

جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، تجارية، وعلوم التسيير

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي ومالي

من إعداد الطالبين: - عامر زكرياء يوسف

- أعمر علون

بعنوان:

متطلبات تطوير الخدمات الرقمية في البنوك

(دراسة حالة البنك الوطني الجزائري "وكالة برج بوعريريج")

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ	موسى بن منصور
مشرفا	أستاذ محاضر أ	سهيلة قطاف
مناقشا	أستاذ	صابر بن معتوق

السنة الجامعية: 2025-2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١٤٣٨

الإهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برويتك.

إلى من لا يمكن للكلمات أن توفي حقهما .. إلى من لا يمكن للأرقام أن تحصي فضائلهما .. إلى سندي في الحياة وعليهما أعتد.

إلى ملاكي في الدنيا.. إلى معنى الحب ومعنى الحنان إلى من كان دعاؤها سر نجاحي ورضاها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب "امي الحبيبة"

إلى الذي أطعمني كبرني ورباني.. إلى الذي أنار طريقي ونصح عقلي وأحسن دربي "أبي الحبيب"

إلى من علماني مصاعب الحياة وأنارا عيني لأشق طريقي في حياة فانية "أخي العزيز وأختي العزيزة"

إلى من ساهموا في تجاوز العقبات وقللوا شدتها

إلى كل عائلة "عامر"

إلى الوجه المفعم بالبراءة "فؤاد"

إلى من صاغوا لنا علمهم حروفا ومن فكرهم منارة تنير لنا سيرة العلم والنجاح إلى أساتذتي الكرام، خاصة الأستاذة "قطاف سهيلة"

إلى من سهل علينا هذا العمل وساهم في تحسينه الأستاذ "زيتوني حسام الدين"

إلى من عمل معي بجد "علون اعمر"

زكرياء

الإهداء

إلى النور الذي أضاء لي أولى خطواتي في الحياة، إلى منبع العطاء والتضحية "أبي الغالي"

إلى المرفأ الأمن، والقلب الحنون الذي كان يدثرنني بدعواته الصادقة "أمي الحبيبة"

إلى سندي وعضدي الذي رحل باكراً وتمنيت لو كان يشهد معي هذه اللحظة "أخي العزيز حسام"

رحمكم الله رحمة واسعة، وأسكنكم فسيح جناته، وحشركم في عليين بجوار النبيين والصديقين والشهداء والصالحين وحسن أولئك رفيقا. أهدىكم ثمرة هذا الجهد غياباً، وأنتم حاضرون في كل تفاصيله

إلى "زوجتي الغالية"، شريكة الكفاح ونبع الصبر، التي تحملت معي عناء السفر في طريق العلم، وكانت لي عوناً وسنداً ودفعاً مستمراً نحو النجاح.

إلى عصافير جنتي، وقرة عيني، وبهجة حياتي؛ أولادي الأحياء "أحمد طه"، "عبد السميع"، "حسام" أنتم الأمل الذي أستمد منه القوة، والدافع الأجمل في الحياة

إلى كل أفراد عائلتي إخوتي وأخواتي وجميع أبنائهم كل باسمه

إلى كل الزملاء الذين جمعني بهم القدر وقاسموني مقاعد الدراسة في الجامعة خاصة "عامر يوسف زكرياء" الذي شاركني في إعداد هذا البحث المتواضع .

إليك جميعاً... أهدي هذا العمل المتواضع.

سلام لكم مني كمسك الختام

عمر

شكر وعرفان

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه، الذي علم الإنسان ما لم يعلم، وسخر له سبل العلم والفهم، ووفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع، فله الحمد أولا وآخرا، ظاهرا وباطنا.

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى المشرفة الفاضلة الأستاذة "قطاف سهيلة"، على ما بذلته من وقت وجهد، وعلى صبرها وتوجيهاتها السديدة، التي كانت بعد توفيق الله نبراسا أضاء لنا طريق البحث.

كما نتوجه بخالص الشكر والامتنان إلى كل من قدم يد العون والمساعدة وأثرى هذا العمل بنصائحه القيمة وساهم في تجويده خاصة زميلي "بن قاجة اسلام" جزى الله الجميع خير الجزاء، وبارك في علمهم وعملهم، وكتب لهم الأجر في الدنيا والآخرة.

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات الرقمية البنكية في البنك الوطني الجزائري، وإبراز دور التحول الرقمي في تطوير الخدمات المصرفية وتحسين جودتها وتحقيق رضا العملاء. ومن أجل ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام أداة هي المقابلة من خلال تحليل مؤشرات الرقمنة للفترة (2019-2024)، ودراسة مختلف الأنظمة والتطبيقات المصرفية المعتمدة مثل تطبيق BNAtic وخدمة WIMPAY BNA، مع الاستعانة بالمراجع العلمية والوثائق الرسمية للبنك.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن التحول الرقمي يساهم بفعالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتسريع إنجاز المعاملات وتقليل التكاليف التشغيلية. كما أظهرت النتائج تطورا ملحوظا في مؤشرات الرقمنة بالوكالة محل الدراسة، حيث سجل عدد البطاقات البنكية وأجهزة الدفع الإلكتروني نموا كبيرا وصل ذروته في سنة 2024. وأكدت الدراسة أن الخدمات الرقمية تلعب دورا محوريا في دعم وتوسيع قاعدة العملاء من خلال توفير قنوات دفع وتحويل مرنة وأمنة تتجاوز قيود الزمان والمكان.

الكلمات المفتاحية: البنوك، التحول الرقمي، الخدمات الرقمية البنكية، البنك الوطني الجزائري.

Abstract:

This study aimed to explore the reality of digital banking services and Islamic banking at the National Bank of Algeria (BNA). It focused on highlighting the role of digital transformation in developing banking services, enhancing their quality, and achieving customer satisfaction. To achieve these objectives, the descriptive-analytical approach was adopted, using a case study of the National Bank of Algeria - Islamic Banking Branch in Bordj Bou Arreridj (1250). This was conducted by analyzing digitization indicators for the period (2019-2024) and examining various adopted banking systems and applications, such as BNAtic and WIMPAY BNA, while relying on scientific references and official bank documents.

The study reached several key results, most notably that digital transformation effectively contributes to improving the quality of banking services, accelerating transaction processing, and reducing operational costs. The findings also showed a significant development in digitization indicators at the studied branch, where the number of bank cards and electronic payment terminals (POS) experienced substantial growth, peaking in 2024. Furthermore, the study confirmed that digital services play a pivotal role in supporting Islamic banking activities and expanding the customer base by providing flexible and secure payment and transfer channels that transcend time and space constraints.

Key words: Banks, Digital Transformation, Digital Banking Services, National Bank of Algeria (BNA).

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الإهداء
-	شكر وعرفان
I	ملخص الدراسة
II	قائمة المحتويات
III	قائمة الجداول
IV-V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ-ج	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة
05	تمهيد
06	المبحث الأول: عموميات حول البنوك
06	المطلب الأول: ماهية البنك
07	المطلب الثاني: الخدمات البنكية
12	المطلب الثالث: خصائص البنوك
15	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للتحويل الرقمي
15	المطلب الأول: تعريف وخصائص التحويل الرقمي
19	المطلب الثاني: أهمية التحويل الرقمي
23	المطلب الثالث: أهداف التحويل الرقمي
23	المطلب الرابع: تحديات و مخاطر التحويل الرقمي
25	المبحث الثالث: ماهية الخدمات الرقمية البنكية
25	المطلب الأول: تعريف وخصائص الخدمات الرقمية البنكية
26	المطلب الثاني: أنواع الخدمات الرقمية البنكية
27	المطلب الثالث: مزايا وعيوب الخدمات الرقمية البنكية
28	المطلب الرابع: متطلبات تطوير الخدمات الرقمية في البنوك

32	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لدراسة
34	تمهيد
35	المبحث الأول: التعريف بالبنك الوطني الجزائري (BNA) وأنواع الحسابات الموجودة فيه
35	المطلب الأول: تعريف البنك الوطني الجزائري
35	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الوطني الجزائري
38	المطلب الثالث: أنواع الحسابات في البنك الوطني الجزائري
39	المبحث الثاني: تطور الخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري (BNA)
39	المطلب الأول: واقع مؤشرات الرقمنة في البنك الوطني الجزائري (2024.2019)
44	المطلب الثاني: التطبيقات الحديثة WIMPAY BNA و BNAtic
46	المطلب الثالث: التجارة الإلكترونية وبطاقات الدفع الخاصة بالبنك الوطني الجزائري
50	خلاصة الفصل الثاني
51	الخاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق
	فهرس المحتويات

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	تطور عدد البطاقات البنكية ل البنك الوطني الجزائري خلال سنوات	40

	2024-2019	
42	تطور أجهزة الدفع الالكتروني في بنك الوطني الجزائري 2024-2019	02

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
19	خصائص التحول الرقمي	01
37	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري (BNA)	02

39	أنواع الحسابات بالبنك الوطني الجزائري	03
41	تطور عدد البطاقات البنكية للبنك الوطني الجزائري خلال سنوات 2024-2019	04
43	تطور أجهزة الدفع الالكتروني في لبنك الوطني الجزائري 2024-2019	05

مقدمة

يشهد العالم في السنوات الأخيرة تطورات متسارعة في مجال التكنولوجيا الرقمية، الأمر الذي فرض على مختلف المؤسسات الاقتصادية والمالية ضرورة مواكبة هذه التحولات من أجل تحسين أدائها وتعزيز قدرتها التنافسية. ويعد القطاع المصرفي من أكثر القطاعات تأثراً بهذه التطورات، حيث أصبح التحول الرقمي ركيزة أساسية في تطوير الخدمات البنكية وتسهيل المعاملات المالية بما يحقق السرعة، الدقة، والأمان في تقديم الخدمات للزبائن.

وفي ظل هذا التوجه العالمي، سعت البنوك الجزائرية إلى تبني استراتيجيات رقمية حديثة تهدف إلى تطوير خدماتها المصرفية وتحقيق رضا العملاء، خاصة مع تنامي الطلب على الخدمات الإلكترونية وتزايد أهمية الشمول المالي. ويعتبر البنك الوطني الجزائري من بين أهم المؤسسات المصرفية التي عملت على تحديث أنظمتها وتطوير خدماتها الرقمية، إضافة إلى اهتمامه بتوسيع نطاق خدماته داخل الاسوق المصرفية الجزائرية. كما أن التحول الرقمي في القطاع المصرفي لم يعد مجرد خيار تكنولوجي، بل أصبح ضرورة استراتيجية تفرضها المنافسة والتغيرات الاقتصادية والاجتماعية، حيث يساهم في تحسين جودة الخدمات البنكية، تقليص التكاليف التشغيلية، تسريع إنجاز المعاملات، وتوفير خدمات مصرفية مرنة تتجاوز حدود الزمان والمكان. وانطلاقاً من أهمية هذا الموضوع، جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على واقع الخدمات الرقمية البنكية في البنك الوطني الجزائري، وذلك من خلال تحليل مختلف الجوانب النظرية والتطبيقية المتعلقة بالتحول الرقمي والخدمات المصرفية الحديثة.

على ضوء ما سبق تمحورت إشكالية البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ماهي متطلبات تطوير الخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري (حالة البنك الوطني الجزائري برج

بوعرييج)؟

من أجل معالجة وتحليل هذه الإشكالية وبغية الوصول إلى فهم واضح لها، تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتسريع المعاملات البنكية؟
- ما أهم الخدمات الرقمية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري لزيائنه؟
- ما أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية وتعزيز الصيرفة الإسلامية بالبنك الوطني الجزائري؟

فرضيات الدراسة: للإجابة عن الأسئلة المطروحة سابقاً ومن ثم الإجابة على إشكالية الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية:

- يساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتسريع المعاملات البنكية.
- يعتمد البنك الوطني الجزائري على خدمات رقمية حديثة لتعزيز تنافسيته وتحقيق رضا العملاء.
- تلعب الخدمات الرقمية دوراً مهماً في دعم نشاط الصيرفة الإسلامية وتوسيع قاعدة العملاء.

📌 **أهمية الدراسة:** تكمن أهمية هذه الدراسة في إبراز الدور المتزايد للتحول الرقمي في تطوير القطاع المصرفي وتحسين أداء البنوك، خاصة في ظل التنافس المتزايد بين المؤسسات المالية. كما تبرز أهمية الدراسة في تسليط الضوء على الخدمات الرقمية البنكية ودورها في تحقيق الشمول المالي وتسهيل وصول العملاء إلى الخدمات المصرفية الحديثة.

وتكتسي الدراسة أهمية إضافية من خلال تناولها لتجربة البنك الوطني الجزائري باعتباره من أبرز البنوك الجزائرية الساعية إلى تطوير الخدمات الرقمية، الأمر الذي يساعد على فهم واقع التحول الرقمي في البنوك الجزائرية وآفاق تطويره مستقبلاً.

📌 **أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على المفاهيم الأساسية المتعلقة بالبنوك والتحول الرقمي والخدمات الرقمية البنكية.
- إبراز أهمية التحول الرقمي في تطوير الأداء المصرفي وتحسين جودة الخدمات.
- التعرف على الخدمات الرقمية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري.
- دراسة الخدمات الرقمية في وكالة برج بوعرييج (1250).
- إبراز أهم التحديات والمزايا المرتبطة بتطبيق التحول الرقمي في القطاع المصرفي.

📌 **منهج الدراسة:** في إطار هذا البحث ومن أجل معالجة إشكالية موضوع الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الأكثر استخداماً وشيوعاً في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وقد تم الاعتماد على الأداة البحثية التالية: المقابلة، من خلال تحليل مختلف الخدمات الرقمية والأنظمة المصرفية المعتمدة داخل البنك، مع الاستعانة بالمراجع العلمية والوثائق الرسمية ذات الصلة بموضوع الدراسة.

📌 **حدود الدراسة:**

- **الحدود الموضوعية:** تمثلت الحدود الموضوعية للدراسة في تناول موضوع التحول الرقمي والخدمات الرقمية البنكية وعلاقتها بتطوير الخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري.
- **الحدود الزمنية:** تمثلت الحدود الزمنية في دراسة التطبيقية من 2019 الى 2024.
- **الحدود المكانية:** تمثلت الحدود المكانية للدراسة في البنك الوطني الجزائري وكالة برج بوعرييج (1250).

✚ أسباب اختيار الموضوع: هناك عدة أسباب لاختيار هذا الموضوع منها ما هو ذاتي وما هو موضوعي نوجزها فيما يلي:

- الاهتمام بموضوع التحول الرقمي والخدمات المصرفية الحديثة؛
- الرغبة في دراسة واقع الخدمات الرقمية في البنوك الجزائرية؛
- أهمية البنك الوطني الجزائري ودوره في تطوير الخدمات المصرفية الرقمية.

✚ صعوبات الدراسة:

- الفجوة بين التعليم النظري والممارسة العملية.

✚ هيكل الدراسة: للإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين، الفصل الأول يتضمن الإطار النظري للموضوع حيث قسم إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول جاء بعنوان عموميات حول البنوك، أما المبحث الثاني فتناولنا فيه الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي، أما المبحث الثالث ماهية الخدمات الرقمية البنكية. أما الفصل الثاني فتطرقنا فيه إلى الدراسة التطبيقية الخاصة بالبنك الوطني الجزائري، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول تم فيه تقديم البنك الوطني الجزائري وأنواع الحسابات الموجودة فيه، أما المبحث الثاني فتناول تطور الخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري.

كما تم في النهاية إعداد خاتمة الدراسة التي تضمنت نتائج الفصلين مع توضيح اختبار صحة الفرضيات، متبوعة بجملة من الاقتراحات المستنتجة، وأخيرا تم صياغة آفاق الدراسة.

الفصل الأول: الاطار النظري

لدراسة

تمهيد:

يشهد العالم تحولات جذرية في هيكلية الاقتصادات الوطنية، تلعب فيها المؤسسات المالية دور محوري الارتكاز كوسطاء متخصصين في تجميع المدخرات وإعادة ضخها كائتمان، محققة بذلك التوازن الضروري بين قطاعي الادخار والاستثمار لتعزيز ثروة الملاك ودعم خطط التنمية. ولضمان استمرارية هذا الدور الريادي، أضحي لزاما على هذه المؤسسات استيعاب مفاهيم العمل المصرفي بمختلف أنواعه ووظائفه التقليدية من قبول للودائع وتقديم للخدمات، وفهم طبيعة مصادر تمويلها وخصائصها المميزة، سواء كانت تجارية تملك القدرة على خلق الائتمان، أو متخصصة تعتمد على مواردها الذاتية.

وفي ظل البيئة التنافسية الراهنة، برز التحول الرقمي كعملية انتقال استراتيجية وجذرية نحو نماذج عمل تعتمد كلياً على التكنولوجيا لابتكار الخدمات وتطوير الموارد البشرية. ومن هذا المنطلق، يسعى هذا الفصل إلى تقديم إطار مفاهيمي شامل، يبدأ بتأصيل ماهية البنوك، أهميتها، وأهدافها، مروراً بتفصيل خدماتها وأنواعها ومصادر تمويلها، وصولاً إلى تسليط الضوء على ماهية التحول الرقمي، خصائصه المتميزة كالتفاعلية والمرونة والذكاء، واستعراض أهدافه وأهميته البالغة في تحسين الأداء التشغيلي وتعزيز الأمن المالي وتجربة العملاء في القطاع المصرفي.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك والتحول الرقمي

المبحث الأول: عموميات حول البنوك

تعد البنوك مؤسسات مالية وسيطة ومحور ارتكاز في النظام الاقتصادي، حيث تخصص في تجميع المدخرات وإعادة توظيفها كائتمان لربط قطاعات الادخار بالاستثمار. وتتنوع هذه المؤسسات في أنواعها ووظائفها لتقديم مصفوفة خدمات واسعة توازن بين الربحية والأمان والسيولة، سعياً لتعظيم الثروة ودعم التنمية.

المطلب الأول: ماهية البنك

تعد البنوك الركيزة الأساسية التي يقوم عليها النظام المالي الحديث، حيث تتجاوز في دورها مجرد الوساطة التقليدية لتصبح محركاً حيوياً للنشاط الاقتصادي.

أولاً: مفهوم البنك

وردت عدة تعريفات للبنك منها الكلاسيكية ومنها الحديثة فمن وجهة النظر الكلاسيكية يمكن القول أن البنك هو:

- "مؤسسة مالية تقدم مجموعة متنوعة وواسعة من الخدمات المالية، خاصة الإقراض، التوفير، المدفوعات، كما توفر لمنشأة الأعمال مجموعة واسعة من الخدمات المالية".¹
- "عبارة عن مؤسسات مالية غير متخصصة تعمل على تلقي ودائع الأفراد القابلة للسحب لدى الطلب أو بعد أجل قصير، والتعامل بصفة أساسية في الائتمان قصير الأجل، وبناء على ذلك لا تعتبر بنكا تجاريا ما لم تطلع بقبول الودائع القابلة للسحب لدى الطلب من المؤسسات الائتمانية أو ما يقتصر نشاطه الأساسي في مزاوله عمليات الائتمان ذي الأجل الطويل كبنوك الادخار وبنوك الرهن العقاري وما إليها".²
- "المؤسسة التي تتعامل بالائتمان، فهو يحصل على ودائع الغير، ويعطى مقابلها وعود تحت الطلب أو بعد أجل محدد، وهذا الائتمان الذي يقدمه البنك الذي يدخل ضمن أصوله، لأنه يمثل حقا له قبل الغير، فهو بذلك يقوم بتجميع الموارد الادخارية من الأفراد والمشروعات بغرض التوظيف الاستثماري أو الاستهلاكي، فهي تربط بين قطاعات الادخار وقطاعات الاستثمار، وهذه المتاجرة في الأموال تسري وفقا لقوانين وأسس متعددة يجب الالتزام به".³

عموما يمكن تعريف البنك على أنه: "مؤسسة مالية وسيطة ومرخصة، تعمل كمحور ارتكاز في النظام الاقتصادي، حيث تخصص في تجميع المدخرات والموارد المالية من الأفراد والهيئات (في شكل ودائع متنوعة)، لتعيد توظيفها ومنحها كائتمان وقروض لجهات أخرى تحتاج للتمويل، سواء لأغراض استثمارية أو استهلاكية. ولا يقتصر دور المصرف على كونه "خزنة" للأموال، بل هو منشأة أعمال خدمية تقدم مصفوفة واسعة من

¹ هشام حيرة، "إدارة المصارف"، الشركة العربية المتحدة لتسويق والمبيدات، 2008، ص 29.

² عبد الله رابحي، "مقدمة في النقود والبنوك"، دار النهضة العربية، 1987، ص 23.

³ منير ابراهيم هندي، "إدارة البنوك التجارية"، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1996، ص 6-5.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك والتحول الرقمي

الحلول المالية، مثل تسهيل المدفوعات، خدمات التمويل، والرهن العقاري، وذلك كله ضمن إطار قانوني وتنظيمي صارم يضمن حقوق كافة الأطراف ويحقق التوازن بين قطاعي الادخار والاستثمار".

ثانياً: أهمية البنوك

تظهر أهمية البنوك في العصر الحديث بأدائها أرصدة ضخمة من الودائع الصغيرة على مستوى الوفورات المحققة من الحجم الكبير وذلك لما يلي¹:

- بدون هذه الوساطة يتعين على صاحب المال أن يجد المستثمر المطلوب والعكس بالشروط والمدة الملائمة للالتئيم؛

- دون المصارف تكون المخاطرة أكبر لاقتصار المشاركة على مشروع واحد؛
- نظراً لتنوع استثمارات المصارف فإنها توزع المخاطر مما يجعل بالإمكان الدخول في مشاريع ذات مخاطرة عالية؛

- يمكن للمصارف نظراً لكبر حجم الأرصدة أن تدخل في مشاريع طويلة الأجل؛
- وساطة البنوك تزيد سيولة الاقتصاد بتقديم أصول قريبة من النقود تدر عائداً مما يقلل الطلب على النقود بتقديم أصول مالية متنوعة المخاطر مختلفة وعائد مختلف وشروط مختلفة للمستثمرين فإنها تستوعب جميع الرغبات وتستجيب لها؛

- تشجيع الأسواق الأولية التي تستثمر وتصدر الأصول المالية التي يحجم عنها الأفراد خوفاً من المخاطرة.

ثالثاً: أهداف البنوك

يهدف النشاط المالي في البنك إلى تعظيم ثروة ملاك المشروع أو بمعنى آخر تعظيم قيمة السهم في سوق الأوراق المالية بما يؤدي لتعظيم ثروة أصحاب حق الملكية وتعظيم الثروة هذا يتأتى عن طريق تعظيم الإيرادات أو تخفيض المصروفات أو كلاهما معاً.²

المطلب الثاني: الخدمات البنكية

تعد الخدمات البنكية الركيزة الأساسية التي يقوم عليها النشاط المصرفي، حيث تتجاوز في مفهومها الحديث مجرد قبول الودائع إلى تقديم منظومة متكاملة من التسهيلات والوظائف التمويلية.

أولاً: وظائف البنوك

¹ يوسف كمال محمد، "فقه الاقتصاد النقدي"، دار الهداية للطباعة والنشر والتوزيع - القاهرة 1992، ص 147، 146.

² عبد العاطي لاشين، "إدارة البنوك"، الناشر 2002، ص 12.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك والتحول الرقمي

1. **قبول الودائع وتنمية الادخار:** تقوم البنوك التجارية بصفة معتادة بقبول ودائع الأفراد والهيئات التي تدفع عند الطلب أو بناء على، إخطار سابق أو بعد انتهاء أجل محدد ولا تقتصر وظيفة البنك التجاري على مجرد قبول الودائع يقدمها الأفراد والهيئات بل تتعدى هذه الوظيفة السلبية لتصبح وظيفة إيجابية تتمثل في جذب هذه الودائع عن طريق تنمية الوعي الادخاري وحث الأفراد والهيئات على الادخار.¹ يمكن تقسيم أنواع الإيداعات التي يقدمها المودعين لدى البنوك التجارية إلى أربعة أقسام رئيسية هي:²

- حسابات جارية دائن: الحسابات الجارية لدى البنوك التجارية هي الحسابات التي تتضمن معاملات متبادلة بين البنوك وطرف آخر وقد يتمثل الطرف الآخر في (شخص أو أشخاص طبيعيين أفراد) أو (في أشخاص اعتباريين) شركات وهيئات وبنوك أخرى (وقد تكون أرصدة بعض الحسابات الجارية لدى البنوك التجارية أرصدة تتمثل في المبالغ المستحقة للطرف الآخر بمجرد طلبها أو قد تكون أرصدة بعض هذه الحسابات مدينة وتتمثل في المبالغ المستحقة للبنك التجاري على الطرف الآخر) نقدية لدى المراسلين وفروع البنوك الأخرى.

- حسابات صندوق التوفير: تلجأ البنوك التجارية إلى تشجيع العملاء محدودي الدخل عادة على الادخار عن طريق فتح حسابات توفير لهؤلاء العملاء تمنحهم بعض المميزات مثل دفع نسبة فائدة سنوية محددة عن المبالغ التي يحتفظ بها العملاء في حسابات صندوق التوفير وتحدد قيمة الفائدة التي يحصل عليها العميل بقيمة المبالغ التي يحتفظ بها والمدة التي يحتفظ خلالها بهذه المبالغ ومعدل الفائدة السنوي الذي يتعهد البنك بدفعه للعملاء على إيداعاتهم. وإلى جانب معدل الفائدة المحدد فإن البنوك التجارية تعمل على جذب عدد أكبر من عملاء صندوق التوفير وذلك عن طريق تقديم بعض المزايا الأخرى مثل تقديم بعض الجوائز النقدية أو العينية شقة تملك أو سيارة للفائزين في عمليات السحب الدوري الذي يجريه البنك التجاري بين أرقام حسابات صندوق التوفير خلال فترات دورية معينة ويعلن عنها البنك.

- حسابات ودائع بإخطار: تعمل البنوك التجارية على جذب المدخرات على اختلاف أنواعها فتقوم بتنويع حسابات الودائع للأفراد والهيئات بحيث يمكن للعملاء اختيار النوع المناسب لهم من حسابات الودائع، فمن العملاء من يجد نفسه أنه في غير حاجة لمبلغ معين من المال لمدة غير معلومة على وجه التحديد ويرغب في استثمار هذه المبالغ طول فترة عدم حاجته إليها.

- حسابات ودائع لأجل: قد يجد بعض العملاء أنهم في غير حاجة إلى مبالغ معينة لمدة محددة ومعلومة فيلجؤون إلى إيداع هذه المبالغ في حسابات ودائع لأجل محدد لا يحق لهم سحبها إلا بعد انقضاء الأجل المحدد فتقوم البنوك بتلقي هذه الودائع واستثمارها في أنواع الاستثمار الملائم لهذا الأجل المحدد وتزداد قدرة البنك على

¹ د حازم أحمد يس، "المحاسبة في القطاعات النوعية"، بدون ناشر 1994، ص 11، 12.

² على محمد حسن هويدي وآخرون - المحاسبة في البنوك وشركات التأمين - غير مبين الناشر - غير مبين سنة النشر، ص 21، 31.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك والتحول الرقمي

توجيه هذه الإبداعات والاستثمار ذات معدلات الأرباح المرتفعة بزيادة الأجل الذي تتمكن من استثمار هذه الإبداعات خلاله. فكلما زاد أجل الوديعة كلما تمكن البنك التجاري من تحقيق معدلات أرباح مرتفعة وكلما أمكن للبنك بالتالي من دفع معدلات فوائد مرتفعة لمودعي هذه الودائع.

2. مزاولة عملية التمويل الداخلي والخارجي بما يحقق أهداف خطة التنمية: تعمل البنوك التجارية على تنمية الادخار وقبول الودائع قصيرة الأجل لكي تستخدم هذه الودائع في عملية التمويل الداخلي والخارجي بما يحقق أهداف خطة التنمية وتتمثل فيما يلي:

- **الربحية:** يسعى البنك التجاري إلى توجيه الاستثمار إلى المصادر التي تحقق أقصى ربح ممكن بحيث يتمكن البنك من سداد الفوائد المستحقة للمودعين ومقابلة الالتزامات الأخرى ويحقق معدلات أرباح مناسبة تكفي لتكوين الاحتياطات اللازمة لتدعيم المركز المالي للبنك ولتوزيع أرباح مناسبة لأصحاب رأسمال البنك.

- **الأمان (الضمان):** من المعروف أن معدلات الأرباح تكون أكثر ارتفاعا عندما تزيد درجة المخاطر التي يتعرض لها المستثمرون، ولما كانت البنوك التجارية تعتمد إلى حد كبير على أموال المودعين في عملية تمويل المشروعات فإن البنوك التجارية لا بد وأن توازن بين الربحية ودرجة المخاطر التي تتعرض لها نتيجة عملية التمويل.

- **السيولة:** تعتمد البنوك التجارية اعتمادا كبيرا على مصادر الأموال قصيرة الأجل التي يقدمها المودعين كما أن جزءا كبيرا من هذه الإبداعات يكون من حق المودعين سحبها عند الطلب أو بعد فترة قد تكون قصيرة من تاريخ إخطار البنك برغبة المودعين في سحب هذه الأموال، معنى ذلك أن البنك التجاري قد يتعرض إلى مواجهة طلبات سحب كبيرة في وقت واحد مما يحتم على البنوك التجارية أن تحتفظ بمعدل للسيولة يتناسب مع إجمالي التزامات الديون قصيرة الأجل ، ولا يقصد بالاحتفاظ بمعدل سيولة معين أن يحتفظ البنك بأمواله في صورة مبالغ نقدية سائلة حيث أنه إذا فعل ذلك فإنه لن يتمكن من تحقيق أرباح وإنما يقصد بالسيولة في هذا المجال القدرة على تحويل بنود الاستثمار إلى نقدية سائلة بسرعة ودون التعرض للخسائر.¹

3. تقديم الخدمات المصرفية: حيث تتنافس البنوك التجارية في تنويع الخدمات المصرفية التي تقدمها لعملائها، وفي تبسيط إجراءات حصول العملاء على هذه الخدمات ومن أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية للعملاء:

- **تحصيل وخصم الأوراق التجارية مقابل الحصول على عمولات وأجور وتقديم التسهيلات الائتمانية للعملاء بضمان الأوراق التجارية.**

¹ يوسف كمال محمد، مرجع سابق، ص35.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك والتحول الرقمي

- تقديم بعض الخدمات الخاصة بالأوراق المالية للعملاء حيث تقوم البنوك التجارية بأعمال شراء وبيع الأوراق المالية نيابة عن العملاء كما تقوم بتحصيل ودفع الأوراق المالية نيابة عنهم أيضا هذا فضلا عن قيام البنوك أيضا بأعمال إصدار الأوراق المالية نيابة عن الشركات وحفظ الأوراق المالية للعملاء ومنح التسهيلات الائتمانية بضمان الأوراق المالية.

- فضلا عن ذلك تقوم البنوك بتقديم العديد من الخدمات المصرفية الأخرى مثل إصدار خطابات الضمان للعملاء والقيام بأعمال الاعتمادات المستندية نيابة عنهم في حالة الاستيراد والتصدير وشراء وبيع العملات الأجنبية وتأجير الخزائن.

- أما عن الخدمات المصرفية الحديثة فمن أمثلتها ما يلي:¹

- القروض الاستهلاكية.
- خدمات الإرشاد.
- إدارة النقدية للمشروعات.
- التأجير التمويلي.
- المساهمة في تمويل المشروعات المخاطرة.
- بيع الخدمات التأمينية.
- تقديم الخدمات الاستثمارية للمضاربة في الأسهم.
- تقديم صناديق الاستثمار وصناديق العوائد السنوية الدورية.
- تقديم خدمات بنوك الاستثمار والبنوك المتخصصة.
- تقديم خدمات الثقة (ضمان تسويق الأوراق المالية).

ثانيا أنواع البنوك

تختلف الدول من حيث نظمها الاقتصادية وتبعاً لذلك تختلف النظم المصرفية من دولة لأخرى، ويتكون الجهاز المصرفي في أي دولة من الدول من عدد البنوك تختلف في أنواعها تبعاً لتخصصاتها وأهم أنواع هذه البنوك:²

1- البنوك المركزية.

2- البنوك التجارية (منها بنوك الاستثمار).

3- البنوك الإسلامية.

¹ نبيلة باديس، بلال جفري، كريم زرمال، "أهمية المصارف المالية الإسلامية"، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، الجزائر 2021، ص212.

² على محمد حسن هويدي وآخرون، مرجع سابق، ص37.

4- البنوك المتخصصة:

أ-بنوك صناعية.

ب-بنوك زراعية.

ج-بنوك عقارية.

5- بنوك الادخار.

وفيما يلي شرحا مختصرا لطبيعة أعمال تلك البنوك على أن تعود إلى هذا الموضوع بشيء من التفصيل عند الحديث عن تنظيم البنك:

1. **البنك المركزي:** له دور هام فهو يقوم بالإشراف على السياسة الائتمانية في الدولة، ويصدر أوراق البنكنوت، ويحدد حجم المعروض منها، ويراقب أعمال البنوك التجارية ويقوم بأعمال المستشار النقدي للدولة، ويحتفظ بحسابات لها ويسهل جميع عملياتها المصرفية.

2. **البنوك التجارية:** تقوم بقبول الودائع وتوظيف النقود بأنواعها لمدة قصيرة لا تزيد في الغالب عن السنة ومن أهم أعمالها خصم الأوراق التجارية والتسليف بضمان أوراق مالية أو بضائع وفتح الاعتمادات منها: بنوك الاستثمار والتي تقوم بتوظيف أموالها في المشروعات التجارية والصناعية لأجل طويل والاشتراك في إنشاء شركات وإقراضها لمدة طويلة وقد أنشئ في مصر في الآونة الأخيرة منذ عام 1974 عدد كبير منها وتتمثل هذه البنوك مع البنوك التجارية في قبولها للودائع والذي يمثل جزء رئيسي لنشاطها.

3. **البنوك الإسلامية:** تقوم بقبول الودائع تحت الطلب والودائع لأجل مثل البنوك التجارية إلا أنها تختلف عن البنوك التجارية في طريقة توظيف الأموال، حيث أن البنوك التجارية تعتبر القائدة أساس التعامل، في حين أن البنوك الإسلامية تعتمد على المضاربة الإسلامية المشاركة في توظيف أموالها ويعتبر البنك من البنوك التجارية بالنظر إلى الطبيعة العالية للنشاط الذي يزاوله.

4. **"البنوك المتخصصة" غير التجارية:** تعتمد هذه البنوك على مصادرها الداخلية في القيام بوظائفها حيث تعتمد في تمويل أنشطتها التي تخصص فيها على مواردها الذاتية ولا تمثل الودائع بالنسبة لها دورا ملحوظا كما أن جميع الودائع لا يمثل واحدا من أغراضها بل يجب ملاحظة ما يلي بالنسبة للبنوك المتخصصة:¹

- يتمثل النشاط الرئيسي للبنوك المتخصصة في القيام بعمليات الائتمان طويل الأجل لخدمة نوع محدد من النشاط الاقتصادي؛

- لا تعتمد البنوك المتخصصة على قبول الودائع تحت الطلب وكأحد الأنشطة الرئيسية لها؛

¹سيد محمد جاد الرب وآخرون - إدارة المنشآت المالية - غير مبين الناشر، 2000، ص4.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك والتحول الرقمي

- تعتمد البنوك المتخصصة في تمويل أنشطتها على مواردها الذاتية ومصادرها الداخلية التي تتمثل في رأس المال والاحتياطيات والقروض طويلة الأجل المتمثلة في السندات التي تصدرها. هذا ويمكن تقسيم البنوك المتخصصة من حيث عمليات التمويل التي تقوم بها إلى الأنواع التالية:
 - البنوك الصناعية تقوم بتقديم السلف والقروض ومساعدة الصناع للقيام بأعمالهم على أتم وجه ورفع مستوى الصناعة والمساهمة في إنشاء شركات صناعية ومثل ذلك البنك الصناعي.
 - البنوك الزراعية: تقوم هذه البنوك بمنح سلف للزراع لمدة قصيرة بضمان المحاصيل للقيام بأعمال الزراعة، وقد قامت هذه البنوك لحماية صغار الزراع من استغلال المربين ومثل ذلك بنك التسليف الزراعي والتعاوني.
 - البنوك العقارية: توظف أموالها في منح قروض ذات آجال مقابل رهن عقارى بضمان أراضي زراعية وذلك لاستصلاح الأراضي أو بناء عقارات، وفي أغلب الأحوال توضع هذه البنوك تحت إشراف الدولة للمحافظة على الثروة القومية ومثل ذلك البنك العقاري المصري.
5. بنوك الادخار: تقوم بإقراض المشتركين في رأس مالها بفوائد متعادلة.

المطلب الثالث: خصائص البنوك

تتعدد خصائص البنوك والتي نذكر منها:

أولاً: الخصائص المميزة للبنوك المتخصصة:

هناك عدة خصائص للبنوك المتخصصة تتمثل في:¹ قيام البنوك المتخصصة بعمليات للائتمان المتوسط والطويل الأجل في نشاط اقتصادي معين تعكسه تسميتها كالبنوك العقارية والزراعية والصناعية. أو قد يرجع التخصص إلى مقابلة حاجات ائتمانية من نوع خاص كما هو الحال مثلاً بالنسبة لبنوك الاستثمار والأعمال وتعتمد البنوك المتخصصة بالإضافة على مواردها الذاتية (رأس المال واحتياطيات ومخصصات البنك) أيضاً على موارد خارجية، أي غير ذاتية ويغلب على تلك الموارد الأخيرة طابع الاقتراض من سوق المال عن طريق إصدار سندات تشتريها خاصة مؤسسات التمويل الكبرى وشركات التأمين ، وقد اقترض من البنوك التجارية أو من البنك المركزي أو من الدولة أيضاً وجدير بالذكر أن البنوك المتخصصة في الدول النامية تعتمد بصفة رئيسية في الحصول على الموارد الخارجية على الحكومة والبنوك التجارية والبنك المركزي، وذلك لضيق الأسواق المالية في تلك الدول وعادة تقدم لها تلك القروض بأسعار فائدة منخفضة

ثانياً: الخصائص المميزة للبنوك التجارية

¹ د. أحمد على غنيم - اقتصاديات البنوك - مكتبة مدبولي - القاهرة - 1989، ص 17-18.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك والتحول الرقمي

إن السمة الأساسية للبنوك التجارية تتمثل في قدرتها على خلق الائتمان، وإضافتها بذلك إلى كمية النقود نقوداً دفترية أي نقوداً مصرفية، وهذه الخاصية للبنوك التجارية إنما تميز تلك البنوك عن البنوك المتخصصة. وتتمثل الموارد الذاتية للبنوك التجارية رأس المال المدفوع واحتياطيات ومخصصات البنك مع ملاحظة أن المخصص المحتجز على ذمة توريده لمصلحة الضرائب مقابل الضرائب المستحقة عن أرباح العام لا يدخل في الموارد الذاتية للبنك نسبة صغيرة من المجموع الكلي لمواردها، ومعنى ذلك أن الموارد الخارجية أي الموارد غير الذاتية للبنوك التجارية تمثل نسبة ضخمة من المجموع الكلي لموارد تلك البنوك، وهذا وتمثل الودائع عادة نسبة ضخمة من الموارد غير الذاتية، وهناك نوع يمثل الجزء الأكبر من تلك الودائع ألا وهي الودائع تحت الطلب، وهذا من شأنه أن يجعل مسألة لسيولة أهمية خاصة لدى البنوك التجارية.

أما عن مصادر تمويل البنك التجاري تنقسم إلى مصدرين أساسيين هما:¹

المصادر الداخلية منها أموال المصارف الخاصة:

وهي تتألف من:

1. رأس المال المدفوع: وتتمثل فيه الأموال التي يحصل عليها المصرف من أصحاب المشروع عند بدء تكوينه وأية إضافات أو تخفيضات قد تطرأ عليها في فترات لاحقة. ويمثل هذا المصدر نسبة ضئيلة من مجموع الأموال التي يحصل عليها من جميع المصادر ولكن أهمية هذا المصدر لا يمكن المبالغة فيها حيث يساعد رأس المال على خلق الثقة في نفوس المتعاملين مع المصرف ضد ما يطرأ من تغييرات على قيمة الموجودات التي يستثمر فيها المصرف أمواله. هذا ويجب عدم المغالاة في رفع قيمة رأس المال وذلك لأن:

أ. المصرف لا يتعامل بشكل رئيسي بأمواله الخاصة وإنما بأموال المودعين لذا فهو لا يحتاج إلى الأموال الخاصة لنفس الدرجة التي يحتاجها المشروع التجاري أو الصناعي.

ب- صغر حجم رأس المال يمكن المصرف من توزيع عائد مجز على رأس المال لأن العائد من الاستثمارات بعد تغطية تكاليف الحصول على الأموال من المصادر الخارجية والمصاريف الإدارية والعمومية اللازمة لإدارة المشروع بوجه عام لن يشجع أصحاب رأس المال على استثمار أموالهم في المشروع إذا لم يكن هذا العائد مرتفعاً. ويكون رأس مال المصرف التجاري نسبة ضئيلة من خصومه مما يدل على ضآلة الدور الذي يقوم به بعكس الحال في مصرف غير تجاري مثل المصارف المتخصصة حيث يكون رأس المال نسبة كبيرة من خصوم هذه المصارف وتعتمد عليه في عملياتها بينما يعتمد المصرف التجاري على ودائعه وبما أن المصارف التجارية فلما تربح عندما تباشر أعمالها لذلك فإن اسمهما عادة تباع في بعض البلدان بقيم أعلى من قيمتها

¹ زياد رمضان وآخرون - الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك - دار وائل للنشر والتوزيع - عمان 2000، ص 51-69.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك والتحول الرقمي

الاسمية المعلنة علاوة أصدر بقصد الحصول على فائض من الأموال يمتص الخسارة التي يتكبدها المصرف عادة في بداية أعماله دون أن تؤثر على رأس المال الممثل بالقيمة الاسمية لأسهمه المتداولة.

2. الأرباح المحتجزة: تحتجز الأرباح بصفة عامة في المشروعات لأسباب مختلفة وهي تمثل جزءاً من حقوق المساهمين ويرى البعض فيها وسيلة للحصول على الأموال اللازمة للاستثمار داخلياً. ويمكن تقسيم الأشكال التي تتخذها الأرباح المحجوزة إلى الاحتياطات والمخصصات والأرباح غير المعدة للتوزيع وذلك على النحو التالي:

الاحتياطات: تقتطع الاحتياطات من الأرباح لمقابلة طارئ محدد تحديداً نهائياً وقت تكوين الاحتياطي، وتقاديا لإظهار حجم الأرباح المحجوزة في حساب واحد ظهرت في المحاسبة عدة تسميات لأنواع مختلفة من الاحتياطات فهناك الاحتياطي العام والاحتياطي القانوني واحتياطي الطوارئ وغيرها من الأسماء المختلفة التي تطلق على جزء من الأرباح يراد حجزه وإعادة استثماره في المشروع. وبصفة عامة يكون المصرف أي احتياطي فيه عن طريق اقتطاع مبلغ من أرباحه السنوية وهو لذلك منك للمساهمين والاحتياطات بأشكالها المختلفة تعتبر مصدراً من مصادر التمويل الداخلية وإنها من طبيعة رأس المال نفسها بمعنى أنه كلما زادت الاحتياطات زاد ضمان المودعين في المصارف للأسباب التي تم إيرادها لدى بحث رأس المال كما أنه يجب عدم المغالاة في تكوينها وإلا أصبح العائد على المجموع الأموال الممثلة لحقوق المساهمين غير مجز لهم لاستثمار أموالهم في مثل هذه المشروعات والاحتياطات أما أن تكون احتياطات خاصة وإما أن تكون قانونية.

الاحتياطي الخاص (الاختياري): وهو احتياطي يكونه المصرف من تلقاء نفسه من غير أن يفرضه عليه القانون وهو يكونه لنفسه تحقيقاً لغرضين وهما:

أ. تدعيم المركز المالي للمصرف في مواجهة المتعاملين والجمهور.

ب. ملاقة كل خسارة في قيمة أصول المصرف تزيد عن قيمة الاحتياطي القانوني.

الاحتياطي القانوني (احتياطي رأس المال): وهو احتياطي يطلبه القانون وينص على أن يكون بنسبة معينة من رأس المال فعندما يستقر المصرفي أعماله ويبدأ في الحصول على الأرباح فإن القانون ينص على أن المصرف أن يقتطع نسبة مئوية معينة من الأرباح الصافية قبل توزيعها في كل سنة حتى تصبح قيمة هذا الاحتياطي معادلة للقيمة الاسمية لأسهم المصرف العادية المتداولة رأس ماله المدفوع ويسمى هذا الاحتياطي القانوني أو الاحتياطي الإجباري احتياطي رأس المال والمقصود به أنه يخدم كوسيلة للوقاية ضد أي خسارة قد، تنتج عن عمليات المصرف.

3. المخصصات: تكون المخصصات في العادة قيمة الأصول لتجعلها ممثلة القيمة الحقيقية لها في تاريخ إعداد الميزانية طبقاً لأسس التقييم المتعارف عليها لكل نوع من أنواع الأصول. وتحمل الأرباح عادة بقيمة هذه

الفصل الأول: عموميات حول البنوك والتحول الرقمي

وتختلف نسبة المخصصات حسب ظروف كل مصرف ومن أمثلة المخصصات: مخصصات الاستهلاك ومخصص الديون المشكوك فيها.

- **الأرباح غير الموزعة** : إن الاحتياطات والمخصصات تكون غير معدة للتوزيع على المساهمين كأرباح إلا أن المبالغ التي تبقى بعد اقتطاع الاحتياطات والمخصصات تكون قابلة للتوزيع على شكل أرباح أسهم وقد توزع الإدارة جزءا منها وتستبقي جزءا منها على شكل أرباح غير موزعة مدورة إلا أنها تكون قابل للتوزيع ويوزعها المصرف متى شاء.

. **سندات الدين الطويل الأجل**: إن رأس المال والاحتياطي والمخصصات والأرباح غير الموزعة هي المصادر الداخلية التقليدية للأموال بالنسبة للمصرف التجاري، أما المصادر الحديثة فتشمل سندات الدين الطويل الأجل وهي من المصادر الخارجية ويصدرها المصرف ويبيعها للجمهور وللمؤسسات ويحتفظ بالأموال الناتجة عن هذا البيع ضمن أمواله الخاصة شريطة أن يكون لسداد الودائع حق الأولوية على سدادها هذه السندات عند تصفية أعمال المصرف.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي

يعد التحول الرقمي عملية انتقال جذرية نحو نماذج عمل تعتمد على التكنولوجيا لابتكار الخدمات وتطوير الموارد البشرية والوصول إلى مرحلة النضج الرقمي. وتتعدد خصائصه بين التفاعلية والذكاء والمرونة وتجاوز حدود الزمان والمكان، مما يجعله محركا أساسيا للتنمية المستدامة والنمو الاقتصادي وتعزيز التنافسية.

المطلب الأول: تعريف وخصائص التحول الرقمي

يعد التحول الرقمي من أبرز المفاهيم الحديثة التي فرضتها التطورات التكنولوجية المتسارعة في مختلف القطاعات، خاصة في المجال الاقتصادي والمصرفي، حيث أصبح أداة أساسية لتحسين الأداء ورفع كفاءة الخدمات. وقد حظي هذا المفهوم باهتمام واسع من طرف الباحثين والمؤسسات العالمية نظرا لدوره في إحداث تغييرات جذرية في نماذج العمل وأساليب تقديم الخدمات.

أولا: تعريف التحول الرقمي

تعددت التعاريف التي تناولت التحول الرقمي، لعل أبرزها ما يلي:

التعريف الأول: يشير التحول الرقمي (Digital transformation) بأنه عملية تحويل نموذج أعمال المؤسسات الحكومية أو شركات القطاع الخاص إلى نموذج يعتمد على التكنولوجيا الرقمية في تقديم الخدمات و تصنيع المنتجات و تسخير الموارد البشرية، يعتمد التحول الرقمي على صياغة إستراتيجية رقمية انطلاقا من تشخيص الوضع الراهن و تحديد الفجوة بين القدرات الرقمية الحالية وما يجب أن تكون عليه في المستقبل، ثم

الفصل الأول: عموميات حول البنوك والتحول الرقمي

العمل على تنفيذ الإستراتيجية خلال تخصيص الموارد اللازمة سواء كانت مالية أو بشرية أو تجهيزات وآلات، و مراقبة تنفيذها والتقييم المستمر لنتائجها.¹

التعريف الثاني: عرفت عدة شركات استشارية عالمية التحول الرقمي، من بينها:²

• شركة "IDC": يعرف التحول الرقمي بأنه العملية المستمرة التي تقوم بها المؤسسات للتكيف مع متطلبات عملائها وأسواقها (النظام البيئي الخارجي) عبر توظيف القدرات الرقمية من أجل ابتكار نماذج عمل جديدة ومنتجات وخدمات تتمتع بسلاسل الأعمال الرقمية واليدوية وتجارب الزبائن مع تحسين الكفاءات التشغيلية والأداء التنظيمي في نفس الوقت.

• شركة "Accenture": يتطلب نجاح الأعمال اليوم تحولا رقميا يركز على العميل ويبدأ بإعطاء الأولوية لتجربة العملاء الممتازة وذات الصلة وحشد المؤسسات والعمليات والتكنولوجيا لتحقيق ذلك.

• شركة "Campgemini": أصبح التحول الرقمي هو التحدي الرئيسي في إدارة التغيير لأنه لا يؤثر فقط على هياكل الصناعة والموقع الإستراتيجي ولكن على جميع مستويات المؤسسة (كل المهمة-نشاط-عملية) وسلسله التوريد الموسعة الخاصة به.

التعريف الثالث: يعرف التحول الرقمي بأنه " عملية انتقال القطاعات الحكومية أو الشركات الى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها".³

التعريف الرابع: يعرف بأنه "التغير المرتبط بتطبيق التكنولوجيا الرقمية لإحداث تغير جذري في طريقة العمل، ولخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل وهو أيضا تحول تنظيمي متكامل، بغرض تسهيل الإجراءات والعمليات الإدارية ورفع جودتها، للوصول الى مرحلة النضج الرقمي".⁴

تعريف شامل: التحول الرقمي هو عملية مستمرة وتغيير جذري وهيكلية تقوم به المؤسسات الحكومية أو الخاصة لتبني التقنيات والقدرات الرقمية وإدماجها في كافة مستوياتها وأعمالها العمليات الموارد البشرية، والنظم الإدارية. ينطلق هذا التحول من رؤية إستراتيجية تهدف إلى تشخيص الوضع الراهن وسد الفجوات الرقمية، ويسعى بالدرجة الأولى إلى التركيز على العميل عبر تقديم تجارب متميزة، وابتكار نماذج عمل وقنوات عوائد

¹توفيق حناشي، "التحولات الرقمية في الدول العربية"، المجلد 05، العدد 02، مجلة الدراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، جامعة العربي التبسي، تبسة (الجزائر)، 2022، ص 145.

²جميلة سلايمي، يوسف بوشي، التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، المجلد 10، العدد 02، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الوادي، واد سوف (الجزائر)، ص 948.

³محمد عادل حسن أبو سمرة، نموذج مقترح لتنفيذ الشمول المالي من خلال التحول الرقمي رؤية مصر 2030، ورقة بحث مقدمة الى المؤتمر السنوي الرابع والعشرين حول " إدارة التحول الرقمي لتحقيق رؤية مصر 2030"، جامعة عين الشمس، نوفمبر 2019، نوفمبر 2019، ص 12.

⁴سامية خواترة، "التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وما بعدها"، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، الجزائر، جامعة الأغواط، العدد 02، 2021، ص 109.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك والتحول الرقمي

جديدة، مما يضمن تحسين الكفاءة التشغيلية، ورفع جودة الخدمات والمنتجات والوصول بالمؤسسة إلى مرحلة النضج الرقمي لمواكبة متطلبات السوق والبيئة الخارجية.

ثانياً: خصائص التحول الرقمي

يمكن أن نلخص خصائص التحول الرقمي فيما يلي:

- **المرونة:** تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة حيث تخضع النظام الرقمية عادة للتحكم من جانب برنامج Saltware بالحاسوب مما يسمح بقدر عال من جودة الاستخدام¹؛
- **الذكاء:** تتسم الشبكات الرقمية بقدر عال جداً من الذكاء، حيث يمكن أن يصمم يراقب تغير أوضاع القنوات الاتصالية بصفة مستمرة وبصح مسارها؛
- **التفاعلية:** حيث يتبادل القائم بالاتصال وملتقي الأدوار، وتكون ممارسة الاتصال ثنائية وتبادلية، وليست في اتجاه أحادي بل يكون هناك حوار بين الطرفين؛
- **اللاتزامنية:** وهي إمكانية التفاعل مع العملية الاتصالية في الوقت الذي يناسب الفرد سواء كان مستقبلاً أو مرسلًا؛

- **المشاركة والانتشار:** يسمح التحول الرقمي لكل شخص يمتلك وسائل بسيطة أن يكون ناشراً لرسالته ويشاركها مع الآخرين؛
- **التنوع:** مع تطور المستحدثات الرقمية في الاتصال وتعددتها، بالإضافة إلى ارتفاع القدرة على الإنتاج والتخزين والإتاحة للمحتوى الاتصالي أدى ذلك في تنوع عناصر العملية الاتصالية التي وفرت للمتلقي خيارات أكثر لتوظيف عملية الاتصال بما يتفق في حاجاته وظروفه الخاصة. التنوع في أشكال الاتصال المتاحة من خلال وسيلة رقمية واحدة هي الحاسوب الشخصي والاختيار بين هذه الأشكال في الزمان والمكان الذي يحدده التنوع في المحتوى الذي يختاره في المواقع المختلفة المنتشرة على شبكة الأنترنت²؛
- **التكامل:** تمثل شبكة الأنترنت مضلة اتصالية تجمع بين نظام الاتصال وأشكالها والوسائل المختلفة والمحتوى بأشكاله في منظومة واحدة توفر لملتقي الخيارات المتعددة في إطار متكامل عن طريق توفير أساليب العرض والإتاحة ووسائل التخزين بأسلوب متكامل خلال وقت العرض على شبكة الأنترنت ومواقعها المتعددة³؛

¹ حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الحديثة في عصر المعلومات، الطبعة الثانية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997، ص 151.

² محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، طبعة الثالثة عالم الكتب، القاهرة، 2004، ص 110.

³ فاطمة الزهراء، دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2019-2020، ص 64.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك والتحول الرقمي

- تجاوز وحدتي المكان والزمان: فالتحول الرقمي يتيح إمكانية الاتصال عن بعد وبالتالي لا يفترض فيه وجود طرفي عملية الاتصال في مكان واحد كما هو في الاتصال المواجه والذي كان شرطاً لتوفر عنصرَي المرونة والتفاعلية؛

- الاستغراق في عملية الاتصال: من خصائص التحول الرقمي انخفاض كلفة الاتصال أو الاستخدام نظراً لتوفر البنية الأساسية للاتصال و انتشار الأجهزة الرقمية، و كذلك تطور برامج المعلومات و نظم الاتصال بكلفة زهيدة مما شجع المستخدمين لأجهزة الحاسوب و برامجه على الاستغراق في هذه البرامج بهدف تعلم لأوقات طويلة في إطار فردي كما يساعد تطور برامج النصوص و الوسائل على طول فترات التحول بين المعلومات و الأفكار التي تتضمنها لأغراض اكتساب المعلومات أو التسلية و لذلك فإن فترة استخدام الحاسوب الآلي و برامجه تفوق في كثير من الأحيان الوقت المستغرق في القراءة أو الاستماع أو المشاهدة خصوصاً بعد أن أصبحت الشبكة العالمية مصدراً مضاف لعرض الموارد الإعلامية التي يقدمها وسائل الإعلام على مواقعها في هذه الشبكة.

ومن خصائص التحول الرقمي واستغلال الرقمية أيضاً:¹

- إدماج الوسائط: فالوسائل الرقمية الجديدة تنتج إمكانية استخدام كل وسائل وطرق وتقنيات الاتصال، مثل النصوص، الصوت، الصور الثابتة، الرسوم البيانية، الأبعاد.....

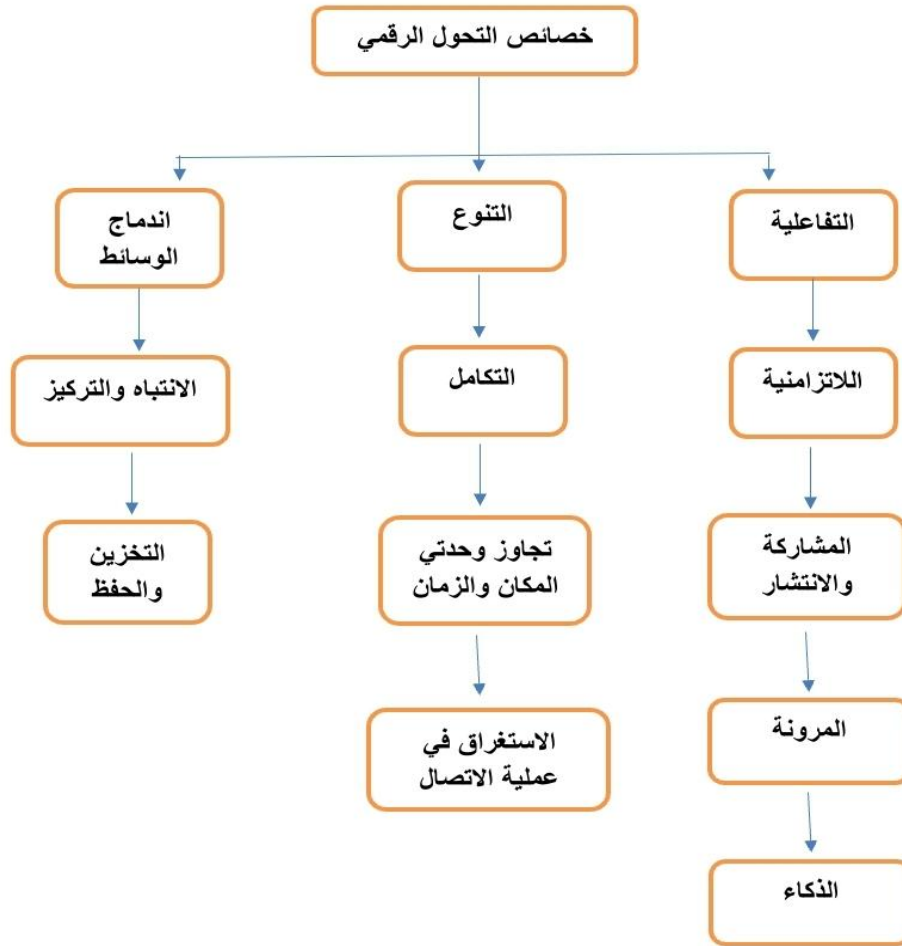
- الانتباه والتركيز: نظراً لأن الملتقي للوسائل الرقمية الجديدة يقوم بعمل فاعل في اختيار المحتوى، والتفاعل معه فإنه يتميز بدرجة عالية من الانتباه والتركيز بخلاف التعرض لوسائل الاعلام والاتصال التقليدية، الذي يكون عادة سلبياً و سطحياً.

- التخزين والحفظ: حيث يسهل على الملتقي تخزين وحفظ الرسائل الاتصالية واسترجاعها كجزء من قدرات الوسيلة في حد ذاتها.

ومن هنا يتضح أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحويلات الرقمية لها دوراً هاماً في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية، وذلك لما لها من خصائص متميزة وأكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية.

الشكل رقم (01): خصائص التحول الرقمي

¹ بشرى حسين الحمداني، التربية الإعلامية ومحو الأمية الرقمية، طبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2015، ص 138.



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على ما سبق

المطلب الثاني: أهمية التحول الرقمي

يعد التحول الرقمي من أبرز الاتجاهات التي تؤثر بشكل عميق على كافة جوانب الحياة في العصر الحالي، حيث يساهم في تحسين الأداء وتحقيق الكفاءة في مختلف المجالات، ونذكر منها ما يلي:¹

- المساهمة في تحقيق أهداف الأمم المتحدة لتنمية المستدامة، من خلال تعزيز الوصول إلى التعليم الجيد عبر منصات التعلم وبيئات التعلم الافتراضي، وتحسين الرعاية الصحية من خلال الابتكار الرقمي في التشخيص والعلاج عن بعد، كما ساعد في الحد من الفقر عبر تحسين فرص العمل وزيادة الإنتاجية، كما يساهم في تعزيز

¹خولة مرسي، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المصرفية، أطروحة دكتوراه، كلية الاقتصاد والعلوم التجارية والتسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2024-2025، ص08.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك والتحول الرقمي

- الشمول المالي عبر توفير الخدمات المالية الرقمية، إضافة الى ذلك يعزز التحول الرقمي الاستدامة البيئية في إدارة المورد بشكل أكثر كفاءة وتقليل التأثيرات البيئية؛
- يحتل التحول الرقمي مكانة هامة في الاستراتيجيات الوطنية لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية، بحيث يعمل على تحسين الكفاءة والإنتاجية، فتح أسواق جديدة، تعزيز الابتكار، تطوير البيئة التحتية الرقمية، كما يساهم في تقليص الفجوات الاجتماعية؛
 - يمكن أن يكون التحول الرقمي محركا قويا للنمو الاقتصادي، حيث يقوم بتعزيز كفاءة الأعمال على المستوى الكلي والجزئي مثل عمليا الإنتاج والمبيعات والاتصالات من خلال التقنيات والتطبيقات المبتكرة؛
 - يشع التحول الرقمي الاستثمارات الأجنبية على دخول الأسواق المحلية، من خلال إزالة العقبات التي تواجه المستثمرين في إنهاء معاملاتهم ومن غير اللجوء الى المعاملات الورقية؛
 - تقديم خدمات التصدير والاستيراد ومراقبة البيانات الجمركية ودفع الإيصالات المالية والتخليص الجمركي؛
 - يقود الاستدامة، حيث تقلل المؤسسات من انبعاثات الكربون عندما تقلل من اعتمادها على الخوادم والمكاتب ومراكز البيانات المادية لصالح الحوسبة السحابية، كما تؤدي الى تقليل المعدات في مدافن النفايات وتقليل استخدام الكهرباء وتقليل عدد السيارات على الطريق نتيجة العمل عن بعد؛
 - تحسين استخدام رأس المال البشري بشكل كبير من خلال تطوير المهارات وتقليل عدم المساواة في العمل؛
 - انشاء شركات وتعاون بين القطاعين العام والخاص بإطلاق الحلول التكنولوجية المشتركة، مثل إطلاق الحكومة الضرائب عبر الانترنت واستخدام اسالب المصادقة التي تستخدمها البنوك، الامر الذي يؤدي أيضا الى زيادة ثقة المجتمع في الحلول المقدمة وينظر اليها على انها نتيجة جهود جماعية بين القطاعين العام والخاص؛
 - يساعد التحول الرقمي المؤسسات في الوصول الى الأسواق الخارجية، من خلال تخفيض الأدوات الرقمية لتكاليف التجارة وتقديم قاعدة أكبر من العملاء المحتملين في الأسواق المحلية والخارجية؛
 - يساعد التحول الرقمي المؤسسات في تأمين التمويل، حيث يقوم بتحسين الوصول الى المعلومات والمساعدة في تسهيل خيارات التمويل من خلال توفير وصول أسهل الى سجلات الأعمال ونماذج تسجيل الائتمان من خلال الخدمات المصرفية المفتوحة؛
 - يساهم التحول الرقمي في تحقيق الرضا والقبول من الجمهور تجاه خدمات الحكومة أو المؤسسة أو البنك.
- كما يحظى التحول الرقمي بأهمية كبيرة في القطاع المصرفي ومجال الخدمات المصرفية، بحيث:¹

¹خولة مرسي، مرجع سبق ذكره، ص 11

الفصل الأول: عموميات حول البنوك والتحول الرقمي

- يوفر التحول الرقمي الجهد والتكلفة، حيث تزيل التسهيلات المصرفية عبر الأجهزة والتقنيات الرقمية قيود المكان والزمان من الخدمات المصرفية مثل التحقق من أرصدة الحسابات أو تحويل الأموال من حساب الى آخر، مما يعني أحساب المستهلك متقل مثل المستهلك نفسه؛
- كما أصبحت تفضل البنوك أن يكون عملائها أكثر توجهها نحو استخدام الخدمات المصرفية الرقمية أو أتمتة الخدمات من أجل استغلال جهود الموظفين بشكل أكثر كفاءة من خلال فروعهم في تعاملات أخرى بدلا من إجراء العمليات الروتينية؛
- تحسين تجربة العميل من خلال تسريع العمليات أو أتمتها بجعل المهام المصرفية أسرع وأسهل وأكثر تبسيطا للعملاء، وأيضا من خلال إضافة قيم جيدة وزيادة الشفافية؛
- التحول الرقمي له تأثير على تحسين العمليات، مما يغير الطريقة التي تمارس بها البنوك أعمالها، حيث تساعد منصات وخدمات الحوسبة السحابية والتخزين السحابية والذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي والأتمتة والتقنيات الحديثة والأخرى على تبسيط كل جانب من جوانب العمليات التجارية اليومية وعلى إعادة تشكيل التفاعل التقليدي بين العملاء والبنوك، هذا يعمل على تسريع وقت استجابتها لتغيرات السوق ومتطلبات العملاء؛
- يساعد في تسريع نمو الأعمال، حيث يوفر تسريع العمليات الداخلية للمؤسسات وقتا ثميناً يمكنها من انشاء منتجات وخدمات جديدة بشكل أسرع وجذب عملاء جدد والتركيز على مبادرات أخرى لزيادة الإيرادات؛
- يخلق فرص تقييم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات؛
- يمكن المؤسسات المصرفية من تقديم قنوات خدمة جديدة من خلال منصات الكترونية جديدة (الخدمات المصرفية الالكترونية والخدمات المصرفية الافتراضية) ونقاط الخدمة (متاجر الفروع الالكترونية ونقاط البيع)؛
- تخفيض التكاليف التشغيلية نتيجة الانتقال من العمل التناظري الى تدفقات العمل المؤقتة المستندة الى السحابة، الأمر الذي يحرر المؤسسات من أعباء الصيانة أو استبدال الأصول المادية لتخزين البيانات المكلفة مثل الخوادم ومراكز البيانات وغيرها؛
- يمكن العملاء من الوصول الى عشرات قنوات الاتصال للتفاعل بفعالية وسهولة مع البنوك والعملاء الآخرين عبر خدمات للدعم والرعاية المخصصة رقميا؛
- كما يساعد البنوك في خدمة العديد من العملاء المختلفين في نفس الوقت، الامر الذي يعمل على تحسين أداء اعمال البنك؛
- يقوم برقمة عمليات وتعاملات الموظفين مما يوفر الموارد البشرية ويقلص وقت تنفيذ المعاملات، وبالتالي فلأنه يساعد البنك من ناحية على زيادة الإنتاج بزيادة عدد العملاء، ومن ناحية أخرى، يساعد البنك على تقليل التكاليف المدخلات من خلال تقليل عدد الموظفين ووقت إجراء المعاملات؛

الفصل الأول: عموميات حول البنوك والتحول الرقمي

- يساعد من خلال التسويق الرقمي في تقليل تكلفة كل من الإعلان والوصول الى العملاء من خلال تقديم بديل منخفض التكلفة للمؤسسات لعرض منجاتها وخدماتها؛
- توحيد الاتصالات الداخلية للمؤسسة بين الموظفين والفرق في نظام أساسي واحد قائم على السحابة، يعرف بالاتصال الموحد، ويشتمل على عدة أدوات مثل البريد الإلكتروني والدردشة ومؤتمرات الفيديو ومكالمات الصوت والفيديو ومشاركة الملفات والتحكم في الإصدار ومشاركة الشاشة والتقويمات والجدولة، والذي يقوم بتسهيل العمل وبالتالي زيادة الإنتاجية؛
- جذب العملاء بشكل أعمق، حيث يخلق التحول الرقمي تحولاً ثقافياً يتيح التحسين المستمر لطريقة تفاعل البنوك مع العملاء وتحسين تجربة خدمة العملاء مع التغيير السريع لتقنيات وتفضيلات العملاء، من خلال دعم مراكز اتصال خدمة العملاء بالبريد الإلكتروني والتحديثات النصية وحسابات الوسائط الاجتماعية ودعم chatbot وموارد الخدمة الذاتية؛
- يمكن للمؤسسات ان تعتمد بشكل كبير على بيانات العملاء والمتعاملين من توفير الوقت وتحسين التكاليف وتقليل مساحة المكاتب الفعلية وزيادة دقة البيانات من خلال الترحيل من تخزين البيانات الفعلية الى السحابة؛
- تقلل قنوات التوزيع الرقمية من الاستثمار في الفروع وموظفي الفروع وإدارات المكاتب الخلفية، الامر الذي يعمل على تعزيز الكفاءة التشغيلية للبنوك؛
- تحقيق الشمول المالي، حيث يمكن التحول الرقمي من إتاحة الخدمات المصرفية للأشخاص الذين يعيشون في المناطق النائية دون التواجد المادي للبنوك أو أحد فروعها؛
- يساعد تبني التحول الرقمي على منح المؤسسات ميزة تنافسية قوية على المتنافسين، من خلال المكاسب في الكفاءة التشغيلية وأداء الموظفين وابتكار المنتجات ورضا العملاء التي نتجت عن تبني أحدث التقنيات الآلية والذكاء والقائمة على السحابة؛
- يساعد في تحليل البيانات والمعلومات التي تقوم بتسهيل اتخاذ القرار وتحديد الأهداف والاستراتيجيات؛
- يساعد صانعي القرار في البنوك والمؤسسات على مراقبة الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة من طرفهم؛
- يعد التحول الرقمي اصلاحاً ضرورياً وفعالاً لتقليل المخاطر النظامية في القطاع المصرفي وتحسين الامن المالي وتعزيز الرقابة الذاتية وتحسين العائد على الأصول، كما يعمل على تحسين كفاءة استرداد الأصول وتقليل التكاليف؛
- تعزيز الأمن السيبراني وحماية المعلومات والبيانات الحساسة المعرضة لخطر الاختراق أو السرقة أو الضياع.

المطلب الثالث: أهداف التحول الرقمي

يهدف التحول الرقمي إلى ¹ :

- توفير كم هائل من المعلومات على وسائل رقمية.
- حفظ مصدر المعلومات الأصلي من التلف.
- تسهيل عملية البحث في المجموعة.
- تخفيض التكلفة التي تعتمد على الوسائل التقليدية.
- توفير خدمات معلوماتية بتقنيات جديدة، كالخدمة المرجعية الرقمية والترجمة الآلية.
- إتاحة المعلومات لأكبر عدد من المستفيدين والمتعاملين من خلال المنصات الرقمية وأرشفتها، كمورد رقمي يمكن الوصول إليه من بعد وعن بعد.
- تقليص المدة الزمنية التي تستغرقها المعلومات من مصادرها الأساسية إلى المتلقين والمستخدمين.
- التحديث المستمر للمعلومات الرقمية وإتاحة المعلومات الأصلية مرقمة.
- الارتقاء بمستوى البحث العلمي من خلال الارتقاء بخدمات المعلومات المستقدمة.

المطلب الرابع: تحديات و مخاطر التحول الرقمي

يواجه التحول الرقمي مجموعة من التحديات والمخاطر التي يمكن إدراجها فيما يلي:

أولاً: تحديات التحول الرقمي

عندما نقوم بالانتقال من النظام التقليدي إلى التحول الرقمي نواجه تحديات عديدة منها:²

- غياب الشعور بالحاجة.
- تعارض الأدوار والأهداف مشكلة التنسيق والقيادة.
- غياب الرؤية أو الفشل في إيصالها عبر كافة حدود المنظمة.
- مشكلة الثقافة.
- الضعف في تكنولوجيا المعلومات وقدم النظم ومحدوديتها.
- غياب التعاون وعدم ارتباط وحدات العمل.

¹ مهري سوهيلة، بن جامع بلال، المكتبة الرقمية، طبعة أولى، دار بهاء للنشر، قسنطينة، 2011، ص 65.

² نعموني مريم، تأثير الثقافة التنظيمية على نجاح التحول الرقمي في المؤسسة، المجلد 23، العدد 02، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2020، ص 565-566.

- المخاوف والحواجز التنظيمية.
 - العجز في التمويل وغياب رؤية واضحة لنموذج العمل.
 - النقص في الخيارات والمهارات.
- كما توجد هناك تحديات أخرى تتمثل في:¹
- يوجد الأخذ بعين الاعتبار نقص المهارة التقنية للعاملين في المنظمة كعامل أساسي عند صياغة وتنفيذ الاستراتيجية الرقمية.
 - الثقافة التنظيمية بعد الدمج بين المعتقدات والقيم والأعراف والاساطير عائق لعملية التحول الرقمي إذ لم تكن المؤسسات مستعدة للتغيير والانفتاح.
 - ضعف الإمكانية الرقمية للمنظمة.
 - التنسيق إذ لم يكن هناك تواصل فعال بين الإدارة الاستراتيجية والفرد فإن عملية التحول الرقمي ستفشل ولذا يتعين بالضرورة تحديد الأدوار والمسؤوليات والأهداف بدقة.

ثانياً: مخاطر التحول الرقمي

- إذا كان التحول الرقمي ضرورة فإنه لا يمكن التغافل عن مخاطره على الصعيد الوطني والدولي وهي مخاطر عديدة ومتنوعة واستراتيجية أبرزها الفجوة الرقمية الهائلة بين القوى العالمية المسيطرة والمهيمنة على التكنولوجيا وبين الدول المستهلكة لرقمته ومن أهم هذه المخاطر:²
- الفجوة الرقمية بين الدول وضعف الوعي بأهمية تكنولوجيا المعلومات وتنمية رأس المال الفكري.
 - سيطرة المعلومات على مستوى عالمي قد تكون لازمة للمؤسسات التي تدير المجتمعات المتقدمة في مجال العلم ولتكنولوجيا أو قد تشهد مؤسسات الملكية الفكرية تطويراً في القواعد التنظيمية للحفاظ على حقوقها مما يؤدي تكلفة أعلى للوصول إلى هذه القواعد و يعيق التعاون ويسير عدم الثقة بين الباحثين بسبب مخاوف من الاستخدام التجاري للبيانات المشتركة.
 - العجز على تلبية طلبات إيصال الهاتف وتأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية.

ويعتبر التحول الرقمي عملية لا تخلو من المخاطر وعليه من الأسباب التي أدت إلى زيادة المخاطر الرقمية:³

¹ صدوقي غريسي، سي الطبيب الهاشمي، رضا علي العيسى، واقع وأهمية التحول الرقمي الأتمتة، المجلد 03، العدد 02، مجلة آراء الدراسات الاقتصادية والإدارية 2710-8848، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الأغواط (الجزائر)، 2021، ص103.

² بوعمامة عبد الرحمان، شنيني حسين، التحول الرقمي لمنظمات الأعمال جزائرية الفرص والتحديات، المجلد 23، العدد10، مجلة الدراسات الاقتصادية، الجلفة (الجزائر)، 2023، ص 56.

³ جميلة سلايمي، يوسف بوشي، التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، المجلد 10، العدد02، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الوادي، واد سوف (الجزائر) ص 162.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك والتحول الرقمي

- زيادة تعقيد الهجمات الالكترونية.
- الاعتماد الكبير على التقنيات الرقمية.
- ازدياد حجم المواقع المستهدفة بسبب كثرة الأجهزة المتصلة.
- الاندماج بين نظم تكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيا التشغيلية وانترنت الأشياء.
- تجاوز الابتكار الرقمي لتدابير الامن الالكتروني.

المبحث الثالث: ماهية الخدمات الرقمية البنكية

تلعب الخدمات البنكية دورا جوهريا في تسهيل وتسيير المعاملات المالية للأفراد والشركات عبر ابتكارات تقنية متطورة تتجاوز حواجز الزمان والمكان. وتعتمد هذه الخدمات الرقمية على قنوات كالإنترنت والهواتف المحمولة لتحسين جودة العمل المصرفي التقليدي بمرونة عالية وسرعة في التحديث وتكلفة منخفضة.

المطلب الأول: تعريف وخصائص الخدمات الرقمية البنكية

للخدمات دور كبير في تسهيل المعاملات المالية وتسييرها، حيث أن مفهومها يشمل مجموعة واسعة من الأنشطة التي تقدمها البنوك أو المؤسسات المالية للأفراد والشركات (مثل الحسابات المالية، التحويلات وغيرها).

أولاً: تعريف الخدمات الرقمية البنكية

التعريف الأول: حسب المادة 66 من الأمر 03/11 والمتعلق بقانون النقد والقرض: تتضمن الخدمات المصرفية تلقي الأموال من الجمهور وعمليات القرض، وكذا وضع وسائل الدفع تحت تصرف الزبائن وإدارة هذا الوسائل¹.

التعريف الثاني: عرف الباحث John رقمنة الخدمات المصرفية بأنها الابتكار المالي التقني الذي قد يؤدي الى ابتكار جديد في نماذج الأعمال أو التطبيقات أو العمليات أو المنتجات أو الخدمات المرتبطة بها ما سينعكس بأثر مادي على الأسواق والمؤسسات المالية وتوفير التمويل.

التعريف الثالث: عرفها شحاتة بأنها المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا المستحدثة والتقنيات الفعالة لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية وابتكار منتجات وخدمات جديدة تمكن المؤسسات المصرفية من المنافسة محليا وإقليميا ودوليا².

¹ الجريدة الرسمية، 2003، أمر رقم 11-03 المؤرخ في 27 جمادى الثانية 1424 الموافق 26 أغسطس 2003، يتعلق بالنقد والقرض، الجزائر.
² سيد هارون جمعة عبد الحفيظ، "أثر رقمنة الخدمات المصرفية على تعزيز الشمول المالي" بالتطبيق على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح، المجلد 14، العدد الثاني، أبريل 2022، ص 854.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك والتحول الرقمي

التعريف الرابع: المعاملات المالية التي يتم فيها استخدام المنتجات أو الخدمات المالية من خلال قنوات رقمية تتم عبر الأنترنت والهواتف المحمولة وأجهزت الكمبيوتر والتي تمكن الفرد من الوصول الى المدخرات والمدفوعات والتسهيلات الائتمانية وإدارتها أثناء تواجدهم في البيت أو العمل¹.

تعريف شامل: الخدمات الرقمية البنكية تمكن الأفراد من إدارة امورهم المالية عبر الانترنت والهواتف المحمولة، بما في ذلك الوصول الى الحسابات المصرفية، وإجراء عمليات الدفع والتحويل، وإدارة الاستثمارات، وذلك دون الحاجة لزيارة البنوك أو التواجد في مكان محدد.

ثانيا: خصائص الخدمات الرقمية:

- تتميز الخدمات المصرفية الرقمية عن التقليدية بمجموعة من الخصائص أهمها²:
 - ليس لها قيود زمنية حيث تتميز بقدرتها للوصول الى قاعدة أوسع من الزبائن، كما توفر الخدمة في أي وقت؛
 - خفض التكاليف حيث تعتبر التكاليف تقديم الخدمة الرقمية منخفضة مقارنة بتقديم الخدمات التقليدية؛
 - القدرة على الوصول الى الشخص أو المعلومات التي يحتاجها العميل في الوقت المناسب؛
 - القدرة على توفير المعلومات المطلوبة أو التفاعل المنشود في الوقت المناسب تماما وهذا من أجل تقادي شيء سلبي أو الانتفاع من شيء إيجابي؛
 - سرعة التحديث وذلك من خلال القدرة على تكوين وإدانة مصادر معلومات محدثة، من خلال تحديث المعلومات المستفادة من العملاء ومن التفاعلات التي تحدث بين العميل والمؤسسة بشكل متواصل.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات الرقمية البنكية

تنقسم أنواع الخدمات الرقمية البنكية إلى نوعين رئيسيين:

أولاً: الخدمات عبر الهاتف النقال:

يعتبر الهاتف النقال من أحدث التقنيات المستعملة في تقديم الخدمات المالية والمصرفية عن بعد، حيث أنه يضيف عليها بعدا جديدا ومرونة في التعامل، وهذا من خلال تخطيه حاجز المكان والزمان، ويتم التعامل مع هذه التقنية الحديثة من خلال³:

- الاتصال المباشر بمركز الاتصالات الهاتفية أو الخادم الصوتي؛

¹ هبة مصطفى، محمد مصطفى، دور الخدمات المالية الرقمية في التمكين الاقتصادي للمرأة المعيلة، مجلة البحث العلمي في الأدب، المجلد 24، العدد 2 يناير 2023، ص 201.

² زينب حمان، بن ترعة شافية، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي، مذكرة ماستر، إدارة مالية، 2023-2024، ص 16.

³ هبة مصطفى، محمد مصطفى، مرجع سابق، ص 204.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك والتحول الرقمي

- استخدام الرسائل القصيرة sms للحصول على المعلومات وكذلك إمكانية إيصال هذا الأخير مع الانترنت للحصول على مختلف الخدمات وذلك من خلال تزويد العميل برقم سري وكذا إرشادات الحصول على الخدمة.
- ومن بين الخدمات التي يحصل عليها المتعاملين من الهاتف:
- الاستفسار على الحسابات الشخصية؛
- طلب تغيير كلمة المرور ورموز المستخدم في أي وقت.

ثانيا: الخدمات عبر الانترنت:

- تعتبر الانترنت من أهم الوسائل التي تتيح للحصول على خدمات مالية سريعة وسهلة وتتميز هذه الخدمات المالية بأنها فورية ويمكن الحصول عليها متى شئتم وحيث ما كنتم، أما الخدمات المالية غير الانترنت يقصد بها النظام الذي يتيح للعميل الحصول على الخدمات المالية والمصرفية من خلال مواقع على شبكة الانترنت والتي تتمثل في:
- عمليات التحقق من أرصدة الحسابات.
 - دفع الفواتير الكترونيا.
 - تسديد فواتير بطاقات الائتمان.
 - شراء وبيع الاستثمارات.
 - معاملات القروض.
 - خدمات دفع الفواتير الشخصية.
 - خدمات الوساطة المالية.
 - إدارة صناديق التقاعد والمنافع الأخرى للموظفين.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب الخدمات الرقمية البنكية

تمتلك الخدمات الرقمية البنكية مجموعة من المزايا وتواجهها مجموعة من العيوب والتي يمكن ذكرها فيما يلي:

أولاً: مزايا الخدمات الرقمية البنكية:

- إن تطور البنوك الرقمية مدفوع بالاعتماد المتزايد للتقنيات الرقمية والطلب على الخدمات المصرفية الأكثر ملائمة وكفاءة ويمكن الوصول إليها حسب:¹
- وجهة نظر العميل تقدم البنوك الرقمية العديد من المزايا، ونذكر منها ما يلي:

¹خولة مرسي، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المصرفية، مذكرة دكتوراه، اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2024-2025، ص 57.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك والتحول الرقمي

- **الراحة:** يمكن للعملاء الوصول الى الخدمات المصرفية في أي وقت وفي أي مكان من خلال هواتفهم الذكية أو أجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم دون الحاجة الى زيارة فرع البنك الفعلي.
 - **رسوم أقل:** غالبا ما تتحمل البنوك الرقمية تكاليف عامة أقل مقارنة بالبنوك التقليدية، مما يسمح لها بتقديم رسوم أقل.
 - **الأمان المعزز:** غالبا ما تستخدم البنوك الرقمية إجراءات أمنية متقدمة لحماية بيانات العملاء ومنع الاحتيال، مثل المصادقة الثنائية والمصادقة البيومترية.
 - **الخدمات المخصصة:** يمكن للبنوك الرقمية استخدام بيانات العملاء والذكاء الاصطناعي لتقديم استشارات مالية مخصصة وخدمات مصرفية مخصصة.
 - من منظور الأعمال يمكن للبنوك الرقمية تقديم العديد من المزايا كذلك، ونذكر منها ما يلي:
 - **تكاليف أقل:** يمكن للبنوك الرقمية أن تعمل بتكاليف عامة أقل من البنوك التقليدية، مما يسمح لها بتقديم أسعار تنافسية على المنتجات والخدمات.
 - **العمليات المرنة:** تستطيع البنوك الرقمية التكيف بسرعة مع التغيرات في السوق واحتياجات العملاء من خلال الاستفادة من التكنولوجيا وتحليلات البيانات.
 - **قابلية التوسع:** للبنوك الرقمية القدرة على توسيع قاعدة عملائها بسرعة وكفاءة من خلال الاستفادة القنوات الرقمية.
 - **تجربة محسنة للعملاء:** يمكن للبنوك الرقمية تقديم تجربة سلسلة وشخصية للعملاء من خلال الاستفادة من التكنولوجيا وتحليلات البيانات.
- بشكل عام، تعمل البنوك الرقمية على إحداث تغيير جذري في الصناعة المصرفية التقليدية من خلال تقديم خدمات مصرفية أكثر ملائمة وكفاءة وسهولة في الوصول اليها للعملاء، ومع ذلك فإنها لا تزال تواجه تحديات مثل الامتثال التنظيمي، وثقة العملاء، واكتمال مجموعة المنتجات، و مخاطر الأمن السيبراني.
- ثانيا: عيوب الخدمات الرقمية البنكية:**
- تتمثل مختلف عيوبها فيما يلي¹:
- لا تسمح العديد من البيانات السياسية والتنظيمية بالخدمات المالية الرقمية الكاملة.
 - الخدمات المالية الرقمية للأفراد الذين ليس لديهم أجهزة رقمية أو هواتف محمولة.
 - تعتمد الخدمات المالية الرقمية بشكل أساسي على الانترنت، والذي يعتبر عائق أمام الأفراد الذين ليس لهم دراية كافية بالانترنت.

¹ خالد صبيح الهادي تهامي، دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة، المجلد 13، العدد 08، أبريل 2022، ص106.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك والتحول الرقمي

- يمكن أن تؤدي الطرق التي يتم بها تقديم الخدمات المالية الرقمية للأفراد والشركات في إحدى الدول إلى استبعاد مالي لبعض الأفراد والشركات.

المطلب الرابع: متطلبات تطوير الخدمات الرقمية في البنوك

يتوقف نجاح البنوك في التحول نحو الصيرفة الرقمية على مدى توافر حزمة من الركائز الأساسية التي تضمن فعالية الأداء، وتتمثل هذه المتطلبات في المزيج المتكامل بين الحلول التقنية المبتكرة، والكفاءات البشرية المؤهلة، والبنية التحتية القوية القادرة على استيعاب التطورات التكنولوجية المتسارعة.

أولاً: الابتكار الرقمي

هو قدرة المنظمة على خلق القيمة من خلال ادخال التكنولوجيا الرقمية في الأفكار الجديدة أو دمجها مع أفكار أخرى أو تطويرها، فالابتكار الرقمي يشتمل على المستخدمين لأن استخدام الابتكار الرقمي يتعلق بالاختيار الفعال من موارد العرض وتكوينها مع الموارد الأخرى، أو حتى إعادة التفكير في استخدامها، و التي بدورها تولد المزيد من الابتكار الرقمي.

فالابتكار الرقمي يستخدم التكنولوجيا الحديثة والتقنيات الرقمية لتطوير حلول جديدة ومبتكرة للمشاكل والتحديات المختلفة في الحياة اليومية و الأعمال التجارية، و يمكن أن يتضمن الابتكار الرقمي استخدام الذكاء الاصطناعي، تعلم الآلة، الروبوتات، تقنيات الحوسبة السحابية، الأنترنت و الشبكات، ويستخدم الابتكار العلمي في محال الصناعة المصرفية حيث يساعد الابتكار الرقمي في تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات مصرفية أكثر مرونة و سرعة، كخدمات الحوالات المصرفية الرقمية، التطبيقات المصرفية على الهواتف الذكية والتحويلات الدولية.

كما يساعد الابتكار في تطوير منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل، وبتكاليف أقل بالإضافة لتعزيز الأمان ولحماية لعملاء المصارف من خلال تطوير أنظمة أمنية لتحقيق من هوية العملاء¹.

ثانياً: الموارد البشرية

هو أساس نجاح أي منظمة بصفة عامة والأنظمة والبرامج بصفة خاصة، وهو مطلب لتطبيق الخدمات الرقمية وذلك من خلال توفير عناصر بشرية ذات كفاءة ومؤهلة ومدرية على استخدام التكنولوجيا الرقمية في تفسير وتنفيذ الخدمات، كما أن التغيير نحو التحول الرقمي يتطلب جودة كفاءات ذات خبرة علمية وذات قناعة تامة بضرورة تنفيذ التحول في المصارف.

¹ افنيم برخي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة الصوتية على مستوى الجماعات المحلية، دراسة ميدانية بمكتب الوثائق اليومية في بلدية سيدي حيله مذكرة قبل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة التصدي مرباح ورقلة - 2022/2023، من 21 .

حيث تعتمد المصارف على موظفيها الذين هم مصدر نجاحها فتعمل على استقطاب والاحتفاظ بالموظفين المؤهلين لتوفير خدمة عملاء ممتازة وإدارة فعالة للمصرف، ولا بد أن تتأمن إدارة المصارف تقييم وتحسين أداء الموظفين بشكل مستمر، بالإضافة لتوفير بيئة عمل مشجعة ومرنة، كما لا بد من توفير التدريب المناسب للموظفين لتطوير مهاراتهم باستمرار¹.

ثالثاً: البنية التحتية

وهي عبارة عن مجموعة من المكونات المادية للأنظمة المترابطة والتي تعمل على توفير كل من السلع والخدمات الضرورية اللازمة لتمكين أو استدامة أو تحسين طرف ما، كما تعمل على تيسير توزيع المنتجات والخدمات في الأسواق.

ولضمان تقييم مستوى خدمات مناسب لأفراد المصرف وعماله فإنه يستلزم وجود فرق مهنية مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة الخاصة بالمصارف لا بد أن تكون متصلة ومرتبطة بالبنية الاتصالية والتقنية للبلد، ذلك أن الصيرفة الرقمية تتوسع في بيئة أساسها الأعمال الرقمية، والمتطلب الرئيسي لأمان أعمال رقمية ناجحة وضمان دخول آمن وسلس لعصر المعلومات، حيث تتمثل في خدمات الأنترنت، الأجهزة، البرمجيات والكفاءات البشرية².

رابعاً: المتطلبات الإدارية

يتطلب تحقيق الرقمنة وتطبيقها على أرض الواقع اجراء مراجعة شاملة لآلية عمل المنظمات الإدارية التقليدية كي تتسجم مع أسلوب عمل الإدارة العامة، ولا سيما في الجوانب التالية:³

- تصميم الهياكل التنظيمية لوحدة الإدارة العامة بشكل يتناسب مع متطلبات الإدارة العامة الرقمية.
- إعادة توزيع الاختصاصات بين الوحدات الإدارية المختلفة بكل مستوياتها.
- إعادة ترتيب نظم الاتصال الإداري بين الأقسام داخل المنظمة الإدارية الواحدة.
- إعادة النظر بوصف المهام المطلوب تنفيذها في بعض الوظائف.
- تطوير وتبسيط طرائق سير الإجراءات الإدارية.

¹ سايح فاطيمة، الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية، المركز الجامعي غليزان، مجلة شيماء لاقتصاد والتجارة، العدد 04، ديسمبر 2023، ص69.

² عبد الفتاح أحمد نصر الله، وزكي أبو زيادة، دور البنية التحتية في تحقيق النمو الاقتصادي في فلسطين، المؤتمر الثاني المحكم لكلية الاقتصاد والعلوم الاجتماعية، غزة، فلسطين، ص25.

³ حمدي قبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية، طبعة الاولى دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ص31.

- تصميم برامج تدريبية شاملة ومستمرة لتمكين جميع الموظفين.
- التوجه نحو اللامركزية وبناء فرق عمل.
- إضافة رؤى وقيم جديدة إلى الثقافة التنظيمية.

خامسا: المتطلبات المالية

مشروعات الرقمنة تتطلب ميزانية خاصة ومورداً مالياً يخصص لشراء المعدات الرقمية اللازمة لعملية الرقمنة وكذلك الصيانة هذه المعدات وكل ما تتطلبه عملية الرقمنة. كما أن الوفاء بالمتطلبات السابقة الذكر يحتاج إلى تكلفة مالية لإنشاء البنية التحتية، وتأهيل الكوادر البشرية، وتعميم الخدمات الرقمية، فإن ذلك يتطلب رصد المخصصات المالية اللازمة لتنفيذ مشروع الإدارة الرقمية واستمراره وتطويره.¹

¹ فاتيحة بوخيرة، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2022-2023، ص21.

خلاصة الفصل الأول:

بناءً على ما تم تناوله في هذا الفصل، يمكن القول إن البنوك ليست مجرد "خزائن" للأموال، بل هي منشآت أعمال خدمية حيوية تضطلع بوظائف معقدة توازن بين ثلاثية الربحية، الأمان، والسيولة ضمن إطار قانوني صارم. وقد اتضح من خلال الدراسة التحليلية لمكونات الجهاز المصرفي وجود تمايز دقيق بين أنواع البنوك (مركزية، تجارية، إسلامية، ومتخصصة) من حيث طبيعة النشاط، والخصائص، ومصادر التمويل، حيث تتفرد البنوك التجارية بخاصية "خلق الائتمان" والاعتماد الكبير على الودائع تحت الطلب كمورد خارجي، بينما تعتمد البنوك المتخصصة على مواردها الذاتية واقتراض طويل الأجل لخدمة قطاعات اقتصادية محددة.

كما خلص الفصل إلى أن تبني القطاع المصرفي لمفهوم التحول الرقمي لم يعد خياراً ترفيهاً، بل ضرورة استراتيجية تهدف إلى رقمنة العمليات واستغلال بيانات العملاء لتحقيق كفاءة تشغيلية أعلى وتقليص التكاليف التشغيلية. فمن خلال الخصائص الفريدة للرقمية، مثل "إدماج الوسائط"، "تجاوز وحدتي المكان والزمان"، "اللاتزامنية"، تستطيع البنوك تقديم قنوات خدمة مبتكرة وتوحيد الاتصالات الداخلية، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى تعزيز الشمول المالي، وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة، مع ضمان حماية المعلومات عبر تعزيز الأمن السيبراني.

الفصل الثاني:

الصيرفة الإسلامية والخدمات

الرقمية في البنك الوطني

الجزائري (BNA) دراسة حالة

وكالة برج بوعيريج" (1250)

الفصل الثاني: الصيرفة الإسلامية والخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري (BNA) دراسة حالة وكالة برج بوعريريج" (1250)

تمهيد:

يعتبر البنك الوطني الجزائري (BNA) من أبرز وأعرق المؤسسات المالية والمصرفية في الجزائر، فهو يسعى منذ نشأته إلى تقديم خدمات مصرفية متكاملة تتماشى مع المتطلبات الاقتصادية الوطنية وتطلعات الزبائن من أفراد ومؤسسات. حيث يتميز بانتشار جغرافي واسع عبر كافة ربوع الوطن من خلال شبكة ضخمة من الوكالات التي تقدم حلولاً تمويلية واستثمارية متنوعة، بما في ذلك الخدمات المتوافقة مع تعاليم الشريعة الإسلامية التي أصبحت جزءاً أساسياً من باقة خدماته.

وفي الآونة الأخيرة، خطى البنك الوطني الجزائري خطوات عملاقة نحو الرقمنة وتطوير الصيرفة الإلكترونية، وذلك في إطار استراتيجيته الرامية إلى تسريع التحول الرقمي وتحسين تجربة العميل. وقد تجلّى ذلك في تحديث أنظمتها المعلوماتية وإطلاق منصات رقمية متطورة تتيح للزبائن إتمام معاملاتهم بكل سهولة وأمان. وعلى هذا الأساس، سوف نناقش في هذا الفصل تجربة البنك الوطني الجزائري (BNA) في تقديم الخدمات المصرفية الرقمية وتطوير الصيرفة الإسلامية من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: التعريف بالبنك الوطني الجزائري (BNA) "وكالة الصيرفة الإسلامية برج بوعريريج 1250" وأنواع الحسابات الموجودة فيه.

المبحث الثاني: تطور الخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري (BNA) "وكالة الصيرفة الإسلامية برج بوعريريج 1250".

الفصل الثاني: الصيرفة الإسلامية والخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري (BNA) دراسة حالة وكالة برج بوعرييج¹ (1250)

المبحث الأول: التعريف بالبنك الوطني الجزائري (BNA) وأنواع الحاسبات الموجودة فيه

سننطلق في الجزء التطبيقي من دارستنا الى نبذة مختصرة بالبنك الوطني الجزائري (BNA) "وكالة الصيرفة الإسلامية برج بوعرييج 1250". وكذا معرفة هيكلها التنظيمي ومؤشراتها

المطلب الأول: تعريف البنك الوطني الجزائري

هو عبارة عن شركة أسهم " Societe par actions "، تم إنشاء هذا البنك بعد تأميم النظام البنكي الجزائري، وبالضبط في 13 جوان 1966م بالجزائر العاصمة؛ وقد توسع البنك كثيرا واتسعت فروعها، حيث تم تأسيس البنك الوطني الجزائري بالمدينة وفقا لقانون 01-88 بتاريخ 12/01/1988م، وقد تم إدراج ذلك في القانون التجاري وفقاً لقواعد خاصة مطبقة على البنوك والفرض، وتم التعديل في هذا القانون وكان آخر تعديل بتاريخ 12 أبريل 1993م، وهو التعديل رقم 08-93، وتم إبراز هذه القوانين في نصوص ومقررات خاصة بالبنك.

كما أن البنك "BNA" يقوم بنشاطات عديدة لكونه بنك الودائع، كما أنه يقوم بعمليات التبادل والقروض في إطار تشريعات وأنظمة منصوص عليها، كذلك يقوم استقبال ودائع ورؤوس أموال مقدمة من طرف الأفراد، وللبنك تسمية خاصة به " البنك الوطني الجزائري" والذي تم كتابته بشكل مبسط هو أب. و.ج. وباللغة الفرنسية " Banque Nationale d'Algerie " وباختصار "BNA"، وهذه التسمية تتواجد في جميع الوثائق المتعلقة بالبنك كالرسائل، الفواتير والاعلانات.

يعتبر البنك الوطني الجزائري BNA سباق في افتتاح الوكالات الإسلامية مقارنة بالبنوك الأخرى، والكائن مقرها في رقم 08. شارع زيوي عبد الحميد بولاية برج بوعرييج¹.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الوطني الجزائري

يعرف الهيكل التنظيمي للبنك على أنه البيئة التي تسمح بتحديد وظائفه وأنواع الأنظمة والمهام الموجودة فيه، وكذا العلاقات الموجودة بين كل مصلحة وأخرى، إذ يتضمن مديرية عامة، أمانة عامة وثلاثة مصالح تنقسم بدورها إلى أقسام وهي:²

- **مدير الوكالة:** أعلى المستويات الإدارية مهمته اتخاذ القرارات اللازمة لتسيير الوكالة، فهو المسؤول الأول في الوكالة، حيث يعطي رأيه بالموافقة أو عدمها، ويرأس اللجنة ويمضي على القرض في الخانة الموافقة.

¹ www.bna.dz. 22-04-2026/11:32-

² وثائق ومعلومات مقدمة من طرف الوكالة

الفصل الثاني: الصيرفة الإسلامية والخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري: (BNA) دراسة حالة وكالة

برج بوعرييج" (1250)

- **نائب المدير:** يتمثل دوره في مساعدة المدير في مهامه، كما أنه ينوب عن المدير أثناء غيابه ويتخذ القرار مكانه.
- **الأمانة العامة (السكريتاريا):** تعمل على تنظيم الأعمال القانونية والإدارية استلام وتسليم البريد تلقي المكالمات والفاكسات، تنظيم المواعيد مع المدير، لكنها لا تقوم بالعمليات البنكية.
- **مركز المحاسبة:** تتمثل مهامه فيما يلي: مراقبة عمليات المحاسبة وضبطها وتعتمد الوكالة المحاسبة التحليلية متابعة وتعديل أي خطأ يتم اكتشافه؛ ضمان بالنسبة لجميع العمليات الجودة المادية للأوراق المفسرة لها.
- **القسم الإداري للتعهدات:** مهمته جلب موظفي الأموال، حفظ الودائع وإعطاء القروض للزبائن ويحتوي على الأقسام التالية:
 - قسم الموارد مهمته توظيف الأموال وتقديم الخدمات مثل منح القروض.
 - قسم المنازعات يعمل هذا القسم على دراسة المنازعات والاحتياجات المقدمة من طرف العملاء والفصل فيها.
- **مصلحة العلاقات مع الزبائن:** تتمثل مهمتها في جلب الزبائن واختيارهم، وتقديم المعلومات اللازمة للمتعاملين والاتصال بهم وإشعارهم بكل العمليات الخاصة بحساباتهم.
- **مصلحة التسيير الإداري:** تضم الأقسام التالية:
 - قسم تسيير الموارد: تتلخص مهامه في توفير وسائل العمل كالآلات والأجهزة.
 - قسم الإعلام الآلي والمحاسبة: يعمل هذا القسم على إعداد الميزانية المحاسبية للوكالة والمراقبة الإدارية.
- **مصلحة التجارة الخارجية:** تهتم هذه المصلحة ماله علاقة بالاستيراد والتصدير وتعمل على تسيير وتنفيذ العمليات الخاصة بالتعاملات الخارجية وتتفرع إلى عدة أقسام وهي:
 - قسم التوطين : يقوم هذا القسم بجميع إجراءات التوطين الخاصة بعمليات التجارة الخارجية.
 - قسم الاعتماد المستندي: ويختص هذا القسم بفحص ومتابعة ملفات الاعتماد المستندي للمستوردين، ويعتبر هذا القسم وسيطا بين المصدر والمستورد كما يحصل على تحصيل قيمة البضاعة المصدرة من طرف الزبون.
 - قسم التسليم المستندي: ويختص هذا القسم بفتح وتسيير العمليات المملة عن طريق التحصيل المستندي.
 - قسم التحويلات بالعملة الصعبة: يهتم هذا الفرع بفتح حسابات بالعملة الصعبة وصرف المبالغ المحولة من الخارج لصالح مستفيديها بالداخل.
- **مصلحة الصندوق:** وهي المصلحة التي بأكبر قسط من العمليات البنكية وتحتوي على قسمين:

الفصل الثاني: الصيرفة الإسلامية والخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري (BNA) دراسة حالة وكالة برج بوعرييج" (1250)

. الشباك الأمامية : ويحتوي على

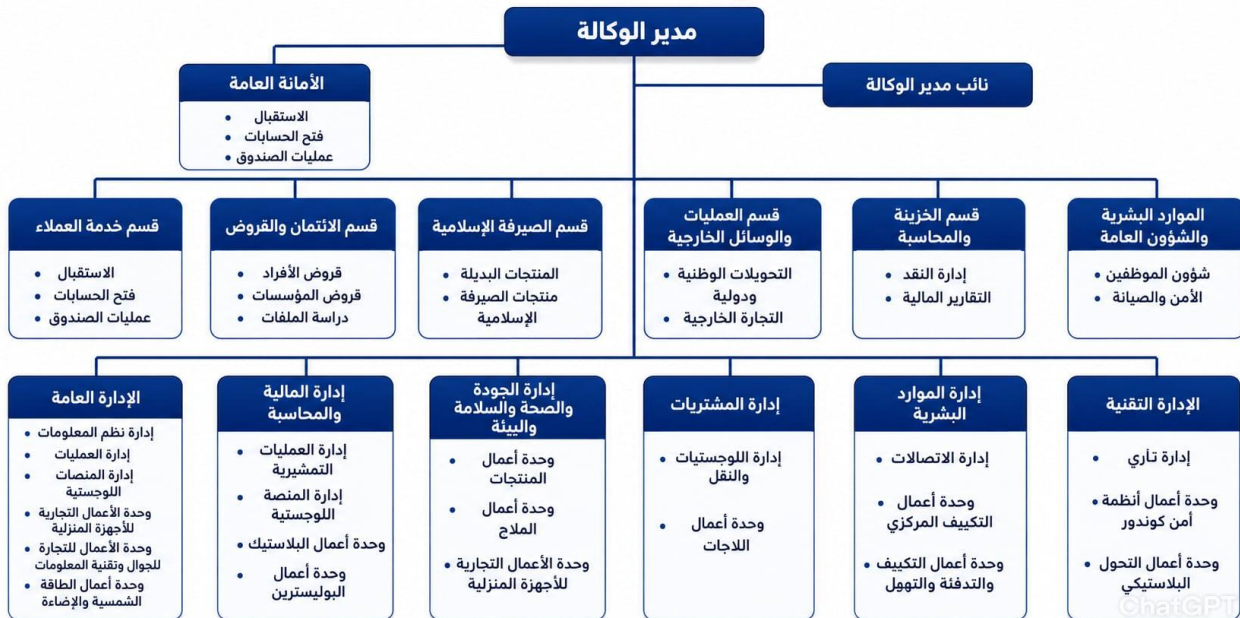
- شباك الدفع مهامه التعامل بالعملة الوطنية شباك الصرف اليدوي والعملة الصعبة ويتم فيه العمليات المباشرة كالدفع أو السحب من وإلى الحسابات بالدينار.

. الشباك الخلفي: يحتوي على

- قسم المقاصة: ومهمته تتحصر في تبادل الشيكات والتحويلات مع البنوك الأخرى كل يوم وذلك من خلال عمليات المقاصة في البنك المركزي
- قسم التحويلات: يقوم بعمليات التحويل بكامل أشكالها مما في ذلك التحويل من حساب إلى حساب آخر سواء كان داخل أو خارج الوكالة
- قسم المحفظة: مهمته تحصيل الأوراق المالية (السفجة ، الشيكات)؛ قسم السيولة مهمته توفير ومراقبة حسابات السيولة المالية كأن يخصص لكل نوع من الودائع حسابا خاصا بها، كما يقوم القسم بمراقبة قيمة السيولة الموجودة في الوكالة بعد تصفية الحسابات المبعوثة للبنك.

الشكل رقم (02): يمثل الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري (BNA)

الهيكل التنظيمي لوكالة BNA - برج بوعرييج



المصدر: وثائق مقدمة من البنك الوطني الجزائري

المطلب الثالث: أنواع الحسابات في البنك الوطني الجزائري

إن إجمال الحسابات المتوفرة على مستوى البنك الوطني الجزائري في:¹

أولاً: حساب التجار أو أصحاب المهن الحرة (compte commercial): هو حساب خاص فقط بالتجار أو أصحاب المهن الحرة ويحصلون على شيك رقم حسابه الجاري كالتالي **** * 1250 0312، (الرقم 0312 يرمز للرقم الحساب التجاري)، ولفتح حساب تجاري لابد من الوثائق التالية:

- شهادة ميلاده

- شهادة إقامة أو وثيقة إثبات السكن؛

- نسخة من بطاقة التعريف سارية المفعول.

ثانياً: حساب شخصي (compte personnel): هو حساب خاص بالموظفين بصفة عامة ويحصل صاحب هذا الحساب على شيك رقم حسابه الجاري كالتالي ×××× ×××× ×× 1250 0213، (الرقم 0213 يرمز للرقم الحساب الشخصي)، ولفتح هذا الحساب لابد من الوثائق التالية:

. شهادة ميلاد؛

- شهادة إقامة أو وثيقة إثبات السكن:

- نسخة من بطاقة التعريف سارية المفعول؛

- شهادة عمل.

ثالثاً: حساب الادخار: هو حساب خاص للأفراد ويحصل صاحب هذا الحساب على دفتر ادخار (دفتر توفير)، ورقم حسابه الجاري كالتالي **** * 1250 0266، (الرقم 0266 يرمز لرقم حساب الادخار).

ولفتح هذا الحساب لابد من الوثائق التالية:

- شهادة ميلاده

- شهادة إقامة أو وثيقة إثبات السكن؛

- نسخة من بطاقة التعريف سارية المفعول:

- مبلغ مالي لا يقل عن 1000 دج.

يمكن تلخيص أنواع الحسابات في البنك الوطني الجزائري "وكالة الصيرفة الإسلامية" في الشكل الآتي:

¹ وثائق مقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري "وكالة الصيرفة الإسلامية برج بوعرييج 1250".

الفصل الثاني: الصيرفة الإسلامية والخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري: (BNA) دراسة حالة وكالة برج بوعرييج" (1250)

الشكل رقم (03): أنواع الحسابات بالبنك الوطني الجزائري



المصدر: الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري

المبحث الثاني: تطور الخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري (BNA)

تعتبر الخدمات المصرفية من أهم مجالات التطوير في العمل البنكي الحديث، وقد بدأ البنك الوطني الجزائري (BNA) في تبني هذا التوجه لتعزيز خدماته وتسهيل المعاملات مع عملائه، ويسعى لتقديم خدمات رقمية متطورة تتماشى مع التطورات التكنولوجية الحاصلة في القطاع المالي العالمي. وباعتبار البنك الوطني الجزائري مؤسسة مصرفية رائدة، فقد عمل على تنويع باقته لتشمل حلولاً مبتكرة، بما في ذلك الخدمات المتوافقة مع مبادئ الصيرفة الإسلامية التي أصبحت تحتل مكانة جوهرية في استراتيجيته. وتتوزع هذه الخدمات عبر شبكة واسعة من الوكالات والمنصات الإلكترونية التي تهدف إلى تقريب الإدارة البنكية من المواطن. وتتمثل الخدمات الرقمية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري (BNA) فيما يلي:¹

المطلب الأول: واقع مؤشرات الرقمنة في البنك الوطني الجزائري (2019-2024)

سوف يتم من خلال هذا المطلب تحليل واقع مؤشرات الرقمنة في البنك الوطني الجزائري للفترة 2019-2024، وهذا لتوفر المعطيات خلال هذه الفترة، بحيث لم يتم الحصول على معطيات المؤشرات الأخرى خلال نفس الفترة، وبهذا فسيتم دراسة عدد البطاقات البنكية وأجهزة الدفع الإلكتروني بالعدد والنسبة، وهذا كالتالي:

¹ معلومات مقدمة من طرف البنك.

الفصل الثاني: الصيرفة الإسلامية والخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري: (BNA) دراسة حالة وكالة
برج بوعرييج" (1250)

أولاً: تطور عدد البطاقات البنكية البنك الوطني الجزائري خلال 2019-2024

ويظهر هذا من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (01): تطور عدد البطاقات البنكية للبنك الوطني الجزائري خلال سنوات 2019-2024

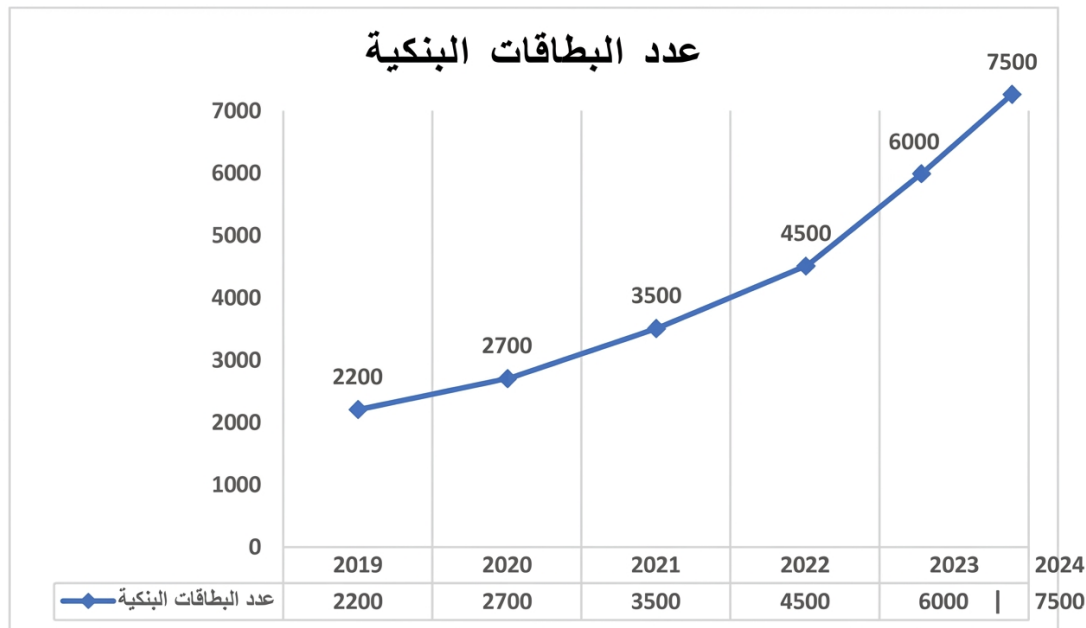
التعيين/السنة	2019	2020	2021	2022	2023	2024
عدد البطاقات البنكية	2200	2700	3500	4500	6000	7500
نسبة الزيادة	/	%22.73	%29.63	%28.57	%33.33	%39.83

المصدر: معلومات مقدمة من طرف مدير البنك الوطني الجزائري "وكالة الصيرفة الإسلامية برج بوعرييج 1250".

من خلال الجدول نلاحظ زيادة في اصدار البطاقات البنكية من سنة 2019 إلى سنة 2020 بمعدل 22.73، بزيادة ما يعادل 500 بطاقة، واستمر ارتفاع اصدار هذه البطاقات في تزايد بنسبة 29.63% لسنة 2021 ما يعادل 800 بطاقة نسبة (6.90%)، إذ سجل انخفاض طفيف لسنة 2022، وهذا راجع لأخطاء تقنية نجمة من تحيين برنامج المتعلق بتسيير البطاقات الإلكترونية من حيث الحماية، ثم سرعان ما عادة في الارتفاع بنسبة 33.33 لسنة 2023 ما يعادل 6000 (4.76%) بنسبة بطاقة بعد تعديل البرنامج مع اضاء صبغة جديد له وتقديم تحفيزات، أما في سنة 2024 فقد استمر المنحى التصاعدي بشكل لافت، حيث سجل عدد البطاقات البنكية ارتفاعا كبيرا ليصل إلى 7500 بطاقة، وهو ما يمثل زيادة مطلقة قدرها 1500 بطاقة مقارنة بسنة 2023. وقد بلغت نسبة النمو في هذا العام 39.83%، وهي أعلى نسبة زيادة مسجلة خلال الفترة الممتدة من 2019 الى 2024.

الفصل الثاني: الصيرفة الإسلامية والخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري (BNA) دراسة حالة وكالة برج بوعرييج" (1250)

الشكل رقم (04): تطور عدد البطاقات البنكية للبنك الوطني الجزائري خلال سنوات 2019-2024



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على الجدول (01).

نلاحظ أن البنك اتخذ استراتيجية في توسيع عدد اصدار البطاقات البنكية من سنة 2019 إلى سنة 2024 متواصلًا، مما يشير إلى دعم البنك لتكنولوجيا الخدمات المالية من جهة، ومن جهة أخرى يتمثل في تبني العملاء من أفراد والشركات للاستخدام البطاقات البنكية.

يمكن أن ترتبط زيادة عدد البطاقات بعوامل أخرى مثل التوسع في شبكة الفروع المصرفية، وزيادة وعي العملاء بفوائد استخدام البطاقات البنكية من حيث المرونة والسرعة والأمن، وتطور التكنولوجيا المالية يعد هذا الارتفاع إيجابيًا بالنسبة للبنك، حيث يمكن أن يزيد من إيراداته ويعزز من وجوده في السوق المالي، كما يمكن أن يعزز الثقة في النظام المالي ككل.

ثانيا: تطور أجهزة الدفع الالكتروني خلال السنوات من 2019-2024

تطور أجهزة الدفع الالكتروني لبنك الجزائر الخارجي 2019-2024 في ظل التغيرات الحاصلة وزيادة الانفتاح، زاد استعمال أجهزة الدفع الالكتروني على المستوى المحلي، ومن خلال هذا الجدول يظهر تطور أجهزة الدفع الالكتروني في لبنك الجزائر الخارجي 2019-2024.

الفصل الثاني: الصيرفة الإسلامية والخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري: (BNA) دراسة حالة وكالة
برج بوعرييج" (1250)

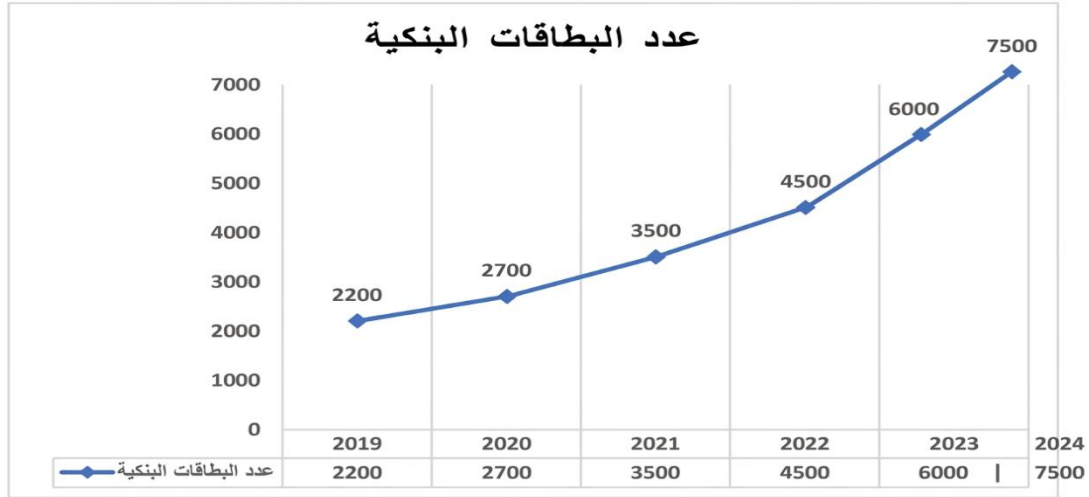
الجدول رقم (02): تطور أجهزة الدفع الالكتروني في بنك الوطني الجزائري 2019-2024

التعيين/السنة	2019	2020	2021	2022	2023	2024
عدد أجهزة الدفع الالكتروني	10	20	30	50	70	100
نسبة الزيادة	/	%100	%50	%66.66	%40	%75

المصدر: معلومات مقدمة من طرف مدير البنك مدير البنك الوطني الجزائري "وكالة الصيرفة الإسلامية برج بوعرييج 1250".

يتبين من خلال الجدول زيادة عدد أجهزة الدفع الالكتروني من سنة 2019 الى سنة 2020 بنسبة 100%، مما يعادل 10 أجهزة دفع إلكتروني، واستمرت الزيادة في الارتفاع بنفس العدد خلال سنة 2021 بنسبة 50%، أما سنة 2022 و 2023 ارتفع بنسبة 66.66% و 40% بما يعادل زيادة في عدد أجهزة الدفع الإلكتروني 20، 20 على التوالي بحيث وصلت الزيادة في عدد أجهزة الدفع الإلكتروني خلال الخمس السنوات الأخيرة إلى 60 جهاز مما يبين أن البنك قام بتخصيص مبلغ لدعم الاستثمار في مجال التحول الرقمي بتركيب أجهزة الدفع الإلكتروني لزيادة تحقيق جودة المعاملات المالية ولجلب عملاء جدد وفي سنة 2024، بلغت الزيادة ذروتها حيث قفز عدد أجهزة الدفع الإلكتروني إلى 100 جهاز، مسجلا نسبة نمو مرتفعة تقدر بـ 75% مقارنة بسنة 2023، أي بما يعادل زيادة بـ 30 جهازا إضافيا في سنة واحدة. وتعتبر هذه الزيادة هي الأكبر من حيث العدد المطلق خلال الفترة المذكورة، مما يؤكد تسارع وتيرة استراتيجية البنك في تعميم الدفع الإلكتروني، وحرصه على تغطية أكبر عدد ممكن من نقاط البيع والمرافق التجارية لتسهيل المعاملات المالية وتقليل الاعتماد على الدفع النقدي".

الشكل رقم (05) تطور أجهزة الدفع الإلكتروني في لبنك الوطني الجزائري 2019-2024



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على الجدول (02).

من خلال الشكل رقم (2) يلاحظ أن زيادة عدد أجهزة الدفع الإلكتروني من سنة 2019 الى سنة 2021 قدرت بنسبة 100%، وهذا راجع إلى السياسة المتخذة من طرف البنك والمتمثلة في دعم رقمنة الأداء، حيث استمرت الزيادة في الارتفاع خلال السنوات 2021، 2022، 2023، و2024 حتى بلغ عددها الإجمالي (100) جهاز دفع إلكتروني، وترجع هذه الزيادة إلى إقبال العملاء بصفة متزايد في استعمال الأجهزة، ما سهل لهم العمليات المالية من حيث السرعة والمرونة والحماية، وبدوره ساهم الاستعمال المتزايد لهذه الأجهزة في تحقيق أرباح إضافية.

إن زيادة عدد أجهزة الدفع الإلكتروني من عشرة (10) أجهزة في سنة 2019 إلى (100) جهاز في سنة 2024، ما يعادل 10 أضعاف.

يظهر لنا هذا المؤشر تبني البنك لفكرة التوجه نحو تكنولوجيا الدفع الإلكتروني من أجل الحفاظ على العملاء وجذب عملاء جدد.

يعتبر هذا النمو إيجابيا للبنك الوطني الجزائري، حيث يشجع على تثمين التحول نحو الدفع الإلكتروني وتخفيض الاعتماد على النقد، مما يزيد من الفعالية ويحسن في كسب ثقة العملاء.

الفصل الثاني: الصيرفة الإسلامية والخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري (BNA) دراسة حالة وكالة برج بوعرييج" (1250)

في حين قد يواجه البنك الوطني الجزائري صعوبات في وجود استثمارات إضافية في البنية التحتية والأمان لدعم هذا النمو، بالإضافة إلى ضرورة مواكبة تطورات التكنولوجيا لضمان سلامة وأمان العمليات المالية.

المطلب الثاني: التطبيقات الحديثة WIMPAY BNA و BNATIC.

في إطار استراتيجية البنك الوطني الجزائري (BNA) لمواكبة التحول الرقمي وتسهيل المعاملات المالية، يبرز تطبيقا "WIMPAY" و "BNATIC" كأهم الحلول التكنولوجية الحديثة المتاحة للزبائن. أولاً: **WIMPAY BNA (الدفع بدون تلامس) :**

تطبيق الدفع بدون تلامس للبنك الوطني الجزائري هو حل للدفع الإلكتروني بدون تلامس، يمكن استخدامه عبر الهواتف الذكية أو الأجهزة اللوحية ويعتمد على تقنية رمز الاستجابة السريعة الذكي الثابت والديناميكي، مما يسمح بإجراء مدفوعات وتحويلات آنية وآمنة.

يضمن تطبيق الدفع بدون تلامس للبنك الوطني الجزائري، معاملات بين البنوك وقابلة للتشغيل المتبادل من خلال اتصاله بالشبكة الوطنية للهاتف المحمول لشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك.

1. أبرز وظائف ومميزات التطبيق:

- الخدمات الأساسية:

- الخدمة متاحة للأشخاص الطبيعيين: الأفراد، أصحاب المهن الحرة، الجمعيات والمنظمات المماثلة.
 - الدفع عبر رمز الاستجابة السريع (QR Code) يمكنك استخدامه للدفع لدى التجار المشتركين في الخدمة ومساحات البيع الكبرى بسرعة وأمان.
 - تحويل الأموال: يتيح إرسال واستقبال الأموال لحظيا بين مستخدمي تطبيق "Wimpay" (سواء كانوا زبائن في البنك الوطني الجزائري أو بنوك أخرى مشتركة في نفس الشبكة).
 - طلب الأموال: يمكنك إرسال طلب لشخص آخر ليقوم بتحويل مبلغ معين إليك عبر التطبيق.
- أهم المزايا:

- دفع وتحويل أني للأموال.
- تشغيل متبادل بين البنوك.
- متاح على مدار الساعة (7/7 يوم، 24 ساعة / 24 ساعة).

الفصل الثاني: الصيرفة الإسلامية والخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري: (BNA) دراسة حالة وكالة برج بوعرييج" (1250)

2. خدمات أخرى: عند الاشتراك في خدمة WIMPY BNA أطلب الخدمات الإضافية التالية:

- بطاقة CIB BNA .
- دفتر الشيكات أو استعمال البديل الرقمي وهو القيام بمسح رمز QR CODE.
- تفعيل خدمة الدفع عبر الانترنت " E- Paiement " البنك الوطني الجزائري .

3. شروط الاستفادة:

- أن يكون سن المستفيد 18 سنة فما فوق.
- أن يكون صاحب حساب شيكات، دفتر ادخار أو حساب عملة أجنبية ببنك الوطني الجزائري.
- ملئ استمارة طلب الخدمة.
- رقم هاتف مفعّل: يجب أن يكون لديك رقم هاتف محمول جزائري مسجل لدى البنك، لأنك ستلتقي عليه رمز التأكيد (OTP) عند التسجيل وفي كل عملية دفع أو تحويل.

4. الوثائق المطلوبة:

- نسخة من بطاقة الهوية الوطنية البيو مترية أو رخصة السياقة سارية المفعول.
- وثيقة رسمية تثبت العنوان حديثة الإصدار (أقل من 03 أشهر).
- شهادة الميلاد.
- صورتين شمسيّتين.
- طابعين ضريبيين (20 دج).

ثانياً: BNAtic

تطبيق BN@tic هو المنصة الرقمية الرسمية (Mobile Banking) التابعة للبنك الوطني الجزائري بينما يركز تطبيق "Wimpay" الذي تحدثنا عنه سابقاً على الدفع السريع والتحويلات، فإن BN@tic هو "بنكك في جيبك" لإدارة حساباتك بشكل كامل.

1. أهم ما يقدمه التطبيق:

- إدارة الحسابات (E-Banking): ويتم من خلال:
- الاطلاع على الرصيد: يمكنك معرفة رصيدك في أي وقت (سواء كان حساب شيك، جاري، أو حساب توفير).
- كشف الحساب الاطلاع على آخر العمليات البنكية والبحث في تاريخ المعاملات.

الفصل الثاني: الصيرفة الإسلامية والخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري: (BNA) دراسة حالة وكالة برج بوعرييج" (1250)

- يمكنك الاطلاع على رقم حسابك الكامل ومشاركته بسهولة دون الحاجة لورقة "الريب".
- العمليات المالية:
- إجراء تحويلات مالية بين حساباتك الخاصة أو إلى حسابات أشخاص آخرين في نفس البنك أو بنوك أخرى.
- إدارة البطاقات الاطلاع على تفاصيل بطاقتك البنكية (CIB) أو (Visa) ومتابعة العمليات التي تمت بها، وحتى طلب تجديد البطاقة (Opposition) في حال ضياعها.
- الفضاء العام (لغير المنخرطين): حتى لو لم تسجل دخولك، يوفر التطبيق خدمات عامة مثل:
- تحديد مواقع الوكالات: البحث عن أقرب وكالة BNA أو صراف آلي (DAB) عبر الخريطة.
- محول العملات متابعة أسعار صرف العملات الأجنبية.
- الفتح المسبق للحساب يمكنك بدء إجراءات فتح حساب بنكي جديد من خلال التطبيق قبل التوجه للوكالة.

2. شروط الاستفادة:

- تحديث البيانات يجب أن يكون رقم هاتفك وعنوان بريدك الإلكتروني (Email) موجودين لدى الوكالة، لأنك ستتلقى رموز التأكيد عليهما لإتمام التحويلات المالية.
- تحميل التطبيق الرسمي: التأكد من تحميل النسخة الرسمية من متجر التطبيقات لضمان أمان بياناتك المصرفية.

3. مراحل التنفيل (أول مرة):

- الدخول الأول: تضع اسم المستخدم وكلمة السر اللذين استلمتهما من البنك.
- تغيير كلمة السر: سيطلب منك التطبيق إجباريا تغيير كلمة السر المؤقتة بأخرى جديدة خاصة بك يجب أن تكون قوية وتحتوي على أرقام وحروف.
- تأكيد الهوية: قد يطلب منك إدخال رمز يصلك عبر رسالة نصية (SMS) لربط الهاتف بحسابك بشكل نهائي.

4. الشروط المصرفية: خدمة مجانية تقدم لجميع عملاء البنك الوطني الجزائري.

المطلب الثالث: التجارة الإلكترونية وبطاقات الدفع الخاصة بالبنك الوطني الجزائري.

الفصل الثاني: الصيرفة الإسلامية والخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري (BNA) دراسة حالة وكالة

برج بوعرييج" (1250)

يسعى البنك الوطني الجزائري إلى مواكبة التطورات الرقمية من خلال توفير حلول مالية ومصرفية حديثة تلبي احتياجات زبائنه المختلفة.

أولاً: التجارة الإلكترونية

خدمة "E-Trade BNA" هي خدمة، اطلاع، تحميل وإشعار خاصة بعمليات التجارة الخارجية (سوفيت) عبر منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية. تسمح بمرافقة الزبائن الذين يقومون بنشاط التجارة الخارجية (سوفيت) من خلال العمليات التالية:

- الاعتماد المستندي (CREDOC).
- تسليم المستندات (REMDOC).
- تحويل مجاني.
- الضمانات الدولية.

1. الأهلية: هذه الخدمة مخصصة لزبائن البنك الوطني الجزائري الأفراد، المهنيين وأصحاب الشركات الذين يمارسون نشاط "التجارة الخارجية ومشاركون في خدمة "BNA.net" و/أو "BNAtic".

2. المزايا:

- خدمة مؤمنة برمز سري وشخصي لكل مستخدم.
- مراقبة المعاملات في وقتها الفعلي 24 ساعة/24 و 7 أيام/7.
- ربح الوقت عن طريق الحد من التوجه إلى الوكالة.
- الزبائن الأفراد: الاطلاع وتحميل رسائل عمليات التجارة الخارجية (Swift).
- الزبائن المهنيين والمؤسسات: الاطلاع على عمليات التجارة الخارجية (Swift).
- تحميل رسائل التجارة الخارجية (Swift).
- تلقي إشعارات بخصوص عمليات التجارة الخارجية (Swift).

3. شروط الاستفادة:

- أن يكون سن المستفيد 18 سنة فما فوق.
- امتلاك حساب جاري أو حساب مهني لدى البنك الوطني الجزائري.
- ملئ استمارة طلب الخدمة.
- رقم هاتف مفعّل: يجب أن يكون لديك رقم هاتف محمول جزائري مسجل لدى البنك، لأنك ستتلقى عليه رمز التأكيد (OTP) عند التسجيل وفي كل عملية دفع أو تحويل.

الفصل الثاني: الصيرفة الإسلامية والخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري (BNA) دراسة حالة وكالة برج بوعرييج" (1250)

ثانيا: بطاقات الدفع الخاصة بالبنك الوطني الجزائري

يقدم البنك الوطني الجزائري (BNA) مجموعة من الحلول والبطاقات التي تدعم التجارة الإلكترونية، سواء على المستوى المحلي (بالدينار) أو (الدولي بالعملة الصعبة):

1. **البطاقة البنبنكية (CIB) للدفع المحلي:** هذه البطاقة مخصصة للاستخدام داخل الجزائر، وتسمح لك بالقيام بعمليات الشراء عبر الإنترنت من المواقع الجزائرية التي تقبل الدفع الإلكتروني مثل اتصالات الجزائر، سيال، سونلغاز ومواقع البيع المحلية.

- شروط الاستفادة:

- أن يكون سن المستفيد 18 سنة فما فوق.
- يجب أن تملك حسابا بنكيا شيك أو توفير لدى BNA وتقدم طلبا في وكالتك.
- تفعيل خدمة الدفع الإلكتروني " E- Paiement " البنك الوطني الجزائري .
- ملئ استمارة طلب الخدمة.

- الوثائق المطلوبة:

- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية (اليومترية).
- شهادة ميلاد.
- شهادة إقامة حديثة أقل من (3 أشهر).
- إثبات دخل (شهادة عمل، كشف راتب، أو شهادة عدم العمل).
- صورتان شمسيّتان.

- مبلغ أولي لإيداعه في الحساب (يختلف حسب نوع الحساب، وغالبا ما يكون في حدود 5000دج).

2. **البطاقات الدولية (Visa و Mastercard):** للتسوق من المواقع العالمية (مثل AliExpress، Amazon وغيرها)، يوفر البنك بطاقات مرتبطة بحسابات العملة الصعبة (اليورو أو الدولار):

- بطاقة Visa: متوفرة بعدة أنواع (Classic) و (Gold) وتستخدم عالميا للسحب والدفع عبر الإنترنت.
- بطاقة Mastercard: تتوفر أيضا كخيار للدفع الدولي، وغالبا ما تطلب عند فتح حساب عملة صعبة في البنك.

للحصول على هذه البطاقات، يجب أولا فتح حساب بالعملة الصعبة (Devise)، والوثائق هي نفس وثائق الحساب العادي بالإضافة إلى:

- طلب خطي للحصول على البطاقة الدولية (يقدم في الوكالة).
- إيداع مبلغ أولي بالعملة الصعبة (يورو أو دولار) يغطي رسوم البطاقة والحد الأدنى للرصيد يفضل استفسار الوكالة عن المبلغ الدقيق لأنه يتغير حسب نوع البطاقة (Gold أو Classic).
- موجهة هذه البطاقة للمهنيين والتجار (أصحاب سجل تجاري): قد تحتاج لسقوف دفع أعلى أو إدارة نشاط تجاري يفضل فتح حساب "مهني" (Compte Professionnel)، والملف يتطلب:
- نسخة من السجل التجاري.
- نسخة من بطاقة التعريف الضريبي (NIF).
- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية للمسير.

خلاصة الفصل الثاني:

وفي ختام هذا الفصل، يتضح أن البنك الوطني الجزائري، استطاع أن يواكب التحولات الحديثة التي يشهدها القطاع المصرفي من خلال تطوير خدماته البنكية والرقمية بما يتلاءم مع احتياجات العملاء ومتطلبات البيئة الاقتصادية المعاصرة. كما أبرزت الدراسة أهمية الهيكل التنظيمي للبنك وتنوع الحسابات والخدمات التي يقدمها، مما ساهم في تعزيز علاقته بالزبائن وتوسيع قاعدة المتعاملين معه.

وقد أظهرت المؤشرات المدروسة خلال الفترة الممتدة من 2019 إلى 2024 تطورا ملحوظا في مجال الرقمنة، سواء من خلال الارتفاع المستمر في عدد البطاقات البنكية أو التوسع الكبير في أجهزة الدفع الإلكتروني، وهو ما يعكس توجه البنك نحو ترسيخ ثقافة الدفع الإلكتروني وتقليل الاعتماد على المعاملات النقدية التقليدية. كما ساهمت التطبيقات الرقمية الحديثة مثل خدمة WIMPAY BNA وتطبيق BNAtic في تسهيل العمليات البنكية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن، عبر توفير السرعة والأمان والمرونة في إجراء مختلف المعاملات المالية.

ومن جهة أخرى، أكد البنك من خلال تطوير خدمات التجارة الإلكترونية وبطاقات الدفع المحلية والدولية حرصه على دعم الاقتصاد الرقمي وتعزيز اندماج الأفراد والمؤسسات في المعاملات المالية الإلكترونية، بما ينسجم مع التوجهات الحديثة للتحويل الرقمي في الجزائر. وعليه، يمكن القول إن البنك الوطني الجزائري يشكل نموذجا مهما في مسار تحديث القطاع المصرفي الوطني، خاصة في مجال الصيرفة الإسلامية والرقمنة البنكية، الأمر الذي يمهد للانتقال إلى دراسة مدى مساهمة هذه الخدمات الرقمية والإسلامية في تعزيز الشمول المالي وتحقيق رضا العملاء في الواقع التطبيقي.

الختمة

شهد القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة تحولات عميقة فرضتها الثورة الرقمية والتطور المتسارع لتكنولوجيات المعلومات والاتصال، مما دفع البنوك إلى إعادة النظر في أساليب عملها التقليدية وتبني نماذج مصرفية حديثة تعتمد على الرقمنة والابتكار التكنولوجي. وقد أظهرت هذه الدراسة أن التحول الرقمي أصبح ضرورة استراتيجية لضمان استمرارية المؤسسات المصرفية وتعزيز قدرتها التنافسية في بيئة اقتصادية تتسم بالتغير السريع وتزايد متطلبات العملاء.

ومن خلال الدراسة النظرية والتطبيقية التي تناولت البنك الوطني الجزائري، تبين أن البنك يسعى إلى تطوير خدماته المصرفية من خلال تبني الحلول الرقمية الحديثة وتوسيع استخدام الخدمات الإلكترونية، بما يسمح بتسهيل المعاملات البنكية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن.

كما أظهرت الدراسة أن الخدمات الرقمية البنكية ساهمت بشكل كبير في تجاوز القيود التقليدية المرتبطة بالمكان والزمان، وأتاحت للعملاء إمكانية إجراء مختلف العمليات المصرفية بسهولة وأمان، الأمر الذي عزز من مستوى رضا العملاء وساهم في تحسين الأداء التشغيلي للبنك.

وفي المقابل، فإن نجاح التحول الرقمي في القطاع المصرفي يبقى مرتبطا بتوفير بنية تحتية رقمية قوية، وتطوير الكفاءات البشرية، وتعزيز الأمن السيبراني، إضافة إلى ضرورة نشر الثقافة الرقمية بين العملاء والموظفين لضمان الاستخدام الأمثل للخدمات المصرفية الحديثة.

📌 نتائج الدراسة: من خلال ما تم عرضه في الدراسة من محاولتنا للإجابة على الإشكالية خلصنا إلى النتائج التالية منها نتائج تختبر صحة فرضياتنا:

- تعتبر البنوك مؤسسات مالية أساسية تعمل على تجميع المدخرات وتوجيهها نحو الاستثمار والتمويل ساهم التحول الرقمي في إحداث تغييرات جذرية في طبيعة العمل المصرفي والخدمات البنكية.
- يعتمد التحول الرقمي على استخدام التكنولوجيا الحديثة لتطوير الخدمات وتحسين الأداء التشغيلي. أدى ذلك إلى تسريع إنجاز المعاملات وتقليل التكاليف التشغيلية للبنوك.
- يوفر التحول الرقمي مزايا عديدة للبنوك والعملاء. من أهمها السرعة، المرونة، سهولة الوصول للخدمات، وتحسين تجربة العميل.
- يسعى البنك الوطني الجزائري إلى تطوير خدماته المصرفية الرقمية، وذلك من خلال تحديث أنظمتة المعلوماتية وتوفير خدمات إلكترونية متنوعة.
- ساهمت الخدمات الرقمية البنكية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء كما ساعدت على تقليل الضغط على الوكالات البنكية التقليدية.

- أصبح الهاتف النقال والإنترنت من أهم الوسائل المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية الحديثة .حيث سمحا للعملاء بمتابعة حساباتهم وإنجاز معاملاتهم عن بعد.
- تدعم الرقمنة نشاط الصيرفة الإسلامية داخل البنك الوطني الجزائري من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية.
- يساهم التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي وذلك عبر توسيع نطاق الخدمات البنكية لتشمل مختلف الفئات والمناطق.
- يواجه التحول الرقمي في القطاع المصرفي مجموعة من التحديات من بينها نقص الكفاءات الرقمية والمخاطر المرتبطة بالأمن السيبراني.
- تعتبر البنية التحتية الرقمية والموارد البشرية المؤهلة من أهم متطلبات نجاح التحول الرقمي حيث تساهم في ضمان فعالية واستمرارية الخدمات الرقمية البنكية.
- يساعد التحول الرقمي البنوك على تحقيق ميزة تنافسية قوية من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية وتقديم خدمات مبتكرة للعملاء.
- أثبتت الدراسة صحة الفرضيات المطروحة حيث تبين أن التحول الرقمي يساهم فعلا في تطوير الخدمات المصرفية وتعزيز نشاط الصيرفة الإسلامية.
- 🚩 **الاقتراحات:** هناك بعض الاقتراحات التي يمكن أن نقدمها في مجال التحول الرقمي والخدمات المصرفية الرقمية:
- تعزيز الاستثمار في البنية التحتية الرقمية وتطوير الأنظمة المعلوماتية داخل البنوك بما يضمن تقديم خدمات مصرفية آمنة وسريعة.
- تكثيف برامج التكوين والتدريب للموظفين .من أجل رفع كفاءاتهم في مجال التكنولوجيا والخدمات الرقمية.
- توسيع نطاق الخدمات المصرفية الرقمية .لتشمل مختلف الفئات الاجتماعية والمناطق النائية.
- تعزيز أنظمة الأمن السيبراني وحماية بيانات العملاء .للحد من المخاطر المرتبطة بالمعاملات الإلكترونية.
- 🚩 **آفاق الدراسة:** لا شك أنه رغم الجهد المبذول في إتمام هذا البحث، فإن هذا الأخير لا يخلو من النقائص بسبب عدم قدرتنا على تناول كل نواحي الموضوع بالتفصيل، إلا أنه يمكن أن يكون هذا البحث جسرا يربط بين بحوث سبقت فأضاف إليها بعض المستجدات، لإثرائها وبعثها من جديد، وبحوث مقبلة كتمهيد لمواضيع يمكنها أن تكون إشكالية لأبحاث أخرى نذكر منها:

- دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المصرفية الرقمية.
- أثر الأمن السيبراني على نجاح التحول الرقمي في البنوك الجزائرية.
- واقع الشمول المالي في الجزائر في ظل التحول الرقمي.
- تقييم جودة الخدمات الرقمية في البنوك الإسلامية الجزائرية.
- مستقبل الصيرفة الإلكترونية في الجزائر وآفاق تطويرها

قائمة المرجع

المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب

1. أحمد سويلم - إدارة البنوك وبورصات الأوراق المالية - الشركة العربية للنشر والتوزيع - القاهرة بدون سنة نشر.
2. بشرى حسين الحمداني، التربية الإعلامية ومحو الأمية الرقمية، طبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن 2015.
3. حازم أحمد يس - المحاسبة في القطاعات النوعية - بدون ناشر 1994.
4. حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الحديثة في عصر المعلومات، الطبعة الثانية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997.
5. حمد نجيب رسلان - إدارة المنشآت المالية البنوك - غير مبين الناشر 1986.
6. حمدي قبيلات، قانون الادارة العامة الالكترونية، طبعة الاولى دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الاردن . بدون سنة نشر.
7. زياد رمضان وآخرون - الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك - دار وائل للنشر والتوزيع - عمان 2000.
8. سيد عبد الفتاح صالح - دراسات في محاسبة المنشآت المالية - غير مبين الناشر - 2000.
9. سيد محمد جاد الرب وآخرون - إدارة المنشآت المالية - غير مبين الناشر، أحمد على غنيم - اقتصاديات البنوك - مكتبة مدبولي - القاهرة - 1989.
10. عبد الله رابحي، مقدمة في النقود والبنوك . دار النهضة العربية، 1987.
11. عبد العاطى لاشين - إدارة البنوك - الناشر 2002.
12. عبد العاطى لاشين محمد منسى - إدارة البنوك - غير مبين الناشر 2002.
13. علي محمد حسن هويدى وآخرون - المحاسبة في البنوك وشركات التأمين غير مبين الناشر - غير مبين سنة النشر.
14. منير ابراهيم هندي . إدارة البنوك التجارية . المكنب العربي الحديث، الإسكندرية ، 1996.
15. محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، طبعة الثالثة عالم الكتب، القاهرة، 2004.
16. مهري سوهيلة، بن جامع بلال، المكتبة الرقمية، طبعة أولى، دار بهاء للنشر، قسنطينة،

2011.

17. هشام حيرة . إدارة المصارف . الشركة العربية المتحدة لتسويق والمبيدات، 2008.
18. يوسف كمال محمد - فقه الاقتصاد النقدي - دار الهداية للطباعة والنشر والتوزيع - القاهرة
- 1993.

ثانيا: المذكرات والرسائل الجامعية:

1. افتيم برخي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة الصوتية على مستوى الجماعات المحلية، دراسة ميدانية بمكتب الوثائق اليومية في بلدية سيدي حيله مذكرة قبل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة التصدي مراح ورقة - 2022/2023
2. خولة مرسي، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المصرفية، أطروحة دكتوراه، كلية الاقتصاد والعلوم التجارية والتسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2024 - 2025.
3. زينب حمان، بن ترعة شافية، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي، مذكرة ماستر، إدارة مالية، 2023 - 2024.
4. فاطمة الزهراء، دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2019 - 2020.

ثالثا: المجلات والملتقيات العلمية

1. بوعمامة عبد الرحمان، شنيبي حسين، التحول الرقمي لمنظمات الأعمال جزائرية الفرص والتحديات، المجلد 23، العدد 10، مجلة الدراسات الاقتصادية، الجلفة (الجزائر)، 2023.
2. توفيق حناشي، التحولات الرقمية في الدول العربية، المجلد 05، العدد 02، مجلة الدراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، جامعة العربي التبسي، تبسة (الجزائر)، 2022.
2. جميلة سلايمي، يوسف بوشي، التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، المجلد 10، العدد 02، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الوادي، واد سوف (الجزائر).
3. جميلة سلايمي، يوسف بوشي، التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، المجلد 10، العدد 02، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الوادي، واد سوف (الجزائر).
4. خالد صبيح الهادي تهامي، دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة، المجلد 13، العدد 08، أبريل 2022.
5. سامية خواثر، "التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وما بعدها"، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، الجزائر، جامعة الأغواط، العدد 02، 2021.
6. سايح فاطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية، المركز الجامعي غيليزان، مجلة شيماء لاقتصاد و التجارة، العدد 04، ديسمبر 2023.

7. سيد هارون جمعة عبد الحفيظ، أثر رقمنة الخدمات المصرفية على تعزيز الشمول المالي بالتطبيق على البنك الأهلي المصري بمصر مطروح، المجلد 14، العدد الثاني، أبريل 2022.
8. صدوقي غريسي، سي الطيب الهاشمي، رضا علي العبسي، واقع وأهمية التحول الرقمي الأتمتة، المجلد 03، العدد 02، مجلة آراء الدراسات الاقتصادية والإدارية 8848-2710، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الأغواط (الجزائر)، 2021.
9. عبد الفتاح أحمد نصر الله، و زكي أبو زيادة، دور البنية التحتية في تحقيق النم والاقتصادي في فلسطين، المؤتمر الثاني المحكم لكلية الاقتصاد و العلوم الاجتماعية، غزة، فلسطين.
10. محمد عادل حسن أبو سمرة، نموذج مقترح لتفعيل الشمول المالي من خلال التحول الرقمي رؤية مصر 2030، ورقة بحث مقدمة الى المؤتمر السنوي الربع و العشرين حول "ادارة التحول الرقمي لتحقيق رؤية مصر 2030، جامعة عين الشمس، نوفمبر 2019، نوفمبر 2019.
11. نبيلة باديس، بلال جغري، كريم زرمال، أهمية المصارف المالية الإسلامية ، مجلة اقتصاديات الاعمال والتجارة، الجزائر 2021.
12. نعموني مريم، تأثير الثقافة التنظيمية على نجاح التحول الرقمي في المؤسسة، المجلد 23، العدد 02، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2020.
13. هبة مصطفى، محمد مصطفى، دور الخدمات المالية الرقمية في التمكين الاقتصادي للمرأة المعيلة، مجلة البحث العلمي في الأدب، المجلد 24، العدد 2 يناير 2023.

رابعاً: القوانين والتشريعات:

1. الجريدة الرسمية، 2003، أمر رقم 03-11 المؤرخ في 27 جمادى الثانية 1424 الموافق 26 أغسطس 2003، يتعلق بالنقد والقرض، الجزائر.

المواقع الإلكترونية

1. الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
–	الإهداء
–	شكر وعرفان
I	ملخص الدراسة
II	قائمة المحتويات
III	قائمة الجداول
IV–V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ–ج	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة
05	تمهيد
06	المبحث الأول: عموميات حول البنوك
06	المطلب الأول: ماهية البنك
07	المطلب الثاني: الخدمات البنكية
12	المطلب الثالث: خصائص البنوك
15	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للتحويل الرقمي
15	المطلب الأول: تعريف وخصائص التحويل الرقمي
19	المطلب الثاني: أهمية التحويل الرقمي
23	المطلب الثالث: أهداف التحويل الرقمي
23	المطلب الرابع: تحديات و مخاطر التحويل الرقمي
25	المبحث الثالث: ماهية الخدمات الرقمية البنكية
25	المطلب الأول: تعريف وخصائص الخدمات الرقمية البنكية
26	المطلب الثاني: أنواع الخدمات الرقمية البنكية
27	المطلب الثالث: مزايا وعيوب الخدمات الرقمية البنكية
28	المطلب الرابع: متطلبات تطوير الخدمات الرقمية في البنوك

32	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لدراسة
34	تمهيد
35	المبحث الأول: التعريف بالبنك الوطني الجزائري (BNA) وأنواع الحسابات الموجودة فيه
35	المطلب الأول: تعريف البنك الوطني الجزائري
35	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الوطني الجزائري
38	المطلب الثالث: أنواع الحسابات في البنك الوطني الجزائري
39	المبحث الثاني: تطور الخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري (BNA)
39	المطلب الأول: واقع مؤشرات الرقمنة في البنك الوطني الجزائري (2024.2019)
44	المطلب الثاني: التطبيقات الحديثة WIMPAY BNA و BNAtic
46	المطلب الثالث: التجارة الإلكترونية وبطاقات الدفع الخاصة بالبنك الوطني الجزائري
50	خلاصة الفصل الثاني
51	الخاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق
	فهرس المحتويات

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات الرقمية البنكية والصيرفة الإسلامية في البنك الوطني الجزائري، وإبراز دور التحول الرقمي في تطوير الخدمات المصرفية وتحسين جودتها وتحقيق رضا العملاء. ومن أجل ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام أداة هي دراسة حالة البنك الوطني الجزائري - وكالة الصيرفة الإسلامية برج بوعريريج (1250) من خلال تحليل مؤشرات الرقمنة للفترة (2019-2024)، ودراسة مختلف الأنظمة والتطبيقات المصرفية المعتمدة مثل تطبيق BNAtic وخدمة WIMPAY BNA، مع الاستعانة بالمراجع العلمية والوثائق الرسمية للبنك.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن التحول الرقمي يساهم بفعالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتسريع إنجاز المعاملات وتقليل التكاليف التشغيلية. كما أظهرت النتائج تطوراً ملحوظاً في مؤشرات الرقمنة بالوكالة محل الدراسة، حيث سجل عدد البطاقات البنكية وأجهزة الدفع الإلكتروني نمواً كبيراً وصل ذروته في سنة 2024. وأكدت الدراسة أن الخدمات الرقمية تلعب دوراً محورياً في دعم نشاط الصيرفة الإسلامية وتوسيع قاعدة العملاء من خلال توفير قنوات دفع وتحويل مرنة وآمنة تتجاوز قيود الزمان والمكان.

الكلمات المفتاحية: البنوك، التحول الرقمي، الخدمات الرقمية البنكية، الصيرفة الإسلامية، البنك الوطني الجزائري.

Abstract:

This study aimed to explore the reality of digital banking services and Islamic banking at the National Bank of Algeria (BNA). It focused on highlighting the role of digital transformation in developing banking services, enhancing their quality, and achieving customer satisfaction. To achieve these objectives, the descriptive-analytical approach was adopted, using a case study of the National Bank of Algeria - Islamic Banking Branch in Bordj Bou Arreridj (1250). This was conducted by analyzing digitization indicators for the period (2019-2024) and examining various adopted banking systems and applications, such as BNAtic and WIMPAY BNA, while relying on scientific references and official bank documents.

The study reached several key results, most notably that digital transformation effectively contributes to improving the quality of banking services, accelerating transaction processing, and reducing operational costs. The findings also showed a significant development in digitization indicators at the studied branch, where the number of bank cards and electronic payment terminals (POS) experienced substantial growth, peaking in 2024. Furthermore, the study confirmed that digital services play a pivotal role in supporting Islamic banking activities and expanding the

customer base by providing flexible and secure payment and transfer channels that transcend time and space constraints .

Key words Banks, Digital Transformation, Digital Banking Services, Islamic Banking, National Bank of Algeria (BNA).