



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد – الطارف-

UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID- El-Tarf –

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion



الرقم التسلسلي:.....

السنة الجامعية: 2023 / 2022

قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة في إطار نيل شهادة ماستر أكاديمي

تحت عنوان:

## واقع التحول الرقمي في النظام المصرفي

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

إشراف الأستاذة:

\* د/ بوزيدة نعيمة

إعداد الطالبة:

• مهري سامية

## ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور التحول الرقمي في العمليات المصرفية وتأثيره على أداء القطاع البنكي في الجزائر، ومن أجل بلوغ هذا الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، حيث تم عرض واقع بعض مؤشرات الصيرفة الالكترونية في الجزائر على غرار نصيب الفرد من الصرافات الآلية وتطور عدد البطاقات البنكية، بالإضافة إلى تحليل تطور مؤشر العائد على الاصول والعائد على حقوق الملكية للقطاع المصرفي الجزائري وهذا خلال الفترة 2010-2020 ، وتوصلنا إلى أن التحول الرقمي له تأثير على الاداء المالي للقطاع المصرفي الجزائري.

**الكلمات المفتاحية:** بطاقات بنكية، صرافات آلية ، تحول رقمي.

### Study summary:

This study aims to know the role of digital transformation in banking operations and its impact on the performance of the banking sector in Algeria. Bank cards, in addition to analyzing the development of the return on assets and return on equity index for the Algerian banking sector during the period 2010-2020, and we concluded that digital transformation has an impact on the financial performance of the Algerian banking sector.

**Keywords:** bank cards, ATMs , digital transformation,

## شكر و عرفان

لا يسعنا في مثل هذا المقام إلا أ، تقدم لله بالشكر و الحمد فنحمدك اللهم حتى ترضي .... و  
نحمدك إذا رضيت و نحمدك بعد الرضا

و نحن بصدد إتمامنا لهذا العمل المتواضع لا يسعنا إلا أ، نتوجه بخالص الشكر و العرفان إلى  
الأستاذة المشرفة: بوزيدة نعيمة التي خصتنا بالرعاية و أمدتنا بالتوجيهات العلمية بصدر و صبر  
رحبين مانحة إيانا جزءا من وقتها و كثيرا من ثقتها نرجو الله أن يوفقها في حياتها، كما لا يفوتنا  
أن نتقدم بالشكر لأعضاء لجنة المناقشة و لجميع الأساتذة و الإداريين لكلية العلوم الاقتصادية و  
العلوم التجارية و علوم التسيير .

كما نتقدم بالشكر و الامتنان إلى كل من ساهم بتقديم المساعدة لنا و نخص بالذكر النشيطة :  
عفاف رماضي شكرا جزيلا لك.

و أخيرا ندعوا الله تعالى أن يمنح الجميع الصحة و العافية و أن يوفقنا جميعا  
مهري سامية.

# الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى من له الفضل في كل خطوة نجاح أخطوها إلى من كرس حياته في سبيل تربيته و أعطى كل ما وسعه في سبيل تعليمي ، الى منبع قوتي و عزة نفسي، الى روح أبي الطاهرة " رحمه" الحاضر في قلبي و عقلي إلى الأبد راجية من المولى عز و جل أن يكتب عملي هذا صدقة جارية له.

إلى من جعلتني أمضي قدما رغم الصعاب و كلي ثقة بدعواتك التي تنير طريقي، إلى من ربنتني على المثابرة و حب النجاح إلى أعلى ما عندي في الوجود " أمي" حفظها الله لي و أطال في عمرها و وفقني في إسعادها.

إلى رفيق الدرب و صديق الأيام جميعا، بطلوها و مرها، إلى من أخذ بيدي نحو ما أريد، و أعاد إلي ثقتي بقدرتي على التقدم و كان الأول دائما في مساندي و تشجيعي ، إليك زوجي العزيز " عبد القادر" أقدم لك هذا الجهد.

إلى أولادي أنتم حياتي و سر بسمتي في هذه الحياة، ابنتي " ملاك" التي مثل صديقتي ، التي دائما تشجعني للنجاح حماها الله لي

- أبنائي وسيم وساجد – اللهم احفظهم من كل شر

إلى عائلتي الكبيرة خاصة أختي خولة و إخواني : عز الدين، عبد الغاني، رضوان، مراد، عبد العزيز، و زوجاتهم و أبنائهم من الكبير إلى الصغير .

إلى عائلة زوجي عائلة بومنجل

إلى من شاءت الأقدار أن تجمعني بهم في الجامعة.

إلى كل من يتمنى لي النجاح أهدي هذا العمل.

مهري سامية

## فهرس المحتوى

رقم الصفحة	عنوان المحتوى
	الاهداء والشكر
	فهرس المحتوى
	فهرس الجداول
5-1	مقدمة
الفصل الأول: التحول الرقمي في النظام المصرفي	
7	تمهيد
8	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التحول الرقمي
8	المطلب الأول: تعريف التحول الرقمي
10	المطلب الثاني: خصائص التحول الرقمي
12	المطلب الثالث: فوائد ومتطلبات التحول الرقمي
15	المبحث الثاني: اثر التحول الرقمي على أداء البنوك
15	المطلب الأول: أسباب ومراحل التحول البنكي في القطاع البنكي
16	المطلب الثاني: أهداف وأهمية التحول الرقمي في البنوك
19	المطلب الثالث: مجالات تطبيق التحول الرقمي في البنوك
20	المبحث الثالث: تقنيات التحول الرقمي ومعوقاته
20	المطلب الأول: تقنيات التحول الرقمي
22	المطلب الثاني: ابعاد التحول الرقمي للعمليات المصرفية
23	المطلب الثالث: معوقات التحول الرقمي
25	خلاصة الفصل

## الفصل الثاني: الصيرفة الالكترونية

27	تمهيد
28	المبحث الأول: مدخل الصيرفة الإلكترونية
28	المطلب الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية
30	المطلب الثاني: خصائص الصيرفة الإلكترونية
31	المطلب الثالث: متطلبات الصيرفة الالكترونية
32	المبحث الثاني: شروط الصيرفة الالكترونية و اهم الخدمات التي تقدمها
32	المطلب الأول: شروط الصيرفة الالكترونية
34	المطلب الثاني: قنوات الصيرفة الالكترونية
36	المطلب الثالث: مزايا ومعوقات الصيرفة الالكترونية
38	المبحث الثالث: وسائل الدفع الالكترونية
38	المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الحديثة
41	المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكترونية
43	المطلب الثالث: مزايا ومخاطر وسائل الدفع الالكترونية وسبل حمايتها
50	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: واقع التحول الرقمي في النظام المصرفي الجزائري	
52	تمهيد
53	المبحث الأول: نظرة عامة على الجهاز المصرفي الجزائري
53	المطلب الأول: نشأة النظام المصرفي الجزائري وتطوره
55	المطلب الثاني: مكونات النظام المصرفي الجزائري
56	المطلب الثالث: هيكل النظام المصرفي على ضوء قانون النقد والقرض والاصلاحات
63	المبحث الثاني: تحديات نظام الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية والعقبات التي يواجهها

64	المطلب الأول: العقبات التي تواجه نظام الدفع الالكتروني في الجزائر
65	المطلب الثاني: تطوير الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية
68	المطلب الثالث: دوافع اهداف تطوير نظام الدفع في البنوك الجزائرية
69	المبحث الثالث: تطور مؤشرات التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري (2013-2022)
69	المطلب الأول: تقييم القطاع المصرفي الجزائري
72	المطلب الثاني: واقع مؤشرات التحول في القطاع المصرفي الجزائري ( 2013-2022)
73	المطلب الثالث: واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر
77	خلاصة الفصل
79	خاتمة
82	قائمة المصادر والمراجع

## فهرس الجداول

<u>الصفحة</u>	<u>عنوان الجدول</u>
<u>71</u>	الجدول رقم (01): مؤشرات الملاءة المالية في القطاع المصرفي الجزائري 2017-2020
<u>72</u>	الجدول رقم (02): تطور عدد الصرافات الآلية لكل 100 ألف بالغ في الجزائر (2013-2021)
<u>73</u>	الجدول رقم (03): تطور عدد بطاقات الدفع الإلكتروني في الجزائر (2013-2020)
<u>73</u>	الجدول رقم (04) تطور عدد مستعملي الانترنت في الجزائر (2010-2020)
<u>74</u>	جدول رقم (05): يوضح تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت حسب أنواع الاشتراك
<u>74</u>	جدول رقم (06): يوضح العدد الاجمالي لمحطات الدفع الإلكتروني وحجم المعاملات
<u>75</u>	الجدول رقم (07): واقع توزيع أجهزة السحب النقدي و حجم المعاملات
<u>75</u>	الجدول رقم (08): حجم معاملات الدفع الإلكتروني في الجزائر خلال الفترة من 2016 الى نوفمبر 2022

مقدمة

أدت التحولات العالمية في الصناعة المصرفية إلى زيادة الاهتمام بتأهيل النظم المالية والمصرفية لتلافي آثار الأزمات المالية وتحقيق الاستقرار المالي المنشود، الأمر الذي استدعي تحسين الإطار التنظيمي والاستجابة للمقاييس العالمية، منها معيار الملاءة المصرفية، فهذه الأخيرة تعد مؤشر يعكس الاستقرار المالي والمصرفي.

ويعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات في الاقتصاد، حيث يعرف بدرجة منافسة شديدة وتغيرات كبيرة، كما أنه من أكثر القطاعات تأثرا بالتكنولوجيا خاصة في ظل الثورة الرقمية وكثرة المنافسة على المستويين المحلي والعالمي، وهذا دفع البنوك والمؤسسات المالية الى ضرورة مسايرة مختلف التطورات وذلك من خلال تقديم خدمات ومنتجات جديدة ومبتكرة، حيث أصبحت هذه الأخيرة ضرورة قصوى لمواجهة المنافسة المباشرة وغير المباشرة من جهة ولتحديث أنظمتها وخدماتها من جهة أخرى.

إن التحول الرقمي للعمليات المصرفية ضرورة قصوى يستوجب على البنوك حيث يعكس التحول من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني وهذا بتوفير مختلف المتطلبات المادية والبشرية، وهذا بهدف تقديم خدمات ومنتجات مالية رقمية تتوافق مع مختلف متطلبات الأسواق العالمية والتطورات التكنولوجية الحاصلة، خاصة في ظل الانفتاح العالمي وزيادة حجم المنافسة.

رغم أن البنوك تحاول مواكبة مختلف التطورات التكنولوجية الحاصلة، وتقدم أفضل المنتجات إلا أنها لا تخرج عن هدفها الأساسي وهو تحقيق الأرباح والاستمرارية، حيث تهدف أساسا إلى تحسين أدائها وخاصة المالي من خلال تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملها.

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

### 1- الإشكالية:

تهدف هذه الدراسة للإجابة عن الإشكالية التالية:

- ما واقع التحول الرقمي في النظام المصرفي الجزائري؟

### الأسئلة الفرعية:

- ما المقصود بالتحول الرقمي؟ وفيما تتمثل آثاره على القطاع المصرفي؟
- ماذا تعني بالمصرفية الإلكترونية؟
- ما مدى مساهمة التحول الرقمي في تطوير النظام المصرفي الجزائري؟

## 2-الفرضيات:

للإجابة عن الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- يحتل التحول الرقمي أهمية بالغة ضمن خطط و استراتيجيات النظام المصرفي الجزائري.
- التحول الرقمي هو عملية انتقال الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات وله آثار كبيرة في تطوير النظام المصرفي.
- الصيرفة الالكترونية تعني الأسلوب الذي يتم من خلاله توزيع الخدمات والمعلومات البنكية للعملاء عن طريق قواعد بنكية إلكترونية
- يساهم التحول الرقمي في تطوير النظام المصرفي وبشكل فعال.

## 3-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في:

- تناول الدراسة لمفهوم التحول الرقمي والذي يعتبر من أكثر المواضيع التي نالت اهتماما كبيرا في ميدان التسويق والإدارة المصرفية، فبالرغم من التطور الكبير الذي طرأ على هذا المفهوم إلا أنه مازال مجالا واسعا للبحث والتجديد.
- تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة لأنها تتناول موضوعا حساسا يتعلق بالمؤسسة المصرفية، ألا وهو مفهوم التحول الرقمي وفوائده ومعوقاته، باعتبارها عملية فعالة تساهم في تحسين كفاءة وأداء الجهاز المصرفي وكذا تحسين صورته مع متعاملليها.

## 4-أهداف الدراسة:

لتجسد أهداف الدراسة في:

- التعرف على مفهوم التحول الرقمي وفوائده وخطواته.
- إبراز الأعمدة الخمس التي يقوم عليها التحول الرقمي وكذا أهم معيقاته من أجل تفاديها.
- التعرف على أهمية التحول الرقمي في القطاع المصرفي.
- الوقوف على أهم مجالات تطبيق التحول الرقمي في البنوك.
- التعرف على أهم الخطوات التي نقوم بها لنجاح التحول الرقمي لقنوات تقديم الخدمة البنكية.

## 5-أسباب اختيار الموضوع

توجد جملة من الأسباب التي أدت إلى اختيار الموضوع نذكر منها:

أ- الأسباب الموضوعية:

- محاولة إبراز أهمية التحول الرقمي في تحسين الأداء الجهازي المصرفي.
- احتلال مفهوم التحول الرقمي مكانة هامة في الكتابات الإدارية الحديثة.

ب- الأسباب الذاتية:

محاولة اكتشاف خفايا هذا الموضوع، والميل الشخصي للبحث فيه وباعتباره أحد أهم المواضيع المتناولة في تخصص التسويق المصرفي.

6- الدراسات السابقة:

- (1) دراسة محمد مجيد جواد الحمداني 2013، بعنوان: قياس أثر الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف، دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأردنية للمدة 2000 - 2011، مذكرة ماجستير - جامعة كربلاء، هدفت هذه الدراسة الى معرفة تأثير الصيرفة الالكترونية على الاداء المالي للبنوك في الأردن حيث تم اجراء الدراسة على اربعة بنوك بالأردن ، وذلك بتحليل قوائمهم المالية ومن ثم تجميع المعلومات من سنة 2000 الى سنة 2011 وإخضاعها للتحليل الاحصائي باستعمال برنامج spss، وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: أظهرت النتائج المستخلصة وجود علاقة أثر ذات دلالة معنوية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشرات الأداء المالي للمصارف عينة الدراسة.
- (2) دراسة أحمد زكريا صيام، محمود عادل أبو النادي 2014، بعنوان تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية، مقال، هدفت هذه الدراسة لمعرفة تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية، ومن أجل بلوغ هذا الهدف استعمل الباحثان الاستبانة كأداة للدراسة وزعت على المديرين الماليين في البنوك التجارية في الأردن حيث قدرت عينة الدراسة ب 233 مدير مالي، وتحليل إجابات الاستبانات تم التوصل إلى العديد من النتائج، منها: أن الأداء المالي للبنوك التجارية يتأثر بكفاءة الخدمات المصرفية الالكترونية، شريطة توفر الوقت والجهد وحجم الأعمال الروتينية اليومية، وبالتالي خفض النفقات وتكاليف العاملين.

## 7- منهج الدراسة:

فرضت طبيعة دراستنا هذه والمتمحورة حول واقع التحول الرقمي في النظام المصرفي استخدام المنهج الوصفي والتحليلي في الجانب النظري من هذه الدراسة، وهو ما يساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن أن تفيد في إثراء الجوانب المختلفة للدراسة، أما فيما يتعمق بالجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على المنهج الإحصائي.

## 8- هيكل الدراسة:

من أجل الوصول إلى إجابة على الإشكالية المطروحة، تم تقسيم محتوى الدراسة إلى ثلاثة فصول رئيسية، اهتم الفصل الأول والثاني بالجانب النظري أما الثالث فقد خصص للجانب التطبيقي كما يلي:

- **الفصل الأول:** تحت عنوان واقع التحول الرقمي في النظام المصرفي، حيث اهتم بتقديم مختلف العناصر التي تتعلق بالتحول الرقمي، من خلال تسليط الضوء على مختلف المفاهيم السابقة.

- **الفصل الثاني:** تحت عنوان الصيرفة الالكترونية واهتم بتقديم المفاهيم الرئيسية حول الصيرفة الالكترونية واهم قنواتها، وعوامل نجاحها، إضافة الى المعوقات التي تواجهها.

- **الفصل الثالث:** تحت عنوان واقع التحول الرقمي في النظام المصرفي الجزائري والذي تناولنا فيه مدى ادراج الصيرفة الالكترونية في القطاع المصرفي والاحصائيات الحالية لمواكبة التطور الالكتروني في الجزائر.

## 9- صعوبات الدراسة:

- قلة الدراسات والمراجع ذات الصلة بالتحول الرقمي في مكتبة الجامعة مما دفعنا للاعتماد على مراجع جامعات مجاورة، إضافة الى النسخ الالكترونية.
- مواقع الاحصائيات الرسمية غير محينة، واغلبها ذات تقادم سنتان أو أكثر.
- صعوبة التوفيق بين العمل والدراسة.

# الفصل الأول: التحول الرقمي في النظام المصرفي

### تمهيد

أصبحت التكنولوجيا تلعب دورا هاما في مجال المعاملات المالية والمصرفية خاصة في ظل التطور السريع للاقتصاد الرقمي، إذ أصبح اعتماد التقنيات الرقمية والاندماج في الاقتصاد الرقمي أمرا أساسيا للمصارف والمؤسسات المالية لتحقيق نطاق أكبر واختراق أسواق جديدة وتقديم أفضل وأسرع الخدمات لتلبية الاحتياجات التمويلية للعملاء. فتسعي هذه المصارف والمؤسسات المالية لتوفير خيارات أكثر توافقا مع احتياجات العملاء، ومن هذا المنطلق كان البدء في التمويل الإسلامي أن يواكب هذا الوضع المستجد من خلال اعتماد الرقمنة وتوفير خدمات مالية ومصرفية رقمية لتحسين أساليب التمويل الإسلامي لتتمكن من المنافسة والازدهار وخدمة العميل.

### المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التحول الرقمي

إن هذه التقنية تعني إمكانية تكييف الشركات والمؤسسات الحكومية واستجابتها مع التغيرات التكنولوجية السريعة وذلك بتغيير نماذج أعمالها وعملياتها، من أجل المحافظة على استمراريته في دائرة المنافسة، خاصة الشركات التجارية لاستقطاب قاعدة أكبر من الزبائن على عكس المؤسسات الحكومية التي يكون فيها المواطن مجبراً للتعامل معها، إلا أن التحول الرقمي في القطاع الحكومي كذلك مهم جداً.

### المطلب الأول: تعريف التحول الرقمي

هو عملية انتقال على مستوى الأشكال والمحتويات والتقنيات والأساليب تختلف من صيغة إلى أخرى عن طريق الرغبة الذاتية للمحول أو نتيجة لدفعة مؤثرة خارجي لمواكبة التغيرات الحديثة، ويشير هذا المصطلح إلى مسارات وأشكال تحول من نمط معين إلى نمط أو أنماط أخرى أي التحول إلى استخدام التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتخلي عن الأساليب القديمة التقليدية<sup>1</sup>.

كما يعرف التحول الرقمي على أنه عملية انتقال الشركات الى نموذج عمل يعتد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرضها تزيد من قيمة منتجها.

ويرمز للتحول الرقمي (Digital Transformation) التحول في الأعمال أو الحكومات، أي إجراء تغييرات جذرية تطال نموذج العمل والإجراءات والعمليات، قد يطال التحول عملية تغيير المنتج أو طريقة تقديم الخدمة كلياً، قد يكون استراتيجياً يتدخل في وظائف المؤسسة كلها من المبيعات الى التوريد، وتقنية المعلومات وكل سلسلة القيمة .

كما تعرفه الشركات الاستشارية العالمية للتحول الرقمي كما يلي:

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

1 يونس مسعودي، شهرة عامر(2021): التحول الرقمي لبرامج التدريب والتكوين لدى الأساتذة في ظل جائحة كورونا منصات التعليم عن بعد بتقنيتي زوم وتيمز أنموذجاً - مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 07، العدد 02، ص 336

يعرف التحول الرقمي بأنه:

"عملية انتقال الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرضها تزيد من قيمة منتجها<sup>1</sup>. ويرمز للتحول الرقمي (DX) (digitale transformation) التحول في الأعمال أو الحكومات أي، إجراء تغييرات جذرية تطال نموذج العمل والإجراءات والعمليات، قد يطال التحول عملية تغيير المنتج أو طريقة تقديم الخدمة كلياً قد يكون استراتيجياً بتدخل في وظائف المؤسسة كلها من المبيعات إلى التوريد وتقنية المعلومات وكل سلسلة القيمة<sup>2</sup>.

و عرفته شركة "IDC":

يعرف التحول الرقمي بأنه: "العملية المستمرة التي تقوم بها المؤسسات للتكيف مع متطلبات عملائها وأسواقها (النظام البيئي الخارجي) عبر توظيف القدرات الرقمية من أجل ابتكار نماذج عمل جديدة ومنتجات وخدمات تميز بسلاسة الأعمال الرقمية واليدوية وتجارب الزبائن مع تحسين الكفاءة التشغيلية والأداء التنظيمي في نفس الوقت<sup>3</sup>.

و عرفته "Capgemini":

"أصبح التحول الرقمي هو التحدي الرئيسي في إدارة التغيير لأنه لا يؤثر فقط على هياكل الصناعة والموقع الاستراتيجي ولكن على جميع مستويات المؤسسة كل مهمة نشاط عملية وسلسلة التوريد الموسعة الخاصة بها<sup>4</sup>.

و عرفته شركة "Deloitte":

"الرقمية كانت قوة دافعة للتغيير في مختلف الصناعات، والتحول يتسارع". كما أنه يعتبر إطاراً يعيد تشكيل الطريقة التي يعيش بها الناس ويعملون ويفكرون ويتفاعلون ويتواصلون اعتماداً على التقنيات المتاحة مع التخطيط المستمر والسعي الدائم لإعادة صياغة الخبرات العملية، حيث يوفر إمكانيات ضخمة لبناء مجتمعات تنافسية ومستدامة عبر تحقيق تغيير جذري في خدمات مختلف الأطراف من المستهلكين وموظفين ومستخدمين مع تحسين تجاربهم وإنتاجياتهم عبر سلسلة من العمليات المناسبة مترافقة مع صياغة الإجراءات اللازمة للتفعيل والتنفيذ، ويعد أداة لتحسين الكفاءة وتقليل الإنفاق وتطبيق خدمات جديدة بسرعة ومرونة<sup>5</sup>.

1 عدنان مصطفى البار، د. خالد المرعي: التحول الرقمي كيف ولماذا جامعة الملك عبد العزيز جامعة أم القرى، www.awforum.org ، ص 02

2 عباس بردان (2018): ماهو التحول الرقمي وكيف تعرفه الشركات الرقمية ومحركات دفع التحول الرقمي وتكنولوجي، الجزء الأول ، ص 16.

3 جميلة سلامي (2019): التحول الرقمي بين الضرورة و المخاطر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 2، ص 948.

4 المرجع نفسه.

5 علي بن صالح آل صمغ (2018): التحول الرقمي كمرتكز إستراتيجي لقيادة التحول الاقتصادي، أبريل

من خلال هذه التعريفات يتضح أن عملية التحول الرقمي تتطلب وجود نموذج عمل وقدرات تقنية ورقمية يتم جمعها لابتكار منتجات وخدمات إبداعية مقارنة بالطرق التقليدية في تقديم الخدمات، وكذا تحسين الكفاءات التشغيلية وخفض التكلفة والاستحواذ على شريحة أكبر من العملاء والجمهور من أجل التفوق على المنافسين.

### المطلب الثاني: خصائص التحول الرقمي

إن التحولات الرقمية الجديدة تعد من أبرز وسائل التغلب على الإنقسامات الإنمائية بين مختلف دول العالم، كما تساهم في تحقيق رفاهية المجتمعات والأفراد من خلال ما توفره من خدمات متنوعة، وهو ما يوضح أهمية التحول الرقمي ودوره في تسهيل عمليات تبادل المعلومات والبيانات دون التعرض لحواجز مكانية أو زمانية ويعود هذا للخصائص التي يتميز بها التحول الرقمي ومن أهمها:

- **التفاعلية:** حيث يتبادل القائم بالاتصال والمتلقي الأدوار، وتكون ممارسة الإتصال ثنائية وتبادلية، وليست في اتجاه أحادي بل يكون هناك حوار بين الطرفين.<sup>1</sup>
  - **اللاتزامية:** وهي إمكانية التفاعل مع العملية الإتصالية في الوقت الذي يناسب الفرد، سواء كان مستقبلاً أو مرسلًا.
  - **المشاركة والإنتشار:** يسمح التحول الرقمي لكل شخص يمتلك وسائل بسيطة أن يكون ناشراً لرسالته ويشاركها مع الآخرين .
  - **المرونة:** تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب برامج Software بالحاسوب مما يسمح بقدر عال من جودة الإستخدام.
  - **الذكاء:** تتسم الشبكات الرقمية بقدر عال جداً من الذكاء، حيث يمكن أن يصمم النظام الرقمي لكي يراقب تغير أوضاع القنوات الإتصالية بصفة مستمرة ويصحح مسارها.<sup>2</sup>
- كما يختص التحول الرقمي بمجموعة من الخصائص الأخرى هي:
- **التنوع:** فمع تطور المستحدثات الرقمية في الإتصال وتعدددها، بالإضافة إلى ارتفاع القدرة على الإنتاج والتخزين والإتاحة للمحتوى الإتصالي أدى ذلك في تنوع عناصر العملية الإتصالية، التي وفرت للمتلقي خيارات أكثر لتوظيف عملية الإتصال بما يتفق مع حاجاته ودوافعه للإتصال وتمثل ذلك في الآتي:

1 بشرى حسين الحمداي(2015م): التربية الإعلامية ومحو الأمية الرقمية، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، ص 138

2 حسن عماد مكاي(1997م): تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ص 151

✓ التنوع في اشكال الإتصال المتاحة من خلال وسيلة رقمية واحدة هي الحاسب الشخصي والإختيار بين هذه الأشكال في الزمان والمكان الذي يحدده بناءً على حاجاته وظروفه الخاصة.

✓ التنوع في المحتوى الذي يختاره في المواقع المختلفة المنتشرة على شبكة الأنترنت سواء في وظائف هذا المحتوى أو مجالاته.

● **التكامل** : تمثل شبكة الأنترنت مظلة إتصالية تجمع بين نظم الإتصال وأشكالها، والوسائل الرقمية المختلفة والمحتوى بأشكاله، في منظومة واحدة توفر للمتلقى الخيارات المتعددة، في إطار متكامل عن طريق توفير أساليب التعرض و الإتاحة ووسائل التخزين بأسلوب متكامل خلال وقت التعرض على شبكة الأنترنت ومواقعها المتعددة.

● **تجاوز وحدتي المكان والزمان** : فالتحول الرقمي يتيح إمكانية الإتصال عن بعد وبالتالي لا يفترض فيه وجود طريقي عملية الإتصال في مكان واحد كما هو في الاتصال المواجهي والذي كان شرطاً لتوفر عنصري المرونة والتفاعلية.<sup>1</sup>

● **الاستغراق في عملية الإتصال**: من الخصائص المميزة للتحويل الرقمي انخفاض تكلفة الإتصال أو الاستخدام نظراً لتوفر البنية الأساسية للاتصال وانتشار الأجهزة الرقمية، وكذلك تطور برامج المعلومات ونظم الإتصال بكلفة زهيدة مما شجع المستخدمين لأجهزة الحاسوب وبرامجه على الاستغراق في هذه البرامج بهدف التعلم لأوقات طويلة في إطار فردي، كما ساعد تطور برامج النصوص الفائقة والوسائل الفائقة على طول فترة التحول بين المعلومات والأفكار التي تتضمنها لأغراض اكتساب المعلومات أو التسلية، ولذلك فإن فترة استخدام الحاسب الآلي وبرامجه تفوق في كثير من الأحيان الوقت المستغرق في القراءة أو الاستماع أو المشاهدة خصوصاً بعد إن أصبحت الشبكة العالمية مصدراً مضافاً لعرض المواد الإعلامية التي تقدمها.

● **اندماج الوسائط**: فالوسائل الرقمية الجديدة تتيح إمكانية استخدام كل وسائل وطرق وتقنيات الاتصال مثل النصوص الصوت الصورة الثابتة الصورة المتحركة الرسوم البيانية الثنائية والثلاثية الأبعاد... الخ.

● **الانتباه والتركيز** : نظراً لأن المتلقي للوسائل الرقمية الجديدة يقوم بعمل فاعل في اختيار المحتوى والتفاعل معه، فإنه يتميز بدرجة عالية من الانتباه والتركيز، بخلاف التعرض لوسائل الإعلام والاتصال التقليدية الذي يكون عادة سلبياً وسطحياً.

1 محمد عبد الحميد(2004م): نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب، القاهرة، ص 110.

• **التخزين والحفظ:** حيث يسهل على المتلقي تخزين وحفظ الرسائل الاتصالية واسترجاعها كجزء من قدرات الوسيلة في حد ذاتها<sup>1</sup>.

من هنا يتضح أن لتكنولوجيات المعلومات والاتصال والتحويلات الرقمية دورا هاما في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وذلك لما لها من خصائص متميزة وأكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج التثقيفية والتعليمية لكل ومختلف شرائح البشرية، متاحة في كل زمان ومكان، وبتكلفة منخفضة، فهي تعد مصدرا هاما للمعلومات سواء للأشخاص أو المنظمات بمختلف أنواعها أو للحكومات، كما أنها تلعب دورا هاما في تنمية العنصر البشري.

### المطلب الثالث: فوائد ومتطلبات التحول الرقمي

#### أولا: فوائد التحول الرقمي

التحول الرقمي له فوائد عديدة ومتنوعة ليس فقط للعملاء والجمهور ولكن للمنظمات والشركات أيضا وأهم تلك الفوائد:

- يوفر التحول الرقمي التكلفة والجهد بشكل كبير
- حسن الكفاءة التشغيلية وينظمها
- يعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستخدمين.
- إيجاد فرص لتقديم خدمات مبتكرة وابداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات.
- يساعد التحول الرقمي المنظمات والشركات على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء

#### ثانيا: متطلبات التحول الرقمي

يتطلب التحول الرقمي توفير مجموعة من الحاجيات الضرورية والبنية الأساسية المشكلة لهذا التحول، وتتمثل في الظروف الناشئة عن المزاوجة بين الحاسبات الآلية وشبكات الاتصالات الرقمية، والتي يمكن استعراضها من خلال الأنوار التي تقوم بها كالاتي:

1 محمد عبد الحميد(115): مرجع سبق ذكره، ص111.

– الحاسبات الآلية : إن التحولات الرقمية أثبتت أن فكرة عمليات الاتصال لم تعد بالصورة التقليدية التي تقتضي وتستلزم وجود إنسان مرسل وإنسان مرسل إليه، ورسالة بينهما كشرط من شروط تشكيل عملية التواصل، وإنما أصبح الأمر يتعلق بجوار الآلة مع الإنسان والتفاعل بين العاملين الإنساني والمادي، ومازاد من شدة هذا التفاعل هو تطوير أنظمة الحاسوب وبرمجياتها القائمة على التكنولوجيا الرقمية، حيث إنتقلت من كونها آلة لمعالجة البيانات Data Processing إلى كونها آلة لمعالجة المعلومات Information Processing ، ثم إلى آلة لمعالجة المعارف Knowledge Processing ، بحيث أصبح الحاسوب يتمتع بخاصية الذكاء الإصطناعي التي تجعله قادرا على الإستنساخ وإستخلاص الأحكام وهو ما يفسر برمجيات وأنظمة يطلق عليها عبارة النظم الخبيرة Expert Systems وسميت هكذا لانها نظم قادرة على القراءة والسمع والرؤية وحتى على التمييز بين المسافات والأشكال وتستطيع أن تفهم ، وتحلل، وتحل المسائل وتبرهن النظريات وتتخذ القرارات بل وتؤلف النصوص والأشكال أيضا، ويواصل علم الحاسوب التقدم لإنتاج حواسيب أكثر ذكاء حتى أصبح اليوم يوجد الآلاف من النظم الرقمية ذات الإستخدام اليومي في العديد من المجالات.<sup>1</sup>

– الشبكات الرقمية

إن الشبكة عموما تعني مجموعة من الأماكن أو العلاقات بين عدة وحدات سواء كانت تلك الوحدات إجتماعية أو تكنولوجية ..... أما الشبكة الرقمية فتتمثل في شبكات الإتصال بين الأجهزة الرقمية وعلى رأسها الكمبيوتر، وتعني الربط بين الأجهزة وبعضها كما لو كانت جهازا واحدا، وهناك نوعان من شبكات الإتصال هما :

– شبكة محلية: Local Area Network وهي الشبكة التي تربط بين مجموعة من الحواسيب في نطاق جغرافي ضيق ومحدود مما يتيح للمستخدمين إمكانية مشاركة استخدام الموارد المتاحة كأجهزة الطباعة والمسح الضوئي ... وغيرها.

– شبكة واسعة النطاق : Wide Area Network وهي الشبكة التي توفر إمكانية التعامل والاتصال بين مختلف محطات العمل المتباعدة جغرافيا فهي يمكن أن تغطي مدينة أو دولة أو مواقع منتشرة في جميع أنحاء العالم.

ومن أبرز المعدات المستخدمة في التحول الرقمي ما يلي: <sup>2</sup>

– الحاسبات الآلية ذات المواصفات الملائمة لعملية الرقمنة؛

– الماسحات الضوئية المرقمنة Scanner لفحص أنواع المعلومات المكتوبة، المطبوعة، المصورة .....  
 1 عبد الرزاق مساعدي(2014/2015): تحولات القراءة في العصر الرقمي (طلبة الدراسات العليا بجامعة أحمد بوقرة نموذجاً)، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران ،الجزائر، ص ص 40.39

2 فارس كريم (2008م): متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، دراسة مكملة لنيل شهادة ماجستير تخصص إدارة الأعمال، قطر، ص16.

- الكمبرات الرقمية لرقمنة المواد التالفة التي لا يمكن نقلها؛
- أجهزة الحماية من الزيادة المفاجئة في الكهرباء ( تفاديا لإتلاف الأجهزة وبالتالي فقدان المعلومات)؛
- أجهزة النسخ الاحتياطية، وتضمن هذه الأجهزة تخزين وحفظ الملفات الرقمية في أمان في حالة حدوث خطر ويفضل حفظها خارج المؤسسة؛
- الطابعات التي تساعد في طباعة المعلومات المرقمنة في حاملات ورقية؛
- البرمجيات المستخدمة في عملية الرقمنة وبرامج الإدخال، من بينها:<sup>1</sup>
  - محرر الترميز .
  - محرر HTML: ويسمح بتحرير أو كتابة أي أكواد HTML عن طريق عملية XML يعمل هذا المحرر بشكل كبير بطريقة محرر HTML (الترميز).
  - محرر النص أو معالج الكلمات الذي يسمح بإنشاء النص وكتابته وصياغته وتحريره
  - محرر الصور الذي يسمح بإنتاج الصور وتحريرها لأغراض الحفظ والعرض.
  - برمجيات المسح الضوئي.
  - برمجيات التعرف الضوئي للحروف.
  - برمجيات بروتوكول نقل الملفات FTP
  - برمجيات تخطيط الصفحات وتصميمها.
  - برمجيات PDF.
  - برمجيات ضغط وضبط الصورة.
  - برمجيات الاسترجاع لاسترجاع المعلومات من الوثائق المرقمنة.
  - برمجيات نسخ الوثائق المرقمنة على الوسائط الفارغة.

1 نجلاء ياسين: متطلبات التحول الرقمي لمؤسسات المعلومات العربية، المرجع السابق، ص37.

المبحث الثاني: أثر التحول الرقمي على أداء البنوك

المطلب الأول : أسباب و مراحل التحول الرقمي في القطاع البنكي

أولاً: أسباب التحول الرقمي في القطاع البنكي

تتمثل أسباب التحول الرقمي في القطاع المصرفي في:<sup>1</sup>

1. اشتداد المنافسة في صناعة الخدمات المصرفية؛
2. تسارع التطور التقني في مجال أنظمة الاتصالات والأجهزة والبرمجيات؛
3. افتقاد العديد من المؤسسات المالية والمصرفية للكادر ؛
4. تزايد الاعتماد على التعاقد مع جهات خارجية بتقديم هذه الخدمات؛
5. تزايد إمكانية حدوث احتيال مالي؛
6. ظهور قضايا انتهاك الخصوصية: نتيجة لمحاولات السرقة والاختلاس التي يمكن أن تحدث لسرقة دفتر شيكات أو بطاقة ائتمان أو غيرها من العمليات الأخرى؛
7. تراجع فعالية الخدمات المصرفية التقليدية؛
8. انعدام الأمن : أكبر مشكل يواجهه المجتمع فيما يخص وسائل الدفع التقليدية، هو مشكل الشيكات بدون رصيد حيث أصبحت مشكلة اجتماعية بسبب الانتشار الواسع لها، فقد سجلت فرنسا على سبيل المثال 7 8,5 مليون حالة سنة 1996.

ومن الجرائم أيضا التي ترتكب في حق الشيك، إصدار أمر للمسحوب عليه بعدم صرف الشيك في غير الحالات المقررة قانونا و تحرير شيك و التوقيع عليه بصورة تحول دون ،صرفه، و غيرها من المشاكل الأخرى.

ثانيا : مراحل التحول الرقمي

لقد مر التحول الرقمي واستخدام التكنولوجيا من قبل البنوك بست مراحل تتمثل في:<sup>2</sup>

(1) **مرحلة الدخول** : تمثل مرحلة الدخول المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال البنوك بغرض إيجاد حلول للأعمال المكتيبة الخلفية حيث بدأ الأخصائيون في شؤون التكنولوجيا يدخلون إلى البنوك للعثور على الحلول التكنولوجية

1 بلعاش ميادة (2014-2015): أثر الصيفة الالكترونية على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر - فرنسا، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية،

تخصص اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، جامعة بسكرة، ص ص 18-19

2 ناظم محمد نوري الشمري (2008): وعبد الفتاح زهير العبد اللت، الصيفة الالكترونية الأدوات والتطبيقات ومعدات التوسع)، دار وائل للنشر، عمان ، ص ص 25-26.

لمشاكل الأعمال البنوك الخلفية مثل مشكلات التأخير في إعداد التقارير المالية والمحاسبية ولم يكن هناك تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى والعليا التنفيذية فكان المهم هو حل المشاكل المتعلقة بالعمل البنكي.

(2) **مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا** : تتمثل مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا المرحلة التي بدأ فيها انتشار الوعي التكنولوجي بالنسبة للعاملين بالبنك من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال.

(3) **مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء** تميزت مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء بالتكاليف العالية، حيث بدأ اهتمام الإدارات العليا بالتكنولوجيا

(4) **مرحلة ضبط أو السيطرة على التكاليف**: هي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا، وعمدت هذه الإدارات إلى الاستعانة بأخصائيين واستشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف.

(5) **مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصل كباقي أصول البنك** : في هذه المرحلة تم الاعتراف بالتكنولوجيا كأصل من أصول المؤسسة وبالتالي يجب أن يجني هذا الأصل مردودا كباقي الأصول، وهنا بدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا.

(6) **مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملا ضمن أعمال البنك - التحول الرقمي الكلي** : تعتبر المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الإستراتيجية للتكنولوجيا، والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي، تحسين الضبط على الصعيد العملي وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي.

### المطلب الثاني : أهداف و أهمية التحول الرقمي في البنوك

#### أولا : أهداف التحول الرقمي في البنوك

تعد المصارف الغير الإلكترونية بأنها لها القدرة على حل جزء أو حلول جزئية بكلفة عالية , كما للعمليات المصرفية دور في تحقيق معدلات أفضل للمنافسة والبقاء في السوق , وكذلك يعتبر مكان للإدارة المتميزة لتلبية حاجات الزبون مهما اختلفت<sup>1</sup> وكذلك من اهمية العمل المصرفي انخفاض النفقات التي يتحملها البنك مقارنة تكلفة إنشاء موقع البنك على الأنترنت بإنشاء فرع جديد للبنك وما يتحمل من تكلفة مباني وأجهزة وكفاءة إدارية , وكذلك خدمة شبكة الأنترنت تساعد على تحفيز امتلاك الميزة التنافسية التي تعزز من مكانتها التنافسية .

و للتحول الرقمي عدة أهداف تتمثل في:<sup>2</sup>

1 طاهر لطفي (2016): جميعي صالح الدين, "العمل المصرفي الإلكتروني ودوره في تعزيز وتطوير نظم الدفع الحديثة للتجارة الإلكترونية", ص 24

2 ماهر عودة الشمالية وآخرون(2015): تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، ، ص 99.

- إعادة تشكيل ثقافة المجتمع بشكل عام سواء في العمل أو التفكير أو التفاعل والتواصل وذلك بالاعتماد على التقنيات الحديثة المتاحة مع التخطيط المستدام للبحث والتطوير وإعادة صياغة الخبرات العلمية والعملية.
- تحسين الكفاءة والارتقاء لمستوى الخدمات والمنتجات المقدمة واتسامها بالمرونة والسرعة.
- تغيير نماذج الأعمال والأساليب المتبعة في إدارة الخدمات واستراتيجيات المؤسسات نحو التسويق والحصص السوقية مستقبلا.
- محاولة تحقيق الاستفادة القصوى من التقنيات الحديثة مثل الذكاء الصناعي وغيره في إضفاء طابع المرونة والسرعة وتوفير الوقت على الخدمات والمنتجات بالإضافة لتحليل البيانات والتنبؤ ومن ثم التخطيط للمستقبل.

كما توجد أهداف أخرى للتحول الرقمي تتمثل في: <sup>1</sup>

- دفع المؤسسات إلى تبني منهج يتم عن طريقه وضع إستراتيجية تحول واضحة وإعطاء تطلع واضح عن التزام جميع أصحاب المصلحة.
- التطور الشامل وتنميق سرعة وكفاءة العمليات والخدمات المالية ومن تم تقديم هذه الخدمات بأسعار معقولة للعملاء وبكل سهولة
- ممارسة الأعمال بشكل أكثر شفافية وبساطة المعلومات وإظهارها إلى العملاء، المواطنين، الموردين.
- الحد من التكاليف العالية في التحويلات بين الدول.
- تسريع التحويلات الإجتماعية والإنسانية.
- التطور المتواصل وبناء المعرفة والخبرات العملاقة.
- بيان طريقة أداء العمليات التنظيمية للوصول إلى مستويات مبتكرة والعمل على تطوير نماذج الأعمال وخدمات الإنتاج.

ثانيا : أهمية التحول الرقمي في البنوك

أصبح التحول الرقمي ( DT) من الضروريات بالنسبة لكافة البنوك التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، و ( DT) لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل البنك بل هو برنامج شامل كامل يمس المؤسسة ويمس طريقة وأسلوب عملها داخليا بشكل رئيسي وخارجها وأيضا من خلال تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسهل وأسرع، كما أنه يساهم في ربط القطاعات الحكومية أو الخاصة ببعضها بحيث يمكن أجاز

1 نورا ناصر عبد الهادي(2020): المهارات والجدارات المستقبلية للبنوك المسابقة البحثية العاشرة للمعهد المصرفي المصري، مصر، ص 18.

الأعمال المشتركة بمرونة وانسجام عال. وقد أصبحت الضرورة ملحة أكثر من ما مضى لتحول البنوك رقمياً، ويعود ذلك وبشكل أساسي إلى التطور المتسارع في استخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات في كافة نواحي الحياة سواء كانت متعلقة بالمعاملات مع القطاع الحكومي أو القطاع الخاص أو كانت تخص الأفراد، لذلك هناك ضغط واضح من كافة شرائح المجتمع على المؤسسات والهيئات والشركات لتحسين خدماتها وإتاحتها على كافة القنوات الرقمية، حيث نتجه البنوك إلى (DT) والاستفادة من الذكاء الصناعي وسلسلة الكتل (Block chan) والتطبيقات الذكية في تسهيل وتسريع العمليات البنكية، خاصة أن العملاء يفضلون الخدمات الرقمية، بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات الرقمية، ورفع نسبة الإقبال عليها، حيث الهدف من (DT) في البنوك، هو خفض نطاق معاملات البنوك خلال تعديل المنتجات واستراتيجيات التواصل الخدمة العملاء وبالتالي لم يعد بإمكان البنوك الاكتفاء بالخدمات التقليدية بل عليها أن تواصل التطوير لمواكبة متطلبات العملاء.

ووجد أن (DT) قام لتطوير القطاع البنكي وتعزيز فعاليته بتوافر مجموعة من الخدمات الرقمية للعملاء منها خدمة تتبع المدفوعات من البداية وحتى إتمامها سواء كانت محلية أم الدولية، وتشجيع استبدال العمليات النقدية المباشرة بطرق الدفع الإلكتروني، ويمكن تفعيل ذلك بتقليل رسوم الخدمة في حالة تنفيذها إلكترونياً ومن الملاحظ أن التكنولوجيا المتقدمة والذكاء الصناعي حلت اليوم محل وظائف موجودة بالقطاع البنكي، وترتب على ذلك أن بعض العمليات أصبحت تتم خارج الفروع، لذا على البنوك رفع الاتفاق على (DT) لتمكين من المنافسة حيث تشارك البنوك في مشاريع التحول الرقمي الضخمة بهدف التحديث والحفاظ على قدرتها التنافسية وخلق القيمة حيث ترجع أهمية التحول الرقمي في البنوك إلى تنوع الخدمات التي تقدمها المنصات الرقمية مثل خدمات فتح الحساب واستقطاب العملاء الجدد كذلك إتمام عمليات الدفع والشراء وتحويل الأموال والمعاملات عبر الإنترنت والهواتف المتحركة، ولتسهيل عمل هذه المنصات سعت البنوك لإيجاد تطبيقات جديدة للتواصل مع العملاء بشكل مباشر، والهدف من سعي البنوك عامة من تطوير خدماتها الإلكترونية والرقمية هو مواكبة التطورات الهائلة والسريعة في عالم التكنولوجيا وثورة الاتصالات الكبيرة التي يشهدها الاقتصاد والتي من المتوقع اختفاء البنوك التقليدية والتحول إلى البنوك الرقمية، ورسم إستراتيجية مبنية على فهم مستقبل الثورة الرقمية، إلى جانب تطوير مجموعة من أدوات التحليل المتصلة بمصادر البيانات القائمة والحديثة ثم ربطها مع العمليات المتصلة بمركز اتخاذ القرار حتى تتمكن من وضع تصور واضح لمستقبل صناعتنا البنكية الاستثمار الكافية ويكون لديها مساحة من الأفق للتحقيق المنافسة في مجال الخدمات البنكية تم الابتكار المنتجات مالية جديدة، ثم مواكبة للنمو المتسارع لتكنولوجيا الرقمية، تتسابق فيه البنوك حول العالم لتوفير الخدمات الإلكترونية والرقمية كافة لعملائها<sup>1</sup>

### المطلب الثالث : مجالات تطبيق التحول الرقمي في البنوك

تتضمن أي محاولة للتحول الرقمي أربعة عناصر أساسية هي :

**تغيير الإدارة:** تتعلق إدارة التغيير بالعنصر البشري ومواقف أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين وسلوكياتهم، وأيضا النظم البيئية التي يعملون فيها. لذا فإن إتباع أكثر نهجا شموليا في إدارة التغيير يعد برفع معدلات المؤسسة. وقد يساعد تضمين مبادئ مفتوحة للمؤسسة مثل الشفافية والشمول في نماذج التغيير على خلق أشخاص مؤهلين يتكيفون بسرعة مع احتياجات العمل؛ فالشفافية والشمولية تتيحان فرصا للتحدث بحرية والتماس الملاحظات من الأصوات غير المسموعة في كثير من الأحيان. بالإضافة إلى ذلك، يتيح التعاون والمشاركة في خلق الشركات أن تكون المؤسسة منظورا جديدا وحلولا أكثر ابتكارا وتبدأ المؤسسة بذلك تحديد الثغرات والعوائق بمعدل أسرع مما سيؤدي إلى تحسين العمليات والسياسات والحلول. احتياجات النظام البيئي: هي الشبكة الحية والمتنفسه من الأشخاص والأطر التنظيمية التي تترابط لتشكيل النظام الذي تعمل فيه المؤسسة. حيث تتشارك وتعتمد الأطراف المشاركة في أي نظام بيئي مثل الموظفين والشركاء وأصحاب المصلحة الخارجيين، والعملاء، والبائعين، وما إلى ذلك. على بعضها بعضا من أجل صحة أعمالها ونموها ونجاحها. وكما هو الحال في النظم البيئية التي تتواجد في الطبيعة، فإن قلة صحة أحد مكوناتها تؤثر على الآخرين بمرور الوقت، ويؤثر هذا الترابط المتبادل على نحو حسم على نجاح كل من في المؤسسة. لذلك يجب على القادة التنظيميين فهم احتياجات أطراف الأدوار المشاركة حتى يتمكنوا في المقام الأول من تحقيق الهدف الذي تريد المؤسسة أن تحققه بتطبيق تقنية جديدة، وكثيرا ما يخلق تطبيق تقنيا متقدمة وبسيطة حاجة أكبر للقادة لتقسيم وموائمة احتياجات النظام الديني قاء التطبيق.

**العمليات:** يجب على المؤسسة أن تفهم في كل مرة تستخدم فيها كلمة "التحول" ما تعنيه حقا هذه الكلمة، فالتمويل هو تغير جذري. ويتطلب أي تغيير بغض النظر على حجمه مراجعة عمليات المؤسسة لتقييم ما تحتاج إلى تعديل للتناسب هذه العمليات مع التغيير الجديد. غير أن العمليات التي لا تتجاوز البساطة، هي تلك التي تغفلها في كثير من الأحيان، فكثيرا ما تنسى التفكير في العمليات البسيطة المتداخلة التي توجد بالفعل عندما تضيف شيئا جديدا إلى سير العمل أو حتى ضبطه وبذلك تخلق عن غير قصد تدفقا زائدا للعمل وبطء الإنتاج وقد يمتد في مجالات أخرى متصلة داخل النظام البيئي. ويجب على قيادة المؤسسة النظر في العمليات أو السياسات المتصلة عند تغيير نموذج عمل أو تنفيذ نهج مبسط لتقنية التي هي بصدد التحول.

**الصوامع:** تؤدي المؤسسات التي تستعيد من المبادئ المفتوحة إلى إزالة الحواجز التي تحول دون التعاون والخلق المشترك. وهي تنشئ عمليات شاملة تتيح التدريب المشترك لموظفيها، بينما يتسم تبادل المعارف والاتصال بالشفافية وسهولة الوصول للمعلومات والإفادة. ولقد أصبح كسر الصوامع الموجودة في المؤسسات أمرا حتميا لنجاح الأعمال، والمجتمع بأكمله، في

فترات التحول الرقمي المكثف. ويمكن للقادة الاستفادة من طرق جديدة للتفكير عن طريق التماس الملاحظات القادمة من الأصوات غير المسموعة وتنوع الفكر في فكر المشروع ويمكنهم خلق فرص للناس للتعلم وأن يصبحوا أبتر تنوعا في كفاءاتهم.

وهناك من يحدد مجالات تطبيق التحول الرقمي كما يلي الاقتصاد الصناعة التجارة والاستثمار ، الراحة، المرحلة والتعليم. فقد ازداد (DT) بشكل كبير وأصبح من التقنيات الناشئة مثل تقنيات دفتر الأستاذ الموزع (DT) و عملات blockchain و Bit coin بالقدرة على تحدي البنية الأساسية البنكية والبنية الأساسية للدفع بما في ذلك المخزن ونقل القيمة، و black chain الذي يمكن من الدفع بالعملة الافتراضية، والبنوك الافتراضية إلى حدوث تحولا في بناء الثقة في هذا المجال من حيث التحول الكامل في كفية تخزين القيمة وانتقالها واستثمارها. ومع ذلك، فإنها تتلقى استجابة كبيرة نظرا لقوتها، وتبحث العديد من البنوك الآن عن الطرق المناسبة للأمان مع . هذا التغيير، حيث سمح (DT) بتطوير الأداء على الصعيدين الداخلي والخارجي وذلك لضمان التطبيق الأمثل له، ويتضمن ذلك خطوات تنفيذه تشمل سياسات وإجراءات تغطي كافة أنشطة الشركة وعملياتها ومترابطة مع التقنيات اللازمة والتطبيقات المطورة مع توفير وتطوير أدوات مناسبة للتحليل الإحصائي والدراسة عن البيانات والتنبؤ بالمستقبل كما يجب متابعة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها والاستفادة منها بشكل يتماشى مع أهداف البنك وتوقعاته، يشمل تطبيق التحول الرقمي ما يلي: التقنيات البيانات الموارد البشرية، العمليات.<sup>1</sup>

### المبحث الثالث: تقنيات التحول الرقمي ومعوقاته

#### المطلب الأول: تقنيات التحول الرقمي

يشمل التحول الرقمي في البنوك على مجموعة من المظاهر التقنية القائمة على التكنولوجيا والتي يمكن ابرازها فيما يلي:<sup>2</sup>

1. الدفع والسحب الإلكتروني : هي من أهم العمليات التي مكنت من إدراج الرقمنة كاستخدام ماكينات الصراف الآلي ATM الأكثر انتشارا لتلبية احتياجات العملاء المالية بعد أوقات العمل وفي العطل بواسطة وضعها على الجدران الخارجية للبنوك وفي الأماكن العمومية، يتم الدخول إليها بواسطة البطاقات الالكترونية التي تمكن مالكيها أو لحاملها القيام بعملياته المالية ، كذلك نقاط البيع POS التي تعتبر أساسا للقيام بالعمليات المالية باستخدام بطاقات الائتمان والخصم والبطاقات الذكية وغيرها في أماكن البيع بالتجزئة أو الجملة ضمن نشاط النظام المصرفي.

1 مفاتيح سليم (2021/2022) :أثر التحول الرقمي على كفاءة وأداء القطاع البنكي دراسة حالة عينة من البنوك بولاية المسيلة ،ص 27-28

2 نبيلة قرزيز و آخرون (2018): دور التحول الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك العمومية، مجلة اقتصاديات افريقيا، العدد29،ص279.

2. **الواقع المعزز (Augmented Reality):** هو التكنولوجيا الجديدة التي تنطوي على تراكيب الرسومات الحاسوبية على العالم الحقيقي، فالواقع المعزز يستخدم العالم الحقيقي ويكمّله بالمعلومات الرقمية ويزيد من المعلومات التي يمكن أن يأخذها الإنسان من البيئة ، وقد بدأ اعتماده في العديد من البنوك حول العالم مثلا City Bank استخدم HoloLens مايكروسوفت لبناء محطة عمل التداول الظاهري، كما أدخل بنك Commonwealth في أستراليا تطبيق الواقع المعزز للعقارات الذي يمكن أن يساعد في شراء المنازل وغيرها، وهو ما سيشكل ثورة في الخدمات المصرفية.
3. **تقنية بلوكشين (Blockchain)** هي عبارة عن قاعدة بيانات تعمل مثل شبكة موزعة غالبا ما يشار إليها كدفتر استاذ موزع يمكنها تسجيل كتل من البيانات المشفرة الآمنة والمثبتة هذا الهيكل الفريد يوفر إمكانية التعاون بين هذه الكيانات ضمن ذات الشبكة، مما يسمح لهم بنقل القيمة أو المعلومات دون الحاجة إلى سلطة مركزية .
4. **الحوسبة السحابية (Cloud Computing):** هي الحوسبة التي تستخدم البيانات المخزنة على خادم خارجي يتم الوصول إليها عبر الإنترنت بمعنى الوصول إلى شبكة الاتصال في كل مكان وزمان، كما أنها أكثر ملائمة عند الطلب وتساعد في تخزين و عمل نسخ احتياطي واستعادة البيانات الضخمة ونقلها وهي أساسية في عمل البنوك حاليا.
5. **البيانات الضخمة Big Data** تشير إلى الكم الهائل من البيانات التي يتم إنتاجها يوميا داخل الشبكات العالمية، ليس فقط من الناحية الكمية وإنما أيضا من ناحية نوعيتها وتعقيدها فضلا على سرعة تحليلها وتسليمها وهو أيضا مصطلح شائع يُستخدم في وصف النمو الهائل وأثر تحليلات البيانات في الصناعة المصرفية مع التطور التكنولوجي المسجل
6. **الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence)** يعني محاكاة الذكاء البشري مما يساعد في بناء آلات أكثر ذكاء وقدرة على القيام بعمل الإنسان بطريقة ذكية، والذكاء الاصطناعي يعمل تماما مثل الدماغ البشري، كما يستخدم في الجانب المالي كاستثمار في الأسهم والتمويل وغيرها بناء على خوارزميات، و يتوقع أنه سيتوسع أكثر مستقبلا وسوف تتاح إمكانية التعامل مع المال بطرق مختلفة كثيرا .
7. **إنترنت الأشياء (Internet Of Things):** هي شبكة من الأجهزة التي تعتبر جزءا لا يتجزأ من أجهزة الاستشعار والالكترونيات والبرمجيات للتمكن من الاتصال وتبادل البيانات، باختصار هي تشارك أجهزة إنترنت للمعلومات و البيانات في شبكة سلكية أو لاسلكية، كما تمنح المزيد من الحرية والتوسع في الوصول إلى المطلوب بسرعة أكبر .
8. **الأمن السيبراني (Cyber Security):** : إثر ازدياد معاملات العملاء المالية عبر الإنترنت والأجهزة الذكية لمواكبة الرقمنة في البنوك ازدادت التهديدات الداخلية والخارجية مما تطلب توفير البرمجيات والأجهزة الملائمة لمواجهة أي هجوم يمكن أن يتسبب في إحداث خسائر كبيرة للبنوك إلى جانب الاحتيايل على العميل وغيرها، تما وجه التركيز أكثر على سلامة وحفظ بيانات العملاء ومعلوماتهم. مما سبق يتضح أنّ التحول الرقمي من بين أبرز ما أضحت البنوك تسعى

لإدراجها خاصة في الدول المتطورة على غرار باقي الدول النامية مع تركيز العمل فيها على الإنترنت والأجهزة الإلكترونية والذكية في مختلف عمليات الدفع والسحب والتحويل.<sup>1</sup>

المطلب الثاني: ابعاد التحول الرقمي للعمليات المصرفية

### 1- المقاصة الإلكترونية (ACH)

حيث يشير مصطلح (ACH) مختصر عبارة "Automated Clearing House" أي دار المقاصة الإلكترونية أو المؤتمتة التي تكون عبارة عن شبكة للتسوية المالية ويكون مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية والتي قد تم تأسيسها من خلال الاتحاد الوطني للمقاصة الإلكترونية في أمريكا عام 1974" ومجلس الاحتياطي الفيدرالي الأمريكي يبلغ عدد المناطق التي تم إنشاء مراكز للمقاصة 12 في الولايات المتحدة والتي اعتمدت على نظام الشرائط والأقراص الممغنطة مع تداول الصكوك الورقية معاً، في العراق تم التشغيل الفعلي لنظام المقاصة الإلكترونية من قبل البنك المركزي في تاريخ "14/9/2006" والتي أنجز حجم هائل من التعاملات المالية "الدائنة" و "المدينة" بشكل مستمر ويومي، وبسبب التطور الكبير لأنظمة الدفع قد أظهرت نظم جديدة تكون مكملية لنظام التسوية الاجمالي، وهو نظام المقاصة الإلكترونية أو تسمى مقاصة الصكوك الإلكترونية، كمال) و زيان بدون سنة (13) أن مفهوم نظام (ACH) عبار عن دفع الحوالات في يوم أو يومين، والتي قام بتطوير كل من الحوالات الصغيرة والمدفوعات المتكررة، وقد تم تطوير نظام المقاصة من قبل 1974 ، والذي يربط 12000 تقريبا من مؤسسة مالية مرتبطة بعضها البعض، وأربعة آلالف شركة ومليون فرد من مستخدمي نظام المقاصة الإلكترونية.<sup>2</sup>

### 2- نظام التسوية الاجمالية الآنية Real Time Gross settlement

أن نظام التسوية الاجمالية في الوقت الفعلي يوفر آلية يمكن من خلالها الحصول على المعالجة والتسوية النهائية إلى لأوامر الدفع التي تكون عالية القيمة، والتي يمكن مبادلتها بصورة مستمرة للمشاركين خلال يوم العمل، لقد بدأ في بتاريخ 24/8/2006 التشغيل الفعلي للنظام، أن البنك المركزي يعد هو المالك لهذا النظام حيث يأخذ على عاتقه تنصيب برامجه خلال مواقع المشاركين يعمل هذا النظام على التقليل من التنفيذ اليدوي للعمليات وتجنب المخاطر التي تنشئ من اجراء التسوية الشاملة للمدفوعات بين المصارف، كما يحتوي النظام على ميزات الأمان مبدأ أربعة عيون كما يوفر البنك المركزي التخويلات اللازمة من أجل تشغيل النظام أن نظام التسوية الاجمالية هو نظام تسوية المدفوعات التي تتضمن

1 نبيلة قرزيز و آخرون: المرجع السابق، ص 380.

2 شروق هادي عبد علي(2020): التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الاداء المالي الاستراتيجي لمصرف بغداد انموذجا، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 126، ص 4.

التسوية الفعلية للأرصدة، على مبدأ الحركة النقدية أي مبدأ ( First in First out ) كما يتم فحص التحويلات من خلال النظام من أجل التأكد من تواجد الأرصدة في حسابات التسوية الخاصة بالمشارك .

### 3- الدفع الإلكتروني Online Payment

وعلى وفق هذا التطور تغير نظام المدفوعات للعمليات المصرفية العالمية من العملة المعدنية الأوراق الى الإجراءات الإلكترونية والتي تعتبر الاسرع ويمكن الوثوق بها عن طريقة دفع أخرى ، فنظراً لمواكبة التطور التكنولوجي في الدفع الإلكتروني فيجب التعرف على نظام الدفع " بأنه عبارة عن خدمات الدفع التي تستخدم عالم تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ، وتعرف أيضاً بأنها آلية لتحويل النقود الإلكترونية من حساب إلى آخر بغض النظر عن الموقع لفرع المالك أو الماسك لكل حساب .

#### المطلب الثالث: معوقات التحول الرقمي

واجه التحول الرقمي العديد من التحديات والصعوبات نذكر منها :<sup>1</sup>

- ❖ نقص المهارات التقنية للأفراد العاملين بالمنظمة يعتبر عامل أساسي لا بد من مراعاته انشاه صباغة واعداد الإستراتيجية الرقمية.
- ❖ الثقافة التنظيمية التي هي عبارة عن مزيج من المعتقدات والقيم والأعراف والأساطير تعتبر كمشكل يعيق عملية التحول الرقمي ما لم تكن قائمة على الانفتاح للتغيير..
- ❖ التنسيق: بمعنى إذا لم يتم الاتصال الجيد بين القمة الإستراتيجية والأفراد تفشل عملية التحول الرقمي لذا لا بد من تحديد الأدوار والمسؤوليات والأهداف بدقة.
- ❖ بالإضافة إليها تذكر تحديات تنظيمية أخرى تتمثل في:
- ❖ غياب الشعور بالحاجة.
- ❖ تعارض الأهداف والأدوار بسبب مشكل التنسيق والقيادة.
- ❖ غياب الرؤية وعدم وضوحها للأفراد الفاعلين.
- ❖ مشكل الثقافة التنظيمية التي تعتبر متغير أساسي في نجاح التحول الرقمي.

1 صدوقي غريسي، سي الطيب الهشمي(2021)، رضاء على العبيسي: واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمتة مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 03 العدد 02 ، المركز الجامعي أفلو، الجزائر، . ص ص ، 103، 104.

- ❖ ضعف البنية التحتية المتعلقة بتجهيزات وتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وقدمها
- ❖ غياب التعاون وروح الفريق داخل المنظمة.
- ❖ مخاوف الفشل من التحول الرقمي وعدم الاقتناع بها.
- ❖ قلة الإمكانيات المالية والتمويلية لعملية التحول الرقمي.
- ❖ عدم كفاءة وخبرة الكوادر التنظيمية وقلة كفاءتها في التعامل مع أساسيات ومتطلبات التحول الرقمي.
- ❖ القوانين والتشريعات غالبا ما تشكل عائق يحيط فعالية التحول الرقمي مما يجعلها بطيئة مما قد يعود بخسائر على المنظمة.

### خلاصة الفصل:

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

**الفصل الثاني:**  
**الصيرفة الالكترونية**

## تمهيد

تعتبر الخدمات المصرفية الالكترونية من الوسائل المميزة والمتطورة والآمنة التي تمكن ادارة العمليات المصرفية بأسهل الطرق في أي وقت ومن أي مكان، فليس هناك ضرورة التوجه الى الفرع لإتمام المعاملات المصرفية، كما أنها تعتبر أحد الموارد الأساسية في التعامل مع الظروف والمستجدات العالمية التي تتميز بالتغير السريع والمنافسة الحادة، بالإضافة إلى أنها إحدى الأسلحة الاستراتيجية للبنوك التجارية للتغلب على الصعوبات البيروقراطية من جهة وللتلاؤم مع طبيعة العصر ومنتجاته الإلكترونية من جهة أخرى. إن تشجيع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري من شأنه أن يساهم في عصنة النظام ومنح عدة امتيازات كتخفيض النفقات التي تتحملها البنوك في أداء الخدمات، وإنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة، إضافة إلى اقتصاد الوقت وتوسيع دائرة المنافسة.

وللتعرف أكثر على الصيرفة الالكترونية قسمنا هذا الفصل الى ثلاثة مباحث كالاتي: المبحث الأول تطرقنا فيه الى مدخل الصيرفة الإلكترونية، والمبحث الثاني تطرقنا فيه الى شروط الصيرفة الالكترونية واهم الخدمات التي تقدمها أما المبحث الثالث فخصصناه الى وسائل الدفع الالكترونية.

## المبحث الأول: مدخل الصيرفة الإلكترونية

استجابة لحاجة البنوك للتحويل الى أسلوب الإدارة الإلكترونية وتطلعات المجتمعات الحديثة التحقيق مستوى أفضل للخدمات البنكية فقد أنتجت تكنولوجيا المعلومات صيغة إدارية بنكية حديثة وعصرية تعرف بالصيرفة الإلكترونية، والتي تميزت بخصائص مكنتها من تقديم خدمات حديثة وفرض واقع إداري مغاير يكسر طوق العزلة التي تمارس فيه الإدارة التقليدية.

## المطلب الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية

## أولاً: تعريف الصيرفة الالكترونية

بدأت الأبحاث الاقتصادية المهتمة بالبنوك على تقديم صيغ مختلفة للتعبير عن مفهوم الصيرفة الإلكترونية، وعلى الرغم من اختلاف هذه الصيغ إلا أنها تتجه بمضمونها نحو مفهوم واحد.

إذ تعزف الصيرفة الإلكترونية بأنها كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية كالهاتف والحاسب والصراف الآلي والإنترنت والتلفزيون الرقمي وذلك من قبل المصارف.<sup>1</sup>

كما يمكن تعريف الصيرفة الإلكترونية بأنها المنهج الحديث للعمليات البنكية التي تستخدم تقنيات معلومات متقدمة ذات طابع إلكتروني لتمكن من أدائها بسرعة عالية ودقة متناهية

فالصيرفة الإلكترونية هي الأسلوب الذي يتم من خلاله توزيع الخدمات والمعلومات البنكية للعملاء عن طريق قواعد بنكية إلكترونية التي يمكن استعمالها من خلال الحواسيب الفردية ومختلف الوسائل الإلكترونية. أي أن الصيرفة الإلكترونية هي الأسلوب الذي يوفر المعلومات والخدمات البنكية عبر شبكة إلكترونية.<sup>2</sup>

بصفة أخرى فإن الصيرفة الإلكترونية هي إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية أي باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف. وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطراً للانتقال إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في مستقرة أو مكتبة، وهو ما يعني تجاوز بعدي المكان والزمان. ووفقاً لهذه الجملة من التعاريف يتضح أن الصيرفة الإلكترونية هي الجهود الإدارية البنكية التي تتضمن التعامل مع الموارد المعلوماتية وتبادل المعلومات

1 ناظم محمد نوري الشمري (2008): عبد الفتاح زهير العيد اللات، الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، عمان، دار وائل للنشر، ص

2 Steve Clarke and Mahmood Shah(2009) : E-banking Management: Issus, Solutions, and Strategie, new York Information Sciences Reference, , P: 02.

باستخدام أدوات الإدارة الإلكترونية من أجل تقديم الخدمات البنكية بأكثر سرعة وأقل تكلفة وزيادة كفاءة وفعالية أداء البنك.

### ثانياً): نشأة الصيرفة الإلكترونية:

ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني ، مع بداية الثمانيات حيث برز مفهوم Monétique الذي يعني التزواج النقد بالالكترونيك<sup>(1)</sup>، غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني في الواقع ظهر في فرنسا أين تم استخدام بطاقات كرتونية في الهاتف، وفي الولايات المتحدة تم استخدام البطاقات المعدنية ، وفي الخمسينيات شهد العالم تحولا في هذه البطاقات، حيث طرحت شركة American express في 1958 بطاقة بلاستيكية، و التي انتشرت على نطاق دولي في الستينيات ، وفي 1968 تم إصدار بطاقة Bank Americard ( من طرف 8 مصارف كبرى) والتي تحولت فيما بعد إلى شركة Visa المشهورة عالميا، حيث تم إصدار بطاقة زرقاء في فرنسا من قبل 6 مصارف فرنسية، وبفضل ثورة الإلكترونيك تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية في البلدان المتقدمة حيث أصبحت البطاقة تحتوى على ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع.

ومع الانتشار الذي حدث مع ثورة الأنترنت وتطور التجارة الإلكترونية، أدت إلى تحول كبير لمجالات الصيرفة الإلكترونية، وظهرت خدمات مصرفية غير شبكة الأنترنت ووسائل دفع إلكترونية<sup>(2)</sup>.

### ثالثاً): أسباب ظهور انتشار الصيرفة الإلكترونية:

يرجع ظهور الصيرفة الإلكترونية إلى<sup>(3)</sup>:

1. تنامي أهمية ودور الوساطة الإلكترونية، خاصة الأنترنت بفعل تزايد حركة التدفقات النقدية والمالية، إما في مجال التجارة أو في مجال الاستثمار والناجحة عن تطور الأسواق المالية.
2. تطور المعلوماتية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي.
3. وجود منافسة شديدة بين البنوك ببعضها البعض ومع غيرها من المؤسسات المالية، هذه المنافسة التي أصبحت لا تقتصر على الاقتصاديات الوطنية اكتسبت أبعادا دولية في ظل تحرير التجارة العالمية.

2رحيم حسين وهواري معراج(أيام: 14 و15 ديسمبر 2004): الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، (ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات)، جامعة الشلف، الجزائر،

2جليل نورالدين(2005/2006): تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري، (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر"3"، الجزائر،

3 جليل نورالدين. مرجع سبق ذكره.

4. تزايد دخول عدد من المؤسسات المالية غير المصرفية مثل شركة التأمين ومنافسة البنوك، من خلال تقديمها نفس الخدمات التي تقدمها البنوك.

### المطلب الثاني: خصائص الصيرفة الإلكترونية

تتميز الصيرفة الإلكترونية عن الإدارة البنكية التقليدية بمجموعة من الخصائص، والتي يمكن تلخيصها في العناصر الآتية:<sup>1</sup>

أ- اعتماد الإدارة الإلكترونية: ويتحقق ذلك بأداء كل المعاملات المنجزة من الإدارة البنكية من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إحلال المكتب الإلكتروني محل المعاملات الورقية من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات واعتماد البنية التحتية للإدارة الإلكترونية التي تتشكل من أجهزة تكنولوجية حديثة وبرمجيات ونظم معلومات وكوادر متخصصة ووعي معلوماتي لدى الموظفين.

ب- إزالة القيد المكاني للخدمة البنكية: لقد كانت سياسة التوزيع قبل العقدين الأخيرين من القرن الماضي ترتكز على شبكة الفروع، ولكن مع التطبيق المتنامي للتكنولوجيات الحديثة في توزيع الخدمات البنكية ظهرت للوجود طرق جديدة في التوزيع المصرفي حيث لاحظنا في السنوات القليلة الماضية ظهور قنوات توزيع جديدة إلى جانب الفروع التقليدية<sup>2</sup>. وتتمثل هذه القنوات في آلات الصرف الآلي ونقاط البيع الإلكترونية والصيرفة المنزلية والصيرفة المحمولة والصيرفة الهاتفية وبنوك الإنترنت، إذ تجنب هذه القنوات مشقة التنقل إلى مقر إدارة البنك للحصول على الخدمة باعتبارها تتيح إمكانية الالتقاء إلكترونياً.

ج- إزالة القيد الزمني للخدمة البنكية: حيث يسهل للعملاء من خلال الصيرفة الإلكترونية الحصول على الأموال أو تحويلها في أي لحظة زمنية، فعند ممارسة الصيرفة الإلكترونية فإن حصول العملاء على الخدمات البنكية متاح في أي لحظة زمنية ولا ينحصر في المجال الزمني المخصص لأداء موظفي البنك لمهامهم الإدارية، باعتبار أن اعتماد الإدارة الإلكترونية في البنوك من خلال وصلات الشبكات الداخلية ووصلات شبكات الإنترنت تضمن استمرارية ودوام أداء الخدمة.

1 رحيب حسين وهواري معراج(2004): الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات جامعة الشلف، الشلف، ص ص : 01-02.

2 نعمون وهاب(2004): النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك ، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات جامعة الشلف، الشلف، ص: 01.

## المطلب الثالث: متطلبات الصرافة الالكترونية

حتى يتم تطبيق أسس الإدارة الإلكترونية ضمن دائرة تقديم الخدمات المصرفية لابد من توافر جملة من المتطلبات التي تشكل الأرضية الصلبة للانتقال من العمل المصرفي التقليدي إلى العمل المصرفي الإلكتروني والمتمثلة في :

**1-المتطلبات التشريعية :** يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات المصرفية وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات ،من خلال إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحوّل من تقديم خدمات مصرفية تقليدية إلى خدمات مصرفية إلكترونية من جهة ،وتلبي متطلبات التكيف مع ذلك التحول من جهة أخرى ، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، لذا فإنها قد أسست لأداء العمل وفقا لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين موظف المصرف وطالب الخدمة، وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة، كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية من قبل المصارف ويضمن مشروعية ومصداقية تقديم خدمات مصرفية إلكترونية<sup>1</sup>.

**2-المتطلبات التقنية :** تعتبر من أهم المتطلبات التقنية المتطلبات التالية :

**- البنية التحتية التقنية :** يقف في مقدمة متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مجال الخدمات المصرفية ، البنية التحتية التقنية، والتي لا يمكن أن تكون معزولة عن بني الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات، ويقدر كفاءة البنى التحتية ، وسلامة سياسات السوق الاتصالي ، وتحديد السياسات التسعيرية لمقابل خدمات الربط بالإنترنت ، بقدر ما تتحقق معايير التعامل السليم مع مختلف العناصر التي تؤثر بدورها على البناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات ،فضلا على ضرورة توافر الأجهزة والبرمجيات والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية ، وهذه دعامة الوجود و الاستمرارية والمناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ضمن عملية تقديم الخدمات المصرفية ، حيث لم يعد المال وحده المتطلب الرئيسي لذلك ، بل إن استراتيجيات التواؤم مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة وضمان الاستخدام الأمثل والسليم لوسائل التقنية أصبحت هي الأهم.

**-الكفاءة الأدائية المتفقة مع عصر التقنية:**هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي ، والاهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بتقديم الخدمات المصرفية في إطار تبني تطبيق الإدارة الإلكترونية ،ويتم ذلك من خلال إخضاع كافة

1محمد ملين مراكشي و فيصل فقائير(2017) : الإدارة الإلكترونية وأثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر ، مجلة الإبداع ، العدد08 ، جامعة البليدة  
02 ، ص184 .

الموظفين لدورات تدريب على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات، كما يتم بنشر ثقافة استخدام التكنولوجيات الحديثة وطرق استخدامها للمواطنين المتعاملين مع المصارف.<sup>1</sup>

**-الرقابة التقييمية الحيادية :** أن واحدا من عناصر النجاح الارتكاز على التقييم الموضوعي، من خلال لجوء المصارف إلى جهات مشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الالكتروني لتقييم فعالية وأداء مواقعها . ويتعين أن نحذر من مصيدة الارتكاز إلى عدد زائري الموقع كمؤشر على النجاح ، إذ يسود فهم عام أن كثرة زيارة الموقع دليل نجاح الموقع ، لكنه ليس كذلك دائما وان كان مؤشرا حقيقيا على سلامة وضع الموقع على محركات البحث وسلامة الخطط الدعائية والترويجية.

**3- المتطلبات الأمنية :** تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونيا ؛ بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل المصرفي يجب الحفاظ على أمنها عن طريق توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية و التي تتطلب القيام ببعض الإجراءات منها وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت . ، تبني إستراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص ، وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الالكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الالكترونية، تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة، وكذا تحديد آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية والاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن و تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط<sup>2</sup>

### المبحث الثاني: شروط الصيرفة الالكترونية و اهم الخدمات التي تقدمها

#### المطلب الأول: شروط الصيرفة الالكترونية

من أهم الشروط للصيرفة الالكترونية إيجاد بنية تحتية معتمدة على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالإضافة إلى مجموعة من الشروط الاخرى والتي يمكن ذكر أهمها فيما يلي<sup>3</sup>:

1. **البنية التحتية التقنية والتشريعية:** تعتبر البنية التحتية التقنية في مقدمة متطلبات الصيرفة الالكترونية خصوصا وأية مشروعات تقنية عموما، والبنى التحتية التقنية للصيرفة الالكترونية ليست ولا يمكن أن تكون معزولة عن بني الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية لأي بلد، ذلك أن الصيرفة الالكترونية تحيي في بيئة أساسها الأعمال

1 علي بودلال(2013): تتمين دور الحكومة الإلكترونية في إرساء الخدمة العمومية-مشروع القرن الواحد والعشرين -التجربة الجزائرية ،المجلة الجزائرية للمالية العامة ،العدد 03 ،ص171 .

2 محمد لمن مراكشي وفصل فقاير ،مرجع سابق ،ص185

3 علي محبوب، علي سنومي(2020): واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية مصرف السلام الجزائر أتمودجا، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 04 ، العدد 2، ص ص 14،15.

الإلكترونية والمتطلب الرئيس لضمان أعمال الكترونية ناجحة وضمان دخول أمن وسلس لعصر المعلومات يتمثل بالاتصالات وبقدر كفاءة البنى التحتية وسلامة سياسات السوق الاتصالي، وتحديد السياسات السعرية المقابل خدمات الربط بالإنترنت فالشبكة وأعمالها لا تحيا دون تزايد أعداد المشتركين الذين تعوقهم كلفة الاتصالات، وهذه المسألة ربما تمثل أهم تحد أمام أعمال الصيرفة الالكترونية كما أن فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري، ودقة المعايير وتواؤمها الدولي؛ وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات وبقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير أهم دعامة للتجارة الإلكترونية بل وللبناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات من حيث الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة للمال وحده لم يعد المتطلب الرئيس وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة وضمان الاستخدام الامثل والسليم لوسائل التقنية أما عن عناصر استراتيجية البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات، فإنها تتمثل بتحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة لهدف الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقنية للشركات الخاصة، والسياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات ولضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة، وفي مقدمتها معايير أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين وتوفير الاطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على أطراف العالقة، وأخيرا تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد أولويات الدعم وما يتعين ان يكون محال للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة . وهو اتجاه تعمل عليه البنوك مجدية.

2. **ضرورة توافر كوادر بشرية ذات كفاءة عالية:** إذ أن توفر الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على أداء الانماط الجديدة. العمل القائم على التقنية الحديثة يعد من المتطلبات الضرورية لضمان التحول نحو الصيرفة الإلكترونية وهو ما يتطلب التواصل التأهيلي والتدريبي للكوادر في مختلف الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والاستشارية والإدارية.
3. **مواكبة التطوير والاستمرارية والتنوعية من المستجدات:** يتقدم هذا العنصر على العديد من عناصر متطلبات الصيرفة الالكترونية وتميزها، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز، ويلاحظ أن البنوك العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في اقتحام الجديد، بل أنها تنتظر أداء الآخرين وربما يكون المبرر الخشية على أموال المساهمين واجتياز المخاطر، وهو أمر هام وضروري، لكنه ليس مانعا من الريادية وبنفس القدر لا تعني الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التعامل مع لكنها حتما تتطلب السرعة في انجاز ذلك.
4. **التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية:** لا تكون التفاعلية في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التحتية فقط، وإنما مع الافكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي، تلك الافكار التي تأتي نتيجة تفكير إبداعي وليس نتيجة تفكير نمطي.

5. **التقويم المستمر:** تتطلب الاستمرارية في أداء الصيرفة الالكترونية التقييم الموضوعي والمستمر لفاعلية أداء أدواتها الإلكترونية بالاستعانة بالجهات والكوادر المتخصصة، لمعرفة سالمة أداءها والوقوف على الصعوبات التي تواجه عملها، واتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة للحد منها.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: قنوات الصيرفة الالكترونية

اولا: **البطاقات البلاستيكية Plastic Cards** وقد تعددت انواع البطاقات منها:<sup>2</sup>

1- **بطاقات الائتمان Credit Card:** وهي بطاقة بلاستيكية أو معدنية مغطاة يكتب عليها اسم حاملها و التاريخ الذي أصدرت فيه وتاريخ نفاذ صلاحيتها ورقم سري لا يعرفه إلا الشخص الذي يمتلكها ، إذ هي قرص يستطيع الزبون استعماله لشراء مستلزماته ثم التسديد لاحقا ، واشهر أنواعها (Visa Card) .

2- **بطاقة الدفع Debit Card:** وهي بطاقة تسمح لحاملها بتسديد مشترياته بوساطة الحسب من حساباته الجارية في المصرف مباشرة .

3- **البطاقة الائتمانية المضمونة Secured Credit Card:** وهي بطاقة أساسية مضمونة بودائع توفير ذات فوائد إذ تستعمل لضمان خط الائتمان الذي توفره البطاقة للزبون، وتتاح هذه البطاقة للأفراد غير المؤهلين في الحصول علي بطاقة التقليدية

4- **البطاقة الذكية Smart Card:** تتضمن قطعة دقيقة او شريط الكتر ومغناطيسي قابل للقراءة الكترونيا بواسطها يتم تعديل الرصيد يعد كل مرة تستخدم هذه البطاقة ويتم تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل اسم ، والعنوان، والمصرف المصدر لها ، أسلوب الصرف ، امبلغ المصروف و تاريخه ، تاريخ حياة الزبون المصرفية

5- **بيطاقات المحلات التجارية In-Store Card:** تصدر هذه البطاقة من باعة المفرد أو المنظمات الخدمية والسلعية علي ان هؤلاء الباعة.

6- **البطاقات الذهبية أو الفضية Golden or silver card:** يمنح المصرف هذه البطاقات الأشخاص الذين يبلغ حجم تعاملهم مع المصرف الي مقدار متميز لتسهيل حصولهم علي خدمات المشتريات المختلفة ويعفي حاملها من مشقة حمل مبالغ مالية كبيرة فضلا عن أنها تعرف بشخصية الزبون ونشاطه مع المصرف.

### ثانيا: الصرافات الالية ATM:

وهي أكثر القنوات الالكترونية انتشارا، حيث توفرها البنوك في معظم فروعها بهدف تخفيض ضغط العمل وتجنب الإجراءات الإدارية وتلبية حاجات العملاء المالية بعد أوقات العمل وخلال العطل، فهي تعمل على مدار 24 ساعة،

1 علي محبوب، علي سنومي، الرجوع نفسه، ص15.

2 عبد الرضا شفيق (2018): طاهر، هديل عادل، تقنيات الصيرفة الالكترونية و تأثيرها في جودة الخدمة المصرفية \_دراسة استطلاعية مقارنة لبعض فروع المصارف العراقية الحكومية والأهلية، جامعة بغداد، الكلية التقنية الإدارية، بغداد، العراق، ص56.

حيث توضع على الجدران الخارجية للبنك أو في الأماكن العامة كالمطارات والمراكز التجارية والجامعات وغيرها. ويتم الدخول إلى هذه الأجهزة بواسطة بطاقة إلكترونية يحملها عميل البنك ويستخدم فيها رقم سري للدخول إلى حسابه، والصراف الآلي وسيلة تستخدم في العديد من العمليات المصرفية التقليدية وغير التقليدية مثل السحب أو الإيداع النقدي، الاستفسار عن الرصيد، تحويل الأموال بين الحسابات لنفس الشخص أو لمستفيد آخر الحصول على كشف رصيد مختصر.<sup>1</sup>

### ثالثا: خدمة المصرف المنزلية home banking:

هو ذلك الحاسب الشخصي الموجود بالمنزل أو العمل أو أي مكان المطلوبة وهذا يتضمن السرية العالية في التعامل

### رابعا: التحويل الإلكتروني للأموال Electronic funds transfer:

يقوم علي فكرة نقل من حساب الي اخر من دون الاعتماد على الاساليب التقليدية المستخدمة عند إتمام المعاملات المالية وهناك ثلاث صيغ هي :

- الصراف الألي (ATM) (Automated Teller machines).
- التحويل الإلكتروني للأموال عند نقطة المبيعات Electronic fund transfer of point of sales.
- التبادل الإلكتروني للبيانات (Electronic data interchange).

### خامسا: الفروع المؤتمتة بالكامل Full Automated Branches:

وهي أحدث شكل من أشكال الخدمة المصرفية وتعتمد بشكل أساسي على الأدوات التكنولوجية الحديثة التي تقوم بتوفير تشكيلة من الخدمات المصرفية المباشرة التي تقوم بعمليات السحب والإيداع والاستفسار وغيره

### سادسا: التلفاز التفاعلي في تسويق الخدمات المصرفية :

يعتبر التلفزيون من الوسائل الناجحة في الاعلام الجماهيري ولذلك تم تطوير نظام التلفزيون ليتيح المراسلة بين المشترك ومقدمي خدمة الارسال وهو ما اصطلح عليه بالتلفزيون التخطيبي، إذ بدأ التلفزيون التخطيبي في الانتشار في الدول المتقدمة وبدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم خدماتها بالمشاركة مع المؤسسات المالية، نظرا للسعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومة عبر الصور.<sup>2</sup>

1 أوصغير الويزة(2018): خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة اقتصاديات المال والاعمال، العدد7، ص 370.

2 عبد السلام لفتة سعيد، إدارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي، الطبعة الأولى، الذاكرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص322.

### سابعا: خدمة المصرف الهاتفي Telephone Banking:

وهناك من يسمها بالمصارف الخلوية وتقوم هذه القناة على تزويد الزبون بالخدمة المصرفية في أي مكان وفي أي وقت، وتشتمل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقل الخدمات المعلوماتية، كالاتعلام عن الأرصدة والاطلاع على عروض المصارف وأسعار العملات والفوائد ومعدلاتها والاستشارات والنصائح بشأن القروض والتسهيلات وموقع المصرف الفعلية ودوائره وغير ذلك من الخدمات الاستعلامية. كما تشمل الخدمات المالية كتحويل الأرصدة من حساب إلى حساب وخدمات الدفع النقدي وفتح الحسابات وغلقها، وغيرها من الأعمال والخدمات المصرفية.

منذ انطلاق فكرة الخدمات المصرفية بواسطة الهواتف الخلوية و توظيف البطاقات الذكية لهذه الغاية، جرى تطور مذهل في حقل توظيف وسائط وبروتوكولات الاتصال وتبادل المعلومات في بيئة مصرف الهواتف الخلوية ترافق ذلك مع تطور مذهل في حقل البطاقات الذكية، وهي بطاقات أشبه ما تكون بالبطاقة البلاستيكية تحتوي على معالجات أو شرائح رقمية تتيح التخزين وتنفيذ التطبيقات، وتحتوي على ذاكرة رقمية للاحتفاظ ببرامج التطبيقات، وتمكن البطاقة الذكية من الدخول إلى قواعد البيانات والتفاعل معها كما أنها وفي الوقت الراهن مدججة بأنظمة عالية من الأمن تتيح سلامة محتوى البيانات المتبادلة وموثوقية الأطراف محل التفاعل. وتتشابه هذه الخدمات التي تقدم عبر الهاتف الثابت، ولكنها تتميز عنها بانها يمكن أن تكون عبر بيانات ونص مكتوب.<sup>1</sup>

#### ثامنا: المصرف الناطق:

من الخدمات الجديدة التي يقدمها المصرف لزبائنه خدمة المصرف الناطق الذي يوفر الرحة للزبون عن طريق الهاتف، بحيث يمكن الاتصال بالمصرف و على مدار الساعة ومن أي مكان في العالم للاستفسار عن أرصدة حساباته ويجيب المصرف الناطق على جميع الاستفسارات والخدمات آليا بواسطة استخدام جهاز الحاسوب و المبرمج باللغة العربية والإنكليزية، أي حسب اختيار الزبون .

#### المطلب الثالث: مزايا ومعوقات الصيرفة الالكترونية

##### أولا: مزايا الصيرفة الالكترونية

إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الانترنت يعود للفوائد الكثيرة التي تعود على البنوك أهمها:

1- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة بدون الحاجة للانتقال إلى البنك وهذا ما يؤدي إلى توفير تكلفة إنشاء فروع جديدة للبنك في المناطق البعيدة لأن تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الإنترنت

1 أحمد بورس(2007): العمليات المصرفية الالكترونية، مجلة العلوم الانسانية، العدد الحادي عشرة، جامعة بسكرة، ماي، ص203.

لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد له بما يحتاجه من مباني وأجهزة وعمالة مدربة ومستندات وصيانة. فممارسة البنك، عبر موقعه عبر الإنترنت، تسويق خدماته البنكية وبعض المعاملات المالية تساعد على امتلاك ميزة تنافسية وتدعيم علاقاته مع عملائه مما يؤدي لزيادة ارتباطهم به والارتقاء على مستوى المعاملات التجارية؛

2- إن دخول البنوك العالمية شبكة الإنترنت وبما تملكه من قدرات على المنافسة يلزم بضرورة دخول البنوك العربية لهذه الخدمة لمواجهة التحديات الجديدة الناجمة عن عرض البنوك الأجنبية لخدماتها وقيام العملاء وفقا لذلك بالمقارنة بين خدمات جميع البنوك لاختيار ما يناسبهم؛

تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات؛

4- إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي لتيسير التعامل بين البنوك وجعله متوصلا على مدار الوقت؛

5- اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية؛

6- قيام علاقات مباشرة بين المشتري والبائع؛

7- توفير المزيد من فرص العمل والاستثمار؛

8- يشكل استخدام الإنترنت في البنوك نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية وذلك من خلال التعريف بهذه البنوك وترويج خدماتها والإعلام بنشأة البنك وتطوره ومؤشراته المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين والدارسين وسائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.

### ثانيا: معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية

أشارت الدراسات المالية والاقتصادية التي أجريت في بلدان مختلفة من العالم إن تطبيق الصيرفة الإلكترونية يواجه مجموعة من المعوقات، تختلف هذه المعوقات باختلاف البلدان والنظم المصرفية المدروسة. وفيما يلي أبرز المعوقات التي تناولتها هذه الدراسات:<sup>1</sup>

1. البنية التحتية للخدمات المصرفية الإلكترونية : يتطلب إرساء قواعد الصيرفة الإلكترونية إيجاد بنية تحتية مستندة إلى قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، وجاهزيتها لاعتماد الأعمال الإلكترونية التجارية والمصرفية .
2. معوقات أمنية وقانونية : لقد أصبحت المشكلة المتعلقة بالأمن أحد الاهتمامات الرئيسية للمصارف. حيث أن مجموعة كبيرة من العملاء ترفض اختيار التسهيلات المصرفية الإلكترونية نظراً لمخاوفها الأمنية وتعد الثقة أكبر عقبة

1 حنان ضاهر(2017): معوقات تطبيق الصيرفة الالكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية، مجلة جامعة تشرين، المجلد 39، العدد 1، ص 74.

أمام الخدمات المصرفية الإلكترونية لمعظم العملاء. فالكثير من العملاء يفضلون الخدمات المصرفية التقليدية نظراً لانعدام الثقة في أمن الإنترنت، وذلك لأن لديهم تصور أن المعاملات عبر الإنترنت محفوفة بالمخاطر بسبب عمليات الاحتيال هذا وتلعب الخصوصية والأمان دوراً رئيساً في نمو الثقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية، فعندما يعلم العملاء أن معالجة المعلومات المالية الخاصة بهم آمنة للغاية يشعرون بالراحة وتزداد ثقتهم بالمصرف .

كما أن ضعف البنية التشريعية والقانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الإلكترونية يمثل أحد التحديات .

**3. معوقات اجتماعية وثقافية :** بعد انخفاض الوعي لدى العملاء فيما يتعلق بالتكنولوجيا الحديثة وفوائدها من أبرز التحديات التي تقف عائق أمام تطوير الأعمال المصرفية الإلكترونية كما إن افتقار العملاء للخبرة أو صعوبة استخدام الخدمات عبر الإنترنت يشكل أحد عوائق تطوير الأعمال المصرفية الإلكترونية يضاف إلى ذلك تفضيل بعض العملاء التواصل مع موظفي المصرف على الحصول على الخدمة الإلكترونية .

**4. معوقات اقتصادية في البلدان التي تعاني من ظروف الاحتلال وتعيش حالة من الحصار الاقتصادي فإن المعوقات الاقتصادية تشكل تحدياً أساسياً يحول دون إمكانية تطبيق الصيرفة فعلى سبيل المثال في بلد مثل فلسطين يعد ارتفاع تكلفة الاتصال مع الشبكة وعدم توفر حملات التوعية والإرشاد لاستخدام الإنترنت، فضلاً عن ارتفاع أسعار أجهزة الحاسب والأجهزة اللازمة للربط مع الشبكة أبرز ما يعيق الصيرفة الإلكترونية . كما يشكل نقص الاستثمارات دمع في مجال البنى التحتية أحد أبرز معوقات الصيرفة الإلكترونية.**

**5. معوقات تقنية وفنية :** تتمثل هذه المعوقات في انخفاض أمن الإنترنت، بطء خدمة الإنترنت وانخفاض جودتها، فضلاً عن محدودية الكوادر الإدارية والفنية والمؤهلة القادرة على أداء أعمال الصيرفة الإلكترونية بكفاءة عالية ، أيضاً يعد عدم انتشار مواقع الصراف الآلي للبنك بشكل جيد أحد المعوقات التقنية .

### المبحث الثالث: وسائل الدفع الالكترونية

#### المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الحديثة

تتعدد التعاريف حول وسائل الدفع الحديثة حيث نجد عدة جهات أعطت تعريفا لها ومن بين هذه الجهات نجد اللجنة الأوروبية، البنك الأوروبي، وغيرها من الجهات.

أولاً): تعريف وسائل الدفع الالكتروني.

تعرف وسائل الدفع الالكترونية بأنها مجموعة الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان<sup>(1)</sup>.

حسب اللجنة الأوربية هي عبارة عن قيمة نقدية مخزنة إلكترونياً على حامل إلكتروني مثل بطاقة ذات رقاقة أو ذاكرة حاسوب، تصدر مقابل إيداع مبلغ مالي قيمته لا تقل عن القيمة النقدية الصادرة، يتم قبولها كوسيلة دفع من قبل كل المؤسسات مع تلك المصدرة لها، وتكون تحت تصرف مستعمليها كبديل إلكتروني للقطع والأوراق النقدية<sup>(2)</sup>.

يعرف البنك المركزي الأوروبي الدفع الالكتروني أنه عملية دفع صدرت وحوّلت بطريقة الكترونية، وهذا يعني أن العملية هي عبارة عن تحويل نقدي من خلال نقل معطيات من طرف إلى آخر أو من نظام إلى آخر، وهذه المعطيات تتم معالجتها من طرف وسيط (نظام المعالجة) يتمثل في شبكة مصرفية، وتتم هذه المعالجة عن طريق مجموعة من الأدوات الإلكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان<sup>(3)</sup>.

من خلال التعاريف السابقة سنحاول إعطاء تعريف شامل لوسائل الدفع الإلكتروني:

وسائل الدفع الالكتروني هو مجموعة الوسائل التي تتم بواسطتها عملية الدفع عن طريق تحويل الأموال ومعالجتها بطريقة إلكترونية، لتسديد دين ما وبالتالي لا يتطلب الرجوع إلى التعاقد المباشر بين الدائن والمدين، ويتم ذلك عن طريق مجموعة من الأدوات الالكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان.

ثانياً): أطراف عملية الدفع الإلكتروني.

تتضمن عملية الدفع الإلكتروني أربعة أطراف<sup>(4)</sup>:

**1. المتعامل (الدافع أو المشتري):** هو الشخص، والأشخاص الذين حصلوا على البطاقة بناء على طلب تم تقديمه للمصدر ووافق على منحهم إياها، تمكنهم من الشراء بواسطتها أو الحصول على الخدمات وكذلك تمكنهم من السحب النقدي من طرف الصراف الآلي ATM باستخدام البطاقة الممنوحة لهم من المصدر.

1 جلال عايد الشورة(2008): وسائل الدفع الالكتروني، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، ص: 58.

2 بورزق إبراهيم(2008/2007): دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي: دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر،

3 رحيم حسن(2008): الاقتصاد المصرفي (مفاهيم-تحليل-تقنيات)، ط (01)، الجزائر: دار بهاء للنشر والتوزيع، ص: 155.

4 جلال عايد الشورة. مرجع سبق ذكره، ص: 137.

2. **التاجر البائع المستفيد:** هو الطرف الذي يقوم بتسليم قيمة الدفع الإلكتروني والذي ثمنًا لبضاعة أو لخدمة قام بتقديمها المشتري.
3. **المصدر المحرر:** هو البنك (المؤسسة المالية) الذي قام بإصدار وسيلة الدفع (البطاقة) والتي يتم استعمالها في عملية الدفع الإلكتروني.
4. **المنظم (المركز العالمي للبطاقة):** هي مؤسسة عالمية تقوم بعملية إنشاء البطاقات وتتولى رعايتها وتصدر تراخيص لجميع البنوك الموجودة في أنحاء العالم بالموافقة على دخولها في عضوية هذه البطاقات، وهي تتولى تسوية العمليات المالية المستحقة جراء استخدامها ويتم ذلك مقابل عمولة تتراوح عادة ما بين 1% - 4% من قيمة العملة التي يدفعها التاجر إضافة للاشتراك السنوي.

### ثالثا): خصائص وسائل الدفع الإلكتروني.

ما زاد من أهمية وسائل الدفع الالكترونية الخصائص التي تميزها عن وسائل الدفع التقليدية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي<sup>(1)</sup>:

#### 1. يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية:

أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم خاصة بما أن عمليات التجارة تتوسع إقليميا ودوليا، وبذلك تساعد وسائل الدفع الالكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل.

#### 2. يتم الدفع باستخدام النقود الالكترونية:

وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

#### 3. يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد:

حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

2لوصيف عمار(2009/2008): استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، ص: 30-31.

## 4. يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين:

أ) الأول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، ومن ثم الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة، ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوع مقدما.

ب) الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملة مالية.

## 5. يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك:

أي توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.

## 6. يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

أ) الأولى: شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.

ب) الثانية: شبكة عامة، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

وهذه الخصائص بالتأكيد تسمح بتقليل وتخفيض تكاليف العمليات التجارية، إضافة إلى أنها تنظم الوقت، علاوة على تحسين إدارة النقد والشراكة التجارية بين الممولين والعملاء.

## المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكترونية:

تعددت وسائل الدفع الالكترونية واتخذت أشكالا تتلاءم ومتطلبات التجارة الالكترونية وكذلك طبيعة المعاملات عبر شبكة الانترنت.

1. البطاقات البنكية: عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على معلومات رقمية وتستخدم هذه المعلومات في أغراض الدفع. كما يمكن استخدامها لأغراض أخرى مثل التعريف أو الدخول مواقع خاصة لا يمكن الدخول إلا فيها للمرخص. له بعض البطاقات الإلكترونية تسمى البطاقات الذكية لاحتوائها على معلومات يمكن التعامل معها بطريقة أخرى.

2. البطاقات الذكية **Cards Smart** نوع من البطاقات الجديدة تسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري، وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية

والأمريكية، ومن الأمثلة للبطاقات الذكية بطاقة موندكس Card Mondex التي تم طرحها لعملاء المصارف وتوفر لهم العديد من المزايا.<sup>1</sup>

3. **النقود الالكترونية:** هي مخزون إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين، دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة موضوعة مقدما.<sup>2</sup> وتوجد صورتين للنقود الالكترونية<sup>(3)</sup>:

- **الصورة الأولى:** هي البطاقة السابقة للدفع المعدة للاستخدام في أغراض متعددة ويطلق عليها أيضا تعبير البطاقات مختزنة القيمة أو محفظة النقود الالكترونية.
- **الصورة الثانية:** هي آليات الدفع مختزنة القيمة أو سابقة الدفع التي تمكن من إجراء مدفوعات من خلال استخدام شبكات الحساب الآلي المفتوحة خاصة الانترنت، والتي يطلق عليها أحيانا نقود الشبكة أو النقود السائلة الرقمية.

4. **الشيك الالكتروني:** الشيك الالكتروني هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للمصرف الذي يعمل عبر الانترنت أو شبكات الاتصال الأخرى، ليقوم المصرف أولا بتحويل قيمة الشيك النقدية إلى حساب الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك أو إعادته إلى مستلم الشيك ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا، كما يمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونيا من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.

5. **التحويلات الالكترونية للأموال:** يقصد بنظام التحويل المالي الالكتروني مجموعة من القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر بنوك الكترونية أو بنوك انترنت مرخص لها بالقيام بهذه العملية ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق كمبيوتر ومن خصائصها ضمان الأمان وأكثر مصداقية للمتعاملين، واختصار الزمن ووفرة الجهد والتكلفة وسير في التعامل بفعل قابليته للتجزئة بفعل توزيع مبلغ مستند التحويل على أكثر من مستفيد على غرار الشيك.

6. **بطاقة الائتمان:** هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية، تصدرها المصارف أو منشآت التمويل الدولية تمنح للأشخاص لهم حسابات مصرفية وهي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة، وبموجب هذه البطاقة يستطيع المتعامل الحاملين لهذه الحصول على ائتمانا مجانيا متفق عليها مع المصرف، يقومون سداده بعد مدة، ويطلق لفظ

1 حليمة عزة، بن محمد ويهري(2011): واقع المصارف الجزائرية في نظام تطبيق الدفع الالكتروني، دراسة بنك حالة الفلاحة والتنمية الريفية BADR، الملتقى العلمي الرابع "حول في الدفع نظام عصرة البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر- عرض المركز"، - دولية تجارب الجامعي خميس عين مليانة، الدفلى، ص5

2 فروة، أبو محمد محمود(2009): الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت دار ، الثقافة، الطبعة الأولى، عمان، ص63.

3أكرم حداد ومشهور هذلول. مرجع سبق ذكره، ص: 59.

بطاقة الائتمان، والتي تعبر عن لفظ ائتمان واعتماد، وهذه البطاقة فضلا عن كونها أداة للوفاء أو الدفع مثل بطاقة ضمان الشيك، فإنها تمنح حاملها ائتمان مصرفيا قصير الأجل، ولهذا يطلق عليها مصطلح بطاقات الائتمان<sup>(1)</sup>.

7. **المحافظ الالكترونية:** تعتبر محفظة النقود الالكترونية وسيلة وفاء جديدة تصلح لسداد المبالغ قليلة القيمة، كما تعتبر وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر، وتستخدم المحفظة من حيث الأصل للوفاء الذي يتم بعيدا عن شبكة الانترنت، إلا أنها من الممكن أن تستخدم أيضا في الوفاء عبر شبكة الانترنت<sup>(2)</sup>.

### المطلب الثالث: مزايا و مخاطر وسائل الدفع الالكترونية وسبل حمايتها

#### أولاً): مزايا وسائل الدفع الالكترونية.

يمكن تلخيص أهم المزايا والخصائص التي تتمتع بها طرق الدفع الالكترونية فيما يلي:

1. **مزايا البطاقات البنكية:** إن البطاقات البنكية تمنح عدة مزايا سواء لحاملها أو للبنك المصدر لها أو حتى للتاجر، وذلك كما يلي<sup>(3)</sup>:

أ) **المميزات التي تقدمها البطاقات البنكية لحاملها:** تعطي البطاقات البنكية لحاملها العديد من المميزات والخدمات التي يستفيد بها أثناء تعاملاته، وأهم هذه المزايا ما يلي:

- أ) **الأمان:** تجنب البطاقة العميل حمل النقود وما ينتج عن ذلك من مخاطر السرقة أو الضياع.
- ب) **المرونة:** تكسب حاملها المرونة في الحصول على احتياجاته من سيولة نقدية وسلع وخدمات من مصادر متنوعة في أي مكان من العالم وفي أي وقت وبأي عملة.
- ت) **مكانة مميزة في المجتمع:** فالبطاقات تمثل مظهرا من مظاهر التقدم، لذلك تعطي لحاملها وضع مميز ومكانة اجتماعية ورضاء نفسي وثقة كبيرة في معاملاته التي تتم باستخدامها.

1 بن عمارة نوال(2004): وسائل الدفع الالكترونية: الآفاق والتحديات، (الملتقى الدولي للتجارة الالكترونية)، جامعة ورقلة، الجزائر، أيام:17/16/15 مارس، ص: 7.

2 طارق عبد العال حماد(2003): التجارة الالكترونية، مصر: الدار الجامعية، ص: 123.

3 وهيبه عبد الرحيم(2006/2005): إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية: دراسة حالة الجزائر، (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، ص: 23-24.

ب) المميزات التي تقدمها البطاقات للبنك المصدر لها: من المعروف أن البنك مؤسسة تهدف إلى تحقيق الربح السريع، وبالتالي فإن إصدارها للبطاقات البنكية يعني أن هذه الأخيرة تجلب له العديد من المنافع والأرباح والتي يمكن تلخيصها كما يلي:

- ث) كبر حجم عائد هذا النظام (البطاقات البنكية) قياساً إلى أعبائه.
- ج) وسيلة سهلة ودقيقة في تسوية المعاملات بين البنوك المختلفة بصرف النظر عن أماكن إتمامها والعملات التي تمت على أساسها.
- ح) تعتبر مصدراً مربحاً من خلال ما يحصل عليه البنك من رسوم الاشتراك والزيادات الربوية على تسديد الدفع للعمليات المالية والنقدية، والعمولات التي تتقاضاها البنوك من التجار، .....إلخ.
- خ) تقليل الضغط على البنوك وتجنب الطوابير الطويلة نتيجة استخدام بطاقات الصراف الآلي.
- ت) المميزات التي تقدمها البطاقات للتاجر: التاجر هو الآخر يستفيد من جراء استعمال الغير للبطاقات من أجل شراء سلعه أو الاستفادة من خدماته وذلك كما يلي:

- د) زيادة المبيعات: يساعد استعمال البطاقات التجار على زيادة مبيعاتهم من مختلف السلع والخدمات وبالتالي إلى زيادة أرباحهم، فالبطاقة تشجع حاملها على الزيادة في الاستهلاك لعدم التزامه بالسداد الفوري؛
- ذ) تقليل المخاطر: فقبول التجار التعامل بالبطاقات يجنبهم تواجد النقود في محلاتهم، مما يجنبهم احتمالات قبول عملات مزورة أو الاختلاسات من قبل موظفيه أو حتى قبول الشيكات التي يمكن أن تكون بدون رصيد.... إلخ

## 2. مزايا البطاقات الذكية: تعد هذه البطاقات أكثر أمناً من البطاقات البنكية العادية، وهو ما جعل

العديد من البنوك تستخدمها بدلا منها، هذا بالإضافة إلى ميزات عديدة أهمها<sup>(1)</sup>:

- أ) تعد أفضل من الشريط المغناطيسي وذلك لان هذا الأخير نسبة الخطأ فيه تصل إلى 250 لكل مليون معاملة، بينما نسبة الخطأ للبطاقات الذكية تصل إلى 100 لكل مليون معاملة.
- ب) انخفاض تكلفة البطاقات الذكية حيث أصبحت تكلفة الوحدة الواحدة منها بحدود (1-2,5\$).
- ت) قدرتها على تخزين أكثر من 100 ضعف من المعلومات أكثر من بطاقة بشريط مغناطيسي.

1 وهيبة عبد الرحيم(176-177): مرجع سبق ذكره، ص:

ث) صعوبة تزويرها، فعكس البطاقات المغناطيسية فإن البطاقة الذكية لا يمكن قراءتها وصعبة إن لم تكن مستحيلة التقليد.

### 3. مزايا النقود الالكترونية: يمكن تلخيص أهم الخصائص التي تميز وسيلة الدفع هذه

كما يلي (1):

- أ) **سهولة الاستخدام:** حيث يستطيع المشتري سداد قيمة مشترياته بمجرد الأمر على حاسبه الآلي، كما تتيح النقود الالكترونية فرصة التعامل بالعديد من العملات مع إمكانية التحويل بين هذه العملات بصورة لحظية وبأي قيمة.
- ب) **السرية:** حيث يمكن للمشتري أن يقوم بعملية الشراء دون أن يكون مضطرا لتقديم أية معلومات.
- ت) **الأمان:** يتيح نظام النقود الرقمية أعلى درجات الأمان الممكنة وذلك لاعتماده على وسائل الأمان المبتكرة لحماية المعلومات المالية المستعملة على شبكة الانترنت.
- ث) **انخفاض التكاليف:** حيث تنعدم تكاليف المقاصة أو التسوية، لأن العملية تتم أوتوماتيكيا.
- ج) **لا تخضع للحدود:** يمكن تحويل النقود الالكترونية من أي مكان، وفي أي وقت، كونها تعتمد على شبكة الانترنت التي لا تعرف بالحدود الجغرافية والسياسية، وذلك دون أن تؤثر في التكلفة.

### 4. مزايا التحويلات المالية الالكترونية: يقدم نظام التحويلات المالية الالكترونية منافع لكل من البنوك والعملاء وتجار التجزئة، نوجزها فيما يلي (2):

أ) **تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية:** قللت شبكة نظام المقاصة الآلية من تكاليف الخدمات المصرفية من خلال:

- تقليل أو إلغاء الخدمات التي تقدمها الصناديق المتعلقة لتجميع الشبكات.
- تخفيض خسائر منح الائتمان.
- تقليل مصاريف معالجة الشيكات إلى الحد الأدنى نتيجة عدم استخدام الشيكات الورقية، وانخفاض مصاريف المعالجة بالنسبة للشركات، وتستفيد البنوك من هذه العملية لأن المصاريف التشغيلية ستقل، نتيجة الاستغناء عن معالجة الشيكات الورقية، ولذلك تحقق البنوك من وراء ذلك نسبة عالية من الأرباح التشغيلية وتخفيض حجم العمالة؛

1 جليلد نور الدين وبران أمينه (حوان 2011): *الصيرفة الإلكترونية والمصارف الإلكترونية*، (مجلة معارف)، عدد (11)، جامعة البويرة،

2 وهيبه عبد الرحيم. مرجع سبق ذكره، ص: 179.

- تقليل الخدمات التي تقدمها البنوك لتسوية الحسابات الجارية مع الشركات والأفراد، بما أن إدخال النظام الإلكتروني يقلل محل استخدام الشيكات الورقية من عمليات الدفع التي تتم من شركة لشركة أخرى أو من الشركة إلى العملاء، وتقل طبقا لذلك الحاجة لإعداد كشوف تسوية الحسابات بمقدار استخدام النظم الآلية.

(ب) توفير النقدية بصورة فورية: يؤدي نظام التحويلات المالية الالكترونية إلى تحسين التدفق النقدي، من خلال ما توفره التحويلات من موثوقية التدفق، وكذا تسريع دورة النقد.

(ت) تيسر العمل: ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر إلى زيادة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية، مما يؤدي إلى رفع فعالية نظام العمل.

5. مزايا الشيكات الالكترونية: أما أهم المزايا التي تتمتع بها الشيكات الالكترونية فهي (1):

(أ) توفر 50% من رسوم التشغيل مقارنة بالبطاقات البنكية.

(ب) تتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الالكترونية في 48 ساعة فقط مقارنة بالشيكات العادية التي تسويتها في وقت أطول من خلال المقاصة.

(ت) تقضي على المشاكل التي تواجهها الشيكات العادية كالضياع والتأخير.

ثانياً): مخاطر استخدام وسائل الدفع الالكترونية:

إن قضية الأمن في عمليات الدفع وتحويل الأموال عبر الانترنت هي قضية شائكة وكبيرة، ولا زالت العديد من عمليات السرقة والاحتيال وإلى يومنا هذا تزداد يوماً بعد يوم بالرغم من عمليات التشفير المعقدة التي تقوم بها المؤسسات المالية لضمان أمن وسرية نقل المعلومات عبر الشبكة، لذا فإن العالم بأسره الآن أصبح يستخدم بروتوكولات ومعايير دولية لضمان الأمن والسرية في نقل وتبادل المعلومات والأموال عبر الشبكة كما يجب استخدام برامج وأنظمة ذكية تستخدم عالمياً في عملية الدفع الإلكتروني.

فالمتعامل بطرق الدفع الالكترونية عبر الانترنت قد يواجه حالات احتيال وغش كالآتي (2):

1. **انتحال شخصية الفرد:** تتم عندما يستغل اللصوص بيانات شخص ما على الشبكة الالكترونية أسوأ استغلال، من أجل الحصول على بطاقات بنكية ائتمانية، حيث أن تلك البيانات تمكنهم من التقدم بطلبات لاستخراج البطاقات البنكية عبر الانترنت غالباً من خلال الهيئات التي لا تتخذ إجراءات أمنية صارمة عبر الشبكة.

1. وهيبه عبد الرحيم. مرجع سبق ذكره.

2. تقرورت محمد (2005/2004): واقع وآفاق التجارة الالكترونية في الوطن العربي، (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر، ص: 148.

2. **جرائم السطو على أرقام البطاقات:** أصبح السطو على أرقام البطاقات عبر شبكة الانترنت عملية سهلة، مما أدى إلى تزايدها، والتي أعقبتها عملية الابتزاز لإرجاع تلك الأرقام أو لعدم نشرها أو لعدم استخدامها.
3. **غسيل الأموال باستخدام البطاقات البنكية:** تعتبر الانترنت من أحدث طرق غسيل الأموال المشبوهة خاصة أنها أسهل استخداما وأيسر في التعامل مع البنوك، وضغطه مفتاح تفتح له آفاق الدخول في حسابات وأنشطة مالية ومصرفية من أي جهة في العالم، فيقوم المجرمون بالاعتماد على عملية التحويل الالكتروني للأموال من خلال البنوك بإيداع الأموال المسروقة في حسابات متعددة بالبنوك، ثم تحول إلى عدة فروع في بلدان مختلفة.

أ) **السلب بالقوة الالكترونية:** حيث يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات وذلك بإدخال بيانات زائفة من جانب المتحايل باختلاق دائنين كأحور يجب دفعها أو فواتير يجب سدادها، وذلك عن طريق اختلاق مدينين غير حقيقيين يجب عليهم سداد فواتير صادرة عن الحاسب. إن وسائل الدفع الالكترونية ليست وسائل مثالية فكما لها مميزات فهي تعاني أيضا من عيوب ومخاطر مما يؤثر على سمعتها بين الجمهور، ويؤدي ذلك إلى اتخاذ الحيطة والحذر عند استعمالها، ويمكن ذكر أهم مخاطر وعيوب هذه الوسائل كل على حدة كما يلي:

ب) **بطاقة الائتمان:** تتمثل أهم المخاطر المرتبطة باستخدام بطاقة الائتمان فيما يلي (1):

- **بالنسبة لحامل البطاقة:** من أوضحها هذه المخاطر الميل إلى زيادة الاقتراض عن طريقها أو على الأقل زيادة الإنفاق، وكذا ارتفاع نسبة الفوائد هي أكبر عيوب البطاقات الائتمانية نتيجة الديون الضخمة، وتشعر البطاقة صاحبها بالغنى الوهمي.

- **بالنسبة لمصدر البطاقة:** تتمثل مخاطر البطاقة على المصرف في:

- ✓ تحمل المصرف المصدر نفقات ضياع البطاقة، وسرقتها، والغش والاحتيال والتزوير فيها؛
- ✓ خطر السيولة على المصرف في حالة الإفراط في استعمال البطاقة من طرف المتعاملين؛
- ✓ مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم، وبالتالي زيادة نسبة الديون المعدومة بسبب زيادة نسبة البطاقات.

- **بالنسبة للتاجر:** تتمثل مخاطر البطاقة على التاجر في خضوعه لشروط متعددة من جانب المصارف التجارية التي انصاعت بدورها لشروط أخرى من جانب الشركات المنظمة لتلك البطاقات، كما أنه بمجرد حدوث بعض المخالفات من جانب التاجر قد يجعل المصرف يلغي التعامل مع هذا التاجر ويضع شركته في القائمة السوداء الموحدة للشركات الائتمانية، وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات همة في نشاطه التجاري.

- **بالنسبة للمجتمع:** تتمثل مخاطر البطاقة على المجتمع في أن استخدامها قد يؤدي إلى ارتفاع الأسعار، كما يؤدي استخدامها إلى زيادة عرض النقود وهو ما يؤدي إلى سوء تخصيص الموارد وبخاصة بالنسبة للقروض الاستهلاكية

1 تقرورت محمد. مرجع سبق ذكره، ص: 148.

المتمثلة في البطاقات الائتمانية ويضاف إلى ذلك احتمال الغش والتزوير، من غير صاحب البطاقة حالة معرفة رقم البطاقة أو استخدام البطاقة الضائعة أو المسروقة.

(ت) **النقود الالكترونية:** للنقود الالكترونية العديد من المخاطر أهمها (1):

- **غسيل الأموال:** من السهل وقوعه من خلال شراء سلع وخدمات بالنقد الالكتروني الذي يمكن صرفه بدون إظهار اسم الشخص بالنسبة لسلع ذات قيمة، وتباع السلع مقابل نقد حقيقي في السوق المفتوحة، وبالطبع يمكن شراء السلع في دولة أخرى بما يزيد من تعقيد الأمور الخاصة بالولاية القضائية.
- **التزوير:** ومثلما هو الحال بالنسبة للعملة الحقيقية فإن النقد الالكتروني عرضة للتزوير، فمن الممكن رغم أن هذا بالغ الصعوبة إيجاد وصرف نقد إلكتروني مزيف (مثل أي نوع من النشاط على أساس الانترنت)، فبدون إجراءات وقائية ومضادة قوية فإن التزوير الالكتروني يمكن حدوثه، وبعد التزوير هناك عوامل اقتصادية رقمية مدمرة عديدة محتملة.
- **سيطرة البنوك المركزية على إصدار النقود** والتي يمكن أن تحول في حالة التوسع في النقد الالكتروني إلى بنوك الكترونية.
- **يرتبط بذلك أيضا المشاكل الناجمة عن استنساخ العملات الالكترونية** وما قد يؤدي ذلك إليه من مشاكل ومتطلبات الحماية الخاصة بعمليات الاستنساخ.
- **تعرض القرص الثابت للتعطيل،** وما قد يؤدي إليه من فقدان مبالغ نقدية الكترونية، إلا أن ذلك قد يتمثل مع أي مشاكل تحدث في التعامل مع أوراق النقد بالنسبة للغسيل أو الفقد أو ما إلى ذلك.

**ثالثا): سبل حماية وسائل الدفع الإلكترونية:**

يتم اتخاذ عدة إجراءات من أجل تجنب المخاطر التي قد تنجم من استعمال وسائل الدفع الإلكترونية من هذه الإجراءات نذكر (2):

1. **التوقيع الإلكتروني:** وهو مجموعة من الإجراءات التقنية التي تسمح بتحديد شخصية من تصدر عنه هذه الإجراءات وقبوله بمضمون التصرف الذي يصدر بمناسبةه، ويتم التوقيع الإلكتروني بواسطة برنامج كمبيوتر خاص لهذه الغاية، وباستعماله فإن الشخص يكون قد وقع على رسالته تماما كما يوقع عاديا ، ويستخدم التوقيع الرقمي على كافة الوسائل الإلكترونية، ومن أهم الشروط التوقيع الإلكتروني أن يسمح بتحديد هوية الشخص الموقع

1 تقررت محمد. مرجع سبق ذكره، ص: 144.

2 محمد البنان (2007): *العقود والاتفاقيات في التجارة الإلكترونية*، (ندوة عقود التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية)، مصر، ص: 38-

- على نحو يسمح بالاحتجاج بالمستند الإلكتروني وإعطاء مضمونه آثاره القانونية بما يشمل من حقوق والتزامات وهناك نوعان من التوقيع الإلكتروني، التوقيع المفتاحي، والتوقيع البيومتري.
2. **التشفير الإلكتروني:** يعرف التشفير بأنه عملية تحويل المعلومات إلى شفرات غير مفهومة لمنع الأشخاص غير المرخص لهم من الاطلاع على المعلومات أو فهمها، ولذلك تنطوي عملية التشفير على تحويل النصوص العادية إلى نصوص مشفرة، ويمكن تقسيم التشفير الإلكتروني إلى نوعان: التشفير المتماثل (مفتاح سري) والتشفير لا متماثل (المفتاح العام).
3. **البصمة الإلكترونية:** هي بصمة رقمية يتم اشتقاقها وفقا لخوارزميات معينة، تطبق هذه الخوارزميات حسابات رياضية على الرسالة لتوليد بصمة تمثل ملفا كاملا أو رسالة وتدعى البيانات الناتجة بالبصمة الإلكترونية.

## خلاصة الفصل

لقد أتاحت الصيرفة الالكترونية للمصارف خدمات متطورة استطاعة من خلالها تخفيض التكلفة وزيادة حجم السوق المستهدف من خلال الخدمة المصرفية عن بعد بمختلف أنواعها، كما أثر ذلك على عملاء المصارف من خلال تخفيض تكلفة الخدمة المصرفية والسرعة والفعالية، وبدون الانتقال إلى المصرف، كما أثر ذلك على جميع القطاعات خاصة القطاع التجاري، من خلال زيادة رقم أعماله وارتفاع عدد متعامليه.

وتطورت الصيرفة الالكترونية إلى أن أصبح هناك مصارف تعمل عن بعد أو ما يسمى بالمصارف الالكترونية، هذا الكيان الافتراضي المصرفي الجديد الذي فتح فرص جديدة للمتعاملين، حيث يعمل البنك الالكتروني عبر الشبكات الاتصال، ويختلف المصرف العادي على الالكتروني، فمن حيث الخدمة فهناك خدمات مصرفية عن بعد، أما المقر فهناك مقر على شبكات الاتصال والتي أبرزها الانترنت.

## الفصل الثالث:

واقع التحول الرقمي في النظام  
المصرفي الجزائري

## تمهيد

تحاول المؤسسات الجزائرية، ومنها البنوك، أن تتماشى مع مختلف التطورات والتغيرات التي يعرفها العالم، وتفرضها خصائص العولمة، ومنها الاستخدام المتواصل والكبير لتكنولوجيات العالم والاتصال في مختلف النشاطات والأعمال.

وتم في هذا الفصل التطرق إلى واقع التحول الرقمي في النظام المصرفي في الجزائر، حيث تطرقنا إلى النظرة العامة للجهاز المصرفي الجزائري، وكذلك إلى التحديات نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية والعقبات التي تواجهه، أما في الأخير قمنا بعرض مؤشرات تحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري.

المبحث الأول: نظرة عامة على الجهاز المصرفي الجزائري

المطلب الأول: نشأة النظام المصرفي الجزائري وتطوره

أولاً: مرحلة انشاء المؤسسات المصرفية 1962-1964.

1- فصل الخزينة العمومية الجزائرية عن الخزينة الفرنسية:

بتاريخ 29 أوت 1962 تقرر فصل الخزينة العمومية الجزائرية عن الخزينة الفرنسية، وهي أول خطوة في طريق بسط السيادة الوطنية وبناء نظام مالي ومصرفي جزائري، باعتبار الخزينة العمومية هي القابض للإيرادات العمومية والصراف للنفقات العمومية باسم الدولة. تجدر الإشارة هنا أن الخزينة العمومية تعتبر مؤسسة النظام المالي وليست مؤسسة النظام المصرفي، لكن التوجهات الاقتصادية وطبيعة المنظومة المصرفية التي سيتم إنشاؤها خلال هذه الفترات أعطت للخزينة دوراً متعاضداً جعلها مرتبطة بالنظام المصرفي خلال مراحل التطور.<sup>1</sup>

2- تأسيس البنك المركزي الجزائري وإنشاء العملة الوطنية:

تأسس البنك المركزي الجزائري بحكم القانون رقم 144/62 الصادر بتاريخ 13 ديسمبر 1962، كبنك مملوك بالكامل للدولة وقد كلف بمهام البنك المركزي بصفته بنك للإصدار النقدي والممول والمسير للشؤون النقدية للدولة والمشرف على البنوك التجارية لكنه لم يمكن في الواقع من الممارسة الفعلية لهذه الوظائف لان البنوك التجارية كانت كلها أجنبية مرتبطة بالمنظومة الفرنسية مما صعب عليه بسط إشرافه عليها ومراقبة عملياً .

إضافة إلى انه وفقاً لقانون المالية لسنة 1965 فإن البنك المركزي وضع في خدمة الخزينة العمومية للدولة وذلك بمنحها تسهيلات وقروض غير منتهية وبدون قيود ولا شروط وهو ما يعني أن البنك المركزي الذي يمثل رأس النظام النقدي (الدائرة النقدية) قد وضع تحت تصرف وهيمنة الخزينة العمومية التي تمثل رأس النظام المالي (الدائرة المالية) وهو ما يفسر ظهور بعض الاختلالات النقدية لاحقاً فحجم الاصدار والنقدي والكتلة النقدية في التداول تحددها احتياجات الخزينة. ولان وظيفة الإصدار النقدي من أهم وظائف البنوك المركزية فقد تعزز دور البنك المركزي بقرار إنشاء العملة الوطنية (الدينار الجزائري) كبديل عن الفرنك الجزائري وذلك في 10 افريل 1964 حيث أن 1 دينار جزائري يساوي 180 ميليغرام من الذهب.<sup>2</sup>

1 بلحيش عبد الرحمان(2021/2020): محاضرات، النظام المصرفي الجزائري، جامعة اكلو محمد اولحاج، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ص6.

2 المرجع نفسه، ص 7.

**3- إنشاء الصندوق الجزائري للتنمية:**

تأسس بموجب القانون رقم 165/63 الصادر في 1963/05/07 باسم الصندوق الجزائري للتنمية إذ حل محل البنوك الفرنسية التي كانت تتعامل بالائتمان المتوسط والطويل الأجل وهي :

-القرض العقاري لفرنسا -القرض الوطني. - صندوق صفقات الدولة. - صندوق الودائع والامانات -صندوق التجهيز والتنمية للجزائر.

وقد وضع تحت وصاية وزارة المالية، على عكس بنوك الودائع فان الصندوق لم يخصص له جمع الودائع من الجمهور ورأس ماله مكتتب من طرف الدولة يتبع وظيفيا للخزينة العمومية ويمكن أن يحصل على موارده من :

- إصدار سندات طويلة ومتوسطة واذونات الصندوق مضمونة من طرف الدولة .

- توظيفات البنوك بالاكتتاب في أوراق مضمونة من الدولة .

- الاقتراض .

- ودائع الهيئات الوطنية والأجنبية.

بموجب المرسوم رقم 47/71 المؤرخ في 1971/06/30 أصبح يحمل اسم البنك الجزائري للتنمية BAD باعتباره بنك متخصص في التنمية إذ أن تمويلاته موجه نحو تكوين أو تجديد رأس المال الثابت، فهو البنك الاستثماري الوحيد بالجزائر وقد ظهرت أهميته جليا من خلال مهامه والمتمثلة خصوصا في تمويل انجاز البرامج الاستثمارات المخططة من قبل هيئة التخطيط.<sup>1</sup>

**4-إنشاء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط:**

أنشأت هذه الهيئة في 10 أوت 1964 ، بموجب المرسوم التنفيذي 277/64 وهي تتكفل بتعبئة مدخرات الأفراد في مقابل تمويل مشاريع السكن، إلى أن أصبح الصندوق متخصصا في هذا النوع من القطاعات في الجزائر، وهو يستهدف بالأساس المدخرات الصغيرة للأفراد ، ويدير ثلاث أنواع من الموارد:

- أموال الادخارات - أموال الهيئات المحلية - أموال منتسبي الهيئات المحلية والمستشفيات .

**ثانيا: مرحلة تأميم البنوك الأجنبية و انشاء البنوك الوطنية 1965-1968**

تميزت هذه المرحلة بتأميم البنوك الأجنبية والتي أعطت ميلاد ثلاثة بنوك تجارية:<sup>2</sup>

**1. البنك الوطني الجزائري BNA** في سنة 1966 تأسس البنك الوطني الجزائري ليضع حد للاحتكار القانوني فيما يتعلق بدعم العمليات البنكية في القطاع العام الفلاحي والصناعي والتجاري، وكذا النشاطات البنكية الخارجية منها: بنك

1 الطاهر لطرش(2014):تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، ص186.

2 قاسمي آسيا، تحليل الضمانات في تقييم جدوى تقلم القروض البنكية، رسالة ماجستير في التسيير، جامعة بومرداس، 2008، ص142.

باريس وهولندا BPPB، والبنك الوطني للقرض الصناعي الإفريقي BNCH، والقرض العقاري الجزائري والتونسي CFAT، والقرض الصناعي والتجاري CIC

2. البنك الوطني الجزائري: تأسس في شهر ديسمبر 1966 بموجب الأمر رقم 66-366 الصادر بتاريخ 29/12/1966، حتمية لتأميم قطاع البنوك في الجزائر، برأس مال قدره 15 مليون دج. انطلاقا من الشبكات الموروثة من البنوك الشعبية في عهد الاستقلال مثل:<sup>1</sup>

- البنك الشعبي التجاري الصناعي للجزائر BPCIA.

- البنك الشعبي التجاري الصناعي بوهران BPCIO؛

- البنك الشعبي التجاري الصناعي لقسنطينة BPCIA؛

- البنك الشعبي التجاري الصناعي لعنابة BPIA

- البنك الشعبي التجاري للجزائر العاصمة BPCIA.

3. البنك الخارجي الجزائري: تأسس البنك الخارجي الجزائري في 1/10/1967 بموجب الأمر 67-204 وبهذا فهو ثالث وآخر بنك تجاري يتم تأسيسه تبعا لقرارات تأميم القطاع البنكي، وقد تم إنشائه على أنقاض خمس بنوك أجنبية: القرض اليوناني، الشركة العامة، البنك الصناعي الجزائري وحوض المتوسط، وبنك باركليز. ويمارس البنك الخارجي الجزائري كل مهام البنوك التجارية، وعلى هذا الأساس يمكنه جمع الودائع الجارية، ومن جانب الإقراض يتكفل بتمويل عمليات التجارة الخارجية، فهو يقوم بمنح القروض للاستيراد، كما يقوم بتأمين المصدرين الجزائريين و تقديم الدعم لهم.

المطلب الثاني: مكونات النظام المصرفي الجزائري

طبقا لسلسلة الإنشاءات والتعديلات التي أقدمت عليها السلطات العمومية من 1962 إلى غاية 1988

أصبح النظام المصرفي الجزائري يتكون من :

- البنك المركزي الجزائري (BCA) في 01/01/1962 بموجب قانون رقم 62/144 المصادق عليه من قبل المجلس التأسيسي في 13/12/1962 ؛

- الصندوق الجزائري للتنمية (CAD) في 07/05/1963 بموجب القانون رقم 63/165، وتم تغيير النظام الأساسي للصندوق مع تغيير إسمه فأصبح البنك الجزائري للتنمية (BAD) ووضع تحت وصاية وزارة المالية؛

1 مالك الأخضر، واقع الجهاز المصرفي الجزائري بين متطلبات لجنة بازل 2 و تحديات تطبيق لجنة بازل 3، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور، ص 301.

- الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط (CNEP) بموجب قانون رقم 64/227 المؤرخ في 10 أوت 1964
- البنك الوطني الجزائري (BNA) في تاريخ 13 جوان 1966 بمرسوم رئاسي رقم 66/178 وهذا ليسد الفراغ المالي الذي أحدثته البنوك الأجنبية ويكون وسيلة للتخطيط المالي الإشتراكي والزراعي؛
- القرض الشعبي الجزائري (CPA) في 29/12/1966 بموجب المرسوم رقم 66/36 المؤرخ في القرض الشعبي الجزائري (CPA) في 29/12/1966 بموجب المرسوم رقم 66/36 المؤرخ في 29/12/1966 المعدل والمتمم بالأمر رقم 67/75 المؤرخ في 11/05/1967 والمتعلق بإنشاء القرض الشعبي الجزائري؛
- البنك الخارجي الجزائري BEA بموجب الأمر رقم 67/204 بتاريخ 01/11/1967؛
- بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR الذي انبثق عن البنك الوطني الجزائري بتاريخ 13/03/1982 بمقتضى المرسوم رقم 82/206 ؛
- بنك التنمية المحلي BDL الذي انبثق عن القرض الشعبي الجزائري CPA بموجب المرسوم رقم 85/85 المؤرخ في 30/04/1985.

### المطلب الثالث: هيكل النظام المصرفي على ضوء قانون النقد والقرض والاصلاحات

لقد أدخل قانون النقد والقرض تعديلات مهمة في هيكل النظام البنكي الجزائري سواء تعلق الأمر بهيكل البنك المركزي والسلطة النقدية أو بهيكل البنوك، ولأول مرة منذ قرارات التأميم، تم السماح للبنوك الأجنبية بأن تقيم أعمالها في الجزائر، كما تم أيضا وبموجب نفس الأحكام السماح بإنشاء بنوك خاصة.

وأصبح الهيكل المصرفي يتكون من ثلاثة مستويات:

➤ بنك الجزائر؛

➤ البنوك والمؤسسات المالية؛

➤ هيئات الرقابة في النظام المصرفي الجزائري.

### أولا: هيكل النظام المصرفي على ضوء قانون النقد والقرض

#### 1. البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية:

لقد تضمن قانون النقد والقرض العديد من المواد المسيرة للبنوك والمؤسسات المالية نوضحها فيما يلي:

أ- البنوك التجارية: بموجب المادة 114 من قانون النقد والقرض التي جاء فيها ما يلي: البنوك أشخاص معنوية مهمتها العادية والرئيسية إجراء العمليات المصوغة في المواد 110 و 111 و 112 و 113 من هذا القانون، بحيث تتضمن هذه المواد وصف الأعمال التي كلفت بها البنوك، وهي تنحصر في النقاط التالية:

• تلقي الودائع من الجمهور؛

• منح القروض

• توفير وسائل الدفع اللازمة ووضعها تحت تصرف الزبائن والسهر على إدارتها.

ونجد ضمن البنوك التجارية، البنوك التجارية العامة وهي المملوكة للدولة، وتستحوذ على أكبر حصة من السوق المصرفية حالياً، بنحو 93% من السوق وهذه البنوك هي: البنك الوطني الجزائري؛ القرض الشعبي الجزائري؛ بنك الفلاحة والتنمية الريفية؛ بنك التنمية المحلية؛ صندوق التوفير والاحتياط؛ بنك الجزائر الخارجي.

ب- المؤسسات المالية: عرفت المادة 115 من قانون النقد والقرض المؤسسات المالية على أنها: أشخاص معنوية مهمتها الأساسية والعادية القيام بالأعمال المصرفية ما عدا تلقي الأموال من الجمهور، بمعنى أن المؤسسات المالية تقوم بمهام الإقراض على غرار البنوك دون استعمال أموال الغير، فالمصدر الأساسي للأموال المستعملة تتمثل في رأس مال المؤسسة المالية وقروض المساهمة والادخارات طويلة الأجل.

ج- الفروع الأجنبية: أتاح قانون النقد والقرض إنشاء فروع لبنوك ومؤسسات مالية أجنبية في الجزائر تخضع لقواعد القانون الجزائري، ويعود منح التراخيص لمجلس النقد والقرض الذي يقرر المنح أو الرفض وفق ما جاء في المادة 127 من القانون، ويتجسد ذلك في قرار صادر عن محافظ بنك الجزائر، وهذا الترخيص خاضع لمبدأ المعاملة بالمثل، بمعنى أنه تتم المساهمة الأجنبية في هذا المجال بإنشاء فروع تابعة لمؤسسات مالية أو بنوك توجد مقراتها خارج الجزائر، ويمكن أن تكون في شكل مساهمة في رأسمال البنوك والمؤسسات المالية الخاضعة للقانون الجزائري، شريطة أن تكون للرعايا أو الشركات الجزائرية نفس الامتياز في البلاد الأصلية لهذه البنوك والمؤسسات.

وقد حدد النظام رقم 93-01 المؤرخ في 03 جانفي 1993 شروط تأسيس أي بنك أو مؤسسة مالية وشروط إقامة فروع البنوك ومؤسسات مالية أجنبية، ومن هذه الشروط المطلوبة نذكر منها:

✓ تحديد برامج النشاط؛

✓ الوسائل المالية والتقنيات المستخدمة؛

✓ القانون الأساسي للبنك أو المؤسسة المالية.

## 2. البنوك والمؤسسات المالية الجديدة بعد صدور قانون النقد والقرض:

إثر صدور قانون النقد والقرض بدأ انفتاح القطاع المصرفي اتجاه القطاع الخاص الوطني والأجنبي يتسارع وخصوصا بعد 1998 سنة انتهاء إنجاز برنامج التعديل الهيكلي، وفي نهاية 2001 أصبح القطاع المصرفي الجزائري يتكون من 26 بنك ومؤسسة مالية عمومية وخاصة ومختلطة معتمدة من مجلس النقد والقرض، بالإضافة إلى بنك الجزائر والحزينة العمومية والمصالح المالية للبريد والمواصلات، ومن أهم البنوك والمؤسسات المالية التي أنشئت عقب إصدار قانون النقد والقرض ما يلي:

أ- البنوك الخاصة الجزائرية: مع نهاية 2001 كانت البنوك الخاصة الجزائرية كما يلي:

الخليفة بنك ( EL KHALIFA ) وتم اعتماده من قبل مجلس النقد والقرض بتاريخ 27/07/1998.

البنك التجاري والصناعي الجزائري ( BCIA ) وتم اعتماده في 24/09/1998.

الجمع الجزائري البنكي ( CAB ) وتم اعتماده في - البنك العام للبحر الأبيض المتوسط (BGM) وتم اعتماده

: في 1999/10/28

ب- البنوك الخاصة الأجنبية: لا بد من الإشارة أن مجلس النقد والقرض قام باعتماد سبعة بنوك خاصة أجنبية وبنك مختلط إلى غاية عام 2002 وهم:

- بنك البركة المختلط حيث تم تأسيسه في 06 ديسمبر 1990، وهو عبارة عن بنك تجاري سعودي جزائري، وتخضع نشاطات البنك إلى قواعد الشريعة الإسلامية، ولقد تم توزيع حصص رأس ماله بشكل يعطي للجانب الجزائري أغلبية بواقع 51% بينما تعود ملكية 49% من رأس المال للجانب السعودي.

▪ سيتي بنك ( Cite Bank ) وذلك بتاريخ 18/05/1998.

▪ البنك العربي التعاوني ( ABC ) وذلك بتاريخ 24/09/1998.

▪ ناتكسي أمانة بنك ( Natexis Amana Banque ) وذلك بتاريخ 27/10/1999.

▪ الشركة العامة ( Society generale ) وذلك بتاريخ 04/11/1999.

▪ بنك الريان الجزائري ( Al Ryan Algerian bank ) وذلك بتاريخ 08/10/2000.

▪ البنك العربي ( Arab bank ) وذلك بتاريخ 15/10/2001.

▪ البنك الوطني لباريس ( BNP Paribas ) وذلك بتاريخ 31/01/2002.

ج- المؤسسات المالية: يوجد سبع مؤسسات مالية التي تم اعتمادها من طرف مجلس النقد والقرض وهي:

- البنك الاتحادي ( Union Bank ) هو عبارة عن بنك خاص تم تأسيسه في 07 ماي 1995 بمساهمة رؤوس أموال خاصة وأجنبية، و تتمحور نشاطات هذا البنك حول جمع الادخار، تمويل العمليات الدولية وتقديم النصائح والإرشادات والاستشارات المالية إلى الزبائن.
- السلام ( SALEM ) وذلك بتاريخ 28/06/1997.
- فينالاب ( Finalep ) وذلك بتاريخ 06/04/1998
- مونا بنك ( Mouna Bank ) وذلك بتاريخ 08/08/1998.
- البنك الدولي الجزائري ( Algerian international bank ) وذلك بتاريخ 21/02/2000.
- سوفي نانس بنك ( Sofinance ) وذلك بتاريخ 09/01/2001.
- القرض الإيجاري العربي للتعاون ( Arab Leasing corporation ) وذلك بتاريخ 20/02/2002

### 3. الأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض:

لقد سمح قانون النقد والقرض 90-10 الصادر في 14 أبريل 1990 بتأسيس محيط بنكي ومالي جديد يتماشى أكثر مع تحرير الاقتصاد وقواعد ومعايير العمل المصرفي على المستوى العالمي، إذ منح لبنك الجزائر السلطة النقدية الحقيقية بتحديد الإطار العام لقواعد عمل المنافسة، وسمح للبنوك العمومية والخاصة بالنشاط والعمل المصرفي وفق معايير اقتصاد السوق. إضافة إلى العمل البنكي المرتكز على الرشد الاقتصادي والطابع التجاري والمنافسة إلى حد ما، أصبح العمل المصرفي يتم في إطار المراقبة وتحمل الخطر، ولكن لم يلبث هذا المناخ الجديد الذي بدأ يميز النظام المصرفي للتبلور وإعطاء الديناميكية اللازمة التي تمكن من إرساء أسس المنافسة في السوق المصرفي، حتى حدثت الصدمة التي تمثلت في أزمة القطاع البنكي الخاص، وذلك من خلال ما عرف بأزمة بنك الخليفة والبنك الصناعي والتجاري لهذا كانت إصلاحات 2003 من أجل تغطية الثغرات الموجودة في الرقابة المصرفية.

### ثانيا: إصلاحات قانون النقد والقرض

إصلاحات قانون النقد والقرض: لقد تلت قانون النقد والقرض الكثير من النصوص التنظيمية تعدله وتممه، ومن أهمها:

#### 1. الأمر رقم 01-01 المعدل والمتمم لأحكام القانون 90-10 الصادر في 27 فيفري 2001:

حيث مس هذا التعديل الجوانب الإدارية فقط في تسيير البنك المركزي دون المساس بصلب القانون ومواده المطبقة في ذلك الوقت، وتم إصدار هذا الأمر لبلوغ هدفين:

- التمكن من خلق الانسجام بين السلطة التنفيذية ومحافظ بنك الجزائر.

■ الفصل بين مجلس إدارة بنك الجزائر والسلطة النقدية ( مجلس النقد والقرض ) قصد إرساء الاستقلالية النقدية، وتحقيق الرابط الأمثل بين مختلف مكونات الصرح المؤسساتي .

حيث قام هذا الأخير بالفصل بين مجلس إدارة البنك المركزي ومجلس النقد والقرض فتسيير البنك المركزي وإدارته يتولاه على التوالي محافظ يساعده ثلاثة نواب محافظ ومجلس الإدارة ( بدلاً من مجلس النقد والقرض ) ومراقبان، " مجلس الإدارة: يتكون من المحافظ رئيساً، ونواب المحافظ كأعضاء، وثلاثة موظفين سامين يعينهم رئيس الجمهورية".

أما مجلس النقد والقرض فيتكون من: أعضاء مجلس إدارة بنك الجزائر وثلاث شخصيات يختارون بحكم كفاءتهم في المسائل الاقتصادية والنقدية، وهكذا صار عدد أعضائه عشرة بعدما كان سبعة. والملاحظ أنه رغم التعديلات التي جاء بها الأمر 01-01 إلا أنه لم ينقص من صلاحيات المحافظ حيث يبقى محافظاً للبنك المركزي ورئيس مجلس الإدارة ورئيس مجلس النقد والقرض ورئيس اللجنة المصرفية.

**2. الأمر رقم 02-03 المؤرخ في 28 أكتوبر 2002** المتعلق بالرقابة الداخلية للبنوك والمؤسسات المالية والصادر عن مجلس النقد والقرض، وكان يهدف إلى تحديد مستوى الرقابة الداخلية التي يجب على البنوك والمؤسسات المالية تطبيقها، خصوصاً تحليل المخاطر وأنظمة مراقبتها والتحكم فيها، بحيث جاء هذا النص التنظيمي موضحاً في مواده ما يلي:

- ✓ مراقبة العمليات والإجراءات الداخلية؛
- ✓ التنظيم المحاسبي ومعالجة المعلومات؛
- ✓ نظام قياس المخاطر والنتائج، المتضمن اختيار وقياس مخاطر القرض، نظام قياس مخاطر الصرف، نظام قياس مخاطر أسعار الفائدة وكذا نظام قياس مخاطر النظام؛
- ✓ نظام المراقبة والتحكم في المخاطر؛
- ✓ نظام المعلومات والوثائق.

### 3. مضمون الأمر 03-11

إن الأمر 03-11 الصادر في 26 أوت 2003 والمتعلق بالنقد والقرض، يعتبر نصاً تشريعياً يعكس بصدق أهمية المكانة التي يجب أن يكون عليها النظام المصرفي الجزائري، إذ أنه جاء مدعماً لأهم الأفكار والمبادئ التي تجسدت في القانون 90-10، مع التأكيد على بعض التعديلات الجزئية التي جاء بها الأمر 01-01، والتي تتمثل أساساً في الفصل بين مجلس الإدارة ومجلس النقد والقرض فيما يخص الهيكل التنظيمي للبنك المركزي. لقد كان الأمر 03-11 بمثابة قانون جديد يلغي في مادته 142 قانون النقد والقرض، 90-10، وجاء ضمن التزامات الجزائر في الميدان المالي والمصرفي، واستجابة لتطورات

المحيط المصرفي الجزائري، وإعداد المنظومة المصرفية للتكيف مع المقاييس العالمية، وخاصة بعد إفلاس بنك الخليفة والبنك التجاري والصناعي الجزائري BCIA.

ويحتوي هذا الأمر على 143 مادة في ثمانية كتب رئيسية، وهي: (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 2003)

- 1- النقد 2- هيكل بنك الجزائر وتنظيمه وعملياته -3- صلاحيات بنك الجزائر وعملياته 4- مجلس النقد والقرض
- 5- التنظيم المصرفي 6- مراقبة البنوك والمؤسسات المالية 7- الصرف وحركات رؤوس الأموال
- 8- العقوبات الجزائرية

النظام رقم 04-01 الصادر في 04 مارس 2004 الخاص بالحد الأدنى لرأس المال للبنوك والمؤسسات المالية التي تنشط داخل الجزائر، فقانون النقد والقرض حدد الحد الأدنى لرأس مال البنك ب: 500 مليون دينار جزائري، والمؤسسات المالية ب: 10 مليون دج، في حين حدد هذا القانون الحد الأدنى لرأس مال البنك ب: 2.5 مليار دج و 500 مليون دج للمؤسسات المالية. بعد أزمة بنك الخليفة والبنك الصناعي والتجاري، شهدت نهاية عام 2005 إعلان فشل تجربة البنوك الخاصة - برأسمال خاص وطني - وذلك بقرار مجلس النقد والقرض بتاريخ 28 ديسمبر 2005 والقاضي بسحب الاعتماد من البنكين الخاصين وهما: منى بنك وأركو بنك، بطلب منهما حسب بيان مجلس النقد والقرض، بعدما تبين لهما عدم قدرتهما على تحقيق متطلبات الحد الأدنى لرأس المال الخاص بالبنوك، وذلك بعد قرار اللجنة المصرفية المؤرخ في 27 ديسمبر 2005، والقاضي بسحب الاعتماد من الشركة الجزائرية للبنك".

وتم سحب الاعتماد من البنك القطري "الريان" والبنك العام المتوسط عام 2006 بقرار من اللجنة المصرفية، وكذا الإعلان عن تصفية بنك الاتحاد Union Bank وفروعه في عام 2007، مما أدى إلى فقدان الثقة في القطاع المصرفي الخاص، وسحب الأفراد والمتعاملين الاقتصاديين لأرصدهم من البنوك الخاصة.

النظام 04-02 الصادر بتاريخ 04 مارس 2004 ويتعلق بشروط تكوين الاحتياطي الإجمالي لدى بنك الجزائر، وبصفة عامة يصل هذا المعدل حتى 15% كحد أقصى.

النظام 04-103 الصادر بتاريخ 04 مارس 2004: ويتعلق هذا القانون بنظام ضمان الودائع المصرفية، حيث تقوم البنوك بإيداع علاوة نسبية تقدر ب: 1% من إجمالي الودائع لدى صندوق ضمان الودائع المصرفية، وذلك بهدف تعويض المودعين في حالة عدم إمكانية حصولهم على الودائع.

النظام رقم 08-01 الصادر بتاريخ 20 جانفي 2008 ويتعلق بترتيبات الوقاية من إصدار الشيكات بدون رصيد ومكافحتها، والتي يشارك فيها كل من البنوك والخزينة العمومية والمصالح المالية لبريد الجزائر. النظام رقم 08-04-02

الصادر بتاريخ 23 ديسمبر 2008 الخاص بالحد الأدنى لرأس المال للبنوك والمؤسسات المالية التي تنشط داخل الجزائر، فلقد حدد هذا النظام الحد الأدنى لرأس مال البنك بـ 10 مليار دج، و 3 ملايين و 500 مليون دج بالنسبة للمؤسسات المالية.

#### 4. التعديلات على الأمر 10/04:

بعد صدور الأمر 10/04 كان هناك العديد من التعديلات التي كانت مساهمة للتطورات الاقتصادية العالمية، ومواجهة المخاطر التي تواجه المصارف الجزائرية.

#### مسايرة مقررات لجنة بازل:

أصدر بنك الجزائر التنظيم رقم 11-303 بتاريخ 24 ماي 2011 والمتعلق بمراقبة مخاطر ما بين البنوك، والذي يحث البنوك على إنشاء نظام مراقبة داخلية لمنح القروض والاقتراض من البنوك خاصة تلك التي تمت في السوق النقدية، بحيث يتم تحديد حد أقصى للقروض المقدمة والقروض المتحصل عليها، وشروط كل عملية بالشكل الذي يمكن من توظيف التمويلات المتحصل عليها مع مراعاة إجراءات إدارة المخاطر وتسيير السيولة، ويمكن اعتبار هذا التنظيم تكملة لما ورد في التنظيم رقم 02-203 الصادر بتاريخ 14 نوفمبر 2002 والمتضمن المراقبة الداخلية للبنوك والمؤسسات المالية، والذي يجبر البنوك والمؤسسات المالية على تأسيس أنظمة للمراقبة الداخلية، تساعدها على مواجهة مختلف المخاطر الائتمانية السوقية والتشغيلية في محاولة لمسايرة اتفاقية بازل II .

لقد قام بنك الجزائر بإصدار التنظيم رقم 11-04 بتاريخ 24 ماي 2011 والمتضمن تعريف وقياس وتسيير ورقابة خطر السيولة، وأوجب فيه على البنوك وضع نسبة سيولة مساوية لـ 100% على الأقل في الأجل القصير، كما أوجب عليها وضع مؤشرات تسمح بقياس وتسيير ومراقبة السيولة، واعتبرها ضمن مؤشرات الحيطة والحذر، وقد ورد نفس التأكيد في التنظيم رقم 11-08 بتاريخ 28 نوفمبر 2011 والمتعلق بالمراقبة الداخلية للبنوك والمؤسسات المالية في مادته رقم 50 السالف ذكره، ومن المعلوم أن اتفاقية بازل III تدعو البنوك إلى وضع نسبتين لقياس السيولة ومراقبتها، الأولى على المدى القصير، والثانية على المدى الطويل كما أسلفنا. ولم يرد في هذين التنظيمين ما يشير إلى أن تكوين المؤشرات المذكورة يكون طبقاً لما ورد في اتفاقية بازل III ، رغم كون التنظيمين صادرا بعد أن تم نشر الصيغة النهائية لتلك الاتفاقية.

#### 5. الصيرفة الإسلامية

بالرجوع إلى نص المادة الثانية من التنظيم رقم 02-18 الخاص بالنظام القانوني الصادر عن بنك الجزائر بتاريخ 4 نوفمبر 2018 من الجريدة الرسمية رقم 73 ورد أن أشكال العمليات المصرفية التي تصنف في فئة الصيرفة الإسلامية والمتعلقة بالنقد والقرض المعدل والمتمم عمليات تلقي الأموال وتوظيفها وعمليات التمويل والاستثمار التي لا يترتب عنها تحصيل أو تسديد

الفوائد وتخص هذه العمليات فئات المنتوجات المذكورة انفا وعليه, تخضع منتوجات الصيرفة الإسلامية حسب النظام لأحكام المادة 3 من النظام -01-13 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالشروط البنكية المطبقة على العمليات المصرفية, حيث يشترط التنظيم على المصارف او المؤسسة المالية المعتمدة الناشطة الراغبة في عرض منتوجاتها المالية التشاركية تقديم بطاقة وصفية لمنتجاتها إلى بنك الجزائر مرفقا براي مسؤول رقابة المطابقة للمصرف أو المؤسسة المالية أو ضمانا للاستقلالية الإدارية يشترط بنك الجزائر فصل باك الصيرفة الإسلامية عن باقي أنشطة حيث تنص المادة الخامسة من النظام السالف الذكر على أنه " يجب أن يكون شبك المالية التشاركية مستقلا ماليا عن الدوائر والفروع الأخرى للمصرف والمؤسسات المالية " بهدف إعداد البيانات المالية المخصص، إضافة لإعداد ميزانية تبرز أصول وخصوم شبك المالية التشاركية, بيان المداخيل والنفقات إلى جانب اشتراط تقرير التنظيم والمستخدمين خاص بالصيرفة التشاركية.

إلا أن هذا النظام قد تم إلغاؤه بصدور النظام رقم 20-02 المؤرخ في 15 مارس 2020، والمحدد للعمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية وقواعد ممارستها من طرف البنوك والمؤسسات المالية وكذا شروط الترخيص المسبق لها من طرف بنك الجزائر .

وعرف هذا النظام العمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية كل عملية بنكية لا يترتب عنها تحصيل أو تسديد الفوائد مشيرا إلى أن هذه العمليات يجب أن تكون مطابقة لأحكام الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض، كما أوجب هذا النظام على البنوك والمؤسسات المالية التي ترغب في تقديم منتجات الصيرفة الإسلامية أن تحوز على وجه الخصوص على نسب احترازية مطابقة للمعايير التنظيمية وأن تمتلك بصرامة للشروط المتعلقة بإعداد وأجال إرسال التقارير التنظيمية، أما العمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة تخص منتجات المراجعة والمشاركة والمضاربة والإجارة والسلم والاستصناع وحسابات الودائع والودائع في حسابات الاستثمار

### المبحث الثاني: تحديات نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية والعقبات التي يواجهها

إن الأهداف المتوخاة من عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية هي التفكير في كيفية تميمين تكنولوجيا نقد الإلكتروني، وإنشاء مجال للدفع الإلكتروني يقوم على استخدام بطاقة السحب، وهذا التحدي لا يمكن رفعه لوحده بل يجب على جميع القطاعات أن تساهم في المواجهة هي الأخرى، حتى تتمكن من مواكبة تطورات العصر، ومواجهة المنافسة الدولية والتصدي للتكنولوجيا العارمة، وفي سبيل ذلك تواجه الجزائر الكثير من العقبات التي تقف حاجزا أمام تحقيق مبتهاها.

من خلال ما سبق يمكننا تقسيم هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب المطلب الأول بعنوان العقبات التي تواجه نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية، أما المطلب الثاني فلقد كان بعنوان تحديات نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية، وبالنسبة للمطلب الأخير يتحدث عن دوافع وأهداف نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية.

## المطلب الأول: العقبات التي تواجه نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر

ان إدخال أدوات دفع جديدة في النظام الدفع الجديد يبدو أمرا صعبا للغاية وبالنسبة للبنوك بشكل خاص عندما تصطدم بحواجز ثقافية، تقنية تجارية وأمنية.<sup>1</sup>

## 1. العقبات الثقافية

- انعدام ثقة المواطن في البنوك؛
- الميل إلى الدفع نقدا في الصفقات التجارية وتفضيله على باقي وسائل الدفع؛
- الخوف من التقنيات الجديدة وعدم إلمام المستخدمين بها.

## 2. العقبات التقنية

- ضعف المعلوماتية لدى البنوك؛
- قلة التجربة والتكوين المهني في مجال النقدية؛
- قلة الوسائل التقنية وعدم الأجهزة المعلوماتية؛
- انعدام شبكة اتصال بين البنوك وشركة "ساتيم" وصعوبة جمع المعلومات من الوكالات وتوجيهها إلى البنك الرئيسي؛
- انعدام جهاز اتصالات الخامس بالمقاسة
- ضعف الشبكة الوطنية للاتصالات وقلة الخطوط المتخصصة؛
- العطل المتكررة على مستوى DAB (الموزع الآلي)

## 3. العقبات التجارية

- ضعف في السياسة التجارية للبنوك في مجال الاتصال الإشهار، استثمارات بطيئة؛
- تضخيم الفاتورات من طرف البنوك فيما يخص الخدمات المقدمة بواسطة بطاقة السحب بحكم العدد القليل لهذه البطاقات الموزعة.

## 4. العقبات الأمنية

- الفراغ القانوني في حالة قيام نزاع يخص البطاقة البنكية؛
- خطر السرقة والغش والذي قد يتطور في حالة الإقبال على بطاقات الدفع؛

1 حميري سيد أحمد(2002): تحديث وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري، مذكرة الماجستير، جامعة الجزائر . ص121.

- احتمال خطر عدم التسديد بحكم ان ساتيم" تعمل مع الوكالات ولا يمكنها ان تعرف بصفة فورية حصيلة حساب الحاملين إزاء بنوكهم.

### المطلب الثاني: تطوير الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية

ان تطوير الصيرفة الالكترونية في الجزائر يتطلب توفير عناصر مرنة مرتبطة بالبيئة المناسبة من جهة وبالنظام المصرفي الجزائري من جهة أخرى، وذلك من خلال اقامة انظمة واعتماد بطاقة الائتمان و تطوير شبكة الاتصالات و البريد في الجزائر. من اهم ما طرح في اطار تحدي نظام الدفع في الجزائر و الجاري العمل به كان في سنة 2006 هو:

### أولاً: نظام الدفع للمبالغ الكبيرة و الذي يطلق عليه نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة RTGS le system de paiement de gros montants en temps réel

ويقوم هذا النظام بعمليات تحويل المبالغ الكبيرة اذا تصنف بانها عمليات استعجالية نظام الدفع الشامل او المكثف le system de paiement de Masse و يقوم هذا النظام المقاصة الالية الالكترونية لمجمل وسائل الدفع التقليدية و الالكترونية بمعنى المعالجة الالكترونية الصغيرة والمتوسطة.<sup>1</sup>

ويعرف نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة بانه نظام يخص اوامر الدفع التي تتم ما بين البنوك باستخدام التحويلات البنكية او البريدية للمبالغ الكبيرة او للدفع الفوري المحقق من قبل المشاركين في هذا النظام وهذا النظام يخص مايلي:

- الاموال المحولة بين البنوك أو مع البنك المركزي، مما يسمح بتحسين طريقة تسيير السيولة والاحتياط الاجباري بتقليل المخاطر التنظيمية

- المعالجة السريعة للمدفوعات التجارية بين المؤسسات والذي له اهمية كبيرة نظرا لأنه يساهم في ترقية التجارة وتطوير الاقتصاد.

- تنظيم الصفقات التي تتم في أسواق رأسمال كالبورصة والسوق النقدي كما يسمح بتحسين ويزيد من تطورها. ويسمح هذا النظام بتنظيم اوامر التحويل الاموال التي تعادل وتغوق مليون دينار ومعالجتها في الوقت الحقيقي على أنها عمليات استعجالية و فورية و بصورة اجمالية (عملية بعملية) وذلك دون تأجيل اي انه يخص فقط عمليات الدفع التي تتم بالتحويلات.

## اهداف نظام RTQS:

✓ تسوية عملية البطاقة المصرفية في وقت حقيقي وكل وسائل دفع اخرى. - تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الالكتروني.

✓ تقليص اجال التسوية و تشجيع استعمال النقود الكتابية.

✓ تخفيض التكلفة الاجمالية للمدفوعات.

✓ جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة

ثانيا: نظام الدفع الشامل لنظام المقاصة عن بعد:

يتعلق هذا النظام بتطوير بوسائل الدفع و عمليات معالجتها سواء وسائل دفع التقليدية او الالكترونية ، بطاقات بنكية ، في سنة 2002 تم وضع مجموعة عمل تولت تسطير الاستراتيجيات المتعلقة بعمليات الدفع و الدفع الشامل، ويتعلق الأمر بصفة خاصة بالمقاصة الالكترونية و تفكير في وضع نصوص قانونية لمثل هذا التطور ووضع شبكة التحويل ونظام معلوماتي المشاركين أو المنخرطين في النظام، كذلك وضع الشروط الملائمة لتطوير وسائل الدفع خصوصا الوسائل الالكترونية وتخص العملية الدفع بالشيك ، التحويل ، السفتجة ، السند لأمر، النقدية، إشعار بالاقتطاع هي وسيلة دفع استعملت حديثا في الجزائر وهي تشبه التحويل حيث تسمح بتحويل الاموال العملاء من حسابهم إلى حساب آخر ، فهو تصريح مستمر يعطي به المدين إلى دائئه لاقتطاع من حسابه وفي تواريخ منتظمة ، وتشمل هذه الوسيلة خصيصا دفع فواتر الكهرباء- الغاز - الماء الخ وذاك بطريقة منتظمة سواء مبالغ الثابتة أو المستمرة وفي إطار هذا المشروع يقوم بنك الجزائر مع المجموعة البنكية بالتخطيط لما يلي:<sup>1</sup>

- هندسة نظام المقاصة بذلك بوضع تبادل وسائل الدفع تحت الشكل الكتروني و مجردة من الشكل المادي وضع أرشيف لوسائل الدفع الورقية التي يتم معالجتها بالاستخدام أجهزة سكانير النظام المعلوماتي كيفية إدارة تسيير المقاصة.

- التعريف بالنظام وبأهدافه، نوع المشاركين ، الدول و المسؤوليات المسيرة للنظام الوسائل المعالجة وفق النظام مراقبة النظام ، قوانين الأمان، الشروط التقنية لدخول النظام.

وهو فرع لدى centre de pré-compensation interne bancaire CPI ما بين البنوك بنك الجزائر و الذي يتولى بالضبط مهام وهي:

1 ياسمينه مصباحي(2016): تحديث وعصرنة وسائل الدفع في المصارف العمومية، دراسة حالة البنك الجزائري الخارجي، مذكرة ماستر، تخصص بنوك وأسواق مالية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة مستغانم، ص 107.

- 1 - تسيير التبادلات المقاصة الكترونية و أرشفة البيانات .
  - 2 - تسيير تدفقات المبادلات وحساب الأرصدة المتعددة المشاركين المختلفين لنظام RTGS .
  - 3-الإشراف على عمل النظام.
  - 4- التحكم في ضمان سرية المعلومات المتبادلة بين البنوك
- أما الهيئات التي تتدخل في نظام المقاصة الكترونية من اجل الدفع الشامل فهي بنك الجزائر - البنوك التجارية اتصالات الجزائر - بريد الجزائر - الخزينة العمومية وجمعية البنوك والمؤسسات المالية SATIM
- أهداف النظام يهدف هذا النظام إلى:**

- التسيير الحاسبي اليومي و إعطاء نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في السوق والمالية الوطنية.
- تقليص أجال المعالجة ، يتم قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 5 ايام على ان يتم اختزال هذه المدة إلى 03 أيام تم 48 ساعة تامين أنظمة الدفع العام.
- إعادة الثقة للزبائن في وسائل دفع خاصة الصكوك.
- مواجهة عملية تبيض الأموال في الجزائر.

#### ثانيا : جديد المشاريع الكترونية في أعمال البنوك الكترونية

ان وسائل الدفع المستعملة في النظام المصرفي الجزائري تتميز بأنها تقليدية في اغلبها ولا تتناسب مع الواقع العالمي الجديد ، ولكن تبعا لحرص الجزائر على مواكبة الاحداث و التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي خاصة في مجال الصناعة المصرفية و سعيها نحو الصرفة الكترونية شرعت في تقديم و تبني بعض وسائل دفع الحديثة.

وقد تميزت سنة 2006 بانطلاق عدة مشاريع في اطار تحديث وسائل الدفع سواء من طرف البنوك او من طرف مؤسسة البريد لدورها الكبير في عمليات الدفع في الجزائر وذلك بداية بمشروع البطاقات البنكية للسحب و الدفع التي تغني عن حمل و استخدام السيولة النقدية في عمليات الشراء تم نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة ، و نظام الدفع الشامل الذي يخص المبالغ الصغيرة، هذا بالإضافة لصدور قانون يجبر على حتمية استخدام وسائل الدفع في العمليات التي تفوق 50.000 دج، لتنتهي العملية بتطبيق المقاصة الكترونية في منتصف سنة 2006 و هناك عدة وسائل اخرى حديثة قامت الجزائر بتبنيها منها <sup>1</sup>.

1 le system de paiement "BNA finance n5(2003) : 2 année, septembre,p24

**1- البطاقة الائتمانية** ان هدف اعتماد بطاقة مصرفية في الجزائر هو توحيد التقنيات المكونة للجهاز و لذلك فان الطريقة المثلى للدفع هي تلك التي تتميز بالبساطة في الاستعمال ، ونموذج موحد لاستعمالها ووسيلة دفع هي تلك التي تتميز بالبساطة في الاستعمال و نموذج موحد لاستعمالها ووسيلة دفع مؤمنة بالنسبة للحامل البطاقة الذكية وبها جهاز المقاصة الكترونية يتميز بالسرعة بالمضاعفة إلى تكوين لجنة من المصارف تمثل كل المشاركين لتحديد وضع دليل للدفع الإلكتروني و قواعد التعامل بين التجار و العاملين ومعالجة قضايا عدم التسديد و النزعات المختلفة ، وبعد هذه التعبئة الواسعة ورسم الهدف المنشود تقوم شركة SATIM بالإشراف على العملية التقنية بعد حملة إعلامية تحسيسية موسعة و مكثفة و تكوين مهني و تطبيقي حتى تساعد و تسهم في تحقيق المشروع.

**2- بطاقة سي-بي-اي- فيزا غولد - CBA visa - gold** لقد بدأت تظهر بوادر الصرفية الكترونية في الجزائر عن طريق إصدار أول بطاقة ائتمانية وهي بطاقة الدفع الالكترونية العالمية سي -بي-اي غولد فيزا (CBAvisa gold) التي ترخصها الهيئة العالمية فيزا - visa حيث عن طريق هذه البطاقة يتمكن صاحبها من شراء السلعة التي يرغبها عبر الانترنت في اي مكان في العالم و تحويل الاموال الى البائع عن طريق ارسال معلومات بنكية عبر البريد الكتروني بشكل مشفر لضمان عدم قراءتها في حالة اعتراضها ( سرقتها ) ، غير أن ما يعيق هذه العملية في الجزائر هو بطء اجراءات تحويل الاموال عبر البنوك، غير ان الوزير أكد بان الاصلاحات الجارية في القطاع المصرفي ستقلص مدة التحويلات الى جانب الاتفاق مع فيزا.

**3- بطاقة كاش يو cash ou**: هي بطاقة منتشرة في منطقة الخليج العربي و الشرق الأوسط قد أبدت اهتماما خاص بالسوق الجزائرية، حيث نشرت عدة إعلانات في موقع مكتوب يبحث عن موزعين لبطاقتها الالكترونية في الجزائر رغم ان المديرية العامة لبريد الجزائر نفت وجود إي إنفاق أو توزيعها في الجزائر، رغم إبداء بعض الجزائريين رغبة في كاشيو ، حتى مفاوضات مع إدارة التي تنظم عدة حملات إعلانية و التعرف على التسوق الكتروني بواسطة بطاقة كاشيو ومسابقات عبر الانترنت تقدم خلالها جوائز مغرية و لكنها تشترط مقابل ذلك شراء بطاقتها الالكترونية.

### المطلب الثالث: دوافع اهداف تطوير نظام الدفع في البنوك الجزائرية

لقد خصص هذا المطلب لدراسة الأهداف، والدوافع التي كانت البنوك الجزائرية تسعى لتحقيقها من وراء تطبيقها لنظام الدفع الإلكتروني.

1. دوافع تطوير نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية : تتمثل دافع تطوير نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية فيما يلي:<sup>1</sup>

✓ على المستوى المحلي: تتمثل الدوافع من تطوير نظام الدفع البنكي الجزائري على المستوى المحلي رفع من نسبة تعامل الجمهور مع البنوك la bankqrisation التحكم في نشاط السوق، والقضاء على السوق الموازية التي تتعامل بالسيولة النقدية؛

✓ تطوير الخدمات البنكية المعروضة على الزبائن وخاصة المرتبطة بنظام الدفع البنكي وتدعيمه بنظام الدفع الإلكتروني يسهل من عملية الدفع والسحب؛

✓ على المستوى الدولي: تتمثل الدوافع تطوير نظام الدفع البنكي الجزائري على المستوى الدولي فيما يلي:

■ عوامة التبادلات البنكية، ومسايرة تطوير الاقتصادي العالمي؛

■ تحديث نظام الدفع البنكي وجعله يساير التطور العالمي؛

■ ضبط آليات نظام الدفع ( وسائل الدفع إجراء تبادل ) حسب المقاييس دولية.

2. أهداف تطوير نظام الدفع في البنوك الجزائرية: يهدف تطوير نظام الدفع في البنوك الجزائرية إلى:

■ تفعيل دور البنك كوساطة مالية في الاقتصاد الوطني؛

■ التقليل من مدة تحصيل قيم وسائل الدفع؛

■ حماية التبادلات البنكية ( وسائل الدفع )؛

■ خلق جو مناسب لغرض تطوير الخدمات البنكية؛

■ جعل نظام البنكي مطابق للمعايير الدولية؛

■ رفع من معدل تعامل الجمهور مع البنوك؛

■ السهولة في عملية الدفع، وتحويل وتحصيل قيم وسائل الدفع.

المبحث الثالث: تطور مؤشرات التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري (2013-2022)

المطلب الأول: تقييم القطاع المصرفي الجزائري

من خلال هذا المطلب سيتم تقييم بعض المؤشرات المالية للقطاع المصرفي الجزائري الصادرة عم بنك

الجزائري، وهذا كالتالي:

1 فوزية زحاف(2013): نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة ماستر، تخصص مالية وبنوك، كلية علوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، ص66.

## أولاً: الانتشار الجغرافي ونصيب الحصة السوقية

حسب تقارير بنك الجزائر فان البنوك العمومية لا تزال تسيطر على القطاع المصرفي بحوالي 280 حيث تمتلك 6 بنوك عمومية في مقابل 14 بنك أجنبي، ورغم التفاوت في العديد إلا أن حجم أصول البنوك العمومية يفوق بكثير البنوك الأجنبية حيث تمتلك البنوك العمومية أكثر من 77% من مجموع الموجودات الكلية".

بلغ عدد وكالات المصارف ويريد الجزائر 5335، أي ما يعادل نسبة وكالة واحدة لكل 2329 شخص في 2018، مقابل 2341 شخص سنة 2017.<sup>1</sup>

## ثانياً: مؤشرات الإقراض والإيداع

1. بالنسبة للإيداع: من حيث طبيعة الودائع، عرفت حصة الودائع تحت الطلب ارتفاعاً بما يقدر 28.5 في نهاية سنة 2018 مقابل 720.5 في سنة 2017، حيث انتقلت هذه الودائع من 44990 مليار دينار في نهاية 2017 إلى 4880.5 مليار دينار في نهاية 2018، هذا التزايد راجع إلى ارتفاع الودائع تحت الطلب لقطاع المحروقات، بالأخص في المصارف العمومية، فيما يخص تطور الودائع الأجل، انتقل قائم هذه الودائع من 4807.5 مليار دينار في نهاية 2017 إلى 5232.6 مليار دينار في نهاية 2018 ما يمثل زيادة بنسبة 11.1، أما بالنسبة للودائع بالعملة الصعبة، التي تنضم للودائع الجارية، فقد ارتفعت بنسبة 19.6 لا بالنسبة لكامل النظام البنكي.

2. بالنسبة للإقراض: بلغ حجم القروض الممنوحة للقطاع العام 4944.2 مليار دج، في مقابل 5029.9 مليار دج خلال سنة 2018 للقطاع الخاص، كما أظهر تقرير بنك الجزائر لسنة 2018 أن 786.59 هي قروض ممنوحة من البنوك العمومية، أما النسبة المتبقية فهي قروض ممنوحة من القطاع الخاص، وهذا ما يؤكد سيطرة القطاع العام.

## ثالثاً: مؤشر الملاءة في القطاع المصرفي الجزائري

تخضع المصارف، منذ فيفري 2014، للقواعد الجديدة لتحديد الأموال الخاصة ولمخططات التقارير وفق المعايير الدولية. خلال سنة 2020 وفي ظل الأزمة الصحية العالمية، تم تخفيف بعض القواعد لا سيما تلك المتعلقة بوسادة الأمان المنصوص عليها في أحكام المادة 4 من النظام رقم 01 / 2014 المؤرخ في 16 فيفري 2014 المتعلقة بنسب الملاءة المطبقة على البنوك والمؤسسات المالية، حيث قرر بنك الجزائر، في أبريل 2020، إعفاء البنوك والمؤسسات المالية من إنشائها. 29 قرار تم تمديده إلى غاية 31 ديسمبر 2021 بموجب التعليم رقم 2021 - 09 بتاريخ 29 سبتمبر 2021 المعدلة

1 اتحاد المصارف العربية القطاع المصرفي الجزائري (2018) : <https://abonine.org/a> تقرير بنك الجزائر ص: 76

والمكملة للتعليمية رقم- 05 2020 المؤرخة في 06 أفريل 2020 المتعلقة بالإجراءات الاستثنائية لتخفيف بعض الاحكام الاحترازية المطبقة على البنوك والمؤسسات المالية.

لقد سمحت تدابير التخفيف من استئناف المصارف لنشاطها وزيادته نسبيا، الأمر الذي مكّن من رفع مستويات كفاية رأس المال لديها إلى مستوى أعلى من الحد الأدنى التنظيمي المطلوب.

والجدول الموالي يبين مؤشرات الملاءة المالية في القطاع المصرفي الجزائري 2017-2021

الجدول رقم (01): مؤشرات الملاءة المالية في القطاع المصرفي الجزائري 2017-2021

**2021	*2020	2019	2018	2017	
<b>المصارف العمومية</b>					
%22,26	%18,95	%17,81	%19,24	%19,58	نسبة الملاءة الكلية
%17,64	%14,58	%13,47	%14,43	%14,33	نسبة الملاءة القاعدية (المحور 1)
<b>المصارف الخاصة</b>					
%19,99	%20,29	%18,90	%18,20	%18,92	نسبة الملاءة الكلية
%19,16	%19,46	%18,17	%17,43	%18,14	نسبة الملاءة القاعدية (المحور 1)
<b>القطاع المصرفي</b>					
%21,82	%19,17	%17,99	%19,05	%19,45	نسبة الملاءة الكلية
%17,93	%15,38	%14,26	%14,98	%15,03	نسبة الملاءة القاعدية (المحور 1)

المصدر: تقرير بنك الجزائر 2021 ص 59.

في نهاية عام 2021 سجل القطاع المصرفي تحسناً ملحوظاً من حيث نسبة الملاءة الإجمالية التي بلغت 21,82 مقابل 19,17 في نهاية عام 2020. وهذا التحسن في الملاءة الإجمالية للقطاع المصرفي الناتج أساساً عن التحسن في ملاءة المصارف العمومية، يرجع إلى انخفاض المخاطر المرجحة بنسبة 7,3% من جهة، مما ساهم بـ + 1,51 نقطة مئوية في التغير في الملاءة الكلية، ومن جهة أخرى، فإن زيادة 5,5% في رأس المال التنظيمي ساهم بـ + 1,06 نقطة مئوية في التغير في نفس النسبة الملاءة الكلية) إجمالاً، كان لهذه التغيرات تأثير إيجابي قدره 2,65 نقطة مئوية على نسبة الملاءة الإجمالية.

بلغت نسبة الملاءة القاعدية المحور (1) للنظام المصرفي 17,93% في نهاية عام 2021 مقابل 15,38% في نهاية عام 2020، وتعود هذه الزيادة إلى زيادة رأس المال القاعدي (80) مرفقة بانخفاض المخاطر المرجحة (-7,3). كما هو مسجل في سنة 2020، فقد عرفت المصارف العمومية سنة 2021 زيادة في نسب الملاءة المالية

## المطلب الثاني: واقع مؤشرات التحول في القطاع المصرفي الجزائري ( 2013-2022)

من خلال هذا المطلب سيتم تحليل واقع مؤشرات التحول الرقمي في الجزائر خلال الفترة 2013 2021، وهذا لتوفر المعطيات خلال هذه الفترة، بحث لم يتم الحصول على معطيات المؤشرات الأخرى خلال نفس الفترة، وبهذا ضيتم دراسة تطور كل من نصيب 1000 الفرد من الصرافات الآلية وتطور عدد البطاقات البنكية بالعدد والنسبة وهذا كالتالي:

## أولاً: تطور عدد الصرافات الآلية لكل 100 ألف بالغ في الجزائر (2013-2021)

ويظهر هذا من خلال الجدول الموالي

## الجدول رقم (02): تطور عدد الصرافات الآلية لكل 100 ألف بالغ في الجزائر (2013-2021)

السنة	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
عدد الصرافات الآلية لكل 100 ألف	6.51	7.61	8.35	8.75	9.13	9.54	9.63		

البنك الدولي <https://data.worldbank.org/country/DZ>:

يلاحظ من خلال الجدول السابق الارتفاع المستمر لنصيب كل فرد بالغ من الصرافات الآلية حيث ارتفعت من 6.51 لكل 100 ألف بالغ سنة 2013، إلى غاية 9.63 لكل 100 ألف بالغ سنة 2019 ورغم أن هذه الزيادة مستمرة فهي تبقى ضعيفة مقارنة بالكثافة السكانية للأفراد من جهة، ومتوسط هذا المؤشر عالميا من جهة أخرى.

## ثانياً: تطور عدد بطاقات الدفع الإلكتروني في الجزائر (2013-2020)

في ظل التغيرات الحاصلة وزيادة الانفتاح زاد استعمال البطاقات البنكية سواء على المستوى العالمي أو المحلي، ومن خلال هذا الجدول يظهر تطور عدد البطاقات الإلكترونية في الجزائر (2013-2020)

الجدول رقم (03): تطور عدد بطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر (2013-2020)

السنة	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
عدد بطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر	648.520	655.576	556.152	796.077	877.708	1.140.741	2.764.127	10.712.133
نسبة الزيادة%	2.05	1.02	15.16	43.03	14.12	129.96	242.30	358.03

المصدر: . وثائق مقدمة من مجمع النقد الآلي GIE Monétique .

- البنك الدولي <https://data.worldbank.org/country/DZ>

يلاحظ من الجدول السابق الارتفاع المستمر في عدد بطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة 2013-2020، وتعتبر سنة 2020 أكبر سنة من حيث إصدار البطاقات البنكية أين بلغ إجمالي إصدارها بـ **10.712.133** بطاقة، ويرجع هذا إلى سبب رئيسي وهو اتجاه الأفراد إلى الدفع الرقمي خاصة في ظل الظروف التي فرضتها جائحة كورونا أين تم التوجه نحو استخدام الرقمنة في مختلف القطاعات للتقليل من آثار العدوى.

### المطلب الثالث: واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر

سنتعرف في هذا المطلب على واقع تجسيد الصيرفة الالكترونية والتي بدورها تتطلب تطور لوسائل الاعلام والاتصال التي تعتبر من اهم الأساسيات التي يجب توفرها من اجل استعمال أجهزة الصيرفة الالكترونية وتوفر الشبكات اللازمة للقيام بذلك، لذلك، سنتعرف من خلال الجدول التالي على عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر .

الجدول رقم(04)تطور عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر (2010-2020)

الوحدة: ألف مستعمل

السنوات	2010	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2020	2022
عدد المستخدمين	4.700	5.230	6.404	6669	11.000	15.000	18.580	29.800	32.090	
الكثافة%	13.6	14.0	16.5	17.2	27.8	37.3	45.2	57.9	62.9	/

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على موقع البنك الدولي <https://data.albankaldawli.org/indicator/IT.NET.SECR.P6>

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر في تطور ملحوظ حيث ان في سنة 2010 تم تسجيل 4.7 مليون مستعمل بكثافة 13.6% وهي نسبة ضئيلة جدا لتبدأ في الارتفاع حيث تم تسجيل في أواخر

2017 حوالي 18 مليون مستعمل بكثافة 45.2%، وفي سنة 2022 وصل عدد مستعملي الانترنت حوالي 32.09 مليون مستعمل.

جدول رقم (05): يوضح تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت حسب أنواع الاشتراك

المؤشر	2016	2017	2018	2019	2020
الاشتراكات السكنية	2967737	3611735	3711765	4190162	4272004
الاشتراكات المهنية	436972	489247	452274	445055	437370
المجموع	3404709	4100982	4164039	4635217	4709374

المصدر: تقرير وزارة البريد والمواصلات، 2020، ص 02.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان الاشتراكات السكنية في سنة 2016 كانت تقدر بحوالي : 2967737 مشترك بينما سنة 2019 أصبحت 4190162 مشترك اما في السداسي الأول فكانت 4272004 مشترك اما بالنسبة للاشتراكات المهنية ففي 2016 قدرت ب : 436972 مشترك لتصبح في السداسي الأول من سنة 2020 مقدرة ب 437370 مشترك .

الدفع على محطات الدفع الالكتروني:

يعتبر الدفع على محطات الدفع الالكتروني من ابرز العمليات التي تسعى الجزائر في إطار تبنيها للرقمنة لتوسيعها على ابعد النقاط، والجدول التالي

جدول رقم (06): يوضح العدد الاجمالي لمحطات الدفع الالكتروني وحجم المعاملات

2016	2017	2018	2019	2020	2021	
5049	11985	15397	23762	33945	38422	العدد الاجمالي لمحطات الدفع
65501	122694	190898	274624	711777	1047172	العدد الاجمالي لمعاملات الدفع

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على تقرير تجمع النقد الآلي 2021.

استنادا للجدول أعلاه فان العدد الإجمالي لمحطات الدفع في سنة 2016 قدر ب : 5049 جهاز ليرتفع مع بداية السداسي الأول من سنة 2021 الى 38422 جهاز بعدد إجمالي للمعاملات قدر ب : 1047172 عملية مما يدل على الإقبال الواسع من طرف المجتمع على استعمال هذه المحطات وهذا راجع إلى فترة الجائحة.

نشاط السحب على الأجهزة النقدية:

فرضت التغيرات الحالية و الرقمنة التوجه نحو السحب الالكتروني لما فيه من اقتصاد للوقت، و سرعة في الاستجابة الجزائر أدرجت أجهزة السحب النقدي في العديد من الأماكن و هي في ارتفاع يوما بد يوم.

الجدول رقم (07): واقع توزيع أجهزة السحب النقدي و حجم المعاملات

2021	2020	2019	2018	2017	2016	
3030	3030	1621	1443	1441	1370	العدد الاجمالي لمحطات السحب
38281517	58428933	20079652	8833913	8310170	6868031	العدد الاجمالي لمعاملات السحب

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على تقرير تجمع النقد الآلي 2021.

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان العدد الإجمالي لمحطات السحب قدر ب 1370 سنة 2016 بعدد اجمالي لمعاملات السحب ب: 6868031 اما في سنة 2021 أصبحت 3030 بعدد اجمالي لمعاملات السحب قدر ب: 38281517.

الجدول رقم (08): حجم معاملات الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة من 2016 الى نوفمبر 2020

السنة	هاتف / اتصالات	نقل	تأمين	كهرباء / ماء	خدمات ادارية	خدمات	بيع البضائع	العدد الاجمالي للمعاملات	المبلغ الاجمالي
2016	6536	388	51	391	0	0	0	7366	15009842.02 دج
2017	87286	5677	2467	12414	0	0	0	107844	267993423.40 دج
2018	138495	871	6439	29722	1455	2432	0	176982	332592583.28 دج
2019	141552	6292	8342	38806	2432	5056	0	202480	503870361.61 دج
جانفي 2020	102047	2831	1230	2260	48	3742	0	112167	191820604.25 دج
فيفري 2020	93441	3111	1262	2875	51	4645	0	105385	180287439.76 دج
مارس 2020	170041	1813	737	5487	274	8545	0	186897	261823601.74 دج
افريل 2020	314385	60	247	2609	42	6597	5	323945	324872004.49 دج
ماي 2020	406677	178	58	4101	49	9871	23	420957	428631852.78 دج
جوان 2020	335424	585	63	13591	90	28914	16	378683	493795520.69 دج
جويلية 2020	414774	49	358	8776	86	20350	15	444408	533338443.23 دج
اوت 2020	411463	89	87	9130	176	24304	32	445281	512636249 دج
سبتمبر 2020	423235	62	73	8511	1471	24114	31	457497	579440160.16 دج

544290201.63	486116	33	20619	287	7451	502	44	102047	أكتوبر 2020
693185435.69	630577	30	28543	65429	10176	99	18	93441	نوفمبر 2020

المصدر:

نلاحظ من الجدول أعلاه أن حجم المعاملات في تزايد مستمر من سنة الى أخرى حيث أن المبلغ الاجمالي للمعاملات سنة 2016 بلغ 15009842.02 دج، وبقي في تزايد حتى وصل الى 693185435.69 دج في نوفمبر 2020، هذا الارتفاع راجع الى الظروف التي مرت بها البلاد المتمثلة في فيروس كورونا الذي حتم استعمال وسائل الدفع الالكتروني بصفة كبيرة .

## خلاصة الفصل

من خلال ما سبق يمكن القول ان الجهاز المصرفي الجزائري على غرار الأنظمة المصرفية في مختلف البلدان يتكون من البنك المركزي الممثل للسلطة النقدية و مجموعة المصارف و المؤسسات المالية الأخرى و أن الصيرفة الالكترونية في الجزائر تمحورت أساسا حول واقع تكنولوجيا الاعلام والاتصال في البلد و ما مدى تطور شبكات الانترنت والهاتف و غيرها الأمر الذي أدى الى التحول نحو المعاملات الالكترونية و ذلك باستحداث الصرافات الآلية و وسائل الدفع الحديثة التي حلت محل التقليدية و التي اتخذت من تكنولوجيا الاعلام دعامة للانتقال الفعلي الى المعاملات المالية الالكترونية التي عرفت تنامي كبير في الفترة الأخيرة .

خاتمة

خاتمة:

تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى أنّ التحول الرقمي ضرورة حتمية لا مفر منه في ظل التطورات التي يشهدها العالم ككل، مما يعني توجه القطاع المصرفي نحو الرقمنة اجباريا لا اختياريا، كما أن البنوك ملزمة بمتابعة واعتماد أحدث التقنيات وإلا وجدت نفسها خارج المنافسة في بيئة الأعمال الرقمية المعاصرة، إضافة إلى أن تطور مصطلح الرقمنة عبر مراحل من بداية تبنى نماذج الاتصالات والكمبيوتر وكذا الإنترنت، كما أدت التطورات المتلاحقة إلى تصعيد العمليات الرقمية في شتى القطاعات و على رأسها القطاع المصرفي مما دفع إلى بروز العديد من أشكال التعامل الرقمي من إدراج أجهزة الدفع الالكتروني و نقاط البيع، اعتماد البنوك الرقمية مع التركيز على العمل بواسطة الهواتف المحمولة و الإنترنت و الإدراج التدريجي لتقنيات أكثر عصرة.

و منذ سنة 2001 تبنت الجزائر أول خطوات الرقمنة بالربط التدريجي بالإنترنت واستمرت في إدراج الآليات الرقمية عبر مراحل من توسيع نطاق الهواتف الثابتة مرورا بإدخال الهواتف النقالة واعتماد الجيل الثاني إلى غاية الجيل الرابع كما ارتفع عدد المتعاملين بالهواتف الذكية بنسبة فاقت 80% خاصة في ظل ربطها بالإنترنت تبعا لثلاثة متعاملين في السوق الجزائرية (موبيليس، أوريدو وجيزي)، التي ساهمت بدورها إلى زيادة التعامل مع البنوك، إذ تبنت الجزائر أنظمة الدفع والسحب الالكتروني منذ سنة 2016 وارتفع توجه العملاء نحو العمليات الالكترونية خاصة في ظل الظروف التي مست مختلف أرجاء العالم جراء تفشي جائحة كورونا.

اختبار الفرضيات

- يحتل التحول الرقمي أهمية بالغة ضمن خطط واستراتيجيات النظام المصرفي الجزائري، وهي فرضية صحيحة.
- التحول الرقمي هو عملية انتقال الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات وله آثار كبيرة في تطوير النظام المصرفي. وهي فرضية صحيحة.
- الصيرفة الالكترونية تعني الأسلوب الذي يتم من خلاله توزيع الخدمات والمعلومات البنكية للعملاء عن طريق قواعد بنكية إلكترونية. وهي فرضية صحيحة.
- يساهم التحول الرقمي في تطوير النظام المصرفي وبشكل فعال. وهي فرضية صحيحة.

نتائج الدراسة:

من هذه الدراسة يمكن استخلاص أهم النتائج التالية:

- ❖ يعتبر التحول الرقمي من أهم أولويات البنوك المختارة في دراستنا حيث أن معظمها يسعى لتقديم خدمات مبتكرة وابداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات.

- ❖ يوجد وعي لدى العاملين في كافة المصارف بالمسؤوليات الموكلة إليهم مما يدل على أنهم تلقوا تدريباً جيداً في طريقة التعامل مع الزبائن ومحاولة نيل رضاهم.
- ❖ تعمل إدارات البنوك محل الدراسة على مراجعة آلية جودة الخدمات الرقمية باستمرار ويتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين جوده الخدمات وتوظيف التقنية في مراقبة جودة الخدمات الإلكترونية.
- ❖ تعمل إدارات البنوك محل الدراسة باستخدام أنظمة إلكترونية لتحميل سلوك المستفيدين والمستثمرين لقياس رضاهم عن جميع خدمات ويقوم بتحميل النتائج واتخاذ الإجراءات اللازمة.
- ❖ يمكن استخدام التحول الرقمي من توفير المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب لجميع الجهات المستفيدة مع خدمات البنوك بما فيها المستثمرين.

#### الاقتراحات:

- ❖ ضرورة قيام البنوك بجعل التدريب عمى التحول الرقمي من أهم الأولويات التي يجب أن تركز عليها الإدارة العليا والتي تستخدمها كأداة فعالة لإعداد الكفاءات اللازمة لأداء العمل الإلكتروني وذلك بإتاحة الفرصة أكثر عمى استخدام التكنولوجيا الحديثة.
- ❖ ضرورة قيام الإدارة العليا في البنوك بدراسة وتحليل وتخطيط استراتيجي لجمع علمية الانتقال السليم لمتحول الرقمي وذلك من خلال الرؤية الثاقبة بعيدة المدى والاستراتيجية الواضحة المعتمدة على أساليب التغيير الحديث.
- ❖ يتطلب التحول الرقمي توافر معايير عالية لا تقتصر فقط على المعايير الإدارية بل يلزم الجميع بين المعايير الإدارية والتكنولوجية.
- ❖ العمل على عملية دعم عملية التحول الرقمي في البنوك كأولوية من الأولويات، وضرورة توفير الإمكانيات لضمان نجاحها.
- ❖ توجيه الأبحاث المحاسبية والمالية والإدارية إلى الإلمام والتعمق بدراسة مختلف جوانب التحول الرقمي من أجل التعمق أكثر والتعرف على الدور الحقيقي الذي يقوم به من أجل رفع كفاءة الأداء المالي والإداري.
- ❖ ضرورة احتواء المناهج المحاسبية والإدارية في كميات العموم الاقتصادية والتجارية وعموم التسيير بالجامعات الجزائرية على دراسة التحول الرقمي من جميع نواحيه.

# قائمة المراجع والمصادر

1/ الكتب:

1. أوصغير الويزة(2018): خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة اقتصاديات المال والاعمال، العدد7.
2. بشرى حسين الحمداني(2015م): التربية الإعلامية ومحو الأمية الرقمية، ط1، دار وائل للنشر، الأردن.
3. جلال عايد الشورة(2008): وسائل الدفع الالكتروني، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
4. جلال عايد الشورة(2008): وسائل الدفع الالكتروني، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
5. جميلة سلايمي (2019): التحول الرقمي بين الضرورة و المخاطر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 2.
6. حسن عماد مكاوي(1997م): تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة،
7. حنان ضاهر(2017): معوقات تطبيق الصيرفة الالكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية، مجلة جامعة تشرين، المجلد 39، العدد 1.
8. رحيم حسن(2008): الاقتصاد المصرفي (مفاهيم-تحليل-تقنيات)، ط (01)، الجزائر: دار بهاء للنشر والتوزيع.
9. رحيم حسن(2008): الاقتصاد المصرفي (مفاهيم-تحليل-تقنيات)، ط (01)، الجزائر: دار بهاء للنشر والتوزيع.
10. شروق هادي عبد علي(2020)،: التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الاداء المالي الاستراتيجي لمصرف بغداد امودجا، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 126
11. طارق عبد العال حماد(2003): التجارة الالكترونية، مصر: الدار الجامعية.
12. طارق عبد العال حماد(2003): التجارة الالكترونية، مصر: الدار الجامعية.
13. الطاهر لطرش(2014): تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية.
14. الطاهر لطرش(2014): تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية.
15. طاهر لطفلي (2016): جميعي صالح الدين، "العمل المصرفي الإلكتروني ودوره في تعزيز وتطوير نظم الدفع الحديثة للتجارة الإلكترونية"
16. عباس بردان (2018): ما هو التحول الرقمي وكيف تعرفه الشركات الرقمية ومحركات دفع التحول الرقمي وتكنولوجي، الجزء الأول .
17. عبد الرحمن محمد سليمان رشوان، زينب عبد الحفيظ قاسم.
18. عبد السلام لفتة سعيد، إدارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي، الطبعة الأولى، الذاكرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.

19. عبد السلام لفته سعيد، إدارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي، الطبعة الأولى، الذاكرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
20. علي بن صالح آل صمم (2018): التحول الرقمي كمرتكز إستراتيجي لقيادة التحول الاقتصادي، أبريل فروة، أبو محمد محمود(2009): الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت دار ، الثقافة، الطبعة الأولى، عمان.
21. فروة، أبو محمد محمود(2009): الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت دار ، الثقافة، الطبعة الأولى، عمان
22. ماهر عودة الشمالية وآخرون(2015): تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، ط1.
23. محمد عبد الحميد(2004م): نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب، القاهرة، ص 110.
24. مفاتيح سليم (2022/2021): أثر التحول الرقمي على كفاءة وأداء القطاع البنكي دراسة حالة عينة من البنوك بولاية المسيلة
25. ناظم محمد نوري الشمري (2008): عبد الفتاح زهير العيد اللات، الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، عمان، دار وائل للنشر.
26. ناظم محمد نوري الشمري (2008): وعبد الفتاح زهير العيد اللات، الصيرفة الالكترونية الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، دار وائل للنشر، عمان.
27. ناظم محمد نوري الشمري (2008): وعبد الفتاح زهير العيد اللات، الصيرفة الالكترونية الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، دار وائل للنشر، عمان.
28. نبيلة قرزيز و آخرون (2018): دور التحول الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك العمومية، مجلة اقتصاديات افريقيا، العدد29
29. نورا ناصر عبد الهادي(2020): المهارات والجدارات المستقبلية للبنوك المسابقة البحثية العاشرة للمعهد المصرفي المصري، مصر.

## 2/ المجالات والدوريات العلمية:

1. أحمد بوراس(2007): العمليات المصرفية الالكترونية، مجلة العلوم الانسانية، العدد الحادي عشرة، جامعة بسكرة، ماي.
2. أوصغير الويزة(2018): خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة اقتصاديات المال والاعمال، العدد7.
3. جليل نور الدين وبركان أمينة(جوان 2011).: **الصيرفة الإلكترونية والمصارف الإلكترونية**، (مجلة معارف)، عدد (11)، جامعة البويرة،
4. حنان ضاهر(2017): معوقات تطبيق الصيرفة الالكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية، مجلة جامعة تشرين، المجلد 39، العدد 1.

5. صدوقي غريسي، سي الطيب المهشمي(2021)، رضاء على العبسي: واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمتة مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 03 العدد 02 ، المركز الجامعي أفلو، الجزائر.
6. علي بودلال(2013): تامين دور الحكومة الإلكترونية في إرساء الخدمة العمومية-مشروع القرن الواحد والعشرين -التجربة الجزائرية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 03 .
7. علي محبوب، علي سنومي(2020): واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية مصرف السلام الجزائر أنموذجا، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 04 ، العدد 2،.
8. مالك الأخضر، واقع الجهاز المصرفي الجزائري بين متطلبات لجنة بازل 2 و تحديات تطبيق لجنة بازل 3، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور
9. محمد لمين مراكشي و فيصل فقار(2017) : الإدارة الإلكترونية وأثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر ، مجلة الإبداع، العدد08 ، جامعة البليدة 02 .
10. يونس مسعودي، شهرة عامر(2021): التحول الرقمي لبرامج التدريب والتكوين لدى الأساتذة في ظل جائحة كورونا منصات التعليم عن بعد بتقنيتي زوم وتيمز أنموذجا - مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 07، العدد 02.

### 3/ الأطروحات والمذكرات الأكاديمية:

1. بلحنيش عبد الرحمان(2021/2020): محاضرات، النظام المصرفي الجزائري، جامعة اكلي محند اولحاج، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .
2. بلعياش ميادة (2014-2015)،: أثر الصيغة الإلكترونية على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر - فرنسا، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، جامعة بسكرة.
3. بورزق إبراهيم(2008/2007): دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي: دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر،
4. تقوروت محمد(2005/2004): واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الوطن العربي، (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر.
5. جليد نورالدين(2006 /2005): تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري، (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر"3"، الجزائر،
6. حميزي سيد أحمد(2002 ) : تحديث وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري، مذكرة الماجستير، جامعة الجزائر.
7. رحيم حسين وهواري معراج(أيام: 14 و 15 ديسمبر 2004): الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، (ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية واقع وتحديات)، جامعة الشلف، الجزائر،
8. عبد الرزاق مساعدي(2014/2015): تحولات القراءة في العصر الرقمي (طلبة الدراسات العليا بجامعة أحمد بوقرة نموذجاً)، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران، الجزائر.

9. عبد الرضا شفيق (2018): طاهر، هديل عادل، تقنيات الصيرفة الالكترونية و تأثيرها في جودة الخدمة المصرفية \_دراسة استطلاعية مقارنة لبعض فروع المصارف العراقية الحكومية والأهلية، جامعة بغداد، الكلية التقنية الإدارية، بغداد، العراق.

10. فارس كريم (2008م): متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، دراسة مكملة لنيل شهادة ماجستير تخصص إدارة الأعمال، قطر.

11. فوزية زحاف (2013): نظام الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة ماستر، تخصص مالية وبنوك، كلية لعلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي.

12. قاسمي آسيا، تحليل الضمانات في تقييم جدوى تقديم القروض البنكية، رسالة ماجستير في التسيير، جامعة بومرداس، 2008.

13. لوصيف عمار (2009/2008): استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر.

14. محمد البنان (2007): **العقود والاتفاقيات في التجارة الإلكترونية**، (ندوة عقود التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية)، مصر.

15. وهيب عبد الرحيم (2006/2005): **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية: دراسة حالة الجزائر**، (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.

16. ياسمين مصباحي (2016): **تحديث وعصرنة وسائل الدفع في المصارف العمومية، دراسة حالة البنك الجزائري الخارجي**، مذكرة ماستر، تخصص بنوك وأسواق مالية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة مستغانم.

#### 4/ المؤتمرات والملتقيات العلمية:

1. بن عمارة نوال (2004): **وسائل الدفع الالكترونية: الآفاق والتحديات**، (الملتقى الدولي التجارة الالكترونية)، جامعة ورقلة، الجزائر، أيام: 17/16/15 مارس .

2. جلييلة عزة، بن محمد ويهري (2011): **واقع المصارف الجزائرية في نظام تطبيق الدفع الالكتروني، دراسة بنك حالة الفلاحة والتنمية الريفية BADR**، الملتقى العلمي الرابع "حول في الدفع نظام عصرنة البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر- عرض المركز"، - دولية تجارب الجامعي خميس عين مليانة، الدفلى.

3. رحيم حسين وهواري معراج: **الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية**، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات جامعة الشلف، الشلف، ص ص : 02-01.

4. نعمون وهاب (2004): **النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك**، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات جامعة الشاف، الشلف.

#### 5/ مواقع انترنت الرسمية:

1. اتحاد المصارف العربية القطاع المصرفي الجزائري (2018): <https://abonine.org/a> تقرير بنك الجزائر

2. عدنان مصطفى البار، د.خالد المرحي: التحول الرقمي كيف ولماذا جامعة الملك عبد العزيز جامعة أم القرى،  
. www.awforum.org

3. le system de paiement "BNA finance n5(2003) : 2 année, septembre.

4. 1 Steve Clarke and Mahmood Shah(2009) : E-banking Management: Issus, Solutions, and Strategie, new York Information Sciences Reference.