمتين :

### 2-1 - بريميميوم: تمنح هذه الخدمة لزيائن القيام بـ:

- 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 الشيكات
- متابعة التسهيلات
- الاطلاع على الودائع لأجل
- التحويل للمستفيدين
- التحويل بين الحسابات
- إدخال التحويلات المكثفة

- إرسال ملفات التحويلات المكثفة

- تقرير التنفيذ

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

- دمج الحسابات

- التخليص الالكتروني للمستحقات الجبائية والعديد من الخدمات الأخرى كما تمتاز هذه الحزمة بسهولة الاستخدام والأمان ،ويشترط فتح حساب جاري لدى بنك السلام للاستفادة منها وتصبح هذه الخدمة رسوم تقدر بـ : 600 دج للشهر لحزمة بريميميوم و 1000 دج لحزمة غولد

## 3. خدمة السلام سمارت بنكنغ : هذا التطبيق يفتح بابا جديدا للمتعاملين 24 سا / 24 سا و 7 أيام

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

- الكشف عن الأرصدة و آخر العمليات

- محاكاة التمويل

- البحث و ترتيب آخر العمليات

- تحويل العملات

- الاتصال بالمصرف عن طريق البريد الالكتروني أو الهاتف .

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

البنك وسائل دفع مستندية أكثر أمانا متوافقة مع المعايير الدولية ومتلائمة مع حاجيات المشتري او البائع ويضع بنك السلام الجزائر بوابة الويب الخاصة لمعالجة طلبات ما قبل التوطين للاستيراد وهذا 24 سا / 24سا و 7/7 أيام طوال السنة عبر الانترنت بكل أمان .

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

المستندية أكثر أمانا وتتماشى 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 العميل<sup>1</sup>

6. **خدمة ويمباي 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 ويمباي ، حيث تتم باختيار رقم هاتف احد أفراد العائلة في قائمة جهات الاتصال ،ثم إدخال المبلغ وتأكيد العملية عبر إدخال الرقم السري .

كما يمكن هذا التطبيق من :

- الكشف على الرصيد
- تسديد المستحقات بمجرد لمسة على صندوق التاجر .
- اقتسام الفاتورة أو المصاريف عند المتجر .
- التحويل بين الحسابات لمستخدمي ويمباي لمصرف السلام .
- الكشف عن سجلات العمليات البنكية الجارية.
- إدارة الميزانية ( المداخل والمصاريف )<sup>2</sup>

**ثانيا: المنتجات الالكترونية لبنك السلام الجزائر :**

يتوفر بنك السلام الجزائر على بطاقات السحب التالية :<sup>3</sup>

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

- مرونة سقف السحب والدفع .
- إمكانية استغلال الرصيد 24 سا / 24 سا على مدار 7 أيام / 7
- دفع قيمة المشتريات من كافة نقاط البيع المزودة بماكنة الدفع الآلي حاملة لشارة CIB
- سحب نقدي عبر الوطن قي أي صراف الي حامل لشارة CIB
- دفع قيمة المشتريات أو تسديد فاتورة عبر الإنترنت

<sup>1</sup> 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

<sup>2</sup> 14 :45 / 29 / 05 / 2024 WWW. Alsalamalgeria. com

<sup>3</sup> نفس الموقع

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

هي بطاقة مخصصة حصريا للنفقات المهنية ، يظهر عليها اسم الحامل و كذلك اسم شركته .  
تمكنه من دفع نفقات ( CASNOS – CNAS – الجمارك .....الخ  
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 تمكن من الحصول على كشف تفصيلي شهري للمعاملات البنكية لكل حامل بطاقة ، مما سمح من  
خلالها بالحصول على رؤية شاملة و مراقبة دقيقة للنفقات .

## 3. بطاقة التوفير أميني : هي وسيلة ادخار بسيطة و آمنة في متناول جميع أفراد العائلة ، وتسمح

باستثمار الأموال مع ضمان توفرها في أي وقت و تتميز 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 الطبي يلي عملية 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 بالة الدفع الآلي حملة لشارة CIB .
- سحب نقدي عبر الوطن في أي صراف إلي 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 تعبئتها 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 بشريحة ذكية و رقم سري
  - إمكانية استعمال السلام مباشر و السلام سمارت بنكنغ للاطلاع على عمليات و رصيد الحساب. التنمية عبر الرسائل النصية القصيرة لجميع العمليات .
5. **السلام فيزا الذهبية:** تتيح للمعاملين بها القدرة الشرائية التي يحتاجونها لتلبية كل احتياجاتهم ، فهي مرنة 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 ب:
- بطاقة سحب و دفع عالمية .
  - سهولة تسديد المشتريات و حجز الفنادق .
  - تسديد المشتريات من كافة المحلات عبر العالم باستخدام أجهزة الدفع الالكتروني الحاملة لإشارة .VISA
  - التسوق عبر المواقع التجارية الالكترونية المتعددة من طرف VISZ .
  - السحب النقدي من جميع أجهزة الصراف الآلي الحاملة لإشارة VISA .
  - البطاقة المزودة بشريحة ذكية و رقم سري .
  - التنبيه عبر الرسائل النصية القصيرة لجميع العمليات .
6. **السلام فيزا بلاتينيوم :** هي بطاقة لها نفس مزايا السلام فيزا الذهبية و تتميز بنفس المواصفات و يكمن الاختلاف في أن فيزا بلاتينيوم تتيح قوة شراء عالية و تمنح إمكانية الانفاق بارتياح بفضل سقف عالي يتناسب ومتطلبات العملاء ، مدة صلاحية البطاقة تمتد الى 3سنوات مع إمكانية التجديد عند الطلب، وتقدر هذه البطاقة ب 6000 دج للسنة دون احتساب الرسوم.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> جودي نبيل ،صبيحي زكريا ،مرجع سابق

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

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

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

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 بنكنغ للشركات و السلام سمارت بنكنغ للأفراد هي خدمات تقدم عبر تطبيق ماي سلام ، بحيث تعتبر عدد التنزيلات لهذا التطبيق أكثر من 51 ألف تنزيل وقد تم إنشاء ما يزيد 45 ألف حساب منذ إنشاء هذا التطبيق في 2- 9 - 2017 ، وهذا يدل على وعي العملاء وزيادة ثقتهم في التعاملات الالكترونية .

الجدول رقم (10) : عدد بطاقات السحب :

السنة	بطاقة السحب أمنة	بطاقة السحب أمني	المجموع
2021	65	47	112
2022	103	98	201

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 عملائه لكسب رضاهم و الحصول على عملاء إضافيين .



الجدول رقم (11): عدد بطاقات فيزا المتداولة :

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

المصدر : بنك السلام وكالة المسيلة

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

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

السنوات	البطاقات
2021	54847
2022	955219

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 زيادة وعي 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 الالكترونية للبنوك العامة والخاصة

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

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

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

وبنك السلام-المسيلة

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

<sup>1</sup> ديدوش هاجر 'حريري عبد الغني (2022) واقع الخدمات المصرفية الالكترونية 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 لآخر وذلك من خلال الولوج إلى منصة الخدمات الالكترونية عن بعد عن طريق الموقع -الصيرفة عبر الانترنت</p> <p>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 لآخر 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 لآخر -بالإضافة إلى هذه الخدمة يتوفر البنك على مجموعة من الأنظمة الرقمية -نظام سويقت للتحويل الآلي للمدفوعات الدولية</p> <p>-نظام المقاصة الالكترونية عن بعد</p> <p>- نظام التبديل الالكتروني</p> <p>-نظام ما قبل التوطين</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>بالاطلاع على حساباتهم طلب كشف الرصيد التحويل من حساب لآخر من هاتفهم الذكي أو اللوحة الالكترونية . -خدمة E-credoc - خدمة تحويل الأموال عن طريق الدفع الآلي -خدمة سويقت (مايل سويقت) هذه الخدمة تمكن العملاء من فتح اعتماد مستندي في إطار عمليات التجارة الخارجية . -البيع بالتقسيط الالكتروني .</p>		
<p>-يملك البنك عدد مهم من الصرافات الآلية والشبابيك الأوتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات يقترح بنك السلام جهاز الدفع الالكتروني وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار TPE 'المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا</p>	<p>-يملك البنك مجموعة من الصرافات الآلية والشبابيك الأوتوماتيكية موزعة عبر وكالاته يقترح بنك الفلاحة والتنمية الريفية جهاز الدفع الالكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار 'المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز الموجود في السوبر ماركت 'المطاعم 'الفنادق....الخ<sup>1</sup></p>	<p>3-الصراف الآلي</p>

<sup>1</sup> نفس المرجع ص 29

الجهاز الموجود في السوبر ماركت 'المطاعم 'الفنادق....الخ		
يطلق بنك السلام عدة أنواع من البطاقات المصرفية - بطاقة التوفير أمني - بطاقة الدفع أمانة - بطاقة فيزا مسبقة الدفع - بطاقة فيزا الكلاسيكية - بطاقة فيزا الذهبية - بطاقة فيزا البلاتينية	- بطاقة الدفع الالكتروني :بنك الفلاحة والتنمية الريفية يمنح صيغتان من CIBالبطاقة البطاقة الكلاسيكية البطاقة الذهبية BadrTawfir-بطاقة بدر توفير Cbr بطاقة 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 المواقع 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 متطور في بلادنا يجب ما يلي :<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بوقنوش سميرة 'بنقة رامي مرجع سابق

- العمل على تكوين إطارات متخصصة في ميدان نقل المعلومات
- تحسيس المستهلك الجزائري بمميزات الصيرفة الالكترونية وهذه من خلال الإشهار وأيام دراسية في هذا المجال .
- العمل على تطوير وتدعيم النظام المصرفي الجزائري فيما يتعلق خصوصا بتحويل رؤؤس الأموال الافتراضية وضد 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 ساعدها على رفع كفاءة أداؤها، وتحقيق الميزة التنافسية، وتحقيق الربحية، على غرار البنوك العامة ( بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR ) والتي لا تزال تعتمد كليا على العمل بالطرق التقليدية ما عدا خدمات الصيرفة عبر أجهزة الصراف الآلي وبطاقات السحب والتي مازالت في بداياتها

خاتمة



### خاتمة

من خلال ما تمّ دراسته نجد أنّ الجهاز المصرفي هو عمود الاقتصاد، فالنهوض بهذا الأخير يستدعي تطوير وتكييف الجهاز المصرفي مع كل التغيرات والمستجدات التي شهدتها العالم، حيث أصبح العصر الذي نعيشه عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي يتميزّ بالسرعة الفائقة في تلبية حاجيات الأفراد، ممّا أدّى إلى ظهور وسائل الدّفع الإلكترونيّة والخدمات الإلكترونيّة والتي حظيت بقبول واسع وتمكّنت من الانتشار السّريع عبر أنحاء العالم.

والجزائر كغيرها من الدّول تسعى إلى تحديث وتطوير نظام مدفوعاتها، وذلك بإدخال إصلاحات في الجهاز المصرفي، وإدخال ثقافة الدّفع بالوسائل الإلكترونيّة في مجتمعها مثل: إدخال بطاقات السّحب وإنشاء بعض المصارف بشبكات إلكترونيّة خاصّة بها، فضلا عن إدخال بعض التّكنولوجيا كاستعمال الإعلام الآلي مثلا، والاهتمام بالموارد البشريّة، وتحرير القطاع المصرفي .

رغم كلّ هذه المزايا المتعدّدة، إلّا أنّ الجزائر لم ترتق على الحديث عن التكنولوجيا مثلها مثل باقي دول العالم الثالث، فهي لم تستطع الاستفادة من المزايا المتقدّمة من وسائل الدّفع الحديثة لتطوير نشاطها المصرفي، فالخدمة المصرفيّة في النّظام المصرفي الجزائري ما زالت تقليديّة ، حيث أنّها لا زالت تنتهج مفاهيم تسويقيّة كلاسيكيّة ، ورغم أنّ الجزائر بذلت جهودًا وتبنّت مشاريعا وخطت خطوات نحو عصريّة جهازها المصرفي وذلك بتقديم خدمات الكترونيّة ، إلّا أنّها لا زالت تسجّل تأخّرًا بطيئًا في التّنفّذ، وهذا ما توصلنا إليه من خلال دراستنا على الوكالتين بنك الفلاحة والتّتمية الرّيفيّة المسيلة ، وبنك السّلام الجزائري المسيلة .

### أولاً: اختبار الفرضيات :

من خلال دراستنا للتحوّل الرقمي في البنوك التجارية ودوره في رفع كفاءتها نجد أنّ الفرضيات الثلاث قد تحققت كالآتي :

- التحوّل الرقمي في الجهاز المصرفي الجزائري شهد تقدما ملحوظا في السنوات الأخيرة لمواكبة التطور الحاصل على مستوى العالم في مجال المعاملات الاقتصادية .
- يعرف بنك السّلام بالمسيلة تطبيقا واسعا للمعاملات الالكترونية لأنّه تابع للبنك الأم في الدول المتقدمة من حيث تزويده بأحدث التّقنيات و الخدمات الالكترونية.
- بنك الفلاحة والتّتمية الرّيفيّة وكالة المسيلة متأخر في مجال تطوير التكنولوجيا بسبب ضعف شبكة الانترنت و نقص ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الالكترونية .

### ثانيا: 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 لعاملو 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 .

### ثالثا: مقترحات الدراسة:

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

### رابعا: آفاق الدراسة:

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

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

قائمة

المصادر

### قائمة المصادر :

1. ابراهيم بختي، التجارة الالكترونية، مفاهيم وأساسيات 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. اسامة 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 والعولمة، 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 قسنطينة 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 القايدية في عصر التحول الرقمي
9. الخفاقي وصاحب 2018 مسؤولية 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 للدارسات المحاسبة 548 578 PP
11. احمد كاظم بريس وورود قاسم جبر 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 لخميس مليانة . 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 في الجزائر باستخدام في طريقة تحليل مغلف البيانات دراسة مجموعة من البنوك العمومية والخاصة سنة 2019 المجلد 7 العدد 1

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 مغلف البيانات (DEA) خلال الفترة (2013.2017) مجلة الاقتصاد و الاعمال المجلد 6 العدد 2
17. بودي عبد القادر بودي عبد الصمد تكنولوجيا الانترنت كأداة لتأهيل الخدمات المصرفية من الاشارة لحالة البنوك الجزائرية الملتقى الدولي حول عصرة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية - المركز الدولي لخميس مليانة 2011
18. بوخاري فاطمة 2020 واقع تطبيق الصيرفة الاليكترونية واليات تفعيلها 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 سلاهي يوسف بوشي التحول الرقمي الضرورة والمخاطرة مجلة العلوم القانونية والساسية 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 الصرفة الالكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية ،مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير و العلوم التجارية العدد 16 ، 2016
26. رحمانى احمد تقييم كفاءة القطاعات المصرفية دراسة تطبيقية على 18 دولة عربية لسنة 2013
27. زهرة بن يخلف، ثقافة 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 24و25 افريل سنة 2005

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 عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالة اعتماد التجارة
30. 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 المجلد43 العدد 2
31. سعداوي صديق ورحال سمير ، متطلبات وعوائق التجارة الالكترونية في البلدان النامية الملتقى الدولي حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالة اعتماد التجارة
32. 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 المجلد43 العدد 2
33. شريف محمد غنام، محفظة النقود الالكترونية (رؤية مستقبلية)، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر 2007،
34. شريف محمد غنام، محفظة النقود الالكترونية (رؤية مستقبلية)، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر 2007،
35. شاكور 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 عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالة اعتماد التجارة
37. 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 المجلد43 العدد 2
38. صدوقي عريسي وآخرون ، واقع التحول الرقمي والأتمة، 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 دحل الذكاء التنافسي بالمؤسسات المصرفية مجلة دراسات اقتصادية المجلد 9 العدد 1

42. عواطف مطرف وآخرون 2021 ، عرض تطبيقات الانظمة لرقمية في المصارف الجزائرية في اطار جهودها للتحويل 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 وبحاير 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 2021/2022
46. 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
47. كريمة بركات 2021 ، الصيرفة الالكترونية في الجزائر المفهوم الواثق 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 إم (2019) تكنولوجيا التمويل منهجية التعامل وافاق الانتفاع ، مجلة الاقتصاد الاسلامي ص 1
50. منير الجنيبي وممدوح الجنيبي ، 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 حاله بنك الفلاحة والتنمية الريفية و كاله المسيلة 904، 2022 2023،
54. مهني آدم - مهية بالقاسم ، دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الأداء البنكي - دراسة حالة بنك السلام مسيلة - مذكرة ماستر كلية العلوم الاقتصادية -جامعة المسيلة 2023

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 النقود واعمال البنوك والاسواق المالية الدار الجامعية الاسكندرية
58. محمد محمود شهاب (1987) النقود والبنوك والاقتصاد دار المريخ للنشر الرياض
59. محمود محمد منجود ابو الغيظ 2022 التحول الرقمي ودوره في تنظيم الثورة البشرية لحماية حقوق الانسان في ضوء قواعد القانون الدولي العدد 19 5 2022
60. نورا ناصر عبد الهادي ،المهارات والجدارات 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 فلسفة في ادارة الاعمال كلية التجارة جامعة بنها مصر
- 62.Forrester consulting (2015) digital transformation in the constumer 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: **و. هادي. أم. هادي** ..... الصفة: طالب.

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم 21973.10.29.00.1650308 والصادرة بتاريخ: 13.06.2017.

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

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث مذكرة ماستر؛ عنوانها:

**دور التحول الرقمي في رفع كفاءة البؤات التجارية**

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية، ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية

المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 04/06/2024

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 الممضي أسفله،

السيدة: علوش جيلان ..... الصفة: طالب.

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم 1.1987.10.17008270009 والصادرة بتاريخ: 2023/07/19

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

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث مذكرة ماستر: عنوانها:

دور التحول الرقمي في رفع كفاءة البورصة التجارية

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية، ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية

المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2024/06/01

الإمضاء

علوش





المسيلة في: 06/02/2024

رقم: 2024/.....

إلى السيد: .....  
.....  
.....

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء التريض الميداني.

سيدي المحترم، تحية طيبة و بعد...

في إطار افتتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد مذكرات التخرج، التي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة: العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد زراعي وسياحي فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء تريضهم الميداني بمؤسستكم. تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و. / ر.س	الإمضاء
01	وهابي أم هاني	2397461375	219781029001620308	.....
02	علوات حنان	23054091835	11987101700827000	.....

عنوان المذكرة: دور الاستحقاق الرسمي في رفع كفاءة السور التجارية

المشرف (الاسم و اللقب و الإمضاء)	هيئة التريض (الإمضاء والختم)	رئيس القسم (الإمضاء والختم)
بن يوسف نوه Beny	عبد المنعم نائب مدير فرع المسيلة 82801 02 AL SALAM	رئيس قسم العلوم الاقتصادية جامعة محمد بوضياف - المسيلة