



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة الدكتور طاهر مولاي - سعيدة -  
قسم: علوم التسيير :

## مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص: إدارة بنكية

### تحت عنوان

التحول الرقمي للبنوك والاتجاهات و التحديات

دراسة حالة لبنك التنمية المحلية في الجزائر وكالة عين الصفراء

تحت إشراف الدكتورة:

\* عبدلي لطيفة

من إعداد الطلبة :

\* شبيحة احمد وليد

\* حبييس ياسين عبد القادر

نوقشت و أجزيت علنا بتاريخ: 2022/06/13 أمام اللجنة المكونة من السادة :

الأستاذ/..... لحول عبد القادر..... رئيسا

الأستاذة/..... عبدلي لطيفة..... مشرفا ومقررا

الأستاذة/..... جلولي نسيمة ..... مناقشا

السنة الجامعية 2021/2022

## شكر وتقدير

الحمد لله الذي تواضع كل شيء لعظمته، و الحمد لله الذي أذل كل شيء لعزته.

الحمد لله الذي خضع كل شيء لملكه، والحمد لله الذي استسلم كل شيء لقدرته.

الحمد لله وحده لا شريك له، والصلاة والسلام على نبينا محمدا صلى الله عليه وسلم وعلى آله

وصحبه أجمعين.

لا يسعني في هذا المقام إلى أن أتقدم بشكري الجزيل و العرفان إلى الأستاذة عبدلي لطيفة

على هذه المذكرة، وملاحظاتها وتوجيهاتها المستمرة والقيمة.

و كل الأساتذة الذين حرصوا على تلقيننا العلم والمعرفة.

وإلى الوالدين الحبيبين الممتن لهما بمساندتهما بحبهما وعطفهما لنا

وفي الأخير أسأل الله العظيم رب العرش

الكريم أن يرزقنا العلم النافع ويمحو عنا الجهل

# الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

اللهم صلي وسلم على سيدنا محمد خاتم الأنبياء والمرسلين إلى يوم الدين

أهدي عملي هذا إلى

أغلى ما في الوجود

إليك يا من تضحى براحتك لتتير عقلي بالعلم والإيمان يا من كنت خير مربى وناصح: والدي

العزیز.

إليك يا أحن وأعظم قلب في الدنيا يا من أمدني من نور قلبها لتتير دربي: أمي الحبيبة.

إلى الإخوة والأخوات واطص بالذكر الطاهر

إلى الأصدقاء

إلى كل من حملت ذاكرتي اسمه ولم تحمله مذكرتي

إلى كل من اطلع على هذا البحث

## الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع التحول الرقمي للبنوك في الجزائر، من خلال دراسة مدى التزام البنوك الجزائرية بمظاهر التحول الرقمي المتمثلة في الاعتماد على الخدمات البنكية الحديثة .

اعتمدنا في دراستنا على دراسة حالة بنك التنمية المحلية الذي يعتبر من أنشط البنوك الجزائرية و قمنا بالدراسة في وكالة بنك التنمية المحلية بمدينة عين الصفراء أين تم الاعتماد على الاستفسارات و الملاحظات و المقابلات مع عمال البنك للوقوف على مدى تبني التحول الرقمي من طرف للبنك .

و من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إن التحول الرقمي للبنوك يساهم في جذب المتعاملين و كذلك يزيد من حدة المنافسة بين البنوك من حيث التسابق نحو الرقمنة و تقديم أفضل الخدمات الرقمية التي تسهل العمليات البنكية كما إن بين التنمية المحلية يعتبر من البنوك السبّاقة نحو التحول الرقمي حيث بناء على دراستنا التطبيقية ثم الوقوف على العديد من الخدمات البنكية الحديثة التي تعتبر أهم خطوة نحو التحول الرقمي و مجارة التطورات الرقمية التي تشهدها البنوك الحديثة .

## الكلمات المفتاحية :

التحول الرقمي، التكنولوجيا, البنوك

**Abstract:**

The purpose of this study is to evaluate the digital transformation of banks in Algeria, by examining the extent of the commitment of Algerian banks to the manifestations of digital transformation represented in reliance on modern banking services.

This study depends on a case study at the Local Development Bank, which is considered one of the most active Algerian banks. We did the study at the Agency of the Local Development Bank in the city of Ain Al-Safra. Then, we relied on inquiries, notes and interviews with the bank's workers to determine the extent to which the digital transformation was adopted by the bank.

One of the most important findings of the study is that the digital transformation of banks contributes to attracting dealers and increases the intensity of competition between banks in terms of the race towards digitalization and the provision of the best digital services that facilitate banking operations. Furthermore, among the Local Development Banks is one of the pioneering banks towards that applies digital transformation. This study provides some policy implication that could help other banks in Algeria to adopt the digital services.

# قائمة المحتويات

## الفهرس

-	شكر و تقدير
-	الإهداء
IV	الملخص
IV	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
III	قائمة الأشكال
أ	المقدمة العامة
1	<b>الفصل الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي للبنوك</b>
9	المبحث الأول: ماهية البنوك التقليدية
9	المطلب الأول: تعريف البنوك التقليدية و التطور التاريخي للبنوك التقليدية
9	التطور التاريخي للبنوك
10	تعريف البنك
11	تعريف البنوك التقليدية
11	أهداف البنوك التقليدية
12	وظائف البنوك التقليدية
14	المطلب الثاني: موارد و استخدامات البنوك التقليدية
14	موارد البنوك التقليدية
16	استخدامات البنوك الموجودة
17	الأسس الحاكمة لمعاملات البنك التقليدي
19	المبحث الثاني: البنوك الرقمية
19	المطلب الأول: ماهية البنوك الرقمية

19	تعريف التكنولوجيا في المجال البنكي
19	خصائص التكنولوجيا الحديثة
20	مكونات التكنولوجيا في المجال المصرفي
21	تعريف البنك الرقمي
21	المطلب الثاني: آليات و وسائل الدفع الالكتروني
21	أولا تعريف وسائل الدفع الالكترونية
21	أنواع وسائل الدفع الالكتروني
24	مزايا و عيوب وسائل الدفع الالكترونية.
25	المبحث الثالث: التحول الرقمي للبنوك
25	المطلب الأول: مفهوم ومجالات التحول الرقمي للبنوك
26	أهمية التحول الرقمي للبنوك
26	أسباب التحول الرقمي
61	المطلب الثاني: معوقات التحول الرقمي في البنوك و مجالاته
28	معوقات التحول الرقمي
29	مجالات التحول الرقمي في القطاع المصرفي
34	خلاصة الفصل الأول
37	الفصل الثاني: دراسة حالة لبنك التنمية المحلية
38	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
38	المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية
39	المطلب الثاني: عينة الدراسة و أساليب جمع البيانات
40	المبحث الثاني: التعريف ببنك التنمية المحلية
40	المطلب الأول:تأسيس بنك التنمية المحلية
40	نشأة بنك التنمية المحلية في الجزائر
41	التعريف ببنك التنمية المحلية في الجزائر



44	المطلب الثاني: وكالة بنك التنمية المحلية فرع مدينة عين الصفراء
45	المطلب الثاني:الخدمات التي يقدمها البنك مهام و مديرية الوكالة
48	المبحث الثالث: مظاهر التحول الرقمي لبنك التنمية المحلية
48	المطلب الأول :العمليات البنكية المتاحة عن بعد من طرف البنك
49	المطلب الثاني :الخدمات البنكية الحديثة
57	المطلب الثالث :البطاقات البنكية
66	المطلب الرابع: التجهيزات الحديثة المستخدمة في بنك التنمية المحلية
70	نتائج الدراسة التطبيقية
73	خلاصة الفصل
74	خاتمة
75	نتائج اختبار فرضيات الدراسة
78	قائمة المصادر

### قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
58	جدول يبين المبالغ المسموح بتداولها من خلال بطاقة CIB	الجدول رقم (02-1)
60	جدول يبين المبالغ المسموح بتداولها من خلال بطاقة VISA	الجدول رقم (02-2)
62	جدول يبين المبالغ المسموح بتداولها من خلال بطاقة ماستر كارد الدولية	الجدول رقم (02-3)

63	جدول يبين مزايا الممنوحة لحامل بطاقة ماستر كارد	الجدول رقم (02-4)
66	جدول يبين المبالغ المسموح بتداولها عن طريق بطاقة كوربوراييت	الجدول رقم (02-5)

### قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	—
الشكل (رقم 1-02)	يبين الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية	43
الشكل رقم (2-2)	يبين الهيكل التنظيمي للوكالة	47

# المقدمة العامة

## المقدمة العامة :

شهد العالم المعاصر جملة من التطورات والتغيرات في جميع المجالات العلمية والتقنية والاجتماعية وأهمها الاقتصادية والتكنولوجية، حيث أصبحت التكنولوجيا ركيزة لشتى المجالات و لا يمكن الاستغناء عنها إذ يمكن وصفها أنها قاعدة للبيانات التي يعتمد عليها مختلف الأطراف المستفيدة منها مختلف الميادين منها الاجتماعية والعلمية والاقتصادية والثقافية كما أن ظهور العولمة التي جعلت العالم قرية صغيرة ساهمت في هته التطورات بشكل كبير، و من بين المجالات التي مستها العولمة والتكنولوجيا وساهمت في تطورها المجال الاقتصادي والمالي بشكل عام والأنظمة المصرفية بشكل خاص ،

تعتبر البنوك والقطاع المصرفي عصب و ركيزة الاقتصاد في أي بلد وان سلامته تنعكس على سلامة وأداء الاقتصاد، باعتبار أن البنوك هي المسئول الأول عن تمويل الأنشطة الاقتصادية التي تساهم بدفع عجلة التنمية في البلد، ويعد القطاع المالي بما فيه من أسواق ومؤسسات مالية وبنوك، من أهم القطاعات وأكثرها تأثيرا الرقمنة والاعتماد على السند الالكتروني في قيامها بمعاملاتها، مع هذه الثورة الرقمية، لا بد أن يكون للبنوك لها نصيب وقسمة، إما مواكبة وإما تصدي وإما زوال، فالعالم اليوم أسرع ما يكون إلى الرقمنة وتبني جميع آلياتها وسيطرة التكنولوجيا الرقمية حتى في أدق التفاصيل كما تعتبر الخدمات المصرفية أحد أهم الأنشطة الاقتصادية في أي دولة، إذ أن درجة الطلب عليها تدل على درجة التقدم الاقتصادي للبلد و تحقيق الرفاهية في المجتمع و تلبية الحاجيات المختلفة للدولة و المجتمع، و بالتطورات الذي شهدها العالم و ظهور العولمة كان لا بد للمؤسسات البنكية من مواكبة هته التطورات و التحول من الخدمات التقليدية إلى الرقمنة و مواكبة التكنولوجيا الحديثة من اجل البقاء في الصورة و مجابهة تطورات العصر، حيث انتقلت البنوك من تقديم خدمات تقليدية محصورة في الإيداع و الإقراض إلى اقتحام مجالات متعددة في تقديم خدماتها المصرفية وغير المصرفية ، ويعتبر هذا التطور الذي شهدته المنظومة البنكية ضرورة فرضتها التغيرات الاقتصادية المختلفة خاصة العولمة والتطورات التكنولوجية في مجال الإعلام والاتصال وبالتالي على البنوك مواجهة هذا التطور السريع بنجاح .

و على غرار كل دول العالم تسعى الجزائر جاهدة للحاق بقطار التطور و التكنولوجيا و مواكبة العولمة التي أصبحت وسيلة ضرورية للتطور الاقتصادي ، ويعد القطاع المصرفي الجزائري أهم المتأثرين بالتطورات التكنولوجية وفي ظل ذلك أدركت البنوك الجزائرية ضرورة الارتقاء بخدماتها إلى مستوى تلك التطورات، وبالتالي تحديث

الأنظمة البنكية التي تعاني من تأخر في تطبيق و إدخال الوسائل الالكترونية و لذلك تسعى البنوك الجزائرية بتطوير خدماتها الالكترونية رغبة منها في تحسين خدماتها باستخدام الوسائل الحديثة التي تسهل المعاملات التجارية المحلية و الدولية, حيث سعت مؤخرا مختلف البنوك الجزائرية سواء الخاصة و العمومية إلى التقارب نحو الرقمنة أي محاولة التطور رقميا في تقديم خدماتها عبر مختلف الأساليب و التطبيقات و البطاقات البنكية الحديثة, حيث قامت من خلال ذلك بجذب مختلف المتعاملين و لقيت إقبالا معتبرا على الخدمات الرقمية التي تقدمها مختلف البنوك الجزائرية بسبب سهولة و سرعة و أمان العمليات الرقمية مقارنة بالأساليب التقليدية , على غرار بنك التنمية المحلية الذي يعتبر سباقا في التسارع نحو التقارب الرقمي و التكنولوجي, عبر إطلاقه مختلف التطبيقات و الخدمات الالكترونية و الوسائل الرقمية التي تسهل العمليات البنكية للمتعاملين بدرجة أولى و على البنك أيضا رغبة منه في التطور و المنافسة في مجال الخدمات البنكية .

### إشكالية الدراسة:

إن التطور المتسارع في استخدام وسائل و أدوات تكنولوجيا المعلومات في المجال المالي و البنكي إلى خلق ضغوط كبيرة من كافة شرائح المجتمع على البنوك من أجل تحسين خدماتها و توفير كافة الأساليب الرقمية الحديثة, إذ إن لهذا التحول الرقمي فوائد عديدة تعود على مختلف الأطراف المستفيدة من مجتمع و مؤسسات و حتى على البنك بحد ذاته حيث تساهم في تطور البنك و توسعه و فرض خدماته في السوق بسبب حدائتها و رفاهيتها, و هذا ما تسعى إليه مختلف البنوك الجزائرية لمواكبة عصر الرقمنة في المجال البنكي و مثال على ذلك بنك التنمية المحلية الذي يسعى إلى تبني الرقمنة في تقديم خدماته المختلفة لجذب المتعاملين و المستثمرين و تسهيل عملياتهم البنكية, و بناء على ما سبق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية كالآتي :

- ما هي مظاهر و تحديات التحول الرقمي للبنوك في الجزائر ؟

و للإجابة على الإشكالية قسمت إلى الأسئلة الفرعية التالية :

- هل تسعى البنوك الجزائرية إلى التوجه نحو التحول الرقمي ؟
- في ما تتمثل مظاهرا التحول الرقمي لبنك التنمية المحلية وكالة عين الصفراء ؟
- ما هي تحديات التحول الرقمي لبنك التنمية المحلية وكالة عين الصفراء ؟

## فرضيات الدراسة :

من أجل الإجابة على الإشكالية السابقة و الفرضيات التي قمنا بصياغتها قمنا بوضع مجموعة من الفرضيات التالية:

- تسعى البنوك الجزائرية إلى التحول الرقمي خاصة بنك التنمية المحلية BDL
- تتمثل مظاهر التحول الرقمي لبنك التنمية المحلية وكالة عين الصفراء في الخدمات و المنتجات والعمليات التي تعتمد على تكنولوجيات الاتصال الحديثة وشبكة الانترنت والتي تمكن الزبون من التعامل مع البنك عن بعد .
- تتمثل أهم تحديات التحول الرقمي لبنك التنمية المحلية وكالة عين الصفراء في تكلفة اقتناء واستخدام التكنولوجيات الحديثة ،و عدم تقبل الزبون واستيعابه لمثل هذه العمليات ودرجة ثقته فيه .

## أهمية الدراسة :

- تكمن أهمية الدراسة من خلال التطور الرقمي و التكنولوجي التي أصبحت أساس المعاملات الاقتصادية و التجارية و خاصة القطاع البنكي، حيث أصبحت جل المعاملات البنكية تتم بشكل رقمي، التي تساهم في تعظيم إرباح هته البنوك من جهة و الاقتصاد في تكاليفها من جهة أخرى.
- كما تتجلى أهمية الدراسة في التعرف على التحول الرقمي للبنوك و مظاهره نظريا و الوقوف على أهم الوسائل و الآليات التي تساهم في التحول الرقمي للبنوك خاصة في ظل التطورات التي تشهدها مجال الاتصالات الحديثة إذ يمكن القيام بالعديد من التحويلات البنكية بكبسة زر .

## أهداف الدراسة :

- التعرف على التطورات الحديثة في المجال البنكي
- الوقوف على التحولات الرقمية و مظاهرها التي مست القطاع البنكي عالميا
- بيان ضرورة التحول الرقمي في المجالات المختلفة و لا سيما في البنوك التي تعتبر من الأسس التي تقوم عليها اقتصاديات الدول .
- التعرف واقع تحول البنوك نحو الرقمنة والأساليب الالكترونية بصورة تدريجية في أعمالها، من خلال التعرف على أهم الخدمات البنكية التي تقدمها هذه البنوك بصورة الكترونية .
- محاولة التعرف على التحديات التي تواجه التحول رقميا للبنوك خاصة في البنوك الجزائرية .

- اكتشاف الأساليب الرقمية المختلفة التي تستعمل في البنوك الجزائرية و خاصة ببنك التنمية المحلية الذي يعد من أقدم البنوك الجزائرية.

- محاولة التعرف على الطرق التي يقوم بنك التنمية المحلية لتقديم الخدمات الرقمية و مدى الإقبال عليها من طرف زبائن البنك.

### منهج الدراسة :

من اجل تحقيق أهداف البحث و الوصول إلى حل للإشكالية المصاغة التي تم الاعتماد على مناهج ارتأينا أنها مناسبة للدراسة و تساعد على الوصول إلى نتائج دراسة مناسبة باقتراح حلول و إجابات موضوعية ثم الاعتماد على المنهج الوصفي في الدراسة النظرية للتعرف على البنوك و التحولات الرقمية التي مستها و الوقوف على مزايا و معوقات التحول الرقمي للبنوك

- أما فيما يخص الجانب التطبيقي فمن اجل الحصول على المعلومات التي تساعد على تحقيق أهداف الدراسة بكل موضوعية و تحليل النتائج المتحصل عليها قد تم الاعتماد على المنهج التحليلي الذي يعد المنهج المناسب الذي يحقق إغراض الدراسة كما تم الاعتماد على المقابلات الشخصية التي تساعد على جمع المعلومات المناسبة من الأطراف المعنية من موظفين و مسئولين لتحليل آرائهم و إضافاتهم المتعلقة بموضوع الدراسة .

### حدود الدراسة :

- بخصوص حدود الدراسة تمثلت في حدود مكانية التي تعبر عن المنطقة التي تمثلت فيها الدراسة و الحدود الزمنية إي الفترة التي استغرقتها الزيارة .

حيث تمثلت الحدود المكانية في مدينة عين الصفراء ولاية النعامة بالجزائر و بالتحديد في بنك التنمية المحلية الذي يقع بوسط مدينة عين الصفراء.

و الحدود الزمنية حددت بالفترة بين 20 افريل 2022 إلى 10 ماي من نفس السنة التي كانت مدة كافية للحصول على المعلومات المناسبة و مقابلة مسؤولي البنك .

### أسباب اختيار الموضوع :

- إلمام الباحثين و تعلقهما بالدراسات الخاصة بالبنوك

- حداثة الموضوع الذي لم ينطرق الأبحاث السابقة لمثل هته الدراسة

- يعتبر موضوع عصري في ظل التطور الرقمي التكنولوجي في جل المجالات فكان لا بد من معرفة تأثير و تحديات البنوك في مجابهة هذا التطور الذي أصبح ضرورة حتمية في كل المجالات خاصة الاقتصادية منها.

### صعوبات الدراسة:

- نقص و قلة المراجع كون الموضوع من المواضيع الحديثة
- صعوبة القيام بالدراسة التطبيقية في العديد من البنوك التي لم تقدم معلومات - و التي رفضت القيام بالترخيص لديها .
- الموقف السلبي للمسؤولين و عدم اكرائهم بأهمية البحث.

### الدراسات السابقة :

- كون إن موضوع الدراسة من المواضيع الحديثة لم تتوفر العديد من الدراسات السابقة, إذ من خلال بحثنا ثم العثور على بعض الدراسات المتقاربة لموضوعنا و خاصة في جانبها النظري و فيما يلي أهم الدراسات التي لفتت انتباهنا:  
1- دراسة عبد الرحيم وهيبة, إحلال وسائل الدفع التقليدية بالالكترونية 2006, مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير ، جامعة الجزائر ، . من خلال هته الدراسة قامت الباحثة بالتطرق إلى وسائل الدفع التقليدية للبنوك و تطورها و الدور الذي لعبته التكنولوجيا في التطور لهته الوسائل حيث قامت الباحثة بدراسة حالة للجهاز المصرفي الجزائري و أهم التطورات التي مسته

### أهم نتائج الدراسة :

- وسائل الدفع الحديثة في الجزائر مازالت تعرف الكثير من العراقيل التي تحول دون تطورها على غرار دول العالم . الوسائل التقليدية لا يمكن بأي حال من الأحوال الاستغناء عنها على الأقل في المدى القصير .  
2- دراسة نعيمة مولفوعة إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية 2016 مجلة البحوث في الحقوق و العلوم السياسية :

هي دراسة نظرية لخصت إلى التعرف على وسائل الدفع المصرفية التقليدية و كيفية استبدالها بوسائل الدفع الكرتونية حيث قامت الباحثة بالتطرق إلى وسائل الدفع التقليدية بشكل نظري ثم الوسائل الحديثة أيضا ثم الوقوف على معوقات إحلال وسائل الدفع الحديثة في البنوك الجزائرية من أهم نتائج الدراسة :

- يعود تعثر الجزائر فيما يتعلق بتحديث وسائل الدفع إلى جملة من المعوقات و ما أهمها :
- غياب ثقافة مصرفية في المجتمع إذ لا يتعامل بالشيك إلا قليلا.
- عدم وضوح البيئة التشريعية و القانونية فيما يتعلق بتنظيم وسائل الدفع الالكترونية و عمليات التجارة الالكترونية
- ارتفاع تكلفة إنشاء و صيانة الشبكات الخاصة بالعمليات المصرفية الالكترونية



3- داود أمينة، خبابة آمنة **الاتجاهات البنكية الحديثة ودورها في تعزيز الميزة التنافسية بين البنوك التجارية** مذكرة

مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر 2021، جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج

أدت الدراسة إلى التعرف على بعض المفاهيم والمتمثلة في كل من "الخدمات البنكية الحديثة" و "الميزة التنافسية لدى البنوك التجارية الجزائرية في الجانب النظري إما تطبيقيا قام الباحثان بدراسة مقارنة بين بنكان تابعان للقطاع العام وهما بنك التنمية المحلية وكالة برج بوعريريج والقرض الشعبي الجزائري وكالة برج بوعريريج وقد لخصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- أن التطور التكنولوجي أجبر البنوك لتبني الخدمات المصرفية الحديثة والتي لازالت تقتصر على البطاقات البنكية فقط .
- تعد الخدمات الحديثة ركيزة نجاح البنوك التجارية، حيث هناك علاقة طردية بين عدد زيادة عدد العملاء والخدمات البنكية الحديثة المقدمة.
- إن البنوك العمومية تعاني من نقص في الخدمات البنكية الحديثة، حيث ينحصر نطاق تعاملها على بعض البطاقات البنكية.
- ضعف التسويق البنكي بالنسبة للخدمات التي تقدمها الوكالة البنكية القرض الشعبي الجزائري.
- تستعمل الوكالة التنمية المحلية إستراتيجية دعائية تعتمد بالدرجة الأولى على الانترنت من أجل الوصول أكبر عدد من العملاء.

#### - هيكل الدراسة :

- للإجابة على الإشكالية و تحقيق أهداف الدراسة ثم الاعتماد على الهيكل التالي للدراسة حيث تقسيم الدراسة إلى جانبين الأول نظري و الثاني تطبيقي كالتالي :
- الفصل الأول : تضمن الجانب النظري للدراسة عنون ب ' الإطار النظري للتحويل الرقمي للبنوك حيث تم التطرق من خلال هذا الفصل إلى التطور التاريخي للبنوك التقليدية تعريف البنوك التقليدية و موارد البنوك التقليدية إي مصادر أموالها و استخدامات البنوك التقليدية و الأسس الحاكمة لمعاملات البنك التقليدي ثم التعرف على البنوك الرقمية و تكنولوجيا المعلومات في المجال البنكي حيث تم التعرف على آليات و وسائل الدفع الالكتروني و أنواعه ومزاياه و عيوبه تلاها مدخل إلى التحويل الرقمي للبنوك أسباب و هذا التحويل و معوقات التحويل الرقمي.
- الفصل الثاني: تضمن الجانب التطبيقي للدراسة عنون ب ' دراسة حالة بنك التنمية المحلية مدين عين الصفراء حيث قسم إلى ثلاث مباحث .

- حيث تضمن الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة من منهجية الدراسة و عينة الدراسة و حدودها ثم التعرف على بنك التنمية المحلية بالجزائر و عرض و تعريف لوكالة من وكالات البنك بمدينة عين الصفراء و الخدمات المقدمة و العمليات الرقمية التي يوفرها البنك وصولا إلى نتائج الدراسة التطبيقية .

**الفصل الأول: الإطار النظري  
للتحول الرقمي للبنوك**

### تمهيد:

يحتل القطاع المصرفي مكانة مهمة في النظم الاقتصادية لما له من آثار إيجابية على مسارات التنمية الاقتصادية و لا تتوقف البنوك في مسعاها عند حد تقديم ذلك الكم المتنوع من الخدمات، بل إن انشغالها ينصب أيضا في إيصال تلك الخدمات إلى عملائها و تسهيل العمليات البنكية للعملاء و تسهيلها و من هذا المنطلق تطورت البنوك بتطور التكنولوجيا و أصبحت قريبة من مختلف المتعاملين بل و أصبحت يمكن القيام بالعمليات البنكية كالسحب و التسديد و الاقتراض بكبسة زر لما ألت اليه التكنولوجيا البنكية و من هذا السياق فان هذا الفصل موجه للدراسة النظرية للبنوك التقليدية و الرقمية و خصائصها و مميزاتها و عيوبها، حيث تم تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث كالتالي:

عنون المبحث الأول بالبنوك التقليدية أين تم التطرق فيه إلى تعريف البنوك و تطورها التاريخي و أهدافها كما استكمل بالتعرف على موارد و استخدامات البنوك التقليدية و الأسس الحاكمة له.

أما المبحث الثاني فعنون بالبنوك الرقمية حيث تم التعرف على هذه البنوك و التطرق إلى التكنولوجيا المستخدمة في المجال البنكي و خصائصها كما تم التطرق إلى وسائل الدفع الالكترونية المختلفة

أما المبحث الثالث فتضمن التحول الرقمي للبنوك أين تم التطرق إلى مفهوم التحول الرقمي للبنوك و أهميته و أسباب هذا التحول الرقمي للبنوك و استكمل بالتعرف على معوقات هذا التحول و كذلك مجالاته

## المبحث الأول: ماهية البنوك التقليدية

### المطلب الأول: تعريف البنوك التقليدية و التطور التاريخي للبنوك التقليدية

#### 1- التطور التاريخي للبنوك :

- يرجع ظهور المصارف إلى المدة الأخيرة من القرون الوسطى (الثالث والرابع عشر) بعد ازدهار المدن الإيطالية لتمويل الحروب الصليبية التي كانت تستلزم نفقات طائلة لتجهيز الجيوش، إذ كانت أموال المستعمرات الجديدة مباحة للمستعمر لتحقيق العائد لتمويل الحروب، إذ كان التاجر والصائغ والصيرفي يقبلون الودائع للمحافظة عليها مقابل شهادات اسمية ، ويعملون على استثمار أموالهم الخاصة عن طريق إقراضها مقابل فائدة، وبعد ذلك تطور استثمارهم إلى استثمار أموال الغير كما أنهم سمحوا لعملائهم بسحب مبالغ تتجاوز أرصدة ودائعهم مما عرضهم إلى خطر الإفلاس وفي أواخر القرن 16 نادى بعض المفكرين إلى تأسيس بيوت صيرفية حكومية للحفاظ على الودائع وسلامتها.<sup>1</sup>

ويمكن القول إن بدايات النشاط المصرفي كانت مع بدء قيام الأفراد بإيداع أرصدتهم النقدية الفائضة عند الصاغة والصارفة، وذلك للحفاظ عليها من السرقة أو الضياع، وقد تطور هذا النشاط إذ تم تطوير خدمة تحويل النقود (العملات النقدية المختلفة) من عملة إلى أخرى لصالح أطراف التبادل التجاري ومع توسع عمليات الإيداع والتحويل تطور نشاط الصاغة والصارفة ليدخل في مجال تقديم القروض مقابل فوائد وذلك باستخدام الأرصدة النقدية الفائضة لديهم، ونتيجة لنتامي الطلب على القروض تم استحداث نظام الفوائد على الأرصدة النقدية المودعة وذلك بوصفها وسيلة لجذب أرصدة إضافية من الأفراد .<sup>2</sup>

إذ بدأ النشاط الصيرفي في أوروبا، ففي سنة 1157 تأسس مصرف (فينيا) الذي يعد أقدم مصرف حكومي، أسهم بتسلم الضرائب وتمويل النشاط التجاري وكان له الأثر البالغ في تمويل التجارة الخارجية، ثم انتشر النشاط الصيرفي في الدول الأوروبية الأخرى فتأسس بنك (جنوة) سنة 1407 في إيطاليا، وبنك (أمستردام) سنة 1609 في هولندا، وبدأت هذه البنوك بقبول الودائع، كما وضعت خطة لإصدار شهادات الإيداع وأصبحت هذه المصارف النموذج الذي تأسست على غرارها معظم المصارف الأوروبية ، كالبنك السويدي المعروف باسم "RiksBank" في عام 1656 وبنك إنكلترا England of Bank في عام 1694 أسهما في تطوير فن الصيرفة المركزية The Art of Bank

<sup>1</sup> - مؤيد عبد الكريم مخيف، دور القطاع المصرفي في تحقيق الاستقرار الاقتصادي لدول مختارة مع إشارة خاصة للعراق، رسالة إلى مجلس قسم الاقتصاد في كلية الدارة والاقتصاد جامعة كربلاء للحصول على درجة الدبلوم العالي في دراسات الجدوى وتقييم المشروعات، جامعة كربلاء، العراق، 2021، ص 10.

<sup>2</sup> - مؤيد عبد الكريم مخيف، مرجع سبق ذكره ص 10.

Central تلي ذلك إنشاء بنك فرنسا سنة 1800 والبنك الوطني النمساوي 1817 ، وبنك (كوبنهاغن) الذي يعرف الآن بالبنك الوطني الدنمركي 1818 ، والبنك الوطني البلجيكي 1850 وبنك اسبانيا 1856 ، وبنك روسيا 1860 ، وبنك ألمانيا 1875 وبنك اليابان 1882.<sup>1</sup>

### - تعريف البنك:

- فالبنك هو مؤسسة مالية تنصب عملياتها الرئيسية على تجميع الموارد أو الأموال الفائضة عن حاجات أصحابها ( أفراد، مؤسسات، دولة)، وإعادة إقراضها وفق أسس معينة أو استثمارها في مجالات أخرى.<sup>2</sup>
  - والبنك هو الموقع الآمن لادخار المال الفائض عن الحاجة فيه وعادة يدفع المصرف فوائد سنوية على أصل المال المدخر وفي حالة عدم تحريك المال المدخر لفترة حيث يتفق عليها ويمكن عندئذ أن تكون الفائدة مركبة.<sup>3</sup>
  - البنك هو كيان مالي حيث تتمثل الأعمال الأساسية للبنك في تلقي الأموال من الزبائن سواء في شكل حسابات جارية أو حسابات ودائع ففي كلتا الحالتين لتسديد الشيكات المسحوبة من قبل العملاء، كما يقوم بخصم الكمبيالات و السندات الأذينية كما يقوم بتقديم القروض، وأيضاً شراء وبيع الأوراق المالية ، وإصدار مذكرات دورية وخطابات اعتماد ، و غالباً ما يعمل كأمين صندوق للسلطات المحلية و حتى الدولية كما يقوم بإصدار قروض لحكومات أو شركات<sup>4</sup> .
  - كما يعرف البنك انه المؤسسة التي تقدم إلى الأفراد المال بحسب الطلب وكذلك يقوم الأفراد بإيداع أموالهم لديه عندما لا يحتاجون إليها أي إنه يمارس عملية قبول الودائع ومنح القروض .<sup>5</sup>
  - كما أن التعريف الأوسع انتشاراً هو "المؤسسة التي تتخذ من التجارة في النقود حرفة لها".<sup>6</sup>
- من خلال التعاريف السابقة نستنتج التعريف التالي للبنوك :

بأنه مؤسسة مرخصة تُنظّم من قبل الحكومة أو البنك المركزي في معظم البلدان؛ لتقديم خدمات مالية للشركات والمستهلكين؛ كإدارة الثروات، وصرف العملات، وغيرها، وتعد البنوك جزءاً مهماً من اقتصاد الدولة وخلال الفترة الأخيرة تطورت البنوك وتعددت أنواعها، حيث يتخصّص كلّ نوع منها في نوع معيّن من الأعمال.

<sup>1</sup> - مؤيد عبد الكريم مخيف، مرجع سبق ذكره ص 10

<sup>2</sup> - العاني إيمان، البنوك التجارية و تحديات التجارة الالكترونية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة منتوري – قسنطينة 2007، ص 04 .

<sup>3</sup> - مؤيد عبد الكريم مخيف، مرجع سبق ذكره ص 13.

<sup>4</sup> - william thomson , dictionary of banking , A CONCISE ENCYCLOPAEDIA OF RANKING LAW AND PRACTICE printed by sir isac pitman and son ltd ,London bath and new York 1911

<sup>5</sup> - Noor, Mahmud Ibrahim & Adnetaien Al-Namr , Financial Bank , Stabs an English , 3th edition , Al Isra University , Jordan , 2003,p12

<sup>6</sup> - Carl E. Walsh, Monetary Theory and Practice, 3thed , MacDnald & Events LTD, London, 2010, P 27 -

### 2: تعريف البنوك التقليدية:

- مع تطور البشرية عرفت النقود في صورة ذهب وفضة، وزادت حاجة البعض إلى حفظ ما لديهم من المال مما دعاهم إلى إيداعه لدى بعض الأفراد المشهود لهم بالأمانة المعروفين بالنزاهة والسمعة الحسنة. كان ذلك في أواخر القرن السادس عشر الميلادي تقريباً، وتطور الأمر فازدهر عمل تلك الفئة من الناس وعرفت بالصيارفة.
- يعتبر البنك التقليدي نوعاً من أنواع المؤسسات المالية التي يتركز نشاطها في قبول الودائع ومنح الائتمان. وهذا المفهوم يعتبر البنك التقليدي وسيطاً بين أولئك الذين لديهم أموال فائضة، وبين أولئك الذين يحتاجون لتلك الأموال.

1

- يعرف البنك التقليدي بأنه مؤسسة مالية، وظيفتها الرئيسية تجميع الأموال من أصحابها في شكل ودائع جارية وقروض بفائدة ابتداءً، من إعادة إقراضها لمن يطلبها بفائدة أكبر، ويربح البنك الفرق بين الفائدتين، كما يقدم الخدمات المصرفية المرتبطة بعملياتي الاقتراض والإقراض. وعليه يمكن القول بأن البنك التقليدي وسيط مالي<sup>2</sup>.

### 3: أهداف البنوك التقليدية

#### 1- الربحية:

قد تتحول إرباح البنك على خسائر، وهذا يقتضي من إدارة البنك ضرورة السعي لزيارة الإيرادات وتجنب حدوث انخفاض فيها. وإذا كان الاعتماد على الودائع كمصدر رئيسي لموارد البنك المالية، فهناك بعض جوانب سلبية نتيجة الالتزام البنك برفع فوائد عليها، سواء حقق أرباح أو لم يحققها فإن الاعتماد على الودائع ميزة هامة، فالعائد الذي يحققها البنك على استثماراته عادة ما يقل عن العائد الذي يطلبه مالكه، ومن ثم إذا اعتمد البنك على أموال الملكية في تمويل استثماراته فسوف يقلل أبوابه منذ اليوم الأول، أما الاعتماد على الودائع كمصدر رئيسي لتمويل الاستثمارات فيحقق البنك صافي الفوائد التي تتمثل في الفرق بين الإرباح المتولدة عن استثمار تلك الودائع، وبين الفوائد المدفوعة عليها وبالطبع يذهب هذا الفرق إلى مالك البنك، مما يجعل على صافي العائد الذي يحملون عليه أكبر بكثير من العائد على الاستثمار، وهذا ما يطلق أحياناً بعائد الرفع المالي أو عائد المتاجرة بالملكية، إي العائد الناجم عن الاعتماد لأموال الغير في تمويل الاستثمارات.

3.

<sup>1</sup> - سامر جلدة، البنوك التجارية و التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار أسامة، عمان، 2009، ص 14.  
<sup>2</sup> - داودي ميمونة، البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية دراسة مقارنة (عرض تجربة ماليزيا والجزائر نموذجاً) ، مجلة حويلات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية ، المجلد 5 العدد 2، ص 193  
<sup>3</sup> - سامر جلدة، مرجع سبق ذكره، ص 6.

### 2- السيولة:

- صفة عامة تعنى سيولة الأصل سهولة تحويله إلى نقدية بأقصى سرعة وبأقل خسارة ممكنة على سبيل المثال تعتبر البضاعة أكثر سيولة من العقارات، والذمم المدينة أكثر سيولة من البضاعة. ويشير مفهوم السيولة في البنوك إلى قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته والتي تتمثل في القدرة على الوفاء بطلبات سحب المودعين والاستجابة لطلبات الائتمان و إي طلبات مالية أخرى.
- ويجب ملاحظة أن البنوك التجارية لا يمكنها تأجيل سداد ما عليها من مستحقات ولو لبعض الوقت مثل باقي منشآت الأعمال وبناءا عليه يجب أن تحتفظ البنوك التجارية بنسبة سيولة تمكنها من الوفاء بالتزاماتها في أي لحظة حتى لا تهتر ثقة المودعين مما يدفعهم لسحب ودائعهم مما يعرض البنك لمخاطرة الإفلاس. ومن ثم تعتبر السيولة أحد القيود الهامة التي يجب أن يأخذها البنك في الاعتبار عند السعي إلى الهدف الرئيسي للبنك وهو تحقيق الربحية.<sup>1</sup>

### 3- الأمان:

- 4- تسعى البنوك التجارية إلى توفير أكبر قدر ممكن من الأمان للمودعين بتجنب الدخول أو إقراض المشروعات مرتفعة المخاطرة ويعتبر ذلك قيد على الإدارة عند سعيها لتحقيق الهدف الرئيسي للبنك وهو تعظيم ربحية البنك، حيث لا تستطيع البنوك التجارية استيعاب خسائر تتعدى رأس المال المملوك لأن أي خسائر تزيد عن رأس المال المملوك تعنى التهام جزء من أموال المودعين مما قد يترتب عليه إفلاس البنك.
- ويمكن للبنك زيادة درجة الأمان من خلال التنويع والذي يتمثل في تعدد المناطق الجغرافية التي يخدمها البنك والذي يؤدي إلى تباين العملاء وأنشطتهم ومن ثم تباين حساسية تلك أنشطة للظروف الاقتصادية العامة والذي يترتب عليه تقليل احتمالات حدوث مسحوبات ضخمة مفاجئة قد تعرض البنك لمخاطرة العسر المالي <sup>2</sup>.

<sup>1</sup> -- سامر جلد، مرجع سبق ذكره ،ص 7.

<sup>2</sup> - سامر جلد، مرجع سبق ذكره ،ص 7.



**4- : وظائف البنوك التقليدية :**

**1- قبول الودائع :**

- تعتبر هذه الوظيفة من أهم وظائف البنك التجاري على الإطلاق لما لها من آثار هامة على بقية أعمال البنك وبالتالي على نجاح البنك، ذلك فإن إدارة البنوك تولي مسألة الودائع أهمية كبيرة، وتعمل على دراسة هذه الودائع وتحليلها باستمرار من حيث تركزها وحجمها ومدتها ... إلخ، ومن أهم الودائع البنوك التجارية :
- **الودائع الجارية وتحت الطلب:** عادة ما تكون هذه الحسابات قصيرة الأجل و للعميل الحق بالسحب من حساب الودائع بواسطة الشيكات أو بشكل شخصي ، وعادة لا تعطي للمودع في هذا الحساب أي فوائد.
- حسابات الأجل وأنواعها:** وهذه الحسابات عادة ما تكون هناك شروط تحدد عملية السحب منها ولا يتم السحب منها إلا بشكل شخصي، ويعطي صاحبها فائدة عليها حسب شروط فتح الحسابات.
- حسابات الجارية المدبنة:** وهي حسابات تتمثل في السلف والتسهيلات الائتمانية والقروض التي يمنحها البنك لعملائه.<sup>1</sup>

**2- خلق نقود الودائع :**

- تعتبر وظيفة خلق نقود الودائع من أهم الوظائف التي تؤديها البنوك التقليدية و الفكرة الأساسية في خلق البنوك لنقود الودائع تأتي من اعتياد الأفراد في المجتمعات الحديثة من تسوية مدفوعا تهم عن طريق الشيكات التي يسحبونها على ودائعهم .
- وانطلاقا من وظيفة قبول الودائع و الإقراض تتمكن البنوك من خلق نقود الودائع ، فالبنوك تقدم للجمهور من ودائع تملكها ومن ودائع ليس لها وجود لديها، وذلك بإحلال البنك تعهد بالدفع محل النقود الفعلية فيما يمنحه من قروض، و بذلك يخلق البنك وسائل دفع تقوم مقام النقود، وتتمثل فيقدر ه الزبون على التعامل بتلك الوسائل و هي في شكل كتابي مثل الشيك.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- رشد العصار، رياض الحلبي، النقود و البنوك"، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2000، ص67.

<sup>2</sup>- رشد العصار، مرجع سبق ذكره ص 68

### 3- تقديم القروض:

يعمل البنك على توظيف موارده في شكل استثمارات متنوعة بمراعاة مبدئي السيولة والربحية، تنقسم القروض الممنوحة إلى نوعين :

قروض بضمانات مختلفة: أي قروض بضمانات المحاصيل الزراعية، المنقولات، الأوراق المالية، عقارات وغيرها قروض بدون ضمانات: حيث يكون الضمان شخصياً ويستند على السمعة الائتمانية للأشخاص.<sup>1</sup>

### 4 - خصم الأوراق التجارية :

إن الحاجة الملحة لرجال الأعمال والأفراد والمؤسسات إلى السيولة الحاضرة تجعلهم يتوجهون إلى البنوك التجارية من أجل تحصيل أوراقهم التجارية قبل تاريخ استحقاقها، وذلك مقابل فائدة يستحقها البنك نظير عملية الخصم التي قام بها، وتسمى هذه الفائدة بمبلغ الخصم ويطلق على هذه العملية بعملية خصم الأوراق التجارية.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: موارد واستخدامات البنوك التقليدية

تختلف ميزانية البنك عن باقي ميزانيات نظيرتها من المؤسسات المالية، وفي هذا المطلب سيتم توضيح أهم مصادر أموال البنك واستخداماته لهذه الأموال

### 1: موارد البنوك التقليدية

تتمثل في جانب الخصوم في ميزانية البنك، و التي تعتمد عليها البنوك في مزاوله نشاطها، حيث تقسم إلى نوعين، والتي يمكن إيجازها ما يلي :

مصادر داخلية تمثل الموارد الذاتية نسبة ضئيلة من مجموع موارد البنك وتتمثل في حقوق الملكية (رأس المال المدفوع، احتياطات ، أرباح غير موزعة) ، ، وهي التالي :

رأس المال المدفوع :تمثل المورد الأول للبنك، حيث يظهر متانة المركز المالي الذي يتمتع بها البنك، وهو ما يدفعه المساهمون من الأفراد والمؤسسات والحكومة في رأس مال البنك، لذلك فهو يعتبر التزاماً أو ديناً على البنك لصالح المساهمين، ولا يعتمد عليه في مزاوله نشاطه، وهو بذلك لا يشكل إلا نسبة ضئيلة في إجمالي موارد البنك

<sup>1</sup> - العاني إيمان، مرجع سبق ذكره ص 5

<sup>2</sup> - العاني إيمان، مرجع سبق ذكره ص 58

**الاحتياطات:** مبالغ يتم استقطاعها من أرباح البنك خلال سنوات نشاطه، وتقسم إلى: احتياطي قانوني متمثل في نسبة يقطعها البنك بشكل إلزامي يتم تحديدها من قبل البنك المركزي وفي الغالب تقدر بـ 10 % واحتياطي اختياري يتم اقتطاعها بشكل اختياري.<sup>1</sup>

**المخصصات:** مبالغ يتم تحميلها على إجمالي الأرباح المحققة في نهاية السنة المالية، بهدف مواجهة ظروف غير مرغوب فيها، تتمثل أساسا في مخصص الضرائب، مخصص الديون المشكوك فيها.

الأرباح الغير موزعة: تتمثل في أرباح نهاية السنة الناتجة عن نشاط البنك التي لا يقوم البنك بتوزيعها كاملة، حيث الجزء المتبقي يضاف إلى رأس مال البنك .

**المصادر الخارجية:** هي موارد غير ذاتية التي يكون مصدرها من خارج البنك، وتمثل بصفة عامة النسبة الكبيرة من إجمالي موارده تتمثل :

ودائع جارية: حساب جاري

عرف هذا النوع من الودائع تلك الودائع النقدية التي يمكن للعميل السحب منها في أي وقت شاء وبمجرد إيداء رغبته في ذلك دون إشعار مسبق دون انتظار حلول أجل معين غير أن هذا النوع من الودائع لا يمكن لصاحبها الاستفادة من الفوائد.

ودائع ادخارية:

ويطلق عليها أيضا ودائع التوفير تتمثل في الأموال المودعة لدى البنك بهدف الادخار، يودعها أصحابها بدلا من تركها عاطلة في خزائنهم الخاصة وتفوت فرصة الحصول على عائد مقابلها حيث يقدم البنك فوائد على هذه الودائع بهدف تشجيع الأفراد على الادخار وتنمية الوعي الادخاري .

الودائع بشرط الإخطار المسبق تحت الطلب:

هي ودائع نقدية غير محددة المدة حيث لا يحدد المودع أو العميل عند الإيداع موعدا لسحبها أو استردادها، غير أنه يلتزم بضرورة إخطار البنك برغبته في سحبها قبل الموعد الذي يريده بمدة معينة محدد له المبلغ المراد سحبه وتاريخ السحب.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - موسى ولد الشيخ، البنوك التجارية ودورها في التنمية الاقتصادية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص: النقود والمالية، جامعة الجزائر ، 2003/2004 ، ص 08

### الاقتراض

ترجع عملية الاقتراض البنوك أساسا إلى حاجتها إلى مواجهة احتياجاتها من السيولة لمواجهة المسحوبات أو لغرض التوسع في منح الائتمان، وما يلي عرض لأهم المصادر التي يتم الحصول منها على الأموال:

#### لاقتراض من البنك المركزي :

قد تلجأ البنوك اضطرارا واستثناء إلى البنك المركزي للحصول على الموارد المالية من أجل تمويل النشاطات والعمليات المصرفية والمالية وذلك عند زيادة طلبات الاقتراض من البنك التجاري بشكل لا يستطيع مواجهته وذلك في حالة انخفاض مقدار النقدية الحاضرة لدى البنك التجاري والاحتياطي النقدي إلى حد يهدد قدرته على مواجهة طلبات السحب للمودعين.

الاقتراض من البنوك التجارية: مثل الاقتراض من البنوك التجارية أحد أهم المصادر التي يعتمد عليها البنك عندما يحتاج إلى أموال للتوظيف أو يواجه عجزا في السيولة، وهو يعتبر اقتراض قصير الأجل.

#### الاقتراض من سوق رأس المال:

يعتبر الاقتراض من سوق رأس المال من القروض طويلة الأجل، يلجأ إليها البنك لغرض تدعيم رأس ماله وزيادة طاقاته الاستثمارية.<sup>2</sup>

### 2- استخدامات البنوك الموجودات

بعد أن تقوم البنوك بتجميع الموارد المالية من مصادر مختلفة تقوم بتوزيعها على مختلف مجالات الاستخدامات المتعددة .

### النقدية

تمثل الأصول كاملة السيولة في احتفاظ البنك بالنقدية، حيث تمثل جزءا هاما من قيمة إجمالية الأصول في البنوك، وهي النقود القانونية وذلك النقود المساعدة وهي عملات معدنية أو أوراق نقدية ، سواء كان البنك يحتفظ بالنقدية في الخزينة أو لدى البنك المركزي أو يحتفظ بها لدى البنوك المحلية أو البنوك الأجنبية .

<sup>1</sup> - موسى ولد الشيخ ، مرجع سبق ذكره ص 08

<sup>2</sup> - موسى ولد الشيخ ، مرجع سبق ذكره ،ص 09

### المحفظة و الأوراق المالية :

تتألف المحفظة من أسهم الشركات والسندات وأذونات الخزينة وشهادات الإيداع التي يستثمر البنك فيها أمواله مقابل الحصول على أرباح وفوائد، وفي نفس الوقت يستطيع بسهولة تسيلها إلى نقد عند الحاجة .

### قروض طويلة الأجل:

وهو الائتمان الذي تفوق مدته سبع سنوات، وهذا النوع من القروض موجه التمويل الأصول الثابتة، أي الاستثمارات الثقيلة، كالمباني والمعامل، تجهيزات الضخمة... إلخ، أي الاستثمارات التي فترة إهلاكها تتجاوز سبعة سنوات، وهذا النوع يمكن أن يصل في بعض الأحيان إلى عشرون سنة أما الضمانات المقدمة لهذا النوع من الائتمان فهي الرهن الرسمي بالدرجة الأولى، الرهن العقاري والرهن الحيازي، أما الفائدة عن هذا النوع من القروض فتحددها السلطات المعنية.<sup>1</sup>

### قروض قصيرة الأجل:

هي نوع من أنواع القروض التي لا يتجاوز أجلها سنة، ويشكل هذا النوع من القروض الجزء الأكبر من أنواع القروض التي تقدمها البنوك التجارية، ويتم الوفاء بها مع نهاية العملية التي استهدفت تمويلها<sup>2</sup>

### 3- الأسس الحاكمة لمعاملات البنك التقليدي :

تقوم البنوك التجارية على مجموعة من الأسس التي تحكم أنشطتها وتحدد طبيعة عملها، وهذه الأسس هي:

#### 1- سلعية النقود:

تقوم البنوك التجارية بالنظر للنقود على اعتبار أنها سلعة يتم الاتجار فيها ، حيث تقوم البنوك التجارية بالتعامل بالنقود ذاته بيعا و شراها، وذلك من خلال إصدار مجموعة من الخصوم المالية التي يفضلها المقرضون بأسعار فائدة منخفضة ومن ثمة تقوم بتوظيف هذه الأموال في أصول يفضلها المقترضون عند عائد توظيف أعلى من سعر الفائدة المدفوع للمودعين<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>موسى ولد الشيخ ، مرجع سبق ذكره ص 11

<sup>2</sup> - موسى ولد الشيخ ، مرجع سبق ذكره ص 11

<sup>3</sup> - مريم سعد رستم، تقييم مداخل تحول المصارف التقليدية إلى مصارف إسلامية نموذج مقترح للتطبيق على المصارف السورية، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه في العلوم المالية والمصرفية، جامعة حلب، سوريا، 2014، ص 7.

### 2- سعر الفائدة: 1

إن سعر الفائدة التي يدفعها البنك التجاري على الودائع وتلك التي يأخذها من القروض عبارة عن الثمن المدفوع أو المقبوض نظير استعمال المال، وهذا سعر في نظر الاقتصاديين الرأسماليين يعتبر عصب النظام المصرفي كما تعتبر سعر الفائدة أحد أهم آليات البنوك التجارية في تمويل النمو والتوسع فزيادة سعر الفائدة سوف يؤدي إلى زيادة حجم الودائع أي الادخار وبالتالي زيادة قدرة البنك على منح الائتمان.

### 3- تجمع الودائع والمدخرات استنادا لقاعدة الدائنية والمديونية :

إن جوهر عمل البنوك التجارية يكمن في قيامها بتلقي الودائع بمختلف أنواعها والتي تستحق عند الطلب أو بعد فترة من الزمن، ومن ثم تقوم باستخدام هذه الودائع لمنح القروض والتسهيلات الائتمانية المختلفة.

وتعتبر وظيفة منح الائتمان أهم وأخطر وظائف البنوك التجارية، وذلك أن الأموال التي تمنحها كقروض ليس ملكا لها بل هي أموال المودعين ، لذلك تقوم إدارة البنوك التجارية برسم سياسة ائتمانية بما يحقق لها حسن وسالمة استخدام الأموال المتاحة مع تحقيق عائد مناسب<sup>2</sup>.

### 4- التنوع المالي:

تحصل البنوك التجارية على الأموال من مصادر متنوعة وبأجال مختلفة من المودعين، متفهم بإعادة توزيع أجال الودائع وتحويلها إلى توظيفات قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل للمقترضين من العملاء وتجري البنوك هذا التنوع بقصد مواجهة مخاطر الإقراض والاستثمار ذلك بتمويل العديد من الأصول التي تتميز بتنوع العائد والخطر، ويطلق على هذه المالية التنوع المالي .<sup>3</sup>

1 - مريم سعد رستم ، مرجع سبق ذكره ص 7

2 - مريم سعد رستم ، مرجع سبق ذكره ص 7

3 - مريم سعد رستم ، مرجع سبق ذكره ص 7

## المبحث الثاني: البنوك الرقمية

### المطلب الأول: ماهية البنوك الرقمية

#### 1: تعريف التكنولوجيا في المجال البنكي

لقد أصبحت التكنولوجيا الحديثة تلعب دورا هاما في مختلف القطاعات الإنتاجية و الخدماتية و لا سيما المالية منها، فقد اعتبرت كوسيلة جديدة للتميز و لتحقيق أهداف كانت صعبة ولولا التكنولوجيا سواء كان ذلك من حيث الإنتاج أو السيطرة على السوق، و نظرا لأهميتها فقد كانت الحاجة ماسة و ملحّة في ميدان صناعة البنوك ككل، و كان الغرض من استخدام التكنولوجيا في البنوك هو تحقيق الجودة في الخدمات و السهولة و السرعة و بأقل التكاليف

#### 1: تعريف التكنولوجيا في المجال البنكي و خصائصها :

التكنولوجيا هي رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آلات و معدات و عمليات و خدمات مصرفية جديدة و محسنة و على ذلك يقدم مصطلح التكنولوجيا في مجال المصرفي في مجالين الأول هو التكنولوجيا الخفيفة و تشمل الدراية و الإدارة و المعلومات و التسويق المصرفي و الثاني هو التكنولوجيا الثقيلة و تشمل الآلات و المعدات المصرفية.<sup>1</sup>

و منه فان استخدام التكنولوجيا في البنوك هو تضارب أربعة مظاهر مترابطة فيما بينها:

- الجانب المادي: يتمثل في الآلات و المعدات المستعملة و المتمثلة في الأجهزة الالكترونية
- الجانب الاستعمالي أو الاستعمالي يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات
- الجانب العلمي يتمثل في المعرفة المصرفية المطلوبة.
- الجانب الابتكاري و يتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المصرفية.<sup>2</sup>

#### 2: خصائص التكنولوجيا الحديثة

- يمكن تحديد أهم خصائص التكنولوجيا المصرفية في النقاط التالية

<sup>1</sup> - - سمية عباس، وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري -المستقبلية و الآفاق و المعوقات الواقعية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس ديسمبر 2016، ص 345

<sup>2</sup> - توبين علي، دور التكنولوجيا المصرفية في ظل تحرير الخدمات المصرفية، مجلة الاقتصاد الجديد/العدد : 06-ماي 2012 ص 250

- لا تعتبر التكنولوجيا بمفاهيمها هدفا في حد ذاتها بل هي عبارة عن وسيلة يستخدمها البنك لتحقيق أهدافه :
- تعتبر الخدمة المصرفية الهدف الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا .
- لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا في مجال أداء الخدمة المصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية.<sup>1</sup>

### 3: مكونات التكنولوجيا في المجال المصرفي:

- الترابط: ويعني مدى ترابط عناصر ومكونات الوحدة المصرفية مع بعضها البعض لتحقيق رضا العميل
- التكنولوجيا المصرفية المجددة مثل: الآلات والمعدات المستخدمة في الوحدة المصرفية واللائمة لتقديم الخدمة المصرفية
- استخدام التطبيقات التكنولوجية في الخدمات المصرفية:
- تشير اتجاهات التطور التقني في الدول المتقدمة إلى حرص المعارف على الاستفادة من التقدم التكنولوجي في مجال الحسابات الآلية وصناعة الاتصالات لتوفير الخدمات المصرفية المختلفة عبر كافة الوسائط الالكترونية مع المزج بين واحد أو أكثر منها في تقنية واحدة وتتمثل هذه الوسائط حاليا في :
- استخدام التليفون في تقديم الخدمات المصرفية: ظهر اتجاه التوسع في استخدام التليفون الرقمي في تقديم الخدمات المصرفية المختلفة باعتباره يمثل تقنية واسعة الانتشار يتم التعامل معها كجزء من الحياة اليومية للأسرة.<sup>2</sup>
- قيام بعض البنوك في استخدام تلك التقنية بالفعل في بريطانيا باعتبارها الوسيلة الجماهيرية الأكثر اتساعا والتي لا تتطلب توافر درجة معينة من المعرفة بكيفية التعامل بالحاسبات وتشير الإحصائيات أن استخدام هذه التقنية لا يقتصر على مجال التجزئة المصرفية بل بدأت تمتد إلى خدمات المصرفية الاستثمارية لاسيما عمليات السمسرة وتداول الأوراق المالية.
- التطورات التقنية المتعلقة باستخدام الحاسبات الشخصية للحصول على الخدمات المصرفية المختلفة من خلال شبكة الانترنت : توفر تلك التقنية إمكانية التحقق من أرصدة الحسابات الدائنة والمدينة وحسابات البطاقات البلاستيكية فضلا عن إجراء التحويلات واستفتاء استثمارات طالبة القروض ودفع الفواتير والتسوق، بل ظل عدد من البنوك في الـ 10، أو أوروبا يتعامل فقط من خلال الانترنت ويتمثل هذا الاهتمام الأساسي للتطور التقني في السعي إلى تحقيق سرعة التعامل وتوفير الحماية أو تأمين التعاملات المختلفة ضد مخاطر كشف السرية ومن ابرز الأمثلة في هذا المجال.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> , توبين علي مرجع سبق ذكره ص 250

<sup>2</sup> - توبين علي مرجع سبق ذكره ص 251

<sup>3</sup> - توبين علي مرجع سبق ذكره ص 251



### - تعريف البنك الرقمي:

- البنوك الرقمية، هي عبارة عن بنوك تقوم بتقديم الخدمات والعمليات المصرفية عن طريق الإنترنت بشكل إلكتروني، حيث تقدم نفس ما تقدمه البنوك في شكلها التقليدي لكن تقدمها بشكل إلكتروني عن طريق شبكة الإنترنت.<sup>1</sup>
- **بنك رقمي** هو بنك بدون فروع يقدم جميع الخدمات المصرفية الفورية عبر قنوات رقمية تميز البنوك نفسها عن البنوك التقليدية من خلال ممارسات التكنولوجيا المالية الحديثة، مثل العمليات عبر الإنترنت فقط، والتي تتجنب تكاليف وتعقيدات الخدمات المصرفية التقليدية.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: آليات و وسائل الدفع الالكتروني

#### 1-عموميات حول وسائل الدفع الالكترونية

شهدت الحركة المصرفية حديثاً تطوراً كبيراً حيث أصبح بإمكان العملاء إجراء عمليات البيع و الشراء من خلال شبكة الانترنت باستخدام وسائل الدفع الحديثة التي تنتجها البنوك فظهرت النقود الالكترونية أو الرقمية و الشبكات الالكترونية.

#### أولاً تعريف وسائل الدفع الالكترونية :

هي الدورة الالكترونية المأمونة والسريعة لنقل الأموال من المشتري إلى البائع عبر المؤسسات المالية وبأقل التكاليف الممكنة.<sup>3</sup>

هي وسيلة إلكترونية بتأ قيمة نقدية مخزونة بطريقة الكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، مقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، يتم وضعها في متناول المستخدمين كبديل عن العملات النقدية والورقية وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة

#### 2-أنواع وسائل الدفع الالكتروني:

نتيجة للتقدم التكنولوجي الذي أضحى يميز العمل البنكي، حولت البنوك أغلب وسائل الدفع إلى وسائل إلكترونية، تعددت هذه الأخيرة واتخذت أشكالاً تتلاءم مع طبيعة المعاملات عبر الانترنت من أهمها نذكر مايلي.

<sup>1</sup> - Flinders, Kar , "Six challenger banks using IT to shake up UK retail banking" , Computer Weekly، اطلع عليه بتاريخ 12

أفريل 2022.

<sup>2</sup> - محمود عبد العلي، أول بنك رقمي في السعودية.. كيانات تحالف لإنشائه متوافقاً مع الشريعة"، صحيفة سبق الإلكترونية، 2015 ص 69

<sup>3</sup> - سميرة عباس، مرجع سبق ذكره ، ص 347

### 1-البطاقات الائتمانية:

ظهرت البطاقة الائتمانية كنتائج للتطور الذي مس النقود، وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود، تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها، وشعارها و توقيع حاملها، وبشكل بارز على وجه الخصوص رقمها، واسم حاملها ورقم حسابه وتاريخ انتهاء صلاحيتها<sup>1</sup>

البطاقات غير الائتمانية:هي تلك البطاقات التي لا تتيح لحاملها فرصة الحصول على ائتمان (قرض)، وتنقسم بدورها إلى:

#### أ- البطاقة المدينة:

ويطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة، حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيد من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدينا

ب-بطاقة الدفع المسبق: حيث يقوم صاحب البطاقة الالكترونية بشحنها بمبلغ مالي وعند إتمام أي معاملة تجارية، يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة، و لإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها و هكذا.

ت-بطاقة الحسم:هي تلك البطاقة التي تصدرها البنوك أو الجهات الأخرى التي رخص لها القانون ذلك صراحة، تستخدم من طرف صاحبها لخصم مبلغ من حسابه الجاري مباشرة لدفعه للتاجر، يمكن الحصول عليها بعد فتح حساب لدى البنك حيث يقوم البنك بإصدار البطاقة للعميل وربطها بحركة الحساب، ولا يستطيع العميل استخدامها سواء في عمليات السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي أو في عمليات شراء من أجهزة نقاط البيع إلا إذا كان رصيد الحساب دائما

### 2-البطاقات الذكية:

وهي عبارة عن: " ببطاقة بلاستيكية ذات مواصفات ومقاييس معينة، تحتوي على رقاقة إلكترونية تعمل كحاسب آلي، حيث يمكن تخزين بعض البيانات عليها واسترجاعها، تتيح لأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها"<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - سمية عباس، مرجع سبق ذكره 348

<sup>2</sup> - سمية عباس، مرجع سبق ذكره ص 348

### 3- النقود الإلكترونية:

تعرف النقود الإلكترونية بأنها "مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعلياً محل تبادل العملات التقليدية، وبعبارة أخرى فإن النقود الإلكترونية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها

غير أن هذه النقود تتميز عن التقليدية بمجموعة من الخصائص أهمها انخفاض تكلفة تداولها كون تحويل النقود الإلكترونية عبر الانترنت أو الشبكات الأخرى أرخص بكثير من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية كما أنها لا تخضع للحدود حيث يمكن تحويل النقود إلى أكثر من أي مكان إلى آخر في العالم...

### 4- الشيكات الإلكترونية:

يعتبر الشيك الإلكتروني المكافئ للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بتا، وهو عبارة عن رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت، ليقوم البنك أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك و إعادته إلكترونياً إلى مستلم الشيك، ليكون دليلاً على أنه قد تم صرفه فعلاً ويمكن لمستلمه أن يتأكد أنه قد تم فعلاً تحويل المبلغ لحسابه.<sup>1</sup>

لتحويل المالي الإلكتروني هو عملية يتم بموجبها منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونياً من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر؛ أي أن عملية التحويل تتم إلكترونياً عبر الهاتف وأجهزة الكمبيوتر عوضاً عن استخدام الأوراق، فهو عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للأمر والجانب الدائن للمستفيد سواء أتم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أم في بنكين مختلفين<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - سمية عباس، مرجع سبق ذكره ص 349

<sup>2</sup> - سمية عباس، مرجع سبق ذكره ص 350

### 3-مزايا و عيوب وسائل الدفع الالكترونية.

رغم تطور وسائل الدفع الالكتروني و حداثتها و مايميزها عن وسائل الدفع الأخرى إلا أن لها عيوب أيضا و تلخص فيما يلي :

#### أولا: مزايا وسائل الدفع الالكتروني

وتتمثل فيما يلي :

بالنسبة لحاملها : تحقق وسائل الدفع الالكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة .  
بالنسبة للتاجر: تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.  
بالنسبة لمصدرها: تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية، فقد حقق City Bank أرباح من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991 بلغت 1 بليون دولار.<sup>1</sup>

#### ثانيا: عيوب وسائل الدفع الالكتروني:

وتتمثل فيما يلي :

بالنسبة لحاملها : من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء .  
بالنسبة للتاجر : إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.  
بالنسبة لمصدرها: أهم خطر يواجه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل المصرف المصدر نفقات ضياعها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> -حسن شحادة الحسين، "العمليات المصرفية الالكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، 2002، ص: 206.

<sup>2</sup> - حسن شحادة الحسين، مرجع سبق ذكره ص 206

## المبحث الثالث: التحول الرقمي للبنوك

### المطلب الأول. مفهوم ومجالات التحول الرقمي للبنوك

#### 1- مفهوم التحول الرقمي للبنوك :

- اكتسب مصطلح التحول الرقمي transformation digital اهتمامًا بحثيًا كبيرًا في الأوساط الأكاديمية والممارسة. بينما تظهر الأدبيات الحالية أن الوصول إلى تعريف واحد ومتفق عليها لمفهوم التحول الرقمي يعتبر أمرًا صعب المنال، كما هو الحال تقريباً في سائر العلوم الاجتماعية بصفة عامة والإدارية بصفة خاصة؛ لذا يجد الباحث أن كل من حاول الكتابة في هذا المجال لمفهومها وتعريفها الخاص به، ف هناك من ينظر إليها على أنها عبارة عن السلوكيات والعادات والأنشطة التي يطورها ويطبقها مديرو وموظفو المنظمة للاستفادة من التقنيات الرقمية الجديدة من أجل تحويل نموذج العمل أو النماذج التنظيمية لخلق قيمة للعملاء والموظفين والمساهمين(2016 , Ochoa)، وهناك من يرى أن التحول الرقمي هو استخدام التقنيات الرقمية الجديدة، بهدف الوصول إلى أداء متفوق وميزة تنافسية مستمرة، من خلال تحويل أبعاد الأعمال المتعددة، بما في ذلك نموذج العمل وتجربة العميل التي تشمل المنتجات الممكنة رقمياً والخدمات والعمليات بما في ذلك صنع واتخاذ القرار، والتأثير في الوقت نفسها على الأشخاص بما في ذلك المهارات والمواهب والثقافة التنظيمية والشبكات بما في ذلك التنظيم بأكمله.<sup>1</sup>
- كما ويشير مصطلح التحول الرقمي إلى الآثار الاقتصادية والمجتمعية الرقمنة و الرقمية ، حيث يقصد بمصطلح الرقمنة تحويل البيانات والعمليات التناظرية إلى تنسيق يمكن للألة قراءته ، بينما يقصد بمصطلح الرقمية استخدام وترابط التقنيات والبيانات الرقمية لإحداث تغييرات جديدة في الأنشطة الحالية (OECD 2018)، ويتميز التحول الرقمي بدمج وتكامل التقنيات الرقمية المتقدمة مع الأنظمة المادية، وهيمنة نماذج الأعمال المبتكرة والعمليات الجديدة، وإنشاء منتجات و خدمات ذكية .
- ويعتبر التحول الرقمي عملية معقدة تتطلب التزام جميع موارد المنظمة البشرية والمادية والتنظيمية والتكنولوجية بتطبيق التقنيات الرقمية في جميع أنحاء المنظمة، خاصة في عمليات التشغيل .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - د ياسر احمد خميس, اثر التحول الرقمي لى الاداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية,المجلة العلمية للدراسات و البحوث المالية و التجارية ,المجلد الثاني العدد الثاني ,جامعة دمياط ,2021, ص 1005

<sup>2</sup> - د ياسر احمد خميس, مرجع سبق ذكره, ص 1005

### 2- أهمية التحول الرقمي للبنوك :

- أصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة البنوك التي تسعى إلى التطوير و تحسين خدماتها و تسهيل وصولها إلى المستخدمين و لا يعني فقط تطبيق تكنولوجيا داخل البنك.
- كان القطاع المصرفي من أوائل القطاعات التي استفادت بشكل صحيح من الفرص التي يجلبها عصر التحول الرقمي. بحيث عملت البنوك على دمج العديد من التقنيات التي مكنتها من الازدهار بشكل أكبر وعملت كوسيلة مبتكرة لتحسين خدماتها وتحسين الوصول إليها بسهولة أكبر للعملاء المستهدفين.
- وفي عصر التحول الرقمي المتغير باستمرار، فإنه من المهم أن تدرك البنوك الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحقيق وظائفهم واحتمالية تلبية احتياجات العملاء ورغباتهم. وتواصل بيوتك Pio-Tech إحداث ثورة في القطاع المصرفي من خلال أنظمتها المختلفة التي كانت ضرورية للتطور المذهل والتقدم الملحوظ في القطاع المصرفي. وتتمثل مزايا تقنيات التحول الرقمي في القطاع المصرفي فيما يلي: <sup>1</sup>
- وضمت تقنية إدارة المخاطر المتكاملة أن البنوك قادرة على اتخاذ القرارات بفعالية وكفاءة ومن خلال أنظمة مثل Pio-Tech's Bank-BI الذي يضمن دمج بيانات البنوك بطريقة تحسن من مستوى أدائها.
- إن وجود بنك مدعوم من الناحية التكنولوجية سيمكنه من أن يصبح معترفاً به عالمياً مما يمكن أن يعزز نموه الاقتصادي ويزيد من مكانته في بيئة أعمال منافسة.
- يمكن أن يساعد نظام Bank -CEP في تحسين خدمات القطاعات المصرفية وضمان سهولة الوصول إلى هذه الخدمات لجميع عملائهم ومن خلال التفاعل معهم بشكل صحيح للسماح بتجربة أكبر أثناء مراقبة سلوك العملاء وتوجهاتهم.
- تحتاج البنوك إلى التحول الرقمي من أجل النمو المستمر كقطاع. وهذه التقنيات ذات أهمية كبيرة لأنها تلعب دوراً هائلاً في الحفاظ على المصدقية من خلال أنشطتها عبر الإنترنت وكما أنها تمكنهم من الوصول إلى العملاء بشكل أسرع وأسهل وأخيراً تبقى مبتكرة وتسمح لهم بالتكيف مع الاتجاهات الرقمية والتكنولوجية الجديدة. <sup>2</sup>

### 3 أسباب التحول الرقمي:

إن أفضل تجربة يمكن أن تمر بتا المصارف خاصة في الوقت الحالي هو التقدم والتوجه إلى التحول الرقمي ضمن نطاقها المصرفي؛ فتكون بذلك تجربة مميزة وفريدة للعملاء من حيث التوظيف الأمثل للتكنولوجيا الحديثة، والارتقاء بالعمليات التشغيلية وتطوير الخدمة المقدمة والانجاز اللحظي للمعاملات، بحيث يمكن الوصول إلى الخدمات

1 - موقع <https://www.pio-tech.com/> , أثر التحول الرقمي على القطاع المصرفي تاريخ التصفح 12-03-2022, 14:21

2 - موقع <https://www.pio-tech.com/> , أثر التحول الرقمي على القطاع المصرفي تاريخ التصفح 12-03-2022, 14:21

والمنتجات البنكية في أي وقت وأي مكان ، ويتم استخدام الروبوتات للكثير من العمليات والخطوات ذات الطابع الروتيني، الأمر الذي سيؤدي إلى استغلال الطاقات البشرية لانجاز الأمور البنكية الأخرى، واستغلال الذكاء الصناعي الذي يتيح فرصة الاعتماد على الآلات والتطبيقات لتحليل البيانات والتنبؤ بسلوك العميل والمخاطر الخاصة به، وحيث سيكون بمثابة ناصح وموجه للعميل للحصول على أفضل الخدمات والمنتجات وبما يتناسب مع الظروف المادية الخاصة .<sup>1</sup>

ومن الأسباب التي توجه الشركات والمؤسسات إلى التحول الرقمي أن فوائدها غير مقتصرة على العملاء والجمهور فقط وإنما للمؤسسات والشركات وأصحاب المصالح المختلفة، وتكون من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية والتنظيمية وتوفير التكلفة والجهد بشكل كبير، و أيضا تقوم بخلق فرص عمل لتقديم خدمات مبتكرة و إبداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات ، و تقوم بتحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستخدمين، وتساعد الشركات والمؤسسات على التوسع و الانتشار في نطاق أوسع للوصول إلى أكبر شريحة من العملاء والجمهور بشتى المجالات والميادين.

والهدف من سعي البنوك عامة في تطوير خدماتها الإلكترونية والرقمية هو مواكبة التطورات الهائلة والسريعة في عالم التكنولوجيا وثورة الاتصالات الكبيرة التي يشهدها الاقتصاد الغربي و الأمريكي، خاصة القطاع المصرفي والتي من المتوقع أن تقضي مع الوقت إلى اختفاء البنوك التقليدية والتحول إلى البنوك الرقمية وسيتعين على المصارف الإسلامية كذلك الارتقاء بمستوى إدارة البيانات الرئيسية لديها، ثم تحديدها ورسم إستراتيجية مبنية على فهم مستقبل الثورة الرقمية، إلى جانب تطوير مجموعة من أدوات التحليل المتصلة مصادر البيانات القائمة و الجديدة، ثم ربطها مع العمليات المتصلة بمركز اتخاذ القرار حتى نتمكن من وضع تصور واضح لمستقبل صناعتنا المصرفية، ونحن أكثر ما نكون محتاجين للاستثمار في الوقت والجهد لتسهيل وصول الخدمات المصرفية والمنتجات المالية للمتعاملين بكفاءة عالية في ظل التحول الرقمي الذي نشهده اليوم، كما أننا بحاجة ماسة إلى الاستثمار في الابتكار، وليس من المستغرب أن يرافق هذا التحول في حال حدوثه بعض التحديات التي قد ترافق عملية الانتقال إلى التكنولوجيا المالية وهي المتمثلة في العنصر البشري و مستوى الكفاءة التي يعمل بها .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - حسام الدين إسماعيل سعيد محمد أبو هلالى , معوقات الرقمنة في المصارف الإسلامية , بحث لنيل درجة البكالوريوس في المصارف الإسلامية , كلية الشريعة الجامعة الأردنية 2021 , ص 10

<sup>2</sup> - حسام الدين إسماعيل سعيد محمد أبو هلالى , مرجع سبق ذكره , ص 11

### المطلب الثاني: معوقات التحول الرقمي في البنوك و مجالات

#### **1- معوقات التحول الرقمي:**

ومن أبرز هذه التحديات والعوائق التي تعرقل انتشار وتوسع الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في هي صعوبة اكتشاف ثقة العملاء نتيجة التخوف من وخاصةً في ظل عدم وجود أطر كافية لحماية المستهلك في مجال الخدمات الاحتيال والقرصنة، المالية، والقوانين الخصوصية البيانات في الكثير من الدول، وعدم وجود تشريعات بش أن الجرائم الإلكترونية إلى جانب ضعف القدرة التنافسية للشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في حالة عدم تبنيها نموذج أعمال قائم على التعاون مع المصارف خصوصاً في ظل توجه المصارف الكبرى نحو التطور في مجال التعاملات المالية الرقمية من خلال تبني إستراتيجيات رقمية مبتكرة.

**أولاً الجانب التشريعي:** غياب التشريعات وقصرها ، ولا يمكن قيام مصارف رقمية إلا بوجود بيئة تشريعية قائمة على تحديد الحقوق والواجبات والالتزامات، وما يترتب عليها من آثار عند إجراء الأعمال والخدمات، وهذا يجب أن يشمل جميع المعاملات المصرفية الرقمية من قبول التعاقدات الإلكترونية و حجيتها في الإثبات والتوقيعات الإلكترونية وأنظمة الدفع والمال الرقمي و حجية المراسلات الإلكترونية وتعاقدات المصرف مع الجهات المزودة للتقنية أو المورد لخدماتها<sup>1</sup>

#### **ثانياً: أمن المعاملات والمعلومات المخاوف الأمنية:**

إن المخاوف الأمنية شكلت في الصيرفة الرقمية تحدياً كبيراً لان تزايد الجرائم المعلوماتية أفرز نوع من عدم الثقة في إجراء المعاملات ووسائل الدفع و الاعتماد المصرفي، وأصبح يأخذ أشكالاً عدة وأنماطاً يصعب السيطرة عليها، والاحتيال في تقليد البرامج أو تزوير معلومات مطابقة لتلك البرامج، واختراق نظام المصرف وتعرضه للقرصنة و مهاجمة الفيروسات و التعرض لسالمة و أمن وسرية البيانات والمعلومات التي تتضمنها.

#### **ثالثاً: الاحتكار التخوف من تغيير السلوك**

ولعل أبرزها في سيطرة شركات متعددة الجنسيات على الإنتاج العالمي لتكنولوجيا المعلومات، وما يتعلق بالبنية التحتية من قطاع تقنية المعلومات والاتصالات من شبكات الاتصال وأجهزة الاتصالات والهواتف النقالة والحوسيب و برامج التطبيقات وتحديثها، ومزودي خدمات الإنترنت ، وغيرها مما يشكل البنية الأساس لمتطلبات المصارف الرقمية فهي حكر لهذه الشركات؛ بدعوى حقوق الملكية الفكرية، مما يجعل المصارف رهينة لدى هذه الشركات

<sup>1</sup> - حسام الدين إسماعيل سعيد محمد أبو هلال ، مرجع سبق ذكره، ص 11



الكبرى وفي قبضتها وجعلها مكبلة ومقيدة؛ من خلال وضع معايير وشروط معلوماتية لا تتوفر لدى المؤسسات المالية وهذا سيقبل من نسبة الموثوقية في المصارف الرقمية، والتوجه من دونها لغيرها.<sup>1</sup>

### 2-مجالات التحويل الرقمي في القطاع المصرفي

يشير التحويل الرقمي في البنوك إلى التغييرات المتعددة في الصناعة المصرفية التي يتم إجراؤها لدمج حلول التكنولوجيا المالية المختلفة من أجل أتمتة العمليات و رقمتها، فضلاً عن زيادة أمان البيانات، وتتضمن هذه العملية العديد من التغييرات التي تعيد تشكيل الأساليب والتقنيات المستخدمة في القطاع المصرفي، وقد حدد قادة الأعمال والباحثين المجالات المختلفة التي تتغير وتتأثر بعمليات التحويل الرقمي، فقد قدمت دراسة (al.et 2014) Westerman إطار التحويل الرقمي في ثلاثة مجالات رئيسية: تجربة خدمة العملاء والعمليات التشغيلية ونماذج الأعمال.<sup>2</sup>

#### المجال الأول: تحول تجربة العملاء رقمياً :

تعتبر رؤية النشاط المصرفي من الخارج- من وجهة نظر العملاء- ذات صلة وضرورية للتحويل الرقمي. وتمتلك جميع البنوك التجارية المصرية موقعاً إلكترونياً، ومعظمها لديها شكل من أشكال التطبيق الرقمي، ومن المحتمل أن تكون الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تتماشى معها، وقد تشمل هذه الخدمات معظم ما يعتقد العملاء على أنها "خدمات رقمية" ولكنها لا تشمل على الإطلاق التحويل الرقمي في الخدمات المصرفية. ومع ذلك، فهي تتيح للبنك اتخاذ خطوة كبيرة نحو التحويل الرقمي، وهي تجربة العميل، حيث غالباً ما تبدأ رحلة العميل التقليدية بتسويق العملاء المتوقعين، ونقل هؤلاء العملاء المتوقعين إلى المبيعات، ثم نقل هذه المبيعات إلى خدمة العملاء. يجب أن يمر العميل بعدة أقسام قبل أن يتلقى أي خدمة مصرفية، مما يؤدي إلى نتيجة منفصلة في كثير من الأحيان.<sup>3</sup>

#### المجال الثاني: تحويل العمليات رقمياً :

على الرغم من أن تحويل تجربة العملاء هي المجال الأكثر وضوحاً في التحويل الرقمي، فإن البنوك أدركت أيضاً فوائد التحويل الرقمي في التميز التشغيلي من خلال أتمتة العمليات الأساسية، والعمليات المتصلة والديناميكية، واتخاذ القرار القائم على البيانات كما يلي :

3- أتمتة العمليات الأساسية :حتى مع استمرار بعض البنوك في تنفيذ مناهج الأتمتة التقليدية مثل تخطيط موارد المؤسسة وأنظمة إدارة علاقات العملاء، فإن البنوك الأخرى تتخطى هذه الأساليب لإعادة اختراع العمليات رقمياً.

1 - حسام الدين إسماعيل سعيد محمد أبو هلالى , مرجع سبق ذكره , ص 12

2 - د ياسر احمد خميس, اثر التحويل الرقمي لى الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية, المجلة العلمية للدراسات و البحوث المالية و التجارية , المجلد الثامن العدد الثاني , جامعة دمياط , 2021, ص 1006

3 - د ياسر احمد خميس, مرجع سبق ذكره, ص 1006

بما يمكن الموظفين من التركيز على مهامها أكثر إستراتيجية، فعلى سبيل المثال بدأت بعض البنوك في جعل وظيفة الحسابات العامة، ووظيفة إدارة الموارد البشرية مركزية، مما يسمح باقتصاديات الحجم من خلال الخدمة الذاتية مع تحرير موظفي إدارة الموارد البشرية من التركيز على عدد أيام الإجازة مثلاً إلى التركيز على الابتكار والإبداع.<sup>1</sup>

### 4- العمليات المتصلة رقمياً :

بفضل التوافر المتزايد لأجهزة الاستشعار عن بعد الرخيصة والبنية التحتية السحابية والتعلم الآلي، أصبحت مفاهيم مثل الخيوط الرقمية والتوائم الرقمية حقيقة واقعة. توفر الخيوط الرقمية التي تربط ماكينات الصراف الآلي والنماذج والعمليات المصرفية مصدرًا واحدًا للحقيقة لإدارة العمليات وتحسينها بدءًا من تحديد المتطلبات وحتى الصيانة، وعلى سبيل المثال يتم استخدام البيانات الضخمة من قبل البنوك بشكل أساسي للكشف عن الاحتيال والتنبؤ والتحليلات، حيث يمكن للبيانات الضخمة، جنباً إلى جنب مع التعلم الآلي، حماية البنك عن طريق اكتشاف عمليات الاحتيال وتخصيص العروض لكل عميل وزيادة أمان المعاملات، وتساعد هذه البيانات أيضاً في بناء وتعديل خريطة رحلة العميل لتحسين رضا العملاء والاحتفاظ بهم. إلى جانب ذلك، علاوة على تقديم تنبؤات بشأن التغييرات المستقبلية.<sup>2</sup>

### 5- اتخاذ القرار القائم على البيانات الفورية: في السنوات الأخيرة، تحول أساس صنع واتخاذ القرارات التشغيلية بشكل

متزايد من التقارير الدورية إلى البيانات في الوقت الفعلي، حيث تتيح الأجهزة المتصلة وخوارزميات التعلم الآلي الجديدة والتجارب الأكثر ذكاءً والبيانات الوفيرة اتخاذ قرارات أكثر استنارة أيضاً. يستفيد المديرون التنفيذيون من ذلك من خلال دمج صنع القرار التشغيلي والاستراتيجي بطرق جديدة وقوية. وتعمل المزيد من البنوك على توسيع نماذج أعمالها القائمة على الخدمات المستندة إلى البيانات الفورية، والجمع بين أجهزة الاستشعار وشبكات الاتصال والتطبيقات والتحليلات لخلق قيمة للعملاء ومصادر جديدة للإيرادات لأنفسهم. وهذا يتطلب قدرات تحليلية متقدمة، وتصميم خدمة شامل، وتكامل محكم مع أجهزة العملاء والعمليات التجارية، فعلى سبيل المثال قامت بعض البنوك بتقديم عروض القروض الشخصية لعملائها باستخدام مستشعرات مدمجة تجمع وتنقل البيانات حول الدخل والإنفاق واستخدام بطاقات الائتمان.

### المجال الثالث: تحويل نماذج الأعمال رقمياً :

تتبع بعض البنوك التقنيات الرقمية لتحويل نماذج الأعمال التقليدية. بينما يركز تحول العمليات على مجالات محدودة من العمل المصرفي مثل أتمتة مطالبات أقساط القروض أو الاستعلام عن أرصدة الحسابات، فإن تحولات

<sup>1</sup> - د ياسر احمد خميس, مرجع سبق ذكره, ص 1006

<sup>2</sup> - د ياسر احمد خميس, مرجع سبق ذكره, 1006-1007

نموذج الأعمال تهدف إلى اللبانات الأساسية لكيفية تقديم القيمة في صناعة الخدمات المالية. أمثلة على هذا النوع من الابتكار معروفة جيداً العملات الرقمية، والبنوك الرقمية، وبالتالي لا يركز هذا المجال على تغيير طريقة أداء الوظائف المصرفية فحسب، بل تقوم أيضاً بإعادة التفاعل بين هذه الوظائف وكذلك تطوير حدود وأنشطة البنك، ويوجد ثلاثة عناصر أساسية لهذا التحويل هي نماذج الأعمال المعدلة رقمياً، وإنشاء نماذج أعمال رقمية جديدة، وعولمة الخدمات المصرفية كما يلي:

### نماذج الأعمال المعدلة رقمياً (التحسينات الرقمية):

لا يتطلب تحويل نموذج الأعمال المصرفية دائماً تعطيل الصناعة الحالية، بل تجد البنوك طرقاً لتحسين نماذج أعمالها الحالية رقمياً دون الحاجة إلى تغييرات كبيرة في العمل، من خلال العروض الرقمية واستخدام المحتوى الرقمي لمشاركة المحتوى عبر الوحدات التنظيمية، لذلك تظل بعض البنوك وفيه لأعمالها التقليدية ولكن تستخدم التقنيات الرقمية لتحويل الأعمال المصرفية النامية الجديدة، مثل المحافظ الإلكترونية والإنترنت البنكي والمحمول البنكي والبطاقات المصرفية ووسائل المدفوعات اللاتلامسية.<sup>1</sup>

### إنشاء نماذج أعمال رقمية جديدة :

تقدم البنوك أيضاً خدمات مصرفية رقمية بالكامل من خلال إنشاء منصات البنوك الرقمية، حيث مكنت الحوسبة السحابية وطرق وأدوات التطوير الرشيق ومكتبات الأكواد الخارجية المطورين من إنشاء منصات متكاملة للخدمات المصرفية، بل في بعض الأحيان منصات متعددة الجوانب، وتحتوي المنصة المصرفية الرقمية على ثلاثة عناصر مترابطة ولكن لها متميزة تعمل معاً لدعم البنك. العنصر الأول هو النظام الأساسي، وهو أساس قوي لأنظمة التشغيل والمعاملات (أنظمة المكتب الخفي، وأنظمة التسجيل، وما إلى ذلك) التي تدعم العمليات الرئيسية للبنك. العنصر الثاني هو منصة رشيق تواجه الخارج وتعمل على تشغيل مواقع الويب والتطبيقات والعمليات الأخرى التي تتصل بالعملاء وشركاء النظام البيئي. فهذه المنصة هي أكثر من مجرد واجهة أمامية، بل تحتاج إلى العمل مع النظام الأساسي لإجراء المعاملات الرئيسية مثل المدفوعات والعمل كمنصة جذابة ورشيقة لإجراء تجارب مواجهة للعملاء وتقديم تجارب مخصصة. العنصر الثالث هو منصة البيانات التي توفر القدرة على إجراء تحليلات مكثفة، وكذلك بناء واختبار الخوارزميات، دون تعطيل أنظمة تشغيل البنك. لقد شهدت السنوات الأخيرة زيادة هائلة في الخوارزميات التي تستخدم بيانات غير منظمة لتحسين تجربة العملاء أو العمليات الداخلية، مما يجعل منصات البيانات مكوناً رئيسياً للابتكار الرقمي. جنباً إلى جنب مع عناصر التقنيات الرقمية<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - د ياسر احمد خميس , مرجع سبق ذكره,, ص 1009

<sup>2</sup> - د ياسر احمد خميس , مرجع سبق ذكره,, ص 1006

### العولمة الرقمية للخدمات المصرفية :

تتحول البنوك بشكل متزايد إلى العمليات المصرفية العالمية، حيث تتيح التكنولوجيا الرقمية المقترنة بالمعلومات المتكاملة للبنوك اكتساب أوجه تآزر عالمية مع الحفاظ على الاستجابة المحلية. وتستفيد هذه البنوك من الخدمات المالية المشتركة وحتى القدرات الأساسية العالمية مثل تكنولوجيا البنوك وتحويلات الأموال، وهذه الخدمات المشتركة العالمية تعزز الكفاءة وتقلل من المخاطر وتعزز المرونة المصرفية وتكافح عمليات غسل الأموال، تقوم البنوك في جميع الدول بتجربة التحويل الرقمي والاستفادة منها سواء كان ذلك في طريقة عمل الموارد وتعاونهم، أو طريقة تنفيذ العمليات المصرفية داخل وعبر الحدود التنظيمية، أو بالطريقة التي يفهم بها البنك عملائها ويقدم لهم الخدمات المصرفية.<sup>1</sup>

### المجال الرابع تجربة الموظف:

أظهرت تجارب التحويل الرقمي في القطاع المصرفي أن الموظفين يمكن أن يكونوا إما أكبر مثبطات أو أعظم عوامل نجاح التحويل الرقمي. وبناءً على ذلك، بدأت البنوك في التركيز على تجربة الموظف باهتمام كما تفعل مع تجربة خدمة العميل، وهناك ثلاثة عناصر لتحويل تجربة الموظف رقمياً هي: تنمية القدرات والاستعداد للمستقبل، تمكين العاملين، وإدارة الأداء كما يلي:

### تنمية القدرات البشرية والاستعداد للمستقبل :

تبرز ديناميكية البيئة التنافسية في سوق الخدمات المصرفية الحاجة الملحة لتزويد الموظفين بالمهارات التي يحتاجون لها لمواكبة وتيرة التغيير. مما أدى ذلك إلى ظهور نماذج جديدة لإدارة التعلم والتطوير في البنوك، لتشكيل قدرات وثقافة البنك من خلال تجديد أهداف التعلم لمساعدة الموظفين على تطوير العقليات والقدرات اللازمة لأداء جيد والتكيف بسلاسة في المستقبل وجعلها أكثر تفتيحاً ورقمنة وشخصية؛ وبالتالي ضمان موظفين لدى هم القدرات التي يحتاجون إليها لتبني التكنولوجيا الرقمية ودفع تحول التحويل الرقمي للأعمال المصرفية.<sup>2</sup>

### تمكين العاملين :

6- أفسحت التهديدات في سوق العمل من أن الروبوتات الذكية ستحل محل الموارد البشرية مناقشة أكثر دقة، لذلك تدرس البنوك كيف يمكن للروبوتات والتقنيات الرقمية الأخرى أن تزيد من إنتاجية الموظفين وأدائهم من خلال تمكين الموارد البشرية من العمل بشكل أسرع وأكثر ذكاءً وأماناً والتركيز على المهام الإستراتيجية. لقد تم جعل العمل على مستوى الموظف، في جوهره افتراضياً حيث تم فصل عملية أداء العمل عن موقع العمل، لقد جعلت التقنيات

<sup>1</sup> - د ياسر احمد خميس, , مرجع سبق ذكره,, ص 1010

<sup>2</sup> - د ياسر احمد خميس, , مرجع سبق ذكره,, ص 1011

الرقمية العمل الفردي افتراضياً، أثناء تنفيذه لأسباب تتعلق بالتكلفة، فعلى سبيل المثال قام أحد البنوك بترتيب مركزه الرئيسي بحيث لا يوجد مكتب مخصص لأي شخص؛ حتى الرئيس التنفيذي. حيث يعمل الموظفون الآن من المنزل يوماً أو يومين في الأسبوع، وعندما يكونون في المكتب، يجلسون بالقرب من الأشخاص الذين يتعاونون معهم مؤقتاً.<sup>1</sup>

### إدارة الأداء:

توفر التقنيات الرقمية لقادة البنوك رؤى أعمق حول الخدمات والمناطق والعملاء، مما يسمح باتخاذ القرارات بناءً على بيانات حقيقية وليس على افتراضات. يحدث هذا في كل من العمليات الداخلية والعمليات التي تواجه العملاء. كما يتزايد مستوى التفاصيل أيضاً، مما يسمح للمديرين بمقارنة الحالة عبر المواقع أو إعادة تقديم الخدمات المصرفية بطرق لم يكن بإمكانهم القيام لها من قبل، بالإضافة إلى كون المدير أكثر إطلاعاً، فإن التحول الرقمي في الواقع يغير عملية صنع القرار الإستراتيجي، فعلى سبيل المثال يمكن لكبار المسؤولين التنفيذيين في البنوك استخدام التقنيات الرقمية لتوسيع جلسات التخطيط الإستراتيجي والاجتماعات مع مديري الفروع. وقد مكّن ذلك من تحسين المدخلات في العملية واستيعاب الرؤية بشكل أفضل بعد اتخاذ القرارات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - د ياسر احمد خميس , مرجع سبق ذكره, ص 1011

<sup>2</sup> - د ياسر احمد خميس , مرجع سبق ذكره, ص 1012

### خاتمة الفصل:

البنك هو المؤسسة التي تتخذ من التجارة في النقود حرفة لها حيث تطورت هته المؤسسة المالية باختلاف أهدافها ووظائفها حيث لم تعد تقتصر على قبول الودائع و الإقراض فقط بل أصبحت تهدف إلى ما هو أكثر من ذلك و من أسباب ذلك التطور هو ظهور التكنولوجيا و العولمة التي ساهمت في التحويل الرقمي للبنوك, حيث تتحول البنوك بشكل متزايد إلى العمليات المصرفية العالمية , و لأهمية التحويل الرقمي للبنوك و ميزاتة التي ساعدت المؤسسات و الدول في مواكبة عصر الرقمنة و التكنولوجيا في المجال المالي إلا أن هذا التحويل له معوقات عديدة كغياب التشريعات وقصرها ، ولا يمكن قيام مصارف رقمية إلا بوجود بيئة تشريعية قائمة على تحديد الحقوق والواجبات والالتزامات و كذلك أمن المعاملات والمعلومات المخاوف الأمنية و الاحتكار التخوف من تغيير السلوك و غيرها من المعوقات , كما إن للتحويل الرقمي للبنوك عدة مجالات تسعى البنوك الرقمية لبلوغها ك تحول تجربة العملاء رقميًا و تحويل العمليات رقميًا و تحويل نماذج الأعمال رقميًا , و مما سبق يمكن القول إن التحويل الرقمي للبنوك أصبح ضروريا من اجل مواكبة التكنولوجيا و المعلومات .

**الفصل الثاني: دراسة حالة لبنك  
التممية المحلية**

## تمهيد للفصل التطبيقي

من خلال الفصل الأول ثم التطرق إلى الجانب النظري للتحويل الرقمي للبنوك و توجيهها نحو الخدمات التكنولوجية التي تساهم في اقتصاد الجهد و الوقت و كون التكنولوجيا أصبحت جزء لا يتجزء من الحياء اليومية للإنسان، سنقوم بإسقاط و تجسيد الدراسة النظرية ميدانيا على بنك من أهم البنوك الجزائرية "بنك التنمية المحلية" و تحديدا وكالة مدينة عين الصفراء , و يعد البنك من السابقين في مجال التحويل نحو الرقمنة حيث يعتبر مناسبا لإسقاط الدراسة التطبيقية .

و منه قمنا بتقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث تناول المبحث الأول الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة إما المبحث الثاني التعريف ببنك التنمية المحلية تناولنا تعريف البنك تأسيسه و الهيكل التنظيمي للبنك و المعلومات الخاصة بالبنك و المبحث الثالث تناولنا فيه العمليات الرقمية الموجودة بالبنك و الخدمات المتطورة التي يقدمها البنك و أخيرا التطرق إلى النتائج المتوصل إليها.



## المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

### **المطلب الأول : منهجية الدراسة الميدانية**

نظرا للأهمية العلمية لهذا الموضوع فكان لابد من إتباع منهجية سليمة للوصول للأهداف المتوخات منه. حيث قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما هي على أرض الواقع ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها ويحللها. سوف نتناول في هذا المبحث أهم الخطوات المنهجية المتبعة في الدراسة التطبيقية وأهم الأدوات المستخدمة في الحصول على المعلومات.

#### **1- تخطيط وتصميم الدراسة:**

##### **طبيعة ونوعية الدراسة :**

تعد الدراسة التطبيقية ذات طبيعة تحليلية أين ثم تحليل البيانات المجمعة من طرف العينة المختارة الأمر الذي ساهم في إسقاط الدراسة النظرية تطبيقيا و الوصول إلى حل للإشكالية المصاغة كما إن موضوع الدراسة يعتبر من المواضيع التي تتطلب ذلك لتحقيق أهداف الدراسة .

#### **مجال وحدود الدراسة**

##### **أ- الحدود المكانية:**

يقتصر مجال بحثنا في مدينة عين الصفراء بولاية النعامة بالجزائر و بالتحديد في بنك التنمية المحلية الواقع بوسط المدينة.

##### **ب- الحدود الزمنية:**

- تتمثل الحدود الزمنية للدراسة التطبيقية في الفترة الممتدة من 20 افريل 2022 إلى 10 ماي 2022 حيث كانت فترة كافية لجمع البيانات من بنك التنمية المحلية و تحليلها .

#### **2- أداة الدراسة:**

- إن حسن اختيار أدوات جمع البيانات يلعب دورا كبيرا في توجيه مجريات ونتائج الدراسة ونظرا لطبيعة موضوعنا و قد تم الاعتماد على المقابلات الشخصية و الاستفسارات من الأطراف المسئولة في البنك إذ ارتأينا أنها الأداة المناسبة لجمع البيانات و المعلومات و تحليلها بشكل صحيح كما تم الاعتماد على الملاحظة لجمع البيانات

المناسبة من الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية الذي يمكن الحصول على المعلومات من خلاله بشكل سهل و بسيط .

## المطلب الثاني: عينة الدراسة و أساليب جمع البيانات

### 1- مجتمع وعينة الدراسة

أ- مجتمع الدراسة: تم إجراء الدراسة التطبيقية على بنك التنمية المحلية الذي يعتبر من أقدم البنوك الجزائرية و من البنوك السبّاقة في التحول نحو الرقمنة و هذا البنك يجمع حوالي 161 وكالة في مختلف ربوع الوطن و هته الوكالات تعتبر مجتمع الدراسة الذي حاولنا إسقاط الدراسة التطبيقية عليه .

### ب- عينة الدراسة:

تتمثل عينة الدراسة في المفردة المساعدة في الدراسة التطبيقية و تعتبر العينة المختارة لتطبيق الدراسة و لتحقيق أهداف الدراسة و الإجابة على الإشكالية في وكالة بنك التنمية المحلية بمدينة عين الصفراء , إذ إن الإطراف المساعدة في جمع المعلومات هم عمال الوكالة من مختلف الرتب و خصوصا مدير الوكالة الذي لم يبخل علينا بالمعلومات المناسبة الخاصة بموضوع الدراسة .

### 2- مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات

#### مصادر جمع البيانات

تم الحصول على البيانات المتعلقة بالدراسة من خلال مصدرين:

أ- المصادر الرئيسية: تمثلت في المقابلات الشخصية مع عمال البنك و الاستفسارات خاصة من مدير الوكالة و كذلك الملاحظات, كما أن المصادر السابق ذكرها ساعدت الباحثان في جمع البيانات وفق منهجية منظمة التي غطت جميع جوانب الدراسة التطبيقية.

ب- المصادر الثانوية: تم الحصول على المعطيات من خلال الرسائل الجامعية والمقالات والتقارير

المتعلقة بالموضوع قيد البحث والدراسة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، والهدف من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في هذا البحث هو التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، و الإحاطة بالموضوع.

3- طريقة تحليل البيانات ثم تحليل البيانات للإجابة على إشكالية الدراسة عن طريق جمعها جميعا و

تحديد المعلومات المهمة أي الأولية و المعلومات التي تعتبر ثانوية و ثم الاعتماد على الأسلوب الوصفي في تحليلها بعد جمعها عن طريق المقابلات و الملاحظات و الاستفسارات من عمال الوكالة .

## المبحث الثاني : التعريف ببنك التنمية المحلية

### تمهيد :

يحتل بنك التنمية المحلية مكانة هامة في الجهاز المصرفي نظرا للنشاطات و المهام التي تقوم بتا في المجال الاقتصادي بصفة عامة،و تشكل العمليات التجارية مع الخارج العمليات الأساسية التي يعمل على إنجازها من خلال احترام التزاماته و مسؤولياته اتجاه الأطراف المتدخلة في كل عملية.

### المطلب الأول :تأسيس بنك التنمية المحلية

#### نشأة بنك التنمية المحلية في الجزائر

- بنك التنمية المحلية في الجزائر Banque de Développement Local، ويتم اختصاره بالرمز BDL، بنك التنمية المحلية هو منظمة مالية عمومية اقتصادية، خاضع للقانون التجاري يتولى كل العمليات التقليدية لبنوك الودائع،تم تأسيسه في 30أفريل 1985،في إطار إعادة تنظيم شبكة المؤسسات النقدية و المصرفية ، ويقع مقره الرئيسي في مدينة سطا والي، وصل رأسماله إلى 36.800.000.000 دينار جزائري، ويسعى بشكل دائم إلى المشاركة الفعالة في تطوير الاقتصاد الوطني المحلي وعلى وجه الخصوص تعزيز الاستثمار، وذلك عن طريق تشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والصناعات الصغيرة والمتوسطة في جميع القطاعات، كما أنه يلبي كافة الاحتياجات التمويلية للأفراد، هذا بالإضافة إلى تمويل المشاريع السكنية.

باشر بنك التنمية المحلية عمله في 1جويلية 1985،و في شهر أوت لنفس العام تولى البنك أنشطة صناديق القرض لبلدية الجزائر،وهران و قسنطينة مجمعة في شكل شبكة لثمانية 08وكالات و التي خمسة 05 منها تخصصت في عمليات القرض الإيجار، وكانت عدد أسهمه عند إنشائه خمس مئة 500 سهم،تقرر رفعها سبع مئة و عشرون 720سهم بقيمة اسمية مليون دينار للسهم الواحد،ليبلغ رأس ماله (36 800 000 000) دج.<sup>1</sup>

و قد تميز بداية نشاط هذا البنك بالصعوبة و ذلك لمحاولته لفرض نفسه في سوق غزوه من قبل بنوك وطنية كبرى (BNA, BEA, CPA) و التي اكتسبت خبرة كبيرة من قبله،و كذلك لم يكن لبنك التنمية المحلية إمكانيات مادية (أدوات الإعلام الآلي)خاصة على مستوى المركزي و كذلك على مستوى الوكالات،فالعمليات كانت تعالج

<sup>1</sup> - عبد الرزاق حميدي، جودة الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا العملاء و زيادة القدرة التنافسية في البنوك دراسة حالة بنك التنمية المحلية مذكرة لنيل شهادة الماحيستتر، جامعة بومرداس 2008

يدوياءو من جهة أخرى تزامن إنشاء هذا البنك مع الأزمة الاقتصادية التي هزت البلاد،و قد أستقل عن القرض الشعبي 1الجزائري في 20فيفري 1989.

### - التعريف ببنك التنمية المحلية في الجزائر

بنك مسؤل عن تسوية المعاملات بين الدولة والعالم الخارجي ، ويستضيف مئات العملاء يمكن تعريف تلبية احتياجاتهم على أساس يومي ، مثل فتح حسابات مختلفة ، على أنها "مؤسسية المصرفية ذات طبيعة تجارية موضوعها المال والعمليات المحيطة بإنشائها تسوية القرض والسداد وفتح الحساب.

تم إبلاغ بنوك التنمية المحلية بالعديد من التطورات ، فضلاً عن التغييرات في بيئتها التنظيمية بسبب بالتدقيق المستمر من قبل البنك لتحسين ربحية كل وحدة القدرة التنظيمية لضمان القدرة التشغيلية للبنك للاستفادة الكاملة من المعلومات المالية الداخلية ، وحدد بوضوح المهام والوظائف والمسؤوليات والعلاقات التنظيمية المختلفة و بالتحديد ، يتطلب ذلك ظهور عدة هياكل تنظيمية ، الأخيرة (الهيكل التنظيمي للبنك).التنمية المحلية (توضح المستويات والوحدات التنظيمية المختلفة الموجودة على المستوى المحلي).المركزية والإقليمية والمحلية.

### معلومات للتواصل مع البنك :

➤ أرقام الهاتف:021994800

➤ الفيسبوك : Banque de Développement Local-BDL

➤ البريد الإلكتروني : clientele@bdl.dz

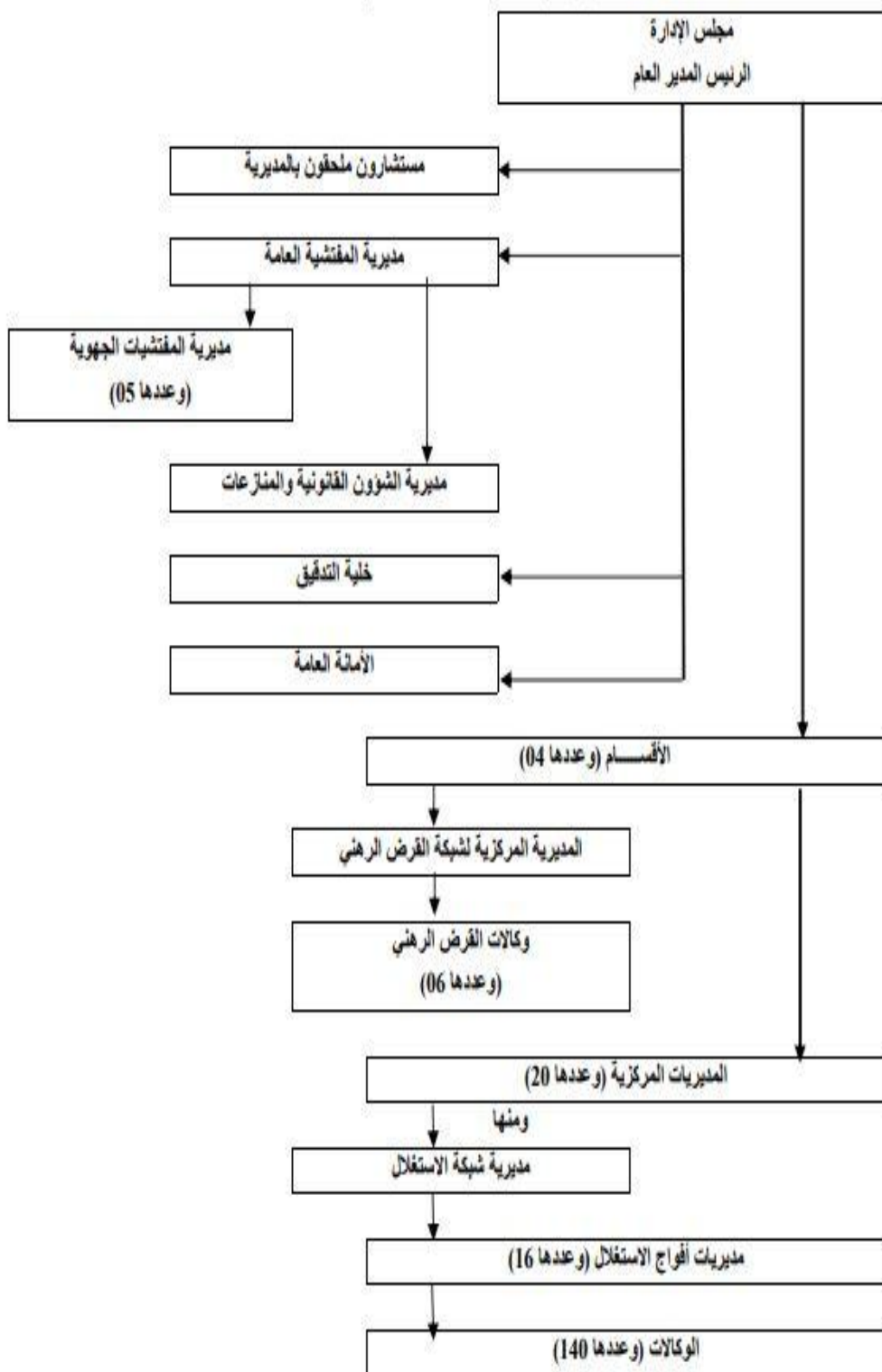
➤ الموقع الإلكتروني : <https://www.bdl.dz>

يحتوي المقر العام على 20مديريات متخصصة و لكل منها رمز خاص بتا، حيث أن فروع هذه المديريات قد انتشرت خلال سنة و نصف من تأسيس البنك على كامل التراب الوطني و الفروع هي الوسيط بين الوكالات و المديريات المركزية.

كما أنه يقوم بدور الإعلامي،حيث ينقل إلى الوكالات كل المستجدات و التعديلات الحاصلة على القوانين آتيا بتا من المديرية العامة كونه مسؤل على مجموع الوكالات .فلقد انطلق هذا البنك في البداية ب 40 وكالة فقط،و قد واجه عدة مشاكل مالية بالإضافة للنقائص المادية أدوات الإعلام الآلي خاصة أما حاليا فهو يحتوي على عدد من

الوكالات يصل عددها إلى 161 وكالة و التي تعتبر الخلية الأساسية لنشاط البنك فقد أوكل إليها عدة مهام و مسؤوليات، أهمها استقبال ملفات الزبائن و القيام بمعالجتها

الشكل رقم (1-02) يبين الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية :



المصدر : [www.bdl.dz / bdl-org.htm](http://www.bdl.dz / bdl-org.htm)

## المطلب الثاني: وكالة بنك التنمية المحلية فرع مدينة عين الصفراء

### نشأة الوكالة:

ثم تدشين بنك التنمية المحلية BDL بوسط مدينة عين الصفراء من طرف والي الولاية في 14 مارس 2022 عدد عمال الوكالة يزيد و ينقص حسب متطلبات الوكالة و تحتاج كل وكالة من 08 إلى 10 عمال حسب المنطقة التي تغطيها و يمكن تجاوز ذلك بكثير.

يقع بنك التنمية المحلية بوسط مدينة عين الصفراء ولاية النعامة .

الرقم الخاص بالبنك : 445

وتتكون الوكالة من 6 مصالح مرتبة حسب أهميتها كما يلي :

- مصلحة الصندوق
- مصلحة المراقبة .
- المصلحة الإدارية .
- المصلحة التجارية والخارجية .
- مصلحة المحفظة .
- مصلحة الاستغلال والعقود.

### مصلحة الصندوق:

تتمثل وظيفتها في استقبال الودائع وتنفيذ التحويلات لحساب الزبون تعتمد مصلحة الصندوق على أربع مبادئ أساسية تتمثل فيما يلي :مبدأ الاستغلال مبدأ العقود مبدأ الخزينة .مبدأ الأمان.

### مصلحة المحفظة:

مكلفة بمعالجة السندات والشيكات بين وقت تسليمها للبنك من طرف الزبون من أجل خصمها أو تحصيلها ووقت تقديمها للمدين من أجل تحصيلها.

### مصلحة المراقبة :

وظيفة المراقبة تهدف إلى مراقبة نشاطات البنك وتحسين سير المعلومات على مستوى البنك بصفة عامة والوكالة بصفة خاصة.

### المصلحة الإدارة :

وظيفة هذه المصلحة هي جمع كل المهام المرتبطة بالدعم المنطقي للوكالة وتقوم هذه المصلحة بما يلي :  
إعداد ميزانية الوكالة.

تسيير الملفات الفردية وفقا لمخطط تسيير الأفراد (المداومة، التكوين)

- دفع الرسوم والضرائب إلى الإدارة الجبائية مثل TVA

-متابعة صيانة المحلات.

- تسيير وثائق الوكالة وضع النصوص القانونية

- تسيير تمويل الوكالة.

### مصلحة التجارة الخارجية :

مصلحة التجارة الخارجية تشمل جميع العمليات الخاصة بالتجارة الخارجية.

### مصلحة الاستغلال والعقود :

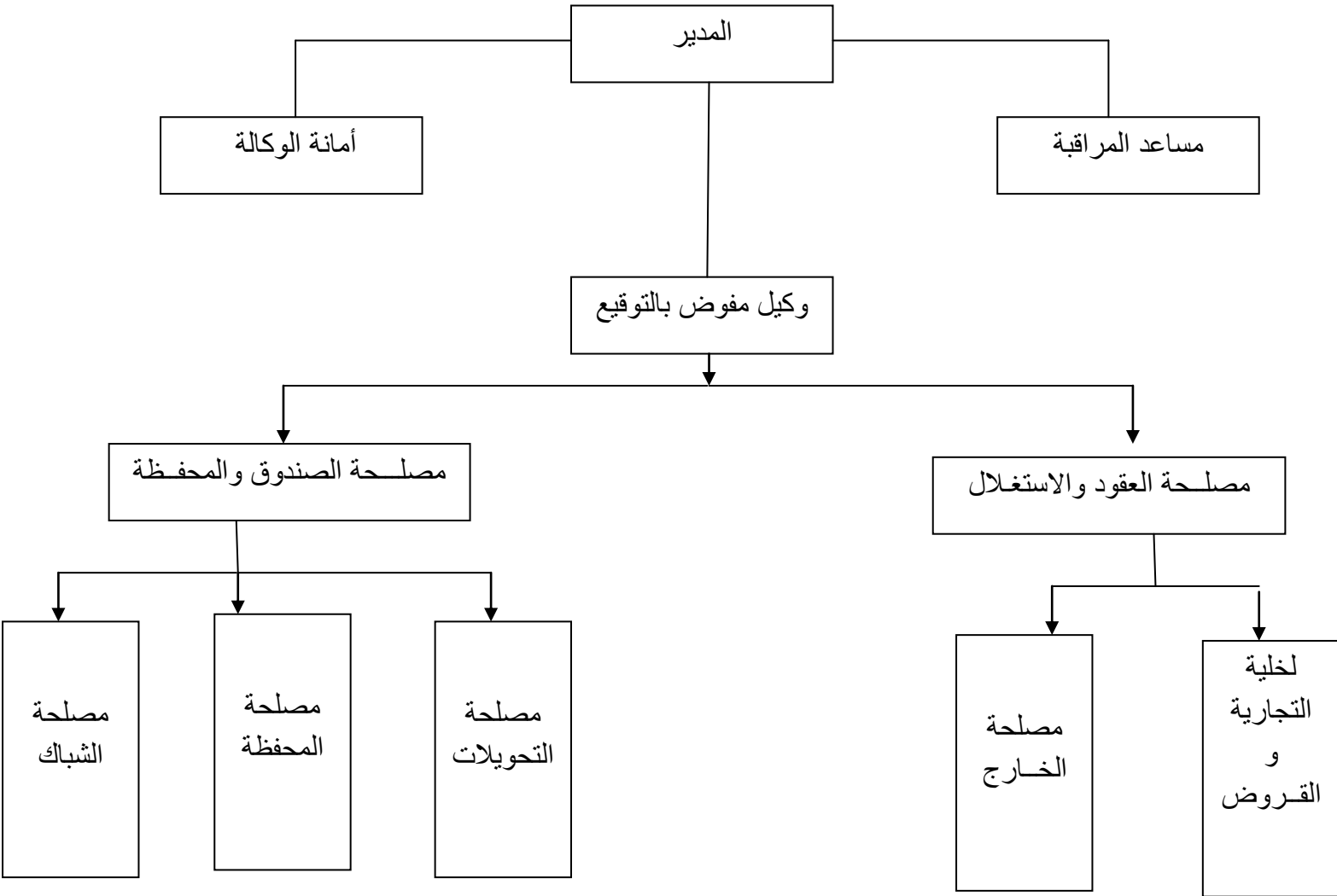
هذه المصلحة تقوم بالجمع بين البحث والمسعى التجاري والاستشارة القانونية وتقييم خطر الزبائن وكذلك الشروط المفروضة عند منح القرض مع مراعاة كيفية استعمال هذا القرض.



## المطلب الثاني: الخدمات التي يقدمها البنك و مهام مديرية الوكالة :

- تنفيذ العمليات مع الزبائن وضمان تسجيلها دوريا في إطار القواعد المحاسبية المعروفة
- تنشيط، تنسيق ومتابعة ومراقبة نشاطات الفرع .
- التسيير الجيد والدقيق للقواعد التنظيمية .
- توسيع حصتها في السوق .
- إعداد ومناقشة وتنفيذ الميزانية .
- الحرص على الاستعمال العقلاني والجيد للموارد البشرية والمادية المتاحة.
- متابعة كيفية استعادة المستحقات المتنازع عليها.
- متابعة مدى تطبيق الشروط البنكية
- تنفيذ العمليات القانونية
- تقديم النصح للزبائن.

الشكل رقم (2-02) يبين الهيكل التنظيمي للوكالة :



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على وثائق بنك التنمية المحلية

## المبحث الثاني: مظاهر التحول الرقمي لبنك التنمية المحلية

### المطلب الأول: العمليات البنكية المتاحة عن بعد من طرف البنك

- تستعمل البنك العديد من وسائل الاتصال في تقديم خدماته المصرفية وسنعرضها في هذا المطلب كما سنتعرف على مختلف الخدمات المقدمة من خلاله

1- بدأ بنك التنمية استعمال الشباك الآلي البنكي حيث كانت أول تجربة له في مجال الخدمات المصرفية عن بعد، وفي بداية استعماله كان العميل يعلم فقط من خلاله برصيد الحساب، تقبل الودائع النقدية يحصل الشيكات و يحول طلب دفتر الشيكات إلى الوكالة كما يقدم معلومات للبنك على الزبون بعد ذلك تم إدخال الموزع الآلي للنقود الذي يقدم للعميل الحامل لبطاقة بنكية الخاصة بالعديد من الخدمات لمدة 24/24 ساعة وكل أيام الأسبوع بكل طمأنينة وراحة - سنتعرف عليها لاحقاً

### 2- الاتصالات الهاتفية:

- قام البنك بتحسين الشبكة الاتصالية من خلال إقامة مراكز هاتفية جديدة *téléphoniques centrales Nouvelles*، كما عمل البنك في نفس هذه الفترة على ربط الوكالات بالبنك الأم من خلال شبكة الساتليت التي سمحت لهم القيام بالعمليات التالية :

- الطلب المباشر لدفتر الشيكات

- العبور لإجراء عمليات في السوق المالي باستخدام وتحويل أغلب المعلومات والأوامر المالية المباشرة .

- أما في الوقت الحالي ونتيجة لرغبة الوكالات في تحسين أدائها وتلبية رغبات عملائه فلقد عمل على توفير العديد من الخطوط الهاتفية، كل واحد فيها مختص بتقديم خدمة معينة وذلك من خلال إدخال الرمز الشخصي والاتصال البسيط بأحد الخطوط للبلوغ إلى الرصيد وكذا معرفة آخر ثلاث عمليات قام بها المتعامل بالإضافة إلى خدمات أخرى، ولقد وصل عدد المكالمات الهاتفية التي تصل إلى البنك ب 500 مكالمة في الشهر سنة 2022 ، ومن بين هذه الخطوط نذكر ما يلي:

- خط النصائح و الإرشادات : يمكن للمتعاملين مع الصناديق الجهوية الاتصال بها عن طريق هذا الخط للحصول على نصائح وإرشادات في مجال الاستثمار أو الإقراض

- الخط الأخضر: من أجل مسألة حساب الجاري ومعرفة الرصيد وآخر العمليات التي قام بها العميل يتم

الاتصال الخط

## - المطلب الثاني: الخدمات البنكية الحديثة :

- واقع الخدمات المصرفية الحديثة من قبل مؤسسات بنك التنمية المحلية من أجل تحقيق أهداف المؤسسة المصرفية ، لا بد من تقديم أفضل الخدمات الممكنة ونظراً للتطورات التكنولوجية في القطاع المصرفي ، يجب على المؤسسة مواكبة التطورات التكنولوجية ، خاصة مع ظهور اتجاهات الخدمات المصرفية الحديثة. والتي تقدم خدمات مصرفية حديثة ، تتجسد في:

### أولاً: دفتر التوفير الجديد:

- دفتر التوفير الجديد مستوحى من الخدمات المتطورة عكس دفاتر التوفير القديمة حيث يعالج بطرق الالكترونية و هو جزء من برنامج التحديث لبنك التنمية المحلية حيث يحتوي على مسار ممغنط يسمح للزبائن القيام بالعمليات بشكل سريع و فوري

### مزايا الدفتر الجديد:

- له تصميم جميل و جديد يمكن حمله بسهولة
- انطلق عام 2004 بعد نجاح عملية التجربة و بعدها شرعت الوكالات في التخلص من الدفتر القديم
- مسار ممغنط يسمح للزبائن القيام بالعمليات بشكل سريع و فوري
- المزيد من الشفافية و السهولة التي يلمسها الزبون عند استعماله للدفتر الجديد

## ثانياً : خدمة منغرام money gram:

### شركة منغرام money gram :

- هي شركة دولية متخصصة في تحويل الأموال ومقرها الولايات المتحدة الأمريكية بمدينة دالاس ولديها مراكز عمليات في سانت لويس بارك، وفي مينيسوتا، ومركز اتصال في ليكوود بولاية كولورادو، وتتوزع لها مكاتب إقليمية في جميع أنحاء العالم. وتنقسم خدمة الشركة المالية إلى قسمين؛ تحويل لصناديق مالية حول العالم، وتحويلات ورقية مالية وتقدم الشركة خدماتها للشركات والأفراد على حد سواء من خلال شبكة من الوكلاء والعملاء في المؤسسات المالية حول العالم.
- تتيح هذه الخدمة طريقة بسيطة وسريعة لتحويل الأموال من أي بلد في الخارج إلى الجزائر لتلقي الأموال من خلال المؤسسات المصرفية التنموية المحلية في جميع أنحاء البلاد.
- هي خدمة تقدم لعملاء البنك و توفر لهم إمكانية إرسال و استلام الأموال من خلال أكثر من 203 ألف وكيل منتشر في العالم من خلال شبكة وكلاء مونيغرام حول العالم .

**مميزات خدمة منغرام:**

- سرعة تحويل الأموال لصالح المستفيد بالعملة الوطنية الدينار الجزائري
- هي خدمة مجانية حيث لا يتم اقتطاع أي مبلغ مالي من المبلغ المالي الذي تم تحويله مقابل الخدمة
- القيام بالعمليات في وقت قياسي لكل الحالات لا تتجاوز 15 دقيقة
- حل سريع وعملي
- توفر أكثر من 20000 نقطة بيع متواجدة في 210 دولة في العالم .
- لا يتطلب توفر حساب بنكي أو بطاقة من أجل القيام بالعملية.

**ثالثا: المقاصة الالكترونية الشيك النظام الجديد atci:**

- نظرا لشكاوي العملاء في الكثير من الأحيان من المعاناة في تأخير استرداد قيم الشيكات و الفواتير و سعيا من البنك في استعادة مصداقية أصبح يتعامل البنك بنظام المقاصة الالكترونية و هي عكس نظام المقاصة القديم الذي أساسه التعامل المباشر مع الشيكات
- نظام الكمبيوتر لتبادل البيانات والصور الرقمية، ولا يشبه الشيك الالكتروني في شكله الشيك العادي، حيث يحتوي على خانات خاصة باسم الزبون الكامل ورقم حسابه إضافة إلى عنوانه ورقمه الهاتفي والإمضاء الخاص به.
- ومن خلال تنفيذ المقاصة تم تحقيق هدفين أساسيين للعميل وهما:
  - سلامة المدفوعات
  - الحد من مدة تغطية القيم على أقصى حد مدة 5 أيام.

**رابعا نظام الدفع 'ARTS' نظام نقل المبالغ الكبيرة:**

- نظام الدفع أرتس هو جزء من تحديث نظم الدفع في كامل شبكة بنك التنمية المحلية وقد بدأ تشغيله في 8 فيفري 2006 ، ويتعلق فقط بعماليات النقل والتحويل بالدينار . أما عن المزايا التي يحققها النظام للعملاء فهي :
- تنفيذ عمليات النقل في فترة لا تتجاوز 3 أيام
  - سلامة المعاملات

### خامسا التحويل الذكي:

- هي خدمة تتيح لعملاء البنوك تجديد أرصدهم أو تحويل الفوائض من حساباتهم المصرفية
- تسويات متعددة مع بنوك التنمية المحلية بطريقة ذكية وتلقائية.
- تنقسم الخدمة إلى عمليتين حسب الغرض:

#### تحديث رصيد الحسابات :

##### خدمة التسقيف

- اختيار الحد الأدنى المقبول للقيام بالعمليات مثال: 5000 دج
- اختيار الرصيد الأدنى الواجب بقاؤه في الحسابات أي لا يتم تحويل المبالغ إذا بلغ الحد الأدنى المختار من طرف الزبون مثال: 10000 دج
- يقوم التحويل الذكي بتحويل المبالغ من وإلى الحسابات بطريقة أوتوماتيكية أي متطورة تتيح الأمان و السرعة في عمليات التحويل

##### خدمة التسطيح:

- اختيار الحد المفعّل للتحويل
- اختيار المبلغ الذي المراد تحويله إلى حساب التوفير أو حساب التوفير البديل أو حتى حساب توفير لشخص آخر
- يقوم التحويل الذكي بنقل المبلغ من وإلى الحساب بطريقة أوتوماتيكية

##### الإطراف المستفيد من خدمة التحويل الذكي:

- الزبائن ذوي حسابين: حساب للخواص وحساب التوفير و الذين يريدون إبقاء مبالغ ثابتة في حساباتهم أو الراغبين في الحفاظ على رصيد حسابهم ثابت (خدمة التسقيف)
- الزبائن الذين يملكون حسابين أو أكثر: والراغبين في إيداع أموال إلى الحسابات بطريقة أوتوماتيكية في دفاتر التوفير (خدمة التسطيح).

**فوائد خدمة التحويل الذكي:**

1. تجنب التنقل إلى الوكالة
2. يسمح بجمع المدخرات بشكل دائم
3. ذكاء النظام عند مسح الحسابات بحثاً عن المزايا التي يرغبها الزبون
4. يحتفظ بتوازن السيولة في الحساب البنكي لسحبه لاحقاً في إطار قرض
5. المرونة في تردد المسح يومياً. أسبوعياً. شهرياً
6. التحويلات بين الحسابات بمبالغ محددة
7. تحويل سيولة آمن
8. إدارة الحسابات و الأصول عن بعد

**سادسا :خدمة snapo:**

-هو شراكة بين بنك التنمية المحلية و النقابة الوطنية للصيادلة SNAPO ، من خلالها يتمكن الصيادلة المنضون تحت غطاء المقابلة من الاستفادة من خدمات و منتجات التجارية لبنك التنمية المحلية، مع تسعيرة محفزة و كذا تكفل جد مناسب.

**-الإطراف المستفيد من الخدمة-**

- جميع الصيديات المنضوية في نقابة SNAPO
- أن يكون متحصل على شهادة، تأهيل مهني أو حاصل على معارف معترف بها في نشاط المشروع.

**مزايا الخدمة :**

- تسعيرة محفزة
- تكفل مناسب
- تسهيل الوصول و الحصول على قروض

المنتجات و الخدمات للاستعمال المهني:

1. حساب جاري تجاري
2. اشتراك البنك الإلكتروني
3. تمويل الاستثمار
4. تمويل الاستغلال
5. الإيجار المالي

المنتجات و الخدمات للاستعمال الشخصي:

1. حساب الصك للخواص
2. حساب الادخار
3. بطاقة البنكية
4. القرض العقاري
5. القرض الاستهلاكي

سابعا: البنك الإلكتروني

ما هو البنك الإلكتروني e-BDL :

- هي عبارة عن خدمة إلكترونية يمكن للزبون الاشتراك فيها والحصول على عدد من الخدمات المصرفية عن بعد، في أي وقت ومن أي مكان، كما يسمح للزبائن بالاطلاع على حساباتهم البنكية في وقت، هذا إلى جانب القيام بعمليات بنكية آمنة وسريعة دون زيارة الوكالة بشكل شخصي، وكل ذلك عن طريق الانترنت أو بواسطة الهاتف النقال، وتمتاز هذه الخدمة بأنها سهلة الاستخدام، وسريعة وآمنة
- هو اشتراك الذي يسمح بالاطلاع على الحسابات البنكية في وقت أو يرغبون في القيام بعمليات بنكية دون عناء التنقل إلى الوكالة عن طريق الانترنت أو بواسطة هاتف نقال.

مميزات هذه الخدمة :

- تسخير كل الحسابات البنكية دون التنقل باستعمال الانترنت أو جهاز الهاتف على أيام وطوال أيام الأسبوع .
- الاطلاع على جميع العمليات



- البحث لإيجاد العمليات المرغوب في الاطلاع عليها.
- تحميل البيانات الخاصة بكم
- تحويل واستلام كل البيانات الخاصة بالزبون بطريقة آمنة وسريعة
- تسجيل أوامر التحويل والاستلام.
- اطلعوا على الأرصدة للتحقيق في حالة الدفع أو السحب.
- تحميل البيانات
- استقبال رسائل النصية القصيرة بعد القيام بأية عملية
- الاطلاع على قائمة وكالات بنك التنمية المحلية .
- يمكن طلب رصيد الشيك عبر الانترنت
- الخطوات اللازمة للوصول إلى الخدمة :

لاستعمال خدمة e-BDL يجب مجموعة من الشروط و هي:

1. الحصول على اشتراك خدمة e-BDL على مستوى بنك التنمية المحلية.
2. ملكية هاتف نقال بمقاييس محددة لتحميل الخدمة على الجوال.
3. اتصال بالانترنت 3 جي /4 جي
4. تحميل و تثبيت التطبيق على الجوال.
5. على الزبون الموطن في بنك التنمية المحلية التسجيل عن طريق ملء استمارة من أجل اختيار جملة الخدمات البنكية التي يرغب في الاستفادة منها.
6. يتحصل الزبون على رقم تعريفى و رقم سري للدخول بعد التسجيل في الوكالة. على الزبون تغيير رقمه السري بعد الدخول لأول مرة في رصيده الخاص عبر البنك الالكتروني بعد الحصول على الرقم التعريفى و الرقم السري من الوكالة التي تم فيها إيداع الطلب.

### ثامنا خدمة التحويل الدائم:

- هو إجراء لتحويل أوتوماتيكي ومتكرر بنفس المبلغ المالي، وفي نفس التاريخ وأيضا لنفس المستفيد.
- المبلغ المالي المحول محدد بين الزبون والجهة الثانية في عقد اشتراك.

### صلاحيته:

كل شخص طبيعي أو معنوي يملك حساب بنك التنمية المحلية.

### أنواع التحويلات:

1. تحويل من حساب بنك التنمية المحلية إلى حساب بنك التنمية المحلية
2. تحويل من حساب بنك التنمية المحلية إلى حساب موطن في بنك آخر

### لماذا تستعمل خدمة التحويل الدائم

تسمح الخدمة التحويل الدائم بما يلي:

1. دفع مستحقات الكراء ، دفع كل الفواتير و الضرائب.
2. دفع وتحويل منح الاشتراك العائلية، للزوجة أو الأطفال.
3. قوموا بتمويل الحسابات ( مثال: السماح بالقيام بعملية التحويل الدائم من حساب ادخار لبنك التنمية المحلية إلى حساب شيك ثاني لبنك التنمية المحلية

### المنتجات البنكية المرتبطة بالخدمة

عند عملية الاشتراك لخدمة التحويل الدائم يمكن من الاستفادة من:

1. بطاقة بنكية CIB لبنك التنمية المحلية
2. حساب البنك الالكتروني e-banking
3. حساب ادخار ب أو بدون فائدة
4. تأمين عن الحياة الأمان
5. خدمة التسقيف والتسطيح للمؤسسات والخواص

### تاسعا:بنك DIGIT :

- هو تطبيق موجه حصريا لزيائن بنك التنمية المحلية، يمكن الاستفادة منه عن طريق تحميل منصّة DIGIT"بنك " هي خدمة مصرفية رقمية مبتكرة وسهلة الاستخدام بالنسبة لزيائن بنك التنمية المحلية والمستخدمين الراغبين في الحصول على الخدمة، صُممت خصيصاً لتلبي الاحتياجات المالية على مدار الساعة ومن أي مكان.

حيث يمكن للزبون تثبيت التطبيق عن طريق جهاز قوقل بلاي (GooglePlay) و أبل ستور (AppleStore) ويمكن تثبيت التطبيق أيضا عبر تحميله من برنامج تثبيت "نقل أندرويد" "Android" و "أيزو". iOS "

- يمكن التواصل في منصة DIGIT "بنك" بثلاث لغات وهي العربية ، الفرنسية و الانجليزية كما يحتوى التطبيق على فضائين:

- **فضاء عمومي:** خدمة موجهة إلى كل الأشخاص الراغبين تثبيت التطبيق عن طريق جهاز أبل ستور (AppleStore) مع إمكانية الولوج إلى كل الخدمات الطرفية.

- **فضاء مصادق عليه:** ضرورة الحصول على المصادقة بإدخال الرقم السري البنك الالكتروني-e Banking مع توفير الولوج لجملة من الخدمات.

- **الإطراف المستفيدة من خدمة DIGIT "بنك":**

- كل شخص مادي أو معنوي يملك حساب بنك التنمية المحلية

- بالتدقيق: زبون مستقل يملك هاتف ذكي مجهز بالانترنت.

- **مزايا خدمة بنك:**

- خدمات المتوفرة في تطبيق الهاتف الذكي وبشكل رئيسي هي:

- دليل الاستعمال: هو دليل استعمال يشرح بالتفصيل كيفية استعمال التطبيق في الهاتف الذكي

- الوكالة: يمنح إمكانية معاينة كل وكالات بنك التنمية المحلية عبر بطاقة تحدد مكان وجود وكالاتنا في

كامل التراب الوطني أيضا بواسطة قائمة لتسهيل عملية البحث

- خدماتها: طرح العروض البنكية التي يروج لها بنك التنمية المحلية

- **الخدمات المتوفرة في المساحة المصادق عليها هي:**

➤ الاطلاع على الرصيد بأثر رجعي على الرصيد

➤ الاطلاع على الرصيد و استخراج سجل الهوية البنكية في مختلف التطبيقات ( الرسائل النصية

الالكترونية، تطبيق فايبر، تطبيق ميسنجر)...

➤ الاطلاع على العمليات البنكية القروض/ التعاملات

➤ البحث في العمليات من الحساب البنكي

➤ الاطلاع على الرصيد

- خدمة الرسائل المباشرة
  - اتصال المستشار التجاري
  - تغيير الرقم السري للمرور
  - المحمول
  - الاطلاع على البطاقة البنكية
  - قائمة العمليات البنكية عبر البطاقة البنكية
  - التحويل الموحد ( من حساب إلى حساب آخر لمستفيد)
  - تاريخ الرجعي و التوقيع عبر التحويل البنكي.
- **عاشرا خدمة الرسائل النصية القصيرة لبنك التنمية المحلية:**

1. تمنح الإمكانية لزبائن بنك التنمية المحلية من استقبال رسائل نصية قصيرة (160 حرف) على الهاتف النكي من اجل إخطارهم بطريقة منتظمة على الرصيد في حسابهم.
  2. الإخطار بالرسائل النصية يحدد عند التسجيل في خدمة الرسائل النصية القصيرة
- **استخدام بنك DIGIT :** يستخدم التطبيق بشكل واسع من قبل متعاملي بنك التنمية المحلية حيث بلغ عدد مرات التحميل من متجر بلاي ستور 50000 مرة بتاريخ 29 افريل 2022

### **المطلب الثالث: البطاقات البنكية**

#### **أولا: بطاقة الدفع الالكترونية: CIB**

- هي عبارة عن بطاقة موصولة مباشرة بالحسابات الشخصية، كما أنها بطاقة بنكية تسمح لكم القيام بالعمليات البنكية مع ضمان السرعة و الأمان
- بطاقة CIB الكلاسيكية و غولد ليست بطاقة قرض، بل هي بطاقة سحب فورية تستعمل لسحب مبلغ مالي في حساب معين، و يتم اطلاق الزبون بالسقف الأعلى للتعاملات في حسابه من طرف الوكالة البنكية التابعة لبنك التنمية المحلية عند فتح الحساب.
- اعتمد البنك البطاقة و بدا استعمالها بشكل رسمي سنة 2009.

- باختصار بطاقة CIB عبارة عن:

1. بطاقة يمكن استعمالها 24/24 ساعة و 7/7 أيام.
2. الدفع عن طريق آليات الدفع الالكتروني في المساحات التجارية.
3. الدفع عن طريق الانترنت
4. السحب و الدفع عن طريق موزعات الدفع الالكتروني
5. الاطلاع على الرصيد في موزعات الدفع الالكتروني.
6. مع إمكانية متابعة العمليات عن طريق الانترنت.

مزايا بطاقة:CIB

- الأمان: يمكن من القيام بعمليات السحب و الدفع بكل أمان
- يمكن من دفع المشتريات مباشرة من الحسابات بطريقة آنية
- يمكنكم الاطلاع على حسابكم عبر كامل وكالات بنك التنمية المحلية دون عناء التنقل
- متابعة العمليات عبر الانترنت عن طريق
- القيام بعمليات الدفع و السحب بواسطة موزعات الدفع الالكتروني(DAB)
- الاطلاع على الرصيد دون عناء التنقل

أنواع بطاقة الدفع الالكترونية CIB :

**1- بطاقة CIB الكلاسيكية**

سقف البطاقة الكلاسيكية:

- السحب 50000.00 دينار جزائري في الأسبوع
- الدفع 50000.00 دينار جزائري في الأسبوع

**2- بطاقة CIB الذهبية(Gold)**

سقف البطاقة الذهبية :

- السحب:100000.00 دينار جزائري في الأسبوع
- الدفع 100000.00 دينار جزائري في الأسبوع

**الجدول رقم (1-02) يبين المبالغ المسموح بتداولها من خلال بطاقة CIB**

نوع البطاقة	مبلغ المسموح بالسحب	مبلغ المسموح بالدفع
الكلاسيكية	50000 دج أسبوعيا	50000 دج أسبوعيا
الذهبية	100000 دج أسبوعيا	100000 دج أسبوعيا

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معلومات مقدمة من طرف البنك

**- صلاحية بطاقة الدفع CIB لبنك التنمية المحلية**

- يمكن استعمال بطاقة الدفع CIB مدة سنتين (02)، كما أن عملية تجديد البطاقة يتم بطريقة أوتوماتيكية، و يمكن لحامل البطاقة طلب إلغاء تجديد البطاقة ثلاثة (03) أشهر قبل تاريخ نهاية صلاحية البطاقة
- يمكن استعمال بطاقة الدفع البنكية CIB على مستوى كل آليات الدفع الالكتروني و موزعات الدفع الالكتروني و محولات الدفع الالكتروني المتواجدة في الفضاءات التجارية و المصرفية و الساحات العمومية عبر كامل التراب الوطني

**ثانيا بطاقة فيزا الالكترونية visa card**

- بطاقة فيزا كارد هي بطاقة دولية تسمح لكم القيام بعمليات الدفع عن طريق الانترنت أو عن طريق آليات الدفع الالكتروني أو حتى سحب الأموال عن طريق موزعات السحب أو الدفع الالكتروني في الخارج، في كل أنحاء العالم
- بطاقة فيزا تحمل اسم و لقب حاملها و يمكن لكل الزبائن المواطنين في بنك التنمية المحلية الحصول عليها

**باختصار بطاقة فيزا VISA عبارة عن:**

- استعملوا بطاقتك فيزا كارد في الخارج في أكثر من 200 مع إمكانية القيام بالعمليات في 32 مليون تاجر في العالم على مدار الاسبوع 7/7 أيام و 24 على 24 ساعة من أجل القيام ب:
- الدفع عن طريق آليات الدفع الالكتروني في المساحات التجارية
- الدفع عن طريق الانترنت
- السحب و الدفع عن طريق موزعات الدفع الالكتروني
- الاطلاع على الرصيد في موزعات الدفع الالكتروني

المستفيدين من بطاقة فيزا VISA :

- يمكن لأي مواطن عادي الحصول على بطاقة VISA فيزا بعد القيام بالطلب في وكالات بنك التنمية المحلية
- بطاقة فيزا بنك التنمية المحلية موجهة لكل شخص مادي تعدى سن الرشد موطن أو غير موطن في بنك التنمية المحلية ( تاجر، موظف، أو طالب... الخ)

كيف يمكن الحصول على بطاقة فيزا VISA

التقدم إلى وكالة بنك التنمية المحلية و باختيار نوع بطاقة فيزا التي ترغبون في الحصول عليها، و بعدها يتم ملئ الاستمارة الخاصة لطلب البطاقة. احصلوا مباشرة عليها و استفيدوا من امتيازات بطاقة فيزا VISA للسفر بكل راحة

أين يمكن استعمال بطاقة فيزا VISA

في الخارج في موزعات الدفع و السحب الالكتروني الأوتوماتيكية و في آليات الدفع الالكتروني بفضل شبكة VISA الدولية المتواجدة في كل أنحاء العالم

كم هي المستحقات المالية التي يجب دفعها عند الحصول على هذه البطاقة

5000 دج في سنة دينار جزائري معفاة من الرسوم بالنسبة لبطاقة فيزا الذهبية و 2000 دج في سنة دينار جزائري معفاة من الرسوم بالنسبة لبطاقة فيزا الكلاسيكية

- أنواع بطاقة فيزا
- 1 بطاقة الكلاسيكية
- سقف البطاقة الكلاسيكية
- بطاقة VISA الكلاسيكية: 500 أورو في الأسبوع
- 2 بطاقة الذهبية (Gold)
- سقف البطاقة الذهبية
- بطاقة فيزا VISA الذهبية 5000 (Gold) أورو في الأسبوع

الحد الأعلى لعمليات السحب لبطاقة فيزا هي كالتالي:

**الجدول رقم (2-02) يبين المبالغ المسموح بتداولها من خلال بطاقة VISA**

نوع البطاقة	مبلغ المسموح بالسحب و بالدفع
الكلاسيكية	500 اورو أسبوعيا
الذهبية	5000 اورو أسبوعيا

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معلومات من البنك

**صلاحية بطاقة بطاقة فيزا الدولية لبنك التنمية المحلية**

مدة صلاحية بطاقة فيزا الدولية لبنك التنمية المحلية هي سنتين (02) قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية

**ثالثا: بطاقة ماستر كارد الدولية :**

- ماستر كارد الدولية بطاقة دولية تسمح القيام بعمليات التحويل و الدفع، خدمة الدفع الالكتروني و سحب الأموال في الخارج، 24 على 24 ساعة و 7 على 7 أيام بكل أمان بفضل معيار الأمان المتمثل في خدمة D3 سيكور

**المستفيدين من بطاقة ماستر كارد الدولية :**

- بطاقة ماستر كارد الدولية لبنك التنمية المحلية موجهة لكل شخص طبيعي يملك حساب في وكالات بنك التنمية المحلية، يبلغ من العمر 19 فأكثر
- يتم الحصول على بطاقة ماستر كارد الدولية لبنك التنمية المحلية عن طريق التوجه إلى وكالة بنك التنمية المحلية و ملأ استمارة طلب البطاقة
- يمكن استعمال بطاقة ماستر كارد الدولية لبنك التنمية المحلية في كل أنحاء العالم ( نقاط بيع التجار المزودين بأجهزة الدفع الالكتروني و موزعات السحب الالكترونية حاليا يمكن استعمال بطاقتكم في أكثر من 22 مليون مكان في العالم. يسمح أيضا القيام بعمليات الشراء عن طريق الانترنت بما فيها من الجزائر.

**مبدأ الأمان من استعمال بطاقة ماستر كارد الدولية:**

- فضل خدمة 3 دي سكيور، يمكن القيام بعمليات الدفع عبر الانترنت بكل أمان . عند القيام بعملية الدفع عبر الانترنت يجب إدخال رقم البطاقة و تاريخ نهاية الصلاحية. على الزبون أيضا القيام بإدخال الرقم السري الذي يصله عن طريق رسالة نصية قصيرة في الهاتف، هذا الرقم السري يأتي لتدعيم تأمين البطاقة للدفع بكل أمان، للتأكد من أن حامل البطاقة هو الذي يقوم بالدفع عبر الانترنت



مزايا بطاقة ماستر كارد الدولية :

استعمال بطاقة ماستر كارد الدولية في كل أنحاء العالم 24 على 24 ساعة و 7 على 7 أيام من اجل القيام

ب:

1. الدفع عن طريق أجهزة الدفع الالكتروني
2. الدفع عن طريق الانترنت
3. السحب بواسطة موزعات الدفع الالكتروني و موزعات الدفع و السحب الالكتروني
4. الاطلاع على الرصيد عبر موزعات الدفع الالكتروني
5. الشراء و الدفع عن طريق الانترنت للخارج بكل أمان بفضل معيار الدولي للأمان خدمة D3سكيور
6. تمكن البطاقة من الاستفادة من تأمين على السفر بالمجان يغطي سفرياتكم إلى خارج الوطن.

أنواع بطاقة ماستر كارد الدولية

**1- ماستر كارد بلاتينيوم :**

- سقف بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم
- السحب 1500 اورو في الأسبوع
- الدفع 8000 اورو في الأسبوع

**2- ماستر كارد تيتانيوم**

- سقف ماستر كارد تيتانيوم
- السحب: 1000 اورو في الأسبوع
- الدفع: 5000 اورو في الأسبوع

الجدول رقم (3-02) يبين المبالغ المسموح بتداولها من خلال بطاقة ماستر كارد الدولية

نوع البطاقة	مبلغ المسموح بالسحب	مبلغ المسموح بالدفع
كارد تيتانيوم	1000 اورو في الأسبوع	5000 اورو في الأسبوع
ماستر كارد بلاتينيوم	1500 اورو في الأسبوع	8000 اورو في الأسبوع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية

- تمنح بطاقات ماستر كارد الراحة و تضمن لكم السرعة و الأمان و السهولة عند القيام بالعمليات.  
يمكنكم الحصول على بطاقة ماستر كارد دون إيداع أموال الضمان (Déposit)  
حامل بطاقة ماستر كارد يتمتع بالمزايا التالية :

**الجدول رقم (4-02) يبين مزايا الممنوحة لحامل بطاقة ماستر كارد**

أنواع البطاقات	المزايا
ماستر كارد بلاتينيوم	الدخول بالمجان بالأكثر من 10 خدمات تخص الشخصيات الأكثر أهمية VIP في المطارات العالمية. خدمة كريم سائق تطبيق برانسلس سيتيس امتيازات الحصول على العملة نقدا في الأوقات العصية أو التعويض السريع للبطاقة تخفيضات لشراء تذاكر الطائرة أو الحجز في الفنادق الاستفادة من تطبيق " ضيف ستاروود المفضل " تأمين و مرافقة مجانية مدرجة في البطاقة
ماستر كارد تيتانيوم	لدخول بالمجان بالأكثر من 10 خدمات تخص الشخصيات الأكثر أهمية VIP في المطارات العالمية تطبيق برانسلس سيتيس امتيازات الحصول على العملة نقدا في الأوقات العصية أو التعويض السريع للبطاقة ماستر كارد اشترى واحد (01) و تحصل بالمجان على واحد (01) تأمين و مرافقة مجانية مدرجة في البطاقة

المصدر: الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية

- صلاحية بطاقة ماستر كارد الدولية لبنك التنمية المحلية
- مدة صلاحية بطاقة ماستر كارد الدولية لبنك التنمية المحلية هي سنتين (02) قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية

#### رابعاً: بطاقة كوربوراييت لبنك التنمية المحلية:

##### التعريف بالبطاقة :

هي بطاقة بنكية لبنك التنمية المحلية خاصة بالمؤسسات و موجهة أساساً إلى المستخدمين أو مسيري المؤسسات من أجل تغطية نفقاتهم المهنية و تسيرها بطريقة عقلانية باسم المؤسسة. تحتوى بطاقة كوربوراييت لبنك التنمية المحلية على رقم سري من أجل السحب عن طريق موزعات السحب الالكتروني و الدفع بواسطة أجهزة الدفع الالكتروني و رقم سري من أجل العمليات عن طريق الانترنت و الدفع الالكتروني.

بطاقة كوربوراييت لبنك التنمية المحلية مطابقة للقوانين سارية المفعول، و بمقاييس بنكية تتوافق مع بطاقة الدفع الالكتروني.CIB و هي مدعمة بحساب تجاري ( حساب مؤسسات) تحمل بطاقة كوربوراييت بنك التنمية المحلية اسم المؤسسة ( شخص طبيعي، شخص معنوي)

##### مزايا بطاقة كوربوراييت لبنك التنمية المحلية :

هو حل سهل و كامل من أجل تخليص و تسيير كل النفقات المهنية و المتمثلة أساساً:

1. مرافقة و تأمين تنقلات المتعاملين.
2. تسهيل معالجة بيانات النفقات المهنية و تسمح بالتحكم في الميزانية المخصصة للنفقات المهنية.
3. تسمح في التحكم و اتخاذ القرار بكل حرية
4. تسمح ببطاقة كوربوراييت القيام بعمليات السحب و الدفع الإلكتروني
5. تسيير النفقات المهنية للعمال.
6. استفيدوا من مراقبة و متابعة نفقات مؤسساتكم بكل سهولة و أمان

المستفيدين من بطاقة كوربورايت لبنك التنمية المحلية:

كل شخص يمتلك حسابا تجاريا لدى بنك التنمية المحلية.

أنواع بطاقة كوربورايت لبنك التنمية المحلية

**1. بطاقة كوربورايت الفضية :**

سقف بطاقة كوربورايت الفضية

- السحب 50000 دج في الشهر
- الدفع 500000 دج في الشهر
- الدفع عن طريق الانترنت: 80.000 دج الشهر

**2. بطاقة كوربورايت الذهبية:**

سقف بطاقة كوربورايت الذهبية :

- السحب 100000 دج في الشهر
- الدفع 900000 دج في الشهر
- الدفع عن طريق الانترنت: 300000 دج الشهر

سعر الحصول على بطاقة كوربورايت

1. بطاقة كوربورايت الفضية : 1000 دج/ السنة
2. بطاقة كوربورايت الذهبية: 1300 دج/ السنة

المستحقات المتعلقة باستعمال بطاقة كوربورايت

السحب:

- 1- 20 دج في موزعات السحب الالكتروني لبنك التنمية المحلية (خارج الرسوم)
- 2- 40 دج في موزعات السحب الالكتروني للبنوك الأخرى (خارج الرسوم)

الدفع:

- مجاني في أجهزة الدفع الالكتروني و عن طريق الانترنت من اجل دعم التحول الرقمي و التحول نحو التكنولوجي و مواكبتها في العالم
- الجدول رقم (5-02) يبين المبالغ المسموح بتداولها عن طريق بطاقة كوربوريت

نوع البطاقة	مبلغ المسموح بالسحب	مبلغ المسموح بالدفع	الدفع عن طريق الانترنت
كوربوريت الذهبية	100000 دج الشهر	500000 دج الشهر	300000 دج الشهر
كوربوريت الفضية	1500 اورو في الأسبوع	500000 دج في الشهر	80.000 دج الشهر

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معلومات مستخلصة من البنك

المطلب الرابع: التجهيزات الحديثة المستخدمة في بنك التنمية المحلية:

أولا: جهاز الدفع الالكتروني TPE :

جهاز الدفع الالكتروني TPE هو وسيلة دفع تسمح لمستعملها التخليص بواسطة البطاقة الالكترونية البنكية بطريقة أوتوماتيكية، بطريقة آمنة و سريعة لتفادي التزوير و السرقة و المضاربة، و تسمح أيضا مصارف الدفع الالكتروني الدفع في أقل وقت ممكن.

جهاز الدفع الالكتروني، يدعى باختصار " TPE " ، هي وسيلة دفع الكترونية تسمح التخليص بواسطة بطاقة البنكية CIB الكلاسيكية و الذهبية. 24 على 24 ساعة و 7 على 7 كل أيام الأسبوع. تضمن لكم حماية أكثر ضد التزوير و السرقة.

مزايا الجهاز :

هذا النوع من الدفع يساعد على ربح عدد كبير من الزبائن بإعطائهم أفضل خدمة.

- مصارف الدفع الالكتروني هي:
- زيادة الأمن عن طريق التحقق الالكتروني من صحة البطاقة.
- الاطلاع الأوتوماتيكي على قوائم المعارضة.
- الإرسال الالكتروني للمعاملات يوميا.
- استنتاج حصيلة المعاملات المصرفية اليومية دون أخطاء من قبل جهاز الدفع الالكتروني
- عملية الدفع مؤمنة بفضل إدخال الرقم السري.
- تقدم جهاز الدفع الالكتروني خدمة سريعة و آمنة
- بفضل هذه الخدمة العصرية لا ينتظر الزبائن فترة زمنية طويلة في طوابير لدفع مستحق الشراء.
- الدفع عن طريق البطاقة و جهاز الدفع الالكتروني مجاني
- المعدات اللازمة لامتلاك الجهاز :
- بالنسبة لجهاز الدفع الالكتروني الثابتة يجب أن يكون لديكم خط هاتف ثابت بالإضافة إلى الكهرباء داخل المحل، خط الهاتف الثابت يجب أن يكون بالقرب من مكان الدفع.
- بالنسبة لجهاز الدفع المتنقلة أو "جي بي أر أس" : لا حاجة لخط الهاتف الثابت، يجب فقط أو تملك شريحة هاتف.

المصاريف المترتبة عن الحصول على جهاز الدفع الالكتروني

يضع بنك التنمية المحلية جهاز الدفع الالكتروني تحت خدمة الزبائن (التجار) بالمجان ، لكن بالمقابل يجب على التاجر دفع مستحقات التثبيت التي تساوي 300 دينار جزائري بالإضافة إلى الاشتراك الشهري الذي يساوي 500 دينار جزائري.

- العمولات التي يتم خصمها بطريقة آلية من حساب التاجر

في كل عملية تجري في جهاز الدفع الالكتروني للتاجر يدفع:

- 2 دينار جزائري يمكن للزبون القيام بعملية تصل على الأقل ل 2000 00 دينار جزائري.
- 6دينار جزائري إذا كان ثمن العملية التجارية يتعدى 2000 00 دينار جزائري.

3- نوع البطاقات التي يمكن استعمالها في جهاز الدفع الالكتروني

البطاقات التي يمكن استعمالها في جهاز الدفع الالكتروني هي بطاقات الدفع الالكتروني CIB الكلاسيكية و الذهبية لبنك التنمية المحلية، بالإضافة إلى بطاقات إبنكية الأخرى التي تحمل لوغو CIB. حسب السيد مدير بنك التنمية المحلية ، فان عدد أجهزة الدفع الالكتروني لبنك التنمية المحلية المتوفرة "على مستوى المتاجر" قد انتقل من 6500 جهاز في 2021 إلى 7950 نهاية سنة 2022 (+ 22 بالمائة) و من حيث القيمة، فقد انتقلت العمليات عبر أجهزة الدفع الالكتروني "في المتاجر" من 1,86 مليار دج في 2021 إلى 5,14 مليار دج (+ 176 بالمائة).

**ثانيا :الموزع الآلي للأوراق النقدية :**

- الموزعات الآلية للأوراق هي صورة بسيطة للمكننة في القطاع البنكي. فهي آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة ، تسمح للمستهلك بسحب مبلغ من المال بدون اللجوء إلى الفرع. تستخدم حتى في المواعيد التي يغلق فيها البنك أبوابه. و عموما فهي تخفف عن عائق الفروع الأعمال المصرفية العادية مثل عمليات سحب النقود أو الاستفسار عن ضرورة للمستهلك. الرصيد. و هكذا فالمهمة الرئيسية للموزع الآلي للأوراق النقدية هي تقديم الخدمة الأكثر
- كما انه جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة. هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكنة سحبها أسبوعيا

**مزايا الموزع الآلي للأوراق النقدية لبنك التنمية المحلي :**

- سمح بالسحب لكل حائزا على بطاقة السحب. يوجد في البنوك، الشوارع، المحطات، و أماكن أخرى. يعمل دون انقطاع
- يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها : السحب ، معرفة الرصيد ، القيام بتحويلات ، طلب شيكات...الخ
- شهدت بنوك التنمية المحلية ، كغيرها من البنوك العامة ، سلسلة من الإجراءات التي اتخذتها الدولة لتحسين القطاع المصرفي من خلال إدخال مجموعة من التقنيات الحديثة التي ينفذها البنك المركزي من خلال الآلية التي أنشأتها مؤسسة " ساتيم" عام 1995. تساعد طرق الدفع التي تتمثل في بطاقات الدفع بين البنوك وأجهزة الصراف الآلي في تحسين الخدمات المصرفية في الصناعة. يسمح المشروع لحاملي البطاقات بسحب الأموال من أي جهاز صراف آلي تابع لأي بنك مشارك في النظام ، وبالتالي تتيح البطاقة سيولة سريعة لسحب النقود وتقلل من تجمع العملاء على مستوى الوكيل. في إطار هذا المشروع ، تم إنشاء شبكة نقدية بين البنوك RMI Réseau

"Monétique" Interbancaire "معالجة معاملات أجهزة DAR وتحويل تدفق الأموال لصالح البنوك المشاركة صفقة. بشكل عام ، يمكن القول أن طرق الدفع الحديثة لبنوك التنمية المحلية تساعد في تحسين خدماتها يتم توفيرها للعملاء من خلال:

توفير الأمن : و ذلك عن طريق ضمان السرية للزبون في مختلف العمليات أين أصبح الزبون لا يتعامل إلا مع الصراف الآلي الذي أصبح في مكان الموظفين في البنوك

توفير الوقت : سحب الأموال خارج ساعات العمل المصرفية لأن بطاقات الدفع تتيح لحاملها القيام بذلك سحب الأموال من أي جهاز صراف آلي متصل بشبكة نقدية حالية بين البنوك ما هو مسموح به

- توفير خدمات الدفع للعملاء من خلال بطاقة الدفع بدلاً من الدفع في وقت الشراء ، حيث تسمح البطاقة لحاملها بدفع قيمة شرائهم وأي قيمة خدمة يقدمها التجار مع Alipay هي الدفع الإلكتروني النهائي. جميع الإجراءات المذكورة سابقاً تساعد على تحسين الخدمات مع بنوك التنمية المحلية الموجودة بالفعل ، ولكن من ناحية أخرى ، تأتي خدمات بنوك التنمية المحلية جنباً إلى جنب مع الخدمات الجديدة دون أي تطوير. وذلك للأسباب التالية: السحب 24 ساعة / 24 ساعة ، أي 7 أيام / 7 أيام .

على المستوى الوطني :

- و يحوز بنك التنمية المحلية على 170 شبك توزيع آلي على المستوى الوطني منها اثنان على مستوى مطار هواري بومدين الدولي بالعاصمة.
- ارتفع عدد عمليات السحب المنجزة بنسبة 48 بالمائة منتقلا إلى 4,5 مليون عملية في 2021.
- و فيما يتعلق بأجهزة الدفع الإلكتروني، انتقل عدد العمليات من 288 إلف إلى 784 ألف عملية بين سنتي 2020 و 2021 (+172 بالمائة).



## نتائج الدراسة التطبيقية :

- من خلال ما سبق و دراسة لبنك التنمية المحلية بمدينة عين الصفراء ولاية النعامة و جمع المعلومات اللازمة من الأطراف المعنية ثم التوصل إلى إن :
1. إن بنك التنمية المحلية له تشكيلة واسعة و متكاملة من الخدمات الإلكترونية التي تكمل بعضها البعض و التي يمكن اعتبارها بنية تحتية متكاملة
2. قررت بنوك التنمية المحلية تقديم منتجات مصرفية على الإنترنت من أجل تحقيق الأهداف الإستراتيجية ، بما في ذلك أن تكون في طليعة الخدمات المصرفية العامة ، أي الحصرية إدخال المنتج إلى السوق المصرفية الجزائرية ، مما يمكن البنوك من الاستحواذ والتوسع حصتها في السوق والتنافس مع البنوك الأخرى على حصتها
3. يسعى بنك التنمية المحلية جاهد لمواكبة التطورات الحديثة و الرقمية في مجال البنوك و الخدمات البنكية و هذا ما يتيح لها تقديم الخدمات البنكية المتطورة
4. إطلاق الخدمات الرقمية الحديثة في المجال البنكي يسمح بتسهيل العمليات على الزبائن و المتعاملين سواء الخواص منهم أو الشركات و هذا ما يؤدي إلى جذب المتعاملين للخدمات التي يقدمها البنك .
5. حققت كل الخدمات الحديثة التي أطلقها البنك إيرادات وفوائد، الاقتصاد في الوقت، والسرعة في تنفيذ مختلف العمليات ، تقليل زحمة الزبائن لدى البنك بسبب الخدمات التي يقوم بها الزبائن عن بعد ، إضافة إلى ارتفاع في المبيعات نتيجة لزيادة حجم المعاملات.
6. يعتبر بنك التنمية المحلية متطور من جهة الخدمات الالكترونية المقدمة، كما انه يوفر الكثير من المعلومات المفصلة حول الخدمات البنكية و الالكترونية التي يقدمها على مستوى الموقع الرسمي له الذي ذكر فيما سبق
7. سعيا من البنك في استعادة مصداقية أصبح يتعامل البنك بنظام القاصة الالكتروني و هي عكس نظام المقاصة القديم الذي أساسه التعامل المباشر مع الشيكات
8. يملك بنك التنمية المحلية تطبيق خاص به "بنك ديجيت" bank digit هو تطبيق يمكن استعماله بواسطة الهاتف الذكي موجه شخصيا إلى زبائن بنك التنمية المحلية، متوفر ويمكن الحصول عليه بعد تحميل التطبيق من قوقل بلاي (GooglePlay) و أبل ستور (AppleStore) يزود جميع الزبائن بأنواع البطاقات والخدمات والمعلومات المتعلقة بها، كما يقدم خدمة الصيرفة الالكترونية، وهو تطبيق جد مطور ولديه واجهة واضحة تسهل التعامل من خلاله .

9. يوفر بنك التنمية المحلية صفحات على مواقع التواصل الاجتماعي، يشرح فيها كيفية الحصول على الخدمات، تتميز هذه المنصات بنسبة تفاعل كبيرة، مقارنة مع البنوك الأخرى.
10. يوفر بنك التنمية المحلية العديد من الخدمات الحديثة التي تساهل في تطور البنك و مجارات الرقمنة في المجال البنكي و من أهم هته الخدمات الحديثة خدمة منغرام money game تسمح بإرسال الأموال بشكل سهل وسريع من أي بلد إلى الجزائر من أجل استلام الأموال عبر وكالات بنك التنمية المحلية المتواجدة عبر الوطن التي عددها 166
11. إضافة إلى خدمة التحويل الذكي smart transalsation هي خدمة تسمح لزبائن البنك بتجديد الرصيد أو تحويل الفائض من حسابات بنكية متعددة مستوطنة ببنك التنمية المحلية وهذا بطريقة ذكية وأوتوماتيكية. و خدمة البنك الإلكتروني BDL-e الذي يتيح بالاطلاع على الحسابات البنكية في أي وقت للقيام بعمليات بنكية دون ضرورة التنقل إلى الوكالة عن طريق الانترنت أو بواسطة هاتف نقال. و كذلك خدمة التحويل الدائم الذي يعد إجراء لتحويل أوتوماتيكي ومتكرر بنفس المبلغ المالي، وفي نفس التاريخ وأيضا لنفس المستفيد. المبلغ المالي المحول محدد بين الزبون والجهة الثانية في عقد اشتراك
12. كما أن البنك يوفر و يطل العديد من البطاقات لبنكية الخاصة به و حتى البطاقات البنكية الدولية على غرار بطاقة الدفع الإلكترونية CIB بنوعها الكلاسيكية و الذهبية و كذلك بطاقة فيزا VISA الدولية الذي يصدرها بنوعين أيضا الكلاسيكية و الذهبية كما يتيح بطاقة ماستر كارد الدولية التي تتنوع بالبطاقة بلاتينيوم ماستر كارد و تيتانيوم ماستر كارد كما يصدر بطاقة كوربوريات الذهبية و الفضية كما أن هته البطاقات المختلفة لقيت إقبالا كبيرا من مختلف المتعاملين حيث تسهل العمليات البنكية المختلفة و تقتصد الجهد و الوقت .
13. كما يستخدم البنك العديد من الأجهزة الإلكترونية المتطورة على غرار جهاز الدفع الإلكتروني TPE الذي بعد وسيلة دفع تسمح لمستعملها التسديد بواسطة البطاقة الإلكترونية البنكية بطريقة أوتوماتيكية، بطريقة آمنة وسريعة لتفادي التزوير والسرقة والمضاربة و كذلك الموزعات الآلية للأوراق النقدية dab و الشباييك الآلية للأوراق GAB
14. و من خلال ما سبق يمكن القول أن مختلف الخدمات و الأجهزة الإلكترونية التي يعتمد عليها بنك التنمية المحلية هي مظهر من مظاهر التحول نحو الرقمنة و التي لاقت إقبالا و استحسانا كبيرا من طرف مختلف المتعاملين .
15. زيادة الحصة السوقية للمصرف من مختلف الخدمات المقدمة ومحاولة تجسيد الثقافة البيعية التي تقيم نتائجها على أساس الإيرادات والفوائد والحصة السوقية التي يحققها البنك،

16. تحرير العملاء من قيود الموقع والوقت إذا تمت معالجتهم في البنك وداخل الشركة مقرها الرئيسي

وساعات العمل الرسمية ، والآن يمكن لجميع العملاء التداول في أي وقت بدون الحاجة إلى التنقل من خلال استخدام تقنية الخدمات المصرفية المنزلية التي توفرها القناة يتم تمثيل التوزيع الإلكتروني بشكل رئيسي عن طريق الهاتف والتلفزيون الرقمي والإنترنت والتلفزيون الرقمي و هذا بعد من أهم مزايا التحول الرقمي للبنوك إذ تختصر الجهد و الوقت .

## خلاصة الفصل :

من خلال هذه الدراسة الميدانية، نكون قد وقفنا على واقع الخدمات الحديثة لبنك التنمية المحلية الذي يعد من البنوك الرائدة في القطاع المصرفي الجزائري أين تم دراسة مختلف الوسائل الحديثة المعتمدة من طرف البنك عن طريق التحليل لهته الوسائل و كذا عن طريق المقابلات الشخصية مع مسئولي البنك و المعلومات المستخلصة من الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية حيث يقدم البنك مختلف الوسائل المتطورة من تطبيق خاص بالبنك و مختلف البطاقات البنكية المتطورة المحلية و العالمية و هذا يفتح المجال له للتحول الرقمي و مجارات التطورات التي يشهدها العالم في مختلف المجالات خاصة المجال الاقتصادي.

# الخاتمة العامة

الخاتمة:

أصبحت التكنولوجيا جزءاً لا غنى عنه في الحياة اليومية للناس وتم تطبيقها في مختلف المجالات ، لا سيما المجال الاقتصادي. بالنظر إلى أن البنوك هي أهم جزء في الاقتصاد ، يجب على هذه البنوك مواكبة التطورات التكنولوجية وتبني الرقمنة كأداة مهمة للخدمات المصرفية بما يتماشى مع متطلبات العصر وهذا التحول. تقدم الرقمنة مزايا لا حصر لها للبنوك أو لعملائها ، حيث إنها تسهل التعامل المصرفي مهما كان حجمها وأهميتها ، وفي وقت قياسي للغاية ، توفر الوقت والجهد ، مثل جميع البنوك في العالم ، تسعى بنوك الجزائر لتحدي ومواكبة هذا التطور وخاصة بنوك التنمية المحلية التي تعتبر رائدة في مجال التحول الرقمي والتي تعتبر ضرورية لاستمرارية السوق والمنافسة لجذب العملاء من خلال تقديم خدمات رقمية وإلكترونية. الاهتمام والسعي لإرضائهم والبطاقات المغناطيسية العالمية الحديثة من قبل البنوك المعتمدة كمجموعة متنوعة من الميزات والوظائف الحديثة لنشر تطبيقاتهم الخاصة ونشر تطبيقات أصلية متنوعة.

و رغم كل جهود البنك للتحول رقمياً إلا أنه يسعى إلى الرفع من مستوى التقارب نحو التكنولوجيا الذي أصبح إلزامياً في إطار المنافسة السائدة في مجال البنوك في الجزائر حيث أصبحت هته البنوك تتنافس في التسارع نحو الرقمنة التي تعتبر حديث الساعة في مختلف المجالات كما إن التقارب أكثر نحو الرقمنة من شأنه جذب أكبر عدد من الزبائن .

### نتائج اختبار الفرضيات:

- ثم تأكيد صحة الفرضية الأولى " تسعى البنوك الجزائرية إلى التحول رقمياً و خاصة بنك التنمية المحلية " و ثم ذلك من خلال الدراسة التطبيقية أين تم الوقوف على العديد من مظاهر التحول الرقمي للبنك.
- حيث من خلال التحليل للبيانات ثم الوصول إلى إن بنك التنمية المحلية يوفر مختلف الخدمات الرقمية الحديثة التي تسهل العمليات البنكية من مواقع الكترونية و تطبيقات حديثة و بطاقات ممغنطة محلية و دولية و توفير الموزعات الالكترونية و أجهزة الدفع الحديثة, حيث أن كل ماسبق يعتبر من مظاهر التحول الرقمي للبنك الذي يسابق من اجل الوصول و تحقيق التحول الرقمي للمنافسة مع مختلف البنوك في ظل التطور الكبير الذي شهده القطاع المصرفي في العالم بشكل عام و في الجزائر بشكل خاص .
- ثم تأكيد صحة الفرضية الثانية " تكمن مظاهر التحول الرقمي للبنوك في الجزائر في الاستعانة بالتكنولوجيا و شبكة الانترنت في معاملاتها مع الزبائن " إذ أن جل الميزات و الخواص الرقمية التي أطلقها البنك تعتمد بدرجة أولى على شبكة الانترنت و لا يمكن القيام أو الاستفادة من هته الخدمات دون توفر شبكة الانترنت .

- حيث من خلال تحليلنا للنتائج المتوصل إليها ثم استخلاص إن شبكة الانترنت هي أهم وسيلة لاستمرار نشاط البنك و عدم توفر هته الشبكة بطبيعة الحال يؤدي إلى تعطيل كل العمليات البنكية و استمرار غياب شبكة الانترنت يؤدي إلى فقدان البنك إلى ثقة زبائنه مما يؤول إلى إفلاس البنك حيث إن كل المؤسسات سواء التجارية أو الصناعية أو الخدماتية أو المالية و حتى المنظومات التعليمية لا يمكنها الاستمرار في نشاطها بدون توفر شبكة الانترنت .
- تأكيد صحة الفرضية الثالثة " الوعي الثقافي للمتعاملين و ضعف نظام المعلوماتية وعدم توفر شبكة الانترنت لكل طبقات المجتمع أهم تحديات التحول الرقمي للبنوك " حيث إن أهم أداة لتحقيق التحول الرقمي هي شبكة الانترنت و تواجه البنوك صعوبات في التحول الرقمي و إيصال الخدمات إلى كل زبائنها بسبب عدم توفر شبكة الانترنت في جميع المناطق كما إن الوعي الثقافي للزبائن له دوره في تقليص فرص البنك في التحول الرقمي إذ إن العمليات الالكترونية تتطلب معرفة متواضعة من اجل استخدام شبكة الانترنت و الهواتف الحديثة و الحواسيب كما إن ضعف نظام المعلوماتية خاصة في دول العالم الثالث كالجائر يعتبر عائقا في تبني الرقمنة في جميع المجالات على غرار المجال البنكي
- فمن خلال المعلومات المتحصل عليها من الوكالة ثم التأكيد على ذلك خاصة من جهة عدم توفر شبكة الانترنت التي لا تغطي جميع المناطق المحيطة بمكان تواجد الوكالة باعتبار المنطقة تصنف ضمن المناطق الصحراوية التي تتعدد فيها مناطق الظل التي تتعرض للتهميش من طرف الدولة و عدم توفر ابسط مستلزمات الحياة الحديثة, كما أن الوعي الثقافي يعتبر عائقا للتحول الرقمي حيث من خلال تحليلنا للبيانات تبين أن فئة الشباب هم الفئة التي لديها معرفة كبيرة بالتكنولوجيا الحديثة و لديهم إمام لاستخدامها على عكس فئة الكهول و الشيوخ الذين لا يملكون أي معرفة بالتكنولوجيا الحديثة و على عكس المتوقع فان اغلب زبائن بنك التنمية المحلية من فئة الكهول و الشيوخ و يعود السبب الرئيسي لذلك ارتفاع نسبة البطالة لفئة الشباب الأمر الذي يحد من الإمكانيات المادية للشباب من اجل التعامل مع البنك و القيام بتوظيف الأموال و الاستثمار .

## - النتائج العامة للدراسة :

- البنك هو المؤسسة التي تتخذ من التجارة في النقود حرفة لها حيث تطورت هته المؤسسة المالية باختلاف أهدافها ووظائفها حيث لم تعد تقتصر على قبول الودائع و الإقراض فقط بل أصبحت تهدف إلى ما هو أكثر من ذلك.
- أسباب التطور الذي شهده القطاع البنكي هو ظهور التكنولوجيا و العولمة التي ساهمت في التحول الرقمي للبنوك, حيث تتحول البنوك بشكل متزايد إلى العمليات المصرفية العالمية .
- تكمن أهمية التحول الرقمي للبنوك و ميزاته في مساعدة المؤسسات و الدول في مواكبة عصر الرقمنة و التكنولوجيا في المجال المالي.
- التحول الرقمي رغم أهمية الكبيرة إلا أن له معوقات عديدة كغياب التشريعات وقصرها ، حيث لا يمكن قيام مصارف رقمية إلا بوجود بيئة تشريعية قائمة على تحديد الحقوق والواجبات والالتزامات و كذلك أمن المعاملات والمعلومات المخاوف الأمنية و الاحتكار التخوف من تغيير السلوك و غيرها من المعوقات
- إطلاق الخدمات الرقمية الحديثة في المجال البنكي يسمح بتسهيل العمليات على الزبائن و المتعاملين سواء الخواص منهم أو الشركات و هذا ما يؤدي إلى جذب المتعاملين للخدمات التي يقدمها البنك
- زيادة الحصة السوقية للمصرف من مختلف الخدمات المقدمة ومحاولة تجسيد الثقافة البيعية التي تقيم نتائجها على أساس الإيرادات والفوائد والحصة السوقية التي يحققها البنك.
- تحتاج البنوك إلى التحول الرقمي من أجل النمو المستمر كقطاع. وهذه التقنيات ذات أهمية كبيرة لأنها تلعب دوراً هائلاً في الحفاظ على المصدقية من خلال أنشطتها عبر الإنترنت وكما أنها تمكنهم من الوصول إلى العملاء بشكل أسرع وأسهل وأخيراً تبقى مبتكرة وتسمح لهم بالتكيف مع الاتجاهات الرقمية والتكنولوجية الجديدة.
- الهدف الأساسي من سعي البنوك عامة في تطوير خدماتها الإلكترونية والرقمية هو مواكبة التطورات الهائلة والسريعة في عالم التكنولوجيا وثورة الاتصالات الكبيرة التي يشهدها الاقتصاد الغربي و الأمريكي، خاصة القطاع المصرفي والتي من المتوقع أن تفضي مع الوقت إلى اختفاء البنوك التقليدية والتحول إلى البنوك أرقمية وسيتعين على المصارف الإسلامية كذلك الارتقاء بمستوى إدارة البيانات الرئيسية لديها



- يعتبر بنك التنمية المحلية من البنوك التي تسابق من اجل التحول نحو الرقمنة رغم المعوقات الموجودة في بيئته كالتشريعات و القوانين التي لا تساهم في دعم التحول الرقمي .
- و من خلال ما سبق يمكن القول أن مختلف الخدمات و الأجهزة الالكترونية التي يعتمد عليها بنك التنمية المحلية هي مظهر من مظاهر التحول نحو الرقمنة و التي لاقت إقبالا و استحسانا كبيرا من طرف مختلف المتعاملين .
- يوفر بنك التنمية المحلية صفحات على مواقع التواصل الاجتماعي، يشرح فيها كيفية الحصول على الخدمات، تتميز هذه المنصات بنسبة تفاعل كبيرة، مقارنة مع البنوك الأخرى.
- يسعى بنك التنمية المحلية جاهد لمواكبة التطورات الحديثة و الرقمية في مجال البنوك و الخدمات البنكية و هذا ما يتيح لها تقديم الخدمات البنكية المتطورة .
- يوفر بنك التنمية المحلية العديد من الخدمات الحديثة التي تساهل في تطور البنك و مجارات الرقمنة في المجال البنكي و كدليل قاطع على ذلك هو امتلاك البنك لتطبيق خاص به موجه لمختلف المتعاملين من خواص و مؤسسات

### - أفاق الدراسة :

- يعتبر موضوع التحول الرقمي من أهم المواضيع الحديثة و المعقدة و التي لقيت إقبالا كبيرا من طرف الباحثين و رغم الدراسة التي قمنا و المحاولة للإلمام بجميع جوانب الموضوع إلا إن أفاقه يبقى مفتوح فعلى سبيل المثال يمكن القيام ببحث حول مدى دعم الدولة الجزائرية للتحول الرقمي للبنوك أي كيف تساهم الدولة الجزائرية من خلال التشريعات و القوانين التي تصدرها في دعم مسارات التحول الرقمي و كذلك يمكن البحث في موضوع مقارن بين مختلف البنوك الجزائرية فيما يخص التحول الرقمي و هته البنوك تشهد منافسة فيما بينها في الاستحواذ على السواق و جذب الزبائن و تسهيل العمليات من اجل كسب رضا الزبائن .
- و كخلاصة أصبح التحول الرقمي للبنوك ضرورة ملحة من اجل مواكبة تطورات العصر و من اجل تحقيق مصلحة البنوك و المجتمع ككل.

## قائمة المصادر و المراجع

الكتب:

- رشد العصار، رياض الحلبي، النقود و البنوك"، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2000
- سامر جلدة، البنوك التجارية، الطبعة الأولى، دار أسامة، عمان، 2009
- ياسر احمد خميس، اثر التحول الرقمي لي الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية، المجلة العلمية للدراسات و البحوث المالية و التجارية، المجلد الثاني العدد الثاني الجزء الثالث، جامعة دمياط، 2021،

**William Thomson**, dictionary of banking, A CONCISE  
ENCYCLOPAEDIA OF BANKING LAW AND PRACTICE printed by sir  
isac pitman and son ltd, London bath and New York 1911

المجلات:

- حسن شحادة الحسين، "العمليات المصرفية الالكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، 2002
- وسيلة سعود، محمد بن أحمد أسماء، واقع توجه عينة من البنوك الجزائرية نحن الخدمات المصرفية الالكترونية، مجلة العلوم الإدارية و المالية المجلد 4 العدد 5 خاص 2020
- - محمود عبد العلي، أول بنك رقمي في السعودية". .. كيانات تتحالف لإنشائه متوافقاً مع الشريعة"، صحيفة سبق الإلكترونية، 2015
- الأطروحات :

- **حسام الدين إسماعيل سعيد محمد أبوهلالي** , معوقات الرقمنة في المصارف الإسلامية , بحث لنيل درجة البكالوريوس في المصارف الإسلامية , كلية الشريعة الجامعة الأردنية 2021, ص 10
- **عبد الرزاق حميدي**. جودة الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا العملاء و زيادة القدرة التنافسية في البنوك دراسة حالة بنك التنمية المحلية مذكرة لنيل شهادة الماجستير, جامعة بومرداس 2008
- **شايب محمد**, اثر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر . جامعة فرحات عباس , سطيف 2007
- **مريم سعد رستم**, تقييم مداخل تحول المصارف التقليدية إلى مصارف إسلامية نموذج مقترح للتطبيق على المصارف السورية، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه في العلوم المالية والمصرفية، جامعة حلب، سوريا، 2014 ،
- **مؤيد عبد الكريم مخيف**, دور القطاع المصرفي في تحقيق الاستقرار الاقتصادي لدول مختارة مع إشارة خاصة للعراق ,رسالة إلى مجلس قسم الاقتصاد في كلية الدارة والاقتصاد جامعة كربلاء للحصول على درجة الدبلوم العالي في دراسات الجدوى وتقييم المشروعات , جامعة كربلاء , العراق , 2021.
- **حميدي عبد الرزاق** ,جودة الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا العملاء و زيادة القدرة التنافسية للبنوك ,مذكرة لنيل شهادة الماجستير ,جامعة بومرداس , 2008
- **عبد الرحمن محمد سليمان رشوان** , دور التحول الرقمي في رفع كفاءة البنوك و جذب الاستثمارات , المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات و الأعمال 2020

- موقع /<https://www.pio-tech.com/> , أثر التحول الرقمي على القطاع المصرفي

تاريخ التصفح 14:21 , 2022-03-12