

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية



أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه

الشعبة: علوم اقتصادية  
التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

العنوان

دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية  
- دراسة حالة عينة من البنوك العاملة في الجزائر-

من إعداد

سعاد موساوي

المناقشة بتاريخ 02/06/2024 من طرف اللجنة المكونة من:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	
أ.د/ محمد طرشي	أستاذ التعليم العالي	جامعة الشلف	رئيس
أ.د/ محمد تقرورت	أستاذ التعليم العالي	جامعة الشلف	مشرف
أ.د/ محمد حمو	أستاذ التعليم العالي	جامعة الشلف	مقرر
د/ فاطمة فوقة	أستاذ محاضر-أ-	جامعة الشلف	ممتحن
د/ رفيقة بن عيشوية	أستاذ محاضر-أ-	جامعة خميس مليانة	ممتحن
د/ مهدية سردون	أستاذ محاضر-أ-	جامعة خميس مليانة	ممتحن

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر و تفكير

بفضل الله عز وجل وجوده وكرمه وعظيم عطائه، استطعنا إخراج هذا العمل وكتب له أن يرى النور فله الحمد حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه كما يحب ربنا أن يحمد وينبغي له، واعترافا بالجميل أتقدم بجزيل الشكر والعرفان والامتنان للأستاذ المشرف البروفيسور " محمد تقوررت " على صبره وتشجيعه وتوجيهاته التي ساعدتني على تدارك النقص فأسال الله عز وجل أن يجازيه عني خير الجزاء خاصة وأن طريق العلم يحتاج الى الصبر والمثابرة والاجتهاد وتدريب النفس على تقبل العثرات وتداركها وتصحيحها. كما أتوجه بالشكر الخالص الى كل موظفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشلف لما قدموه من تسهيلات إدارية وأكاديمية في سبيل طلب العلم والمعرفة، وكل عمال المكتبة بالكلية.

كما أتوجه بخالص الامتنان الى كل العاملين بالبنوك محل الدراسة لمساهماتهم في اثناء هذا العمل بالإجابة على أسئلة الاستبيان، بالإضافة الى تعاونهم في منح معلومات حول موضوع البحث.

وكل شكري وامتناني لكل زملائي طلبة الدكتوراه دفعة 2019، الذين رافقوني في هذه المسيرة الطيبة التي لاقينا فيه الكثير من التحديات.

والشكر الجزيل الى أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم وتفضلهم بتقييم ومناقشة هذه الرسالة والذين لم يبخلوا بتقديم التوجيهات والنصائح القيمة والى جميع من أعانني بجهده ووقته في انجاز واتمام رسالتي أتقدم لكم بخالص الشكر والعرفان.

# إهداء

أهدي هذا العمل الى والديا الكريمين، أطال الله في عمرهما وأدامهما تاجا فوق رؤوسنا والى:  
الى كل من كانوا ولا يزالون عوننا وسندا ودعما في السراء والضراء الإخوة والأخوات وفقهم الله جميعا  
وبارك فيهم وكل أولادهم وأخص بالذكر: ألين، لجين، محي الدين، أحمد، مياسين، أويس، آدم،  
والعزيزة الصغيرة رحمة، عبد الرحيم، مياسين.

الى كل العائلة الكريمة؛

الى كل الصديقات والزميلات وعمال خزينة المؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف.

## الملخص

تكمن أهمية هذه الدراسة، في أنها تمكن وكالات البنوك محل الدراسة من معرفة موقعها في السوق المحلي، من خلال وجهات نظر زبائنها حول تطوير وتحديث الخدمات المصرفية ممثلة في جودة الخدمات البنكية المقدمة من طرفهم، ومدى رضاهم عنها، من خلال أبعاد جودة الخدمة البنكية المتمثلة في: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، درجة تعاطفهم مع الزبائن. وللإجابة على إشكالية البحث وإثبات مدى صحة الفرضيات تم الاعتماد على المناهج التالية: المنهج الاستنباطي بأداتيه الوصف والتحليل، في الجانب النظري، أما الفصل التطبيقي فاعتمدت على منهج دراسة الحالة قصد إبراز واقع الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية ممثلا في الاستبيان باستخدام برنامج (SPSS v 28).

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الدور الفعال للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات ماكينات الصراف الآلي، البرامج، الأنظمة المعلوماتية، الانترنت، الموارد البشرية، الأمن المعلوماتي على تطوير وتحديث الخدمات المصرفية في عدد من البنوك الجزائرية وهي: بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالشلف (261)، القرض الشعبي الجزائري وكالة خميس مليانة (68)، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة العطاف (512)، AGB وكالة رقم (201) بالشلف، في كل من ولايتي عين الدفلى، الشلف، ولقد توصلت الدراسة الى نتيجة مفادها وجود ارتباط معنوي بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات بأبعاده المختلفة على تحديث وتطوير الخدمات المصرفية في هذه البنوك محل الدراسة.

سعت الباحثة لاختبار عدد من الفرضيات الرئيسية والفرعية المتمثلة بعلاقات الارتباط بين المتغيرات التابعة والمستقلة، وقد تم استخدام الاستبيان من خلال استخدام مقياس ليكرت (Likert) الخماسي وذلك للإجابة عن التساؤلات المتعلقة بمشكلة الدراسة للوصول الى الأهداف المرجوة من الدراسة ولأجل معالجة البيانات والمعلومات المتحصل عليها تم اختبارها بمقاييس إحصائية منها الوسط الحسابي، الوسط الحسابي المرجح، الانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسون.

كما توصلت الباحثة من خلال الشق النظري الى وجود جهود متتالية مبدولة من طرف السلطات الجزائرية الى تطوير وسائل الدفع والتوجه نحو رقمنة القطاع المصرفي الجزائري من خلال توسيع شبكة الانترنت، والتوجه نحو الدفع الإلكتروني وأصبحت البنوك الجزائرية تقدم خدمات إلكترونية الى جانب الخدمات التقليدية وهي تلقى قبولا من طرف الزبائن، كما تحتل البنوك التي تخصص نفقات أكبر على البحث والتطوير وتدريب الموظفين في القطاع المصرفي مكانة في الجهاز المصرفي الجزائري.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات، الخدمة المصرفية، البنوك الجزائرية، الاستثمار، البنوك الإلكترونية.

**Summary:**

The importance of this study lies in the fact that it enables the banking agencies under study to know their position in the local market, through the views of their customers regarding the development and modernization of banking services, represented by the quality of banking services provided by them, and the extent of their satisfaction with them, through the dimensions of the quality of banking service represented by: Tangibility, reliability, responsiveness, and their degree of empathy with customers. To answer the research problem and prove the validity of the hypotheses, the following approaches were relied upon: the deductive approach with its tools of description and analysis, on the theoretical side. As for the applied chapter, it relied on the case study approach in order to highlight the reality of banking services provided by Algerian banks, represented in the questionnaire using the SPSS v program. 28).

This study aimed to identify the effective role of investment in information technology (hardware and equipment, automated teller machines, programs, information systems, the Internet, human resources, and information security on developing and modernizing banking services in a number of Algerian banks, namely: the Bank of Agriculture and Rural Development in Chlef (261). ), the Algerian Popular Credit, Khamis Miliana Agency (68), the National Savings and Reserve Fund, Al-Attaf Agency (512), AGB, Agency No. (201) in Chlef, in each of the states of Ain Defla and Chlef. The study reached the conclusion that there is a positive moral effect of investment in Information technology in its various dimensions helps modernize and develop banking services in these banks under study.

The researcher sought to test a number of main and sub-hypotheses represented by correlations and influence relationships between dependent and independent variables. The questionnaire was used using a five-point Likert scale in order to answer questions related to the problem of the study in order to reach the desired goals of the study and in order to process the data and information obtained. It was tested with statistical measures, including the arithmetic mean, the weighted arithmetic mean, the standard deviation, and the Pearson correlation coefficient.

The researcher also found, through the theoretical part, that there are successive efforts made by the Algerian authorities to develop payment methods and move towards the digitization of the Algerian banking sector by expanding the Internet network and moving towards electronic payment. Algerian banks have become providing electronic services in addition to traditional services, and they are being accepted by the public. Customer side. Banks that allocate greater expenditures on research, development, and employee training in the banking sector also occupy a position in the Algerian banking system.

**Keywords:** information technology, banking service, Algerian banks, investment, electronic banks.

---

## Résumé

L'importance de cette étude réside dans le fait qu'elle permet aux agences des banques étudiées de connaître leur position sur le marché local, à travers les points de vue de leurs clients sur le développement et la modernisation des services bancaires représentés par la qualité des services bancaires qu'ils fournissent, et le degré de satisfaction qu'ils en sont satisfaits, à travers les dimensions de la qualité du service bancaire représentées par : tangible, la fiabilité, la réactivité, et le degré de sympathie qu'ils éprouvent avec les clients. Afin de répondre à la problématique de la recherche et de prouver la validité des hypothèses, les approches suivantes ont été retenues : l'approche déductive avec les outils de description et d'analyse, dans l'aspect théorique, tandis que le chapitre appliqué s'est appuyé sur l'approche de l'étude de cas afin de mettre en évidence la réalité des services bancaires fournis par les banques algériennes représentées dans le questionnaire utilisant le programme (SPSS V 28).

Cette étude visait à identifier le rôle effectif de l'investissement dans les technologies de l'information (matériel et équipements, distributeurs automatiques de billets, logiciels, systèmes d'information, Internet, ressources humaines, sécurité de l'information) sur le développement et la modernisation des services bancaires dans un certain nombre de banques algériennes, à savoir : Banque de l'agriculture et du développement rural à Chlef (261), Prêt populaire algérien, Agence Khamis Miliana (68), Fonds national d'épargne et de réserve, Agence Attaf (512), AGB agence n° (201) à Chlef, dans les wilayas d'Ain Defla, Chlef, et l'étude a abouti à un résultat Il existe une corrélation significative entre l'investissement dans les technologies de l'information dans ses différentes dimensions et la modernisation et le développement des services bancaires dans les banques étudiées Le chercheur a également constaté à travers la partie théorique qu'il y a des efforts successifs faits par les autorités algériennes pour développer les moyens de paiement et aller vers la numérisation du secteur bancaire algérien à travers l'expansion d'Internet, et la tendance au paiement électronique, et les banques algériennes sont devenues des services électroniques en plus des services traditionnels et sont acceptées par les clients, et les banques qui allouent des dépenses plus importantes à la recherche et au développement et à la formation des employés du secteur bancaire occupent une place dans le système bancaire algérien

**Mots-clés** : Technologies de l'information, banque, banques algériennes, investissement. Service bancaire, banque électronique

---

مقدمة

أ	توطئة: .....
أ	أولاً: أهمية الدراسة .....
ب	ثانياً: إشكالية الدراسة .....
ت	ثالثاً: فرضيات البحث .....
ث	رابعاً: أسباب اختيار الموضوع .....
ج	خامساً: أهداف الدراسة .....
ج	سادساً: حدود الدراسة .....
ح	سابعاً: منهج الدراسة والأدوات المستعملة .....
ح	ثامناً: مصادر الدراسة .....
ح	تاسعاً: الدراسات السابقة .....
ش	عاشراً: صعوبات الدراسة .....
ص	حادي عشر: هيكل الدراسة .....
1	الفصل الأول: الإطار النظري لتطوير وتحديث الخدمة المصرفية مع الإشارة الى تطور الجهاز المصرفي الجزائري.....
1	تمهيد: .....
2	المبحث الأول: تطور الجهاز المصرفي الجزائري.....
2	المطلب الأول: أساسيات حول الجهاز المصرفي الجزائري.....
3	الفرع الأول: ماهية الجهاز المصرفي.....
8	الفرع الثاني: تطور الجهاز المصرفي الجزائري.....
10	الفرع الثالث: أهم الإصلاحات في النظام المصرفي الجزائري.....
10	المطلب الثاني: السياسات الصناعية المطبقة على الجهاز المصرفي الجزائري.....
10	الفرع الأول: إعادة الهيكلة (التطهير، الخوصصة):.....
11	الفرع الثاني: التطور التكنولوجي (أنظمة الدفع والتسوية).....
11	المطلب الثالث: تحديث الجهاز المصرفي الجزائري.....
12	الفرع الأول: دوافع تحديث الجهاز المصرفي الجزائري.....
14	الفرع الثاني: الاتجاهات الحديثة في العمل المصرفي.....
19	الفرع الثالث: البنوك والمؤسسات المالية المعتمدة في الجزائر بتاريخ 03 جانفي 2021.....
24	المبحث الثاني: الإطار النظري لتطوير وتحديث الخدمة المصرفية.....
24	المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية.....
24	الفرع الأول: مفهوم الخدمة المصرفية.....

## فهرس المحتويات

26	الفرع الثاني: خصائص الخدمات المصرفية.....
28	الفرع الثالث: جودة الخدمة المصرفية.....
30	<b>المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية</b> .....
31	الفرع الأول: تسيير وسائل الدفع والودائع.....
42	الفرع الثاني: خدمات متعلقة بعمليات التجارة الخارجية.....
44	الفرع الثالث: تصنيفات أخرى للخدمات المصرفية.....
49	<b>المطلب الثاني: أساليب تطوير الخدمات المصرفية</b> .....
49	الفرع الأول: مفاهيم متعلقة بتطوير وتحديث الخدمة المصرفية.....
54	الفرع الثاني: استراتيجيات تطوير الخدمة المصرفية.....
56	الفرع الثاني: مصادر تطوير الخدمات المصرفية.....
58	الفرع الرابع: العوامل المؤثرة في عملية تطوير الخدمة المصرفية.....
59	الفرع الخامس: مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي.....
60	<b>المبحث الثالث: تطور وتحديث أنظمة الدفع في البنوك الجزائرية</b> .....
60	<b>المطلب الأول: الأنظمة المستخدمة في البنوك الجزائرية</b> .....
60	الفرع الأول: الشبكات المصرفية سويفت SWIFT.....
61	الفرع الثاني: نظام التسوية الاجمالية الفورية RTGS.....
63	الفرع الثالث: نظام المقاصة عن بعد (نظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة).....
64	الفرع الرابع: بعض أنظمة الدفع الالكترونية المحلية في العالم.....
68	<b>المطلب الثاني: متطلبات عصرنة المصارف الجزائرية</b> .....
69	الفرع الأول: مواكبة أحداث التطورات التكنولوجية.....
70	الفرع الثاني: تنوع الخدمات المصرفية.....
70	الفرع الثالث: الارتقاء بالعنصر البشري.....
72	الفرع الرابع: تطوير التسويق المصرفي.....
72	الفرع الخامس: مواكبة المعايير الدولية.....
73	الفرع السادس: تفعيل دور الدولة والبنك المركزي في تطوير الجهاز المصرفي الجزائري.....
74	<b>المطلب الثالث: تقييم كفاءة وأداء المصارف الجزائرية في ظل العولمة</b> .....
74	الفرع الأول: طبيعة تقييم الأداء المالي للبنوك.....
77	الفرع الثاني: الكفاءة في القطاع البنكي.....
80	<b>خلاصة الفصل الأول:</b> .....
81	<b>الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك</b> .....
87	<b>تمهيد:</b> .....
88	<b>المبحث الأول: مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات</b> .....
88	<b>المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات</b> .....
88	الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات.....
96	الفرع الثاني: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....

## فهرس المحتويات

98.....	الفرع الثالث: خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات.....
102.....	<b>المطلب الثاني: تطوير تكنولوجيا المعلومات في المصارف.....</b>
102.....	الفرع الأول: مداخل تطوير تكنولوجيا المعلومات في المصارف.....
106.....	الفرع الثاني: إشكاليات وتحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....
107.....	الفرع الثالث: نقل تكنولوجيا المعلومات وتوطينها وانتاجها.....
108.....	<b>المبحث الثاني: الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والعمل المصرفي.....</b>
108.....	<b>المطلب الأول: الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.....</b>
108.....	الفرع الأول: مفاهيم متعلقة بالاستثمار.....
112.....	الفرع الثاني: البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات الواجب الاستثمار فيها.....
119.....	الفرع الثالث: مفهوم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وأهم أسبابها في البنوك.....
123.....	<b>المطلب الثاني: مؤشرات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....</b>
123.....	الفرع الأول: مؤشرات قياس الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....
126.....	الفرع الثاني: تصنيف المشروعات الاقتصادية في تكنولوجيا المعلومات.....
127.....	الفرع الثالث: أسباب نجاحات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.....
128.....	<b>المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.....</b>
128.....	<b>المطلب الأول: تطوير قطاع الاتصالات في الجزائر.....</b>
129.....	الفرع الأول: مؤشرات شبكة الهاتف الثابت في الجزائر.....
133.....	الفرع الثاني: واقع الاشتراك في الهاتف النقال في الجزائر.....
137.....	الفرع الثالث: الجهود والإجراءات المتخذة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.....
138.....	<b>المطلب الثاني: واقع شبكة الانترنت في الجزائر.....</b>
138.....	الفرع الأول: ماهية شبكة الانترنت.....
143.....	الفرع الثاني: تطور استخدام الانترنت بالجزائر.....
145.....	الفرع الثالث: مؤشرات شبكة الانترنت في الجزائر خلال السنوات 2012-2023.....
149.....	<b>المبحث الرابع: البنوك الالكترونية والعمل المصرفي.....</b>
149.....	<b>المطلب الأول: ماهية البنوك الالكترونية.....</b>
149.....	الفرع الأول: تعريف البنوك الالكترونية.....
150.....	الفرع الثاني: مزايا البنوك الالكترونية.....
150.....	الفرع الثالث: متطلبات البنك الالكتروني.....
152.....	الفرع الثالث: أنماط البنوك الالكترونية.....
153.....	الفرع الرابع: معوقات انتشار البنوك الالكترونية.....
153.....	الفرع الخامس: المقارنة بين البنوك التقليدية والبنوك الالكترونية.....
154.....	<b>المطلب الثاني: أدوات ووسائل الدفع الالكتروني في الجزائر.....</b>
155.....	الفرع الأول: الصرافات الآلية.....
156.....	الفرع الثاني: طرفيات البيع (TPE).....
157.....	الفرع الثالث: الشيكات الالكترونية.....
158.....	الفرع الرابع: النقود الالكترونية.....

161	.....	خلاصة الفصل الثاني
161	.....	الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة.
162	.....	تمهيد
163	.....	المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية ومخاطرها في العمل المصرفي
163	.....	المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية
163	.....	الفرع الأول: التكنولوجيا المالية المفهوم، الخصائص والتطور
166	.....	الفرع الثاني: مجالات التكنولوجيا المالية
167	.....	الفرع الثالث: عوامل التطور السريع بالتكنولوجيا المالية
168	.....	المطلب الثاني: التقنيات المالية الحديثة أنواعها واستخداماتها
168	.....	الفرع الأول: أنواع التقنيات المالية الحديثة واستخداماتها
170	.....	الفرع الثاني: دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي
170	.....	الفرع الثالث: مخاطر التكنولوجيا المالية
175	.....	المبحث الثاني: الشمول المالي في الجزائر وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات
175	.....	المطلب الأول: ماهية الشمول المالي
176	.....	الفرع الأول: أساسيات حول الشمول المالي
181	.....	الفرع الثاني: مقومات الشمول المالي
183	.....	الفرع الثالث: الشمول المالي في الجزائر
186	.....	المطلب الثاني: الشمول المالي الرقمي
186	.....	الفرع الأول: تعريف الشمول المالي الرقمي وأهميته
189	.....	الفرع الثاني: مبادئ مجموعة العشرين لتحقيق الشمول المالي الرقمي
192	.....	المبحث الثالث: الذكاء الاصطناعي والعملات المشفرة في الصناعة المالية والمصرفية
192	.....	المطلب الأول: الذكاء الاصطناعي في الصناعة المصرفية
192	.....	الفرع الأول: مفهوم الذكاء الاصطناعي
194	.....	الفرع الثاني: أنواع وتكنولوجيات الذكاء الاصطناعي الرئيسية
199	.....	الفرع الثالث: إمكانية استفادة البنوك من تطبيقات الذكاء الاصطناعي
201	.....	المطلب الثاني: مساهمة تقنية الذكاء الاصطناعي في البنوك والتسويق الرقمي
201	.....	الفرع الأول: مساهمة تقنية الذكاء الاصطناعي في نشاط البنوك
203	.....	الفرع الثاني: تطبيقات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في التسويق الرقمي
206	.....	المطلب الثالث: العملات الافتراضية والعملات المشفرة
206	.....	الفرع الأول: مفهوم العملة الافتراضية
210	.....	الفرع الثاني: مفهوم العملات المشفرة
216	.....	الفرع الثالث: دور العملات الافتراضية على الاقتصاد
219	.....	خلاصة الفصل الثالث

## فهرس المحتويات

الفصل الرابع: واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية-دراسة حالة عينة من وكالات البنوك العاملة في الجزائر-.....	220
<b>تمهيد</b> .....	221
<b>المبحث الأول: واقع الخدمات المصرفية والبنية التحتية للقطاع المصرفي الجزائري</b> .....	222
الفرع الأول: أهم المصارف والمؤسسات المالية الناشطة في الجزائر.....	222
الفرع الثاني: تطور موارد البنوك (الخدمات المصرفية الودائع والودائع لأجل) خلال الفترة: (2017-2021).....	225
الفرع الثالث: تطور القروض المصرفية في القطاع المصرفي الجزائري من سنة 2017 الى غاية سنة 2021.....	228
الفرع الرابع: تحديات القطاع المصرفي الجزائري في ظل أزمة الوباء العالمي كوفيد-19.....	230
<b>المطلب الثاني: واقع وتطور وسائل الدفع في القطاع المصرفي الجزائري خلال الفترة 2017-2021</b> .....	231
الفرع الأول: نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة.....	231
الفرع الثاني: نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض.....	235
الفرع الثالث: أهم التطورات التي شهدتها شركة SATIM والنتائج المحققة في الدفع الالكتروني.....	239
<b>المطلب الثالث: واقع وسائل الدفع الالكتروني والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الجزائر</b> .....	242
الفرع الأول: واقع مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر.....	243
الفرع الثاني: واقع مؤشرات الدفع الالكتروني في الجزائر.....	246
<b>المبحث الثاني: علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات بجودة الخدمات المصرفية حسب آراء الزبائن</b> .....	251
<b>تمهيد</b> .....	251
<b>المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية</b> .....	252
الفرع الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.....	252
الفرع الثاني: اختيار مجتمع عينة الدراسة وحجمها.....	252
<b>المطلب الثاني: الدراسة الوصفية لخصائص عينة الدراسة والتحليل الوصفي للإجابات</b> .....	253
الفرع الأول: الدراسة الوصفية لخصائص عينة الدراسة.....	253
<b>المطلب الثاني: التحليل الوصفي لبيانات الاستبيان</b> .....	258
<b>الفرع الأول: التحليل الوصفي لبيانات الاستبيان</b> .....	258
الفرع الثاني: صدق وثبات الاستبيان.....	260
<b>المطلب الثاني: تقييم جودة الخدمة المصرفية حسب رأي الزبائن</b> .....	261
الفرع الأول: أداة جمع البيانات.....	261
الفرع الثاني: تحليل أبعاد جودة الخدمة المصرفية.....	262
أولاً: تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمة المصرفية.....	262
الفرع الثالث: التمثيل البياني لآراء زبائن البنك حول جودة الخدمة المصرفية.....	266
الفرع الرابع: معاملات الارتباط بين فقرات الاستبيان (معامل بيرسون).....	272
الفرع الخامس: المقابلة الخاصة بموظفي البنك.....	244
<b>خلاصة الفصل الرابع</b> .....	281

## فهرس المحتويات

---

283.....	الخاتمة.....
293.....	قائمة المراجع.....
A .....	قائمة الملاحق.....

## قائمة الجداول

- جدول 2: المؤسسات المالية ذات الأغراض العامة ..... 22
- جدول 3: مكاتب التمثيل ..... 23
- جدول 4: ابعاد جودة الخدمة المصرفية Parasuraman et al (1988) ..... 30
- جدول 4: العوامل المؤثرة على تطوير الخدمة المصرفية ..... 58
- جدول 5: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات ..... 96
- جدول 6: المزايا الإستراتيجية المحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات ..... 103
- جدول 7: تصنيف الخدمات المقدمة باستخدام التكنولوجيا ..... 104
- جدول 8: تطور اشتراكات الهاتف الثابت السكنية والمهنية في الجزائر ..... 131
- جدول 9: الحضيرة الاجمالية للمشاركين النشطين في شبكات النقال لكل متعامل ..... 136
- جدول 10: احصائيات استخدام الانترنت والتعداد السكاني في العالم الاستعمال العالمي تقديرات سنة 2023 ..... 143
- جدول 11: عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر خلال الفترة 2016-2020 ..... 144
- جدول 12: احصائيات مستخدمي الانترنت نسبة لعدد في الجزائر السكان لسنة 2022 ..... 145
- جدول 13: تطور عدد البلديات المستفيدة من خدمات الانترنت من سنة 2016-2017 ..... 145
- جدول 14: تطور النطاق الترددي المستخدم بجيجابايت (نسبة التطور الثلاثي الثاني 2021-الثلاثي الثاني 2022)
- ..... 148
- جدول 15: الاختلافات الجوهرية بين البنوك التقليدية والبنوك الالكترونية ..... 153
- جدول 16: عدد أجهزة الدفع الالكتروني حسب البنوك خلال الفترة 2010-2015 ..... 156
- جدول 17: مؤشرات استخدام الخدمات المالية في الجزائر ..... 185
- جدول 18: عدد فروع البنوك التجارية وماكينات الصراف الآلي لكل 100.000 بالغ من سنة 2011 الى 2020 ..... 185
- جدول 19: مبادئ الشمول المالي الرقمي لمجموعة العشرين بين عامي 2016-2020 ..... 191
- جدول 20: الفرق بين النقود الالكترونية والعملات المشفرة حسب البنك المركزي الأوروبي ..... 215
- جدول 21: تطور عدد المصارف والمؤسسات المالية الناشطة في الجزائر من سنة 2017-2021 ..... 223
- جدول 22: تطور عدد وكالات البنوك الجزائرية من سنة 2017-2021 ..... 223
- جدول 23: تطور مبالغ الودائع بالنسبة للبنوك العامة والخاصة خلال الفترة 2017-2021 بمليار دينار جزائري .. 226
- جدول 24: تطور حجم الودائع والودائع لأجل للبنوك العامة والخاصة خلال سنتي 2020-2021 ..... 227
- جدول 25: تطور القروض المصرفية للمصارف العامة والخاصة خلال الفترة 2017-2021 ..... 228
- جدول 26: التحويلات المعالجة بنظام الدفع الاجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة ..... 232
- جدول 27: حجم العمليات المعالجة بنظام الدفع الاجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة خلال سنة 2020-2021(حسب طبيعة العمليات) (القيم بملايير الدينارات) ..... 234
- جدول 28: قيم العمليات المعالجة بنظام الدفع الاجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة خلال سنتي 2020-2021 ..... 234

- جدول 29: المدفوعات المعالجة من خلال نظام المقاصة الالكترونية خلال سنة 2021 (حسب طبيعة العمليات)..... 236
- جدول 30: المعاملات باستخدام البطاقات خلال سنة 2021 ..... 237
- جدول 31: تطور المعاملات باستخدام البطاقات خلال سنتي 2020-2021 ..... 243
- جدول 32: اشتراكات الهاتف الثابت والمحمول خلال الفترة (2008-2021) ..... 241
- جدول 33: النسبة المئوية للأفراد الذين يستخدمون الانترنت في الجزائر خلال الفترة (2008-2021) ..... 244
- جدول 34: نسبة السكان المشمولين بشبكة الهاتف المحمول، الجيل الرابع على الأقل في الجزائر خلال الفترة 2013-2021 ..... 245
- جدول 35: تصنيف مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر خلال سنتي 2016-2017 ..... 246
- جدول 36: تطور عدد محطات الدفع الالكتروني TPE في الجزائر خلال الفترة 2016-أوت 2023) ..... 248
- جدول 37: حجم المعاملات على محطة الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة (2016-أوت 2023) ..... 250
- جدول 38: عينة الدراسة الخاصة بالزبائن ..... 253
- جدول 39: توزيع العينة حسب الجنس ..... 254
- جدول 40: توزيع الزبائن حسب الفئة العمرية ..... 255
- جدول 41: توزيع عينة الدراسة حسب التحصيل العلمي ..... 255
- جدول 42: توزيع عينة الدراسة حسب الدخل الشهري ..... 257
- جدول 43: البيانات الوصفية للاستبيان ..... 258
- جدول 44: ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمة المصرفية (بعد الملموسية) ..... 263
- جدول 45: ترتيب فقرات بعد الاعتمادية حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمة المصرفية (بعد الاعتمادية) ..... 263
- جدول 46: ترتيب فقرات بعد الاستجابة حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمة المصرفية (بعد الاستجابة) ..... 264
- جدول 47: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمة المصرفية (بعد الأمان) ..... 264
- جدول 48: ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمة المصرفية (بعد التعاطف) ..... 264
- جدول 49: ترتيب المتوسطات الحسابية لدرجات اجابات أفراد العينة ..... 265
- جدول 50: معاملات الارتباط بين كل فقرة من الاعتمادية " معرفة وتفهم العميل وتطوير الخدمة المصرفية..... 272

# فهرس الرسوم البيانية

- شكل رقم 1: تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت في الجزائر من سنة 2010-2017 130
- شكل رقم 2: اشتراكات الهاتف الثابت السكنية والمهنية خلال الفترة 2010-2017 ..... 131
- شكل رقم 3: ولوج شبكة الهاتف الثابت للأسرة خلال الفترة 2010-2017 ..... 132
- شكل رقم 4: تطور الحاضرة الاجمالية للهاتف الثابت من الثلاثي الثالث 2022 الى الثلاثي الثالث 2023 ..... 133
- شكل رقم 5: تطور الحاضرة الوطنية لمشتركي الهاتف النقال لكل متعامل ..... 137
- شكل رقم 6: تطور حجم البيانات المستهلكة عبر النقال خلال سنتي 2020-2022 ..... 146
- شكل رقم 7: استعمال خدمة البيانات (DATA) خلال سنتي 2020-2022 ..... 146
- شكل رقم 8: الحاضرة الاجمالية للمشتركين النشطين للجيل الثالث والرابع ..... 147
- شكل رقم 9: الحاضرة الاجمالية لمشتركي الانترنت سنتي 2022-2023 ..... 148
- شكل رقم 10: الاهداف الإستراتيجية لبناء إستراتيجية الشمول المالي ..... 179
- شكل رقم 11: طريقة الدفع بواسطة النقود الالكترونية مقارنة بالعملات المشفرة ..... 211
- شكل رقم 12: الأعضاء في شبكة النقد بين البنوك ..... 242
- شكل رقم 13: تطور عدد محطات الدفع الالكتروني TPE في الجزائر خلال الفترة (2016-أوت 2023) ..... 249
- شكل رقم 14: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس ..... 253
- شكل رقم 15: توزيع الزبائن حسب الفئات العمرية ..... 255
- شكل رقم 16: توزيع عينة الدراسة حسب التحصيل العلمي ..... 256
- شكل رقم 17: التمثيل البياني لتوزيع عينة الزبائن حسب عدد سنوات التعامل مع البنك ..... 257
- شكل رقم 18: توزيع افراد العينة حسب الدخل الشهري ..... 258
- شكل رقم 19: صيغة معادلة ألفا كرو نباخ ..... 261
- شكل رقم 20: التمثيل البياني لرأي الزبائن حول الاعتمادية ..... 266
- شكل رقم 21: التمثيل البياني لرأي الزبائن حول بعد الاعتمادية ..... 267
- شكل رقم 22: التمثيل البياني لرأي الزبائن حول بعد الاستجابة ..... 269
- شكل رقم 23: التمثيل البياني لرأي الزبائن حول بعد الأمان ..... 270
- شكل رقم 24: التمثيل البياني لرأي الزبائن حول بعد التعاطف ..... 271
- شكل رقم 25: علاقة الارتباط بين الملموسية والاعتمادية ..... 272

## فهرس الرسوم الببانية

---

- شكل رقم 26: علاقة الارتباط بين الملموسية والتعاطف ..... 273
- شكل رقم 27: علاقة الارتباط بين الملموسية وعدد سنوات التعامل مع البنك ..... 274

## قائمة المختصرات والرموز

الاختصار	الرمز باللغة الأجنبية (فرنسية أو انجليزية)	الرمز باللغة العربية
ACH	Automated Clearing House	نظام غرفة أو بيت المقاصة الآلية
AEBS	Algeria E. Banking Services	الجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية
TIC	Technologie des informations et des télécommunications	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
ALM	Automated Loans Machine	آلة الإقراض المالي
ARTS	Algeria Real Time Settlement	نظام التسويات الإجمالية الفوري
ATCI	ALGERIE Télé-compensation	نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض
GAB	Guichet Automatique de Banque	الشباك الآلي للبنك
CERIST	Centre de recherche sur l'information scientifique et te	مركز بحوث المعلومات العلمية والتقنية -الجزائر
CIB	Carte inter-bancaires	البطاقة البيبنكية
CPI	CENTRE DE PRECONPOSITION INTERBANC	مركز المقاصة ما بين البنوك
DAB	Distributeurs Automatique de Billes (ATM)	الموزعات الآلية للأوراق النقدية للبنك
SATIM	Société d'automatisation et des transaction interbancaires et monétique	شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك
SWIFT	Society for The World Inter	جمعية الاتصالات العالمية بين البنوك
INTERNET	International Network	الانترنت

LAN	Local Area Network	الشبكة المحلية
WAN	Wide Area Network	الشبكة الواسعة
TPE	Terminal de paiement Electronique	أجهزة الدفع الالكتروني
BNA	Banque national d'Algérie	البنك الوطني الجزائري
BADR	Banque de l'agriculture et du développement rural	بنك الفلاحة والتنمية الريفية
CPA	Crédit Populaire d'Algérie	القرض الشعبي الجزائري
CNEP	Caisse nationale d'épargne et de réserve	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك
AI	Artificiel intelligence	الذكاء الاصطناعي
Fin-tech	Financial technologie	التكنولوجيا المالية

# المقدمة العامة

## توطئة:

شهدت الساحة المصرفية منذ نهاية القرن العشرين بداية القرن الواحد والعشرين توسعا كبيرا في مجال التكنولوجيا كان من أبرزها انتشار المصارف الإلكترونية، وظهور تكنولوجيا المعلومات والتي أحدثت ثورة في القطاع المصرفي في مختلف دول العالم، حيث تلعب العولمة المالية دورا كبيرا في انتشار تكنولوجيا المعلومات وولوجها في كافة مناطق العالم من أجل تقديم أفضل الخدمات المصرفية لزيائنها بتكلفة تنافسية، ومما لا شك فيه أن مزايا التكنولوجيا الحديثة تجعل أي بنك يحاول جاهدا الاستفادة من مخرجات هذه التكنولوجيا.

وفي ضوء المستجدات والتطورات التي يعيشها النظام المصرفي والمالي العالمي ونظرا لأهمية هذا القطاع في استقرار النشاط الاقتصادي في البلد وما يقوم به من دور أساسي في التنمية فان وجود منظومة مصرفية متطورة وحديثة قادرة على تحقيق معدلات نمو متزايدة وقابلة للاستمرار، يعد أمرا أساسيا لذا كان لزاما على أي قطاع مصرفي مواكبة كل هذه التطورات المتلاحقة في ظل العولمة وذلك من خلال تطوير وتحديث الخدمات المصرفية التي تقدمها والتوجه نحو إعادة هيكلة الخدمات المصرفية وإدخال أساليب تكنولوجيا جديدة في العمل المصرفي وتطوير القدرات التنافسية للبنوك.

واستجابة لمتطلبات العصر والاقتصاد الرقمي ورغبات الزبائن بمختلف فئاتهم أصبح من الضروري الاستثمار في التكنولوجيات الحديثة في البنوك والتي تعتبر حجر الزاوية ضمن كل مسعى ونهج إستراتيجي هادف لتطوير المنظومة المصرفية لأي دولة في العالم، والجزائر كغيرها من الدول لا بد لها اللحاق بهذا الركب والعمل على مسايرة الأنظمة المالية والمصرفية السائدة في العالم والاستفادة من منتجات الثورة الرقمية، وكان يتعين عليها اللحاق بهذا الركب والعمل على مسايرة الأنظمة المالية والمصرفية السائدة في العالم والاستفادة من منتجات الثورة الرقمية.

## أولا: أهمية الدراسة

لقد تغير الدور الذي تقوم به البنوك خلال العقدين الماضيين بشكل ملحوظ بسبب التطورات التكنولوجية المتسارعة وانفتاح العالم والتوسع في استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شتى المجالات من بينها القطاع المالي والمصرفي.

- تتبع أهمية هذه الدراسة وبشكل رئيس عن أهمية تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي وباعتبار البنوك المحرك الرئيسي لاقتصاد أي دولة، فتطورها يخدم مصلحة البلد ككل.
- تكمن أهمية هذه الدراسة، في أنها تمكن وكالات البنوك محل الدراسة من معرفة موقعها في السوق المحلي، من خلال وجهات نظر زبائنها حول جودة الخدمات البنكية المقدمة من طرفها، ومدى رضاهم على هذه الخدمات المقدمة، من خلال أبعاد جودة الخدمة البنكية المتمثلة في: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، درجة استجابة موظفي البنك، درجة تعاطفهم مع الزبائن.
- بالإضافة إلى درجة الأمان في التعامل مع وكالات البنوك محل الدراسة، وبذلك تمثل محاولة لمساعدة إدارة البنوك في تحسين وتطوير خدماتها وجذب أكبر قدر من الزبائن في السوق.
- الأحداث المتسارعة في العالم والتطورات المتلاحقة والتي هي نتاج العولمة المالية والتي كانت من أساليبها وأدواتها تكنولوجيا المعلومات.

### ثانياً: إشكالية الدراسة

مع التطور التكنولوجي الهائل والاكتشافات العلمية في مجال المعلوماتية أصبحت البنوك تتسابق بالبحث عما يخدم زبائنها بصورة أفضل، كما أن ولاء العملاء للبنوك غاية منشودة لذا يتعين على البنوك البحث عن أفضل السبل لجذبهم والحفاظ عليهم، وعليه تتحدد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

**- ما هو دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تطوير وتحديث الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية؟**

وحتى يتسنى لنا الإلمام بجوانب الموضوع جزءنا الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ماذا نقصد بتكنولوجيا المعلومات في البنوك وما هي أهم محدداتها؟
- ما هو مفهوم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وماهي أهم التقنيات الواجب الاستثمار فيها؟
- ماهي أهم مستجدات الصناعة المصرفية والخدمات المصرفية الحديثة؟
- ما هو واقع الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية؟
- ما هو واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالجزائر؟
- ما هو واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر؟

- ما هو تقييم زبائن الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك (512) وكالة العطف، لولاية عين الدفلى، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية (261 ALE BADR) وكالة الشلف وبنك (AGB) وكالة 201 بالشلف، وبنك القرض الشعبي الجزائري CPA (68)، وكالة خميس مليانة، لجودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم.

- كيف يرى زبائن البنوك الجزائرية الخدمات المصرفية المقدمة لهم؟
- ماهي أهم مقترحات موظفي البنوك الجزائرية لتحسين جودة الخدمة المصرفية؟

### ثالثا: فرضيات الدراسة

#### الفرضيات المتعلقة بالفصول النظرية:

- تعرف البنوك الجزائرية تطورا بطيئا في مجال اتاحة وسائل الدفع الاليكتروني.
- تأخر البنوك الجزائرية في مواكبة الاقتصاد الرقمي راجع الى ضعف مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تقدم البنوك الجزائرية مزيجا من الخدمات المصرفية التقليدية والرقمية وهي تعرف انتعاشا نسبيا في حجم المعاملات المالية.
- تعرف الجزائر مستويات شمول مالي منخفضة.

#### الفرضيات المتعلقة بالفصل التطبيقي:

- الفرضية الأولى: تقييم زبائن البنوك لأبعاد جودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم تقييم إيجابي.

\_ وتتبثق عن هذه الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية هي :

- تقييم زبائن البنوك لبعء ملموسية الخدمة المصرفية المقدمة لهم تقييم إيجابي.
- تقييم زبائن البنوك لبعء الاعتمادية للخدمة المصرفية المقدمة لهم تقييم إيجابي
- تقييم زبائن البنك لبعء الاستجابة للخدمة المصرفية المقدمة لهم تقييم إيجابي.
- تقييم زبائن بنك لبعء الأمان للخدمة المصرفية المقدمة تقييم إيجابي.
- تقييم زبائن بنك لبعء التعاطف للخدمة المصرفية المقدمة تقييم إيجابي.

- **الفرضية الثانية:** توجد علاقة ارتباط بين ولاء الزبون (طول مدة التوطين البنكي لدى نفس الوكالة البنكية) مع تحديث وتطوير الخدمة المصرفية ممثلة في عبارة "يقوم البنك بالتطوير والتحديث المستمر للأجهزة والمعدات الخاصة بالبنك".

#### رابعاً: أسباب اختيار الموضوع

هناك أسباب عديدة دفعت لاختيار هذا الموضوع في مجال الاقتصاد النقدي والبنكي والتي يمكن حصر أهمها:

#### 1 - الأسباب الذاتية

- كثرة الكتابات في الموضوع ومن زوايا شتى جعلتني أبحث في كتابة مرجع علمي مختصر وملم بالموضوع؛
- الميول الشخصي لموضوع تكنولوجيا المعلومات في البنوك ومعرفة المستجدات وخاصة بعد توجه الكثير من الدول نحو الاقتصاد الرقمي وما خلفه من فجوات رقمية جعلني أحاول البحث عن كيفية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات بأبعاده المختلفة لمسيرة الركب والبحث عن الفرص من أجل تطوير الخدمات المصرفية الموجودة وتحديثها لتتماشى مع متطلبات الاقتصاد الرقمي؛

#### 2- الأسباب الموضوعية

- النية في إثراء المكتبة العلمية بمثل هذه المواضيع المتخصصة؛
- ارتباط موضوع أطروحة الدكتوراه بالتخصص المدروس وهو الاقتصاد النقدي والبنكي؛
- الوصول إلى نتائج تخدم مصلحة الاقتصاد الجزائري بصفة عامة والقطاع المصرفي الجزائري بصفة خاصة.
- المزايا التي تحققها البنوك من جراء الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والرفع من العوائد المحتملة وزيادة المشاريع التي تخدم مصلحة الزبائن والبنك وهو بدوره يخلق حركة في الاقتصاد الوطني خاصة لو قامت البنوك الجزائرية العامة والخاصة بتجميع المدخرات المكتنزة وتوجيهها توجيهاً فعالاً نحو مشاريع مربحة قادرة على خلق الثروة والتخفيض من معدلات البطالة وخلق فرص للشغل والتوجه نحو التوظيف الكامل.

- ظهور متغيرات حديثة متعلقة بتكنولوجيا المعلومات والتي تندرج ضمن الاقتصاد الرقمي والتي أصبحت تلوح في الأفق مثل: الذكاء الاصطناعي، والشمول المالي والتكنولوجيا المالية، العملات المشفرة والعملات الرقمية والأمن السيبراني والمصارف جزء لا يتجزأ من منظومة اقتصادية عالمية أصبحت جل معاملاتها رقمية وتخوفا من مخاطر غير متوقعة بسبب الفجوة الرقمية أصبح من الاحتياط الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات من طرف البنوك الجزائرية العامة والخاصة.
- محاولة فتح المجال للباحثين والدارسين لإجراء المزيد من البحوث المستقبلية في الموضوع لتغطية نقاط القصور التي لم تركز عليها هذه الدراسة والدراسات السابقة.

#### خامسا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- إيجاد العلاقة السببية والارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل المتمثل في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة (IT) كمتغير مستقل (الأجهزة والمعدات، والبرمجيات، وقاعدة البيانات والكفاءات البشرية وشبكات الاتصال)، وبين تحديث وتطوير الخدمات المصرفية كمتغير تابع بأبعاده المختلفة، والمعبر عنها بجودة الخدمة المصرفية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

- تحليل ودراسة مختلف الخدمات المصرفية الحديثة والمتطورة البنوك الجزائرية؛
- تحليل ودراسة أبعاد تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي في البنوك الجزائرية؛
- تحليل ودراسة واقع تكنولوجيا المعلومات في البنوك الجزائرية في الوقت الراهن؛
- التركيز على دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تطوير وتحديث الخدمة المصرفية؛
- التعرف على التحديات والمخاطر التي تواجهها البنوك الجزائرية للاندماج في اقتصاد المعرفة ومواكبة كل ما هو جديد.

#### سادسا: حدود الدراسة

**الحدود الزمانية:** شملت هذه الدراسة في شقها النظري بيانات من سنة 2016 الى غاية سنة 2024، أما فيما يخص تم توزيع استمارات الاستبيانين خلال الفترة 01 جوان 2023 إلى غاية 30 سبتمبر 2023.

➤ **الحدود المكانية:** تمثلت الحدود المكانية في مجموعة من البنوك العمومية العامة والخاصة العاملة في الجزائر وهي البنك الوطني الجزائري (BNA)، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)، بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، AGB بنك، على مستوى عدد من ولايات الوطن التالية: ولاية عين الدفلى، الشلف.

➤ **الحدود البشرية:** زبائن البنوك التجارية (عبارة عن موظفين في إدارات عامة وخاصة: موظفون اداريون، أساتذة...الخ) هذا فيما يخص استبيان الزبائن أما المقابلة فكانت مع الإطارات العاملة بالبنوك الجزائرية بما فيهم المدراء والمديرين التنفيذيين.

#### سابعاً: منهج الدراسة والأدوات المستعملة

بغية الإجابة على إشكالية الدراسة وإثبات مدى صحة الفرضيات تم الاعتماد على المناهج التالية:

المنهج الاستنباطي بأداتيه الوصف والتحليل، من خلال التطرق الى المفاهيم الأساسية الخاصة بالبنوك وتطور الجهاز المصرفي الجزائري، والتعرف على مختلف الخدمات المصرفية المقدمة كما تم اسقاط الجانب النظري من الدراسة على بعض وكالات البنوك التجارية في الجزائر بالإضافة الى استخدام المنهج الاستقرائي من لاستقراء وتحليل البيانات والاحصائية المتعلقة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتطور الخدمات المصرفية ووسائل الدفع في البنوك الجزائرية، أما الفصل التطبيقي منهج دراسة الحالة قصد ابراز واقع الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية ممثلا في الاستبيان باستخدام برنامج (spss v28).

#### ثامناً: مصادر الدراسة

سيتم الاعتماد في إعداد هذه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي على جميع المصادر المتوفرة سواء باللغة العربية أو اللغة الأجنبية من كتب وأطروحات ورسائل جامعية بالإضافة إلى المقالات التي نشرت إما في الدوريات المحلية أو الدولية وكذا الملتقيات والندوات والجرائد الرسمية والمتواجدة على مستوى المكتبات الرقمية والمواقع الالكترونية المختلفة.

#### تاسعاً: الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لتطوير وتحديث الخدمات المصرفية - دراسة عينة من البنوك العاملة في الجزائر - وقد تناولته من زوايا مختلفة وقد تنوعت هذه الدراسات بين العربية والأجنبية وسوف نستعرض هذه الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها مع تقديم تعليق عليها يتضمن جوانب الاتفاق والاختلاف وبيان الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية.

وتجدر الإشارة أن الدراسات التي سوف يتم استعراضها جاءت في الفترة الزمنية بين 2000 و2020 وشملت جملة من الأقطار والبلدان مما يشير إلى تنوعها الزمني والجغرافي.

هذا وقد تم تصنيف هذه الدراسات حسب المتغيرات الرئيسية (متغيرات الدراسة) إلى أربع تصنيفات هي:

- 1- الدراسات العربية التي تناولت متغير تكنولوجيا المعلومات في البنوك؛
- 2- الدراسات العربية التي تناولت متغير تحديث وتطوير الخدمات المصرفية؛
- 3- الدراسات الأجنبية التي تناولت متغير تطوير وتحديث الخدمات المصرفية؛
- 5- الدراسات التي تناولت نفس الدراسة بمتغيرها التابع والمستقل.

وفيما يلي نقدم عرضاً لهذه الدراسات تم نبين جوانب الاتفاق والاختلاف بينها وبين هذه الدراسة ثم نوضح الفجوة العلمية من خلال التعرف على اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة وأخيراً جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة.

#### أولاً: استعراض الدراسات السابقة

لقد تم جمع الدراسات التالية:

#### 1- الدراسات العربية التي تناولت متغير الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

1. دراسة بلوافي محمد (2006) بعنوان: "مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي الجزائري" وهي رسالة ماجستير من جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان والتي هدفت إلى التعرف على أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للاقتصاد بصفة عامة وللنظام المصرفي بصفة خاصة؛ إعطاء صورة عن أحدث المعاملات البنكية؛ تحديد دور الفجوة الرقمية في زيادة الفارق بين العالم المتقدم

والعالم المتخلف؛ وتسليط الضوء على أهم مشاريع عصنة النظام المصرفي الجزائري والمساهمة في التحسيس بأهمية اعتماد التجارة الالكترونية وقد اعتمدت هذه الدراسة على أداة الاستبيان لجمع البيانات معتمدة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي.

2. **دراسة معطي سيد أحمد (2012) بعنوان " واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية (دراسة تحليلية استبائية حالة بنوك سعيدة )"** وهي مذكرة ماجستير من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان والتي هدفت إلى الوصول إلى جملة من الأهداف هي : معرفة أين هي البنوك الجزائرية من التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال المستعملة في البنوك العالمية ؛ العوامل التي تمكن البنوك الجزائرية والتي تستطيع أن تكون لها كدفعة مقابل المتغيرات السريعة التي تشهدها البنوك إضافة إلى منافسة البنوك الأجنبية ؛ التمكن من استنتاج متطلبات البنوك الجزائرية لتقديم أحسن الخدمات المصرفية للحصول على قاعدة أوسع من العملاء وتمثلت عينتها في سبعة بنوك عمومية عاملة بسعيدة واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات وفق المنهج التحليلي الوصفي في الجانب النظري وفي الجانب التطبيقي أداة الاستبيان وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: محدودية وسائل الدفع وقلتها إضافة إلى الأعطاب مما يؤثر على وظيفة البنوك ؛ محدودية الاستثمار في مجال الإعلام الآلي في البنوك ؛ صعوبة التكيف مع التكنولوجيا الجديدة المتجددة بشكل يومي؛ صعوبة تقبل العمل بالتكنولوجيا المصرفية الجديدة واعتبارها عنصر غريب على النشاط البنكي؛ قلة التقنيين المسؤولين عن إصلاح وسائل الدفع والمراقبة التقنية لهذه الوسائل.

3. **دراسة ميهوب سماح(2014) بعنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية -حالة نشاط عن بعد-**" وهي رسالة دكتوراه من جامعة قسنطينة 2، الجزائر، حيث هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مقومات النشاط المصرفي عن بعد وخاصة الالكترونية منه ثم ابراز أسباب ودوافع اعتماد التطورات التكنولوجية الحديثة بالإضافة الى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي هي أساس النشاط المصرفي عن بعد ثم التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء المالي للمصارف. ولقد توصلت الدراسة الى أن المصارف تهدف من خلال استخدامها المستمر لتكنولوجيا المعلومات الى تحقيق هدفين أولهما على المدى القصير والثاني على المدى الطويل، فأما الأول فيتمثل في تحسين جودة الخدمة المصرفية وتخفيض تكاليف الخدمة للوصول الى تقليل الفجوة بين ما هو

متوقع من العميل وما هو مدرك ومن ثم تحقيق رضاه وتحويله الى ولاء دائم مما يدعم الحصة السوقية للمصرف، أما الثاني فهو انعكاس ذلك على ربحية المصرف ومن ثم العائد على حقوق الملكية، كما توصلت الدراسة الى أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمعنى القنوات المصرفية للاتصال عن بعد وأدوات الدفع الالكترونية على العائد على الأصول.

4. دراسة سحنون خالد (2016) بعنوان: "تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك دراسة حالة: مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية"، أطروحة مقدمة دكتوراه عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان والتي هدفت إلى تحديد مفهوم تكنولوجيا المعلومات من خلال توضيح مختلف آراء الباحثين في الموضوع، تحديد أثار تكنولوجيا المعلومات على أنشطة البنوك؛ فك الغموض عن بعض وسائل الدفع الالكتروني وآليات عملها في القطاع البنكي؛ عرض واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك الجزائرية والفرنسية؛ تقييم أثر تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك وتمثلت عينتها البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية وفق المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي وكان أبرز نتائجها بالرغم من الجهود المبذولة من طرف لا يزال البنوك الجزائرية متأخرة مقارنة مع نظيراتها من البنوك الفرنسية ولا تزال الفروق كبيرة؛ غياب ثقافة مصرفية في مجتمع لا يرقى إلى مستوى المجتمعات المتقدمة ويظهر هذا في ضعف الإقبال على استخدام وسائل الدفع الالكترونية... الخ.

## 2 - الدراسات العربية التي تناولت متغير تحديث وتطوير الخدمات المصرفية

1- ميهوب سماح (2005) بعنوان: "الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية" وهي رسالة ماجستير من جامعة منتوري قسنطينة والتي هدفت إعطاء صورة عن مختلف التغيرات التي لحقت بالعمل المصرفي خاصة بعد التطورات التي شهدتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال على البنك وعمل البنك على إدخالها في تقديم خدماته من خلال اتجاهه إلى العالم الالكتروني، كما تهدف إلى التعرف عن مختلف التأثيرات التي تنتج عن التوجهات الحديثة للخدمة المصرفية في من البنك والخدمة بحد ذاتها، ولقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي؛ وكان أبرز نتائجها أن البنوك حققت العديد من المزايا نتيجة توجيهها نحو الخدمات الحديثة منها: زيادة القيمة المالية للبنك؛ تحرير العملاء من قيود المكان والزمان؛ التعامل بكفاءة مع التطور السريع والهائل لعدد

حسابات العملاء في البنوك ؛ تحسين جودة الخدمة المصرفية ؛ تشجيع البنوك من أجل استحداث خدمات مصرفية متطورة مع احتياجات السوق ؛ العمل باستمرار على تأهيل الكوادر البشرية ؛ توسيع مجال الاستثمار في التكنولوجيا المصرفية؛ تخوف البنوك من تبني الخدمات الالكترونية... الخ.

2- السعيد بريكة (2011) بعنوان : "واقع عمليات الصيرفة الالكترونية (E-banking) وآفاق تطورها في الجزائر ، وهي أطروحة دكتوراه من جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحليل ودراسة وضعية أعمال الصيرفة الالكترونية وأهم نماذج تقديم الخدمات عن بعد مع بيان أهمية الدفع الالكتروني والصيرفة عبر الانترنت وكذا مخاطرها؛ التعرف على التحديات والمخاطر والفرص التي تواجه عملية الصيرفة الالكترونية وأفضل طرق الحماية لتحقيق أمان العمل المصرفي؛ تحديد مختلف عناصر البنية التحتية اللازمة لتطوير أعمال الصيرفة الالكترونية في الجزائر ومزايا اعتمادها مع تضمين توجهات الجهاز المصرفي لمواكبة متطلبات العولمة؛ التعريف بالمزايا المترتبة على ممارسة المصارف المحلية لأنشطة الصيرفة الالكترونية؛ الوقوف على واقع تطور خدمات الصيرفة الالكترونية والتي تقدمها مؤسسات الجهاز المصرفي الجزائري تمثلت عينتها في واتبعت المنهج الوصفي التحليلي وكانت ابرز نتائجها:

- عمليات الصيرفة الالكترونية وسيلة جديدة من وسائل المعاملات المصرفية فيما بين البنك وزبائنه كنتيجة حتمية فرضها التطور التكنولوجي والاقتصاد الرقمي.

- تبني البنوك للصيرفة الالكترونية يعني نقل كافة آليات الإدارة على الشبكة ببسر بما يحقق سرعة في الأداء واستغلال إمكانيات البنك بما يوفر الوقت والجهد والنفقات، وهذا التحول ضروري للدخول الى اقتصاد المعرفة والاقتصاد الرقمي.

- الاعتماد على الوسائل الجديدة في الدفع الالكتروني قد يؤدي إلى اختفاء النظام البنكي الحالي ذو الطابع الاحتكاري تاركا مكانه لهياكل مالية أكثر تنافسية.

- لا تزال البنية التقنية التحتية لأعمال الصيرفة الالكترونية بالبنوك الجزائرية غير مهياة كما ينبغي وتحتاج إلى بناء شبكة الانترنت وتأمين خدمة اتصالات تضمن أداء خدمة الزبائن على أحسن وجه.

- ضرورات العولمة في سوق الخدمات المصرفية والمالية واشتداد المنافسة بين البنوك تقتضي استعداد البنوك الجزائرية للمنافسة وتحديث خدماتها وفق متطلبات البيئة المالية الراهنة.

- فيما يخص وسائل الدفع الالكترونية هناك جهود من قبل السلطات الجزائرية تتمثل في إصدار بعض البطاقات الالكترونية المصرفية وتطوير شبكات الاتصالات والبريد إلا أنها دون التطلعات.

- تبني الصيرفة الالكترونية يتطلب وجود بيئة الكترونية تركز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكات الاتصال وتقنية المعلومات مع ضرورة وجود معايير محاسبية وتشريعات قانونية تنظم الصيرفة الالكترونية.

**3- بن أحمد لخضر (2012/2011):** بعنوان متطلبات تطوير وتحديث الخدمات المصرفية في الجزائر (دراسة الواقع والآفاق)، وهي أطروحة دكتوراه في علوم التسيير من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من جامعة الجزائر 3، وكانت إشكالية الدراسة كما يلي:

- كيف يمكننا تطوير وتحديث الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف الجزائرية في ظل التحولات الاقتصادية الجذرية التي تشهدها الجزائر وتحديات العولمة وانعكاساتها؟

وللإجابة على هذه الإشكالية اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي. وقد هدفت هذه الدراسة الى التعرف على المفاهيم الأساسية للجهاز المصرفي والتعريف بأهميته على المستوى الاقتصادي في ظل التجول نحو اقتصاد السوق والعولمة المالية، البحث في إمكانية انشاء منظومة مصرفية تتماشى والتغيرات الاقتصادية الراهنة والتعرف على دور الإصلاحات المصرفية في تهيئة المناخ لعمل السياسة الائتمانية للقيام بدورها في عملية التنمية والانعاش الاقتصادي، البحث في ضرورة الاهتمام بتطوير وتحديث الخدمات المصرفية بالإضافة الى جودة الخدمة المصرفية وكل المفاهيم المرتبطة بتحقيق التنافسية والتميز في تحقيق الخدمة المصرفية. ولقد توصلت الدراسة الى لنتائج أهمها:

- تطوير الخدمات المصرفية ضرورة ملحة تتبع من التغيرات الهامة في المنافسة بالإضافة الى محفزات التطوير الأخرى كالفرص والتحديات وارتفاع تطلعات الزبائن؛
- ضرورة القيام بحسابات دقيقة لتكلفة وعائد التطوير مسبقا حتى تتم عملية التطوير بنجاح؛
- ضرورة توفير بنية تكنولوجية ملائمة لممارسة النشاط المصرفي في البنوك الجزائرية؛
- توفير مناخ تشريعي مناسب يساعد على تحفيز العمل المصرفي وتطويره.

### 3- الدراسات الأجنبية التي تناولت متغير الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات

-Investing in Lending Technology: ITS pending in Banking, Zhiguo He, Sheila Jiang, October 2021.

تبحث هذه الورقة في تقنيات الإقراض في القطاع المصرفي بعد وصول عصر المعلومات، من خلال دراسة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات (IT) من قبل البنوك التجارية الأمريكية. نظرًا للطبيعة المميزة لتعاملات البنوك مع المعلومات أثناء مشاركتها في أنشطة الإقراض، فإننا نربط إنفاق البنوك على تكنولوجيا المعلومات في فئات مختلفة بجوانب مختلفة من تقنيات الإقراض الخاصة بهم. يتضح أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يرتبط بشكل أكبر بتحسين قدرة البنوك على إنتاج ونقل المعلومات اللينة بينما يساعد الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات البرمجية على تعزيز قدرة البنوك على معالجة المعلومات الصعبة، من خلال استغلال السياسات التي تؤثر على المناطق الجغرافية بشكل مختلف، نظهر أن البنوك تستجيب للطلب المتزايد على ائتمان الأعمال الصغيرة (إعادة تمويل الرهن العقاري) من خلال زيادة إنفاقها على نفقات الاتصالات (البرمجيات) على تكنولوجيا المعلومات. نجد أيضًا تأثيرًا غير متماثل للتطور التكنولوجي على توظيف العمالة في القطاع المصرفي.

### 4 - الدراسات الأجنبية التي تناولت تطوير وتحديث الخدمات المصرفية

- دراسة (Sathye, Midland, 1999): والتي درس من خلالها:

- Adoption of internet banking by consumer: an Empirical Investigation

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تؤثر على تبني عملاء البنوك الأسترالية لبنوك الإنترنت، وقد توصلت إلى النتائج التالية: عدم تبني العملاء في البنوك الأسترالية لبنوك الإنترنت هي: عدم توفر السرية والأمان؛ وعدم المعرفة والوعي بالخدمة الإلكترونية وفوائدها والتي كانت بمثابة العوائق التي تحول دون اعتماد عملاء البنوك الأسترالية لبنوك الإنترنت.

—White, Helene; 2004, (Internet banking in the UK: Why are there not more customers?)

وهي دراسة بعنوان "بنوك الإنترنت في المملكة المتحدة: لماذا لا ينمو عدد العملاء؟" وهي دراسة أجريت على عملاء البنوك البريطانية وتوصلت إلى أهمية تأكيد توفر السرية والأمان وان استخدام الصيرفة الإلكترونية يحقق مزايا مثل توفير الوقت والجهد للعميل ومن ثم يشجع العملاء على تبني تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية فيما يتعلق بنوك الإنترنت.

- التعليق على الدراسات السابقة

- تنوعت الدراسات السابقة التي تناولها الباحثون بين دراسات أجريت في بيئات عربية وأجنبية مختلفة ولقد اتفقت معظم الدراسات السابقة على ضرورة ادخال التقنيات المصرفية المتطورة في المصارف كمطلب أساسي لتطوير وتحديث الخدمات المصرفية في المصارف محل الدراسة، كما أكدت على أهمية تكنولوجيا المعلومات وأثرها على صناعة الصيرفة الالكترونية.

- تعد الدراسات السابقة مدخلا أساسيا للتعريف بالمفاهيم الأساسية المتعلقة بالموضوع وترك المجال للباحثين للتعلم أكثر في الدور الأساسي الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تطوير القطاع المصرفي والبحث أكثر في المكاسب والعوائد المحققة من استخدام التكنولوجيا المصرفية والبحث أكثر في التخفيض من تكاليف الإنفاق على التكنولوجيا والبحث في التوليفات المثلى للإنفاق على تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة.

- تبين الدراسات السابقة أنها تتفق في تناول موضوع الخدمات الالكترونية في المصارف، لكنها تتفاوت فيما بينها في تناول موضوع هذه الخدمات، حيث هدفت الدراسات السابقة الى معالجة الخدمات الالكترونية من زوايا مختلفة مثل تسويق الخدمات وجودة الخدمات في حين تميزت هذه الدراسة في البحث عن الدور الأساسي لتكنولوجيا المعلومات في تطوير وتحديث الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية.

عاشرا: صعوبات الدراسة

تكمن صعوبة الدراسة في صعوبة قياس معدلات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وصعوبة تحديد مفهومها بدقة كما أن البنوك الجزائرية بحد ذاتها غير قادرة على إعطاء أرقام وبيانات دقيقة لرصد التطورات في هذه النفقات.

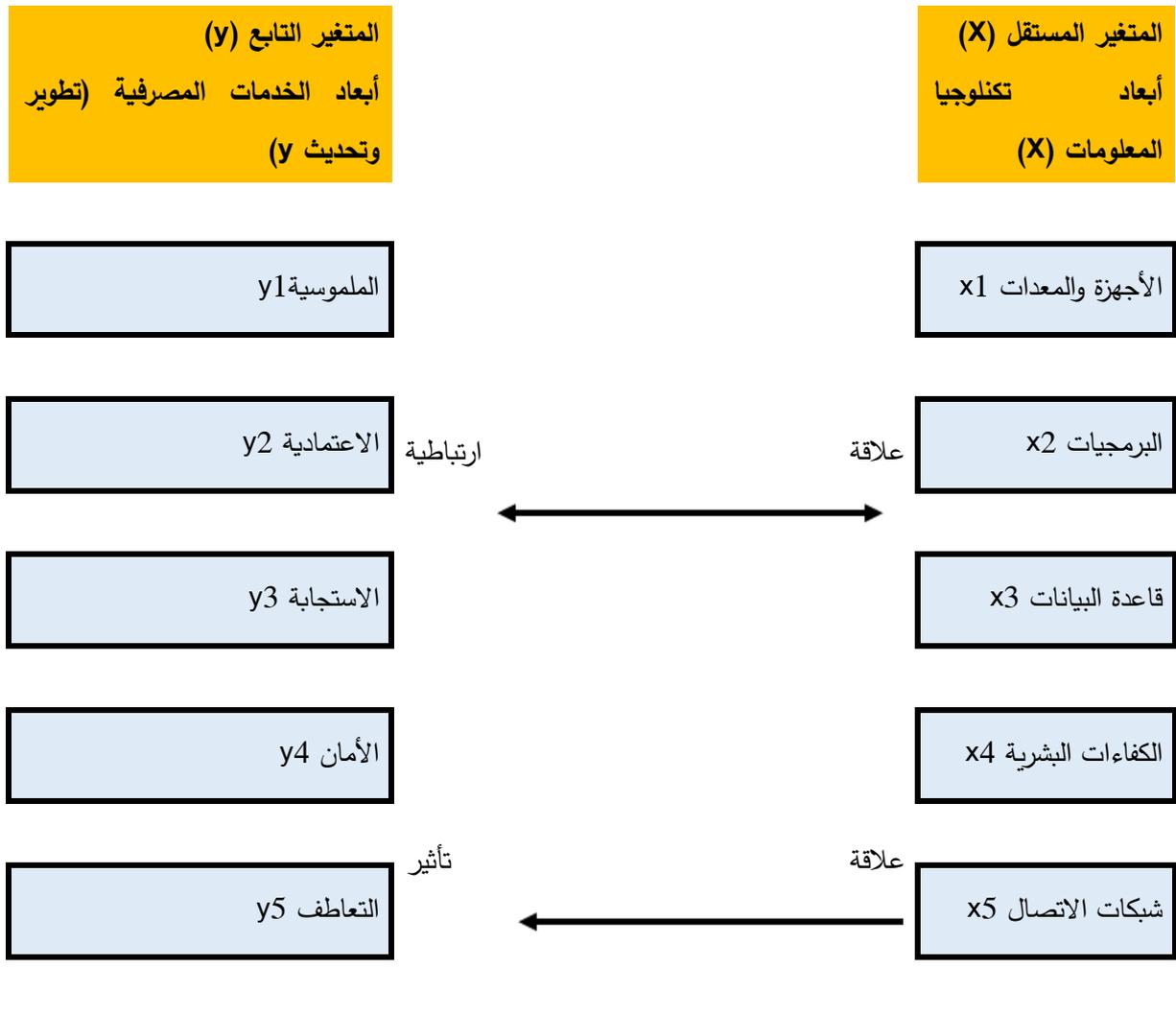
باعتبار الباحثة عنصر خارجي فان البنوك تقوم بمنحنا معلومات عامة يمكن الحصول عليها من الموقع الالكتروني للبنك وتتحاشى إعطاء البيانات المالية الحقيقية تنفيذا لمعايير السرية والأمان داخل البنك وعدم تسريب هذه النوعية من البيانات والتي هي أساس الدراسة التي أنا بصدد التحضير لها، فالهدف من الدراسة هو رصد التطور في الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات ومدى تأثيره على تحديث وتطوير الخدمة المصرفية في البنوك الجزائرية؛ وهذا ما أدى إلى التحول من دراسة قياسية إلى اعتماد المقابلة والاستبيان كأدوات لجمع البيانات.

- حتى الدراسات السابقة لم تتناول تطور الإنفاق الاستثماري في تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة في البنوك الجزائرية أو البنوك الأجنبية وهذا ما أدى إلى صعوبة في الدراسة.

### حادي عشر: هيكل الدراسة

قصد الإلمام بالجوانب الرئيسية للموضوع تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول نظرية وفصل تطبيقي، وقد جاء الفصل الأول تحت عنوان الإطار النظري لتطوير وتحديث الخدمة المصرفية مع الإشارة إلى تطور الجهاز المصرفي الجزائري. أما الفصل الثاني فقد كان تحت عنوان: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك الجزائرية أما الفصل الثالث فقد كان تحت عنوان التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي، أما الفصل الرابع فقد كان تحت عنوان واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الإلكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية - دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

### التعريف بمتغيرات الدراسة





الأمن المعلوماتي X6

علاقة ارتباطية

علاقة تأثير

المصدر: من اعداد الباحثة

أبعاد المتغير المستقل ( $x_i$ ): (تكنولوجيا المعلومات) الأجهزة والمعدات، البرمجيات، قاعدة البيانات، الكفاءات البشرية، شبكات الاتصالات، الأمن المعلوماتي.

أبعاد المتغير التابع ( $y_i$ ): تطوير وتحديث الخدمة المصرفية: يظهر تطوير وتحديث الخدمة المصرفية في جودة الخدمة المصرفية وهي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف.

الفصل الأول: الإطار النظري لتطوير

وتحديث الخدمة المصرفية مع

الإشارة إلى تطور الجهاز المصرفي

**تمهيد:**

تمثل الخدمات المصرفية أهم مخرجات البنوك وهي أهم نشاط اقتصادي في أي دولة، وقد عرفت هذه الخدمات تغيرا وتطورا متسارعا بفضل التكنولوجيا الحديثة التي تبنتها المصارف وقد سعت جاهدة من أجل تطوير هذه الخدمات من خلال توزيعها وتحديثها حسب ظروف السوق وطبيعة المنافسين من أجل جذب أكبر عدد من الزبائن (توسيع قاعدة العملاء)، والحفاظ على الزبائن الحاليين.

ولقد أصبح تطوير الخدمة المصرفية وتحديثها ضرورة ملحة من أجل البقاء في ظل المنافسة الشديدة في القطاع بالإضافة الى التطور المتسارع الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والتي خلقت فرصا وتهديدات حقيقية للمصارف بالإضافة الى ارتفاع تطلعات الزبائن، حيث صار معيار جودة الخدمة المصرفية شرطا أساسيا من أجل ولاء الزبون.

ولقد تناولنا من خلال هذا الفصل المباحث التالية:

- ❖ **المبحث الأول: تطور الجهاز المصرفي الجزائري.**
- ❖ **المبحث الثاني: الإطار النظري لتطوير وتحديث الخدمة المصرفية.**
- ❖ **المبحث الثالث: تطور وتحديث أنظمة الدفع في البنوك الجزائرية.**

## المبحث الأول: تطور الجهاز المصرفي الجزائري

يحتل القطاع المصرفي دورا حيويا في النظم الاقتصادية والمالية لما له من تأثير إيجابي على التنمية الاقتصادية من خلال جمع المدخرات وتعبئتها وتوزيعها على الاستثمارات المختلفة حسب أهميتها، وكل الدول تبحث عن نظام مصرفي يساعدها في وضع سياسة اقتصادية ومالية تترجم استراتيجيتها في السوق، وفي هذا الإطار عملت الحكومة الجزائرية على تشريع مجموعة من القوانين لإصلاح المنظومة المصرفية بما يتماشى وتوجهات الاقتصاد الجزائري نحو اقتصاد السوق، ويعتبر قانون النقد والقرض 90-10 من أهم النصوص التشريعية للنظام المصرفي الجزائري، والذي جاء بقواعد تنظيمية ورقابية، كما شهد النظام المصرفي الجزائري إصلاحات جوهرية أبرزها الأمر 11/03 والذي جاء من أجل تحديث نظام الدفع. وسوف نتناول في هذا المبحث مفهوم الجهاز المصرفي وأهم الإصلاحات في النظام المصرفي الجزائري.

### المطلب الأول: أساسيات حول الجهاز المصرفي الجزائري

يعد الجهاز المصرفي أحد الأركان الأساسية الذي يقوم عليه النظام الاقتصادي ويلعب دورا رئيسيا من خلال ما يقدمه من خدمات مصرفية و تسهيلات ائتمانية وهي من أهم مظاهر ودعائم النشاط الاقتصادي ويكمن دوره الإيجابي في دفع عجلة الاقتصاد الوطني إذ أنه حلقة وصل بين المدخرين والمستثمرين فالبنوك تحتفظ بالملايين من ودائع الأفراد والشركات والإدارات وتمنح القروض بالملايين للأفراد والشركات فوظيفة الجهاز المصرفي هي امداد الاقتصاد الوطني بالأموال اللازمة فعلى سبيل المثال تمويل المشاريع الاستثمارية المربحة هي نقطة تحول نحو خلق القيمة المضافة وخلق فرص الشغل وطرح منتجات في السوق هذا و استنادا على مضاعف الانفاق فان الزيادة في الانفاق الاستثماري يؤدي الى الزيادة الدخل الوطني بمقدار مضاعف.

لذلك يتوجب على الجزائر العناية بالجهاز المصرفي وتوجيهه نحو أداء وظيفته بالشكل الأمثل، ان وجود الاختلال والضعف في الجهاز المصرفي الجزائري كان نتيجة تغييرات متلاحقة ومتضاربة وتغيير التوجهات السياسية والاقتصادية للبلد.

ان الأسس التي قام عليها النظام المصرفي الجزائري عند نشأته هي الأسس التي قام عليها النظام الاقتصادي ككل حيث كان يركز على التخطيط المركزي المبني على قواعد النظام الاشتراكي، أي تكون ملكية وسائل الإنتاج بالكامل للدولة، حيث أن جميع البنوك التي ظهرت بعد

تأميم القطاع البنكي كانت بنوك عمومية، أي أنها ملك للدولة ومنه فان كل القرارات التي المتعلقة بالنظام البنكي كانت تتخذ بطريقة إدارية<sup>1</sup>.

### الفرع الأول: ماهية الجهاز المصرفي

#### أولاً: تعريف الجهاز المصرفي

تعددت تعاريف الجهاز المصرفي فمن أهمها نذكر ما يلي:

يقصد بالجهاز المصرفي مجموع المصارف العاملة في بلد ما والذي يضم مجمل النشاطات والذي يضم مجمل النشاطات التي تمارس بها العمليات المصرفية وخاصة تلك المتعلقة بمنح الائتمان، والسلطة المسؤولة عن السياسة النقدية وهي البنك المركزي والخزينة العامة<sup>2</sup>.

كما يعرف أنه ذلك الجهاز الذي يتكون من مجموعة من الوسطاء الماليين والذي يتم من خلاله تدفق الأموال السائدة والمدخرات نحو القروض والاستثمارات والتي تمثل الأساس الائتماني للاقتصاد القومي ويعمل في إطار عدد من السياسات والتوجيهات التي يقوم بها البنك المركزي والتنسيق مع السياسات الاقتصادية العامة في ظل مجموعة من القوانين المحكمة<sup>3</sup>.

كما يعرف محمد عبد الفتاح الصيرفي الجهاز المصرفي " الجهاز المصرفي هو مجموعة المؤسسات والقوانين والأنظمة التي تتألف منها وتعمل في ظلها المصارف"<sup>4</sup>.

يتكون الجهاز المصرفي من المصرف المركزي ومصارف أخرى من الدرجة الثانية تسمى بمصارف الودائع أو البنوك التجارية (في الجزائر تسمى بمصارف الودائع أو البنوك التجارية)، بالإضافة الى بنوك الأعمال أو البنوك المتخصصة ومصارف التنمية... الخ، والدور الأساسي

<sup>1</sup> بلوافي محمد، مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي الجزائري، مذكرة ماجستير غير منشورة،

كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2005، ص 1.

<sup>2</sup> Gobin, gilles, les opérations bancaire et leurs abondement économiques, Dunod, Paris, 1980, p04.

<sup>3</sup> عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات النقود والبنوك والاساسيات والمستحدثات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص ص 19، 20.

<sup>4</sup> محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، عمان، ط1، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2014، ص13.

الذي يقوم به الجهاز المصرفي هو اصدار وخلق النقود أي كل من العملة الائتمانية (القانونية) والعملة الكتابية (الخطية) <sup>1</sup>.

كما أن هناك مجموعة من المفاهيم يجب التعرض لها من أجل الإحاطة بالموضوع بشكل دقيق وهي مفهوم البنك والبنك المركزي وذلك أن القطاع المصرفي لبنته الأساسية البنك ورأس هرمه البنك المركزي.

**مفهوم البنك:** تنوعت تعاريف البنك عند الباحثين حيث يعرف " البنك أنه منشاء مالية تقوم بجمع الودائع وقبولها ثم اقراضها، قصد توظيف وامداد المشاريع الاقتصادية بمصادر التمويل" <sup>2</sup>. ويعرف البنك أيضا أنه مكان التقاء النقود والطلب عليها؛ أي أن البنوك تعمل كأوعية تتجمع فيها المدخرات ومن ثم تتولى عملية ضخ هذه الأموال الى الأفراد على شكل استثمارات أي أن البنوك تعتبر كحلقة وصل بين المدخرين والمستثمرين <sup>3</sup>.

وحسب إسماعيل إبراهيم عبد الباقي فان " البنك هو مكان تجميع الأموال على شكل ودائع أو مدخرات صغيرة، أو اشتراكات ليتم توظيف هذه الأموال واستخدامها تبعا لدرجة استقرارها ومقدارها وحجمها" <sup>4</sup>.

كما يعرف على أنه "مؤسسة تعمل كوسيط مالي بين مجموعتين رئيسيتين من العملاء، المجموعة الأولى لديها فائض في الأموال وتحتاج الى الحفاظ عليها وتميبتها والمجموعة الثانية هي مجموعة من العملاء تحتاج الى الأموال لأغراض أهمها الاستثمار أو التشغيل أو كلاهما" وهو التعريف الكلاسيكي للبنك أما التعريف الحديث فان البنك " هو مجموعة من الوسطاء الماليين الذين يقومون بقبول ودائع تدفع عند الطلب أو لأجل محددة وتزاول عمليات التمويل الداخلي وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية وسياسة الدولة ودعم الاقتصاد القومي، وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في انشاء

<sup>1</sup> زرياحن محمد، النظام المصرفي الجزائري ودوره في التنمية الاقتصادية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة وهران، 2012، ص 7.

<sup>2</sup> خالد علي أحمد محمود، الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، ط1، 2018، ص 14.

<sup>3</sup> خالد علي أحمد محمود، مرجع سبق ذكره، ص 14.

<sup>4</sup> اسماعيل ابراهيم عبد الباقي، إدارة البنوك التجارية، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 12.

المشروعات، وما يتطلب من عمليات مصرفية وتجارية ومالية وفقا للأوضاع التي يقررها البنك المركزي<sup>1</sup>.

كما عرف بعض الكتاب البنك " بأنه المنشأة التي تتخذ من الاتجار في النقود حرفة لها" أو أنه "فضاء النقاء عرض الأموال بالطلب عليها" ومن هنا يمكن القول إن كل التعاريف تشترك و تتفق على أن البنك التجاري هو عبارة عن منشأة أو مؤسسة هدفها المتاجرة بالنقود التي تحصل عليها من الغير على شكل ودائع أو قروض، لتعيد استخدامها في مجالات استثمارية متنوعة لتحقيق مجموعة من الأهداف أهمها الحصول على عائد مناسب وتنظيم عملية استثمار الموارد المالية المتاحة لدى الافراد<sup>2</sup>.

#### - مفهوم البنك المركزي

يقوم البنك المركزي بدور مهم في الهيكل المالي والمصرفي فهو بنك الحكومة ويدها القوية التي تساعد في إدارة السياسة النقدية والرقابة على البنوك التجارية<sup>3</sup>. عرف البنك المركزي على أنه: "مؤسسة حكومية غير ربحية من خلال إدارة السياسة النقدية والائتمانية والمحافظة على سلامة النظام المصرفي وكفاءته"<sup>4</sup>

ويتميز البنك المركزي بالخصائص التالية:

- هو مؤسسة حكومية تنشأ بقرار من السلطات التنظيمية أو السياسية في الدولة، وهو يمثل الدولة أمام البنوك سواء في الاشراف أو الرقابة عليها؛
- يحتل مركز الصدارة وقمة الجهاز المصرفي وله سلطة على جميع البنوك العاملة في الدولة لما له من قدرة على اصدار النقود القانونية وتداولها للوفاء بالالتزامات، والسيطرة على شؤون النقود والائتمان في الاقتصاد الوطني؛

<sup>1</sup> محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن ط1، 2014، ص13.

<sup>2</sup> اسماعيل ابراهيم عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص 13.

<sup>3</sup> محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان، سهيل احمد سمحان، النقود والمصارف، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2010، ص 167.

<sup>4</sup> عبد الحليم عمار غربي، الوجيز في الاقتصاد النقدي والمصرفي، مطبوعات Kie publications، 2018، ص94.

- هو مؤسسة وحيدة في نشاطها، ولا تتعارض أعماله مع أعمال البنوك ولا ينافسها؛
- هو مؤسسة عامة تابعة للدولة، مستقل في ادارته وفي مجلس ادارته وفي نظامه الأساسي ونظامه الأساسي وقد يكون له الاستقلال في قراراته في الكثير من الأحيان في بعض الدول؛
- لا يسعى الى تحقيق الأرباح من عملياته وان تحققت له بعض الأرباح فيكون ذلك في حالات استثنائية.

يقوم البنك المركزي بأربعة وظائف رئيسية هي<sup>1</sup>:

✓ **وظيفة الإصدار:** وهي وظيفته الرئيسية اذ يسمى بنك الإصدار اذ أن مهمته الرئيسية هي اصدار الأوراق النقدية القانونية؛ ويقوم بوضع خطة الإصدار وحجم التداول وهو مسؤول عن غطاء العملة بالذهب والعملات الأجنبية؛ كذلك يقوم باستبدال العملة التالفة بالعملة الجديدة كما يقوم بدور المنظم للوساطة المالية أي التداول النقدي ويستخدم وسائل مباشرة مثل سياسة إعادة الخصم، سياسة الاحتياطي القانوني، ووسائل غير مباشرة مثل سياسة السوق المفتوح.

✓ **بنك البنوك:** اذ تحتفظ البنوك بأرصدها النقدية الفائضة لديه، كما أنها تلجأ اليه في حالة احتياجها الى السيولة، اذ أن البنك المركزي يساعد البنوك في أوقات الأزمات وهو لا يتعامل بالمنافسة مع البنوك.

✓ **بنك الحكومة:** ينفرد البنك المركزي بدور أساسي هو خدمة الدولة ممثلة في الحكومة باعتباره مستودعا لأمواله الي تتحصل عليها عن طريق الضرائب والرسوم وتسحب عليه الشيكات التي تستخدمها الحكومة في الوفاء بديونها كما يقوم بأداء فوائد القروض المترتبة عليها كما يحتفظ لديه بحسابات كل الإدارات الحكومية والهيئات الرسمية والمؤسسات ويقدم قروض قصيرة الأجل للحكومة في الفترة الفاصلة بين عملية الانفاق وتحصيل الإيرادات كما يقدم القروض الاستثنائية خلال فترة الانكماش، كما يعتبر المسؤول عن توفير الاحتياطات من العملات الأجنبية للدولة وتحقيق الاستقرار في أسعار صرف العملة المحلية أمام العملات الأجنبية.

<sup>1</sup> خالد أحمد علي محمود، مرجع سبق ذكره، ص ص16، 18.

✓ **الرقيب على الائتمان:** تعتبر وظيفة مهمة ويتحدد على أساسها مستوى الائتمان الممنوح في الاقتصاد الوطني من خلال البنوك التجارية وهي التي تقوم بوظيفة خلق نقود الودائع وخلق الائتمان الممنوح للأفراد والمشروعات مؤثرة بذلك على عرض النقود.

### ثانيا: خصائص وأهمية الجهاز المصرفي

يتميز الجهاز المصرفي بالخصائص التالية:

#### أ- خصائص الجهاز المصرفي

يتميز الجهاز المصرفي بالخصائص التالية<sup>1</sup>:

- تعتبر البنوك مؤسسات وساطة مالية بين وحدات الفائض ووحدات العجز؛
- تخضع البنوك في أعمالها لإشراف السلطات النقدية ورقابتها كالبانك المركزي؛
- تلتزم بالتشريعات المصرفية مثل قانون البنك المركزي، قانون مراقبة العملة الأجنبية وغيرها من التشريعات المصرفية.
- تستثمر البنوك جزءا كبيرا من الودائع إما في الإقراض واما في وسيلة أخرى من وسائل الاستثمار المختلفة، وتحقق عائدا من كونها وسيطا بين من يقدم المال وبين من يحتاج اليه.

#### ب- أهمية الجهاز المصرفي

يعتبر الجهاز المصرفي المحرك الرئيسي للتنمية الاقتصادية في البلاد، حيث أنه لا يمكن لأي نظام اقتصادي أن ينمو ويتطور دون وجود جهاز مصرفي، إذ تسهم البنوك بطريقة مباشرة وغير مباشرة في تسريع عجلة التنمية الاقتصادية من خلال تقديمها للخدمات التالي<sup>2</sup>:

- تجميع المدخرات المبعثرة عن طريق قبول الودائع بمختلف أشكالها؛
- تمويل الاستثمارات عن طريق استخدام المدخرات المجتمعة لديها في عمليات التمويل بما يعود بالنفع على المجتمع، إذ تقوم البنوك بتمويل الاستثمارات على شكل قروض

<sup>1</sup> نوى، نور الدين. دور الجهاز المصرفي الجزائري في تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. (رسالة ماجستير في علوم التسيير: النقود والمالية). قسم علوم التسيير. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. جامعة الجزائر (2009). ص3.

<sup>2</sup> نوى، نور الدين. مرجع سبق ذكره. ص ص 2، 3.

- قصيرة الأجل لتمويل رأس المال العامل كما تقوم البنوك المتخصصة بمنح قروض طويلة الأجل لتمويل الاستثمارات الثابتة كالمعدات وتشبيد المصانع... الخ؛
- تشجيع التجارة الخارجية بتقديم التمويل غير المباشر بفتح الاعتمادات المستندية اللازمة لعمليات الاستيراد والتصدير؛
- المساعدة في تنفيذ المؤسسات الكبيرة بإصدار الكفالات بالنيابة عن المقاولين من أجل تسهيل قيامهم بعملهم دون تجميد رأس المال لازم لضمان قيامهم بالتنفيذ؛
- تسهيل إجراءات الحوالات وتسليمها للمواطنين وهذا ما يسهم في تقليل مخاطر نقل النقود؛
- المشاركة في تقديم التمويل اللازم للمشاريع الضخمة عن طريق المشاركة في منح القروض المجمعة التي تحتاج إليها الشركات الصناعية، شركات النقل السياحية والعقارية؛
- حفظ أموال الأفراد وتسهيل معاملاتهم دون الحاجة لحمل النقود، باستخدام الشيكات، بطاقات الائتمان وغيرها من وسائل الدفع المستحدثة؛
- تقديم جميع الخدمات المالية اللازمة لأعمال المؤسسات والأفراد.

### الفرع الثاني: تطور الجهاز المصرفي الجزائري

بذلت السلطات الجزائرية بعد الاستقلال مباشرة كل ما بوسعها لاستعادة مجمل حقوق سيادتها بما في ذلك حقها في اصدار النقود وانشاء عملة وطنية فباشرت بإنشاء نظام بنكي جزائري سواء عن طريق تأميم الفروع البنكية الأجنبية أو عن طريق تأسيس بنوك جديدة<sup>1</sup>.  
لقد مر الجهاز المصرفي الجزائري، بعدة مراحل، واتسمت هذه الفترة باسترجاع الجزائر لسلطتها النقدية حيث نميز بين المراحل التالية:<sup>2</sup>

<sup>1</sup>بطاهر علي، إصلاحات لنظام المصرفي الجزائري أوثارها على تعبئة المدخرات وتمويل التنمية، أطروحة دكتوراه دولة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006، ص 29.

<sup>2</sup> مبروك رايس، انعكاسات العولمة المالية على الجهاز المصرفي، دار الجنان للنشر والتوزيع، ص 248.

## أولاً: مراحل تطور الجهاز المصرفي الجزائري

### - الجهاز المصرفي الجزائري قبل الاستقلال

ان الجزائر قبل الاستقلال كانت تتميز بنظام المعدنيين "الذهب والفضة" والدور المحدود للنقود في المبادلات شأنها شأن الدول التابعة للإمبراطورية العثمانية، وكانت هناك دار لسك النقود، وبعد سنة 1930 (بعد احتلال فرنسا للجزائر)، عمدت السلطات الفرنسية الى انشاء بنك لها يمثل فرعاً لبنك فرنسا وذلك بموجب القانون الصادر بتاريخ 19/07/1943، كما أسست مؤسسة خصم تدعى (Le comptoir nationale des compte)، وهي عبارة عن مؤسسة لا حق لها في اصدار العملة بل تنحصر وظيفتها في منح الائتمان وقبول الودائع فقط. ونظراً لنقص الودائع استبدلت هذه المؤسسة ببنك الجزائر لغرض اصدار العملة الفرنسية، برأس مال قدره 3 ملايين فرنك، منحتة السلطات الفرنسية قرضاً بنصف قيمة رأسماله المدفوع وزاول نشاطه منذ نشأته كبنك اصدار وبنك ائتمان<sup>1</sup>.

### - الجهاز المصرفي الجزائري غداة الاستقلال

لقد مر الجهاز المصرفي الجزائري بعدة مراحل اتسمت هذه الفترة باسترجاع الجزائر لسلطتها النقدية، حيث تميزت كل مرحلة بما يلي:  
أ- مرحلة ما قبل التأميم: تميزت هذه المرحلة بوجود قطاعين بنكيين هما قطاع بنكي جزائري وقطاع بنكي أجنبي متطور وخاص.

انتهجت الجزائر بعد الاستقلال نظاماً اقتصادياً يتنافى والنظام الاقتصادي الفرنسي، مما جعل القطاع البنكي الأجنبي يرفض تمويل مشاريعها التي تهدف الى بعث نفس اقتصادي جزائري، هذا ما أدى بالسلطات الجزائرية الى اتخاذ إجراءات سريعة خاصة بالقطاع المالي أهمها انشاء الخزينة العمومية الجزائرية في 29 أوت 1962، وذلك بعزل الخزينة الجزائرية عن الخزينة الفرنسية ثم انشاء البنك المركزي الجزائري في 13 ديسمبر 1962 وذلك بموجب اتفاقية افيان في

<sup>1</sup> مبروك رايس، مرجع سبق ذكره، ص252، 251.

11 مارس 1962، والتي تقرر فيها اصدار نقد جزائري خاص ومنح بنك الجزائر حق اصدار العملة<sup>1</sup>.

كما حولت له عملية منح الائتمان لتمويل المشاريع المخططة وخاصة الزراعية منها كما تقرر اصدار العملة الوطنية (الدينار الجزائري) في 10 أوت 1964 اذ تم تعزيز السلطة النقدية بإصدار الدينار الجزائري على أساس غطاء ذهبي يعادل 0.18 غ من الذهب النقي للدينار الواحد وهي مطابقة للقيمة الذهبية للفرنك الفرنسي<sup>2</sup>.

### الفرع الثالث: أهم الإصلاحات في النظام المصرفي الجزائري

#### المطلب الثاني: السياسات الصناعية المطبقة على الجهاز المصرفي الجزائري

سنتناول في هذا المطلب أهم السياسات الصناعية المطبقة على الجهاز المصرفي الجزائري والمتمثلة بالقوانين والتعليمات ولقد استحوذ الجهاز المصرفي الجزائري على أغلب السياسات الإصلاحية طويلة المدى، من ذلك نجد بعض السياسات الصناعية التي هي في الحقيقة سياسات أفقية تمس حتى القطاعات الصناعية الأخرى تتمثل في الاتي<sup>10</sup>:

#### الفرع الأول: إعادة الهيكلة (التطهير، الخصخصة):

من المعلوم أن إعادة الهيكلة وخاصة سياسة الخصخصة قد مست كل القطاعات الاقتصادية الجزائرية تقريبا، بحيث كان أثرها واضحا على الجهاز المصرفي الجزائري حيث وأنه منذ سنة 1994 (إجراء إعادة منح الاعتمادات للبنوك)، تم اعتماد 18 بنكا ومؤسسة مالية جديدة سنة 2002 و5 بنوك ومكاتب اتصال حتى سنة 2006، كلها تابعة للقطاع الخاص سواء كان وطنيا أو أجنبيا وهو دليل واضح على دخول القطاع الخاص مجال العمل المصرفي فعليا ، الا أن الحدث الأكبر أثناء خصخصة القطاع المصرفي جاء ضمن مقترحات صندوق النقد الدولي FMI وهو خصخصة أحد البنوك العمومية الثلاثة، ثم خصخصة البنكين الاخرين (القرض الشعبي الجزائري CPA، وبنك التنمية المحلية BDL، والبنك الوطني الجزائري BNA)، وتم اقتراح القرض

<sup>1</sup> مبروك رايس، مرجع سبق ذكره، ص 251.

<sup>2</sup> مبروك رايس، مرجع سبق ذكره، ص 252.

<sup>10</sup> زعباط عبد الحميد، سحنون عقبة، " دور السياسات الصناعية المصرفية في ترقية تنافسية الجهاز المصرفي الجزائري"، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 11، جوان، 2012، ص 181.

الشعبي الجزائري للخصوصية أولا عن طريق توأمة أو بيعه لبنك أجنبي ذو سمعة ومكانة عالمية ، فطرح ذلك مناقصة دولية محدودة بهدف تقديم أفضل العروض التي قدمت أغلبها من طرف البنوك الفرنسية منها Société Générale و BNP PARIBAS ،... الخ وبنك اسباني واحد أعلن انسحابه قبل فتح أظرفة العروض وهو CITY Bank.

### الفرع الثاني: التطور التكنولوجي (أنظمة الدفع والتسوية)

اتجه الجهاز المصرفي الجزائري الى تبني التكنولوجيا في العمل المصرفي سواء من طرف البنوك أو السلطات الوصية والرقابية على العمل المصرفي كالبنك المركزي ومركزية الديون غير المسددة ومركزية المخاطر الائتمانية حيث تم انشاء نظام التسوية الفورية للمدفوعات الكبيرة "ارتس ARTS"، فقد وضع بنك الجزائر نظاما للتسوية بين المصارف لأوامر الدفع عن طريق التحويلات المصرفية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع المستعجل للمشاركين في النظام تسمح ب<sup>9</sup>:-  
-تحويل الأموال بين المصارف ومع بنك الجزائر يؤدي الى تحسين تسيير السيولة والاحتياطي القانوني مع تخفيض المخاطر النظامية؛

-المعالجة السريعة للتسديدات التجارية بين المؤسسات المهمة والتي تساهم في تطوير التجارة والاقتصاد؛

-تنظيم المعاملات التي تجري في أسواق رأس المال الحرة مثل البورصة والسوق النقدي وتعزيز تطورها؛

-وقد وضع هذا النظام قيد التشغيل من فيفري 2006، بموجب تنظيم 05-04 الصادر في 19 أكتوبر 2005 عن مجلس النقد والقرض الذي يحدد كيفية تشغيل النظام.

### المطلب الثالث: تحديث الجهاز المصرفي الجزائري

ان هدف تطوير الجهاز المصرفي وضمان سلامته لا يقل أهمية عن هدف تحقيق الاستقرار النقدي، اذ تعد وحدات الجهاز المصرفي احدى القنوات الحيوية التي تلعب دورا بارزا في النشاط الاقتصادي.

<sup>9</sup> زعباط عبد الحميد، سحنون عقبة، دور السياسات الصناعية المصرفية في ترقية تنافسية الجهاز المصرفي الجزائري، مرجع سبق ذكره ص ص 183، 184.

## الفرع الأول: دوافع تحديث الجهاز المصرفي الجزائري

هناك دوافع كثيرة تدفع الى تحديث تسيير البنوك التجارية من بينها<sup>10</sup>:

1. **فقدان الاحترافية:** تقتقد البنوك الجزائرية الى الاحترافية اللازمة، فالبنوك الجزائرية كانت تخضع

بشكل دائم للسلطات العمومية في اتخاذ قراراتها في منح القروض للمؤسسات العمومية وبالتالي

مازالت أداة في يد الدولة، ففي سنتين 2001-2002 بلغت القروض الممنوحة 838 مليار دينار

جزائري، أي أكثر من 94%، من هذه القروض استقادت منها المؤسسات العمومية وتظهر عدم

احترافية الجهاز المصرفي فيما يلي:

- التمييز في تقديم القروض؛

- الأجل الطويلة للرد على طلبات التمويل؛

- استناد قرارات التمويل لمعايير مرتبطة بالضمانات قبل أي اعتبار آخر؛

- صعوبة الوصول الى القروض البنكية بسبب البيروقراطية والتسيير المركزي؛

- افراط في حجم القروض الممنوحة على شكل سحوبات على المكشوف للمؤسسات

العمومية التي لا تتمتع بوضعية مالية تسمح لها بالحصول على القروض بالرغم من إجراءات

التطهير المالي التي اتخذتها السلطات العمومية؛

- غياب عملية الخصم في بعض البنوك.

## 2. عدم فعالية المنظومة المصرفية

يمكن تحليل نجاعة وفعالية المنظومة المصرفية بالنسبة للوساطة المصرفية على مستويين:

❖ **عدم الفعالية المالية:** تقاس فعالية منظومة الوساطة المالية بكلفة انتاج الخدمات التي يقدمها

والمعلومات التي يضعها في متناول الزبائن، بكلفة الخدمات التي تقدمها البنوك مرتفعة بسبب:

- ضعف تشكيلة الخدمات المقدمة؛

- قلة استعمال أجهزة الاعلام اللبي بالمقابل استعمال الموارد البشرية بكثرة لمعالجة العمليات

التجارية؛

<sup>10</sup> كمال رزيق، عبد الحليم فضيلي، تحديث النظام المصرفي الجزائري، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية - الواقع والتحديات - جامعة سعد دحلب البلدة، ص ص 374، 373.

- أنظمة الاعلام التي تعتبر نقطة الضعف في المنظومة المصرفية؛

- اكتظاظ استقبال الزبائن والعجز الكبير في مراجعة وتدقيق الحسابات الداخلية.

❖ **عدم الفعالية الاقتصادية:** تعتبر منظومة الوساطة فعالة إذا قامت بتسيير جيد لنظام الدفع، وخصصت الموارد تخصيصا جيدا، ويقصد بتخصيص الموارد العملية التي بموجبها توزيع الأموال المتاحة للبنك على بنود استخدام مختلفة وبطريقة تضمن الملائمة بين احتياجات من السيولة وتحقيق الربحية أو العائد.

وتعود أسباب ضعف الادخار الى ما يلي:

- عدم وجود استراتيجية واضحة لتشجيع الادخار من قبل البنوك؛

- تقنقد المنظومة المصرفية الى موارد فورية وكذلك موارد في أجل محددة؛

- نقص ثقة الجمهور في البنوك، خاصة في ضمان ودائعهم في حالة الإفلاس أو

سحب الاعتماد من البنك مثل حالة بنك الخليفة؛

- البيروقراطية والصعوبة في فتح الحسابات الجارية والتجارية في تلقي دفتر

الشيكات؛

- نقص الثقة في الشيك وهذا ما يؤدي الى استعمال النقد في المعاملات التجارية؛

- لا يوجد سعر فائدة قابل للتفاوض على المبلغ المودع؛

- ضعف كبير في الهياكل والوكالات البنكية خارج المدن الكبرى.

❖ **انحرافات المنظومة البنكية:** لا تمارس البنوك صلاحياتها الأساسية في اتخاذ القرار فيما يتعلق

بمنح القروض، ويبقى القطاع العمومي لا يبالي بمستوى القروض وبتكاليفها بحيث أن الاحكام

التي تضمنتها القوانين الصادرة خلال الثمانينات والنصوص الصادرة خلال التسعينات

استطاعت المساس بالحق الذي يعتبر غير قابل للتقادم، وهو حق الحصول على القروض

المالية في جميع الحالات ونوجز بعض هذه الانحرافات فيما يلي:

-عجز التأطير المؤسستي؛

-عجز التأطير البشري؛

-ضعف الرقابة وفقدان الاحترافية ونقص الصرامة في الإجراءات التي تنظم القرض كما أن السلوكيات غير الأخلاقية والمنحرفة لبعض موظفي البنك أدت الى ضعف الرقابة على نشاط البنوك التجارية.

### الفرع الثاني: الاتجاهات الحديثة في العمل المصرفي

#### أولاً: التنوع في الأنشطة والخدمات المصرفية

تشير الدلائل العلمية الى تنوع وتعدد الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك في الوقت الراهن سواء في الدول المتقدمة أو الدول النامية، ويظهر التنوع في الأنشطة والخدمات التي تقدمها المصارف فيما يلي<sup>11</sup>:

1. شراء أو انشاء وإدارة شركات صناعية وتجارية وزراعية وخدمية أو المساهمة فيها؛
2. انشاء العديد من الفروع للبنك الأم التي تقدم الخدمات المصرفية التقليدية، الإقراض، الإيداع، حسابات جارية تحويلات نقدية... الخ؛
3. دخول البنوك في صناعة التأمين من خلال تقديم الخدمات الخاصة بالحاسبات الآلية، الاستثمار المشترك السمسرة، وكتابة أو اصدار بواليص التأمين بأنواعها، التأمين على الحياة... الخ؛
4. تقديم البنوك الكثير من الخدمات المصرفية لأفراد مثل القروض الشخصية وتنظيم وتخطيط الضرائب الشخصية وميزانية الانفاق، دفع الإيجارات، ومنح بطاقات الائتمان وتسهيلات وقروض مالية لكافة خدمات الصيانة والاستبدال الخاصة بالمنازل، الأثاث، الأجهزة المنزلية بالإضافة الى كل ما يتعلق بالاستشارات الخاصة بشراء المساكن الجديدة أو بيعها؛
5. تخليق أوراق مالية قابلة للتسويق عن طريق تحويل أصول مالية غير سائلة الى أدوات لسوق رأسمالية قابلة للتسويق، ولقد حفزت هذه العملية الى استخدام تكنولوجيا المعلومات، اذ مع الحفظ الالكتروني للحسابات والمستندات فان المؤسسات المالية تجد نفسها قادرة على أن تجمع محفظة قروض مثل القروض العقارية ذات فئات صغيرة، ثم تجمع الفائدة والأصل وتدفع بهم الى طرف ثالث؛

<sup>11</sup> زقير عادل، تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة الصيرفة الشاملة. دراسة الجهاز المصرفي الجزائري. مرجع سبق ذكره، ص ص 26، 27.

6. تقديم الخدمات المتعلقة بالسفر والسياحة؛
7. تقديم الاستشارات ودراسات الجدوى الاقتصادية وإدارة المشروعات الجديدة في شتى المجالات؛
8. التعامل بالعملات الأجنبية بيعا وشراء؛
9. تقديم بعض الخدمات الخاصة بالكمبيوتر ونظم المعلومات؛
10. تنظيم وإدارة ما يتعلق بصرف معاشات التقاعد والمنافع الاجتماعية المقدمة من الدولة الى الافراد؛
11. منح الافراد بطاقات الائتمان والاستفادة من خدمات الصرافات الالية التابعة لفروع البنك؛
12. تقديم القروض بشتى أنواعها مثل القروض المقدمة للحرفيين وأصحاب الشركات الصغيرة...الخ؛
13. التعامل بالأوراق المالية وما يتعلق بها من أنشطة؛
14. تقديم التسهيلات للشركات التجارية الراغبة في اصدار بطاقات الضمان لعملائها كوسيلة لترويج مبيعاتها؛
15. الاتجار في المواد الخام للسلع المختلفة وبيعها.

### ثانيا: التوجه نحو المصارف الشاملة

في ظل العولمة وإعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية زاد اتجاه البنوك وخاصة التجارية الى التحول الى البنوك الشاملة التي تتمثل في كيانات مصرفية تسعى دائما وراء عملية التنويع في مصادر التمويل والتوظيف وتعبئة أكبر قدر ممكن من المدخرات في كافة القطاعات وتوظيف مواردها في أكثر من نشاط وفي عدة مجالات متنوعة ومتجددة التي قد لا تستند الى رصيد مصرفي بحيث نجدها تجمع بين وظائف البنوك التجارية التقليدية ووظائف البنوك المتخصصة وبنوك الاستثمار<sup>12</sup>.

تعمل البنوك الشاملة كذلك على تقديم الخدمات المتنوعة والمبتكرة اذ أصبحت المصارف تهتم بشكل كبير بزبائنها المتميزين وتقدم لهم مستقبلا أكثر غنى وثناء على مستوى الخدمات

<sup>12</sup> محمد الفاتح محمود بشير المغربي، حوكمة الشركات، ط1، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي مصر، 2020، ص70.

المصرفية وذلك بفضل توظيف التقانة في رفع كفاءة أداء العمليات المصرفية وأصبح الائتمان يتأثر بشكل كبير بدرجة التطور التقني والالكتروني ونظم المعلومات فتغيرت الأساليب التقليدية في العمل ووجدت المصارف نفسها أمام مواجهة تحديات التطوير في جودة خدماتها الائتمانية والايفاء بشروط أو متطلبات العولمة<sup>13</sup>.

كما يلاحظ أن الهدف الأساسي من التحول الى البنك الشامل هو توليد المرونة والالية التي تمكن البنك من التوائم مع التغير الحادث في البيئة المصرفية وكذلك لمواجهة المنافسة المرتقبة وبصفة خاصة بعد سريان الجزء الخاص بتحرير تجارة الخدمات ومنها الخدمات المصرفية من اتفاقية الجات حيث من ضمن ما يعنيه ذلك حرية دخول أي بنك أجنبي لاي سوق طالما يعمل في ظل شفافية وعدم اغراق ومحافظا على احترام القانون المدني للبلد الذي يعمل فيه وكفاءة الأسواق<sup>14</sup>.

### ثالثا: الاندماج المصرفي

ان الاندماج المصرفي هو نتيجة من نتائج العولمة ويقوم على فكرة الضم والاتحاد والتوافق، اذ أن الاندماج المصرفي يتم بين مصرفين أو أكثر واندماجهما في كيان مصرفي عملاق، كما ينطوي اندماج المصارف على تملك المنشأة المدمجة لأصول المنشأة المندمجة وأخيرا فان عملية الاندماج لا تقتصر على اندماج المصارف المحلية بل تتعداه الى لتندمج عدة مصارف مع بعضها البعض وعلى نطاق عالمي<sup>15</sup>.

يرجع الاندماج المصرفي الى الأسباب التالية:

1. غاية ودافع الاندماج المصرفي هو تحقيق أرباح صافية تفوق ما كان يحققه المصرف منفردا، كما يتربح ارتفاع قيمة أسهم المصرف أيضا.
2. تحقيق مزايا اقتصاديات الحجم الكبير (وفرات الحجم )، ففي النظرية الاقتصادية هناك مبدأ مفاده هو الوفورات التي يقدمها الكل على الجزئيات أو مبدأ  $(5=2+2)$  بمعنى ان

<sup>13</sup> نبل ذنون الصائغ، الائتمان المصرفي، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، بدون سنة نشر، ص ص 26، 27.

<sup>14</sup> محمد عبد الصيرفي، إدارة البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 15.

<sup>15</sup> سعاد حوحو، خصخصة المصارف العمومية واندماجها وأثرهما على الاقتصاد، دار خالد الحازم للنشر والتوزيع، ص ص 97، 98.

الكل يفوق المحصلة الحسابية للأجزاء المكونة له، وبالتالي عند اندماج العديد من المصارف فان ذلك يؤدي الى وفرات في الحجم وهي إما تكون وفرات داخلية بقدرتها على تحمل تكلفة التطوير التكنولوجي والميكنة، وكذلك استقطاب الكفاءات البشرية واعداد البرامج التدريبية الموسعة لتطوير الخدمات وتنوعها والدخول في نطاق مستحدثات العمل المصرفي ، فضلا عن إمكانية تطوير النظم الإدارية ولوائح العمل وإعادة توزيع الموارد البشرية بما يتفق مع الاعتبارات الاقتصادية لتشغيل الوحدات المصرفية للوصول الى الحجم الأمثل للعمالة؛

3. تعتبر عملية الاندماج أفضل طريقة للنمو والتوسع وخاصة في حالة ضيق نطاق السوق المحلية، بالإضافة الى تقييد عملية انشاء المصارف الجديدة من قبل السلطات النقدية فالاندماج المصرفي مع مصرف يتيح امتلاك سوق كبير، كان الوصول اليها بتكلفة مرتفعة؛

4. يتيح الاندماج المصرفي زيادة حجم المصرف وهذا ما يجعله قادرا على المنافسة العالمية؛

5. ان سياسة الإصلاح الاقتصادي والتوجه نحو اقتصاد السوق والتحرر من القيود أدت الى حدة المنافسة بين المصارف وبالتالي فان الاندماج المصرفي يزيد من قدرتها التنافسية؛

6. ان ظهور الصيرفة الشاملة داخل المنظومة المصرفية والتوجه نحو المصارف الشاملة كان من أهم الدوافع نحو احداث المزيد من الإندماجات المصرفية؛

7. نشوء الأزمات العالمية وبالأخص الازمات المصرفية أدى ببعض المصارف الى الاندماج من أجل تحسين أوضاعها؛

8. الدافع التنظيمي لدى السلطات النقدية بهدف تنظيم الجهاز المصرفي وضمان مواكبته للطريقة المنهجية التي يسير عليها الاقتصاد ومرحلة التحول التي مر بها، فضلا عن الحفاظ على سلامة هذا الجهاز من الأزمات؛

9. الرغبة في الحصول على اقتصاديات أفضل سواء من ناحية الإنتاج، التسويق، التمويل، الكوادر البشرية على المستوى المصارف المندمجة بما يؤهلها لأوضاع أفضل في السوق المصرفي دوليا ومحليا؛

10. معالجة كافة أنواع القصور التي تؤدي الى فائض سيولة غير مستغل وغيرها من عدم الكفاءة الاقتصادية، بما يؤدي الى تخفيض التكاليف وزيادة العائد والأرباح وهو ما يجعل المصارف المندمجة قادرة على تحسين أوضاعها التنافسية؛
11. قدرة المصارف المندمجة على التملك والاستحواذ على نصيب متزايد من السوق المصرفي خاصة مع استخدام الابتكار والتحديث في مجال عملها؛
12. استخدام مجموعة من الأدوات المتكاملة لتحقيق وإعادة عملية الدمج من أدوات قانونية، تشريعية تسويقية، اقتصادية، تمويلية، الفكرية، والثقافية وهذا ما يساهم في استمرار المصرف وتوسعه ونموه وهي بعيدة عن استخدام المنهج النمطي التقليدي؛
13. تهدف بعض المصارف من خلال عملية الاندماج الى خفض التكاليف (خاصة التكاليف الثابتة)، فزيادة حجم الوحدة المصرفية يجعلها أقدر على تحقيق الربح من حجم كل من الوحدتين المندمجتين، اذ كلما زاد حجم الإنتاج كلما نقصت تكلفة إنتاج الوحدة الجديدة، أي أن كلفة الانتاج تتناقص كلما زاد الإنتاج كما يهدف أحيانا الاندماج المصرفي الى تحقيق التكامل سواء من ناحية الأنشطة المصرفية أو الكوادر البشرية؛
14. الاندماج المصرفي يساعد على خلق كيانات عملاقة قادرة على امتصاص الازمات من خلال الانتشار الجغرافي وتنوع خدماته وعدم تركزها في نشاط واحد وهذا ما يخفف من حدة تركيز المخاطر ويزيد من متانة المصرف؛
15. لا تستطيع المصارف الصغيرة تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في مجال العمل المصرفي نظرا لارتفاع تكاليفها لهذا يكون الاندماج حلا مناسباً لها؛
16. تتعرض بعض المصارف الى الإفلاس وتواجه خطر التصفية ويعتبر الاندماج من القرارات المهمة التي تتخذها السلطات النقدية من أجل إعادة تنظيم الجهاز المصرفي بالصورة التي تزيد من قوته وتدعم سلامته بما يتلاءم مع النظام الاقتصادي السائد.

#### رابعا: خصوصية المصارف

أحدثت العولمة المصرفية جملة من التغيرات والانعكاسات، نجم عنها زيادة رهيبه في تدفقات رؤوس الأموال، مما خلق منافسة حادة على النظام المصرفي في الدول النامية، ولمواكبة هذه التحولات ورفع القدرة التنافسية لمصارفها لجأت الى عملية الخصخصة ويقصد بها العملية

التي من خلالها يتم تراجع ملكية الدولة كلياً أو جزئياً عن طريق توسيع قاعدة الملكية في المصرف، من خلال طرح جزء من رأسمال المصرف للبيع والتداول في بورصة الأوراق المالية وهذا في إطار شامل وهو تقليص دور الدولة في النشاط الاقتصادي بهدف زيادة إنتاجية المصرف المراد خصصته والعمل على تطوير وتحسين أدائه وتعظيم ربحيته، إذ من الدوافع التي أدت الى لجوء الدول الى خصخصة المصارف نجد ما يلي<sup>16</sup>:

1. زوال دوافع الملكية العامة في ظل العولمة؛
2. مواجهة التحديات التي تواجه المصارف في ظل العولمة؛
3. التوقيع على اتفاقية الخدمات المصرفية الجات؛
4. العمل على تطوير الجهاز المصرفي؛
5. تعميق المنافسة في السوق المصرفية؛
6. تنشيط سوق الأوراق المالية؛
7. ترشيد الانفاق العام وإدارة أفضل للسياسة النقدية.

#### خامساً: التدويل المصرفي

إن التدويل المصرفي هو أحد أهم الركائز الأساسية في تحديث الجهاز المصرفي وتمكين المصارف من تلبية الاحتياجات المالية المتزايدة للشركات خاصة في خضم المنافسة الشديدة نتيجة التغيرات التي أحدثتها العولمة المصرفية على النشاط المصرفي، ويقصد بالتدويل المصرفي توسيع العمليات الدولية والمتمثلة في العمليات بالعملة الصعبة والعمليات المقامة مع غير المقيمين بالإضافة الى تزايد ارتفاع إقامة مؤسسات مصرفية في الخارج وتتمثل أهم دوافع توجه المصارف نحو التدويل المصرفي في ظهور الشركات متعددة الجنسيات وتزايد حاجتها الى تمويل جديد بالإضافة الى عجز نظام الدفع، تشبع الأسواق المحلية مما دفع المصارف الى البحث عن أسواق جديدة تمكنها من جني أرباح إضافية<sup>17</sup>.

#### الفرع الثالث: البنوك والمؤسسات المالية المعتمدة في الجزائر بتاريخ 03 جانفي 2021

<sup>16</sup> خالد أحمد علي محمود، اقتصاد المعرفة وإدارة الازمات المالية في إطار المؤسسات الاقتصادية، مرجع سبق ذكره، 342.

<sup>17</sup> خالد أحمد علي محمود، مرجع سبق ذكره، 342.

يتكون الجهاز المصرفي الجزائري من مجموعة<sup>18</sup>:

1. البنوك التجارية les banques commerciales
2. المؤسسات المالية وهي تنقسم الى المؤسسات المالية ذات الأغراض العامة والمؤسسات المالية ذات الأغراض المحددة.
3. مكاتب التمثيل.

### أولاً: البنوك التجارية

تتمثل البنوك التجارية العاملة في المنظومة المصرفية الجزائرية حسب الجدول التالي:

جدول رقم (01-01): أهم البنوك التجارية العاملة في الجزائر

اسم البنك	سنة التأسيس	رأس ماله الحالي	عدد الوكالات	عدد الموظفين
بنك الجزائر الخارجي (BEA) <a href="https://www.bea.dz">/https://www.bea.dz</a>	تأسس بموجب الامر 67-204 في 1967/10/01	230 مليار دينار جزائري	101 وكالة	غير متوفرة
البنك الوطني الجزائري (BNA) <a href="https://www.bna.dz">https://www.bna.dz</a> /	13 جوان 1966 تأسس بموجب مرسوم رئاسي رقم 178-66	150.000 مليار دينار جزائري	218 وكالة	أكثر من 5000 موظف
بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) <a href="https://badrbanque.dz">https://badrbanque.dz</a>	تأسس سنة 1982	73.000.000.00 0,00 دينار جزائري	326 وكالة	7000 موظف
بنك التنمية المحلية (BDL) <a href="https://www.bdl.dz">https://www.bdl.dz</a>	1985/04/30	73.000.000.00 0,00 دينار جزائري	167 و.تجارية، 8شباك إسلامي 125وكالة قرض على الرهن	غير متوفر
القرض الشعبي الجزائري (CPA)	سنة 1966 بموجب	200 مليار دينار	161 وكالة	غير متوفر

<sup>18</sup> الموقع الالكتروني للبنك المركزي www bank of Algeria.dz

<https://www.bank-of-algeria.dz>

الفصل الأول: الإطار النظري لتطوير وتحديث الخدمة المصرفية مع الإشارة الى تطور الجهاز المصرفي

الجزائري

		جزائري	الامر 366.66	<a href="https://www.cpa-bank.dz">/ https://www.cpa-bank.dz</a>
4.270 موظف	224 وكالة تجارية	46.000.000.00 0,00 دينار جزائري	تأسس بموجب القانون رقم 64- 227 بتاريخ 08/10/ 1964	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP BANQUE) <a href="https://www.cnepbanque.dz">https://www.cnepbanque.dz</a>
/	600 فرع	500.000.000,00 دج	رأسماله مختلط (خاص وعام)، تأسس في 1991/05/20	بنك البركة الجزائري <a href="https://www.albaraka-bank.dz/">https://www.albaraka-bank.dz/</a>
/	/	10 مليار دينار جزائري	تأسس في البحرين سنة 1980 بدأ نشاطه في 1998/12/02 في الجزائر	BANK ABC المؤسسة المصرفية العربية الجزائر <a href="https://www.bank-abc.com/Ar/Pages/default.aspx">https://www.bank-abc.com/Ar/Pages/default.aspx</a>
			هو بنك فرنسي	NATXIS ALGERIE بنك ناتكسيس الجزائر
/	/	20.000.000.00 0,00 دينار جزائري	بدأ نشاطه في الجزائر سنة 2000	سوسيتي جنرال SOCIETE GENERALE ALGERIE <a href="https://societegenerale.dz">https://societegenerale.dz</a>
/	/	20.000.000.00 0,00 دينار جزائري	بدأ نشاطه في الجزائر سنة 2001	CITIBANK N.A ALERIA (SUCCURSALE DEBANQUE) <a href="https://www.arabbank.dz/ar">https://www.arabbank.dz/ar</a>
/	80 فرعا	/	بدأ نشاطه في الجزائر سنة 2002	BNP PARIBAS EL DAZAIER باريباس بي.أن.بي الجزائر <a href="https://www.bnpparibas.dz">/https://www.bnpparibas.dz</a>
/	/	13 مليار دينار جزائري	أبريل 2003	بنك الثقة الجزائر، ترست بنك TRUST (TBA)BANK ALGERIA <a href="https://www.trustbank.dz">/https://www.trustbank.dz</a>
/	/	57 مليار دينار جزائري	2003	GULF BANK ALGERIA(AGB) بنك الخليج الجزائر
	7 وكالات	20.000.000,000 00,	تأسس سنة 2003 في الجزائر	THE HOUSING BANK FOR TRADE

الفصل الأول: الإطار النظري لتطوير وتحديث الخدمة المصرفية مع الإشارة الى تطور الجهاز المصرفي

الجزائري

				ALRERIQHFINANCE & بنك الإسكان للتجارة والتمويل
بنك خاص	14 وكالة	15 مليار دينار جزائري	تأسس في أكتوبر 2006	FRANSABANK EL-DJAZAIER <a href="https://www.fransabank.dz">/https://www.fransabank.dz</a>
/	23 فرع	/	تم اعتماده في سبتمبر 2008	AL SALAM BANK-ALGERIA (ASBA) <a href="https://www.alsalamalgeria.com/ar/page/list-10-0-186.html">https://www.alsalamalgeria.com/ar/page/list-10-0-186.html</a>
/	/	غير متوفر	تأسس في أوت 2008	H.S.B.C ALGERIA اتش اس بي سي الجزائر Succurale de banque <a href="https://www.business.algeria.hsbc.com">https://www.business.algeria.hsbc.com</a>

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على الموقع الالكتروني للبنك المركزي الجزائري

<https://www.bank-of-algeria.dz/html/rapportfinance.htm>

والمواقع الالكترونية للبنوك الجزائرية المذكورة في الجدول أعلاه.

ثانيا: المؤسسات المالية

تنقسم المؤسسات المالية في النظام المصرفي الجزائري الى مؤسسات مالية ذات الأغراض العامة والمؤسسات المالية ذات الأغراض المحددة<sup>19</sup>:

1 . المؤسسات المالية ذات الأغراض العامة

جدول 1: المؤسسات المالية ذات الأغراض العامة

معلومات إضافية	المؤسسة المالية باللغة العربية	المؤسسة المالية باللغة الأجنبية
تم استحداثها في سنة 1972 بموجب القانون 72/64	الصندوق الوطني للتعاضدية الفلاحية	Caisse nationale mutualité agricole (CNMA)

<sup>19</sup> بنك الجزائر على الموقع الالكتروني <https://www.bank-of-algeria.dz/html/rapportfinance.htm> أطلع عليه بتاريخ: 2022/10/12

الفصل الأول: الإطار النظري لتطوير وتحديث الخدمة المصرفية مع الإشارة الى تطور الجهاز المصرفي

الجزائري

تأسست في 2001/01/09 برأس مال قدره 5.000.000.000,00 دج	المؤسسة المالية للاستثمار في المشاركة والتوظيف	SOCIETE FINANCIERE D INVESTISSEMENT DE PARTICIPATION ET DE PLACEMENT –SPA– (SOFINANCE–SPA)
تأسست في 27 نوفمبر 1997 رأسمالها: 4.165.000.000,00 دج	شركة إعادة التمويل الرهنى (SRH)	Société de refinancement hypothécaire (SRH)
تأسست في أكتوبر 2001 يقدر رأسمالها ب: 6.500.003.664,00 دج	المؤسسة العربية للتأجير التمويلي	Arab leasing corporation (Société de credit –BAIL) (ALC)
أنشأت سنة 2006	المغربية للإيجار المالي-الجزائر	MAGREB leasing Algeria (MLA)
أنشأت في جويلية 2010 برأس مال قدره: 6.5 مليار دينار جزائري	الشركة الوطنية للإيجار المالي	Société National de leasing (SNL) –SPA–
أنشأت في 13 نوفمبر 2012	شركة إيجار الجزائر (ILA)	Ijar leasing Algeria (ILA)
غير متوفرة	الجزائر اجار (EDE)	El djazair Idjar (EDE)– SPA–

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على الموقع الالكتروني للبنك المركزي الجزائري والمؤسسات المالية

<https://www.bank-of-algeria.dz/html/rapportfinance.htm>

[والمواقع الالكترونية للمؤسسات المالية.](#)

## 2. المؤسسات المالية ذات الأغراض المحددة

توجد مؤسسة وحيدة هي FONDS NATIONAL D INVESTITMENT

ثالثا: مكاتب التمثيل

جدول 2: مكاتب التمثيل

مكتب التمثيل باللغة العربية	مكتب التمثيل باللغة الأجنبية
البنك العربي البريطاني	COMMERCIAL BANK (BACB) BRITISH ARAB

التجاري	
اتحاد البنوك العربية والفرنسية	UNION DES BANQUES ARABES ET FRANCAISES (UBAF)
القرض الصناعي والتجاري	COMMERCIAL(CIC) CREDIT INDUSTRIEL ET
/	BANCO SABADELL
/	MONTE DEI PASCHI DI SIENA

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على الموقع الالكتروني للبنك المركزي الجزائري

<https://www.bank-of-algeria.dz/html/rapportfinance.htm>

### المبحث الثاني: الإطار النظري لتطوير وتحديث الخدمة المصرفية

#### المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية

إن عملية تطوير الخدمات المصرفية الجزائرية عملية متجددة ومعقدة وغير منتهية، فطالما أن القطاع المصرفي العالمي يتطور باستمرار فإنه لا بد على القطاع المصرفي الجزائري مواكبة هذه التطورات تماشيا مع التغيرات الجديدة بهدف البقاء والنمو والاستمرار والتطور المستدام.

#### الفرع الأول: مفهوم الخدمة المصرفية

تعتبر الخدمات المصرفية من أكثر الخدمات تأثرا بالتغيرات الطارئة على مستوى الاقتصاد العالمي نظرا لما تتميز به من خصائص تؤثر على أدائها وتسليمها، ونظرا لاشتداد المنافسة لتقديم أجود الخدمات من طرف البنوك

#### - تعريف الخدمة المصرفية

الخدمة المصرفية هي أحد الأنشطة التي يقوم بها البنك التجاري بقصد مساعدة عملائه في نشاطهم المالي واجتذاب عملاء جدد وزيادة موارده المالية، ولا يتعرض عند أدائها لمخاطر التجارة<sup>20</sup>. فالبنك التجاري يقوم بجانب العمليات المصرفية بأداء خدمات يقصد منها مساعدة عملائه في نشاطهم المالي، مقابل عمولة يتقاضاها، وهذه الخدمات تتصل بنشاطه المصرفي

<sup>20</sup> عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات تكنولوجيا الخدمات المصرفية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، ط1، القاهرة، مصر 2010، ص20.

ولذلك فهو يقوم بها لأنه يملك الوسائل والإمكانيات اللازمة لتنفيذها ولا يتعرض عند أدائها للمخاطر التجارية<sup>21</sup>.

عرف "Christopher Lovelock" الخدمة على أنها "تجربة زمنية يعيشها العميل أثناء تفاعله مع فرد من أفراد المؤسسة او مع دعم مادي أو تقني"<sup>23</sup>.

كما أن مفهوم الخدمة المصرفية لا يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمات بصفة عامة، ولقد ظهرت العديد من التعاريف للخدمات المصرفية نذكر منها:

يعرف ردينة عثمان يوسف، ومحمود جاسم الصميدعي "الخدمات المصرفية على أنها كل ما يتعلق بأنشطة وفعاليات متنوعة تتضمن خدمة من الخدمات المصرفية التي تتوفر لدى المصرف يهدف الى تقديمها للزبائن، وبالشكل الذي يحقق لهم حاجاتهم ورغباتهم في هذا المجال<sup>24</sup>.

كما تعرف الخدمة البنكية على أنها: "حل يشبع حاجة منتظرة دون تجسيد مادي، وهي تمثل مجموعة الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها عبر خدمات الإيداع، الائتمان والاستثمار وهي خدمات عديدة ومتنوعة وعادة ما ترتبط بالخدمات الرئيسية الثلاث المشار إليها وتشمل مجموعتين من الخدمات هما مجموعة من الخدمات التقليدية ومجموعة من الخدمات الحديثة<sup>25</sup>.

كما تعرف الخدمة المصرفية بأنها: "نشاط أو منفعة يؤدي أو يوزع من قبل البنك لفرد أو مجموعة من الافراد أو لجهة أخرى يترتب عليه أو عليها مخرجات غير ملموسة لا يمتلكها الفرد أو الجهة المؤدى أو الموزع لها"<sup>26</sup>.

كما تعرف أنها "مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي والاستثماري، الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة وغير الملموسة التي يدركها العملاء من خلال دلالتها وقيمتها

<sup>21</sup> عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات تكنولوجيا الخدمات المصرفية، مرجع سبق ذكره، ص 20.

<sup>23</sup> Michel Langlois et Gerard Tocquer, marketing des services, le défi relationnel, P23. gaëtan morin éditeur, paris, 1992

<sup>24</sup> عبد العزيز خنفوسي، قانون الدفع الالكتروني، مركز الكتاب الأكاديمي، 2018، ص 149.

<sup>25</sup> عبد العزيز خنفوسي، مرجع سبق ذكره، ص ص 149 150.

<sup>26</sup> خالد أحمد علي محمود، اقتصاد المعرفة وإدارة الأزمات المالية في إطار المؤسسات الاقتصادية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، 2019، ص 320.

المنفعية وتشكل مصدر لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، كما تشكل مصدرا لربحية البنك من خلال العلاقة المتبادلة بين الطرفين<sup>27</sup>.

ونذكر بعض الأمثلة للخدمات المصرفية فعند قيام البنك بتقديم خدمة دفتر الشيكات فان المنافع المترتبة على دفتر الشيكات، تكمن في أنه وسيلة سهلة للاحتفاظ بسجل كامل لكافة المعاملات التي يقوم العميل بدفعها، كما أنه يوفر الوقت ولا يتطلب الأمر حمل النقود، وباختصار فان قيام العميل بالحصول على دفتر الشيكات فهو يشتري منافع تضمن له حل مشكلة لديه تتعلق بتحويل النقود أو الأموال وبنفس المنطق فان دفع فواتير الكهرباء والهاتف بواسطة البنك تحقق للعميل منفعة محددة تتمثل في نظام من الخصم المباشر والفوري وتحميل حساب العميل في الجانب المدين منه بقيمة تلك الفواتير الأمر الذي يوفر الوقت والجهد، كما أن استخدام بطاقات الصراف الآلي توفر الراحة للعميل، إذ تمكنه من انجاز معاملاته في أي وقت وأي مكان<sup>28</sup>.

### الفرع الثاني: خصائص الخدمات المصرفية

يمكن تلخيص خصائص الخدمة المصرفية فيما يلي<sup>29</sup>:

1. الخدمات المصرفية غير ملموسة intangible غير قابلة للمس أو التذوق أو الرؤية، إذ أن البنك عادة ما يبيع فكرة في شكل خدمات معينة وليست سلعة ملموسة ويؤثر ذلك تأثيرا مباشرا على برامج البنك الترويجية كما يؤثر على منافذ التوزيع في البنك التجاري؛
2. تكاملية الإنتاج والتوزيع بحيث لا يمكن الفصل بين انتاجها وتوزيعها، فهي تتصف بعدم قابليتها للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال أي أنها مزيج متكامل ومندمج حتى تحقق الهدف والغرض منها؛
3. غالبية مخرجات الخدمات المصرفية غير نمطية بحيث أن معظم المخرجات للخدمة الواحدة يتم الحصول عليها بأشكال ومستويات مختلفة حتى ولو استخدم في أدائها نفس عناصر الإنتاج أو يتم اتباع اجراءات أداء موحدة عند توزيعها للعملاء؛

<sup>27</sup> معاذ ناجي، ذيب صالح، الاصول العلمية للتسويق المصرفي، ط2، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص43.

<sup>28</sup> وصفي عبد الرحمان احمد نعسة، التسويق المصرفي، ص142.

<sup>29</sup> خالد أحمد علي محمود، اقتصاد المعرفة وإدارة الأزمات المالية في إطار المؤسسات الاقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص321.

4. الحاجة الى نوعية خاصة من المهارات العاملة، اذ أن طبيعة التعامل المصرفي وما يحتاجه من السرعة في أداء العمليات المصرفية وتوفير الراحة للعميل يحتاج الى مستوى عالي من المهارات لدى العاملين؛
5. تفاوت معايير الاختيار من عميل لآخر بحيث ان هناك تفاوت في المعايير التي يستخدمها عملاء المصرف عند اختيارهم للمصرف ولمواصفات الخدمة المصرفية؛
6. لا يمكن انتاج الخدمة مقدما أو تخزينها، اذ من المستحيل انتاج الخدمة مقدما وتخزينها لحين طلب العميل، فالموظف (يصنع) الخدمة بمجرد قدوم العميل الى البنك وطلبه ذلك<sup>30</sup>.
7. التشتت الجغرافي، اذ يتم توزيع الخدمات المصرفية بفتح فروع ووكالات تابعة لمركز المصرف في مناطق جغرافية مختلفة بحيث تمكن من تلبية حاجات ورغبات أكبر قدر ممكن من الزبائن وبالتالي فان اختيار المصرف أو الوحدات التابعة له للموقع المناسب يتميز بقدر كبير من الأهمية لذا يجب أن تسبق عملية اختيار الموقع مجموعة من الدراسات والبحوث، خاصة وأن الموقع الجغرافي يعد معيارا أساسيا في اختيار الزبون للمصرف<sup>31</sup>؛
8. التنوع أو العدد الكبير من الخدمات أو المنتجات المقدمة؛
9. تفاوت معايير الاختيار من عميل لآخر: تختلف معايير اختيار الخدمة والمصرف من عميل لآخر وذلك تبعا لأهمية الخدمة بالنسبة للزبون، وكذا المواصفات التي يطلبها لذا يجب على المصرف أن يرقى بالخدمة المصرفية الى مستوى توقعات العميل ومعاييرها في اختيار المصرف المناسب<sup>32</sup>.
10. تتميز أيضا الخدمات المصرفية بالتحكيم ما بين التنمية والخطر وذلك أن بيع الخدمة المصرفية مرتبط بشراء الخطر، كما تتميز الخدمات المصرفية بالطلب المتذبذب، والمسؤولية التقوية باعتبارها الضامن لاحترام حقوق الزبائن على المستوى الكلي.

<sup>30</sup> اياد منصور حسن، العمليات البنكية والنقدية، دار النفيس للنشر والتوزيع، الأردن، 2019، ص 184.

<sup>31</sup> خديجة عتيق، مرجع سبق ذكره، ص 94.

<sup>32</sup> خديجة عتيق، مرجع سبق ذكره، ص 94.

11. عدم التملك، غالبا لا يكون هناك الا للشيء الملموس وكونها تستهلك مباشرة لا يمكن اثبات ملكيتها<sup>33</sup>.

### الفرع الثالث: جودة الخدمة المصرفية

حدد Schwarts (1989)، خمسة أبعاد هي : الخدمة المصرفية، أسلوب تقديمها، وخدمة العميل (الزبون)، والموارد والإمكانات المادية والالكترونية، بينما قدم Parasuraman وزملاءه سنة 1991، نموذج الفجوات وهو من أحدث الدراسات في هذا المجال والذي عرف بنموذج (PZB)، اختصارا لأسماء الباحثين الثلاثة الذين طوروا النموذج، ووفقا لهذا النموذج SERVQUAL، فان الابعاد الرئيسية التي تقاس بها جودة الخدمة المصرفية هي : الاعتمادية ، سرعة الاستجابة، القدرة أو الكفاءة، سهولة الحصول على الخدمة، اللباقة الاتصال والمصادقية، الأمان ، معرفة وفهم العميل، الجوانب المادية الملموسة (المكونات المادية)، ويمكن تفصيل الابعاد السابقة لجودة الخدمة المصرفية فيما يلي<sup>34</sup>:

#### 1. الاعتمادية (Reliability): وتعني ثبات الأداء وإنجاز الخدمة بشكل سليم

وأحسن من المرة الأولى ووفاء البنك لما تم وعد العميل به ويتضمن:

-دقة الحسابات والملفات وعدم حدوث أخطاء؛

-تقديم الخدمة المصرفية بشكل صحيح؛

-تقديم الخدمة المصرفية في المواعيد المحددة وفي الوقت المصمم لها؛

-ثبات مستوى أداء الخدمة.

#### 2. سرعة الاستجابة من قبل العاملين Responsiveness: وتشير الى رغبة

واستعداد العاملين بالبنك الى تقديم الخدمة ومساعدة الزبائن والرد على استفساراتهم والسرعة في

أداء الخدمة، والاستجابة الفورية لطلب العميل.

#### 3. القدرة أو الكفاءة compétence: وتعني امتلاك العاملين بالبنك للمهارة

والمعرفة لأداء الخدمة، وتكوينهم على روح الاتصال وتفهم العملاء.

<sup>33</sup> تيسير العجاردة، التسويق المصرفي، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 22.

<sup>34</sup> بريش، عبد القادر، "جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 03، جامعة الشلف، ص251-274.

4. **سهولة الحصول على الخدمة Access:** ويتضمن هذا سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف العميل وذلك بقصر فترة انتظار الحصول على الخدمة وملاءمة ساعات العمل للعميل، وتوفر عدد كافي من منافذ الحصول على الخدمة.
  5. **اللباقة (Courtesy):** وتعني أن يكون موظفي البنك وخاصة من لهم اتصال مع الزبائن على قدر من الاحترام وحسن المظهر، والتمتع بروح الصداقة والود والاحترام للزبائن.
  6. **الاتصال (Communication):** ويقضي تزويد الزبائن بالمعلومات وباللغة التي يفهمونها وتقديم التوضيحات والشرح اللازمين حول طبيعة الخدمة وتكلفتها والمزايا المترتبة على الخدمة والبدائل الممكنة.
  7. **المصداقية (Credibility):** وتتضمن مراعاة البنك للأمانة والصدق في التعامل مع الزبائن مما يولد الثقة بين الطرفين لأن العمل المصرفي قائم على أساس الثقة.
  8. **الأمان Security:** ويعكس ذلك خلو المعاملات مع البنك من الشك والخطورة، ويتضمن الأمان المادي والمالي وسرية المعاملات.
  9. **معرفة وتفهم العميل: (Knowing The Customer):** وتعني بذل الجهد لفهم احتياجات العميل، ومعرفة العميل الدائم للبنك وتقديم النصح والاستشارة والتوجيه اللازم.
  10. **الجوانب المادية الملموسة (المكونات المادية) Physical Accets:** وتشمل التسهيلات المادية المستخدمة في العمل بدأ بالمظهر الخارجي للبنك وتجهيزته من الداخل والأجهزة والوسائل المستخدمة في أداء الخدمة. فكلما تمكن البنك في التحكم في هذه الابعاد أمكنه تقديم خدمات بجودة عالية وبإمكانه تطوير الخدمات وتحقيق الميزة التنافسية.
- في سنة 1988 قام نفس الباحثون بتطوير نموذج يتكون من 05 أبعاد يوضحها الجدول التالي<sup>35</sup>:

جدول 3: ابعاد جودة الخدمة المصرفية (Parasuraman et al (1988)

<sup>35</sup> Kulasin D., Fortuny-Santos J. (2005, 09-12 November). Review Of The Servqual Concept. 4th Research/expert Conference with International Participation "QUALITY2005", Fojnica: B&H.

البعد	التعريف
الاعتمادية	القدرة على أداء الخدمة الموعودة بشكل يعتمد عليه وبدقة
الملموسية	ظهور المرافق المادية والمعدات والأفراد ووسائل الاتصال
الاستجابة	الرغبة في مساعدة الزبائن وتقديم خدمة سريعة لهم
الأمان	معرفة ومجاملة الموظفين للزبائن وقدرتهم على اكتساب ثقتهم وجعلهم يتقون في البنك والموظفين
التعاطف	توفير الرعاية، الاهتمام الفردي بالزبائن

Source: (D. Kulasin, J. Fortuny-Santos, 2009, p 135)

### المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية

تعتبر الخدمات المصرفية من أهم الأنشطة الاقتصادية في أي دولة، وإذا نظرنا إليها كنشاط اقتصادي نجد أنه ينطوي على العديد من الخصائص، إذ أن توفر هذه الخصائص لا يعني بالضرورة مواكبة النشاط المصرفي لمتطلبات التطور في جميع أوجه النشاط الاقتصادي والاجتماعي في أي دولة بغض النظر عن طبيعة نظامها الاقتصادي أو فلسفتها السياسية.

مرت الخدمات المصرفية كغيرها من أوجه النشاطات الاقتصادية بالعديد من مراحل التطور حيث تحولت من مجرد القيام بعمليات الإقراض والإيداع في داخل حدود الدولة المعنية إلى قيام المصارف بالدخول في مجالات الاستثمار المختلفة وتملكها للكثير من المشروعات الصناعية والخدمات التجارية، وكذلك قيامها بتصدير خدماتها إلى خارج حدود الدولة وانتشار فروع الكثير من المصارف في معظم دول العالم، وظهور المصارف متعددة الجنسيات... الخ<sup>36</sup>.

ولا شك أن هذا التحول الكبير والتنوع الملحوظ في الخدمات المصرفية أو في صناعة المصارف بصفة عامة كان بمثابة ضرورة فرضها واقع التطور والنمو السريع في مختلف الأنشطة الاقتصادية في دول العالم المختلفة وهذا ما جعل الكثير من الكتاب والممارسين في صناعة المصارف يرون بأن المشكلة الحقيقية التي تواجه رجال المصارف تكمن في كيفية إدارة

<sup>36</sup> بن أحمد، لخضر، متطلبات تطوير وتحديث الخدمات المصرفية في الجزائر، (دراسة الواقع والاتفاق)، (أطروحة دكتوراه في التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3 الجزائر: 2012، ص 39.

ومواجهة التغير والنمو السريع في المجالات الاقتصادية والاجتماعية بنجاح، بالإضافة إلى التغير والتطور في سوق الصناعة المصرفية التي أصبحت تتصف بالمنافسة الشديدة، وسنحاول في هذه المبحث تحليل أهم الاتجاهات في مجال صناعة الخدمات المصرفية.

### الفرع الأول: تسيير وسائل الدفع والودائع

#### أولاً: تسيير وسائل الدفع

تقوم المصارف بعملية تسيير وسائل الدفع وهي تلك الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية لزيائنها مقابل الحصول على عملات ومن أهمها:

1. صرف الشيكات المسحوبة على المصرف بالعملة المحلية والأجنبية؛
2. تحصيل الشيكات لصالح زبائن المصرف؛
3. إجراء جميع عمليات التحويلات وفقاً لأوامر الزبائن بالداخل والخارج؛
4. إصدار الشيكات للزبائن؛
5. فتح الحسابات بالعملة المحلية والأجنبية؛
6. إصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية مع الزبائن؛
7. تحصيل الأوراق التجارية من سفتجة وسند لأمر؛
8. تنفيذ عملية المقاصة بين حسابات التي تتواجد في مصارف مختلفة.

#### ثانياً: قبول الودائع بكل أنواعها

من أهم وظائف المصارف قبول الودائع تحت شروط معينة، والوديعة تمثل التزاماً على المصرف بصفته المودع لديه لصالح المودع صاحب الحق في الوديعة<sup>37</sup>. ويقصد بالودائع السيولة المسلمة للمصرف من طرف أشخاص طبيعيين أو معنويين، فالودائع تمثل الجزء الكبير من موارد المصارف التجارية والتي تمارس بها نشاطاتها؛ لهذا نجد الودائع في جانب الخصوم وتكون إما بشكل نقود تكون تحت تصرف المصرف أو على شكل قيم منقولة يديرها المصرف لصالح زبونه، وتنقسم الودائع إلى:

#### 1- أنواع الودائع المصرفية

<sup>37</sup> عبد المنعم، مبارك، مبادئ في الاقتصاد، الدار الجامعية، مصر، 1997، ص 32.

تنقسم الودائع المصرفية حسب عامل الزمن الى:

### أولاً: الودائع الجارية أو تحت الطلب

هي الودائع التي تودع لدى المصرف دون شرط ويستطيع صاحبها أن يسحب منها في أي وقت، ويحتفظ بها الزبائن في المصارف لاستخدامها في المعاملات وسحب شيكات عليها، ولا يدفع المصرف فائدة على هذا النوع من الودائع غير أن بعض التشريعات في بعض الدول تقرّ على المصارف بدفع فوائد عند وصول هذه الودائع مبلغاً معيناً، يمكن سحبها جزئياً أو كلياً في أي وقت بموجب أمر يصدره المودع، أي ليس لها تاريخ استحقاق<sup>38</sup>.

### 1-1- مميزات الودائع الجارية

بالرغم من التطورات التي لحقت بالودائع الجارية إلا أن مميزاتا بقيت ثابتة، وهي تمتاز عن غيرها من الودائع بما يلي:

1. يستطيع صاحبها سحبها في أي وقت أو تحويلها إلى حساب آخر في نفس المصرف أو خارجه باستخدام الشبكات المحلية بين المصارف أو الدولية لتحويل الأموال بالطريقة الإلكترونية؛
2. حماية أموال المودع من الضياع والسرقة؛
3. نسبة الاحتياط النقدي القانوني الذي يحتفظ به المصرف يكون مرتفع مقارنة مع الأنواع الأخرى للودائع؛
4. تعتبر مصدر لتمويل الاستثمارات التي تحقق فوائد وأرباح المصرف؛
5. الحصول على خدمات مختلفة تقدمها المصارف من أجل تشجيع هذا النوع من الودائع كالحصول على البطاقات الائتمانية بمختلف أنواعها، كذلك دفع ما على الزبون من مستحقات كفواتير الغاز والكهرباء، الحصول على خدمات التأمين... الخ.

### 1-2- تكلفة الودائع الجارية:

<sup>38</sup> مجدي محمود شهاب، اقتصاديات النقود والمال (النظرية والمؤسسات النقدية)، دار الجامعية الجديدة، 2002، ص24.

الودائع الجارية غير مكلفة بالنسبة للمصرف فتكلفتها تتمثل في نفقات تسيرها فقط فالمصارف لا تدفع عليها فوائد، وبالتالي فهي لا تدر على صاحبها أي دخل هذا ما جعلها تتقهقر ويتراجع حجمها لدى المصرف نتيجة لاتجاه الأفراد والمؤسسات إلى اعتماد طرق أكثر فعالية في إدارة سيولتهم بالإضافة إلى ارتفاع أسعار الفائدة المقترحة على الأنواع الأخرى من الودائع كذلك ظهور وسائل جديدة منافسة كأمر السحب القابل للتداول، إضافة إلى الوسائل الأخرى المقترحة من المؤسسات المالية التي حولت جانب كبير من نشاطها نحو النشاط المصرفي، الأمر الذي ينبه مدراء ومسيري المصارف إلى ضرورة العمل على جذب هذا النوع من الودائع لما له من دور فعال في تزويد المصرف بالسيولة، لذلك اعتمدت المصارف طرق حديثة واستراتيجيات مختلفة لزيادة نسبتها في حجم الموارد الخارجية ومن بين هذه الأساليب تقديم هدايا متنوعة لأصحاب هذه الودائع، خدمات التأمين وغيرها محاولة منها المحافظة على زبائنها الحاليين والمحتملين.

### ثانيا: الودائع الادخارية (التوفير)

وتنقسم الودائع الادخارية إلى نوعين مهمين من الودائع هما:

#### 1-ودائع التوفير

يعتبر هذا النوع من الودائع الأكثر استقرارا بالنسبة لحرية المصرف ما يسمح باستثمارها في الأجل المناسب ذلك أن مبالغ التوفير يتم وضعها عادة لمدة طويلة، كما تم استحداث أنواع جديدة بالإضافة إلى الأنواع التقليدية من وداائع التوفير التي تتماشى مع حاجات ورغبات المتعاملين كدفاتر التوفير الخاصة بالشباب، التوفير لأجل، الاستثمار في البورصة، التوفير لأجل، تسديد مستحقات الضرائب، التوفير السكني... الخ، وهذه الأنواع من الودائع المستحدثة لا تختلف في جوهرها عن وداائع التوفير التقليدية من حيث:

- يحصل صاحبها على فائدة.

- تحدد المبلغ الذي يمكن للمودع سحبه في الشهر من أجل حماية المصرف من أزمات السيولة حتى تستطيع البنوك الزيادة في هذا النوع من الودائع لابد عليها من الاهتمام بصغار المودعين، ولكن رغبة المصارف في تشجيع هذا النوع من الودائع فهي تتغاضى في بعض الحالات عن هذا الشرط على المدخرين وذلك بتقديم خدمات خاصة لهم كتسهيل إجراءات عمليات

فتح الحساب، الإيداع والسحب بالإضافة إلى منحهم مثلا هدايا مجانية لكل من يفتح حساب وغيرها من الخدمات.

2 - وودائع تحت إشعار: هي الودائع التي لا يمكن لصاحبها السحب منها إلا بعد إخطار المصرف بفترة زمنية متفق عليها.

### 3- الودائع لأجل:

تودع لدى المصرف التجاري ولا يجوز لصاحبها سحبها أو سحب جزء منها إلا بعد انقضاء المدة المتفق عليها مع المصرف، وهذا ما يمكن المصرف من استثمارها لمدة تتناسب مع مدة سحبها، وبذلك يحصل صاحب هذه الوديعة على فوائد، وقد حافظت المصارف على هذا النوع من الودائع في ظل التغيرات المالية الحاصلة مرتكزة أساسا على مميزات هذه الوديعة، التي تعطي مرونة كبيرة للمصرف في إتباع إستراتيجية حديثة تتماشى وحاجات المتعاملين وتحقق غرض المصرف في استخدامها، بالإضافة إلى خاصية حصول صاحبها على فائدة، فلقد عمل المصرف على استنباط عدة سياسات من هذه المميزات ساعدته في جذب زبائن هذا النوع نذكر منها ما يلي:

- سياسة تحسين وتطوير قوانين العمل: فمثلا في حالة طلب صاحب الوديعة وديعته قبل تاريخ الاستحقاق يعطيه قيمة الوديعة ويطبق عليه إجراءات تكون فيها ليونة كحرمانه من الفوائد أو يقرضه المبلغ بضمان الوديعة وبسعر فائدة أعلى من الذي يتقاضاه من المصرف.

- ابتكار أنواع جديدة من الودائع تكون فيها نوع من المرونة في التعامل من أجل المحافظة على الزبائن الحاليين والمحتملين، كالودائع لأجل وبإخطار المصرف بفترة متفق عليها مسبقا - عند الإيداع- وهنا المصرف يدفع عليها فائدة تكون أقل من التي يدفعها على الودائع لأجل، فهذا النوع من الودائع يكون خاص بالزبائن الذين لهم مبلغ من المال في فترات دورية وينتظرون فرص الاستثمار ولا يرغبون في الارتباط بإيداع أموالهم لفترات محددة خوفا من ضياع الفرص الاستثمارية، وبالتالي من خلال هذا النوع استطاعت المصارف أن تلبي احتياجات زبائنها وجذب هذه الفئة وفي نفس الوقت تحقيق أرباح.

كما أن المصارف عملت على استحداث أنواع أخرى من الودائع من أجل جذب أكبر قدر من الموارد المالية كشهادات الإيداع التي تسمح بتوفير أموال طويلة الأجل يمكن استخدامها في زيادة الطاقة الاستثمارية للمصرف.

من خلال كل ما سبق يمكن القول بأن المصارف تعمل كل ما بوسعها من أجل تنويع مصادر التمويل لزيادة مواردها المالية، ويتم ذلك من خلال إتباع العديد من الاستراتيجيات والسياسات التي تساعدها في جذب وتنمية الودائع بمختلف أنواعها باعتبارها أهم المصادر.

### ثالثا: خلق نقود الودائع:

تعتبر هذه الوظيفة من العمليات المصرفية غير العادية، وتعتمد عملية خلق نقود الودائع على القاعدة التقليدية الإنكليزية القائلة بأن "القروض تخلق الودائع ( deposits make Loans)<sup>39</sup>". ونقصد بعملية خلق الودائع هو قيام المصارف التجارية مجتمعة بتقديم قروض إلى زبائنهم تزيد قيمتها كثيرا عن قيمة الودائع الأولية، وهي بهذا تزيد من العرض الكلي للنقود، ويرجع ذلك إلى قيام الأفراد في العصر الحديث بتسوية مدفوعاتهم بواسطة الشيكات التي يسحبونها على ودائعهم في المصارف التجارية، والكمية المسحوبة تمثل عادة نسبة ضئيلة من حجم هذه الودائع وبذلك عمدت المصارف إلى إقراض زبائنهم مبالغ تقيد في شكل ودائع تحت الطلب لديها قابلة للسحب بالشيكات.

### رابعا: تقديم التسهيلات الائتمانية (القروض):

تعد القروض بشتى أنواعها بمثابة العمود الفقري للمصارف وإليها توجه النسبة الأكبر من مواردها ومنها تحقق النسبة الأكبر من إيراداتها ومن هنا فان مصلحة القروض تحتل موقعا محوريا في المصارف، ومن هذا المنطلق تسعى المصارف إلى التنويع في عمليات الإقراض، ليس فحسب بغرض توزيع المخاطر ولكن أيضا بغرض تعظيم الدخل.

### 4-1- أنواع القروض

إن القروض الحديثة التي تمنحها المصارف التجارية لها نفس طبيعة القروض التقليدية فهي أموال تمنحها المصارف لمتعاملينها من أجل تمويل أي نشاط اقتصادي، ولكن الاختلاف الجوهرى

Ammour ben Halima, Monnier et régulation monétaire, Edition Dahleb, Alger, 1997, <sup>39</sup> p18.

هو في طريقة تقديمها للقروض وهذه الأخيرة هي التي تعطي للقروض سمة الحداثة، حيث أنها أصبحت تتعامل بالإضافة إلى الطرق التقليدية بوسائل الاتصال المتطورة كالإنترنت، الهاتف النقال، التلفزة الرقمية... الخ، إذ أن تسوية كل المعاملات والإجراءات الخاصة بالقروض تتم عن بعد وتحول بعد ذلك قيمة القرض مباشرة إلى الجهة المستفيدة أو يتم تعبئتها في البطاقات الإلكترونية، ويمكن تقسيم القروض حسب عدة معايير تتمثل في ما يلي:

- ✓ حسب معيار الزمن، نميز بين قروض قصيرة الأجل (أقل من سنتين)، وقروض متوسطة الأجل (حتى 7 سنوات) وقروض طويلة الأجل (أكثر من 7 سنوات) مع الإشارة إلى أن بعض المصارف تعتبر خمس سنوات كحد أقصى للقروض المتوسطة الأجل.
- ✓ حسب معيار الهدف: قروض استثمار وقروض استهلاك.
- ✓ حسب معيار النشاط: قروض صناعية وقروض زراعية وقروض تجارية.
- ✓ حسب معيار التعبئة: قروض قابلة للتعبئة (إعادة الخصم) لدى المصارف أو مؤسسات مالية أخرى أو البنك المركزي، وقروض غير قابلة للتعبئة.
- ✓ حسب معيار الطبيعة: قروض فعلية وقروض بالتوقيع.

وللمزيد من الشرح والتوضيح ارتأيت أن أعتمد معيار الزمن أو معيار الأجل:

#### - القروض القصيرة الأجل

يوجد شكلان أساسيان يمكن أن يأخذهما هذا النوع من القروض: قروض نقدية وقروض بالتوقيع، ويقصد بالقروض النقدية أو الفعلية تلك المبالغ النقدية التي يقدمها المصرف فعلا للزبون، في حين يقصد بالقروض بالتوقيع منح المصرف لزيونه ضمانا بالدفع، أي أن الزبون لا يحصل على مبلغ نقدي من المصرف وإنما يحصل على توقيع المصرف، وأهم أنواع القروض القصيرة الأجل ما يلي<sup>40</sup>:

#### 1-1 قروض الصندوق:

وهي قروض يطلبها الزبون لتغطية عجز ظرفي في السيولة (أي في الصندوق) وهو ينتظر تدفقات نقدية في القريب العاجل (أيام معدودة) ليسدد مبلغ القرض وكمثال على ذلك عجز

<sup>40</sup> رحيم حسين، الاقتصاد المصرفي، دار البهاء للنشر والتوزيع، قسنطينة، 2008، ص 239.

المؤسسة عن دفع أجور العمال، وتعتبر قروض الصندوق عن ترخيص المصرف للزبون بطلب من هذا الأخير ليجعل حسابه مدينا بمبلغ القرض وفق شروط معينة، ومن أبرز إشكال هذه القروض:

#### أ - تسهيلات الصندوق

تمنح من أجل إعادة التوازن لخزينة المؤسسة حتى تتمكن من ضمان السير العادي لدورة الاستغلال، كسواء المواد الأولية أو دفع مستحقات الضرائب وأجور العمال، ولذلك تسمى أيضا بقروض الرزنامة.

ب- **الكشف المصرفي:** وهو المبلغ الإضافي الذي يسمح للزبون بسحبه فوق الرصيد الموجود في حسابه الجاري.

#### ج- القرض الموسمي:

وهو قرض يطلبه الزبون لتغطية عجز ناتج عن مصاريف إضافية موسمية تتطلبها طبيعة النشاط الموسمي الذي تمارسه بعض المؤسسات وأبرز مثال لها موسم الحصاد في مجال الفلاحة، حيث يحتاج الفلاح إلى استئجار حاصدة وتوظيف عمال مؤقتين وغير ذلك من مستلزمات الحصد أو مؤسسات صناعة المصبرات.

#### د - التسبيقات على الفواتير

وهي قروض تقدم بغرض تغطية جزء من فواتير الزبون المستحقة على بعض المؤسسات أو الإدارات أو الجماعات المحلية والناطقة عن أعمال أو خدمات قدمها لها.

#### 1-2 - خصم الأوراق التجارية

تعد عملية خصم الأوراق التجارية من قبيل عمليات الائتمان التي يمنحها المصرفي للزبون، حيث يحق للزبون استيفاء قيمة الورقة التجارية من المصرف قبل حلول ميعاد استحقاقها، على أن يحل المصرف محل الزبون في إشعار ميعاد استحقاقها ليحصل على المبلغ المتفق عليه في الورقة التجارية.

#### 1-3 عقد تحويل الفاتورة

عقد تحويل الفاتورة كما سمي في القانون التجاري الجزائري (المادة 543 مكرر 14 وما بعدها)، هي عقد يتم بمقتضاه التنازل عن حقوق على الزبائن من خلال تحويل فواتير الى طرف

آخر، وبعدها كانت هذه العملية تقوم بها مؤسسات مختصة تسمى المفوتر أو وسيط (القانون التجاري الجزائري)، وقد سمحت عدة تشريعات للمصارف بتقديم هذه الخدمة خاصة بعد الاتجاه نحو المصارف الشاملة.

يعتبر عقد تحويل الفاتورة تمويلا قصيرا الأجل تسمح بتعبئة ديون على الزبائن، وهي تستعمل في التجارة عموما لاسيما التجارة الخارجية حيث تسمح للمؤسسة المحولة لفواتيرها بتمويل نفسها مقابل التخلي عن جزء من قيمة هذه الفواتير يتم التفاوض بشأنه (عمولة)، ومع أن عملية الفوترة شبيهة بعملية خصم الأوراق التجارية هو إنها بديلا عنها إلا أنه في عقد الفوترة ورغم تحويل كل الضمانات المرتبطة بالسداد إلى المفوتر يتحمل هذا الأخير خطر عدم السداد.

#### 1-4 قروض الاستغلال

تتمثل في القروض التي تفيد الزبون لتمويل دورة الاستغلال دون انكشاف في حسابه، ك شراء المواد الأولية ومستلزمات الإنتاج أو تمويل مصاريف التسويق أو غير ذلك، ويخضع طلب القرض للدراسة من طرف المصرف، ثم يطلب من الزبون في حالة الموافقة على طلبه، تقديم ضمانات (عينية أو شخصية) تطمئن المصرف على استرداد قيمة القرض، ومن الضمانات العينية الأوراق التجارية وأذون الخزينة، ويطلق على هذا النوع من القروض تسبيقات مقابل سندات، كما يمكن أن يقدم القرض بضمان بضائع أو بضمان صفقات عمومية، والذي يجب أن يكون مثبتا في وثيقة يؤشر عليها صاحب المشروع، أو غير ذلك من الضمانات، كما يمكن تعريفه على أنه ذلك الائتمان الذي يمنح عادة إلى الأفراد لتمويل عمليات استهلاكية مثل شراء سيارة أو الأثاث أو السلع المعمرة الأخرى، فهو ائتمان شخصي في العادة يقدم في الأغلب للأفراد من موظفي الدولة والمؤسسات الأخرى<sup>41</sup>.

#### 1-5 القروض الشخصية

وهي قروض تقدم لأصحاب حسابات الصكوك، أي لغير التجار وتوصف هذه القروض ضمن قروض الاستهلاك، ومع أن بعض هذه القروض يكون متوسط أو طويل الأجل، كالقروض

<sup>41</sup>حمزة محمود الزبيدي، إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص95.

الموجهة لبناء أو شراء المساكن، إلا أن بعضها يكون قصير الأجل، كالقروض الموجهة لاقتناء بعض التجهيزات المنزلية أو العلمية (كمبيوتر مثلا)، ويجب على المستفيد من هذا القرض تقديم ضمانات للمصرف، وقد يتمثل هذا الضمان في الشيء الممول نفسه، كالمنزل والسيارة (ضمان عيني)، كما قد يكون الضمان من الجهة المستخدمة للمقترض (ضمان شخصي)؛ وعادة ما يتم استرجاع مبلغ القرض على أقساط دورية وقد يتم اقتطاعها من راتب المقترض من المصدر، ولذلك يراعى في مثل هذه القروض دخل الفرد وسنه.

### 6-1 القروض بالتوقيع

يمنح المصرف توقيع عوض تقديم أموال بغرض تمكين الزبون من تقاضي أو تأجيل التسديد، ولهذا يكون المصرف ملزم بدراسة طلب القرض بنفس الجدية والدقة الموجهة لدراسة طلب القرض العادي عن طريق الصندوق، لأن هذا القرض قد يؤدي إلى خروج قيمة معتبرة من أموال خزينة المصرف عوض الزبون، ويأخذ هذا الضمان الأشكال التالية<sup>42</sup>:

#### أ- القبول المصرفي

ويدل على تعهد المصرف بدفع قيمة ورقة تجارية في تاريخ الاستحقاق إذا لم يتم الزبون بذلك، أي أن القبول يدل على ضمان المصرف للزبون، ويتم القبول بكتابة كلمة "مقبول"؛ أو ما يدل عليها صراحة على وجه الورقة. ويعتبر القبول بمثابة قرض لأنه يجعل الورقة التجارية أداة لدى صاحبها لدفع التزاماته.

كما يقوم المصرف في هذا النوع من القروض بالالتزام بتسديد ديون المؤسسة، ويمكن أن يشمل هذا النوع من القروض نوعين من القبول:

-القبول المقدم في عمليات التجارة الخارجية؛

-القبول المقدم لضمان ملاءة المؤسسة والذي يعفيها من تقديم الضمانات.

#### ب- الضمان الاحتياطي

ويمكن أن يضمن دفع مبلغ ورقة تجارية أو مبلغ شيك كلياً أو جزئياً، ضامن احتياطي، حتى وإن كان هذا الضامن أحد الموقعين على الورقة أو على الشيك، وعادة ما يكون المصرف

<sup>42</sup> بن أحمد، لخضر، متطلبات تطوير وتحديث الخدمات المصرفية في الجزائر، مرجع سبق ذكره ص47.

هو الضامن الاحتياطي وضمانه هذا يجعل الورقة أداة معززة في التداول، وبالتالي يصبح بإمكان الزبون استخدامها في دفع التزاماته. ويعبر عن الضمان الاحتياطي بكتابة عبارة "مقبول كضمان احتياطي"، أو أية عبارة مماثلة، على نفس الورقة التجارية أو على نفس الشيك (على وجهيهما) أو على الورقة المتصلة بهما أو في سند منفصل يبين فيه مبلغ الكفالة ومكان الإصدار واسم المضمون، فضلا عن توقيع الضامن، ويعتبر الضمان الاحتياطي حاصلا بمجرد توقيع ضامن الوفاء على وجه الشيك أو الورقة التجارية.

### ج- الكفالة

قد يتقدم المصرف بكفالة زبون فيما يتعلق بالوفاء بدين الزبون من قبل الغير إذ لم يف به الزبون نفسه، وبذلك يوفر الائتمان والثقة للزبون اتجاه الغير، وللمصرف مصلحة واضحة في هذه العملية التي لا تلتزم بتقديم نقود ويتقاضى عنها عمولة لا تقل عن العمولة المستحقة في حالة القرض أو الاعتماد، وقد تتخذ الكفالة المصرفية صورا متعددة، فقد تتم بتوقيع المصرف على ورقة تجارية كضمان احتياطي، أو قد تتم الكفالة المصرفية بعقد مستقل<sup>43</sup>.

### د- خطاب الضمان

وتسمى رسالة الضمان وهو محرر يقدمه المصرف بطلب من الزبون، يتعهد فيه بدفع مبلغ محدد إلى الدائن إذا عجز زبونه عن السداد خلال فترة محددة، ويأخذ المصرف مقابل ذلك عمولة في شكل نسبة من مبلغ الضمان، وقد تكون مدة صلاحية خطاب الضمان قابلة للتمديد وفي هذه الحالة يتم النص صراحة على مدة التمديد في الخطاب، وفي بعض الحالات لا يتم تحديد مدة سريان الخطاب، وإنما تربط صلاحيته بانتهاء المشروع موضوع الضمان. وكمثال على ذلك قد تشترط الجهة التي يتم التنفيذ لها (توريد سلع أو تنفيذ أعمال) خطاب ضمان يكون ساري المفعول حتى نهاية فترة التوريد أو فترة الانجاز كضمان لأداء الزبون لالتزاماته، وفي هذه الحلة نتحدث عن خطابات ضمان نهائية.

ويختلف خطاب الضمان عن الكفالة في أن هذه الأخيرة هي عقد يتضمن تكفلا بالزبون (المكفول) عن أداء التزامات، سواء كانت هذه الالتزامات دفع ديون أو تنفيذ عقود، في حالة عدم وفاء الزبون بها، في حين أن خطاب الضمان ينحصر في دفع مبلغ محدد خلال مدة

<sup>43</sup> مصطفى كمال طه، عمليات البنوك، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص79.

معينة، أي أن المصرف لا يضمن الزبون في تنفيذ المشروع أو في التزاماته الأخرى تجاه المشروع في حدود المبلغ المحدد في الخطاب إذا لم يوف بالزامه.

كما أن خطاب الضمان يختلف عن الضمان الاحتياطي في أن هذا الأخير كما سلف الذكر، يتعلق بضمان دفع مبلغ شيك أو ورقة تجارية، في حين أن خطاب الضمان موجه لجهة معينة (المستفيد) كضمان للزبون عن أداء التزاماته تجاهه (في حدود مبلغ محدد)، فقد يطلب المورد خطاب ضمان كشرط لتوريد سلع (تجارة محلية أو دولية)، كما يطلبه صاحب المشروع بدلا من طلب مقدم نقدي، كما قد تطلبه إدارة الضرائب كشرط لقبول الزبون بتبسيط مبلغ الضرائب المستحقة على الزبون، وفي هذه الحالة نتحدث عن خطابات ضمان ابتدائي، ومن هنا يمكن القول أن خطابات الضمان تستعمل كثيرا في مجال التجارة الخارجية، خاصة من طرف المصارف الانجلوسكسونية، على الرغم من أنها أقل ضمانا من الاعتماد المستندي.

#### هـ- الاعتماد المستندي

وهو تعهد من المصرف بدفع مبلغ محدد إلى المصدر مقابل تسليم المستندات الموافقة للبضاعة له (في عمليات التجارة الخارجية).

#### 2-1 القروض المتوسطة والطويلة الأجل

تتعلق هذه القروض بتمويل أنشطة الاستثمار، ولذلك تسمى أيضا بقروض الاستثمار، ومن أمثلة ذلك إقامة مشروعات جديدة وتمويل شراء الآلات والمعدات وتمويل برامج التكوين المتوسط المدى وبرامج البحث والتطوير، وتكوين معدلات الفائدة على هذه القروض أعلى من تلك المطبقة على القروض القصيرة الأجل. وتلجأ المؤسسات التي تقوم باستثمارات طويلة إلى المصارف لتمويل هذه العمليات نظرا للمبالغ الكبيرة التي لا يمكن أن تعبئها لوحدها، وكذلك نظرا لمدة الاستثمار وفترات الانتظار الطويلة قبل البدء في الحصول على عوائد، والقروض طويلة الأجل، الموجهة لهذا النوع من الاستثمارات، تفوق في الغالب سبع سنوات، ويمكن أن تمتد أحيانا إلى غاية عشرين سنة. وهي توج لتمويل نوعا من الاستثمارات مثل الحصول على (عقارات، أراضي، مباني بمختلف استعمالاتها المهنية)، ونظرا لطبيعة هذه القروض (المبلغ الضخم والمدة الطويلة)، تقوم بها مؤسسات متخصصة لاعتمادها في تعبئة الأموال اللازمة لذلك، بحيث لا تقوى المصارف التجارية عادة على جمعها.

إن طبيعة هذه القروض تجعلها تنطوي على مخاطر عالية، الأمر الذي يدفع المؤسسات المتخصصة في مثل هذا النوع من التمويل إلى البحث عن الوسائل الكفيلة بتخفيف درجة هذه المخاطر، ومن بين الخيارات المتاحة لها في هذا المجال، تشترك عدة مؤسسات في تمويل واحد أو تقوم بطلب ويخضع قرار الإقراض إلى دراسة ضمانات حقيقية ذات قيم عالية قبل الشروع في عملية التمويل معمقة لجدوى المشروع ولمدى ملاءة طالب التمويل، ومن أجل ذلك يطلب المصرف تقديم دراسة مفصلة عن المشروع، لا سيما ما يتعلق بأهمية المشروع الاقتصادي والعوائد المتوقعة منه، كما يطلب ميزانيات السنوات الثلاث السابقة من أجل فحص الوضعية المالية، هذا فضلا عن المعاينة الميدانية التي قد يقوم بها المصرف.

بعد دراسة طلب القرض قد يرفض المصرف تمويل المشروع تماما، إما بسبب ضعف في جدواه الاقتصادية والمالية، أو بسبب المخاطر العالية المرتبطة به، أو بسبب عدم الاقتناع بالوضعية المالية للمؤسسة طالبة التمويل، وقد يوافق على تمويل المشروع كليا أو جزئيا. وفي هذه الحالة يشترط المصرف تقديم ضمانات (عينية) تكون قيمتها أكبر من مبلغ القرض.

### الفرع الثاني: خدمات متعلقة بعمليات التجارة الخارجية

يتجلى دور المصارف في مجال المبادلات الدولية، ليس فحسب باعتباره وسيطا ماليا ما بين الدائن والمدين ولكن أيضا لكونه وسيطا ما بين متعاملين في بلدان مختلفة على مسافات بعيدة لا يعرف أحدهم الآخر، ويتعاملون بعملات مختلفة ولغات مختلفة. فالمصارف تلعب دورا محوريا في ترقية التجارة الخارجية، فهي تتدخل من خلال:

- تمويل العملية: قروض الصادرات (قرض المورد وقرض المشتري)، التمويل الايجاري، التحصيل المستندي، الاعتماد المستندي.

- ضمان الزبون تجاه المستفيد (الضمانات الدولية: مثل خطابات الضمان).

- تحويل الأموال المستحقة.

أولا: قروض الصادرات

تهدف هذه القروض إلى ترقية الصادرات، وعادة ما تكون مضمونة من طرف حكومة البلد المصدر في إطار سياسة دعم الصادرات، لما يحققه ذلك من أثر ايجابي على الميزان التجاري ودخول من العملة الصعبة وتشجيع للاستثمار، وتندرج هذه القروض ضمن القروض المتوسطة والطويلة الأجل (أكثر من سنتين)، وهي تتعلق بعملية تصدير محددة، أي أن القرض يكون موافقا للعملية من حيث الأجل والمبلغ. وعادة ما تكون مبالغها معتبرة، يمنحها المصرف (غالبا ما يكون في بلد المصدر) ويمكن أن يمنح قرض التصدير للمورد (المصدر)، كما يمكن للمشتري (المستورد)، ويندرج تحته: القرض المورد؛ القرض للمشتري؛ التمويل الايجاري؛ قروض المرافقة.

### ثانيا - القروض المستندية

وهي قروض قصيرة الأجل في مجال التجارة الخارجية، وتسمى قروض "مستندية" لأنها مشروطة بتقديم مستندات حول العملية الممولة. ونميز هنا عن شكلين من القروض:

#### 1-2 التحصيل المستندي

عادة عندما تستمر علاقة تجارية بين المصدر والمستورد، وتصبح هناك درجة من الثقة وهذا ما يسمح للمصدر بتحمل خطر إرساله للسلعة بدون ضمان مصرفي، ويمكن أن تكون الثقة كاملة إذا قبل المصدر أن يقدم السلعة قبل أن يدفع له المستورد أو قبل أن يتلقى قبوله للكمية ولكن قد يبقى المصدر حريصا بتوصية المصرف في عملية حتى يراقب السلعة إلى غاية الالتزام بالدفع، ونلاحظ من الصيغة السابقة في التحصيل المستندي أن التنفيذ النهائي للعملية المالية يتم وفق صيغتين:

- المستندات مقابل الدفع: في هذه الحالة يستطيع المستورد أو المصرف الذي يمثل أن يستلم المستندات، ولكن مقابل أن يقوم بالتسديد الفعلي نقدا لمبلغ البضاعة.
- المستندات مقابل القبول: حسب هذه الصيغة، يمكن للمستورد أن يستلم المستندات ولكن ذلك لا يتم إلا بعد قبول السفنجة المسحوبة علي، وتسمح هذه الطريقة للمستورد بالاستفادة من مهلة التسديد.

#### 2-2 الاعتمادات المستندية

لقد تعددت تعاريف الاعتماد المستندي من حيث الغرض منها، من حيث الالتزامات الناشئة بموجبها ومن حيث التطبيق العلمي في إطار لائحة الأصول والأعراف الدولية للاعتمادات

المستندية. ويعتبر الاعتماد المستندي أحد آليات تمويل التجارة الخارجية ويتسم كونه وسيلة دفع على نطاق دولي بقدرته على التغلب على العديد من المشاكل والمخاطر المرتبطة بالتبادل الدولي، ومن هذا المنطلق فإن تمويل الصفقات التجارية الخارجية من خلال الاعتماد المستندي، يمكن أن يساهم بفاعلية في نمو التبادل الدولي إذ يعد الاعتماد المستندي من الأهداف الرئيسية التي تسعى غرفة التجارة الدولية لاعتمادها وذلك للمزايا التي يتمتع بها.

### الفرع الثالث: تصنيفات أخرى للخدمات المصرفية

أولاً: الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية: وتتمثل في:

- الاستثمار في الأوراق المالية والإدارة محافظ الأوراق المالية لصالح الزبائن؛
- المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية؛
- خدمات الهندسة المالية، خدمات أمناء الاستثمار لصالح الزبائن؛
- تقديم الاستشارات المالية؛
- دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح الزبائن.

### ثانياً: الخدمات المصرفية الحديثة

تعددت أشكال تقييم الخدمات المصرفية الحديثة وذلك بالاعتماد على وسائل الدفع الالكترونية كبطاقات الائتمان وآلات الصراف الآلي ونظم التحويل الالكتروني للأموال والخدمات المصرفية عن بعد والخدمات المصرفية عن طريق الإنترنت أو ما يسمى المصارف الإلكترونية.

### ثالثاً: خدمات أخرى متنوعة

هناك عدة عمليات مصرفية التي تقوم بها المصارف على غرار تسيير وسائل الدفع، وتقديم الإقراض بمختلف أشكال والمتمثلة فيما يلي:

### ❖ الحوالات المصرفية

وهي أبسط العمليات المصرفية التي تقوم بها المصارف من خلال التوسط بين طرفين المحول والمحول إليه لإنجاز عملية توصيل مبلغ من المال أودعه شخص في المصرف في بلد معين إلى شخص يقيم في مدينة أو مكان في بلد آخر، وأمر التحويل قد يكون بريدياً أو برقياً.

### ❖ تحويل الاستحقاقات

ويكون ذلك عندما يقبل المصرف طلبا من مؤسسة معينة بأن ترسل ل شهريا رواتب موظفيها، ويقبل المصرف بأن يقوم بصفة دورية بتسديد فواتير الكهرباء والهاتف... الخ بالنيابة عن زبائنه في تسديد هذه الفواتير وإنقاص من حساب آلية.

#### ❖ إيجار الصناديق الحديدية

وهي عملية تقوم بها المصارف من أجل حماية وحفظ المجوهرات والوثائق ومستندات الملكية والوصايا والعقود الهامة والأوراق المالية... الخ. من السرقة أو الحريق في غرفة محصنة وتؤجر لمن يطلبها، وهو عقد يلتزم المصرف بموجبه أن يضع في العقار الذي يشغله خزانة حديدية، تحت تصرف الزبون.

**تقديم المشورة للزبائن:** وهي الوظيفة الحديثة التي تقوم بها المصارف من الخدمات إلى زبائنها من تقديم الاستشارة في الميادين المالية والقانونية ومشاكل التجارة الخارجية.

كما تجدر الإشارة إلى أنه هناك تقسيم آخر للخدمات المصرفية والتي نوردتها كما يلي:

#### أ) الخدمات المصرفية بالتجزئة

وهي ذلك الجزء من الخدمات المصرفية الذي يقدم للأفراد والشركات الصغيرة، وتتسم الخدمات المصرفية بالتجزئة بثلاث سمات رئيسية وهي:

- التعامل مع عدد كبير من الصفقات بقيم مالية صغيرة.
- تقديم الخدمات من خلال شبكة واسعة من الفروع.
- تعتبر الطرق التي يتم من خلالها تسويق هذه الخدمات بفعل التكنولوجيا الجديدة.

وتشمل الخدمات المصرفية بالتجزئة الخدمات المصرفية المتعلقة بالحسابات المصرفية وعرض الأدوات الادخارية والوساطة في الأنشطة المرتبطة بالأوراق المالية وقروض الاستهلاك والقروض العقارية وغيرها من الخدمات الموجهة للأفراد، وظهرت الخدمات المصرفية بالتجزئة كعنصر أساسي في استراتيجيات التوسع لكثير من المصارف وأصبحت المنافسة في منتجات الخدمات المصرفية بالتجزئة قوية سواء في البلدان المتقدمة أو في البلدان النامية.

#### ب) الخدمات المصرفية بالجملة

تعد أسواق الخدمات المصرفية بالجملة من الأسواق الشديدة المنافسة حيث تتمتع الشركات بقدر أكبر من المرونة في اختيار عملياتها المصرفية، تفوق تلك التي يتمتع بها القطاع العائلي، وقد شهدت هذه الأسواق في السنوات الأخيرة طلبا متزايدا على خدمات إدارة الأصول والخصوم والتي أدى تقديمها إلى الكثير من المستحدثات المالية وقد واجهت المصارف منافسة من الشركات الكبيرة التي أقامت شركات الإدارة المالية الخاصة بها.

كما قامت المصارف في مجال الخدمات المالية بتقديم تشكيلات واسعة من الخدمات المصرفية الاستثمارية ومثال على ذلك إعادة الهيكلة المالية للشركات والخدمات المرتبطة بعمليات الدمج والاستحواذ وتقديم الاستشارات المالية، كما شهدت المصارف اتجاها نحو تطوير أدوات المخاطر وإدارة صناديق رأس مال المخاطر.

### (ج) الخدمات المرتبطة بالأوراق المالية

تشمل هذه الخدمات أنشطة الإشراف على عمليات الإصدارات الجديدة للأوراق المالية وتسويقها خدمات السمسرة وإدارة المحافظ المالية والخدمات المرتبطة بتطوير الأدوات المالية الجديدة وأصبح قطاع الخدمات المرتبطة بالأوراق المالية من أكثر قطاعات الخدمات المالية الأكثر ديناميكية في السنوات الأخيرة خاصة في البيئات المصرفية المتطورة وذلك نتيجة الاتجاه نحو تزايد التعامل بالأدوات المالية الحديثة كالمشتقات المالية والتسنييد وتكامل أسواق الأوراق المالية وأسواق النقد بالإضافة إلى الاتجاه العام في الأخذ بفلسفة الصيرفة الشاملة.

### (د) الخدمات المصرفية ما بين المصارف

ويقصد بسوق ما بين المصارف هي تلك السوق التي تتعامل فيها المصارف مع بعضها البعض وهي جزء هام في أي نظام مصرفي، فبعض المصارف يكون لديها ودائع تزيد عن حجم الأموال المطلوبة للاقتراض والعكس صحيح بالنسبة للمصارف الأخرى وتقوم السوق ما بين المصارف بعلاج هذه الاختلالات من خلال إتاحة طرق يستطيع من خلالها المصرف الذي لديه ودائع كبيرة تحويلها إلى المصارف الأخرى التي لديها طلبات قروض كثيرة وتشمل سوق الخدمات المالية ما بين المصارف عمليات الإيداع ومعاملات سوق النقد والصرف الأجنبي، وقد أدى تدويل أنشطة المصارف والتمويل إلى توسيع مجال تقديم الخدمات ما بين المصارف على المستوى الدولي.

## ثانيا: الخدمات المصرفية ذات الطابع التجاري وغير التجاري

تعتبر الخدمات المصرفية من أهم مصادر الإيرادات للبنوك كما أنها من أهم مصادر جذب العملاء وبما ان العملاء يبحثون دائما عن البنك الذي يوفر لهم أكثر الخدمات والمنافع المصرفية والذي يسهل لهم الحصول على الخدمات وأيضا يبحثون عن الدقة في الخدمة والسرعة والأمان وتتمثل أهم الخدمات المصرفية في البنوك التقليدية في<sup>44</sup>:

### 2- 1 الخدمات ذات الطابع غير التجاري

تقدم المصارف الخدمات التالية:

1. تحصيل الأوراق التجارية؛
2. تحصيل الحوالات الداخلية؛
3. التحصيلات المستندية؛
4. اصدار الشيكات المصرفية؛
5. اصدار الشيك المقبول الدفع (الشيك المعتمد)؛
6. التحصيل نيابة عن الغير.

### 2- 2 الخدمات المصرفية ذات الطابع التجاري

هذا النوع من الخدمات يبتغي بها البنك الحصول على عمولات وأرباح تجارية وأيضا تحقق مصالح عملائه من خلال هذه الخدمة وتتمثل في الآتي<sup>45</sup>:

1. **بيع وشراء الأوراق المالية:** من المعلوم أن الأوراق المالية تتمثل في الأسهم والسندات وقد نتج عن كثرة المشروعات التي تتخذ أشكال الشركات المساهمة في العديد من الدول وازدياد حاجة الحكومات الى تدبير التمويل الذاتي لمشروعاتها عن طريق القروض وتنظيم سوق رأس المال بواسطة البورصات.
2. **حفظ الأوراق المالية:** تحفظ الأوراق المالية لدى خزانة البنك مقابل عمولة.
3. **تحصيل وصادد قيمة الكوبونات (أرباح الأسهم في شركات المساهمة).**

<sup>44</sup> طه عبد العظيم محمد، الإصلاح المصرفي للبنوك الإسلامية والتقليدية: في ضوء مقررات بازل 3، دار التعليم الجامعي، 2020، ص 26، 25.

<sup>45</sup> طه عبد العظيم محمد، مرجع سبق ذكره، ص ص 27، 26.

4. عمليات الاكتتاب: اذ تلجأ الشركات الى البنوك من أجل بيع الأسهم والسندات نيابة عنها.
5. تأجير الخزائن الخاصة: حيث يقوم البنك بتأجير الخزائن للعملاء من أجل حفظ ممتلكاتهم مثل المجوهرات والمستندات المهمة وذلك بموجب عقد مبرم عند بداية تأجير الخزانة.
6. الاعتمادات المستندية.
7. التأجير التمويلي.
8. خطابات الضمان.
9. استبدال النقد الأجنبي: فالبنك بهذه الخدمة يقوم ببيع وشراء العملات الأجنبية ويستفيد من فروق الأسعار.
10. خدمات أخرى: مثل دفع الفواتير من خلال موقع البنك على الانترنت.
11. الشيكات السياحية.
12. البطاقة الائتمانية.
13. أمناء الاستثمار: وهي أهم الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه وهي علاقة تنشأ نتيجة نقل الملكية لشخص يعد مسؤولاً عن الممتلكات ويقوم بالاحتفاظ بها وإدارتها لصالح مالكيها.
14. خدمات الأفراد: يقوم البنك بتقديم خدمات للأفراد مثل قبول تنفيذ الوصايا، تنفيذ تفويضات العملاء، وخدمات المنشآت والقيام بعمليات الأوراق المالية وتقديم الاستشارات وخدمات المعلومات والخدمات الخاصة، حسابات متابعة المبيعات وخدمات التسجيل والإصدار... الخ.

### ثالثاً: الخدمات المصرفية الإلكترونية

الخدمات المصرفية الإلكترونية هي عملية الحصول على الخدمة المصرفية بشكل من أشكال الوسائل الإلكترونية والاتصالات التفاعلية، فهذه العملية تمكن العملاء سواء كانوا أفراد أو مؤسسات من الحصول على الخدمات المصرفية كالاطلاع على أرصدة وحركة حساباتهم، التحويل فيما بينها بالإضافة الى تنفيذ مجموعة طلبات منها: طلب دفتر الشيكات، شراء شهادات استثمارية، إصدار بطاقات الصراف الآلي وغيرها من الخدمات عبر وسائل الاتصال المختلفة

مثل ماكينات الصراف الآلية ATMs أو الوسائل الأكثر حداثة مثل شبكة الانترنت والهواتف المحمولة<sup>46</sup>.

### المطلب الثاني: أساليب تطوير الخدمات المصرفية

تتنافس البنوك فيما بينها لتقديم أجود الخدمات المصرفية وفي سبيل الامتياز والارتقاء والنمو من خلال سعيها لاكتساب مناعة ضد الانكماش والتأخر، لذلك تعمل هذه المصارف على تطوير وتحسين خدماتها المقدمة لعملائها باستخدام أساليب ومناهج تجعل من التعامل متعة حقيقية ملموسة تلبى رغبات المستهلكين للخدمة وتزيد من قدرتهم على اختيار العديد من الخدمات المصرفية.

قبل التطرق الى أساليب تطوير وتحديث الخدمات المصرفية لابد لنا من التعرض الى المصطلحين وهما مصطلح التطوير ومصطلح التحديث وإبراز الفروق الواضحة بينهما من أجل تعميق الفهم.

### الفرع الأول: مفاهيم متعلقة بتطوير وتحديث الخدمة المصرفية

#### أولاً: مفهوم التطوير

■ **التطوير:** التطوير هو التغيير أو بالأصح هو التجديد وإدخال أساليب حديثة على كافة الجهاز أو بعض الوحدات التي تحتاج الى ذلك<sup>47</sup>.

كما يشير مفهوم التطوير **Evolution** الى " التحول المنظم من الاشكال البسيطة الى الأشكال الأكثر تعقيدا وهو يستخدم لوصف التحولات في الحجم والبناء "<sup>48</sup>.

كما أن أصل التطور " تطور الاقتصاد نحو أهداف محددة مسبقا، وبذلك فهو مفهوم يشير الى التغيير والحركة، ولكنه غالبا ما يستعمل للتعبير عن الحالة الاقتصادية والاجتماعية أو غيرها لأن مفهوم التطور لا يختص بالمجال الاقتصادي) لبلد ما أو قطاع ما بعد مرور فترة زمنية معينة

<sup>46</sup> الشمول المالي في مصر وأثره على تحقيق التنمية المستدامة، 2018، ص49

<sup>47</sup> مصطفى يوسف كافي، الإصلاح والتطوير الإداريين النظرية والتطبيق، ط1، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر، دمشق، سوريا، 2020، ص 228.

<sup>48</sup> أحمد زايد، اعتماد محمد علام، التغير الاجتماعي، مكتبة الانجلو مصرية، 2006، ص 24.

(مثلا التطور من المجتمع الزراعي التقليدي الى المجتمع الصناعي الحديث)، وكان التطور معيار للتقييم<sup>49</sup>.

### ■ تعريف تطوير الخدمة المصرفية

يعرف تطوير الخدمة المصرفية على أنه: "إضافة مزايا جديدة لتلك الخدمات بحيث تؤدي هذه المزايا الى زيادة الطلب على هذه الخدمات".

ان هذا التعريف يحصر مفهوم التطوير أو الابتكار في إضافة منافع جديدة للخدمة الحالية، هذا يعني أن التطوير يساوي التعديل أو التحسين وهذا في الأغلب غير صحيح لأن الابتكار أوسع من ذلك بكثير.

لقد حدد Heay and Lovelock خمس حالات يمكن ان نعتبر عندها ان الخدمة المصرفية جديدة او مبتكرة وهي:

1. خدمات جديدة للمصرف ولكنها موجودة في السوق مثل إضافة الخدمات الالكترونية الى الخدمات التقليدية؛
2. توسيع خط الخدمة وهي إضافة على خط الخدمة المصرفية طرقا جديدة متميزة لتقديم خدمة قائمة، ومن الأمثلة على ذلك إضافة أصناف جديدة الى قائمة القروض؛
3. اجراء تحسينات على الخدمات القائمة بالشكل الذي يجعلها توفر قيمة أكبر للعملاء ومن الأمثلة على ذلك تمديد ساعات تقديم الخدمة (أيام العطل)، التوفير الآلي والدوري لكشوف العملاء... الخ؛
4. إعادة توزيع الخدمات المصرفية جغرافيا وهذا لتغطية أكبر جزء من العملاء؛
5. ابتكارات رئيسية وفيها يستحدث المصرف خدمات جديدة لعرضها في السوق لم تكن موجودة من قبل كأجهزة الصراف الآلي التي حلت محل الصراف العادي في كثير من الخدمات المصرفية؛

<sup>49</sup> عبد اللطيف مصطفى، عبد الرحمان بن سانية، دراسات في التنمية الاقتصادية، ط1، مكتبة حسن العصرية، بيروت، لبنان، 2014، ص16.

مما سبق يمكن تعريف ابتكار (تطوير) خدمة مصرفية على أنه: " عملية تقديم خدمات مصرفية جديدة سواء كان ذلك بإجراء تحسينات أو تعديلات على خصائص ومنافع الخدمة الحالية أو إضافة خصائص وفوائد جديدة لها، أو إضافة خدمة مصرفية، جديدة كلياً، وتجدر وفوائد جديدة لها، أو إضافة خدمة مصرفية جديدة كلياً، مع العلم أن الخدمة قد تكون جديدة بالنسبة للمصرف وليست كذلك بالنسبة الى السوق، أو العكس وفي كل الحالات. وفي كل الحالات يجب أن يحس العميل أنها خدمة جديدة تحقق له اشباعاً لمتطلباته المتزايدة والمتغيرة.

### ■ ثانياً: تعريف التحديث

يرتبط مفهوم التنمية بمفهوم التحديث "Modernization" والذي يعني التحول من نمط المجتمع الذي يعتمد على تكنولوجيا تقليدية وعلاقات تقليدية ونظام سياسي تقليدي الى نمط متطور تكنولوجيا واقتصاديا وسياسيا وغالبا ما تفهم عملية التحديث في ضوء مقارنة المجتمعات التقليدية بالمجتمعات الغربية التي قطعت شوطا في طريق النمو الاقتصادي والاستقرار السياسي، ويعتبر التحديث عملية تتحقق من خلالها التنمية الاجتماعية فهي العملية التي تخلق من الظروف ما يجعل المجتمع يحقق تطور وديناميكية دون أن ينهار؛ وتحقيق درجة من التباين والمرونة في البناء الاجتماعي؛ وخلق الاطار العام الذي يوفر المهارات والمعرفة اللازمة لتحقيق ذلك ومن الواضح أن مفهوم التنمية ومفهوم التحديث يمكن أن يكون لهما علاقة وثيقة بعملية التغيير، فالتحديث و التنمية يحدثان تغيير اجتماعي<sup>50</sup>.

كما يشير مفهوم التنمية الى أنواع التراكمات المادية وغير المادية، والتي تحدث عبر الزمن وهذه التراكمات قد تحدث بشكل تلقائي نتيجة لجهود قوى اجتماعية فاعلة في المجتمع كوجود طبقة رجال الأعمال أو وجود تنظيم سياسي فعال أو طبقة عمالية ماهرة، وقد تحدث أيضا بشكل مقصود نتيجة لسياسات وخطط مدروسة وغالبا ما تحدث عملية التنمية الاجتماعية من تفاعل القوى التلقائية في المجتمع مع الجهود التخطيطية لصناع السياسة<sup>51</sup>.

<sup>50</sup> أحمد زايد، اعتماد محمد علام، التغيير الاجتماعي، مرجع سبق ذكره، ص 25، 26.

<sup>51</sup> أحمد زايد، اعتماد محمد علام، مرجع سبق ذكره، ص 26.

كما ينصرف مفهوم التحديث الى " جلب رموز الحضارة الحديثة وأدوات الحياة العصرية (تجهيزات تكنولوجية، سلع وأنماط استهلاكية... الخ)، وهو لا يشير في الحقيقة الى حدوث التنمية لأن نظريات التحديث ظلت أسيرة النموذج الغربي متجاهلة الخصائص المميزة للمجتمعات النامية<sup>52</sup>.

### ثالثا: مفهوم تطوير وتحديث الخدمة المصرفية

أصبح تحديث الخدمات المصرفية ضرورة نتجت عن التغيرات والتطورات التكنولوجية وقوة المنافسة نتيجة تحرير تجارة الخدمات المصرفية بالإضافة الى وجود العديد من محفزات التطوير الأخرى كالفرص والتهديدات المرتبطة بالتطور الهائل في مجال الاتصالات والمعلومات وارتفاع تطلعات الزبائن حيث صار معيار جودة الخدمة المصرفية هي معيار اختيار الخدمة بين البنوك.

#### (أ) مفهوم تحديث الخدمات المصرفية:

يحمل تعبير الخدمة المصرفية مفهومين الأول تسويقي كونها مصدر لإشباع احتياجات ورغبات الزبائن والثاني فهو يتمثل في مجموعة من المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من جراء استخدامه للخدمة المصرفية، ويشترك هذان المفهومان لإظهار بعد هام في الخدمة المصرفية ألا وهو جودة الخدمة، كما يقصد بتحديث الخدمات المصرفية الرفع من مستوى الخدمات المصرفية وتجديدها بتطبيق تقنيات مسانيرة للتوجهات العالمية في تسيير البنوك<sup>53</sup>.

كما يقصد بها إضافة مزايا جديدة لتلك الخدمات بحيث تؤدي هذه المزايا الى زيادة الطلب على هذه الخدمات.

#### (ب) أهداف تحديث الخدمات المصرفية: يسعى البنك الى تحديث خدماته المصرفية من أجل

تحقيق الأهداف التالية:

- تخفيض تكلفة الخدمات المماثلة التي تقدمها البنوك المنافسة؛

- زيادة التعامل مع العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد؛

<sup>52</sup> عبد اللطيف مصطفى، عبد الرحمان بن سانية، دراسات في التنمية الاقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص 17.

<sup>53</sup> أسماء حدانة، جميلة بن عيشي، "دور الإصلاحات المصرفية في تحديث الخدمات المصرفية -دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA في الفترة (2000-2020)"، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، العدد 02، المجلد 10، (ديسمبر 2021)، ص 225-241.

-تحسين الوضع التنافسي للبنك؛

-تدعيم كيان الثقة والفاعلية والقدرة على الاشباع المتنامي والمتطور لحاجات ورغبات

الزبائن الحاليين والمرقبين.

(ج) **مراحل تحديث الخدمات المصرفية:** تمر عملية تحديث الخدمات المصرفية بعدة مراحل

نلخصها فيما يلي<sup>54</sup>:

- **مرحلة تكوين الفكرة الأساسية:** تتم من خلال هذه المرحلة بناء الفكرة وتوصيف

الخدمة المراد تطويرها بشكل كامل بحيث يشمل جميع المواصفات والاستعمالات والفوائد

المتوقعة بالإضافة الى أثرها على الزبائن وعلى القطاعات المستفيدة منها ودورها في تحقيق

أهداف وسياسات البنك، ثم بعد ذلك تتم عملية مراجعة وتحليل ودراسة المعلومات التي تم

جمعها وذلك لبناء صورة متكاملة عن الخصائص المطلوبة من هذه الخدمة والتي ستحدد

الإطار العام الذي ستقدم الخدمة من خلاله ومن ثم تعرض لأخذ الموافقة المبدئية عليها

بالإضافة الى اعداد دراسة تفصيلية عن الخدمة ودراسة الجدوى.

- **مرحلة تخطيط التحديث:** وذلك بتحديد كافة الموارد اللازمة لعملية التطوير

وتشمل تحديد العلاقات مع الجهات الأخرى والإدارات المعنية، تحديد الموارد المالية والبشرية.

- **مرحلة التصميم:** تتم مراجعة جميع المدخلات وذلك بالتأكد من مناسبتها

وشموليتها وتغطيتها لجميع متطلبات عملية التصميم، بالإضافة الى الغاء أو تعديل أي

مدخلات غير واضحة مكتملة بين المدير والجهات المعنية التي وفرت هذه المدخلات.

- **مرحلة الفحص والاختبار:** يتم تحديد ردود فعل واستجابات الزبائن المرقبين من

خلال تحديد مستويات أداء الخدمة وذلك بتحديد المدة الزمنية لاختيار الخدمة وفق برنامج

زمني يتم عكسه على خطة التنفيذ.

- **مرحلة إطلاق الخدمة:** تتضمن استكمال وتجهيز كافة متطلبات العملية

التطويرية من خلال التأكد من ادخال الإجراءات على الموقع الداخلي للبنك للتعرف عليها

من كافة الفروع والمعنيين بتقديم هذه الخدمة، وأيضا التنسيق مع وحدة الاتصالات لتحديث

<sup>54</sup> أسماء حدانة، جميلة بن عيشي، "مرجع سبق ذكره ص ص 233-234.

الموقع الخارجي ليتم ادخال كافة الخدمات التي يتم اطلاقها على هذا الموقع لاطلاع الجميع عليها.

- **مرحلة تقييم الخدمة:** يتم تقييم الخدمة من خلال التنسيق ما بين وحدة تطوير الخدمة والوحدات الأخرى كوحدة السوق والمنتج وذلك بدراسة مدى تقبل الزبائن للخدمة وقياس درجة الرضا عن طريق اجراء مسح ميداني أو دراسة سوقية تستهدف الزبائن والموظفين وذلك في مدة ستة أشهر على الأقل.

- **مرحلة التعديلات على الخدمة:** بناء على مرحلة التقييم تتم التغذية العكسية المستمرة على الخدمة الجديدة بالقيام بأية تعديلات أو تحسينات او مقترحة على الخدمة لأغراض تحقيق الأهداف المرجوة منها.

### الفرع الثاني: استراتيجيات تطوير الخدمة المصرفية

إن دراسة وتحليل آثار التطور التكنولوجي البيئي المحيط بالمصرف على اتجاهات و تقضيات العملاء وأنماطهم الحياتية من شأنها أن ترفد عملية صنع القرار في المصرف بالمعلومات التي تحدد مسارات العمل في المصرف خصوصا في مجال التطوير والابتكار ومما لا شك فيه أن الخدمة المصرفية توضع قيد التنفيذ وتنسج في ضوء الاحتياجات والرغبات الاستهلاكية لدى عملاء المصرف؛ وفي الوقت الذي يصبح فيه المصرف عاجزا عن تقديم خدمات مصرفية جديدة ترتقي إلى مستوى الحاجات المتطورة لدى العملاء أو تطوير وتحسين الخدمات المصرفية المقدمة حاليا لتحقيق نفس الغرض، فإنه يحكم على مستقبله بالفشل، ومما يؤكد هذا التوجه أن دورة حياة الخدمة المصرفية ( مثلها مثل أية سلعة مادية) ستنقل هذه الخدمة عبر مراحل التسويق المختلفة ( التقديم ، النمو ، النضوج ثم الانحدار)، وإذا ما وصلت الخدمة إلى مرحلة الانحدار فإن آليات التطوير في المصرف يجب أن تكون مهياً ومستعدة لفرز خدمات مصرفية بديلة، وبدون ذلك فإن المصرف لن يستطيع الاستمرار أيضا<sup>55</sup>.

### أولاً: الحاجة إلى تطوير الخدمات المصرفية

<sup>55</sup> برهان غسان سليمان، "صباح الطو"، أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك التجارية الأردنية " من منظور القيادات المصرفية" (رسالة ماجستير)، قسم التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة آل البيت، الأردن، 2000، ص ص 102-103.

تتطوي عملية تطوير وابتكار الخدمات المصرفية الجديدة على كثير من المخاطر المحسوبة ضمن خطة استثمارية محددة. ولهذا فان جهود المصرف المتعلقة بتطوير خدماته لا بد أن تتم في إطار خطته الشاملة التي تعتبر أساسا لعملية الرقابة على عملياته اليومية وتحقيقه لأهدافه الإستراتيجية، ومن هنا فان الابتكار لأية خدمات مصرفية جديدة يجب أن يخدم الأهداف الإستراتيجية لإدارة المصرف في المدى الطويل، وبشكل عام فان عملية التطوير الخدمي في المصرف عادة ما تستهدف تحقيق الغايات التالية<sup>56</sup>:

- جذب واستمالة عملاء جدد للمصرف؛
- زيادة ودائع العملاء الحاليين؛
- زيادة حجم التعامل مع الخدمات المصرفية الحالية؛
- تحفيز ميول العملاء لاستخدام الخدمات المصرفية الذاتية بدلا من الشخصية؛
- تخفيض تكلفة تقديم الخدمات المصرفية؛
- تخفيض تكلفة تقديم خدمات مصرفية بديلة لما تقدمه مصارف منافسة أخرى بهدف التميز بالخدمة المقدمة.

#### ثانيا: تطوير الخدمات المصرفية الجديدة

إن دخول أنظمة المعلومات والتقنية العالية لكافة الجوانب المصرفية الحديثة قد شمل عالم التسويق أيضا. فبعد استعراض بعض أبحاث التسويق المصرفي الحديثة نجد أن التركيز منصب على استخدام التكنولوجيا لأغراض ترويج الخدمات المصرفية المطورة ، ففي إحدى الدراسات على سبيل المثال قام باحثو السوق بربط سجلات البيع عند نقطة الخروج Exit Point في سوق كبير مع الحالة الاجتماعية والاقتصادية للفرد المشتري (كبيئة محيطة بالمصرف) من أجل مراقبة فعالية هذه الخدمة بالنسبة للمصرف صاحب العلاقة، لذلك تقتضي الطبيعة الديناميكية للسوق المصرفية أن تكون إدارة المصارف مدركة لخصائص البيئة المحيطة بالمصرف وتأثيرها على بقاء المصرف ومستقبله. وتكمن قدرة المصرف على البقاء والاستمرار في السوق في قدرته على

<sup>56</sup> برهان غسان سليمان، "صباح الحلو"، مرجع سبق ذكره، ص 103.

الاستجابة لمقتضيات التغيير والتفاعل مع هذه البيئة، فالتغيير التكنولوجي يفرز كثيرا من المعطيات الاقتصادية والاجتماعية والحضارية الجديدة التي تنعكس بدورها على الواقع الداخلي للمصرف. ولما كانت حاجات ورغبات العملاء تصاغ وتشكل في ضوء واقعهم الاقتصادي والاجتماعي، فان العلاقة تصبح وثيقة بين قدرة المصرف على الاستمرار والبقاء وبين قدرته على إنتاج خدمات مصرفية تتلاءم مع الاحتياجات المتزايدة والمتطورة تكنولوجيا " لهؤلاء العملاء، ومن هنا فان إدارة المصرف عليها أن تعي تماما هذه الحاجات وأن تعمل في ظل الاعتقاد القائل بأن " القدرة على التطوير والتحديث تعني البقاء والاستمرار " ، ويقتضي التجاوب والتفاعل مع التطور الهائل بالبيئة الاجتماعية والتكنولوجية إلى بحث ودراسة وتحليل لهذا التطور وتقدير أثاره المتوقعة إيجابيا وسلبيا على المصرف وعلى علاقاته مع عملائه الحاليين والمتوقعين الجدد، ومن ثم صياغة الرد الذي يستطيع من خلاله المصرف التكيف مع معطيات هذا التطور<sup>57</sup>.

### الفرع الثاني: مصادر تطوير الخدمات المصرفية

تتطور الخدمة المصرفية عن طريق المصادر الداخلية والمصادر الخارجية وهو صاحب لمراحل تطور الخدمة المصرفية (من ادخال، نمو، نضج، انحدار) بالإضافة الى الابتكار<sup>58</sup>.

#### أولا: المصادر الداخلية

تعد المصادر الداخلية من أهم المصادر فاعلية وقدرة على تغذية المصرف بأفكار ابتكارية تمكن المصرف من تصميم وتقديم خدمات مصرفية أكثر اشباعا ومن بين المصادر الداخلية نجد ما يلي:

**1. إدارة البحوث والتطوير بالمصرف:** تعتبر البحوث التي تقوم بها إدارة البحوث والتطوير بالمصرف وسيلة تمكن المصرف من تطوير الخدمات الحالية، أو ادخال واقتراح خدمات جديدة من شأنها تمكين المصرف بالاحتفاظ بمركزه التنافسي أو اكتساب مزايا تنافسية جديدة.

<sup>57</sup> برهان غسان سليمان، "صباح الحلو"، مرجع سبق ذكره، ص 101، 102.

<sup>58</sup> خالد أحمد علي محمود، اقتصاد المعرفة وإدارة الازمات المالية في إطار المؤسسات الاقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص330.

**2. إدارة التسويق بالمصرف:** تعد من أهم المصادر الداخلية كونها تجمع المعلومات من البيئة التسويقية العامة للمصرف مما يساعد المصرف على التعرف على الفرص المتواجدة والمستجدات والمتغيرات التي قد تطرأ على رغبات الزبائن بهدف بناء سياسة احتياطية لمواجهة مثل هذه التغيرات.

**3. مديري المصرف ورؤساء قطاعاته التنفيذيين:** بحيث يمكن تقديم اقتراحات من شأنها تطوير الخدمات المصرفية نتيجة لمعايشتهم للواقع العملي والظروف المختلفة المحيطة بالمصرف وقدرتهم على تشخيص وضعية خدمات المصرف.

**4. موظفي المصرف والعاملين فيه:** نتيجة للاحتكاك المباشر بين عملاء المصرف والموظفين يتعرف الموظف على الانطباع المتولد لدى العميل عن الخدمة ومدى وملاءمتها لإشباع احتياجاته ورغباته ومدى إمكانية تطوير هذه الخدمة ونواحي هذا التطوير وأوجه القصور التي يمكن تلافيتها سواء في الخدمة المقدمة ذاتها أو طريقة تقديمها.

#### ثانياً: المصادر الخارجية

وتضم هذه المجموعة كافة المصادر التي تقوم بتقديم أفكار أو آراء أو تعليقات أو انتقادات من شأنها تطوير الخدمة ومن أهم هذه المصادر<sup>59</sup>:

**1. عملاء المصرف الحاليين:** يعد صندوق الاقتراحات من أهم عوامل حث الزبون على تقديم رأيه في الخدمة أو اقتراحاته بشأن تطويرها ولذلك يجب الاهتمام بتحليله واستخلاص الأفكار المناسبة منها لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة أو لتطوير وتحسين الخدمات الحالية.

**2. المصارف المنافسة:** يواجه كل مصرف نوعاً من المنافسة في مجال الخدمات المصرفية التي يقدمها، ويعد المصرف ناجحاً إذا كان بمقدوره الوفاء بالتزاماته تجاه العملاء وتقديم منتجات ذات جودة عالية من خلال تبني استراتيجيات لتطوير الخدمات المصرفية

<sup>59</sup> خالد أحمد علي محمود، اقتصاد المعرفة وإدارة الإزمات المالية في إطار المؤسسات الاقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص331.

استنادا الى المعلومات التي تحصل عليها عن المصارف المنافسة وبما تقدمه من منتجات في السوق المصرفية.

**3. معاهد البحث العلمي:** كثيرا ما تساعد الرسائل الجامعية التي أعدت عن النشاط المصرفي بدراسة الخدمات المصرفية وتحليلها ونقدها واقتراح تطويرها واستخلاص نتائج من شأنها تطوير الخدمات المصرفية.

#### الفرع الرابع: العوامل المؤثرة في عملية تطوير الخدمة المصرفية

ان تطوير الخدمات المصرفية الجديدة وتحسين الخدمات الحالية يمثل محورا هاما وأساسيا في أية استراتيجية تتبناها إدارة المصرف لمواجهة التحديات ومقتضيات التغيير وصولا إلى تدعيم بقاءه واستمراره في السوق بالإضافة الى قدرة المصرف على التكيف مع المستجدات التكنولوجية الحديثة تعتبر إحدى المؤثرات الرئيسية في بقاءه ومن هنا نستطيع استنتاج مجموعة من العوامل التي تستوجب دراستها والتي تؤثر في عملية التطوير؛ ويمكن تقسيمها إلى نوعين: عوامل خارجية ترتبط بالبيئة التي يزاول فيها المصرف أعماله، والتي من شأنها التأثير على طبيعة ومسارات عملية تطوير الخدمة المصرفية، وعوامل داخلية تضم عددا من المؤثرات النابعة من البيئة الداخلية للمصرف، ويمكن تلخيص هذه العوامل الخارجية والداخلية في الجدول التالي<sup>60</sup> :

جدول 4 : العوامل المؤثرة على تطوير الخدمة المصرفية

العوامل الخارجية	العوامل الداخلية
- الزبائن والبنوك المنافسة، وتشمل البرامج الائتمانية المقدمة للزبائن.	- موقف ومنهجية الإدارة المصرفية.
- التقدم التكنولوجي	- استعداد موظفي المصرف للتغيير.
- السياسات الحكومية وتشمل، سعر الصرف العملة أمام العملات الأخرى.	- وسائل وأساليب الرقابة الإدارية في المصرف.
- العوامل الثقافية والحضارية.	- التنظيم الإداري في المصرف.

<sup>60</sup> برهان غسان الحلو، أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك التجارية الأردنية " من منظور القيادات المصرفية"، (رسالة ماجستير في التمويل والمصارف في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت غير منشورة)، الأردن، 2000، ص 106.

- الأنظمة المصرفية للمصارف المنافسة.	- العلاقة الداخلية السائدة في المصرف.
- الأسواق المالية وتشمل، سوق رأس المال	

المصدر: برهان غسان سلمان (صباح الحلو)، أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك التجارية الأردنية " من منظور القيادات المصرفية"، (رسالة ماجستير في التمويل والمصارف في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت غير منشورة)، الأردن، 2000، ص 106، 107.

### الفرع الخامس: مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي

لقد مر التطور التكنولوجي في العمل المصرفي بالمرحل التالية<sup>61</sup>:

1. **مرحلة الدخول:** هي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا الى أعمال البنوك، بغرض إيجاد حلول لبعض المشاكل المصرفية كالتأخر في اعداد التقارير المالية والتقارير المحاسبية، حيث بدأ الأخصائون في شؤون التكنولوجيا في الدخول الى البنوك لإيجاد الحلول لبعض المشاكل التقنية وهو ما فرض على البنوك المزيد من الاستثمارات في هذه المرحلة.
2. **مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا:** وهي المرحلة التي تم من خلالها البدء بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالبنوك، وهذا من خلال برامج التدريب الداخلي والخارجي وكان الهدف من هذه المرحلة التحضير لدخول أوسع للتكنولوجيا في العمل المصرفي.
3. **مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء:** هي المرحلة التي بدأت فيها البنوك باستخدام التكنولوجيا في التوفير الفوري للخدمات المقدمة لزيائنها، وأصبحت هذه العملية ممكنة بفعل دخول صناعة الاتصالات في العمل المصرفي.
4. **مرحلة ضبط التكاليف:** هي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا، حيث عمدت الإدارات الى الاستعانة بأخصائين واستشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم في فهم هذه التكنولوجيا واكتشاف طرق الاستفادة منها بشكل يتلاءم والاستثمار فيها.

<sup>61</sup> عبد الرحيم ليلي، "دور التسويق في تطوير الخدمات المصرفية، دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية"، (أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة الشلف)، الجزائر، 2015، ص 168-176.

5. مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلا كباقي أصول البنك: بحيث يجب أن يجني هذا الأصل مردودا كباقي الأصول، وهنا بدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا.

6. مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملا من أعمال البنك: هي 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.

### المبحث الثالث: تطور وتحديث أنظمة الدفع في البنوك الجزائرية

في إطار تحديث وسائل الدفع في السوق المصرفية الجزائرية، قام بنك الجزائر في شهر أوت 2004 بمشاركة المؤسسات البنكية بإنشاء فرع لها تمثل في مركز المقاصة ما بين البنوك CPI حيث استحوذ بنك الجزائر على أعلى نسبة من الأسهم وأوكلت لهذا المركز مهمة احداث نظام المقاصة الالكترونية في البداية (والذي تجسد في سنة 2005 في نظام ATCI)، ومن ثمة بمجرد تفعيل نظام ATCI يقوم بالإشراف على أداء هذا النظام باعتباره المسير الرئيسي له. يتميز نظام ATCI بكونه نظام مقاصة سريع للشيكات وباقي وسائل الدفع، حيث يتجاوب مع احتياجات ومتطلبات تحديث نظم الدفع في الجزائر، كما يقوم بتكميل النظام الجزائري للتسوية الحقيقية ARTS وبالتالي فان تحديث نظام الدفع الإجمالي يمثل قفزة نوعية وهامة في إصلاحات نظم الدفع في الجزائر، ويظهر هذا جليا من خلال احداث نظام للمقاصة الآلية للشيكات، الكمبيالات السحب والدفع من خلال البطاقات البنكية<sup>62</sup>.

### المطلب الأول: الأنظمة المستخدمة في البنوك الجزائرية

في إطار تحديث وعصرنة النظام المصرفي الجزائري ولاسيما من حيث أنظمة الدفع، بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك العالمي في انجاز نظم دفع اليكترونية متطورة أهمها<sup>63</sup>:

### الفرع الأول: الشبكات المصرفية سويفت SWIFT

<sup>62</sup> وليد العايب، لحو بخاري، اقتصاديات البنوك والتقنيات الذكية، مكتبة الحسن العصرية، بيروت (لبنان) 2013، ص 214-215.

<sup>63</sup> مسعودي عبد الهادي، الأعمال المصرفية الالكترونية: ELECTRONIC BANKING، بنوك الكترونية & نقود الكترونية & بطاقات الكترونية، اليازوري للنشر والتوزيع، الجزائر، 2016، ص 148.

عندما أصبحت وسائل الاتصال التقليدية (البريد، التليكس) لا تلبي متطلبات السرعة في التنفيذ الأمان والثقة التي تستلزمها المعاملات المالية، لذا قامت مجموعة من البنوك من 15 بلدا (239 بنك)، في 03 ماي 1973 بإنشاء شركة السويفت (الشركة العالمية للاتصالات المالية ما بين البنوك) تهدف هه الشركة الى توفير أداة عصرية للاتصال باستخدام الكمبيوتر، صمم هذا النظام لمواجهة عمليات الدفع المتزايدة وانخراط أعضاء جدد مستقبلا ويتم تشفير كل الرسائل التي تمر عبر نظام السويفت، ويتم إعطاء مستخدمى النظام كلمة سر. يوضع اسم المرسل والمستقبل في أعلى الرسالة متبوع بنوع العملية المطلوبة، كما يتم تحديد المعلومات الضرورية لضمان السير الحسن للنظام مسبقاً<sup>64</sup>.

يعد هذا النظام حلقة التواصل والاتصال مع المصارف العالمية اذ يمثل شبكة اتصال متطورة ومنتقدة تعمل على ربط المصارف مع بعضها وهذه الشبكة منظمة ومحكمة توفر الاتصال، الأمان والسهولة<sup>65</sup>.

يتميز هذا النظام بسرعة انجاز الحوالات ووصولها الى المستفيدين بدقة وأمان على مدار 24 ساعة لجميع المراسلات المتعلقة بالمعاملات المالية والمصرفية التي تتم بين المصارف والمؤسسات المالية، ويذكر أن المقر الرئيسي لشبكة سويفت العالمية في بلجيكا، بحيث تعمل وفق آلية اتصال بواسطة الهاتف يصل عن طريقها العميل الى المعلومات، من هنا يوفر هذا البرنامج خدمة الرصيد الأمان والحد من المخاطر المختلفة.

### الفرع الثاني: نظام التسوية الاجمالية الفورية RTGS

#### أولاً: التعريف بالنظام

نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي، يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس اجمالي، كما يعرف أيضا أنه نظام مركزي الكتروني يعمل على أساس فوري اجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في البلد من خلال الحسابات المركزية

<sup>64</sup> وليد العايب، لحلو بخاري، اقتصاديات البنوك والتقنيات الذكية، مرجع سبق ذكره، ص 199.

<sup>65</sup> ايلاف فاخر كاظم علي، مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية: دراسة مقارنة، المركز العربي للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2019، ص32.

للمصارف. يعالج نظام RGTS المبالغ الدائنة والمدينة الناتجة عن طريق المقاصة الالكترونية قرضاً وديناً في نفس الوقت وفي حسابات المشاركين تعمل على أساس مبدأ " الكل أو لا شيء " وفي حالة استحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الالكترونية<sup>66</sup>.

يشرف بنك الجزائر على إدارة نظام التسوية الاجمالية الفورية حيث يفتح في سجلاته باسم كل مشارك حسابات تسوية ، تقسم الى حسابات فرعية ، وتلك الحسابات تحول حسب الحالات في زيادة أو نقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين والتي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر، وبعد التأكد الالي بوجود مخزون كافي في حساب المشارك المعني يطبق في هذا المبدأ " أول من يدخل أول من يخرج" مع الاخذ بعين الاعتبار الأولويات ، الأولوية الأولى: عمليات بنك الجزائر، الأولوية الثانية: المبالغ المخصصة ، الأولوية الثالثة؛ أوامر مستعجلة بطبيعتها. كما أن تسوية الحسابات المعنية تتم بصفة لا رجعة فيها، فبمجرد قبولها من طرف نظام RTGS لا يمكن الغاؤها لاحقاً، كي تكون التسويات مضمونة بصفة دائمة.

يتم ربط كل المشاركين بجهاز RTGS المتمركز ببنك الجزائر عن طريق مقراتهم باستعمال قاعدة (PLATE FORME) يمكن من ارسال وتلقي أوامر التحويل وكل المعلومات الضرورية المتعلقة بالعمليات المعالجة بواسطة النظام تكون مؤمنة للغاية، حيث ان النظام المركزي RTGS يقوم بالوظائف التالية: مراقبة أوامر الانتظار؛ تخصيص مبالغ المقاصة، المعالجة تتم في نهاية اليوم أما فئة المشاركين فتقوم بالوظائف التالية:

-تلقي ومراقبة صفة الأوامر وملائمتها؛

-اصدار وتلقي الامر بنظام RTGS؛

-متابعة خطوط انتظار للمشاركين المعنيين مباشرة أو المشاركة غير المباشرة

(المستخدمين من خدمات النظام).

## ثانياً: أهداف نظام التسوية الاجمالية الفورية RTGS

يهدف مشروع تحديث وعصرنة نظام الدفع الى<sup>68</sup>:

<sup>66</sup> مسعودي عبد الهادي، الأعمال المصرفية الالكترونية: ELECTRONIC BANKING 'بنوك الكترونية & نقود الكترونية & بطاقات الكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 148.

- وضع بنية أساسية ذات فعالية كبيرة في معالجة العمليات ما بين البنوك والسوق المالي، وخاصة تطوير نظام المدفوعات للمبالغ الكبيرة؛
- تطوير معايير ومقاييس النظام المستقبلي لتعويض التحويلات ذات المبالغ الكبيرة؛
- تحديث وعصرنة نظام المعلومات لبنك الجزائر كعنصر ضروري من أجل فعالية الرقابة المصرفية، وحسن تسيير وإدارة السياسة النقدية؛
- تقوية بنية الاتصالات بين بنك الجزائر ومختلف البنوك والمؤسسات المالية لتسهيل المبادلات وتداول المعلومات؛
- الوصول الى نظام دفع وتحويل المعلومات والأموال بطريقة سريعة وامنة؛
- تحديد الإطار القانوني الذي يحدد قواعد المعاملات الالكترونية، كطرق الاثبات الالكتروني والتوقيع الالكتروني؛
- تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي، وكل وسائل الدفع الأخرى؛
- تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الالكتروني؛
- تخفيض التكلفة الاجمالية للمدفوعات؛
- جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة؛
- تقوية العلاقات بين المصارف وتشجيع إقامة المصارف الأجنبية.

### الفرع الثالث: نظام المقاصة عن بعد (نظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة)

إن تطور وزيادة حجم المعاملات المالية وسرعتها بين المؤسسات البنكية جعل من المقاصة التقليدية غير قادرة على تلبية حاجيات القطاع المصرفي، كما جعلها غير قادرة على الاستجابة لمتطلبات البنوك الحديثة، لذلك كانت المقاصة الإلكترونية أنجح حل تلجأ إليه البنوك الحديثة في ظل تألية النظام النقدي<sup>69</sup>.

<sup>68</sup> مسعودي عبد الهادي، الأعمال المصرفية الالكترونية ELECTRONIC BANKING، بنوك الكترونية & نقود الكترونية & بطاقات الكترونية، مرجع سبق ذكره، ص ص 151، 150.

<sup>69</sup> خنفوسي، عبد العزيز، قانون الدفع الإلكتروني، مركز الكتاب الأكاديمي، 2018، ص 85.

**أولاً: تعريف النظام:** هذا النظام يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام، نظام المقاصة الالكترونية يعتمد على المعالجة عن بعد "Télétraitement"، لتسويات المعاملات فيما بين البنوك والمؤسسات المالية، ويعرف بنظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة، بحيث تتم عملية المقاصة بصورة آلية بين البنوك بالاعتماد على الربط الشبكي فيما بينها وهذا تحت إشراف وإدارة البنك المركزي<sup>70</sup>.

### ثانياً: أهداف نظام المقاصة الالكتروني في الجزائر

تتمثل في الأهداف التالية<sup>71</sup>:

1. عصنة وسائل التبادل بين البنوك؛
2. تحسين حلقات التداول المادي للقيم؛
3. اكتساب نظام مقاصة الكتروني عصري وناجح؛
4. ضمان تسوية عملية المقاصة بشكل يومي؛
5. غرس ثقافة جديدة للتبادل المصرفي تقوم على أساس التعاون الفني والحرية التجارية.

وعليه نلاحظ ان الهدف العام للسلطات الجزائرية من اتباع وتطبيق نظام المقاصة الالكترونية في المعاملات البنكية هو النهوض بالقطاع البنكي وتطوير القطاع المالي والمبادلات بين البنوك وذلك لتحفيز الناس والزبائن على التوجه لهذا النظام.

وقد دخل تطبيق نظام المقاصة الالكترونية في الجزائر حيز التنفيذ يوم 15 ماي 2006 في أول يوم لتبادلات، وكانت البداية بمعالجة الصكوك على أن تتطور العملية لتشمل باقي وسائل الدفع ويعالج النظام أكثر من 71933 عملية في الشهر أي ما قيمته 51,12 مليار دينار جزائري وتصل الى أكثر من 489436 عملية في نهاية السنة بقيمة 303,17 مليار دينار جزائري وهي في ارتفاع مستمر من سنة الى أخرى، ويعتبر نظام حديث في الجزائر مقارنة بالدول الأوروبية.

### الفرع الرابع: بعض أنظمة الدفع الالكترونية المحلية في العالم

<sup>70</sup> مسعودي عبد الهادي، الأعمال المصرفية الالكترونية: ELECTRONIC BANKING بنوك الكترونية &

نقود الكترونية & بطاقات الكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 151.

<sup>71</sup> خنفوسي، عبد العزيز، قانون الدفع الإلكتروني، مركز الكتاب الأكاديمي، 2018، ص ص 89، 90.

توجد أنظمة دفع محلية نذكر منها: نظام التحويلات التلغرافية، نظام التسوية متعددة الأطراف، نظام مقاصة المدفوعات بين البنوك، نظام الدفع لغرفة المقاصة الآلية، نظام خدمات المقاصة الآلية، نظام غرفة المقاصة الآلية لنظم المدفوعات، نظام غرفة أو بيت المقاصة الآلية، نظام التحويل (TARGET)، نظام

(RTGS-plus and EBA)، نظام خدمة (E. Switch)، نظام خدمة الزبائن عن بعد (Home) Banking، نظام خدمة الصراف الآلي، نظام خدمة البطاقة الذكية (Smart Card)، نظام خدمة الزبائن عبر الانترنت (E. banking)، نظام خدمة الهاتف المصرفي (Phone-banking)، وأنظمة الدفع عبر الأنترنت ويمكن عرضها على النحو التالي<sup>72</sup>:

### 1- التحويلات التلغرافية

يتيح هذا النظام تسوية المدفوعات ودفع الحوالات خلال اليوم وبطريقة فورية بين الشركات والمستهلكين باعتباره نظاما لاستيعاب تحريك الأموال بصورة سريعة ومؤكدة، لكنه لا يحتوي على أية معلومات أو شروحات، اذ يحتوي فقط على وجهة الدفعة، ويستخدم فقط في الحوالات ذات المبالغ الكبيرة.

### 2- نظام التسوية متعددة الأطراف (PMNS)

يوجد مقابل نظام (RTGS) نظام التسوية الدورية (PMNS)، وفيه لا تحدث التسوية فورا عند ارسال أوامر الدفع للنظام، ولكن بشكل نمطي عند استلام النظام لأمر الدفع يقوم فورا بإخبار المستلم في حالة ما إذا كان أمر الدفع وفقا للمعايير التي يضعها النظام ولكن التسوية لا تنفذ، وبعد الوقت المستقطع لإرسال رسائل الدفع، يقوم النظام بتقدير المدفوعات الصافية أو التزامات التسوية لكل شريك وإبلاغ كل منهم بالتزاماته وبعد ذلك تتم عملية تحويل الأموال وإنجاز التسويات، ولكن في نهاية اليوم على الساعة الرابعة مساءا.

وفي هذا النظام لا يحتاج الى وكلاء حيث ينقسم النظام وظيفيا الى جزئين هما غرفة المقاصة، يتم تسجيل كل أوامر الدفع والتأكد فيما إذا كانت تستوفي القواعد والشروط الخاصة

<sup>72</sup> محمد، تقرورت، متطلبات تطوير المعاملات المصرفية الالكترونية في الدول العربية-بالإشارة الى حالة الجزائر- (أطروحة دكتوراه)، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر، 2014، ص ص 130-132.

بالنظام وبعد ذلك يتم التنازل عنها للشركاء المستلمين وفي نهاية اليوم تقوم غرفة المقاصة بتقدير التزامات التسوية الصافية لكل عضو وتخبر الأعضاء بها ووكالة التسوية تقوم بعد ذلك بتحويل الأموال فعلياً<sup>73</sup>.

### 3- نظام مقاصة المدفوعات بين البنوك (CHIPS): يعتبر نظام (CHIPS)، نظام دفع

كبير ورئيسي في الولايات المتحدة الأمريكية وهو نظام المدفوعات الأكبر الخاص بمعالجة المدفوعات الكبيرة، وهذا النظام عبارة عن تحويل اليكتروني وفوري يستخدم في الحوالات ذات المبالغ الكبيرة والمدفوعة لمرة واحدة أو مرات ولكنها لا تحتوي على معلومات أو شروحات الدفع وهذا النظام يؤدي دورا هاما في المدفوعات الخارجية ولكنه لا يساهم بشكل كبير في نظام التحويل الاليكتروني الا بعدد صفقات لا يتعدى مقدارها 150 مليون صفقة في السنة الواحدة، وقد بدأ العمل به سنة 1970 وتعود ملكيته الى القطاع المصرفي الخاص وإدارته الى مجموعة من البنوك الأعضاء في هيئة غرفة المقاصة التابعة الى جمعية المقاصة الخاصة بنيويورك ويتم الاتصال المباشر بين الأعضاء داخل النظام من خلال شبكة كمبيوتر، وقد صمم هذا النظام ليسهل تنفيذ أوامر الدفع بين البنوك الأعضاء فيه خصوصا المدفوعات بالدولار المضمونة بواسطة معاملات الصرف الأجنبي بين البنوك الامريكية والبنوك الأجنبية وهو ما يسهل عملية الدفع الاليكتروني الى شركات موجودة خارج الولايات المتحدة الأمريكية ويعتبر هذا النظام بمثابة نظام التسوية الدورية متعددة الأطراف لنحو 100 بنك أمريكي، وفروع أمريكية لبنوك تأسست خارج الولايات المتحدة الأمريكية في أكثر من 50 بلد.

### 4- نظام الدفع لغرفة المقاصة الآلية (CHARPS)

وهو نظام بريطاني مكافئ لنظام (CHIPS) يسوي الدفعات والايصالات في لندن ويعمل بنفس مبادئه ويعمل بنظام تسوية الدفعات، ويستخدم من قبل معظم البنوك في بريطانيا ويتضمن 20 عضوا من البنوك وأكثر من 400 عضو غير مباشر ويستخدم عبر البنوك الكبيرة، كذلك يتم تقديم الخدمات المتعلقة بالدفع الدولي لهذا النظام عن رويترز Reuters وهو مفيد للتجار الذين

<sup>73</sup> محمد، تقرورت، مرجع سبق ذكره، ص 131.

يتعاملون مع البنوك والذين يستطيعون الربط مع مشترك آخر من خلال شاشة رويترز، كما يستطيع التجار أن يتصلوا مع بعضهم البعض من خلال شاشات فيديو.

#### 5- نظام خدمات المقاصة المصرفية الآلية (BACS)

ظهر نظام المقاصة المصرفية الآلية في إطار سلسلة التطور السريع للإلكترونيات سنة 1971، حيث قامت بنوك المقاصة في المملكة المتحدة بتأسيس شركة لمباشرة تنفيذ عمليات المدفوعات بين البنوك على أساس اليكتروني أطلق عليه اسم «خدمات المقاصة المصرفية الآلية» حيث تتولى هذه الشركة تنفيذ التحويلات النقدية بين البنوك المختلفة أو بين فروع والتي تتم باستخدام شرائط ممغنطة تتضمن التحويلات التي سيتم تنفيذها فتقوم البنوك بإعدادها وتسليمها يوميا في مواعيد محددة الى نظام (BACS)، اما بإرسالها عن طريق اليد أو الهاتف حيث تجري معالجتها الكترونيا وترسل شريطا ممغنا الى كل بنك على حدة يتضمن المبالغ التي سيجري تنفيذها لحسابات زبائنه<sup>74</sup>.

يعتبر هذا النظام الإلكتروني للتحويلات مستقلا عن وحدة المعالجة الإلكتروني (أي خارج الخط)، حيث لا ترسل التعليمات مباشرة من البنك الى الكمبيوتر المركزي. يستفيد من خدمات هذا النظام الزبائن الذين لهم مدفوعات متكررة كسداد الأجور، المرتبات الشهرية، المعاشات وأية تحويلات نقدية أخرى.

#### 6- نظام غرفة المقاصة الآلية لنظم المدفوعات (CHAPS)

تأسس نظام (CHAPS)، وبدأ العمل به في فيفري 1994، باتفاق من بنوك المقاصة البريطانية وبنك إنجلترا (البنك المركزي) على تطوير نظام اليكتروني للمدفوعات تشارك جميعها فيه، حيث يمكن لزبون البنك أن يجري أي تحويل يريده ويتلقى ما يرد اليه من تحويلات شريطة أن يملك اتصالا مع جهاز الكمبيوتر بالبنك هذا ما يجعل النظام مختلفا عن سابقه بكونه نظاما الكترونيا متصلا بوحدة المعالجة المركزية.

#### 7- نظام التحويل الفوري الآلي للتحويلات الأوروبية (TARGET)

<sup>74</sup> محمد، تقرورت، متطلبات تطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية-بالإشارة الى حالة الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص132.

يمثل نظام التحويل الفوري الآلي للتحويلات الأوروبية (TARGET)، نظام دفع أوروبي يشمل 15 نظاما دوليا من (RTGS)، ويعمل في أوروبا وهي أنظمة مربوطة بواسطة إجراءات عامة وأرضية موحدة لمعالجة الدفعات ذات المبالغ الكبيرة عبر 30.000 مشارك من مؤسسات مختلفة عبر أوروبا وهو يسهل الدفعات والايصالات للأموال عبر الدول الأوروبية.

#### 8- نظام أو غرفة أو بيت المقاصة الآلية (ACH)

تم تطوير نظام (ACH) في عام 1974 وهو يربط حوالي 12.000 مؤسسة مالية ببعضها البعض وبحوالي 40.000 شركة، وحوالي مليون فرد مستخدم لهذا النظام، ويعتبر هذا النظام الأكثر شيوعا كونه يتم تشغيله بين البنك الاحتياطي الفيدرالي والبنوك الأخرى، ويتم وضع قواعده وشروط التراسل فيه من قبل الجمعية الوطنية لغرفة المقاصة الآلية، ويستخدم هذا النظام في دفع الحوالات خلال يوم أو يومين، والذي تم تصميمه خصيصا للحوالات الصغيرة والمدفوعات المتكررة بين الشركات والمستهلكين، وهو نظام غير مكلف ويستخدم عادة في إيداع الأموال في حسابات الأفراد ودفع الرواتب واستحقاقات التقاعد وتحصيل أقساط التأمين والدفعات العادية المتكررة.

#### 9- نظام (E. Switch)

وهي مصطلح يقصد به خدمة الربط بين فروع البنك الواحد، بحيث يتمكن الزبون من السحب أو الإيداع في حسابه لدى أي فرع من دون وجوب حضوره الى الفرع الذي فتح فيه حسابه، وكذلك الأمر بالنسبة للشيكات، كما تتمثل في الربط بين البنك والبنوك الأخرى للتحويل منه واليه وتبادل الرسائل المالية وغير المالية الكترونيا عبر نظام مشفر وعلى درجة عالية من الاتقان.

#### 10- نظام خدمة الزبائن عن بعد (Home banking)؛

#### 11- نظام خدمة الصراف الآلي ATM؛

#### 12- نظام خدمة البطاقة الذكية Smart card ؛

#### المطلب الثاني: متطلبات عصرنة المصارف الجزائرية

في ظل التطورات الحاصلة في مجال الخدمات المصرفية وجب على البنوك الجزائرية زيادة عنايتها بجودة الخدمات المصرفية التي تقدمها باعتبارها أحد العناصر الأساسية المحددة

للقدرة التنافسية البنكية في السوق المحلية والأجنبية ضمن حلقة عولمة مالية تعني تفاعل معادلة المال مع وسائل الاتصال الحديثة، وتعد خدمات الائتمان البنكي بمفهومها الشامل أهم المجالات التي تبرز الأهمية البالغة للارتقاء بالجودة والقدرة على المنافسة، فالانتقال الى عصر المعلوماتية يعني ضرورة تكييف البنوك الجزائرية مع التطورات الحاصلة في البيئة المصرفية وهذا التكيف يتطلب اتخاذ عدة إجراءات تعتمد على ما يلي<sup>75</sup>: مواكبة أحداث التطور التكنولوجي، تنويع الخدمات المصرفية، الارتقاء بالعنصر البشري، تطوير التسويق المصرفي، مواكبة المعايير الدولية، ضرورة تفعيل دور الدولة والبنك المركزي لتطوير أداء الجهاز المصرفي الجزائري.

### الفرع الأول: مواكبة أحداث التطورات التكنولوجية

ان أهم ما يميز العمل المصرفي في ظل العولمة المالية هو تفاعل دور التكنولوجيا المصرفية والسعي المستمر نحو تحقيق الاستفادة القصوى من فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة المصرفية بما يتوافق وسرعة تطور الصناعة المصرفية في القرن الواحد والعشرين وسعيها منها الى مواكبة هذه التطورات الحاصلة عملت البنوك الجزائرية على نقل العديد من التقنيات المصرفية الى السوق الوطنية لاسيما منذ سنة 1997 حيث شرعت في ادخال الات السحب الالي اذ بلغ عددها سنة 2002 حوالي 250 جهاز، أما بالنسبة لبطاقات الدفع الفوري (الدفع الالكتروني)، فحسب المدير لشركة النقد الالي والعلاقات التقنية بين البنوك (ساتيم SATIM) فإنه تم الانطلاق في انجاز شبكة خاصة بنظام التخاليف في الميدان التجاري وكان من المقرر أن تنطلق من بداية سنة 2002 بعد الفترة التجريبية بالجزائر العاصمة لمدة ثمانية أشهر وتنفذ العملية على مرحلتين، الأولى تكون فيها الشبكة وطنية والثانية يتم فيها ربط الشبكة مع مختلف البنوك في العالم، وبالرغم من هذا تبقى الفجوة التكنولوجية بين الجزائر ومختلف نظيراتها من البنوك العربية والغربية لاتزال كبيرة نظرا للعديد من المعوقات والتي نذكر منها:

- غياب ثقافة مصرفية في مجتمع لا يتعامل بالشيك المصرفي الا قليلا؛

<sup>75</sup> بلوافي محمد، مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي الجزائري، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2005، ص 101.

- ضعف الاقبال على استعمال وساءل الدفع الالكترونية؛

- عدم وضوح البيئة القانونية والتشريعية المتعلقة بتنظيم التجارة الالكترونية؛

- تعدد المخاطر المرتبطة بتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية؛

- ارتفاع تكلفة انشاء وصيانة الشبكات الخاصة بالعمليات المصرفية؛

وفي ظل هذه المتغيرات الجديدة وجدت البنوك الجزائرية نفسها في وضع حساس لاسيما مع تطبيق اتفاقية تحرير التجارة في الخدمات المالية، اذ أصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات المرهونة بمدى نجاحها في تحقيق مكاسب تقنية المعلومات، ولتعظيم مكاسبها من تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي وجب اتخاذ الإجراءات التالية:

- زيادة الانفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات؛

- التوسع في استخدام الانترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية؛

- بمثابة حلقة وصل الالكترونية بين البنوك من جهة وبين الشركات والعملاء من جهة

أخرى؛

- تفعيل دور شبكة الاتصال بين المركز الرئيسي لكل بنك وبين باقي فروعها بما يحقق

السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالعملاء واجراء التسويات اللازمة عليها بالإضافة الى الارتباط

بالشبكات الالكترونية الخاصة بالبنوك والمؤسسات التجارية الأخرى.

### الفرع الثاني: تنوع الخدمات المصرفية

تعتبر استراتيجية التنوع في مجال العمل المصرفي من أهم الاستراتيجيات التي تؤدي الى

تخفيض المخاطر التي يتعرض لها البنك نتيجة لتوسيع نطاق أعماله ومصادر أرباحه، مما يعني

زيادة الثقة به وبالتالي يزيد التعامل معه والطلب على منتجاته المختلفة أي أن قدرة البنك على

جذب مودعين جدد تزداد كلما توسع في تقديم خدمات مصرفية غير تقليدية الى جاني الخدمات

التقليدية الأخرى<sup>76</sup>.

### الفرع الثالث: الارتقاء بالعنصر البشري

<sup>76</sup> أحلام بوعبدلي ، سياسات إدارة البنوك التجارية ومؤشراتها، دار الجنان للنشر والتوزيع ، دون سنة نشر، ص

يعد العنصر البشري من الركائز الأساسية للارتقاء بالأداء المصرفي ورغم كل الجهود المبذولة من أجل تطوير الخدمة المصرفية الا أن هذه الجهود تبقى محدودة النتائج ما لم يتواكب معها تطوير لإمكانيات العاملين وقدراتهم اللازمة من خلال تنمية وتوليد وتوزيع المعرفة وتنمية رأسمالها المعرفي وزيادة قدرة الكفاءات وهذا لاستيعاب التطورات المتلاحقة في مجال الخدمات المصرفية بما يضمن رفع مستوى تقديم الخدمة المصرفية وتحقيق أفضل استثمار للموارد البشرية في البنوك الجزائرية، وللارتقاء بالعنصر البشري يجب تبني العديد من الإستراتيجيات المتكاملة للوصول الى نموذج المصرفي الفعال نذكر منها ما يلي<sup>77</sup> :

- الاستعانة بأحد بيوت الخبرة العالمية أو البنوك الكبرى للتدريب الكفاءات المصرفية على استخدام أدوات العصر الحديث مثل الانترنت وسويفت وغيرها؛
- ارسال موظفي البنوك لبعثات تدريبية في الخارج لاستيعاب أدوات التكنولوجيا المستخدمة في البنوك العالمية وطرق التعامل معها وكيفية تطبيقها في الجزائر؛
- ترسيخ بعض المفاهيم المتطورة لدى موظفي البنوك التي تتعلق بأهمية الابتكار والابداع ومواكبة التكنولوجيا الحديثة وتطوير المنتجات المصرفية والمبادرة لكسب عملاء جدد مع التحرر من القيود الروتينية التي تعرقل سير العمل المصرفي؛
- يجب صياغة الأهداف الإستراتيجية التدريبية لتتناسب المستويات الوظيفية بحيث يتم التركيز على تنمية وصقل المهارات وحسن التصرف والقدرة على التفاوض والتخطيط وإعطاء الفرصة للعناصر الشابة وتولي الوظائف القيادية؛
- إلزام كافة العاملين بالبنوك بتلقي برامج تدريبية على استخدام تكنولوجيا الاتصالات والحاسب الالي باعتباره عنصرا رئيسا لتحقيق التطور المطلوب في مهارات موظفي البنك؛
- إلزام كافة العاملين بالبنوك بتلقي برامج تدريبية على استخدام تكنولوجيا الاتصالات والحاسب الالي باعتباره عنصرا رئيسا لتحقيق التطور المطلوب في مهارات موظفي البنك؛

<sup>77</sup> سمية عامر بوران، إدارة المعرفة كمدخل للميزة التنافسية في المنظمات المعاصرة، مركز الكتاب الأكاديمي للنشر والتوزيع، 2016، ص177.

- اشراك المؤسسات الجامعية ومراكز التكوين في هذا الدور من خلال تكثيف الملتقيات والمؤتمرات العلمية والتخصصات التي تعني بالصيرفة مع تكييفها مع الواقع الاقتصادي للدول<sup>78</sup>؛
- تكوين الموظفين في مجال التسويق المصرفي، خاصة حسن الاستقبال وطرق التواصل فالبيئة المصرفية التي تنعدم فيها المنافسة وتتشابه فيها المنتجات المالية والمصرفية المقدمة للزبائن بيئة غير محفزة لذلك يلعب المورد البشري دورا فعالا في جذب الزبائن وتحقيق التميز<sup>79</sup>.

#### الفرع الرابع: تطوير التسويق المصرفي

يعد تبني مفهوم التسويق الحديث أمرا في غاية الأهمية في ظل التحولات العميقة التي تشهدها الساحة المصرفية، ويبدو جليا أن التسويق المصرفي كعلم وفن فهو يعتمد بالأساس على توجهات العملاء؛ حيث يتأثر التسويق المصرفي بما يريده العملاء وبما يدور في خواتمهم ومن أهم وظائف التسويق الحديث التي ينبغي التركيز عليها نذكر ما يلي<sup>80</sup>:

- خلق أو صناعة الزبون بالسعي نحو الزبون المرتقب؛
- العمل على اكتشاف الفرص الاقتصادية ودراستها وتحديد المشروعات الجيدة؛
- تصميم مزيج الخدمات المصرفية بما يحقق حاجات ورغبات الزبائن ورضاهم؛
- تصميم مزيج الخدمات المصرفية بالشكل الذي يتلاءم وحاجات وقدرات الزبائن المالية وذلك باستخدام الأساليب الحديثة، سواء من حيث النوعية أو أساليب تقديم الخدمة؛
- تدعيم وسائل الاتصال الشخصي وتكثيف وسائل الحوار المتبادل مع الزبائن.

#### الفرع الخامس: مواكبة المعايير الدولية

يجب على المصارف الجزائرية أن تواكب المعايير الدولية المتطورة وأن تستجيب لكفاية رأس المال، وتطور السياسات الائتمانية وأن تهتم بإدارة المخاطر المصرفية، كما يجب

<sup>78</sup> عمار ياسين أوسيف، شافية شاوي، "الشمول المالي في الجزائر: الواقع، المعوقات والحلول"، مجلة الاقتصاد الإسلامي ع97، حزيران، 2020، ص 129.

<sup>79</sup> عمار ياسين أوسيف، شافية شاوي، الشمول المالي في الجزائر: الواقع، المعوقات والحلول، مرجع سبق ذكره، ص130.

<sup>80</sup> خالد أحمد علي محمود، الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية، دار الفكر الجامعي، ص411.

تفعيل دور الدولة والبنك المركزي في تطوير النظام ومراقبته والتدخل في وقت الحاجة لتفعيل وتنشيط السوق المصرفية والمساهمة في عملية تحديث الخدمة المصرفية<sup>81</sup>.

### الفرع السادس: تفعيل دور الدولة والبنك المركزي في تطوير الجهاز المصرفي الجزائري

يعد تطوير الجهاز المصرفي مسألة في غاية الأهمية بالنسبة للاقتصاد الجزائري لذلك لا يمكن اهمال الدور الفعال الذي تقوم به الدولة ومؤسساتها المختلفة خاصة البنك المركزي في تفعيل هذا التطوير وفي هذا الإطار ينبغي القيام بما يلي<sup>82</sup>:

1. تهيئة المناخ التشريعي لابتلاء مع المتغيرات على الساحة المصرفية الدولية خاصة في ظل العولمة التحرر الاقتصادي من خلال:

- اصدار القانون الموحد للبنوك والذي يهدف الى ضمان سلامة أداء الجهاز المصرفي ومسايرة التطورات الحاصلة في العالم بما يؤهل البنوك الجزائرية لمواجهة المنافسة الخارجية؛
- سن التشريعات المتعلقة بنظم الدفع الالكترونية التي تنظم العلاقة بين أطراف العملية، هذا الى جانب دراسة تأسيس لجنة الاشراف على التوثيق الالكتروني وحل أي نزاعات يمكن أن تنشأ بين البنوك وعملائها.

2. تطوير الدور الرقابي واشراف البنك المركزي على البنوك لابتلاء مع المخاطر العديدة التي أصبحت تتعرض لها البنوك في ظل استخدام التكنولوجيات الحديثة بحيث ينبغي أن تتم عملية التطوير في ضوء مقررات لجنة بازل.

3. العمل على تدعيم قواعد المحاسبة والمراجعة بالبنوك الجزائرية؛

4. تبني أنظمة الخبرة في مجال اتخاذ القرارات وذلك بالعمل على خلق خلية متخصصة لما أصبح يعرف بالذكاء الاقتصادي "Un service d'intelligence économique" ويكون الهدف منها هو جمع المعلومات داخليا وخارجيا ومعالجتها من أجل توضيح الرؤى وتقديم النصح لمتخذي القرار في البنوك وبذلك تصبح البنوك الجزائرية مستحدثة باستمرار.

<sup>81</sup> خالد أحمد علي محمود، الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 411.

<sup>82</sup> بلوافي محمد، مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي الجزائري، مذكرة ماجستير غير منشورة،

كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2005، ص 108.

### المطلب الثالث: تقييم كفاءة وأداء المصارف الجزائرية في ظل العولمة

يعتبر الأداء مفهوما شموليا وهو خاص بجميع منظمات الأعمال والمؤسسات المصرفية بشكل خاص، ورغم كثرة الدراسات والبحوث التي تناولت مفهوم الأداء وتقييمه إلا أنها لم تضع مفاهيم مضبوطة للأداء، فلا يزال الباحثون مشغولون بمناقشة الأداء كمصطلح فني وبمناقشة المستويات التي يحل عندها والقواعد الأساسية لقياسه ويعتقد البعض أن الخلاف حول مفهوم الأداء ينبع من اختلاف المعايير والمقاييس التي تعتمد في دراسة الأداء وقياسه والتي يستخدمها الباحثون مع القول أن هذا الاختلاف نابع من تنوع أهداف واتجاهات الباحثين في دراستهم<sup>83</sup>.

#### الفرع الأول: طبيعة تقييم الأداء المالي للبنوك

##### أولا: مفهوم تقييم الأداء المالي للبنك

ان تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، يحتل مكانة كبرى لما له من أهمية في الوقت الحالي نظرا لما يشهده العالم من تحولات اقتصادية اذ يعد القطاع البنكي من القطاعات المهمة الذي يمثل حلقة من حلقات تطور النظام المالي، حيث أن البنك الناجح هو البنك الأكثر تحوطا من حيث السيولة لكي يسهم في تحقيق الأرباح المرجوة من ذلك لأن المخاطر الناتجة عن الإفراط في السيولة المتاحة للبنك ستتعرض نتائجها على الأرباح الناتجة عنها خاصة في حالة فقدان ثقة المودعين الناجمة عن عدم قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته تجاههم خاصة في الأوقات الحرجة. يمكن تعريف الأداء المالي على أنه: "مدى مساهمة الأنشطة في خلق القيمة أو الفعالية في استخدام الموارد المالية المتاحة، من خلال بلوغ الأهداف المالية بأقل التكاليف المالية"<sup>84</sup>. - كما يمثل الأداء المالي: "المفهوم الضيق لأداء الشركات حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى انجاز الأهداف ويعبر الأداء المالي عن أداء الشركات حيث أنه الداعم

<sup>83</sup> سلام، عبد الرزاق: القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة تقييم الأداء ومتطلبات الإصلاح، (رسالة دكتوراه غير منشورة)، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2012، ص 135.

<sup>84</sup> لعرف، زاهية، فرحات، عباس. "تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية في ظل قيد السيولة". مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية-العدد الاقتصادي-العدد 34(01)، (جامعة زيان عاشور بالجلفة). ص 346-359.

عبر الموقع: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/417/11/3/63116> بتاريخ 8/2022/10/

الأساسي للأعمال المختلفة التي تمارسها الشركة، ويساهم في إتاحة الموارد المالية وتزويد الشركة بفرص استثمارية في ميادين الأداء المختلفة والتي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم.

كما يعرف الأداء المالي أيضا بأنه أيضا أداة تحفيز لاتخاذ القرارات الاستثمارية وتوجيهها نحو الشركات الناجحة، فهي تعمل على تحفيز المستثمرين للتوجه الى الشركة أو الأسهم التي تشير معاييرها المالية على التقدم والنجاح عن غيرها.

أداة للتعرف على الوضع المالي القائم في الشركة في لحظة معينة ككل أو لجانب معين من أداء الشركة أو لأداء أسهمها في السوق المالي في يوم محدد وفترة معينة<sup>85</sup>.

من خلال المفاهيم السابقة يمكن أن نستنتج الأداء المالي للبنوك على أنه يتمثل في قدرة البنك على تخفيض تكاليفه وزيادة الإيرادات من أجل الوفاء بالتزاماته، فهو آلية تمكن من استغلال البنك لموارده بصورة مثلى وهذا ما يؤدي الى تحقيق أهدافه المسطرة من قبل إدارته.

#### 1- مفهوم تقييم الأداء في البنوك التجارية: يمكن تعريفه كما يلي:

##### 1-1 الأداء المالي في البنوك

يعرف الأداء المالي على أنه: " هو قدرة المؤسسة على توليد موارد جديدة من العمليات اليومية في فترة زمنية معينة، ويتم قياسه من خلال صافي الدخل والنقد المحقق من العمليات"<sup>86</sup>. كما يمكن تعريفه على أنه " يعد من أكثر ميادين الأداء استخداما لقياس أداء البنك الأفضل لأنه يمتاز بالاستقرار والثبات ويسهم في توجه المصارف نحو المسار الأفضل والصحيح"<sup>87</sup>.

##### 1-2 مفهوم تقييم الأداء المالي في البنوك: يقصد بتقييم الأداء المالي للبنوك" هو قياس

العلاقة بين العناصر المكونة للمركز المالي للمصرف، للوقوف على درجة التوازن بين هذه العناصر، وبالتالي تحديد مدى مكانة المركز المالي للمصرف، أو هو "حكم عن سلامة المركز

<sup>85</sup> الخطيب، محمود. الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم شركات المساهمة. ط1. عمان، الأردن، دار حامد للمشر والتوزيع. 2009. ص ص 45-46.

<sup>86</sup> Olawale, L.S, The effect of credit risk on the performance of commercial banks in Nigeria, 2015, vol 04, ne 01, p31.

<sup>87</sup> حيدر حمزة جودي الديلمي، اسراء مسلم الكعبي، " إدارة علاقة الزبون وأثرها على الأداء المالي دراسة تحليلية في عينة من المصارف الحكومية العراقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 108، 2016، ص150.

المالي للبنك وتحديد مدى كفاءة البنك وفاعليته في تحقيق ذلك مقارنة مع غيره من البنوك وعبر مختلف فترات النشاط<sup>88</sup>.

وعليه يمكن القول بأن تقييم الأداء المالي للبنوك هو عملية تتم من خلالها قياس العائد المحقق في ظل قيود كل من السيول والأمان والنشاط والمديونية.

ثانيا: أهم مؤشرات تقييم الأداء للبنوك التجارية

يمكن تقسيمها الى<sup>89</sup> :

➤ **السيولة:** ونقصد بها مدى توافر أصول سريعة التحويل الى نقدية، بدون خسائر في قيمتها، لمقابلة ديون مستحقة في مواعيدها دون تأخير وتتمثل أهم مقاييس السيولة فيما يلي:

➤ **المعيار النقدي = (نقدية + أرصدة لدى البنوك والمراسلين) / (ودائع + أرصدة مستحقة للبنوك والمراسلين)**

➤ **نسبة الاحتياطي القانوني = (أرصدة لدى البنك المركزي/شيكات وحوالات + مستحق للبنوك + ودائع).**

➤ **نسبة السيولة = (نقدية + أرصدة لدى البنك المركزي + أذون الخزنة + أوراق مالية حكومية مضمونة من الحكومة) / (ودائع + مستحق البنوك + شيكات وحوالات).**

➤ **توظيف الأموال:** من أهم مقاييس توظيف الأموال من البنك التجاري:

$$1 - \text{معدل اقراض المالية المتاحة} = \frac{\text{القروض}}{\text{حق الملكية + الودائع}}$$

$$2 - \text{معدل اقراض الودائع} = \frac{\text{القروض}}{\text{الودائع}}$$

<sup>88</sup> أمينة بن جدو، مسعود ميهوب، " تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية باستخدام النسب المالية -دراسة تحليلية للبنك الأمريكي AmeriServ financial INC للفترة الممتدة بين (2010-2019)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد2، المجلد14، 2020، ص ص 233-251، على الموقع الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/462/4/2/140050>

<sup>89</sup> بوعبدلي، أحلام. سياسات إدارة البنوك التجارية ومؤشراتها. دار الجنان للنشر والتوزيع ص 21-19. أطلع عليه بتاريخ: 2022/10/08. /سا 22:00.

[https://books.google.dz/books?id=BPcoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=ar&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.dz/books?id=BPcoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=ar&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

$$3- \text{معدل استثمار الموارد المالية المتاحة} = \frac{\text{الاستثمارات}}{\text{الودائع} + \text{حق الملكية}}$$

$$4- \text{معدل توظيف الموارد المالية المتاحة} = \frac{\text{القروض} + \text{الإستثمارات}}{\text{الودائع} + \text{حق الملكية}}$$

$$5- \text{معدل توظيف الودائع} = \frac{\text{القروض} + \text{الاستثمارات}}{\text{الودائع}}$$

➤ معدلات ملاءة رأس المال:

$$1. \text{ معيار قدرة البنك على رد الودائع} = \frac{\text{حقوق الملكية}}{\text{الودائع}}$$

$$2. \text{ معدل الأصول الخطرة} = \frac{\text{حقوق الملكية}}{\text{الأصول الخطرة}}$$

$$3. \text{ هامش الأمان في مقابلة مخاطر الاستثمار} = \frac{\text{حقوق الملكية}}{\text{الاستثمارات}}$$

$$4. \text{ معيار مخاطر التوظيف} = \frac{\text{القروض بدون ضمان عيني}}{\text{حقوق الملكية}}$$

الربحية: يتم قياس ربحية البنك الاجمالية ومقارنتها مع البنوك الأخرى من خلال:

$$1- \text{ العائد على حق الملكية} = \frac{\text{صافي الدخل (صافي الربح)}}{\text{اجمالي حقوق الملكية}}$$

$$2- \text{ العائد على الأصول} = \frac{\text{صافي الدخل (صافي الربح)}}{\text{اجمالي الأصول}}$$

كما أن هناك مؤشرات أخرى للربحية ذكر منها:

$$1- \text{ معدل العائد على رأس المال المدفوع} = \frac{\text{صافي الربح}}{\text{رأس المال المدفوع}}$$

$$2- \text{ معدل العائد على الودائع} = \frac{\text{صافي الربح}}{\text{اجمالي الودائع}}$$

الفرع الثاني: الكفاءة في القطاع البنكي

يولي الاقتصاديون والمصرفيون أهمية كبيرة للكفاءة المصرفية باعتبارها وسيلة لتقييم أداء

المؤسسة المصرفية الفردية وتقييم أداء الصناعة المصرفية ككل من جهة، وباعتبارها أداة لاختبار

مدى نجاعة السياسات الحكومية والتشريعات القانونية ومدى تأثيرها في القطاع المالي والمصرفي من جهة ثانية<sup>90</sup>.

### أولاً: تعريف الكفاءة

لا يختلف مفهوم الكفاءة في المؤسسة المصرفية عنه في المؤسسة الاقتصادية خاصة من حيث المبدأ أو المعنى الاقتصادي لكلمة كفاءة (Efficiency)، حيث تعني: " الاستغلال الأمثل للموارد" أو تحقيق أقصى المخرجات من الموارد المتاحة " أو " تحقيق مخرجات معينة بأدنى مدخلات ممكنة سواء بالنسبة للمؤسسة أو المؤسسة المصرفية أو المؤسسة الاقتصادية<sup>91</sup>.

ويمكن ذكر العوامل المؤثرة على فعالية وكفاءة المصارف في عوامل داخلية وعوامل

خارجية<sup>92</sup>:

- **العوامل الداخلية:** ان العوامل الداخلية هي عبارة عن السياسات المالية والإدارية التي تنتهجها إدارة البنك، وهي تعتمد على العرف المصرفي، وكفاءة إدارة البنك والتوزيع الجغرافي لوحده، والنشاط الاقتصادي للسكان في المناطق التي يخدمها والمنافسة بينه وبين وحدات البنوك الأخرى ومن أهم هذه العوامل هي: **السيولة والربحية**، و هي القدرة على تحقيق التوازن بين موارد البنك ( الخصوم ) واستخداماته (الأصول)، اذ لا يفقد فرصة الحصول على أرباح مناسبة، مقابل الاحتفاظ بأصول سائلة ولا يضحى بالقدر المناسب لسيولة أصوله في سبيل تحقيق أرباح مرتفعة ، حيث تواجه البنوك دائما مشكلة الموازنة بين رغبتها في المحافظة على درجة سيولة مناسبة وتحقيق أكبر عائد ممكن وتدور جوانب هذه المشكلة حول عدة أمور أهمها تقدير حجم النقدية اللازمة لمواجهة الالتزامات، تقدير سيولة الأصول المختلفة والعائد من الأصول. **الحد من المخاطر:** فعند اختيار أنواع التوظيف التي توجه إليها أموال المدعين تراعي البنوك عدة أمور

<sup>90</sup> بن ختو، فريدة، قريشي، محمد الجموعي، "قياس كفاءة البنوك الجزائرية باستخدام تحليل مغلف البيانات (DEA)", مجلة الباحث، العدد 09، (جامعة قاصدي مرباح ورقلة: 2013)، ص 140.

<sup>91</sup> بن ختو، فريدة، قريشي، محمد الجموعي، مرجع سبق ذكره، ص 140.

<sup>92</sup> فادي حامد محمد القضاة، فاعلية وكفاءة المصارف العاملة في الأردن -دراسة ميدانية للمصارف الأردنية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات الإدارية والمالية، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2004، ص 36 -

بهدف الحد من المخاطر التي قد تتعرض لها، اذ تعمل البنوك على عدم تركيز منح السلف لعدد محدود من العملاء، وتفضل تنويع الضمانات المقدمة لها.

- **ضمان النمو المستمر للبنك:** اذ تلجأ البنوك عادة الى زيادة مواردها من خلال تنمية الودائع بمختلف أنواعها بما يسمح لها بالتوسع في منح القروض والسلف وطرق أبواب الاستثمار المختلفة، بالشكل الذي يكفل لها زيادة الأرباح ويرتبط هذا الهدف بسياسة الإدارة وحدود التوسع الذي ترسمه لنشاطات البنك وقراراتها المتعلقة بفتح وحدات مصرفية في المناطق المختلفة وتنفيذ البرامج الترويجية لتسويق خدمات البنك المتعددة وتوسيع دائرة تعامله مع الآخرين.

ب - **العوامل الخارجية:** ومن أهمها الالتزامات التي تفرض على البنوك استنادا الى التشريعات المصرفية، اما تنفيذا لمتطلبات السياسة العامة للدولة أو السياسة النقدية والائتمانية ومن أهم هذه الالتزامات:

- **القيود المفروضة على امتلاك الأصول المختلفة:** وذلك بهدف ابعاد البنوك من الوقوع بأخطاء تضعف سيولتها أو تتحرف بها عن الأسس المصرفية السليمة.

- **التخصص المصرفي:** ويقصد به القواعد الموضوعة لربط النشاط المصرفي بنوع من النشاطات الاقتصادية، أو بنوع من أنواع العمليات المصرفية، وعلى هذا الأساس تتحدد أنشطة البنوك من تجارية وصناعية وعقارية وما الى ذلك، وقد تكون ثمة قواعد تراعي آجال التوظيف للأموال ويكزن الفاصل هو آجال القروض من حيث كونها قصيرة أو متوسطة أو طويلة الأجل إضافة الى التخصص وفقا لطبيعة العملية المصرفية كالتخصص في المعاملات الخارجية، أو التخصص في عمليات الاستثمار.

### ثانيا: طرق قياس كفاءة القطاع البنكي

الفرع الثالث: **العائد على الاستثمار (Return on investment):** توضع الأسعار

على وفق الهدف بما يضمن تحقيق معدل من العائد يتوافق مع استثمارات الشركة في مجمل عملها ويتم حساب العائد على الاستثمار (ROI) وفق الصيغة التالية<sup>93</sup>:

<sup>93</sup> ثامر البكري، أحمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، ط1، اثناء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص329.

$$\text{العائد على الاستثمار (ROI)} = \frac{\text{صافي الربح}}{\text{قيمة الاستثمارات}}$$

### خلاصة الفصل الأول:

يعد الجهاز المصرفي أحد الأركان الأساسية الذي يقوم عليه النظام الاقتصادي من خلال ما يقدمه من خدمات مصرفية وتسهيلات ائتمانية ولقد عرف النظام المصرفي الجزائري العديد من التطورات والإصلاحات ومن أهمها قانون النقد والقرض 10/90 والذي أرسى القواعد التنظيمية والتسييرية للبنوك والمؤسسات المالية للدولة، ثم جاء الأمر 11/03 والمتعلق بالنقد والقرض والذي يعكس أهمية المكانة التي يجب أن يكون عليها النظام المصرفي الجزائري.

تعتبر الخدمة المصرفية من أهم الخدمات المقدمة للمجتمع، كما تعتبر الودائع أهم مصدر من مصادر الأموال لدى المصارف التجارية في دعم الاقتصاد الوطني من خلال دورها كوسيط بين المقرضين والمقترضين وذلك عن طريق قيامها باستقطاب المدخرات المحلية

والخارجية، وتحويلها إلى المستثمرين، كما تقوم المصارف التجارية على زيادة عرض النقود عن طريق خلق نقود الودائع أو ما يسمى نقود الائتمان. هذا علاوة على الإقراض الذي يعتبر بحق خدمة مصرفية مهمة إضافة إلى الخدمات الأخرى التي تتنافس المصارف في تقديمها إلى الزبائن، وتتعكس آثاره بصورة واضحة على النشاط الاقتصادي بشكل عام.

يهدف تحديث الخدمة المصرفية الى الرفع من مستوى الخدمات المصرفية وتحديثها بتطبيق تقنيات مسايرة للتوجهات العالمية في تسيير البنوك، كما يقصد بها إضافة مزايا جديدة لتلك الخدمات، بحيث تؤدي هذه المزايا الى زيادة الطلب على هذه الخدمات، ويمر تحديث هذه الخدمات بعدة مراحل منها: مرحلة تطوير الفكرة الأساسية ومرحلة تخطيط التحديث ومرحلة الفحص والاختبار ومرحلة التعديلات في الخدمة، تتطور الخدمات المصرفية عن طريق مصادر داخلية ومصادر خارجية.

بادر بنك الجزائر في انجاز نظم دفع اليكترونية منها شبكة سويفت (SWIFT)، ونظام التسوية الاجمالية الفورية ARTS للمبالغ الكبيرة، ونظام المقاصة الالكترونية وكان الهدف العام للسلطات الجزائرية من اتباع وتطبيق نظام المقاصة الالكترونية في المعاملات البنكية هو النهوض بالقطاع البنكي وتطوير القطاع المالي والمبادلات بين البنوك وذلك لتحفيز الزبائن على التوجه لهذا النظام والرفع من مردودية القطاع المصرفي وكفاءته. وسوف نتناول في الفصل الثاني أهم أساسيات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك.

الفصل الثاني: أساسيات حول  
الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات  
في البنوك

### تمهيد:

إذا كانت الثورة الصناعية هي المعلم الأول للقرن المنصرم فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات تمثل السمة الأساسية لانبثاق القرن الواحد والعشرين، كما تمثل اطلالة على مستقبل العلم والثقافة والحضارة الإنسانية.

ثورة تكنولوجيا المعلومات ليست استمرار للثورة التكنولوجية بل هي نقلة نوعية وجذرية في الابتكار والتجديد لتقنيات العلم في مختلف ميادين الحياة، وقد ظهرت جليا في أفكار وقدرات وطاقت جديدة من الابداع والخلق والابتكار في استخدام الحاسوب وتطوير قدراته وسرعة معالجته ومساحة تخزينه واصطناع ذكائه وربطه بمنظومات شبكات الاتصال وقواعد البيانات والأقمار الصناعية ونظم التخطيط والسيطرة المعلوماتية بمستوى من التكامل والاندماج ليس له مثيل على الإطلاق، فلقد غيرت تكنولوجيا المعلومات كل شيء في حياة الانسان والأعمال حتى أصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط وظيفي انساني أو أي عمل جماعي منظم من دون وجود أدوات وتقنيات الحاسوب والاتصالات، وكمثال عن ذلك المنظومات المحوسبة التي تعمل تلقائيا وتتعامل مع أكثر من نصف الأسهم المتداولة في بورصة نيويورك للأوراق المالية، ويستخدم الذكاء الصناعي في نظم التعامل التجاري وبصفة أفضل حتى من تلك المستخدمة الان، وبهذا تتحول المؤسسات المالية الى مؤسسات صناعية عالية التقنية تقوم بتجهيز أموال الكترونية، بمعنى آخر لا يستطيع الاقتصاد العالمي الجديد أن يعمل أو حتى يستمر في العمل ضمن الحدود التقليدية الدنيا من دون تكنولوجيا المعلومات التي تستطيع وحدها فقط أن تبت روح الحياة في هذا الاقتصاد سواء من خلال نقل رؤوس الأموال الكترونيا، أو عن طريق التحكم بمفاتيح تطوير الاقتصاد الجديد<sup>95</sup>.

سوف نتناول من خلال هذا الفصل المباحث التالية:

- ❖ المبحث الأول مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات.
- ❖ المبحث الثاني، المفاهيم الأساسية للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي.
- ❖ المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.
- ❖ المبحث الرابع: البنوك الالكترونية والعمل المصرفي.

<sup>95</sup> سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2009، ص

### المبحث الأول: مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات

أدى التقدم التكنولوجي الى احداث تطور في خارطة الأنشطة المصرفية، حيث أن النشاط المصرفي كان قادرا على استيعاب عدد ضخم من الإنجازات التكنولوجية، وقد تكاثفت التكنولوجيا مع المنافسة الشديدة في القطاع المصرفي ومظاهر العولمة المالية والتحرير المالي الى نشر التكنولوجيا في الأعمال المصرفية بشكل واسع وهذا ما أدى الى خلق خدمات مصرفية إلكترونية الى جانب الخدمات المصرفية التقليدية في ظل الاقتصاد الرقمي.

### المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من المصطلحات الواسعة الانتشار في الوقت الحالي، فهو مصطلح يغطي جوانب إدارة ومعالجة المعلومات، وهي واحدة من الأدوات الرئيسية التي يستثمرها الانسان، وخاصة المدراء في الشركات والمؤسسات لكي يواجهوا التغيرات والتطورات المحيطة بهم ويتعايشون معها بل واستثمارها في تحسين الأداء وتقديم أفضل المنتجات والخدمات، ولقد ارتبط مصطلح تكنولوجيا المعلومات لحل مشكلة إدارة المعلومات واستغلالها استغلالا مثمرا<sup>96</sup>.

### الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تعتبر تكنولوجيا المعلومات مصطلح مكون من كلمتين، التكنولوجيا والمعلومات سوف نتطرق الى المفاهيم المتعلقة بالكلمتين وذلك بالتطرق الى مفهوم التكنولوجيا ثم مفهوم المعلومات ثم أخيرا مفهوم تكنولوجيا المعلومات.

### أولا: مفهوم التكنولوجيا

عرفت التكنولوجيا بأنها: "هي دراسة الأساليب الفنية البشرية في صناعة وعمل الأشياء"<sup>97</sup>.

وتعرف تكنولوجيا المعلومات على "أنها استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالتقاط ومعالجة وتخزين واسترجاع وايصال المعلومة، سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت، صورة"<sup>98</sup>.

<sup>96</sup> سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، دراسة حالة: مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2015.2016، ص23.

<sup>97</sup> خالد أحمد علي محمود، الاستثمار المعرفي وعلاقتها بالآثار السياسية والاجتماعية، دار الفكر الجامعي، ط1، الاسكندرية، 2019، ص18.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

هناك من يرى أن مصطلح تكنولوجيا هو المقابل الأجنبي لمصطلح التقنية وقد ورد هذا المصطلح في اللغة العربية وهو مشتق من اللفظ العربي التقنية، حيث تعود جذور مصطلح تكنولوجيا الى زمن قديم حيث كان هناك رجل من عاد يدعى عمر بن تقن اشتهر بمهارته الفائقة في فن الرماية بالسهم والرمح فصار العرب يشيرون لكل من يجيد عملا أو فنا أو حرفة بأنه رجل تقن، وقد ورد مصطلح الاتقان في القرآن الكريم في قوله تعالى: "وترى الجبال تحسبها جامدة وهي تمر مر السحاب صنع الله الذي أتقن كل شيء" <sup>99</sup>.

ومن هذه الكلمة اشتق العرب كلمة تقنية كاسم لأصحاب الحرف التي ظهرت في دمشق ابان حكم بني أمية كالتجارة والصباغة والحدادة وغيرها من الحرف وفي زمن الحروب الصليبية اقتبس الصليبيون هذه الكلمة وأضافوا اليها كلمة (logy) وهي تعني علم في اللاتينية فأصبحت technology والتي تتكون من شقين هما techno: وهي تقابل مصطلح: تقن، ثم أضيف لها logy، وان الكاف الاخرى تقابل القاف العربية والحرف (O) للربط بين الكلمتين، هذا ما أورده المؤرخ الدمشقي في كتابه التجارة والحرف في عهد بني أمية هذا من الناحية التاريخية لأصل كلمة تقنية وتكنولوجيا <sup>100</sup>.

اذ أن techno تعني التشغيل الصناعي وlogy وهي العلم أو المنهج.

ولقد تعددت الرؤى والتعاريف التي تناولت موضوع التكنولوجيا فبمعناها اللغوي هي التطبيق العملي لفن الصناعة، كما عرفت على أنها استخدام المعرفة المتوفرة لإنتاج السلع والخدمات وهو التعريف الذي شمل المعرفة في مفهوم التكنولوجيا الا أن البعض يرى بأن مفهوم التكنولوجيا يتضمن جوانب أكثر من العناصر المادية والمعرفية فهي أيضا مجموعة الأدوات والأساليب والإجراءات والمعرفة المستخدمة لخلق منتج أو خدمة <sup>101</sup>.

<sup>98</sup> معطي سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية (دراسة تحليلية استثنائية، حالة بنوك سعيدة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2012، ص4.

<sup>99</sup> قران كريم، سورة النمل، الآية 88.

<sup>100</sup> سلوى محمد الشرفا، مرجع سبق ذكره، ص33.

<sup>101</sup> حمو محمد، زيدان محمد، "ادارة التكنولوجيا المصرفية من أجل تحسين تنافسية البنوك، مع الاشارة للبنوك الجزائرية"، الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد16، جوان 2016، ص86.

ثانيا: المعلومات (information)

تشكل المعلومات محورا هاما في تعريف إدارة المعرفة ويعرفها المغربي بأنها "عبارة عن بيانات تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين، يقود الى اتخاذ القرار" بينما يعرفها "قنديلي" بأنها: "مجموعة البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاص وتركيبية متجانسة، من الأفكار والمفاهيم تمكن الانسان من الاستفادة منها في الوصول الى المعرفة واكتشافها"<sup>102</sup>.

ومن التعاريف الهامة للمعلومات والتي تعكس جوانبها التطبيقية، هي تلك التي تربط معلومات وتحول الأفكار أو الآراء المفيدة إلى أفعال وتصرفات تمس حياتنا اليومية، تمثل هذا الاتجاه العملي في المعادلات التالية التي قدمها محمد بن بكر الرازي منذ قرون في مخطوطته مختار الصحاح<sup>103</sup>:

الملاحظات + التفكير	←	الحقيقة أي البيانة (أصل المعلومة)
الحقيقة + الفهم	←	المعلومات
المعلومات + المشاركة	←	الاتصال
الاتصال + التفهم المتعمق	←	التفاعل أي المعرفة
التفاعل + الثقة	←	الأهداف الجماعية
الأهداف الجماعية + الفعل أو التصرف	←	التقدم والرقى

أي أن للمعلومات دورا هاما وجوهريا في تحويل الآراء والأفكار إلى أفعال وتصرفات تقود إلى التقدم المستمر.

حتى نستطيع التعرف أكثر على المعلومة يجب توضيح الفرق بين البيانات **Data** والمعلومات **Information**، فالبيانات هي المادة الأولية، هي المعطيات البكر التي تستخلص منها المعلومات، أما البيانات هي بنود الطاقة الشخصية ومادة استيفاء النماذج، وقرارات أجهزة القياس والاشارات التي تنبعث من أجهزة الارسال وتلتقطها أجهزة الاستقبال، وهي ما ندركه بجواسنا مباشرة والبيانات هي ما تزودنا به الصحف والتقارير ونظم المعلومات في الكمبيوتر مثلا:

<sup>102</sup> سلوى محمد الشرفا، مرجع سبق ذكره، ص33.

<sup>103</sup> برهان غسان سليمان، "صباح الحلو"، أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك التجارية الأردنية " من منظور القيادات المصرفية" (رسالة ماجستير)، قسم التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن، 2000، ص 43.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

لائحة أسعار الأسهم في صفحة أسواق المال هي بيان، أما المعلومات فهي ناتج معالجة البيانات تحليلاً وتركيباً لاستخلاص ما تتضمنه هذه البيانات، أو تشير إليه من مؤشرات وعلاقات ومقارنات وكليات وموازنات ومعدلات وغيرها، من خلال تطبيق العمليات الحسابية والطرق الإحصائية والرياضية والمنطقية أو من خلال إقامة النماذج وما شابه وفي مفهوم آخر للمعلومة، تعرف بأنها هي التي تؤدي إلى تغيير سلوك وفكر الأفراد واتخاذ القرارات وهو ما لخصه الفيلسوف الأنثروبولوجي "جريجوري بيتسون" بلباقة، عندما عرف المعلومات بأنها أي اختلاف يؤدي إلى اختلاف<sup>104</sup>.

يمكن إبراز مجموعة من الفروقات بين المعارف والمعلومات والبيانات، فعندما يختزن المرء في ذاته المعلومات إلى حد أنه يستطيع الانتفاع منها تسمى هذه المعلومة معرفة ويحدد توماس دافنبورت ولورنس بروساك في كتابهما (Working Knowledge)، المعرفة هي سائل خليط من تجارب محددة وقيم ومعلومات سياقية وبصيرة نافذة تزود بأساس يقوم ويجسد تجارب ومعلومات جديدة، المعرفة تنشأ وتطبق في عقول العارفين في المنظمات غالباً ما تظمر هذه المعرفة في الوثائق والمخازن وليس هذا فحسب بل تظمر في نظم البرامج الفرعية والمعالجات والمزاولة والمعايير بشكل معادلات نكتب ما يلي<sup>105</sup>:

المعلومات = البيانات + المعنى

المعرفة = المعلومات المختزنة + القدرة على استعمال المعلومات

ويمكن القول بأن البيانات تعكس الحقائق (Facts)، والمعلومات عبارة عن تدفق (Flow)، أما المعرفة فهي عبارة عن مخزون (Stock).

كما يعد مفهوم المعلومات من المفاهيم المثيرة للجدل سواء في الاستخدام اليومي أو في الأدبيات المختصة إذ أن هناك عدم وضوح في التمييز بين البيانات (data) والمعلومات (information) وذلك حسب اختلاف وجهات النظر<sup>106</sup>.

ويعرف خالد أحمد علي محمود البيانات على أنها: «هي حقائق نهائية تستنتج من البيانات بعد معالجتها وتصلح لاتخاذ القرار بصورة مباشرة»<sup>107</sup>.

<sup>104</sup> عبد السلام مصطفى أحمد السيد، إبراهيم جابر السيد، الاقتصاد المعلوماتي والمعرفة الفنية والابداع، ط1، دار الجديد للنشر والتوزيع، الجزائر، 2020، ص 73.

<sup>105</sup> عبد السلام مصطفى أحمد السيد، إبراهيم جابر السيد، مرجع سبق ذكره، 2020، ص 74.

<sup>106</sup> سحنون خالد، مرجع سبق ذكره، ص 26.

### ثالثاً: نظم المعلومات

يعرف نظام المعلومات بأنه " يتضمن عناصر الأفراد والإجراءات والطرق والتنظيم والبرامج والأجهزة الضرورية للحصول على البيانات وتخزينها وتحليلها واسترجاعها لكي يتمكن التوصل للمعلومات منها" كما يمكن تعريفه بأنه " ذلك النظام الذي يستخدم الأفراد والمعدات وإجراءات وسياسات التشغيل والعمل لتجميع ومعالجة البيانات وتوزيع المعلومات «ومن هذين التعريفين يمكن استنباط أن نظام المعلومات هو تجميع مدروس من الأفراد والإجراءات والأجهزة يصمم لتلبية احتياجات المستخدمين للمعلومات، ويمكننا أن نميز بين البيانات كمدخلات في النظام والمعلومات كمخرجات منه حيث تتحول البيانات والموارد الأخرى الى معلومات بعد معالجتها داخل العمل المصرفي، مما سبق يمكن تعريف نظام المعلومات بأنه النظام الذي يستخلص المعلومات من البيانات بفعالية وكفاءة، وقد يعرف نظام المعلومات أيضاً بأنه " مجموعة من الاستعدادات والأدوات والأفراد التي تتفاعل وتتداخل في صورة تدفقات رسمية وشبه رسمية وغير رسمية للبيانات داخل أي تنظيم فاذا كانت هناك مجموعة من القوانين واللوائح والإجراءات التي تتعلق بقنوات الاتصال وبالخصائص الأخرى لتدفقات المعلومات يوصف نظام المعلومات بأنه نظام رسمي، وفيما عدا ذلك قد يوصف بأنه نظام معلومات غير رسمي أو شبه رسمي لذلك يتضح أنه كل تنظيم أو منظمة أو هيئة مالية هي في الواقع مكونة من هذه الأوجه الثلاثة من النظم التي يكمل كل منها الآخر<sup>108</sup>.

**أنواع نظم المعلومات:** يمكن تقسيم نظم معالجة المعلومات الى ثلاثة أنواع مترابطة فيما

بينها: بهدف تحقيق الأهداف العامة للعمل الإداري وهي<sup>109</sup>:

#### 1- نظم معالجة البيانات:

يساند هذا النوع من نظام المعلومات النظم الفرعية الوظيفية لمؤسسات الأعمال عموماً، أما العمل المصرفي يكون الأکید فيها على كل من الأعباء الخاصة بالاحتفاظ بالسجلات وتسجيل

<sup>107</sup> خالد أحمد علي محمود، الاستثمار المعرفي وعلاقتها بالآثار السياسية والاجتماعية، دار الفكر الجامعي، ط1، الاسكندرية، 2019، ص18.

<sup>108</sup> برهان غسان سليمان، "صباح الحلو"، أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك التجارية الأردنية " من منظور القيادات المصرفية" (رسالة ماجستير)، قسم التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن، 2000، ص47-48.

<sup>109</sup> برهان غسان سليمان " صباح الحلو"، بتصرف، مرجع سبق ذكره، ص ص 48-51.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

التفصيلات الأساسية للتشغيل وإنتاج مستندات العمل المرافق للمعاملات والتي تعتبر من أساسيات العمل المصرفي ذلك لتأكيد انجاز العمليات المنفذة ولحفظ حقوق الأطراف ذات العلاقة كمتطلب قانوني، وبالتالي تصبح نظم المعلومات جزءا من أساسيات توثيق القيد المصرفي.

وقد تخدم نظم رقابة التشغيل "Operations Audit" النشاطات الادارية والمصرفية المنفذة بصورة يومية بواسطة نظم معالجة البيانات فهذه النظم تصمم من القاعدة الى القمة وتشتمل على التطبيقات التقليدية التي تؤدي الى المساعدة في تجميع وتخزين وتداول كميات كبيرة من البيانات والتقارير حول الأنشطة اليومية للمصرف، وأخيرا تلخص نظم معالجة البيانات الحركة اليومية للمصرف ثم تنقلها للمشرفين حتى تصبح مفيدة لمستويات الإدارة العليا.

### 2- نظم المعلومات الإدارية

تعتبر مخرجات نظام معالجة البيانات المكونات الأساسية لنظام المعلومات الإدارية حيث يشتمل هذا الأخير على الإجراءات المستخدمة في مراجعة النتائج اليومية للعمليات، وفي لفت الانتباه للحالات التي تحتاج الى قرارات واهتمام خاص، كما يعتبر نظام المعلومات الإدارية مصدر للإجابة على أسئلة الإدارة بخصوص معلومات خاصة ومختارة من خلال عمليات معالجة أخرى للمعلومات المفصلة التي يوفرها نظام معالجة البيانات.

### 3- نظم دعم القرار

تركز كل من نظام معالجة البيانات ونظم المعلومات الإدارية على الوظائف الحقيقية الخاصة بالأنظمة كما هي موجودة بالواقع وقد يتيح هذين النظامين بعدا استراتيجيا هاما للإدارة يساعد في التنبؤ لوضع أهداف طويلة المدى وتطوير وتخطيط الوظائف الخاصة بالهيكل التنظيمي لمشروع الاعمال في المستقبل، يدعم التخطيط الاستراتيجي، يدعم هذا التخطيط الاستراتيجي بواسطة نتائج نظم دعم القرار (DSS) Ddécision Support Système، التي تتميز بقدرات عالية على تحليل البيانات عن طريق اعداد النماذج والمحاكات والاحصائيات وهي تشمل على قواعد بيانات ملائمة لمساندة القرارات الإدارية، واعداد قوائم الميزانيات والبحث في التقارير لإعداد الحسابات والتنبؤات ورسومات تحليل أو عرض النتائج، وتعتبر أنظمة دعم القرار هي الخطوة الثانية باتجاه تحقيق الميزة التنافسية بالنسبة لمستخدم هذه الخدمات وهي تساهم في:

✓ تحليل الماضي ودراسة المستقبل؛

✓ المساهمة في اتخاذ القرارات اليومية الحرجة؛

✓ المساعدة في اتخاذ قرارات إستراتيجية طويلة الأمد.

#### 4- نظم معلومات الحاسب الآلي

يعرف نظام معلومات الحاسب الآلي بأنه النظام الكلي الذي يتضمن استخدام الحاسبات ويشمل جميع عمليات معالجة المعلومات المرتبطة بالحاسب وتحكم أداء وضبط عمل الموظفين داخل المصرف بهدف تنفيذ الأعمال الروتينية والتشغيلية تحقيقاً للأهداف الإدارية الاستراتيجية العامة للإدارة العامة.

#### ثالثاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تكنولوجيا المعلومات هي تمثيل للجانب التكنولوجي لنظام المعلومات ( تستخدم أحيانا كبديل لنظام المعلومات) وبينما اعتمدت مهمة معالجة البيانات واختزان المعلومات وتحديثها واسترجاعها وتوصيلها الى المستخدمين على الأساليب اليدوية لفترات طويلة من الزمن والتي أثبتت محدوديتها وعجزها عن انجاز هذه المهمة على النحو المطلوب وخاصة بعد الازدياد الهائل في حجم ونوع البيانات وبات الوضع يحتم ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطبيقات نظام المعلومات، اذ يقصد بتكنولوجيا المعلومات " مجموعة من الأفراد والبيانات والإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول الى أهداف المنظمة"<sup>110</sup>.

كما يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها: " عملية تحويل الفكرة العلمية من حالة نظرية معرفية الى حالة عملية، أي تحويلها الى سلعة إنتاجية، أو معدات، أو أجهزة أو أدوات أو وسائل يستخدمها الانسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما بحيث تصبح تلك الآلات والمعدات قادرة على أن تقدم خدمة للفرد والمجتمع والدولة على حد سواء على صعيد الواقع العملي"<sup>111</sup>.

كما أن تكنولوجيا المعلومات تشير الى الوسائل المستعملة لإنتاج ومعالجة، تخزين، استرجاع وارسال المعلومة، سواء كانت في شكل كلامي، كتابي أو صوتي<sup>112</sup>.

تكنولوجيا المعلومات هي اقتناء واختزان المعلومات وتجهيزها في مختلف صورها وأوعية حفظها سواء كانت مطبوعة أو مسموعة أو مرئية أو ممغنطة أو معالجة بالليزر، وبثها باستخدام

<sup>110</sup> عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعزز للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2015، ص 125.

<sup>111</sup> سلوى محمد الشرفا، دور ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم ادارة الاعمال، الجامعة الاسلامية، غزة، 2008، ص47.

<sup>112</sup> معطي سيد أحمد، مرجع سبق، ص5.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

توليفة من المعلومات الالكترونية ووسائل وأجهزة الاتصال عن بعد وهو ما لخصه عبد الباسط محمد عبد الوهاب في رسالته كما يلي: " ان تكنولوجيا المعلومات هي تلك التي تعتمد على تقنيات أنتجت من أجل تقديم أي معلومات للمستخدم لها وتتيح له تخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها مع من يجب وقت ما أراد بسهولة وبسرعة فائقة"<sup>113</sup>.

كما أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات يشير الى "جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات"<sup>114</sup>.

ومن خلال ما سبق يمكن التوصل الى التعريف الشامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: "مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية (من خلال الحاسبات الالكترونية) ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مرئية أو مطبوعة أو رقمية ونقلها من مكان الى آخر، ومبادلتها، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو الكترونية أو كهربائية حسب درجة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور"<sup>115</sup>.

- **مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** هي تمثيل للجانب التكنولوجي لنظام المعلومات وتستخدم أحيانا كبديل لنظام المعلومات)، وبينما اعتمدت مهمة معالجة البيانات واختزان المعلومات وتحديثها واسترجاعها وتوصيلها الى المستفيدين على الأساليب اليدوية لفترات طويلة من الزمن، والتي أثبتت محدوديتها وعجزها عن انجاز هذه المهمة على النحو المطلوب، وخاصة بعد الازدياد الهائل في حجم ونوع البيانات وبت الوضع يحتم ضرورة استخدام تكنولوجيا

<sup>113</sup> خالد أحمد علي محمود، الاستثمار المعرفي وعلاقتها بالآثار السياسية والاجتماعية، دار الفكر الجامعي، ط1، الاسكندرية، 2019، ص18،19.

<sup>114</sup> عصام الدين مصطفى صالح، اقتصاديات تكنولوجيا المعلومات والاعلان الالكتروني في عصر العولمة في المجتمعات العربية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2020، ص 286.

<sup>115</sup> عصام الدين مصطفى صالح، مرجع سبق ذكره، ص 286.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

المعلومات الحديثة في تطبيقات نظام المعلومات ، ويقصد بتكنولوجيا المعلومات مجموعة " من الأفراد والبيانات، والإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل تحقيق أهداف المنظمة<sup>116</sup>.

وتعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها " مجموعة من العناصر المتداخلة مع بعضها، والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها ثم تحليلها وتبويبها وفق قواعد وإجراءات مقننة لأغراض محددة<sup>117</sup>.

كما عرفت أيضا على أنها: " اندماج ثلاثي الأطراف بين الاتصالات عن بعد بالمعلوماتية والالكترونيات الدقيقة"<sup>118</sup>.

كما يعرف نظام المعلومات: " على أنه مجموعة من العناصر الفردية، المادية، البرمجيات...الخ، التي تسمح بحيازة معالجة، تخزين، وارسال المعلومات"<sup>119</sup>.

وتعرف منظمة التعاون الاقتصادي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنها: " مجموعة الأنشطة الاقتصادية التي تشارك في اظهار، معالجة، تخزين، وتحويل المعلومة باستخدام وسائل اليكترونية"<sup>120</sup>.

### الفرع الثاني: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يمكن ايجاز التطورات التاريخية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات حسب الجدول

التالي<sup>121</sup>:

جدول 5: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات

السنة	التطور التاريخي
-------	-----------------

<sup>116</sup> عبد الله حسن مسلم، ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، ط1، عمان، دار المعنز للنشر والتوزيع، 2015، ص ص125،126.

<sup>117</sup> Reix Robert, Système d'information et théorie d'organisation, éditio Vuibert, Paris, 1995, p 67.

<sup>118</sup> Bouadjimi D, la société de l'information et son impact sur les pays en développement, Alger, 2009, P : 07.

<sup>119</sup> Bressy (G), Konkuyt (C), Economie d'entreprise, Edition DALLOZ, Paris, 1995, p : 93.

<sup>120</sup> Lombard D. et autres NTIC et commerce électronique : sait-on vraiment de quoi on parle ? problèmes économiques N°27200 paris0 juillet 2001, p p :01, 02.

<sup>121</sup> حسين، العلمي. دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة-دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس والجزائر (مذكرة ماجستير غير منشورة)، مدرسة الدكتوراه: إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس. سطيف، 2013، ص ص 27،28.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

1824	اكتشف العالم الإنجليزي William Sturgen الموجات الكهرومغناطيسية
1833	اكتشاف آلة الحساب الأتوماتيكية، وكانت باسم Babbage
1837	اكتشاف التليغراف من قبل Samuel FB Morse، وهو أول نظام اتصال رقمي بعيد المدى
1866	نصب كيبيل للتليغراف عبر المحيط الأطلسي.
1876	اكتشاف الهاتف من طرف Alexander Graham Bell في الولايات المتحدة الأمريكية
1895	اكتشاف اللاسلكي أو الموجات الراديوية من قبل العالم الإيطالي Gelilmoni Marconi حيث تم انتقال الصوت الى مسافات بعيدة دون أسلاك.
1915	خدمات الاتصالات البعيدة المدى وصلت من الساحل الشرقي للولايات المتحدة الأمريكية الى سان فرانسيسكو عن طريق شركة AT&T
1921	استخدام تكنولوجيا الفاكس (Facsimile/الفاكسميلي) في الولايات المتحدة الأمريكية.
1926	ارسال أول صورة بالذبذبات الراديوية عبر المحيط الأطلسي.
1927	بداية الخدمات الهاتفية بين لندن ونيويورك وكانت مكلفة جدا، 25 دولار للدقيقة.
1929	أول عرض عام للجمهور عبر التلفزيون الأبيض والأسود.
1944	اكتشاف أول حاسوب إلكتروني-ميكانيكي (electrico-machanical) باسم Mark 1
1946	اكتشاف أول حاسوب إلكتروني قابل للبرمجة في الولايات المتحدة الأمريكية باسم ENIAC.
1950	ظهور نظام التلفزيون الكيبل Cable TV
1952	أول عرض للراديو ترانزستور وأول اتصال هاتفي مباشر للمسافات البعيدة دون الحاجة لتدخل البدالة.
1954	بداية تشغيل التلفزيون الملون وابتكار لغة فورتران (Formula Translation) للحاسوب
1956	اختراع المودم Modem في الولايات المتحدة الأمريكية واكتشاف Videophone كتسجيلات تلفونية.
1957	إطلاق أول قمر صناعي SPUTNIK والذي أطلقته الاتحاد السوفياتي سابقا.
1960	اكتشاف الليزر في الولايات المتحدة الأمريكية، عرض أول حاسوب مصغر باس PDP-1
1961	تطوير حواسيب جديدة باسم BASIC، إطلاق أول قمر صناعي أمريكي (Telstar)، وأول نقل تلفزيوني عبر الأقمار الصناعية بين الولايات المتحدة وأوروبا.
1964	عرض معالج الكلمات Processor Word
1969	انشاء شبكة المعلومات المحوسبة المعروفة باسم Arpanet والتي كانت نواة الأنترنت فيما بعد
1970	تم استخدام رقائق السيليكون كمعالج مصغر microprocessor في الحاسوب.
1973	بداية خدمة Videotext في الولايات المتحدة الأمريكية.
1977	ظهور أول حاسوب شخصي، تم تسويقه بشكل مجمع.
1979	أول عرض لتقنية الأبعاد الثلاثة (3D-TV) المتلفة
1982	أول عرض للحاسوب النقال، وأول ظهور للأقراص المضغوطة CD إطلاق القمر الصناعي الأوروبي للاتصالات وللأغراض المتعددة Satellite Communications Multiple.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

أعلنت شركة مايكروسفت Microsoft عن نظام التشغيل Windows	1985
ظهور فيروس Worm على شبكة Arpanet حيث أصيب ستة آلاف حاسوب من أصل 60.000 موصول الى الشبكة.	1988
تم تطوير أول محرك بحث Archie Veronica على شبكة الأنترنت	1990
قيام المختبر الأوروبي لفيزياء الجسيمات CERN بتطوير معمارية لغة النص المترابط HTML والذي أصبح من أهم وسائل استرجاع المعلومات للشبكة العنكبوتية (Web).	1993
ظهور خدمة الاتصالات الهاتفية عبر الانترنت.	1997
بداية بث التلفزيون الرقمي (Digital HD-TV)	1998

المصدر: حسين، العلمي. دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة- دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس والجزائر (مذكرة ماجستير غير منشورة)، مدرسة الدكتوراه: إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس. سطيف، 2013، ص ص 27،28.

### الفرع الثالث: خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات

أ. خصائص تكنولوجيا المعلومات: تتميز تكنولوجيا المعلومات بالخصائص التالية<sup>122</sup>:

-التقدم والانفجار المعرفي؛

-الانتشار عن بعد؛

-سهولة الحصول على المعلومات؛

- تكنولوجيا المعلومات أساسا لغيرها.

كما تتميز تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات ب<sup>123</sup>:

- تقليص الوقت اذ يمكن الوصول عن طريق وسائل التخزين الى حجم هائل من المعلومات في ظرف وجيز؛
- تقليص المكان فتكنولوجيا المعلومات جعلت كل الأماكن متجاورة الكترونيا؛
- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة نتيجة التفاعل بين الآلة والنظام؛

<sup>122</sup> سحنون خالد، مرجع سبق ذكره، ص 48.

<sup>123</sup> عصام الدين مصطفى، صالح، اقتصاديات تكنولوجيا المعلومات والإعلان الإلكتروني في عصر العولمة في المجتمعات العربية، الإسكندرية، مصر: دار الفكر الجامعي، 2020، ص ص 244، 245.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

-العالمية وهو المحيط الذي تنشأ فيه هذه التكنولوجيات حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال ان يتدفق إلكترونيا خاصة مع انتشار التجارة الإلكترونية التي زادت من سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي حاجز الزمان والمكان والانتقال عبر الحدود الدولية؛

-اللاجماهيرية وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية الى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة الى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة من الاتصالات سواء من شخص واحد إلى شخص آخر، أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من مجموعة الى مجموعة أخرى؛

-قابلية التحويل وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط لآخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.

### ب. أهمية تكنولوجيا المعلومات

ان العصر الذي نعيش فيه يتسم بالتطور السريع في كافة المجالات وتحديد في مجال البرمجة والنظم الالية والشبكات مما يستدعي بالضرورة متابعة هذا التطور والاستفادة منه في منظمات الأعمال، فالبيئة الجديدة تفرض على منظمات الأعمال أن تطور أعمالها التقليدية وتحويلها الى أعمال الكترونية تتسجم مع الأدوات والأساليب التي تضمنها التكنولوجيا الحديثة اذ تصبح الاعمال مباشرة ( Online)، مما يتطلب من المدير أن يقوم بتحديد الأعمال التي يرغب في جعلها مباشرة وذات طبيعة الكترونية من خلال إجراءات الاعداد والتهيئة لصفحة الأعمال ( Web Page ) الخاصة بالمنظمة على شبكة المعلومات العالميةWorld Wide web.

ان أهمية تكنولوجيا المعلومات تأتي من أهمية المعلومات والبيانات التي تحملها، بالإضافة الى ما تقدمه للأفراد والمنظمات والمجتمع من دعم يساعد الجميع في الوصول الى تحقيق أهدافهم، كونها توفر الوسائل والأدوات والتقنيات المساعدة في هذا المجال حيث يمكن ايجاز أهمية تكنولوجيا المعلومات فيما يلي<sup>124</sup>:

1. تعمل تكنولوجيا المعلومات على احداث تغيرات جذرية في كل مفاصل المنظمة،

أعمالها، منتجاتها، وأسواقها نظرا لاستخدامها في معظم أنشطة المنظمة؛

<sup>124</sup> سحنون خالد، مرجع سبق ذكره، ص ص 51،50.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

2. تساعد تكنولوجيا المعلومات على تنمية المهارات والمعارف وتعمل على إثراء الجانب العلمي للعاملين مما يؤدي الى تقديم أعمال وخلق أفكار مبدعة كما تؤدي دورا مهما في إدارة المعرفة وتخزينها بالخصوص المعرفة الصريحة إضافة الى دورها في الحفاظ على المعرفة الضمنية وتطوير أنظمة خاصة، كما أنها تؤدي الى خلق وظائف جديدة والتي تتميز بالأجور العالية وإلغاء بعض الوظائف التقليدية؛
3. تزيد وتعزز القدرة التنافسية للمنظمات المعاصرة اذ يرى البعض أن ملاك التكنولوجيا والمعرفة أقوى من ملاك الأموال، فمن يملك ناصية تكنولوجيا المعلومات يكون متمكنا من تطوير المنتجات والخدمات وعمليات التسويق وخفض التكلفة وتحسين الجودة في بيئة تتزايد فيها حدة المنافسة العالمية، حتى قيل أن احدى أهم ركائز ثورة المعلومات هي أن المعرفة رديف القوة، فأهمية تكنولوجيا المعلومات تبرز من خلال ما تمنحه للمنظمات من فرص سوقية جديدة لإقامة شبكات أعمال بين أطراف متفرقة في مختلف أنحاء العالم، فالمنظمات في ظل المنافسة الشديدة لا بد لها أن تمتلك عناصر الميزة التنافسية؛
4. تقليل حدوث الأزمات بما توفره تكنولوجيا المعلومات من قاعدة معلومات مستقبلية من خلال بناء قاعدة معلومات استراتيجية بما تتمتع به من قدرات فائقة بالتعامل مع المعلومات يكسب المنظمة الميزة التنافسية وتقديم الدعم المباشر لاستراتيجية المنظمة بما توفره من معلومات عن عوامل المنافسة لتحطيتها حواجز الزمن والمكان؛
5. تساعد تكنولوجيا المعلومات المنظمة في اتخاذ القرارات الصحيحة فهي تساعد عملية صنع القرار لما تتسم به من الدقة والسرعة؛
6. تساعد في مواكبة التطور والتقدم الحاصل في كافة المجالات فهي توفر الوقت والجهد والمال سواء كان في مجال الحصول على المعلومة أو نقلها أو حفظها؛
7. لها أثر في تحديد طبيعة أنشطة المنظمة وتوجيهها الاستراتيجي من خلال ما توفره من فرص وخلق تخصصات ومجالات عمل جديدة، كما ساعدت في ظهور المنظمات الافتراضية التي تعتمد في تسيير عملها على تكنولوجيا المعلومات؛
8. تحدث تكنولوجيا المعلومات تغيرات جذرية في عمل المنظمة بشكل يزيد من كفاءة العمليات التشغيلية، والتسويقية والإدارية لينعكس بشكل إيجابي على الاقتصاد في التكاليف الناتجة عن الفوائد التي تقدمها وهي السرعة والثبات والدقة والموثوقية... الخ، وتحسين الجودة وتطوير منتجات مبتكرة ومتطورة لأسواق جديدة، هذا فضلا عن قدرتها في

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

ادخال تحسينات كبيرة في التصميم والهندسة والإنتاج وإدارة موارد المنظمة، كما انها تنعكس على كفاءة الأداء؛

9. إن تكنولوجيا المعلومات لها أهمية استراتيجية للدول وأهمية اقتصادية فهي تمثل قوة اقتصادية للدول التي تملكها لاسيما الدول المتقدمة، كما أن لها أهمية اجتماعية ونتاجية ولقد تنبأ الباحثون والاستراتيجيون بثورة المعلومات وظهرت هذه التنبؤات للحياة بشكل واقعي في السنوات الأخيرة ونحن الآن نعيش في عصر معلوماتي عصر فيه القدرة على توليد معرفة جديدة، وما يميز هذا العصر هو وجود أجهزة الحاسوب في كل مكان ووجود شبكات الاتصال العالمية والنشر الالكتروني والمكتبات الرقمية وأصبح عصر المعلومات واقعا حقيقيا، وتشير الوقائع الميدانية أن تقنية المعلومات قد أسهمت في<sup>125</sup>:

-تحسين الإنتاج ب 51% من الشركات الامريكية؛

-تخفيض التكاليف بنسبة 39%؛

-تحسين صناعة القرار بنسبة 36%؛

-تعزيز علاقة الزبون بنسبة 33%؛

-تطوير استعمال استراتيجيات جديدة بنسبة 33%؛

وبذلك أصبحت تكنولوجيا المعلومات والمعرفة العلمية والتنظيمية هي المكون الرئيس للثورة العلمية (ثورة المعلومات)، فأعلى عناصر الإنتاج وأندرها هي براءات الاختراع وأساليب البحث والتطوير الحديث.

### ج: أهمية تكنولوجيا المعلومات في إعادة هيكلة المصارف

تسهم تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ أهداف المصارف والاستراتيجيات التي تتبناها لتتلاءم مع ظروف البيئة المتغيرة باستمرار وخاصة مع توجهات العولمة ومن ثم تحقيق رغبات المصارف في التواصل والتجديد، اذ يمثل اعتماد تكنولوجيا متطورة نقلة نوعية مغايرة عن كل ما هو تقليدي. وعليه يمكن ايجاز المؤشرات التي تبين أهمية تكنولوجيا المعلومات في<sup>126</sup>:

<sup>125</sup> محمود حسن جمعة، حيدر شاكر نوري، دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات الإدارية والاقتصاد مجلة الإدارة والاقتصاد، ع97، 2013، ص ص.97، 98.

<sup>126</sup> جودت جعفر خطاب، إعادة هيكلة المصارف - دراسة تطبيقية، دار دجلة، ط1، عمان، الأردن، 2009، صص71، 72.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

1. تعد تكنولوجيا المعلومات أداة فعالة في تخفيض حجم التكاليف التي تخصص لتوفير عناصر الإنتاج (كالمواد الأولية، الأيدي العاملة ونسب تفوق نسبتها السابقة)؛
2. إيجاد فرص جديدة لم تشهدا المصارف من قبل في طرح خدمات جديدة؛
3. تعمل تكنولوجيا المعلومات على تغيير كل شيء تقريباً فيما يخص المصارف: عملها، خدماتها، أسواقها، وتمنح العاملين فيها المرونة في أن يعملوا في أي مكان، إذ تتيح للمصارف الفرص في استمرار نشاطها وتواصل اتصالاتها أو توحيد عملياتها وتنسيقها ضمن ما هو متاح من ساعات عمل كاملة على الرغم من تباعد المسافات وتباين الوقت؛
4. توفر تكنولوجيا المعلومات وفرة في العائدات المرئية والمعرفية والتدريب والتنافس إذ ساهمت في انتشار الكتب والدراسات الأكاديمية والمؤتمرات وغيرها وهذا يساهم في انتشار المعرفة المتخصصة؛
5. ان إعادة هيكلة المصارف تتطلب تكنولوجيا جديدة لم يسبق القيام بها وتكنولوجيا المعلومات هي الأداة الرئيسية في مشروع إعادة التصميم وبالتالي فهي بذلك حولت آلية عمل المصارف من العمليات التقليدية الى العمليات الحديثة.

### المطلب الثاني: تطوير تكنولوجيا المعلومات في المصارف

سوف نتناول هذا المطلب من خلال التعرف على مداخل تطوير تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي

#### الفرع الأول: مداخل تطوير تكنولوجيا المعلومات في المصارف

##### أولاً: مداخل تطوير تكنولوجيا المعلومات في المصارف

ان تحديات تطوير تكنولوجيا المعلومات من قبل المصارف التي تسعى الى تحسين العمل المصرفي، يتطلب مداخل مختلفة تركز على العمل نفسه وترتبط بتكنولوجيا المعلومات وقد لخص Hajela هذه المراحل كما يلي<sup>127</sup>:

✓ **تطبيقي:** أن تكون تكنولوجيا المعلومات قابلة للتطبيق ضمن معطيات وظروف المصرف؛

<sup>127</sup> بسمة محمد سامي الخطيب، دور الصيرفة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية " دراسة ميدانية للمصارف العاملة في سورية" (أطروحة دكتوراه غير منشورة). قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سورية، 2014، ص36.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

- ✓ **كمي:** أن تكون هناك إمكانية لقياس النتائج بشكل كمي بحيث تعطي مؤشراً للإدارة العليا عن أداة تكنولوجيا المعلومات؛
- ✓ **متكامل:** من الأمور الهامة لإعطاء المصرف القدرة على تحديث تكنولوجيا المعلومات هو وجود تكامل فيما بينها وبين طبيعة العمل نفسه لتصل الى أدق التفاصيل؛
- ✓ **متفاعل:** قد لا يأتي التفاعل من الخطوة الأولى بل قد تحتاج الى وقت كما يحتاج لعدة محاولات تتم بعناية وبالتدرج؛
- ✓ **سهولة الاستخدام:** ان استخدام المعدات المعقدة قد تشكل معوقاً للمصرف لذا فان الحاجة تستدعي أن يتم اعتماد استخدام تكنولوجيا معلومات سهلة الاستخدام لكي تمكن الافراد من جمع المعلومات وتحليلها وتداولها بسهولة دون تعقيد.

والجدول التالي يوضح المزايا الإستراتيجية المتحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات:

جدول 6: المزايا الإستراتيجية المحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات

الرقم	الإستراتيجية	مجالاتها
01	التكلفة المنخفضة	استخدام IT * لتخفيض التكاليف. استخدام IT * لتخفيض الأسعار من المورد لغاية المستهلك.
02	التميز	تطوير خصائص جديدة من خلال IT لتحقيق التميز في الخدمات. تطوير خصائص جديدة من خلال IT لتخفيض فرص التميز للمنافسين. تطوير خصائص جديدة من خلال IT لتركيز الخدمات في الموقع السوقي الذي تم اختياره.
03	التحسين المستمر	إيجاد سلع وخدمات جديدة تحتوي على مكونات IT . إيجاد أسواق فريدة أو أجزاء من السوق فريدة بمساعدة IT أحداث تغييرات جذرية في العمليات من شأنها تخفيض التكاليف وتحسن الجودة، وتعزيز الفاعلية ورضا العميل.
04	النمو	استخدام IT لإدارة التوسع الإقليمي والعالمي. استخدام IT لتحقيق التنوع والتكامل فيما بين السلع والخدمات.
05	تطوير اتحادات	- تطوير شبكات اتصال لدعم العلاقات الإستراتيجية مع العملاء والمصارف الأخرى.

**المصدر:** بسمة محمد سامي الخطيب، دور الصيرفة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية " دراسة ميدانية للمصارف العاملة في سورية " (أطروحة دكتوراه غير منشورة). قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سورية، 2014، ص 37.

\*IT: هو اختصار لاستخدام تكنولوجيا المعلومات

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

وبذلك تسهل تكنولوجيا المعلومات عملية تجميع وحفظ وتشغيل كميات كبيرة من المعلومات عن العملاء والتي تبني عليها توقعات عالية لتحقيق الربح، فالمعلومات حول العملاء أصبحت ينظر إليها على أنها موجودات استراتيجية أساسية تمكن المصارف والمؤسسات غير المصرفية من التعرف على احتياجات العملاء وتوفير التوزيع المناسب للخدمات المصرفية.

كما أن التكنولوجيا تمثل السمة الأساسية المصاحبة للاقتصاد الجديد الذي يفرض نفسه على مختلف المرافق إذ أنه قائم على الثورة الالكترونية المتسارعة والتي تزيد من تحديات وفرص المؤسسات المصرفية والمالية<sup>128</sup>.

ثانياً: تصنيف الخدمات المقدمة باستخدام التكنولوجيا وبعتماد التكنولوجيا: يمثل الجدول

التالي تصنيف الخدمات المقدمة باستخدام التكنولوجيا وبالاعتماد على التكنولوجيا:

### جدول 7 : تصنيف الخدمات المقدمة باستخدام التكنولوجيا

الخدمات المقدمة بالاعتماد على التكنولوجيا	الخدمات المقدمة بمساعدة التكنولوجيا
- الصرافة بالهاتف	- أتمتة العمل المصرفي
- الصرافة المنزلية	- صرف الشيكات
- الصرافات الآلية	- قبول الودائع وفتح الحسابات
- بطاقات الائتمان	- الإقراض بجميع أنواعه
- الحوالات المالية الآنية بين المصارف	- الاستئجار المالي «Financial lease»
- الحوالات المالية الآنية (النقد السريعة) داخل المصرف ذاته	- الكفالات والضمانات Guarantees&Commitments
- الحوالات المالية الآنية بين الدول وحول العالم	- خدمات التصفية والتسويات للأصول المالية والخدمات الاستشارية
- المضاربة بالنقد	- إصدار كل أنواع الأوراق المالية
- التعامل بأسواق العملات الأجنبية	- إدارة الموجودات مثل النقد او ادارة المحفظة وخدمات ال Trust

المصدر: برهان غسان سليمان، "صباح الحلو"، أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية

المتكاملة في البنوك التجارية الأردنية " من منظور القيادات المصرفية" (رسالة ماجستير)، قسم التمويل

والمصارف، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن، 2000، ص86.

<sup>128</sup> بسمة محمد سامي الخطيب، دور الصيرفة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية " دراسة ميدانية للمصارف

العاملة في سورية «، مرجع سبق ذكره، ص37.

ثالثاً: تكنولوجيا المعلومات واسهامها في تطوير المنتجات والخدمات المصرفية

تبرز وتتصاعد أهمية تكنولوجيا المعلومات في العصر الحالي مع انتشار الشبكات المتخصصة بالمعلومات والاتصالات الالكترونية إقليمي وعالمياً، والمثال الواضح لنا على هذه الشبكات هو الشبكة الدولية للمعلومات والاتصالات الالكترونية (الانترنت)، وهذه الشبكة من أهم مكونات الهياكل الأساسية العالمية للمعلومات والبرهان القوي على سرعة تطور تكنولوجيا المعلومات وانتشار استخدامها<sup>129</sup>.

وفي المجال المصرفي فان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دوراً هاماً في تطوير وتحديث النظم والخدمات المصرفية التي تطبقها البنوك لتواكب الثورة السريعة والمتلاحقة التي طرأت في معظم الأنشطة الاقتصادية، فالبنوك هي الممول الرئيسي لمختلف الأنشطة التجارية والصناعية والاستثمارية والاقتصادية والتي تتطور بصورة سريعة ومتلاحقة وبصفة مستمرة مما دفع بالبنوك أن تواكب هذا التطور بزيادة الاستثمار في هذا المجال، وبصفة مستمرة حتى لا تتخلف عن ركب التكنولوجيا وحتى لا تفقد عملائها، الذين سوف يبحثون عن بدائل لسد حاجاتهم غير النمطية وهو ما يشكل خطورة للبنوك التي لم تتطور؛ ونظراً للعلاقة الوثيقة بين الصناعة المصرفية وتكنولوجيا المعلومات فان البنوك وجب عليها إعطاء أهمية كبيرة لهذه التكنولوجيا للأسباب التالية:

1. القطاع المصرفي هو عصب الاقتصاد والقادر على تطويره لما له من قدرة على التكيف مع المتغيرات والتأقلم السريع مع التطورات الحديثة بفعل مرونته وقدراته الخاصة، وبالتالي يكون له النصيب الأكبر من حركة تطوير وتحديث المجتمع؛
2. ان القطاع المصرفي بصفته الممول الأساسي لكافة الأنشطة الاقتصادية والاستثمار والمسؤول عن حركة رأس المال في البلد.

<sup>129</sup> عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات تكنولوجيا الخدمات المصرفية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، ط1، القاهرة، مصر 2010، ص ص 193، 194.

الفرع الثاني: إشكاليات وتحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

تعددت إشكاليات وتحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عصر الاقتصاد الرقمي، فمنها ما يعتبر إشكاليات وتحديات مباشرة ومنها ماهي تحديات غير مباشرة ونذكر منها ما يلي<sup>130</sup>:

1. **الجريمة السيبرانية:** والتي يمكن تعريفها على أنها نشاط تستخدم فيه الحواسيب أو الشبكات كأداة أو هدف أو مكان لممارسة النشاط الاجرامي، وهي أيضا أنشطة معتمدة على الحاسوب تعد غير قانونية أو غير مشروعة من جانب لأطراف معينة ويمكن الاضطلاع بها عن طريق الشبكات الالكترونية العالمية ويمكن التفريق بين أربعة أنواع من الجرائم السيبرانية الأولى وهي التي تستهدف سرية البيانات والنظم الحاسوبية وتكاملتها، الثانية وهي الجرائم المتعلقة بالحاسوب؛ والثالثة وهي جرائم المحتوى والرابعة وهي الجرائم المتعلقة بحقوق المؤلف.

2. **القرصنة التقنية وأمن المعلومات:** تعتبر القرصنة التقنية والمتمثلة في نسخ محتويات الأقراص المضغوطة (مثل برامج الكمبيوتر)، تشكل خطرا كبيرا يهدد الملكية الفكرية، فهي انتهاك لحقوق الغير والتي تمنعهم من استيفاء حقوقهم كاملة، اذ من السهل اثبات ملكية الحقوق العينية وحمايتها من معدات وموارد متنوعة أما بالنسبة للملكية الفكرية فهو أكثر تعقيدا، وبدون تشريع واضح وعملي وسهل التطبيق يمكن المساس بأركان الرأسمالية القائمة على المعرفة، ومن البديهي أن لا يقدم الكثير من المستثمرين على استثمار أموالهم في البحث والتطوير (R&D) في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ما لم يتأكدوا من تحقيق أرباح مستقبلية.

3. **هجرة الأدمغة:** تشكل هجرة الأدمغة (Brain Drain) جزءا مهما من التدفق المعرفي في عصر العولمة وتتأثر بالتحويلات في البيئات التمكينية الجاذبة منها أو الطاردة، فالحاجة الى الكوادر البشرية ذات الكفاءة والخبرة ازدادت بشكل ملحوظ في جميع أرجاء

<sup>130</sup> العلمي، حسين. دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة-دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس والجزائر (مذكرة ماجستير غير منشورة)، مدرسة الدكتوراه: إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس. سطيف، 2013، ص ص 29، 30.

العالم، بما في ذلك أوروبا والولايات المتحدة التي لم تعد قادرة على انتاج المهارات محليا وأصبحت تبحث عنها في الدول النامية بشكل خاص.

تمثل ظاهرة هجرة الأدمغة نزيفا حقيقيا يكبد البلد الأصلي خسائر اقتصادية جد معتبرة، حيث أن البلد الأصلي ينفق أموال طائلة للاستثمار في الرأسمال البشري دون الحصول على العوائد المنتظرة من هذا الاستثمار ولأن الاقتصاد الرقمي يقوم أساسا على الرأسمال البشري، فهو مهدد بشكل مباشر بظاهرة هجرة الأدمغة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولهذا وجب الحفاظ على هذه الثروة واتخاذ الإجراءات والقرارات الملائمة لاسترجاع العقول المهاجرة والحفاظ على العقول التي لم تهجر وذلك من خلال توفير الظروف الملائمة والبيئات الملائمة للأبداع.

**4- الفجوة الرقمية:** توجد عدة مصطلحات للتعبير عن هذا المصطلح منها الفجوة المعرفية والتي تدل على زيادة دور المعرفة مقارنة مع الأرض وأدوات الإنتاج المختلفة، وهناك مصطلح الفجوة التقنية والذي يشير الى الفروقات بين من يملك التقنية وبين من لا يملكها، وهو يركز على سيادة بلدان ما بعد الثورة الصناعية على تقنيات الإنتاج بمختلف أشكالها مدعوما بنتائج الثورة العلمية التكنولوجية، أما مصطلح الفجوة الرقمية (Digital Divide) فهو استكمال لمصطلح الفجوة التقنية، مع التركيز على آخر مستجدات العلوم وخصوصا ما يتعلق بالمنتجات المعرفية المحضة كالبرمجيات وغيرها بالتوازي مع حاملها الأساسي (شبكة الإنترنت).

وهو يشير الى الهوة ما بين البلدان النامية والبلدان المتقدمة في قدرتها على النفاذ الى مصادر المعرفة والمعلومات مترادفا مع القدرة على استغلالها وتوظيفها.

### الفرع الثالث: نقل تكنولوجيا المعلومات وتوطينها وإنتاجها

على الحكومات والقطاع الخاص والجهات الأخرى ذات العلاقة بنقل وتوطين وإنتاج التكنولوجيا<sup>131</sup>:

-نقل التكنولوجيا: على الحكومات والقطاع الخاص والجهات الأخرى ذات العلاقة على أن تعمل على نقل التكنولوجيا ذات الفائدة لمواطنيها، وتوفيرها بصورة مجانية أو بتكلفة منخفضة.

<sup>131</sup> ياسر الصاوي، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الجامعة العربية المفتوحة، دار السحاب للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2008، ص53.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

-توطين التكنولوجيا: يجب أن تكون للحكومات والجهات المعنية الأخرى خطط استراتيجية من شأنها أن تساهم في تكييف وتسخير التكنولوجيا بصورة تضمن الموائمة للخصوصية والثقافة المحلية.

- انتاج التكنولوجيا: على الحكومات والجهات المعنية الأخرى أن تعمل وتسهل انتاج التكنولوجيا من خلال دعم الابتكارات وتشجيع الافراد والمؤسسات على البحث العلمي والتكنولوجي.

### المبحث الثاني: الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والعمل المصرفي

هناك العديد من الأسباب التي تجعل الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات أمرا حيويًا لنجاح الأعمال فهي تساهم في تحسين الأداء التنظيمي والقدرة التنافسية على المدى الطويل.

### المطلب الأول: الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات

ان التوجه من الاقتصاد التقليدي نحو اقتصاد المعرفة أدى الى ازدياد أهمية الاستثمار المعرفي والاهتمام به وخاصة بعد الانتشار الواسع لمظاهر العولمة وتكنولوجيا المعلومات واستخدام الانترنت وظهور الابتكارات المالية، حيث خلقت هذه المظاهر عناصر جديدة زادت من حدة المنافسة وسهولة ودقة الحصول على البيانات والمعلومات وتعددت البدائل المتاحة من الأدوات الاستثمارية المختلفة وسرعة وسهولة انتقال الفوائض المالية ونمو رأس المال المستثمر بالأصول المالية المتمثلة في صناعة الخدمات المصرفية وغير المصرفية، بالإضافة الى الانفتاح الاقتصادي الذي أدى الى ارتفاع عدد اتفاقيات مناطق التجارة الحرة بين دول العالم.

### الفرع الأول: مفاهيم متعلقة بالاستثمار

يلعب الاستثمار دورا أساسيا في عملية التنمية الشاملة المستدامة، بما يؤدي اليه من إيجاد طاقة إنتاجية جديدة تعمل على زيادة حجم الناتج القومي وفتح مجالات أوسع لمزيد من فرص العمل وتوفير الفرص والخدمات التي يحتاجها المجتمع ومن ثم يعمل على زيادة معدلات النمو وتحقيق الرفاهية للمجتمع وقد اتجهت معظم النظريات الاقتصادية الى التأكيد على أن الارتفاع في معدلات الاستثمار يعد من أهم العوامل المؤثرة في نمو الدخل القومي الحقيقي<sup>132</sup>.

### أولاً: تعريف الاستثمار

<sup>132</sup> جلال الدين إبراهيم أدهم، علم الاستثمار الإسلامي، ط1، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، 2018، ص10.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

تعددت التعاريف والمفاهيم المتعلقة بالاستثمار عند الكثير من الكتاب والخبراء

والاقتصاديين

سوف نطرق الى المفاهيم التالية للاستثمار:

**الاستثمار لغة:** هو لفظ مأخوذ من الثمر وهو حمل الشجر، خرج ثمره والمثمر الذي فيه ثمر ويطلق على الولد ثمرة لأن الثمرة ما ينتجه الشجر والولد ينتجه الأب والثمر أنواع المال وثمر ماله أي نماء وعلى هذا فان الاستثمار هو استفعال أي طلب الثمر وعلى ذلك فان استثمار المال هو طلب الثمر من أصل المال وكذلك يستخدم الفقهاء مصطلحات الاستثمار والتمير والزيادة دلالة على الاستثمار والغاية منه هو الربح، فالاستثمار هو ليس الربح وإنما هو وسيلة للحصول على الربح<sup>133</sup>.

قد عرف الاستثمار على أنه: «الاستثمار هو توظيف الأموال المتاحة (مؤكدة certain) في أصول متنوعة للحصول على تدفقات مالية أكثر في المستقبل (غير مؤكدة possibly uncertain) هذه التدفقات عبارة عن تعويضات يحصل عليها المستثمر بدلا من استخدام هذه الأموال من قبل مستثمرين آخرين طيلة الفترة التي يتخلى بها المستثمر عن رأس ماله آخذين بعين الاعتبار تحقيق عوائد تغطي قيمة التعويضات المطلوبة وعلاوة المخاطر الناجمة عن عدم التأكد في الحصول على التدفقات المتوقعة في المستقبل وتتجاوز معدل التضخم»<sup>134</sup>.

فالمستثمر يكون مستعدا للتخلي عن استهلاك هذا المال الفائض لديه في سبيل الادخار ثم الاستثمار بهدف الرغبة في الحصول على تعويضات تسمى العائد المطلوب تحقيقه من قبل المستثمر، ويتم استثمار الأموال المتاحة من خلال اختيار الأدوات الاستثمارية التي تحقق أكبر عائد بأقل المخاطر أو وفق المخاطر المحسوبة<sup>135</sup>.

**النظرة الاقتصادية للاستثمار:** بالنسبة للاقتصاديين يفسر الاستثمار على أنه كل تضحية بالموارد الآن من أجل الحصول على نتائج في المستقبل شرط أن يكون المبلغ الإجمالي أكبر من

<sup>133</sup> سليمان عمر الهادي، الاستثمار الأجنبي المباشر وحقوق البيئة في الاقتصاد الإسلامي والاقتصاد الوضعي، الأكاديميون للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن، 2009، ص 22.

<sup>134</sup> دريد كامل ال شبيب، الاستثمار والتحليل الاستثماري، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009، ص 13.

<sup>135</sup> دريد كامل ال شبيب، مرجع سبق ذكره، ص13.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

المصاريف الأولية، إذ أن هذه النظرة تفسر الاستثمار بتكوين رأس المال وهي تحتوي على النفقات المالية المخصصة للشراء والإيداع والصيانة والتي من خلالها تستمر عملية الإنتاج، إذ أن هذه النظرة تحتوي على كل النفقات المالية المرتبطة بالإنتاج سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة على فترات غير محددة بهدف الحصول على فائض<sup>136</sup>.

من خلال التعاريف السابقة يمكن التوصل إلى أن الاستثمار هو التضحية المؤقتة بأموال حالية من أجل أموال مستقبلية وهذه التضحية في الأموال ترتبط بثلاث عوامل جوهرية هي:

-العائد المتوقع وفعالية العملية الاستثمارية؛

-درجة المخاطرة وارتباطها بالمستقبل.

فالعائد والمخاطرة مرتبطان بعلاقة طردية، فكلما زاد طرح المستثمر في الحصول على عائد أعلى لاستثماراته.

لقد تكونت رؤية كينز لحالات اختلال التوازن العالمية ليس فقط من خلال الاضطرابات التي حدثت في فترة ما بين الحربين وإنما أيضا بقراءة التاريخ النقدي فقد اعتبر على مدار التاريخ أنه كانت الرغبة في اكتناز المدخرات أكبر من الرغبة في استثمارها لأنه تكون هناك مخاوف غامضة تحد من تفاؤلنا وتخلق تحيزا دائما نحو الإبقاء على القيمة الحالية بدلا من انشاء قيمة جديدة.

يرى جون مينارد كينز بأن الاستثمار يحدث بسبب نوبات التفاؤل والتي سماها " الغرائز الحيوانية " وقال يمكننا تتبع حالات الارتفاع الشديد في الاستثمار عبر التاريخ بدءا من ازدهار قطاع السكك الحديدية في القرن التاسع عشر وحتى ازدهار شركات قطاع تكنولوجيا المعلومات والذي انتهى في عام 2000، لكن الناس في الغالب يفضلون اكتناز نقودهم بدلا من استثمارها، أي أن هناك دائما تفضيل للسيولة والذي يفرض ضغطا على أسعار الفائدة.

لقد تكونت رؤية كينز لحالات اختلال التوازن العالمية ليس فقط من خلال الاضطرابات التي حدثت في فترة ما بين الحربين وإنما أيضا بقراءة التاريخ النقدي فقد اعتبر على مدار التاريخ أنه كانت الرغبة في اكتناز المدخرات أكبر من الرغبة في استثمارها لأنه تكون هناك مخاوف

<sup>136</sup> براهيم بن حراث حياة، سياسة واستراتيجية الاستثمار (دروس وتمارين)، مطبوعة في مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، 2019-2020.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

غامضة تحد من تفاؤلنا وتخلق تحيزا دائما نحو الإبقاء على القيمة الحالية بدلا من انشاء قيمة جديدة<sup>137</sup>.

-**المفهوم المالي للاستثمار:** ويعني توظيف أموال في الموجودات المختلفة الثابتة والمتداولة كما يوصف أيضا بأنه مقدار الموارد المالية التي تخاطر بها المنظمة عند قبولها بالمقترح الاستثماري، وهناك من ينظر اليه على أنه إيداع مقدار من الأموال في الوقت الحاضر في إطار التوقع بالحصول على مقدار أكبر من المستقبل؛ ويضيف آخر أنه المصروفات التي لا تعود بالمرودود الكامل الا مع مرور وقت معين على تاريخ انفاقها أو هو كل ما ينفق من أجل الحصول على مردود أكبر مستقبلا<sup>138</sup>.

يتضح لنا مما سبق أن التباين بين الاقتصاديين وبين الإدارة المالية في الجوانب التالية:

1. طبيعة المبالغ المخصصة؛ اذ يرى الاقتصاديون أن مبلغ الاستثمار هو الفائض عن الاستهلاك ومن ثم فهو المبلغ الذي يمكن ادخاره في حين يرى كتاب الإدارة المالية أن مبلغ الاستثمار هو أي مبلغ يمكن أن تدخل به المنظمة في مجالات العمل الجديدة؛
2. الهدف من الاستثمار؛ حيث يرى الاقتصاديون أن الهدف من الدخول الى المشاريع الاستثمارية هو انتاج السلع الرأسمالية أو تحقيق إضافات الى المخزون أو إشباع حاجات اقتصادية، فيما يرى كتاب الإدارة المالية أن الهدف هو تحقيق عائدات مالية مستقبلا تفوق المبالغ المستثمرة<sup>139</sup>.

### ثانيا: متطلبات الاستثمار الالكتروني

يعتمد الاستثمار الالكتروني **E-Investment Requirements** على توفر مجموعة من المتطلبات نذكر منها<sup>140</sup>:

<sup>137</sup> روبرت سكيلديسي، جون مينارد كينز مقدمة قصيرة جدا، ترجمة عبد الرحمان مجدي، مصطفى محمد فؤاد، ط1، مؤسسة هنداوي للتعليم والثقافة، مصر 2015، ص 145، 146.

<sup>138</sup> حسين العلمي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس والجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف-1، 2012-2013، ص 35.

<sup>139</sup> حسين العلمي، مرجع سبق ذكره، ص 36.

<sup>140</sup> النجار، فريد راغب، الاستثمار بالنظم الالكترونية والاقتصاد الرقمي. مصر (الإسكندرية): مؤسسة شباب الجامعة، 2004، ص 10.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

1. اعداد البرامج الخاصة بالاستثمار الإلكتروني؛
  2. اعداد جيل من الطاقات والكوادر البشرية الشابة في التمويل والاستثمار الإلكتروني عن طريق التدريب المكثف والفعال؛
  3. تطوير المؤسسات المالية والبنوك والإدارات المالية بالشركات وهيئات الاستثمار للعمل على أسس رقمية فورية؛
  4. ربط جميع الإدارات والمؤسسات المالية والبنوك بشبكات الانترنت؛
  5. مساندة الشركات في عملية إعادة الهندسة والتحول الى النظم المالية الإلكتروني؛
  6. تأكيد خصوصية البيانات والمعلومات المالية للأفراد والشركات؛
  7. تحقيق التوازن بين خصوصية المعاملات المالية وتدفق المعلومات المالية؛
  8. تشفير البيانات المالية ذات الطبيعة الخاصة والموائمة بين متطلبات تشفير البيانات ومتطلبات الجرائم المالية؛
  9. تطبيق المعايير الموحدة لحقوق النشر والتأليف للنظم المالية والاستثمارية الإلكترونية.
- وكل ذلك يحتاج الى تطبيق المعايير الدولية لتمويل الاستثمار والمحاسبة والمراجعة، ويفترض في تلك المعايير والمقاييس أن تحقق الثقة في المجالات التالية:
- التسديد والدفع الإلكتروني؛
  - الأمن ويجب أن تتميز المعاملات بالسرية، المصادقية، صحة البيانات، الرقابة على إمكانية الوصول الى المعلومات المالية، عدم فسخ العقود المالية من طرف أحد الأطراف دون الآخر... الخ.
  - تأمين الاتصالات المالية والاستثمارية؛
  - التبادل الإلكتروني للبيانات المالية.

### الفرع الثاني: البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات الواجب الاستثمار فيها

تتكون البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات من ثلاثة عناصر تتمثل في الحاسوب وشبكات الاتصال ومعرفة كيف، في حين حددها آخرون بأربعة عناصر هي المكونات المادية والبرمجيات وقواعد البيانات والاتصالات اللاسلكية وأشار آخرون بأنها الأجهزة المعدات والبرمجيات والموارد

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

البشرية والتطبيقات وقد حددت بخمسة عناصر من قبل باحثين آخرين هي الموارد البشرية والمكونات المادية (الأجهزة والمعدات)، والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الاتصال<sup>141</sup>.

**1 - الأجهزة والمعدات:** تعتبر أجهزة الحاسوب الأساس المادي للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات فالحاسوب هو أي جهاز إلكتروني يوجه لقبول البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وعرضها وتوجد عدة أنواع للحواسيب منها الحواسيب الماكروية، حواسيب متوسطة المدى، والحواسيب فائقة القدرة.

إن المكونات المادية تتضمن كافة المكونات والأجهزة الملموسة في النظام والمستخدمة في إدخال ومعالجة البيانات وإخراج المعلومات وهي عبارة عن خمس مكونات هي وسائل الإدخال، وحدة المعالجة المركزية، وسائل التخزين، وسائل الإخراج ووسائل الاتصال لربط الحواسيب ببعضها البعض.

ويعرف النظام على أنه: "مجموعة من عناصر مترابطة فيما بينها لتحقيق هدف مشترك"<sup>142</sup>.

تشمل الأجهزة كشكل من أشكال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات أجهزة الكمبيوتر الكلاسيكية مثل أجهزة الكمبيوتر والشاشات والطابعات ولوحة المفاتيح وأجهزة USB وأجهزة التخزين والحوادم والحواسيب المركزية. فيما يتعلق بخدمات الإقراض، تعد الأجهزة نوعاً أساسياً من الاستثمار التكنولوجي الذي يكمل ويسهل جمع معلومات المقترض ومعالجة تلك المعلومات، وذلك لأن الأجهزة مثل أجهزة الكمبيوتر والحوادم، تساعد في توفير تخزين البيانات ونقلها، وفي الوقت نفسه تعمل كحاملات للبرامج وصناديق الأدوات (اللازمة لمعالجة البيانات وحسابها وتحليلها) وتعد أجهزة الكمبيوتر مهمة أيضاً في سياق الخدمات على حسابات المعاملات: باستخدام أجهزة الكمبيوتر، يمكن لموظفي البنوك تحديد موقع بيانات المودعين بسرعة عن طريق كتابة أسمائهم، بدلاً من العثور يدوياً على مجلد ملفات المودع هذا<sup>143</sup>.

**2 - البرمجيات:** يعد هذا العنصر من مركبات تكنولوجيا المعلومات بمثابة الروح والجسد، فدونها لا يمكن الاستفادة من العتاد التكنولوجي فهي بذلك تعد حلقة الوصل بين المستخدم والآلة

<sup>141</sup> سحنون خالد، مرجع سبق ذكره، ص 38،39،40.

<sup>142</sup> Louis Regaud, la mise en place des systèmes d'informations pour la gestion des organisation, Dunod, Paris, France, 1994, p : 19.

<sup>143</sup> Investing in Lending Technology: ITpending in Banking, Zhiguo He, Sheila Jiang, October 2021, P11 NBER, DOI 10.3386/w30403, <https://www.nber.org/papers/w30403>, أطلع عليه بتاريخ: 2023/01/25

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

أي أنها برامج تساعد على حفظ المعلومات بنظام، ويمكن تعريفها: "بأنها مجموعة منفصلة من التعليمات والأوامر المعقدة التي توجه المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة بغرض الحصول على النتائج المطلوبة"<sup>144</sup>

تتألف برمجيات الحاسوب من تعليمات مبرمجة ومفصلة بهدف السيطرة والتنسيق على مكونات الأجهزة المادية في نظام المعلومات، والبرمجيات هي التي تحكم عمل المكونات المادية وتتولى مهام تطبيقات مختلفة وقد أصبحت من التكنولوجيا المهمة، إذ تصمم البرمجيات في قراءة المدخلات وخرن البيانات واسترجاعها وتحديثها وتحويلها إلى أشكال مفهومة ومفيدة، وجهد العلماء منذ مطلع الثمانينات لتطوير برمجيات تمتلك القدرة على محاكاة التفكير البشري والتي تعرف بنظم الذكاء الاصطناعي؛ وتعد البرمجيات تعليمات مكتوبة بلغة خاصة يفهمها الحاسوب وهي تحتاج إلى ملكات فنية مؤهلة لتحليل وتصميم الأنظمة وبرمجتها والبرمجيات على نوعين:

أ- **برمجيات النظام: System Software** وأنظمة التشغيل هي (OS) وهي برامج عامة تدير موارد الحاسوب مثل برمجيات نظام التشغيل والذي يدير ويساند عمليات نظام الحاسوب.

كما أنها تسمح باستغلال الحاسب الآلي ومن أمثلتها نظام Windows ونظام Unix<sup>145</sup>. يتم تعريف البرنامج على أنه برنامج تم شراؤه من جهات خارجية، يمكن أن يكون هذا برنامجاً محزوم (حزمة)، أو نصف معبأ يتم تسليمه على قرص مضغوط وتثبيته من قبل الشركة، أو عرضه على SaaS من خادم ترخيص مشترك متعدد المستأجرين يمكن الوصول إليه بواسطة مستعرض، تشتمل فئة البرامج على تطبيقات سطح المكتب وبرامج إدارة المعلومات وبرامج المعالجة والشراء الإلكتروني وبرامج إدارة المخاطر والدفع ومن السهل فهم منتجات البرامج هذه من قبل موظفي البنك وتسمح للموظفين بإجراء الحسابات الأساسية وتصور البيانات المرتبطة بأعمال الإقراض، من أمثلة برامج المعالجة، Trapeze Mortgage Analytics و Treeno Software و Kofax و eFileC Cabinet. يكمن تخصص منتجات البرامج هذه في المعالجة التلقائية للمعلومات من حزم المستندات الورقية لمقدمي طلبات القروض من خلال تقنيات البرمجة والذكاء الاصطناعي المتخصصة، والتي تعمل على تحسين الكفاءة في تجميع المستندات ورقمنتها وتصنيف المعلومات بشكل كبير، والتي كان من الممكن القيام بها يدوياً، من قبل مأموري

<sup>144</sup> عصام الدين مصطفى، صالح، اقتصاديات تكنولوجيا المعلومات والإعلان الإلكتروني في عصر العولمة في

المجتمعات العربية، مرجع سبق ذكره، ص260.

<sup>145</sup> شارف، نور الدين، التجارة الإلكترونية e-commerce، ط1، عمان، الأردن: ألفا للوثائق، 2020، ص17.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

القروض. تعمل هذه البرامج على تحسين الدقة وتخفيض سرعة المعالجة. تسمح منتجات برامج الشراء لعملاء البنوك بإجراء تحويلات الأموال بسهولة أكبر عبر الإنترنت ومن خلال تطبيقات الأجهزة المحمولة، تتضمن أمثلة الشراء الإلكتروني Zelle و Stripe على سبيل المثال، انضمت البنوك الكبيرة (مثل BOA و CitiBank و Wells Fargo) وكذلك البنوك الإقليمية الأصغر (مثل Sun Trust Bank و First Tennessee Bank) إلى شبكة Zelle، والتي تسمح لعملائها بتحويل الأموال عبر حساباتهم المصرفية في غضون ثوانٍ. يوفر برنامج إدارة المخاطر تقيماً مستمراً للمخاطر بعد إصدار القروض، من خلال زيادة معلومات السداد للمقترضين وكذلك الظروف الصناعية والاقتصادية في الوقت الفعلي ومن بعض منتجات البرامج على سبيل المثال تسمح Actico و ZenGRC و Equifax و Oracle ERP للبنوك بمراقبة القروض الجارية بشكل أفضل كما تشمل منتجات البرامج الأخرى على أنظمة تداول الأمان وأنظمة التشغيل التي يتم تجميعها عادةً مع منتجات البرامج المحددة<sup>146</sup>.

**ب - برمجيات التطبيق Application Software:** وهي عبارة عن البرامج التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الاستخدام الشخصي بواسطة المستخدم النهائي مثل برنامج الرواتب وبرنامج معالجة الكلمات وبرنامج التصنيع بواسطة الحاسوب وبرنامج أخرى مثل برامج التصميم بواسطة الحاسوب (CAD).

**3- شبكات الاتصال:** وهي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها البعض بوسائط تتيح للمستخدمين إجراء عمليات الإرسال والتلقي وتعد شبكات الاتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها على الإنترنت، ويعود سبب تسميتها بشبكة الويب العالمية أو الشبكة العنكبوتية إلى تداخل الروابط العديدة بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه الشبكة المنتشرة عبر العالم تشبه خيوط العنكبوت وتعد شبكات الاتصال ثروة من المنتجات والخدمات للمنظمات ونستطيع التمييز بين الإنترنت والانترنت والاكسترانت.

وتعرف الشبكة أنها: "نظام للعلاقات الترابطية داخل المؤسسة، أو فيما بين المؤسسات"<sup>147</sup>

<sup>146</sup> Investing in Lending Technology: ITpending in Banking, Zhiguo He, Sheila Jiang, October 2021, P10 NBER ,DOI 10.3386/w30403, <https://www.nber.org/papers/w30403>, أطلع عليه بتاريخ: 2023/01/25

<sup>147</sup> Jean Brillman, les meilleures pratiques du management, Les éditions d'organisation, Paris, 412. : France, 2001, p

كما أنها تمثل مجموعة من الحواسيب تنظم معا وتربط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينها وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة من الأغراض مثل: توفير الاتصال بين الأشخاص، والوصول للمعلومات عن بعد والتجارة الالكترونية وعلى العموم فالشبكات هي<sup>148</sup>:

### أ- الشبكات المحلية (LAN Local Area Network):

يستخدم هذا النوع من الشبكات لربط أجهزة الحاسوب وملحقاتها ضمن مبنى أو مكتب واحد باستخدام ما يسمى بالخادم (Client - Serveur).

### ب- شبكة المنطقة: (MAN Metropolitan Area Network)

تستخدم مثل هذه الشبكات لتغطية مجموعة مباني أو مدينة بأكملها وقد تتكون من مجموعة من الشبكات المحلية وتستخدم عادة كابلات الألياف الضوئية لربط هذه الشبكة.

### ج- الشبكات الواسعة (WAN-Wide Area Network): وتستخدم هذه الشبكات

لتغطية منطقة جغرافية واسعة وقد تشمل الدول والقارات بحيث تمكن المستخدمين من تبادل المعلومات والاتصال دوليا.

### د- الانترنت (Internet): وتمثل شبكة الانترنت لشبكات الحاسب والتي تنتشر في

معظم أنحاء العالم وتعتبر أكبر أداة للاتصال والمعلوماتية وتقدم هذه الشبكة المعلومات في معظم الأنشطة، كما عرفت الانترنت على أنها: "مجموعة الأجهزة التي ترتبط فيما بينها، والتي تسمح بنقل البيانات بطريقة سهلة من جهاز لآخر وهي من أهم التطبيقات الالكترونية وأكثرها استخداما في العالم"<sup>149</sup>.

### 4 - قاعدة البيانات: هي عناصر في الحقيقة مازالت تفتقر إلى المعنى العام قد تكون في

شكل أرقام صور، رموز، لا علاقة بين بعضها البعض، إنها قياسات بدون محتوى أو محتوى، فهي مادة أولية خام التي تدخل كالمدخلات يتم معالجتها لتعطي معلومات على شكل مخرجات.

<sup>148</sup> James A,O Brine,» Management Information system, Manging Information Technology in the internet worked Entreprise,1999,p:190.

<sup>149</sup> Diana Benito-Osorio & others, Web 5.0: the future of emotional competences in higher education, article, International Network of Business and Management, Madrid, 2013, p :277.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

تعتقد الباحثة أن الأمن المعلوماتي هو جزء لا يتجزأ من عناصر تكنولوجيا المعلومات بصفته مرتبط بتكنولوجيا المعلومات فلا يمكن الحديث عن قاعدة بيانات أو شبكة اتصالات دون القيام بإجراءات الأمان والحماية.

**5-الأمن المعلوماتي:** من المنظور الأكاديمي علم أمن المعلومات هو ذلك العلم الذي يبحث في نظريات وإستراتيجيات توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها؛ ومن أنشطة الاعتداء عليها، ومن زاوية تقنية أمن المعلومات يعبر عن الوسائل والأدوات والإجراءات اللازم توفيرها لضمان حماية المعلومات من الأخطار الداخلية والخارجية، كما يشير أمن المعلومات كذلك إلى حماية كل موارد معلومات المنظمة من السرقة من قبل أطراف غير مخول لها باستخدام النظام<sup>150</sup>.

ان التطور الحاصل في المخاطر السيبرانية يحفز المؤسسات المالية على البحث المستمر والمكثف نحو اتخاذ إجراءات وقائية من تلك المخاطر من خلال لوائح تجعل الإجراءات أكثر وضوحاً أمام مجلس إدارات تلك المؤسسات، الأمر الذي يؤدي الى خلق حافز أكبر على الاستثمار بشكل مستمر في تعزيز الأمن السيبراني<sup>151</sup>.

ويمكن اسناد أمن نظم المعلومات والأنظمة الالكترونية الى جهة ثالثة (Interconnections with third parties)، اذ تمثل خدمات التعاقد أو الاستعانة بأطراف خارجية في كافة أشكال الاستعانة بمصادر خارجية بما في ذلك خدمات الحوسبة السحابية (services computing cloud) بالإضافة الى الخدمات والمنتجات المعيارية وغير المعيارية التي لا تعتبر عادة مصادر خارجية (power supply)، بالإضافة الى خطوط الاتصالات السلكية واللاسلكية، الأجهزة والبرامج التجارية... الخ، الأطراف الأخرى مثل (المؤسسات المالية أو

<sup>150</sup> زيدان محمد، حمو محمد، أمن المعلومات المصرفية كمتطلب لتبني التسويق الالكتروني في البنوك الجزائرية، "مجلة رؤى الاقتصادية جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي"، الجزائر، العدد 8، جوان 2015، ص 163.

<sup>151</sup> محمد، إسماعيل، الأمن السيبراني في القطاع المصرفي - عرض مقارنة للمعايير والتجارب الدولية والعربية، صندوق النقد العربي-أبو ضبي 9 -10 ديسمبر 2019. ص 4. على الموقع الالكتروني

<https://www.amf.org.ae/sites/default/files/publications/2022-01/cyber-security-december-15-2019.pdf>

غير المالية والمؤسسات المالية الدولية (مثل أنظمة الدفع والتسوية، منصات التداول، أمناء حفظ الأوراق المالية المركزية والأطراف المقابلة المركزية)<sup>152</sup>.

### 5-1- أمن المعاملات والمعلومات المصرفية الإلكترونية

الحقيقة الأولى في أمن المعاملات المصرفية أن أمن البنوك الإلكترونية وكذا التجارة الإلكترونية جزء رئيسي من أمن المعلومات (IT Security) ونظم التقنية العالية عموماً، وتشير دراسات أمن المعلومات على مدى السنوات المنصرمة أن مستويات ومتطلبات الأمن الرئيسية في بيئة تقنية المعلومات تتمثل فيما يلي<sup>153</sup>:

1. الوعي بمسائل الأمن لكافة مستويات الأداء الوظيفي، الحماية المادية للتجهيزات التقنية، الحماية الادائية (استراتيجيات رقابة العمل والموظفين، الحماية التقنية الداخلية والحماية التقنية من المخاطر الخارجية).
2. أما القاعدة الأولى في حقل أمن المعلومات فهي أن الأمن الفاعل هو المرتكز على الاحتياجات المدروسة التي تضمن الموائمة والموازنة بين محل الحماية ومصدر الخطر ونطاق الحماية وأداء النظام والكلفة وبالتالي فإن استراتيجيات وبرامج أمن المعلومات تختلف من منشأة الى أخرى ومن بيئة الى أخرى تبعا لطبيعة البناء التقني للنظام محل الحماية، وتبعا للمعلومات محل الحماية؛ وتبعا للآليات التقنية للعمليات محل الحماية، الى جانب عناصر تكامل الأداء وأثر وسائل الأمن عليه وعناصر الكلفة المالية وغيرها؛
3. أما القاعدة الثانية فهي أن الحماية التقنية وسيلة وقاية ودفاع وفي حالات معينة وسيلة هجوم ولا تتكامل حلقات الحماية دون الحماية القانونية عبر النصوص القانونية التي تحمي من إساءة استخدام الحواسيب والشبكات فيما يعرف بجرائم الكمبيوتر والانترنت والاتصالات والجرائم المالية الإلكترونية وبالتالي تكامل تشريعات البنوك والتجارة الإلكترونية مع النصوص القانونية لحماية المعلومات.

<sup>152</sup> محمد، إسماعيل، صندوق النقد العربي - مرجع سبق ذكره، ص 12 - 13.

<sup>153</sup> وسيم محمد حداد، شقيري نوري موسى، محمود إبراهيم نور، وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، ط1، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2012، ص ص80، 81.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

6- الكفاءات البشرية وأهميتها بالبنوك: تعتبر الكفاءات البشرية من أثنى ما تملكه المؤسسة بالإضافة إلى الأصول المادية، وبالتالي أصبحت تنميتها ركنا أساسيا لنجاح خطط التنمية في مختلف المجتمعات والدول النامية والمتقدمة على حد سواء<sup>154</sup>.

ويمكن تعريف إستراتيجية تنمية الكفاءات البشرية على أنها مجموعة النشاطات التعليمية التي تؤدي إلى زيادة المردودية الحالية والمستقبلية للأفراد ورفع قدراتهم الخاصة بإنجاز المهام الموكلة إليهم وذلك عن طريق تحسين معارفهم واستعداداتهم واتجاهاتهم (Simon Delean)

إن الكفاءة مفهوم عام يشمل القدرة على استعمال المهارات والمعارف في وضعيات جديدة ضمن حقل مهني فهي تشمل التنظيم والتخطيط والتجديد والقدرة على التكيف مع النشاطات الجديدة وبهذه المفاهيم فإن اكتساب الكفاءات يشكل تحديا أكبر من اكتساب المعارف فقط.

لا تستغني البنوك الناجحة عن القوة البشرية المميزة من الناحية الكفؤة ، فهذا العنصر هو المنفذ لإستراتيجية الإدارة والاهتمام بهذا العنصر الاستراتيجي ضرورة حتمية نظرا لتأثيره على نجاح تطبيق الإستراتيجية البنكية وعليه وجب على الإدارة تطوير جميع أنواع الكفاءات العاملة على كافة المستويات الإدارية ومن جهة أخرى قد شهدت البنوك توسعا كبيرا في استخدام التكنولوجيا مما أدى إلى التوسع في التعامل الإلكتروني للعملاء مع البنوك والبنك الإلكتروني عبارة عن طريقة لإجراء العمليات المصرفية بشكل الكتروني بواسطة شبكة الانترنت .

ورأس المال الفكري في النظام يتكون من المتخصصين من محللين ومصممي النظم ومختصو تشغيل الأجهزة وصيانتها والمتخصصون في تقنيات الاتصالات أما الإداريون يشاركون في إدارة النظام من محاسبين، رجال بيع، مهندسين، مدراء... الخ.

### الفرع الثالث: مفهوم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وأهم أسبابها في البنوك

#### أولا: مفهوم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

مما سبق يمكن القول إن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمثل في أحد جوانبه استثمارا الكترونيا ومع ذلك يجب أن يشمل على الجانب الاقتصادي والمالي أيضا، وبناء عليه يمكن وضع تعريف للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النحو التالي<sup>155</sup>:

<sup>154</sup> بن صالح كريمة، طلحي فاطمة الزهرة، " أثر اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنمية الكفاءات البشرية بالبنوك الجزائرية، دراسة ميدانية بالبنوك العمومية بمدينة قالمة"، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الخامس، العدد2، أوت 2019، ص 268.

<sup>155</sup> حسين العلمي، مرجع سبق ذكره، ص 37.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

-هو توظيف الأموال في الأصول الثابتة أو المتداولة أو الإيرادات المؤجلة بقصد تحقيق منافع مادية على شكل عائدات مالية تتمثل بالموفرات في تكاليف جمع البيانات ومعالجتها وبحث المعلومات و تخزينها وتحديثها واسترجاعها ومنافع غير مادية تتمثل في تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين على النحو الذي يعزز من رضاهم عند توفير المعلومات المطلوبة من قبلهم.

-ويشمل الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات امتلاك المعدات والبرامج الحاسوبية التي تستخدم في عملية الإنتاج خلال فترة زمنية تفوق السنة، حيث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشتمل على ثلاث مكونات رئيسية هي معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، معدات الاتصالات، البرمجيات.

-من خلال ما سبق ذكره يمكن تحديد المقومات الأساسية لمفهوم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات كما يلي:

1 يعد الانفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مشروعاً اقتصادياً استثمارياً لأنه يشتمل على النوعين من الأصول الثابتة (الأبنية والأجهزة والمعدات)، والأصول المتداولة، (النظم والبرمجيات والتسهيلات الأخرى)؛

2 يمكن استخدام جميع أنواع مصادر التمويل للحصول على المبالغ المستثمرة بما في ذلك المدخرات والقروض وإصدار الأسهم والسندات وما شابهها؛

3 تسعى الدول والمنظمات الى تحقيق نوعين من الأهداف هما الأهداف المادية المتمثلة بالموفرات في تكاليف معالجة البيانات والأهداف غير المادية المتمثلة في تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين.

ولقد توصلت الباحثة من خلال كل ما سبق ذكره الى أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك الجزائرية هي:

مجموعة المبالغ المالية المنفقة من طرف البنوك الجزائرية أو الوكالات التابعة لها، أو الجهة الوصية من مديريات جهوية أو بنك مركزي أو وزارة المالية أو خزينة عمومية في الانفاق على أبعاد متغير تكنولوجيا المعلومات والمتمثلة في:

-الأجهزة والمعدات: من خلال عمليات الاقتناء والصيانة والتحديث والتجديد من أجهزة كمبيوتر، الطابعات، أجهزة الصراف الآلي وأجهزة الدفع الإلكتروني وكاميرات المراقبة والهاتف المحمول والثابت وكل الأجهزة المستخدمة في العمل المصرفي... الخ؛

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

- **المورد البشري:** من خلال الانفاق على الاستثمار المعرفي في تكوينهم وتدريبهم وتعزيز المهارات لديهم على التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في تسيير البنوك.

- **نظم المعلومات:** من خلال الإنفاق على اقتناء النظم ومراقبتها وصيانتها.

- **قواعد البيانات:** من خلال الانفاق على قواعد البيانات الخاصة بالبنك مثل الموقع الاتصالي والموقع التبادلي وتحسين المعلومات، ورقمنتها والبرمجة وتوفير الاخصائين والتقنيين الذين يتابعون العمليات على مستوى هذه المواقع.

- **البرمجيات:** كل البرمجيات المستخدمة في العمل المصرفي مثل حزمة الأوفيس، ولواحقها وبرمجيات النظام المختلفة داخل النظام المصرفي.

- **الشبكات:** من خلال الانفاق على اشتراكات شبكة الانترنت والاشترابات الدورية الخاصة بها واشترابات الهاتف الثابت والمحمول الخاص بموظفي البنك والتي من خلالها يتم انجاز العمليات المصرفية، بالإضافة الى شبكة الإكسترانت.

- **الأمن المعلوماتي:** من خلال الانفاق على حماية المواقع الالكترونية للبنوك من الجريمة السيبرانية، بالإضافة الى الانفاق على برامج الحماية المختلفة والتي يتم استخدامها لحماية معلومات الزبائن للحفاظ على السرية والأمان لزبائن البنك بالإضافة الى توفير الأمان سواء بالاستعانة بأطراف خارجية أو داخلية.

**ثانيا: أسباب استثمار البنوك في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** هناك العديد من الأسباب التي تدفع البنوك الى زيادة استثماراتها في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات منها<sup>156</sup>:

1. **تخفيض تكاليف الخدمة المصرفية والصفقات:** حيث يؤدي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الى تخفيض التكاليف من خلال المنافذ الالكترونية مقارنة بتكاليف الفروع التقليدية وان تنويع هذه الأنظمة يؤدي الى تحقيق كفاءة الأعمال وتخفيض التكاليف وتعظيم الربحية بزيادة العوائد من خلال تقليص العمالة ومعالجة التكاليف.

2. **المنافسة:** اذ أن استمرار البنوك في الوصول الى أحدث الوسائل التكنولوجية واقتناءها ومواكبة التطورات الحديثة في الصناعة المصرفية يعد هدفا أساسيا لتحقيق الميزة التنافسية،

<sup>156</sup> تقرورت، محمد. متطلبات تطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية بالإشارة الى حالة الجزائر. (أطروحة دكتوراه. قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة الشلف-الجزائر. 2014. ص ص 43، 44.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

ويعتبر استخدام شبكة الانترنت في العمل المصرفي، وسيلة فعالة في جذب زبائن جدد من مختلف دول العالم لاختراقها الحدود التي تسمح لأي زبون التعامل مع البنك الالكتروني.

### 3. تخفيض تكاليف العمليات الإدارية وغير الإدارية: من خلال انسياب المعلومات عن

طريق الوسائل الالكترونية بدلا من الأعمال اليدوية وهو ما يؤدي الى تحقيق مزايا على المنافسين الآخرين وكذا تحسين ورفع كفاءة الأداء وسرعة تنفيذ العمليات، دعم وتغيير طرق العمل، مما يساهم في تشجيع العاملين على تعظيم الإنتاجية والأرباح.

### 4. التوسع الجغرافي: إمكانية انتشار البنك في أكبر عدد من الدول والتوسع في تقديم

خدماته ومنتجاته المصرفية والاستفادة من الانتشار الجغرافي له وفروعه في مختلف دول العالم.

### 5. تعميق الولاء: حرص البنوك دائما على تعميق وتوطيد العلاقة بينها وبين الزبائن وخلق

نوع جديد من الولاء للبنك حيث أن الانترنت يعمل على زيادة فرص اتصال البنك بزبونه والحصول على خدماته ومنتجاته ضمن دائرة زمان ومكان أوسع وهو ما يؤدي الى توطيد العلاقة مع الزبون وبالتالي المحافظة على الزبائن الحاليين واستقطاب زبائن جدد آخرين.

### ثالثا: دراسة جدوى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات

ان الاستثمار في أنماط تكنولوجيا أكثر تقدما وتطورا سيزيد الأعباء المالية للمصارف وخاصة بوجود مخاطر التقادم الناتجة عن تلاحق الابتكارات والابداعات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الأمر الذي سيجعل الإدارة تعيد النظر في سياستها التسويقية المصرفية اعتمادا على معطيات الموارد المتاحة للاستثمار بحيث يتم اشباع رغبات الزبائن نتيجة لحاجاتهم التي يرغبونها وليس نتيجة الرغبة في تطبيق تكنولوجيا معينة وانتظار تجاوب الزبائن معها، وهنا تبرز الحاجة الى أمرين أولهما أن يتم التركيز على عمل الدراسات التسويقية لدراسة حاجة السوق وتحسين مواطن حاجة العملاء لأنواع الخدمات المختلفة، وثانيهما أن يتم دراسة جدوى الاستثمار من توظيف التكنولوجيا الجديدة قبل الشروع في استخدامها في حال الرغبة بتوظيفها دون تحسس احتياجات الزبائن السبب الذي يجعل وجوب وجود الأمر الأول<sup>157</sup>.

<sup>157</sup> برهان، غسان سلمان " أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك التجارية الأردنية- من منظور القيادات المصرفية"، (رسالة ماجستير)، قسم التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن، 2000. صص 179، 180.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

1. من هنا يجب على المصارف أن تدرك أن سبب وجود التكنولوجيا ليس فقط للتشغيل وتنفيذ العمليات المصرفية المختلفة ولكن أيضا للتسويق، فهي سبب واضح لزيادة عدد الودائع وزيادة قيمتها وبالتالي زيادة نسب الفوائد الدائنة.
2. ضرورة وجود أقسام أو دوائر تسويق تعني بتسويق الخدمات المصرفية واعداد الدراسات التسويقية التحليلية معتمدين على قواعد بيانات أنظمة المعلومات المتوفرة.
3. تخصيص أبحاث تسويقية موجهة نحو تحديد فئات الزبائن المختلفين/تحديد السوق المرتقب بواسطة أبحاث ميدانية؛
4. استغلال أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحديد السوق المرتقب، حيث يتوجب على البنوك أن تحتفظ بقواعد البيانات خاصة بالزبائن المستقبليين بهدف التوجه إليهم تسويقيا في حالات شح الموارد المالية وفي حالات الرغبة في النمو باتجاه فئة معينة من الزبائن وللتوجه إليهم بعروض وخدمات تناسب احتياجاتهم؛
5. تخصيص أبحاث موجهة نحو تطوير الخدمات المصرفية وابتداع أنواع أخرى لمختلف أنواع الزبائن؛
6. تخصيص أبحاث تسويقية لتحديد حاجات الفئات المختلفة للزبائن من خدمات غير متوفرة حاليا؛
7. عمل دراسات الجدوى الاقتصادية من توظيف تكنولوجيا معينة جديدة قبل الشروع في توظيفها كونه ليس كل ما هو مكلف مجدي آخذين بعين الاعتبار الدراسات التسويقية/حاجة السوق المكتملة لهدف دراسات الجدوى.

### المطلب الثاني: مؤشرات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

توجد عدة مؤشرات رئيسية تقيس استثمارات تكنولوجيا المعلومات، هذه المؤشرات تساعد في تقييم الاستثمارات في القطاع وفهم دوره الاقتصادي والتقني، كما يمكن استخدامها للمقارنة بين الدول.

### الفرع الأول: مؤشرات قياس الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تختلف مؤشرات قياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باختلاف الجهة وطريقة القياس المعتمدة، وتتمثل أهم مؤشرات قياس الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يلي:

أولا: مؤشرات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCDE)

تعتمد منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية 15 مؤشرا وهي<sup>158</sup>:

1. العدد الإجمالي لخطوط ومسارات التوصيل لكل 100 نسمة؛
2. العدد الإجمالي للمشاركين في الهاتف المحمول لكل 100 نسمة؛
3. العدد الإجمالي للمشاركين في الإنترنت؛
4. عدد المشاركين في الشبكة ذات النطاق العريض لكل 100 نسمة، ومدى وجود خطوط للاشتراك الرقمي (DSL)؛
5. العدد الإجمالي للمشاركين في خطوط التلفزيون (Cable TV)؛
6. نسبة انتشار الكمبيوتر في المنازل، نسبة توصيل البيوت بالإنترنت؛ ونسبة توصيل البيوت بالشبكة ذات النطاق العريض؛
7. النفاذ إلى الإنترنت حسب حجم الطبقة (العمالية)، نسبة المنظمات التي تضم 10 عمال أو أكثر يستخدمون الإنترنت، البيع والشراء عبر الإنترنت حسب الصناعة، ونسبة استخدام الشبكة عريضة النطاق في مجال الأعمال؛
8. نسبة الوظائف المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاقتصاد القومي؛
9. العائد الإجمالي لخدمات الاتصالات، للهاتف المحمول والاستثمار الإجمالي في البنية التحتية للاتصالات؛
10. حصة القيمة المضافة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إجمالي القيمة المضافة لقطاع الأعمال، نفقات البحث والتطوير في إطار صناعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ونسبة التوظيف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع الأعمال؛
11. نسبة براءات الاختراع الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إجمالي براءات الاختراع؛
12. نسبة التجارة في منتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
13. الخمسين شركة الأولى (50) في مجال الاتصالات، والخمسين الأولى في مجال تكنولوجيا المعلومات؛

<sup>158</sup> حسين العلمي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس والجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة فرحات عباس سطيف-1، 2012-2013، ص38.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

14. مساهمة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القيمة المضافة لكل فرد مستفيد

من هذه الخدمات؛

15. مساهمة الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الناتج المحلي الإجمالي؛

### ثانيا: مؤشرات البنك الدولي (WB)

يعتمد البنك الدولي على المؤشرات الاحدى عشر التالية<sup>159</sup>:

1. اجمالي الهواتف لكل 1000 نسمة؛

2. اجمالي الخطوط الهاتفية الأرضية لكل 1000 نسمة؛

3. مستخدمى الهواتف النقالة لكل 1000 نسمة؛

4. مستخدمى الحاسوب لكل 1000 نسمة؛

5. نسبة توفر أجهزة التلفاز في المنازل؛

6. الانترنت الدولية (الشبكة عريضة النطاق بت /bits لكل نسمة)؛

7. مستخدمى الانترنت لكل 1000 نسمة؛

8. سلة الأسعار لاستخدام الانترنت (مقدرة بالدولار الأمريكي الشهري)؛

9. مدى توفر خدمات الحكومة الالكترونية؛

10. مدى استخدام الانترنت في الاعمال والتجارة؛

11. الانفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كنسبة من مئوية من الناتج المحلي

الإجمالي.

### ثالثا: مؤشرات أخرى لقياس الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات

كما اختلف الكتاب والباحثون في تحديد المؤشرات الملائمة التي يمكن اعتمادها عند قياس

الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ومن أهم المؤشرات التي هذا الموضوع<sup>160</sup>:

<sup>159</sup> – World Bank (2007) Building knowledge economies: advanced strategies for development, Washington, D.C: Library of Congress Cataloging-in-Publication Data, p: 37.

<sup>160</sup> سحنون، خالد. تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك دراسة حالة: مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية. (أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2016. ص 89.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

- مجموعة (Die Bold, 1982): والتي اعتمدت على ثلاثة مؤشرات هي:

1. نسبة المبالغ المخصصة للإنفاق على تكنولوجيا المعلومات من عائدات المنظمة.

- والتي يمكن التعبير عنها بالعلاقة الرياضية التالية: 
$$\frac{\text{الانفاق على تكنولوجيا المعلومات}}{\text{عائدات المنظمة}}$$

- الأطر البشرية العاملة في نظام المعلومات الى العدد الكلي من الأطر البشرية العاملة في

المنظمة: 
$$\frac{\text{الأطر البشرية العاملة في نظام المعلومات}}{\text{العدد الكلي الاطر البشرية}}$$

2. نسبة الانفاق على الأجهزة والمعدات مقارنة مع تكاليف الأطر البشرية.

- استخدم الباحثان (Snobs & Corne, 1983) ثلاثة مؤشرات هي:

1. عدد المجالات التي تعتمد فيها تطبيقات الحاسوب على نحو معياري؛
2. استخدام الحاسوب في أنشطة المنظمة؛
3. أنواع تطبيقات نظام المعلومات الحاسبة؛

- استخدم الباحث (Turner, 1985)، في مجال البنوك مؤشرين أساسيين هما:

1. نسبة المبالغ المستثمرة في تكنولوجيا المعلومات الى اجمالي المبالغ المستثمرة في الموجودات الأخرى في المنظمة.
2. عدد المجالات التي تستخدم فيها تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

### الفرع الثاني: تصنيف المشروعات الاقتصادية في تكنولوجيا المعلومات

يمكن تصنيف المشروعات الاقتصادية في تكنولوجيا المعلومات بحسب أهدافها الى ثلاثة أنواع<sup>161</sup>:

1. مشروعات الكفاءة التشغيلية (Operational Efficiency): هناك العديد من الدراسات التي أكدت أن معظم المشاريع التي تقع ضمن هذا النطاق هي الأكثر نجاحا، والتي تعمل على تخفيض التكاليف أو زيادة الاعمال التي تقوم بها المنظمة، أي زيادة الطاقة الإنتاجية للمنظمة.

<sup>161</sup> سحنون، خالد. تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك دراسة حالة: مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية. (أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2016. ص ص 83, 84.

2. **مشروعات البرامج الإستراتيجية (Stratgic Programs)** : والتي تهدف الى تغيير ربحية أو تنافسية أو نظرة الآخرين الى المنظمة من خلال تحسين النوعية أو زيادة الربحية وتتطوي هذه البرامج على مخاطر كبيرة كونها ينتج عنها تغيرات جذرية إيجابية أو سلبية- في أداء المنظمة. وتشمل هذه المشروعات برامج ربط العملاء أو مزودي المداخلات ببرامج ونظم معلومات مشتركة فيما بينهم بما يؤدي الى تعزيز روابط العمل وزيادته بينهم.

3. **مشروعات تحول الأعمال (Business Transist)**: والتي تهدف الى نقل المنظمة من وضع تنافسي غير محبذ او قطاع اقتصادي خامل الى منظمة ناجحة ذات أعمال متنامية. وفي هذه الحالة يشكل الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات أصلا من أصول المنظمة وليس تكلفة في حساب الأرباح والخسائر، وتعتبر هذه المشروعات في بداياتها وليست ذات انتشار كبير بعد، خاصة في الوطن العربي.

### الفرع الثالث: أسباب نجاحات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات

يعتمد نجاح الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على نجاح هذه المنظمات وخصائص أعمالها التي من أهمها حقوق الملكية والتي تتراوح بين براءات الاختراعات وحقوق التصميم والنسخ والمعلومات السرية والاسرار التجارية والمعرفة التشغيلية وتمثل هذه الخصائص أهم أصول هذه المنظمات، وبالتالي فإن قدرة هذه المنظمات على<sup>162</sup>:

- ✓ امتلاك وحماية حقوق ملكيتها؛
- ✓ استغلال وتسويق منتجاتها؛
- ✓ منع الآخرين من الاستفادة من حقوق ملكيتها.

كل ذلك سوف يحدد مدى نجاح المنظمة تجاريا ومن جهة ثانية يعتقد بعض الخبراء بأن إدارة المنظمة تحمل مفتاح النجاح لملائمة تكنولوجيا المعلومات مع استراتيجية المنظمة من خلال نوعية القيادة لدى المدراء غير التكنولوجيين في المنظمة وانضمام مدير تكنولوجيا المعلومات الى باقي المدراء في تشكيل وصياغة استراتيجية المنظمة.

وعلى ضوء ما سبق تمكن اقتراح النموذج التالي للاستثمار الناجح في تكنولوجيا

المعلومات على:

<sup>162</sup> خالد أحمد علي محمود، الاستثمار المعرفي وعلاقته بالآثار السياسية والاجتماعية، دار الفكر الجامعي، ط1، 2019، ص 235.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

✓ وجود استراتيجية محددة بالمنظمة والتي يتطلب تنفيذها تطبيق تكنولوجيا المعلومات؛

✓ تحديد احتياجات المنظمة الحالية والمستقبلية من تكنولوجيا المعلومات.

ويجب أن تتضمن خطة الاستثمار ثلاث دراسات هي<sup>163</sup> :

-دراسة وضع المنظمة التنافسي والتعرف على استراتيجية المنظمة المنافسة وخاصة فيما يتعلق بتطبيق تكنولوجيا المعلومات.

-دراسة القطاع الذي تنطوي تحته أعمال المنظمة وخاصة فيما يتعلق باتجاهات نموه المستقبلية ودرجة التركيز الصناعي والتشريعات والقوانين التي تحكمه دراسة المصادر البشرية الموجودة في المنظمة ذات العلاقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات ومدى الحاجة الى تأهيلها وتحديد موضوعات هذا التأهيل ومدى الحاجة الى استقطاب عمالة خبيرة بنوع تكنولوجيا المعلومات المطلوبة، هذا من جهة ودراسة الأصول الموجودة من تكنولوجيا المعلومات وتحديد المطلوب منها من جهة ثانية وبناء على الدراسات الثلاثة هذه يتم وضع سناريوهات المنظمة وذلك فيما يتعلق بأي نوع من تكنولوجيا المعلومات.

### المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

عرف قطاع الاتصالات في الجزائر منذ نهاية التسعينات تطورا ملحوظا وانفتاحا مباشرا على الخواص من خلال الإصلاحات التي مهدت الطريق أمام المتعاملين الأجانب وشجعتهم على الاستثمار في القطاع، وقد لعبت الإصلاحات دور هام في تأمين المنافسة وتحسين الخدمات، حيث تزايدت نسبة مستخدمي الانترنت وأصبحت الهواتف النقالة في متناول شريحة واسعة من المجتمع وقد انحصر النشاط الأساسي للجزائرية للاتصالات التي أنشأت في 01 مارس 2001 من طرف المجلس الوطني لمساهمات الدولة ضمن مجال تنمية وتحسين استغلال الشبكات العمومية والخاصة<sup>164</sup>.

### المطلب الأول: تطوير قطاع الاتصالات في الجزائر

<sup>163</sup> خالد أحمد علي محمود، الاستثمار المعرفي وعلاقته بالآثار السياسية والاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص236.

<sup>164</sup> عباس لحر، عمار طهرات. "واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر وسبل اندماجها في الاقتصاد الجديد"، مجلة الاقتصاد والمالية، مجلد04، ع 01، 2018، ص

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

يمثل توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخلا يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة وممارسة الأعمال الحكومية، كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها وبالتالي تمكينها من تنفيذ سياساتها وخططها بكفاءة مرتفعة<sup>165</sup>.

يعتبر تطوير قطاع الاتصالات والقطاع الرقمي من الأولويات التي حددتها الجزائر لنفسها منذ عام 2000، وهو ما أدى الى الانفتاح على المنافسة في سوق الاتصالات بعد نشر القانون 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الى تغيير جذري في نهج السلطات في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية ويمكن من تحقيق نتائج ملحوظة، وخاصة سوق تكنولوجيا الهاتف محمول الذي أدخل تكنولوجيا الجيل الثاني 2G عام 2001، الجيل الثالث 3G ديسمبر 2013 والجيل الرابع 4G سبتمبر 2016<sup>166</sup>.

بهدف ادخال مزيد من التحسينات على هذا السوق، أدخل القانون 18-04 المؤرخ في 24 شعبان 1439 الموافق ل 10 ماي 2018، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية أحكاما لصالح تهيئة مناخ يفضي الى ريادة الأعمال وتحسين شروط الوصول الى سوق الاتصالات الالكترونية وتحسين جودة الخدمة لصالح جميع المواطنين دون استثناء<sup>167</sup>.

### الفرع الأول: مؤشرات شبكة الهاتف الثابت في الجزائر

عرفت اشتراكات الهاتف الثابت عرفت استقرار نسبيا خلال السنوات الثلاثة التالية 2016، 2015، 2017، ولقد فاقت في سنة 2015 ثلاثة ملايين مشترك، كما عرفت سنة 2017 الاستغناء عن تكنولوجيا الهاتف الثابت اللاسلكي الذي خصص للمناطق الريفية وذلك راجع الى استراتيجيه الدولة بتزويد هذه المناطق ببنية تحتية للاتصالات أكثر نجاعة؛ كما نجد ان كثافة الهاتف الثابت عرفت انخفاضا حيث بلغت في سنة 2016 ما قيمته 8.26 % في حين

<sup>165</sup> طرشي، محمد، يخلف صفية، " واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ودورها في تحسين الخدمات العامة". مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي. العدد 03. (جامعة المسيلة مارس 2018)، ص 168-177.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/463/2/1/83607>

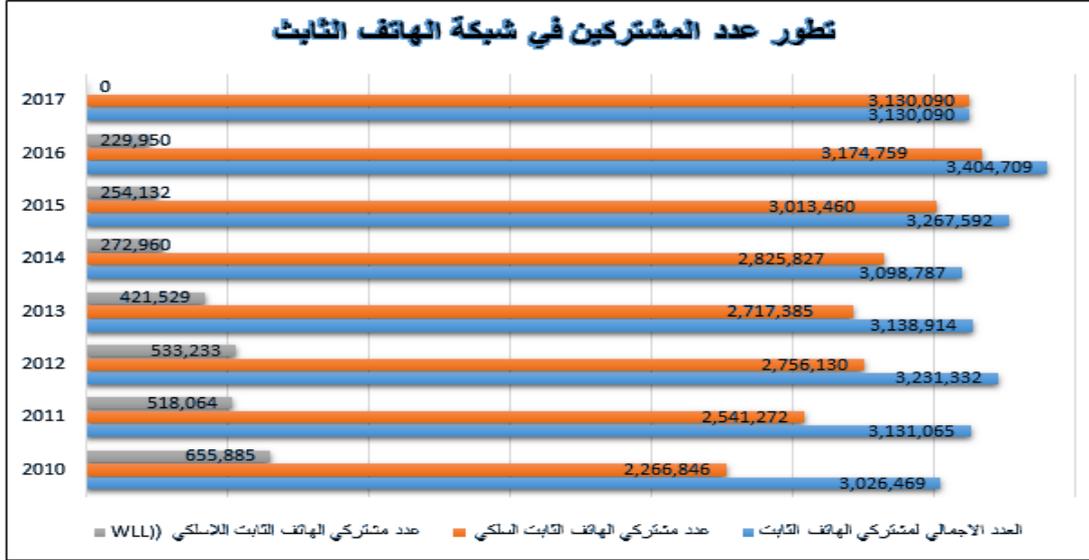
<sup>166</sup> حسيني، أمينة. " أفاق التحول الرقمي في الجزائر"، دراسات اقتصادية، العدد 02(جامعة زيان عاشور-الجلفة: جوان 2022)، ص 110-129.

<sup>167</sup> حسيني، أمينة، "أفاق التحول الرقمي في الجزائر"، مرجع سبق ذكره، ص 120.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

تراجعت في سنة 2017 الى 7,50%، ويرجع ذلك الى توجه المواطنين الى استخدام الهاتف النقال<sup>168</sup>.

شكل رقم 1: تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت في الجزائر من سنة 2010-2017



المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، مؤشرات تطور تكنولوجيات الاعلام والاتصال ومجتمع

المعلومات على الموقع الالكتروني: <https://www.mpt.gov.dz>. تاريخ الاطلاع

.22:24.2022/01/23 ساعة:

يوضح الشكل رقم: (1) أعلاه تطور عدد المشتركين في الهاتف الثابت والذي ينقسم الى مشتركين في الهاتف الثابت السلكي واللاسلكية، حيث بلغ عدد المشتركين الإجمالي لسنة 2010، 3.026.469 مشترك منها 2.266.846 اشتراكات الثابت السلكي مقابل 555.885 اشتراكات الثابت اللاسلكي وكان عدد المشتركين في الهاتف الثابت في تزايد من سنة 2010 و 2012 ثم تراجع عدد المشتركين خلال سنتي 2013 و 2014 ثم تواصل عدد المشتركين في الارتفاع خلال سنتي 2015 و 2016. ثم يتراجع عدد المشتركين خلال سنة 2017، مع العلم أن عدد المشتركين في الهاتف الثابت اللاسلكي شهدت تراجع وانخفاضا تدريجا ليتوقف الاشتراك في هذه الخدمة خلال سنة 2017.

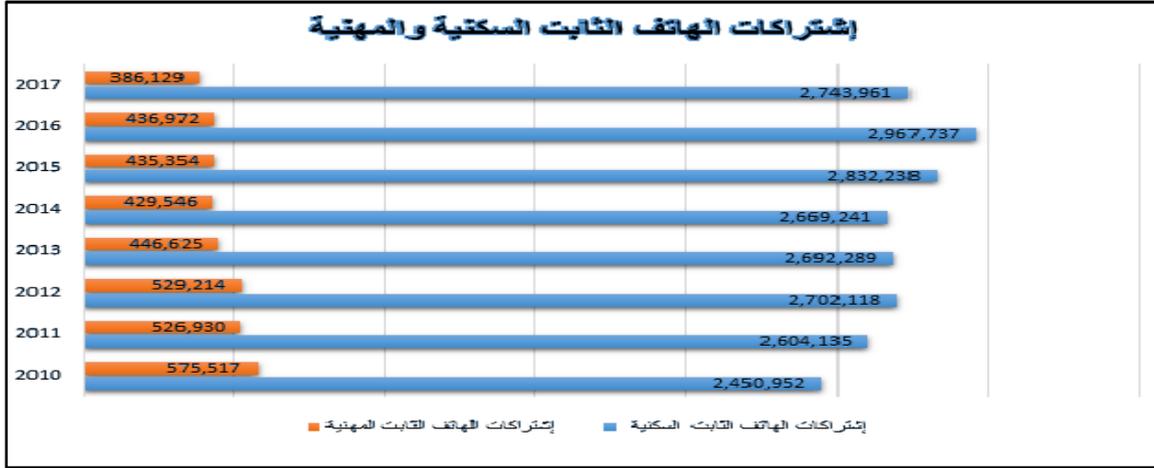
<sup>168</sup> وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، مؤشرات تطور تكنولوجيات الاعلام والاتصال ومجتمع

المعلومات على الموقع الالكتروني: <https://www.mpt.gov.dz>. تاريخ الاطلاع

.22:24.2022/01/23 ساعة:

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

شكل رقم 2: اشتراكات الهاتف الثابت السكنية والمهنية خلال الفترة 2010-2017



المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، مؤشرات تطور تكنولوجيات الاعلام والاتصال ومجتمع

المعلومات على الموقع الالكتروني: <https://www.mpt.gov.dz>. تاريخ الاطلاع

2022/01/23. ساعة: 22:24.

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن اشتراكات الهاتف الثابت السكنية لاتزال تهيمن من حيث العدد حيث وصلت الى 87,66%، من اجمالي عدد المشتركين أما بخصوص اشتراكات الهاتف الثابت المهنية فقد عرفت انخفاضا من سنة لأخرى وهذا راجع الى التوجه نحو استعمال الهاتف النقال.

جدول 8: تطور اشتراكات الهاتف الثابت السكنية والمهنية في الجزائر

المؤشرات	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
السكنية	3.611.735.	3.711.765	4.190.162	4.347.326	4.646.659	5.126.000	5.474.526
المهنية	489.247	452.274	445.055	438.437	450.400	450.093	459.868
المجموع	4.100.982	4.164.039	4.635.217	4.785.763	5.097.069	5.576.193	5.934.394
السعة الإجمالية	7.185.592	7.272.466	7.542.246	7.709.344	7.952.885	8.913.003	9.766.561

المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بالجزائر - على الموقع الالكتروني تقرير عن تطور مؤشرات

خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية للسداسي الأول لسنة 2023:

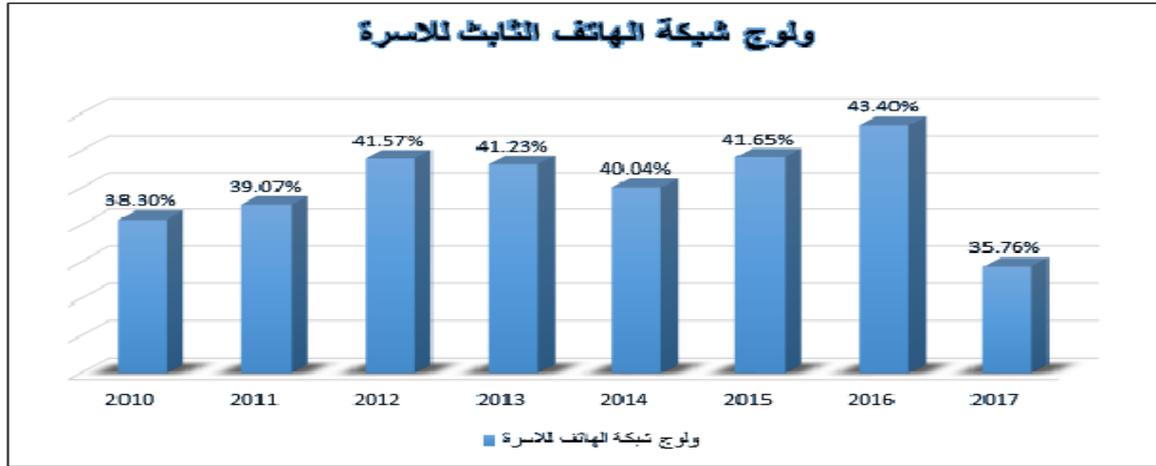
<https://www.mpt.gov.dz/ar/abtelfixe> /أطلع عليه بتاريخ: 2024/02/11

من خلال الجدول أعلاه خلال سنة 2022 نلاحظ أنه بلغت النسبة المئوية للفئة السكنية ما يقارب 92%، من السعة الاجمالية للربط بشبكة الهاتف الثابت في حين بلغت النسبة المئوية للفئة المهنية ما يقارب 8%، من القيمة الاجمالية للربط بشبكة الهاتف الثابت في الجزائر، كما لاحظنا وجود تراجع في عدد المشتركين المهنيين في خطوط الثابت من سنة 2018 الي سنة 2019 وسنة

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

2020، تم عرفت استقرار نسبيا خلال سنتي 2021، 2022. في السداسي الأول من سنة 2023 قدرت نسبة التشبع للهاتف الثابت ب 60.76% (عدد الاشتراكات /السعة الاجمالية للربط) ولعل السبب يرجع الى التوجه نحو استخدام الجوال (الهاتف النقال) والمزود بخدمات الانترنت خفف من استعمال الهاتف الثابت للفئة المهنية.

شكل رقم 3: ولوج شبكة الهاتف الثابت للأسرة خلال الفترة 2010-2017



المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، مؤشرات تطور تكنولوجيات الاعلام والاتصال ومجتمع

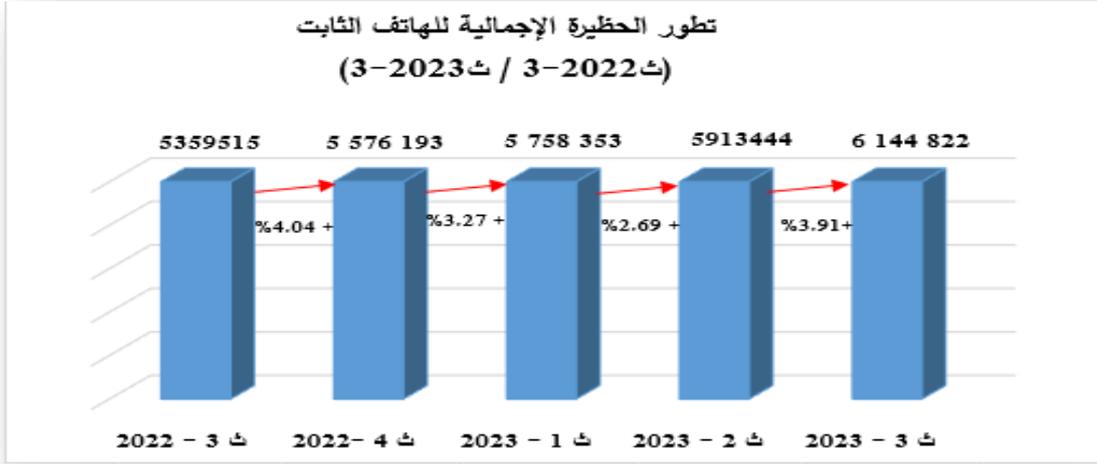
المعلومات على الموقع الالكتروني: <https://www.mpt.gov.dz>. تاريخ الاطلاع

2022/01/23. ساعة: 22:24.

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن ولوج شبكة الهاتف الثابت عرفت تذبذبا خلال السنوات من 2010 الى غاية 2017 حيث كانت متزايدة من 1010 الى غاية 2012 تم انخفضت للسنتين الموالتين 2013 و2014 تم تصاعدت من 2014, 2015, 2016 ثم تراجعت بنسبة ملحوظة خلال سنة 2017 وهذا راجع الى التوجه نحو استعمال الهاتف النقال.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

شكل رقم 4: تطور الحظيرة الإجمالية للهاتف الثابت من الثلاثي الثالث 2022 الى الثلاثي الثالث 2023



المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، مؤشرات تطور تكنولوجيات الاعلام والاتصال ومجتمع

المعلومات على الموقع الالكتروني: <https://www.mpt.gov.dz>. تاريخ الاطلاع

:22:24.2024/01/23. ساعة

من خلال الشكل رقم 4 لأعلاه نلاحظ تذبذب نسبي للاشتراكات في الحظيرة الاجمالية للهاتف الثابت بين ارتفاع وانخفاض حسب النسب المئوية في الشكل أعلاه من الثلاثي الثالث لسنة 2022 الى الثلاثي الثالث لسنة 2023.

### الفرع الثاني: واقع الاشتراك في الهاتف النقال في الجزائر

شهد قطاع الهاتف النقال في الجزائر توسعا متزايدا بعد الإصلاحات العديدة التي مسته، وخاصة بصدور القانون 03-2000 الذي حمل تغييرات جذرية مست هذا القطاع، وسمحت بفتح سوق الهاتف النقال أمام المستثمرين الأجانب والخواص، فتعززت بنشاط جدد ممثلين في مؤسسة أوبتيكوم تيليكوم الجزائر "جازي"، اتصالات الجزائر للهاتف النقال "موبيليس"، والوطنية لاتصالات الجزائر "أوريدو"، كان لهم الفضل في تحسين جودة وأسعار الخدمات المقدمة، وتم حصر نشاط الدولة ممثلة في وزارة البريد وتكنولوجيا الاتصال على لرقابة هذا القطاع، كما أسندت أنشطة التنظيم والتشريع الى هيئة مستقلة ممثلة بسلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، ولقد تزايد دور قطاع الهاتف النقال في الجزائر، باعتباره قطاع حتمي محوري يوفر الخدمات لباقي القطاعات الاقتصادية الأخرى ولا يزال هذا القطاع في مرحلة النمو في ظل الابتكارات الجديدة وظهور أجيال جديدة للتكنولوجيا، حيث أصبحت تكنولوجيا الاتصال متواجدة

في كل النشاطات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وهذا القطاع له تأثير مباشر على قطاع البنوك في الجزائر كغيرها من القطاعات العاملة في البلد.

### أولاً: المتدخلون في سوق الهاتف النقال في الجزائر

يتكون سوق الهاتف النقال في الجزائر من ثلاثة متعاملين أساسيين يستغلون نظام الاتصالات اللاسلكية وفق الرخص الممنوحة لهم من قبل سلطة ضبط البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، باعتبارها هيئة الاشراف المخول لها ضبط المنافسة فيما بين المتعاملين، ومراقبة كل المتدخلين في سوق الهاتف النقال في الجزائر وهم<sup>169</sup>:

#### 1. سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية: بموجب القانون 03-2000 تقرر فتح

مجال الاتصالات أمام المستثمرين الأجانب والخواص، وحصر نشاط الدولة ممثلة في وزارة البريد وتكنولوجيات الاتصال على رقابة هذا القطاع، كما أسندت أنشطة التنظيم والتشريع الى هيئة مستقلة ممثلة بسلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، كما أنشأت بموجب المادة 10 من القانون 03-2000، المؤرخ في 05 جمادى الأولى عام 1421 هجري، الموافق ل05 أوت سنة 2000 المعدل والمتمم يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي ألغي بالقانون 04-18 الموافق ل10 ماي 2018. تتمتع بالشخصية المعنوية والسلطة المالية وتتولى القيام بالمهام التالية:

- السهر على وجود منافسة فعلية ومشروعة في سوقي البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية مع احترام حقوق الملكية؛
- تخطيط وتسيير وتخصيص ومراقبة استعمال الذبذبات من الحزم التي منحت لها، مع احترام مبدأ عدم التمييز؛
- اعداد مخطط وطني للترقيم ودراسة طلبات الأرقام ومنحها للمتعاملين؛
- المصادقة على عروض التوصيل البيني المرجعية؛
- منح تراخيص الاستغلال واعتماد تجهيزات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، وتحديد المواصفات والمقاييس الواجب توفرها فيها؛

<sup>169</sup> بوفولة، نبيلة. " تطور قطاع الهاتف النقال في الجزائر خلال الفترة الممتدة ما بين (2006-2016). مجلة التنمية الاقتصادية، (جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي. جوان 2019)، المجلد 04، العدد07، ص ص 115-130.

أطلع عليه بتاريخ: 2023/05/13 <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/336/4/1/97476>

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

- الفصل في النزاعات القائمة بين المتعاملين أو مع المستعملين؛
- الحصول من المتعاملين على المعلومات الضرورية للقيام بالمهام المخولة لها؛
- التعاون في إطار مهامها مع السلطات الأخرى أو الهيئات الوطنية أو الأجنبية ذات الهدف المشترك؛

- اعداد الاحصائيات العمومية وتقرير سنوي يتضمن وصف نشاطاتها، وملخص لقراراتها وأدائها وتوصياتها مع مراعاة طابع الكتمان وسرية الأعمال وكذا التقرير المالي والحسابات السنوية وتقرير تسيير الصندوق الخاص بالخدمة العامة.

-في إطار تحسين خدمات الهاتف النقال وتماشيا مع التطورات العالمية، قامت سلطة الضبط بمنح رخص للمتعاملين الثلاثة لإنشاء واستغلال شبكة للمواصلات السلكية واللاسلكية من الجيل الثالث، ثم الجيل الرابع، فبالنسبة لخدمات الجيل الثالث تم منح رخصة لمؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال لإقامة واستغلال شبكة عمومية للمواصلات السلكية واللاسلكية من الجيل الثالث بموجب المرسوم التنفيذي رقم 13-405، حيث قدمت لها الرخصة لتوفير خدمات مواصلات لاسلكية على شبكة 3G وفق شروط محددة في دفتر الشروط، كما تم منح رخصة الجيل الثالث للمؤسسة الوطنية لاتصالات الجزائر بموجب المرسوم التنفيذي رقم 13-406، كما منحت رخصة الجيل الثالث لمؤسسة أوراسكوم اتصالات الجزائر بموجب المرسوم التنفيذي رقم 13-407.

أما بالنسبة لرخصة الجيل الرابع 4G فقد تم منح رخصة لإقامة شبكة عمومية للمواصلات السلكية واللاسلكية النقالة من الجيل الرابع لمؤسسة اتصالات الجزائر بموجب المرسوم التنفيذي رقم 16-235 وقد تم أيضا منح رخصة الجيل الرابع 4G، للوطنية لاتصالات الجزائر بموجب المرسوم التنفيذي رقم 16-236. ان السوق الجزائرية للهاتف النقال تتمتع بحواجز قانونية، فلا يمكن لأي متعامل ممارسة نشاطه دون تفويض من سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وفق شروط محددة، فهي تقدم الرخص للاستغلال بناء على مواصفات محددة تتعلق بحجم الاستثمارات، المطلوبة والعروض المقدمة والأجال المحددة، وكل هذه الاجراءات تعيق دخول منافسين جدد على مستوى هذه السوق فاقترنت المنافسة على المتعاملين الثلاثة «جازي» و «موبليس» و«أوريدو».

**2. الموردان:** يقصد بهم المجهزين الذين يعتمد عليهم المتعاملين، لتزويدهم بمختلف الأنظمة لشبكاتهم من نوع GSM أو الجيل الثالث أو الجيل الرابع فالعديد من المؤسسات الناشطة في الجزائر تعتمد على موردين أجانب لتجهيز محطاتها عبر مديرياتها الجهوية، بالعديد من الأجهزة التقنية ذات التكنولوجيا المتطورة لضمان تغطية خاصة سواء تعلق الأمر بخدمات الجيل الثاني أو خدمات الجيل

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

الثالث والجيل الرابع، التي تسمح بتوفير خدمات ذات جودة عالية للمشاركين من خلال الإبحار عبر الشبكة العنكبوتية، وتحميل البرمجيات واستعمال نظام المكالمات عبر الفيديو وغيرها من الخدمات الحديثة ، ومن أشهر المجهزين في هذا القطاع بالجزائر، توجد بعض المؤسسات المحلية " SANATITE " و "CATEL" التي تتعامل مع المتعامل الجزائري للهاتف النقال، بينما نجد بعض المجهزين الأجانب أهمهم المجهز الفرنسي " ALCATEL " والسويدي " ERICTON " والألماني "SIEMENS" والمجهز الصيني "HUWAEI" حيث يتم تجهيز المتعاملين بمختلف المحطات القاعدية للإرسال ومحطات للمراقبة أو مراكز الاتصال.

### 3. المتعاملون في سوق الهاتف النقال بالجزائر

ينشط على مستوى السوق الجزائرية للهاتف النقال ثلاثة متعاملين مما يجعل المنافسة محصورة بينهم فكل متعامل يسعى لتقديم عروض مميزة وفق إستراتيجيات مختلفة وهم:

- ✓ مؤسسة أوبتيكوم تليكوم الجزائر (أوراسكوم لاتصالات الجزائر سابقا)؛
- ✓ مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال ATM؛
- ✓ مؤسسة الوطنية لاتصالات الجزائر WTA؛

والجدول التالي يوضح واقع الاشتراك في الهاتف النقال في الجزائر خلال سنتي 2022-

2023.

جدول 9: الحضيرة الإجمالية للمشاركين النشطين في شبكات النقال لكل متعامل

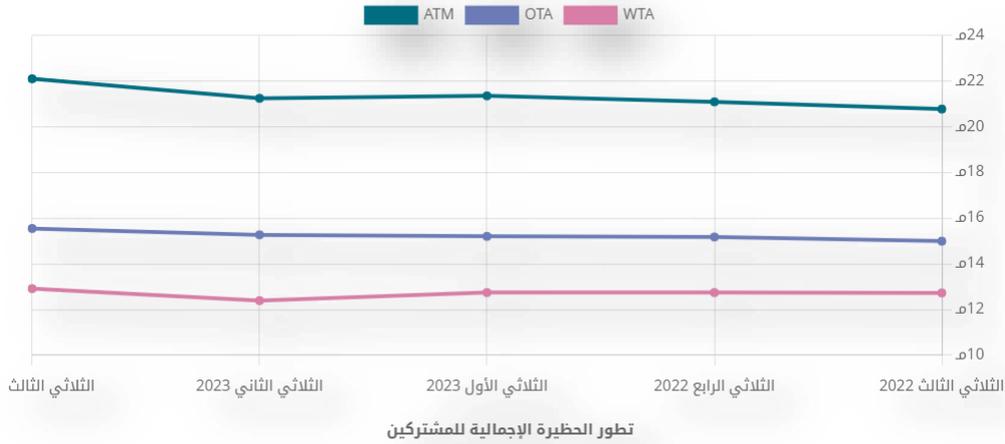
الثلاثي الثالث 2023	الثلاثي الثاني 2023	الثلاثي الأول 2023	الثلاثي الرابع 2021	الثلاثي الرابع 2022	الثلاثي الثالث 2022	الحضيرة الإجمالية للمشاركين
22.107,897	21.252,647	21.360.265	19 829 935	21.098.772	20.782.507	اتصالات الجزائر للهاتف النقال
15.550.652	15.272.197	15.205.574	14 593 618	15.177.875	14.994.977	أوبتيكوم تليكوم الجزائر
12.913.986	12.390.640	12,742.924	12 592 204	12.742119	12.727.217	الوطنية للاتصالات الجزائر
.50.572.535	48.915.484	49.018.766	49.018.766	46 797 189	48.504.701	مجموع المشاركين
	4.26+%					نسبة التطور (الثلاثي الثالث 2022 - الثلاثي الثالث 2023)

المصدر: <https://www.arpce.dz/ar/indic/mobile> أطلع عليه بتاريخ: 2024/02/11.

(\* حسب تعريف القرار رقم 05 / أخ / رم / س ض ب إ / 2020 المؤرخ في 13 فيفري 2020.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

شكل رقم 5: تطور الحظيرة الوطنية لمشاركي الهاتف النقال لكل متعامل



المصدر: الموقع الإلكتروني: <https://www.arpce.dz/ar/indic/mobile>

من خلال الجدول رقم (02-05) والشكل الخاص به والذي يمثل الحظيرة الاجمالية للمشاركين النشيطين (\*) في شبكات النقال لكل متعامل قدرت نسبة التطور من الثلاثي الثالث لسنة 2022 الى الثلاثي الثالث 2023 ب 4.24%، حيث تصدرت اتصالات الجزائر للهاتف النقال المرتبة الأولى من حيث عدد المشاركين خلال الثلاثي الثالث لسنة 2023 ثم تليها أوبتيكوم الجزائر ثم تليها الوطنية لاتصالات الجزائر.

### الفرع الثالث: الجهود والإجراءات المتخذة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

ظل قطاع البريد والمواصلات الى غاية سنة 2000 خاضعا لأحكام الأمر 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975، حيث كانت تمارس وزارة البريد والمواصلات في ظل نظام الاحتكار وظائف المتعامل البريدي ومتعامل المواصلات، بعد صدور القانون الخاص بالبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية واستقلالية سلطة الضبط وإنشاء بنك البريد في سنة 2000 تم تحويل وزارة البريد والمواصلات الى وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى جانب شركتين منفصلتين هما اتصالات الجزائر وبيد الجزائر وإقامة سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية<sup>170</sup>.

<sup>170</sup> طرشي، محمد، يخلف صفية، "واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ودورها في تحسين الخدمات العامة". مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي. العدد 03. (جامعة المسيلة مارس 2018)، ص 168-177.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/463/2/1/83607>

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

أدى تقييم وضعية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وقياس التقدم الذي حققته الجزائر في تشييد مجتمع المعلومات، الى تصنيفها ضمن الدول ذات النتائج المتوسطة في هذا المجال، عكس ما تم تحقيقه في اطار السياسة القطاعية للبريد والمواصلات في مجال الهاتف النقال والثابت وادت هذه المعطيات الى رسم استراتيجية -الجزائر الالكترونية 2013- هدفها الرئيسي هو جعل المجتمع المعلوماتي والاقتصادي الرقمي في الجزائر أداة تأثير فاعلة في النمو الاقتصادي وبديلا عن الموارد النفطية على غرار ما هو مسجل في الدول المتقدمة ويتم ذلك من خلال تعزيز أداة الاقتصاد الوطني والشركات والإدارات وتحسين قدرات التعليم والبحث الابتكارية بالإضافة الى تحسين الحياة اليومية للمواطن.

### المطلب الثاني: واقع شبكة الانترنت في الجزائر

لقد غيرت تقنية المعلومات والانترنت وعالم التجارة الالكترونية طريقة تخاطب العالم بعبعضه ببعض، وكان لها الدور الفعال في التطور ونشر الثقافات والمعلومات بين مختلف الأفراد في كل أنحاء العالم؛ بالإضافة الى دورها في التطور والازدهار الاقتصادي والذي استفادت منه معظم دول العالم وسوف نحاول من خلال هذا المطلب التعرف على شبكة الانترنت وواقعها في الجزائر.

### الفرع الأول: ماهية شبكة الانترنت

منذ فترة طويلة والشركات تبحث عن وسيلة فعالة وغير مكلفة لزيادة الاتصالات بين الموظفين داخل الشركة وذلك لزيادة عملية التنسيق والتنظيم لتوزيع المعلومات واجراء المخاطبات بين الموظفين من جهة والموظفين والإدارة من جهة أخرى والإنترنت تعتبر الوسيلة المثلى لذلك فهي غير مكلفة ولا تحتاج الى أجهزة ثمينة، فهي تعمل على الوصول الفعال والسريع للمعلومات ومصادر الشركة وعلى مدار الساعة وبطريقة منظمة من قبل المستخدمين وكل حسب الصلاحيات المعطاة له وذلك للوصول الى تطبيق أو ملف أو معلومة معينة مخزنة في جهاز الخادم الرئيسي (Main Server)<sup>171</sup>.

قبل التطرق الى مفهوم شبكة الانترنت لابد لنا من التعرف على مفهوم الشبكة ، فالشبكة أو (Network) هي مجموعة من أجهزة الحاسبات المتصلة ببعضها وذلك ببعضها وذلك

<sup>171</sup> طيطي، خضر مصباح، إدارة تكنولوجيا المعلومات، ط1، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2012، ص47.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

للمشاركة في البيانات والمعلومات واستخدام الموارد مثل الطابعة والماسح الضوئي ومشغلات الأقراص والتي بدورها تنقسم الى الشبكة المحلية (Local Area Network) LAN، وتكون في أماكن متقاربة مثل مبنى واحد أو عدة مباني متقاربة، أما النوع الثاني من الشبكات فهو الشبكة الموسعة (Wide AREA Network) WAN والتي تكون في أماكن متباعدة وتكون مثل دولة واحدة أو عدة دول.

### أولاً: تعريف شبكة الانترنت

شبكة الشبكات، الفضاء السيبراني (Cyberspace)، الشبكة العنكبوتية الالكترونية هي التعابير التي تشير الى ظاهرة الشبكة العالمية "الإنترنت" والتي تعني لغويا الترابط الذي يتم بين الشبكات حيث أنها تتكون من عدد كبير من شبكات الحاسب الآلي المترابطة فيما بينها والمتناثرة في كثير من أنحاء العالم، واصطلاحاً تعني الوسيلة أو الأداة التواصلية بين الشبكات المعلوماتية دون ما اعتبار للحدود الدولية<sup>172</sup>.

وشبكة الإنترنت شبكة عالمية تسمح بربط عدد كبير من الحواسيب ببعضها البعض بواسطة الخيوط الهاتفية أو الألياف البصرية أو عبر الأقمار الصناعية أو بتكامل ومزج هذه الخطوط للنقل السريع للمعلومات، أصلاً شركة الانترنت هي أحد مشاريع البحث المتقدمة التي كان يشرف عليها القطاع العسكري الأمريكي (ARPANT)، الذي أنشأ شبكة (ARPA) في أواخر الستينات لربط عدد من الحواسيب التابعة لمركز البحوث العسكرية وضعت الشبكة في منتصف الثمانينات تحت تصرف المؤسسة الوطنية للعلوم للولايات المتحدة الأمريكية (USNSF) التي سمحت برفع عدد الحواسيب لتشمل ميادين واهتمامات أخرى علمية ثقافية، صناعية... الخ ، حيث أصبح العالم بفضل الانترنت قرية صغيرة<sup>173</sup>.

لقد تمكنت شبكة الانترنت من الدخول الى الجزائر سنة 1991 من طرف الجمعية (UNIX) الجزائرية بالتعاون مع جمعية العلماء الجزائريين (ASA) من خلال الاتصال مع إيطاليا ، ففي بادئ الأمر كان الموزع الوحيد للدخول الى الأنترنت هو مركز الأبحاث والمعلومات (SERIST)، ومع مرور السنين عرفت الانترنت قاعدة أكبر للاستعمال وأصبحت ظاهرة حقيقية وملموسة وهذا ما تجسد في سنة 2000 من خلال حصول الجزائر على 18 ممونا لخدمة

<sup>172</sup> محمد صالح الألفي، إيمان الإنترنت، ط1، القاهرة، المكتب الحصري الحديث، 2008، ص ص 11، 12.

<sup>173</sup> مهري شفيقة، قضايا ورهانات بحثية راهنة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2019، ص

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

الانترنت ، كما تطور عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر من 50.000 مستخدم سنة 2000 إلى 15.000.000 مستخدم سنة 2016 والذي يمثل 36.5% من اجمالي عدد السكان في الجزائر ويرجع ضعف هذه النسبة الى ارتفاع سعر الاشتراك في هذه الخدمة في مقابل تدني سرعة الشبكة ، وتلعب الانترنت دورا مهما في العمل البنكي من خلال اتاحة شبكة الانترنت انشاء مواقع الكترونية خاصة بالبنوك سواء كانت عمومية أو خاصة حيث تتوفر مواقع البنوك الجزائرية على بعض الخصائص التقنية كواجهة البينية والتصفح والصفحة الرئيسية ، والابحار والرسومات والصوتيات ومختلف الرموز وهي متفاوتة من بنك لآخر<sup>174</sup>.

### ثانيا: فوائد الانترنت

لقد كان للإنترنت الدور الكبير في التطور ونشر المعلومات والثقافات بين مختلف الأفراد في كل أنحاء العالم، بالإضافة الى دورها في التطور والازدهار الاقتصادي والتي استفادت منها العديد من الدول حيث مكنت من اجراء العديد من التطبيقات المختلفة والتي نذكر منها<sup>175</sup>:

- ✓ التجارة الالكترونية؛
- ✓ التطبيقات الثقافية مثل التعليم الالكتروني؛
- ✓ البحث عن المعلومات ونقلها؛
- ✓ تطبيقات الاتصالات بين الأفراد والمؤسسات مثل: البريد الالكتروني، الدردشة بالنص والصورة، مؤتمرات الفيديو؛
- ✓ التطبيقات العلمية؛
- ✓ التطبيقات الترفيهية مثل الألعاب عبر الانترنت.

ولقد مكنت الانترنت العديد من الشركات من التواصل مع شركاء العمل والموردين والعملاء بسهولة ومكنتهم من عقد الاجتماعات بين المدراء في مواقع مختلفة بالصورة والصوت والنص مباشرة وبسهولة وفعالية وكأنهم في مكان واحد.

### ثالثا: أنواع الشبكات

<sup>174</sup> عياش، زوبير، بوكحيل نسيم، " تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة " حالة الجزائر". مجلة ميلاف للبحوث والدراسات. العدد 05، (جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي: جوان 2017)، ص 589، 590.

<sup>175</sup> طيطي، خضر مصباح، إدارة تكنولوجيا المعلومات، ط1، عمان، الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع، 2012، ص ص، 68، 69.

أ- شبكة الويب (WEB) العالمية: تعتبر شبكة WWW-World-Wide WEB المجال الأكثر معلومات واثارة في شبكة الانترنت، وهي مربوطة بعدد من الحواسيب المزودة لشبكة، كانت في البداية تملكها جامعات ودور نشر كبرى وغيرها وتحتوي الحواسيب على صفحات من المعلومات تغطي مجالات شتى.

2- ظهور شبكة الانترنت واستخدامها في الخدمات المصرفية: أدت ثورة الاتصالات والمعلومات إلى أحداث تغيرات جوهرية في طبيعة العمل المصرفي باعتبار أن قطاع الخدمات المصرفية سريع التأثر والاستجابة للتغيرات الخارجية والتوجه نحو الصيرفة الالكترونية وفتح وزيادة قنواتها<sup>176</sup>.

تقوم الخدمات المصرفية الالكترونية على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أي من خلال الانترنت والموزعات الآلية والشبكات الخاصة والهاتف والحاسب الشخصي خلال 24 ساعة وبسرعة فائقة وبتكاليف أقل وعلى مستوى عالمي وبدون انقطاع. فيعتبر العصر الحالي عصر الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وذلك بحكم تدخله وتأثيره الواضح على مختلف جوانب الحياة الاقتصادية والقانونية والثقافية، وصاحب ذلك انتقال مركز القيمة الاقتصادية من الثروة المادية إلى الثروة المعرفية كأحد عوامل التنمية في العصر الحديث.

لقد أدى التطور المذهل في صناعة البرمجيات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تحديث حجم واتجاهات التجارة الدولية إلى الشكل الالكتروني<sup>177</sup>.

فدخول الانترنت على النشاط التجاري وبروز ظاهرة التجارة الالكترونية، والنمو المتسارع للاقتصاد العالمي حتم على المصارف أن تستغل هذه الفرص لتقديم الصيرفة الالكترونية، وأدى تطور الصيرفة الالكترونية والخدمات عن بعد وفي ظل اقتصاد يتسم بالرقمية أو ما يسمى بالاقتصاد الرقمي إلى ظهور المصارف الالكترونية، هذا الكيان الجديد الافتراضي في السوق المصرفية<sup>178</sup>. فاستخدام تكنولوجيا الانترنت في مجال الخدمات المصرفية يساعد على تقليص الحاجة إلى استخدام الدعامات الورقية وتحقيق العديد من المزايا نذكر منها:

<sup>176</sup> ذكرى عبد الرزاق محمد، مرجع سبق ذكره، ص 01.

<sup>177</sup> شفيقة ضويفي، دور وسائل الدفع الالكترونية في تحديث خدمات الجهاز المصرفي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية، ماجستير، 2014-2015، جامعة يحي فارس، المدية، ص23.

<sup>178</sup> ذكرى عبد الرزاق محمد، مرجع سابق، ص 489.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

1. تسهيل عملية الدفع من خلال الأدوات الالكترونية الجديدة أي توفير وسيلة الدفع التي تتفق مع طبيعة التجارة الالكترونية عبر شبكة الإنترنت من خلال إمكانية استخدام وسائل الدفع الالكترونية كالبطاقات الالكترونية والأوراق التجارية الالكترونية والتحويل الالكتروني والنقود الالكترونية<sup>179</sup>؛
  2. زيادة كفاءة أداء البنك وسرعته في انجاز أعماله نظرا للنمو الهائل والمتسارع لعدد حسابات العملاء بالبنوك، وكذا تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة<sup>180</sup>، إذ أن العميل يتعامل مع البنك من خلال بيانات وليس من خلال موظفين، مما يمكن البنك من إتمام آلاف العمليات بصرف النظر عن حجمها مع القدرة على التواصل مع أكثر من جهة وجودة الخدمات المصرفية؛
  3. تخفيض تكاليف البنك نظير عملياته المختلفة، وتوفير المعلومات للعملاء خارج البنك من خلال تكنولوجيا الحاسب الآلي وشبكة الانترنت؛
  4. تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات لرفع الكفاءة التشغيلية وزيادة الميزة التنافسية على المستوى الدولي، وهو ما يمنح البنوك قيمة مضافة من خلال توسعها في الأنشطة التي تعتمد على توافر المعلومات والبيانات وإمكانية تفسيرها ونشرها وتخزينها وتبادلها؛
  5. تيسير التعامل بين البنوك وجعله على مدار الساعة مع سهولة الربط بين فروع البنك الواحد المنتشرة دوليا، والتحرر من قيود الزمان والمكان دون الحاجة إلى التنقل إلى مقر البنك، إذ أصبح بالإمكان إجراء التحويلات للأموال بين حسابات العملاء المختلفة الكترونيا.
  6. يشكل استخدام الانترنت في البنوك نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية، وذلك من خلال التعريف بهذه البنوك وترويج خدماتها والإعلام بنشأة البنوك وإمكانية الوصول الى قاعدة أوسع من العملاء.
- يتزايد عدد مستخدمي الانترنت بوتيرة متسارعة في معظم مناطق العالم وذلك بفعل الانتشار بالربط بالإنترنت اللاسلكي من خلال الهواتف النقالة الذكية التي تنتشر بشكل كبير ويوضح الجدول التالي إحصاءات استخدام الانترنت عبر دول العالم<sup>181</sup>.
- جدول 10: إحصائيات استخدام الانترنت والتعداد السكاني في العالم الاستعمال العالمي تقديرات سنة

2023

<sup>179</sup> منير الجنبهي وممدوح الجنبهي، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص 15.

<sup>180</sup> أحمد سفر، أنظمة الدفع الالكترونية، ط1، لبنان، منشورات الحلبي الحقوقية، 2008، ص 79.

<sup>181</sup> شارف، نور الدين، التجارة الإلكترونية e-commerce، ط1، عمان، الأردن: ألفا للوثائق، 2020، ص

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

### الاستخدام العالمي للإنترنت والاحصائيات السكانية تقديرات عام 2023

مناطق العالم	السكان (ملايين)	النسبة المئوية من السكان العالميين (%)	استخدام الإنترنت في نهاية 31 ديسمبر 2021	معدل الاختراق (%)	النمو 2000 - 2023	الإنترنت في العالم (%)
أفريقيا	1,394,588,547	17.6 %	601,940,784	43.2 %	13,233 %	11.2 %
آسيا	4,352,169,960	54.9 %	2,916,890,209	67.0 %	2,452 %	54.2 %
أوروبا	837,472,045	10.6 %	747,214,734	89.2 %	611 %	13.9 %
أمريكا اللاتينية/الكاريبي	664,099,841	8.4 %	534,526,057	80.5 %	2,858 %	9.9 %
أمريكا الشمالية	372,555,585	4.7 %	347,916,694	93.4 %	222 %	6.5 %
الشرق الأوسط	268,302,801	3.4 %	206,760,743	77.1 %	6,194 %	3.8 %
أوقيانوسيا/أستراليا	43,602,955	0.5 %	30,549,185	70.1 %	301 %	0.6 %
المجموع العالمي	7,932,791,734	100.0 %	5,385,798,406	67.9 %	1,392 %	100.0 %

المصدر: <https://www.internetworldstats.com/stats.htm>

من خلال الجدول وتقديرات مستخدمي الإنترنت خلال سنة 2022، أعلاه نلاحظ أن منطقة آسيا التي لها أكبر نسبة مئوية من سكان العالم والتي تقدر ب 54,2% من سكان العالم، بلغ عدد مستخدمي الإنترنت فيها 53,4% بمعنى أكثر من النصف من سكان العالم يستخدمون الإنترنت هم من القارة الآسيوية، بمعدل اختراق قدره 63,8%، أما في أفريقيا بلغ معدل استعمال الإنترنت 11.2%، بعدد سكان يقدر ب 17.6% من سكان العالم ثم تليها أوروبا بعدد سكان يقدر ب 10,6% من سكان العالم بمعدل قدره 13.9%، من مستخدمي الإنترنت خلال سنة 2023.

ثم تليها كل من أمريكا اللاتينية التي بلغ سكانها 8.4%، من سكان العالم وعدد مستخدمي الإنترنت فيها بلغ 9.9%، تم تليها كل من أمريكا الشمالية، الشرق الأوسط، أوقيانوسيا / أستراليا حيث نلاحظ أن استعمال الإنترنت مرتبط ارتباطا كبيرا بعدد السكان، كما أن معدل نمو مستخدمي الإنترنت من سنة 2000 الى غاية 2021 قد تزايد بنسبة 611%، في أوروبا وبنسبة 222%، وهذا النسب تعكس تغلغل الإنترنت في كل الأوساط المهنية والاسرية وهو ما يدعم التحول الرقمي لاقتصادات الدول.

### الفرع الثاني: تطور استخدام الإنترنت بالجزائر

بادرت الجزائر الى الاستفادة من خدمات شبكة الإنترنت والتقنيات المرتبطة بها، من خلال ارتباطها بشبكة الإنترنت في شهر مارس 1994 عن طريق مركز البحث والاعلام العلمي

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

والتقني "CERIST" Centre De recherche Sur Scientifique Et Technique (L'information)، الذي أنشأ في مارس 1986 من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ومنذ سنة 1994 عرفت الجزائر تقدما ملحوظا في مجال الاهتمام والاشتراك والتعامل مع الانترنت عن طريق إيطاليا، وكانت تقدر سرعة الارتباط ب(6.0k) وهي سرعة جد ضعيفة ، وبعدها قامت الجزائر بتطوير شبكة الانترنت من خلال ادخال تقنية 3G (الجيل الثالث) وبعدها الجيل الرابع 4G وصولا الى الألياف البصرية سنة 2017، وفيما يلي عرض تطور في استخدام الانترنت في الجزائر خلال الخمس سنوات الأخيرة من سنة 2015 الى 2020:

جدول 11: عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر خلال الفترة 2016-2020

السنة	2016	2017	2018	2019	2020
عدد مستخدمي الانترنت	15.000.000	18.580.000	21.000.000	24.480.000	25.428.159
عدد السكان	40.263.711	41.063.753	41.660.000	42.340.000	43.851.044
النسبة المئوية	37,3%	45,2%	50,00%	57,81%	57,91%

المصدر: رباح شيلق، "وسائل الدفع الالكترونية كآلية للحد من أزمة السيولة الراهنة في الجزائر"، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، (جامعة الجلفة، 2021)، مجلد 07، ع01، ص ص 441-456.

من خلال الجدول رقم (11) أعلاه بلغ عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر في يناير 2021 ما قيمته: 26.35 مليون مستخدم للإنترنت حيث ارتفع عدد مستخدمي الانترنت بمقدار 3.6 مليون مستخدم مقارنة بسنة 2020 في حين بلغ معدل انتشار الانترنت في الجزائر ب 59.60 % في جانفي 2021<sup>182</sup>.

جدول 12: احصائيات مستخدمي الانترنت نسبة لعدد في الجزائر السكان لسنة 2022

عدد السكان	مستخدمو الإنترنت	مستخدمو الإنترنت	اختراق الإنترنت	نمو الإنترنت %	مشركو فيس بوك
2022	31 ديسمبر 2000	31 ديسمبر 2000	نت	2000 - 2021	30-أبريل - 22

<sup>182</sup> <https://datareportal.com/reports/digital-2021-algeria> تاريخ الاطلاع: 2021/11/01 على

س14:36.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

4515087 9	50000	3783642 5	%83.8	%756.50	2629140 0
--------------	-------	--------------	-------	---------	--------------

المصدر: <https://www.internetworldstats.com/stats.htm> أطلع عليه بتاريخ 2023/05/22.

### الفرع الثالث: مؤشرات شبكة الانترنت في الجزائر خلال السنوات 2012-2023

يمثل الجدول الموالي مؤشرات شبكة الانترنت في الجزائر من سنة 2012 الى غاية سنة

2017 حسب البلديات

جدول 13: تطور عدد البلديات المستفيدة من خدمات الانترنت من سنة 2012-2017

المؤشرات	2012	2013	2014	2015	2016	2017
طول الاليف البصرية(كم)	46231	50800	61556	70700	76,514.56	81872
عرض نطاق الانترنت الوطنية (ميغابايت/ثانية)	000130	021172	000348	000390	/	801000
عرض نطاق الانترنت الدولية(ميغابايت/ثانية)	448104	000166	000278	155485	150630	810155
عدد البلديات الموصولة بالاليف البصرية	1	811	2291	3211	4771	1541

المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على الموقع الالكتروني:

<https://www.mpt.gov.dz/ar/content/%D9%85%D8%A>. بتاريخ: 2022/01/23، سا:00:33.

في إطار عصرنة البنية التحتية والخدمات تتواصل عمليات الربط بالاليف البصرية ففي سنة 2017 تم ربط كل البلديات بشبكة الاليف البصرية من أجل تلبية حاجيات مستخدمي الانترنت الجزائريين وكذا تقديم خدمة ذات نوعية ولم يتوقف النطاق الدولي عن التطور حيث بلغ في أواخر 2017 حوالي 810155 جيجابايت في الثانية.

قدرت الحضيرة الاجمالية لمشاركي انترنت الهاتف النقال في نهاية شهر مارس 2023 بـ 45.29 مليون مشترك بالنسبة للمتعاملين الثلاث، وهي تمثل حوالي 89.9%، من مجموع مشاركي الانترنت في الجزائر، حيث بلغ عدد مشاركي الجيل الرابع حوالي 31.3 مليون مشترك في حين بلغ مشاركي الجيل الثالث حوالي 2.9 مليون مشترك.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

وقد ارتفع حجم البيانات المستهلكة عبر النقال خلال الفترة 2020-2022 ب 140%، وهو ما يعكس مقارنة بارتفاع عدد المستعملين، زيادة معتبرة لمعدل الاستهلاك الشهري للمستعملين نتيجة تحسن سرعة التدفق، كما يظهره الشكل الموالي أدناه.

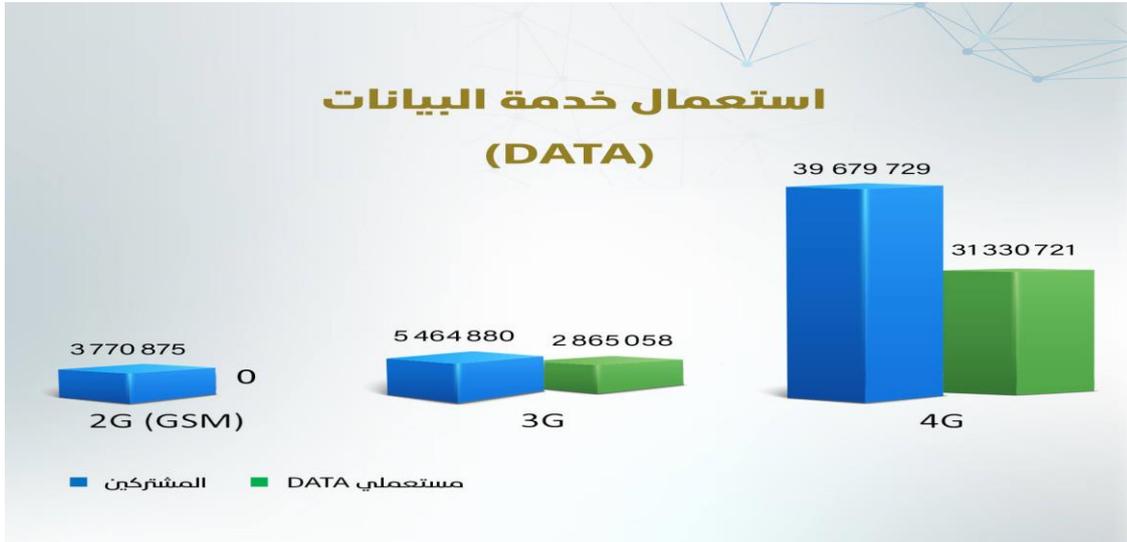
شكل رقم 6: تطور حجم البيانات المستهلكة عبر النقال خلال سنتي 2020-2022



المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على الموقع الإلكتروني: <https://www.mpt.gov.dz>

بتاريخ: 2024/02/17، سا: 11:55.

شكل رقم 7: استعمال خدمة البيانات (DATA) خلال سنتي 2020-2022



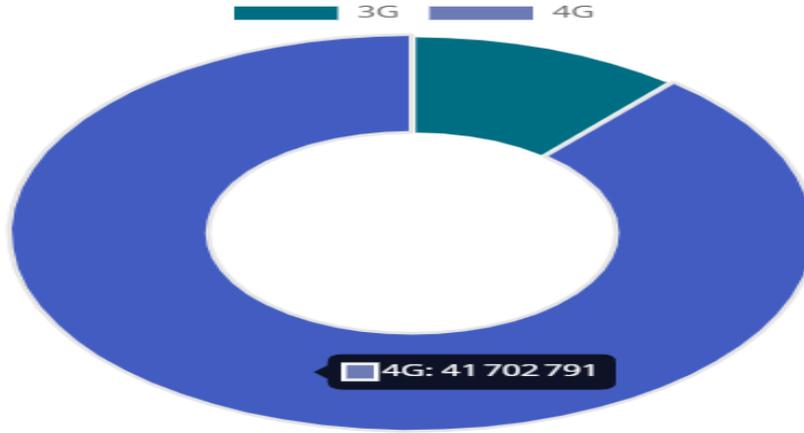
المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على الموقع الإلكتروني: <https://www.mpt.gov.dz>

بتاريخ: 2024/02/17، سا: 11:55.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

اذ مكن استعمال النطاق الترددي 2300 ميغا هرتز الى جانب تكثيف شبكة الجيل الرابع من تحقيق ارتفاع معدل حجم البيانات المستهلك شهريا الى 20 جيجا بايت للمستعمل الواحد، ففي جوان 2023 بالنسبة لمستعملي DATA 4G، في حين تجاوز نفس المعدل مستوى 8 جيجا بايت بالنسبة لإجمالي مستعملي DATA 3G/4G .

شكل رقم 8: الحاضرة الاجمالية للمشتركين النشطين للجيل الثالث والرابع



المشتركين النشطين الهاتف النقال 3G/4G

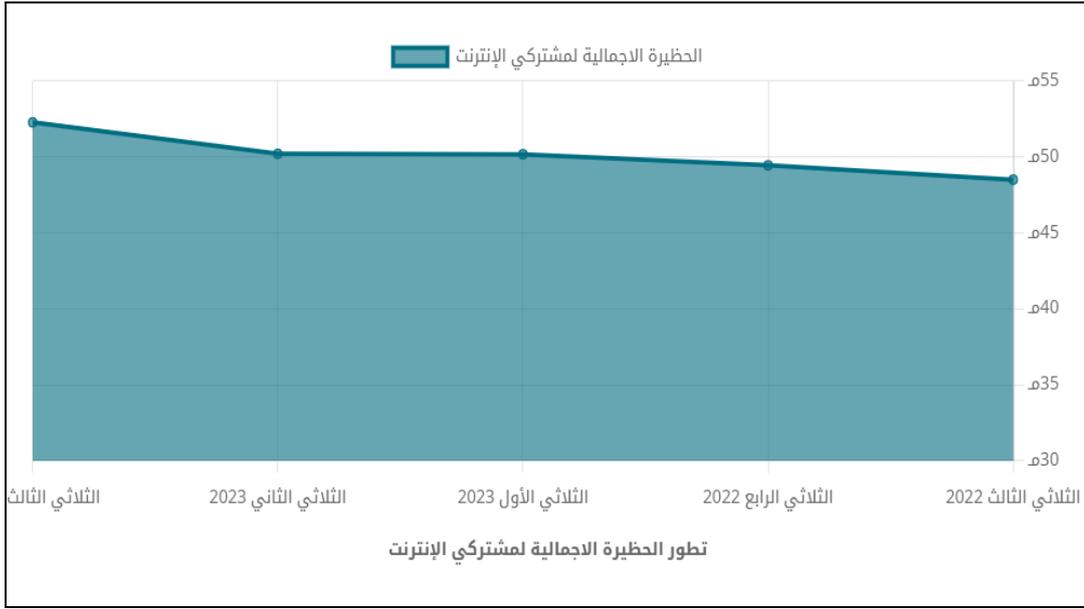
المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على الموقع الالكتروني: <https://www.mpt.gov.dz>

بتاريخ: 2022/01/23، سا 33:00.

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ عدد المشتركين النشطين لأنترنيت الهاتف النقال 3G و 4G بلغ 46.970.017 مشترك من بينها من بينها 41.702.791 مشترك نشط لأنترنيت الهاتف النقال للجيل الرابع، و 5.267.226 مشترك للجيل الثالث 3G.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

شكل رقم 9: الحضيرة الإجمالية لمشاركي الإنترنت سنتي 2022-2023



المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على الموقع الإلكتروني: <https://www.mpt.gov.dz>

بتاريخ: 2023/01/23، سا 00:33.

من خلال الشكل أعلاه الذي يوضح تطور الحضيرة الإجمالية لمشاركي الإنترنت خلال الفترة (الثلاثي الثالث من مليون مشترك ثم ارتفع ليصل عدد المشاركين في الثلاثي الثالث لسنة 2023 إلى 52.28 مليون مشترك أي بزيادة قدرها 7,77%.

جدول 14: تطور النطاق الترددي المستخدم بجيجابايت (نسبة التطور الثلاثي الثاني 2021-الثلاثي الثاني 2022)

الثلاثي الثاني 2022	الثلاثي الأول 2022	الثلاثي الرابع 2021	الثلاثي الثالث 2021	الثلاثي الثاني 2021	تطور النطاق الترددي المستخدم (جيجابايت في الثانية)
2 280	2 240	2 000	1 860	1 965	النطاق الترددي المستخدم (جيجابايت في الثانية)
%+16,03					نسبة التطور (الثلاثي الثاني 2021 - الثلاثي الثاني 2022)

المصدر: <https://www.arpce.dz/ar/indic/internet> أطلع عليه بتاريخ: 2022/01/23،

سا 00:33.

من خلال الجدول رقم 14 أعلاه نلاحظ أن نسبة التطور في النطاق الترددي المستخدم خلال الثلاثين الثاني لسنة 2021 وسنة 2022 كانت بنسبة تطور تقدر بـ %16,03+، وهي نسبة معتبرة.

### المبحث الرابع: البنوك الالكترونية والعمل المصرفي

أدى الانتشار المتزايد للتجارة الالكترونية الى ظهور أنماط جديدة من البنوك وتطور كبير في تقديم الخدمات البنكية أو المصرفية التي توفر العديد من المزايا لكل من البنك والعملاء، فهذا النمط الجديد من البنوك لا يتقيد بمكان معين أو زمان محدد لتقديم الخدمات، فيستطيع العميل الحصول على الخدمات المطلوبة ببسر وسهولة وبتكلفة أقل مقارنة مع البنوك التقليدية، مما يسهم في انتشار البنوك الالكترونية لكن تطبيق العمليات البنكية يحتاج الى مستوى عالي من الثقة والأمان الذي يعتبر أهم دعائم القطاع المصرفي<sup>183</sup>.

كما أثرت التطورات المذهلة في سوق المعلوماتية والاتصالات بشكل كبير في القطاع المصرفي وانطلقت بسرعة عمليات التطور والارتقاء بالعمل المصرفي ولازالت هذه التطورات مستمرة وهي تعيد صياغة النظم المصرفية وتطبيقاتها للتكنولوجيا.<sup>184</sup>

فالبنوك محتاجة الى الاندماج مع التطور التكنولوجي الذي غزى كل القطاعات من أجل النمو الصحي في الصناعة المصرفية ولا يكون الا عن طريق التكيف مع التقنيات الحديثة في السوق العالمية، كما أن البنوك محتاجة الى الحفاظ على مستوى عالي من الكفاءة التشغيلية لتكون أكثر تنافسية، فتقبل هذه التكنولوجيا ومواكبتها أمر لا بد منه<sup>185</sup>.

### المطلب الأول: ماهية البنوك الالكترونية

#### الفرع الأول: تعريف البنوك الالكترونية

هناك العديد من المصطلحات المستخدمة للتعبير عن مفهوم البنوك الالكترونية وجميعها يشير الى القيام بالعمليات البنكية باستخدام شبكة الانترنت ومن هذه المصطلحات نذكر ( E. banking)، بنك الانترنت أو البنك المنزلي أو البنك على الخط أو الخدمات المالية الذاتية، وجميع المفاهيم السابقة تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن

<sup>183</sup> عماد أحمد أبو شنب، يسرى حرب، وجدان أبو البصل، الخدمات الالكترونية، دار الكتاب الثقافي، جامعة اليرموك الأردن، 2012، ص 115.

<sup>184</sup> مسعودي، عبد الهادي. الاعمال المصرفية الالكترونية: Electronic banking بنوك الكترونية & نقود اليكترونية & بطاقات الكترونية. الجزائر. دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2015، ص 20.

<sup>185</sup> Fiddos T.shorof. Modern Banking Technology. New Delhi, 2007.

<https://books.google.dz/books> ساعة 12:00 اطلع عليه بتاريخ: 2022/10/15

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريده الزبون (ويعبر عنها بالخدمة المالية في أي وقت)<sup>186</sup>.

### الفرع الثاني: مزايا البنوك الالكترونية

يشير الطائي الى مجموعة من المزايا التي تتوفر بها البنوك الالكترونية عن مثيلاتها من البنوك التقليدية نذكر منها<sup>187</sup>:

1. إمكانية الوصول الى قاعدة أوسع من العملاء، نظرا لعدم تقيدها بزمان أو مكان معين وهي متوفرة على مدار الأسبوع في أي وقت في اليوم بالإضافة الى سرية المعاملات فان ذلك يتيح للبنوك الالكترونية الوصول الى قاعدة أوسع من العملاء؛
2. تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة اذ تقدم البنوك الالكترونية خدمات للعملاء تميزها عن مثيلاتها في البنوك التقليدية بشكل يتيح للعملاء حرية أكثر في اختيار الخدمات ونوعيتها مثل النشريات الالكترونية الاعلانية عن الخدمات المصرفية وتسديد الفواتير، إدارة الحسابات، تحويل الأموال بين الحسابات المختلفة...الخ؛
3. تخفيض التكاليف حيث أن انشاء موقع للبنك عبر الأنترنت يساهم في تقليل تكاليف الخدمات وذلك يعود لعدم الحاجة الى وجود مباني وأجهزة ومستلزمات ادارية مقارنة مع البنوك التقليدية؛
4. زيادة كفاءة البنوك الالكترونية نظرا لأنها تقوم بإنجاز الأعمال في أوقات قياسية وبكفاءة عالية مقارنة مع البنوك التقليدية ففي البنوك التقليدية يحتاج العميل الى التنقل الى مقر البنك شخصيا وقد يحتاج الامر انتظار دوره إذا وجد عملاء آخرين قبله؛

### الفرع الثالث: متطلبات البنك الالكتروني

يتطلب قيام البنوك الالكترونية ما يلي<sup>188</sup>:

#### أولا: البنية التحتية التقنية

<sup>186</sup> محمود حامد محمود، اقتصاديات البنوك والأسواق المالية، دار حميترا، للنشر والترجمة، 2017، ص

<sup>187</sup> عماد أحمد أبو شنب، يسرى حرب، وجدان أبو البصل، الخدمات الالكترونية، الأردن، دار الكتاب الثقافي، جامعة اليرموك، 2012، ص117.

<sup>188</sup> مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الالكترونية في ظل التقنيات الحديثة، سوريا، دمشق، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع 2011، ص ص 126، 129.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

تقف البنية التقنية في مقدمة متطلبات البنوك الالكترونية والبنى التحتية التقنية للبنوك الالكترونية ليست ولا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات (ITC infrastructure)، ذلك أن البنوك الالكترونية تحيا في بيئة الأعمال والتجارة الالكترونية والمتطلب الرئيسي لضمان أعمال الكترونية ناجحة بل وضمان دخول آمن وسلس لعصر المعلومات، عصر اقتصاد المعرفة يتمثل بالاتصالات، وبقدر كفاءة البنى التحتية وسلامة سياسة السوق الاتصالي وتحديد السياسات التسعيرية لمقابل خدمات الربط بالإنترنت، اذا أن هذه الشبكة لا تحيا الا بتزايد أعداد المشتركين الذي يعوقهم في الوطن العربي مثلا ارتفاع تكلفة الاتصالات، كما أن فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري، ودقة المعايير وتواؤمها الدولي وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لنظام الاتصالات وبقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير أهم دعامة للتجارة الالكترونية، 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 ولم يعد المال وحده المتطلب الرئيس بل استراتيجيات التواؤم مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة وضمان الاستخدام الأمثل والسليم لوسائل التقنية.

أما عن عناصر استراتيجية البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات فهي تتمثل في تحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة وتطوير السياسات 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 وفي مقدمتها معايير أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين وتوفير الاطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات بين أطراف العلاقة وأخيرا تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد أولويات الدعم وما يتعين ان يكون محلا للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة.

### ثانيا: الكفاءة الأدائية

تقوم الكفاءة الأدائية على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي والاهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء الى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط الالكتروني.

### ثالثا: التطوير والاستمرارية والتفاعلية من المستجدات

يتقدم عنصر (التطوير والاستمرارية والتفاعلية) على العديد من عناصر متطلبات بناء البنوك الالكترونية وتميزها فالجمود وانتظار الآخرين في السبق والتطور والتميز لا يتوافق مع اقتناص فرص التميز والملاحظ أن البنوك العربية لا تتجه دائما نحو الريادة في اقتحام الجديد، اذ انها تنتظر دائما أداء الآخرين وقد يكون المبرر الخشية على أموال المساهمين واجتياز المخاطر وفي نفس الوقت لا نعني بالريادة التسرع بل التخطيط الجيد للتعامل مع كل ما هو جديد واعداد العدة لذلك.

### رابعا: التفاعل مع متغيرات الوسائل والإستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية

والتفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التقنية وانما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي وهي التي تكون وليدة تفكير ابداعي.

### خامسا: الرقابة التقييمية الحيادية

ان أهم ركائز بناء البنوك الالكترونية هو التقييم الموضوعي، ومن هنا أقامت غالبية مواقع البنوك الالكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الالكتروني لتقييم فعالية أداء مواقعها.

### الفرع الثالث: أنماط البنوك الالكترونية

وفقا لدراسات عالمية أثبت أن هناك ثلاثة صور أساسية للبنوك الالكترونية تتمثل في<sup>189</sup> :

**أولا: الموقع المعلوماتي (Informational):** يمثل المستوى الأساسي والحد الأدنى للنشاط الإلكتروني المصرفي، ويسمح هذا الموقع للبنك بتقديم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.

**ثانيا: الموقع الاتصالي (Communicative):** يتيح هذا الموقع عملية التبادل الاتصالي بين البنك والعملاء مثل البريد الالكتروني، تعبئة طلبات أو نماذج على الخط، وتعديل معلومات القيود والحسابات والاستفسارات.

<sup>189</sup> رمضان علي السيد معروف، التجارة الالكترونية في اليابان ومدى استفادة مصر منها، ط2، القاهرة، مكتبة جزيرة الورد، 2011، ص ص 101، 102.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

**ثالثاً: الموقع التبادلي Tracactional:** ويمكن من خلال أن يمارس البنك نشاطه في بيئة الكترونية، كما يمكن للعميل القيام بمعاملاته إلكترونياً من سداد قيمة الفواتير، إدارة التدفقات النقدية، اجراء كافة الخدمات الاستعلامية سواء داخل البنك أو خارجه.

### الفرع الرابع: معوقات انتشار البنوك الالكترونية

توجد مجموعة من المعوقات تقف كعائق أمام انتشار البنوك الالكترونية نذكر منها<sup>190</sup>:

1. صعوبة توفير البنية التحتية المناسبة، فالمعدات والبرمجيات وأجهزة الاتصالات في تطور مستمر بالإضافة الى الحاجة الى الصيانة المستمرة؛
2. عامل اللغة حيث تتم معظم التعاملات التجارية باللغة الإنجليزية؛
3. نقص الثقة بوسائل الدفع الالكتروني من جهة الزبائن يشكل عقبة كبيرة في انتشار البنوك الالكترونية؛
4. غياب البيئة التشريعية الملائمة؛
5. ضعف أمن الاتصالات عبر الانترنت؛
6. نقص الوعي بأهمية الإنترنت خاصة في العالم العربي والاستخدام الصحيح لتقنية المعلومات.

### الفرع الخامس: المقارنة بين البنوك التقليدية والبنوك الالكترونية

هناك مجموعة من الاختلافات الجوهرية بين البنوك التقليدية والبنوك الالكترونية يمكن توضيحها من خلال الجدول التالي<sup>191</sup>:

جدول 15: الاختلافات الجوهرية بين البنوك التقليدية والبنوك الالكترونية

العوامل	البنوك التقليدية	البنوك الالكترونية
البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات		
بنية الشبكة	- الشبكات السلكية؛	- الشبكات السلكية واللاسلكية؛

<sup>190</sup> عماد أحمد أبو شنب، يسرى حرب، وجدان أبو البصل، الخدمات الالكترونية، الأردن، دار الكتاب الثقافي، جامعة اليرموك، 2012، ص ص 225، 126.

<sup>191</sup> بريكة، السعيد. واقع عمليات الصيرفة الالكترونية (E-Banking) وآفاق تطورها في الجزائر. (أطروحة دكتوراه غير منشورة). قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي-الجزائر، 2011، ص 79.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

<ul style="list-style-type: none"> <li>- شبكات الانترنت العاملة؛</li> <li>- نقل البيانات بالوسائط المختلفة؛</li> <li>- عرض النطاق الترددي شاسع؛</li> <li>الاتصالات: (WWW).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- شبكات خاصة مثل VAN, WAN؛</li> <li>- نقل البيانات بموجة (Router)؛</li> <li>- عرض النطاق الترددي محود؛</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- حواسيب مربوطة بالإنترنت؛</li> <li>- شبكة الانترنت؛</li> <li>- أرضية مفتوحة مناسبة؛</li> <li>- نظام مدمج في الوسائط متعدد الوظائف؛</li> <li>- واجهة استخدام عالية الكفاءة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- حواسيب مكتبية؛</li> <li>- شبكة مركزية؛</li> <li>- أرضية تابعة؛</li> <li>- نظام تشغيل العمليات؛</li> <li>- واجهة استخدام غير كفؤة.</li> </ul>	أرضية التطبيق
المعاملات		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- البنك على الخط؛</li> <li>- في أي مكان، وفي أي وقت؛</li> <li>- التسهيلات افتراضية في العمليات والدفع؛</li> <li>- التغلب على القيود الجغرافية والزمنية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- فروع البنك؛</li> <li>- على الشباك؛</li> <li>- التسهيلات مادية في العمليات والدفع؛</li> <li>- المكان والوقت حرج وضيق.</li> </ul>	ميكانيزمات المعاملات
<ul style="list-style-type: none"> <li>- الوسائط الرقمية للتبادل؛</li> <li>- نظم أمنية موحدة؛</li> <li>- بروتوكولات أمنية مثل: SET, SSL, WTLS, Wireless PKI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- النقود والشيكات بشكل أساسي؛</li> <li>- البنك يدقق بنفسه ونظام أمني للبيانات؛</li> <li>- نظام الورق وتأكيد وجه لوجه.</li> </ul>	المخطط الأمني
الخدمات		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- بنك افتراضي؛</li> <li>- الخدمة على الخط؛</li> <li>- المعاملات والخدمات الإدارية والاستعلامات؛</li> <li>- مداخل التمويل وخدمات المساعدة الذاتية؛</li> <li>- تقديم الخدمة من خلال شبكة الانترنت.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بنك محدد المنطقة الجغرافية؛</li> <li>- عملياته تقليدية؛</li> <li>- المعاملات والخدمات إدارية؛</li> <li>- تقديم الخدمة عن طريق الهاتف أو شبكات البنك.</li> </ul>	خدمات التسليم
<ul style="list-style-type: none"> <li>- عن طريق شبكة الانترنت؛</li> <li>- خدمة العملاء حديثة؛</li> <li>- الاحتياجات المعروفة لدى العملاء وغير المعروفة، خدمة مخصصة (Customization)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- عن طريق موظف البنك؛</li> <li>- خدمة العملاء بشكل تقليدي؛</li> <li>- الاحتياجات المعروفة لدى العملاء؛</li> <li>- خدمة منمطة (Standardization)</li> </ul>	خدمات العملاء

المصدر: بركة، السعيد. واقع عمليات الصيرفة الالكترونية (E-Banking) وأفاق تطورها في الجزائر (أطروحة دكتوراه غير منشورة). قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي-الجزائر، 2011، ص 79.

### المطلب الثاني: أدوات ووسائل الدفع الالكتروني في الجزائر

مسايرة لمتطلبات التجارة الالكترونية عرف القانون النموذجي للتحويلات الدولية للأموال الصادر عام 1992 عن لجنة الأمم المتحدة على أن التحويل المصرفي هو "مجموع العمليات

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

التي تبدأ بأمر الدفع الصادر عن الامر بهدف وضع قيمة الحوالة تحت تصرف المستفيد". ويشمل مجموع الخطوات التي تبدأ بأمر التحويل الصادر من المستفيد بهدف الدفع للمستفيد من الأمر ويتم ذلك شفويا أو الكترونيا أو كتابيا ،ويشمل ذلك أي أمر صادر من بنك الامر أو البنك الوسيط يهدف الى تنفيذ أمر الأمر بالتحويل ويتم نقل القبول لبنك المستفيد بدفع قيمة الحوالة لمصلحة المستفيد المبين في الأمر<sup>192</sup>.

أما وسائل الدفع الالكترونية فيمكن تعريفها على أنها "الوسيلة التي يتم بواسطتها نقل المعلومات التي تتعلق بحسابات الأطراف المعنية بصفقات تجارية الكترونية"<sup>193</sup>، وهي أيضا "الوسائل التي تمكن من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات"، ويمكن تعريفها كذلك بأنها "مجموع الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها البنوك والمؤسسات المالية وجدت من أجل تبادل المنتجات والخدمات لتوفر عنصر الأمان". وعرفها Bonneau thirry بأنها "كل الأدوات التي مهما كانت الدعائم والأساليب التقنية المستعملة تسمح لكل الأشخاص بتحويل الأموال"<sup>194</sup>.

### الفرع الأول: الصرافات الآلية

#### أولا: مفهوم الصرافات الآلية

بدأ استعمال الصرافات الآلية (ATM Automatic Teller Machine) من قبل Britain s Barclays Bank لأول مرة عام 1967، ويبلغ متوسط عمليات الصراف الآلي على الأقل 200 عملية تحويل باليوم، ويعرف الصراف الآلي بأنه جهاز اليكتروني يتيح للعملاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم المصرفية في أي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها

<sup>192</sup> كتابي بن عيسى وهوارى عامر، "مدى إدراك مستخدمي الانترنت بالجزائر لأهمية التعامل بوسائل الدفع الالكترونية دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي الانترنت بالجزائر"، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 26 - 27 أبريل 2011، ص 04.

<sup>193</sup> حوالف عبد الصمد، مرجع سابق، ص 30.

<sup>194</sup> بودلال علي، "اعتماد وسائل الدفع الالكترونية كآلية للتقليل من الكتلة النقدية غير الرسمية المتداولة في الاقتصاد الجزائري"، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، العدد الرابع، 2018.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

وهو آلة مبرمجة للتواصل بين المصرف وعملائه إلكترونياً حيث تسمح للعملاء بإجراء بعض العمليات المصرفية على مدار الساعة<sup>195</sup>.

الصراف الآلي هو جهاز يعمل أوتوماتيكياً لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلفاً تلبي العديد من الحاجات المصرفية لصالح العملاء على مدار 24/24 ساعة وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي وهي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن البنك وتوضع تحت تصرف العميل بناء على طلب منه.

يعتمد مفهوم هذه الآلات على وجود اتصال بين الحاسب الرئيسي للبنك و آلة الصراف بحيث يمكن استقبال بيانات الزبون (رقم التعريف الخاص بالزبون، رقم حسابه، رمز الخدمة... الخ) وبمجرد قيام الزبون بإدخال البطاقة في الآلة لتقوم الآلة بعد ذلك بإعطاء استجابات فورية تتمثل في الخدمات البنكية المطلوبة كالسحب النقدي، طلب دفتر الشيكات، كشف الحساب، بيان الارصدة<sup>196</sup>. بالإضافة الى طلب تسديد فواتير الغاز، الكهرباء والماء... الخ.

### الفرع الثاني: طرفيات البيع (TPE)

طرفيات البيع ( Terminal payment Electronic )، عبارة عن جهاز مدمج لدى التجار تجري من خلاله عمليات التحويل وإعادة التحويل عبر شبكة وقنوات الاتصال المختلفة، حيث يتم من خلاله تكوين اتصال مباشر بين حاسبات آلية موجودة في المحلات والأسواق والمتاجر الكبرى بالحاسب الآلي للبنك، فمن خلال استخدام هذه الوحدات الطرفية يمكن ادخال قيمة مشتريات الزبون لتخصم من رصيد حسابه مباشرة في البنك وإضافة القيمة الى حساب المتجر في نفس البنك والجدول التالي يوضح تطور في دمج أجهزة طرفيات البيع لدى التجار حسب بعض البنوك الجزائرية<sup>197</sup>:

جدول 16: عدد أجهزة الدفع الإلكتروني حسب البنوك خلال الفترة 2010-2015

البنك/سنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015
CPA	1491	1554	1622	1647	1654	1686

<sup>195</sup> بسمة محمد سامي الخطيب، دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية "دراسة ميدانية للمصارف العاملة في سورية، (أطروحة دكتوراه)، قسم إدارة الأعمال. كلية الاقتصاد. جامعة دمشق. 2014. ص 43.

<sup>196</sup> عياش، زوبير، بوكحيل نسيم، " تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة " حالة الجزائر ". مجلة ميلاف للبحوث والدراسات. العدد 05، (جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي: جوان 2017)، ص ص 594،595.

<sup>197</sup> عياش زوبير، بوكحيل نسيم، مرجع سبق ذكره، ص 595.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

188	188	188	338	575	575	BDL
373	319	317	317	317	317	BADR
65	57	57	57	57	52	BNA
/	/	332	332	329	329	BEA
243	126	101	71	60	51	سوسيتي جنرال
47	47	47	47	47	47	بريد الجزائر
9	9	9	9	9	9	بنك البركة
111	80	89	76	24	15	BNP Paribas
73	41	40	5	5	3	Natixis
232	208	155	89	66	6	AGB
8	8	4	2	4	2	السلام بنك
3035	2737	2986	2965	3047	2897	المجموع

المصدر: زبير عياش، بوكحيل نسيم، تطوير وعصرنة الخدمات في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة" حالة

الجزائر"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد الخامس، (جوان 2017)، ص ص 579-601.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه تم ترتيب البنوك الجزائرية من خلال عدد امتلاكها لطريفات البيع الموزعة على المحلات والأسواق والمتاجر الكبرى حيث تصدر الترتيب القرض الشعبي الجزائري، يليه بنك التنمية المحلية ثم بنك الفلاحة والتنمية الريفية ثم البنك الوطني الجزائري، ثم بنك الجزائر الخارجي.

### الفرع الثالث: الشيكات الإلكترونية

**الشيك الإلكتروني:** فمن وسائل الدفع الإلكترونية التي ظهرت حديثا هي الشيكات

الإلكترونية التي لها دور مكافئ للشيكات الورقية التقليدية<sup>198</sup>.

ويمكن تعريف الشيك الإلكتروني على أنه عبارة عن "بيانات يرسلها المشتري إلى البائع عن طريق البريد الإلكتروني المؤمن وتتضمن هذه البيانات التي يحتويها الشيك الإلكتروني، من تحديد مبلغ الشيك واسم المستفيد واسم من أصدر الشيك وتوقيعه بموجب رموز خاصة « وهو "رسالة موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الإنترنت " ويتم التأكد من صحة الشيك الإلكتروني كونه يتضمن ملفا الكترونيا آمنا يحتوي على

<sup>198</sup> نعيمة مولفرعنة، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم

السياسية،

مركز تيارت، العدد 06، ص 488.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

معلومات خاصة بمحضر الشيك ووجهة صرف هذا الشيك بالإضافة إلى معلومات أخرى كتاريخ صرف الشيك والمستفيد منه ورقم حساب المحمول اليه<sup>199</sup>. وهو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك أي حامله ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت ليقوم البنك أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته الكترونياً إلى مستلم الصك حامله ليكون دليلاً على أنه قد تم صرف الشيك فعلاً. ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد الكترونياً من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه. ويعتبر أمراً بالدفع من الساحب إلى المسحوب عليه لدفع مبلغ إلى المستفيد أو حامله، وهو مثل الشيك التقليدي غير أنه يختلف عنه في أنه يرسل الكترونياً عبر الانترنت<sup>200</sup>. فبعد استلام المستفيد الشيك يرسله ليتم تحويل المبلغ لفائدته ثم يعيده للمستفيد مؤكداً له عملية التحويل، وهو وثيقة الكترونية تحتوي على رقم الشيك اسم الدافع ورقم الحساب واسم المصرف واسم المستفيد والقيمة التي ستدفع ووحدته العملة المستعملة وتاريخ الصلاحية والتوقيع الإلكتروني للدفع والتظهير الإلكتروني للبنك للمستفيد. تحاول المؤسسات المالية تطويع كافة وسائل الدفع المعروفة لتتناسب مع مقتضيات التجارة الإلكترونية، لذلك تم تطوير نموذج عن الشيكات التقليدية وهي الشيكات الإلكترونية ويستخدم الشيك الإلكتروني بنفس الطريقة التي يستخدم بها الشيك التقليدي حيث أنه عبارة عن رسالة (message) يتم إرسالها من المشتري إلى البائع عن طريقها يتم خصم مبلغ المشتريات التي تتم عبر الإنترنت من رصيد المدين (المشتري) وإضافته إلى رصيد الدائن (البائع)، ويتم هذا الخصم بطريقة إلكترونية ويتدخل النظام المصرفي، والشيك الإلكتروني أكثر أمناً من الشيك التقليدي بسبب صعوبة تزويره وتوفير العديد من وسائل الحماية والأمن الإلكترونية؛ وأهمها بروتوكول SET والذي يوفر شهادات إلكترونية تضمن الشخصية الإلكترونية للمدين (authentication du débiteur) البنك المشترك به وحسابه البنكي<sup>201</sup>.

### الفرع الرابع: النقود الإلكترونية

شهدت الصناعة المصرفية استخدام النقود الإلكترونية أو الرقمية والمحافظ الإلكترونية والتي تعد من وسائل الدفع الإلكترونية، وسعت البنوك إلى استغلالها في تسوية المعاملات

<sup>199</sup> نعيمة مولفرون، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 488.

<sup>200</sup> ذكري عبد الرزاق محمد، النظام القانوني للبنوك الإلكترونية المزايا والتحديات والآفاق، الجزء الأول، جامعة الأزهر، القاهرة، ص 01.

<sup>201</sup> شارف، نور الدين، التجارة الإلكترونية، ط1، الجزائر: ألفا للوثائق، 2020، ص 95.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

المصرفية الإلكترونية. وتعرف النقود الإلكترونية على أنها "قيمة نقدية لعملة تصدر بشكل إلكتروني مخزنة على وسيلة إلكترونية في شكل أرقام رمزية ذات قيم معينة ومختلفة وهي قائمة على مبدأ الدفع المسبق أي مقابل وديعة ويتم استخدامها في دفع قيمة مشتريات على شبكة الانترنت". فالطبيعة الدولية للتجارة الإلكترونية توجب على المتعاملين إيجاد لغة نقدية موحدة، وهذا ما ذهب إليه الاتحاد الأوروبي في إيجاد ما يسمى النقود الإلكترونية. وهي قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي وتستعمل كأداة للدفع إلكترونيا، وعلى عكس النقود القانونية فهي عبارة عن بيانات مشفرة يتم وضعها على وسائل إلكترونية في شكل بطاقات بلاستيكية أو على ذاكرة الكمبيوتر الشخصي<sup>202</sup>.

عرفها البنك المركزي الأوروبي بأنها "مخزون إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها، دون الحاجة الى وجود حساب بنكي عند اجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما"، ويعرفها صندوق النقد الدولي على أنها "قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة في شكل إلكتروني أو في ذاكرة إلكترونية لصالح المستهلك"<sup>203</sup>

تمثل النقود الإلكترونية صورة متطورة من النقود والتي يترتب عليها استخدام الطرق الإلكترونية الحديثة وهي تقوم على فكرة قيام البنك بتحويل جزء من حساب أحد عملائه الى عملات إلكترونية ذات أرقام وعلامات خاصة وبوحدات عملة صغيرة يتم تحويلها بعد تشفيرها على الحاسب الخاص بالعميل من خلال أحد البرامج والذي يسمى المحفظة حيث تكون متاحة للخصم منها وتحويلها للبائع سدادا لثمن المشتريات ولكن بشرط أن يكون البائع مشترك في نظام النقد الرقمي أيضا.

وعند رغبة المشتري في استخدام نقوده الرقمية يقوم بإصدار أمر للحاسب الخاص به بتحويل قيمة السلع المشتراة الى البائع من خلال نموذج معين على الحاسب حيث يقوم البنك الذي

<sup>202</sup> جوالف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2016، ص 178.

<sup>203</sup> سلام، عبد الرزاق، القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012، ص 51.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك

أصدر النقود الرقمية بالتأكد من صلاحيتها ويضيفها الى رصيد البائع الموجود على الحاسب الخاص به<sup>205</sup>.

وقد تتخذ النقود الالكترونية الاشكال التالية<sup>206</sup>:

- 1. الهاتف المصرفي:** مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم، أنشأت المصارف خدمة "الهاتف المصرفي" لتتقاضي طوابير العملاء من خلال الاتصالات التليفونية بالبنك من خلال رقم سري خاص يتم من خلاله سحب مبلغ النقود من حساب العميل بالبنك مثل فاتورة التليفون، الغاز، الكهرباء... الخ، كما يمكن الاستفسار عن أية معلومات يطلبها العميل.
- 2. الإنترنت المصرفي:** إن نظام الإنترنت القائم على المصرف المنزلي نظام له ظواهر جذابة وأشكال متعددة، إذ أن بناء خط ساخن على الإنترنت يعتبر أرخص تكلفة من بناء فرع للبنك كما تتعدد أشكال هذه الخدمة ومنها:

- ✓ امداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف؛
- ✓ تقديم طريقة دفع للعملاء للفواتير المستحقة عليهم الكترونياً؛
- ✓ كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم وسندات)؛
- ✓ طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة.

<sup>205</sup> الصيرفي، محمد، التجارة الالكترونية، ط1، الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2005، ص215.

<sup>206</sup> الصيرفي، محمد، التجارة الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص218.

### خلاصة الفصل الثاني

تكنولوجيا المعلومات هي تمثيل للجانب التكنولوجي لنظام المعلومات ( تستخدم أحيانا كبديل لنظام المعلومات) وبينما اعتمدت مهمة معالجة البيانات واختزان المعلومات وتحديثها واسترجاعها وتوصيلها الى المستخدمين على الأساليب اليدوية لفترات طويلة من الزمن والتي أثبتت محدوديتها وعجزها عن انجاز هذه المهمة على النحو المطلوب وخاصة بعد الازدياد الهائل في حجم ونوع البيانات وبات الوضع يحتم ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطبيقات نظام المعلومات، اذ يقصد بتكنولوجيا المعلومات " مجموعة من الافراد والبيانات والإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول الى أهداف المنظمة.

تتكون البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات من ثلاثة عناصر تتمثل في الحاسوب وشبكات الاتصال ومعرفة كيف، في حين حددها آخرون بأربعة عناصر هي المكونات المادية والبرمجيات وقواعد البيانات والاتصالات اللاسلكية وأشار آخرون بأنها الأجهزة المعدات والبرمجيات والموارد البشرية والتطبيقات وقد حددت بخمسة عناصر من قبل باحثين آخرين هي الموارد البشرية والمكونات المادية (الأجهزة والمعدات)، والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الاتصال.

ويشمل الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات امتلاك المعدات والبرامج الحاسوبية التي تستخدم في عملية الإنتاج خلال فترة زمنية تفوق السنة، حيث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشتمل على ثلاث مكونات رئيسية هي معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، معدات الاتصالات، البرمجيات. يمثل توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخلا يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة وممارسة الأعمال الحكومية، كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها وبالتالي تمكينها من تنفيذ سياساتها وخططها بكفاءة مرتفعة.

وسوف نتناول في الفصل الثالث، التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

الفصل الثالث: التطور التكنولوجي

ومستجدات العمل المصرفي

والخدمات المصرفية الحديثة

### تمهيد:

يعرف القطاع المصرفي ثورة جد متقدمة في ابتكار وتطوير منتجاته ومعاملاته المختلفة، إذ كان لظهور التكنولوجيا المالية أثر على تنوع وتوسيع استثمارات العاملين في القطاع، وكذلك ظهور مؤسسات غير مصرفية أصبحت تنافس وتدعم المصارف في هذا المجال من شركات التكنولوجيا المالية مثل شركة Anti Financial و Adyen و Qudian و Sofi و Avant وغيرهما، فأحدث هذا التغيير في الابتكار والتطور ما يسمى بالثورة الرابعة والخامسة والتي تجلت في تقديم منتجات وخدمات مالية ومصرفية بالاعتماد على التقنية الحديثة من أجهزة الحاسوب والشبكات العنكبوتية التي وطنت لبنية تحتية مبنية على تقنيات ومنصات التداول والتعامل على غرار تقنية سلاسل الكتل، كسجل التوطين وحفظ وإجراء المعاملات المختلفة بالاعتماد على التشفير، وكذا تقنيات التمويل الجماعي والذكاء الاصطناعي في العمل المصرفي والعمليات الرقمية المشفرة إذ ساهمت هذه التقنيات في تقليص دور الوساطة المالية التي كانت تقوم بها البنوك والمؤسسات المالية وقد فرضت التكنولوجيا المالية تحديات إضافية في القطاع المصرفي وعلى قدرة الأنظمة المصرفية التعامل مع هذا الكم العلمي الهائل وتكييف الأنشطة وفق مخرجات التكنولوجيا المالية ورغم أن مخرجات التطور التكنولوجي ساهمت في انتشار الشمول المالي للأفراد والمؤسسات إلا أن هذه التقنيات خلقت العديد من المخاطر، مما جعل إدارة المخاطر المالية والمصرفية أمام تحدي دائم لمواكبة التطور والابتكار في مجال التكنولوجيا المالية، إذ أصبحت البنوك عرضة لمخاطر الاختراق والقرصنة نظير الاعتماد الكبير على البرمجة والانترنت وسوف نتناول من خلال هذا الفصل المباحث التالية:

المبحث الأول التكنولوجيا المالية بين المحاسن والمخاطر، أما المبحث الثاني فسنتناول فيه الشمول المالي وعلاقته بالتكنولوجيا المالية من خلال إبراز المفاهيم الأساسية للشمول المالي وعلاقته بالتكنولوجيا المالية والشمول المالي الرقمي، وواقعه في الجزائر أما المبحث الثالث فسنتناول فيه الذكاء الاصطناعي والعملات المشفرة في العمل المصرفي، مع اسقاط هذه المعطيات على واقعها في الجزائر.

- ❖ المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية ومخاطرها في العمل المصرفي.
- ❖ المبحث الثاني: الشمول المالي في الجزائر وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات.
- ❖ المبحث الثالث: الذكاء الاصطناعي والعملات المشفرة في الصناعة المالية والمصرفية.

### المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية ومخاطرها في العمل المصرفي

تعد التكنولوجيا في الوقت الحاضر عصب الحياة، ولا يمكن الاستغناء عنها في القطاع المصرفي فهي القلب النابض له في العصر الحالي، كون معظم أنظمة المصارف تعتمد عليها بشكل أساسي في تلبية رغبات زبائنهم.

### المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية هو مصطلح يضم الجانب التكنولوجي مع الجانب المالي، فنتج عنه مجال يهتم بالمعاملات المالية باستخدام واستغلال كل ما أسفرت عنه التكنولوجيا الحديثة من هواتف ذكية، شبكات اتصال، تجارة الكترونية، عملات رقمية... الخ، حيث تم توجيه أحدث التقنيات التكنولوجية لتطوير الخدمات المالية، فأصبحت تقدم من طرف شركات استغلت التكنولوجيا في قطاع الخدمات، وهي خطوة متأخرة مقارنة بالمجالات الأخرى كالإعلام (تكنولوجيا الإعلام) والتجارة (التجارة الإلكترونية)، النقود الإلكترونية... الخ<sup>227</sup>.

### الفرع الأول: التكنولوجيا المالية المفهوم، الخصائص والتطور

أولاً: مفهوم التكنولوجيا المالية أو "FinTech": كلمة فينتك مشتقة من اقتران منطقتين متكاملتين: الخدمات المالية والحلول القائمة على التكنولوجيا المتقدمة، وقد ترجمت كلمة "Fin-Tech" بقاموس أكسفورد على النحو التالي: "برامج الكمبيوتر وغيرها من التقنيات المستخدمة لدعم أو تمكين الخدمات المصرفية والمالية"<sup>228</sup>.

كما وردت تعاريف للتكنولوجيا المالية على أنها "الابتكار المالي التقني الذي قد يؤدي إلى ابتكار جديد في نماذج الأعمال أو التطبيقات أو العمليات أو المنتجات أو الخدمات المرتبطة بها ما سينعكس بأثر مادي على الأسواق والمؤسسات المالية وتوفير التمويل"<sup>229</sup>.

<sup>227</sup> سبع، فاطمة الزهراء. "واقع عمل التكنولوجيا المالية في المنظومة المصرفية الإسلامية". مجلة العلوم الإسلامية والحضارة 02. (الاعواط: جوان 2021)، ص 251-268.

<sup>228</sup> بختي، عمارية. «دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي». مجلة المدير. العدد 02، (2020)، ص 99-111.

<sup>229</sup> حرفوش، سعيدة. "التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي". مجلة آفاق علمية. المجلد 11، العدد 03، ج 744-724، وان 2019، ص 744-724.

عرف مجلس الاستقرار المالي (Financial Stability Board) التكنولوجيا المالية ال: فينتك أو التقنية المالية بأنها" ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، لها أثر مادي ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية.

وعليه فالتكنولوجيا المالية عبارة عن المنتجات والخدمات التي تعتمد على التقنية الحديثة وتستخدم لتحسين نوعية الخدمات والعمليات المالية التقليدية ولها تأثير على المؤسسات في القطاع المالي، وحاليا تتضمن هذه التكنولوجيا أشكالا مختلفة من التكنولوجيا التي يتم استخدامها لتقديم خدمات تتراوح بين<sup>230</sup>:

- تطبيقات الدفع الإلكتروني؛
- خدمات الدفع الإلكتروني؛
- التأمين عبر الإنترنت؛
- التمويل الجماعي؛
- العملات الافتراضية الإلكترونية؛
- المستشارون الماليون (الروبوتات)؛
- البلوكشين (blockchain) أو سلسلة الكتل (نموذج نقل الأصول المالية)؛
- وقد تزايدت أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المالي والمصرفي خلال السنوات الماضية خصوصا مع النمو الكبير الذي تشهده التقنيات والخدمات المرتبطة بها، حيث أتاحت هذه التقنيات الحديثة الفرصة للبلدان النامية لتخطي النموذج التقليدي لفروع البنوك التقليدية واحراز تقدم كبير في زيادة وصول الخدمات المالية الى الأشخاص الأكثر ضعفا ويمكن للتكنولوجيا المالية أيضا تحسين أداء وشفافية وفعالية الخدمات المالية ، كما لا تقتصر أهمية التكنولوجيا المالية على ما سبق ذكره بل يمكن للتكنولوجيا المالية أن تساهم في تحقيق أهداف أوسع وهي: تنويع النشاط الاقتصادي وتحقيق الاستقرار المالي وان المقياس الحقيقي لنجاح

---

<sup>230</sup> بن عيشوبة رفيقة، صدقاوي صورية، بزارية أحمد. " التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي في ظل جائحة فيروس كورونا". *مجلة الاقتصاد والبيئة*. المجلد 4، العدد 1، (جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم) أبريل 2021، ص (163-182). <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/150104>.

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

التكنولوجيا المالية لا يكمن في تطوير أداة أخرى لتأمين الراحة لعملاء البنوك ولكن في مدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي للفئات المستبعدة ماليا وتحسين فرص الحصول على التمويل خصوصا للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر.

### ثانيا: خصائص التكنولوجيا المالية

تتميز التكنولوجيا المالية بالخصائص التالية<sup>231</sup>:

- **السرعة:** تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، إذ يتم انجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من البيانات الضخمة والخوارزميات؛
- **سياسة البيانات أو الهواتف المحمولة:** تستطيع هذه السياسة تحسين المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء كما تسمح لأصحاب الاعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص.
- **تصميم محوره العميل:** تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدم فتصمم منتجات بسيطة وسهلة؛
- **الوصول لكل المستخدمين:** تستهدف الشركات الناشئة كل الطبقات والفئات وتقوم بتعزيز امكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشركات أو إعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود.

### ثالثا: تطور التكنولوجيا المالية

تطورت التكنولوجيا المالية عبر المراحل الثلاث التالية<sup>232</sup>:

#### ❖ المرحلة الأولى (1866 - 1967):

في هذه المرحلة تم وضع أول كابيل عابر للمحيط الأطلسي واخترع جهاز الصراف الآلي، وقد اجتمعت التكنولوجيا والمالية من أجل تفجير الفترة الأولى للعولمة المالية.

<sup>231</sup> سبع، فاطمة الزهراء. " واقع عمل التكنولوجيا المالية في المنظومة المصرفية الإسلامية". مجلة العلوم الإسلامية والحضارة 02. (الاعواط: جوان 2021)، ص 251-268).

<sup>232</sup> حرفوش، سعيدة. "التكنولوجيا المالية صناعة وإعادة في الوطن العربي". مجلة آفاق علمية. المجلد 11، العدد 03، ج 744-724، وان 2019، ص 744-724.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/232/11/3/96371>

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

❖ **المرحلة الثانية (1967-2000):** في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهيم علىها داخل قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية سهولة الوصول الى شرائح سكانية أوسع، من خلال العالم الافتراضي ومواقع التواصل الاجتماعي، والتي استخدمت التكنولوجيا المالية من أجل توفير المنتجات والخدمات المالية وقد شهدت هذه الفترة بداية تقديم المدفوعات الالكترونية وأنظمة المقاصة، أجهزة الصراف، والخدمات المصرفية عبر الانترنت.

❖ **المرحلة الثالثة (2008 . الى يومنا هذا):** منذ الأزمة المالية العالمية، ظهرت شركات ناشئة جديدة والتي شرعت في تقديم منتجات وخدمات مالية مباشرة الى الشركات وعامة الناس ومن أسباب انتشار التكنولوجيا المالية بشكل سريع هو ما يلي:

- ✓ حدوث تطور هائل في الأدوات المالية وتوسع مجال التعامل بالتكنولوجيات المصرفية، بالإضافة الى التطور الهائل في تقنيات الدفع الالكتروني؛
- ✓ حدوث تطور هائل في الأدوات المالية وتوسع مجال التعامل بالتكنولوجيات المصرفية، بالإضافة الى التطور الهائل في تقنيات الدفع الالكتروني؛
- ✓ سهولة التعامل في عالم التكنولوجيا المالية " الفينتك"، مقارنة بالعالم التقليدي الذي يستوجب التعامل فيه على الأقل فتح حسابات بنكية في الداخل والخارج وانخفاض التكلفة في التعامل بالتكنولوجيا المالية وسهولة الوصول الى خدمات جيدة دون تكاليف كبيرة.

### الفرع الثاني: مجالات التكنولوجيا المالية

تغطي التكنولوجيا المالية عدة مجالات فهي تتسم بالتنافسية العالية وسهولة الاستخدام وشفافة وفاعلة في نفس الوقت وهي تشمل المجالات التالية<sup>233</sup>:

(أ) **الخدمات المصرفية (Banking):** التمويل الشخصي، المدفوعات والمعاملات.

(ب) **التأمين (INSURTECH):**

تساهم التكنولوجيا المالية في سرعة تطور صناعة التأمين وفق مختلف مراحلها من خلال:

<sup>233</sup> عبد الرحيم، وهيبة، وأقسام الزهراء. " التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة وسرعة الاستيعاب".

مجلة دراسات اقتصادية. العدد 38، أوت 2019، ص 352-368.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/417/13/2/98245>

✓ منتجات ذات حلول ابتكارية: باستخدام تحليل البيانات وانترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي حيث تولدت منتجات تأمينية وفق الطلب من خلال منصات P2P للتأمين.  
✓ منصات التوزيع الرقمي.

(ج) إدارة الأصول والثروات: التوزيع، الاستشارة والنصح، إدارة المحافظ باستخدام الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي (Machine Learning) (ML) تقوم بإدارة محافظ العملاء.

(د) مجالات أخرى: أسواق رأس المال، Business to business (B2B) والتي تعمل التكنولوجيا المالية على إيجاد حلول خدماتية تكنولوجية موجهة بشكل خاص للشركات والمؤسسات المالية مثل البرامج المستعملة في العمليات المالية والتي تدعم الأمن المالي للعملاء مثل سلاسل الكتل.

بالإضافة الى التكنولوجيا التنظيمية (Regtech): تسهل وتحسن التوافق التنظيمي باستغلال التكنولوجيات الجديدة كتحليل البيانات الضخمة Machine Learning.

### الفرع الثالث: عوامل التطور السريع بالتكنولوجيا المالية

ترجع أبرز العوامل التي ساهمت في احتضان التكنولوجيا المالية بالعالم واتساع استيعاب مستجداتها العوامل التالية<sup>234</sup>:

1. التطور التكنولوجي: أبرز ما يميز التكنولوجيا المالية هو عدم وجود قيود وضعية يمكن أن تقدم تعرقها وفي ظل التطور التكنولوجي ساهم ذلك في زيادة وتيرة هذا التقدم والتقبل، فأبرزت إمكانيات جديدة لها القدرة على التكيف كما ساهم انخفاض تكلفة التكنولوجيا في تعزيز هذا النمو، حيث انخفضت بمقدار 31% على مدار 10 سنوات الماضية، فالتكنولوجيا الجديدة قادرة على تحسين مرونة عمل أنظمة مؤسسات كالبنوك مثلا.
2. توافر التمويل: أصبحت هناك سهولة في الوصول للتمويل ما يمكن رواد الأعمال والمؤسسين من بدأ مشاريع جديدة، حيث بلغت قيمة استثمارات رأس المال المخاطر ما قيمته 13.6 مليار دولار على المستوى العالمي لسنة 2016.

<sup>234</sup> حرفوش، سعيدة. "التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي". مجلة آفاق علمية. المجلد 11، العدد 03، جوان 2019، ص 724-744. <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/232/11/3/96371>

3. **تغير توقعات العملاء:** وتغير طلباتهم على الخدمات الرقمية ما يدعو لإيجاد حلول ابتكارية من طرف اللاعبين التقليديين مثل شركات التكنولوجيا المالية، حوالي 63.1% من المستهلكين عبر العالم يقبلون على استخدام منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية.

4. **الدعم التنظيمي:** فالحكومات والسلطات التنظيمية بدعمها لهذا النوع من التكنولوجيات تساهم في خفض الحواجز أمام مستثمريها فبعض الحكومات اعترفت بالدور الهام لشركات التكنولوجيا المالية في تسهيل واستكمال الأدوار التقليدية لشركات الخدمات المالية، ففي 2016 الحكومات من خلال خمس دول أعلنت عن تطوير برنامج Sanbo مختبرات تنظيمية على مستواها.

#### المطلب الثاني: التقنيات المالية الحديثة أنواعها واستخداماتها

تهتم التكنولوجيا المالية بشتى القطاعات والمجالات المتنوعة وتقدم خدمات مالية متطورة وجديدة وسوف نتناول أهم التقنيات المالية الحديثة.

#### الفرع الأول: أنواع التقنيات المالية الحديثة واستخداماتها

كان للابتكارات التكنولوجية والمعلوماتية الحديثة عدة تقنيات وتطبيقات استطاع القطاع المالي استغلالها والاستفادة منها، وهي متعددة نذكر منها<sup>235</sup>:

❖ **سلسلة الكتل أو الثقة (BLOCKCHAIN):** عبارة عن سجل أو قاعدة بيانات موزعة عالميا وغير مركزية تعمل ضمن أجهزة كمبيوتر مختلفة، تنشأ عن طريق مجموع من الكتل غير قابلة للاستبدال وتظهر في جميع الأجهزة المستخدمة للنظام بتوقيت متزامن، لذلك فهي تتمتع بشفافية كبيرة لعدم تدخل أطراف خارجية في تشكيل كل كتلة أو تغييرها، لكونها تتمتع بنظام تشفير قوي، ويتم التأكيد على العمليات من خلال النظام بعد موافقة جميع الأجهزة المرتبط به، تعرف أيضا بأنها عبارة عن بنية بيانات لامركزية مع اتساق داخلي يتم الحفاظ عليه بإجماع المستخدمين بشأن الحالة الآنية لشبكة أو السلسلة (سلسلة البيانات المخزنة نتيجة حدوث معاملات).

❖ **العقود الذكية (Smart Contracts):** عبارة عن عقد مبرمج إلكتروني يتم فيه التنفيذ التلقائي للبنود عند استيفاء الشروط التي حددها المتعاقدان على إحدى منصات التقنية المتاحة

<sup>235</sup> قوجيل، محمد، طيبة، عبد العزيز. "مخاطر التكنولوجيا المالية وإدارتها في القطاع المصرفي-دراسة تنظيمية احترازية-". مجلة الاقتصاد والمالية. العدد 02، (جامعة الشلف-جوان 2022). ص 185-199.

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

(بلوك شين أو الايثريوم) تستخدم مثلا في تنفيذ عقود الإيجار، دفع فواتير الخدمات المختلفة كالكهرباء... الخ.

❖ **العملات المشفرة والرقمية:** هي عبارة عن عملة غير مركزية وتستخدم التشفير لإنشاء وحدات منها والتحقق من صحة المعاملات بعيدا عن الحكومات والبنوك المركزية مثل: البيتكوين، الريبل... الخ.

❖ **البيتكوين والايثريوم:** البيتكوين أول وأشهر عملة افتراضية، يمكن شراؤها وبيعها، أو نقلها عبر الانترنت وتستخدم لتخزين القيمة مثلها مثل الذهب والعقار وهو شكل من أشكال المال الرقمي يمكن استخدامها لشراء المنتجات أو الخدمات أو للدفع للأخرين عبر الانترنت، أما الايثريوم كعملة رقمية مشفرة وكتقنية مالية حديثة: هو عبارة عن نظام لامركزي متكامل يعتمد على تكنولوجيا البلوك شين، ويتيح العديد من الاستخدامات، يدار من قبل المنقبين الذين يسجلون العمليات والمعاملات عن طريقه سلسلة الكتل بمقابل عمولات، ليتم الحصول على عملات أثير جديدة محافظهم، من أشهر الشركات استخداما هذه التكنولوجيا مايكرو سوفت وانتل.

❖ **الذكاء الاصطناعي:** مجموعة ابتكارات يستخدم أجهزة الكمبيوتر والخوارزميات لزيادة محاكاة الذكاء البشري، وهو يعتمد على البيانات الضخمة والأساليب الإحصائية الحديثة لإعطاء التخمين والإجابة الدقيقة والمحددة، كما يسمح بعملية الأتمتة لتحقيق أكبر فعالية وكفاءة، من أهم استخدامات الذكاء الاصطناعي في المعاملات المالية والمصرفية: عمليات السوق وقرارات التسعير والتحوط، العمليات الاستشرافية، إدارة المخاطر، التفاعل الذكي مع العميل والتعرف على متطلباته.

❖ **نظم المدفوعات:** عبارة عن تقنية من التقنيات المالية، تسمح للمستخدم القيام بدفع قيمة مشترياته والتزاماته المختلفة، وكذا تحويل المدفوعات الكترونيا وعن بعد، هناك أيضا تقنية التكنولوجيا التنظيمية RegTech التي تتجلى في إدارة العمليات التنظيمية ضمن الصناعة المالية من خلال التكنولوجيا مع التوافق لقواعد الامتثال، والتي تشمل المراقبة التنظيمية وإعداد التقارير وكذا الالتزام، وأيضا تقنية إدارة الأصول والثروة تكنولوجيا التأمين، الخدمات المصرفية المفتوحة (Open Banking) أو خدمة الطرف الثالث هي السماح لطرف ثالث (شركات متخصصة في التقنيات المالية) من البنك ببناء تطبيقات وخدمات مبتكرة للعملاء باستخدام بيانات البنك Third Party Providers (TTPs).

### الفرع الثاني: دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي

اتخذت شركات التكنولوجيا المالية صورة الشركات الناشئة من خلال خلق أسواق جديدة لها أو الاستحواذ على حصة الأسواق القائمة لتقديم خدمات مالية من بينها تحويل الأموال عبر الهاتف النقال، إدارة الثروات (الأملاك)، ما جعلها تساهم في تطوير خدمات مالية والتي أصبحت تتصف بسرعة عالية وتكلفة أقل وشفافية وسهولة في الاستخدام، وبذلك أصبحت منافسا قويا للشركات التقليدية على رأسها البنوك، وقد شهد هذا المجال نموا سريعا حيث ارتفع حجم الصفقات المالية العالمية في هذا المجال من 14 مليون دولار في عام 2017 الى 25 مليون دولار في الربع الأول من سنة 2018، وقد بلغ الاستثمار في شركات التكنولوجيا الحيوية في أوروبا 26 مليار دولار من خلال 198 صفقة، حيث قادت عمليات الاستحواذ الضخمة على WorldPay\* و iZettle\*\* وشراء برامج Nets\*\*\* و IRIS\*\*\*\* وقد ارتفع حجم الوساطة في عمليات الدمج والاستحواذ في أوروبا 23.7 مليون دولار في عام 2017 الى 60.4 مليون دولار خلال الربع الأول من مطلع سنة 2018، فيما قادت المملكة المتحدة هذا المبلغ بأكثر من 16 مليار دولار من إجمالي الاستثمار في التكنولوجيا، أما في قارة أمريكا وخلال نفس الفترة بلغ الاستثمار في التكنولوجيا المالية في الولايات المتحدة الأمريكية في النصف الأول من عام 2018 حوالي 16.8 مليار دولار لمجموع صفقات قدر ب 162 صفقة وقد كان للصين والهند حصة الأسد منها<sup>236</sup>.

### الفرع الثالث: مخاطر التكنولوجيا المالية

<sup>236</sup> بختي، عمارية، مجاني غنية. "دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي". مجلة (المدير). المجلد 7، العدد 02، 2020، ص - ص 99-111.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/451/7/2/132860> ص 106.

\*WorldPay شركة عالمية متخصصة في تقديم خدمات الدفع الالكتروني بما فيها بطاقات الائتمان تأسست سنة 1989.

\*\*iZettle : هي شركة تكنولوجيا مالية سويدية تأسست من قبل Jacob Geer و Magnus Nilsson في أبريل 2010 أطلقت الشركة أول تطبيق في سنة 2011 تقدم الشركة مجموعة من الخدمات المالية بما في ذلك المدفوعات ونقاط البيع والتمويل وتطبيقات الشركاء.

\*\*\*Nets يقع المقر الرئيسي للشركة في كوبنها ولديها مواقع في أوسلو، ستوكهولم، عملاتها هم التجار والشركات والبنوك.

\*\*\*\*IRIS : شركة متخصصة في مجالات الابداع والاستشارات والتكنولوجيا، تأسست سنة 1999.

يتعرض مستخدمو التكنولوجيا المالية الى العديد من المخاطر نذكر منها:

أولاً: المخاطر العامة بالنسبة للمستهلكين

تعتبر بعض مخاطر التكنولوجيا المالية معروفة ومتداولة فبالنسبة للمستهلكين تتضمن هذه

المخاطر:<sup>237</sup>

- اختراق البيانات الشخصية والاحتيال الالكتروني عن بعد وأطر حماية المستهلك التي لم تتطور بالشكل الكافي؛
- عدم توفر شبكات الأمان كالتأمين على الودائع لدى المؤسسات غير المصرفية ومقدمي الخدمات غير الخاضعين للتنظيم وقد أدى فشل عدد من برامج الإقراض بين النظراء في اسيا الى الحاق الضرر بالعديد من المقرضين وهذا ما أدى الى مطالب للتشديد القواعد التنظيمية؛
- ان التكنولوجيا المالية تتسبب في زيادة أوجه عدم المساواة رغم انها تزيد في نسبة الدمج المالي، فمثلا المستثمرون أو المضاربين الذين ينفذون معاملات مالية عالية التواتر برامج معقدة مدعومة بحاسبات الية قوية يتم تركيبها بالقرب من البورصات للاستفادة من الفروق السعرية التي تنشأ لجزء من الثانية مما يعطيهم ميزة غير عادلة لا تتوفر لدى المستثمرين الاخرين؛
- أما بالنسبة للمؤسسات المالية فتتطوي منتجات التكنولوجيا المالية على المخاطر التشغيلية الناشئة عن انهيار النظم والعمليات والمخاطر الناجمة عم مقدمي الخدمات التكنولوجية الخارجيين؛
- مخاطر الانترنت بسبب القصور في اتصال النظم القائمة على الكمبيوتر والتي يمكن للقراصنة استغلالها بغرض التسلية او لارتكاب جرائم اذ وكثيرا ما تتعرض البنوك والمؤسسات المالية لمخاطر جمة؛
- تقليص إيرادات البنوك وقد تؤدي الى تراجع ربحيتها بسبب مقدمي الخدمات الجدد الذين يستولون على الحصة السوقية لهذه البنوك ويجذبون عملاء البنوك وبذلك فان الاستثمارات الملائمة في التكنولوجيا المالية قد تكون هي الحد الفاصل بين استمرارية هذه البنوك أو انهيارها لهذا وجب على الجهات التنظيمية في تصميم واناغذ قواعد تلزم البنوك والشركات المالية الأخرى

<sup>237</sup> أديتا، نارين، "التكنولوجيا الذكية تطلق لجناحيها العنان"، مجلة التمويل والتنمية، صندوق النقد الدولي،"،

سبتمبر 2016، ص21.

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

المرخصة بسلوكيات ومعاملات سوقية احترازية وإدارة دخولها الى السوق وخروجها منه وفق القواعد السارية المفعول؛

- عدم خضوع شركات التكنولوجيا المالية للقواعد التنظيمية التي تحكم البنوك والمؤسسات المالية فهي تمارس بعض الأنشطة التي تقوم بها البنوك دون الخضوع لنظم وتراخيص مماثلة.

### ثانيا: أهم مخاطر التكنولوجيا المالية

تشير مخاطر التكنولوجيا إلى المخاطر الناشئة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والإنترنت، تنشأ هذه المخاطر من إخفاقات أو خروقات في أنظمة تكنولوجيا المعلومات أو التطبيقات أو المنصات أو البنية التحتية، مما قد يؤدي إلى خسارة مالية أو اضطراب في الخدمات أو العمليات المالية أو ضرر على سمعة مؤسسة مالية.

تعرف كذلك على أنها كل خطر ناتج عن ابتكار وتقديم أو تسويق منتج أو خدمة جديدة تعتمد على التكنولوجيا المالية، وتخضع للمعالجة الآلية وهي التي تتميز بسرعة الظهور أو الاكتشاف، وتسمى أيضا بمخاطر الانترنت والتي تصنف ضمن المخاطر التشغيلية التي تستهدف أصول المعلومات والتكنولوجيا مما يؤثر على سرية وعلى توافر وسلامة تلك المعلومات والأنظمة.

يمكننا ذكر أهم المخاطر الممكنة لاستخدامات التكنولوجيا في الخدمات المالية، التي حذرت منها الأنظمة المصرفية والمنظمات المالية الدولية، والعديد من الهيئات التي سعت لتجنب مخاطرها وأمن الانترنت، وهي كما يلي<sup>238</sup>:

1. **مخاطر أمن معلومات المستخدم:** تعتمد الخدمات المالية التي تقدمها منصات الفينتك بشكل كبير على التكنولوجيا الرقمية، إذ تؤثر سرية وموثوقية وأمن التكنولوجيا الرقمية بشكل مباشر على جودة الخدمات المالية وأمن المستخدمين، ويتم من خلال ظاهرة الاحتيال المالي وتسريب معلومات العملاء. بإلحاق ضرر لا يمكن إصلاحه لمعلومات المستخدم وممتلكاته وكذلك يؤثر أيضاً على استقرار السوق المالية بأكملها.

<sup>238</sup> قوجيل محمد، طيبة عبد العزيز. "مخاطر التكنولوجيا المالية وإدارتها في القطاع المصرفي-دراسة تنظيمية احترازية-". مجلة الاقتصاد والمالية. العدد02، (جامعة الشلف-جوان 2022). ص 185-199.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/150/8/2/190460>

2. **خطر الطرف الثالث:** هو الخطر الناشئ عن تفويض البنك لطرف ثالث يتمثل في شركات التكنولوجيا المالية لتقدم خدمات ومعاملات باستخدام بيانات البنك، نيابة عنه للعملاء.
3. **مخاطر زيادة ائتمان الفينتك:** هو الخطر الناتج عن تقدم الائتمان أو الإقراض والاقتراض باستخدام منصات الفينتك مثل الإقراض من نظير إلى نظير P2P أو منصات التمويل الجماعي مما يسبب ضعف في معايير الإقراض، كما يمكن أن تؤدي إلى حدوث مخاطر نظامية.
4. **خطر المساس بالاستقرار المالي:** من خلال خطر عدم توافق الأنظمة المستخدمة للتكنولوجيا عبر الحدود مثلا عدم السماح للشركات بحماية البيانات بالعمل في بلد الطرف الثالث وهذا لعدم إخضاع الشركات نفسها للوائح ذلك البلد.
5. **مخاطر افتقار المستعملين للمعرفة الكافية** بتعاملات الفينتك مما يؤثر على قدرات تحديد المخاطر والوقاية منها، ومخاطر ضعف الرقابة المالية على استخدامات ومنتجات التكنولوجيا المالية، و مخاطر ضعف موظفو الخدمات المالية، لأن الافتقار إلى المعرفة يعوق الاستخدام لتعزيز التنمية واتساع نطاق التعاملات المالية الحديثة.
- كما أن زيادة الإنفاق على إجراءات الأمن والحماية قد يؤثر على أداء المؤسسات المالية من خلال استغلال الفرص الاستثمارية المتاحة، وعليه يجب على المؤسسات المالية الموازنة بين استراتيجياتها لاستخدامات التكنولوجيا المالية وإدارة مخاطرها مع محيطها الاستثماري.
- مخاطر أنظمة التشغيل ومنصات التكنولوجيا المستخدمة لقنوات الدفع الرقمية على غرار محطة الخدمة الذاتية SST، والخدمات المصرفية عبر الانترنت وتطبيقات أجهزة الهاتف النقال، هذا بسبب الاعتماد الكبير على التكنولوجيا المالية في البنى التحتية للسوق المالية والمصارف، والعلاقة المتبادلة في تعاملاتها مع أطراف متعددة محليا ودوليا، هو ما يزيد من تعقيد تعرض القطاع إلى الهجوم أو الخطر الإلكتروني.
6. **خطر منصات القرض من نظير إلى نظير:** يكمن في قلة المعلومات عن المقترضين وكذلك عدم تحمل المستثمرون لمخاطر الائتمان وبالتالي عدم دقة نظام تسجيل الدرجات بمقتضى P2P\*<sup>239</sup> حول التخلف عن السداد، وكذا عدم القدرة لنفس النظام على قياس المخاطر النظامية الناشئة عن آليات العدوى بين المقترضين لترابط الشبكات على لصعيد العالمي.

\* Peer to Peer هي الندد اللند.

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

7. **الخطر السيبراني:** الذي يعبر عن احتمال حدوث الخسائر التي قد تنتج عن مخاطر الانترنت المتعلقة بالمؤسسة المالية كفقدان البيانات أو الخسارة المالية والاضطراب والإضرار بسمعة المنظمة بسبب فشل أنظمة التكنولوجيا، من بين هذه المخاطر الأكثر شيوعاً هجمات القرصنة، خرق البيانات، نقل الفيروسات، الابتزاز السيبراني، تعطيل الشبكة، وكذا الأخطاء البشرية كالموظفين.

ومن أهم المخاطر السيبرانية نذكر ما يلي:

- **خطر حجب الخدمة الموزعة (DDoS):** عبارة عن هجوم يغمر الموارد أو النطاق الترددي لنظام ما بحركة مرور غير مرغوبة (إرسال بيانات من المخترق غير ضرورية للتأثير على أداء النظام) ومنع الاستخدام المصرح به لهذا النظام من أمثلة هذا الهجوم ما حدث في سبتمبر 2012 بالولايات المتحدة الأمريكية أين تم استهداف موقع Bank of America و PNC و US Bancorp و Wells Fargo و بعد شهر واحد مواقع BBT و Capital One و HSBC و Region Financial ، كما تم تعطيل SunTrust و جمهورية التشيك بتاريخ 6 مارس 2013، وتعطلت المواقع الإلكترونية للبنك المركزي وثلاثة بنوك كبيرة والبورصة، مع أضرار محدودة تقدر بنحو نصف مليون دولار. أما في النرويج، فتعرضت سبع مؤسسات مالية كبرى للهجوم في 8 يوليو 2014، مما أدى إلى تعطيل الخدمات خلال النهار. وكذلك فنلندا في نهاية عام 2014 عانت ثلاثة بنوك (Op Pohjola و Bank Danske و Nordea) من هجمات DDoS التي جعلت خدماتها عبر الإنترنت غير متاحة، كما منع أحد البنوك العملاء من سحب النقود وإجراء مدفوعات البطاقات.

- **خطر التهديد المستمر المتقدم (Advanced Persistent Threat) APT** هجوم إلكتروني يبقى صاحبه غير مرئي يهدف إلى التردد ومراقبة نشاط الشبكة والبيانات دون السعي إلى إتلاف الجهاز أو النظام.

- **خطر التصيد: Phishing** باستخدام رسائل البريد الإلكتروني والتظاهر كهيئة رسمية ولكنها مزيفة من أجل الحصول على بيانات المستخدم من خلال توجيهه إلى المواقع الاحتيالية.

- **خطر بريد مؤذي SPAM:** إرسال بريد إلكتروني غير مطلوب كالإعلان عن منتجات وخدمات مواقع الكترونية، وكذلك تسليم البرامج الضارة والتهديدات السيبرانية الأخرى.

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

- **خطر البرامج الضارة:** كالفيروسات والديدان وأحصنة طروادة وبرامج التجسس المصممة لإتلاف أجهزة الكمبيوتر والبرامج والتطبيقات.
- **خطر الروبوت Botnet:** يستخدم لتوزيع البرامج الضارة والرسائل غير المرغوب فيها والخداع، تسمح للمتسلل بالتحكم في النظام.
- **خطر الخداع:** يعني التقليد أو النسخ والتزوير كأنواع كثيرة من الانتحال.
- **التحديات من الداخل:** كالموظفين أو العملاء الذين لديهم إمكانية الوصول إلى المعلومات الداخلية.

### المبحث الثاني: الشمول المالي في الجزائر وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة سنة 1993 في دراسة ليشون وثربرت عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها أثر اغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات البنكية، وخلال تسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع الى الخدمات البنكية، وفي سنة 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد الى الخدمات المالية المتوفرة<sup>240</sup>.

### المطلب الأول: ماهية الشمول المالي

يعتبر الشمول المالي من المواضيع الحديثة والهامة التي برزت على الساحة المالية والمصرفية بعد الأزمة المالية العالمية لسنة 2008، حيث انتشر الاهتمام العالمي من قبل البنوك المركزية والمؤسسات المالية الدولية بموضوع الشمول المالي في وقت يتهيأ المجتمع الدولي لتحديد إطار للتنمية من أجل تحقيق التنمية المستدامة. اذ تبنت مجموعة العشرين الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، كما تبنت العديد من الدول إستراتيجيات واتخذت خطوات فعالة نحو تحسين فرص الوصول للتمويل والخدمات المالية بهدف تحسين فرص

<sup>240</sup> معمري نارجس، أوكيل حميد، الشمول المالي في الجزائر الواقع والتحديات، مجلة القسطاس للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية، (2019)، ص 30-47.

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

النمو والاستقرار الاقتصادي والمساهمة في تحقيق العدالة الاجتماعية ومكافحة الفقر<sup>241</sup>، ولعل ما يبرز أهمية استراتيجية الشمول المالي ما أشارت إليه الإحصاءات الدولية لعام 2014، بخصوص الأفراد من ان هناك ملياري نسمة من سكان العالم البالغين لا يحصلون على الخدمات المالية وأن نسبة 70%، من هؤلاء السكان بالدول النامية، فضلا على ان هناك نسبة 42%، من سكان الدول العربية البالغين لا يتوافر لديهم فرص الوصول للخدمات المالية والتمويلية الرسمية.

أما بخصوص المنشآت فهناك قرابة 16 الى 17 مليون من الشركات والمشروعات الصغيرة والمتوسطة ومنتاهية الصغر من المنطقة العربية لا يتاح لهم فرص الوصول للتمويل والخدمات المالية الرسمية، على الرغم من تحقيق بعض الدول العربية وضع أفضل نسبيا وفق مؤشرات الشمول المالي، الا أن هناك ضرورة لتحسين فرص الوصول للخدمات المالية لدى جميع الدول العربية وخاصة لدى الدول مرتفعة السكان منخفضة الدخل<sup>242</sup>.

### الفرع الأول: أساسيات حول الشمول المالي

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة سنة 1993 في دراسة ليشون وثربرت عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات البنكية وخلال تسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول الى الخدمات البنكية، وفي سنة 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل واسع لوصف محددات وصول الأفراد الى الخدمات المالية المتوفرة، وينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من جرى اقصاؤهم بشكل قصري من الشمول المالي وإيجاد السبل الكفيلة للتغلب على أسباب وعوامل الاقصاء ولا يهتم بمن قاموا باختيار الاقصاء بأنفسهم لأسباب ثقافية أو عقائدية من استخدام المنتجات والخدمات المالية<sup>243</sup>.

<sup>241</sup>صلاح الدين، صادق الشمري، احسان صادق راشد، الشمول المالي والميزة التنافسية تجارب محلية ودولية، دار اليازوري العلمية، 2019، ص 23.

<sup>242</sup>صلاح الدين، صادق الشمري، احسان صادق راشد، مرجع سبق ذكره، ص 24.

<sup>243</sup> فضيل البشير ضيف، "واقع وتحديات الشمولي في الجزائر"، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، العدد، 01، (جوان 2020)، ص 471-485.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/313/6/1/118576>

أولاً: تعريف الشمول المالي

تعددت تعريف الشمول المالي حسب المنظمات، والهيئات الدولية ونذكر التعاريف التالية:

يعرف البنك العالمي الدولي (WB) بأنه " يعني الأفراد والشركات يستطيعون الحصول على منتجات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم - المعاملات والمدفوعات والادخار والائتمان والتأمين - التي يتم تقديمها بطريقة مسؤولة ومستدامة" <sup>244</sup>.

ويعرف مركز الشمول المالي (C.F.I) في واشنطن على أنه " الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول الى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات جودة وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح، يحفظ كرامة العملاء".

وتعرفه مجموعة العشرين 20G ومؤسسة التحالف الدولي للشمول المالي (AFI)، التابعة لها، بأنه: تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والفقيرة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة" <sup>245</sup>.

يشمل الشمول المالي الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم وتقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة مما يخدم الغرض الأساسي للشمول المالي في تنمية أسواق مالية تقدم خدمات يعول عليها لمزيد من الناس بإتاحة مزيد من الخدمات والمنتجات، فتصبح بذلك أسواق تتسم بالشمول المالي وتحتوي على منظومة واسعة ومترابطة وذات فعالية مؤثرة وهياكل بنى تحتية تكفل تقديم خدمات مالية يعول عليها لمزيد من الناس بإتاحة مزيد من الخدمات والمنتجات المالية فتصبح بذلك أسواق تتسم بالشمول المالي وتحتوي على منظومة واسعة ومترابطة وذات فعالية مؤثرة وهياكل بنى تحتية تكفل تقديم خدمات مالية آمنة وبكفاءة، تغطي شريحة العملاء منخفضي الدخل ويتطلب ذلك تضافر جهود كثير من

<sup>244</sup> أيمن بوزانة، حمدوش وفاء، "شركات التكنولوجيا المالية الناشئة كبديل لدعم الشمول المالي المستدام للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة مع الإشارة الى حالة الجزائر"، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، العدد 03، المجلد 07، جـانفي 2020، ص ص 95-109.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/659/7/3/149684>

Benhalima Faysal, , El-Mehdi Barça, The Reality of Financial Inclusion in Algeria Under the Current <sup>245</sup> Level of Governance. Economic Sciences, Management and Commercial Sciences Review - University of M'sila -Volume: 15/ N°02 / N.S: (2022), p301-311.<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/324/15/2/209752>

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

الجهات المعنية في هذا المجال مثل البنوك والمؤسسات المالية التعاونية وجهات اصدار النقود الالكترونية وشبكات الدفع وشبكات الوكلاء ومقدمي خدمات التأمين ومؤسسات التمويل الأصغر وغيرها<sup>246</sup>.

### ثانيا: أهداف الشمول المالي

مع تزايد الاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي، وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل ضمن آليات مشتركة وموحدة تتنامى المنافع المتأتية جراء الشمول المالي، ويمكن تحديد أهداف الشمول المالي فيما يلي<sup>247</sup>:

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع الى الخدمات والمنتجات المالية وتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها بغرض تحسين ظروفهم المعيشية، الاقتصادية والاجتماعية لتحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي؛
- تعزيز حماية حقوق مستهلكي الخدمات، من خلال اعداد السياسات والتعليمات، وبالخصوص تلك التي تتعلق بتعرف المتعاملين مع المؤسسات المالية الحالية بحقوقهم وواجباتهم؛
- تسهيل الوصول الى مصادر التمويل، بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين؛
- ومازالت هناك تحديات كبيرة تواجه توسع فكرة الشمول المالي، ومنها عدم تفهم أو تخوف الكثير من أفراد الشريحة المستهدفة بالفكرة ومن ناحية أخرى نجد أن في أغلب الحالات أن الخدمات المالية بعيدة عن متناول الكثير من الناس وخاصة منخفضي الدخل.
- شرح أفضل الممارسات والدروس المستفادة في تصميم المنتجات المبتكرة ونماذج الاعمال المستدامة والتأثير في الشمول المالي من حيث تحسين الوصول والاستخدام والجودة؛
- تحديد العوائق الرئيسية التي تواجه القطاع الخاص في تطوير ونشر مبادرات الشمول المالي وكيف يمكن لواضعي السياسات والجهات التنظيمية أن يساهموا في رفع مستوى حلول الشمول المالي قابلة للحياة المبتكرة؛

<sup>246</sup>صلاح الدين، صادق الشمري، احسان صادق راشد، مرجع سبق ذكره، ص25.

<sup>247</sup> محمد بن موسى، و عمر قمان. (03 ديسمبر، 2019). واقع الشمول المالي في العالم العربي في ضوء

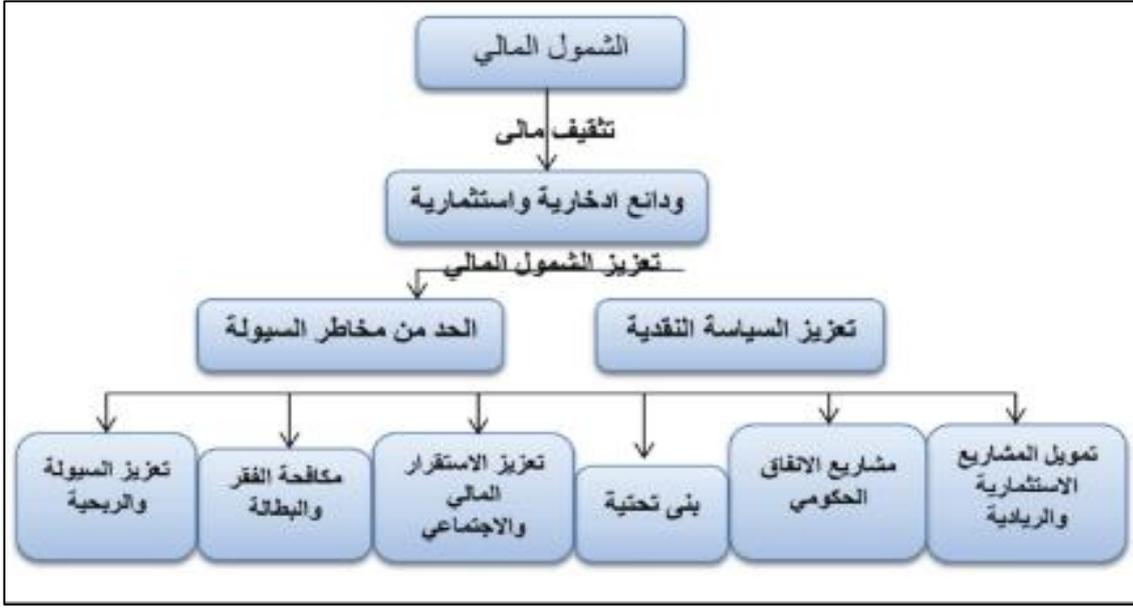
المؤشر العالمي للشمول المالي (خلال الفترة (2011-2017) مع التركيز على الجزائر) *FINDEX GLOBAL*. *Revue des Reformes Economiques et Entegration En Economie Mandiale*، الصفحات

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

- شرح أفضل الممارسات والدروس المستفادة في تصميم المنتجات المبتكرة ونماذج الأعمال المستدامة.

والشكل التالي يوضح الأهداف الرئيسية لبناء إستراتيجية وطنية للشمول المالي<sup>248</sup>:

شكل رقم 10: الاهداف الإستراتيجية لبناء إستراتيجية الشمول المالي



المصدر: صلاح الدين، صادق الشمري، احسان صادق راشد، الشمول المالي والميزة التنافسية تجارب محلية وديولية، دار اليازوري العلمية، 2022، ص 35.

### ثالثا: مؤشرات قياس الشمول المالي

تم تبني فكرة الشمول المالي عالميا من قبل البنوك المركزية وهيئات وضع المعايير الدولية لتأثيرها على اقتصاد أي بلد في دعم النمو الاقتصادي من خلال تطوير القطاع المصرفي، تحسين واستقرار القطاع المالي، خفض ومكافحة غسل الأموال ومكافحة مخاطر تمويل الإرهاب

<sup>248</sup> صلاح الدين، صادق الشمري، احسان صادق راشد، الشمول المالي والميزة التنافسية تجارب محلية وديولية، دار اليازوري العلمية، 2022، ص 35.

[https://www.google.dz/books/edition/%D8%A7%D9%84%D8%B4%D9%85%D9%88%D9%84\\_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84%D9%8A\\_%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%8A%D8%B2%D8%A9/e\\_iaEAAAQBAJ?hl=ar&gbpv=0](https://www.google.dz/books/edition/%D8%A7%D9%84%D8%B4%D9%85%D9%88%D9%84_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84%D9%8A_%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%8A%D8%B2%D8%A9/e_iaEAAAQBAJ?hl=ar&gbpv=0)

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

من خلال التوجه نحو الاقتصاد الرسمي، وهناك إبعاد رئيسية للشمول المالي ولكل منها مؤشرات قياس وهي كالاتي<sup>249</sup>:

### أ- البعد الأول: الوصول الى الخدمات المالية/ ومؤشرات قياسه هي:

1. النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في المحافظة بنقطة وصول واحدة على الأقل؛
2. عدد أجهزة (ATM) لكل 1000 كلومتر مربع؛
3. عدد نقاط الوصول الى الخدمة المالية لكل 10.000 من البالغين على المستوى المحلي بحسب المحافظة؛
4. حسابات تحويل المال الإلكتروني؛
5. إمكانيات الترابط بين نقاط تقديم الخدمة؛

### ب- البعد الثاني: استخدام الخدمات المالية/ ومؤشرات قياسه هي:

1. نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب مصرفي بشكل دائم ومتواصل؛
2. نسبة المحتفظين بحساب مصرفي خلال سنة مضت؛
3. نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم؛
4. عدد المتعاملين بسياسة التأمين لكل 1000 من البالغين؛
5. عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد؛
6. عدد معاملات الدفع عبر الهاتف؛
7. نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم.

### ج- البعد الثالث: جودة الخدمات المالية/ ومؤشرات قياسه هي:

1. القدرة على تحمل التكاليف؛
2. حماية المستهلك؛
3. العوائق الائتمانية؛

<sup>249</sup> كاظم الخزاعي، سامر محمد. البنك المركزي ودوره في تطوير القطاع المصرفي في العراق. (رسالة ماجستير). قسم العلوم المالية والمصرفية. كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة القادسية، العراق، 2019. ص ص، 40، 41.

4. التثقيف المالي؛

5. الراحة والسهولة؛

6. الشفافية؛

7. السلوك المالي.

#### رابعاً: آليات وركائز الشمول المالي

ان توسيع قاعدة انتشار الشمول المالي في الدول تتركز على أساسين أولهما توسيع وصول الأفراد للخدمات المالية، وثانيهما هو تعزيز وزيادة استخدام الأفراد لحساباتهم المالية والخدمات والمنتجات المرتبطة بها، وقد قدمت العديد من المؤسسات الدولية والإقليمية عدداً من المبادرات والمقترحات التي قد تساهم في زيادة مستويات انتشار الشمول المالي وأهمها ما يلي<sup>250</sup>:

- اجراء التحويلات والمساعدات الحكومية من خلال الحسابات الرسمية؛
- حصر تحويلات العاملين في القنوات الرسمية فقط؛
- وضع السياسات والبرامج القادرة على نقل المدخرات الى النظام المالي الرسمي؛
- استمرار تطوير المنتجات المصرفية والمالية المبتكرة؛
- تحسين وصول المنشآت الصغيرة والمتناهية الصغر للتمويل؛
- أتمة الخدمات المالية وزيادة استخدام الخدمات المالية الكترونياً؛
- زيادة برامج التوعية والتثقيف المالي، وإبراز دور النظام المصرفي الإسلامي؛
- تبني المؤسسات التنظيمية والرقابية سياسات تعزيز الشمول المالي ووضع آليات لجمع البيانات بطريقة منهجية موحدة.

#### الفرع الثاني: مقومات الشمول المالي

##### أولاً: كيفية تحقيق الشمول المالي

<sup>250</sup> غريب، الطاوس، دريد حنان. " إستراتيجيات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية-دراسة بعض التجارب

العربية-". *Revue Algérienne d'économie et gestion*. (2021)، ص 179-202.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/154/15/1/160081> أطلع عليه يوم 2022/10/18

حتى تحقق أي دولة الشمول المالي لأبد من 251:

- عمل دراسة من أجل معرفة الخدمات المالية الموجودة، وهل هي مناسبة للمستهلك وماذا يريد بالضبط منها، وهي أول خطوة تستطيع الدولة وضع أهدافها لترفع بها مستوى الشمول المالي وهذا يتطلب مشاركة جهات كثيرة في الدولة؛
- حماية المستهلك من أجل تزويد ثقة الشعب في القطاع المصرفي والمالي يتم عن طريق:
- حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة وعلى الخدمات والمنتجات المالية بكل سهولة وتكلفة مناسبة؛
- تزويد العميل بكل المعلومات اللازمة في كل مراحل تعامله على مقدمي الخدمات المالية؛
- توفير خدمات استشارية للعميل؛
- الاهتمام بشكاوى العملاء؛

#### ثانيا: مبادئ مجموعة العشرين للشمول المالي

تهدف المبادئ التالية الى تقديم العون والمساعدة لتهيئة بيئة تنظيمية وبيئة خاصة بالسياسات الداعمة للشمول المالي القائم على الابداع والابتكار .

**القيادة:** غرس التزام حكومي واسع النشاط تجاه الشمول المالي للمساعدة على تخفيف وطأة الفقر؛

**التنوع:** تنفيذ نهج السياسات التي تشجع على المنافسة وتتيح حوافز مستتدة الى أوضاع السوق لتوفير الوصول المستدام للخدمات المالية واستخدام نطاق واسع من الخدمات؛

**الابتكار:** تشجيع الابتكار التكنولوجي والمؤسسي كوسيلة لتوسيع نطاق سبل الوصول الى النظم المالية واستخدامها ويتضمن ذلك معالجة نقاط الضعف في البيئة الأساسية؛

**الحماية:** تشجيع نهج شامل تجاه حماية العملاء والاعتراف بأدوار الحكومة وجهات تقديم الخدمة والعملاء؛

<sup>251</sup> فضيل البشير ضيف، "واقع وتحديات الشمولي في الجزائر"، مرجع سبق ذكره، ص478،477.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/313/6/1/118576>

**التمكين من أسباب القوة:** تطوير التثقيف المالي والقدرات المالية؛

**التعاون:** تهيئة بيئة مؤسسية تتضح فيها خطوط المساءلة والتنسيق داخل الحكومة، وكذلك

تشجيع الشركات والمشاورات المباشرة مع الحكومة والشركات وأصحاب المصالح المعنيين؛

**المعرفة:** الاستفادة من البيانات المحسنة لوضع سياسات قائمة على أدلة وشواهد وقياس

التقدم المحرز، ودراسة النهج التراكمي الخاص " بالاختبار والتعلم" المقبول لكل من الجهات التنظيمية وجهة تقديم الخدمة؛

**التناسب:** وضع إطار للسياسات الخاصة بالنواحي التنظيمية بما يتناسب مع المخاطر

والمناخ المتأدية من هذه المنتجات والخدمات المبتكرة ويستند الى فهم الفجوات والمعوقات الموجودة في التنظيم الحالي؛

**إطار العمل:** النظر بعين الاعتبار في الأمور التالية في سياق الإطار التنظيمي، بما يعكس

المعايير الدولية، والظروف المحلية وتدعيم مناخ قادر على المنافسة، نظام متناسب ومرن ويستند الى المخاطر بشأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وشروط استخدام الوكلاء كممثلين للتعامل مع العملاء، ولوائح تنظيمية واضحة تنظم القيمة المحتفظ بها الكترونيا وحوافز مستندة الى أوضاع السوق لتحقيق الهدف طويل الأجل المتمثل في التشغيل البيئي والمتربط على نطاق واسع.

### الفرع الثالث: الشمول المالي في الجزائر

تعرضت الجزائر مثلها مثل منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بأكملها، لصدمة

اقتصادية تقاومت بسبب جائحة فيروس كورونا، بما في ذلك انخفاض أسعار النفط. ومن المتوقع

أن يسجل الاقتصاد الجزائري انكماشاً كبيراً في الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي عام 2020، ويعد

التحوّل الرقمي، وهو أحد الأهداف الإنمائية الرئيسية للجزائر قبل تفشي الجائحة، عنصراً أساسياً الآن في تعافي البلاد<sup>252</sup>.

<sup>252</sup> دوروثي ديلور، إيزابيل بويار، مدونات البنك الدولي،

<https://blogs.worldbank.org/ar/arabvoices/how-digital-financial-services-can-provide-path-toward-economic-recovery-algeria> : 2023/06/1

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

إن الحصول على الخدمات المالية بأسعار ميسورة هو أمر بالغ الأهمية للحد من الفقر وتحقيق النمو الاقتصادي وتوفّر القدرة على التكيف مع الأزمات كما أنه يمهد الطريق للشمول المالي وخاصة للنساء. ففي الجزائر اليوم، لا يزال 57% من البالغين و71% من النساء يفتقرون إلى إمكانية الحصول حتى على حسابات المعاملات الأساسية لإرسال المدفوعات وتلقيها بمزيد من الأمان والكفاءة، ونتيجة لذلك، فإنهم يُحرمون من الحصول على خدمات مالية أوسع نطاقاً مثل الادخار والتأمين والائتمان. فالخدمات المالية الرقمية تعززها التكنولوجيا المالية، فضلاً عن مزيد من مقدمي الخدمات المالية التقليدية، القدرة على خفض التكاليف وزيادة السرعة والأمان والشفافية وتمكين الخدمات المالية الأكثر أماناً. ومن شأن زيادة إمكانية الوصول إلى المدفوعات الرقمية أن يكون بوابة للخدمات المالية الرقمية للجزائريين الأقل دراية بالقطاع المالي.

تظهر مؤشرات الشمول المالي في الجزائر ضعف مستوياته، إذ قدرت نسبة من يمتلكون حسابات لدى مؤسسات مالية ممن تزيد أعمارهم عن 15 سنة 33.3% سنة 2011، وارتفعت لتصل إلى 44,1% فقط سنة 2021، حيث يعتبر هذا المؤشر من أكثر المؤشرات دلالة على مستويات الشمول المالي داخل البلد أما فيما يخص باقي المؤشرات والمتعلقة بنسبة الادخار لدى مؤسسة مالية رسمية ممن تزيد أعمارهم عن 15 سنة فنجدها قد ارتفعت من 4,3% سنة 2011 لتصل إلى 16,0% سنة 2021 وهي نسبة ضعيفة إذا ما قورنت بالمتوسط العالمي لهذه النسبة والمتمثلة في 30,8% سنة 2021، وهي نسبة مقبولة إذا ما قورنت بتلك المحققة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والمقدرة 11,6% سنة 2021، أما مؤشر نسبة الاقتراض من مؤسسة مالية رسمية ممن تزيد أعمارهم عن 15 سنة، فقد وصلت إلى 3,8% سنة 2011، وهي نسبة ضعيفة جداً مقارنة بالمتوسط العالمي 29,2% أو بالنسبة لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وتبقى نسبة القيام بمدفوعات رقمية أو الحصول عليها ممن تزيد أعمارهم 15 سنة هي التي حققت فيها الجزائر النتائج الأفضل إذ قدرت ب11,3% سنة 2011.<sup>253</sup>

<sup>253</sup> سلايمية، ظريفة. طبائبية سليمة. " تعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء مبادرات التجربة الهندية في الشمول المالي". مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة. (جامعة الأغواط المجلد 06، العدد01، 2023)، ص 195-

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/623/6/1/218683.212>

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

وتبقى نسبة القيام بمدفوعات رقمية أو الحصول عليها في السنة الماضية ممن تزيد أعمارهم عن 15 سنة هي التي حققت فيها الجزائر النتائج الأفضل إذ قدرت ب 33.7%، سنة 2021 وهي نسبة مقبولة إذا ما قورنت بمتوسط منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا 40.2 % سنة 2021 ولكنها تبقى ضعيفة مقارنة بالمتوسط العالمي 64.1%، أو تلك المسجلة في الاقتصاديات المتقدمة 94.6%، والجدول أدناه يظهر تطور مؤشرات استخدام الخدمات المالية في الجزائر للفترة 2011-2021.

جدول 17: مؤشرات استخدام الخدمات المالية في الجزائر

السنة	2011	2014	2017	2021
نسبة ملكية حسابات لدى مؤسسات مالية ممن تزيد أعمارهم عن 15 سنة	33.3	50.5	42.8	44.1
نسبة الادخار لدى مؤسسات مالية رسمية في السنة الماضية ممن تزيد أعمارهم	4,3	13.8	11.4	16.0
نسبة الاقتراض من مؤسسة مالية رسمية في السنة الماضية ممن تزيد أعمارهم عن 15 سنة	1.5	2.2	5.0	3.8
نسبة القيام بمدفوعات رقمية أو الحصول عليها في السنة الماضية ممن تزيد أعمارهم عن 15 سنة	-	25.4	26.0	33.7

المصدر: سلايمية، ظريفة. طبائبية سليمة. " تعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء مبادرات التجربة الهندية في الشمول المالي". مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة. (جامعة الأغواط المجلد 06، العدد 01، 2023)، ص 195-212.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/623/6/1/218683>

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ضعف الانتشار المصرفي في الجزائر، والذي ينجم عنه عدم اتاحة الخدمة للعملاء في جميع المناطق وخاصة الريفية منها مما يمنع الوصول للخدمات المالية، سواء من حيث عدد فروع البنك التجارية أو عدد ماكينات الصراف الآلي بالنسبة لكل 100.000 بالغ كما هو موضح في الشكل أدناه:

جدول 18: عدد فروع البنوك التجارية وماكينات الصراف الآلي لكل 100.000 بالغ من سنة 2011 الى 2020

السنة	2011	2014	2017	2020
فروع البنوك التجارية لكل	5.18	5.21	5,22	5.26

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

				100.000 بالغ
8.9	9.13	7,61	6,1	ماكينات الصراف الآلي لكل 100.000 بالغ

المصدر: بيانات البنك الدولي <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex>

أما فيما يخص المؤشرات المتعلقة بجودة الخدمات المالية المقدمة، فنجدها ضعيفة فاذا أخذنا مؤشر سعر فائدة الإقراض، فقد ظلت نسبته ثابتة 8% منذ سنة 2004 الى غاية سنة 2021 وهي نسبة مرتفعة خاصة إذا أضفنا لها نسبة العمولة ورسوم التأمين المرتفعة وكذلك تتسم عملية الاقتراض من البنوك التجارية بالتعقيد ويغلب عليها استعمال اللغة الفرنسية في مختلف المعاملات، لذلك تتجه السلوكيات المالية الى الاقتراض من العائلة والأصدقاء، والتي كانت نسبتها 13.2% سنة 2014 وارتفعت الى 18.6% سنة 2017 لتصل الى 30.5% سنة 2021<sup>254</sup>.

### المطلب الثاني: الشمول المالي الرقمي

تزايد خلال السنوات الأخيرة استخدام مصطلح الشمول المالي الرقمي بدلا من مصطلح الشمول المالي خاصة من قبل مجموعة العشرين (G20) نظرا لأهمية الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي، سوف نحاول التعرف على ماهية الشمول المالي الرقمي وأهميته للاقتصاد الوطني الجزائري.

#### الفرع الأول: تعريف الشمول المالي الرقمي وأهميته

##### أولا: تعريف الشمول المالي الرقمي

تعرف مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي، الشمول المالي الرقمي على أنه: "ينطوي على نشر الوسائل الرقمية للوصول الى السكان المستعبدين ماليا والمحرومين من الخدمات، من خلال مجموعة من الخدمات المالية الرسمية المناسبة لاحتياجاتهم والتي يتم تقديمها بشكل مسؤول وبتكلفة معقولة للعملاء ومستدامة لمقدمي الخدمات"<sup>255</sup>.

<sup>254</sup> <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex> اطلع عليه بتاريخ 2022/12/31.

<sup>255</sup> ميرود، فاتح. "تعزيز الشمول المالي الرقمي كآلية لضمان تمويل مستدام في الدول العربية في ظل جائحة كورونا". مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد 03، العدد 01، 2022، ص (81-95)، ص 85

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/768/3/1/195672>

كما يشير مصطلح الشمول المالي الرقمي الى القدرة على الوصول الرقمي للخدمات المالية الرسمية واستخدامها من قبل السكان غير المشمولين ماليا، بحيث تكون هذه الخدمات مناسبة لاحتياجات العملاء، وتقدم بطريقة مسؤولة ومستدامة وبتكلفة مقبولة ضمن اطار تشريعي وقانوني ملائم بمعنى يشير للأنشطة اللازمة لضمان وصول جميع الافراد بما في ذلك الأكثر حرمانا الى تقنية المعلومات والاتصالات واستخدامها فضلا عن المهارات الرقمية التي تمكنهم من استخدام الأدوات الرقمية سبيلا لتحقيق اندماجهم الاجتماعي والاقتصادي ويتم تحقيق الشمول المالي الرقمي عبر خمسة وسائل رئيسية هي<sup>256</sup>:

1. خدمة انترنيت موثوقة وبأسعار معقولة؛
2. أجهزة مزودة بخدمة الانترنيت وتلبي احتياجات المستخدم؛
3. توافر الوصول الى دورات محو الامية الرقمية؛
4. توافر الدعم التقني المناسب؛
5. توافر تطبيقات على الانترنيت لتمكين وتشجيع الاكتفاء الذاتي والمشاركة والتعاون.

### ثانيا: أهمية الشمول المالي الرقمي

يكتسي الشمول المالي الرقمي أهمية كبيرة نظرا لما يقدمه من مزايا للاقتصاد الوطني وتظهر أهميته فيما يلي<sup>257</sup>:

❖ تزويد الأشخاص الذين كانوا محرومين من الخدمات المصرفية في السابق بالقدرة على توفير وسداد المدفوعات والوصول الى الائتمان والتأمين، بما يمكنهم منة إدارة تدفقات الدخل غير المنتظمة والتخطيط للمستقبل والتعافي من الأزمات الاقتصادية والكوارث الطبيعية والتوصل الى أساليب جديدة لكسب العيش وحسب التقديرات الدولية يساهم الشمول المالي الرقمي في نفاذ 1.7 مليار شخص للخدمات المالية الرسمية 45% منهم سيأتي من أفقر شريحتين في توزيع الدخل كما أظهرت الدراسات أن الشمول

<sup>256</sup> شيلي، وسام. "الشمول المالي الرقمي في المنطقة العربية- الواقع والمتطلبات-". مجلة معهد العلوم

الاقتصادية. المجلد 24، العدد 02، 2021، ص (213-234).

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/258/24/2/177764>

<sup>257</sup> شيلي، وسام. "مرجع سبق ذكره، ص 219.

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

المالي الرقمي يختصر الوقت، إذ أن عملية تحويل الأموال أو المدفوعات الرقمية تختصر أكثر من ثلاث ساعات من الوقت للتنقل الى المصرف وإجراء عملية التحويل؛

❖ تمكين الشباب والمرأة والمشروعات الصغيرة والمتوسطة من النفاذ الى التمويل؛

❖ تقليل الاعتماد على طرق التمويل والخدمات المالية التقليدية، كما أنه يغطي نطاقا جغرافيا أوسع،

بما يساعد على تقديم الخدمات المالية بصورة أسرع وأكثر كفاءة وبتكلفة منخفضة وبالتالي يزيد من فرص النفاذ الى التمويل من خلال تغطية الخدمات والمنتجات المالية لاحتياجات الفئات غير المشمولة ماليا؛

❖ يساعد الشمول المالي الرقمي الحكومات على ضمان وصول مدفوعات الضمان الاجتماعي

للمستفيدين وتظهر هذه الأهمية خاصة في الظروف الاستثنائية، كتلك التي شهدتها العالم بسبب جائحة كوفيد-19؛

❖ تسهم جهود الوصول الى الشمول المالي الرقمي في تحقيق الهدف الأول من أهداف التنمية

المستدامة للأمم المتحدة ألا وهو القضاء على الفقر، فضلا عن دعم النمو الاقتصادي وخلق عرص العمل وتمكين المرأة؛

❖ يساعد رجال الأعمال والتجار على القيام بعمليات السداد الرقمي وسهولة الوصول الى خطوط

الائتمان، علما أن القضاء على الفقر لا يقتصر على تشجيع النفاذ الى الوصول الى الخدمات المالية الرقمية، بل يتطلب المعرفة بطريقة استخدام التقنية الرقمية من قبل غير المشمولين ماليا، مما يضع على عاتق البنوك عبء التثقيف من برامج التثقيف المالي وبناء القدرات؛

❖ كما تشير العديد من الدراسات الى العلاقة الموجبة بين الشمول المالي الرقمي والأداء

الاقتصادي فحسب تقرير لشركة McKinsey & Company يمكن للشمول المالي الرقمي أن يعزز

الناتج المحلي الإجمالي السنوي للاقتصاديات الناشئة بمقدار 3.7 ترليون دولار بحلول عام 2025، أي

بنسبة 6% وستنتج ما يقارب ثلثي هذه الزيادة من الزيادة في إنتاجية الشركات المالية وغير المالية

والحكومات نتيجة استخدام المدفوعات الرقمية، أما الثلث المتبقي فسينتج من الاستثمار الإضافي والاندماج

المالي للأفراد والشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم في القطاع الرسمي، وفي دراسة

أخرى لصندوق النقد الدولي في عام 2020 لربط مؤشرات الشمول المالي المؤشرات (التقليدية والرقمية)

بالنمو الاقتصادي طبقتها على 52 دولة ناشئة ونامية 25 % منها ذات مستويات منخفضة من الشمول

المالي، و75 % منها ذات مستويات متوسطة ومرتفعة من الشمول المالي وذلك باستخدام طريقة

المربعات الصغرى (OLS)، تم التوصل الى وجود ارتباط إيجابي بين الشمول المالي الرقمي والنمو

الاقتصادي بدرجة ثقة 95 % حيث كلما كانت مستويات الشمول المالي الرقمي مرتفعة ومدفوعة بالتكنولوجيا المالية والخدمات المالية الرقمية كلما زاد النمو الاقتصادي وانخفضت عدم المساواة في الدخل.

### ثالثا: آلية عمل الشمول المالي الرقمي

تتمثل آلية عمل الشمول المالي الرقمي في قيام المؤسسات المالية بإطلاق منصات للمعاملات الرقمية يتم من خلالها تقديم مجموعة واسعة من الخدمات المالية مثل خدمات المدخرات والائتمان والتأمين والمنتجات الاستثمارية، تعمل نماذج الأعمال المالية الرقمية على تمكين المؤسسات المالية من استخدام البيانات الضخمة بالإضافة الى تقنيات المعلومات الحديثة الأخرى من جمع وتحليل كمية هائلة من بيانات العملاء، مما يمكنها من تصميم وتوفير منتجات وخدمات مالية منخفضة التكلفة وسهلة الوصول للعملاء، وبالتالي تقليل تكاليف التشغيل وتحسين القدرة على خدمة المزيد من العملاء بكفاءة أكبر إضافة الى توسيع قاعدة العملاء من خلال اكتساب عملاء جدد<sup>258</sup>.

### الفرع الثاني: مبادئ مجموعة العشرين لتحقيق الشمول المالي الرقمي

بعد الأزمة المالية العالمية وبهدف خلق نظام مالي عالمي مرن يعزز الثقة والنمو، قامت مجموعة العشرين (G20) في اجتماعها المنعقد في سيول عام 2009، بإنشاء الشراكة العالمية للاشتمال المالي

Global Partnership for Financial Inclusion (GPII) لمواجهة تحدي عالمي

يتمثل في ضمان الشمول المالي لحوالي 2.5 مليار نسمة مستبعدين من النظام المالي الرسمي (حوالي نصف السكان في سن العمل)، من خلال بناء المدخرات المحلية وتعزيز قدرة الأسرة والقطاع المالي على الصمود وتحفيز النشاط التجاري وريادة الأعمال، وتعتبر الشراكة العالمية للشمول المالي آلية لتنفيذ خطة عمل مجموعة العشرين بشأن الشمول المالي، تقوم المجموعة

ميرود، فاتح. "مرجع سابق ذكره ص 86

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

بإدماج شركاء من القطاع الخاص والمجتمع المدني وغيرها من الجهات من بلدان مجموعة العشرين والبلدان الأخرى<sup>259</sup>.

وتشمل جهود الشراكة العالمية للشمول المالي في مساعدة البلدان على تطبيق المبادئ الصادرة عنها ودعم البيانات المالية لقياس الشمول المالي، ومن أولى اسهاماتها في هذا المجال مصادقتها في قمة تورنتو المنعقدة في جوان 2010 على تسعة مبادئ للشمول المالي القائم على الابداع والابتكار، وفي عام 2016 أصدرت مجموعة العشرين المبادئ رفيعة المستوى بشأن الشمول المالي الرقمي تضمنت الإجراءات الواجب اتخاذها لتسريع رقمنة الشمول المالي وأكدت على الحاجة الى استخدام التقنيات الرقمية لتوفير منتجات مالية ذات جودة عالية ومناسبة للسكان المستبعدين ماليا، استكمالاً لمساعي هذه المجموعة وفي ظل أزمة كوفيد -19 أصدرت الشراكة العالمية للشمول المالي لمجموعة العشرين تحت رئاسة المملكة السعودية في عام 2020 ثمانية مبادئ توجيهية رفيعة المستوى بشأن سياسات الشمول المالي الرقمي للشباب والنساء والشركات الصغيرة والمتوسطة وتتضمن جملة من السياسات الداعمة والفعالة التي تمثل مرجعاً قيماً للحكومات والقطاع الخاص ومجتمع التنمية الدولي بهدف سد فجوات الشمول المالي لدى فئة الشباب والمرأة والشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال الخدمات المالية الرقمية، وتتوزع المبادئ الثمانية على أربعة مجموعات كالتالي:

- ❖ **المجموعة الأولى:** ضمان بنية تحتية مالية رقمية مرنة ومسؤولة وتشمل المبدأين 1 و2؛
- ❖ **المجموعة الثانية:** تعزيز صنع السياسات المسؤولة والشاملة وتشمل المبدأين 3 و4؛
- ❖ **المجموعة الثالثة:** تعزيز النمو الشامل من خلال إطار تنظيمي داعم للخدمات المالية الرقمية وتشمل المبدأين 4 و5؛
- ❖ **المجموعة الرابعة:** تعزيز المعرفة الرقمية والمالية وبناء القدرات ودعم المتعاملين وحماية البيانات ضد المخاطر المحتملة وتشمل المبدأين 6 و7.

<sup>259</sup> شيلي، وسام. "الشمول المالي الرقمي في المنطقة العربية- الواقع والمتطلبات-". مرجع سبق ذكره ص 222-

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/258/24/2/177764>.223

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

والجدول التالي يوضح التداخلات والروابط الموجودة بين مبادئ السياسة رفيعة المستوى لمجموعة العشرين بشأن الشمول المالي الرقمي للشباب والنساء والشركات الصغيرة والمتوسطة ومبادئ مجموعة العشرين رفيعة المستوى بشأن الشمول المالي الرقمي الصادر في عام 2016<sup>260</sup>:

جدول 19: مبادئ الشمول المالي الرقمي لمجموعة العشرين بين عامي 2016-2020

المبادئ رفيعة المستوى بشأن الشمول المالي الرقمي	مبادئ رفيعة المستوى بشأن الشمول المالي الرقمي للشباب والنساء والشركات الصغيرة والمتوسطة
<b>المبدأ 4:</b> توسيع البنية التحتية للخدمات المالية الرقمية، بما يساهم في توفير خدمات مالية رقمية آمنة وموثوقة ومنخفضة التكلفة خاصة في المناطق الريفية	<b>المبدأ 1:</b> تطوير بنية تحتية رقمية آمنة ومسؤولة يسهل الوصول إليها على نطاق واسع ونظام دفع قابل للتشغيل البيئي وضمان تنافسية المؤسسات المالية
<b>المبدأ 7:</b> تسهيل الوصول للخدمات المالية الرقمية من خلال تطوير أنظمة الدفع وبيانات وهوية العملاء والمنتجات والخدمات التي يمكن الوصول إليها وبأسعار معقولة تستوعب احتياجات متعددة وتقلل من مستويات المخاطر	<b>المبدأ 2:</b> تشجيع توفير الخدمات المالية الرقمية الملائمة للاحتياجات وذات الكلفة المقبولة مع ضمان تقديم هذه الخدمات بما يتماشى مع المتطلبات الدولية لمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب وإجراءات العناية الواجبة للعملاء ونظام الهوية الرقمية
<b>المبدأ 8:</b> تتبع مسار تقدم الشمول المالي الرقمي من خلال نظام شامل لقياس البيانات وتقييمها وتقييم تأثير البرامج والإصلاحات وتمكين أصحاب المصلحة من تحليل العرض والطلب عليها ورصد العقبات.	<b>المبدأ 3:</b> تحسين توافر ودقة البيانات فيما يتعلق بالبنوك والخدمات المالية الرقمية واستخداماتها.
<b>المبدأ 1:</b> الترويج للمنهج الرقمي للشمول المالي من خلال الترويج لاستخدام التقنيات المبتكرة للوصول إلى المستبعدين ماليًا ووضع إستراتيجية وطنية واضحة وخطط عمل منسقة والمراقبة والتقييم	<b>المبدأ 4:</b> دعم تبني السياسات والمبادرات التي تستهدف زيادة مستويات الشمول المالي الرقمي في الإستراتيجيات الوطنية
<b>المبدأ 3:</b> توفير إطار قانوني وتنظيمي تمكيني	<b>المبدأ 5:</b> دعم الإصلاحات التنظيمية والقانونية

<sup>260</sup> شيلي، وسام. "الشمول المالي الرقمي في المنطقة العربية- الواقع والمتطلبات-". مرجع سبق ذكره ص

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/258/24/2/177764224-223>

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

التي تحد من عدم المساواة في الوصول للخدمات المالية الرقمية	مناسب للشمول المالي الرقمي، مع مراعات معايير وإرشادات هيئة وضع المعايير الدولية ومجموعة العشرين.
المبدأ 6: النظر في تطوير إطار تنظيمي يدعم الابتكار الرقمي في القطاعين العام والخاص	المبدأ 2: الموازنة بين الابتكار والمخاطر، من خلال تحديد المخاطر الجديدة وتقييمها ومراقبتها وإدارتها
المبدأ 7: تعزيز الثقافة المالية والتجارية الرقمية وبناء القدرات من خلال التدخلات التي تستهدف دعم الشمول المالي الرقمي بالاستفادة من انتشار التقنيات	المبدأ 6: تعزيز الوعي والثقافة الرقمية والمالية في ضوء الخصائص والمزايا والمخاطر الفريدة للخدمات والتقنيات المالية والرقمية.
المبدأ 8: دعم الإجراءات لحماية العملاء المالية بما في ذلك حماية البيانات، بما يلبي احتياجات الشباب والنساء والشركات الصغيرة والمتوسطة.	المبدأ 5: انشاء ممارسات مالية رقمية مسؤولة لحماية المستهلكين والبيانات يركز على القضايا ذات الصلة بالخدمات المالية الرقمية.

المصدر: شيلي، وسام. " الشمول المالي الرقمي في المنطقة العربية- الواقع والمتطلبات-". مجلة معهد العلوم

الاقتصادية. المجلد 24، العدد 02، 2021، ص (213-234)،

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/258/24/2/177764>

### المبحث الثالث: الذكاء الاصطناعي والعملات المشفرة في الصناعة المالية والمصرفية

يمثل الذكاء الاصطناعي أهم مخرجات الثورة الصناعية الرابعة لتعدد استخداماته في مختلف المجالات منها الصناعية، الاقتصادية، والتقنية والتطبيقات الطبية والتعليمية والخدمية، وقد أحدثت هذه الثورة تغييرا جذريا في حياة البشرية، وسوف نتناول في هذا المبحث الذكاء الاصطناعي في الصناعة المصرفية والعملات المشفرة في الصناعة المصرفية.

#### المطلب الأول: الذكاء الاصطناعي في الصناعة المصرفية

يستخدم الذكاء الاصطناعي في المحاكات المعرفية باستخدام أجهزة الكمبيوتر لاختبار النظريات حول كيفية عمل العقل البشري والوظائف التي يقوم بها كالتعرف على الوجوه والأصوات أو التعرف على خط اليد ومعالجة البيانات.

#### الفرع الأول: مفهوم الذكاء الاصطناعي

تمتاز تطبيقات الذكاء الاصطناعي بالقدرة على احداث ثورة في العديد من جوانب الحياة، ففي الولايات المتحدة الامريكية والصين اجتذب الذكاء الاصطناعي استثمارات كبيرة ويتم تنفيذها بشكل متزايد، وقد كانت أولى الخطوات التي خرجت في مجال الذكاء الاصطناعي، وارتباطه بصناعة البنوك كان بنك (Ally)، وهو أحد البنوك في الولايات المتحدة الامريكية، قدم البنك برمجية محادثة (شات بوت)، تحمل اسم البنك، وتقوم بالرد على المحادثات والنصوص والطلبات الصوتية القادمة من العملاء، ثم اتبعت العديد من البنوك حول العالم تلك الإستراتيجية الجديدة منها: (Erica)، (Ipal)، (SBI)، (SIA) والعديد من البنوك العملاقة الأخرى في الولايات المتحدة الامريكية وغيرها من الدول التي بدأت في اعتماد تقنيات المحادثة عبر الذكاء الاصطناعي لكن الأمر لم يقف عند هذه البرمجيات فحجم الاستثمار في قطاع الذكاء الاصطناعي المرتبط بصناعات البنوك بدأ يتزايد بشكل كبير.

يواجه القطاع المصرفي الكثير من التحديات المترتبة عن الذكاء الاصطناعي ويعد الذكاء الاصطناعي الأكثر تأثيراً، حيث أحدث هذا الأخير تغيرات محورية في أنماط تعامل العملاء في القطاع المصرفي وقد قامت العديد من البنوك بتهيئة نماذج خاصة بخدمة العملاء تعتمد على من خلال دمج تطبيقات «Chatbots» التي تستخدم للتواصل والتعامل مع العملاء تماماً كموظف خدمة العملاء، وهذه التطبيقات تستخدم في خدمة الدردشة الحية التي تستند الى الرسائل النصية عبر التطبيقات المختلفة.

### أولاً: مفهوم الذكاء الاصطناعي

تطورت تقنيات الذكاء الاصطناعي (AI) بسرعة خلال السنوات القليلة الماضية مع استمرار تحسين التكنولوجيا وقد يكون لها تأثير كبير فيما يتعلق بالإنتاجية، النمو، عدم المساواة، قوة السوق، الابتكار والعمالة<sup>261</sup>.

<sup>261</sup> حسني، أمينة. " آفاق التحول الرقمي في الجزائر " دراسات اقتصادية .العدد02، 2022 ، الصفحات 110-129.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/417/16/2/198959> أطلع عليه بتاريخ :

يتكون الذكاء الاصطناعي من كلمتين هما الذكاء والاصطناعي، ولكل منهما معنى فالذكاء هو القدرة على فهم الظروف أو الحالات الجديدة والمتغيرة، بمعنى آخر مفاتيح الذكاء هي الإدراك والفهم والتعلم، أما كلمة الصناعي أو الاصطناعي ترتبط بالفعل يصنع أو يصطنع، وبالتالي تطلق الكلمة على كل الأشياء التي تنشأ نتيجة النشاط أو الفعل الذي يتم من خلال اصطناع وتشكيل الأشياء تميزاً عن الأشياء الموجودة بالفعل والمولدة بصورة طبيعية دون تدخل الإنسان، وعلى هذا الأساس يعين الذكاء الاصطناعي بصفة عامة الذكاء الذي يصنعه أو يصطنعه الإنسان في الآلة أو الحاسوب، الذكاء يصدر عن الإنسان بالأصل ثم يمنحه للآلة أو الحاسب وبالتالي للذكاء الاصطناعي هو علم يعرف على أساس هدفه وهو جعل الآلات تعمل أشياء تحتاج ذكاء<sup>262</sup>.

كما يُعرّف الذكاء الاصطناعي على أنه التقنية التي تُكسب الآلات القدرة على محاكاة عمليات الذكاء البشري وتعلم القواعد من خلال بيانات التدريب. وهو مجالٌ سريع التطور يغطي مجموعةً واسعةً من عمليات حل المشكلات واتخاذ القرارات، ويتضمن تعلم الآلة، والتعلم العميق، ومعالجة اللغة الطبيعية. فقد وجدت أبحاث شركة ديوييت أن خوارزميات تعلم الآلة مثلاً الغاية العشوائية والتعزيز الاشتقاقي تتفوق على النماذج التقليدية، والتي كانت تعتمد على الانحدار اللوجستي من حيث القدرة التنبؤية لمختلف التطبيقات، مثل التنبؤ باحتمالات التخلف عن السداد. كما تُستخدم خوارزميات تعلم الآلة في تحليل البيانات غير المهيكلة مع التطبيقات التي تتضمن تحليل النص، مما يتيح المزيد من الفرص فيما يتعلق بإدارة مخاطر الائتمان، مثل نمذجة إشارات الإنذار المبكر على أساس تقارير وسائل الإعلام.

عرف قاموس أوكسفورد الإنجليزي الذكاء الاصطناعي بأنه: "نظرية وتطوير أنظمة الكمبيوتر القادرة على أداء المهام التي تتطلب عادة الذكاء البشري"<sup>263</sup>.

### الفرع الثاني: أنواع وتكنولوجيات الذكاء الاصطناعي الرئيسية

<sup>262</sup> ريهام محمود دياب، " دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية"، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات. المجلد 02، العدد06، أكتوبر 2022، مصر، ص ص 67، 96. Doi: .10.21608/jinfo.2022.264278

<sup>263</sup> حسني، أمينة. " آفاق التحول الرقمي في الجزائر " دراسات اقتصادية. مرجع سبق ذكره ص113.

الذكاء الاصطناعي يمكن تجميعه في أربعة أنواع رئيسية تبدأ بالنظم الذكية المحدد للمهمة المنتشرة الاستخدام حالياً وتلك المتطورة لأنظمة مختبرة مازالت غير متواجدة<sup>264</sup>.

### النوع الأول: الآلات التفاعلية Réactive Machine

نظم الذكاء الاصطناعي هذه لا تشتمل على ذاكرة وتكون لمهمة محددة ومن أمثلة هذا النوع برنامج شركة آي. بي. إم Dee Blue الذي فاز على بطل الشطرنج الروسي Garry Kasparov في تسعينات القرن العشرين الماضي، ويمكن لهذا البرنامج التعرف على قطع الشطرنج المستخدمة والتنبؤ بالحركة التي يقوم بها في مواجهة حركة الخصم، إلا أنه لا يشتمل على ذاكرة وبذلك لا يمكنه توظيف خبرات الماضي لإعلام ما يستدعيه المستقبل.

### النوع الثاني: الذاكرة المحدودة Limited Memory

نظم الذاكرة هذه تشتمل على ذاكرة، مما يمكنها من استخدام خبرات الماضي لإعلام قرارات المستقبل على سبيل المثال بعض وظائف اتخاذ القرار في سيارات القيادة الذاتية مصممة في هذا النوع.

### النوع الثالث: نظرية العقل: Theory of mind وهي نظرية في علم النفس، عندما تطبق

للذكاء الاصطناعي تعني أن النظام سوف يكون له ذكاء اجتماعي لفهم العواطف وبالتالي هذا النوع من الذكاء سوف يتمكن من الاستدلال على نوايا الانسان كما يمكنه التنبؤ بالسلوك، مما يمثل مهارة ضرورية للذكاء الاصطناعي حتى تصبح أنظمة أعضاء لا تتجزأ من الفرق البشرية.

### النوع الرابع- الوعي الذاتي Self-Awareness: في هذه المجموعة تشتمل نظم الذكاء

الاصطناعي على إمكانية إحساس الذات التي تعطيها الوعي والادراك، أي أن الآلات مع الوعي الذاتي يمكنها فهم حالتها الحالية وهذا النوع من الذكاء الاصطناعي مازال في طور البحث والتطوير.

<sup>264</sup> محمد محمد الهادي. الذكاء الاصطناعي معالمه وتطبيقاته وتأثيراته التنموية والاجتماعية. الدار المصرية

اللبنانية، 2021، ص 145 - 147.

الفرع الثاني: أدوات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في التطبيقات المالية

1. XGBoost خوارزمية من خوارزميات تعلم الآلة التي تعتمد على شجرة القرار وتستخدم إطار تعزيز اشتقاقي، وتُعد الأفضل في مشاكل التنبؤ للبيانات المنظمة والمجدولة الصغيرة إلى المتوسطة، كما يمكن استخدامها في مشاكل التنبؤ التي تنطوي على بيانات غير منظمة كالصور والنصوص وغيرها

2. LightGBM إطار تعزيز اشتقاقي يستخدم خوارزميات التعلم القائمة على الأشجار ويتميز بسرعة تدريب أسرع، كفاءة أعلى، دقة أفضل، استخدام ذاكرة أقل، والتعامل مع بيانات واسعة النطاق.

3. DBSCAN من خوارزميات تقسيم البيانات المعتمدة على كثافة البيانات الموجودة في الكتل لتكوين مجموعاتٍ متقاربةٍ من المعلومات، والإشارة إلى القيم المتطرفة للنقاط الموجودة في المناطق منخفضة الكثافة. ويشجع استخدامها في استخراج البيانات وتعلم الآلة.

ثالثاً: أنظمة الذكاء الاصطناعي (للحصول على المعرفة وتميزها) Artificial

### Intelligence System

عمل الباحثون منذ الخمسينيات من القرن الماضي على تطوير أجهزة الحاسوب والبرامج في محاولة منهم للتوصل إلى أجهزة تحاكي عمل العقل البشري، وطريقته في التفكير أو ما يسمى بالذكاء الاصطناعي وهو يعبر عن الجهود المبذولة لتطوير النظم المعتمدة على الحاسوب والتي يمكن أن تتصرف كالبشر مع القابلية لتعلم اللغات، انجاز مهمات مادية، استخدام المعدات المدركة بالإحساس، ومضاهاة خبرة الانسان في اتخاذ القرار وقد ظهرت ميادين الذكاء الاصطناعي في مجال إدارة المعرفة من خلال<sup>265</sup>.

### أ-النظم الخبيرة Expert System:

<sup>265</sup> عبد الله. حسين مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات. دار المعترف للنشر والتوزيع. 2015. ص

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي، ومستجدات العمل المصرفي، والخدمات المصرفية الحديثة

نظم الخبراء (ES) هي برامج كمبيوتر قادرة على أداء المهام المتخصصة بناء على فهم كيفية قيام الخبراء البشريين بنفس المهام؛ وتتضمن قاعدة معارف، محرك استدلال، وحدة شرح وواجهة مستخدم وتستخدم هذه المكونات لتقليد اتخاذ قرارات الخبراء، وهي فريدة من نوعها حيث أنها غالبا ما يتم تطويرها للمساعدة في اتخاذ قرارات غير مؤسمة<sup>266</sup>.

ان نظام المعلومات لحل المشاكل عن طريق الحصول على المعرفة لأي مجال محدد لشخص خبير يسمى بالنظام الخبير، وتستخدم النظم الخبيرة لقبض المعرفة للعاملين الماهرين، بصيغة مجموعة من القواعد والحقائق التي تضاف الى ذاكرة أو ضمن ذخيرة التعلم المنظم، ويساعد هذا النظام أيضا في اتخاذ القرار عن طريق طرح الأسئلة في صميم الموضوع وشرح الأسباب التي توضح أفعالا معينة، وتساعد النظم الخبيرة في مساعدة المنظمات لصناعة قرارات عالية الجودة باستخدام عدد قليل من الناس.

ج- الشبكات العصبية (Artificial Neural Network): هي عبارة عن معالجات حاسوبية، أو برمجيات تعتمد معماريتها على محاكاة الهيكلة الشبكية لأعصاب الانسان وعقله ويمكن لهذه الشبكة من معالجة قطع متعددة من المعلومات في وقت واحد، ويمكن أن تتعلم تنظيم المخططات والبرامج نفسها لحل المشاكل ذات العلاقة بها، وتحاكي هذه التقنية تعامل الانسان عندما يواجه مواقف تتوفر لديه معرفة غير صريحة عن مجال معرفي معين اذ تتطلب منه هذه المواقف الاستعانة بخبراته السابقة والتعلم مما يفعله في مثل هذه المواقف والتي لا يتاح له صورة طبق الأصل منها، وتسمى التقنية التي تعادل عبور هذه الفجوة بالشبكات العصبية، ومنها الحوسبة العصبية (Neural computing) أو الشبكات العصبية الاصطناعية (Artificial Neural Network)، التي تستخدم في الحصول على المعرفة والاستدلال، والتي توفر إمكانات تشغيل تقلد إمكانات العقل البشري.

<sup>266</sup> حسني، أمينة. "آفاق التحول الرقمي في الجزائر" دراسات اقتصادية. العدد 02، 2022، الصفحات (110-129)، ص 114.

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي، ومستجدات العمل المصرفي، والخدمات المصرفية الحديثة

تعمل الشبكات العصبية خارج المنطق الخوارزمي، أي القواعد والخطوات المتفق عليها والتي تؤدي الى نتائج محددة وتتميز الشبكات العصبية بالعديد من الخصائص أهمها:

1. تعتمد على أساس رياضي قوي؛ أو النوعية؛
2. تمثل احدى تطبيقات تكنولوجيا التشغيل الذاتي للمعلومات التي تقوم على محاكات العقل البشري؛
3. تقبل أي نوع من البيانات الكمية أو النوعية؛
4. لها القدرة على تخزين المعرفة المكتسبة من خلال الحالات التي يتم تشغيلها على الشبكة؛
5. يمكن تطبيقها في العديد من المجالات العلمية المختلفة؛
6. القدرة على اشتقاق المعنى من البيانات المعقدة أو غير الدقيقة؛
7. القدرة على تعلم كيفية القيام بمهام الاعتماد على البيانات بواسطة التدريب أو التجربة الأولية؛
8. بإمكانها خلق تنظيمها الخاص، وتمثيل البيانات التي تستلمها أثناء عملية التعلم؛
9. حسابات الشبكات العصبونية الاصطناعية قد تنفذ بشكل متوازي.

### د-الخوارزميات الجينية Genetic Algorithms: هي مجموعة من التعليمات التي

تكرر لحل المشكلة وتشير كلمة (Genetic) الى سلوك الخوارزميات التي يمكن أن تشبه العمليات البيولوجية للتطور والهدف الأساسي للخوارزميات الجينية هي تطوير نظم توضيح التنظيم والتطبيع الذاتيين على الأساس الواحد للكشف على البيئة، بطريقة تشبه الكائنات البيولوجية ويوفر تحقيق مثل هذا الهدف إمكانية خاصة في تمييز الأنماط، والتصنيف والمصاحبة أي أن النظام يصبح قادراً على أن يتعلم كيف يتأقلم مع التغيرات.

يعد النظام الخبير مجالاً فرعياً من الذكاء الاصطناعي (AI)، وقد ابتكره إدوارد فيجينباوم لأول مرة، ويُنظر إليه الآن على أنه والد الأنظمة الخبيرة الذي أنشأ مع زملائه وشركاء آخرين أول نظام خبير ناجح في أواخر الستينات في جامعة ستانفورد كان يسمى نظام "Dendral"، بورتمانو لمصطلح "خوارزمية شجري". كان القصد من Dendral محاكاة الكيميائيين العضويين للمساعدة في أتمتة عملية تحديد الجزيئات العضوية غير المعروفة.

الفرع الثالث: إمكانية استفادة البنوك من تطبيقات الذكاء الاصطناعي

صارت البنوك تطبق نظم برمجيات Chatbots بنجاح لجعل عملائها ملمين بالخدمات التي تقدمها البنوك الى جانب تداول التصرفات المالية التي لا تتطلب تدخلا بشريا مباشرا، كما صارت برمجيات مساعدي الذكاء الاصطناعي الافتراضية Virtual AI Assistants مستخدمة لتحسين وتقليل تكاليف الالتزام مع اللوائح المصرفية، وفي نفس السياق تستخدم التنظيمات المصرفية الذكاء الاصطناعي لتحسين اتخاذ قراراتها التي تتعلق بالقروض ووضع حدود الائتمان، وتعريف فرص الاستثمار المتاحة والمتوقعة<sup>267</sup>.

كما يتمحور دور الذكاء الاصطناعي في الصناعة المالية حول اتخاذ القرارات الأفضل، والتي لن تكون إلا إذا امتازت الأنظمة الذكية بما يفتقر إليه البشر من قدرة استيعاب كم هائل من المعلومات والإشارات، ومن دون توظيف قدرات الذكاء الاصطناعي من معالجة البيانات، إنشاء الأنماط، الكشف عن الشذوذ، والتنبؤ، كما أن هذا أيضاً لن يتم إلا بتوفر مصدر مستدام من البيانات المتدفقة ذات الجودة العالية، والقدرة على تجميعها على النحو الأمثل.

تقدر وفورات التكاليف الإجمالية المحتملة للبنوك من تطبيقات الذكاء الاصطناعي بأكثر من 447 مليار دولار بحلول عام 2023، وفق تقرير صادر عن مؤسسة Business Insider Intelligence للأبحاث والبيانات. فـ 80% من البنوك تدرك تماماً الفوائد المحتملة التي تقدمها تقنية الذكاء الاصطناعي، وفقاً لمسح Open Text لمحترفي الخدمات المالية، تخطط العديد من البنوك لنشر الحلول الممكنة من قبل الذكاء الاصطناعي، حيث أن 75% من المستجيبين في البنوك التي تزيد أصولها عن 100 مليار دولار يقولون إنهم يقومون حالياً بتنفيذ استراتيجيات الذكاء الاصطناعي، مقارنة بـ 46% في البنوك التي تقل أصولها عن 100 مليار دولار. لقد اكتسبت بعض حالات استخدام الذكاء الاصطناعي بالفعل مكانة بارزة في جميع عمليات البنوك، كما يمكن للبنوك أيضاً استخدام الذكاء الاصطناعي لتحويل تجربة العملاء من خلال تمكين تفاعلات العملاء غير الاحتكاكية على مدار الساعة طوال الأسبوع، لكن الذكاء الاصطناعي في

محمد محمد الهادي. الذكاء الاصطناعي معالمه وتطبيقاته وتأثيراته التنموية والمجتمعية. الدار المصرية اللبنانية، 2021، ص 151.

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

التطبيقات المصرفية لا يقتصر فقط على الخدمات المصرفية للأفراد، إذ يمكن أن تستفيد جميع مكاتب الخدمات المصرفية الاستثمارية وجميع الخدمات المالية الأخرى لهذه المسألة من الذكاء الاصطناعي.

ويمكن الاستفادة من الذكاء الاصطناعي من خلال:

✓ **المساعد الآلي:** يمكن الاستعانة في البنوك بالمساعد الآلي الافتراضي، كما تعتبر روبوتات الدردشة التفاعلية "chat bots" أحد الأمثلة البارزة على تطبيقات المساعد الافتراضي والتي تستخدمها العديد من البنوك بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لعملائها من خلال الاستعانة ببرمجيات متطورة تعتمد على تكنولوجيا التعلم الآلي، إذ يستطيع المساعد الآلي إجراء العديد من العمليات المصرفية بدء من المهام الأساسية مثل تزويد العميل بمعلومات حول أرصدة حسابه إلى تنفيذ أوامر أكثر تطوراً مثل تحويل الأموال ودفع الفواتير.

✓ **الأوامر الصوتية:** يمكن من خلاله التحدث عبر الهاتف لتطبيق معين وإعطائه الأوامر لتنفيذ مهام محددة، حيث تمكن هذه التقنية باستخدام المكالمات الهاتفية لمراجعة رصيده أو تحويل الأموال بين الحسابات المختلفة والعديد من الأوامر الهامة.

✓ **كشف الاحتيال:** تعتبر تطبيقات الكشف عن الاحتيال في القطاع المصرفي من أهم مكونات نظام إدارة الاحتيال، حيث يقوم البرنامج على مجموعة من البيانات المميزة من المعاملات أو تطبيقات القروض، فعندما ينحرف أي حدث مصرفي مثل الرصيد أو السحب أو الرسوم عن الأنماط المحفوظة في البرنامج سيكون للعميل خيار قبول هذا الاخطار أو رفضه.

✓ **معالجة البيانات:** تستغرق طلبات الحصول على الائتمان، مثل القروض السكنية وتمويل السيارات والقروض الشخصية عادة بضعة أيام لمعالجتها من قبل البنك وإعطاء العميل الموافقة من قبل البنك للحصول على القرض المطلوب، حيث وأنه استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يمكن للعميل التقدم بطلبه في الوقت الذي يقوم فيه برنامج حاسوبي بمراجعة تقييمه الائتماني وسجل المدفوعات السابقة والعوامل الأخرى التي تساعد في تقييم العميل إذا كان مؤهلاً للحصول على القرض أو غير جدير بذلك.

المطلب الثاني: مساهمة تقنية الذكاء الاصطناعي في البنوك والتسويق الرقمي

يعد الذكاء الاصطناعي أحد أنواع العلوم الحديثة التي انتشرت على نطاق واسع في الآونة الأخيرة اذ يعتبر الذكاء الاصطناعي أحد فروع علم الحاسوب، وباعتبار عمل البنوك لا يخلو من العمل بالحواسيب والأنظمة المعلوماتية الي هي الأساس في العمل المصرفي، سوف نتناول في هذا المطلب مساهمة تقنية الذكاء الاصطناعي في البنوك.

الفرع الأول: مساهمة تقنية الذكاء الاصطناعي في نشاط البنوك

صارت البنوك تطبق نظم برمجيات Chatbots بنجاح لجعل عملائها ملمين بالخدمات التي تقدمها البنوك الى جانب تداول التصرفات المالية التي لا تتطلب تدخلا بشريا، كما صارت برمجيات مساعدي الذكاء الاصطناعي الافتراضية Virtual AI Assistants مستخدمة لتحسين وتقليل تكاليف الالتزام مع اللوائح المصرفية وفي نفس السياق تستخدم التنظيمات المصرفية الذكاء الاصطناعي لتحسين اتخاذ قراراتها التي تتعلق بالقروض ووضع حدود الائتمان وتعريف فرص الاستثمار المتاحة والمتوقعة<sup>268</sup>.

تساهم تقنية الذكاء الاصطناعي في مجال البنوك في عدة أمور أهمها<sup>269</sup>:

1. إدارة حسابات بطاقات الائتمان (تقديم المشورة لرفض أو الغاء طلب الاعتماد لحامل البطاقة- تقديم طلبات العضوية لتقدير أهلية المتقدم لبطاقة الائتمان)؛
2. مكافحة غسل الأموال، حيث أن اعتماد أنظمة الذكاء الاصطناعي التي توقف الخطوات التي تجعل الأموال التي تأتي من مصادر غير قانونية أو غير أخلاقية تبدو وكأنه يتم كسبها بطرق

<sup>268</sup> محمد محمد الهادي. الذكاء الاصطناعي معالمه وتطبيقاته وتأثيراته التنموية والمجتمعية. الدار المصرية اللبنانية، 2021، ص151.

<sup>269</sup> ريهام محمود دياب، " دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية"، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات. مرجع سبق ذكره، ص 85-86.

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

غير مشروعة، باعتماد أنظمة أكثر دقة ومرونة وسرعة مع الابتكارات والتحسينات المستمرة في مجال الذكاء الاصطناعي.

3. روبوتات الدردشة التي تقوم بدور وكيل لخدمة العميل، وتتميز بمزايا متطورة للتعامل بفاعلية مع استفسارات العملاء المرسلة عبر المنصات الإلكترونية؛

4. اكتشاف الاحتيال باستخدام تقنيات تحليل البيانات في القطاع المصرفي وهو نظام تقييم الاحتيال Fico-Falcon الذي يعتمد على شبكة عصبية لنشر أنظمة الذكاء الاصطناعي المتطورة القائمة على التعلم العميق؛

5. انشاء التقارير عن طريق تجميع كميات كبيرة من البيانات ووضعها في شكل فقرات تسلط الضوء على النقاط الرئيسية؛

6. مراجعة وتقييم طلبات القروض المقدمة للبنوك؛

7. التخطيط المالي لخلق حقيبة استثمارية للمستثمرين؛

8. التحليل المالي والتخطيط لتأمين الموارد المالية اللازمة لتسويق المنتجات؛

9. مراجعة ميزانيات الفروع؛

10. نظام اسداء المشورة والنصح للاستثمارات طويلة الأجل؛

11. دعم ذو جودة أفضل وعبر قنوات متعددة ويتوقع العملاء اليوم من البنوك تقديم خدمات دعم عبر جميع القنوات المتاحة كالبريد الإلكتروني والهاتف، ووسائل التواصل الاجتماعي، وغيرها وهنا تأتي أهمية أدوات المساعدة الصوتية التفاعلية وروبوتات المحادثة شات بوت، والتي يمكن للبنوك من خلالها الالتزام بوعودها تجاه عملائها وتعزيز جودة خدماتها؛

12. خدمة عملاء أسرع وخلافات أقل، حيث يتعامل العملاء عادة مع الأمور المالية بفرغ الصبر وبالتالي يمكن للتواصل المدعوم بأدوات الذكاء الاصطناعي وهنا تأتي أهمية أدوات المساعدة الصوتية التفاعلية من خدمة العملاء على الفور؛

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

13. التقليل من استنزاف الموظفين من خلال الصعوبات والتحديات التي تواجه الموظفين أثناء تعاملهم مع الزبائن والرد على استفساراتهم والذي بدوره ينعكس سلبا على رضا الموظفين اذ يمكن من خلال روبوتات المحادثة دعم العديد من العملاء في نفس الوقت؛

14. حماية أقوى للبيانات، تحتل حماية البيانات أهمية كبيرة في البنوك فيمكن للذكاء الاصطناعي تقديم مستوى جديد من الحماية، حيث يمكن البنوك التي تستخدم أدوات المساعد الصوتي التفاعلي وروبوتات الشات الموثوقة، ضمان الحماية الكاملة لمحادثات العملاء المتكررة والتي من المحتمل أن تحتوي على معلومات سرية، والتأكد من عدم وصول أي شخص إليها باستثناء الموظفين المصرح لهم؛

15. كما يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي تقديم تحليلات للبيانات التاريخية واحصائيات آنية وتقارير دقيقة من كافة الأنظمة الالكترونية والأدوات الاستثمارية، والتي تبين بدورها أنماط واتجاهات المؤشرات والأسهم والتداولات، ما يدعم عملية صنع القرار وتقدم للوسطاء الماليين المعلومات والبيانات المالية لمساعدتهم على تحقيق فهم أفضل للسوق واتخاذ قرارات متينة وسليمة؛

16. من أبرز الأمثلة العالمية على استخدام الذكاء الاصطناعي في العمليات المصرفية استخدام مصرف سانتاندير روبوتات للتعامل مع الزبائن في مركز للعملاء بإسبانيا منذ عام 2010، بالإضافة الى استخدام مصرف UBS مساعد أمازون الرقمي " أليكسا" لخدمة الزبائن، وإنشاء مورغن ستانلي وحدة ذكاء اصطناعي لمراقبة عمليات الاحتيال، وقرار استخدام بنك ايه بي إن أمروا شبكة ذكاء اصطناعي على نطاق واسع لتشمل مساعد رقمي للعملاء وأدوات الكشف عم عمليات الاحتيال وإدارة تحليل المخاطر، وإعلان بنك HSBC أنه سيلتحق بموجة استخدام الذكاء الاصطناعي في مراقبة عمليات غسل الأموال والاحتيال وتمويل الإرهاب.

وتجدر الإشارة أن استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي قد تتجم عنه المخاطر التالية: المخاطر الإستراتيجية والمخاطر التشغيلية، مخاطر الامتثال، مخاطر الاستعانة بمصادر خارجية، المخاطر السيبرانية (Cyber-Risk)، ومخاطر السيولة والتمويل.

**الفرع الثاني: تطبيقات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في التسويق الرقمي**

## 1- أهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في التسويق الرقمي للخدمات المصرفية

بالنسبة للمسوقين خاصة الرقميين منهم فإن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي قدرة هائلة على تحسين وظيفتهم وكشف اتجاهات العملاء التي كان يستحيل عليهم اكتشافها دون استخدامها وكشف اتجاهات العملاء، فأصبح بذلك الذكاء الاصطناعي أحد الأدوات الأساسية في ترسانة التسويق الرقمي، ومن أهم التطبيقات المستخدمة في ترسانة التسويق الرقمي نجد ما يلي<sup>270</sup>:

1-1 روبوتات الدردشة: وهي برامج حاسوبية تم تطويرها للتفاعل مع العملاء عبر مختلف الوسائط الرقمية، وذلك بهدف الإجابة عن أسئلتهم وتقديم الدعم لهم، ولمساعدتهم على اكمال عمليات الشراء وتساعد على تحسين تجربة العملاء عبر تقديم الدعم المستمر لهم على مدار الساعة، كما تتمكن هذه الروبوتات من التعامل على العديد من العملاء في وقت واحد، وكنتيجة لانخفاض تكلفتها أصبح الاعتماد عليها واسع الانتشار.

ومن المتوقع أن يشهد حجم سوق روبوتات الدردشة Chatbot نموا من 2.4 مليار يورو في عام 2019 الى ما يقارب 9.4 مليار يورو في سنة 2024 أي بمعدل 29.7 %، كما أن 69% من العملاء يفضلون روبوتات الدردشة على الوكلاء البشريين لأنهم يستطيعون تقديم إجابات مناسبة لأسئلة بسيطة.

1-2 التسعير الديناميكي: وهو إستراتيجية تسعيرية يتم من خلالها تحديد السعر وفقا للطلب والملف الشخصي للعميل وحجم مخزون الخدمة أو المنتج، كما تقوم تقنيات الذكاء الاصطناعي بتحليل ملف العميل عن طريق ملفات الارتباط cookies وتاريخ زيارته وعمليات بحثه وغيرها من الأنشطة الرقمية، وبناء على ذلك تقوم التقنيات بتحديد أسعار المنتجات ديناميكيا ومنها<sup>271</sup>:

<sup>270</sup> مهدي، مراد. "واقع استخدام البنوك الإسلامية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في التسويق الرقمي" دراسة حالة بنك السلام أنموذجا". مجلة أبعاد اقتصادية. المجلد 12، العدد 02، ديسمبر 2022. ص (236-239).

[.https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/279/12/2/209187](https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/279/12/2/209187)

<sup>271</sup> مهدي، مراد. "مرجع سبق ذكره ص 253-254.

[.https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/279/12/2/209187](https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/279/12/2/209187)

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

(أ) تجزئة التسعير: حيث يتم تقسيم العملاء الى مجموعات يتم تحريك الأسعار وفق متطلبات كل مجموعة.

(ب) التسعير على أساس الوقت: حيث يتم تسعير المنتجات والخدمات وفق حاجات العميل، كما أن تقديم خدمات أسرع يتطلب دفع سعر أعلى ونفس الشيء للمنتجات.

(ج) تغيير ظروف السوق: فانخفاض الطلب على المنتجات والخدمات لسبب يفرض رفع استراتيجية لخفض الأسعار.

(د) تسعير الذروة: وهي طريقة تسعير تستخدم لتسويق أكبر قدر من المنتجات والخدمات أثناء ساعات الذروة.

(هـ) تسعير الاختراق: تستخدم هذه التقنية عند الرغبة في الوصول الى أكبر شريحة ممكنة من السوق حيث يتم وضع أسعار أقل من سعر السوق ورفعها تدريجياً.

**1-2 الإعلانات الموجهة:** باستخدام ملفات الارتباط cookies وتاريخ التصفح يمكن للذكاء الاصطناعي من توجيه الإعلانات الى العملاء، وذلك بناء على معايير مثل: المنطقة الجغرافية والعمر والجنس وغير ذلك حتى تلائم اهتماماتهم وتوجهاتهم، وتسمح تقنية الإعلانات الموجهة وبتتبع أثر العميل على الانترنت والتعرف على اهتماماتهم ورغباته ليتم عرض إعلانات تناسب هذه الاهتمامات وأيضاً تكوين فكرة كاملة عن المنتجات والخدمات التي تهمه.

**1-3 تحليل البيانات:** يعد تحليل البيانات أحد أهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال التسويق الرقمي، يقوم الذكاء الاصطناعي بتحليل بيانات العملاء واستخدامها لصياغة رسائل تسويقية جذابة وفعالة واعداد استراتيجيات التسويق الالكتروني واستهداف مجموعة العملاء.

**1-4 توصية وتخصيص المحتوى:** حيث تستخدم المواقع الالكترونية والمدونات تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل أنشطة زوارها وتقديم اقتراحات وتوصيات بالمنتجات والمحتويات التي تلائمهم ليرفعوا معدلات التحويل مع قضاء أطول وقت ممكن في مواقعهم.

المطلب الثالث: العملات الافتراضية والعملات المشفرة

ان تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وزيادة حجم التعامل عبر الانترنت أدى الى ظهور أدوات جديدة للدفع زاحمت النقود الالكترونية ومن أهم هذه الأدوات نجد كل من العملات الرقمية والعملات الافتراضية، العملات المشفرة وقد أخذت تسمية نقود أو عملات وتطور استخدامها على نطاق واسع وسوف نتناول في هذا المطلب أهم الفروق بين العملات الافتراضية والمشفرة.

الفرع الأول: مفهوم العملة الافتراضية

أولاً- مفهوم العملة الافتراضية

منذ ظهور سنة 2009 وإعطائها تسمية عملة افتراضية، ازداد استخدام مصطلح العملات الافتراضية للإشارة إليها، لكن العملات الافتراضية مصطلح يسبق ظهور البيتكوين والعملات البديلة، لذلك لا يمثل مصطلح العملات الافتراضية عملة البيتكوين ومثيلاتها فقط، لذا يجب علينا تعريف العملات الافتراضية بشكل عام ثم البحث في أنواعها وتفاصيلها، بالاعتماد على تعريفها لدى أهم الهيئات المالية الرسمية الدولية.

1. تعريف العملات الافتراضية:

قامت العديد من الهيئات الرسمية بإعطاء تعريف للعملات الافتراضية ومن أهمها<sup>272</sup>:

- عرّف البنك المركزي الأوروبي سنة 2012 العملات الافتراضية بأنها "نوع من النقود الرقمية وغير خاضعة للتنظيم، يتم إصدارها عادة والتحكم بها من طرف مطوريها، ويتم استعمالها وقبولها بين أعضاء فئة معينة من المجتمعات الافتراضية".

بهذا التعريف أعطى البنك المركزي الأوروبي للعملة الافتراضية صفة نقود واعتبارها نوعا من أنواع النقود يغيب في إصدارها وإدارتها الجهة المكلفة بما أي غياب المؤسسة التي تصدرها وتدير شؤونها كما هو الشأن في النقود الإلكترونية، وبذلك لا تخضع العملة الافتراضية إلى أي شكل من

<sup>272</sup> عبد الله لعور، عبد الرزاق كبوط، "العلاقة بين النقود الإلكترونية، العملات الرقمية والعملات الافتراضية المشفرة: البحث في المفهوم. مجلة الاقتصاد الصناعي(خزارتك). المجلد 11، العدد 02، (2021).

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/83/11/2/168905>

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

أشكال التنظيم القانوني، وتحظى بالقبول الخاص لدى فئة محددة من جمهور المجتمع الافتراضي، لذلك ينتقد هذا التعريف في اعتبار العملة الافتراضية نوعاً من أنواع النقود وفي المقابل لا توجد جهة تتولى إدارتها.

- أما الهيئة المصرفية الأوروبية ( European Banking authority ) والتي كان من أهداف تأسيسها هو رصد الأنشطة المالية الجديدة الموجودة، وتكييف المبادئ والتوجيهات، بهدف تحقيق السلامة والسلاسة عند وضع الإطار التنظيمي، فقد عرفت سنة 2014 العملات الافتراضية بأنها: "تمثيل رقمي للقيمة لا يتم إصداره من قبل بنك مركزي أو سلطة عامة ولا ترتبط بالضرورة بالعملات الورقية والمعدنية، تحظى بالقبول من طرف الأشخاص الطبيعيين أو الاعتباريين كوسيلة للدفع أو المتاجرة والتداول بها إلكترونياً. والجهات الفاعلة الرئيسية فيها هي المستخدمون، المتداولون، منصات التداول أو المنصات التجارية وموفرو المحافظ الإلكترونية" فقد أعطى هذا التعريف صفة التمثيل الرقمي للعملة الافتراضية ولم يعترف لها بصفة النقد، بل وأكثر من ذلك فقد عدّها وسيلة للدفع تحظى بالقبول الخاص لدى جمهور المتعاملين وهم الأشخاص الطبيعيين والاعتباريين المنتمين إلى فئات المجتمع الافتراضي.

عرف البنك المركزي الأوروبي العملات الافتراضية عام 2015 بأنها "العملة الافتراضية هي تمثيل رقمي للقيمة، لا يصدرها بنك مركزي أو مؤسسة ائتمانية أو مؤسسة نقود إلكترونية، والتي في بعض الظروف. يمكنها أن تستخدم كبديل للنقود".

فقد عدّل البنك المركزي الأوروبي تعريفه للعملات الافتراضية الصادر في 2012 حيث أبعده في هذا التعريف الجديد عن العملة الافتراضية صفة "النقود" والإبقاء عليها في ظل ظروف خاصة كشكل بديل للنقد فقط، كما أكد على أنها تمثيل رقمي للقيمة، ولا توجد مؤسسة أو هيئة رسمية تتولى شؤون إدارتها. فضلاً عن ذلك أن العملات الافتراضية لا تتمتع بالسيولة الكبيرة ولا بالقبول العام والكافي ليتم اعتبارها نقوداً.

كما يمكن تعريف العملات الافتراضية لم يستقر بعد على تعريف واحد ثابت، بل هو في حالة تغير مستمر، تبعاً للتغيرات التكنولوجية وتوسع نطاق استخدامات هذه العملات، وكسبها مزيداً من القبول لدى جمهور المتعاملين، ليبدأ تدريجياً في تحقيق صفة القبول العام لتسوية الصفقات وغيرها، ليرشحها في المستقبل أن يكون نقوداً في حالة توسع نطاق هذا القبول.

ويمكن تعريف العملات الافتراضية بأنها "الأموال التي لا توجد في الواقع مثل: العملات المعدنية، والأوراق النقدية، والودائع المصرفية ولكنها موجودة في شكل رقمي وعادة ما يكون هذا النوع من المال غير منظم، وغير قانوني وقيمة تلك العملات غير ثابتة أو مستقرة ولكن تخضع لقوانين العرض والطلب مع ملاحظة أن العملات الافتراضية ليست التجارة الإلكترونية، أو أنظمة الدفع أو غيرها من الطرق الإلكترونية لتحويل الأموال مثل أنظمة بطاقات الائتمان أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت مثل: PayPal، كما يمكن تعريف العملات الافتراضية بأنها عبارة عن كود أو رمز أو رقم تسلسلي داخل الحاسوب أو الهاتف المحمول في محفظة إلكترونية لصاحبها يتم تداولها عبر الإنترنت ويستخدم الكود في خصم ثمن الأشياء التي يقوم بشرائها بدل من دفع نقود ملموسة أو يستخدم في تحويل الأموال وجميع المعاملات المالية الأخرى<sup>273</sup>.

### ثانياً: أنواع مخططات العملات الافتراضية

توجد العديد من العملات الافتراضية التي تستخدم عبر الإنترنت، لكنها تختلف في طريقة عملها وفي المجتمعات التي تستخدم فيها، لذلك قسم البنك المركزي الأوروبي مخططات النقود الإلكترونية إلى ثلاثة أنواع<sup>274</sup>:

### 1.2. العملات الافتراضية ذات النظام المغلق

لا ترتبط عادة هذه العملات الافتراضية بالاقتصاد الحقيقي، وتوجد في الألعاب فقط أو في المواقع الإلكترونية أو التطبيقات، ومكن الحصول عليها دون إنفاق لنقود ائتمانية، ويتم الحصول عليها بمجرد تنفيذ مهام أو القيام بأنشطة معينة، ويشترط أن تتفق فقط داخل هذه المجتمعات، كمشاركة شخص ما في لعبة إلكترونية معينة. وبمجرد تحقيقه رصيد معين من النقاط يتحصل هذا الأخير على وحدات من العملة الافتراضية التي وضعها مطوروها في اللعبة، ويقتصر استخدامها داخل مجتمع المشاركين في هذه اللعبة فقط.

<sup>273</sup> أحمد إبراهيم دهشان، العملات الافتراضية اشكالياتها وأثارها على الاقتصاد المحلي والعالمي. مصر، 2020 YDhshan، ص 7، 8.

<sup>274</sup> عبد الله لعور، عبد الرزاق كبوط، "العلاقة بين النقود الإلكترونية، العملات الرقمية والعملات الافتراضية المشفرة: البحث في المفهوم". مرجع سبق ذكره، ص 10، 11.

## 2.2. العملات الافتراضية التي تتدفق في اتجاه واحد

يسمح هذا النظام بشراء العملات الافتراضية مباشرة باستخدام النقود الائتمانية، ويسعر صرف ثابت لكن لا يمكن أن يتم تحويلها مجددا إلى نقود ائتمانية فعمليات التحويل وشروطها يحددها مالك المخطط (scheme owner)، كما تسمح هذه النقود الافتراضية بشراء خدمات وبيع افتراضية فقط.

## 3.2. العملات الافتراضية التي تتدفق في اتجاهين

يمكن للمستخدم شراء وبيع هذه العملات الافتراضية وفقا لأسعار الصرف بعملتهم وتسمح لهم هذه العملات الافتراضية بشراء السلع والخدمات الافتراضية والحقيقية عبر الأنترنت يمكن أن تعتبر البيتكوين من العملات الافتراضية التي تتدفق في اتجاهين، إذ توفر العديد من المنصات الرقمية القدرة على الاستثمار في هذا النوع من العملات، حيث يمكن شراؤها بنقود ائتمانية، كما تتاح إمكانية إعادة بيعها لاحقا بنقود ائتمانية للحصول على الفروقات في الأسعار؛ وهي بذلك تعمل بالطريقة التي صممها مطوروها فقط، ولا تخضع في وضعها الحالي لسلطة البنوك المركزية.

ويمكن اعتبار كل من العملات الافتراضية ذات النظام المغلق، والعملات الافتراضية التي تتدفق في اتجاه واحد بمثابة عملات افتراضية مركزية، لأنها تصدر من طرف مؤسسة واحدة، سواء شركات الألعاب أو مؤسسات خاصة غير مالية، تقوم بإصدارها بالحجم الذي تريد وبيعها للمستخدمين، لتحقيق أرباح تجارية، كما تعرف أيضا بالعملات غير المشفرة. في حين أن هناك عملات مشفرة يمكن اعتبارها عملات افتراضية لا مركزية.

### ثالثا: خصائص العملات الافتراضية

تتمتع العملات الافتراضية بعدة خصائص تميزها عن النقود الائتمانية منها<sup>275</sup>:

- **توجد فقط في شكل رقمي أو إلكتروني:** إن العملات الافتراضية مثل النقود الإلكترونية التي تعتمد على البرمجيات، إذ ليس لها وجود مادي بل توجد فقط في شكل رقمي، حيث تخزن على خادم.

European Central Bank, 2015. Virtual currency schemes – a further analysis, <sup>275</sup>

[Virtual currency schemes – a further analysis \(europa.eu\)](http://europa.eu)

- يتم إصدارها من طرف مطوريها: يقوم مطورو العملات الافتراضية بإصدارها أو تحديدهم لطريقة إصدارها، ولا يكون لها علاقة بالبنوك المركزية أو المؤسسات المالية.
- غير خاضعة للتنظيم: توجد العديد من العملات الافتراضية التي تتداول في مجتمعاتها الخاصة، ولا تخضع لتنظيم الدول والحكومات، بل يتم تنظيم تداولها ووضع قوانين ومبادئ التعامل بها من طرف مصمميها، مما يعرض مستخدميها لمخاطر النصب والاحتيال، ويكونون غير محميين من طرف القانون والسلطات النقدية والمالية. لكن يمكن لهذا الأمر أن يتغير في المستقبل.
- تشتمل على عدة أنواع: مع تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال، ظهرت العديد من العملات الافتراضية التي تستخدم عبر الأنترنت، لكل منها خصائصها ومجتمعاتها الخاصة التي تتداول فيها.

#### الفرع الثاني: مفهوم العملات المشفرة

يوجد اختلاف على المستوى العالمي في مواقف الدول والحكومات بشأن البلوك شين العملات المشفرة، فبينما تحذر لجنة التداول والأوراق المالية بالولايات المتحدة الأمريكية المستثمرين من الاستثمار في العملات الرقمية، تحضرها الصين تماما ونظرا للمخاطر التي تحوم حول العملات المشفرة لجأت الكثير من الدول والهيئات الإقليمية الى حظر التعامل بها أو التحذير من استخدامها والاستثمار فيها خصوصا بعد الابتكارات الأخرى المصاحبة لها من عقود ذكية واكتتاب في العملات<sup>276</sup>.

#### أولا: تعريف العملة المشفرة

العملة المشفرة هو الاسم الذي يطلق على النظام الذي يستخدم التشفير للسماح بإنشاء وتحويل وتبادل وحدات دفع رقمية بطريق لامركزية وموزعة. يمكن تداول هذه الوحدات بأسعار السوق مقابل العملات الورقية كما تعرف العملات المشفرة على أنها عملة رقمية افتراضية يتم

<sup>276</sup> عثمانية عثمان، بن قيراط وداد. اقتصاد العملات المشفرة ومستقبل النقود. المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات. 2022، ص 23. أطلع عليه بتاريخ: 2023/06/10.

[https://www.google.dz/books/edition/%D8%A7%D9%82%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D8%AF\\_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84%D8%A7%D8%AA\\_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B4%D9%81%D9%91/CSByEAAAQBAJ?hl=ar&gbpv=0](https://www.google.dz/books/edition/%D8%A7%D9%82%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D8%AF_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84%D8%A7%D8%AA_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B4%D9%81%D9%91/CSByEAAAQBAJ?hl=ar&gbpv=0)

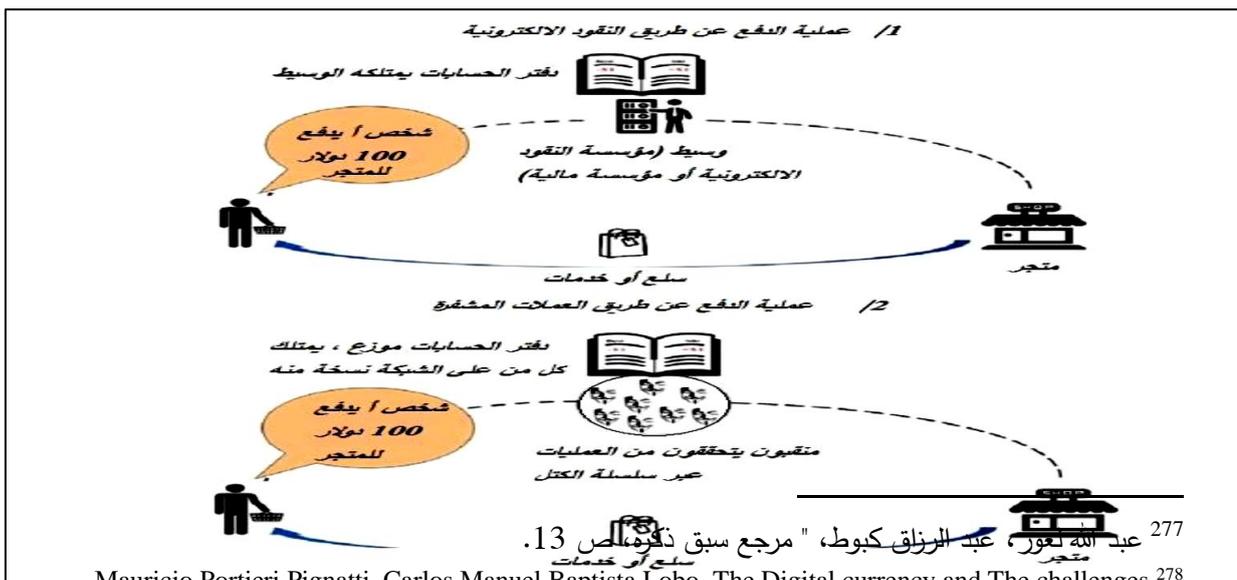
## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

تأمينها بالتشفير، وتستخدم شبكات لا مركزية تعتمد على تقنية سلسلة الكتل Blockchain، فالعملات المشفرة هي عبارة عن عملات رقمية افتراضية يتم تأمينها بالتشفير<sup>277</sup>.

ويمكن وصفها بأنها عملة افتراضية خاصة يتم تداولها عبر الانترنت من خلال شبكة معينة، يمكن تجميعها أو نقلها عن طريق البريد الالكتروني او حتى تخزينها كمكافآت اليكترونية على قرص صلب لجهاز الكمبيوتر<sup>278</sup>.

وتعتبر سلسلة الكتل Blockchain عن قاعدة بيانات تقوم باستقبال وتخزين المعلومات في شكل قوالب تسمى بالكتل Blocks ، يتم تشفير هذه الكتل عن طريق أدوات التشفير، لتصبح عبارة عن سلسلة من قوالب المعلومات مرتبة ترتيبا زمنيا تستخدم العملات المشفرة سلسلة الكتل كدفتر حسابات موزع، يتم فرضه من خلال شبكة متباينة من أجهزة الكمبيوتر التي تحمل نسخة من هذا الدفتر، يؤدي المنتسبون الى هذه الشبكة دور الشهود على العمليات التي تتم عليها ويسمون بالعقد nodes، تقوم العقد في الشبكة بتأكيد العمليات وبتحليل الأجهزة الأخرى للتأكد من صحتها، مما يسمح للمتعاملين بالاستغناء عن الوسطاء الماليين والقيام بعمليات الدفع ندا لندا، نظيرا لنظير peer to peer. تجعل Blockchain من شبه المستحيل القيام بالتزوير أو الإنفاق المزدوج، ولا يمكن التحكم أو التلاعب بها من قبل الحكومات. ويمكن توضيح مبدأ عمل العملات المشفرة في الشكل الموالي:

### الشكل رقم 11: طريقة الدفع بواسطة النقود الالكترونية مقارنة بالعملات المشفرة



Mauricio Portieri Pignatti, Carlos Manuel Baptista Lobo, The Digital currency and The challenges beyond The new global world 'S Block chain Paradigm a Financial and Tax Overview on The Virtual ,p25. Currency Efficiency, University of Lisbon School of Law,2019

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

المصدر: عبد الله لعور، عبد الرزاق كبوط، "العلاقة بين النقود الإلكترونية، العملات الرقمية والعملات الافتراضية المشفرة: البحث في المفهوم. مجلة الاقتصاد الصناعي(خزرتك). المجلد 11، العدد 02، (2021)، ص14.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/83/11/2/168905>

لقد كانت البيتكوين أول عملة مشفرة، بدأ تداولها في جانفي سنة 2009، بعد ذلك تم إنشاء العديد من العملات المشفرة التي استخدمت الابتكارات التي طبقتها البيتكوين، كونها مفتوحة المصدر Open source ، لكن بعض التغييرات في بنيتها التحتية.

### 1-1 البيتكوين bitcoin نموذج العملات المشفرة

هي عملة مشفرة تتوفر في شكل إلكتروني فقط وليس لها وجود مادي، تم تقديمها سنة 2009 باسم مستعار ساتوشي ناكاموتو Satoshi Nakamoto، استمدت وجودها من ورقة بحثية بعنوان "bitcoin a Peer-to Peer electronic cash system"، وفيها تم اقتراح نظام نقد إلكتروني للدفع لا يعتمد على الثقة في مؤسسة مالية كوسيط أو جهة ثالثة كالبنك المركزي في النظام النقدي الائتماني، ويعمل هذا النظام الإلكتروني المقترح على مبدأ نداء لند بشكل بحت، ويستخدم في القيام بعمليات الدفع عبر الأنترنت دون اللجوء إلى المؤسسات المالية كوسيط يعزز الثقة في العملية، وذلك عن طريق حل مشكلة الإنفاق المزدوج في النقود الإلكترونية التي تعذر حلها دون افتراض وجود وسيط(هيئة مركزية توكل لها مهمة حماية النظام، لكن في ظل النظام النقدي الإلكتروني المقترح من ساتوشي ناكاموتو تم حل مشكلة الإنفاق المزدوج دون وسيط، باستخدام كل من نظام سلسلة الكتل Blockchain والتشفير في إنتاجها وتأمينها بالإضافة إلى إثبات العمل Proof of work وتاريخ عام للمعاملات، الشيء الذي جعل من شبه المستحيل القيام بالإنفاق المزدوج أو الاحتيال على الشبكة عندما تطول السلسلة. وتسمح بإجراء معاملات بين طرفين عبر الأنترنت دون الحاجة لمعرفة هوية بعضهما أو الحاجة إلى وسيط مالي<sup>279</sup>.

ونميز بين مصطلح البيتكوين كنظام نقدي إلكتروني لامركزي ويعرف باسم (Bitcoin بحرف B كبير، وبين bitcoin بحرف b صغير الذي يرمز إلى وحدات العملة التي تتم بها المعاملات ويتم تداولها في نظام Bitcoin تعطى وحدات البيتكوين لأشخاص كمكافأة لما يعرف

<sup>279</sup> عبد الله لعور، عبد الرزاق كبوط، " مرجع سبق ذكره، ص 13.

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

بالمُنقبين، الذين يقومون بتثبيت برنامج ثم إيجاد إثبات العمل للكتل. تكون عملية إيجاد برهان أو إثبات العمل تنافسية وتعتمد على الطاقة الحاسوبية في إيجاده. تسمى هذه العملية بعملية التنقيب، ويسمى الأشخاص الذين يقومون بهذه العملية بالمُنقبين Miners .

### 1-2 خصائص العملات المشفرة

يمكن بالاعتماد على المعلومات السابقة استنتاج الخصائص التالية للعملات المشفرة<sup>280</sup>:

- ❖ **لا مركزية:** أي لا توجد سلطة مركزية ممثلة سواء في البنوك المركزية أو المؤسسات المالية تخضع لها العملات المشفرة المعروفة، بل يتم تأكيد المعاملات والتحقق من صحتها عبر شبكة موزعة لا تمتلكها جهة معينة. فبدلاً من الاعتماد على المؤسسات المالية التقليدية التي تتحقق من معاملاتك وتضمنها، فإنه يتم التحقق من معاملات العملة المشفرة بواسطة أجهزة كمبيوتر المستخدم المنخرطة في شبكة العملة.
- ❖ **لا اسمية:** أي أن المستخدمين مجهولو الهوية، يعود ذلك لعدم الحاجة إلى سلطة مركزية لتضمن الثقة بين المتعاملين، ولهذا لا يحتاج المستخدمون للكشف عن هويتهم. ويمكن للشخص فتح حساب أو عدة حسابات باسم مستعار، ومحاظ رقمية للتداول على النظام اللامركزي لسلسلة الكتل وبإمكانهم مصادقة معاملاتهم بشكل آمن.
- ❖ **لا يمكن التغيير في سجل المعاملات:** في الوقت الذي يمكن فيه للبنوك أن تقوم بالتلاعبات في الحسابات أو تتعرض لاختراق نظامها الأمني، فإن سلسلة الكتل تتميز بالأمان وغير قابلة للتغيير، لأنه لا يكمن فك تشفيرها، ولا يمكن إعادة كتابة تاريخ المعاملات، إلا إذا كانت الجهة التي تحاول ذلك تمتلك أكثر من 50 بالمئة من القوة الحاسوبية للشبكة.
- ❖ **محدودية العرض والندرة:** على غرار البنوك المركزية للدول التي يمكنها طباعة النقود دون حدود، فإن العديد من العملات المشفرة لها حدود قصوى للمعروض النقدي، الذي يتحدد عند برمجة الخوارزميات الأساسية عند انشائها، مما يعطيها صفة الندرة النسبية، ويرشح ارتفاع أسعارها مستقبلاً بشكل كبير.

### 2. مفهوم العملات الرقمية

---

<sup>280</sup> A.nil Koumar AN ANALYSIS OF CHALLENGES IN ACCEPTING CRYPTOCURRENCY AS CURRENCY OF FUTURE.2018

تشير "الرقمنة" عموماً إلى عملية تغيير المعلومات من الشكل المادي (التناظري) إلى الشكل الرقمي. وبالنسبة للنقود، لإنها تشير إلى إنشاء تمثيل رقمي للنقود، أو نقل النقود من الشكل المادي إلى الشكل الرقمي. وبذلك يمكن تعريف العملات الرقمية على أنها شكل من أشكال العملات المتاحة فقط في شكل رقمي، يمكن الوصول لها والتعامل بما فقط عن طريق الحواسيب أو الأجهزة المحمولة، لأنه لا توجد في صورة مادية.

وبذلك تشترك كل من النقود الإلكترونية، والعملات الافتراضية بشقيها العملات المشفرة منها والعملات غير المشفرة، في كونها ذات طابع رقمي، وليست ذات طابع مادي، لأن وحداتها تأخذ شكلاً رقمياً، موجود في الحواسيب والخوادم والشبكات وعلى الهواتف المحمولة فقط.

### 3. العلاقة بين العملات الرقمية، العملات الافتراضية، العملات المشفرة والنقود

#### الإلكترونية

من التعاريف السابقة يمكننا أن نحدد العلاقات التي تربط بين مختلف المصطلحات الأربعة التي تناولها، أو بالأحرى بحث العلاقة بين كل من النقود الإلكترونية، العملات الرقمية، العملات الافتراضية والعملات المشفرة، إذ تتواجد كل من العملات الافتراضية والعملات المشفرة والنقود الإلكترونية في شكل رقمي فقط، وبالتالي تشترك في مجموعها في صفة واحد وهي كونها عملات رقمية ليس لا وجود مادي، في حين تبقى النقود الائتمانية المتداولة خارج الدائرة المصرفية نقوداً جاهزة وليست نقوداً رقمية. وبالتالي تعد كل من العملات الافتراضية والعملات المشفرة والنقود الإلكترونية عملات رقمية. كما توجد العديد من العلاقات بين كل اثنين من المصطلحات سالفة الذكر نذكرها فيما يلي<sup>281</sup>:

### 3. العلاقة بين العملات الافتراضية والنقود الافتراضية

نميز بين نوعين من النقود الافتراضية هما العملات الافتراضية المركزية (غير المشفرة) والعملات الافتراضية المشفرة. ويمكننا تحديد العلاقة بين هذين النوعين والنقود الإلكترونية فيما يلي:

#### 3- 1 العلاقة بين العملات الافتراضية المركزية والنقود الإلكترونية.

<sup>281</sup> عبد الله لعور، عبد الرزاق كبوط، " مرجع سبق ذكره، ص 17، 18.

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

عندما نتحدث عن العملات الافتراضية المركزية التي تصدر من طرف مؤسسة واحدة، فهي التي تصدرها وتكون الراعية لها مما يجعلها هيئة مسؤولة عن إدارتها، لكن لا يمكن أن يعد ما تصدره من عملات افتراضية نقودا إلكترونية، لأن هذه الهيئة (الشركة أو الجهة المصدرة) غير مرخص لا القيام بإصدار النقود الإلكترونية، مثلما هو الشأن بالنسبة لمؤسسات النقود الإلكترونية.

### 3- 2 العلاقة بين العملات المشفرة والنقود الإلكترونية

حسب تعريف البنك المركزي الأوروبي للنقود الإلكترونية والنقود المشفرة، فإن هناك علاقة وطيدة للنقود الإلكترونية بالنقود الائتمانية، إذ يتم إصدار النقود الإلكترونية بقيمة النقود الائتمانية وبنفس تسمية العملة كالدولار أو الأورو أو بأي عملة أخرى، ويتم إصدارها من طرف هيئة مرخص لها بالعمل من طرف السلطات النقدية للدولة، وتلزم باحترام ضوابط التعامل فيما يعرف بالنقود، بينما نجد أن العملات الافتراضية المشفرة كالببتكوين التي تعتمد على تكنولوجيا سلسلة الكتل، في تكوينها لنظام دفع إلكتروني لا مركزي، ويعتمد على دفتر حسابات موزع. لذلك يمكن اعتبارها نواع من العملات الافتراضية، لأنها غير خاضعة للتنظيم، فلا وجود لأي هيئة مركزية تشرف عليها، وغير مصدرة من جهة رسمية أو مؤسسة مرخص لها القيام بذلك من السلطات النقدية، وأن وحدة الحساب فيها هي وحدة افتراضية خاصة بكل عملة مشفرة حسب الاسم الذي يطلقه عليها مصمموها، لكن عند مقارنتها بالنقود الإلكترونية فإننا نجد أنها بحاجة إلى هيئة مرخص لا بالعمل لإصدار النقود الإلكترونية من طرف السلطات النقدية للدولة المعنية.

وكننتيجة لما سبق فإنه يمكننا القول بأن العملات المشفرة هي عملات افتراضية لكنها ليست نقودا إلكترونية.

كما يمكن تلخيص جملة الفوارق الجوهرية بين النقود الإلكترونية والعملات المشفرة في

الجدول الموالي<sup>282</sup>:

جدول 20: الفرق بين النقود الإلكترونية والعملات المشفرة حسب البنك المركزي الأوروبي

وجه المقارنة	العملات المشفرة	النقود الإلكترونية
الشكل	رقمي	رقمي
وحدة الحساب	العملات التقليدية كالأورو والدولار	عملة مبتكرة يحددها المطورون

<sup>282</sup> عبد الله لعور، عبد الرزاق كبوط، " مرجع سبق ذكره، ص 19.

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

النوع	مطالبة	شيء
القبول	من قبل أشخاص غير مصدرها وبشكل واسع	من قبل مجتمعات محدودة تؤمن بقيمتها وتقبل استخدامها
القيمة	ترتبط بإحدى العملات التقليدية	تخضع غالبا للعرض والطلب
الناحية القانونية	خاضعة للتنظيم	غير خاضعة للتنظيم
المصدر للعملة أو النقود	مؤسسات النقود الإلكترونية المخولة قانونيا للقيام بذلك	النظام الذي يضعه مطوروها عبر سلسلة الكتل
احتمال استرداد الأموال في حالات الاحتيال	كبير	لا يمكن استرداد الأموال في حالات الاحتيال وتعتبرهم لغياب الجهة المسؤولة عن حماية النظام
الرقابة	تخضع	لا تخضع
أنواع المخاطر	مخاطر تشغيلية وتكلفة التطور في التكنولوجيا	مخاطر القبول، التقلبات في الأسعار، الاحتيال

المصدر: عبد الله لعور، عبد الرزاق كبوط، "العلاقة بين النقود الإلكترونية، العملات الرقمية والعملات الافتراضية المشفرة: البحث في المفهوم. مجلة الاقتصاد الصناعي(خزارتك). المجلد 11، العدد 02، (2021)، ص19.  
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/83/11/2/168905>

### الفرع الثالث: دور العملات الافتراضية على الاقتصاد

يمثل الحفاظ على قيمة العملة أهم وظائف وواجبات البنك المركزي وذلك حفاظا على الحقوق والالتزامات المتعلقة بها أو الآثار المترتبة على ارتفاع وانخفاض قيمة العملة.

#### أولا: أثر العملات الافتراضية على نظام التسوية اللحظية (سويفت)

نظام السويفت المالي هو نظام يتم استخدامه في المعاملات المالية، ويعمل على الاتصالات المالية بين البنوك في جميع انحاء العالم، وهي منظمة تأسست في سنة 1973 في بروكسل لإنشاء بعض العمليات والمعايير المشتركة للمعاملات المالية، وتقوم البنوك بالدور الرئيسي في المدفوعات العابرة للحدود عن طريق استخدام شبكة الاتصالات المالية العالمية بين البنوك (SWIFT)، ومع تصاعد التقنيات المالية الحديثة وانتشار شركات الدفع الإلكتروني مثل Pay Pal Transfer (Wise Alibaba Amazon)، وغيرها من الشركات الناشئة فقدت البنوك حصة كبيرة من أعمال الدفع في الأسواق المالية العالمية بل تفوقت هذه الشركات على أداء البنوك في الأسواق العالمية من حيث السرعة والتكلفة والشفافية في خدمات الدفع العابرة للحدود مقارنة بنظام السويفت الحالي الذي تستغرق فيه عملية الدفع عبر الحدود بضعة أيام بالإضافة الى تكاليف السويفت التي تبلغ حوالي 50 دولار أمريكي لكل عملية دفع، وقد اتجهت البنوك الى

## الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

تسوية عمليات البيع والشراء من خلال البنوك الالكترونية وعملت على انشاء مواقع الكترونية على شبكة المعلومات العالمية من أجل مساعدة عملائها وامدادهم بالمعلومات، ويقصد بعملية إتمام عملية التسوية، إتمام عملية انتقال الأموال من الجهة المرسله لأمر الدفع الى الجهة المستقبلة لأمر الدفع " Batch كتلك التي تقوم بها غرفة المقاصة.<sup>283</sup>

أدى استخدام العملات الافتراضية المشفرة الى كفاءة المدفوعات العالمية وتخفيض سرعة وتكلفة المعاملات وإلغاء وجود وسطاء ماليين وذات طابع دولي لا تقيدها حدود جغرافية ولا زمانية، ويمكن نقلها في أي وقت من والى أي مكان في العالم وبخصوصية تامة دون المرور على أي هيئة رقابية ودون تحمل رسوم أو فروق معدلات الصرف للعملات المختلفة وهو ما يؤثر بشكل مباشر على نظام تحويل الأموال السوفيت مما يفقد البنوك جزء كبير من مواردها.

### ثانيا: أثر العملات الافتراضية على الاستقرار المالي والاقتصادي

يعد الاستقرار المالي في أية دولة شرطا أساسيا لضمان استقرارها اقتصاديا وسياسيا وهناك أوجه كثيرة لأثر هذه العملات الافتراضية على الاستقرار المالي والاقتصادي بالدول وقد حذر بنك التسويات الدولية ان مشروع العملات الافتراضية يمكن ان تشكل تهديدات للاستقرار المالي والمنافسة وحماية البيانات ويمكن أن يتأثر الاستقرار المالي بما يلي<sup>284</sup>:

1. هروب رؤوس الأموال: ان البنوك تلتزم بمبادئ السرية المصرفية والأمان وهي لا ترضى أن تتم عمليات غسل الأموال من خلالها أم التعامل بالعملات الافتراضية قد يكون مصدرا لغسيل الأموال، بالإضافة الى هروب هذه الأموال عند حدوث خطر.
2. عجز ميزان المدفوعات: قد تسبب العملات الافتراضية نتيجة التهرب من دفع الضرائب وزيادة الانفاق العام الى زيادة الطلب على السلع الاستهلاكية فيزداد الاستيراد على حساب التصدير وبالتالي يحدث عجز في ميزان المدفوعات.

<sup>283</sup> منصور علي منصور شطا، "العملات الافتراضية المشفرة وأثرها على مستقبل المعاملات (الواقع وأفاق

المستقبل)"، العدد37، ج الأول3/3، 2022، ص 1776-1867.

[https://mksq.journals.ekb.eg/article\\_254937\\_374183528ad787ab1d09773f3abb2f90](https://mksq.journals.ekb.eg/article_254937_374183528ad787ab1d09773f3abb2f90).

[pdf](#)

<sup>284</sup> منصور علي منصور شطا، مرجع سبق ذكره، ص 1836-1840.

3. السياسة النقدية، تتأثر البنوك المركزية من خلال تراجع أرباح سك العملة وبالتالي تراجع أحد المصادر الهامة للبنوك المركزية وكذلك؛ فاستخدام العملات الافتراضية وزيادة الطلب عليها يؤدي على تيسير وسهولة تدفقات رؤوس الأموال الخارجة التي تؤثر على سوق النقد الأجنبي والحد من قدرة البنوك المركزية على تسيير السياسة النقدية بكفاءة وهذا من شأنه أن يخلق مخاطر الاستقرار المالي. وعلى حماية المستهلكين والنزاهة المالية.

4. التجارة الإلكترونية: ارتبطت التجارة الإلكترونية بالتسوق عبر الانترنت ويمكن من خلالها تحويل مبالغ مالية كبيرة من حساب الى حساب دون أي رقابة، لكن مع استعمال العملات الافتراضية نجد أنها قد تحظى بقبول واسع لعمليات النصب والاحتيال وهو ما يتنافى ومع تعزيز المنافسة والشفافية والمساءلة في الأنشطة المالية، اذ لا يمكن تتبع هوية كل مستخدمي العملات الافتراضية.

مما سبق يمكن القول إن العملات الافتراضية لها تأثيرات وتداعيات عديدة على الاقتصاد والاستقرار المالي في الدول فتأثيرها على رؤوس الأموال وهروبها عند شعورها بالخطر أو حدوث عجز في ميزان المدفوعات لزيادة الاستيراد مما يؤثر على أداء الاقتصاد وتعتبر هذه النقود عملات افتراضية شديدة المخاطرة والمضاربة بالإضافة الى فقدان البنوك لسيطرتها على الاستقرار النقدي وضبط السوق من التضخم.

### خلاصة الفصل الثالث

تمثل التكنولوجيا المالية ذلك المزيج بين التقنيات والتطبيقات التكنولوجية الحديثة، والعمليات المالية والمصرفية، للحصول على منتجات وخدمات مالية جديدة تتميز بالحدثة والابتكار والجودة وكذا سهولة الوصول والاستخدام من كل مكان في أي وقت، تعبر مخاطر التكنولوجيا المالية عن كل احتمال للخسارة أو اختراق أو تأثير تتعرض لها الأنظمة والتطبيقات والتقنيات التكنولوجية الحديثة المعتمدة في تقديم المنتجات والخدمات المالية مما يكون لها الأثر السلبي على الأداء المالي للبنوك والمؤسسات المالية مما يتعارض وأهدافها المسطرة، وعليه يمكن اعتبارها ضمن المخاطر التشغيلية لكنها تختلف الى حد كبير عن المخاطر التشغيلية التقليدية التي تتعرض العمل المصرفي والمالي ومن أهمها الخطر السيبراني أو الخطر الانترنتي، تتضمن التكنولوجيا المالية مجموعة معتبرة من التقنيات والمنصات التي تستخدم في تقديم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية على غرار تقنية البلوك شين، تقنية التمويل الجماعي وتقنية التمويل للنظير للنظير P2P وهي جميعها تقنيات تعتمد على الأنترنت والأجهزة الحاسوبية مما يجعلها عرضة للاختراق والقرصنة ما لم يتم حمايتها بشكل دائم ومستمر.

هناك انخفاض في مستويات الشمول المالي في الجزائر كما أن الحصول على خدمات المالية واسعة النطاق مثل الادخار والتأمين والائتمان، يساهم في تحقيق الاستقرار الاقتصادي فالخدمات المالية الرقمية تعززها التكنولوجيا المالية، التي تعزز الشمول المالي الذي يساعد على خفض التكاليف وزيادة السرعة والأمان والشفافية وتمكين الخدمات المالية الأكثر أماناً، من شأنه زيادة إمكانية الوصول إلى المدفوعات الرقمية وأن يكون بوابة للخدمات المالية الرقمية للجزائريين الأقل دراية بالقطاع المالي.

تتواجد كل من العملات الافتراضية والعملات المشفرة والنقود الإلكترونية في شكل رقمي فقط، وبالتالي تشترك في مجموعها في صفة واحد وهي كونها عملات رقمية ليس لا وجود مادي، في حين تبقى النقود الائتمانية المتداولة خارج الدائرة المصرفية نقوداً جاهزة وليست نقوداً رقمية. وبالتالي تعد كل من العملات الافتراضية والعملات المشفرة والنقود عملات رقمية لها تأثيرات وتداعيات عديدة على الاقتصاد والاستقرار المالي في الدول فتأثيرها قد يؤدي الى حدوث عجز في ميزان المدفوعات نتيجة لزيادة الاستيراد مما يؤثر على أداء الاقتصاد وتعتبر هذه النقود عملات

### الفصل الثالث: التطور التكنولوجي ومستجدات العمل المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة

---

افتراضية شديدة المخاطرة والمضاربة بالإضافة الى فقدان البنوك لسيطرتها على الاستقرار النقدي وضبط السوق من التضخم.

الفصل الرابع: واقع البنية التحتية  
لتكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية  
في البنوك الجزائرية-دراسة حالة عينة من  
وكالات البنوك العاملة في الجزائر -

## الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

تمهيد:

أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الفترة الماضية ثورة في مجال صناعة الخدمات المصرفية باعتبارها حزمة متكاملة من القدرات والمزايا الداعمة للبنوك والمؤسسات المالية من خلال دورها على الكفاءة التشغيلية، إنتاجية موظفي البنوك من أجل تحقيق خدمة الزبائن وتحقيق رضاهم من خلال تطوير العمليات والمنتجات المصرفية.

تعتبر البنية التحتية للقطاع المصرفي الجزائري المحرك الأساسي للعمليات المصرفية والمدعومة بأنظمة دفع منها نظام الدفع الإجمالي للمبالغ الكبيرة والمستعجلة والمنشط من طرف بنك الجزائر وكذا نظام المقاصة الالكترونية للشيكات ووسائل الدفع المكثف الأخرى (نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات بين المصارف) المعالج من طرف مركز المقاصة المسبقة ما بين المصارف، شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك بالإضافة الى مؤشرات تكنولوجيا المعلومات من اشتراكات لخدمات الهاتف الثابت والمحمول واشتراكات الانترنت والبنية التحتية القاعدية لأنظمة الاتصالات أهم متغيرات في تطوير وتحديث الخدمات المصرفية بالبنوك الجزائرية. كل هذه المتغيرات تتكاتف من أجل الحصول على خدمات مصرفية ترضي الزبون المصرفي الجزائري.

وسوف نتناول في هذا الفصل المباحث التالية:

- ❖ المبحث الأول: واقع الخدمات المصرفية والبنية التحتية للقطاع المصرفي الجزائري.
- ❖ المبحث الثاني: استبيان الزبائن لمعرفة واقع الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبائن (جودة الخدمة المصرفية).
- ❖ المبحث الثالث: مقابلة مع موظفي البنوك لمعرفة أهمية تكنولوجيا المعلومات في البنوك الجزائرية.

## الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

### المبحث الأول: واقع الخدمات المصرفية والبنية التحتية للقطاع المصرفي الجزائري

عرفت مؤشرات الوساطة المصرفية والعمق المالي، والصلابة ومردودية القطاع المصرفي تطورا حسنا بالعموم، ويأتي هذا التطور الإيجابي نظرا لتظافر الجهود لكل من السلطات العمومية والسلطة النقدية الموظفة خلال سنة 2021 نظرا لاحتواء آثار الأزمة الصحية لكوفيد-19 وكذا استئناف معظم الأنشطة الاقتصادية عقب رفع القيود المفروضة في عام 2020، وسوف نتناول هذا المبحث واقع الخدمات المصرفية والبنية التحتية للقطاع المصرفي الجزائري من مصارف عامة وخاصة خلال الفترة 2017-2021<sup>285</sup>.

### المطلب الأول: واقع وتطور الخدمات المصرفية للبنوك العامة والخاصة في القطاع المصرفي الجزائري

#### الفرع الأول: أهم المصارف والمؤسسات المالية الناشطة في الجزائر

وصل عدد المصارف والمؤسسات المالية في الجزائر في نهاية ديسمبر 2021، 27 مصرفا ومؤسسة مالية مقرهم الاجتماعي بالجزائر العاصمة، اذ تتوزع المصارف والمؤسسات المالية حسب طبيعة نشاطها كما يلي<sup>286</sup>:

1. ستة (06) بنوك عمومية؛
2. ثلاثة عشر (13) بنكا خاصا ذو رؤوس أموال أجنبية مع بنك ذو رأس مال مختلط؛
3. مؤسستان (02) ماليتان عموميتان؛
4. خمس مؤسسات (05) متخصصة في الايجار المالي من بينها، ثلاثة (03) عمومية؛

<sup>285</sup> بنك الجزائر، التقرير السنوي للبنك المركزي الجزائري لسنة 2022، ص49.

<sup>286</sup> بنك الجزائر، التقرير السنوي للبنك المركزي الجزائري لسنة 2022، ص49. عبر الموقع

الالكتروني: <https://www.bank-of->

<https://www.bank-of-algeria.dz/ar/%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A6%D9%8A%D8%B3%D9%8A%D8%A9/>

اطلع عليه بتاريخ: 2023/09/28

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

5. تعاقدية واحدة للتأمين الفلاحي (01)؛ معتمدة للقيام بالعمليات المصرفية والتي اتخذت، في نهاية سنة 2009 صفة مؤسسة مالية.

في نهاية سنة 2021، ضمت شبكة المصارف في الجزائر 1.603 وكالة منها 1202 وكالة تابعة للمصارف العمومية و401 تابعة للمصارف الخاصة، أما بالنسبة للمؤسسات المالية، فقد بلغ عدد وكالاتها 97 وكالة.

كما سجل اجمالي الوكالات لكامل النظام المصرفي والمؤسسات المالية في الجزائر لعام 2021، 1700 وكالة مقابل 1671 وكالة في عام 2020، أي ما يمثل وكالة واحدة لأجل 26.438 فرد، أما في سنة 2020 وكالة واحد لكل 26.944 شخص. ويمثل الجدول التالي تطور عدد المصارف والمؤسسات المالية العاملة بالجزائر.

جدول 21: تطور عدد المصارف والمؤسسات المالية الناشطة في الجزائر من سنة 2017-2021

السنوات	2017	2018	2019	2020	2021
أ-المصارف	20	20	20	20	19
البنوك العمومية	6	6	6	6	6
البنوك الخاصة	14	14	14	14	13
ب-المؤسسات المالية	9	8	8	8	8
المؤسسات المالية العمومية	6	6	6	6	6
المؤسسات المالية الخاصة	3	2	2	2	2
المجموع	29	28	28	28	27

المصدر: التقرير السنوي للبنك المركزي لسنة 2022 ص49.

جدول 22: تطور عدد وكالات البنوك الجزائرية من سنة 2017-2021

السنوات	2017	2018	2019	2020	2021
أ-المصارف	1501	1525	1551	1575	1603
البنوك العمومية	1142	1155	1172	1185	1202
البنوك الخاصة	359	370	379	390	401
ب-المؤسسات المالية	94	92	91	96	97
المؤسسات المالية	77	76	75	79	79

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

العمومية					
المؤسسات المالية الخاصة	17	16	2	17	18
المجموع	1595	1642	1617	1671	1700

المصدر: التقرير السنوي للبنك المركزي لسنة 2022 ص50.

من خلال الجدول رقم 22 أعلاه نلاحظ أن العدد الإجمالي للوكالات البنكية العامة والخاصة في تزايد موجب من سنة 2017 الى غاية سنة 2021. حيث بلغ عددها الإجمالي سنة 2017، 1595 مؤسسة مالية ووكالة بنكية ليصل سنة 2021 الى 1700 وكالة بنكية ومؤسسة مالية. عرفت نسبة السكان العاملين الى شبابيك الوكالات المصرفية انخفاضا طفيفا في سنة 2021، أي ما يعادل شباك مصرفي لكل 7.293 فرد في سن العمل مقابل 7.247 فرد في سنة 2020. أما فيما يتعلق بمركز الصكوك البريدية، فيضم، في نهاية عام 2021، 4.055 وكالة موزعة على كامل التراب الوطني. أي ما يعادل مؤسسة بريدية واحدة لكل 3.057 فرد عامل.

وبالتالي قد ارتفع عدد وكالات كل من المصارف ومركز الصكوك البريدية إلى 5.658 وكالة، لتسجل نسبة السكان العاملين الى الوكالات انخفاضا طفيفا، أي ما يعادل وكالة واحدة لكل 2.191 شخص في 2021 مقابل 2.177 شخص في 2020.

انخفض عدد الحسابات المصرفية النشطة المسجلة بالدينار بنسبة 0,48%، حيث بلغ إجمالي هذه الحسابات 11.561.408 حساب في 2021 مقابل 11.616.624 حساب في 2020. تمثل الأشخاص المعنوية نسبة 11% من إجمالي هذه الحسابات (أي 1.226.847 حساب مسجل في 2021) في حين أن حصة الأشخاص الطبيعيين أكبر، بحيث تمثل 89% من إجمالي الحسابات المصرفية النشطة المسجلة بالدينار (أي 10.334.561 حساب مسجل في 2021)<sup>287</sup>.

بلغ عدد الحسابات المصرفية النشطة بالعملة الصعبة 4.160.403 حساب في عام 2021 مقابل 4.123.483 حساب في 2020، وهو ما يمثل ارتفاعا طفيفا يقدر ب 0,90%. تمثل الأشخاص

<sup>287</sup> بنك الجزائر، التقرير السنوي للبنك المركزي الجزائري لسنة 2022، ص49. عبر الموقع

الالكتروني: <https://www.bank-of->

[algeria.dz/ar/%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A6%D9%8A%D8%B3%D9%8A%D8](https://www.bank-of-algeria.dz/ar/%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A6%D9%8A%D8%B3%D9%8A%D8)

[/%A9](#)

اطلع عليه بتاريخ: 28/09/2023. على سا 15:20.

## الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

المعنوية نسبة 0,72% من إجمالي هذه الحسابات (أي 29.880 حساب مسجل في 2021) والأشخاص الطبيعيين نسبة 99,28% (أي 4.130.523 حساب مسجل في 2021).

عرف معدل اتساع رقعة استخدام الخدمات المصرفية، ممثلا بعدد الحسابات المفتوحة للعملاء لدى المصارف (حسابات نشطة بالدينار وبالعملة الأجنبية) ولدى مركز الصكوك البريدية، تطورا طفيفا في عام 2021، يقدر ب 3,07 حساب للفرد في سن العمل، مقابل 3,04 حساب في سنة 2020.

**الفرع الثاني: تطور موارد البنوك (الخدمات المصرفية الودائع والودائع لأجل) خلال**

**الفترة: (2017-2021)**

شهد نشاط المصارف في تجميع الموارد تحت الطلب ولأجل. انتعاشا سنة 2021 مقارنة بسنة 2020، ويفسر هذا الانتعاش باستئناف غالبية الأنشطة الاقتصادية بعد رفع القيود التي تم سنها خلال سنة 2020 أثناء أزمة الوباء، وبالتالي، ارتفعت الودائع تحت الطلب والودائع لأجل بنسبة 17,9% سنة 2021 مقابل 0,7% سنة 2020 وانكماشاً حاداً بنسبة 2,7% سنة 2019 بعد الانخفاض الحاد في أسعار المحروقات.

مع احتساب الودائع المخصصة كضمان للالتزامات بالتوقيع (الاعتماد المستندي، الضمانات والكفالات)، غير متضمنة في الكتلة النقدية بالمعنى الواسع "M2"، بلغت الزيادة في الودائع نسبة 16,1% في نهاية سنة 2021 مقارنة بنسبة 1,1% في السنة السابقة.

من حيث طبيعة الودائع، سجلت الودائع تحت الطلب نمواً بنسبة 25,8% على عكس السنتين السابقتين أين سجلت الودائع تحت الطلب انخفاضا بنسبة 3,6% و 11,6% على التوالي خلال سنتي 2019 و 2020، حيث انتقلت من 4.313 مليار دينار في نهاية سنة 2019 إلى 4.159,1 مليار دينار في نهاية 2020 لتصل إلى 5.230,9 مليار دينار نهاية 2021. ويأتي هذا النمو نتيجة للزيادة الحادة في الودائع تحت الطلب لقطاع المحروقات، والتي ارتفعت بنسبة 469,7%، بعد الزيادة الحادة في أسعار المحروقات. أما خارج ودائع قطاع المحروقات، ارتفعت الودائع تحت الطلب في المصاريف بنسبة 11,7% نهاية 2021 مقابل انخفاض قدره 1,1% نهاية 2020. وتؤكد هذه الزيادة انتعاش القطاعات خارج المحروقات بعد الانخفاض أو الانقطاع الملحوظ في النشاط الاقتصادي خلال سنة 2020.

والجدول التالي يوضح تطور مبالغ الخدمات المصرفية المتمثلة في الودائع والودائع لأجل، والودائع كضمان والودائع بالعملة الصعبة لكل من البنوك العمومية والبنوك الخاصة في الجزائر.

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

جدول 23: تطور مبالغ الودائع بالنسبة للبنوك العامة والخاصة خلال الفترة 2017-2021 بمليار دينار جزائري

*2021	2020	2019	2018	2017	طبيعية الودائع
5230,9	4.159,1	4.313,0	4.880,50	4.499.0	أ-الودائع تحت الطلب
4166,8	3.270,4	3.456,3	4.054,7	3.765,5	المصارف العمومية
1064,1	888,7	856,8	825,8	733,5	المصارف الخاصة
6.457,2	5.757,8	5.531,4	5.232,6	4.708,5	ب-الودائع لأجل
5769,3	5.150,6	4.986,0	4.738,3	4.233,0	المصارف العمومية
800,3	707,8	576,5	544,1	456,9	بما فيه الودائع بالعملة الصعبة
687,3	607,3	545,5	494,3	475,5	المصارف الخاصة
145,4	137,1	112,7	106,0	86,5	بما فيها الودائع بالعملة الصعبة
803,9	839,1	795,0	809,6	1.024,7	ج-الودائع كضمان**
633,9	690,5	635,2	626,7	782,1	المصارف العمومية
6,4	1,6	5,6	2,9	2,1	بما فيها الودائع بالعملة الصعبة
170,0	148,5	159,9	182,9	242,6	المصارف الخاصة
4,6	9,6	14,5	6,2	4,6	بما فيها الودائع

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

بالعملة الصعبة					
مجموع الودائع المجمعة	12492,0	10.756,0	10.639,5	10.922,7	10232,2
حصة المصارف العمومية	%84,61	%84,71	%85,32	%86,24	%85,81
حصة المصارف الخاصة	%15,39	%15,29	%14,68	%13,76	%14,19

المصدر: بنك الجزائر، التقرير السنوي لسنة 2022، ص51.

ملاحظة: (\*) معطيات أولية، (\*\*) الودائع المخصصة كضمان للالتزامات بالتوقيع (الاعتماد المستندي، الكفالات، الضمانات).

جدول 24: تطور حجم الودائع والودائع لأجل للبنوك العامة والخاصة خلال سنتي 2020-2021

الودائع لأجل	الودائع تحت الطلب	السنوات
%4.1+	%3.6-	2020
%12.1	%25,8+	2021

المصدر: بنك الجزائر، التقرير السنوي لسنة 2022، ص51.

من خلال الجدولين السابقين أعلاه (23-24) نلاحظ أنه في سنة 2021 أن مجموع المبالغ المجمعة للودائع تحت الطلب للمصارف العامة والخاصة عرفت نمو أعلى مقارنة بما كانت عليه خلال السنتين السابقتين، حيث تطورت الودائع تحت الطلب المجمعة من طرف المصارف الخاصة بنسبة 19.7% في 2021 مقابل 3.7% في سنة 2020 و 3.8% سنة 2019 في حين أن الودائع تحت الطلب المجمعة من طرف المصارف العمومية عرفت ارتفاعا بنسبة 27.4% مقابل انخفاض 4,5%، في 2020 و( -14.8%)، في سنة 2019 هذه التطورات أدت الى ارتفاع حصة الودائع تحت الطلب للمصارف العمومية من اجمالي الودائع تحت الطلب ب1,1% مقارنة مع نهاية سنة 2020 (78,6%) لتبلغ (79,7%)، نهاية سنة 2021 أما تلك المتعلقة بالمصارف الخاصة فقد تراجعت من 21,4% في سنة 2020 الى 20.3% في سنة 2021.

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

أما فيما يخص تطور الودائع لأجل ارتفع مبلغ هذه الودائع من 5.757,8 مليار دينار نهاية سنة 2021، بزيادة قدرها 12,1%، مقابل زيادة قدرها 4.1% نهاية 2020، كانت هذه الزيادة أعلى لدى المصارف الخاصة (13,3% مقابل 11.3% في 2020) من تلك المسجلة على مستوى المصارف العمومية (12% مقابل 3.3% في 2020)، أما بالنسبة للودائع بالعملة الصعبة، التي تضم الودائع لأجل، فهي في ارتفاع بنسبة 11.9% نهاية 2021 مقابل ارتفاع بنسبة 22.6% نهاية 2020 وبلغ هذا النمو نسبة 13.1% في المصارف العمومية و6.1% لدى المصارف الخاصة، كما سجلت الودائع المستلمة كضمان للالتزامات بالتوقيع للمصارف (الاعتماد المستندي، الضمانات، والكفالات) انخفاضا بنسبة 4.2% نهاية سنة 2021 مقابل ارتفاع بنسبة 5.5% نهاية 2020 يخص هذا التراجع بصفة أساسية وداائع الضمان للاعتماد المستندي (-5%) وخاصة في المصارف العمومية (-10.9%) بينما سجلت المصارف الخاصة نموا قويا قدره 24.4% من هذه الودائع وفي الأخير وفي نهاية سنة 2021 تبقى حصة الموارد المجمعة من طرف المصارف العمومية في إجمالي الموارد المجمعة من طرف القطاع المصرفي بأكمله مهيمنة بنسبة 84.6% مقابل نسبة قدرها 15.4% من طرف المصارف الخاصة.

الفرع الثالث: تطور القروض المصرفية في القطاع المصرفي الجزائري من سنة 2017 الى غاية سنة 2021

اختتم القطاع المصرفي سنة 2021 باستثناء القروض المعاد شراؤها من طرف الخزينة العمومية بمبلغ قدره 9.836,6 مليار دينار مقابل 11.180,2 مليار دينار نهاية ديسمبر 2020، بانخفاض قدره 12,02% بعد أن سجل ارتفاعا قدره 2,99 خلال سنة 2020. باحتساب المستحقات المعاد شراؤها من طرف الخزينة العمومية سجلت القروض المصرفية الموجهة للاقتصاد الوطني ارتفاعا بنسبة 5.66% مقارنة بسنة 2020 (11.816,3 مليار دينار جزائري). والجدول التالي يوضح تطور القروض المصرفية في القطاع المصرفي الجزائري بالنسبة للمصارف العامة والخاصة خلال السنوات (2021-2017).

جدول 25 : تطور القروض المصرفية للمصارف العامة والخاصة خلال الفترة 2017-2021

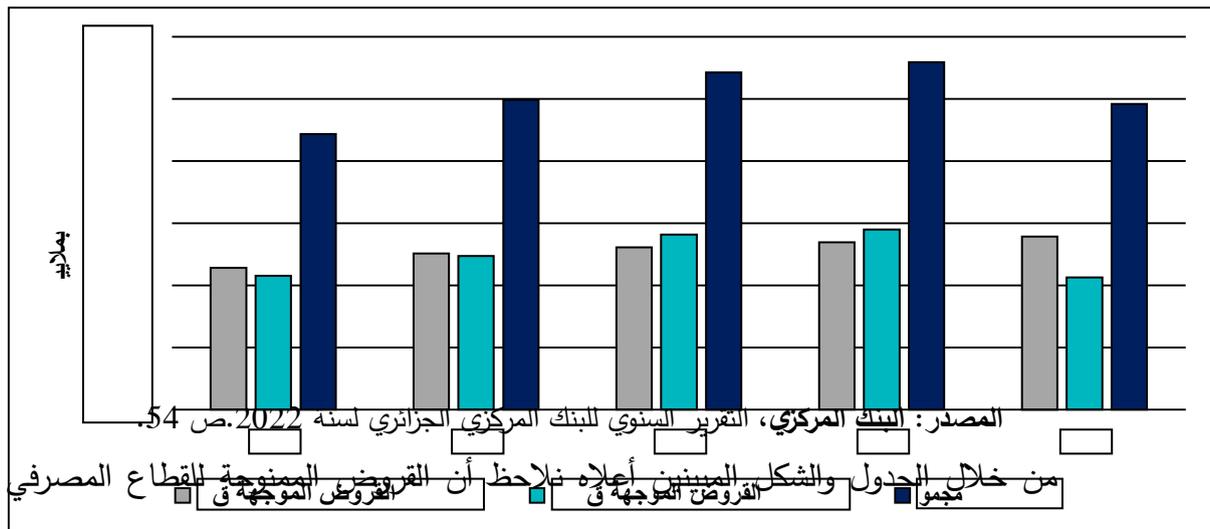
مليار دينار؛ نهاية الفترة					معطيات أولية
*2021	2 020	2 019	2 018	2 017	الودائع حسب القطاع
4 262,6	5 793,3	5 636,6	4 944,2	4 311,8	القروض الموجهة للقطاع العمومي

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

4 243,2	5 778,5	5 627,1	4 934,7	4 302,3	المصارف العمومية
4 095,5	5 630,9	5 478,6	4 786,0	4 154,0	القروض المباشرة
147,7	147,7	148,5	148,7	148,3	شراء السندات
19,4	14,8	9,5	9,5	9,5	المصارف الخاصة
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	القروض المباشرة
19,4	14,8	9,5	9,5	9,5	شراء السندات
<b>5 574,0</b>	<b>5 386,9</b>	<b>5 219,1</b>	<b>5 029,9</b>	<b>4 566,1</b>	<b>القروض الموجهة للقطاع الخاص</b>
4 169,8	4 093,6	3 918,7	3 701,4	3 401,7	المصارف العمومية
4 169,8	4 093,6	3 918,7	3 701,4	3 401,7	القروض المباشرة
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	شراء السندات
1 404,2	1 293,3	1 300,4	1 328,5	1 164,4	المصارف الخاصة
1 404,2	1 293,3	1 300,4	1 328,5	1 164,4	القروض المباشرة
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	شراء السندات
<b>9 836,6</b>	<b>11 180,2</b>	<b>10 855,6</b>	<b>9 974,0</b>	<b>8 877,9</b>	<b>مجموع القروض</b>
% 85,53	% 88,30	% 87,93	% 86,59	% 86,78	حصة المصارف العمومية
% 14,47	% 11,70	% 12,07	% 13,41	% 13,22	حصة المصارف الخاصة

المصدر: البنك المركزي، التقرير السنوي للبنك المركزي الجزائري لسنة 2022. ص 54

الشكل رقم تطور القروض المصرفية للقطاع العام والخاص خلال الفترة (2017-2021)



كانت متزايدة من سنة 2017 الى غاية 2020، ثم عرفت انخفاضا خلال سنة 2021 من

11.180.2 مليار دينار سنة 2020 الى 9.836.6 مليار دينار خلال سنة 2021. وقد كانت

حصة المصارف العمومية دائما أكثر من حصة المصارف الخاصة، أما بالنسبة للقروض

## الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

الممنوحة للقطاع الخاص من طرف من المصارف العمومية فقد ارتفعت بشكل طفيف بنسبة 1,86% مقابل ارتفاع قدره 4.46% محقق خلال سنة 2020، حيث انتقل من 4.093,6 مليار دينار في سنة 2020 الى 4.169.8 مليار دينار في سنة 2021. أما بالنسبة للقروض الممنوحة للقطاع الخاص من طرف المصارف الخاصة، فقد بلغ مجموعها 1.404.2 مليار دينار جزائري نهاية 2020، مسجلة ارتفاع قدره 8.58%، بعد انخفاض قدره 0.55% سجل نهاية 2020. بعد زيادة نسبتها 3.42% نهاية 2020. انخفضت القروض الممنوحة من طرف البنوك العمومية الموجهة للاقتصاد، بعد طرح المستحقات المعاد شراؤها من طرف الخزينة العمومية، بنسبة 14,78% نهاية 2021، لتصل الى 8.413.0 مليار دينار مقابل 9872.1 مليار دينار سجلت خلال السنة السابقة كما انخفضت حصتها في الإجمالي ب 2,78 نقطة مئوية الى 85.53% بين سنتي 2020 و2021.

### الفرع الرابع: تحديات القطاع المصرفي الجزائري في ظل أزمة الوباء العالمي كوفيد-19

#### أولاً: تحديات القطاع المصرفي الجزائري خلال فترة انتشار وباء كوفيد-19

رغم التداعيات التي سببها وباء كوفيد-19 خلال السنتين الماضيتين، صمد القطاع المصرفي الجزائري وهذا بفضل المجهودات المشتركة للسلطات العامة والسلطة النقدية لاحتواء آثار هذه الأزمة الصحية. مكنت هذه الجهود المصارف من احتواء آثار الأزمة الصحية مسجلة نسب ملاءة معززة بشكل كبير وهذا بهدف زيادة القدرة الإقراضية للقطاع المصرفي، أطلق بنك الجزائر برنامج تمويل خاص مدته عام واحد وبحد أقصاه 2100 مليار دينار جزائري.

واصل بنك الجزائر دعم المصارف من أجل تزويدها بمزيد من السيولة وتعزيز رأس المال. وعليه فقد قام بنك الجزائر بتمديد القرارات التي اتخذها في أبريل 2020 مع إبقاء معدل الاحتياطي الاجباري المقدر ب 3% في فبراير 2021، تم تخفيض هذا المعدل الى 2% مع الإبقاء على إجراءات التخفيف الأخرى والتي تعفي المصارف من بناء وسادة الأمان وإعادة جدولة ديون عملائها إلى غاية 31 ديسمبر 2021.

وسوف نتناول فيما يلي تحليل مؤشرات الصلابة المالية للقطاع المصرفي الجزائري في ظل الوضع الاقتصادي الراهن، ولاسيما آثار الأزمة الصحية وتأثيرات الإجراءات الوقائية الاستثنائية المتخذة.

## الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

### ثانيا: ملءة القطاع المصرفي الجزائري

تخضع البنوك الجزائرية، 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 لاسيما تلك المتعلقة بوسادة الأمان المنصوص عليها في أحكام المادة 4 من النظام رقم 01/2014 المؤرخ في 16 فيفري 2014، المتعلق بنسب الملءة المطبقة على البنوك والمؤسسات المالية، حيث قرر بنك الجزائر، في أبريل 2020، إعفاء البنوك والمؤسسات المالية من إنشائها. قرار تم تمديده إلى غاية 31 ديسمبر 2021 بموجب التعليم رقم 09-2021 بتاريخ 29 سبتمبر 2021 المعدلة والمكملة للتعليم رقم 05-2020 المؤرخة في: 06 أبريل 2020 المتعلقة بالإجراءات الاستثنائية لتخفيف بعض الاحكام الاحترازية المطبقة على البنوك والمؤسسات المالية، لقد سمحت تدابير التخفيف من استئناف المصارف نشاطها وزيادته نسبيا الأمر الذي مكن من رفع مستويات كفاية رأس المال لديها الى مستوى أعلى من الحد الأدنى التنظيمي المطلوب.

يمكن قياس مستويات كفاية رأس المال من خلال نسبتيين، وهما نسبة الملءة الكلية ونسبة الملءة القاعدية، وتعتبر هاتين النسبتين مؤشرات لقياس قدرة البنوك على مواجهة المخاطر المحتملة ذات الصلة بنشاطاتها. كلما كانت النسبة مرتفعة كلما ازدادت قدرة البنوك على تحمل الخسائر المحتملة دون المخاطر بملاءتها.

### المطلب الثاني: واقع وتطور وسائل الدفع في القطاع المصرفي الجزائري خلال الفترة 2017-2021.

سوف نتناول في هذا المطلب تطور البنية التحتية للقطاع المصرفي الجزائري من خلال التطرق الى نظام الدفع الإجمالي للمبالغ الكبيرة والمستعجلة والمنشط من طرف بنك الجزائر وكذا نظام المقاصة الالكترونية للشيكات ووسائل الدفع المكثف الأخرى (نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات بين المصارف) المعالج من طرف مركز المقاصة المسبقة ما بين المصارف (شركة ذات أسهم) خلال سنة 2021.

### الفرع الأول: نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة ويطلق عليه نظام الجزائر للتسوية الفورية (ARTS)، وهو نظام للتسوية بين البنوك لأوامر الدفع عن طريق التحويلات المصرفية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع المستعجل التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام، ويقوم بمعالجة أوامر الدفع بين البنوك لتحويل المبالغ التي تساوي أو تفوق مليون دينار جزائري والمدفوعات المستعجلة عبر هذا النظام وتتعلق هذه المدفوعات المصرفية بالتحويلات لحسابهم الخاص ولحساب زبائنهم على حد سواء، وقد جاء هذا النظام لمسايرة التطورات المصرفية وفق المعايير الدولية في مجال أنظمة الدفع بهدف ضمان سرعة المبادلات وتخفيض مخاطر الدفع بين البنوك وقد دخل هذا النظام حيز الخدمة في فيفري 2006<sup>288</sup>.

خلال سنة 2021، عالج نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمستعجلة 363894 عملية تحويل بمبلغ إجمالي قدره 71.090,1 مليار دينار جزائري، أما في سنة 2020 فقد تمت معالجة 331672 عملية تحويل، بمبلغ قدره 89.758,40 مليار دينار جزائري، أي بارتفاع محسوس قدره 9.72% من حيث الحجم مقابل انخفاض كبير نوعا ما بنسبة 20.80% من حيث القيمة وأيضا تم تسجيل متوسط يومي قدره 1450 عملية تحويل بقيمة 353.4 مليار دينار خلال سنة 2020، كما سجلت التحويلات من مصرف الى مصرف خلال سنة 2021 نسبة قدرها 74.73% من الحجم الاجمالي للعمليات مقابل 23.68% بالنسبة لعمليات البنك المركزي، و1.59% بالنسبة لأرصدة الأنظمة الخارجية (نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض والدفع وتسوية الأوراق المالية).

جدول 26: التحويلات المعالجة بنظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة

طبيعة العملية	الحجم	نسب من الحجم /	القيمة	نسب من حيث القيمة%
عمليات البنك المركزي 1+2+3+4	86168	23.68%	39 145 .724	55.08%
عمليات السياسة النقدية 1	3 078	0.85%	17 026 .975	23,95%
عمليات خاصة بالنقود الورقية 2	53 879	14.81%	6.033,410	8,49%
عمليات خارجية	26. 497	7,28%	10.426,177	14.67%

<sup>288</sup> بصيري محفوظ، "نظام الدفع الالكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع". مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية. العدد 04، المجلد 11، 2019، ص 60-70.

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

7,97%	5 660,16	0,74%	2 714	عمليات على القيم الحكومية3
29,74%	21 150,26	74,73%	271 943	عمليات مصرف لمصرف4
15,18%	10 793,16	1,59%	5 783	أرصدة الأنظمة الخارجية
100,00%	71 090,15	100,00%	363 894	مجموع العمليات المعالجة خلال 2021
	89 758,44		331 672	مجموع العمليات المعالجة خلال 2020
	%20,80-		9,72%	معدل النمو (%)
	283,228		1 450	المتوسط اليومي في 2021(251 يوم عمل مفتوح)

المصدر: بنك الجزائر، التقرير السنوي لبنك الجزائر لسنة 2022.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن عمليات البنك المركزي مثلت 55.08% من إجمالي مبلغ التحويلات التي تمت معالجتها بواسطة النظام أي ما يزيد قليلا عن نصف المبلغ الإجمالي للتحويلات المتبادلة، بينما مثلت العمليات من مصرف الى مصرف وأرصدة الأنظمة الخارجية 29.74% و15.18% على التوالي.

في سنة 2021 عرفت تحويلات الزبائن ارتفاعا كبيرا بنسبة 14.88% منتقلة من 231.696 الى 266.180 تحويل في حين أن تحويلات المصرف لمصرف فقد تراجعت تراجعا طفيفا بنسبة 2,26% (97.714 في سنة 2021 مقابل 99.976 في سنة 2022).

أما فيما يخص التحويلات من مصرف الى مصرف فقد بلغت نسبة 82,63% من مجموع العمليات مقابل 17,37% بالنسبة لتحويلات الزبائن. من حيث النمو والتطور عرفت تحويلات الزبائن والتحويلات من مصرف الى مصرف خلال سنة 2021، تراجعا خفيفا بنسبة 3.62% بالنسبة للأولى مقابل انخفاض كبير بنسبة 23.66%.

سجل الحجم الإجمالي للعمليات المعالجة من طرف النظام تزايدا بنسبة قدرها 9.72% مقارنة مع سنة 2020، أما فيما يخص القيمة الاجمالية المعالجة من طرف نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة خلال سنة 2021، فقد عرفت انخفاض بمقدار 20.80% مقارنة بسنة 2020، وهذا راجع الى التغيير المحسوس الذي والانخفاض الذي أصاب عمليات السياسة النقدية.

ان الأرصدة التي تم ضخها في نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة من خلال الأنظمة الخارجية في سنة 2021 كانت مهيمنة من طرف تلك المرتبطة

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

بنظام وجهاز مقاصة الشيكات ووسائل الدفع الإجمالي الأخرى بمعدل 96.37% من حيث القيمة و99.97% من حيث الحجم مقابل 3,63% و0.03% على التوالي فيما يتعلق بالأرصدة التي تم ضخها من طرف نظام الدفع -تسوية الأوراق المالية، فيما يخص توزيع التحويلات المعالجة في نظام الدفع الإجمالي الفوري والمدفوعات المستعجلة خلال سنة 2021.

جدول 27 : حجم العمليات المعالجة بنظام الدفع الاجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة خلال سنة 2020-2021 (حسب طبيعة العمليات) (القيم بملايير الدينارات)

طبيعة العمليات	حجم العمليات		معدل النمو
	سنة 2020	سنة 2021	
عمليات البنك المركزي	87 418	86 168	1,43-
عمليات السياسة النقدية (1)	4 632	3 078	33,55-
العمليات الخاصة بالنقود الورقية (2)	54 376	53 879	0,91-
عمليات خارجية (3)	26 169	26 497	1,25
عمليات على القيم الحكومية (4)	2 241	2 714	21,11
عمليات مصرف لمصرف	238 204	271 943	14,16
أرصدة الأنظمة الخارجية	6 050	5 783	4,41-
مجموع العمليات المعالجة خلال السنة	331 672	363 894	9,72

المصدر: التقرير السنوي للبنك المركزي لسنة 2021 بتاريخ: ديسمبر 2022، ص71.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ تراجع عمليات البنك المركزي في كل من عمليات السياسة النقدية والعمليات الخاصة بالنقود الورقية من سنتي 2020 و2021 بنسبة (-1,43%)، أما معدل نمو العمليات من مصرف لمصرف فقد ارتفع بنسبة (+14,16%)، أما مجموع العمليات المعالجة خلال السنة فقد ارتفع بمعدل قدره 9,72%.

جدول 28 : قيم العمليات المعالجة بنظام الدفع الاجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة خلال سنتي 2020-2021

طبيعة العمليات	قيمة العمليات		معدل النمو
	سنة 2020	سنة 2021	
عمليات البنك المركزي (4+3+2+1)	57 547,797	39 146,724	31,98-

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

عمليات السياسة النقدية (1)	40 526,196	17 026,975	-23 499,221	-57,99%
عمليات الخاصة بالنقود الورقية (2)	6 072,108	6 033,410	-38,698	-0,64%
عمليات خارجية (3)	8 216,991	10 426,177	2 209,185	26,89%
عمليات على القيم الحكومية (4)	2 732,502	5 660,162	2 927,660	107,14%
عمليات مصرف لمصرف	22 121,955	21 150,262	-971,693	-4,39%
أرصدة الأنظمة الخارجية	10 088,687	10 793,159	704,472	6,98%
مجموع العمليات المعالجة خلال السنة	89 758,439	71 090,145	-18 668,294	-20,80%

المصدر: التقرير السنوي للبنك المركزي لسنة 2021 بتاريخ: ديسمبر 2022، ص71.

يمثل الجدول أعلاه قيم العمليات المعالجة بنظام الدفع الإجمالي الفوري للمبلغ الكبيرة خلال سنتي 2020 و 2021 والتي عرفت انخفاضا ملحوظ خلال سنتي 2020 و 2021، قدر (-20,80%) ويرجع هذا الانخفاض الى تراجع التجارة الداخلية والخارجية بسبب إجراءات الغلق أثناء جائحة كوفيد-19 والتي كان لها الكثير من التداعيات على الاقتصاد المحلي والعالمي.

#### الفرع الثاني: نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض

تم انشاء نظام المقاصة الالكترونية الذي يدعى بنظام الجزائر للمقاصة المسافية ما بين البنوك(ATCI) بموجب النظام رقم 06/05 ويتعلق الأمر بنظام ما بين البنوك للمقاصة الالكترونية للصكوك والسندات والتحويلات والاقطاعات الاتوماتكية السحب والدفع باستعمال البطاقة المصرفية وهو خاص بالتحويلات التي تقل قيمتها عن واحد مليون دج، ويشغل هذا النظام حسب مبدأ المقاصة متعددة الأطراف لأوامر الدفع التي يقدمها المشاركون في هذا النظام فيتم حساب الأرصدة المقاصة في ATCI ثم تدفق ويتم تسويتها في نظام ARTS (كل مشارك في نظام ATCI يجب أن يكون لديه حساب تسوية في نظام ARTS)، حيث يسير هذا النظام من طرف مركز المقاصة القبلية بين البنوك CPI وهو فرع تابع لبنك الجزائر في شكل شركة أسهم ذات رأس مال مفتوح على البنوك<sup>289</sup>.

<sup>289</sup> النظام 06/05 المؤرخ في 2005/12/15، يتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريض الأخرى، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 26، المؤرخ في 2006/04/24.

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الإلكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

عالج نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض خلال سنة 2021، ما يعادل حجم 48 مليون عملية دفع، بقيمة قدرها 17.980,1 مليار دينار جزائري في حين بلغت 34.6% مليون عملية بقيمة قدرها 16.140,3 مليار دينار خلال سنة 2020، أي بارتفاع كبير بلغ 38.66% من حيث الحجم مع نمو معتبر لا يستهان به بنسبة 11,40 وسجل النظام خلال نفس السنة متوسط يومي قدره 191 مليون عملية بقيمة تقدر ب 71.6 مليار دينار مقابل 133 مليون عملية بقيمة 63,5 مليار دينار خلال السنة الماضية.

والجدول التالي يوضح المدفوعات المعالجة من خلال نظام المقاصة الإلكترونية خلال سنة 2021 (حسب طبيعة العمليات)

جدول 29 : المدفوعات المعالجة من خلال نظام المقاصة الإلكترونية خلال سنة 2021 (حسب طبيعة العمليات)

الحجم بملايين العمليات والقيمة بملايير الدينارات

طبيعة العملية	الحجم	القيمة	نسب من حيث الحجم	نسب من حيث القيمة
الصكوك	7,642	15 203,428	%15,92	%84,56
الأوراق التجارية	0,170	312,111	%0,35	%1,73
التحويلات	16,297	1 375,465	%33,94	%7,65
الاقتطاعات	0,042	661,355	%0,09	%3,68
المعاملات عبر البطاقات	23,867	427,758	%49,70	%2,38
مجموع العمليات عبر المقاصة خلال 2021	48,018	17 980,117	%100,00	%100,00
مجموع العمليات عبر المقاصة خلال 2020	34,629	16 140,316	/	/
معدل النمو (%)	%38,66	%11,40	/	/
المتوسط اليومي (2021) 251 يوم عمل	0,191	71,634	/	/

المصدر: بنك الجزائر، التقرير السنوي لسنة 2021، بتاريخ ديسمبر 2022.

كانت المعاملات باستعمال البطاقات والتحويلات المعالجة من طرف نظام المقاصة الإلكترونية في سنة 2021 الأكثر استعمالا بنسب تساوي 49.70 و 33.94 على التوالي، من الحجم الإجمالي لوسائل الدفع المتبادلة في هذا الصدد، من المهم التأكد أن تلك وسائل الدفع ذات

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

طابع أساسي الكتروني تدعم أكثر فأكثر وضعيتها في السوق التسوية على عكس الصكوك، التي يتبين أنه من ناحية استعمالها تتراجع من سنة لأخرى، بالمقابل، ارتفعت قيمة الصكوك التي تمت مقاصتها الكترونيا في 2021 بواقع 15.203,4 مليار دينار من قيمة اجمالي مقاصة قدرها: 17.980.1 مليار دينار، أي ما يمثل حصة 84.56 % في حين أن حصة التحويلات منها 7.65 %، كما سجل نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات خلال سنة 2021، حالات رفض قدرت ب 226.680 عملية رفض.

كانت الأوراق التجارية (السفجة والسند لأمر)، الأكثر تأثرا بالرفض بنسبة 64.52 %، قامت لجنة التقييس بمراجعة المعايير ما بين المصارف بطريقة تسمح للمصارف ولبريد الجزائر وكذا الخزينة العمومية بتبادل أوراقهم التجارية بطريقة ذات طابع غير مادي في شهر ديسمبر 2021.

وفي هذا الإطار تم الدخول في علاقة موسعة في أنظمتهم المعلوماتية ومشغل نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات، مركز ما قبل المقاصة الالكترونية بين المصارف (شركة ذات أسهم)، في مرحلة تحضير نشيط بهدف وضع في حيز التنفيذ والإنتاج للأوراق التجارية ذات الطابع غير المادي.

من حيث التطور ارتفع الحجم الإجمالي لأدوات الدفع بالمقاصة

جدول 30 : المعاملات باستخدام البطاقات خلال سنة 2021

الحجم بملايين العمليات والقيمة بملايير الدينارات

طبيعة العملية	الحجم	القيمة	نسب من حيث الحجم	نسب من حيث القيمة
السحب عبر الصراف الآلي	21,503	413,558	90,10%	96,68%
الدفع عبر البطاقات	2,355	14,122	9,86%	3,30%
بما في ذلك الدفع عبر محطات الدفع الالكترونية	2,349	14,104	9,84%	3,30%
بما في ذلك الدفع عبر الانترنت	0,006	0,018	0,02%	0,00%
استرداد الدفع عبر محطات الدفع الالكترونية والانترنت	0,009	0,078	0,04%	0,02%
مجموع العمليات باستخدام البطاقات	23,867	427,758	100,00%	100,00%

## الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

المصدر: بنك الجزائر، التقرير السنوي لبنك الجزائر لسنة 2021، ديسمبر 2022)، ص73.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن عمليات السحب عبر الصراف الآلي والدفع باستخدام البطاقات ارتفعت من حيث القيمة والحجم ارتفاعا كبيرا والذي يمكن تفسيره بتوجه زبائن كل من المصارف و بريد الجزائر وتوجههم نحو استخدام البطاقات ما بين المصارف مقارنة وبوسائل الدفع الأخرى.

كما انتقلت عمليات السحب عبر أجهزة الصراف الآلي من 12.0 مليون عملية بمبلغ 218 مليار دينار جزائري خلال سنة 2020 ليسجل 21.5 مليون عملية ب 413.6 مليار دينار عملية في سنة 2021، أي بمعدل يصل نمو الى 79.24 % من حيث الحجم و 89.72 % من حيث القيمة.

أما بالنسبة لعمليات الدفع باستخدام البطاقات المسجلة في 2021 تجدر الإشارة أنه تم تسجيل من طرف كل المصارف وكذا بريد الجزائر 2.4 مليون معاملة بقيمة 14.1 مليار دينار في حين سجلت سنة 2020، 0.920 مليون معاملة بمبلغ قدره 4.4 مليار دينار في سنة 2020 بمعدل تطور يقدر ب 155.93 %.

وفقا لإحصائيات تجمع النقد الآلي، في 30 ديسمبر 2021 تبين أنه: من ضمن مجموع 11.609.624 بطاقة تم طرحها للتداول، 2.768.285 بطاقة ما بين المصارف طرحت أو تم إصدارها من طرف المصارف بمعدل 23.84 % مقابل 8.841.339 بطاقة أصدرت من طرف بريد الجزائر أي بمعدل قدره 76.16 %.

- عرف اجمالي البطاقات المصدرة من طرف المصارف و بريد الجزائر نهاية سنة 2021، نسبة تزايد تقدر ب: 17.04 %، لتنتقل من 9.919.136 الى 11.609.624 بطاقة مصدرة؛
- حضيرة خدمات مصرفية متكونة من 3.053 موزع أو صراف آلي و 37.561 محطات دفع اليكترونية، والذي يعتبر هامشي من ناحية نقاط القبول؛
- تمت الموافقة على 153 تاجرا عبر الانترنت مقابل 71 في نهاية 2020 بنسبة ارتفاع تقدر ب 115,49 %.

والجدول التالي يوضح تطور المعاملات باستخدام البطاقات خلال سنتي 2020 و 2021.

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الإلكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

جدول 31 : تطور المعاملات باستخدام البطاقات خلال سنتي 2020-2021

معدل النمو	سنة 2021		سنة 2020		طبيعة العملية
	القيمة	الحجم	القيمة	الحجم	
79,24%	413,558	21,503	217,979	11,997	السحب عبر الصراف الآلي
155,93%	14,122	2,355	4,408	0,920	الدفع عبر البطاقات
434,94%	14,104	2,349	3,441	0,439	بما في ذلك عبر محطات الدفع الإلكترونية
98,83%-	0,018	0,006	0,967	0,481	بما في ذلك الدفع عبر الأنترنت
185,04%	0,078	0,009	0,024	0,003	استرداد الدفع عبر محطات الدفع الإلكترونية
84,73%	427,758	23,867	222,411	12,920	مجموع العمليات باستخدام البطاقات

المصدر: بنك الجزائر، التقرير السنوي لبنك الجزائر لسنة 2021، ديسمبر 2022)، ص:73.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ارتفاع في عمليات السحب باستخدام البطاقات عبر الصراف الآلي والدفع باستخدام البطاقات من حيث القيمة والحجم وهو الذي يمكن تفسيره بتوجه كل من زبائن البنك و بريد الجزائر الى استخدام البطاقات ما بين المصارف مقارنة بوسائل الدفع الأخرى، كما سجلت المؤسسات المصدرة للبطاقات ما بين المصارف والذهبية، داخل المصارف وما بين المصارف مقارنة بسنة 2020 بمجموع:

- 87,7 مليون معاملة من عمليات السحب بقيمة 1728,9 مليون معاملة بقيمة 1073,0 مليار دينار (أي بارتفاع معتبر لا يستهان به بنسبة 50,13 % من حيث الحجم و 61,13 % من حيث القيمة)؛

- 2.1 مليون عملية دفع عبر محطات الدفع الإلكترونية بقيمة 15,1 مليار دينار (أي بارتفاع كبير بنسبة 202,11 % من حيث الحجم و 219.24% من حيث القيمة)؛

- 7.8 مليون معاملة عبر الانترنت بقيمة 11,2 مليار دينار مقابل 4,6 مليون معاملة بقيمة 5,4 مليار دينار أي بتزايد كبير بنسبة 70,24 من حيث الحجم و 106,05 % من حيث القيمة.

**الفرع الثالث: أهم التطورات التي شهدتها شركة SATIM والنتائج المحققة في الدفع الإلكتروني**  
تأسست في عام 1995 بمبادرة من المجتمع المصرفي، شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك " ساتيم " هي شركة تابعة لسبعة بنوك في الجزائر: BDL BEA، BADR، BNA، CPA، CNEP، البركة ومؤسسة CNMA للتأمين، وهي المشغل للدفع الإلكتروني بين البنوك في الجزائر للبطاقات المحلية والدولية، حيث تعمل كواحدة من الأدوات التقنية لدعم برنامج

## الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الإلكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

تطوير وتحديث البنوك وخاصة تعزيز وسائل الدفع عن طريق البطاقة، تجمع ساتيم 18 عضواً في شبكة الدفع الإلكترونية بين البنوك الخاصة به، والتي تتكون من 18 بنكاً بما في ذلك 06 بنوك عامة و 11 بنكاً خاصاً بالإضافة إلى بريد الجزائر شهدت ساتيم تطوراً كبيراً ونمواً مستداماً في خدماتها في السنوات الأخيرة. إلى يومنا هذا، تم توصيل أكثر من 1351 جهاز صراف آلي و40000 محطة دفع إلكترونية متصلة بخوادمها، إضافة إلى هذا + 274 موقعاً تجارياً على الويب يعمل على منصته. ويرجع هذا النمو بشكل أساسي إلى تأثير بطاقة البنك التجاري الدولي على العادات الشرائية للمواطنين الجزائريين<sup>290</sup>.

### أولاً: الخدمات الوطنية والدولية لشركة ساتيم

تقدم شركة ساتيم مجموعة من الخدمات الوطنية والدولية وهي كالتالي نذكر منها<sup>291</sup>:

#### أ-الخدمات الوطنية: تقدم شركة ساتيم على المستوى الوطني الخدمات التالية:

1. توجيه المعاملات؛
2. استضافة خدمات الدفع الإلكتروني؛
3. اقتناء المعاملات؛
4. السحب من أجهزة الصراف الآلي؛
5. الدفع على محطات الدفع الإلكترونية؛
6. الدفع عبر الإنترنت (التجارة الإلكترونية)؛
7. مراقبة النشاط النقدي؛
8. مكافحة الغش وإدارة المنازعات؛
9. مخبر اعتماد لطرق الدفع بين البنوك؛
10. تخصيص بطاقة CIB وطباعة الرموز السرية (رمز PIN وكلمة مرور الدفع الإلكتروني)
11. تخصيص الشيكات؛

<sup>290</sup> شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM).

<sup>291</sup> شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM، مرجع سبق ذكره.

**الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-**

12. خدمة مقدمة منذ سنة 1996، تخصيص الشيكات هو النشاط الأول لساتيم الذي يقدم لجميع المؤسسات المصرفية دفاتر شيكات موحدة وآمنة من أنواع مختلفة مخصصة لعملاء الوكالات المصرفية الخاصة والحكومية للأفراد والشركات في جميع أنحاء الوطن.

**ب-الخدمات الدولية: تقدم شركة ساتيم الخدمات الدولية التالية:**

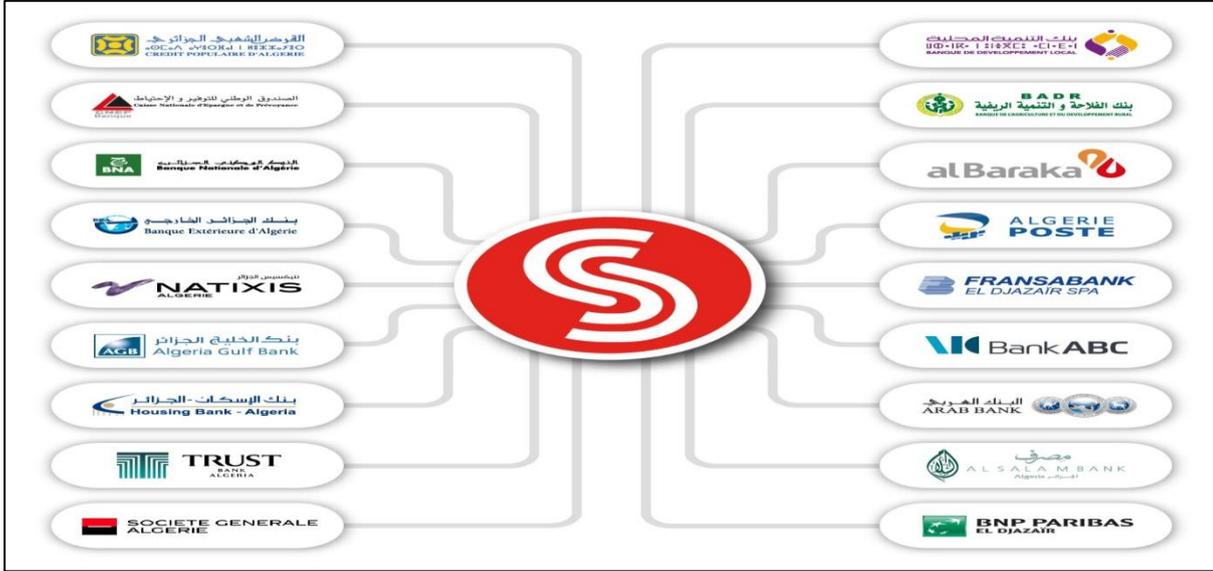
1. توجيه المعاملات إلى الشبكات الدولية؛
2. معالجة التدفق؛
3. إصدار بطاقات ماستر كارد؛
4. تخصيص بطاقات ماستر كارد؛
5. معاملات الاستحواد؛
6. السحب من أجهزة الصراف الآلي؛
7. الدفع على محطات الدفع الإلكترونية؛
8. مكافحة الغش واسترداد التكاليف

**ثانيا: الأعضاء الحاليون في شبكة النقد بين البنوك**

يمثل الشكل أدناه أهم البنوك الأعضاء في شركة النقد الآلي والخدمات المصرفية ما بين البنوك في آخر تحديث لسنة 2023:

## الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

شكل رقم 12: الأعضاء في شبكة النقد بين البنوك



المصدر: ساتيم عبر الموقع الالكتروني-<https://www.satim.dz/ar/2021-04-22-09-27-27> [#08/rmi.html](https://www.satim.dz/ar/2021-04-22-09-27-27) أطلع عليه بتاريخ 2023/10/14.

### ثالثا: دور المصادقة على الأعمال الالكترونية

يتدخل ساتيم المرخص من قبل GIE Monétique، وفقاً للمعايير والإجراءات التقنية والوظيفية، في نشاط الدفع الإلكتروني بين البنوك<sup>292</sup>:

- الاعتماد المسبق الآلي (DAB / GAB)؛
- الاعتماد المسبق لمحطات الدفع الإلكترونية (TPE)؛
- الاعتماد المسبق لتجار الويب؛
- الاعتماد المسبق لمفاتيح الدفع الإلكترونية بين البنوك؛
- الاعتماد المسبق للبطاقة (CIB).

المطلب الثالث: واقع وسائل الدفع الالكتروني والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الجزائر

<sup>292</sup> شركة النقد الالي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM، مرجع سبق ذكره.

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

سوف نتناول من خلال هذا المطلب أهم مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر.

الفرع الأول: واقع مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر

إن التطورات التكنولوجية السريعة تسهل ظهور الخدمات في التجارة الدولية عبر الحدود، وتشكل خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العمود الفقري للتجارة الالكترونية، والدفع الالكتروني وتوفر البنية الأساسية للشبكة وتعزز رقمنة أنواع الخدمات الأخرى.

أولاً: اشتراكات الهاتف الثابت والهاتف الخليوي في الجزائر خلال الفترة (2008-2021)

جدول 32: اشتراكات الهاتف الثابت والمحمول خلال الفترة (2008-2021)

الجزائر		الدولة
اشتراكات الهاتف المحمول	اشتراكات الهاتف الثابت	المؤشر السنوي
78.19	8.88	2008
92.99	7.32	2009
91.42	8.15	2010
97.46	8.37	2011
100.72	8.83	2012
103.99	8.24	2013
111.71	7.99	2014
109.32	8.26	2015
116.61	8.44	2016
111.45	9.97	2017
112.47	10.02	2018
106.37	10.85	2019
104.84	11.01	2020
106.42	11.54	2021

المصدر: البوابة العربية للتنمية، (2023/10/26)، تكنولوجيا المعلومات، تم الاسترجاع من الرابط

<https://www.itu.int/en/ITU->

[D/Statistics/Pages/shttps://data.arabdevelopmentportal.com/topics/I-C-T-](https://data.arabdevelopmentportal.com/topics/I-C-T-)

[8/International/Annual/](https://data.arabdevelopmentportal.com/topics/I-C-T-8/International/Annual/)

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل تطور النسبة المئوية لاشتراكات الهاتف الثابت والمحمول في الجزائر خلال الفترة (2008-2021)، نلاحظ أن هناك تطور ملحوظ وزيادة معتبرة في النسبة المئوية للمشاركين في الجزائر خلال عشر سنوات الأخيرة رغم وجود بعض التراجعات خلال سنتي 2009 و 2014 بالنسبة للاشتراكات في الهاتف الثابت، فقد ارتفعت هذه النسبة من 8.88% سنة 2008 ليبلغ 11.54% سنة 2021 أي بزيادة تقدر بـ 2.66 %، أما التطور في النسبة المئوية في الهاتف المحمول في الجزائر فأخذ منحى متصاعد مقارنة بالهاتف الثابت، فقد انتقلت النسبة المئوية للمشاركين من 78.19% سنة 2008 لتبلغ 106.42% سنة 2021 وهذا راجع إلى انخفاض أسعاره مقارنة مع أسعار الهاتف الثابت.

ثانيا - الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت

- مؤشر النسبة المئوية للأفراد الذين يستخدمون الإنترنت: يتم حساب عدد الأفراد في النطاق الذين استعملوا الإنترنت من خلال تجميع الردود المرجحة، ويعبر عن نسبة الأفراد الذين استعملوا الإنترنت كنسبة مئوية تُحسب بقسمة العدد الكلي للأفراد في النطاق الذين استعملوا الإنترنت على العدد الكلي للأفراد، ثم بضرب الناتج في 100.

جدول 33: النسبة المئوية للأفراد الذين يستخدمون الانترنت في الجزائر خلال الفترة (2008-2021)

السنوات	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
نسبة أ.	10,18	11,23	12,5	14,9	18,2	22,5	29,5	38,2	42,95
السنوات	2017	2018	2019	2020	2021				
نسبة أ.	47,69	49,04	58,98	63,95	70,77				

المصدر: البوابة العربية للتنمية، -I-C-T- <https://data.arabdevelopmentportal.com/topics/I-C-T->

[International/Annual/8/اطلع عليه بتاريخ 2023/11/13](https://data.arabdevelopmentportal.com/topics/I-C-T-)

من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل النسبة المئوية للأفراد الذين يستخدمون الإنترنت في الجزائر خلال الفترة (2008-2021)، نلاحظ أن هناك تزايد مطرد في النسبة المئوية للأفراد الذين يستخدمون الإنترنت في الجزائر، فقد ارتفعت هذه النسبة من 10,18% سنة 2008 لتبلغ

**الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-**

70,77 % سنة 2021 أي أن الزيادة كانت بأكثر من سبع مرات، لكن تبقى هذه النسبة أقل من النسبة العالمي التي بلغت 71,6 % سنة 2019 ومن المتوقع أن تبلغ 81,90 % سنة 2022. وتشير تقديرات الاتحاد الدولي للاتصالات إلى أن حوالي 5,4 مليار شخص (67 %) من سكان العالم سيستخدمون الإنترنت في عام 2023. ويمثل هذا زيادة قدرها 45 % منذ عام 2018، حيث تشير التقديرات إلى أن 1,7 مليار شخص استخدموا الإنترنت خلال تلك الفترة، ومع ذلك فإن هذا يترك 2.6 مليار شخص غير متصلين بالإنترنت. إن الإقبال على استعمال الإنترنت مؤشر رئيسي يتعقبه صانعو السياسات والمحللون كمؤشر لمدى تقدم البلاد نحو التحول إلى مجتمع المعلومات. ويمكن لمتغيرات تصنيفية للأفراد الذين استعملوا الإنترنت - كالعمر أو جنس الأفراد أو المستوى التعليمي أو المركز في القوى العاملة - أن تعين في تحديد الفجوات الرقمية بين الذين استعملوا الإنترنت، ويمكن لهذه المعلومات أن تساهم في وضع سياسات هادفة لتخطي تلك الفجوات الرقمية. ووفقاً للاتحاد الدولي للاتصالات، شهد النمو البطيء والمطرّد في البلدان المتقدمة زيادة في النسبة المئوية للسكان الذين يستعملون الإنترنت من 51,30 % في 2005 إلى 80,90 % في 2018. وزاد استعمال الإنترنت في البلدان النامية من 7,70 % في 2005 إلى 45,30 % في نهاية عام 2018.

**ثالثاً - نسبة السكان المشمولين بشبكة الهاتف المحمول، الجيل الرابع على الأقل**

من خلال هذا العنصر نقوم بتحليل ما يلي:

- نسبة السكان المشمولين بشبكة الهاتف المحمول، الجيل الرابع على الأقل:

جدول 34: نسبة السكان المشمولين بشبكة الهاتف المحمول، الجيل الرابع على الأقل في الجزائر خلال الفترة

2021-2013

السنوات	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
المشمولين بشبكة الهاتف المحمول (%)	0	0	0	0	3.62	30.49	52.84	53.63	76.18

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات البوابة العربية للتنمية، (2023/11/13)، تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات، تم الاسترجاع من <http://www.itu.int/en/ITU>

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

D/Statistics/Pages/shttps://data.arabdevelopmentportal.com/topics/I-C-T-8/International/Annual/.

من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل نسبة السكان المشمولين بشبكة الهاتف المحمول، الجيل الرابع على الأقل في الجزائر خلال الفترة (2013-2021)، نلاحظ أن هناك تزايد مطرد في النسبة نسبة السكان المشمولين بشبكة الهاتف المحمول، الجيل الرابع على الأقل في الجزائر، فقد ارتفعت هذه النسبة من 3,62 % سنة 2017 لتصل الى 76,18% سنة 2021 أي أن الزيادة كانت أكثر من 2000 %، مع العلم أنها كانت في السنوات الأربعة الأولى (2013، 2014، 2015 و2016) لا تتجاوز 00 %.

رابعا - تصنيف مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

جدول 35: تصنيف مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر خلال سنتي 2016-2017

IDI* 293		الترتيب عربيا		الترتيب عالميا		السنوات/الترتيب
20	20	20	20	20	20	يب
17	16	17	16	17	16	
4.6	4.3	11	12	10	10	الجزائر
7	2			2	4	
4.7	4.8	/		/		المعدل
1	4					

المصدر: حسان طاهر الشريف، زقاوي مرقيب، وآخرون "معوقات نجاح الدفع الالكتروني في الجزائر «الملتقى الوطني الأول حول وسائل الدفع الإلكترونية كدعامة لترقية ممارسة التجارة الالكترونية في الجزائر - الواقع والآفاق - جامعة حسيبة بن بوعلي (الشلف: 08 نوفمبر 2023)

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين تصنيف مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر سنتي 2016 و2017 حيث نلاحظ زيادة نقطة المؤشر من 4.32 سنة 2016 ليبلغ 4.67 سنة 2017 وهذا ما جعل ترتيبها يتحسن عالميا برتبتين وعربيا برتبة واحدة.

الفرع الثاني: واقع مؤشرات الدفع الالكتروني في الجزائر

IDI\*293: تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات ITU، مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، 2017، ص:

## الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الإلكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

استخدم مفهوم الدفع الإلكتروني بشكل صريح في التشريع الجزائري بموجب الأمر 05-06 المؤرخ 23 أوت 2005 المتعلق بمكافحة الاتجار، وبالنسبة لمنصة نظام الدفع عبر الإنترنت في الجزائر، نجد أنه يعتمد بشكل أساسي على استخدام بطاقة CIB، وهذا من خلال شبكة كاملة مؤلفة من ثمانية (08) من المتداخلين بين البنوك والمؤسسات المالية هي<sup>294</sup>:

Al Baraka, BADR, BDL BEA, BNA, CNEP Banque, CNMA, CPA و 12 عضواً آخر بما في ذلك l'Algérie poste, ABC, AGB, Arab Bank, Al Salam bank, BNP, Fransabank, HSBC, Housing Bank, Natixis, SGA, Trust Bank.

استحدث قانون التجارة الإلكترونية للسلع والخدمات في الجريدة الرسمية رقم 34 لسنة 2018 أي القانون 05-18 المؤرخ في 10/05/2018، ونظم الدفع الإلكتروني في إطار مادتين قانونيتين 28 و 29 منه، وتضمن شروط الدفع الإلكتروني في الفصل السادس المادة 28 منه، حيث نظم المشرع في هذه المادة شروط الدفع الإلكتروني حسب قانون التجارة الإلكترونية، وسائل الدفع: حسب المادة 6/5 كل وسيلة دفع مرخص بها طبقاً للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد، عبر منظومة إلكترونية، وتطبيقاً لأحكام المادة 111 لقانون المالية لسنة 2020، كما أعلنت وزارة التجارة كافة التجار، أنهم ملزمون بوضع تحت تصرف المستهلك وسائل الدفع الإلكتروني قصد تمكينه من تسديد مبلغ مشترياته عبر حسابه البنكي أو البريدي الموطن قانوناً على مستوى مؤسسة بريد الجزائر أو المؤسسات البنكية المعتمدة، تناول قانون المالية التكميلي لعام 2022 تمديد مهلة تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية في المساحات التجارية حتى 31 ديسمبر 2023، يتطلب القانون من جميع الأطراف الاقتصادية أن تتيح وسائل الدفع الإلكترونية للمستهلكين، ليتمكنوا من دفع مشترياتهم من خلال حساباتهم المصرفية أو البريدية المعتمدة من قبل البنك أو بريد الجزائر.

### أولاً - وضعية مؤشرات الدفع الإلكتروني في الجزائر

<sup>294</sup> حسان طاهر الشريف، زقاوي مرقب، وآخرون، "معوقات نجاح الدفع الإلكتروني في الجزائر" «الملتقى الوطني الأول حول وسائل الدفع الإلكترونية كدعامة لترقية ممارسة التجارة الإلكترونية في الجزائر - الواقع والآفاق - جامعة حسيبة بن بوعلي (الشلف: 08 نوفمبر 2023).

## الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الإلكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

سعت الجزائر إلى تجسيد وتكريس مفهوم الرقمنة والتجارة الإلكترونية في إطار متطلبات الحوكمة الإلكترونية، والاتجاه نحو اقتصاد المعرفة، على اعتبار أن رقمنة التجارة وقطاع الأعمال من شأنه أن يسهل التجارة ويشجع الاستثمار، ومن أجل التمهيد لرقمنة القطاع البنكي والتأسيس للصيرفة الإلكترونية في إطار تحديث البنوك قامت الجزائر بإنشاء الشركة النقدية للعلاقات التلقائية ما بين البنوك SATIM وهذا سنة 1995 والتي أسند لها تطوير المعاملات البنكية من خلال تحديث وسائل الدفع وضمان توظيف واستعمال نظام الدفع الإلكتروني. وعليه شرعت الجزائر سنة 2006 في تطوير مشروع تحديث أنظمة الدفع للتسوية الاجمالية الفورية ونظام المقاصة الإلكترونية. وفي إطار تطوير نظام الدفع في الجزائر تم إنجاز أول موزع آلي للنقود سنة 1997، وفي سنة 2005 تم إنجاز أول عملية دفع عن طريق نهائي الدفع الإلكتروني TPE، وكان يجب انتظار سنة 2016 لتشهد انطلاق عملية الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت. ومنذ أكتوبر 2016 أصبح الدفع عن طريق الأنترنت بواسطة البطاقة البنكية عمليا بالجزائر، وقد تم فتح هذه الخدمة في المرحلة الأولى للقائمين على الفوترة الكبيرة: شركات توزيع الماء والطاقة الغاز والكهرباء، الهاتف النقال وشركات التأمين والنقل الجوي وبعض الإدارات<sup>295</sup>.

تتولى البنوك الجزائرية الخاصة منها والعامية أو المختلطة إلى جانب مؤسسة بريد الجزائر، توزيع أجهزة الدفع الإلكتروني على التجار والمؤسسات الاقتصادية من أجل تقديم خدمة الدفع الإلكتروني لزيائته، وخلال الفترة 2016 إلى غاية أوت 2023 لوحظ تزايد في عدد محطات الدفع الإلكتروني العاملة من 5049 جهاز دفع موزع إلى 50848 جهاز في أوت 2023، والجدول الموالي يمثل عدد محطات الدفع الإلكتروني العاملة خلال الفترة الممتدة من 2016 إلى أوت 2023.

والجدول التالي يوضح تطور الدفع عبر محطات الدفع الإلكتروني خلال الفترة (2016-2023)  
جدول 36: تطور عدد محطات الدفع الإلكتروني TPE في الجزائر خلال الفترة 2016-أوت 2023

السنة	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
-------	------	------	------	------	------	------	------	------

<sup>295</sup> حسان طاهر الشريف، زقاوي مرقب، "معوقات نجاح الدفع الإلكتروني في الجزائر " مرجع سبق ذكره.

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

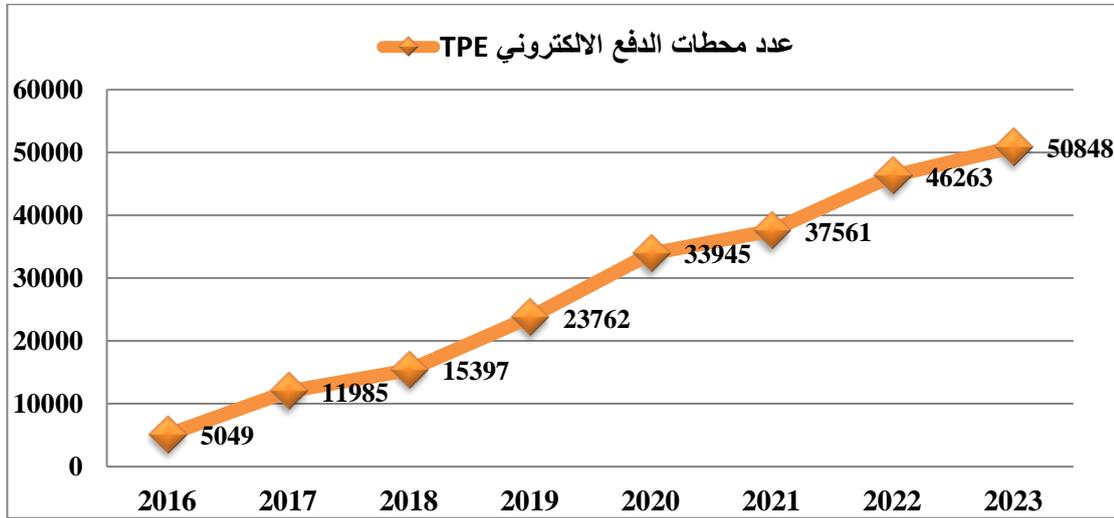
عدد محطات الدفع الالكتروني TPE	5049	11985	15397	23762	33945	37561	46263	50848
--------------------------------	------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

المصدر: <https://giemonetique.dz/activite-paement-sur-tpe>

اطلع عليه بتاريخ: 2023/11/12.

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين تطور عدد محطات الدفع الالكتروني TPE في الجزائر خلال الفترة (2016 – أوت 2023)، نلاحظ وجود زيادة معتبرة في عدد هذه المحطات فقد انتقل عددها من 5049 محطة سنة 2016 ليلبغ 4663 محطة سنة 2022 و50848 محطة خلال ثمانية أشهر فقط من سنة 2023 أي أن الزيادة كانت بأكثر من 9.93 % خلال ثمانية سنوات وهذا ما بين المجهودات الكبيرة المبذولة من طرف الدولة من أجل تعميم استعمالها.

شكل رقم 13: تطور عدد محطات الدفع الالكتروني TPE في الجزائر خلال الفترة (2016-أوت 2023)



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الموقع الالكتروني <https://giemonetique.dz/activite-paement-sur-tpe>

وسوف نتناول في الجدول الموالي عدد المعاملات على محطة الدفع الالكتروني والمبلغ الإجمالي لهذه المعاملات.

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الإلكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

جدول 37: حجم المعاملات على محطة الدفع الإلكتروني في الجزائر خلال الفترة (2016-أوت 2023)

السنة	العدد الاجمالي لمعاملات الدفع الإلكتروني	المبلغ الاجمالي لمعاملات الدفع الإلكتروني (دج)
2016	65 501	444 508 902,40
2017	122 694	861 775 368,90
2018	190 898	1 335 334 130,76
2019	274 624	1 916 994 721,11
2020	711 777	4 733 820 043,01
2021	2 150 529	15 113 249 499,92
2022	2 712 848	19 343 056 538,17
أوت 2023	2 444 375	6 835 434 209,27

المصدر: الموقع الإلكتروني <https://giemonetique.dz/activite-paement-sur-tpe>

اطلع عليه بتاريخ: 2023/11/13.

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين حجم المعاملات على محطة الدفع الإلكتروني في الجزائر خلال الفترة (2016 - أوت 2023)، لاحظنا وجود زيادة معتبرة في العدد الاجمالي لمعاملات الدفع الإلكتروني عبر محطات TPE في الجزائر، إذ انتقل هذا العدد من 65501 معاملة سنة 2016 وبمبلغ 444.508.902,40 دج إلى 2.712.848 معاملة سنة 2022 وبمبلغ قدر بـ 19343056538,17 دج، وهذا ما يبين أن هناك زيادة في استعمال المعاملات الإلكترونية عبر محطات الدفع TPE في الجزائر.

## الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

المبحث الثاني: علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات بجودة الخدمات المصرفية حسب آراء

الزبائن

تمهيد

بغرض معالجة تقييم الزبائن لجودة الخدمة المصرفية المقدمة في الوكالات البنكية محل الدراسة تمت دراسة حالة عينة من وكالات البنوك العاملة بالجزائر، في كل من ولايتي الشلف وعين الدفلى وهي: الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك (512) cnep EL-ATTAF وكالة العطاف، لولاية عين الدفلى، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية (261 ALE BADR) وكالة الشلف وبنك (AGB) وكالة 201 بالشلف، والقرض الشعبي الجزائري CPA (68)، وكالة خميس مليانة، ولاية عين الدفلى. وبهدف تسهيل الدراسة تم التعامل مع المتغير التابع تطوير وتحديث الخدمة المصرفية كمتغير واحد هو جودة الخدمة المصرفية.

ملاحظة: اختصرنا مفهوم تكنولوجيا المعلومات في البنوك في:

تكنولوجيا المعلومات = أجهزة الكمبيوتر ولواحقها بما فيها من برامج وأنظمة الحماية والبنوك الالكترونية والأمن السيبراني + الطابعات + الماسح الضوئي + المودم + الهاتف النقال والمحمول المستخدم في البنك + كاشفة الأوراق النقدية المزورة + أجهزة الصراف الآلي ATM + TPE نقطة الدفع داخل البنك + كاميرا المراقبة، كل جهاز أو نظام والذي يكون متواجد أثناء تأدية الخدمة المصرفية ولا يمكن بأي حال من الأحوال الاستغناء عنه، ويساهم ضمنا في أداء الخدمة المصرفية وله دور جوهري في تقديم الخدمات المصرفية، ان تواجد عناصر تكنولوجيا المعلومات أثناء تأدية الخدمة أمر ضروري لاستمرارية كيان البنك، وقد تم التطرق في المبحث الأول الى تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الجزائر وتطور أنظمة الدفع في البنوك الجزائرية وسوف نحاول من خلال هذا المبحث معرفة تقييم الزبائن للخدمات المصرفية المقدمة لهم.

## الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

### المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

#### الفرع الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

##### 1-الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

في هذا المطلب سيتم توضيح أهم النقاط المتعلقة ببناء أداة الدراسة (الاستبيان)، الإطار المكاني والزمني، وكيفية تصميم الاستبيان واختيار عينة الدراسة وحجمها وكذا الأدوات المستخدمة في تحليل الاستبيان.

في إطار التعرف على واقع ودور استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحديث وتطوير الخدمات المصرفية بالبنوك الجزائرية تم التقرب الى بعض زبائن البنوك التجارية بالجزائر بكل من ولايتي عين الدفلى والشلف، وهي: الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (512) وكالة العطف، لولاية عين الدفلى، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية (261 ALE BADR) وكالة الشلف وبنك (AGB) وكالة 201 بالشلف، والقرض الشعبي الجزائري CPA (68)، وكالة خميس مليانة، بولاية عين الدفلى.

##### 1-1 الإطار المكاني

لمعرفة واقع الخدمات المصرفية الجزائرية من وجهة نظر الزبائن تم توزيع الاستبيان على زبائن البنوك في كل من ولايتي الشلف وعين الدفلى.

##### 1-2 الإطار الزمني للدراسة

كان هذا الاستبيان فقد دام ما يقارب شهر في التحكيم ابتداء من (مارس 2023 الى غاية أبريل 2023) أما التوزيع واسترجاع الاستبيانات فقد دامت ما يقارب خمسة أشهر أبريل الى شهر سبتمبر 2023 لتبدأ عملية الفرز والتحليل.

##### الفرع الثاني: اختيار مجتمع عينة الدراسة وحجمها

ان كبر حجم العينة وطبيعة الموضوع سببان لاختيار عينة مقصودة هي عملاء وزبائن البنوك للوكالات محل الدراسة وهم زبائن موظفين (أساتذة، ممرضين، اداريين بالمؤسسات العمومية، موظفين بالقطاع الخاص... الخ) والذين لديهم مدة تفوق 06 سنوات في التعامل مع البنك نظرا لقدرتهم على ملاحظة التغيير الحاصل في تطور الخدمة المصرفية بالإضافة الى القدرة على التواصل معهم لتوزيع الاستبيان خلال فترة التعامل مع الوكالات البنكية المذكورة في الجدول أدناه وهي حسب الجدول التالي:

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

جدول 38: عينة الدراسة الخاصة بالزبائن

العينة المستجوبة	ع.ز.د.*	عدد الزبائن	الولاية	البلدية	رقم وكالة	البنك
20	200	10.000	عين الدفلى	العطاف	512	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP
20	199	7000	عين الدفلى	خميس مليانة	68	القرض الشعبي الجزائري CPA
24	240	12.000	الشلف	الشلف	201	بنك AGB
25	250	15.000	الشلف	الشلف	261	بدر بنك BADR
89	89	89.000	/	/	/	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة الاستبيان.

تم توزيع الاستبيان ورقيا 110 استمارة على مختلف زبائن الوكالات البنكية المذكورة في الجدول أعلاه، ليتم استرجاع 89 استمارة وقد تم استبعاد 21 منهم لعدم الإجابة على معظم محاور الاستبيان.

Statistiques		
اسماء الجندك		
N	Valide	89
	Manquant	0

المصدر: من اعداد الباحثة مخرجات spss v28

المطلب الثاني: الدراسة الوصفية لخصائص عينة الدراسة والتحليل الوصفي للإجابات

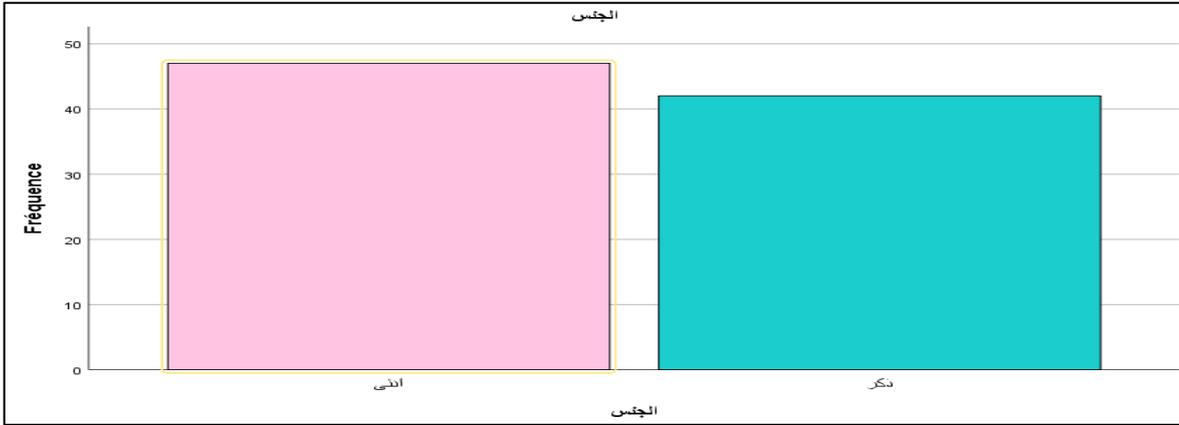
الفرع الأول: الدراسة الوصفية لخصائص عينة الدراسة

ويمكن تلخيص الخصائص الشخصية لعينة الدراسة من خلال الجداول والأشكال التالية:

### 1- توزيع الزبائن حسب الجنس

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

شكل رقم 14: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: مخرجات spss v28

جدول 39: توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	42	47.8
أنثى	47	52.8
المجموع	89	100

المصدر: مخرجات spss v28

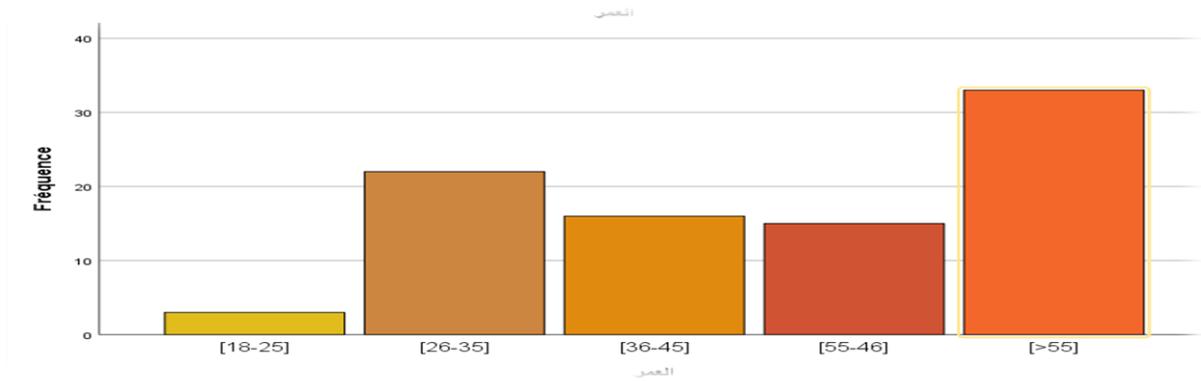
من خلال الشكل رقم: 14 والجدول رقم: 40 أعلاه نلاحظ أن عينة الدراسة متقاربة من ناحية الجنس فهناك تفاوت طفيف لصالح الاناث 52.8%، 47.8% مقارنة بالذكور خاصة وأن العينة المدروسة لم تشمل كل الفئات.

## 2- توزيع الزبائن حسب الفئة العمرية

العمر: هو مقسم على خمسة مستويات: من 18-25 سنة، 26-35، من 36-45 سنة، من 46-55 سنة، أكثر من 55 سنة.

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

شكل رقم 15: توزيع الزبائن حسب الفئات العمرية



المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

جدول 40: توزيع الزبائن حسب الفئة العمرية

النسبة المئوية%	التكرار	الفئة
3.4	3	[25-18]
24.7	22	[35-26]
18.0	16	[45-36]
16.09	15	[55-46]
37,7	33	أكبر من 55
100	89	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الشكل والجدول يظهر لنا أن أكثر زبائن البنوك هم من الفئة العمرية أكبر من 55 سنة ثم تليها الفئة الشابة من [35-26]، هما الفئتين الأكثر امتلاكاً لحسابات بنكية، ففي المرحلة العمرية الأكثر من 50 سنة يتجه الافراد الى الادخار وامتلاك حسابات بنكية لإنجاز مختلف المعاملات المالية، أما الفئة العمرية الشابة فهي تتجه للادخار من أجل تأمين ظروف معيشية للعائلة، ثم تليها الفئة العمرية [45-36]، ثم تليها الفئة العمرية [55-46]، ثم تليها الفئة العمرية [25-18]، والفئة الأخيرة للزبائن الأقل سناً وهذا يعود الى أن هذه الفئة قد لا تكون دخلت سوق العمل وبالتالي تقل معاملاتها مع البنوك.

#### 4- الزبائن حسب المستوى التعليمي

جدول 41: توزيع عينة الدراسة حسب التحصيل العلمي

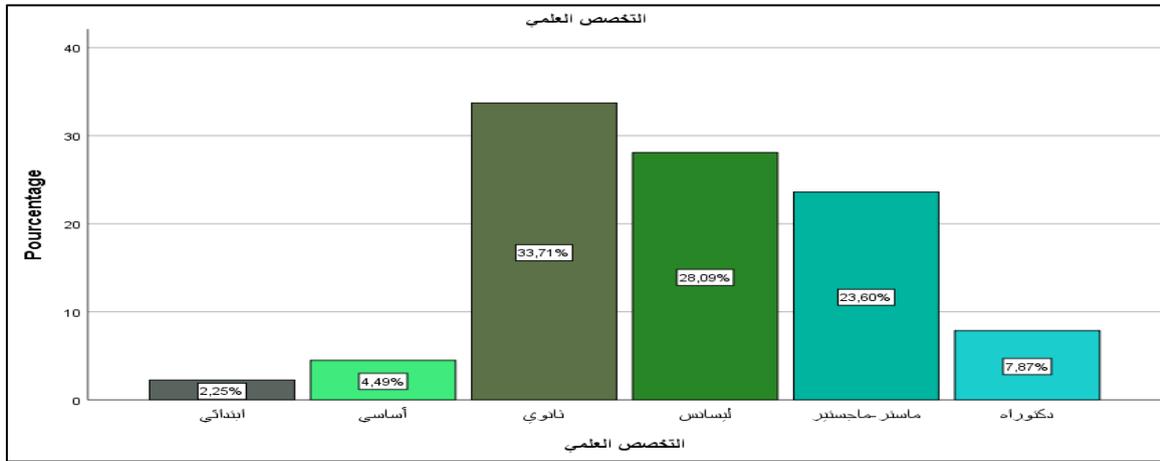
النسبة المئوية%	التكرار	الفئة
-----------------	---------	-------

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

2.2	2	ابتدائي
4.5	4	أساسي
33.7	30	ثانوي
28.1	25	ليسانس
23.6	21	ماجستير-ماستر
7.9	7	دكتوراه
100	89	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

شكل رقم 16: توزيع عينة الدراسة حسب التحصيل العلمي



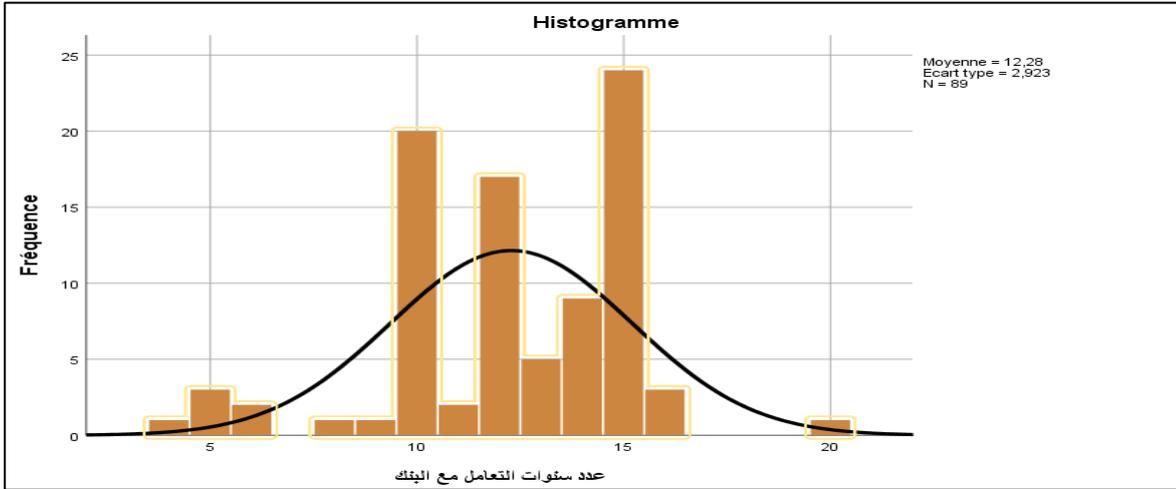
المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم 42، والشكل رقم 16، أعلاه نلاحظ أن زبائن الوكالات البنكية محل الدراسة أكبر نسبة منهم ذوي مستوى تعليمي ثانوي ليسانس بنسبة 33.7% يليها المستوى الجامعي (ليسانس 28.1%) ثم الدراسات العليا بـ 23.60% ثم تليها مستوى الدكتوراه بنسبة 7.9%، ثم تليها فئة الأساسي والابتدائي والتي تضم العمال المهنيين في الإدارات العمومية ذات الدخل المنخفض والتي تكون معاملاتها المالية محدودة لأن مستوى دخلها معظمه موجه للاستهلاك وبالتالي يكون الشمول المالي عند فئة محدودى الدخل منخفض.

#### 4- توزيع عينة الدراسة حسب مدة التعامل مع البنك

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

شكل رقم 17: التمثيل البياني لتوزيع عينة الزبائن حسب عدد سنوات التعامل مع البنك



المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spssv28

من خلال الشكل رقم 17 أعلاه، نلاحظ أن 27.0% من زبائن الوكالات البنكية محل الدراسة مدة تعاملهم مع البنك 15 سنة و 22.5% مدة تعاملهم مع البنك 10 سنوات و 19,1% من زبائن مدة تعاملهم مع البنك بين 12 و 13 سنة، وبالتالي فمعظم زبائن البنك من الزبائن الدائمين، ان طول مدة التعامل مع البنك تعكس ولاء عينة الزبائن للوكالات البنكية محل الدراسة.

5-توزيع عينة الدراسة حسب الدخل الشهري

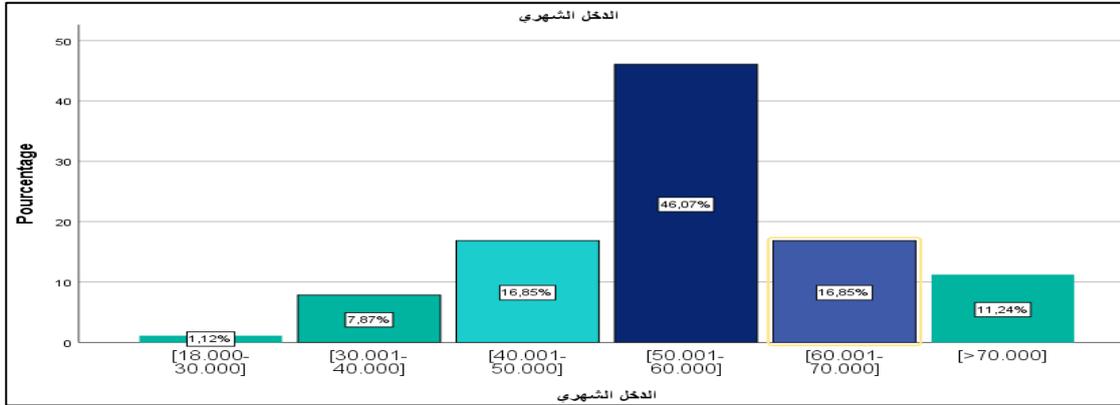
جدول 42: توزيع عينة الدراسة حسب الدخل الشهري

النسبة المئوية%	التكرار	الدخل الشهري
1.1	1	[30.000-18.000]
7.9	7	[40.000-30.001]
16,9	15	-40.0001 [50.000]
46.1	41	[60.000-50.001]
16.9	15	[70.001-60.001]
11.2	10	[70.000 أكثر من]
100	89	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

شكل رقم 18: توزيع افراد العينة حسب الدخل الشهري



المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الشكل رقم:18 والجدول رقم 43 أعلاه، نلاحظ 46.07% من زبائن الوكالات البنكية كان دخلهم يتراوح بين 50.000 و60.000 دج ونفس هذه النسبة برغبة الزبائن ذوي هذه الفئة من الدخل بالتوجه الى استهلاك الخدمات المالية من البنوك، من حسابات جارية وادخارية ومعاملات مختلفة مثل التأمين وغيرها ثم تليها فئة من 60.001 الى 70.000 دج وفئة 40.001 الى 50.000 دج بنفس النسبة 16.9%، ثم فئة زبائن البنك ذو الدخل أكثر من 70.000 دج واخر فئة هي 18.000 الى 30.000 دج بنسبة مئوية تقدر ب 1.12%.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لبيانات الاستبيان

الفرع الأول: التحليل الوصفي لبيانات الاستبيان

جدول 43:البيانات الوصفية للاستبيان

البيانات الوصفية					الرقم	معايير الاستبيان	المحور الأول	المحور الثاني
البيانات الوصفية	المتوسط الحسابي	Maximum	Minimum	الرقم				
0,491	الجزائريه	البنوك	وكالات	عينه من وكالات	دراسه وحاله	وتطوير الخلفه واجتهاد المصرفيه		
1,115	2,6	4	1	89	اسم البنك			
154,42	256	512	68	89	رقم الوكالة			
2,923	12,28	20	4	89	عدد سنوات التعامل مع البنك			
1,129	3,9	6	1	89	التحصيل العلمي			
1,102	5,03	7	2	89	الدخل الشهري			
0,355	4,85	5	4	89	تتوفر لدى البنك تجهيزات تقنية حديثة تقدم خدمات تنافسية.			
0,446	4,78	5	3	89	يملك البنك موقع جذاب يزيد من اقبال الزبائن			
0,471	4,73	5	3	89	التصميم الداخلي للبنك منظم ومتكامل وحديث			
0,499	4,66	5	3	89	يعتني موظفو البنك بمظهرهم	4	الملموسية	
0,491	4,61	5	4	89	يعتمد موظفو البنك في أداء مهامهم على تكنولوجيا المعلومات	5		
0,452	4,72	5	4	89	تقوم ادارة البنك بالتجديد والتحديث المستمر للمعدات والاجهزة الخاصة بالبنك	6		
0,543	4,56	5	3	89	يمكن الاعتماد على موظفي البنك في كل الخدمات المطلوبة منهم وخدماتهم في تحسن مستمر			
0,528	4,64	5	3	89	يفي البنك بوعوده للزبائن فيما يخص تقديم الخدمات في الأوقات المحددة			
0,528	4,64	5	3	89	يمكن الثقة بمهارة موظفي البنك على تقديم الخدمات بشكل جيد من أول مرة			
0,452	4,72	5	4	89	يحتفظ البنك بسجلات وكشوفات دقيقة عن زبائنه	10		
0,471	4,67	5	4	89	يتمتع موظفي البنك بمهارة في تقديم الخدمات	11		
0,533	4,62	5	3	89	يقدم البنك خدمات سريعة	12		
0,495	4,67	5	3	89	يستجيب موظفو البنك لاستفسارات واحتياجات الزبائن مهما كانت درجة انشغالهم	13		
0,514	4,61	5	3	89	تعطى مواعيد محددة لأداء الخدمة المصرفية			
0,566	4,53	5	3	89	يقدم البنك للزبائن جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمات جديدة ومتطورة باستخدام تكنولوجيا المعلومات			
0,556	4,61	5	3	89	يشعر الزبائن بالأمان والثقة عند تعاملهم مع البنك	16		
0,536	4,61	5	3	89	يظهر الموظف المعرفة الشخصية بالزبون ويحرص على الترحيب به	17		
0,514	4,61	5	3	89	تحرص ادارة البنك على توفير وسائل تسهيل تعامل الزبائن مع البنك	18		
0,554	4,62	5	3	89	يبلغ البنك الزبائن بالتطورات التي تمس الأعمال المصرفية داخل البنك			
0,522	4,72	5	3	89	يوفر البنك ساعات عمل ملائمة لظروف الزبون	20	التعاطف	

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

0,446	4,73	5	4	89	يتعامل موظفو البنك مع الزبائن باللباقة والترحيب بهم ومراعاة ظروفهم والتعاطف معهم	21
0,499	4,66	5	3	89	يضع البنك مصلحة الزبون في قمة اهتماماته	22
0,521	4,66	5	3	89	يولي البنك رعاية خاصة وفردية بكل زبون	23
0,511	4,62	5	3	89	يقوم البنك بالتحسين والتطوير المستمر في التعامل مع الزبائن	24

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

الفرع الثاني: صدق وثبات الاستبيان

أولاً: صدق الاستبيان

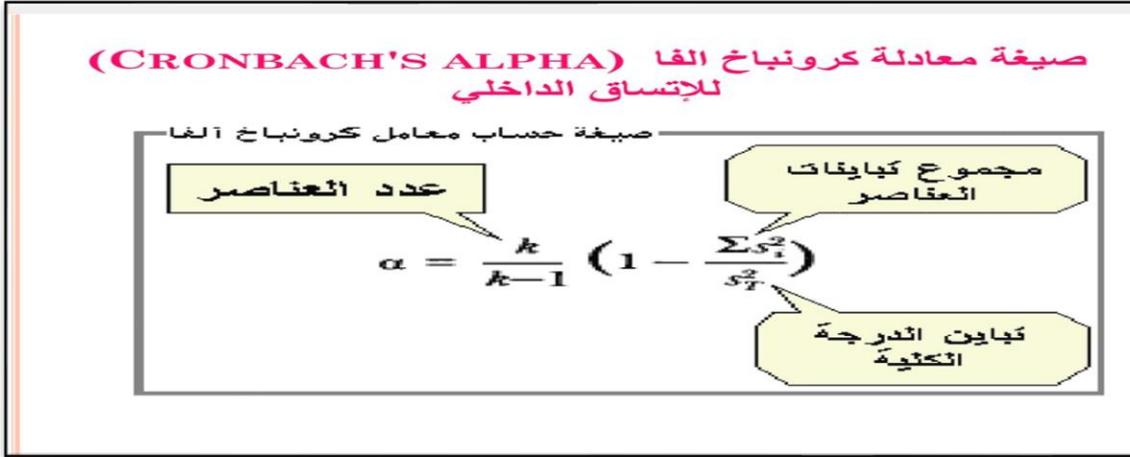
أ- الصدق الظاهري (المحكمن): قامت الباحثة بتصحيح الاستبيان ليظهر في صورته النهائية الموزع على عملاء البنوك وذلك بعد اللجوء الى محكمين وهم أساتذة مختصون في تخصص الاقتصاد النقدي والبنكي ومختصون في الإحصاء وموظفون ومسؤولون بالبنوك، مع الأخذ بمختلف الآراء والتوجيهات من طرفهم.

ب- -ثبات و صدق المقياس:

يقصد بثبات المقياس Reliability دقته واتساقه فيما يقيسه من معلومات عن سلوك أو اتجاهات المبحوثين منهم، أما الصدق فيقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، و يمكن التحقق من ثبات و اتساق المقياس من خلال تكرار تطبيق المقياس نفسه على نفس المستجوبين منهم و هو ما يعرف بطريقة إعادة الاختبار ( Test Retest ) ، لكن هذه الطريقة من الصعب تطبيقها كون العملاء يترددون على البنك بصفة غير منتظمة، وبالتالي تم استخدام طريقة معامل كرونباخ ألفا ( Cronbach Alpha ) كمعامل للثبات كما يشار اليه على أنه مقياس للاتساق الداخلي (Internal Consistency) ويمكن حسابه وفق الطريقة التالية:

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

شكل رقم 19: صيغة معادلة ألفا كرونباخ



والذي يأخذ قيما تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، حيث تكون قيمة المعامل مساوية للصفر إذا لم يكن هناك ثبات، وكما يوضحه الشكل التالي فقد بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا (0.735) بالنسبة لمفردات الاستمارة والبالغ عددها 24 عبارة، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية جيدة تشير إلى الاتساق الداخلي لعبارات الاستمارة.

**→ Fiabilité**

**Echelle : ALL VARIABLES**

**Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	89	100,0
	Exclue <sup>a</sup>	0	,0
	Total	89	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,735	24

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (spss v28)

المطلب الثاني: تقييم جودة الخدمة المصرفية حسب رأي الزبائن

الفرع الأول: أداة جمع البيانات

من أجل دراسة تقييم جودة الخدمة المصرفية و دراسة علاقتها برضا العملاء تم استخدام استبيان استند أساسا إلى مقياس "servperf" الذي قدمه (Taylor and Cronin 1992) و يقوم

## الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

النموذج على فكرة مبسطة وهي العلاقة بين الجودة و الرضا بالوكالات البنكية الأربعة محل الدراسة، جودة الخدمة يجب قياسها بطريقة لا تختلف عن قياس الاتجاهات "Attitudes" أي أن القياس ينصب على اتجاهات المستفيدين من الخدمة المقدمة نحو مستوى الأداء الفعلي لهذه الخدمة إضافة إلى دراسة رضا العميل، وقد تم استنباط عبارات المقياس من خلال مجموعة من الدراسات السابقة الخاصة بتطبيق النموذج مع تعديل بعض العبارات لتناسب وطبيعة الخدمات المصرفية، وعليه فإن قياس جودة الخدمة يتم من خلال خمسة أبعاد هي:

- **الملموسية:** و تمثل الجوانب الملموسة و المباني و التنظيم الداخلي للبنك و المظهر العام للموظفين، و تقيسها ستة عبارات "1 إلى 6 عبارات".

-**الاعتمادية:** و تشير إلى قدرة البنك على تقديم الخدمات في الوقت المحدد و بالكيفية المحددة و الوفاء بالالتزامات، و تقيسها 5 عبارات "7 إلى 11".

- **"الاستجابة:** و تعبر عن رغبة الوكالات البنكية في الرد على احتياجات و طلبات الزبائن بشكل فعال و التعامل مع الزبون برحابة صدر والترحيب باستفساراته وانشغالاته، و تقيسها 4 عبارات "12 إلى 15".

- **"الأمان:** ويشير إلى قدرة الوكالات البنكية على إيجاد حالة من الاطمئنان والأمان وتقديم خدمة مصرفية تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك شاملا الاطمئنان النفسي والمادي، و تقيسه ثلاث عبارات "16 إلى 19".

- **"التعاطف:** و هو إبداء روح الصداقة و الحرص على العميل و إشعاره بأهميته و الرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته، و تقيسه خمس عبارات "20 إلى 24".

إن الأبعاد الخمسة سابقة الذكر هي أبعاد تقييم جودة الخدمة المصرفية، وسوف نتناول ترتيب أبعاد جودة الخدمة المصرفية حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

**الفرع الثاني: تحليل أبعاد جودة الخدمة المصرفية**

**أولاً: تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمة المصرفية**

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

1-الملموسية

جدول 44: ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمة المصرفية (بعد الملموسية)

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
موافق بشدة	0,355	4.85	تتوفر لدى البنك تجهيزات تقنية حديثة تقدم خدمات تنافسية.
موافق بشدة	0.446	4.78	يمتلك البنك موقع جذاب يزيد من اقبال الزبائن
موافق بشدة	0,471	4.73	التصميم الداخلي للبنك منظم ومتكامل وحديث
موافق بشدة	0.452	4,72	تقوم ادارة البنك بالتجديد والتحديث المستمر للمعدات والاجهزة الخاصة بالبنك
موافق بشدة	0.499	4,66	يعتني موظفو البنك بمظهرهم
موافق بشدة	0.491	4.61	يعتمد موظفو البنك في أداء مهامهم على تكنولوجيا المعلومات
		4.72	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة بالاستعانة ببرنامج SPSS22

2-الاعتمادية

جدول 45: ترتيب فقرات بعد الاعتمادية حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمة المصرفية (بعد الاعتمادية)

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
موافق بشدة	0,452	4.72	يحتفظ البنك بسجلات وكشوفات دقيقة عن زبائنه
موافق بشدة	0,471	4,67	يتمتع موظفو البنك بمهارة في أداء مهامهم
موافق بشدة	0,528	4.64	يمكن الثقة بمهارة موظفي البنك على تقديم الخدمات بشكل تمن من أول مرة
موافق بشدة	0,528	4,64	يفي البنك بوعوده للزبائن فيما يخص تقديم الخدمات في الأوقات المحددة
موافق بشدة	0.543	4,56	يمكن الاعتماد على موظفي البنك في كل الخدمات المطلوبة منهم وخدماتهم في تحسن مستمر
		4.65	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على SPSS

3-الاستجابة

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

جدول 46: ترتيب فقرات بعد الاستجابة حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمة المصرفية (بعد الاستجابة)

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
موافق بشدة	0.495	4,67	يستجيب موظفو البنك لاستفسارات واحتياجات الزبائن مهما كانت درجة انشغالهم
موافق بشدة	0.533	4.62	يقدم البنك خدمات سريعة
موافق بشدة	0.514	4,61	يقدم البنك للزبائن جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمات جديدة ومتطورة باستخدام تكنولوجيا المعلومات
موافق بشدة	0.566	4.53	يتمتع موظفي البنك بمهارة في تقديم الخدمات
/	/	4.61	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على SPSS

#### 4- الأمان

جدول 47: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمة المصرفية (بعد الأمان)

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
موافق بشدة	0.554	4,62	يبلغ البنك الزبائن بالتطورات التي تمس الأعمال المصرفية داخل البنك
موافق بشدة	0.556	4,61	يشعر الزبائن بالأمان والثقة عند تعاملهم مع البنك
موافق بشدة	0.556	4,61	يظهر الموظف المعرفة الشخصية بالزبون ويحرص على الترحيب به
موافق بشدة	0.556	4.61	تحرص إدارة البنك على توفير وسائل تسهيل تعامل الزبائن مع البنك
/	/	4.6125	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على SPSS

#### 5- التعاطف

جدول 48: ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمة المصرفية (بعد التعاطف)

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
موافق بشدة	0.446	4,73	يتعامل موظفو البنك مع الزبائن باللباقة والترحيب بهم ومراعاة ظروفهم والتعاطف معهم
موافق بشدة	0.499	4.72	يوفر البنك ساعات عمل ملائمة لزيائنه
موافق بشدة	0.521	4,66	يضع البنك مصلحة الزبون في قمة اهتماماته
موافق بشدة	0.556	4.66	يولي البنك رعاية خاصة وفردية بكل زبون

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

يقوم البنك بالتحسين والتطوير المستمر في التعامل مع الزبائن	4,62	0.511	موافق بشدة
المجموع	4.68	/	/

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على SPSS

6- الأبعاد مجمعة

جدول 49: ترتيب المتوسطات الحسابية لدرجات اجابات أفراد العينة

البعد	المتوسط الحسابي	الاتجاه
الملموسية	4,72	موافق بشدة
التعاطف	4.68	موافق بشدة
الاعتمادية	4,65	موافق بشدة
الاستجابة	4.61	موافق بشدة
الأمان	4,61	موافق بشدة
المجموع	4.65	/

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على SPSS (v.28)

من خلال الجدول أعلاه رقم (50) الذي يلخص لنا كل جداول أبعاد جودة الخدمة المصرفية يتضح لنا أن بعد الملموسية جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4.72) وبمقارنته مع مقياس ليكارت الخماسي نجد أن الآراء تتجه نحو الموافقة بشدة مما يفسر لنا أن الوكالات البنكية محل الدراسة تتميز بمظهر جذاب من الناحية وتصميمه الداخلي مريح كما أن مواقعها مناسبة ويسهل الوصول إليها، ويأتي في المرتبة الثانية بعد التعاطف بمتوسط حسابي (4.68) وبمقارنته مع سلم ليكارت الخماسي نجد ان الآراء تتجه نحو الموافقة بشدة مما يفسر لنا أن موظفو البنك يمتازون باللباقة والمعاملة الحسنة مع العملاء، إضافة إلى الاهتمام باحتياجات العملاء الخاصة واطلاعهم على أحدث الخدمات المصرفية، في حين تتراوح المتوسطات الحسابية لبعد الاعتمادية (4.65) والتي تشير الى اعتماد الزبائن على موظفي البنوك في تلبية طلباتهم من الخدمات المصرفية وأن هذه الخدمات في تحسن مستمر ويمكن الثقة في مهارة ودقة عمل موظفي هذه الوكالات حسب سلم ليكارت الخماسي اذ أن الآراء تتجه نحو الموافقة بشدة أما المتوسط الحسابي العام لكل من بعدي الاستجابة والأمان فقد بلغ (4,61) بالتساوي والذي يشير حسب سلم ليكارت الخماسي إلى أن الآراء تتجه نحو الموافقة بشدة على الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة المقدمة من

## الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

طرف الوكالات البنكية الأربعة محل الدراسة، من خلال الجدول رقم (04-29) سوف نقوم باختبار فرضية الدراسة بمقارنة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عن كل محور من محاور الاستبيان والتي تمثل أبعاد الجودة مع مقياس ليكارت الخماسي المعتمد في الدراسة فنجد:

- أن تقييم العملاء لجودة الخدمات المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك (512) وكالة العطاف، لولاية عين الدفلى، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية (261ALE BADR) وكالة الشلف وبنك (AGB) وكالة 201 بالشلف، وبنك القرض الشعبي الجزائري CPA (68)، وكالة خميس مليانة، ولاية عين الدفلى.

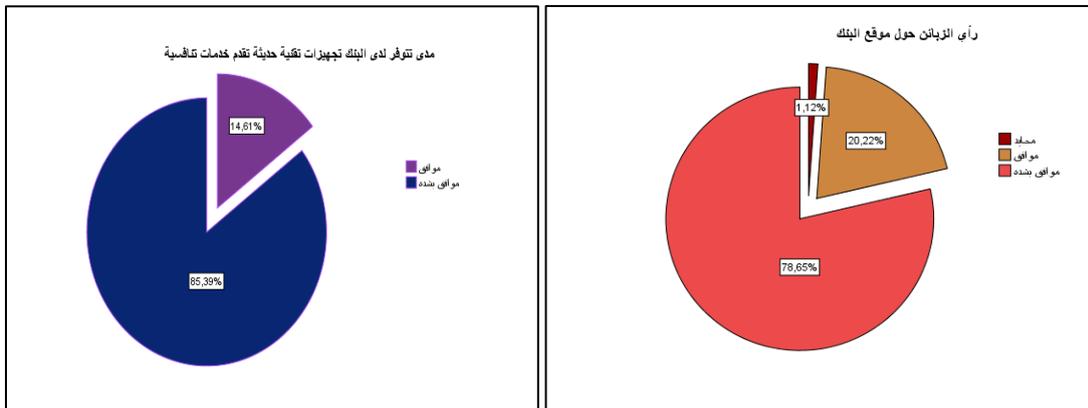
وكان تقييما إيجابيا بمتوسط حسابي بلغ (4,65) عن كل محاور أبعاد الجودة وبمقارنته مع مقياس ليكارت الخماسي نجد أن توجه آراء الزبائن كان موافق بشدة.

-التقييم الإيجابي لعملاء البنك محل الدراسة يدل على أن جودة الخدمات المقدمة لهم كانت في مستوى توقعاتهم.

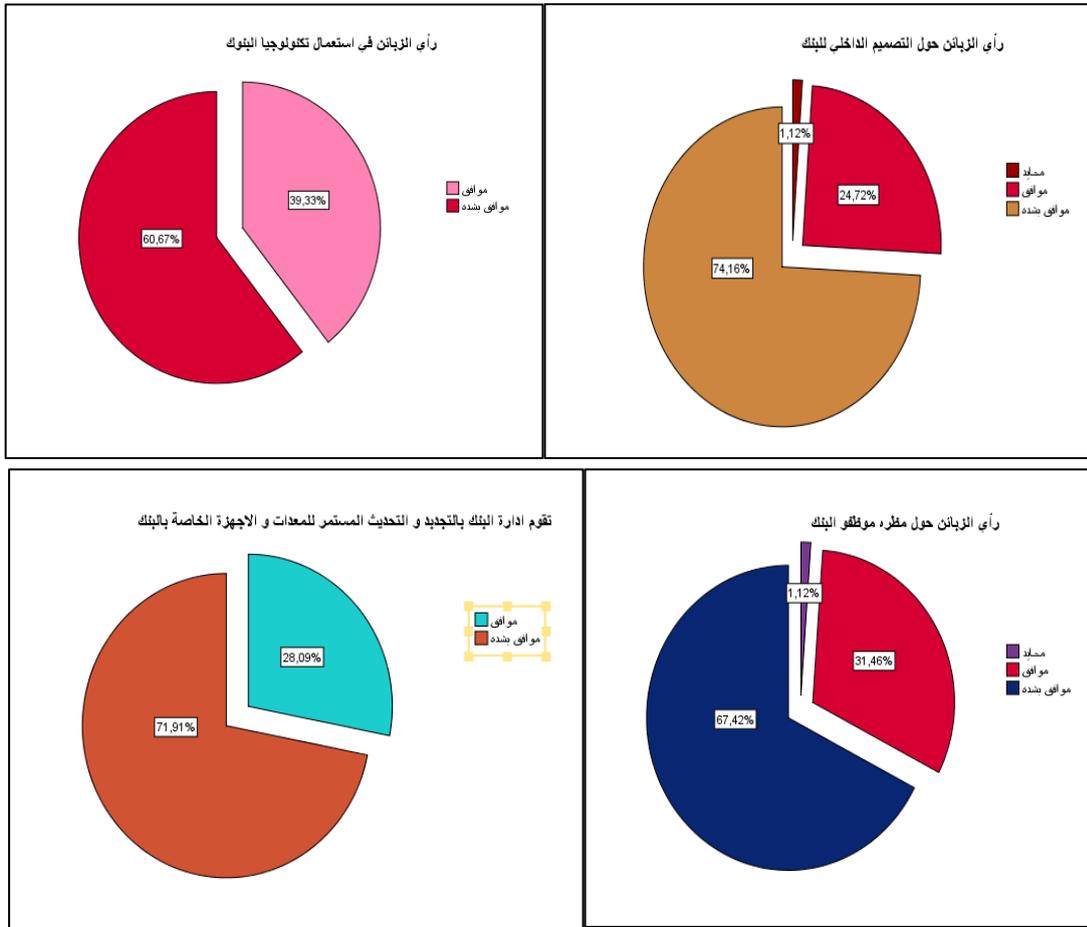
- بعد الملموسية جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4.65) وهذا يدل على أن الاهتمام بمظهر وتصميم الوكالات البنكية الأربعة وتوفرها على التجهيزات الحديثة وتموقعها المناسب له دور أساسي في تحقيق رضا العملاء.

### الفرع الثالث: التمثيل البياني لآراء زبائن البنك حول جودة الخدمة المصرفية

شكل رقم 20: التمثيل البياني لآراء الزبائن حول الاعتمادية



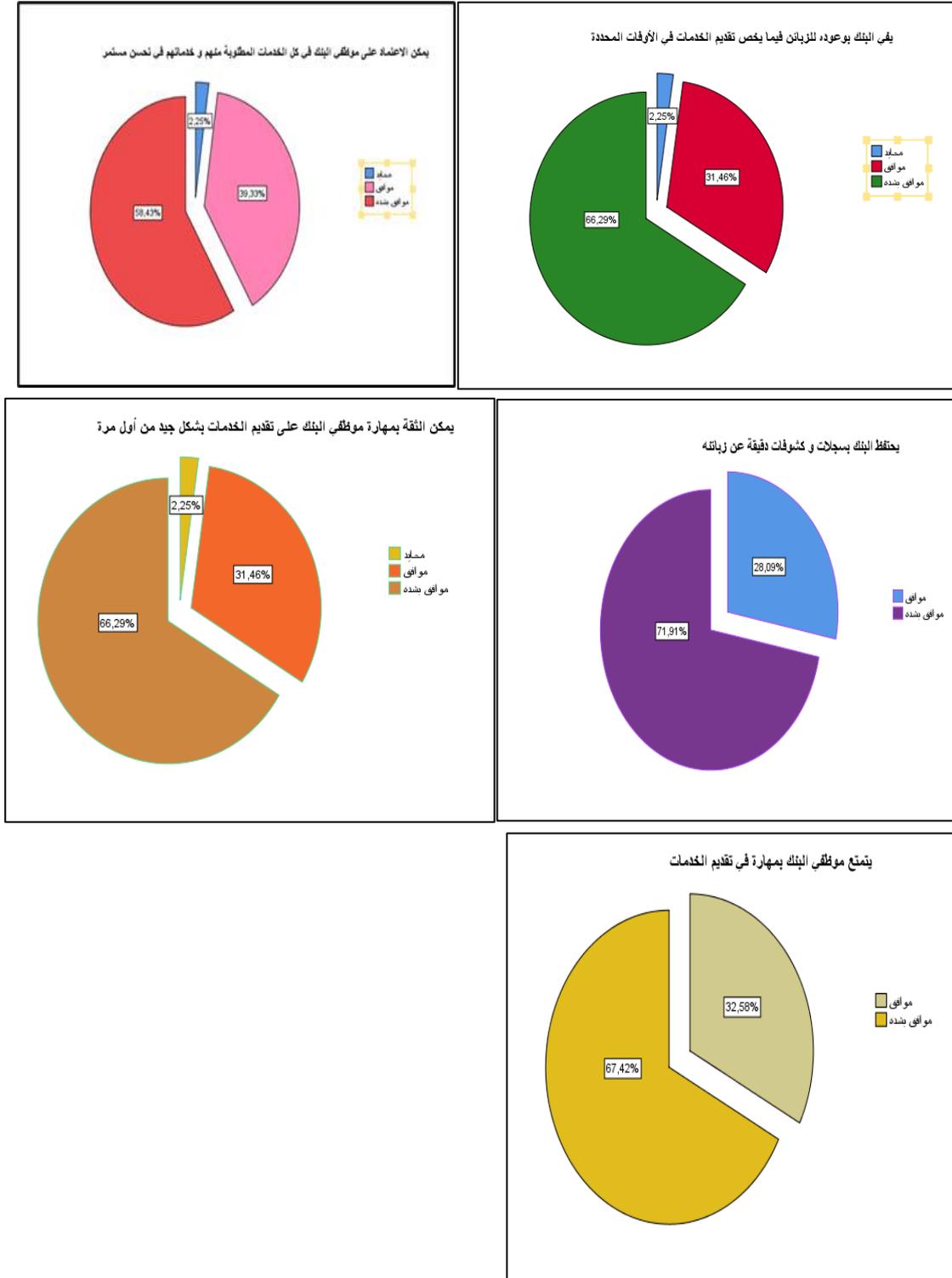
الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-



من خلال الأشكال البيانية نلاحظ أن العبارة: " تتوفر لدى البنك تجهيزات تقنية حديثة تقدم خدمات تنافسية" كان اتجاه الإجابة موافق بشدة بنسبة 85.39%، ان التجهيزات التقنية الحديثة في مفهوم هذه الدراسة تعبر عن كل متغيرات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك، تليها العبارة: " يمتلك البنك موقع جذاب يزيد من اقبال الزبائن باتجاه الإجابة موافق بشدة بنسبة 78.85%، تليها عبارة: " التصميم الداخلي للبنك منظم وحديث باتجاه إجابة موافق بشدة بنسبة 74.16%، ثم تليها العبارة: " يعتمد موظفو البنوك في أداء مهامهم على تكنولوجيا المعلومات باتجاه موافق بشدة بنسبة 60.67%.

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

شكل رقم 21: التمثيل البياني لرأي الزبائن حول بعد الاعتمادية

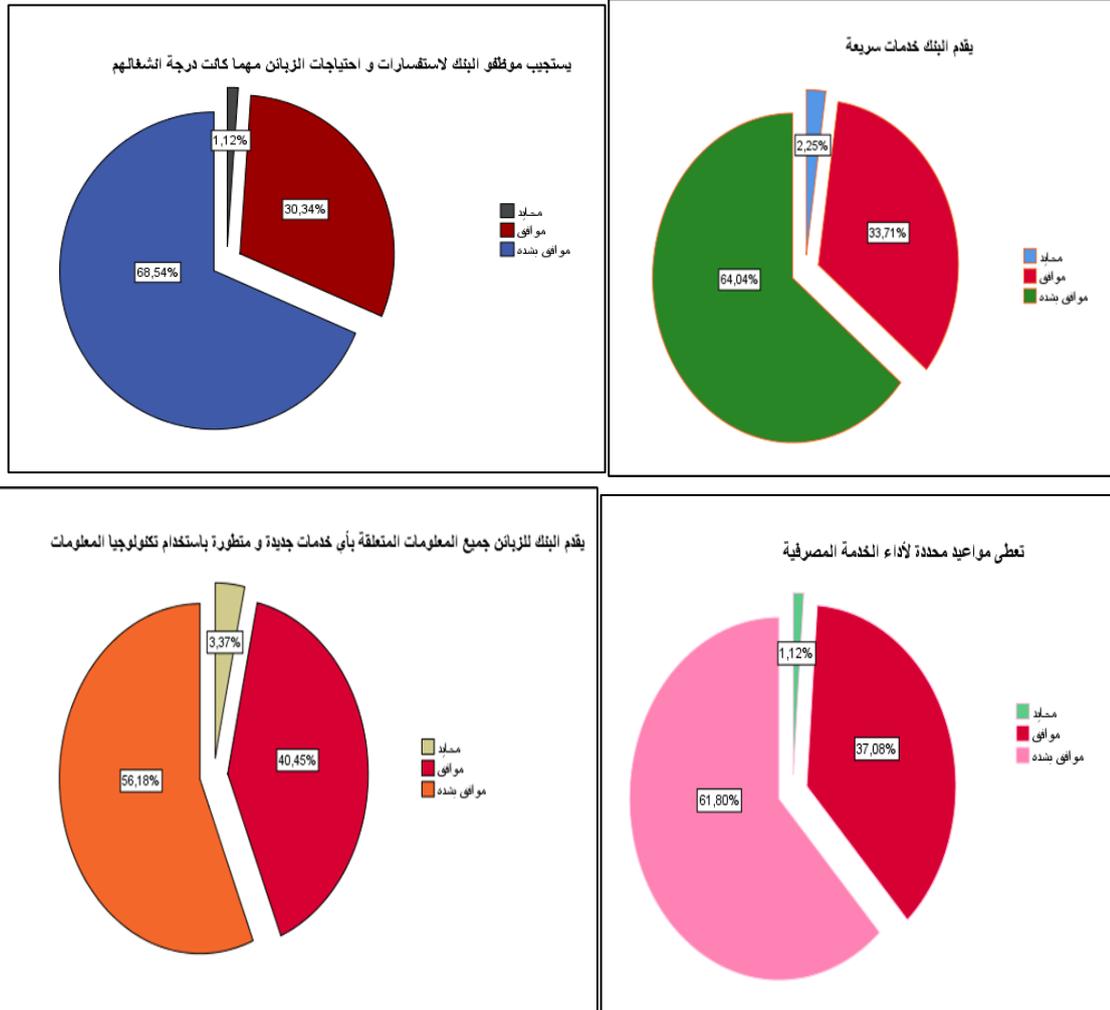


من خلال الشكل رقم (21)، نلاحظ أن العبارة"

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

يحتفظ البنك بسجلات وكشوفات دقيقة عن زبائنه" في بعد الاعتمادية، بنسبة 71.91% باتجاه موافق بشدة ثم تليه بالعبرة " يتمتع موظفي البنك بمهارة في تقديم الخدمات المصرفية" بمعدل قدره 67.42%، موافق بشدة.

شكل رقم 22: التمثيل البياني لرأي الزبائن حول بعد الاستجابة

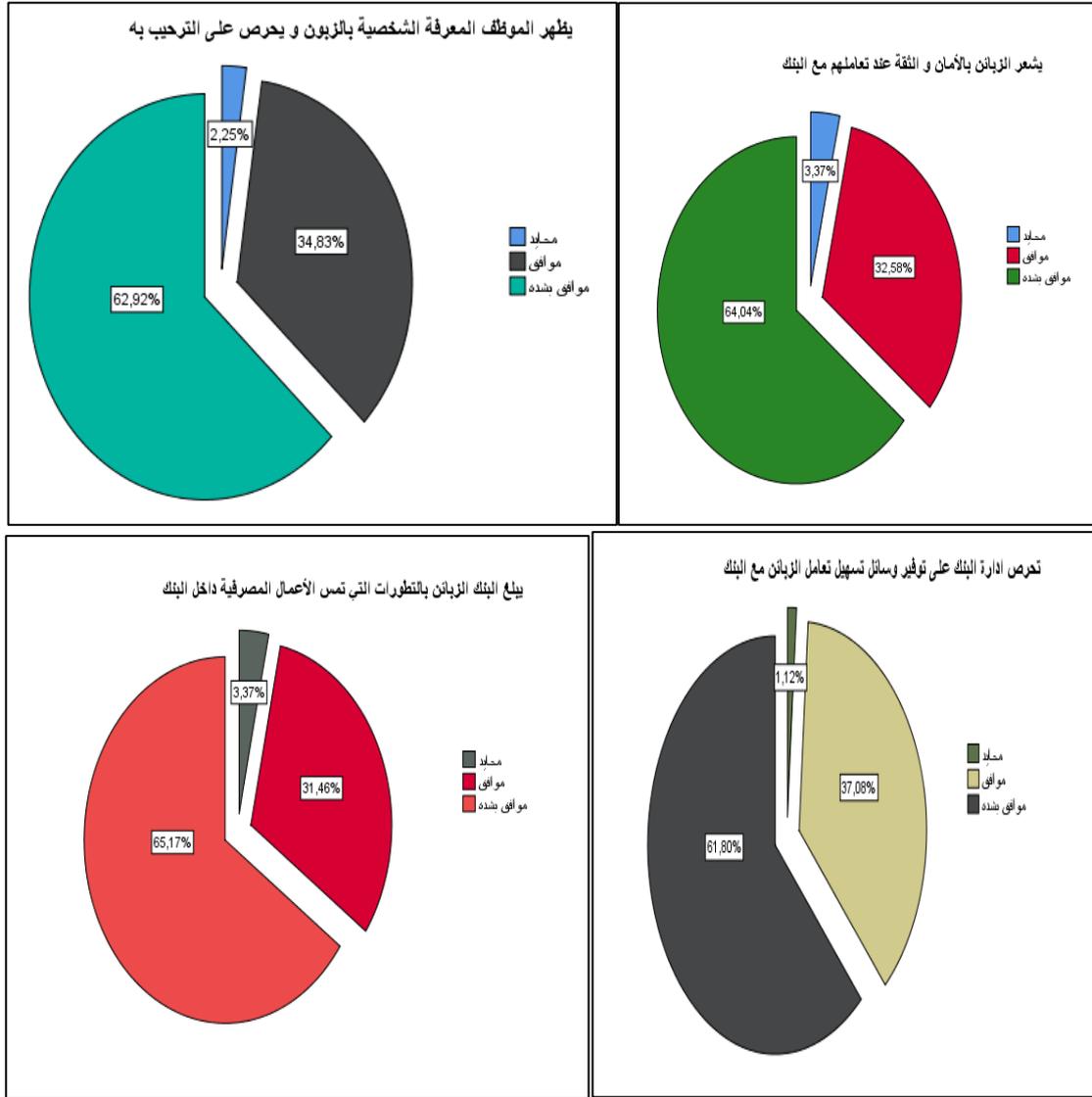


من خلال الشكل رقم:22 الذي يمثل رأي الزبائن حول بعد الاستجابة كان ترتيب العبارات كالتالي: يستجيب موظفو البنك لاستفسارات واحتياجات الزبائن باتجاه موافق بشدة بنسبة 68.54%، تليها العبرة يقدم البنك خدمات سريعة باتجاه موافق بشدة بنسبة قدرها 60.04%، ثم تليها العبرة تعطى مواعيد محددة لأداء الخدمة المصرفية باتجاه موافق جدا بنسبة قدرها 61.80%، ثم العبرة الأخيرة يقدم البنك للزبائن جميع المعلومات بأية خدمات جديدة ومتطورة باستخدام تكنولوجيا المعلومات (من هاتف نقال، أنترنت...الخ).

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

من خلال تحليل فقرات بعد الاستجابة للخدمة المصرفية وجب على البنوك والوكالات التابعة لها تقديم شروحات وتوضيحات أكثر حول كل العروض المقدمة للزبائن والتطبيقات المحملة على الهاتف النقال حول الخدمات المقدمة من طرف هذه الوكالات البنكية.

شكل رقم 23: التمثيل البياني لرأي الزبائن حول بعد الأمان

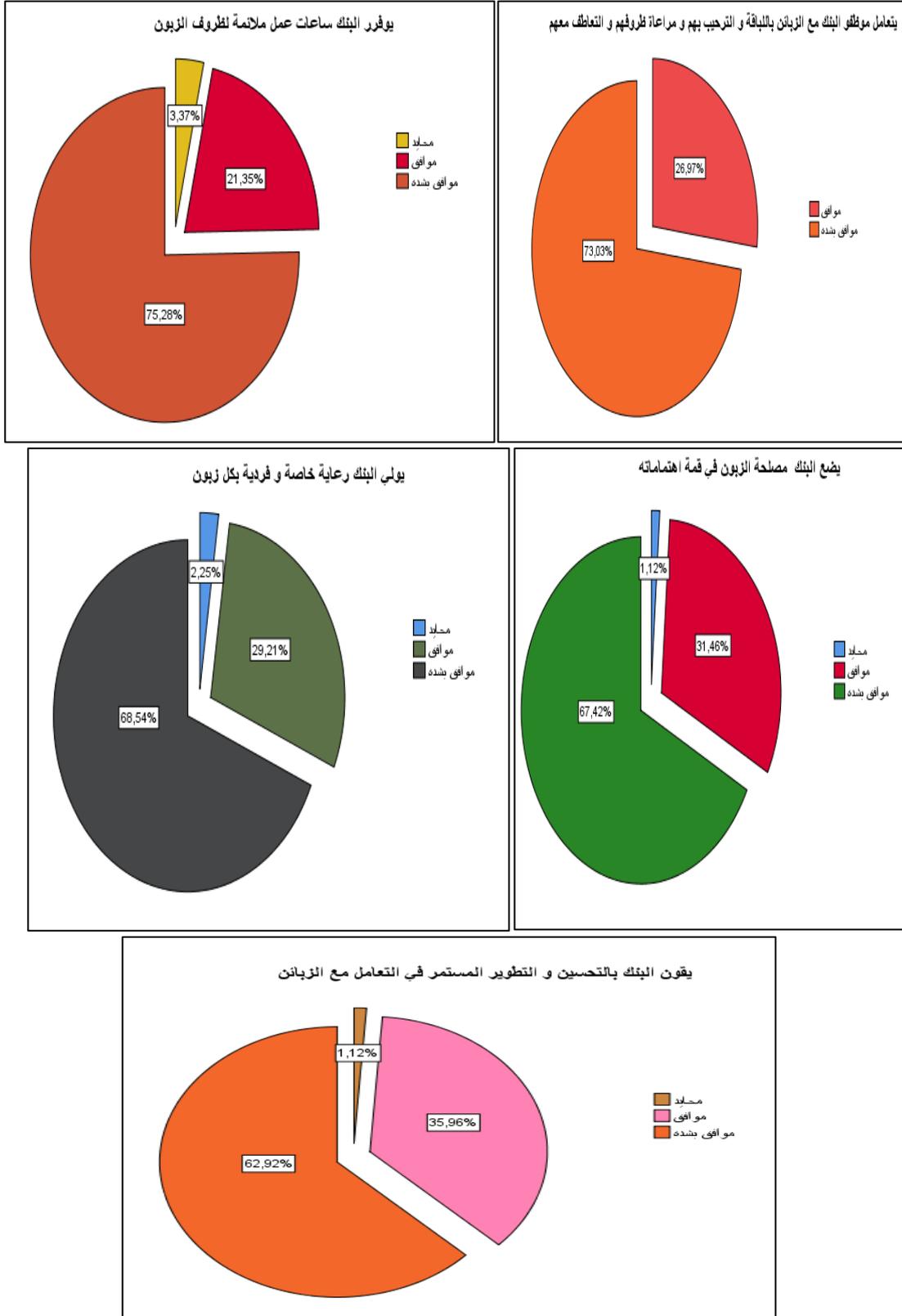


يوضح الشكل رقم 23 أعلاه التمثيل البياني لرأي الزبائن حول بعد الأمان حيث كان تقييم زبائن الوكالات المصرفية محل الدراسة حيث جاءت العبارة التالية " يبلغ البنك الزبائن بالتطورات التي تمس الأعمال المصرفية داخل البنك" في الترتيب الأول بنسبة قدرها 65,17%، باتجاه تقييم موافق بشدة ثم تليها العبارة " يشعر الزبائن بالأمان والثقة عند تعاملهم مع البنك" في الترتيب الثاني بنسبة قدرها 64,04%، باتجاه موافق بشدة، وفي الترتيب الثالث العبارة " يظهر الموظف المعرفة الشخصية بالزبون ويحرص على الترحيب به" وفي الترتيب الأخير جاءت العبارة "

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

"تحرص إدارة البنك على توفير وسائل تسهيل تعامل الزبائن مع البنك " باتجاه موافق جدا بنسبة 61.80%.

شكل رقم 24: التمثيل البياني لراي الزبائن حول بعد التعاطف



الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

الفرع الرابع: معاملات الارتباط بين فقرات الاستبيان (معامل بيرسون)

يوضح الجدول التالي معاملات الارتباط بين فقرات الاستبيان

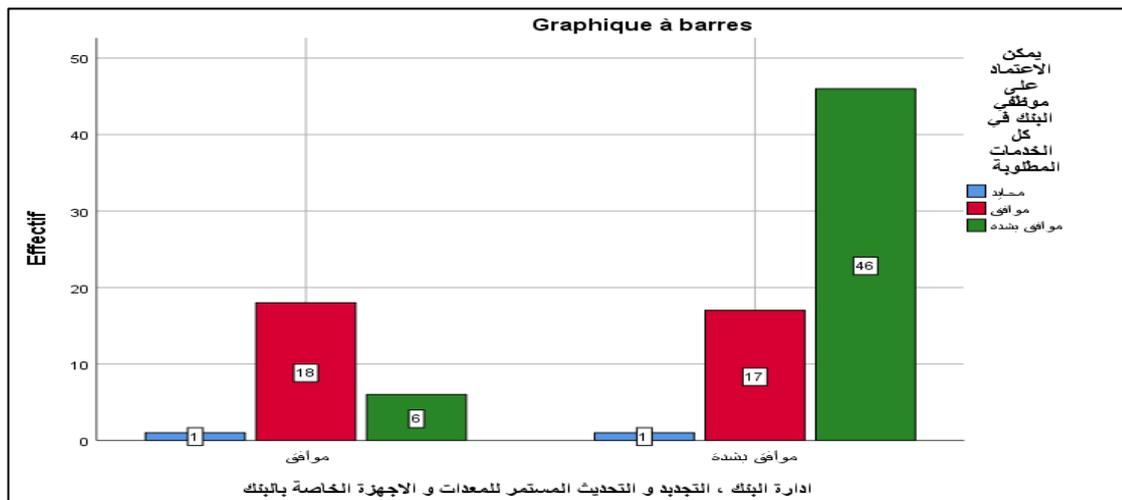
جدول 50: معاملات الارتباط بين كل فقرة من الاعتمادية " معرفة وتفهم العميل وتطوير الخدمة المصرفية

القيمة الاحتمالية (sig)	الارتباط	معامل بيرسون	يمكن الاعتماد على موظفي البنك في كل الخدمات المطلوبة منهم وخدماتهم في تحسن مستمر	الفقرة
.000	0.419	/	يقوم البنك بالتحسين والتطوير المستمر في التعامل مع الزبائن	
.000	0.419	/	تقوم إدارة البنك بالتجديد والتحديث المستمر للمعدات والأجهزة الخاصة بالبنك	

المصدر: إعداد الباحثة بالاستعانة ببرنامج SPSS22

يتضح من الجدول أن جميع الفقرات دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01)؛ وهذا يؤكد أن الاستبيان يتمتع بدرجة اتساق داخلي عالية في جانب تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير الخدمة المصرفية.

شكل رقم 25: علاقة الارتباط بين الملموسية والاعتمادية



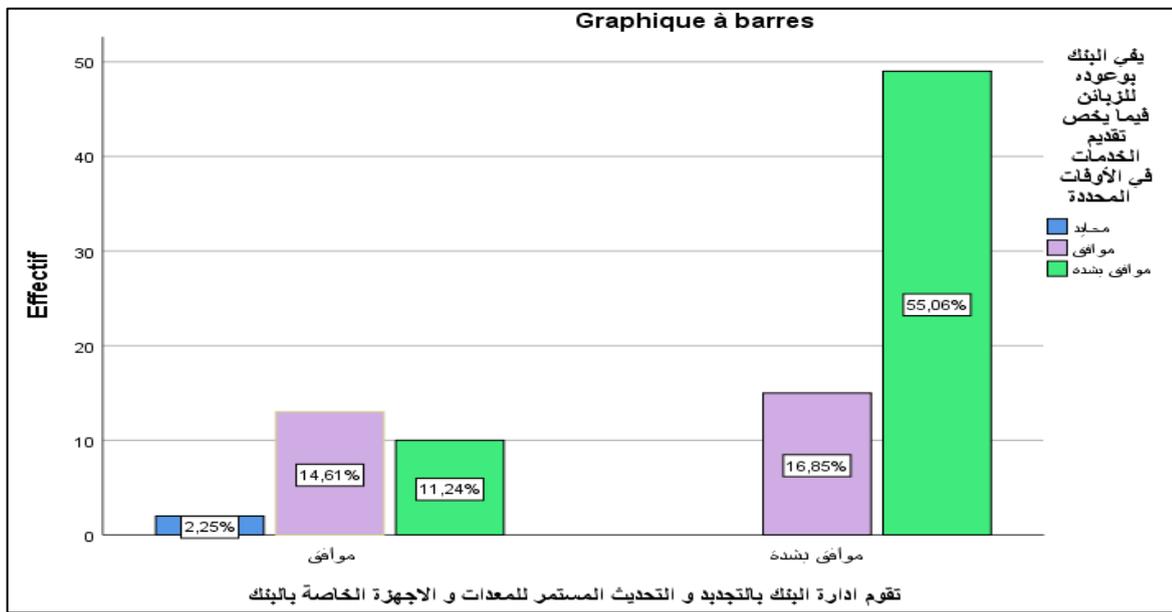
المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الشكل رقم:25 أعلاه نلاحظ وجود علاقة ارتباط بين بعد الملموسية في العبارة " يمكن الاعتماد على موظفي البنك في كل الخدمات المطلوبة منهم وعبارة " تقوم إدارة البنك بالتجديد

## الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

والتحديث للمعدات والأجهزة الخاصة بالبنك"، يقدر معامل الارتباط بيرسون ب ( $R= 0.419$ ) بمعنى وجود علاقة ارتباط ب 41.9%، وهي علاقة ضعيفة تبين أن العلاقة بين التجديد والتحديث المستمر للمعدات مرتبطة ارتباطا ضعيفا مع العبارة قيام البنك بالوفاء بوعوده تجاه الزبائن وهذا يدل على أن 41.9% من ولاء البنك بوعوده يرجع الى التجديد والتحديث المستمر للمعدات، حيث أن الوكالات البنكية محل الدراسة، تقوم بإصلاح الأعطاب الحاصلة في الأجهزة والمعدات بسرعة ، كما أنها تستبدل الأجهزة المهلكة بأخرى جديدة.

شكل رقم 26:علاقة الارتباط بين الملموسية والتعاطف



المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

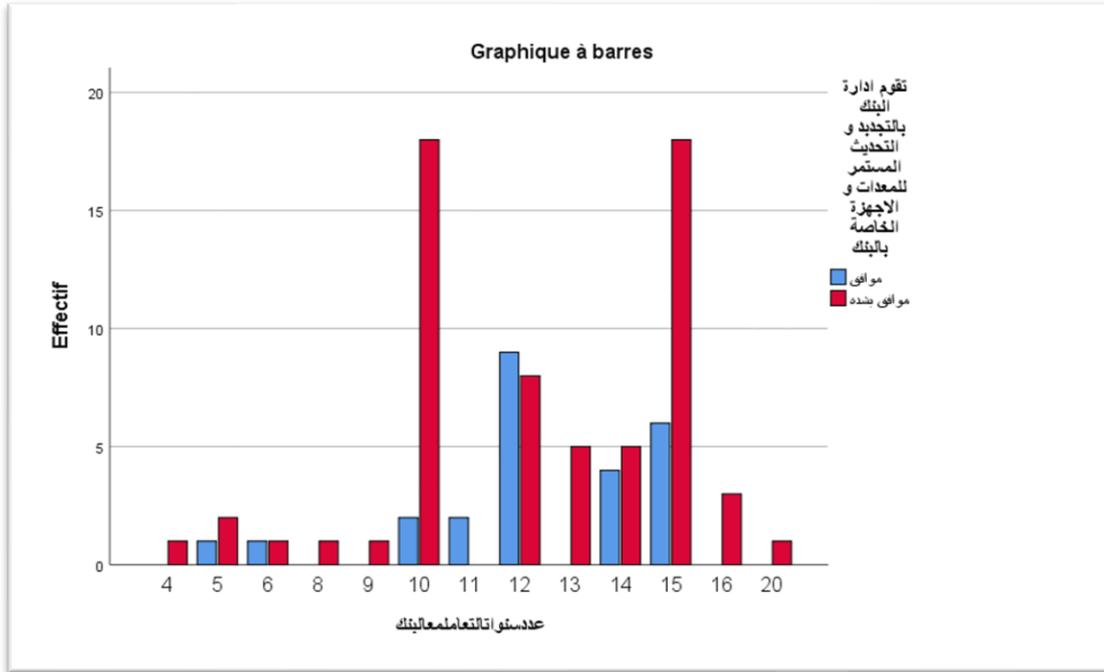
من خلال الشكل رقم 26 أعلاه نلاحظ وجود علاقة ارتباط بين بعد الملموسية في العبارة " يقى البنك بوعوده للزبائن فيما يخص تقديم الخدمات في الأوقات المحددة" وعبارة " تقوم إدارة البنك بالتجديد والتحديث للمعدات والأجهزة الخاصة بالبنك"، يقدر معامل الارتباط بيرسون ب 0.419 بمعنى وجود علاقة ارتباط ب 41.9%، وهي علاقة ضعيفة. بين التجديد والتحديث المستمر وقيام البنك بالوفاء بوعده للزبائن، حيث أن هناك متغيرات أخرى تؤدي الى عدم الوفاء بالالتزامات منها ما هو متعلق بالموظفين ومدى كفاءتهم وسرعتهم في انجاز المهام الموكلة لهم.

## الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

### - علاقة الارتباط بين عدد سنوات التعامل مع البنك وبعد الملموسية

يوضح الشكل التالي علاقة الارتباط بين بعد الملموسية وعدد سنوات التعامل مع البنك

شكل رقم 27: علاقة الارتباط بين الملموسية وعدد سنوات التعامل مع البنك



المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

من الشكل رقم (27) أعلاه نلاحظ وجود علاقة ارتباط بين بعد الملموسية في العبارة: تقوم إدارة البنك بالتجديد والتحديث المستمر للمعدات والأجهزة الخاصة بالبنك والتي تمثل تكنولوجيا المعلومات فيها أهم عناصر للتطوير والتحديث وعدد سنوات التعامل مع البنك مما يعزي الى وجود علاقة ارتباط بين ولاء الزبون لديه توطين بنكي فترة طويلة مع نفس البنك). مع تطوير وتحديث الخدمات المصرفية.

### الفرع الرابع: المقابلة الخاصة بموظفي البنك

هي استبيان شفوي يتم فيه التبادل اللفظي بين القائم بالمقابلة (الباحثة)، والمبحوثين الذين هم موظفو البنك بالوكالات التي تم اجراء الدراسة الميدانية فيها وهذا بهدف الحصول على البيانات وآراء واتجاهات ودوافع المسؤولين وموظفي البنوك بالوكالات المقصودة لإجراء المقابلات باعتبارها من الأدوات الأنسب بين الأدوات استخداما في المنهج الوصفي حيث كانت المقابلة عبارة عن أسئلة في موضوع الدراسة تطرقت فيها الباحثة للعديد من الأسئلة

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

التي تثري موضوع البحث ولا يمكن بأي حال من الأحوال الحصول على هذه الأجوبة عن طريق استبيان موزع على أفراد العينة لأن هناك أسئلة مباشرة على موظفين متعددين على اختلاف مهامهم بالإضافة الى أسئلة مفتوحة تستوجب توضيح من الباحثة والسهر على الحصول على الأجوبة المناسبة من المستجوبين ذوي الخبرة والكفاءة والقدرة على فهم المصطلحات الواردة في الاستجواب.

نموذج أسئلة المقابلة الخاصة بموظفي البنوك والموظفين السامين من مدراء ومدراء تنفيذيين  
السؤال الأول:

يرجى التكرم بالإجابة على الأسئلة التالية اما بتعبئة الفراغ أو وضع علامة (+)، أمام الإجابة المناسبة

- اسم البنك الذي تعملون فيه:

- الجنس: ذكر -أنثى

السؤال الثاني: يرجى ملاء عدد تجهيزات تكنولوجيا المعلومات في الوكالة التي تعملون بها:

الجدول رقم 02: عدد تجهيزات Tic في وكالة البنك: .....  
رقم الوكالة:

العدد	تجهيزات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
	أجهزة الكمبيوتر computer
	الطابعات Imprimant
	الماسح الضوئي
	المودم Modem
	الهاتف الثابت
	الهاتف المحمول
	كاشفة الأوراق النقدية المزورة
	حاسبة الأوراق النقدية
	كاميرا المراقبة
	الصراف الآلي ATM
	TPE
	الناسخة

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

المجموع

- ماهي الأجهزة والمعدات والبرامج ونظم المعلومات التي تعتقدون أن زيادة الانفاق عليها تزيد في تطوير الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن؟

-  
-  
-

- هل تطوير الخدمات المصرفية يزيد من ربحية البنك؟

هل تعتقدون أنكم تحصلون على المنفعة / العائد الي تطمحون اليه نتيجة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات:

نعم	لا	لا أعلم

1- ماهي أهم المنافع التي تتوقون الحصول عليها من خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات

نعم	لا	الفقرات
		التوفير في تكلفة العمليات المصرفية
		الاعتمادية المطلقة على الأنظمة المستخدمة
		توفير الاتصال بشكل دائم ومستمر
		السرعة في أداء العمليات المصرفية
		الزيادة في دقة العمليات المصرفية
		الزيادة بالأمان بالمصرف
		زيادة رضا الزبون
		التوفير بالتكلفة المدفوعة الآن وعلى المدى البعيد

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

عوامل أخرى

- 2- هل يقوم البنك بعمل دراسات الجدوى بهدف استخدام تكنولوجيا معينة وتحليل مبالغ الاستثمار /التكلفة بالنسبة للمنافع /العوائد نتيجة هذا الاستخدام
- 1- نعم  
2- لا

إذا كان جوابكم "لا" على السؤال (3)، يرجى توضيح أسباب عدم حصولكم على المنفعة / العائد الذي تطمحون وتخططون لتحقيقه نتيجة الاستثمار بالتكنولوجيا؟ اختر كل ما ينطبق:

- 1- التكلفة المدفوعة لا تعادل العائد على الاستثمار.
- 2- عدم توفر الكفاءات القادرة على التعامل مع الأنظمة المستخدمة بالبنك بصورة كفؤة.
- 3- التغيير السريع والمضطرد بالتكنولوجيا يؤدي الى ندرة الكفاءات القادرة على التعامل مع أي تكنولوجيا جديدة تدخل السوق حيث تصبح تكلفة توظيف هذه الكفاءة عالية.
- 4- عدم توفر أجهزة وأنظمة المعلومات المناسبة لحاجات البنك المتغيرة.
- 5- عدم توفر أجهزة وأنظمة الاتصالات المناسبة لحاجات البنك المتغيرة.

- هل هناك آثار جانبية نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاستثمار فيها؟ وماهي؟  
- إذا كان نعم اختر كل ما ينطبق وهي:

لا	نعم	العبارة
		التكلفة العالية للاستثمار بالتكنولوجيا مقارنة بالخدمات التقليدية
		التكاليف المدفوعة أعلى بكثير من المردود المتحصل من جراء الاستخدام
		التغير السريع والمضطرد بالتكنولوجيا يؤدي الى استثمارات غير مجدية على المدى البعيد في الأجهزة كونها عرضة للتقادم السريع
		التغير السريع والمضطرد بالتكنولوجيا يؤدي الى كثرة مرات إعادة تأهيل القائمين على التشغيل والصيانة حيث أنهم يستفيدون من معرفة جديدة بعدد مرات تقادم الأجهزة
		لا، ليس لها آثار جانبية

عدم استخدام الفرع لتكنولوجيا المعلومات يؤدي الى:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة
					زيادة تكلفة الخدمات المقدمة

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

	للزبائن
	زيادة ربحية الفرع
	خسارة ميزة تنافسية مقابل فروع البنوك الأخرى
	زيادة عدد الموظفين
	كسب حصة سوقية مقابل فروع البنوك المنافسة
	تقلل من البطالة في القطاع المصرفي

#### 4. نتائج المقابلة مع موظفي البنوك

تم تجميع مختلف الآراء والتوجهات المهمة من طرف المسؤولين والعاملين في الوكالات البنكية محل الدراسة والتي أجابت على بعض الأسئلة وبعض الأسئلة لم يتم الحصول على اجابات دقيقة عليها.

السؤال الأول: ماهي المنفعة المحققة من جراء الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات؟

- يعتقد موظفو البنوك في الوكالات محل الدراسة أن البنوك تحصل على المنفعة من الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وكان ترتيب الإجابات كالتالي:

1. التوفير في تكلفة العمليات المصرفية؛
2. السرعة في أداء العمليات المصرفية؛
3. الاعتمادية المطلقة على أدوات تكنولوجيا المعلومات المتواجدة بالبنك؛
4. الزيادة في الدقة والأمان والثقة بالبنك؛
5. توفير الاتصال بشكل دائم ومستمر بالزبائن؛
6. التخفيض في التكاليف على المدى البعيد؛
7. الزيادة في رضا الزبون.

السؤال الثاني: الى ماذا يؤدي عدم استخدام الوكالة البنكية لتكنولوجيا المعلومات؟

- كانت معظم إجابات الموظفين أنه لا يمكنهم العمل دون توفر تكنولوجيا المعلومات في البنك.

**الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-**

ان عدم استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي الى طول مدة الحصول على الخدمة المصرفية، زيادة التكلفة، عدم القدرة على المنافسة مع البنوك الأخرى، فقدان زبائن البنك، الانخفاض الكبير لحجم المعاملات المصرفية، توقف معظم أنشطة المصرف، تراجع ربحية البنك، بالإضافة الى مشاكل لا يمكن عدّها أو حصرها.

**السؤال الثالث: ماهي أهم المعايير التي تعتقدون أنكم تأخذونها بعين الاعتبار لقياس مدى تطور الخدمات المصرفية في الوكالة البنكية الخاصة بكم والتي تزيد من ربحية البنك؟**  
- أجب المستجوبون أن تطور الخدمات المصرفية يزيد من ربحية الوكالة البنكية ويمكن قياسها ب:

1. حجم الودائع بالدينار الجزائري أو الودائع بالعملات الأجنبية.
2. زيادة عدد الودائع؛
3. زيادة عدد العملاء؛
4. نسبة العملاء الى عدد الودائع؛
5. نسبة العملاء الى مبالغ الودائع المختلفة؛
6. عدد المعاملات اليومية؛
7. عدد الحسابات الجديدة كل يوم؛
8. عدد القروض؛
9. الفترة الزمنية اللازمة لاسترداد القروض؛

**السؤال الرابع: ماهي الأسباب التي تؤدي الى الحفاظ على زبائن البنك؟**

1. استخدام الوكالة البنكية لتكنولوجيا المعلومات؛
2. الاهتمام بالزبون وارضائه من خلال: سرعة انجاز المعاملات للزبائن، ودقة البيانات والكشوفات الخاصة به، توفير السرية والأمان للمعلومات المالية الخاصة بالزبون، الترحيب بكل الزبائن بكل شرائحهم ومعاملتهم معاملة جيدة؛
3. عدد سنوات خبرة البنك في العمل المصرفي ومواجهة التحديات التي تطرأ في القطاع المصرفي؛
4. السمعة الحسنة للبنك؛
5. تواجد أجهزة الصراف الآلي وانتشارها في المناطق الإستراتيجية؛

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

6. وجود مزيج من الخدمات التقليدية التي يتم التعامل فيها مباشرة مع الموظفين وخدمات ذاتية اليكترونية تعتمد على التواصل الالكتروني مع الصرافات والمواقع الالكترونية للبنوك؛
7. التواجد في الأماكن الإستراتيجية وذات الكثافة السكانية المرتفعة؛
8. التسويق الجيد للخدمات المصرفية الالكترونية والتقليدية.

السؤال الخامس: ماهي أهم الصعوبات التي قد يتعرض لها البنك من جراء استخدام تكنولوجيا المعلومات والتي تشكل خطر على عمل البنك.

1. عدم توفر أنظمة حماية لتوفير الأمان لأنظمة المعلومات.
2. تعطل أجهزة الكمبيوتر والحاسبات بالبنك سواء بسبب تقني أو برمجي؛
3. تعطل الأنظمة المعلوماتية الموفرة للخدمات المصرفية؛
4. سوء تصنيع الأجهزة بحيث تصبح عرضة للعطب بسهولة وبجاجة الى صيانة مستمرة؛
5. تعرض حسابات البنك للاختراق، لذلك يولي المسؤولون في البنوك أهمية بالغة لسرية البيانات المتعلقة بالزبائن، حيث يمنع منعاً باتاً من طرف الموظفين استخدام وسائط اليكترونية لنقل البيانات من أجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم (مثل الوسائط الالكترونية المحمولة وغيرها).

## الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

### خلاصة الفصل الرابع

سعت الجزائر إلى تجسيد وتكريس مفهوم الرقمنة والدفع الالكتروني في إطار متطلبات الحوكمة، والاتجاه نحو اقتصاد المعرفة، على اعتبار أن رقمنة التجارة وقطاع الأعمال من شأنه أن يسهل التجارة ويشجع الاستثمار، ومن أجل التمهيد لرقمنة القطاع البنكي والتأسيس للصيرفة الالكترونية وفي إطار تحديث البنوك قامت الجزائر بإنشاء الشركة النقدية للعلاقات التلقائية ما بين البنوك SATIM والتي اسند لها تطوير المعاملات البنكية من خلال تحديث وسائل الدفع وضمان توظيف واستعمال نظام الدفع الالكتروني. وعليه مازالت الجزائر تسعى لتطوير مشروع تحديث أنظمة الدفع للتسوية الاجمالية الفورية ونظام المقاصة الالكترونية. وفي إطار تطوير نظام الدفع الجزائري في إنجاز أول عملية دفع عن طريق نهائي الدفع الالكتروني TPE، ومنذ أكتوبر 2016 أصبح الدفع عن طريق الأنترنت بواسطة البطاقة البنكية عمليا بالجزائر، وقد تم فتح هذه الخدمة في المرحلة الأولى للقائمين على الفوترة الكبيرة: شركات توزيع الماء والطاقة الغاز والكهرباء، الهاتف النقال وشركات التأمين والنقل الجوي وبعض الإدارات.

وشهدت عمليات الدفع الالكتروني تطورا ملحوظا خلال السنوات الأخيرة وبالأخص أثناء جائحة كوفيد-19.

إن تركيز الوكالات البنكية: الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة العطف، القرض الشعبي الجزائري وكالة خميس مليانة وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بالشلف، AGB بالشلف على اشباع حاجات ورغبات العملاء جعلتها تنوع تشكيلة خدمات تقليدية وحديثة تسمح للعملاء تحصيل شيكاتهم في أي وكالة، هذه الخدمات وغيرها تهدف إلى جلب أكبر عدد ممكن من العملاء مع التركيز على تقديم كل التسهيلات المادية المساعدة في تقديم الخدمة من تهيئة وتجهيزات بنكية وأجهزة وآلات متطورة مع تدعيم العنصر البشري بالكفاءات اللازمة وتدريبه خاصة في تقنيات الاتصال والاستقبال. فالوكالات البنكية لا تسعى اتمام صفقة مع العميل فقط وإنما البحث عن توطيد علاقاته مع العملاء وهذا ما أظهرته نتائج الاستبيان إذ أن العملاء يقيموا الخدمات المصرفية التي تحصلوا عليها تقيما إيجابيا وكان الهدف هو البحث عن العميل الدائم أي البحث عن ولاء العميل الذي يمر عبر رضاه، هذا ما يحتم على البنوك التركيز على تحسين وتطوير جودة الخدمات التي يقدمها، فبالنسبة لعملاء كل من الوكالات البنكية سألنا الذكر كان تقييمهم العام إيجابيا، وهو ما يستوجب المحافظة يقدم خدمات من الجودة، أي أن البنك مطالب هنا

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

---

برفع مستوى جودة خدماته خاصة فيما يتعلق بسرعة الرد على استفسارات العملاء و الاستجابة السريعة لمتطلباتهم مع تقديم الخدمات بأكثر كفاءة وأسعار تنافسية، و بالتالي يجب مواصلة الاستثمار في الرأسمال البشري و تحسين كفاءات الأفراد من خلال التدريب المستدام.

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من وكالات البنوك الجزائرية-

---

الذاتمة العامة

## الخاتمة العامة

يحتل النظام المصرفي منذ فترات طويلة أهمية بالغة في مختلف المجتمعات والمنظومات الاقتصادية وذلك نظرا للدور البارز والفعال الذي تلعبه المصارف في تمويل القطاعات الاقتصادية ودعم النشاطات والمشاريع التنموية، وقد ساعد ظهور الأجهزة التكنولوجية التي دخلت بصورة كثيفة الى البنوك والتي كان لها تأثير على العمل المصرفي من خلال ما توفره من وقت وجهد وتكلفة، بالإضافة الى الحصول على المخرجات المطلوبة من المدخلات المختلفة باستخدام التطبيقات والبرامج التي تعمل على اعداد التقارير المالية في الوقت المناسب وبالشكل الذي يضمن تحقيق الفائدة للمستخدمين.

من خلال ماسبق يبدو أن البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة والتطورات والتغييرات الحاصلة في مجال الأعمال المصرفية، أصبح استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات واقعا لا مفر منه، وأمر أساسي لمواكبة هذه التغييرات الأمر الذي دفع المصارف لإيجاد آليات جديدة في استخدام وتنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية باعتبارها بيئة ملائمة لإنجاز العمليات المصرفية، فاستخدام تكنولوجيا المعلومات لم يغير مفهوم العمل المصرفي ولكنها تقود إلى احداث تغييرات في أساليب التعامل مع الزبائن، من خلال إجراء تحسينات وتغييرات في الخدمة المصرفية وتوفير خدمات مالية والتخلص من متطلبات التواجد في الفروع المصرفية للتقليل من التعقيدات الإدارية، كما تعتبر وسيلة لتخفيض التكاليف التشغيلية، والتأسيسية للفروع و من ثم زيادة الأرباح وخفض رسوم خدمة الزبائن على العمليات المختلفة وزيادة فوائد الإيداع وخفض فوائد الإقراض وابتكار برامج جديدة وتحفيز الخدمات وكذلك المحافظة على الحصة التنافسية ودخول أسواق جديدة لمواكبة التطورات الحالية والمستقبلية.

تكنولوجيا المعلومات هي تمثيل للجانب التكنولوجي لنظام المعلومات وبينما اعتمدت مهمة معالجة البيانات واختزان المعلومات وتحديثها واسترجاعها وتوصيلها الى المستخدمين على الأساليب اليدوية لفترات طويلة من الزمن والتي أثبتت محدوديتها وعجزها عن انجاز هذه المهمة على النحو المطلوب وخاصة بعد الازدياد الهائل في حجم ونوع البيانات وبات الوضع يحتم ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطبيقات نظام المعلومات، تكنولوجيا المعلومات مجموعة من الأفراد والبيانات والإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول الى أهداف المصرف.

تتكون البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات من الأجهزة المعدات والبرمجيات والموارد البشرية والتطبيقات وقد حددت بخمسة عناصر من قبل باحثين آخرين هي الموارد البشرية والمكونات المادية (الأجهزة والمعدات)، والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الاتصال بالإضافة الى الأمن المعلوماتي.

## الخاتمة العامة

ان الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمثل في أحد جوانبه استثمارا إلكترونيا ومع ذلك يجب أن يشمل على الجانب الاقتصادي والمالي أيضا، فلاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو توظيف الأموال في الأصول الثابتة أو المتداولة أو الإيرادات المؤجلة بقصد تحقيق منافع مادية على شكل عائدات مالية تتمثل بالموفرات في تكاليف جمع البيانات ومعالجتها وبتث المعلومات وخبزها وتحديثها واسترجاعها ومنافع غير مادية تتمثل في تقديم أفضل الخدمات للزبائن على النحو الذي يعزز من رضاهم عند توفير المعلومات المطلوبة من قبلهم.

يعتمد نجاح الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على نجاح البنوك وخصائص أعمالها التي من أهمها حقوق الملكية والتي تتراوح بين براءات الاختراعات وحقوق التصميم والنسخ والمعلومات السرية والأسرار التجارية والمعرفة التشغيلية وتمثل هذه الخصائص أهم أصول البنوك، وبالتالي فإن قدرة هذه البنوك على ممارسة أعمالها تعتمد على تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير جدا لا يمكن الاستغناء عنه.

فلقد كان لتكنولوجيا المعلومات دور في العمل المصرفي من خلال ما توفره من الوقت والجهد المبذول لإنجاز العمل ومن خلال الحصول على المخرجات المطلوبة من المدخلات المختلفة باستخدام التطبيقات و البرامج التي تعمل على إعداد وعرض التقارير المالية في الوقت المناسب وبالشكل الذي يضمن تحقيق الفائدة للمستخدمين، الأمر الذي يتطلب تغييرات في الهياكل التنظيمية وطبيعة الأعمال و إنشاء الشبكات وآليات وأدوات إيصالها والتشريعات أي الأنظمة التي يعمل بموجبها، تكنولوجيا المعلومات في النشاط المصرفي مرتبط بضرورة توفير هذه الأدوات ومهارة ومعرفة والمرونة فالعمل المصرفي يشهد قفزة نوعية في الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات المتداولة بين المصارف، فهذه الأعمال المصرفية بوضعها الحالي لا يمكن لها أن تستمر في سياق التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات، لأن المصارف التي حققت أرباحها في ظل المناهج التقليدية ستواجه وضعاً يختلف عما هو قائم، حيث تحل النقود الإلكترونية محل النقود العادية، وبذلك سوف تختفي مظاهر المصارف التي تعودنا عليها من أبنية محصنة كما تختفي التعاملات شخصية. فهذه التكنولوجيا بشكل رئيسي تؤدي إلى تسهيل التعامل وتوفير الوقت والجهد والنفقات فالعمل المصرفي الإلكتروني يحقق هذا الهدف، إذ يمكن من خلالها خفض التكلفة الخاصة بالخدمة المصرفية المقدمة والكسب في السوق المحلية والدولية، المستمر للزبائن الجدد بوصفهما غايتين أساسيتين تسعى المصارف إلى تحقيقهما كي تتمكن من المنافسة والبقاء في التعامل لتفعيل فكرة استخدامها في العمل المصرفي. تكنولوجيا المعلومات في النشاط المصرفي مرتبط بضرورة توفير هذه الأدوات ومهارة الموظفين ومعرفة والمرونة.

## نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

من خلال تحليلنا لمختلف الجوانب المتعلقة بدور تكنولوجيا المعلومات في تطوير وتحديث الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية، توصلنا الى النتائج التالية بعد اختبار الفرضيات والاجابة على التساؤلات:

### الفرضية الأولى

- تعرف البنوك الجزائرية تطورا ملحوظا في مجال اتاحة وسائل الدفع الاليكتروني. من خلال نتائج الفصل النظري لاحظنا وجود تطور مستمر في اتاحة وسائل الدفع الاليكترونية في البنوك الجزائرية، كما أن توسع استهلاك الانترنت من طرف المواطن الجزائري، ساهم في التعرف على الخدمات المصرفية للبنوك الجزائرية من خلال المواقع الاليكترونية لهذه البنوك والتسويق الاليكتروني للخدمات المصرفية وإمكانية الحصول على الخدمات المتاحة من طرفها كما أن التطور المستمر لخدمات شركة النقد الالي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك (SATIM) التي ساهمت بشكل كبير في توسع الدفع الاليكتروني وبالتالي فهذه الفرضية صحيحة.
- تأخر البنوك الجزائرية في مواكبة الاقتصاد الرقمي راجع الى ضعف مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتجارة الاليكترونية والحكومة الاليكترونية غير أن تغلغل التقنية يحتاج الممارسة والديمومة.
- تقدم البنوك الجزائرية مزيجا من الخدمات المصرفية التقليدية والرقمية وهي تعرف انتعاشا نسبيا في حجم المعاملات المالية، هذه الفرضية صحيحة. من خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها على مستوى الوكالات البنكية المدروسة.
- تعرف الجزائر مستويات شمول مالي منخفضة. رغم كل المساعي من أجل الرفع من مستويات الشمول المالي الا أن هذه المستويات مازالت منخفضة وعدم وجود بيانات خاصة بها وبالتالي فهذه الفرضية صحيحة.

### الفرضيات المتعلقة بالفصل التطبيقي

الفرضية الأولى: تقييم زبائن البنوك لأبعاد جودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم تقييم إيجابي.

\_ وتتبقى عن هذه الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية هي :

## الخاتمة العامة

- تقييم زبائن البنوك لبعء ملموسية الخدمة المصرفية المقدمة لهم تقييم إيجابي.
- تقييم زبائن البنوك لبعء الاعتمادية للخدمة المصرفية المقدمة لهم تقييم إيجابي
- تقييم زبائن البنك لبعء الاستجابة للخدمة المصرفية المقدمة لهم تقييم إيجابي.
- تقييم زبائن بنك لبعء الأمان للخدمة المصرفية المقدمة تقييم إيجابي.
- تقييم زبائن بنك لبعء التعاطف للخدمة المصرفية المقدمة تقييم إيجابي.

ان تقييم الزبائن الدائمين في الوكالات البنكية المدروسة كان إيجابيا الا أن ترتيب أبعاد جودة الخدمة المصرفية الخدمات المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك (512) وكالة العطف، لولاية عين الدفلى، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية (261ALE BADR) وكالة الشلف وبنك (AGB) وكالة 201 بالشلف، وبنك القرض الشعبي الجزائري CPA (68)، وكالة خميس مليانة، ولاية عين الدفلى.

بعء الملموسية كان في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعء (4.72) وهذا يدل على أن الاهتمام بمظهر وتصميم الوكالات البنكية الأربعة وتوفرها على التجهيزات الحديثة وتموقعها المناسب له دور أساسي في تحقيق رضا العملاء. ثم بعء التعاطف في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب4.68 وهذا يدل أن التعامل الجيد مع الزبائن له دور كبير في المحافظة عليهم من خلال الاستجابة لتساؤلاتهم ورغباتهم والتميز بالبشاشة وحسن الاستقبال تساهم بشكل كبير في الحفاظ على الزبائن.

وفي المرتبة الثالثة بعء الاعتمادية بمتوسط حسابي قدره 4.65 وهذا يدل على أن وفاء البنك بوعوده تجاه الزبائن ومهارة الموظفين في تقديم الخدمات المصرفية وفي الأوقات المحددة لها الترتيب الثالث من حيث الأهمية بالنسبة للزبائن.

وفي المرتبة الرابعة بعء الاستجابة بمتوسط حسابي قدره 4.61 وهذا يدل على أن هناك بعض التقصير من طرف موظفي البنوك في الاستجابة لاستفسارات الزبائن واحتياجاتهم مهما كانت درجة انشغالهم وهذا يدعو الى تعزيز الموظفين المخصصين لخدمة الزبائن والتي يجب أن يكون لها الدور الفعال في تلبية هذا الاحتياج للزبائن.

وفي المرتبة الخامسة بعء الأمان بمتوسط حسابي قدره 4.61 بنفس المتوسط الحسابي لبعء الاستجابة وهذا يدل على أن الزبائن يحتاجون الى التبليغ الدائم والمستمر على أي تطورات تمس العمل المصرفي لكي يكون الزبون على اطلاع دائم على التحديثات بالإضافة الى تعزيز ثقتهم بمصرفهم، كما يجب على الموظفين

## الخاتمة العامة

ابداء المعرفة الشخصية بالزبائن والحرص على الترحيب بهم بالإضافة الى توفير وسائل تسهيل التعامل مع الزبائن.

**الفرضية الثانية:** توجد علاقة ارتباط بين ولاء الزبون (طول مدة التوطين البنكي لدى نفس الوكالة البنكية) مع تحديث وتطوير الخدمة المصرفية ممثلة في عبارة "يقوم البنك بالتطوير والتحديث المستمر للأجهزة والمعدات الخاصة بالبنك.

**من أهم نتائج المقابلات الخاصة بموظفي البنوك والمدراء والمدراء التنفيذيين:**

- معظم البنوك تدرك أهمية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في توفير التكاليف الآنية وعلى المدى البعيد بالإضافة الى كونها أداة لإرضاء الزبائن؛
- تحصل البنوك على المنفعة المرجوة من الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات؛
- تقوم البنوك بإجراء دراسة الجدوى بهدف الاستثمار في تكنولوجيا معينة دون أخرى؛
- التغيير السريع في التكنولوجيا يؤدي الى استثمارات غير مجدية على المدى البعيد؛
- تستثمر البنوك في الموظفين من خلال القيام بدورات تكوينية تدريبية دورية لموظفي البنوك وتكوينهم على استخدام التقنيات الحديثة والتعرف على جديد القوانين والانظمة من خلال تكوينات وتدريبات قصيرة المدى؛
- تخصص البنوك أقساما خاصة بالتسويق المصرفي والتي تهتم بالتسويق للتكنولوجيا المصرفية؛
- معظم البنوك الجزائرية تؤمن بدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية وزيادة عدد المودعين وولائهم للبنك؛
- يتجه الزبائن حاليا الى الخدمات الذاتية والالكترونية بدلا من التوجه الى موظفي البنك مثل عمليات السحب والاطلاع على الرصيد والاطلاع على المعلومات المتعلقة بالقروض بشتى أنواعها من خلال المواقع الالكترونية للبنوك الجزائرية ومن خلال تطبيقات الهواتف الذكية؛
- تقصير البنوك الجزائرية في الحصول على خدمات مصرفية حديثة راجع الى تقصير شركات الاتصالات.
- تقوم البنوك باستخدام شبكة الانترنت من أجل تفعيل خدمة E. BANKING.

## الخاتمة العامة

- عرفت البنوك الجزائرية تطورا ملحوظا في تقديم الخدمات المصرفية وخاصة من حيث السرعة والأمان وزيادة الثقة.
- لا تستطيع البنوك الجزائرية الاستغناء عن تكنولوجيا المعلومات في القيام بوظائفها وتقديم خدماتها للزبائن فتكنولوجيا المعلومات هي شريان الخدمة المصرفية بالنسبة للبنوك الجزائرية.
- تحرص المصارف الجزائرية على تقديم الخدمة المصرفية بشكل سريع وامن والزيائن الدائمون في الوكالات البنكية الجزائرية راضون عن الخدمات المقدمة لهم من طرف الموظفين.

## النتائج المتعلقة بالاستبيان الخاص بالزبائن

- ان تقييم الزبائن لتطور وتحديث الخدمة المصرفية في الوكالات المصرفية محل الدراسة كان تقيما إيجابيا وعليه فان جودة الخدمة المصرفية المقدمة كان طرف الوكالات (الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة العطف (512)، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وبالتالي فان جودة الخدمة المصرفية كانت مرضية وفي مستوى توقعاتهم، في الجوانب المادية الملموسة والاعتمادية والتعاطف.
- هناك علاقة ارتباط بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية وبين تطوير الخدمة المصرفية وتحديثها ممثلة في جودة الخدمة المصرفية وتكنولوجيا المعلومات.

## التوصيات:

1. التركيز على أداء العمليات بسرعة ومهارة لكسب ثقة العميل ونشر البيانات الخاصة بإجراءات العمل وإتاحتها للزبون مما يؤدي الى خلق الثقة والوصول إلى درجة عالية من المصادقية؛
2. دراسة كل المرافق الضرورية التي تساعد على تقديم الخدمة المصرفية والتركيز على الجوانب الملموسة كالمباني الحديثة والديكور المريح للزبون والمكان المنظم واستخدام التكنولوجيا بالشكل الذي يساهم في سهولة أداء الخدمة، مع تزويد البنوك بالمزيد من أجهزة الصرف الآلي واستمرار مراقبة توفر النقدية الكافية ومراقبة الأعطاب التي قد تحدث في هذه الأجهزة؛
3. ظهور تطورات سريعة في الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية والمصرفية يضع البنوك الجزائرية أمام تحد حقيقي لمواكبة سرعة التغيير خاصة على المستوى العالمي بسبب ظاهرة العولمة يعمل القطاع المصرفي في بيئة جزائرية بدأت ترى معالم النور من تطور في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات شهدتها السنوات الثلاثة الأخيرة وخاصة بعد الازمة الصحية العالمية كوفيد-

## الخاتمة العامة

19. ويظهر ذلك من خلال مساعي الدولة الجزائرية في مواصلة رقمنة القطاع المالي والمصرفي والذي شهد نقلة نوعية خلال السنوات الأخيرة.
4. احترام الدولة لقواعد السوق كأساس لعلاقتها مع البنوك والتميز بين ملكيتها لها وبين طبيعة علاقتها معها، إضافة إلى تسهيل الإجراءات لتشجيع المستثمرين الخواص في القطاع المصرفي لخلق منافسة هادفة من شأنها إشباع حاجات الزبون بشكل أكبر وتحسين جودة الخدمات المقدمة؛
5. من الواجب على السلطات الوصية معاملة البنوك العمومية بالمساواة مع البنوك الخاصة وهو ما يقتضيه بناء قواعد سليمة للمنافسة، كما على البنوك العمومية أيضا معاملة المقترضين على من القطاع العام أو الخاص بنفس الشروط والمرجع هنا هو دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع المرشحة للتمويل؛
6. تكوين وتأهيل كفاءات لازمة تقوم بعمليات التفتيش في المجال المصرفي، من خلال متابعة البنوك وتطبيقها للقوانين حتى لا تتكرر فضيحة بنك الخليفة الخاص؛
7. إدخال التكنولوجيا الحديثة لمواكبة التطور العالمي وتحقيق الفعالية المطلوبة والاستجابة لمتطلبات الزبائن فالتحولات في المحيط الخارجي ناتجة عن التغيرات التكنولوجية وما يرتبط بها فسرعة تطور التكنولوجيا تفرض على البنوك وضع نظام المعلومات والاستثمار في البحث والتطوير؛
8. الاهتمام أكثر بجودة الخدمات خاصة مع توحيد معايير الجودة على المستوى العالمي. البنوك الجزائرية اليوم مطالبة أولاً بمتابعة التطورات التكنولوجية العالمية في المجال المصرفي والعمل إن على الاستفادة منها ومن تقنياتها وتحضير بنية تحتية لشبكة اتصالات تربط بين هذه البنوك فيما بينها والبنك المركزي لتبادل المعلومات الضرورية بطرق أسرع وبدقة أداء أكبر؛
9. يتحتم على البنوك الجزائرية زيادة الانفاق الاستثماري في التكنولوجيا المصرفية الحديثة وتطبيق الأنظمة والبرامج الحديثة فاستخدام التكنولوجيا يزيد من سرعة أداء العمليات المصرفية لمواجهة المنافسة في الأسواق الداخلية والخارجية، حيث أنه يسمح بنشر المعلومات فوراً مما يزيد من ثقة زبائن البنك، خاصة بالتركيز على تقديم الخدمات الالكترونية وتفعيلها عبر شبكة الانترنت واختيار الموقع وفق أسس علمية؛
10. تكوين الموظفين استثمار معرفي يجب أن يرافق التغيير، وذلك بتحديد المواصفات المطلوبة في الموظفين من كفاءات ومهارات تناسب الوظائف الجديدة وهو ما يسمح بوضع المخططات

## الخاتمة العامة

التكوينية المناسبة لتطوير أدائهم في مجال استيعاب المستجدات وتطوير الصناعة المصرفية بالاستعانة بالخبرات المحلية والأجنبية في هذا المجال، والاهتمام بالعنصر البشري من خلال التأهيل والتدريب المستمر بما يضمن للمصارف الفعالية وحسن التسيير، إضافة الى فتح المجال لتوظيف إطارات متخرجة من المدرسة العليا للمصارف، بالإضافة الى ارسال موظفي المصارف للتدريب والتكوين في مصارف عالمية واكتساب الخبرات في إطار الشراكة مع الأطراف الأجنبية، بالإضافة الى العمل على تطوير قاعدة بيانات جيدة وأنظمة رقابة فعالة تشمل أنظمة الحوافز للموظفين؛

11. الدفع عن طريق التطبيقات المحمولة في الهواتف المحمولة وهي تتطلب وجود حسابات بنكية يكون أسهل من حيث الوقت والجهد.

12. يمكن ترقية الدفع الالكتروني في الجزائر عن طريق تعزيز التثقيف المالي ومحو الأمية المالية للجنسين؛

13. تعزيز الثقة في المنظومة المالية والمصرفية الجزائرية من خلال تعزيز أمن المعلومات وتثقيف المستخدمين في الأمن السيبراني؛

14. على المصارف التوسع في خلق فروع لوكالات مصرفية في المناطق المعزولة والتسويق الالكتروني الجيد لخدمات هذه الوكالات وخاصة لفئة كبار السن الذين يستفيدون من الخدمات التقليدية والذين يعانون من الأمية المالية.

15. تزويد وكالات البنوك بلوحات الكترونية اشهارية لطرق استهلاك الخدمات المصرفية الالكترونية وتفعيل خدمة الزبائن بموظفين ذوو كفاءة عالية في التعامل مع مختلف شرائح الزبائن وتقديم الشروحات الكافية لهم بأتملة تطبيقية.

16. توسيع البنية التحتية التكنولوجية، وخفض الضرائب على الهواتف المحمولة، وأجهزة الكمبيوتر وزيادة تدفق الانترنت من طرف شركات الاتصالات؛

17. ضرورة الاهتمام بالتسويق المصرفي التقليدي والالكتروني للخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية؛

18. ضرورة التسويق الجيد لخدمات الصيرفة الإسلامية في مختلف البنوك الجزائرية العامة والخاصة لتعبئة المدخرات والوصول الى الأوعية الادخارية نظرا لإحجام شريحة كبيرة من المجتمع عن الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية بصفتها معاملات ربوية؛

## الخاتمة العامة

19. ادخال مبادئ الجودة الشاملة في تسيير المصارف الجزائرية وهذا وفقا للمعايير القياسية العالمية وذلك بهدف خلق علاقة ثقة بين الزبون ومصرفه، والوصول الى جودة الخدمة المصرفية.
20. يعتبر الدفع الالكتروني فرصة كبيرة لتطوير الاقتصاد الرقمي ويعد الالتزام المستمر والاستثمارات الإستراتيجية من جميع الفاعلين في القطاع أمرا ضروريا لتوسيع الشمول المالي الرقمي العادل والمستدام؛
21. انشاء خلية لجمع وتبويب البيانات المتعلقة بالشمول المالي لكل وكالة مصرفية في الجزائر بهدف الحصول على بيانات دقيقة من أجل دراسات مستقبلية عن تطور الشمول المالي في الجزائر؛
22. زيادة عدد أجهزة الدفع الالكتروني وتسهيل حصول التجار عليها والتحسيس والتوعية باستعمالها؛
23. تبسيط إجراءات الدفع الالكتروني الدولي من خلال البطاقات الدولية؛
24. مراجعة الإطار التشريعي والقوانين بما يعزز استخدام الاليات الجديدة، وإصلاح المنظومة المالية والمصرفية الوطنية بما يتماشى والاقتصاد الرقمي والتجارة الالكترونية.
25. تطبيق الدفع الالكتروني في مجال الخدمات المالية الحكومية للمؤسسات العمومية على كافة المستويات والاصعدة.
26. تثقيف مستخدمي أدوات الدفع الالكتروني وزبائن البنوك بتعليمات استخدام بطاقة الدفع الالكتروني لتفادي حصول أعطاب في الأجهزة جراء سوء فهم الزبون لعمل البطاقة أو الجهاز الالكتروني.

## آفاق البحث

- في نهاية هذه الدراسة وتكملة لما ورد في هذا البحث، ارتأينا أنه هناك بعض النقاط الواجب البحث فيها وهو طرح الإشكالية التالية: كيف يمكن للجهاز المصرفي الجزائري أن يساهم في تحقيق التنمية المستدامة؛
- كيف يمكن الرفع من مستويات الشمول المالي في الجزائر؟

## الخاتمة العامة

- ماهي أهم الآليات والإجراءات الواجب اتخاذها للوصول الى بيانات دقيقة حول تطور المبالغ المستثمرة على الانفاق على عناصر تكنولوجيا المعلومات في البنوك؟
- البحث في إمكانية خلق خلية للبحث في إستراتيجيات الشمول المالي بالاستعانة باحثين يقومون بجمع البيانات على مستوى البنوك وتبويبها وعرضها على المختصين بمساعدة وتوجيه من البنك المركزي الجزائري لمعرفة الوضعية الحقيقية لمعدلات الشمول المالي في الجزائر.

**\*\*\* تمت بحمد الله \*\*\***

# قائمة المراجع

المراجع العامة

1- الكتب باللغة العربية

1. عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات النقود والبنوك والاساسيات والمستحدثات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
2. محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، عمان، ط1، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2014.
3. خالد علي أحمد محمود، الخدمات المصرفية في البنوك الاسلامية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، ط1، 2018.
4. اسماعيل ابراهيم عبد الباقي، إدارة البنوك التجارية، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
5. مبروك ريس، انعكاسات العولمة المالية على الجهاز المصرفي، دار الجنان للنشر والتوزيع.
6. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، حوكمة الشركات، ط1، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي مصر، 2020.
7. نبل ذنون الصائغ، الائتمان المصرفي، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، بدون سنة نشر.
8. سعاد حوجو، خصخصة المصارف العمومية واندماجها وأثرهما على الاقتصاد، دار خالد الحازم للنشر والتوزيع. دون سنة نشر.
9. عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات تكنولوجيا الخدمات المصرفية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، ط1، القاهرة، مصر 2010.
10. محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان، سهيل احمد سمحان، النقود والمصارف، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2010.
11. عبد الحلیم عمار غربي، الوجيز في الاقتصاد النقدي والمصرفي، مطبوعات Kie publications، 2018.
12. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، حوكمة الشركات، ط1، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي مصر، 2020.
13. عبد العزيز خنفوسي، قانون الدفع الالكتروني، مركز الكتاب الأكاديمي، 2018.
14. خديجة عتيق، واقع التسويق المصرفي في البنوك وأثرها على رضا العملاء: دراسة ميدانية للبنوك الجزائرية، ط1، دار خالد حياني للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
15. وصفي عبد الرحمان أحمد نعسة، التسويق المصرفي، المنهل، 2010.
16. خالد أحمد علي محمود، اقتصاد المعرفة وإدارة الأزمات المالية في إطار المؤسسات الاقتصادية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، 2019.

17. معاذ ناجي، ذيب صالح، الاصول العلمية للتسويق المصرفي، ط2، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
18. اياد منصور حسن، العمليات البنكية والنقدية، دار النفيس للنشر والتوزيع، الأردن، 2019.
19. تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
20. عبد المنعم، مبارك، مبادئ في الاقتصاد، الدار الجامعية، مصر، 1997.
21. مجدي محمود شهاب، اقتصاديات النقود والمال (النظرية والمؤسسات النقدية)، دار الجامعية الجديدة، 2002.
22. رحيم حسين، الاقتصاد المصرفي، دار البهاء للنشر والتوزيع، قسنطينة، 2008.
23. حمزة محمود الزبيدي، إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
24. مصطفى كمال طه، عمليات البنوك، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005.
25. طه عبد العظيم محمد، الإصلاح المصرفي للبنوك الإسلامية والتقليدية: في ضوء مقررات بازل 3، دار التعليم الجامعي، 2020.
26. مصطفى يوسف كافي، الإصلاح والتطوير الإداريين النظرية والتطبيق، ط1، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر، دمشق، سوريا، 2020.
27. أحمد زايد، اعتماد محمد علام، التغير الاجتماعي، مكتبة الانجلو مصرية، 2006.
28. عبد اللطيف مصطفى، عبد الرحمان بن سانية، دراسات في التنمية الاقتصادية، ط1، مكتبة حسن العصرية، بيروت، لبنان، 2014.
29. مسعودي عبد الهادي، الأعمال المصرفية الإلكترونية: ELECTRONIC BANKING 'بنوك الكترونية & نقود الكترونية & بطاقات الكترونية، اليازوري للنشر والتوزيع، الجزائر، 2016.
30. وليد العايب، لحو بخاري، اقتصاديات البنوك والتقنيات الذكية، مكتبة الحسن العصرية، بيروت (لبنان) 2013، ص 199.
31. خنفوسي، عبد العزيز، قانون الدفع الإلكتروني، مركز الكتاب الأكاديمي، 2018.
32. بوعبدلي، أحلام. سياسات إدارة البنوك التجارية ومؤشراتها. دار الجنان للنشر والتوزيع ص 21-19. أطلع عليه بتاريخ: 2022/10/08. /سا: 22:00.
33. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2009.
34. خالد أحمد علي محمود، الاستثمار المعرفي وعلاقتها بالآثار السياسية والاجتماعية، دار الفكر الجامعي، ط1، الاسكندرية، 2019.

35. عبد السلام مصطفى أحمد السيد، إبراهيم جابر السيد، الاقتصاد المعلوماتي والمعرفة الفنية والابداع، ط1، دار الجديد للنشر والتوزيع، الجزائر، 2020.
36. خالد أحمد علي محمود، الاستثمار المعرفي وعلاقتها بالآثار السياسية والاجتماعية، دار الفكر الجامعي، ط1، الاسكندرية، 2019.
37. عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعترف للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2015.
38. عصام الدين مصطفى صالح، اقتصاديات تكنولوجيا المعلومات والاعلان الالكتروني في عصر العولمة في المجتمعات العربية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2020.
39. جودت جعفر خطاب، إعادة هيكلة المصارف، دراسة تطبيقية، دار دجلة، ط1، عمان، الأردن، 2009.
40. عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات تكنولوجيا الخدمات المصرفية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، ط1، القاهرة، مصر 2010.
41. ياسر الصاوي، ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الجامعة العربية المفتوحة، دار السحاب للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2008.
42. جلال الدين إبراهيم أدهم، علم الاستثمار الإسلامي، ط1، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، 2018.
43. سليمان عمر الهادي، الاستثمار الأجنبي المباشر وحقوق البيئة في الاقتصاد الاسلامي والاقتصاد الوضعي، الأكاديميون للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن، 2009.
44. دريد كامل ال شبيب، الاستثمار والتحليل الاستثماري، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009.
45. روبرت سكيلديسي، جون مينارد كينز مقدمة قصيرة جدا، ترجمة عبد الرحمان مجدي، مصطفى محمد فؤاد، ط1، مؤسسة هنداوي للتعليم والثقافة، مصر 2015.
46. النجار، فريد راغب، الاستثمار بالنظم الالكترونية والاقتصاد الرقمي. مصر (الإسكندرية): مؤسسة شباب الجامعة، 2004.
47. وسيم محمد حداد، شقيري نوري موسى، محمود إبراهيم نور، صالح طارق الزرقان، الخدمات المصرفية الالكترونية، ط1، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2012.
48. طيطي، خضر مصباح، إدارة تكنولوجيا المعلومات، ط1، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2012.
49. محمد صالح الألفي، إدمان الإنترنت، ط1، القاهرة، المكتب الحصري الحديث، 2008.
50. مهري شفيقة، قضايا ورهانات بحثية راهنة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2019.
51. منير الجنبهي وممدوح الجنبهي، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005.

52. أحمد سفر، أنظمة الدفع الالكترونية، ط1، لبنان، منشورات الحلبي الحقوقية، 2008.
53. عماد أحمد أبو شنب، يسرى حرب، وجدان أبو البصل، الخدمات الالكترونية، دار الكتاب الثقافي، جامعة اليرموك الأردن، 2012.
54. شارف، نور الدين، التجارة الإلكترونية e-commerce، ط1، عمان، الأردن: ألفا للوثائق، 2020.
55. مسعودي، عبد الهادي. الاعمال المصرفية الالكترونية: Electronic banking بنوك الكترونية & نقود اليكترونية & بطاقات الكترونية. الجزائر. دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2015.
56. محمود حامد محمود، اقتصاديات البنوك والأسواق المالية، دار حميترا، للنشر والترجمة، 2017،
57. مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الالكترونية في ظل التقنيات الحديثة، سوريا، دمشق، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع 2011.
58. جوالف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الالكتروني في الجزائر دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2016.
59. صلاح الدين، صادق الشمري، احسان صادق راشد، الشمول المالي والميزة التنافسية تجارب محلية ودولية، دار اليازوري العلمية، 2019.
60. محمد محمد الهادي. الذكاء الاصطناعي معالمه وتطبيقاته وتأثيراته التنموية والمجتمعية. الدار المصرية اللبنانية، 2021.
61. سليمان عمر الهادي، الاستثمار الأجنبي المباشر وحقوق البيئة في الاقتصاد الاسلامي والاقتصاد الوضعي، الأكاديميون للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن، 2009.
62. النجار، فريد راغب، الاستثمار بالنظم الالكترونية والاقتصاد الرقمي. مصر (الإسكندرية): مؤسسة شباب الجامعة، 2004. ص 10.
63. رحيم حسين، الاقتصاد المصرفي، دار البهاء للنشر والتوزيع، قسنطينة، 2008.
64. مجدي محمود شهاب، اقتصاديات النقود والمال (النظرية والمؤسسات النقدية)، دار الجامعة الجديدة، 2002.
65. حمزة محمود الزبيدي، إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
66. مصطفى كمال طه، عمليات البنوك، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005.

## 2- الكتب باللغة الأجنبية:

1. Michel Langlois et Gerard Tocquer, marketing des services, le défi relationnel, Gaëtan Morin éditeur, paris, 1992.
2. Ammour ben Halima, Monnier et régulation monétaire, Edition Dahleb, Alger, 1997.

3. Gobin, gilles, les opérations bancaire et leurs abondement économiques, Dunod, paris,1980.
4. James A, O Brine, «Management Information system, Manging Information Technology in the internet worked Entreprise,1999.
5. World Bank (2007) Building knowledge economies: advanced strategies for development, Washington, D.C: Library of Congress Cataloging-in-Publication Data.
6. European Central Bank,2015. Virtual currency schemes – a further analysis, [Virtual currency schemes - a further analysis \(europa.eu\)](http://www.europa.eu)
7. Anil koumar an analysis of challenges in accepting cryptocurrency as currency of future.2018 .
8. Reix Robert, Système d'information et théorie d'organisation, éditio Vuibert, Paris, 1995.
9. Louis Regaud, la mise en place des systèmes d'informations pour la gestion des organisation, Dunod, Paris, France, 1994.
10. Lombard D. et autres0 NTIC et commerce électronique : sait-on vraiment de quoi on parle, problèmes économiques N°27200 paris0 juillet 2001.
11. Bouadjimi D, la société de l'information et son impact sur les pays en développement, Alger, 2009.
12. Bressy (G), Konkuyt (C), Economie d'entreprise, Edition DALLOZ, Paris, 1995.
13. Jean Brilman, les meilleures pratiques du management, Les éditions d'organisation, Paris, 412. : France, 2001.
14. Diana Benito-Osorio & others, Web 5.0: the future of emotional competences in higher education, article, International Network of Business and Management, Madrid, 2013.
15. Mauricio Portieri Pignatti, Carlos Manuel Baptista Lobo, The Digital currency and The challenges beyond The new global world 'S Block chain Paradigm a Financial and Tax Overview on The Virtual Currency Efficiency, University of Lisbon School of Law,2019.

### 3- الأطروحات والرسائل باللغة العربية

1. بلوفاي محمد، مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي الجزائري، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2005.
2. بطاهر علي، إصلاحات لنظام المصرفي الجزائري أوتارها على تعبئة المدخرات وتمويل التنمية، أطروحة دكتوراه دولة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006.
3. زقير عادل، تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة الصيرفة الشاملة - دراسة الجهاز المصرفي الجزائري - مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2009.
4. برهان غسان سليمان، "صباح الحلو"، أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك التجارية الأردنية " من منظور القيادات المصرفية"(رسالة ماجستير)، قسم التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة آل البيت، الأردن، 2000.

5. محمد، تقوروت، متطلبات تطوير المعاملات المصرفية الالكترونية في الدول العربية-بالإشارة الى حالة الجزائر - (أطروحة دكتوراه)، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر، 2014.
6. سلام، عبد الرزاق: القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة تقييم الأداء ومتطلبات الإصلاح، (رسالة دكتوراه غير منشورة)، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012.
7. فادي حامد محمد القضاة، فاعلية وكفاءة المصارف العاملة في الأردن -دراسة ميدانية للمصارف الأردنية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات الإدارية والمالية، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2004.
8. سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، دراسة حالة: مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2015.2016.
9. معطي سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية (دراسة تحليلية استبائية، حالة بنوك سعيدة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2012.
10. سلوى محمد الشرفا، دور ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم ادارة الاعمال، الجامعة الاسلامية، غزة، 2008.
11. حسين، العلمي. دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة-دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس والجزائر (مذكرة ماجستير غير منشورة)، مدرسة الدكتوراه: إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس. سطيف، 2013.
12. بسمة محمد سامي الخطيب، دور الصيرفة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية " دراسة ميدانية للمصارف العاملة في سورية" (أطروحة دكتوراه غير منشورة). قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سورية، 2014.
13. بن أحمد، لخضر، متطلبات تطوير وتحسين الخدمات المصرفية في الجزائر، (دراسة الواقع والافاق)، (أطروحة دكتوراه في التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3 الجزائر: 2012.

14. حسان طاهر شريف، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رفع كفاءة الأسواق المالية العربية- دراسة تجارب دولية-، (أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، 2020.
- 4-المقالات العلمية باللغة العربية
1. أسماء حدانة، جميلة بن عيشي، "دور الاصلاحات المصرفية في تحديث الخدمات -دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA في الفترة (2000-2020)، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، (2021)، العدد02، المجلد10، ص ص 225-241.
  2. بهناس العباس، بن أحمد لخضر. " النظام المصرفي الجزائري في ظل الأمر 11/03 المتعلق بالنقد والقرض والتحديات الراهنة له" ص ص 35-48. تاريخ الاطلاع 2022/10/04: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/374/4/2/40802>
  3. زعباط عبد الحميد، سحنون عقبة، دور السياسات الصناعية المصرفية في ترقية تنافسية الجهاز المصرفي الجزائري، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد11، جوان، 2012، ص181.
  4. بريش، عبد القادر، "جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك"، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 03، جامعة الشلف، ص251-274.
  5. لعراف، زاهية، فرحات، عباس. "تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية في ظل قيد السيولة". مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية-العدد الاقتصادي-العدد 34(01)، (جامعة زيان عاشور بالجلفة). ص346-359. عبر الموقع: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/417/11/3/63116> بتاريخ: 2022/10/ 8
  6. حيدر حمزة جودي الديلمي، اسراء مسلم الكعبي، " إدارة علاقة الزبون وأثرها على الأداء المالي دراسة تحليلية في عينة من المصارف الحكومية العراقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 108، 2016، ص150.
  7. أمينة بن جدو، مسعود ميهوب، " تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية باستخدام النسب المالية -دراسة تحليلية للبنك الأمريكي AmeriServ financial INC للفترة الممتدة بين (2010-2019)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد2، المجلد14، 2020، ص ص 233-251، على الموقع الالكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/462/4/2/140050>
  8. بن ختو، فريدة، قريشي، محمد الجموعي، "قياس كفاءة البنوك الجزائرية باستخدام تحليل مغلف البيانات (DEA)"، مجلة الباحث، العدد09، (جامعة قاصدي مرباح ورقلة:2013)، ص 140.

9. زيدان محمد، حمو محمد، أمن المعلومات المصرفية كمطلب لتبني التسويق الإلكتروني في البنوك الجزائرية، مجلة رؤى الاقتصادية جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر ن العدد 8، جوان 2015، ص 163.
10. بن صالح كريمة، طلحي فاطمة الزهرة، " أثر اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنمية الكفاءات البشرية بالبنوك الجزائرية، دراسة ميدانية بالبنوك العمومية بمدينة قالمة"، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الخامس، العدد2، أوت 2019، ص 268.
11. طرشي، محمد، يخلف صفية، " واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ودورها في تحسين الخدمات العامة". مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي. العدد 03. (جامعة المسيلة مارس 2018)، ص 168-177.
12. حسيني، أمينة. " آفاق التحول الرقمي في الجزائر"، دراسات اقتصادية، العدد 02(جامعة زيان عاشور-الجلفة: جوان2022)، ص110-129.
13. بوفولة، نبيلة. " تطور قطاع الهاتف النقال في الجزائر خلال الفترة الممتدة ما بين (2006-2016)". مجلة التنمية الاقتصادية، (جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي. جوان 2019)، المجلد 04، العدد07، ص ص 115-130. <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/336/4/1/97476> أطلع عليه بتاريخ: 2023/05/13
14. طرشي، محمد، يخلف صفية، " واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ودورها في تحسين الخدمات العامة". مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي. العدد 03. (جامعة المسيلة مارس 2018)، ص 168-177. <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/463/2/1/83607>
15. عياش، زوبير، بوكحيل نسيم، " تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة " حالة الجزائر". مجلة ميلاف للبحوث والدراسات. العدد 05، (جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي: جوان 2017)، ص ص 589، 590.
16. رابح شيلق، " وسائل الدفع الإلكترونية كآلية للحد من أزمة السيولة الراهنة في الجزائر"، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية،(جامعة الجلفة، 2021)، مجلد07، ع01، ص ص 441-456. <https://datareportal.com/reports/digital-2021-algeria> تاريخ الاطلاع: 2021/11/01 على س36:14.
17. نعيمة مولفرعنة، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، مركز تيارت، العدد 06، ص 488.

18. سبع، فاطمة الزهراء. "واقع عمل التكنولوجيا المالية في المنظومة المصرفية الإسلامية". مجلة العلوم الإسلامية والحضارة 02. (الاعواط: جوان 2021)، ص 251-268.
19. بختي، عمارية. «دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي». مجلة المدبر. العدد 02، (2020)، ص 99-111.
20. حرفوش، سعيده. "التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي". مجلة آفاق علمية. المجلد 11، العدد 03، جوان 2019، ص 724-744.  
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/232/11/3/96371>
21. بن عيشوبة رفيقة، صدقاوي صورية، بزارية أمحمد. "التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي في ظل جائحة فيروس كورونا". مجلة الاقتصاد والبيئة. المجلد 4، العدد 1، (جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم) أبريل 2021، ص 163-182.  
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/150104>
22. سبع، فاطمة الزهراء. "واقع عمل التكنولوجيا المالية في المنظومة المصرفية الإسلامية". مجلة العلوم الإسلامية والحضارة 02. (الاعواط: جوان 2021)، ص 251-268.
23. عبد الرحيم، وهيبية، أوقاسم الزهراء. "التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة وسرعة الاستيعاب". مجلة دراسات اقتصادية. العدد 38، أوت 2019، ص 352-368.  
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/417/13/2/98245>
24. قوجيل، محمد، طيبة، عبد العزيز. "مخاطر التكنولوجيا المالية وادارتها في القطاع المصرفي-دراسة تنظيمية احترازية-". مجلة الاقتصاد والمالية. العدد 02، (جامعة الشلف-جوان 2022). ص 185-199.  
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/150/8/2/190460>
25. فضيل البشير ضيف، "واقع وتحديات الشمولي في الجزائر"، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، العدد 01، (جوان 2020)، ص 471-485.  
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/313/6/1/118576>
26. أيمن بوزانة، حمدوش وفاء، "شركات التكنولوجيا المالية الناشئة كبديل لدعم الشمول المالي المستدام للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة مع الإشارة الى حالة الجزائر"، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، العدد 03، المجلد 07، جانفي 2020، ص 95-109.  
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/659/7/3/149684>
27. محمد بن موسى، و عمر قمان. (03 ديسمبر، 2019). واقع الشمول المالي في العالم العربي في ضوء المؤشر العالمي للشمول المالي (خلال الفترة 2011-2017) مع التركيز

- على الجزائر *Revue des Reformes Economiques et .FINDEX GLOBAL* Entegration En Economie Mandiale، الصفحات 1-20.
28. غريب، الطاووس، دريد حنان. " إستراتيجيات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية- دراسة بعض التجارب العربية-". *Revue Algérienne d'économie et gestion*. (2021) ص 179-202.
- <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/154/15/1/160081> أطلع عليه يوم 2022/10/18
29. سلايمية، ظريفة. طبايبية سليمة. " تعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء مبادرات التجربة الهندية في الشمول المالي". *مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة*. (جامعة الأغواط المجلد 06، العدد 01، 2023)، ص 195-212.
- <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/623/6/1/218683>
30. ميروود، فاتح. " تعزيز الشمول المالي الرقمي كآلية لضمان تمويل مستدام في الدول العربية في ظل جائحة كورونا". *مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي*، المجلد 03، العدد 01، 2022، ص (81-95)، ص 85
- <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/768/3/1/195672>
31. حسني، أمينة. " آفاق التحول الرقمي في الجزائر " دراسات اقتصادية. العدد 02، 2022، الصفحات 110-129.
- <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/417/16/2/198959> أطلع عليه بتاريخ : 2023/05/03
32. ريهام محمود دياب، " دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية"، *المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات*. المجلد 02، العدد 06، أكتوبر 2022، مصر، . Doi: 10.21608/jinfo.2022.264278.96،
33. مهدي، مراد. " واقع استخدام البنوك الإسلامية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في التسويق الرقمي " دراسة حالة بنك السلام أنموذجاً". *مجلة أبعاد اقتصادية*. المجلد 12، العدد 02، ديسمبر 2022 ص (239-236).
- <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/279/12/2/209187>
34. عبد الله لعور، عبد الرزاق كبوط، "العلاقة بين النقود الالكترونية، العملات الرقمية والعملات الافتراضية المشفرة: البحث في المفهوم. *مجلة الاقتصاد الصناعي*(خزارتك). المجلد 11، العدد 02 (2021). <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/83/11/2/168905>

35. بصيري محفوظ، "نظام الدفع الإلكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع". مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية. العدد04، المجلد11، 2019.ص60-70.
36. منصور علي منصور شطا، "العملات الافتراضية المشفرة وأثرها على مستقبل المعاملات (الواقع وأفاق المستقبل)"، العدد37، ج الأول3/3، 2022، ص 1776-1867.  
[https://mksq.journals.ekb.eg/article\\_254937\\_374183528ad787ab1d09773f3abb2f90.pdf](https://mksq.journals.ekb.eg/article_254937_374183528ad787ab1d09773f3abb2f90.pdf)
37. محمود حسن جمعة، حيدر شاكر نوري، دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات Studies on the effect of knowledge and information technology in organisations، كلية الإدارة والاقتصاد مجلة الإدارة والاقتصاد، ع97، 2013، ص ص.97،98.  
[https://mksq.journals.ekb.eg/article\\_254937\\_374183528ad787ab1d09773f3abb2f90.pdf](https://mksq.journals.ekb.eg/article_254937_374183528ad787ab1d09773f3abb2f90.pdf)

#### 5- المقالات باللغة الأجنبية

1. Benhalima Faysal, El-Mehdi Barça, The Reality of Financial Inclusion in Algeria Under the Current Level of Governance. Economic Sciences, Management and Commercial Sciences Review - University of M'sila - Volume: 15/ N°02 / N.S: (2022), p301-311.<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/324/15/2/209752>
2. Investing in Lending Technology: ITpending in Banking, Zhiguo He, Sheila Jiang, October 2021, NBER, DOI 10.3386/w30403, <https://www.nber.org/papers/w30403>, أطلع عليه بتاريخ: 2023/01/25

#### 6- المداخلات والمحاضرات والأوراق البحثية

1. Kulasin D., Fortuny-Santos J. (2005, 09-12 November). Review Of the Servqual Concept. 4th Research/expert Conference with International Participation "QUALITY2005", Fojnica: B&H.

#### 7- أوامر قوانين ومراسيم:

1. القانون رقم 10-90 المؤرخ في 14 أبريل 1990م والمتعلق بالنقد والقرض الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية رقم 47، المتمم بالأمر 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003.
2. القانون 88-01 الصادر بتاريخ 12 جانفي 1988 والمتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية المعدل والمتمم للقانون 86-12.

3. النظام 06/05 المؤرخ في 2005/12/15، يتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريض الأخرى، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 26، المؤرخ في 2006/04/24.
4. النظام رقم 03-04 المؤرخ في 2004/03/04 المتعلق بنظام ضمان الودائع.
5. النظام رقم 01-04 المؤرخ في 2004/03/04 المتعلق بتحديد الحد الأدنى لرأس مال المصارف والمؤسسات المالية.

#### 8- المواقع الإلكترونية

1. <https://www.bank-of-algeria.dz>
2. <https://www.bea.dz/>
3. <https://www.bna.dz>
4. <https://badrbanque.dz>
5. <https://www.bdl.dz>
6. <https://www.cpa-bank.dz/>
7. <https://www.cnepbanque.dz>
8. <https://www.cnepbanque.dz>
9. <https://www.albaraka-bank.dz/>
10. <https://www.albaraka-bank.dz/>
11. <https://www.bnpparibas.dz/>
12. <https://www.fransabank.dz/>
13. <https://www.bank-of-algeria.dz/html/rapportfinance.htm>
14. <https://www.business.algeria.hsbc.com/>
15. <https://www.bank-of-algeria.dz/html/rapportfinance.htm>
16. <https://www.mpt.gov.dz>
17. <https://www.mpt.gov.dz/ar/abtelfixe/>
18. <https://www.arpce.dz/ar/indic/mobile>
19. <https://www.internetworldstats.com/stats.htm>
20. <https://www.internetworldstats.com/stats.htm>
21. <https://www.arpce.dz/ar/indic/internet>
22. <https://www.ons.dz/spip.php?rubrique4>

23. محمد، إسماعيل، الأمن السيبراني في القطاع المصرفي - عرض مقارنة للمعايير والتجارب الدولية والعربية، صندوق النقد العربي-أبو ضبي 9-10 ديسمبر 2019. على الموقع الإلكتروني - <https://www.amf.org.ae/sites/default/files/publications/2022-01/cyber-security-december-15-2019.pdf>
24. European Central Bank, 2015. Virtual currency schemes – a further analysis, [Virtual currency schemes – a further analysis \(europa.eu\)](https://www.ecb.europa.eu/press/pr/2015/06/20150615_vcs_en.html)
25. عثمانية عثمان، بن قيراط و داد. اقتصاد العملات المشفرة ومستقبل النقود. المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات. 2022، ص 23. أطلع عليه بتاريخ: 2023/06/10. [https://www.google.dz/books/edition/%D8%A7%D9%82%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D8%AF\\_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84%D8%A7%D8%AA\\_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B4%D9%81%D9%91/CSByEAAAQBAJ?hl=ar&gbpv=0](https://www.google.dz/books/edition/%D8%A7%D9%82%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D8%AF_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84%D8%A7%D8%AA_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B4%D9%81%D9%91/CSByEAAAQBAJ?hl=ar&gbpv=0)
26. بنك الجزائر، التقرير السنوي للبنك المركزي الجزائري لسنة 2022، ص 49. عبر الموقع الإلكتروني: <https://www.bank-of-algeria.dz/ar/%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A6%D9%8A%D8%B3%D9%8A%D8%A9>
27. شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM على الموقع الإلكتروني: <https://www.satim.dz/ar>

قائمة الملاحق

الملحق رقم: 01 الاستبيان الخاص بالزبائن



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

نموذج استبيان خاص بالزبائن



لمعرفة مدى تطور وحدثة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

سيدي العزيز/سيدتي العزيزة

تحية طيبة... و بعد،،،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة كمتطلب للحصول على شهادة الدكتوراه في الاقتصاد النقدي والبنكي من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف والموسومة ب: دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تطوير وتحديث الخدمات المصرفية - دراسة حالة عينة من البنوك العاملة في الجزائر -

تهدف هذه الدراسة لمعرفة مدى تطور وحدثة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية العامة والخاصة.

وقد تم اختياركم ضمن عينة قصدية للمشاركة في هذا الاستبيان وسيكون لرأيكم الموضوعي أهمية كبيرة في تحقيق أهداف البحث.

نرجو الإجابة عن فقرات هذا الاستبيان المرفقة علما بأن المعلومات التي ستقدمونها ستكون سرية ولن يسمح بالاطلاع عليها ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، ونحن نقدر تعاونكم معنا في هذه الدراسة ونشكركم على حسن تعاونكم وسرعة الرد.

تتم الإجابة بوضع العلامة (X) في الخانة المناسبة

الباحثة: سعاد موساوي

**المحور الأول: الخصائص الديموغرافية (الشخصية ) الخاصة بالاستبيان الخاص بالزبائن**

- 1- الجنس: ذكر  أنثى
- 2- العمر: من 18 إلى 25 سنة  من 26 إلى 35 سنة  من 36 إلى 45 سنة  من 46 إلى 55 سنة  أكثر من 55 سنة
- 3- الحالة الاجتماعية: متزوج  أعزب
- 4- اسم البنك الخاص بكم:
- 5- رقم الوكالة البنكية:  الولاية:  البلدية:
- 6- عدد سنوات التعامل مع البنك:
- 7 -المستوى الدراسي:

ابتدائي	أساسي	ثانوي	ليسانس	ماستر-ماجستير	دكتوراه
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8- الدخل الشهري:**

أقل من 18.000	من 18.000 إلى 30.000	من 30.001 إلى 40.000	من 40.001 إلى 50.000	من 50.001 إلى 60.000	من 60.001 إلى 70.000	أكثر من 70.000
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**المحور الثاني تقييم جودة الخدمة المصرفية**

البعد	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الموسمية	تتوفر لدى البنك تجهيزات تقنية حديثة تقدم خدمات تنافسية.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	يملك البنك موقع جذاب يزيد من اقبال الزبائن	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	التصميم الداخلي للبنك منظم ومتكامل وحديث	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	يعتني موظفو البنك بمظهرهم	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	يعتمد موظفو البنك في أداء مهامهم على تكنولوجيا المعلومات	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	تقوم إدارة البنك بالتجديد والتحديث المستمر للمعدات والأجهزة الخاصة بالبنك	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

					يمكن الاعتماد على موظفي البنك في كل الخدمات المطلوبة منهم وخدماتهم في تحسن مستمر	الاعتمادية
					يفي البنك بوعوده للزبائن فيما يخص تقديم الخدمات في الأوقات المحددة.	
					يمكن الثقة بمهارة موظفي البنك على تقديم الخدمات بشكل جيد من أول مرة.	
					يحتفظ البنك بسجلات وكشوفات دقيقة عن زبائنه	
					يتمتع موظفو البنك بمهارة في تقديم الخدمات	
					يقدم البنك خدمات سريعة	الاستجابة
					يستجيب موظفو البنك لاستفسارات واحتياجات الزبائن مهما كانت درجة انشغالهم.	
					تعطى مواعيد محددة لأداء الخدمة المصرفية	
					يقدم البنك للزبائن جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمات جديدة ومتطورة باستخدام تكنولوجيا المعلومات (من هاتف نقال، وانترنت... الخ	
					يشعر الزبائن بالأمان والثقة عند تعاملهم مع البنك	الأمان
					يظهر الموظف المعرفة الشخصية بالزبون ويحرص على الترحيب به	
					تحرص إدارة البنك على توفير وسائل تسهيل تعامل الزبائن مع البنك	
					يبلغ البنك الزبائن بالتطورات التي تمس الاعمال المصرفية داخل البنك	
					يوفر البنك ساعات عمل ملائمة لظروف الزبون	التعاطف
					يتعامل موظفو البنك مع الزبائن باللباقة والترحيب بهم ومراعاة ظروفهم والتعاطف معهم	
					يضع البنك مصلحة الزبون في قمة اهتماماته	
					يولي البنك رعاية خاصة وفردية بكل زبون	
					يقوم البنك بالتحسين والتطوير المستمر في التعامل مع الزبائن	

الملحق 2: قائمة المحكمين

المحكم	الرتبة	الجامعة أو البنك
سعداوي محمد	أستاذ محاضر - أ-	المدرسة العليا للفلاحة
ناصر محمد	أستاذ محاضر - أ-	جامعة حسيبة بن بوعلی (الشلف)
بن عيشوبة رفيقة	أستاذ	جامعة الجيلالي بونعامه بخميس مليانة
مدرس فيصل	مدير	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة العطاف 512
حميدة شحمة	موظفة	وكالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بالعطاف (512)CNEP
بن ساحة حمزة	مدير	وكالة BNA البنك الوطني الجزائري بالعطاف

جدول مدخلات برنامج spss

Nom	Type	Largeur	Décimales	Libellé	Valeurs	Manquant	Colonnes	Align	Mesure	Rôle
1 الجنس	Chaîne	8	0		{0, 'اخر'}	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
2 العمر	Chaîne	8	0		{1, [18-25]}...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
3 الحالة الاجتماعية	Chaîne	8	0		{1, 'متزوج'}...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
4 اسمالبنك	Chaîne	18	0		{1, CNEP}...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
5 رقمالوكالة	Numérique	8	0		Aucun	Aucun	8	Droite	Echelle	Entrée
6 الولاية	Chaîne	20	0		Aucun	Aucun	15	Gauche	Nominales	Entrée
7 البلدية	Chaîne	20	0		Aucun	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
8 استواناتالتعاملمع...	Numérique	20	0		Aucun	Aucun	8	Droite	Echelle	Entrée
9 التخصصللمعلمي	Chaîne	20	0		{1, 'ابتدائي'}...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
10 الاختلاشجري	Numérique	20	0		{1, <18.000}...	Aucun	8	Droite	Echelle	Entrée
11 الملموسية1	Chaîne	20	0		توفر لدى البنك تجيرا...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
12 الملموسية2	Chaîne	20	0		البنك موقع جذاب ي...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
13 الملموسية3	Chaîne	20	0		مجم الداخلي للبنك من...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
14 الملموسية4	Chaîne	20	0		تنتي موظف البنك بمت...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
15 الملموسية5	Chaîne	20	0		بعد موظف البنك في أ...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
16 الملموسية6	Chaîne	20	0		م ادارة البنك بالجديد...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
17 الاعتمادية1	Chaîne	20	0		كن الاعتماد على موظ...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
18 الاعتمادية2	Chaîne	20	0		البنك بوعود للزيان...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
19 الاعتمادية3	Chaîne	20	0		من التقة بعمارة موظ...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
20 الاعتمادية4	Chaîne	20	0		نقط البنك بسجلات و...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
21 الاعتمادية5	Chaîne	20	0		متع موظفي البنك بمت...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
22 الاستجابة1	Chaîne	20	0		يقدم البنك خدمات سرية...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
23 الاستجابة2	Chaîne	20	0		تسجيب موظف البنك لا...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
24 الاستجابة3	Chaîne	20	0		أعلى مواعيد محددة لأ...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée

# قائمة الملاحق

sav [Jeu\_de\_données1] - IBM SPSS Statistics Editeur de données.عداد

Fichier Edition Affichage Données Transformer Analyse Graphiques Utilitaires Extensions Fenêtre Aide

	Nom	Type	Largeur	Décimales	Libellé	Valeurs	Manquant	Colonnes	Align	Mesure	Rôle
1	الجنس	Chaîne	8	0		{0, 1}... {انثى}	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
2	العمر	Chaîne	8	0		{1, [18-25]}... {1, [18-25]}...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
3	الحالة الاجتماعية	Chaîne	8	0		{1, متزوج}...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
4	اسماليك	Chaîne	18	0		{1, CNEP}...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
5	رقم الوكالة	Numérique	8	0		Aucun	Aucun	8	Droite	Echelle	Entrée
6	الولاية	Chaîne	20	0		Aucun	Aucun	15	Gauche	Nominales	Entrée
7	البلدية	Chaîne	20	0		Aucun	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
8	عدد سنوات التعليم... ... لسنوات التعليم	Numérique	20	0		Aucun	Aucun	8	Droite	Echelle	Entrée
9	التصنيف التعليمي	Chaîne	20	0		{1, ابتدائي}...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
10	الدخل الشهري	Numérique	20	0		{1, <18.000}...	Aucun	8	Droite	Echelle	Entrée
11	المؤسسة 1	Chaîne	20	0		غير موافق ب... توفر لدى البنك تجهيزا...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
12	المؤسسة 2	Chaîne	20	0		غير موافق ب... ه البنك موقع جذاب ب...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
13	المؤسسة 3	Chaîne	20	0		غير موافق ب... مقيم الداخلي للبنك من...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
14	المؤسسة 4	Chaîne	20	0		غير موافق ب... تتوي موافق البنك بمط...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
15	المؤسسة 5	Chaîne	20	0		غير موافق ب... عدم موافق البنك في أد...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
16	المؤسسة 6	Chaîne	20	0		غير موافق ب... م اداره البنك بالتجديد...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
17	الاقتصادية 1	Chaîne	20	0		غير موافق ب... كن الاعتماد على موظف...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
18	الاقتصادية 2	Chaîne	20	0		غير موافق ب... البنك بعودة للريان...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
19	الاقتصادية 3	Chaîne	20	0		Aucun	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
20	الاقتصادية 4	Chaîne	20	0		غير موافق ب... تخط البنك بسجلات و...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
21	الاقتصادية 5	Chaîne	20	0		غير موافق ب... منح موظف البنك بمها...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
22	الاسجابية 1	Chaîne	20	0		غير موافق ب... يقدم البنك خدمات سري...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
23	الاسجابية 2	Chaîne	20	0		غير موافق ب... تجيب موظف البنك لا...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée
24	الاسجابية 3	Chaîne	20	0		غير موافق ب... على موافق محددة لأ...	Aucun	8	Gauche	Nominales	Entrée

sav [Jeu\_de\_données1] - IBM SPSS Statistics Editeur de données.عداد

Fichier Edition Affichage Données Transformer Analyse Graphiques Utilitaires Extensions Fenêtre Aide

جندوات التعليمليك : 1 14 Visible : 40 variables sur 40

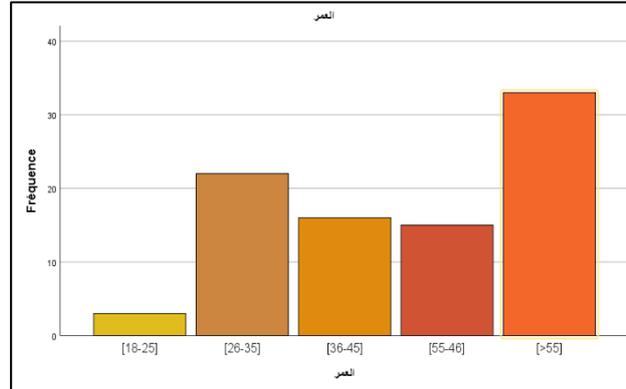
	الجنس	العمر	الحالة الاجتماعية	اسماليك	رقم الوكالة	الولاية	البلدية	عدد سنوات التعليم لعماليك	التصنيف التعليمي	الدخل الشهري	المؤسسة 1	المؤسسة 2	المؤسسة 3	المؤسسة 4	المؤسسة 5
1	نكر	[55-46]	متزوج	BADR	261	الشف	الشف	14	ثانوي	موافق [40.001-50...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
2	نكر	[55-46]	متزوج	CNEP	512	عين النظي	الغابرية	12	ليسانس	موافق [50.001-60...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
3	نكر	[26-35]	متزوج	CNEP	512	عين النظي	الطاف	10	ثانوي	موافق [50.001-60...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
4	انثى	[55-46]	متزوج	CNEP	512	عين النظي	الطاف	14	ثانوي	موافق [50.001-60...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
5	انثى	[36-45]	متزوج	CNEP	512	عين النظي	الطاف	15	أساسي	موافق [50.001-60...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
6	نكر	[36-45]	متزوج	CNEP	512	عين النظي	الطاف	15	ماستر ماجستير	موافق [50.001-60...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
7	انثى	[26-35]	أحزب	CNEP	512	عين النظي	الطاف	12	ثانوي	موافق [50.001-60...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
8	نكر	[36-45]	متزوج	CNEP	512	عين النظي	الطاف	12	ثانوي	موافق [40.001-50...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
9	انثى	[26-35]	أحزب	CNEP	512	عين النظي	الطاف	10	ثانوي	موافق [40.001-50...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
10	نكر	[>55]	متزوج	CNEP	512	عين النظي	الطاف	14	ماستر ماجستير	موافق [50.001-60...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
11	انثى	[>55]	متزوج	CNEP	512	عين النظي	الطاف	16	ماستر ماجستير	موافق [60.001-70...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
12	انثى	[>55]	متزوج	CNEP	512	عين النظي	الطاف	13	ثانوي	موافق [40.001-50...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
13	نكر	[36-45]	متزوج	CNEP	512	عين النظي	الطاف	15	ليسانس	موافق [40.001-50...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
14	انثى	[>55]	متزوج	CNEP	512	عين النظي	الطاف	14	ليسانس	موافق [40.001-50...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
15	انثى	[55-46]	متزوج	CNEP	512	عين النظي	الطاف	12	ماستر ماجستير	موافق [50.001-60...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
16	انثى	[36-45]	متزوج	CNEP	512	عين النظي	الطاف	10	ليسانس	موافق [50.001-60...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
17	نكر	[>55]	متزوج	CNEP	512	عين النظي	الطاف	20	ثانوي	موافق [50.001-60...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
18	نكر	[26-35]	أحزب	CNEP	512	عين النظي	الطاف	4	ثانوي	موافق [50.001-60...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
19	نكر	[>55]	متزوج	CNEP	512	عين النظي	الطاف	15	ثانوي	موافق [50.001-60...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
20	انثى	[26-35]	أحزب	CNEP	512	عين النظي	الطاف	6	ثانوي	موافق [30.001-40...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
21	انثى	[26-35]	أحزب	CNEP	512	عين النظي	الطاف	10	ابتدائي	موافق [50.001-60...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق

Vue de données Vue des variables

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	انثى	47	52,8	52,8	52,8
	ذكر	42	47,2	47,2	100,0
Total		89	100,0	100,0	

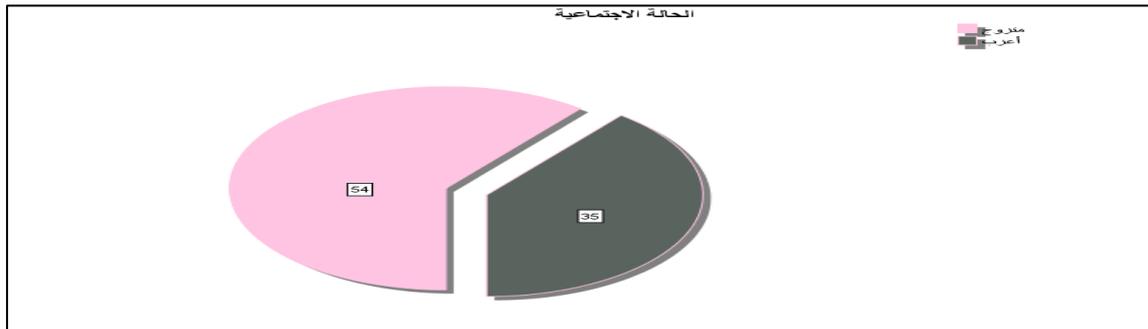
Statistiques		
الجنس		
N	Valide	89
	Manquant	0

		العمر			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	[18-25]	3	3,4	3,4	3,4
	[26-35]	22	24,7	24,7	28,1
	[36-45]	16	18,0	18,0	46,1
	[55-46]	15	16,9	16,9	62,9
	[>55]	33	37,1	37,1	100,0
Total		89	100,0	100,0	

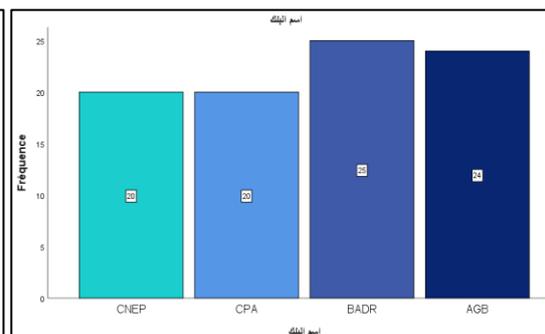


		الحالة الاجتماعية			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متزوج	54	60,7	60,7	60,7
	أعزب	35	39,3	39,3	100,0
Total		89	100,0	100,0	

Statistiques		
الحالة الاجتماعية		
N	Valide	89
	Manquant	0



		اسم البنك			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	CNEP	20	22,5	22,5	22,5
	CPA	20	22,5	22,5	44,9
	BADR	25	28,1	28,1	73,0
	AGB	24	27,0	27,0	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

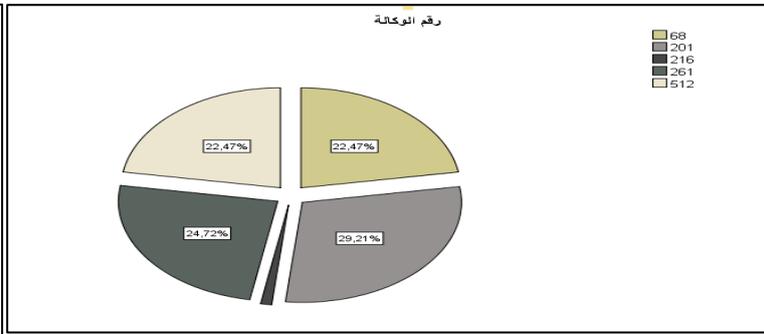


**Statistiques**

رقم الوكالة

N	Valide	89
	Manquant	0
Moyenne		256,00
Médiane		213,78 <sup>a</sup>
Mode		201
Ecart type		154,420
Variance		23845,455
Asymétrie		,626
Erreur standard d'asymétrie		,255
Kurtosis		-,728
Erreur standard de Kurtosis		,506
Minimum		68
Maximum		512
Somme		22784

a. Calcul à partir des données combinées.

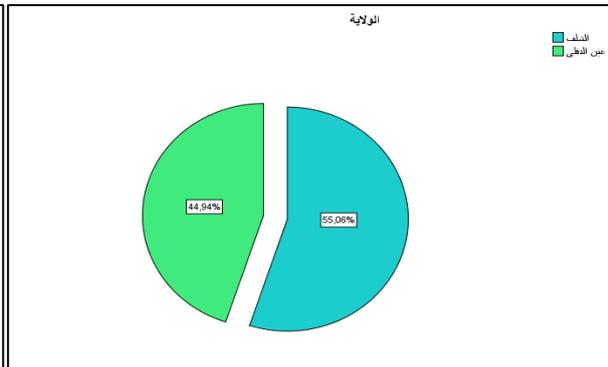


رقم الوكالة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 68	20	22,5	22,5	22,5
201	26	29,2	29,2	51,7
216	1	1,1	1,1	52,8
261	22	24,7	24,7	77,5
512	20	22,5	22,5	100,0
Total	89	100,0	100,0	

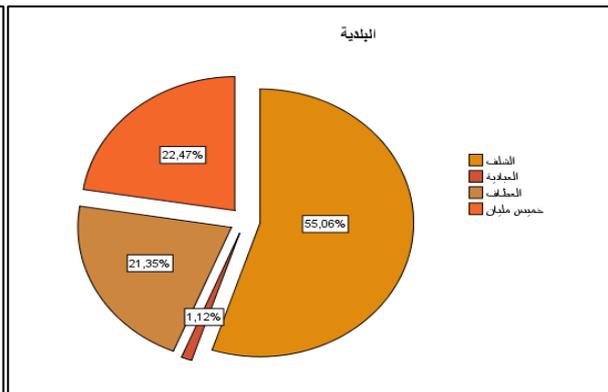
الولاية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide الشلف	49	55,1	55,1	55,1
عين الشلف	40	44,9	44,9	100,0
Total	89	100,0	100,0	

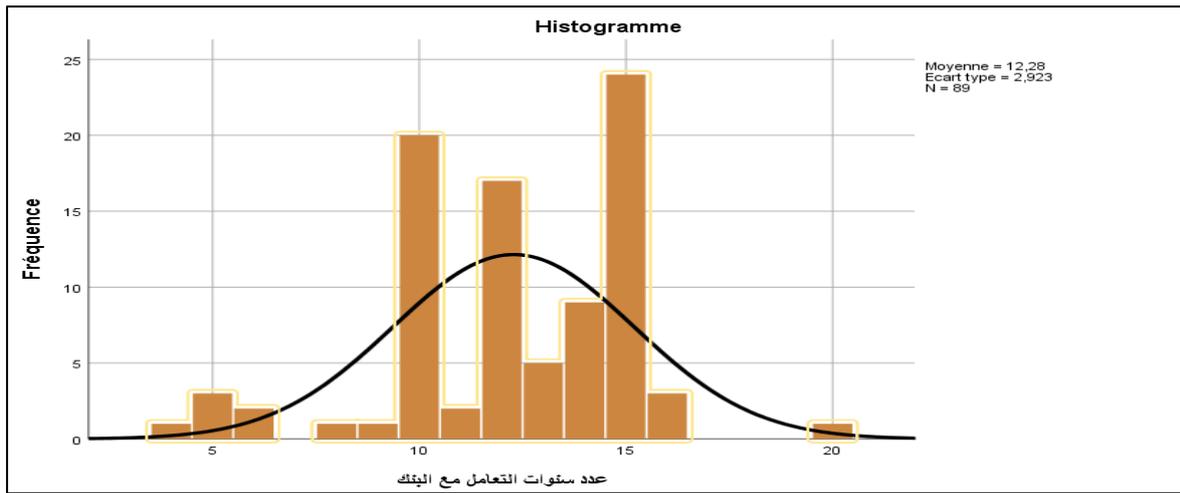


البلدية

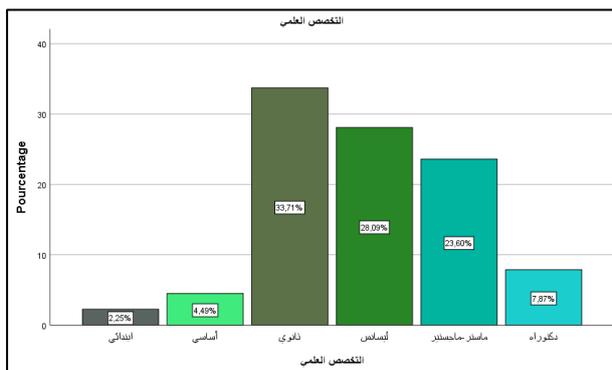
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide الشلف	49	55,1	55,1	55,1
العبادية	1	1,1	1,1	56,2
الطاف	19	21,3	21,3	77,5
خميس ميلان	20	22,5	22,5	100,0
Total	89	100,0	100,0	



Statistiques			عدد سنوات التعامل مع البنك			
عدد سنوات التعامل مع البنك	Valide		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	Manquant					
N	89	0	4	1,1	1,1	1,1
Moyenne	12,28		5	3,4	3,4	4,5
Médiane	12,55 <sup>a</sup>		6	2,2	2,2	6,7
Mode	15		8	1,1	1,1	7,9
Ecart type	2,923		9	1,1	1,1	9,0
Variance	8,545		10	20	22,5	31,5
Asymétrie	-,667		11	2	2,2	33,7
Erreur standard d'asymétrie	,255		12	17	19,1	52,8
Kurtosis	,687		13	5	5,6	58,4
Erreur standard de Kurtosis	,506		14	9	10,1	68,5
Minimum	4		15	24	27,0	95,5
Maximum	20		16	3	3,4	98,9
Somme	1093		20	1	1,1	100,0
a. Calcul à partir des données combinées.			Total	89	100,0	100,0



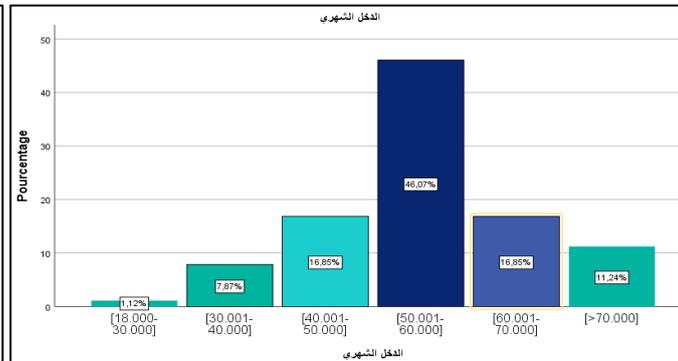
التكصيل العظمي					Statistiques		
التكصيل العظمي	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé	N	Valide	
						Manquant	
ابدائي	2	2,2	2,2	2,2	89	0	
أساسي	4	4,5	4,5	6,7			
ثانوي	30	33,7	33,7	40,4			
ليسانس	25	28,1	28,1	68,5			
ماسٲر جامعتي	21	23,6	23,6	92,1			
دكتوراه	7	7,9	7,9	100,0			
Total	89	100,0	100,0				



Statistiques		
الدخل الشهري		
N	Valide	89
	Manquant	0
Moyenne		5,03
Médiane		5,04 <sup>a</sup>
Mode		5
Ecart type		1,102
Variance		1,215
Asymétrie		-,120
Erreur standard d'asymétrie		,255
Kurtosis		,062
Erreur standard de Kurtosis		,506
Minimum		2
Maximum		7
Somme		448

a. Calcul à partir des données combinées.

الدخل الشهري				
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
[18.000-30.000]	1	1,1	1,1	1,1
[30.001-40.000]	7	7,9	7,9	9,0
[40.001-50.000]	15	16,9	16,9	25,8
[50.001-60.000]	41	46,1	46,1	71,9
[60.001-70.000]	15	16,9	16,9	88,8
[>70.000]	10	11,2	11,2	100,0
Total	89	100,0	100,0	



تتوفر لدى البنك تجهيزات تقنية حديثة تقدم خدمات تنافسية.				
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
موافق	13	14,6	14,6	14,6
موافق بشده	76	85,4	85,4	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Statistiques		
تتوفر لدى البنك تجهيزات تقنية حديثة تقدم خدمات تنافسية.		
N	Valide	89
	Manquant	0

Statistiques				
	بمناك البنك موقع جذاب يزيد من اقبال الزبائن	الاصميم الداخلي للبنك منظم و متكامل و حديث	يعتني موظفو البنك بمظهرهم	يعتمد موظفو البنك في أداء مهامهم على تكنولوجيا المعلومات
N	Valide	89	89	89
	Manquant	0	0	0

رأي الزبائن في موقع البنك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	1,1	1,1	1,1
	موافق	18	20,2	20,2	21,3
	موافق بشدة	70	78,7	78,7	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

رأي الزبائن في التصميم الداخلي للبنك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	1,1	1,1	1,1
	موافق	22	24,7	24,7	25,8
	موافق بشدة	66	74,2	74,2	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

استعمال التكنولوجيا في البنوك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	35	39,3	39,3	39,3
	موافق بشدة	54	60,7	60,7	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

يعتق موظفو البنك بمظهرهم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	1,1	1,1	1,1
	موافق	28	31,5	31,5	32,6
	موافق بشدة	60	67,4	67,4	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

يمكن الاعتماد على موظفي البنك في كل الخدمات المطلوبة منهم وخدماتهم في تحسين مستمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	2,2	2,2	2,2
	موافق	35	39,3	39,3	41,6
	موافق بشدة	52	58,4	58,4	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

تقوم ادارة البنك بالتجديد و التحديث المستمر للمعدات و الاجهزة الخاصة بالبنك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	25	28,1	28,1	28,1
	موافق بشدة	64	71,9	71,9	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

يفي البنك بوعوده للزبائن فيما يخص تقديم الخدمات في الأوقات المحددة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	2,2	2,2	2,2
	موافق	28	31,5	31,5	33,7
	موافق بشدة	59	66,3	66,3	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

يمكن الثقة بمهارة موظفي البنك على تقديم الخدمات بشكل جيد من أول مرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	2,2	2,2	2,2
	موافق	28	31,5	31,5	33,7
	موافق بشدة	59	66,3	66,3	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

يحافظ البنك بسجلات و كشوفات دقيقة عن زبائنه

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	25	28,1	28,1	28,1
	موافق بشدة	64	71,9	71,9	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

يتمتع موظفي البنك بمهارة في تقديم الخدمات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	29	32,6	32,6	32,6
	موافق بشدة	60	67,4	67,4	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

يستجيب موظفو البنك لاستفسارات و احتياجات الزبائن مهما كانت درجة انشغالهم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	1,1	1,1	1,1
	موافق	27	30,3	30,3	31,5
	موافق بشدة	61	68,5	68,5	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

يقدم البنك خدمات سريعة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	2,2	2,2	2,2
	موافق	30	33,7	33,7	36,0
	موافق بشدة	57	64,0	64,0	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

يقدم البنك للزبان جمع المعلومات المتعلقة بأي خدمات جديدة و متطورة باستخدام تكنولوجيا المعلومات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	3	3,4	3,4	3,4
	موافق	36	40,4	40,4	43,8
	موافق بشده	50	56,2	56,2	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

تغطي مواعيد محددة لأداء الخدمة المصرفية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	1,1	1,1	1,1
	موافق	33	37,1	37,1	38,2
	موافق بشده	55	61,8	61,8	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

يظهر الموظف المعرفة الشخصية بالزبون و يحرص على الترحيب به

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	2,2	2,2	2,2
	موافق	31	34,8	34,8	37,1
	موافق بشده	56	62,9	62,9	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

يشعر الزبان بالأمان و الثقة عند تعاملهم مع البنك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	3	3,4	3,4	3,4
	موافق	29	32,6	32,6	36,0
	موافق بشده	57	64,0	64,0	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

تحرص ادارة البنك على توفير وسائل تسهيل تعامل الزبان مع البنك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	1,1	1,1	1,1
	موافق	33	37,1	37,1	38,2
	موافق بشده	55	61,8	61,8	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

يبلغ البنك الزبان بالتطورات التي تمس الأعمال المصرفية داخل البنك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	3	3,4	3,4	3,4
	موافق	28	31,5	31,5	34,8
	موافق بشده	58	65,2	65,2	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

يوفر البنك ساعات عمل ملائمة لظروف الزبون

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	3	3,4	3,4	3,4
	موافق	19	21,3	21,3	24,7
	موافق بشده	67	75,3	75,3	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

يتعامل موظفو البنك مع الزبان باللباقة و الترحيب بهم و مراعاة ظروفهم و التعاطف معهم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	24	27,0	27,0	27,0
	موافق بشده	65	73,0	73,0	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

يضع البنك مصلحة الزبون في قمة اهتماماته

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	1,1	1,1	1,1
	موافق	28	31,5	31,5	32,6
	موافق بشده	60	67,4	67,4	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

يولي البنك رعاية خاصة و فردية بكل زبون

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	2,2	2,2	2,2
	موافق	26	29,2	29,2	31,5
	موافق بشده	61	68,5	68,5	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

يقف البنك بالتحسين و التطوير المستمر في التعامل مع الزبان

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	1,1	1,1	1,1
	موافق	32	36,0	36,0	37,1
	موافق بشده	56	62,9	62,9	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
الحالة الاجتماعية	89	1	2	1,39	,491
اسم البنك	89	1	4	2,60	1,115
رقم الوكالة	89	68	512	256,00	154,420
الولاية	0				
البلدية	0				
عدد سنوات التعامل مع البنك	89	4	20	12,28	2,923
التحصيل العلمي	89	1	6	3,90	1,129
الدخل الشهري	89	2	7	5,03	1,102
تتوفر لدى البنك تجهيزات تقنية حديثة تقدم خدمات تنافسية.	89	4	5	4,85	,355
يملك البنك موقع جذاب يزيد من اقبال الزبائن	89	3	5	4,78	,446
التصميم الداخلي للبنك منظم ومتكامل وحديث	89	3	5	4,73	,471
يعتني موظفو البنك بمظهرهم	89	3	5	4,66	,499
يعتمد موظفو البنك في أداء مهامهم على تكنولوجيا المعلومات	89	4	5	4,61	,491
تقوم ادارة البنك بالتجديد التحديث المستمر للمعدات الاجهزة الخاصة بالبنك	89	4	5	4,72	,452
يمكن الاعتماد على موظفي البنك في كل الخدمات المطلوبة منهم وخدماتهم في تحسن مستمر	89	3	5	4,56	,543
يفي البنك بوعوده للزبائن فيما يخص تقديم الخدمات في الأوقات المحددة	89	3	5	4,64	,528
يمكن الثقة بمهارة موظفي البنك على تقديم الخدمات بشكل جيد من أول مرة	89	3	5	4,64	,528
يحفظ البنك بسجلات وكشوفات دقيقة عن زبائنه	89	4	5	4,72	,452
يتمتع موظفي البنك بمهارة في تقديم الخدمات	89	4	5	4,67	,471
يقدم البنك خدمات سريعة	89	3	5	4,62	,533
يستجيب موظفو البنك لاستفسارات واحتياجات الزبائن مهما كانت درجة انشغالهم	89	3	5	4,67	,495
تعطى مواعيد محددة لأداء الخدمة المصرفية	89	3	5	4,61	,514
يقدم البنك للزبائن جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمات جديدة ومتطورة باستخدام تكنولوجيا المعلومات	89	3	5	4,53	,566
يشعر الزبائن بالأمان والثقة عند تعاملهم مع البنك	89	3	5	4,61	,556

يظهر الموظف المعرفة الشخصية بالزبون ويحرص على الترحيب به	89	3	5	4,61	,536
تحرص ادارة البنك على توفير وسائل تسهيل تعامل الزبائن مع البنك	89	3	5	4,61	,514
يبلغ البنك الزبائن بالتطورات التي تمس الأعمال المصرفية داخل البنك	89	3	5	4,62	,554
يوفرر البنك ساعات عمل ملائمة لظروف الزبون	89	3	5	4,72	,522
يتعامل موظفو البنك مع الزبائن باللباقة والترحيب بهم ومراعاة ظروفهم التعاطف معهم	89	4	5	4,73	,446
يضع البنك مصلحة الزبون في قمة اهتماماته	89	3	5	4,66	,499
يولي البنك رعاية خاصة وفردية بكل زبون	89	3	5	4,66	,521
يقوم البنك بالتحسين والتطوير المستمر في التعامل مع الزبائن	89	3	5	4,62	,511
N valide (liste)	0				

### Tableau croisé

Effectif

	تقوم ادارة البنك بالتجديد والتحديث المستمر للمعدات والأجهزة الخاصة بالبنك		Total
	موافق	موافق بشدة	
عدد سنوات التعامل مع البنك	4	0	1
5	1	2	3
6	1	1	2
8	0	1	1
9	0	1	1
10	2	18	20
11	2	0	2
12	9	8	17
13	0	5	5
14	4	5	9
15	6	18	24
16	0	3	3
20	0	1	1
Total	25	64	89