



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم المالية والمحاسبة



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

في ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم مالية ومحاسبة، تخصص: مالية مؤسسة

بعنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية وتحقيق الشمول المالي
دراسة حالة لعينة من بنوك ولاية غرداية (2022-2023)

تحت إشراف الأستاذ:

أ.د. رواني بوحفص

من إعداد الطالب:

يوسف حرش

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 14 جوان 2023

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
مريم شرع	جامعة غرداية	رئيسا
الشيخ بن قايد	جامعة غرداية	مناقشا
بوحفص رواني	جامعة غرداية	مشرفا

الموسم الجامعي:

2023 - 2022



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم المالية والمحاسبة



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

في ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم مالية ومحاسبة، تخصص: مالية مؤسسة

بعنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية وتحقيق الشمول المالي
دراسة حالة لعينة من بنوك ولاية غرداية (2022-2023)

تحت إشراف الأستاذ:

أ.د. رواني بوحفص

من إعداد الطالب:

يوسف لحرش

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 14 جوان 2023

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
مريم شرع	جامعة غرداية	رئيسا
الشيخ بن قايد	جامعة غرداية	مناقشا
بوحفص رواني	جامعة غرداية	مشرفا

الموسم الجامعي:

2022 - 2023

إهداء

أهدي تخرجي هذا إلى من علمني العطاء وإلى من أحمل اسمه بكل افتخار
وأرجو من الله أن يمد في عمرك لتري ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار
والدي العزيز” وإلى ملاكي في الحياة وإلى معنى الحب والحنان والتفاني وإلى
بسمة الحياة وسر الوجود وإلى من كان دعائها سر نجاحي أغلى الحبايب “امي
الحببية” وإلى من له الفضل الكبير في تشجيعي وتحفيزي ومن منة تعلمت
المثابرة والاجتهاد وإلى من بهم أكبر وعليهم أعتمد وإلى من بوجودهم أكتسب
قوة ومحبة لا حدود لها وإلى من عرفت معهم معنى الحياة “إخوتي وأخواتي”
وإلى من تحلوا بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء وإلى من برفقتهم في دروب
الحياة السعيدة والحزينة سرت وإلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير
“أصدقائي الأعزاء” بتوفيق من الله، وبدعاء من الأم.

شكرًا لكل من مد لي يد العون واسأل الله التوفيق لي ولكم وداعيًا المولى - عزَّ
وجلَّ - أن يُطيل في أعماركم، ويرزقكم بالخيرات

شكر وعرهان

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في اتمام هذا البحث العلمي والذي الهمنه الصحة

والعافية والعزيمة،

فالحمد لله حمدا كثيرا

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير الى الاستاذ الدكتور المشرف رواني بوحفص على

كل ما قدمه لنا من توجيهات

ومعلومات قيمه ساهمت في اطراء موضوع دراستنا في جوانبها المختلفة

كما نتقدم بجزيل الشكر الى اعضاء لجنه مناقشه الموقرة

ولا ننسى تقديم الشكر الجزيل لكل الأساتذة المحترمين بالجامعة نقول لكم شكرا

جزيلا على كل مجهوداتك

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي إلى إبراز مفهوم التكنولوجيا المالية باعتباره موضوع العصر في الميدان المالي والمصرفي وأثرها على أداء البنوك. في ضوء ذلك ولكي نصل إلى النتائج المرجوة وللتحقق من صحة الفرضيات المقترحة اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي والنوعي، تم استخدام المقابلات كأداة لجمع المعلومات بشأن استخدام التكنولوجيا المالية وتسجيل الردود وتحليلها لاحقاً. حيث تحتوي المقابلة على (14) سؤال وكذا اختيار عينة تتألف من خمسة (5) بنوك تجارية لولاية غرداية واجرائها مع مديري ومهندس الإعلام الآلي وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: اعتماد البنوك التجارية محل الدراسة على حلول التكنولوجيا المالية في عملياتها وخدماتها. كما تم تحديد التحديات التي تواجه البنوك في تبني ودمج حلول التكنولوجيا المالية وسلطت الضوء على الفرص المحتملة التي تنشأ من الاستفادة من هذه التقنيات. بالإضافة إلى ذلك، استكشاف تصور عملاء البنوك التجارية محل الدراسة تجاه خدمات التكنولوجيا المالية ان هناك تنوع في وعي العملاء اتجاهها.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا مالية، ذكاء اصطناعي، شمول مالي، بنوك تجارية، سلسلة الكتل

Abstract:

The primary aim of this study is to emphasize the concept of FinTech as the contemporary subject in the financial and banking field, and its impact on the performance of banks. In light of this, and in order to reach the desired results and verify the proposed hypotheses, we followed a descriptive, analytical, and qualitative approach. Interviews were utilized as a tool for gathering information regarding the utilization of FinTech, recording the responses, and subsequently analysing them. The interview consisted of 14 questions, and a sample was chosen consisting of five (5) commercial banks in the Ghardaia province, with interviews conducted with their managers and IT engineers. The study yielded a range of results, the most significant of which is the reliance of the studied commercial banks on FinTech solutions in their operations and services. The challenges faced by banks in adopting and integrating FinTech solutions were identified, shedding light on potential opportunities arising from leveraging these technologies. Additionally, the study explored the perception of customers of the studied commercial banks towards FinTech services, revealing diversity in customer awareness and attitudes towards such services.

Keywords: FinTech, Artificial intelligence, Financial inclusion, commercial Banks, blockchain

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

فهرس المحتويات:

إهداء
شكر وعرفان
ملخص الدراسة:
فهرس المحتويات:
قائمة الجداول:
قائمة الاختصارات والرموز:
مقدمة أ-ج
الفصل الأول: الإطار النظري 6
تمهيد: 7
المبحث الأول: التكنولوجيا المالية والشمول المالي في البنوك التجارية المفاهيم الأساسية 8
المبحث الثاني: الدراسات السابقة: 38
خلاصة الفصل: 45
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية 46
تمهيد: 47
المبحث الأول: تطور الرقمنة والتكنولوجيا المالية في الجزائر 48
المبحث الثاني: مجتمع الدراسة 63
خلاصة الفصل: 121
قائمة المصادر: 131
قائمة الملاحق 137
فهرس المحتويات: 141

قائمة المحتويات

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
23	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في قطاع المال والاقتصاد والهدف منها	الجدول رقم (1-1)
38	دراسة بوخاري فاطنة حنان	الجدول رقم (2-1)
39	دراسة خلف الله بن يوسف، فرحات عيدة	الجدول رقم (3-1)
39	دراسة دحية رباب	الجدول رقم (4-1)
40	دراسة CHARLAMPOS BASDEKIS, ET AL	الجدول رقم (5-1)
41	دراسة CATARINA DOS SANTOS RUA	الجدول رقم (6-1)
41	دراسة Tapiwanashe James Museba	الجدول رقم (7-1)
43	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات العربية	الجدول رقم (8-1)
44	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات الأجنبية	الجدول رقم (9-1)
75	أعضاء المقابلة	الجدول رقم (1-2)
78	أجوبة وتحليل السؤال الأول	الجدول رقم (2-2)
81	أجوبة وتحليل السؤال الثاني	الجدول رقم (3-2)
84	أجوبة وتحليل السؤال الثالث	الجدول رقم (4-2)
87	أجوبة وتحليل السؤال الرابع	الجدول رقم (5-2)
90	أجوبة وتحليل السؤال الخامس	الجدول رقم (6-2)
93	أجوبة وتحليل السؤال السادس	الجدول رقم (7-2)
96	أجوبة وتحليل السؤال السابع	الجدول رقم (8-2)
99	أجوبة وتحليل السؤال الثامن	الجدول رقم (9-2)
102	أجوبة وتحليل السؤال التاسع	الجدول رقم (10-2)
105	أجوبة وتحليل السؤال العاشر	الجدول رقم (11-2)
108	أجوبة وتحليل السؤال الحادي عشر	الجدول رقم (12-2)
111	أجوبة وتحليل السؤال الثاني عشر	الجدول رقم (13-2)

قائمة المحتويات

114	أجوبة وتحليل السؤال الثالث عشر	الجدول رقم (2-14)
116	أجوبة وتحليل السؤال الرابع عشر	الجدول رقم (2-15)

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
63	الهيكل التنظيمي لوزارة الرقمنة والاحصاء	الشكل رقم (2-1)
66	الهيكل التنظيمي لوكالة بنك التنمية المحلية بغرداية	الشكل رقم (2-2)
68	الهيكل التنظيمي لوكالة بنك القرض الشعبي الجزائري غرداية	الشكل رقم (2-3)
70	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	الشكل رقم (2-4)
72	الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الخليج الجزائري غرداية	الشكل رقم (2-5)
74	نموذج الدراسة	الشكل رقم (2-6)
121	يوضح نموذج مقترح لدور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية	الشكل رقم (2-7)

قائمة المحتويات

قائمة الاختصارات والرموز:

المصطلح باللغة الاجنبية	المختصر	دلالة المصطلح باللغة العربية
financial technology	FINTECH	التكنولوجيا المالية
Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication	SWIFT	جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك
National Association of Securities Dealers Automated Quotations system	NASDAQ	نظام التسعير الآلي للجمعية الوطنية لتجار الأوراق المالية
Blockchain as a Service	BAAS	سلسلة الكتل كخدمة
International Organization of Securities Commissions	IOSCO	المنظمة الدولية لهيئات الأوراق المالية
Financial Stability Board	FSB	مجلس الاستقرار المالي
Content Security Policy	CSP	سياسة أمان المحتوى
Group 20	G20	مجموعة العشرين
Alliance for Financial Inclusion	AFI	التحالف العالمي للشمول المالي
Organization for Economic Cooperation and Development	DECD	منظمة التعاون والتنمية للاقتصادية
International Network on Financial Education	INFE	الشبكة الدولية للتثقيف المالي
Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique	SATIM	شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك
Banque Nationale d'Algérie	BNA	بنك الجزائر الوطني
Credit Populaire d'Algérie	CPA	القرض الشعبي الجزائري
Banque de Développement Local	BDL	بنك التنمية المحلية
Caisse Nationale de Mutualité Agricole	CNMA	الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي
Banque Extérieure D'Algérie	BEA	بنك الجزائري الخارجي
Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance	CNEP	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط
Gulf Bank Algérie	AGB	بنك الخليج الجزائر
Commercial International Bank	CIB	البنك التجاري الدولي
Terminal de Paiement Électronique	TPE	جهاز الدفع الإلكتروني
Personal Identification Number	PIN	الرقم السري الشخصي
Near field communication	NFC	الاتصال قريب المدى

مقدمة

أ- توطئة:

أصبحت التكنولوجيا المالية عنصراً رئيسياً في تحسين أداء البنوك التجارية على مدى السنوات الأخيرة، وتلعب دوراً حاسماً وجزءاً أساسياً من استراتيجياتها الحديثة وتعد واحدة من أهم القطاعات التي تستفيد بشكل كبير من هذه التكنولوجيا وبفضل التقدم التكنولوجي هذا يمكن للبنوك تقديم خدمات أفضل للعملاء وتوفير تجارب مستخدم ومبتكرة، ويمكن للتطبيقات المصرفية الذكية والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والدفع الإلكتروني توفير وصول سهل وسريع للعملاء إلى حساباتهم وإجراء المعاملات المالية بفضل التحليلات المالية المتقدمة واستخدام التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي، يمكن للبنوك التجارية استخدام البيانات الضخمة لفهم سلوك العملاء وتحليل الاتجاهات المالية وتوفير استراتيجيات أعمال فعالة وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.

تعد التكنولوجيا المالية أحد الاستراتيجيات الرقمية للمؤسسات والبنوك، بحيث يصبح من الضروري تحديد الآليات والطرق المختلفة لتجسيد هذه الاستراتيجية، كما تعتبر أداة لتعزيز الشمول المالي وتحقيق الاستدامة المالية، ومن هذا المنطلق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية من خلال السؤال الرئيسي التالي:

ب- الإشكالية:

➤ إلى أي مدى يمكن ان تساهم تطبيقات التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية محل الدراسة؟

وتتفرع تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي متطلبات التكنولوجيا المالية؟ وما علاقتها بالشمول المالي؟
- هل هناك علاقة بين تطبيق التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي محل الدراسة؟
- ما أهم معوقات اعتماد تطبيقات التكنولوجيا المالية؟ وما درجة وعي العملاء وتعاملهم معها؟
- هل تبني الجزائر للرقمنة في مختلف القطاعات والمؤسسات أخذ بعين الاعتبار تطبيقات التكنولوجيا المالية؟
- ما هي الاستراتيجية الرقمية التي سطرها البنوك من اجل تعزيز تطبيق التكنولوجيا؟

ت- فرضيات الدراسة:

بغية الإجابة عن التساؤلات السابقة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

➤ **الفرضية الرئيسية:** تطبيقات التكنولوجيا المالية يمكن أن تساهم بشكل كبير في تحسين أداء البنوك التجارية محل الدراسة.

➤ **الفرضية الأولى:** التكنولوجيا المالية تلعب دوراً حاسماً في تحقيق الشمول المالي، عن طريق توفر الأدوات والتقنيات اللازمة لتمكين الوصول الشامل للخدمات المالية.

➤ **الفرضية الثانية:** نعم هناك علاقة وثيقة ومتبادلة بين تطبيق التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي، بحيث تتعاون التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي معًا لتحقيق تطورات في قطاع الخدمات المالية.

➤ **الفرضية الثالثة:** هناك عوائق تقنية أو غيرها تعوق اعتماد التكنولوجيا المالية بشكل فعال، وأن هناك مستوى متنوع من وعي العملاء تجاه التكنولوجيا المالية.

➤ **الفرضية الرابعة:** الجزائر أخذت بعين الاعتبار تطبيقات التكنولوجيا المالية في القطاعات الاقتصادية ومختلف البنوك والمؤسسات

➤ **الفرضية الخامسة:** هناك استراتيجيات رقمية تم تسطيحها من قبل البنوك التجارية محل الدراسة بهدف تعزيز وتعميم استخدام التكنولوجيا المالية في عملياتها وخدماتها المالية.

ث- أهداف الدراسة:

تهدف دراسة هذا الموضوع بالتحديد إلى:

➤ تسليط الضوء على فوائد التكنولوجيا المالية وأثرها على تحسين أداء البنوك التجارية وتعزيز قدرتها على التكيف مع التطورات التكنولوجية في القطاع المالي.

➤ فهم كيفية استخدام التكنولوجيا المالية في تحسين أنشطة البنوك التجارية محل الدراسة وتحديد الفوائد والتحسينات التي يمكن تحقيقها.

➤ إبراز الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية.

➤ معرفة دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وتعزيز الاستدامة المالية بالبنوك التجارية محل الدراسة.

ج- أهمية الدراسة:

تحتل دراسة دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية بأهمية كبيرة. فإن استخدام التكنولوجيا المالية يزيد من كفاءة العمليات المصرفية ويحسن الخدمات المالية المقدمة، مما يعزز تجربة العملاء ويوسع نطاق الخدمات المالية المتاحة. يعد التكنولوجيا المالية حلاً مبتكراً يعزز النمو والتنمية للبنوك التجارية ويساهم في تحقيق أداء متميز ومساهمة فعالة في اقتصاد المجتمع. فالتكنولوجيا المالية لا تقتصر فقط على زيادة الكفاءة وتحسين التكلفة، بل يمتد أيضاً لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة، وتعزيز الأمان، واستخدام التحليلات المالية المتقدمة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية.

ح- مبررات ودوافع اختيار موضوع الدراسة:

يمكن تقديم أهم الدوافع الذاتية والموضوعية التي أدت بنا إلى اختيار موضوع الدراسة كما يلي:

➤ دوافع ذاتية:

- الميل الشخصي للاهتمام بهذا الموضوع والإلمام ببعض جوانبه وتوسيع المعارف في مجال العلوم المالية والمحاسبة.
- الرغبة في التعلم وتطوير واكتساب المعرفة والمهارات الجديدة وكذا اكتشاف والإلمام ببعض جوانبه وتوسيع المعارف في هذا مجال.
- محاولة ربط وإسقاط الجانب العلمي الأكاديمي مع الجانب العملي المهني.

➤ دوافع موضوعية:

- تزايد أهمية وضرورة تطبيق الذكاء الاصطناعي في العمليات المالية للمؤسسات والبنوك.
- يعتبر موضوع البحث واسعة النطاق في المجال الأكاديمي ومن أهم المواضيع المطروحة في الدراسات المالية الحديثة.
- الارتباط الوثيق بين موضوع الدراسة والتخصص.
- يساهم في الإضافة إلى المعرفة الحالية والتطور في المجال أو في ملء الفجوات المعرفية.

خ- حدود الدراسة: وتتمثل حدود الدراسة في:

➤ **الحدود المكانية:** تكمن الحدود المكانية لدراسة: حالة عينة من وكالات البنوك التجارية لولاية غرداية وتتمثل في: وكالة بنك الخليج الجزائري، ووكالة بنك التنمية المحلية، ووكالة بنك القرض الشعبي الجزائري، ووكالة بنك بدر الفلاحة والتنمية الريفية.

➤ **الحدود الزمانية:** تم إجراء هذه الدراسة خلال المدة الزمنية والتي تمثلت ما بين سنة 2022 إلى غاية سنة 2023 والمتعلقة خصوصا بمعطيات البنوك التجارية.

د- منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة:

أولاً: منهج الدراسة: من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها، تم الاعتماد على مجموعة من المناهج المعتمدة في البحث العلمي وفق ما تقتضيه طبيعة العمل من جهة وعناصر الدراسة من جهة أخرى، حيث تم اعتماد المنهج الوصفي في الجوانب النظرية المختلفة للموضوع من خلال تقديم مختلف المفاهيم والتعاريف، أما الجانب التطبيقي من الدراسة فقد تضمن دراسة حالة وكالات بنوك التجارية الجزائرية ولاية غرداية وذلك من أجل إسقاط الجانب النظري على الواقع العملي.

ثانيا: أداة الدراسة: قد تم اعتماد أسلوب المقابلة فيها طريقة فعالة لجمع المعلومات الغنية وفهم وجهات نظر المختصين والخبراء في هذا المجال، بالإضافة الى:

- الوثائق المقدمة من طرف الوكالات البنكية ذات صلة بموضوع الدراسة.
- الزيارات والملاحظات الميدانية؛ المقابلات الشخصية.
- المسح المكتبي بهدف التعرف على مختلف المراجع والكتب المتداولة لموضوع الدراسة، إضافة إلى القوانين والجرائد الرسمية، الكتب والبحوث والمجلات والملتقيات العلمية، المواقع الإلكترونية.
- إحصائيات الرقمنة في الجزائر.

ذ- تقسيمات الدراسة:

من أجل معالجة هذا الموضوع تم تقسيم هذه الدراسة على النحو الآتي:

خصصنا الفصل الأول والمعنون ب: الإطار النظري والدراسات السابقة، بالتطرق إلى مبحثين رئيسيين، ففي المبحث الأول يتناول المفاهيم الأساسية لدور التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية، أما المبحث الثاني فهو تحت عنوان الدراسات السابقة، والذي تطرقنا من خلاله إلى الدراسات العربية والدراسات الأجنبية المرتبطة بموضوع الدراسة، وإجراء المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني المعنون ب: الدراسة الميدانية.

وفي الأخير نختم موضوعنا هذا بتلخيص واختبار للفرضيات التي طرحت في مقدمة الدراسة، ثم عرض للنتائج المتوصل إليها، وأخيرا قمنا بتقديم اقتراحات بناء على النتائج المتوصل إليها، إضافة إلى آفاق البحث.

ز- صعوبات الدراسة:

- صعوبة في الحفاظ على التحفيز والانتهاى من كتابة المذكرة في الموعد المحدد.
 - صعوبة في تنظيم وترتيب المعلومات بشكل منطقي في المذكرة.
 - صعوبة الحصول على المعلومات والبيانات الرقمية من الوكالات البنكية محل الدراسة.
- وتكمن الصعوبة الرئيسية والاساسية في انجاز هذه الدراسة الا وهي تحليل وتفسير المعلومات المجمعة والتوصل إلى استنتاجات موثوقة ومنطقية.

الفصل الأول: الإطار النظري

تمهيد:

في العصر الحديث، تواجه البنوك التجارية تحديات عديدة في سبيل تحسين أدائها وتلبية احتياجات العملاء المتغيرة، هنا تأتي دور التكنولوجيا المالية لتعزز وتحدث ثورة في صناعة الخدمات المصرفية. فالتكنولوجيا المالية هي مصطلح يضم الجانب التكنولوجي مع الجانب المالي، فنتج عنه مجال يهتم بالمعاملات المالية باستخدام كل ما أسفرت عليه التكنولوجيا الحديثة والابتكارات في مجال الخدمات المالية.

التكنولوجيا المالية موضوع معاصر يكسب أهميته من واقع حال الاقتصاد المحلي والعالمي الذي تسعى فيه البنوك التجارية إلى إحداث نقلة نوعية في القطاع المصرفي من خلال التحسين لأدائها المالي فهي اثرت على مختلف القطاعات الاقتصادية، خاصة القطاع المصرفي والمالي.

وهذا ما سنحاول إليه من خلال هذا الفصل بتوضيح اهم متغيرات الدراسة بحيث تم تقسيمه إلى مبحثين وكل مبحث يتكون من ثلاث (3) مطالب:

المبحث الأول: حول تقديم لمحة شاملة حول التكنولوجيا المالية وكذا الشمول المالي في البنوك التجارية.

المبحث الثاني: سوف يتم عرض اهم الدراسات السابقة ذات صلة بموضوع الدراسة.

المبحث الأول: التكنولوجيا المالية والشمول المالي في البنوك التجارية المفاهيم الأساسية

إن الصناعة المصرفية والمؤسسات المالية بشكل عام تشهد تغيرات سريعة. تعد التكنولوجيا المالية (FINTECH) فرصة مهمة لتحسين كفاءة وفعالية وتنافسية البنوك التجارية، وستساعد أيضًا في تعزيز ثقة العملاء وتقديم خدمات مالية أكثر شمولاً واستدامة. يدرس هذا المبحث مفاهيم وتقنيات التكنولوجيا المالية مثل التطبيقات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والتعلم الآلي، والبيانات الضخمة، وسلسلة الكتل (BLOKCHAIN)، وكيفية استخدام هذه التقنيات لتحسين أداء البنوك التجارية.

المطلب الأول: التكنولوجيا المالية والمفاهيم الأساسية

يعد مجال التكنولوجيا المالية مفهومًا حديثًا ومنطقيًا جذب اهتمام العديد من الشركات الناشئة، حيث يتمثل هذا المفهوم في استخدام التكنولوجيا لتحسين الخدمات المالية وتطوير نماذج أعمال جديدة ومنتجات مبتكرة ترتبط بشكل مباشر بتوفير الخدمات المالية وتحقيق تأثير مالي إيجابي.

الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية

أولاً: تعريف التكنولوجيا المالية: على الرغم من عدم وجود إجماع حول أفضل تعريف للتكنولوجيا المالية، مع الأخذ بعين الاعتبار أنه من السابق لأوانه تحديد تعريف دقيق لمجال يتطور بسرعة؛ فإن تتبع التعريف المختلفة سيعطي نظرة جيدة عن هذا المصطلح المعاصر.

وفقاً للمنظمة الدولية للهيئات المشرفة على أسواق المال، "IOSCO" يستخدم مصطلح التقنيات المالية أو "FINTECH" لوصف مجموعة متنوعة من نماذج الأعمال المبتكرة والتكنولوجيات الناشئة التي لديها القدرة على تحويل صناعة الخدمات المالي.¹

كما عرّف مجلس الاستقرار المالي FSB التكنولوجيا المالية على أنها "ابتكار قائم على التكنولوجيا في المجال المالي والخدمات التي قد تؤدي إلى نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة التي لها تأثير مادي مرتبط بتقديم الخدمات المالية.

بنك التسويات الدولية بدوره عرف التكنولوجيا المالية بأنها الابتكار القائم على التكنولوجيا في الخدمات المالية الذي يعمل على تغيير القطاع المالي والاقتصاد الأوسع، مما يؤثر على جميع الجوانب من المدفوعات إلى السياسة النقدية إلى التنظيم المالي.

¹ شعيب مقلاتي، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك - الإمارات العربية المتحدة أمودجنا-، مذكرة ماستر في علوم التسيير، التخصص: إدارة مالية، جامعة ميلة، الجزائر، 2021/2020. ص 09

وعرفها صندوق النقد الدولي على أنها "التكنولوجيا التي لديها القدرة على تحويل الخدمات المالية لتحفيز نماذج الأعمال الجديدة، التطبيقات، العمليات والمنتجات.

تستمد كلمة التكنولوجيا المالية من اقتران مجالين متكاملين: الخدمات والحلول المالية القائمة على التكنولوجيا المتقدمة، وقد شقت كلمة "التكنولوجيا المالية" طريقها إلى قاموس أكسفورد على النحو التالي:
"برامج الكمبيوتر وغيرها من التكنولوجيا المستخدمة لدعم أو تمكين الخدمات المصرفية والمالية.

إذن فالتكنولوجيا المالية بصورة عامة هي أي ابتكار تكنولوجي يتم توظيفه في المجال المالي، يعمل على تطوير القطاع المالي من خلال نماذج أعمال، تطبيقات، عمليات أو منتجات جديدة مما يؤثر على جميع الجوانب من خدمات مالية وسياسة نقدية الى التنظيم المالي.¹

ثانيا: خصائص التكنولوجيا المالية: تتميز شركات التكنولوجيا المالية بمجموعة من الخصائص يمكن إجمالها فيما يلي:²
- الوصول لكل المستخدمين: في الخدمات المالية التقليدية يقيم العميل على أساس ملكيته لأصول كبيرة أو حصوله على دخل ضخم بصفة دورية، بما يجعل هذه الخدمات تقتصر على طبقات اجتماعية معينة، أما الشركات الناشئة فتستهدف كل الطبقات والفئات وتقوم بتعزيز إمكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشراكات أو إعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود بشكل.

- المرونة والقدرة على تحمل التكاليف: لدى الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عروضاً وخططاً عدة للدفع مقابل السلع والخدمات وخاصة الطاقة النظيفة تتسم بالمرونة الكافية لتناسب العملاء على اختلافاتهم بشكل يومي أو أسبوعي أو حتى شهري.

- تصميم محوره العميل: تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدم فتصمم منتجات بسيطة سهلة.

- السرعة: تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، إذ يتم إنجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من البيانات الضخمة والخوارزميات وتعلم الآلة، ومقارنة بشركات التأمين التقليدية الصغيرة التي قد تستغرق عدة أيام قبل الموافقة على سياسة جديدة أو التصديق على قرض، يسري هذا في الإقراض وعند التحقق من الهوية الرقمية.

¹ شعب مقلاتي، مرجع سبق ذكره، ص10

² حمدي زينب، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، ع01، الجزائر، 2018. ص411

- سياسة بيانات الهواتف المحمولة: تستطيع هذه السياسة تحسين المنتجات والخدمات المقدمة لتصميم خدمات مناسبة لهم ولا شك أن التحليلات القوية تسمح لأصحاب الأعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص.¹
- ثالثا: أهداف التكنولوجيا المالية: تمنح التكنولوجيا المالية العديد من الأهداف أهمها الآتي:²
 - تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر.
 - تسهيل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
 - تعزيز الاحتواء المالي وتنويع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية مع من لا يتعامل مع الجهاز المصرفي.
 - تيسير التجارة الخارجية وتحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.
 - يؤدي استخدام وسائل الدفع الإلكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة، وهو ما يستدعي القيام بمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في إطار الأوامر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك والأمن المعلوماتي.
- رابعا: أهمية التكنولوجيا المالية: تعتبر التكنولوجيا المالية في الوقت الراهن ذات أهمية كبيرة يمكن تجسيدها فيما يلي:³
 - تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر.
 - تسهيل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
 - تنويع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية لمن لا يتعامل مع الجهاز المصرفي.
 - تيسير التجارة الخارجية وتحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة والفعالية وخفض التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.
 - يؤدي استخدام وسائل الدفع الإلكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة وهو ما يستدعي القيام بالمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بحماية المستهلك والأمن المعلوماتي.

¹ حمدي زينب، مرجع سبق ذكره، ص412

² مليكة بن علقمة، دور التكنولوجيا المالية ودعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، مج07، ع03، الجزائر، 2018. ص93

³ مليكة بن علقمة، مرجع سبق ذكره، ص93

خامسا: خدمات التكنولوجيا المالية: يمكن إيجاز خدمات التكنولوجيا المالية في العناصر الآتية:¹

أ - خدمات الدفع: تعني النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا ومرونة والتي تقدمها "الفاين تيك" للعديد من العملاء، بحيث توفر لهم مجموعة من أساليب الدفع من أهمها:

- الدفع عبر الهاتف النقال.
- التحويلات المالية إلى الخارج تكون بأقل تكلفة (تخفيض تكاليف التبادل الدولي للنقود).
- تبادل العملات دون تكلفة.
- إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة الإلكترونية، وتسهيل عمليات الدفع عبر الانترنت والتي تشتمل على وسائل الدفع المبتكرة.
- تبسيط عمليات الدفع بين الأفراد.

ب - العمليات المصرفية الموجهة للأفراد: وتشمل الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنت، دون أي وجود مادي للوكالة بتكاليف منخفضة، وتشمل أيضا حلول لتسيير الميزانية، وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.

ج - الاستثمار والتمويل:

- تقوم الفينك باستقطاب مدخرات الأفراد عن طريق تقديم البساطة في العروض الممنوحة.
- توفير منصات التمويل الجماعي للشركات سواء في شكل قروض أو استثمار في رأس المال أو في شكل تبرعات.
- تقديم الاستشارة عبر الانترنت لمساعدة الأفراد في إدارة مدخراتهم، وتحليل المخاطر، وتقديم مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية للعميل.

د- خدمات مقدمة للبنوك على أساس البيانات الضخمة "BIG DATA": تقدم حلول موجهة للقطاع البنكي والمصرفي، من خلال جمع وتحليل قاعدة بيانات كبيرة من البيانات التي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع الزبون (سلوك الشراء، الادخار، المسارات الوظيفية للزبون، الملائمة المالية)، كما تعمل في مجال الأمن السيبراني، وذلك من خلال الكشف المبكر لأي احتيال في سلوك المتعامل، مثل تحديد المكان الجغرافي للهواتف الذكية أو تشفير البيانات والمعلومات الحساسة تقوم التكنولوجيا المالية أيضا بتحليل المخاطر وتقديم أدوات تساعد على اتخاذ القرارات حول إدارة المحافظ المالية وتسهيل إعداد التقارير التنظيمية.

¹ عبد الرحيم وهبية، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، مج07، ع07، الجزائر، 2018. ص15

هـ - الخدمات الموجهة للبنوك والشركات: تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من أجل تحسين إدارة الشركات، فنجد منها الموجهة للبنوك مثل تقنية "BLOCKTECH" التي تطور حلول معتمدة على تكنولوجيا سلسلة الكتل "BLOCKCHAIN" فيما يتعلق بتسجيل المعاملات، أما النسبة للشركات تقدم الفينك أيضا حلول مثل برامج معالجة المعلومات وكذا إجراءات التحكم في أنظمة المعلومات وإدارة المخاطر وإدارة الضرائب... وفقا للجنة بازل للرقابة المصرفية، فإن التكنولوجيا المالية مرتبطة بثلاثة قطاعات رئيسية تتعلق مباشرة بالخدمات المصرفية الأساسية وهي:¹

الائتمان والإيداع وجمع رأس المال المدفوعات والمقاصة والتسوية، وإدارة الاستثمارات / الثروات. وبحسب تقرير ومضة، وبايفورت، تم تقسيم مراحل تطور التكنولوجيا المالية إلى موجتين، تتضمن الموجة الأولى حلول الدفع وحلول الإقراض. أما الموجة الثانية فتشمل إدخال التكنولوجيا إلى التحويلات المالية الدولية والتأمين "INSURTECH" وإدارة الثروات والاستثمارات.

وهناك ظاهرة جديدة أخرى في مجال التكنولوجيا المالية هي تكنولوجيا سلسلة الكتل "BLOCKCHAIN"، وهي بمثابة دفتر رقمي مركزي، يتم فيه تسجيل المعاملات التي تتم في العملات الرقمية المشفرة CRYPTOCURRENCIES حيث تميز سنة 2017 باقتحام العملات الافتراضية المشفرة أسواق المال العالمية، وأكثرها جدلا هي «البتكوين» وهي عملة رقمية افتراضية مشفرة باتت أشهر أدوات التداول المالي والمضاربة، لا وجود مادي لها، ولا تخضع لأية رقابة.²

الفرع الثاني: نشأة التكنولوجيا المالية

يمكن تقسيم التكنولوجيا المالية إلى عدد من المراحل المختلفة شهدت كل من هذه المراحل الثلاثة مستوى مميزا من التمايز في السوق أدى إلى تغييرات في طريقة تفاعل المستهلكين مع أموالهم.³

1. التكنولوجيا المالية: (1886-1967): تتضمن هذه المرحلة بناء البنية التحتية التي ستدعم الخدمات المالية المعلومة، من أول كابل عبر المحيط الأطلسي (1866) وشبكة بنك الاحتياطي الفيدرالي (1918) في الولايات المتحدة من أول نظام إلكتروني التحويل الأموال باستخدام تقنيات مثل التلغراف ورمز مورس.

¹ عبد الرحيم وهيبية، مرجع سبق ذكره، ص16

² عبد الرحيم وهيبية، مرجع سبق ذكره، ص17

³ سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة الآفاق العلمية، جامعة تلمسان، ع07، الجزائر، 2019. ص728

لقد كانت أساسية وفقا لمعايير اليوم، ولكن في وقت تطوير البنية التحتية والنقل، كانت القدرة على إجراء المعاملات المالية على مسافة أكبر جد معقدة.¹

2. التكنولوجيا المالية: (1967-2008): شهدت التسعينيات أولى التحركات نحو الخدمات المصرفية الرقمية، حيث بدأ العملاء بإدارة أموالهم بطرق مختلف، تم إطلاق (PAYPAL) في عام 1998 والذي كان حجر الأساس لأنظمة الدفع الجديدة التي ستأتي مع تزايد اتصال العالم بالإنترنت.

في فترة السبعينيات قامت (NASDAQ) بإنشاء أول بورصة رقمية في العالم و(SWIFT) جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك، وهو بروتوكول اتصال بين المؤسسات المالية لتسهيل الحجم الكبير للمدفوعات عبر الحدود، تميزت بداية هذه المرحلة بتركيب أول جهاز صراف آلي من قبل باركليز في عام 1967، وتتميز بالانتقال من التناظرية إلى الرقمنة المالية استمرت هذه المرحلة خلال ثمانينيات القرن الماضي مع ظهور أجهزة الكمبيوتر المركزية للبنك تغيرت طريقة التعاملات التجارية للأفراد بفعل تنامي الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، حيث أدت ثورة الإنترنت إلى تحول في تصور الناس للمؤسسات المالية، الأزمة المالية العالمية 2008، هي التي أسدلت الستار على عصر التكنولوجيا المالية المعاصر ودفع بالابتكار خلال الحقبة التالية.²

3. التكنولوجيا المالية: (من 2008 إلى يومنا هذا): ما بعد الأزمة المالية 2008 أصبح عصر الشركات الناشئة، مع وجود دافع الابتكار بين المستثمرين والمستهلكين الذين يقودون موجة من المنتجات والخدمات الجديدة، حتى البنوك الراسخة بدأت في التصرف وتصنيف نفسها كشركات ناشئة، تم فتح تقنيات جديدة لتسهيل إنشاء منتجات مصرفية رقمية باستخدام الخدمات المصرفية المفتوحة، والتي تتيح لشركات الطرف الثالث الوصول إلى البيانات المالية.

جعلت منصات الخدمات المصرفية كخدمة (BAAS) بما في ذلك (TREZOR) و(SOLARISBANK) من السهل على البنوك والمؤسسات المالية الأخرى الابتعاد عن الأنظمة القديمة المعقدة لتمكينها من إطلاق البنوك الجديدة". ولدت (BITCOIN) في عام 2009 متبوعة بالعملات المشفرة الأخرى

¹ حسام الدين ليلي، أثر التقدم في التكنولوجيا المالية على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2010. ص18

² قادري أكرم، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية - دراسة حالة بنك التنمية الفلاحية BADR برج بوعريش -، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة مالية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، الجزائر، 2021/2022. ص07

باستخدام تقنية (BLOCKCHAIN)، يعني اعتماد الهواتف الذكية، وبالتالي تصبح الأجهزة المحمولة الوسيلة الأساسية التي يستخدمها الأشخاص للوصول إلى الويب والخدمات المالية الأخرى.¹

الفرع الثالث: أسباب اللجوء للتكنولوجيا المالية

أولاً: الأسباب: تساهم التكنولوجيا المالية في تحسن طرق التمويل، فهي تلعب دوراً منافساً للبنوك التقليدية من أجل تطوير الخدمات المالية وتقديمها لعملائه، ويعتبر هذا السبب الرئيسي للجوء إليها، إضافة إلى ذلك: تتمثل الحوافز التي تدفع الأفراد الاستخدام التكنولوجيا المالية في النقاط التالية:²

1. معالجة أسرع للمعاملات المعقدة: فمن خلال هذه التكنولوجيا أصبح من السهل معالجة المعلومات المالية بشكل أسرع وتسوية جميع الحسابات بشكل صحيح، ما ينعكس على زيادة المستوى العام للجودة في هذا القطاع.
2. شمول مالي أفضل: تمكن تلك التكنولوجيا الأفراد والشركات من الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلي احتياجاتهم سواء على مستوى المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين حيث يتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة.
3. خفض تكلفة الخدمات: في الكثير من الأحيان، لا تحتاج الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية إلى وجود مادي في المناطق التي تغطي خدماتها، مما يؤدي إلى انخفاض تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء بالإضافة إلى تقليل الوقت المستغرق في المعاملات مثل: طلبات القروض.
4. تقديم التحليلات المالية المتقدمة: تتمكن تلك التقنية من تقديم التحليلات المالية المتقدمة وذلك من خلال توافر مخزون ضخم للبيانات، مما يمكن المؤسسات من إعادة تصميم منتجاتها لتلبية احتياجات العملاء والتي تم تجاهلها من قبل المؤسسات المالية التقليدية.
5. نقل المعرفة وتحقيق الشفافية: تتيح الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المالية المعرفة والخبرة المتراكمة للمستثمرين الجد وكفاءة استخدام رأس المال والموار، كما تساعد على تعزيز الشفافية التي من شأنها أن تحسن من ثقافة المؤسسات.³

¹ شعبان إبراهيم، حوكمة تكنولوجيا المعلومات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2016. ص 09

² رمضان براغثة، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك - دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قالمة-، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة مالية، جامعة 08 ماي 1945، الجزائر، 2022/2021. ص 09

³ رمضان براغثة، مرجع سبق ذكره، ص 10

ثانيا: مزايا استخدام التكنولوجيا المالية:

يؤدي استخدام التكنولوجيا المالية إلى تحقيق المزايا التالية:¹

1. **تحقيق الشمول المالي:** يعد الشمول المالي أهم الأهداف التي تسعى التكنولوجيا المالية إلى تحقيقه، فبشكل مستمر يسعى الأفراد إلى الاستفادة من مختلف أشكال الخدمات المالية، ولكن التكاليف المرتفعة لهذه الخدمات وثقل الاجراءات، إضافة إلى أسباب أخرى عديدة تحول دون الاستفادة من الخدمات المالية، ولعل المفتاح الأساسي للتغلب على ذلك الاقصاء هو التكنولوجيا في جميع جوانب الحياة وازدياد نسب استخدام الهواتف الذكية إلى حد يتجاوز عدد الحسابات المصرفية في كثير من البلدان، كدول الشرق الأوسط وشمال افريقيا، فيمكن للدفع باستخدام الأجهزة المحمولة مع وضع القواعد التنظيمية الملائمة أن يخفض من نسب الأفراد الذين ليست لديهم حسابات مصرفية أو لا يتمتعون بالخدمات المالية.

2. **تقديم مصادر تمويل بديلة:** تتيح التكنولوجيا المالية للأفراد والمؤسسات مصادر جديدة للتمويل من خلال منصات الاقراض المتوفرة في السوق مثل الاقراض بين النظراء وتمويل التجارة عبر الانترنت كما هو الحال بالنسبة للصين والمملكة المتحدة، علاوة على ذلك؛ فان التكنولوجيا المالية يمكن أن تساعد على زيادة الاقراض المصرفي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بتطبيق الوسائل التكنولوجية التي تحد من عدم اتساق المعلومات مثل تحليل البيانات الضخمة BIG DATA وكذلك توفر خدمة فائقة في حفظ سجلات الضمانات باستخدام تكنولوجيا دفاتر الحسابات الرقمية الموزعة. **BLOCK CHAIN**.

3. **تقديم آليات دفع عابرة للحدود:** لعل أهم الخدمات التي ساهمت في تحقيقها التكنولوجيا المالية هي تقديم حلول مبتكرة للدفع تتسم بانخفاض التكاليف، وسرعة الانجاز، عبر دخول شركات تكنولوجيا عملاقة (أمثال غوغل، إيباي وأمازون) إلى السوق المصرفية التقليدية، تتمتع هذه الشركات بقاعدة عملاء ضخمة وبنية تقنية متطورة، وقدرة على قبول سريع خاصة بين فئة الشباب، ساهمت في طرح توليفة من خيارات الدفع الآمنة على غرار محافظ نقود الكترونية وافتراضية **GOOGLE WALLET**, **AMAZON WALLET** وحلول للدفع عبر الهاتف النقال، **APPLE PAY** بطاقات ائتمان افتراضية، منصات للدفع الالكتروني، **PAYPAL**... الخ.²

¹ بن سليمان عبد الله، النقود الافتراضية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع1، جامعة عين الشمس، القاهرة، مصر، 2017. ص68

² بن سليمان عبد الله، نفس المرجع، ص69

ثالثا: مخاطر استعمال التكنولوجيا المالية:

فيما يخص المخاطر الناجمة عن المؤسسات التكنولوجية المالية، يمكن رصد مستويين من المخاطر المستوى الأول هناك مشاكل تتعلق بالتكنولوجيا عموما، اختراق بيانات الأفراد، التحايل الإلكتروني، عدم تطور آليات حماية المستهلك الإلكتروني بالقدر الكافي. أما المستوى الثاني، هناك مشاكل متعلقة بطبيعة الأنشطة المالية، كعدم توفر شبكات الأمان كالتأمين على الودائع في صناعة الخدمات المالية للمؤسسات غير البنكية التي لا تخضع للتنظيم. مزاحمة البنوك على العملاء، مما يؤدي إلى تقاسم الإيرادات، في وقت تعاني فيه البنوك أساسا من تراجع الربحية. زيادة حدة مخاطرين ماليين هما: مخاطر القرض ومخاطر السيولة. ويمكن أن نوضح هذه المخاطر في مجموعة من النقاط وهي كالآتي:¹

- اتخاذ القرارات السريعة عند شراء المنتجات المالية عبر الانترنت وقد تكون غير مناسبة للمستهلكين.
- التأثير السلبي على ربحية البنوك وحصتها السوقية نتيجة توسع استخدام ابتكارات التكنولوجيا بشكل أكثر كفاءة وأقل تكلفة.
- التعرض لمخاطر التكنولوجيا مثل إساءة استخدام البيانات الشخصية للعميل أو التعرض إلى الاحتيال والسرقة.
- المخاطر التي تتم عبر الانترنت مثل تعرض المعلومات والبيانات والحسابات إلى الهجمات الالكترونية ومخاطر الاختراق.
- حقوق المساهمين في الشركات الناشئة غير واضحة وإذا حدث أي خطأ لا يستطيع المستهلك معرفة حقوقه بالضبط.
- شفافية أقل بشأن كيفية تنفيذ المعاملات وحول من يتحمل المسؤولية.
- صعوبة إدارة ومراقبة المخاطر التشغيلية نتيجة انتشار المنتجات والخدمات المبتكرة.
- مخاطر أمن البيانات والخصوصية ومخاطر غسيل الأموال والجرائم الالكترونية وحماية العملاء.
- مخاطر تشغيلية في التنظيم: قد يؤدي تطور هذه الصناعة إلى تشابك البنية التحتية للبنوك وهي تكنولوجيا المعلومات وتحويلها إلى أزمة نظامية.
- مخاطر تعرض النظام المصرفي إلى تهديدات وتعرض البيانات الحساسة إلى الانتهاكات نتيجة استخدام أعداد أكبر من الأطراف مما يؤدي إلى زيادة التشابك والترابط وخول أطراف العمليات الاحتياطية.

¹ لمياء عماني، نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الوادي، مج01، ع01، الجزائر، 2017. ص397

المطلب الثاني: مقومات التكنولوجيا المالية

الفرع الأول: سلسلة الكتل "BLOCK CHAIN"

تُعد سلسلة الكتل واحدة من أحدث التقنيات التي من المتوقع أن تحدث ثورة كبيرة، على غرار ظهور الإنترنت في المجالات المالية والتجارية والإدارية وغيرها. وقد زاد اعتمادها رسمياً كمنصة إلكترونية إدارية في العديد من الدول، حيث تُستخدم لتسجيل وحفظ البيانات الإدارية بهدف تعزيز مكانتها وزيادة مصداقيتها في المجال الإداري. وأعلنت دولة الإمارات، التي تُعد واحدة من الدول الرائدة في تبني هذا النظام، عن تأسيس المجلس العالمي للتعاملات الرقمية، بهدف استكشاف وبحث التطبيقات الحالية والمستقبلية لهذه التقنية، والعمل على تنظيم التعاملات الرقمية عبر منصات تكنولوجيا سلسلة الكتل. وتُعد هذه المنصات وسيلة فعالة لتسجيل وتوثيق جميع المعاملات الرقمية والتداولات.

أولاً: نشأة تقنية سلسلة الكتل: عرفت تقنية سلسلة الكتل **BLOCKCHAIN** بأنها نظام دفتر أستاذ لامركزي تم تطويره بواسطة شخص أو أشخاص يعملون تحت اسم مستعار **SATOSHI NAKAMOTO** في أكتوبر 2008 لتسهيل تداول عملة **BITCOIN** صمم **ناكا موتو BLOCKCHAIN** لحل مشكلة الإنفاق المكرر في العملات الإلكترونية، ولتمكين التبادلات في بيئة منخفضة الثقة بدون طرف ثالث، ولإنشاء دفتر الأستاذ الموزع للمعاملات التي تكون قوية ضد الفشل، ولتوفير مسار تدقيق غير قابل للتغيير. كما تم تداول أن ناكا موتو اقترح **BLOCKCHAIN** كاستجابة للأزمة المالية العالمية لعام 2008 التي هددت البنوك من خلال قدرتها كطرف ثالث الوسيط.¹

لم تكن بدايات تقنية سلسلة الكتل في العام 2008 بل كانت ثمرة الجهود التي راكمت التجارب والأعمال منذ عام 1991 ثم تم البدء بالعمل على إنتاج سلسلة كتل مؤمنة بشكل مشفر بحيث لا يمكن لأحد العبث بالتواريخ الزمنية للمستندات، في العام 1998 عمل عالم الكمبيوتر **SZABO NICK** على العملة الرقمية اللامركزية **GOLD BIT** كذلك في عام 2000 قام **STEFAN KNOTS** بنشر نظريته حول السلاسل الآمنة المشفرة إضافة إلى أفكار للتطبيق، ثم أعلن ناكا موتو عن ورقة تصميم نموذج سلسلة الكتل في عام 2008 وفي العام التالي قام ناكا موتو بالتطبيق الأول لسلسلة الكتل كدفتر أستاذ عام لإجراء العمليات مستخدماً عملة البتكوين التي

¹ روان ناثر عيسى القيسي، أثر استخدام تقنية سلسلة الكتل على القوائم المالية في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير في المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2021، ص16

تعتبر شكل من أشكال النقدية التي يمكن إرسالها من النظر إلى النظر دون الحاجة لبنوك مركزية أو سلطات أخرى لتشغل وتحفظ بدفتر الأستاذ كما يتم في النظام النقدي التقليدي.

ثانيا: تعريفها: تعرف تقنية سلسلة الكتل على أنها عبارة عن بروتوكول أو طريقة لتسجيل المعاملات باستخدام الخوارزميات المعقدة والتشفير الذي ينتج عنه معاملات موثوقة وغير قابلة للإلغاء ومتاحة بسهولة لجميع المستخدمين من خلال شبكة المعلومات العالمية (الانترنت). حيث يعرف الخبراء تقنية سلسلة الكتل بأنها عبارة عن سلسلة من الكتل الرقمية التي تحتوي على معلومات مقيمة ببعضها البعض ومعلقة بتشفير متقدم، حيث يتم بناء هذه الكتل من خلال قاعدة بيانات تستخدم آلية التشفير لبناء سجل دفتر الكتلون لا مركزي يحتوي على بيانات مترابطة ومرتبطة بشكل تدريجي - ترتيب غير قابل للتعديل أو التلاعب ويمكن الوصول إليه بسهولة من قبل المستخدمين عبر شبكة المعلومات العالمية.

تسمى أيضا قواعد البيانات المتسلسلة، وهي نوع من تقنيات السجلات اللامركزية وجيل جديد من قواعد البيانات يتم فيها تنظيم البيانات بطريقة غير مركزية. تجمع سلاسل الكتل المعلومات معا في مجموعات، كما تُعرف أيضا باسم الكتل **BLOCKS** وتحتوي على مجموعات من البيانات. تتمتع الكتل بقدرات تخزين معينة وعند ملئها يتم ربطها بواسطة السلاسل في الكتلة المعبأة مسبقا، لتشكيل سلسلة من البيانات تعرف باسم سلاسل الكتل. يتم تجميع المعلومات الجديدة التي تلي تكوين تلك الكتلة المضافة حديثا في كتلة جديدة يتم إضافتها لاحقا إلى سلسلة أخرى بمجرد ملئها وهكذا.

وتم تعريف هذه التقنية في قاموس **OXFORD** على أنها نظام يقيد العمليات التي تتم بالبيتكوين والعملات المشفرة الأخرى وتحفظ عبر عدد من الحواسيب المتصلة في شبكة النظر إلى النظر.¹

ثالثا: أنواع سلاسل الكتل: ظهر الاعتماد على تقنية سلسلة الكتل في عام 2009 حين أطلق ساتوشي ناكاموتو عملة الرقمية "البتكوين"، التي اعتمدت في تصميمها على سلسلة الكتل، وهي نوعا من النقود الرقمية بل وأشهرها، وتتيح المدفوعات الإلكترونية بين طرفين دون وجود وسيط مركزي، ويمكن بشكل عام تحديد نوعان أساسيان من شبكات سلاسل الكتل:²

¹ بمينة بوزكري، واقع استخدام تقنية سلسلة الكتل (Block chain) في القطاع المالي والمصرفي وتحدياتها، الملتقى الدولي الافتراضي: البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية "الفرص، التحديات والآفاق"، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر، 18 جوان 2022. ص03

² نوران يوسف وآخرون، السجلات الموزعة وسلسلة الكتل، صندوق النقد العربي، الإمارات، 2022. ص18

- سلسلة الكتل العامة **PUBLIC BLOCKCHAIN**: غير محددة بعدد الأقران المتصلين على الشبكة، ويمكن لأي شخص الانضمام لتلك الشبكة، وهي قابلة للتطوير وتكلفتها قليلة. يتم التواصل بين الأطراف فيها بدون إذن، ودون التحقق من هويات الأطراف المتعاملة. ولأن الفاعلة غير معروفة، فمن المحتمل إلحاق الضرر بالشبكة.

- سلسلة الكتل الخاصة **PRIVATE BLOCKCHAIN**: شبكة محدودة العقد وهو ما يميزها بالسرعة إذا ما قورنت بسلسلة الكتل العامة، يمكن للمتعاملين فقط سواء كانوا أشخاص أو مؤسسات والمصرح لهم مسبقاً تنفيذ المعاملات، كما يُعد التحقق المسبق من جميع الأطراف المتعاملة إلزامياً كجزء من المعاملة، ويتم عرض سجلات المشاركة لتلك الأطراف فقط وليست للجميع.

على الرغم من أن هناك نوعين فقط من سلسلة الكتل وهما العامة والخاصة، إلا أنه يمكن تصنيفهما إلى نوعين آخرين، وذلك بحسب الأذن أو السماح بالدخول إليهما. النوع الأول هو الغير مصرح بها، سواء كانت سلسلة الكتل العامة أو الخاصة والتي لا تحتاج إلى إذن مسبق للدخول إليها ودون التحقق من هوية جميع الأطراف.

أما النوع الثاني هو المصرح بها، سواء كانت سلسلة الكتل العامة أو الخاصة، والتي تستلزم وجود إذن مسبق للدخول إليها، وذلك من خلال عملية التحقق من الأطراف المتداخلة قبل إجراء المعاملات. سلاسل الكتل العامة (دون إذن مسبق أو الغير مصرح بها) تعد غير قابلة للتوسع، وتعرض للضرر في أغلب الأحيان بسبب عدم وضوح هوية المتعاملين، وتحتاج هذه السلاسل إلى بنية تحتية معلوماتية قوية لضمان سلامة المعلومات، وقد تكون بطيئة في الواقع مقارنة بسلاسل الكتل الخاصة التي تمتاز بالسرعة وقابليتها للتطوير.¹

رابعا: خصائص تقنية سلسلة الكتل : تتمتع تقنية سلسلة الكتل بخصائص فريدة، قد تُحدث ثورة في قطاعات عديدة في مجال الخدمات المالية، بما في ذلك مدفوعات المستثمرين الأفراد والمؤسسات الاستثمارية، وخدمات سوق رأس المال، والأسهم، والتمويل التجاري، والتأمين، حيث لا يقتصر تأثير هذه التقنية على الوفورات الضخمة الممكنة تحقيقها، ولكنها تشمل المكاسب الكبيرة، المتمثلة في الشفافية التي قد يكون لها أثر إيجابي للغاية من المنظور التدقيقي والتنظيمي، ومن الخصائص التي تتمتع بها تقنية سلسلة الكتل ما يأتي:²

¹ نوران يوسف وآخرون، نفس المرجع، ص 19

² علي سيد إسماعيل، تقنية سلسلة الكتل **BLOCKCHAIN** آلية حوكمة المؤسسات المالية الإسلامية المعاصرة، المجلة الإسلامية الاقتصادية، مج 01، ع 01، مصر، جوان 2021. ص 156

- سلسلة الكتل تقنية تتميز بالشفافية والإفصاح: لإمكانية اطلاع الجميع على المعلومات التي يراد لها أن تكون شفافة، وقد تُشكل هذه الخاصية مشكلة أخلاقية في الشبكات العامة لإمكانية معرفة معلومات شخصية عن بعض الأفراد، تتعلق. على سبيل المثال. بحجم الأموال المرسلة، والهدف من إرسالها، والعلاقة بين المرسل والمرسل إليه.
- سلسلة الكتل تقنية تعد من البرمجيات مفتوحة المصدر: ومن ميزات هذا الأمر دخول التقنية إلى مجالات كثيرة، وبأسعار منخفضة، مما يلغي احتكار بعض الشركات المهيمنة.
- سلسلة الكتل تقنية غير قابلة للتغيير والتعديل: وهذا من شأنه حفظ الحقوق، والالتزامات، لا سيما في عمليات التصويت، وعمليات تسجيل ونقل الملكية.
- سلسلة الكتل تقنية لا مركزية توزيعية: حيث إنها تعد بديلاً جديداً ومتميزاً لطرق المعاملات التي لا تعتمد على التحويل النقدي المعتاد. وتتميز باللامركزية، والتي تحكم مجموعة من الناس الذين يتشاركون الاهتمامات والأهداف نفسها. مع تحقيق درجة عالية من الأمان لعملية التحويل في مواجهة محاولات الغش، أو التلاعب.
- الكفاءة: وذلك من حيث سرعتها، فهناك سرعة أكبر في نقل البيانات، مقارنة مع الأنظمة الحالية، فضلاً عن قلة التكلفة، وعدم الحاجة للأعمال الروتينية المعهودة.

خامساً: مجالات تطبيق سلسلة الكتل:

- يزداد عدد دول العالم التي ترغب في التعامل بتقنية سلسلة الكتل وذلك بسبب المزايا الكبيرة للتقنية المفتوحة المصدر وعالية التشفير والتي يمكن الاستفادة منها في تسيير الإدارات الحكومية المختلفة خاصة، فقد بدأت العديد من الدول في استخدامها في تعاملاتها المختلفة بعيداً عن كونها المكون الأساسي للعمليات الرقمية. ومن أهم مجالات استخدامها نذكر:¹
- السجلات الإدارية الإلكترونية: باعتبار أن سلسلة الكتل دفتر عام بالأساس فإنه يمكن استخدام تقنية دفتر الحسابات الموزع لتسجيل البيانات تسمح هذه الميزة في تأسيس قواعد بيانات للوثائق الحكومية كبطاقات التعريف، جوازات السفر، ملكيات العقارات... الخ بشكل يحفظ سرية معلومات مواطنيها من جهة وتفاذي التزوير الذي قد يطال هذه الوثائق من جهة أخرى. كما أن استخدام تقنية سلسلة الكتل سوف يولد عوائد

¹ بوصيب العايش ربيع وآخرون، آفاق التجارة الإلكترونية في ظل ثورة التكنولوجيا المالية وسلسلة الكتل، ملتقى الدولي: الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة نحو رؤى مستقبلية واعدة للدول النامية، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر، 03-02 ديسمبر 2019. ص 213

- اقتصادية مهمة تتعلق بخفض تكاليف المعاملات والمستندات وتوفير عدد ساعات عمل تسجيل واستخراج الوثائق مما يحسن من الانتاجية بشكل عام.
- **إدارة الضرائب:** بإمكان تقنية دفتر الحسابات الموزع تغيير شكل المحاسبة ومدفوعات الضرائب، حيث تستطيع التقنية أن تحسن الالتزام الضريبي بشكل كبير من خلال ضمان مدفوعات آلية للضرائب تحدث في الوقت الحقيقي من المواطنين إلى ميزانية الدولة. وهو أمر يمكن تنفيذه بفضل العقود الذكية.
 - **الإدارة العامة:** ستستفيد الحكومة الإلكترونية المدعومة بتقنية سلسلة الكتل من الحلول والتطبيقات التي تركز على إدارة الهوية وتسجيل الأراضي وتحصيل الضرائب وأي نوع من سجلات البيانات.
 - **الاقتراع الإلكتروني:** يمكن استخدام سلسلة الكتل لضمان نظام اقتراع شفاف وفعال من حيث التكلفة.
 - **العملة الرقمية الوطنية:** بإمكان البنك المركزي إصدار عملة رقمية وطنية مدعومة من سلسلة الكتل . يجب أن نعي هنا أننا ننتقل إلى مجتمع لا نقود فيه، وهناك حكومات اتخذت نحو ذلك أولى خطواتها. وثمة دول أخرى، مثل فنزويلا، قررت إصدار عملة مشفرة وطنية لتجنب العقوبات الدولية. كما أفصححت إيران وروسيا عن خطط مماثلة.
 - **أمن البيانات:** بوسع الدول والمنظمات وشركات المعلومات استخدام سلسلة الكتل لتخزين معلومات عملائها العامة والسرية في ظروف آمنة.
 - **تعقب المعاملات:** يمكن للحكومات الاعتماد على سلسلة الكتل في التعاملات عالية المخاطر، مثل التحويلات النقدية والعقود العامة وأموال المساعدات.
 - **حقوق الملكية الرقمية:** بإمكان سلسلة الكتل مساعدة الحكومة على إدارة الأعمال المحمية بحقوق النشر وتسوية النزاعات.
- إن النقاط الآتية الذكر أبعد ما تكون عن القائمة الكاملة لحالات استخدام سلسلة الكتل في سياق الحلول الحكومية، كما يمكن مقارنة سلسلة الكتل بالإنترنت إنها مجرد إطار تقني وعلى الحكومات أن تبتكر لتوليد حالات استخدام عملية.¹

¹ بوصيب العايش ربيع وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص214

سادسا: مبادئ عمل سلسلة الكتل:

يعمل نظام سلسلة الكتل وفق ثلاث مبادئ رئيسية تمثل الأساس الذي يقوم عليه هذا النظام، ويتم في إطارها إنجاز معاملات الأفراد كافة وهي:¹

أ. **السجل المفتوح:** ووفقاً لهذا المبدأ تكون جميع المعلومات الموجودة داخل (سلسلة الكتل) متاحة للكافة، حيث يرى جميع الأفراد الموجودين داخل السلسلة ممتلكات بعضهم البعض مع الاحتفاظ بعدم القدرة على معرفة هويتهم الحقيقية، وذلك لأن السلسلة تتيح للأفراد إمكانية استخدام أسماء مستعارة.

ب. **قاعدة البيانات الموزعة:** وفقاً لهذا المبدأ تعمل تقنية سلسلة الكتل بنظام لامركزية البيانات حيث توزع السلسلة على عدد من النقاط المنتشرة عبر شبكة تعرف بـ **NODES** وهذه النقاط متاحة لجميع المشتركين حول العالم وهو ما يعزز عنصر الأمان للسلسلة ولا يمكن للقرصنة اختراق جميع الأفراد الموجودين على السلسلة.

ت. **التعدين:** تشترك ملايين الأجهزة حول العالم في التأكد من صحة المعاملة قبل إتمامها فإذا أراد أحد الأفراد تحويل مبلغ نقدي للآخر عبر السلسلة فإن المعاملة لا تتم حتى وإن كان الشخص يمتلك بالفعل هذه النقود حتى تحدث عملية التعدين، ويقصد بعملية التعدين استخدام طاقات أجهزة الكمبيوتر في البحث عن "الهاش" الصحيح المميز لهذه المعاملة حتى تتم بنجاح حيث يقوم ملايين من المنقبين حول العالم بإجراء مجموعة من العمليات الحسابية المعقدة عبر أجهزتهم بغرض الحصول على "الهاش الصحيح" الذي يربط هذه المعاملة بالمعاملة السابقة لها داخل السلسلة، ويميزها عن غيرها من المعاملات الأخرى التي تتم داخل سلسلة الكتل، وتعتبر هذه هي الوظيفة الرئيسية لعملية التعدين وهي التأكد من أن المعاملة الجديدة أخذت نفس المدة الزمنية التي أخذتها المعاملات السابقة لها داخل السلسلة بما يضمن عدم حدوث تلاعب أو غش.²

الفرع الثاني: البرمجيات المطبقة في البنوك

لأي تكنولوجيا طبيعة اقتصادية، بمعنى أنها تقتحم المجتمعات سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة مرغوبة أو غير مرغوبة فيها، وذلك بما تقدمه من سلع وخدمات أو بما تولد من حاجة إلى السلع الجديدة أو خدمات.

أولاً: تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التسيير: إن التدفق المتزايد للمعلومة والحاجة الماسة لمعالجتها داخل المنظمة من ناحية وحجم مبادلة هذه المعلومات من جهة أخرى، دفعت بالمنظمة لتطوير تكنولوجيا المعلومات

¹ ناصر ميلاد وآخرون، أثر تطبيق سلسلة الكتل على الأداء المالي للمصارف الإسلامية الليبية، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، مج08، ع02، ليبيا، ديسمبر 2021. ص141

² ناصر ميلاد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص141

بها، فكانت من بين الوسائل الناجحة الموجهة لحل مشاكل التسيير خاصة بالبلدان المتطورة، فمع تعقد المحيط وتطور تكنولوجيا المعلومات احتل الحاسوب مكانة هامة في الإدارة وتوسعت مجالات استعماله خاصة لتسيير العمليات الروتينية مثل تسيير أجور العمال، المحاسبة، تسيير المخزونات... إلخ، ولم تكشف عملياته عن هذا الحد بل تخطت حدود الاتصال والربط بين مختلف مكاتب الإدارة، لتسهيل عمليات التسيير والتنسيق بين مختلف الوظائف وذلك باستعمال الشبكات الداخلية والخارجية، كما ساهمت تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمنظمة وكمثال على ذلك ظهور الأنظمة الخبيرة المساعدة على اتخاذ القرارات وإيجاد الحلول المتعلقة بمشاكل التسيير.¹

ثانيا: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في قطاع المال والاقتصاد: يمكن توضيح أهم هذه التطبيقات في الجدول الموالي:²

الجدول رقم (1-1): تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في قطاع المال والاقتصاد والهدف منها

الهدف منها	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات
تحسين الخدمة، سرعة الضبط للحسابات، مساعدة الرقابة المالية على البنوك	أعمال البنوك
سرعة الخدمة، تقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك	تحميل الأموال الالكترونية
تحليل أداء النظم الاقتصادية وتقييم الاستراتيجيات	إقامة النماذج الاقتصادية
تقييم عائد الاستثمارات وتحليل المخاطر	إدارة الاستثمارات
فورية بث المعلومات للمتعاملين، استخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغيير أسعار السندات والمؤشرات الاقتصادية الأخرى	نظم معلومات أسواق الأدوات المالية
سرعة التعديل وتعدد التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلة فيه	التصميم لمساعدة الكمبيوتر

المصدر: ياسع ياسمين، مرجع سابق، ص38

¹ ياسع ياسمين، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادية للمنظمة (دراسة حالة القطن الممتص)، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: تسيير المنظمات، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2011. ص37

² المرجع نفسه، ص38

ثالثاً: أنواع نظم برمجيات المعلومات المستخدمة في البنوك: يمكن تقسيم نظم المعلومات التي يمكن استخدامها داخل البنوك إلى الآتي:¹

1. نظم معالجة البيانات: وهي نظم للمعالجة الآلية للعمليات الروتينية الأساسية لدعم أنشطة التشغيل المختلفة داخل البنك، وأهم وظائف هذه النظم هو معالجة البيانات، وإنتاج التقارير.

2. نظم المعلومات الإدارية: وهي نظم آلية للمعلومات تتألف من مجموعة من العمليات المنظمة التي تمد المدراء والمستويات الإدارية المختلفة بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في تنفيذ الأعمال واتخاذ القرارات داخل البنك.

3. نظم دعم اتخاذ القرارات: هي نظم آلية للمعلومات لدعم أنشطة اتخاذ القرارات داخل البنك ويكثر استخدامها في العمليات التالية:

التخطيط ووضع الخطط، تحليل البدائل، اختيار أفضل الحلول للاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.

4. نظم المعلومات المكتبية: هي نظم آلية دف إلى تحسين كفاءة أعمال السكرتارية والعاملين والمدراء في البنك عن طريق تعديل هياكل أنشطة المكاتب، وتستخدم هذه النظم تقنيات حديثة لتسهيل عمليات تجهيز المعلومات، تخزين واسترجاع المعلومات، نقل واتصال المعلومات.

الفرع الثالث: الحوسبة السحابية في البنوك "CLOUD COMPUTING"

تشهد الحاسبة تطوراً كبيراً بفضل التقدم الهائل في التكنولوجيا، حيث تعد الحاسبة السحابية أحد التطورات التي تُغيّر توقعات العملاء وتجعل المحاسبين يعيدون النظر في طريقة عملهم لتلبية الطلبات الجديدة، التي غالباً ما تكون متزايدة. وبفضل الحوسبة السحابية، يمكن الحصول على المعلومات في أي وقت، والوصول إليها وإدارتها بواسطة المحاسبين، وفي هذا الفرع سوف يتم التعرف على مفهوم الحوسبة السحابية في البنوك:

أولاً: تعريف الحوسبة السحابية وخصائصها وأهميتها

1. تعريف الحوسبة السحابية:

مصطلح الحوسبة السحابية قد ترجم باللغة الإنجليزية إلى مصطلح CLOUD COMPUTING وهي تنقسم على كلمتين الأولى "حوسبة"، لأنها مرتبطة بمجال الحاسبات والثانية "السحابية" وهو تعبير يستخدم

¹ فضيلة بوطورة، واقع تطبيق أساليب الرقابة الداخلية في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجاري، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، ع13، الجزائر، 2015. ص105

للإشارة إلى شبكة الانترنت، وتعرف الحوسبة السحابية بأنها نقل عملية المعالجة من جهاز المستخدم إلى أجهزة خادمة عبر شبكة الانترنت، وحفظ ملفات المستخدم بها ليستطيع الوصول إليها من أي مكان أو أي جهاز.¹ كما تشير إلى المصادر والأنظمة الحاسوبية المتوافرة تحت الطلب عبر الشبكة، والتي تستطيع توفير عدد من الخدمات الحاسوبية المتكاملة دون التقيد بالموارد المحلية بهدف التيسير على المستخدم، وتشمل تلك الموارد مساحة لتخزين البيانات والنسبي الاحتياطي والمزامنة الذاتية كما تشمل قدرات معالجة برمجية وجدولة للمهام ودفع البريد الالكتروني والطباعة عن بعد، ويستطيع المستخدم عن اتصاله بالشبكة التحكم في هذه الموارد عن طريق واجهة برمجية بسيطة تبسأ وتتجاهل الكثير من التفاصيل والعمليات الداخلية.²

2. خصائص الحوسبة السحابية: تمتاز الحوسبة السحابية بعدد من الخصائص نذكر أهمها فيما يلي:³

- البرمجة: وعد مطلب اساسي عند التعامل مع العديد من المهام الضرورية بالسحابة مثل حماية أمن المعلومات.
- الذكاء: المطلوب لاستخراج وتحليل البيانات الضخمة المخزنة على مختلف خوادم السحابة.
- الوصول: حيث يتيح تخزين البيانات في السحابة للمستخدمين استرداد المزيد من المعلومات من عدد مختلف من المستودعات.
- طاقة الحوسبة: والتي تنتج من خلال ارتباط مئات أو الآلاف من أجهزة الحاسب والخوادم معا.
- مركزية البرمجيات والتطبيقات والمستندات: والتي يتم تشغيلها وتخزينها وتحريرها بخوادم السحابة من خلال اي جهاز حاسب متصل بخط انترنت مما يوفر لها الاتاحة الدائمة.
- مركزية البنية التحتية: مما يساعد على التحرر من أعباء إنشائها وإدارتها والتركيز على المتطلبات الأساسية للمؤسسة، حيث توفر السحابة الخوادم الضخمة التي تساعد في اجراء العمليات المعقدة بما تتطلبه من أجهزة عالية المواصفات، وتعمل على زيادة القدرة على التحميل.
- مركزية المستخدم: والذي يصبح بمجرد اتصاله بالسحابة مالكا لما يخزنه عليها من مستندات وتطبيقات يستطيع مشاركتها عبر الإنترنت مع غيره من المستخدمين.

¹ ضحى منذر وآخرون، تأثير الحوسبة السحابية في كفاءة نظم المعلومات الحاسوبية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج16، ع51، العراق، 2020. ص135

² حمزة بن وريدة، الحوسبة السحابية: المفهوم والخصائص (تجارب دول وشركات رائدة)، مجلة أرساد للدراسات القانونية والإدارية، جامعة سكيكدة، مج02، ع02، الجزائر، 2019. ص187

³ خولة واصل، أثر تبني الحوسبة السحابية على الأداء الوظيفي -دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للتأمين 2A- أطروحة دكتوراه علوم، في علوم التسيير، تخصص: أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2020. ص07

- مركزية المهام: فبدلاً من تركيز السحابة على التطبيقات مثل معالجة النصوص وجداول البيانات والبريد الإلكتروني وما يمكنها القيام به، ينصب تركيزها على احتياجات المستخدمين وكيفية تلبية هذه التطبيقات لها.
- 3. أهمية الحوسبة السحابية: يعد نظام الحوسبة السحابية من الأنظمة المهمة جداً اليوم وذلك من خلال ما توفره من خدمات ومنتجات بالسرعة والوقت المناسب ويمكن تحديد تلك الأهمية من خلال النقاط الآتية:¹
 - تعد الحوسبة السحابية من النماذج الحاسوبية الحديثة التي تقدم نموذج ابداعي للأعمال والذي يجب أن يتبناه المصرف بدلاً من الاستثمار المباشر وذلك بتحويل كافة تطبيقات قواعد البيانات وتطبيقات البرمجة الحاسوبية إلى مستودع واسع للبيانات بالشكل الذي يجعل قيمة لإدارة البيانات والخدمات.
 - تمثل البيئة المناسبة والمعمارية للمعلومات وتبادلها بين المستخدمين النهائيين وبيانات التخزين لذا فإن استخدام الحوسبة السحابية يعمل على تخفيض التكاليف ومعالجة المعلومات كما ان الحوسبة السحابية تمكن المستخدم من الاستخدام في أي وقت وأي مكان كما من خلال موفر الخدمة السحابية CSP مكنت المنظمات التي تستخدم الحوسبة السحابية بتحميل كميات هائلة من المعلومات.
 - توفر الحوسبة السحابية خاصية أمن البيانات والمعلومات وحفظها من التطفل او السرقة او الضياع وعدم الوصول إليها الا من خلال الحساب الخاص بالمستخدم.

ثانياً: نشأة الحوسبة السحابية: تستخدم كلمة السحابة بصورة مجازية للإشارة إلى الشبكة العنكبوتية (الويب) والقائمة على رسم السحابة المستعمل لتمثيل شبكة الهاتف. وترجع البدايات الأولى لاستخدام مصطلح الحوسبة السحابية إلى فترة الستينات من القرن العشرين من خلال رؤية جون مكارثي - أحد آباء علم الحاسب الآلي - والذي عبر عن الفكرة بأنه يمكن في يوم من الأيام أن يتم تنظيم الحوسبة لتصبح منفعة عامة وأنها مرفق عمومي.²

أما بخصوص أول ظهور لمصطلح الحوسبة السحابية في حد ذاته فيعود لعام 1997 على يد العالم **رامناث شيلابا** من جامعة تكساس في محاضرة ألقاها واقترح فيها أهمية وجود نمط للحوسبة يحده المنطق الاقتصادي بدلاً من المنطق التقني بمفرده. إلا أن تطبيقات الحوسبة السحابية لم تظهر بشكل فعلي إلا في بدايات عام 2000 عندما قامت شركة مايكروسوفت بتوسيع مفهوم استخدام البرمجيات من خلال شبكة الويب. وسارت عدة شركات على هذا المسار، حيث في سنة 2005 قامت شركة أمازون باستخدام السحابة في بنيتها التحتية مما ساعد على تطوير هذا

¹ جمال هداش وآخرون، إمكانية تطبيق نظام الحوسبة السحابية في المصارف العراقية، مجلة الدراسات العليا، جامعة النيلين، مج13، ع52-1، العراق، 2019/03/15. ص288

² ياسين مسيخ، استخدام الحوسبة السحابية في تقديم خدمات المعلومات - دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 08 ماي 1945 قالمة-، مذكرة ماستر في علم المكتبات والتوثيق، تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2018. ص12

المصطلح، وأهم شركة لعبت دورا هاما في مجال الحوسبة السحابية هي شركة جوجل التي قامت بإطلاق العديد من الخدمات التي تعتمد على تقنية الحوسبة السحابية، وفي عام 2009 أطلقت نظام تشغيل متكامل للحاسبات يعمل من خلال مفهوم الحوسبة السحابية.¹

ثالثا: أنواع الحوسبة السحابية ومتطلباتها

1. أنواع الحوسبة السحابية: هناك عدة أنواع للحوسبة السحابية منها:²

- الحوسبة السحابية الخاصة: تستخدم البنية التحتية للسحابة حصريا بواسطة مؤسسة واحدة، يمكن ان تدار من قبل المنظمة نفسها أو طرف ثالث أو مزيج من الاثنين معا، يمكن وضع البنية التحتية فعليا في مباني المؤسسة أو خارجها.
- الحوسبة السحابية العامة: وفيها تكون جميع أنظمة التشغيل والموارد المتاحة من خلال مزود خدمة خارجي عن الشركة المعنية بالخدمة، وهو طرف يملك جميع الموارد المالية، ومن ثم يوفر الخدمات السحابية لعدة مستخدمين.
- الحوسبة السحابية الهجينة: البيئة التحتية للسحابة هي مزيج من الاثنين أو أكثر من البنى التحتية السحابية الخاصة، أو المجتمعية، أو العامة التي هي كيانات في حد ذاتها، ولكن يتم ربطها معا بتكنولوجيا معيارية مملوكة للسماح بحمل البيانات والتطبيقات.
- الحوسبة المجتمعية: تستخدم البيئة التحتية حصريا بواسطة المجتمع من خلال العملاء من المنظمات ذات الاهتمام المشتركة، يمكن ادارتها من قبل واحدة أو أكثر من منظمات المجتمع أو طرف ثالث أو كليهما، كما يمكن وضع البيئة التحتية فعليا في مبنى المنظمة أو أكثر في المجتمع او خارجها.

2. متطلبات الحوسبة السحابية:

- أ. جهاز حاسوب آلي: ويقصد به أي جهاز حاسب آلي، ذي إمكانيات متوسطة أو أقل من المتوسطة شريطة أن يفى بعملية الاتصال بشبكة الانترنت والوصول للاتصال بالسحابة والاستفادة من الخدمات التي تقدمها.
- ب. نظام تشغيل يسمح بالاتصال بالانترنت والوصول للسحابة: حيث تعمل الحوسبة السحابية، على تقديم خدماتها للمستخدمين بمجرد الوصول إليها تلقائيا، وبشكل عادل ومتكافئ بين المستخدمين وبحسب الحاجة،

¹ ياسين مسيخ، مرجع سبق ذكره، ص13

² إسماعيل عثمان شريف، أثر تطبيق الحوسبة السحابية على ملائمة المعلومات الحاسبية - دراسة حالة المصارف التجارية بولاية الخرطوم- السودان 2020-2021م، مجلة ابن خلدون للإبداع والتنمية، مع04، ع02، السودان، 2022. ص14

وتكون خاصية الاتصال بالإنترنت عن طريق نظام التشغيل، متاحة في جميع أنظمة التشغيل، بالرغم من اختلافها وتعددتها.

ت. المتصفح: هو الأداة التي يتم الوصول للحوسبة السحابية من خلالها، وتتوافق الحوسبة السحابية مع كافة المتصفحات المتاحة، وعلى اختلافها وتعددتها، لتذليل العقبات أمام المستخدمين، ولضمان سهولة الوصول إليها.

ث. توافر الاتصال بشبكة الإنترنت: ويعد الاتصال حلقة الوصل بين المستخدم وبين الحوسبة السحابية، ويفضل أن يكون الاتصال ذا سرعة عالية، لضمان الحصول على خدمات الحوسبة السحابية بشكل فعال وكفاء.

ج. مزودي خدمات الحوسبة السحابية: المقدم أو الموفر لخدمة الحوسبة السحابية، وهو عبارة عن الموقع الذي سوف يقوم بالاستضافة وتقديم كافة خدمات الحوسبة السحابية، ويكون ذو كفاءة وقدرات هائلة كي يتمكن من استقبال واستضافة المستخدمين، والمطورين، والمبرمجين.¹

رابعاً: مزايا وعيوب الحوسبة السحابية: الحوسبة السحابية وكغيرها من التقنيات الحديثة تتسم بمجموعة من المزايا والعيوب وفي هذا العنصر سوف يتم التطرق لأهم المزايا والعيوب الخاصة بها:

1. مزايا الحوسبة السحابية:²

- الاستفادة من البنية التحتية الضخمة التي تقدمها الخدمات السحابية كالقيام بالاختبار والتجارب العلمية حيث تحتاج بعض الحسابات المعقدة إلى سنوات لإجرائها على الأجهزة العادية بينما تتيح الشركات السحابية المؤلفة من آلاف الخادמות المرتبطة ببعضها لإجراء مثل هذه العمليات في دقائق أو ساعات.
- الأمان فمعظم الشركات تستخدم برامج المستوى الصناعي الأمنية مما يصعب حصول المخترقين على البيانات.
- التعاون ويكون من خلال الموافقة على وصول ومشاركة الأفراد إلى المستندات ومشاهدتها وتعديلها.
- الحوسبة السحابية تسمح بالوصول إلى جميع التطبيقات والخدمات من أي مكان وأي زمان عبر الإنترنت لأن المعلومات ليست مخزنة في القرص الصلب بل على خدمات الشركة المقدمة للخدمة.
- النسخ الاحتياطية بحيث تكون لديك نسخة احتياطية في حال تعطل جهازك.

¹ ضحى منذر وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 136

² ياسين مسيخ، مرجع سبق ذكره، ص 17

- تخفيض التكاليف على الشركات؛ حيث لم يعد من الضروري شراء أسرع وأفضل أجهزة الكمبيوتر من حيث الذاكرة أو اعلاها من حيث مساحة القرص الصلب، بل يمكن من خلال جهاز كمبيوتر عادي وباستخدام أي متصفح للويب الوصول للخدمات السحابية ال تستخدمها الشركة.
- صديقة للبيئة لأن الحوسبة السحابية تتطلب موارد أقل وبالتالي توفر الطاقة، وقد أخذت بعض الشركات خطوة للمام وقامت بدمج الحوسبة السحابية باستراتيجيات العمل عن بعد الخاصة بها.
- ضمان عمل الخدمة بشكل دائم بحيث تلتزم الشركة المقدمة لخدمة التخزين السحابي بالتأكد من أن الخدمة تعمل على مدار الساعة بأفضل شكل ممكن.

2. عيوب الحوسبة السحابية: سلبيات الحوسبة السحابية وأهمها ما يلي:¹

- الاتصال بالشبكة: الاتصال الدائم بشبكة الإنترنت وبسرعة عالية أمر ضروري لأداء الخدمات السحابية بشكل فعال، وذلك قد لا يتوافر لكثير من المكتبات في بعض الدول.
- الاعتماد على مزود خدمة خارجي: تقدم الخدمات السحابية عبر الانترنت من قبل مزود الخدمة، وبالتالي لا يوجد رقابة محلية على البيانات.
- التوحيد القياسي: عدم التزام موردي الخدمة بمعايير موحدة سيشكل عائقا كبيرا حال الانتقال من مزود خدمة إلى آخر.
- أمن وخصوصية البيانات: تعد أكثر القضايا التي تثير القلق حول استخدام الحوسبة السحابية.

المطلب الثالث: التكنولوجيا المالية كأداة لتحقيق الشمول المالي في البنوك التجارية

الفرع الأول: التطورات الحديثة للبنوك التجارية

- أولا: تعريف البنوك التجارية: تعتبر البنوك التجارية الحجر الأساس في النظام البنكي، وهي أكثر أنواع البنوك انتشارا نظرا لاحتكاكها الدائم بالجمهور، لهذا تعددت التعاريف الخاصة بها نذكر أهمها فيما يلي:
- يقصد بالبنوك التجارية البنوك التي تقوم بقبول ودائع تدفع عند الطلب أو لآجال محدودة، وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية، ودعم الاقتصاد القومي، وتباشر عمليات تنمية

¹ نصار متعب، وآخرون، دور الحوسبة السحابية في تطوير خدمات المعلومات في المكتبات الاكاديمية: دراسة مقارنة، المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات؛ مج02، ع04، الجزائر، جويلية 2020. ص20

- الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في انشاء المشروعات، وما يستلزمه من عمليات مصرفية وتجارية ومالية، وفقا للأوضاع التي يقرها البنك المركزي.¹
- البنك التجاري مؤسسة مالية تقوم بدور الوساطة بين المودعين والمقترضين، فأهم ما يميز البنوك التجارية عن غيرها من المؤسسات المالية الأخرى هو تقديم نوعين من الخدمات وهما: قبول الودائع وتقديم القروض المباشرة لمنشآت الأعمال والأفراد وغيرهم.²
- إن البنوك التجارية، يطلق عليها أحيانا بنوك الودائع، وهي تلك التي تتعامل بالائتمان المباشر وغير المباشر، وأهم ما يميزها قبولها للودائع تحت الطلب والحسابات الجارية وينتج عن ذلك ما يسمى بخلق النقود.³
- ثانيا: **خصائص البنوك التجارية:** يمكن دراسة خصائص البنوك التجارية تبعا لعدة معايير: من حيث حجم البنك، من حيث السوق الذي يخدمه البنك، من حيث التنظيمات الإدارية المختلفة التي يتبناها البنك... إلخ. وفيما يلي أهم الخصائص التي تميز البنوك التجارية عن غيرها من البنوك:⁴
- تتأثر البنوك التجارية برقابة البنك المركزي ولا تؤثر عليه: يمارس البنك المركزي رقابته على المصارف من خلال جهاز مكلف بذلك، في حين أن البنوك التجارية مجتمعة لا يمكنها أن تمارس أية رقابة أو تأثير على البنك المركزي.
- تعدد البنوك التجارية والبنك المركزي واحد: تتعدد البنوك التجارية وتنوع تبعا لحاجات السوق الائتمانية في الوطن غير أن البنك المركزي يبقى واحدا.
- تختلف النقود المصرفية عن النقود القانونية: تختلف النقود المصرفية التي تصدرها البنوك التجارية عن النقود القانونية التي يصدرها البنك المركزي، فالأولى إبرائية وغير نهائية، والثانية إبرائية نهائية بقوة التشريع.
- تسعى البنوك التجارية إلى الربح عكس المركزي: تعتبر البنوك التجارية مشاريع رأسمالية، هدفها الأساسي تحقيق أكبر قدر ممكن من الربح بأقل تكلفة ممكنة وهي غالبا ما تكون مملوكة من الأفراد أو الشركات.
- ثالثا: **وظائف البنوك التجارية:** تقوم البنوك التجارية بعدة وظائف منها النقدية وغير النقدية، ويمكن تقسيم هذه الوظائف إلى تقليدية كلاسيكية وأخرى حديثة:⁵

¹ حنفي عبد الغفار وآخرون، الأسواق والمؤسسات المالية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2001. ص24

² محمد صالح الحناوي وآخرون، المؤسسات المالية: البورصة والبنوك التجارية، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2000. ص214

³ خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1998. ص15

⁴ أبو دياب سليمان، اقتصاديات النقود والبنوك، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، 2006. ص110

⁵ خالد أمين عبد الله، مرجع سبق ذكره. ص178

أ. **الوظائف التقليدية:** فتح الحسابات الجارية وقبول الودائع على اختلاف أنواعها (تحت الطلب وادخار ولأجل والخاضعة لإشعار).

- **الودائع تحت الطلب أو الودائع الجارية:** تتميز الودائع تحت الطلب بخصائص تميزها عن غيرها من الودائع، وكما يدل عليه اسمها فهذه الودائع هي دائما تحت تصرف أصحابها، يمكنهم اللجوء إلى سحبها كليا أو جزئيا متى أرادوا ذلك، ودون إشعار مسبق، فالوديعة وإن كانت بحوزة البنك فهي تحت التصرف المطلق لصاحبها ولا يحق للبنك أن يفرض قيودا أو شروطا أمام صاحبها أثناء السحب، ولا يمكن لأصحاب هذا النوع من الودائع الاستفادة من فوائد.

- **الودائع الادخارية:** تعتبر هذه الودائع بمثابة عملية توفير وادخار حقيقية نظرا لمدة إيداعها في البنوك والعائد المنتظر منه، فهذه الودائع تبقى لفترات طويلة في البنك، لا يمكن لصاحبها أن يسحبها مهما كانت الظروف، وهو يواجه عراقيل عديدة أولها ضرورة انقضاء مدة الإيداع، كما أن أصحاب هذه الودائع يحصلون على فوائد معتبرة تعتبر عوائد توظيف حقيقية هي كذلك ليست وداع ادخارية للأموال وتعكس الطبيعة الادخارية لهذه الودائع.

- **الودائع لأجل:** هي تلك الودائع التي يضعها أصحابها في البنوك لفترة معينة، ولا يمكنهم سحبها إلا بعد انقضاء هذه الفترة وتقديم إخطار للبنك بتاريخ السحب، فالوقت يعتبر إذا عاملا تصنف على أساسه هذه الودائع، وتميزه عن غيرها فهي ليست ودايع جارية تماما بحكم العقوبات والشروط التي تعترض صاحبها أثناء عملية السحب بالإضافة إلى أنها تبقى بحوزة البنك لفترة ما تكون محل اتفاق بين طرفين، وهي كذلك ليست ودايع ادخارية بالمعنى الدقيق لهذا المفهوم، نظرا لأن بقاءها بالبنك لا يكون في العادة لفترات طويلة وعلى هذا الأساس تعتبر الودائع لأجل من التوظيفات السائلة قصيرة الأجل.

ب. **الوظائف الحديثة:**

- إدارة أعمال وممتلكات العملاء وتقديم الاستشارات الاقتصادية أو المالية لهم من خلال دائرة متخصصة.
- تمويل الإسكان الشخصي من خلال الإقراض العقاري، ومما يجدر الإشارة إليه أن لكل بنك تجاري سقف محدد للإقراض في هذا المجال يجب ألا يتجاوزه.

- المساهمة في خطط التنمية الاقتصادية، وهنا يجاوز البنك التجاري الإقراض لآجال قصيرة إلى الإقراض لآجال متوسطة وطويلة الأجل نسبيا.¹

الفرع الثاني: الشمول المالي والتكنولوجيا المالية في البنوك

أولا: مفهوم الشمول المالي في البنوك:

1. تعريف الشمول المالي:

يعرف البنك الدولي الشمول المالي في تقريره الصادر عام 2014 تحت عنوان تقرير التنمية المالية العالمي "GLOBAL FINANCIAL DEVELOPMENT REPORT": على أنه نسبة الأشخاص أو الشركات التي تستخدم الخدمات المالية.

ويشير الشمول المالي حسب التقرير المشترك لصندوق النقد العربي والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء الصادر في يناير 2017، عنوان قياس الشمول المالي، وقد تطور تعريف ومقاييس الشمول المالي من تصنيف وانتقل من تصنيف الافراد والمؤسسات بشكل بسيط كمشمولين أو غير مشمولين، إلى مقاييس متعددة الابعاد.

• أما تعريف المجموعة العشرين G20 والتحالف العالمي للشمول المالي AFI ينص على أنه الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع.

• وتعرف منظمة التعاون والتنمية للاقتصادية DECD والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) الشمول المالي بأنه: العملية التي يتم من خلالها تعزيز وصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي.²

2. خصائص الشمول المالي في البنوك:

يهتم الشمول المالي في البنوك بتقديم الخدمات المالية باستخدام الطرق السهلة والبسيطة، وبأقل التكاليف مثل الدفع عن طريق الهاتف المحمول فعلى مدى العقود القليلة الماضية ظهرت أنماط مختلفة من مقدمي الخدمات المالية تتيح إمكانيات جديدة للمتعاملين مع البنوك، وتشتمل هذه الجهات على منظمات غير حكومية، وبنوك تجارية وحكومية، وغيرها من الأنشطة التي تتيح الوصول إلى منافذ البيع، وفي كثير من الحالات أصبحت نماذج الأعمال

¹ خالد أمين عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص179

² أماء دردور، قياس أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة (1980-2017)، مجلة الاستراتيجية والتنمية، مج10، ع04، جويلية 2020. ص112

ومقدمي الخدمات الجديدة حيوية وفاعلة بفضل الابتكارات التقنية ومنها انتشار استخدام الهواتف المحمولة في أرجاء العالم، وهو ما يعزز انتشار فكرة الشمول المالي.

كما يساعد الشمول المالي في البنوك أيضا تمكين النساء من أسباب القوة الاقتصادية وزيادة الاستثمارات المنتجة والاستهلاك، ورفع الإنتاجية والدخول، كما يساهم في إتاحة التمويل للشركات الصغيرة والمتوسطة بهدف دعم النمو الاقتصادي.¹

3. أهداف الشمول المالي في البنوك:

تتمثل أهداف الشمول المالي في البنوك فيما يلي:²

- تحقيق أهداف الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في البنوك: تحديد التعريف المتبنى بالهيئة للشمول المالي لقياس نسبة الشمول المالي على جانب المعروض من الخدمات المالية المصرفية، مما يمثل حجر الزاوية في سياسة الشمول المالي لخلق رؤية شاملة.
- تعزيز الشمول المالي في البنوك باستخدام التقنيات الرقمية: الحفاظ على التوازن بين الابتكار والمخاطر لتحقيق الشمول المالي الرقمي عن طريق:
 - تشجيع الابتكار في النظام المالي الرقمي بما يساعد على استفادة الشرائح المحرومة من الخدمات المالية.
 - مراعاة انخفاض مستويات التثقيف المالي لهذه الفئات.
 - تقييم المخاطر الناشئة عن طرح منتجات جديدة لها.
 - تطوير أطر عمل قوية لمتابعة تحقيق الشمول المالي الرقمي، وكذلك لتقييم تأثير إجراءات الإصلاحات الاقتصادية بالتعاون مع البنك المركزي.
- الموازنة بين الشمول المالي في البنوك ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:
 - تطوير ممارسات اشرافية فعالة لمكافحة ظاهرة الغسل الأخضر والممارسات غير العادلة في هذا المجال.

¹ فضيل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مع06، ع01، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2020. ص477 (بالتصرف)

² عبد الله مهاجر، أثر الشمول المالي على مخاطر التشغيل في البنوك التجارية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة حمه لخضر، واد سوف، الجزائر، 2022. ص09 (بالتصرف)

4. أهمية الشمول المالي في البنوك: تكمن أهمية الشمول المالي في الانعكاسات الإيجابية التي تعود على البيئة الاقتصادية والسياسية، كما تساهم في تخفيف مخاطر المؤسسات المالية والنظام المالي بشكل عام، ويمكن تلخيص أهمية الشمول المالي في البنوك في النقاط التالية:¹

- زيادة استخدام الافراد للخدمات المالية يعزز استقرار النظام المالي للدولة، لأن الزيادة في استخدام الخدمات المالية سينوع من محفظة الودائع لدى البنوك والمؤسسات المالية كما يعزز هذا التنوع من استقرار النظام الاقتصادي.

- إن انتشار الخدمات المالية وزيادة استخدامها من طرف الأفراد يفرض على مقدمي هذه الخدمات تطوير النظام المالي واستغلال الثروة التكنولوجية من اجل تحقيق الشمول المالي، وزيادة الاعتماد على الخدمات الالكترونية خاصة فيما يتعلق بالمدفوعات سيفيد كل من المرسل والمستقبل والمؤسسات المالية التي تقدم هذه الخدمات، حيث تصل المدفوعات بسرعة أكبر وتكلفة أقل أما النظام المالي فيستفيد من خلال تحسين قدرته على متابعة حركة الأموال للتقليل من الجرائم.

ثانيا: نشأة وتطور الشمول المالي في البنوك:

في سبعينيات القرن العشرين ظهرت فكرة التمويل متناهي الصغر، وفي التسعينيات من القرن الماضي توسع تطبيق التمويل متناهي الصغر بشكل تجاري وحقق نمو متسارع اما في العقد الأول من الألفية الجديدة زاد التنافس بين مقدمي خدمات التمويل وحدثت الأزمة المالية العالمية. في العقد الثاني بدأ مفهوم الشمول المالي في الظهور التمويل متناهي الصغر كان نقطة البداية لبلورة مفهوم الشمول المالي وأحد أهم المداخل إلى الآن ولكن المهم يكون واضح، لأن الشمول المالي كمفهوم وكحالة تحاول دول كثيرة تصل لها يتعدى فكرة التمويل مثلما كان واضح، في العقد الثاني بدأ مفهوم أنظمة الشمول المالي في الظهور والتطور.²

ثالثا: أبعاد الشمول المالي: أنشأ البنك الدولي قاعدة بيانات جديدة للشمول المالي تتضمن عرض مؤشر الاشتغال المالي العالمي الجديد **FINDEX GLOBAL** الذي يستخدم لقياس مستوى استخدام الأفراد البالغين للخدمات

¹ آسيا سعدان، واقع الشمول المالي في المغرب العربي - دراسة مقارنة: الجزائر وتونس والمغرب، مجلة دراسات وأبحاث، مج10، ع3، الجزائر، 2018. ص751 (بالتصرف)

² قلووا إبراهيم، العولمة والتوسع العالمي، المجلة الإفريقية للعلوم السياسية، سكيكدة، مج04، ع01، الجزائر، 2015. ص36

المالية والمصرفية. يتم إجراء مقارنات دولية وإقليمية من خلال هذه البيانات لمعرفة مدى قدرت الدول على تحقيق الشمول المالي وتطوره فيما يلي أهم مكونات الشمول المالي حسب منهجية البنك الدولي:¹

البعد الأول: استخدام الحسابات المصرفية:

- نسبة البالغين الذين لهم حساب مالي في المؤسسات الرسمية مثل البنوك، ومكاتب البريد، ومؤسسات التمويل الصغرى.
- الغرض من الحسابات (شخصية أو تجارية).
- عدد المعاملات (لإيداع والسحب).
- طريقة الوصول إلى الحسابات المصرفية (مثل أجهزة الصراف الآلي، فروع البنك).

البعد الثاني: الادخار:

- النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلال 12 شهر الماضية باستخدام المؤسسات المالية الرسمية (مثل البنوك ومكاتب البريد وغيرها).
- النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلال 12 شهر الماضية باستخدام مؤسسة توفير غير رسمي أو أي شخص خارج الأسرة.
- النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلاف ذلك (على سبيل المثال، في المنزل) خلال 12 شهر الماضية.

البعد الثالث: الاقتراض:

- النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهر الماضية من مؤسسة مالية رسمية.
- النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهر الماضية من مصادر تقليدية غير رسمية (بما في ذلك الاقتراض من الأسرة والأصدقاء).²

البعد الرابع: المدفوعات

- النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي الأجور أو المدفوعات الحكومية في 12 شهر الماضية.

¹ عزاوي أسامة، تعزيز الشمول المالي كآلية في تحقيق الاستقرار المالي - دراسة حالة دول العالم العربي -، مجلة العلوم التجارية والتسيير، مج17، ع01، الجزائر، 2021. ص110

² عزاوي أسامة، مرجع سبق ذكره، ص111

- النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي أو إرسال الأموال إلى أفراد الأسرة الذين يعيشون في أماكن أخرى خلال 12 شهر الماضية.
- النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا الهاتف المحمول لدفع فواتير أو إرسال أو تلقي أموال في 12 شهر الماضية.

البعد الخامس: التأمين

- النسبة المئوية للبالغين الذين يقومون بتأمين أنفسهم.
- النسبة المئوية للبالغين الذين يعملون في الزراعة والغابات أو صيد الأسماك ويقومون بتأمين أنشطتهم (محاصيلهم ومواشيهم) ضد الكوارث الطبيعية (هطول الأمطار والعواصف).¹

الفرع الثالث: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في البنوك

لقد سمح تطبيق التكنولوجيا المالية من تنمية وتطوير أداء البنوك نظراً لما توفره من أنظمة وبرامج إلكترونية متطورة، ولكن من جهة أخرى تشكل تحدياً كبيراً لها، ويفرض عليها استغلال كل التقنيات الجديدة والمتطورة للرفع من كفاءة الخدمات والمعاملات المالية التي توفرها للعملاء من أجل البقاء والاستمرار في السوق.²

يُعزى الجانب الأكبر من التحسن في الشمول المالي على مستوى العالم إلى تطوّر الحلول الرقمية والتوسع في الدفع عبر الهاتف المحمول وشبكة الإنترنت، وتبني الحكومات نُظُم دفع الرواتب والمعاشات ومستحقات الضمان الاجتماعي من خلال تحويلات مصرفية.

قد تلعب التكنولوجيا المالية دوراً مهماً في التصدي للتحديات الحرجة أمام تعزيز الشمول المالي والنمو الاحتوائي وتنويع النشاط الاقتصادي، من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية للشريحة الكبيرة من السكان التي لا تتعامل مع الجهاز المصرفي، وتسهل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

استخدام التكنولوجيا في الخدمات المالية:

لقد ساهمت التكنولوجيا في إحداث تغيير جذري في مجال الخدمات المالية من حيث السرعة والكفاءة والسهولة والتي عملت على تخفيض التكاليف وزيادة العوائد وتقديم خدمة أكثر نوعية وأعلى جودة، وتتخذ الخدمات المالية الإلكترونية عدة أشكال ولعل أهمها:³

¹ عزاوي أسامة، مرجع سبق ذكره، ص 111

² وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 63-65.

³ تامر البكري، أحمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، اثناء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008، ص 120

1- جهاز الصراف الآلي: تعتبر الصرافات الآلية أول الية للتطور في العمل المصرفي، حيث تعتمد على وجود البنوك في حالة قيامها بخدمة أي عميل من أي بنك، وقد تطور عمل هذه الأخيرة حيث أصبحت تقوم بالوصول إلى بيانات حسابات العملاء فوراً، والتي تقدم خدمات متقدمة في صرف المبالغ النقدية، لكن هذه الأجهزة لم تعد تقتصر على مجرد وسيلة للحصول على النقود، وبطبيعة الحال فإن هذه الأداة لا تقتصر على خدمات الحصول على النقد فحسب، بل يمكن الحصول على خدمات أخرى مثل الحصول على الكشوفات المالية، إشعارات الرصيد والعمليات التجارية الحاصلة ... إلخ.

2- نقاط البيع الإلكترونية: هي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها، ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه إلكترونياً بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونياً بحواسيب المصرف.

3- خدمات الصيرفة المنزلية: تتم هذه الخدمة باستخدام الحاسب الشخصي الموج ود بالمنزل أو العمل أو أي مكان والذي يتصل بحاسب المصرف ليتمكن من خلال كلمة سر أو رقم سري أو كليهما لإتمام العمليات المصرفية المطلوبة وهذا يتضمن السرية العالية في التعامل.

4- خدمات الصيرفة المحمولة: هي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهواتف المحمول من خلال استخدام العميل رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه للاستعلام عن أرصده، وكذلك للخصم منه تنفيذاً لأي من الخدمات المصرفية المطلوبة.

5- الأنترنت المصرفي: عبارة عن خدمة مصرفية على الأنترنت تقدم بواسطة البنوك لتمكين العميل من الدخول الآمن لحسابه البنكي عبر الأنترنت من أي مكان في العالم¹.

¹ تامر البكري، مرجع سبق ذكره، ص121

المبحث الثاني: الدراسات السابقة:

سنتطرق من خلال هذه المبحث إلى عرض أهم الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع من خلال دراسة المتغيرات ذات العلاقة بالموضوع الحالي، بحيث اختلفت وتباينت الدراسات في معالجة مواضيعها بغية توصيل إلى النتائج المرجوة. ومنه فتعتبر هذه الدراسة كمحاولة تكملية أو تطرق إلى بعض الجوانب التي لم يتم توصل إليها من خلال الدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسة العربية:

حيث يركز هذا المطلب على أهم الدراسات العربية والتي لها علاقة بمتغيرات الدراسة

الجدول رقم (1-2): دراسة بوخاري فاطنة حنان

الدراسة	بوخاري فاطنة حنان، أوت 2022.
عنوان الدراسة	دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء البنوك الإسلامية، عرض لتجارب دول رائدة.
نوع ومكان الدراسة	مجلة، مخبر تسيير المؤسسات، جامعة الجيلالي ليابس، سيدي بلعباس، الجزائر.
إشكالية الدراسة	ما هو دور استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير أداء البنوك الإسلامية في ظل الصناعة المصرفية الإسلامية من خلال عرض لتجارب دول رائدة أمموجا؟
أهداف الدراسة	يهدف الدراسة إلى توضيح كيف استفادت البنوك الإسلامية أو من المحتمل أن تستفيد من التكنولوجيا المالية من خلال تقديم تجارب مجموعة من البلدان (ماليزيا، قطر، الكويت، البحرين، الإمارات العربية المتحدة). وتطوير أدائها مع تحديد الصعوبات المحتملة في تتبع هذه البنوك.
منهج وادوات الدراسة	المنهج الوصفي التحليلي.
نتائج الدراسة	ارتفاع حجم الاستثمارات في مجال التكنولوجيا المالية في العديد من الدول، وأهمية تكنولوجيا المالية في تحقيق ابتكارات كبيرة في منتجات التمويل الإسلامي في المصارف الإسلامية. ورغم المزايا التي توفرها التكنولوجيا المالية والمصرفية للقطاع المالي الإسلامي، إلا أن هناك مخاطر مصاحبة للاستخدام الذي تقوم به هذه المصارف. ولتوسيع قطاع الصيرفة الإسلامية، ينصح بتخصيص نسبة من أموال البنوك لتبني تقنيات التكنولوجيا المالية في خدماتها، وتدريب العمال على ذلك، كما ينصح بتحفيز العاملين لتقديم مقترحاتهم وأفكارهم لتطوير الخدمات القائمة أو ابتكار خدمات جديدة.

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مقال بوخاري فاطنة حنان، 2022

الجدول رقم (1-3): دراسة خلف الله بن يوسف، فرحات عيدة

الدراسة	خلف الله بن يوسف، فرحات عيدة، 2023.
عنوان الدراسة	ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير اداء البنوك الاسلامية - دراسة واقعية لاستشراف المستقبل
نوع ومكان الدراسة	مداخلة، ملتقى الوطني الحضوري والافتراضي الموسوم بعنوان مستقبل التكنولوجيا المالية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في الجزائر، جامعة غرداية.
إشكالية الدراسة	ما هو واقع وافاق استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير اداء البنوك الاسلامية؟
اهداف الدراسة	التعرف على التكنولوجيا المالية واهم ابتكاراتها والخدمات التي تقدمها وتسلط الضوء على البنوك الاسلامية، وكذا التعرف على عوامل النجاح والمفاتيح الاساسية لتوظيف التكنولوجيا المالية الاسلامية.
منهج وادوات الدراسة	دراسة تحليلية باستعمال المنهج الوصفي التحليلي
نتائج الدراسة	التوجه العالمي نحو تبنى التكنولوجيا المالية الاسلامية يفرض على البنوك الاسلامية مواكبة التطورات والتعزيزات للخدمات المالية بابتكارات حديثة وذلك بتقديم خدمات ذات جودة عالية واكل تكلفة وخطورة.

المصدر: من اعداد الطالب بناء على مداخلة خلف الله بن يوسف، فرحات عيدة، 2023

الجدول رقم (1-4): دراسة: دحية رباب

الدراسة	دحية رباب، 2020/2019.
عنوان الدراسة	أثر التطور التكنولوجي على أنظمة ووسائل الدفع مع الاشارة إلى حالة الجزائر -دراسة تحليلية-
نوع ومكان الدراسة	أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، الجزائر.
اشكالية الدراسة	إلى أي مدى يمكن لإدماج أنظمة ووسائل الدفع الحديثة والتي فرضتها التكنولوجيا المالية أن تعمل على توسيع البنية التحتية لخدمات الدفع وتساهم في تفعيل النظام المصرفي في الجزائر؟

الدراسة المعمقة لواقع استخدام التكنولوجيا في الجانب المصرفي، وعرض تحليلي لمجمل المسارات والخطوات التي قات بها الجزائر نحو الدفع الإلكتروني.	اهداف الدراسة
دراسة تحليلية	منهج وادوات الدراسة
تبين أن الجزائر لا تزال متأخرة في تحقيق صيرفة الاقتصاد وتطوير النظام البنكي	نتائج الدراسة

المصدر: من اعداد الطالب بناء على أطروحة دكتوراه دحية رباب، 2020/2019

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

حيث يركز هذا المطلب على اهم الدراسات الاجنبية التي لها علاقة بمتغيرات الدراسة

الجدول رقم (1-5): دراسة CHARLAMPOS BASDEKIS, ET AL

CHARLAMPOS BASDEKIS, ET AL, 2022.	الدراسة
النمو السريع للتكنولوجيا المالية وتأثيرها على القطاع المصرفي.	عنوان الدراسة
مجلة التكنولوجيا المصرفية والمالية، اليونان	نوع ومكان الدراسة
- ما إذا كانت الكيانات غير المصرفية، مثل شركات التكنولوجيا المالية، قادرة على قيادة المنافسة بطريقة - وعلى هذا المستوى بحيث لا تعد المنتجات والخدمات المصرفية امتيازًا ل القطاع المصرفي التقليدي.	اشكالية الدراسة
تقييم نمو التكنولوجيا المالية وفحص آفاق البنوك التجارية اليونانية، مع الأخذ في الاعتبار وجود شركات FINTECH.	اهداف الدراسة
المنهج التجريبي، استبيان.	منهج وادوات الدراسة
أن المستخدمين يرون خدمات الدفع كنشاط رئيسي للتكنولوجيا المالية ويفضلون استخدام PAYPAL لمعاملاتهم، وأن خدمات الدفع هي النشاط الأكثر استثمارًا لشركات التكنولوجيا المالية.	نتائج الدراسة

المصدر: من اعداد الطالب بناء على مجلة CHARLAMPOS BASDEKIS, ET AL, 2022.

الجدول رقم (1-6): دراسة: CATARINA DOS SANTOS RUA

الدراسة	CATARINA DOS SANTOS RUA, 2022.
عنوان الدراسة	تأثير التكنولوجيا المالية على أداء البنوك التجارية والتعاونية الأوروبية.
نوع ومكان الدراسة	أطروحة ماجستير، جامعة بورتو، البرتغال.
اشكالية الدراسة	تأثير ظهور الشركات التي تعتبر FINTECH، على أداء البنوك الأوروبية.
اهداف الدراسة	- تحديد تأثير شركات التكنولوجيا المالية على أداء البنوك الأوروبية، وتقييم الأداء بعدة مقاييس. - فهم تأثير ظهور شركات التكنولوجيا المالية الجديدة في الصناعة المصرفية التقليدية.
منهج وادوات الدراسة	المنهج الوصفي التحليلي.
نتائج الدراسة	أن شركات FIN TECH تؤثر سلبًا على أداء البنوك الأوروبية فيما يتعلق بالعائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية، كما هو متوقع. يحدث العكس بالنسبة لـ NIM، حيث تم العثور على علاقة إيجابية. على الرغم من أن متغير FIN TECH ليس ذا دلالة إحصائية لأي من مقاييس الأداء.

المصدر: من اعداد الطالب بناء على أطروحة ماجستير CATARINA DOS SANTOS RUA, 2022.

الجدول رقم (1-7): دراسة Tapiwanashe James Museba

الدراسة	Tapiwanashe James Museba، ديسمبر 2019.
عنوان الدراسة	تقييم فعالية التكنولوجيا المالية في جهود تحويل البنوك إلى الرقمية في أوغندا.
نوع ومكان الدراسة	أطروحة دكتوراه، باريس، فرنسا.
اشكالية الدراسة	- ما هي استراتيجيات المنافسة التي تتبناها البنوك الراسخة تجاه التحديات المستقبلية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية؟ - ما هي العلاقة بين استراتيجيات المنافسة واستخدام العملاء للبنوك؟
اهداف الدراسة	التحقق من الاستراتيجيات الهامة التي تتبناها البنوك لمواجهة تأثير شركات التكنولوجيا المالية من خلال المبادرات الرقمية.
منهج وادوات الدراسة	اتباع منهج المسح النوعي والمقطعي، واستعان بالاستبيان والمقابلة.

نتائج الدراسة	الامتثال الكاملة لمنصات علاقات عملاء المؤسسات المالية قد أدت إلى تحسين تجربة العملاء وابتكار منتجات جديدة. ويمكن تحقيق المزايا التنافسية الرئيسية للاستفادة من التكنولوجيا المالية من خلال التفوق التشغيلي ودمج نماذج الأعمال المختلفة. كما توفر الدراسة بعض الآراء السليمة المتعلقة بالمساهمة التي تقدمها الإدماج المالي في الاقتصاد الرئيسي في أوغندا.
---------------	--

المصدر: من اعداد الطالب بناء على أطروحة دكتوراه Tapiwanashe James Museba، ديسمبر 2019.

المطلب الثالث: الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الفرع الأول: المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات العربية

الجدول رقم (1-8): أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات العربية

المقارنة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
دراسة بوخاري فاطنة حنان	تشابه الدراسة مع دراستنا من حيث نفس متغيرات الدراسة والمتعلقين بمتغير المستقل الممثل في تكنولوجيا المالية والمتغير التابع البنوك التجارية، أيضا تشابه من خلال المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي	وتختلف هذه الدراسة مع دراستنا في حدود المكانية والزمنية لدراسة، بحيث أقيمت هذه الدراسة في سيدي بلعباس سنة 2022، أما دراستنا سوف تقام في غرداية سنة 2023، أيضا تختلف في نوع العينة والمثلة في البنوك الإسلامية أما بالنسبة لنا البنوك بشكل عام
دراسة خلف الله بن يوسف، فرحات عيدة	تشابه الدراسة مع دراستنا من حيث نفس متغيرات الدراسة والمتعلقين بمتغير المستقل الممثل في تكنولوجيا المالية والمتغير التابع البنوك التجارية، أيضا تشابه من خلال المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي، وأيضا تشابه في الحدود المكانية والزمنية للدراسة والمثلة في سنة 2023	وتختلف في نوع عينة دراسة والمثلة في البنوك الإسلامية أما بالنسبة لنا البنوك بشكل عام، أيضا تختلف في بعض أهداف التي تنوي الدراسة الوصول إليها.
دراسة دحية رباب	تشابه هذه الدراسة مع دراستنا في هدف الدراسة المتعلق بتكنولوجيا المالية، والتعرف لواقع استخدام التكنولوجيا في	لكن تختلف هذه الدراسة مع دراستنا في متغيرات الدراسة الخاصة بنا، وكذا تختلف في أداة الدراسة المستخدمة، أيضا تختلف من

الجانب البنكي ، أيضا تتشابه في منهج الدراسة المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي	حيث حدود المكانية والزمنية لدراسة والمثلة في سنة الجزائر 2019 / 2020 عكس دراستنا غرداية 2023.
---	---

المصدر: من إعداد الطالب بناء على الدراسات السابقة العربية.

الفرع الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات الأجنبية

الجدول رقم (1-9): أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات الاجنبية

المقارنة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
دراسة CHARLAMPOS BASDEKIS, ET AL	تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في متغير المستقل والممثل في تكنولوجيا المالية، أيضا تتشابه مع نفس المنهج المتبع والممثل في المنهج الوصفي التحليلي	وتختلف في المتغير التابع والممثل في قطاع المصرفي ، كما هناك اختلاف في أداة الدراسة المستخدمة والمثلة في أداة استبيان ، أيضا هناك اختلاف في الحدود المكانية والزمنية لدراسة بحيث أقيمت هذه الدراسة في اليونان سنة 2022
دراسة CATARINA DOS SANTOS RUA	تتشابه هذه الدراسة مع نفس متغيرات دراستنا والمتعلقين بمتغير المستقل الممثل في تكنولوجيا المالية والمتغير التابع البنوك التجارية ، أيضا تتشابه مع منهج المستخدم في هذه الدراسة والمنهج الوصفي التحليلي.	وتختلف هذه الدراسة مع دراستنا، وكذا أداة الدراسة المستخدمة والتي هي ملاحظة ، وتختلف أيضا في حدود الدراسة المكانية والزمنية والمثلة في البرتغال 2022
دراسة Tapiwanashe James Museba	تتشابه هذه الدراسة مع نفس متغيرات دراستنا والمتعلقين بمتغير المستقل الممثل في تكنولوجيا المالية والمتغير التابع البنوك التجارية،	وتختلف هذه الدراسة مع دراستنا في منهج وأداة الدراسة المستخدمة والممثل في منهج المسح النوعي والمقطعي، واستعان بالاستبيان ، وتختلف أيضا في

حدود الدراسة المكانية والزمنية والممتثلة	تشابه مع دراستنا أيضا باستعانة	
في أوغندا 2019.	بأداة المقابلة كأداة جمع بيانات	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على الدراسات السابقة الأجنبية.

الفرع الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- **أداة البحث:** الدراسة الحالية استخدمت أداة المقابلة كأداة رئيسية لجمع البيانات، بينما استخدمت الدراسات السابقة أداة الاستبيان. هذا يعني أن الدراسة الحالية تسمح بتفاعل مباشر بين الباحث والمشاركين، وتسمح بالحصول على تفاصيل أعمق وأكثر تفصيلاً حول موضوع البحث.
- **العينة:** الدراسة الحالية أجريت في خمس بنوك تجارية في ولاية غرداية، بالإضافة إلى مديري ومهندسي الإعلام الالي. في حين أن الدراسات السابقة ركزت على بنوك إسلامية وشركات ناشئة. هذا يعني أن الدراسة الحالية تستهدف مجال مختلف وتعطي نظرة أكثر تحديداً على البنوك التجارية في ولاية غرداية.
- **حدثت الدراسة:** الدراسة الحالية هي دراسة حديثة، في حين أن الدراسات السابقة خلال فترة من 2019 الى 2022. هذا يعني أن الدراسة الحالية قد تقدم رؤى ومعلومات جديدة وحديثة.
- **الموقع الجغرافي:** الدراسة الحالية تمت في ولاية غرداية، بينما الدراسات السابقة قد أجريت في ولايات وبلدان مختلفة. هذا يعني أن الدراسة الحالية تركز على سياق ولاية غرداية بشكل خاص، وتوفر رؤية محددة لتحديات وممارسات بنوك هذه الولاية.
- **السياق الثقافي والاجتماعي:** من خلال التركيز على ولاية غرداية في الدراسة الحالية، يمكن للباحثين أن يتعمقوا في فهم السياق الثقافي والاجتماعي الذي يؤثر على بنوك هذه الولاية بشكل خاص. هذا يمكن أن يساهم في تحليل أعمق لتحديات وفرص القطاع المصرفي.
- **باستناد إلى هذه العناصر، يمكن القول إن الدراسة الحالية تميزت بتركيزها على ولاية غرداية وبنوكها، واستخدام أداة المقابلة لجمع البيانات، والتحديث الحديث للمعرفة في مجال البنوك التجارية في ولاية غرداية. هذه العوامل تساهم في إثراء المعرفة وتوفير تحليل أكثر تحديداً لهذا السوق المصرفي.**

خلاصة الفصل:

تعتبر البنوك التجارية من بين الجهات التي استفادت كثيراً من التطورات التكنولوجية في القطاع المالي وكذا مركزاً أساسياً في تطبيق التكنولوجيا المالية وقد غيرت الواقع المصرفي بشكل كبير، بحيث تمكنت البنوك من توفير خدمات مصرفية متقدمة ومرنة عبر الإنترنت والتطبيقات الذكية مما يمكن العملاء من إدارة حساباتهم وتنفيذ المعاملات بكل سهولة وراحة. كما تسهم أيضاً في تعزيز الشمول المالي من خلال توفير خدمات مصرفية لغير المصرفيين والمجتمعات النائية. ومع ذلك، تتطلب الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا المالية اهتماماً بالأمان والحماية لحماية بيانات العملاء ومكافحة الاحتيال المالي. وباستمرار التطور التكنولوجي، يتعين على البنوك التجارية أن تواكب التطورات التكنولوجية وتحسن استخدام التكنولوجيا المالية لتلبية تطلعات العملاء وتحقيق التفوق في صناعة الخدمات المصرفية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد إتمام الفصل النظري والذي تناول مفاهيم حول التكنولوجيا المالية وأهم تطبيقاتها ومتطلباتها، كما سنحاول في هذا الفصل في الجانب التطبيقي معرفة نوع العلاقة والى أي مدى تأثر التكنولوجيا المالية في تحسين البنوك التجارية

وتدعيما لهذه الدراسة قمنا بإجراء مقابلة على عينة من بنوك لولاية غرداية لمعرفة التطورات والتكنولوجيات والتماشي معها وهل تم تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية الجزائرية وبالتحديد ولاية غرداية، ثم تحليل معطيات المقابلة وعرض النتائج المتحصل عليها. وقد تم تقسيم الفصل الى مبحثين كما يلي:

المبحث الأول: تطور الرقمنة والتكنولوجيا المالية في الجزائر**المبحث الثاني: الدراسة الميدانية**

المبحث الأول: تطور الرقمنة والتكنولوجيا المالية في الجزائر

تعد الجزائر كغيرها من دول العالم الثالث عرضة لضغوطات العولمة الالكترونية حيث أصبحت الإدارة الالكترونية شرط أساسيا لتحقيق التنمية الشاملة، وهذا ما دفع بالجزائر إلى تبني مشروع الجزائر الالكترونية عام 2013 بهدف تحسين خدمات الحكومة الالكترونية مما يساهم في تحسين الخدمة العمومية والتي بدورها تحقق رضا المواطنين، وتبنت الجزائر هذه الإستراتيجية لتنمية مكونات إدارتها العمومية (الهياكل، الموارد البشرية، الوسائل، الأساليب، الوظائف) لتحقيق جودة الخدمة العمومية ثم تليها العالمية¹.

المطلب الأول: تطور الرقمنة في الجزائر

إن تكنولوجيا الإعلام والاتصال أضحى اليوم إحدى القوى المحركة التي يعول عليها كثيرا لنجاح برامج التنمية الاجتماعية والاقتصادية، إقليمية كانت أو وطنية، وفي كافة القطاعات ، ومن هنا قامت الحكومة الجزائرية بتبني تطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال الذي ينجم عنه التحول الرقمي للمجتمع الجزائري بطبيعة الحال. ومن خلال هذا الإجراء ترتقي الجزائر إلى اقتصاد قائم على العلم والمعرفة. وهو نابع كذلك من رغبة سياسية واضحة من تأكيدات السلطات العليا للبلاد .

وهذا الالتزام يقتضي بالعمل على تقليص الفجوة الرقمية ولهذا تبنت الحكومة بعض الإجراءات الموضحة لاحقا بالاستناد إلى مراسيم جديدة لتنظيم وتسريع تنفيذها.

الفرع الأول: مشروع الجزائر الالكترونية 2013

يعد مشروع الجزائر الإلكترونية أحد الملفات الكبرى التي أطلقتها وعملت عليها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، في إطار زمني حدد ب 06 أشهر، على أن يتم تنفيذها ميدانيا بين سنتي 2008 و 2013 ، وقد تم التشاور من أجل إعداد تفاصيله الأساسية مع مجموعة من المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين والخواص، وكذا عدد من الجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، بالإضافة إلى مشاركة أكثر من 300 شخص في طرح الأفكار ومناقشتها.

أولا: مخطط عام لتنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية:

جُملة هذه النقاشات والأفكار؛ خلصت إلى صياغة مخطط عام وتفصيلي لتنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية المزمع تنفيذه في غضون سنة 2013 ، والتي يمكن تلخيصها في المحاور التالية:

¹ أ. يتوجي سامية ، اطر رقمنة الادارة العمومية في مشروع الجزائر الالكترونية 2013، مجلة معارف، العدد18 ، جوان 2015، ص222.

- 1- تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
- 2- تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى المؤسسات والشركات.
- 3- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا.
- 4- دفع تطور الاقتصاد الرقمي من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيايات الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا.
- 5- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة.
- 6- تطوير القدرات البشرية من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد.
- 7- تدعيم البحث في مجال التطوير والإبداع وضبط مستوى الإطار القانوني، بالإضافة إلى محور الإعلام والاتصال الذي يهدف إلى التحسيس بدور تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للجزائر.
- 8- تأهيل الإطار القانوني التشريعي والتنظيمي.
- 9- تميم التعاون الدولي في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصالات الذي يخص امتلاك التكنولوجيايات والمهارات ذات الصلة من خلال المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية.
- 10- آليات التقييم والمتابعة والتي تهدف إلى تحديد نظام مؤشرات معينة تعني بالمتابعة والتقييم وتسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيايات الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، بالإضافة إلى إجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي للجزائر الالكترونية 2013.¹

ثانيا: أهداف مشروع الجزائر الالكتروني: وتتمثل في:

ضمان فعالية تسهيل وتبسيط في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين في مختلف مجالات الحياة ، وتحقيق السياسة الوطنية الجسوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن بناء على مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة، هذا بالإضافة إلى التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية ، وكذا تبسيط مختلف العمليات الإدارية ومكافحة البيروقراطية والفساد والأمراض المكتبية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.

¹ مشروع الجزائر الإلكتروني 2013 e-Algerie المنشور على موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال: <http://www.mptic.dz/ar/IMG/pdf/e-algerie.pdf>، تاريخ الإطلاع: 2013/03/26.

ثالثا: البرامج الأساسية لمشروع الجزائر الالكترونية

- برنامج تطوير التشريعات: والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية وتطوير التشريعات.
- برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.
- برنامج التطوير الإداري والتنفيذي: والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الالكترونية.
- برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية، والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وقواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.
- برنامج تنمية الكوادر البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية، بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الالكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل، التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية، التي تشارك في مشروع الحكومة الالكترونية، تهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.
- برنامج الإعلام والتوعية: من خلال إعداد خطة تعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.¹

الفرع الثاني: الذكاء الاصطناعي في الجزائر

يمثل الذكاء الاصطناعي عصب التطور الرقمي ومسار التحول العميق والجذري للمنظومتين الاجتماعية والاقتصادية، لكونه يعتمد بشكل كبير على الاستعمال المتقدم للتكنولوجيا الحديثة و الرقمنة والحواسيب وبهذا فهو يعبد الطريق لبناء نسيج قوي وكثيف لاقتصاد المعرفة في أي بلد، وعليه تسعى الجزائر لبناء بنية تحتية رقمية حاضنة لهذا التطور الرقمي التكنولوجي وذلك من خلال رفع تحدي التكوين البشري ومن ثم القفز إلى مسار الدول المتطورة وتعميم الرقمنة والتي تتطلع إليها الجزائر الجديدة في المرحلة المقبلة والتي لا تتحمل المزيد من التأخير، فمن أول مركز للذكاء الاصطناعي إلى إنشاء مدرسة عليا إلى أولى التجارب في قيام مؤسسات ناشئة في مجال الذكاء الاصطناعي، فمن خلال تطبيق هذا الذكاء يتسنى التسيير الأتوماتيكي وتقديم حلول رقمية ذكية للعديد من المشاكل والأزمات وبالخصوص في قطاع الصحة، البيئة والتعليم.

¹ واعر وسيلة، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية "حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية -الجزائر"- ، بحث مقدم للملتقى الدولي .حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة قسنطينة، ديسمبر 2010 ، ص 14

وهنا نسعى إلى تسليط الضوء على تجارب رائدة في مجال استخدام الذكاء الاصطناعي من قبل المؤسسات الناشئة في الجزائر والتي طرحت دعائم مبنية على الذكاء الاصطناعي وذلك من خلال طرح جديدها في الفضاء الافتراضي لتطوير ورفع كفاءة قطاع معين في الجزائر¹.

أولاً: ظهور الذكاء الاصطناعي

هذا العلم ظهر رسمياً سنة 1956 في كلية "دارتموث" في هانوفر بالولايات المتحدة الأمريكية، يقول عضو مجلس التجمع الجزائري للناشطين في الرقميات - يزيد أقدال-، لكنه لا يزال شديد الحدائة في الجزائر والدول العربية الأخرى

ويعرّف أقدال الذكاء الاصطناعي على أنه "برامج معلوماتية قابلة للتطور، يتم تدريبها وتغذيتها بمعلومات عبارة عن تجارب إنسانية، لتمنح لاحقاً أجوبة مختلفة في ميادين متعدّدة، وتقارب ذكاء الإنسان، وتهدف هذه البرامج، إما إلى تعويض الإنسان أو مساعدته في رفع الإنتاجية والفعالية في الأداء ويُشترط للاستفادة من نظرية الذكاء الاصطناعي في الجزائر "التخلي عن طرق التسيير الورقية البالية والانتقال إلى الرقمنة بالسرعة القصوى"، يقول أقدال.

مُحدّث "الشروق" هو صاحب تجربة نموذجية حالياً تسمى "إي بين" يختص بمعالجة النفايات، وقد تعتمده السلطات الجزائرية مستقبلاً لتفادي مشاكل بيئية وصحية ناجمة عن تفشي النفايات. لكنّ المطلوب اليوم لنجاح أي مشروع في مجال الذكاء الاصطناعي هو رفع سرعة تدفق الأنترنت، وتعجيل تعميم الرقمنة في الوزارات والمؤسسات، واستكمال مشاريع البنى التحتية وتوعية المواطنين بأهمية التفاعل بإيجابية مع هذه الحلول ذات التكنولوجيا العالية. ويُسرّر الباحث ذلك بالقول: "لا يمكن أن ينجح الذكاء الاصطناعي في بيئة ترفض الاعتراف به، أو وسط بنى تحتية غير مؤهّلة."

لقد تم توثيق 7 مشاريع جديدة في الجزائر، تحاكي الآلة، قدّم أصحابها حلولاً غير مسبوقه لقطاعات الاقتصاد والصحة والتعليم والأمن، بعضها خرج من المختبرات ويخضع حالياً للتجريب في الميدان.

نذكر على سبيل المثال البعض، بالإضافة إلى البرنامج الذكي لجمع النفايات "إي بين"، يقترح سهيل قسوم، صاحب شركة ناشئة جزائرية "سمارت دريلينغ كوربوريشيون" 3 حلول تعتمد تقنية الذكاء الاصطناعي، اثنان منها موجّهة إلى مجمع سوناطراك.

¹ <https://www.oracle.com/ae-ar/artificial-intelligence/what-is-ai/>

إذ تقترح الباحثة الثلاثية بارودة آسيا رفقة زميل لها بمركز تنمية التكنولوجيات المتطورة، ببابا أحسن بالجزائر العاصمة، تطبيقًا هو عبارة عن واجهات “جافا” يحدّد أماكن تواجد المعادن في الصخور، ويسجّلها في ملفات عبر تقنية الذكاء الاصطناعي.

وباشر الباحثان العمل على المشروع الذي استغرق 30 شهرا، بعد زيارة مسؤولي الشركة النفطية إلى المركز وطرح مشاكل يبحثون عن حلّها بتقنيات الذكاء الاصطناعي.

ويتواجد التطبيق اليوم لدى الرئيس المدير العامّ للمجمع النفطي قيد التجريب، وحصل المعنيان على براءة اختراع، ويمكن تصدير هذا الحلّ لاحقا إلى دول إفريقية أخرى.

وكمثال عن التطبيقات التربوية، يقترح سعيد باباسي، صاحب شركة ناشئة “إميتيديا”، حلولًا لتلاميذ المتوسّطات والثانويات، عبر منصة “المعلم الآلي”، وهي أول منصة تعليمية تفاعلية في الجزائر، تعتمد طريقة دروس الدعم غير الممنهجة

أما في سياق التطبيقات الأمنية، فيقترح بن غرابي مسعود، رئيس فرقة البحث البيو متري وأمن الوسائط المتعددة بمركز التكنولوجيات المتطورة كاميرا ذكية، مبروطة بشبكة انترنت، تتيح التعرف على الأشخاص وتسجّل وجودهم حتى في حال ارتداء النظارات والكمّامات.

وتقوم الكاميرا بذلك عبر تدوين إعدادات الوجه ومعالجه، على خلاف الكاميرات المفتقدة للذكاء الاصطناعي التي تُسجّل فقط صورة الوجه القابلة للتغيير في كل مرة، وسيتم اقتراح هذا الحل على وزارة الداخلية وحتى الشركات المهتمة بالتطبيقات الأمنية.

ومن اجل النجاح والرقى في هذا المجال لابد من عتاد وأجهزة وإمكانات ملائمة للطاقة الفعلية للعمليات التي يمر بها الذكاء الاصطناعي وإضافة إلى الإمكانيات المتوفرة، قدّمت المدرسة الوطنية للذكاء الاصطناعي طلبيات لاقتناء كومبيوترات متطورة من الجيل الجديد، أو ما يُسمّى “الحواسيب ذات القوّة الكبيرة” يقول البروفيسور عبد المالك بشير. ولا يمكن تلقين أساسيات الذكاء الاصطناعي بأجهزة إعلام آلي غير مطابقة لتلك التي يستعملها الدارسون بأمريكا والصين مثلا. كما يتم التركيز على تشييد مراكز حوسبة وإنتاج بيانات جزائرية، واعتماد برامج وتخصّصات مقتبسة من مدارس الذكاء الاصطناعي المتطورة بالخارج.¹

¹ إيمان كيموش، الذكاء الاصطناعي. ثورة منتظرة في الجزائر!، المنشور على الشروق اون لاين، تاريخ الاطلاع 2023/05/26.

كما تمّ برمجة الاستعانة بالنوابغ والأدمغة الجزائرية المهاجرة إلى الخارج، للاستفادة من خبرتها في مرافقة تلاميذ المدرسة الوطنية للذكاء الاصطناعي، بعضهم سيتواصل مع الدارسين عن بُعد، ومنهم من درس بالخارج وقرّر العودة، وتتعاقد المدرسة أيضا مع علماء جزائريين خريجي جامعات محلية يتمتعون بخبرة واسعة وكفاءات غير مسبوقة.

فالميل إلى الرقمنة والتطبيقات الذكية وتجسيد "الخوارزميات" في الواقع يفرض أيضا ضمان أمن البيانات وحماية معطيات الجزائريين التي تعدّ أولوية. يطرح الخبر يزيد أقدال مشكل الأمن السيبراني، الذي يفترض أن يحظى بجانب كبير من اهتمام القائمين على تطوير نظرية الذكاء الاصطناعي في الجزائر.

وتثبتت هذه التجارب كلّها أن السلطات العليا في البلاد تُبدي اهتماما متزايدا بالذكاء الاصطناعي، وهو ما يترجمه قرار رئيس الجمهورية باستحداث مدرسة وطنية عليا قبل سنتين مقرها سيدي عبد الله غرب العاصمة، وأيضا إعلان عام 2023 "سنة للذكاء الاصطناعي".

ويدرس اليوم بسيدي عبد الله 378 طالب، حسب مديرها البروفيسور عبد المالك بشير، بين قسمي السنة الأولى والسنة الثانية، ويُرتقب أن تتخرّج أول دفعة للمهندسين المتخصّصين في نظرية الذكاء الاصطناعي وعلوم البيانات سنة 2026.

ويشهد هذا التخصص إقبالا كبيرا من طرف حاملي شهادة بكالوريا شعبة رياضيات، حسب إفادة البروفيسور بشير لـ "الشروق"، "فالجزائر بلدّ شاب، ويتمتع بطاقة بشرية هائلة، وهي إحدى نقاط القوة التي تستغلّها السلطات لتوجيه الطلبة إلى تخصّصات من شأنها ابتكار حلول للمشاكل الاقتصادية والاجتماعية المعيشة."

قول مدير المدرسة: "الطلبة يدرسون مجانا، ويتمتعون بتكافؤ الفرص في الانتساب لهذا التخصص المتاح للجميع من دون احتكاره على طبقة معيّنة من المجتمع."

وبالموازاة مع ذلك، تضمّ الشبكة البحثية الوطنية، وفق وثيقة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، تلقت "الشروق" نسخة منها، 30 مركزا و43 وحدة و59 فرقة مختلطة و1733 مخبر و4 وكالات و13 أرضية تكنولوجية للبحث، كما تحصي الوزارة 94 حاضنة أعمال للطلبة و84 دار مقاولتيه و87 مركزا للدعم التكنولوجي والابتكار، مع أكثر من 10 آلاف مشروع مؤهّل ليكون "مشروع مُبتكر"، و5 ديار للذكاء الاصطناعي عبر التراب الوطني¹.

¹ إيمان كيموش، المرجع السابق.

المطلب الثاني: الإطار التشريعي للرقمنة والتكنولوجيا المالية

مس التطور الإلكتروني الكثير من المجالات وأخذ بالزحف على العديد من القطاعات داخل الدولة، إلى أن وصل إلى قطاع التجارة في الجزائر، فلا يتوقف على مجرد الإشهار للسلع والخدمات على شبكة الانترنت، بل امتد إلى كافة المراحل والإجراءات التي تمر بها العملية التجارية تتم بوسيلة معلوماتية، بما فيها عملية الدفع الإلكتروني، وهنا تستوجب عملية التجارة الإلكترونية الحذر واخذ الحيطة من بعض الالتباسات. ذلك أن هذه الأخيرة تتطلب جانبا تقنيا متطورا، وموارد بشرية مؤهلة، وإطارا قانونيا متكاملًا¹.

لا بد من الإشارة أولاً أن المشرع الجزائري عند تطرقه للجرائم المعلوماتية سواء في قانون العقوبات أو قانون الإجراءات الجزائية أو قانون الوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، قد استخدم مصطلحين اثنين عند إشارته للنظام المعلوماتي، وهما مصطلح "نظام المعالجة الآلية للمعطيات"، ومصطلح "منظومة معلوماتية"، ففي قانون العقوبات استخدم المصطلحين معاً، وفي قانون الإجراءات استخدم مصطلح "نظام المعالجة الآلية للمعطيات"، أما في قانون الوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها فقد استخدم مصطلح "منظومة معلوماتية" وقدم تعريفاً لهذه الأخيرة، ولأنّ هذا التعريف ينطبق تماماً على نظام المعالجة الآلية للمعطيات، ولأن المشرع استخدم المصطلحين معاً ولم يفرق بينهما فإننا نستنتج أنّ المشرع الجزائري يستخدم هذين المصطلحين كمترادفين، أي أنه لا يميز بينهما، فنظام المعالجة الآلية للمعطيات عنده يعني المنظومة المعلوماتية والعكس صحيح².

الفرع الأول: قانون التجارة الإلكترونية 18-05

لأول مرة ينص القانون الجزائري على مشروع متعلق بالتجارة الإلكترونية، من خلال القانون رقم 05-18 مؤرخ في 24 شعبان 1439 الموافق ل 10 مايو، 2018 الجريدة الرسمية عدد، 28 المؤرخة في 30 شعبان 1439 الموافق ل 16 مايو. 2018. حيث تضمن عدة أحكام لضمان أمن التجارة الإلكترونية مع تحديد التزامات المومنين والعملاء الإلكترونيين³.

¹ محمد خليفة، حماية التعاملات التجارية الإلكترونية في قانون العقوبات الجزائري، مجلة الاجتهاد القضائي، جامعة باجي مختار، عنابة. 2017، ص 490.

² محمد خليفة، مرجع سبق ذكره. ص 492.

³ وزارة التجارة وترقية الصادرات، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، العدد 28، الجزائر، 2018، ص 5.

تعد التجارة الإلكترونية واحدة من التغييرات الجديدة التي ميزت أنشطة الاقتصاد المرتبطة بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إذ تهم بتنفيذ وإدارة المعاملات القانونية التجارية للسلع والخدمات بواسطة تحويل المعطيات عبر شبكة الانترنت، والشبكات التجارية العالمية والانظمة التقنية الشبيهة، عن طريق خدمات الربط والتزويد التقني لها. يتضمن القانون التجارة الإلكترونية 18-05 مجموعة من القواعد والمتطلبات التي يجب على الأطراف المشاركة في المعاملات التجارية الإلكترونية الامتثال لها. يشمل ذلك الإشعارات المسبقة للمستهلكين بشأن الشروط والأحكام وسياسات الشحن والإرجاع والضمانات وغيرها من التفاصيل الهامة. يهدف ذلك إلى توفير معلومات كافية للمستهلكين لاتخاذ قرارات مستنيرة أثناء عمليات الشراء عبر الإنترنت. بالإضافة إلى ذلك، ينص القانون على حماية البيانات الشخصية للمستهلكين وضمان سرية المعلومات المالية المتبادلة خلال عمليات الدفع الإلكترونية. يتطلب القانون أيضاً من الأطراف المشاركة تبني إجراءات أمنية قوية لحماية المعلومات الشخصية ومنع الوصول غير المصرح به.¹

هدف هذا القانون هو تعزيز التجارة الإلكترونية وتشجيع الثقة فيها من خلال وضع قواعد واضحة ومنصفة لحماية حقوق المستهلكين وتعزيز سلامة المعاملات التجارية عبر الإنترنت.

الفرع الثاني: قانون المالية 2018

تنص المادة 111 من قانون المالية 2018 على :²

المادة 111 : يتعين على كل متعامل اقتصادي، بمفهوم القانون رقم ٠٤ يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المعدل والمتمم، يقدم سلعا و/أو خدمات للمستهلكين، أن يضع في متناولهم وسائل دفع إلكتروني تسمح لهم بدفع ثمن مشترياتهم باستعمال بطاقات الدفع الإلكتروني، بناء على طلبهم. كل إخلال بهذا الالتزام يشكل مخالفة لأحكام هذه المادة ويعاقب عليها بغرامة قدرها خمسون ألف دينار (50.000 دج).

يخول الموظفون الآتي بيانهم، في إطار مهامهم، بمعاينة مخالفة هذا الالتزام:

- ضباط وأعاون الشرطة القضائية المنصوص عليهم في قانون الإجراءات الجزائية
- المستخدمون المنتمون إلى الأسلاك الخاصة بالرقابة التابعة للإدارة المكلفة بالتجارة
- الأعاون المعنيون المنتمون لمصالح الإدارة

¹ نوال بن عمارة، وسائل الدفع الإلكتروني الآفاق والتحديات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، ص26

² وزارة المالية، قانون المالية، العدد76، الجزائر، 2018، ص46 و47

يتعيّن على المتعاملين الاقتصاديين أن يمثلوا لأحكام هذه المادة في أجل أقصاه سنة واحدة (1) ، ابتداء من تاريخ نشر هذا الحكم في الجريدة الرسمية.

الفرع الثالث: قانون الوقاية من الجرائم الالكترونية 04-09

إن التجربة الجزائرية على غرار العديد من الدول، وخاصة في المجال الرقمي لا تزال في بداياتها، حيث يكتسي موضوع الرقمنة أهمية كبيرة، فهو ليس مجرد انتقال من نظام تقليدي روتيني بطيء إلى نظام عصري حديث قائم على التكنولوجيا المتطورة، أو توفر أجهزة ومعدات حديثة، وبرامج مختلفة.

سعت الجزائر إلى استدراك الفراغ القانوني من خلال تعزيز منظومتها التشريعية خاصة منذ 2009 بحيث سن المشرع الجزائري القانون رقم 04-09 المتعلق بالقواعد الخاصة بالوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات العالم والاتصال و مكافحتها بتاريخ 05 أوت، يحتوي هذا القانون على 19 مادة موزعة على 06 فصول مستمدة من الاتفاقيات الدولية.¹

قانون الوقاية من الجرائم الإلكترونية 04-09 هو قانون تم وضعه لتعزيز الحماية القانونية والأمن الرقمي في الجزائر. يهدف هذا القانون إلى مكافحة الجرائم التي ترتكب باستخدام التكنولوجيا والإنترنت، مثل الاحتيال الإلكتروني والتلاعب بالبيانات والاختراق السيبراني والتحرش عبر الإنترنت، ويتضمن القانون إجراءات وآليات لتعزيز الوعي والتوعية بأهمية السلامة الرقمية، وتعزيز التعاون بين الأفراد والشركات والحكومات في مكافحة الجرائم الإلكترونية. يتضمن أيضاً تحديد عقوبات رادعة للمرتكبين وتوفير آليات للتحقيق ومتابعة الجرائم الإلكترونية.²

تهدف هذه التشريعات إلى توفير بيئة آمنة وموثوقة للاستخدام الإلكتروني، حيث يتم حماية البيانات الشخصية والمعلومات الحساسة، وتعزيز الثقة في التجارة الإلكترونية والتفاعلات الرقمية. كما تعمل على توعية المجتمع بالتهديدات الإلكترونية وتزويدهم بالأدوات والمعرفة اللازمة للحماية الذاتية والتصدي للجرائم الإلكترونية.

¹ سوير سفيان، جرائم المعلوماتية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الجنائية وعلم الإجرام، جامعة ابوبكر بلقايد، تلمسان، 2010-2011 ص من 14 إلى 16.

² سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية، القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الاعلام والاتصال ومكافحتها، العدد 47، الجزائر، 2009، ص5

المطلب الثالث: الإطار المؤسسي

تعد الصيرفة الالكترونية من أهم مظاهر الانتقال إلى اقتصاد متطور يواكب التطورات الحالية لهذا فان البنوك الجزائرية وفي محاولة منها لمواكبة التغيرات الحاصلة في الجهاز المصرفي العالمي بادرت لتقديم عدة خطوات في سبيل التطوير والعصرنة.

الفرع الأول: شركة ساتيم (SATIM)

(Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique)

تأسست في عام 1995 بمبادرة من المجتمع المصرفي، شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك " ساتيم " هي شركة تابعة لسبعة بنوك في الجزائر:

- بنك الجزائر الوطني BNA
- القرض الشعبي الجزائري CPA
- بنك البركة
- بنك التنمية المحلية BDL
- الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA
- بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
- بنك الجزائر الخارجي BEA
- الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP

أولا: مهامها¹:

العمل على تطوير واستخدام طرق الدفع الالكتروني. إنشاء وإدارة المنصة التقنية والتنظيمية لضمان التشغيل البيئي الكامل بين جميع الفاعلين في الشبكة المصرفية الإلكترونية في الجزائر. المشاركة في تنفيذ القواعد بين البنوك لإدارة منتجات الدفع الإلكتروني بين البنوك من خلال كونها قوة اقتراح. دعم البنوك في إنشاء وتطوير منتجات الدفع الإلكتروني.

¹ <https://www.satim.dz/ar/la-satim-2/2021-04-21-13-08-37.html>

تخصيص الشيكات وبطاقات الدفع والسحب النقدي. تنفيذ جميع الإجراءات التي تحكم عمل نظام الدفع الإلكتروني بمكوناته المختلفة، ألا وهي إتقان التقنيات، أتمتة الإجراءات، سرعة المعاملات، اقتصاد التدفقات المالية، إلخ....

توفر شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك ساتيم وظائف الاتصال والإدارة لأجهزة الصراف الآلي، تخصيص بطاقات السحب بين البنوك "للبنوك"، إنشاء مفاتيح للأعضاء بنظام تفويض خاص بهم. تشارك العديد من البنوك في شبكة الخدمات المصرفية الإلكترونية بين البنوك للسحب النقدي، بما في ذلك سبعة بنوك من المساهمين في ساتيم (البركة، BNA، BDL، CPA، BADR، BEA، CNEP- Bank) بالإضافة إلى CNMA ومؤسسات أخرى، لا سيما (بريد الجزائر، Société Générale الجزائر، BNP Paribas الجزائر، Housingbank، Algérie Gulf Bank، Natixis، Fransabank، Arab Banking "ABC"، البنك العربي والسلام).

يمكن لحاملي المؤسسات المالية المختلفة اليوم إجراء عمليات سحب نقدي من خلال 1380 جهاز صراف آلي في البلاد.

بالإضافة إلى عمليات السحب، يمكن للعملاء الذين لديهم البطاقة المحلية بين البنوك CIB دفع ثمن مشترياتهم من السلع والخدمات باستخدام بطاقتهم من التجار التابعين لشبكة الخدمات المصرفية مع محطات الدفع الإلكترونية TPE.

لا تزال الخدمات المصرفية الإلكترونية، كأداة للشمول المالي، في مرحلة جنينية حيث يجب أن توفر الابتكارات المستقبلية المزيد من الفرص للقطاع المصرفي. يمكن تخيل تقاطعًا بين الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والبطاقة المصرفية ليكون بمثابة محفزات لعرض منتج أوسع، لعدد أكبر من الأشخاص وبالتأكيد ربحية معينة للبنوك.

ثانياً: خدماتها¹

1. الوطنية:

- توجيه المعاملات
- استضافة خدمات الدفع الإلكتروني
- اقتناء المعاملات
- السحب من أجهزة الصراف الآلي

¹ <https://www.satim.dz/ar/la-satim-2/2021-04-21-13-08-37.html>

- الدفع على محطات الدفع الإلكترونية
- الدفع عبر الإنترنت (التجارة الإلكترونية)
- مراقبة النشاط النقدي
- مكافحة الغش وإدارة المنازعات
- مخبر اعتماد لطرق الدفع بين البنوك
- تخصيص بطاقة CIB وطباعة الرموز السرية (رمز PIN وكلمة مرور الدفع الإلكتروني)
- تخصيص الشيكات
- خدمة مقدمة منذ سنة 1996، تخصيص الشيكات هو النشاط الأول ساتيم الذي يقدم لجميع المؤسسات المصرفية دفاتر شيكات موحدة وآمنة من أنواع مختلفة مخصصة لعملاء الوكالات المصرفية الخاصة والحكومية للأفراد والشركات في جميع أنحاء الوطن.
- المساعدة والدعم حتى 3020

2- الدولية:

- توجيه المعاملات إلى الشبكات الدولية
- معالجة التدفق
- إصدار بطاقات ماستر كارد
- تخصيص بطاقات ماستر كارد
- معاملات الاستحواذ
- السحب من أجهزة الصراف الآلي
- الدفع على محطات الدفع الإلكترونية
- مكافحة الغش واسترداد التكاليف

نظام الدفع الإلكتروني (بطاقة CIB)¹

بطاقة CIB هي بطاقة بين البنوك، يمكن التعرف عليها من خلال شعار CIB للدفع بين البنوك المطبوع على البطاقة. كما تحتوي على شعار واسم البنك الذي أصدر البطاقة.

¹<https://www.satim.dz/ar/la-satim-2/2021-04-21-13-08-37.html>

البطاقة مزودة بمعالج دقيق يسمى عادة "رقاقة" الذي يدير ويؤمن معاملات الدفع. تسمح لحاملها المسمى "حامل البطاقة" بالدفع مقابل المشتريات من مختلف شركات البيع بالتجزئة مثل الفنادق، محلات الهير ماركت، محلات السوبر ماركت، المطاعم، المتاجر، الصيدليات ...

إنها أداة دفع وسحب محلية بين البنوك يتم قبولها لدى التجار المنتسبين إلى شبكة الدفع الإلكترونية بين البنوك وفي جميع أجهزة الصراف الآلي المثبتة في الأراضي الوطنية. كما تسمح بدفع الفواتير لكبار المفوترين.

تقدم البطاقة الكلاسيكية بالإضافة إلى البطاقة الذهبية خدمات الدفع والسحب بين البنوك. يتم تقديم كلاهما للعملاء وفقاً للمعايير التي يضعها كل بنك. بالإضافة إلى الدفع والسحب النقدي، توفر البطاقة الذهبية ميزات إضافية وحدود سحب ودفع أعلى من البطاقة الكلاسيكية. تظل عملية الدفع الإلكتروني بسيطة وترجم على النحو التالي:

- إدخال البطاقة في الجهاز من قبل حامل البطاقة (DAB, TPE)
- إدخال رمز PIN للتحقق من صحة المعاملة
- طلب ترخيص من المصدر
- الاستجابة لطلب الترخيص
- تحصيل الصنفقة من طرف المستحوذ
- العرض من طرف المستحوذ للصنفقة جارية التعويض
- الخصم من حساب حاملها والائتمان من حساب القابل.¹

ولهذا يمكن القول أن عملية السحب تتم في أسلوب نصف مباشر فتوجد شبكة بين المصارف و شركة ساتيم و هذا ما يخلق نوعا من المخاطر ، إضافة إلى إحجام الناس على التعامل بهذه الوسائل مما يجعل الإقبال عليها ضعيفا لأسباب عديدة منها كثرة الأعطاب و الأخطاء ، و الميول للحرية و الإحجام عن إظهار أية معلومات أمام الناس، إضافة إلى التوزيع غير الجيد للموزعات الآلية و رغم هذا تبقى النقود العادية الأكثر استعمالا في المعاملات بين الجزائريين لانعدام الثقة في الوسائل الأخرى و يدل هذا على أن النظام المصرفي الجزائري مازال متأخرا كثيرا في هذا الميدان.²

¹ <https://www.satim.dz/ar/cib/cib.html>

² مايو مريم، قوبع خيرة، مستقبل التجارة الإلكترونية داخل البنوك الجزائرية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة مستغانم، 2015/2014، ص 90

الفرع الثاني: وزارة الرقمنة والاحصائيات

أولاً: المديرية العامة للرقمنة:

تضم ثلاث مديريات:

1- مديرية تكنولوجيا الرقمنة.

2- مديرية تنسيق ومتابعة الرقمنة.

3- مديرية النظام البيئي ودعم الاقتصاد الرقمي من ابرز مهامها ما يلي:

- إعداد والسهر على تنفيذ، في إطار تشاوري، السياسة الوطنية لترقية وتطوير الرقمنة والتحول الرقمي للإدارات العمومية والمؤسسات.

- إعداد في إطار تشاوري، الاستراتيجية الوطنية في مجال الرقمنة.

- ترقية استعمال تكنولوجيات الرقمنة.

- وضع بالتشاور مع الدوائر الوزارية المعنية الآليات التي تسمح بمرافقة التحول الرقمي قصد تحسين نوعية الخدمة العمومية.

- ترقية تنافسية المتعاملين الاقتصاديين عن طريق الرقمنة.

- السهر على وضع البيئة الملائمة لتنفيذ حوكمة إلكترونية بالتشاور مع الأطراف الفاعلة.

- اقتراح مع الأطراف الفاعلة عناصر السياسة الوطنية لتطوير الاقتصاد الرقمي.

- المشاركة في ترقية وتطوير أنظمة بيئية للرقمنة والاقتصاد الرقمي وكذا نقل التكنولوجيا وتثمين نتائج البحث.

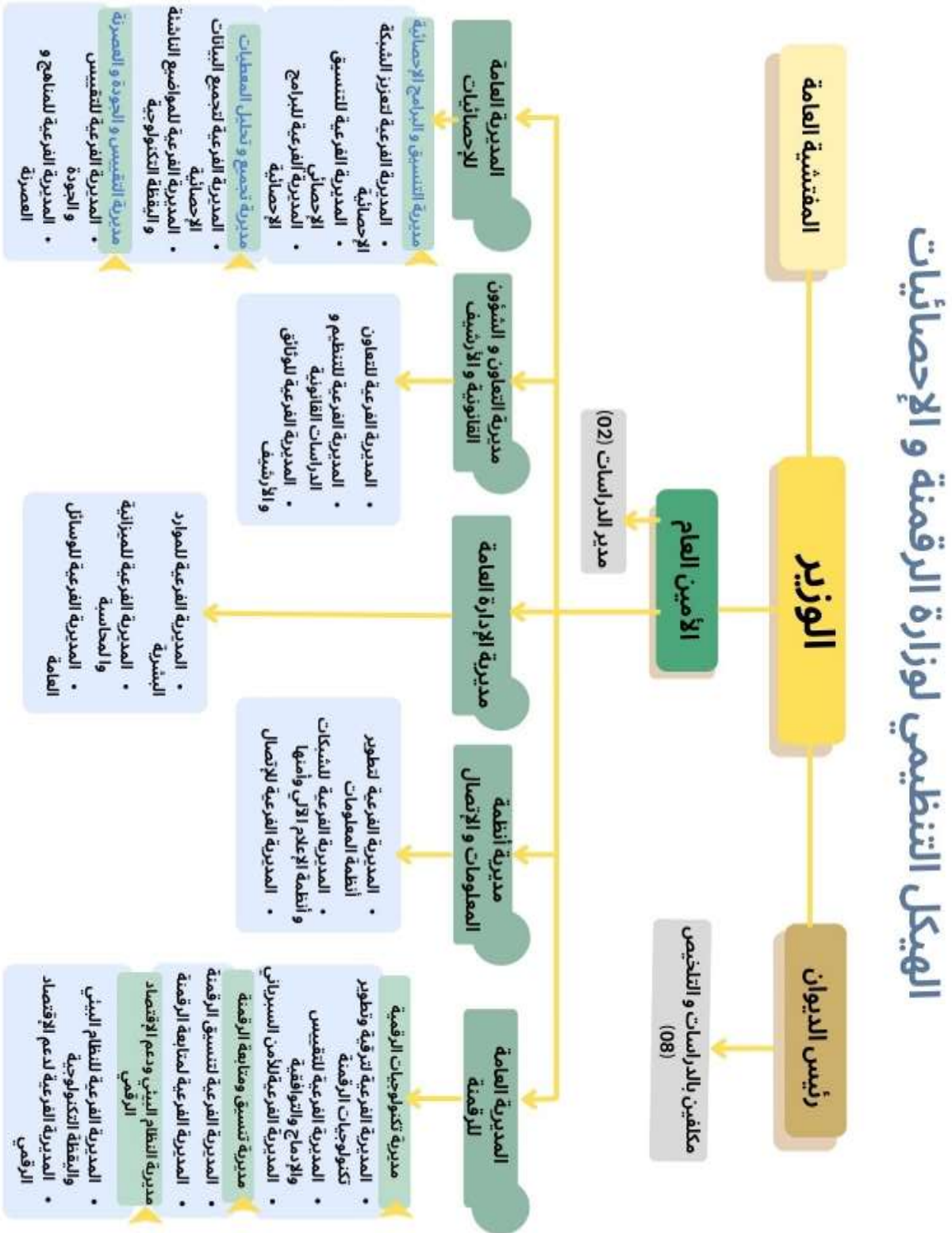
- دراسة وضبط مخططات وبرامج تطوير القطاع والسهر على تنفيذها.

- ترقية مع الدوائر الوزارية المعنية، برامج التكوين في الرقمنة واستعمال تكنولوجيات المستقبل في مجال الرقمنة.

- إعداد تقارير دورية حول تقدم مؤشرات تطوير الرقمنة واقتراح كل تدبير وإجراء يهدف إلى تحسينها.

ثانيا: الهيكل التنظيمي لوزارة الرقمنة والاحصاء

الشكل رقم (2-1): الهيكل التنظيمي لوزارة الرقمنة والاحصاء



المصدر: الموقع الرسمي لوزارة الرقمنة والاحصاء <https://mns.gov.dz>.

المبحث الثاني: مجتمع الدراسة

تختلف طرق وأدوات المستعملة من بحث لآخر، ولأن موضوع بحثنا هو دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، كان لابد لنا من دراسة حالة والتي كانت تتمثل في وكالات بنوك ولاية غرداية لتكن من معرفة الخدمات المالية الرقمية لدى البنوك محل الدراسة والتطورات التكنولوجية الحديثة.

المطلب الأول: تقديم البنوك محل الدراسة

لقد تمثلت البنوك محل الدراسة في خمسة (5) وكالات بنكية، منها بنوك عامة ومنها بنوك خاصة ومن خلال هذا المطلب سنحاول شرح وتقديم هذه الوكالات.

الفرع الأول: البنوك العامة

أولاً: تقديم وكالة بنك التنمية المحلية (BDL) - غرداية -

1- التعرف بالوكالة:

أنشئت وكالة بنك التنمية المحمية لولاية غرداية في 15 أكتوبر 1989 مقرها شارع أحمد طالبي، ومع التحولات الحاصلة في الاقتصاد الجزائري ومروره باقتصاد السوق، تطورت الوكالة من حيث حجمها وتنوع منتجاتها وأصبحت تقدم جميع الخدمات التي يقدمها البنك الأم ورأس مالها الحالي 36 مليار دينار جزائري وتوظف الوكالة نحو 15 عامل وإطار.

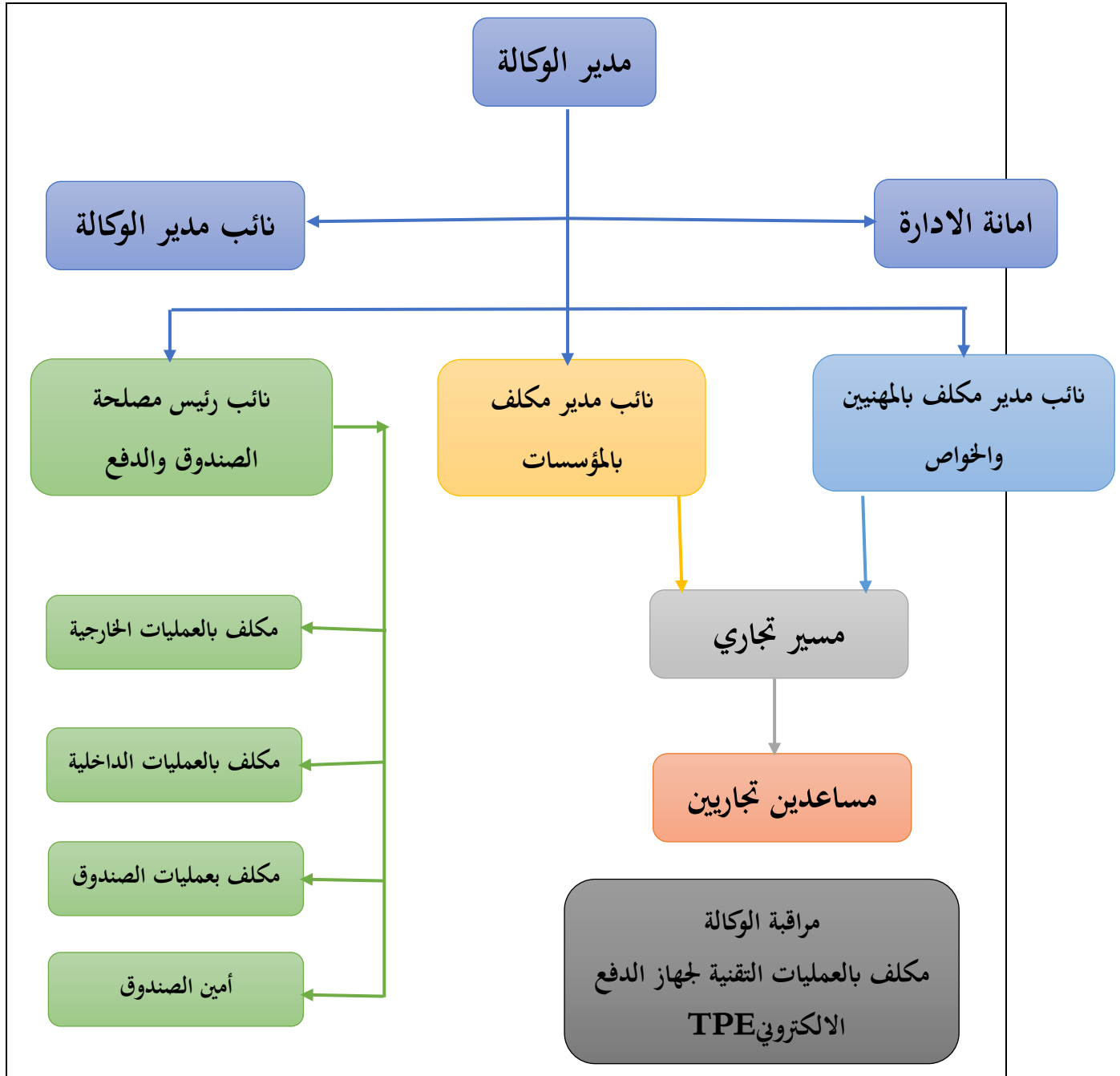
2- أهداف الوكالة: تتمثل هذه الأهداف في:

- منافسة البنوك الأخرى في مجال التسيير وتقديم الخدمات وتحسين ظروف العمل وتوفير أحسن الخدمات للعميل.
 - تحديد الممتلكات والوسائل وإيجاد سياسة أكثر فعالية وتطوير نوعية الخدمات المقدمة.
 - المساهمة في تقديم الدعم الاقتصادي الوطني.
 - العمل في زيادة وتنمية الموارد بأقل التكاليف في ظل الإمكانيات المالية المتاحة.
 - تحسين العلاقات مع الزبائن خاصة فيما يتعلق باللباقة وحسن المعاملة من طرف موظفي البنك.
- 3- مهام الرئيسية للوكالة: ومن أجل تحقيق هذه الأهداف التي يسعى الوصول إليها بنك التنمية المحلية، يقوم بمجموعة من المهام أهمها:

- معالجة العمليات البنكية المتعلقة بالعملاء وتطوير العلاقات بينهم.
- توسيع نشاطات البنك فيما يخص التعاملات خاصة التجارة الخارجية، تمويل جميع القطاعات ما عدا القطاع الفلاحي.

- دراسة السوق المصرفية وتجزئتها حسب سلوك واحتياجات ورغبات زبائنه.
 - تقديم الخدمات البنكية الالكترونية وتوفير خدمة البطاقات البنكية والبنك الالكتروني.
 - مواكبة التطورات الجديدة التي يشهدها القطاع البنكي وذلك بتطوير منتجات بنكية والاعتماد على التكنولوجيا في إنتاج وتسويق الخدمات البنكية.
 - توفير وتطوير شبكات جديدة ووضع وسائل حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية.
 - تحسين نظام المعلومات من خلال توسيع استخدام الاعلام الالي.
- 4- الهيكل التنظيمي للوكالة:

الشكل رقم (2-2): الهيكل التنظيمي لوكالة بنك التنمية المحلية بغرداية



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على معطيات المقدمة من طرف وكالة بنك التنمية المحلية بغرداية 2023.

ثانيا: تقديم وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) - غرداية -

هي مؤسسة عمومية اقتصادية أي شركة ذات أسهم، أنشأ بمرسوم رقم: 66-366 الصادر بتاريخ 1967، تم تأسيسه في الجزائر بعد الاستقلال وقد تأسس على أنقاض القرض الشعبي الجزائري وهران، عنابة وقسنطينة والصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي، تم اندمجت فيه بنوك أجنبية أخرى هي:

- البنك الجزائري المصري بتاريخ 01 جانفي 1968.
- الشركة المرسلية للبنوك SMC بتاريخ 30 جوان 1968.
- الشركة الفرنسية للإقراض والبنوك CFCB سنة 1971.

وفي سنة 1985 ساهم في إنشاء بنك التنمية المحلية، وفي أبريل 1990 تحصل بنك القرض الشعبي الجزائري على اعتماده بعد أن استوفى كل الشروط التي اقراها قانون النقد والقرض، ليصبح بذلك ثاني بنك يحصل على اعتماده من طرف مجلس النقد والقرض.

يعتبر من أهم البنوك التجارية بسبب تنوع الخدمات التي يقدمها، يخضع للتشريع البنكي والتجاري والكائن مقره بشارع العقيد عميروش الجزائر العاصمة، وتتواجد وكالته بغرداية 113 بشارع أول نوفمبر والتي انشأت في 1969.

أولا: أهدافه

- التسيير المحكم للموارد البشرية.
- التحكم في الائتمان.
- تحسين وتطوير أنظمة المعلومات وكذا الوسائل التقنية.
- التسيير الديناميكي لخزينة البنك.
- تقوية مراقبة التسيير على مختلف مراكز المسؤولية.

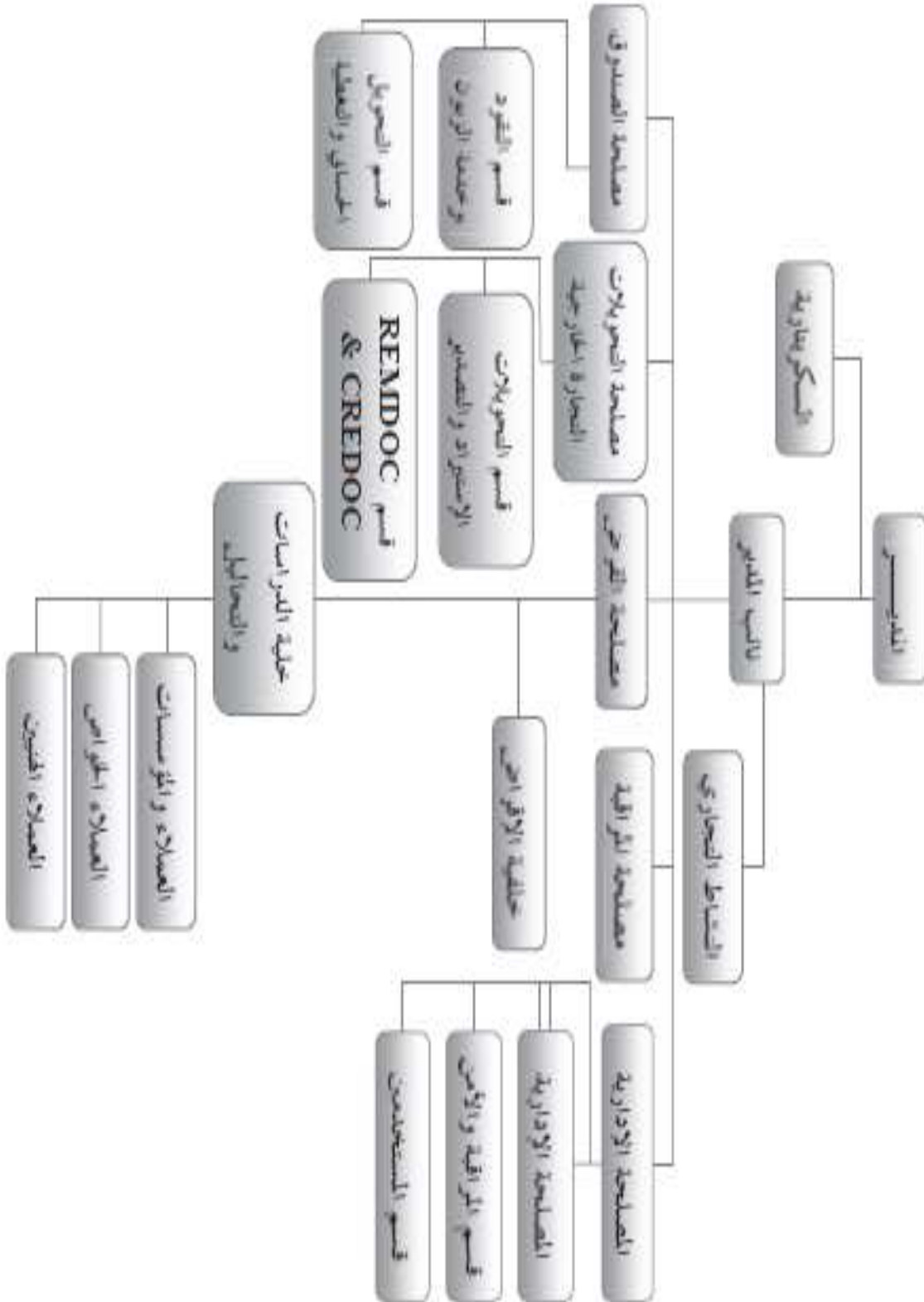
ثانيا: وظائفه

تتمثل وظائفه الأساسية في:

- تقديم الائتمان لك: الافراد، الحرفيين، قطاعات السياحة والصيد، التعاونيات غير الفلاحية، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أصحاب المهن الحرة.
- جمع الودائع وتحويل العملات.
- القيام بعمليات البناء والتشييد من خلال قروض متوسطة وطويلة الأجل.

ثالثا: الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري

الشكل رقم (2-3): الهيكل التنظيمي لوكالة بنك القرض الشعبي الجزائري غرداية



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على معطيات المقدمة من طرف وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري غرداية

ثالثا: تقديم وكالة بنك بدر الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

إن إعادة الهيكلة بالنسبة للقطاع المصرفي أدت إلى ميلاد بنك جديد متخصص في الزراعة والتنمية الريفية؛ إذ يشغل مكانة هامة داخل النظام المصرفي الجزائري ويندرج ضمن دائرة البنوك التجارية.

تم إنشاؤه بموجب المرسوم 106/82 المؤرخ في 13/03/1982 برأس مال قدره 2.2 مليار دينار أما الآن فهو يعد شركة مساهمة ذات رأس مال 33 مليار دينار. مقرها الرئيسي بالجزائر العاصمة وقيمة كل حصة هي مليون دج بمساهمة صناديق المساهمة التابعة للدولة ورأسمال البنك قابل للتعديل سواء بزيادة مبلغ المساهمة بدخول مساهمين جدد أو بنقصانه في حالة تحويل شركة أخرى، وقد حدد هذا فعلا بتاريخ 25 سبتمبر 1995 المشوار تكون البنك من 140 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الجزائري ¹BNA

مهام البنك:

- أدى توسيع فروع بنك الفلاحة و التنمية الريفية إلى توسيع وظائفه و مهامه و يمكن تلخيص هذه المهام فيما يلي:
- معالجة كل عمليات الائتمان. النقد الأجنبي و الخزينة.
- فتح حسابات بنكية لكل شخص قام بالطلب.
- استلام الودائع
- المشاركة في جمع الادخار
- المساهمة في التنمية الزراعية
- ضمان وتشجيع الزراعة وتصنيع المواد الغذائية، الزراعية، الصناعية والحرفية.
- المراقبة بالتعاون مع السلطات التنظيمية للحركات المالية للمؤسسات.

أهداف البنك:

- الزيادة في الموارد بأقل التكاليف وأكبر ربحية بواسطة القروض الإنتاجية و المتنوعة في إطار احترام القواعد.
- الإدارة الصارمة لخزينة البنك سواء بالدينار أو العملات الأجنبية.
- ضمان تحقيق تنمية متناسقة للبنك في مجالات النشاط التي يلبها.
- توسيع و إعادة تطوير شبكته.
- رضا العملاء و هذا من خلال توفير المنتجات و الخدمات التي تلي احتياجاتهم.
- تكييف إدارة ديناميكية.

¹ المرسوم 106/8 المؤرخ في 13/03/1982 المتضمن انشاء BADR

الفرع الثاني: البنوك الخاصة

تقديم وكالة بنك الخليج الجزائري (AGB) - غرداية -

1- نشأة بنك الخليج الجزائر AGB:

تأسست بنك الخليج الجزائر في 15 ديسمبر 2003 بموجب القانون الجزائري برأس مال قدره 10 مليار دينار جزائري (10000000000)، يملكها ثلاثة بنوك ذات سمعة دولية مرموقة وهي (BURGANBANK) بقيمة 60%، وبنك تونس العالمي (BANK TUNIS INTERNATIONAL) بقيمة 30%، وبنك الأردن الكويتي (JORDAN KOWEIT BANK) وهي بنوك تنتمي إلى مجموعة مشاريع الكويت القابضة.

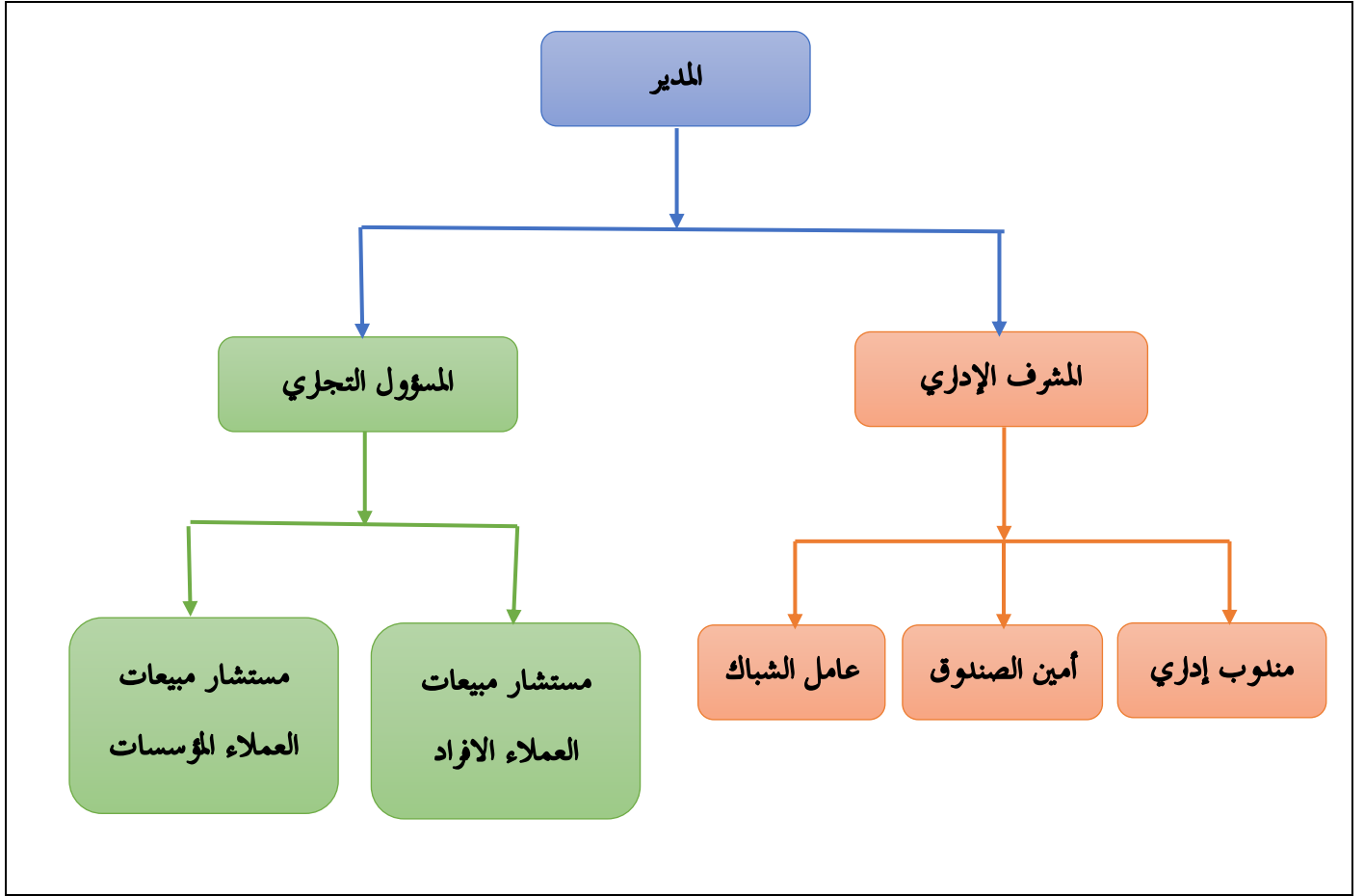
وبنك الخليج الجزائر بنك تجاري بدأ عمله في 2004، يمارس عمله في بيئة اقتصادية وبنكية مليئة بالتغيرات والتقلبات. وقد ربط البنك منذ تأسيسه مهمته الأساسية للمساهمة في التنمية الاقتصادية والمالية للجزائر، بإعطاء وتقديم المنشآت والأفراد مجموعة واسعة ومتطورة من المنتجات والخدمات المالية والحلول الأكثر حداثة من حيث السرعة والتنفيذ. أيضا لتلبية توقعات عملائه ويقدم بنك الخليج الجزائر الخدمات المصرفية التقليدية وكذلك تلك التي تتوافق مع ما تمليه الشريعة الإسلامية.

2- التعريف بوكالة فرع غرداية:

يعتبر بنك الخليج وكالة غرداية من أحد أكبر وأهم البنوك الموجودة بالولاية وذلك لما تقدمه للزبون من تسهيلات سواء تعلق الأمر بجودة تقديم الخدمة المقدمة للزبون أو غيرها فهي وكالة تقدم معظم خدماتها بطريقة إلكترونية حيث يبلغ عدد موظفيه (8).

3- الهيكل التنظيمي بوكالة فرع غرداية:

الشكل رقم (2-5): الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الخليج الجزائري غرداية



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على معطيات المقدمة من طرف وكالة بنك الخليج الجزائري غرداية 2023.

- مدير الوكالة : يعتبر الممثل الرئيسي للبنك على مستوى الوكالة وهو المسؤول عن التنظيم الإداري والتشغيلي للوكالة وتنميتها التجارية مع الاهتمام المستمر بإدارة الجودة والمخاطر وكذا تحقيق الأهداف الإستراتيجية والمالية التي حددتها إدارة البنك.

- المسؤول التجاري: ومن مهامه الإشراف على فريق المبيعات وتحريكهم وتنشيطهم والإشراف على تسيير محافظ العملاء وضمان إدارتهم وتزويد العملاء بجميع المنتجات التي يقدمها البنك ومهام أخرى متنوعة في إطار تحقيق الرغبات.

- المشرف الإداري: وهو المشرف على أمين الصندوق وعامل الشباك والأعوان من اجل تحقيق أهداف الوكالة التي بنيت من أجلها وتكمن مهمته الأساسية في تقديم الخدمة للعملاء في إطار تحقيق الجودة والتأكد من تنفيذ العمليات المصرفية ويقوم بضمان إدارة الارشيف ومهام أخرى.

- مستشار مبيعات العملاء المؤسسات: من مهامه تجهيز العمل من مجموعة المنتجات التي يقدمها البنك، كذا إدارة حسابات العملاء وتسيير والضمان الاحتياطي، وإدارة قروض الاعتبار، معالجة عمليات مع الدول الأجنبية.

- **مستشار مبيعات العملاء الأفراد:** يقوم بنفس عمليات مستشار العملاء المؤسسات لكن لصالح الأفراد كسير حسابات العملاء من الأفراد وتسيير القروض الموجهة للأفراد وتجميع وتحليل القروض.
- **مندوب إداري:** من مهامه إدارة الحسابات والخطط على ملفات العملاء وكذلك تسيير دفاتر الصكوك والتصريح بالشيكات غير المدفوعة وكذلك تجهيز المعاملات وتوفير الفواتير والشيكات وتحويل جميع الأوراق التجارية.
- **أمين الصندوق:** وهو المسؤول عن الصندوق وعن ضمانه بشكل مستمر وعمليات الصندوق مع العملاء كما انه يسهر على ضمان تسوية الحسابات .
- **عامل الشباك:** يعمل على ضمان السير الحسن بشكل مستمر لمختلف العمليات مع احترام الإجراءات المعمول بها في البنك بتنفيذ عدة مهام أخرى ضرورية لحسن سير العمل ووضع استعراض دواعي للأشطة وتقديم الاقتراحات.

المطلب الثاني: المنهج والإجراءات المتبعة

الفرع الأول: منهج وأدوات الدراسة

1- منهج الدراسة: من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة، محاولة للإجابة على التساؤلات المطروحة ذات الصلة بها، عن طريق دراسة صحة الفرضيات المعتمدة في هذه الدراسة، تم الاعتماد المنهج الوصفي التحليلي، المنهج الوصفي في جمع المعلومات وتوضيحها في الجانب النظري، اما في الجانب التطبيقي تم الاعتماد على دراسة عينة من بنوك ولاية غرداية.

2- أدوات الدراسة: قصد تحقيق الغرض من الدراسة، لا بد من الاعتماد على مجموعة من الأدوات لتسهيل الحصول على المعلومات المراد وصفها، وتحليلها ومعالجتها، واختبار مدى صحة الفرضيات للوصول بذلك إلى نتائج دقيقة للدراسة، وقد تم اعتماد أداة المقابلة الذي تتمثل في مجموعة من الأسئلة المتنوعة، والتي ترتبط ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

1- مجتمع الدراسة: يعرف بأنه مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج دراسته، ويعني كافة العناصر التي يرغب الباحث في اجراء استدلال عليها. ويفرق الباحثون بين ما يسمى بالمجتمع المستهدف والمجتمع المتاح، حيث يعد هذا الأخير جزءا من الجزء المستهدف، ويلبي حاجات الدراسة وأهدافها كما نختار منها العينة، أما المجتمع المستهدف فهو أكبر من المجتمع المتاح وكلما اقترب المجتمعين كانت النتائج أكثر دقة

يضم مجتمع الدراسة الخاص بدراستنا الميدانية وكالات بنوك التجارية لولاية غرداية، والتي تتمثل في ثمانية (8)

بنوك.

2- عينة الدراسة: نظرا لصعوبة إلمام جميع أفراد مجتمع الدراسة، قمنا باستخدام أسلوب العينة، حيث تعرف العينة على أنها "جزء من مجتمع الدراسة" وتمثل عدد الحالات التي تأخذ من المجتمع، وتجمع البيانات منها، بقصد دراسة خصائص المجتمع، أي أن العينة مجموعة جزئية من المجتمع يتم اختيارها بطريقة علمية للحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بالمجتمع.

تضم عينة الخاصة بدراستنا الميدانية من خمسة (5) بنوك لولاية غرداية والتي تتمثل في: وكالة بنك الخليج الجزائري، ووكالة بنك التنمية المحلية، ووكالة بنك القرض الشعبي الجزائري، ووكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية غرداية وبلدية متليلي، بحيث تم اجرائها مع مديري ومهندس الإعلام الآلي وكالات البنوك محل الدراسة.

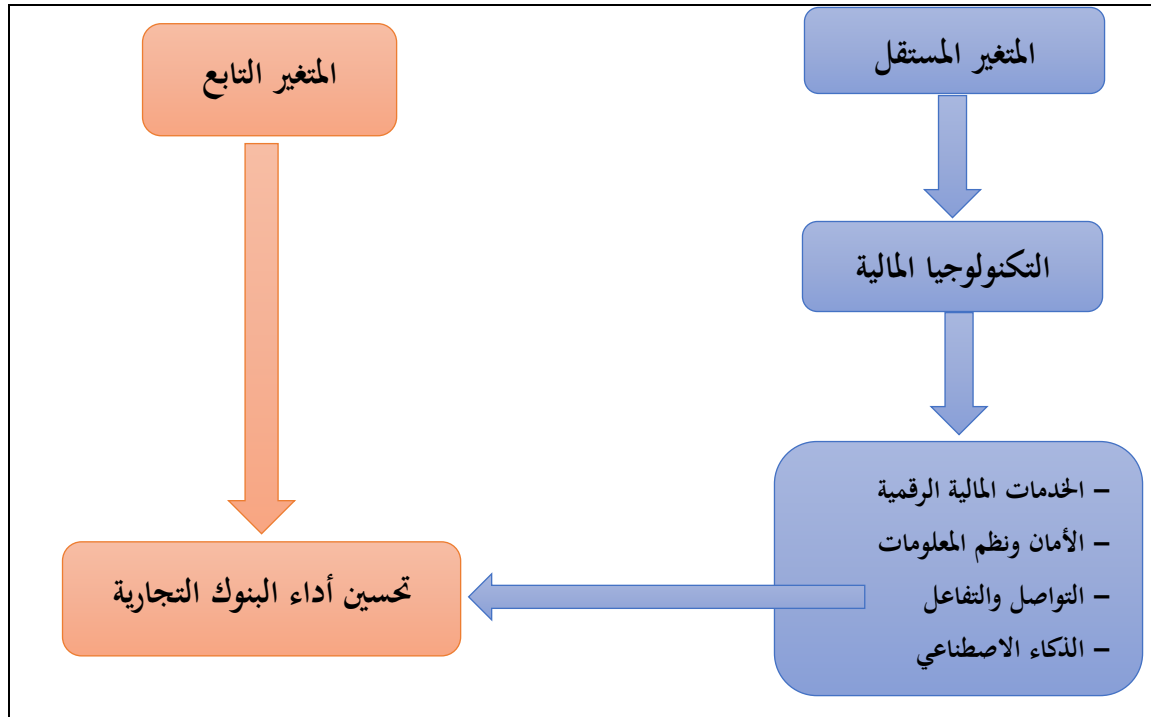
الفرع الثالث: نموذج الدراسة:

1- المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية

2- المتغير التابع: تحسين أداء البنوك التجارية

يوضح الشكل التالي النموذج المعتمد في دراستنا المتكون من متغيرين أساسيين هما "التكنولوجيا المالية" و"تحسين أداء البنوك التجارية" حيث قسمنا المتغير المستقل التكنولوجيا المالية إلى أربعة (4) أجزاء والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2-6): نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالب.

المطلب الثالث: اجراء المقابلة:

الفرع الاول: المقابلة

أولا: اعضاء واعداد المقابلة:

1- أعضاء المقابلة: ولمعرفة دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية ارتأينا بإجراء مقابلة مع مديري ومهندس الاعلام الالي لوكالات البنوك التجارية بولاية غرداية، وقبل الخوض في ذلك تجدر الإشارة الى اننا واحتراما لسرية العمل التي نلتزم بها وتعهدنا بها للمستجوبين فإننا لن نذكر أسمائهم، بل نكتفي بتميزهم كما يوضحه الشكل الموالي:

الجدول رقم (2-1): أعضاء المقابلة

الترميز	الصفة	الخبرة
B1	مدير لدى وكالة بنك الخليج الجزائري - غرداية -	ما بين 6/10 سنوات
B2	مهندس اعلام الي لدى وكالة بنك التنمية المحلية - غرداية -	ما بين 6/10 سنوات
B3	مدير لدى وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري - غرداية -	ما بين 11/15 سنة
B4	مدير لدى وكالة بنك الفلاحة وتنمية ريفية - غرداية -	أكثر من 15 سنة
B5	مدير لدى وكالة بنك الفلاحة وتنمية ريفية - متليلي -	أقل من 15 سنوات

المصدر: من اعداد الطالب

2- اعداد المقابلة:

للإلمام بمتغيرات الدراسة، وبغية تحقيق الأهداف المرجوة وصولا إلى النتائج المتوقعة، تم إعداد وصياغة مضمون المقابلة التي تضمنت 14 سؤال، في محاولة منا لاستطلاع آراء مديري ومهندس اعلام الي. ومن أجل تسهيل عملية التحليل والمناقشة قمنا في صلب هذه الدراسة بترجمة أسئلة المقابلة المباشرة وكذلك الأجوبة المتحصل عليها

ثانيا: مضمون المقابلة

تضمنت المقابلة 14 سؤال موجهة الى مدراء ومهندس الاعلام الالي لدى وكالة البنوك بولاية غرداية، كانت المقابلة بمثابة فضاء لإبداء آرائهم في مجال التكنولوجيا المالية لتحسين اداء البنوك التجارية. فيما يلي الاسئلة التي تضمنتها المقابلة:

1- السؤال الأول: ما هو واقع الرقمنة في البنك الخاص بكم؟

الهدف من طرح هذا السؤال هو الحصول على معلومات وفهم أفضل للتطورات والتغيرات التي يشهدها قطاع الخدمات المصرفية نتيجة للتقدم التكنولوجي وتحول العمليات التقليدية إلى أنظمة رقمية.

2- السؤال الثاني: هل وضع البنك لديكم مخطط للرقمنة؟

استهدفنا هذا السؤال لمعرفة مخططات البنوك للرقمنة لتحسين خدماتها البنكية وهل هي تواكب التطور التكنولوجي وما إذا كان البنك يعتمد اعتماد التكنولوجيا الحديثة وتحويل خدماته المصرفية إلى منصات رقمية.

3- السؤال الثالث: هل البنك الخاص بكم يطبق التكنولوجيا المالية (Technologies financière)؟

طرحنا هذا السؤال لمعرفة مواكبة البنوك بولاية غرداية لتكنولوجيا المالية والحصول على معلومات حول استخدام البنك للتقنيات والابتكارات المالية الحديثة في خدماته وعملياته المصرفية.

4- السؤال الرابع: هل الرقمنة في البنك لديكم تتمثل في: خدمة الصراف الآلي، جهاز قارئ البطاقات، وسائل الدفع الإلكترونية

يوضح هذا السؤال ما إذا كانت البنوك تعتمد على هذه التقنيات الرقمية في خدماتها المصرفية وما إذا كانت تعد جزءاً من استراتيجية الرقمنة للبنك. وكذا على فهم حول الأدوات والتقنيات المستخدمة في البنك ومدى تبنيها للتحول الرقمي في توفير الخدمات المصرفية للعملاء.

5- السؤال الخامس: هل يتم توظيف مهندسي الذكاء الاصطناعي (Intelligence artificial IA) في البنك الخاص بكم؟

يكشف هذا السؤال ما إذا كان البنك يوظف مهندسي الذكاء الاصطناعي ويستفيد من خبرتهم في تحسين العمليات المصرفية وتطوير تطبيقات وحلول ذكاء اصطناعي مبتكرة.

6- السؤال السادس: هل يمتلك البنك الخاص بكم أجهزة تحليل البيانات الضخمة Big data؟

تهدف من هذا السؤال مدى استخدام البنك لتحليل البيانات الضخمة في عملياته المصرفية. وكذا تقييم قدرة البنك على استيعاب وتحليل البيانات الكبيرة لتحسين الخدمات واتخاذ القرارات المصرفية الأكثر فعالية.

7- السؤال السابع: هل لدى البنك الخاص بكم الصرافات الآلي؟

الهدف من طرح سؤال حول وجود الصرافات الآلية في البنك هو الحصول على معلومات حول توافر هذه الخدمة في البنك، وكذا معرفة هل هو عدد كافي لدى العملاء ولولاية غرداية.

8- السؤال الثامن: هل هناك نظام للأمن نظم المعلومات في البنك (SSI) security des systems information؟

الهدف من خلال طرح هذا السؤال هو معرفة التدابير الأمنية التي يتبعها البنك لحماية نظمه وبيانات العملاء، وفهم الفوائد المرتبطة بتطبيق نظام أمان قوي.

9- السؤال التاسع: ما هي الإجراءات المتخذة لضمان سلامة المعلومات المالية والحماية من الاختراقات والاحتيال؟

استهدفنا هذا السؤال لمعرفة الإجراءات الشائعة التي يمكن أن يتبعها البنك لضمان سلامة المعلومات المالية والحماية من الاختراقات والاحتيال المحتملة.

10- السؤال العاشر: ما هي التطبيقات والخدمات المالية الرقمية التي يتم تقديمها للعملاء لتحسين البنك؟ فهم الابتكارات التقنية والخدمات المالية الرقمية التي يعتمدها ويقدمها البنك لتحسين تجربة العملاء وتيسير العمليات المالية

11- السؤال الحادية عشر: ما هي أهمية التواصل والتفاعل مع العملاء من خلال وسائل التواصل الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في تحسين خدمة العملاء؟

لقد كان الهدف من طرح هذا السؤال فهم الدور الحاسم وكذا التأكيد على أهمية استخدام هذه الوسائل في تعزيز تجربة العملاء وتحسين جودة الخدمة المقدمة

12- السؤال الثانية عشر: في رأيكم ماهي المعوقات التي تواجه البنك الخاص بكم في تطبيق التكنولوجيا المالية؟

الهدف من طرح سؤال هو فهم التحديات التي يواجهها البنك في تطبيق التكنولوجيا المالية وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين والتركيز عليها لتحقيق النجاح وتقديم خدمات مصرفية أفضل للعملاء.

13- ما هي الشروط والإجراءات القانونية التي يمكن للعملاء اتخاذها في حالة تعرضهم لسرقة او خلل تقني في عملية الدفع الإلكتروني؟

قمنا بطرح هذا السؤال لمعرفة الحقوق والخطوات التي يمكن للعملاء اتخاذها لحماية أنفسهم وتصحيح الوضع في حالة حدوث مشاكل في عملية الدفع الإلكتروني.

14- ما هي أبرز اسهامات شركة ساتيم وأهمية الخدمات التي توفرها الشركة في تطوير المنظومة المالية الالكترونية للبنوك؟

يهدف هذه الأسئلة إلى الحصول على معلومات حول الدور الذي تلعبه شركة ساتيم في تطوير وتحسين المنظومة المالية الالكترونية للبنوك، وتبسيط الضوء على أهمية الخدمات التي تقدمها في تحسين خدمات البنوك وتجربة العملاء.

الفرع الثاني: عرض وتحليل أجوبة المقابلة:

فيما يلي سنقوم بعرض أجوبة المديرين ومهندسي الاعلام الالي على أسئلة المقابلة، وكذا قمنا بتمييزهم على النحو التالي: (B5, B4, B3, B2, B1)

1- عرض وتحليل أجوبة السؤال الأول: جاءت أجوبة المدراء ومهندسي الاعلام الالي على هذا السؤال على النحو التالي:

الجدول رقم (2-2): أجوبة وتحليل السؤال الأول

السؤال الأول	
ما هو واقع الرقمنة في البنك الخاص بكم؟	
الجواب والتحليل	
<p>الإجابة: بنك الخليج الجزائري منذ سنوات وهو يستثمر في وسائل الرقمنة وحتى مع أكبر الشركات العالمية كمايكروسوفت، بحيث ساعدتنا الرقمنة الى التحول التكنولوجي والسماح للعملاء بإجراء معاملاتهم بسهولة وامان عبر الأنترانت، وبالتالي فإن البنك اعتمد بشكل كبير على هذه التكنولوجيا لمواكبة العصر وأصبح لزاما عليه أن يحدث أنظمتة بشكل دائم.</p> <p>التحليل: توضح هذه المقابلة أن بنك الخليج الجزائري قد استثمر بشكل كبير في وسائل الرقمنة لتقديم خدماته المصرفية بصورة أفضل وأكثر كفاءة، وبالتالي جعل عمليات التداول والتحويل وإدارة الأموال أسهل وأكثر سرعة وأمنًا، ويعكس واقع الرقمنة في البنك الحاجة الملحة لاستخدام التكنولوجيا وتحديث الأنظمة المصرفية لتحسين تجربة العملاء وتوفير الخدمات بطريقة تتسم بالسهولة والسرعة والأمن. وشراكة بنك الخليج الجزائري مع شركات التكنولوجيا الرائدة مثل مايكروسوفت، تساعد في تعزيز قدرة البنك على التحول التكنولوجي ، وتوفير تجارب مصرفية دقيقة وفعالة للعملاء.</p> <p>علاوة على ذلك، تشير هذه المقابلة إلى أن الرقمنة أصبحت جزءًا أساسيًا من استراتيجية بنك الخليج الجزائري في تلبية احتياجات العملاء وترحيبًا بمتطلبات التحول الرقمي في القطاع المصرفي بشكل عام، وهذا يعني أن البنك يجب أن يستمر في التطور والتحديث المستمر لأنظمتة وتوفير المزيد من الحلول التقنية لتحقيق أقصى استفادة للعملاء والسوق بشكل عام.</p>	B1

<p>الإجابة: بنك التنمية المحلية كونه مؤسسة مالية عمومية فهو مرتبط أساسا بواقع الرقمنة، ومنذ تأسيس وزارة الرقمنة أصبح الزاما على البنك مواكبة الرقمنة الذي أصبح فيه لا غنى عنها في جميع المجالات. وفي الأخير تساهم الرقمنة في تقليل التكاليف وتحسين الشفافية والأمان في المعاملات المصرفية.</p> <p>التحليل: تشير هذه المقابلة إلى أن بنك التنمية المحلية يدرك أهمية الرقمنة في تيسير وتحسين العمليات المصرفية، وهذا يتضح من التزام البنك بمواكبة وزارة الرقمنة وتطبيق تكنولوجيات جديدة داخل البنك، كما يذكر المهندس أن الرقمنة تلعب دورًا في تحسين الشفافية في المعاملات المصرفية، وتقليل التكلفة، وهذا يعني أن العملاء سيتمكنون من إجراء معاملاتهم بأسلوب أسرع وأكثر شفافية، وأن البنك يسعى لتقليل تكاليف التشغيل وتقديم خدمات أفضل للعملاء، ويمكن أيضًا أن يرى العملاء أن بنك التنمية المحلية يلتزم بالتطور التكنولوجي ويعمل على مواكبته، مما يجعل البنك يبدو أكثر جاذبية للعملاء الباحثين عن تجربة مصرفية سهلة وشفافة.</p>	<p>B2</p>
<p>الإجابة: يعتبر واقع الرقمنة لدى وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري في طور الإنجاز وفي مرحلة البداية لان الرقمنة تتطلب تبني تقنيات حديثة</p> <p>التحليل: يشير المدير هنا إلى أن البنك في مرحلة البداية في تطور تقنيات الرقمنة واعتمادها في عمليات البنك، كما يمثل تطبيق الرقمنة تحديًا كبيرًا للبنوك، حيث يتطلب ذلك تحديثًا شاملاً للهيكلة التقني والإداري للبنوك وتطوير نظام البنك الداخلي بشكل كبير، بالإضافة إلى أن بنك القرض الشعبي الجزائري في بداية المشوار في هذا المجال ويقوم بتطوير تقنيات الرقمنة لتلبية متطلبات السوق، فمن المهم أن تتبنى البنوك التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وتقنيات الحوسبة السحابية والتشفير لتعزيز الأمن في العمليات المصرفية، وتسهيل المعاملات المالية عبر الإنترنت والهواتف الذكية وباقي الأجهزة الإلكترونية.</p>	<p>B3</p>
<p>الإجابة: وكالة بنك بدر الفلاحة والتنمية الريفية تعتبر واحدة من الوكالات المصرفية التقليدية التي تخدم القطاع الزراعي والتنمية الريفية. بحيث يعتبر واقع الرقمنة في الوكالة حديثًا وثقيلًا في التقدم والتطور</p> <p>التحليل: تظهر هذه المقابلة أن بنك بدر الفلاحة والتنمية الريفية يعاني من تأخر التقنية وعدم الوعي الكافي بأهمية الرقمنة، وبالتالي، فإن واقع الرقمنة في الوكالة يعتبر حديثًا وثقيلًا في التطور والتقدم. ويمكن القول إن بنك بدر الفلاحة والتنمية الريفية يحتاج إلى تحديث نظامه وتوظيف التكنولوجيا لتحقيق التطور والتقدم في خدماته، وبالتالي الرقمنة ستكون الخطوة الأولى في هذا المجال وذلك يتطلب الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتدريب العاملين عليها للتأكد من استخدامها بأفضل الطرق وتحقيق الفائدة المرجوة.</p>	<p>B4</p>

<p>الإجابة: يمكن أن يكون واقع الرقمنة لدى وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تطور لحد الآن، إلا أنه في مرحلة البداية. قد يتطلب الأمر أيضًا تدريب الموظفين على استخدام التقنيات الجديدة وتغيير الثقافة المؤسسية لتعزيز التبني والاستفادة الكاملة من الرقمنة.</p> <p>التحليل: تتحدث هذه المقابلة عن واقع الرقمنة في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وتشير إلى أنه في مرحلة البداية، وبالإضافة إلى ذلك، فإن تدريب الموظفين على استخدام التقنيات الجديدة وتغيير الثقافة المؤسسية يلعب دورًا حاسمًا في تنفيذ الرقمنة بشكل فعال.</p> <p>لا يمكن تحقيق التحول الرقمي في يوم واحد، وقد يحتاج الأمر إلى وقت وجهد للوصول إلى الهدف المرجو، ومن الضروري بذل الجهود المناسبة لتحديث البنية التحتية التكنولوجية وتوظيف الخبراء والمتخصصين في هذا المجال، وتدريب الموظفين على استخدام التقنيات الجديدة وتغيير الثقافة المؤسسية لتعزيز التبني والاستفادة الكاملة من الرقمنة.</p> <p>من خلال الرقمنة، يمكن لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية تحسين الخدمات المالية المقدمة للمزارعين والفلاحين في المناطق الريفية، وتطوير التقنيات المالية والمعاملات المصرفية الإلكترونية لتلبية احتياجات العملاء بشكل فعال وتحسين التجربة المستخدم في عمليات البنوك</p>	B5
--	----

المصدر: من اعداد الطالب بناء على ما تم في المقابلة

2- عرض وتحليل أجوبة السؤال الثاني: جاءت أجوبة المدراء ومهندس الاعلام الالي على هذا السؤال على النحو التالي:

الجدول رقم (2-3): أجوبة وتحليل السؤال الثاني

السؤال الثاني	
هل وضع البنك لديكم مخطط للرقمنة؟	
الجواب والتحليل	
B1	<p><u>الإجابة:</u> يمكن القول بان بنك الخليج الجزائري له مخططات للرقمنة بحيث هيا أولوية البنك التوجه نحو الرقمنة بهدف تعزيز الخدمات وتحسين الكفاءة والوصول إلى الخدمات المالية، وقد قام البنك بتبني تقنيات الرقمنة لتحسين الخدمات المصرفية وتوفير تجارب أفضل للعملاء.</p> <p><u>التحليل:</u> ترجمة هذه المقابلة إلى أن بنك الخليج الجزائري يهتم بشكل كبير بتطبيق الرقمنة ويتميز بوجود مخططات محددة لتطبيق هذه التقنيات، هدف البنك هو تحسين أدائه وتحسين خدماته المصرفية والوصول إلى أكبر عدد من العملاء عبر استخدام التكنولوجيا الحديثة، ونظرًا لأنه يعد جزءًا أساسيًا من استراتيجية البنك، يمكن أن يتوقع المرء أن يكون للبنك خططاً مفصلة لتطوير الرقمنة على المدى الطويل والقصير، هذه الخطط قد تتضمن تحديث الأنظمة المصرفية وتكثيف استخدام التقنيات الحديثة، بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يساهم توجه البنك نحو الرقمنة في دعم تحول القطاع المصرفي في الجزائر بشكل عام، مما يتيح فرصاً أكبر للتمويل والنمو الاقتصادي في البلاد. وبشكل عام، يمثل التركيز على الرقمنة وتحسين خدمات البنوك المتاحة للعملاء نقطة مهمة في تحسين تجربة المستخدم في هذا القطاع وتحقيق نمو اقتصادي شامل ومستدام.</p>
B2	<p><u>الإجابة:</u> نعم، وكالة بنك التنمية المحلية وضعت مخططاً للرقمنة كجزء من استراتيجيتها العامة. تهدف الوكالة إلى تعزيز الرقمنة وتحسين الخدمات المصرفية من خلال اعتماد التكنولوجيا الحديثة وتطوير البنية التحتية الرقمية. بدء البنك مخططه للرقمنة مند تثبيت النظام المعلوماتي الجديد سنة 2017 الذي سهل كثيرا المعاملات البنكية</p> <p><u>التحليل:</u> تشير هذه المقابلة إلى أن وكالة بنك التنمية المحلية تولي اهتماماً كبيراً للرقمنة، وأنه تم وضع مخطط لتحسين الخدمات المصرفية باستخدام التكنولوجيا الحديثة، ولا يتمحور تطوير البنك الرقمي على تثبيت نظام معلوماتي جديد فحسب، بل انه يشمل أيضاً تحسين البنية التحتية الرقمية، ويعني هذا أن البنك يريد تعزيز الرقمنة على جميع المستويات، بما في ذلك تقديم خدمات مصرفية عبر الإنترنت والتطبيقات الذكية، وسيكون هذا جذاباً للعملاء الذين يرغبون في التعامل مع البنك عبر الإنترنت</p>

<p>بسهولة، وبالإضافة إلى ذلك، فإن هذا المخطط يعكس التزام البنك بالابتكار والتحسين المستمر، مما يمكن أن يساعد في تعزيز تنافسية البنك وجذب العملاء الحاليين والجدد.</p>	
<p>B3 <u>الإجابة:</u> نعم فوكالة بنك القرض الشعبي الجزائري له تخطيطات للرقمنة وهو يسير بوتيرة متقدمة لان الرقمنة ضرورة للبنوك لتحقيق التحول الرقمي ومواكبة تطورات التكنولوجيا في عالم المالية.</p> <p><u>التحليل:</u> يؤكد المدير عن وجود مخطط للرقمنة في بنك القرض الشعبي الجزائري، وتؤكد أن البنك يسير بوتيرة متقدمة في هذا المجال. وهذا يعكس وعياً يزداد يوماً بعد يوم بأن الرقمنة ضرورية للبنوك لتحقيق التحول الرقمي ومواكبة تطورات التكنولوجيا في عالم المالية، حيث يساعد على تنظيم العملية وضمان تحقيق أهداف البنك في تشجيع التطور التكنولوجي وتطوير الخدمات المصرفية الرقمية، وتعزيز حماية المستهلكين والعملاء ومواكبة التطورات الجارية في القطاع المصرفي، ويجب أن يتضمن هذا المخطط إجراءات تدريبية وتطوير الكفاءات التقنية لموظفي البنك، وضمان استثمار التقنية بشكل فعال في عمليات البنك، وتنظيم العملية بشكل يضمن الأمن والخصوصية للعملاء، على الرغم من أن الرقمنة ضرورية في عالم المالية، إلا أن هذا الانتقال قد يتطلب وقتاً وجهداً إضافياً، ومن المهم أن يكون هناك مخطط عمل واضح ومناسب لمساعدة البنوك على تنفيذ العملية بطريقة فعالة، بشكل عام، تؤكد هذه المقابلة أهمية وجود مخطط للرقمنة في البنوك وضرورة تحقيق التحول الرقمي في قطاع المالية، مع تحديد الأهداف الرئيسية وتطوير استراتيجية فعالة لإدارة العملية وضمان نجاحها.</p>	
<p>B4 <u>الإجابة:</u> نعم هو كذلك، للوكالة خطط مستقبلية لتطوير نظام مصرفي إلكتروني وتحسين العمليات الداخلية باستخدام التكنولوجيا وتوسيع نطاق الخدمات، ومواكبة التطور التكنولوجي</p> <p><u>التحليل:</u> لبنك الفلاحة والتنمية الريفية خطط مستقبلية لتحسين نظامه المصرفي ومواكبة التطور التكنولوجي، وذلك يدل على وعي البنك بأهمية الرقمنة وتأثيرها الإيجابي على خدماته وتجربة العملاء، ويعتبر وضع خطط للرقمنة أمراً مهماً لأي بنك في العصر الحالي، حيث يساعد على توفير خدمات إلكترونية محسنة وأمنة وتحسين الإنتاجية وتقليل التكاليف الإدارية، وفي الحالة الحالية، حيث يعاني البنك من تأخر التقنية وعدم الوعي الكافي بأهمية الرقمنة، فإن وضع خطط مستقبلية للرقمنة يعد الخطوة الأولى في العمل على تطبيق التكنولوجيا في البنك.</p> <p>بالتالي، يمكن القول إن بنك بدر الفلاحة والتنمية الريفية على الطريق الصحيح لتطوير نظامه المصرفي وتحسين خدماته باستخدام التكنولوجيا، ومع توفير المزيد من الخدمات الإلكترونية للعملاء، يتوقع أن يزيد حجم العمليات المصرفية وبالتالي زيادة الإيرادات، لذلك، فإن البنك بحاجة إلى العمل على وضع خطط مستقبلية للرقمنة وتوسيع نطاق الخدمات المصرفية التي يقدمها، والتأكد من تدريب العاملين على استخدام التكنولوجيا بأفضل الطرق.</p>	

<p>الإجابة: نعم، وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وضعت مخططاً للرقمنة. هناك العديد من المخططات كبطاقة الدفع الإلكتروني ووسائل الدفع الإلكتروني TPE والشراء عبر الأنترنت، بحيث تهدف هذه المخططات إلى تحسين التعامل مع الزبائن ومواكبة التكنولوجيا الحالية.</p> <p>التحليل: يظهر جواب المدير أهمية وجود مخطط للرقمنة لتحسين العمليات البنكية وتقديم خدمات أفضل للعملاء، ومع ذلك، فإن تحديث الهيكلة التكنولوجية لتحقيق الرقمنة يحتاج إلى دعم كبير من المؤسسات المختصة وتحديث البيئة التقنية بشكل مستمر، بغض النظر عن الموارد المالية والفرق البشرية، ومن المهم أيضاً ضمان التدريب والتعلم المستمر للموظفين على كيفية استخدام التقنيات الجديدة، حتى يتمكنوا من تطبيق أفضل الممارسات وخدمة العملاء بشكل فعال وتحسين العمليات البنكية بأسرع وقت ممكن، يجب أن يكون التحول الرقمي مستمراً ومستنداً إلى تحليل التطورات التكنولوجية الحالية ومتطلبات العملاء والموظفين لمواكبة التغيير والنمو.</p>	B5
--	-----------

المصدر: من اعداد الطالب بناء على ما تم في المقابلة

3- عرض وتحليل أجوبة السؤال الثالث: جاءت أجوبة المدراء ومهندس الاعلام الالي على هذا السؤال على النحو التالي:

الجدول رقم (2-4): أجوبة وتحليل السؤال الثالث

السؤال الثالث	
هل البنك الخاص بكم يطبق التكنولوجيا المالية (Technologies financière)؟ نعم: <input type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/> - في كلت الإجابتين ما هيا الاسباب؟:	
الجواب والتحليل	
<p>الإجابة: ثورة التكنولوجيا المالية حتمت على بنك الخليج الجزائري ان تستعمل هذه التكنولوجيا لمواكبة العصرنة وأصبح لزاما ان تحدث أنظمتها بشكل دائم، وأصبحت الاستجابة كبيرة سنويا من طرف العملاء وتستقطب زبائن جدد وبالتالي فان البنك يتقرب دائما من عملائه وإطلاق خدمات جديدة ومتنوعة.</p> <p><u>التحليل:</u> يمكن القول بأن بنك الخليج الجزائري يطبق التكنولوجيا المالية بشكل فعال لتحسين خدماته المصرفية وتلبية الاحتياجات المتغيرة لعملائه، وكما ذكر المدير في المقابلة، فإن الثورة في التكنولوجيا المالية جعلت من الضروري على البنوك الاستثمار في هذه المجال وتطوير أنظمتها بشكل دائم لتوفير أفضل تجربة للعملاء، كما يعكس هذا الاتجاه الارتفاع الحاد في الطلب على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهواتف المحمولة والمحافظ الرقمية والبنوك الالكترونية الأخرى، ومن خلال استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية، يمكن للبنك تحسين الكفاءة والوصول إلى عملاء جدد وزيادة القيمة المضافة المقدمة للعملاء.</p> <p>ومن المهم أيضا الإشارة إلى أن البنك يحرص على الاستجابة للمتطلبات التكنولوجية بشكل دائم، حيث يقوم بتحديث أنظمتها وإطلاق خدمات جديدة ومتنوعة لتلبية الاحتياجات المتزايدة للعملاء، وهذا يشير إلى التزام البنك بتطوير استراتيجيات الرقمنة وتحسين الخدمات المصرفية لجذب المزيد من العملاء وتحقيق المزيد من النجاح في السوق.</p>	B1
<p>نعم: <input checked="" type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/></p> <p>الإجابة: كمؤسسة مالية اقتصادية تجارية ربحية يجب مواكبة العصر الذي تعتبر فيه التكنولوجيا المالية اهم عنصر في تحقيق الأهداف الأساسية للبنك، ويمكن القول انا الأسباب تكمن في تحسين الخدمات المصرفية وتيسير العمليات المالية وتعزيز الوصول إلى الخدمات المالية في البنك.</p> <p><u>التحليل:</u> يتبين من الإجابة أن البنك يطبق التكنولوجيا المالية مثل العديد من البنوك الأخرى، حيث يوضح المهندس أن البنك يعتبر كمؤسسة مالية اقتصادية تجارية ربحية، فإنه يجب عليه مواكبة التقدم التكنولوجي</p>	B2

<p>الحديث، ويرى أن أحد الأسباب الرئيسية لاستخدام التكنولوجيا المالية في البنك هو تحسين الخدمات المصرفية وتسهيل العمليات المالية، والتي يمكن أن تساعد في تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية في البنك. يمكن القول أن استخدام التكنولوجيا المالية في البنك هو جزء من المساعي الرامية إلى تحسين الخدمات المصرفية ورفع كفاءتها، كما أنها تساعد في توفير راحة العملاء وتحسين تجربة المستخدم في المصرفية، وكذلك تقديم خدمات مالية مبتكرة مثل التمويل الرقمي والحسابات المصرفية الإلكترونية وغيرها.</p>	
<p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> لا: <input checked="" type="checkbox"/> نعم: </p> <p>الإجابة: تلجئ وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري لتطبيق التكنولوجيا المالية لسبب استجابة لمتطلبات العملاء والتطور التكنولوجي الحاصل وتحقيق التوسع والنمو، وتحقيق مزايا تنافسية في سوق المصارف.</p> <p>التحليل: تشير هذه المقابلة إلى أن بنك القرض الشعبي الجزائري يطبق التكنولوجيا المالية، وذلك لتلبية احتياجات العملاء والمواكبة للتطور التكنولوجي وتحقيق النمو والتوسع في السوق المالي، يمكن للبنك من خلال اعتماد تلك التقنيات تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة سرعة وفاعلية العمليات المالية، مما يساعد في تعزيز مكانته وزيادة التنافسية في السوق المصرفي.</p> <p>من المهم ملاحظة أن استخدام التكنولوجيا المالية يمكن أن يوفر العديد من المزايا والفرص للمؤسسات المالية، ولكن يجب على البنوك أيضًا تحقيق التوازن بين التكنولوجيا والأمن المالي وحماية العملاء من أي خطر أو اختراق محتمل، ويبدو أن بنك القرض الشعبي الجزائري يدرك أهمية استخدام التكنولوجيا في تعزيز علاقته مع العملاء وتحسين خدماته، وتحقيق المزيد من النمو والتوسع في السوق المصرفي، ومع ذلك، فإنه ينبغي أن يأخذ بنظر الاعتبار الاحتياجات الفريدة لعملائه وأن يعمل بشفافية ومصاحبة لضمان حماية العملاء والحفاظ على أمنهم المالي، علاوة على ذلك، ينبغي للبنوك أن تعمل على توعية العملاء بالفوائد المحتملة والمخاطر المتعلقة باستخدام التقنيات المالية، وأن تضع في الاعتبار حماية البيانات وخصوصية العملاء. ومع ذلك، يمكن أن توفر التكنولوجيا المالية العديد من المزايا والجوانب الإيجابية للمؤسسات المالية والعملاء، إذا تم استخدامها بشكل صحيح وفي سياق الفهم والتعاون.</p>	<p>B3</p>
<p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> لا: <input checked="" type="checkbox"/> نعم: </p> <p>الإجابة: توجد عدة أسباب قد جعلت وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية تطبق التكنولوجيا المالية وتكمن في تعزيز ثقة الزبائن في المعاملات البنكية وتقليل الوقت والجهد المستغرق فيها وليكن للبنك سمعة في السوق المالية</p> <p>التحليل: تظهر هذه المقابلة أن بنك بدر الفلاحة والتنمية الريفية يطبق التكنولوجيا المالية، وذلك لعدة أسباب</p>	<p>B4</p>

<p>أولاً: التكنولوجيا المالية تساعد على تعزيز ثقة العملاء في المعاملات المصرفية بالبنك، حيث يتم توفير خدمات آمنة ومحمية من الاحتيال والضرائب، هذا يعني أن العملاء يشعرون بالأمان عند إجراء معاملات مالية عبر الإنترنت أو الهواتف الذكية.</p> <p>ثانياً: تساعد التكنولوجيا المالية على توفير الوقت والجهد المستغرق في إجراء المعاملات المصرفية، وهذا يعني أن العملاء الذين يحبون الكفاءة والتفاعل السريع في المعاملات المصرفية يجدون المزيد من الخيارات.</p> <p>ثالثاً: تساعد التكنولوجيا المالية على بناء سمعة بنكية قوية في السوق المالية، حيث يعتبر الاعتماد على التكنولوجيا بمثابة دليل على الابتكار والتطور المستمر.</p> <p>بالتالي، فإن استخدام التكنولوجيا المالية يعتبر خطوة ضرورية لأي بنك يرغب في تعزيز خدماته وسمعته في السوق المالية ومع توفير المزيد من الخدمات الإلكترونية، يشعر العملاء بالرضا عن تجربة الخدمة ويزيد الطلب على الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك. لذلك، يجب على بنك بدر الفلاحة والتنمية الريفية العمل على الابتكار ودمج أحدث التكنولوجيا المالية في خططه المستقبلية لتحسين خدماته المصرفية.</p>	
<p style="text-align: right;">نعم: <input checked="" type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/></p> <p>الإجابة: هناك عدة أسباب تدفع وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لتطبيق التكنولوجيا المالية، وتشمل ما يلي: توفير الوقت والجهد للعملاء، وتوسيع نطاق وصول الخدمات المصرفية إلى المزارعين والفلاحين في المناطق الريفية. ويمكن السبب الرئيسية لجعل البنك يطبق التكنولوجيا المالية هي الوقت والعصرنة.</p> <p>التحليل: تتحدث هذه المقابلة عن سؤال حول مدى تطبيق بنك الفلاحة وتنمية ريفية للتكنولوجيا المالية، وقد تم تقديم إجابة بالإيجاب والإنكار في نفس الوقت، والأسباب التي تحفز وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تطبيق التكنولوجيا المالية تشمل توفير الوقت والجهد للعملاء وتوسيع نطاق وصول الخدمات المصرفية للمزارعين والفلاحين في المناطق الريفية وبالتالي تعزيز الشمول المالي، ويمكن القول بأن التحول الدائم والمستمر للمؤسسات المالية نحو تطبيق التكنولوجيا المالية يعتبر ضرورياً لتقديم خدمات أفضل للعملاء وتحسين العمليات البنكية بشكل مستمر، ومن ناحية أخرى، يمكن أن يكون هناك بعض الصعوبات التي تواجه بنوك الريف في تطبيق التكنولوجيا المالية، مثل صعوبة توافر البنية التحتية اللازمة لدعم تلك التكنولوجيا في بعض المناطق النائية أو الريفية، بالإضافة إلى مشاكل التدريب والتأهيل لتعليم المستخدمين الجدد كيفية استخدام الأدوات المالية الجديدة. ولذلك، يعتبر تحسين الهيكلة التقنية لبنوك الريف والتخطيط الجيد والتنسيق بين الجهات المختلفة هو الحل الأمثل لتجاوز هذه الصعوبات والوصول إلى نشر التكنولوجيا المالية في قطاعات الريف والزراعة والتنمية الريفية.</p>	<p>B5</p>

المصدر: من اعداد الطالب بناء على ما تم في المقابلة

4- عرض وتحليل أجوبة السؤال الرابع: جاءت أجوبة المدراء ومهندسي الاعلام الالي على هذا السؤال على النحو التالي:

الجدول رقم (2-5): أجوبة وتحليل السؤال الرابع

السؤال الرابع	
هل الرقمنة في البنك لديكم تتمثل في: خدمة الصراف الآلي؛ جهاز قارئ البطاقات؛ وسائل الدفع الإلكترونية؟	
الجواب والتحليل	
<p>- خدمة الصراف الآلي: <input checked="" type="checkbox"/> نعم: <input type="checkbox"/> لا:</p> <p>- جهاز قارئ البطاقات: <input checked="" type="checkbox"/> نعم: <input type="checkbox"/> لا:</p> <p>- وسائل الدفع الإلكترونية: <input checked="" type="checkbox"/> نعم: <input type="checkbox"/> لا:</p> <p><u>التحليل:</u> يمكن القول بأن الرقمنة في بنك الخليج الجزائري تتمثل بشكل رئيسي في الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تسهل على العملاء تنفيذ معاملاتهم المصرفية بسهولة وأمان، مثل خدمة الصراف الآلي (ATM) وجهاز قارئ البطاقات (TPE) ووسائل الدفع الإلكترونية مثل -crédit cared- Carte VISA Classique - Carte VISA Gold- Mastercard،. ويعكس هذا الاتجاه تحولاً هاماً في الصناعة المصرفية نحو الرقمنة وتبني البنوك لحلول تقنية حديثة لتلبية احتياجات العملاء الذين يفضلون إجراء معاملاتهم بسرعة وأمان من خلال الإنترنت والهواتف المحمولة والأجهزة الإلكترونية الأخرى، ومن خلال استخدام هذه التقنيات، يمكن للبنك تحسين الخدمات التي يقدمها وتقليل وقت المعاملات وتحسين تجربة العملاء، كما يتيح ذلك للبنك التوسع في نطاق عملياته وزيادة حجم الأعمال المصرفية التي يقوم بها.</p>	B1
<p>- خدمة الصراف الآلي: <input checked="" type="checkbox"/> نعم: <input type="checkbox"/> لا:</p> <p>- جهاز قارئ البطاقات: <input checked="" type="checkbox"/> نعم: <input type="checkbox"/> لا:</p> <p>- وسائل الدفع الإلكترونية: <input checked="" type="checkbox"/> نعم: <input type="checkbox"/> لا:</p> <p><u>التحليل:</u> تبين من الإجابات أن البنك يستخدم العديد من التقنيات الرقمية مثل خدمة الصراف الآلي (ATM) وجهاز قارئ البطاقات (TPE) وتقنيات وسائل الدفع الإلكترونية مثل credit card وMastercard و Carte VISA Gold و Carte VISA Classique. حيث يعكس</p>	B2

<p>توجهًا نحو تشجيع العملاء على استخدام خدمات إلكترونية في الحياة اليومية. وتستخدم وسائل الدفع الإلكترونية لتمكين العملاء من إجراء المعاملات المالية دون الحاجة إلى حمل النقود الورقية، ويعرف هذا النمط من الخدمات المالية بأنه يضمن الأمان والراحة للعملاء، بشكل عام، يمكن القول أن التركيز على الرقمنة واستخدام الخدمات الرقمية في البنك هو استجابة لمتطلبات مختلف العملاء الذين يفضلون الخدمات السريعة والأمنة والفعالة، كما أنها تعكس التحول العام في الصناعة باتجاه استخدام التقنيات المالية الحديثة لتحسين الخدمات المصرفية، لذلك، يمكن اعتبار الاهتمام بالرقمنة واستخدام الخدمات الرقمية اتجاهًا حيويًا في صناعة الخدمات المصرفية.</p>	
<p style="text-align: right;">- خدمة الصراف الآلي: <input checked="" type="checkbox"/> نعم: <input type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: right;">- جهاز قارئ البطاقات: <input checked="" type="checkbox"/> نعم: <input type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: right;">- وسائل الدفع الإلكترونية: <input checked="" type="checkbox"/> نعم: <input type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/></p> <p><u>التحليل:</u> تستجيب بنوك مثل بنك القرض الشعبي الجزائري لتحول الصناعة نحو التقنية والرقمنة وأهمية توفير الخدمات الإلكترونية المتطورة للعملاء، حيث تشمل هذه الخدمات الصراف الآلي وجهاز قارئ البطاقات ووسائل الدفع الإلكترونية مثل بطاقات الائتمان، وهي وسائل دفع مريحة وآمنة للعملاء، ومع ذلك، يجب على البنك أن يتأكد من تطوير تلك الخدمات بطريقة تراعي الأمن والخصوصية، وأن يوفر الدعم للعملاء لاستخدام تلك الخدمات بالطريقة الصحيحة، وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي للبنك أن يعمل على تقديم خدمات رقمية إضافية مثل التطبيقات المصرفية الذكية والمحفظات الإلكترونية لتحسين الخدمات المقدمة للعملاء وتوفير تجربة مريحة ومتطورة للاستخدام.</p>	B3
<p style="text-align: right;">- خدمة الصراف الآلي: <input checked="" type="checkbox"/> نعم: <input type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: right;">- جهاز قارئ البطاقات: <input checked="" type="checkbox"/> نعم: <input type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: right;">- وسائل الدفع الإلكترونية: <input checked="" type="checkbox"/> نعم: <input type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/></p> <p><u>التحليل:</u> تظهر هذه المقابلة أن بنك بدر الفلاحة والتنمية الريفية يستخدم الرقمنة في خدماته المصرفية بشكل واسع، هذه الخدمة تتيح لعملاء البنك سحب النقود وإجراء بعض المعاملات المصرفية الأخرى، بما في ذلك إيداع الأموال ودفع الفواتير.</p> <p>بالإضافة إلى ذلك، فإن استخدام التقنيات الرقمية في خدمات البنك يساعد على توفير الكثير من الوقت والجهد للعملاء والبنك على حد سواء، ويحسن من كفاءة العمليات المصرفية، ويجعل التعامل مع</p>	B4

<p>البنك أكثر سهولة وسلاسة، وهذا يعود بالفائدة على المؤسسة بأكملها، حيث يتم بذلك تحسين جودة الخدمات وبالتالي تعزيز الثقة لدى العملاء وزيادة العملاء الجدد، بالتالي، من المهم استمرار إتاحة الخدمات المصرفية الرقمية والاستثمار في التكنولوجيا المالية من أجل تحسين تجربة العملاء وتوفير خدمات مصرفية عصرية وفعالة.</p>	
<p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> : لا <input checked="" type="checkbox"/> : نعم - خدمة الصراف الآلي: </p> <p style="text-align: center;"> <input checked="" type="checkbox"/> : لا <input type="checkbox"/> : نعم - جهاز قارئ البطاقات: </p> <p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> : لا <input checked="" type="checkbox"/> : نعم - وسائل الدفع الإلكترونية: </p> <p>التحليل: يتمحور هذا التساؤل مع مدير بنك الفلاحة وتنمية ريفية حول الرقمنة في البنك والخدمات الإلكترونية المتاحة للعملاء، حيث يتحدث المدير عن وجود خدمة الصراف الآلي وأن العملاء يمكنهم القيام بعمليات السحب والإيداع من خلاله، أما جهاز قارئ البطاقات فلا يتوفر في البنك حالياً، ولكن البنك يوفر وسائل الدفع الإلكترونية مثل بطاقات الائتمان وبطاقات فيزا وماستر كارد للعملاء، يمكن القول أن البنك يتبنى استراتيجية الرقمنة وتوفير الخدمات الإلكترونية للعملاء، وهو يعتبر ضرورياً في هذا العصر الرقمي المتطور والذي يتطلب من شركات ومؤسسات مختلفة توفير خدمات إلكترونية سهلة ومريحة للعملاء، علاوة على ذلك، فإن توفير الخدمات الإلكترونية يساعد على تقليل تكاليف البنك وتحسين كفاءته، فضلاً عن تحسين تجربة العملاء بشكل عام.</p> <p>يمكن أن يؤدي توفير خدمات إلكترونية إضافية مثل جهاز قارئ البطاقات إلى زيادة ثقة العملاء في البنك وتعزيز علاقتهم معه، كما يمكن أن يزيد من تنوع خيارات الدفع ويساعد عملاء البنك على إدارة أموالهم بشكل أفضل.</p>	<p>B5</p>

المصدر: من اعداد الطالب بناء على ما تم في المقابلة

5- عرض وتحليل أجوبة السؤال الخامس: جاءت أجوبة المدراء ومهندس الاعلام الالي على هذا السؤال على النحو التالي:

الجدول رقم (2-6): أجوبة وتحليل السؤال الخامس

السؤال الخامس	
<p>هل يتم توظيف مهندسي الذكاء الاصطناعي Intelligence artificial (IA) في البنك الخاص بكم؟</p> <p>نعم: <input type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/> - في كلت الحالتين لماذا؟</p>	
الجواب والتحليل	
<p>نعم: <input checked="" type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/></p> <p><u>الإجابة:</u> يتم توظيف مهندسي الذكاء الاصطناعي في بنك الخليج الجزائري من اجل تطوير التطبيقات الخاصة بالبنك ويساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة البنك، وتحسين تجربة العملاء، وتعزيز الأمان المالي، وتحسين عمليات الأتمتة.</p> <p><u>التحليل:</u> يعبر توظيف مهندسي الذكاء الاصطناعي في بنك الخليج الجزائري عن الاستراتيجية المتميزة التي تتبعها البنوك حاليًا لتطوير تقنياتها وجعل خدماتها المصرفية أكثر ملاءمة للاحتياجات المتغيرة للعملاء، ويمكن أن يساعد الذكاء الاصطناعي في تحليل كميات كبيرة من البيانات المصرفية بشكل أسرع وأكثر دقة ، ومن ثم توفير خدمات مصرفية مبتكرة وآمنة تتماشى مع احتياجات العملاء ومتطلبات الأمان، ومن خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، يمكن للبنك توفير الوقت والمال والجهد ، كما يمكنه تحسين تجربة العملاء وزيادة ولاء العملاء، ومن ثم، يعكس توظيف مهندسي الذكاء الاصطناعي بنك الخليج الجزائري بإيجابية عملية التحول الرقمي التي يمر بها القطاع المصرفي والدور المهم الذي تلعبه التكنولوجيا في تعزيز القدرة على الابتكار والتنافسية في سوق المصارف.</p>	B1
<p>نعم: <input type="checkbox"/> لا: <input checked="" type="checkbox"/></p> <p><u>الإجابة:</u> كون البنك عبارة عن بنك عمومي يخضع لقوانين مالية دولية لم يصدر أي قرار يمكن البنك من توظيف مهندسي الذكاء الاصطناعي لدى الوكالة.</p> <p><u>التحليل:</u> تبين من المقابلة أنه لا يتم توظيف مهندسي الذكاء الاصطناعي في بنك التنمية المحلية ولاية غرداية، ويبدو أن هذا الأمر يعود إلى محدودية البنك واختصاصه كبنك عمومي يخضع لقوانين مالية دولية،</p>	B2

<p>ومن الممكن أنه لم يصدر أي قرار رسمي يسمح للبنك بتوظيف مهندسي الذكاء الاصطناعي بسبب هذه القيود، يمكن القول إن استخدام التقنيات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي يعد جزءًا من اتجاه عام في الصناعة المصرفية وغيرها من الصناعات الأخرى. وقد يوفر الذكاء الاصطناعي ميزة تنافسية وفائدة للبنك في العديد من المجالات مثل تحليل البيانات والتنبؤ بالاتجاهات المالية وتحسين عمليات الخدمة للعملاء، ومع ذلك، فإن هذه الأمور غالبًا ما تخضع لتحديات وشروط متعددة تتطلب إذناً أو موافقة من الجهات الرسمية الأعلى في دولة، ومن الممكن أن تواجه البنوك العمومية مزيداً من الصعوبة في هذه العملية نظرًا للمسؤوليات المالية والقضائية التي يتحملها هذا النوع من المؤسسات.</p>	
<p style="text-align: center;">نعم: <input type="checkbox"/> لا: <input checked="" type="checkbox"/></p> <p><u>الإجابة:</u> في الوكالة بغرداية لا يوجد اما على المستوى المركزي لا نحوز على معلومات فالبنك ينتقل تدريجيًا نحو تبني التكنولوجيا. قد يتم التركيز في البداية على تبني تقنيات أخرى في إطار الرقمنة المصرفية ومن ثم الانتقال إلى استخدام الذكاء الاصطناعي.</p> <p><u>التحليل:</u> توضح المقابلة أن بنك القرض الشعبي الجزائري لا يستخدم مهندسي الذكاء الاصطناعي حاليًا، وذلك بسبب عدم وجود معلومات حولهم، ومع ذلك ، فإن البنك يتحرك تدريجيًا نحو تبني التكنولوجيا وقد يتم التركيز في البداية على تبني تقنيات أخرى في إطار الرقمنة المصرفية ومن ثم الانتقال إلى استخدام الذكاء الاصطناعي، ويمكن تحليل هذا الرد بأن البنك يدرك أهمية تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وربما يعمل على استكشاف كيف يمكن استخدامه في مستقبله، ومع ذلك ، يعد توفير المعلومات ذات الصلة عن الموضوع مسألة هامة ويجب حصول البنك على هذه المعلومات لتمكينه من البدء في استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي بفاعلية.</p>	<p style="text-align: center;">B3</p>
<p style="text-align: center;">نعم: <input checked="" type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/></p> <p><u>الإجابة:</u> تُوظف مهندسي الذكاء الاصطناعي في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لاستخدام خبرتهم. وكذا مواكبة التطورات التكنولوجية لمختلف العمليات البنكية.</p> <p><u>التحليل:</u> يستخدم بنك بدر الفلاحة والتنمية الريفية مهارات مهندسي الذكاء الاصطناعي في عملياته المصرفية، يمكن لمهندسي الذكاء الاصطناعي أن يتحدّثوا إلى مراجعة والتشخيص من خلال استخدام برامج الذكاء الاصطناعي التي تتضمن الكشف عن الاحتيال، التحليل المالي ، التوقعات والتنبؤات بالسوق، كما يمكن لهذه التقنيات تحسين تجربة العملاء من خلال تطوير وتحسين أنظمة خدمة العملاء وتوفير حلول</p>	<p style="text-align: center;">B4</p>

<p>مبتكرة مثل نظم الدفع الذكي، هذا يعزز المنافسة في السوق، حيث يمكن للبنك الاستفادة من مهارات مهندسي الذكاء الاصطناعي وتحسين خدماته المصرفية وفي الوقت نفسه يزيد من تقدم التكنولوجيا في البنك.</p> <p>وبالرغم من أن استخدام التقنيات الحديثة في عمليات البنوك يمكن أن يعزز الكفاءة ويوفر الكثير من الوقت والجهد، فهو يشكل تحديات جديدة للعاملين في البنوك، خاصة فيما يتعلق بالدعم الفني والتدريب على استخدام تلك الخدمات المصرفية، لذلك، يجب على البنوك التحرك بحذر في تبني التقنيات الرقمية وإعداد خطط تدريب وتعليمية فعالة للعاملين والعملاء لتحسين فعالية هذه الخدمات والحفاظ على سرية وأمان المعلومات المالية.</p>	
<p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> نعم: <input type="checkbox"/> لا: <input checked="" type="checkbox"/> </p> <p><u>الإجابة:</u> السبب لعدم توظيف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لمهندسي الذكاء الاصطناعي لا يعتبر ضروريًا في الوقت الحالي وان الاستثمار في مهندسي الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته ليست ذات أولوية حاليًا وأنا منطقة متليلي صغيرة لا تحتاج لذلك. اما في البنك المركزي لوكالتنا نعم يوجد</p> <p><u>التحليل:</u> يشير المدير إلى أن البنك لا يقوم بتوظيف مهندسي الذكاء الاصطناعي حاليًا، ويبرر ذلك بأن البنك لا يرى الحاجة إلى توظيفهم حاليًا وأن تطبيقات الذكاء الاصطناعي ليست ضرورية لتحقيق أهداف البنك في الوقت الحالي، ويربط المدير أيضًا قرار عدم توظيف مهندسي الذكاء الاصطناعي بالتكلفة، حيث أن توظيف مهندسي الذكاء الاصطناعي تعتبر مكلفة بالنسبة للوكالة، وخاصة في منطقة متليلي الصغيرة التي يخدمها البنك، وبالتالي فإن البنك لا يرى الحاجة إلى توظيفهم في الوقت الحالي.</p> <p>يجب أن يؤخذ في الاعتبار أن استخدام التكنولوجيا وتطوير الذكاء الاصطناعي أصبحا في الوقت الحالي جزءًا أساسيًا من العديد من المؤسسات والشركات حول العالم، وأن تحسين الرقمنة والتكنولوجيا يعتبر أساسيًا لتطوير العمليات التجارية وتقديم خدمات أفضل للعملاء. لذلك، يجب على البنك النظر في مستقبل استخدام التكنولوجيا واعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي ودراستها والتحضير لها مسبقًا، على الرغم من أن الاستثمار فيها يمكن أن يكون مكلفًا في الوقت الحالي.</p>	<p>B5</p>

المصدر: من اعداد الطالب بناء على ما تم في المقابلة

6- عرض وتحليل أجوبة السؤال السادس: جاءت أجوبة المدراء ومهندسي الاعلام الآلي على هذا السؤال على النحو التالي:

الجدول رقم (2-7): أجوبة وتحليل السؤال السادس

السؤال السادس	
<p>هل يمتلك البنك الخاص بكم اجهزة تحليل البيانات الضخمة Big data؟</p> <p>نعم: <input type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/> - في كلت الاجابتين لماذا؟</p>	
الجواب والتحليل	
<p>نعم: <input checked="" type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/></p> <p>الإجابة: يمتلك بنك الخليج الجزائري جهاز تحليل البيانات الضخمة لأجل اتخاذ القرارات المناسبة بمتعلقات البنك وفهم أفضل لاحتياجات وتفضيلات العملاء. بشكل عام، تمكن البنك من تحسين عملياتها واتخاذ قرارات أكثر ذكاءً ودقيقة وشاملة.</p> <p>التحليل: يعد توافر أجهزة تحليل البيانات الضخمة في بنك الخليج الجزائري عاملاً مهماً في دعم قدرته على اتخاذ القرارات الاستراتيجية بشكل أكثر فعالية وتخصيص الخدمات المصرفية بشكل أفضل للاحتياجات الفردية للعملاء، يساعد تحليل البيانات الضخمة البنك على فهم تفضيلات العملاء واحتياجاتهم بشكل أفضل، ويمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين خدمات البنك وعملياته، وتمكن تحليل البيانات الضخمة البنك من تسريع عملياته وتحسين كفاءته، وذلك من خلال تحليل البيانات الكبيرة وتطبيق الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لاتخاذ القرارات والتوقعات بشأن استراتيجيات البنك ومنتجاته وخدماته.</p> <p>بشكل عام، يوفر تحليل البيانات الضخمة بنك الخليج الجزائري بيئة محسنة لاتخاذ القرارات بشأن التكنولوجيا والعمليات والمنتجات، كما يمكنه تحسين القدرة على استقطاب والاحتفاظ بالعملاء وزيادة الإنتاجية والربحية.</p>	B1
<p>نعم: <input type="checkbox"/> لا: <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>الإجابة: لا يتوفر على مستوى البنك الجهوي الخاص بنا ولكنه متوفر على مستوى المركزي</p> <p>التحليل: تبين من المقابلة أن بنك التنمية المحلية لغرداية لا يمتلك أجهزة تحليل البيانات الضخمة Big data على مستوى البنك الجهوي الخاص بهم، ولكن هذه المعدات متوفرة على مستوى المركزي، ومن الممكن أن يكون السبب في عدم توفر هذه الأجهزة على المستوى الجهوي هو تكلفتها العالية وعدم القدرة على توفيرها في كل فرع من فروع البنك في الجهة، ومن الملاحظ أن الاستثمار في تحليل البيانات الضخمة Big data يتطلب موارد مادية كبيرة مثل الأجهزة المناسبة والبرمجيات المتخصصة، مع ذلك، فإن وجود</p>	B2

<p>هذه المعدات على مستوى المركزي من الممكن أن يساعد البنك في تحليل البيانات المتاحة للحصول على أدلة ومعلومات تساعد في تعزيز صناعة المصرفية وتحسين العمليات المصرفية. حيث يتم استخدام تحليل البيانات الضخمة في العديد من المجالات، مثل التنبؤ بالاتجاهات الاقتصادية وإدارة المخاطر وتحسين تجربة العملاء.</p>	
<p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> لا: <input checked="" type="checkbox"/> نعم</p> <p><u>الإجابة:</u> باتخاذ قرارات أفضل وأكثر دقة والكشف عن الاحتمالات المشتبه فيها باستخدام أجهزة البيانات الضخمة، يمكن للبنك تحسين أداءه واتخاذ قرارات أكثر ذكاءً وتحسين تجربة العملاء والحد من المخاطر المالية وتحقيق ميزة تنافسية في صناعة البنوك.</p> <p><u>التحليل:</u> توضح المقابلة أن بنك القرض الشعبي الجزائري يمتلك أجهزة تحليل البيانات الضخمة ، والتي تساعده على اتخاذ قرارات أفضل وأكثر دقة، كما تمكنه من الكشف عن الاحتمالات المشتبه فيها وتحسين تجربة العملاء والحد من المخاطر المالية وتحقيق ميزة تنافسية في صناعة البنوك.</p>	<p>B3</p>
<p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> لا: <input checked="" type="checkbox"/> نعم</p> <p><u>الإجابة:</u> استخدام أجهزة تحليل البيانات الضخمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية يوفر فوائد متعددة. تمكن هذه الأجهزة المتقدمة من تحليل كميات هائلة من البيانات المصرفية والمالية. يتيح ذلك فهم أنماط السلوك المالي والتوجهات الاقتصادية وتحليل السوق. بالإضافة إلى ذلك، الاستعلام حول الزبائن قبل التعامل معهم.</p> <p><u>التحليل:</u> يمتلك بنك بدر الفلاحة والتنمية الريفية أجهزة تحليل البيانات الضخمة (Big data)، مما يعزز القدرة على تحليل كميات كبيرة من البيانات المصرفية والمالية بسرعة وفعالية، وتساعد هذه التحليلات في فهم أنماط السلوك المالي والتركيز على الإيجابيات والتحديات التي يواجهها البنك، كما أن تحليل البيانات الضخمة يزيد من فرص اكتشاف الاحتيال المالي، حيث يتمكن البنك من تحليل البيانات واستخلاص المعلومات الاقتصادية السارية للتنبيه المبكر لأي تغيراتٍ تتعلق بملفات العملاء.</p> <p>كما تساهم أجهزة تحليل البيانات الضخمة في تحسين كفاءة العمليات البنكية وتعزيز القدرة التنافسية للبنك، بتحليل البيانات المصرفية والفهم العميق للسلوك المالي للعملاء، وتستخدم تقنيات تحليل البيانات الضخمة لتحديد التوجهات الاقتصادية والتنبؤ بالأحداث المستقبلية بالإضافة إلى استخدامها في تحسين عمليات إجراء القروض والمدفوعات.</p>	<p>B4</p>
<p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> لا: <input checked="" type="checkbox"/> نعم</p> <p><u>الإجابة:</u> يمتلك وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية جهاز تحليل البيانات الضخمة فهي مرتبطة بالبنك المركزي وتكون فائدتها في للاستفادة من القيمة المضافة التي يمكن أن يوفرها في استخلاص المعلومات القيمة، وكشف الاحتيال، وتحسين تجربة العملاء، واتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة.</p>	<p>B5</p>

التحليل: يشير المدير إلى أن البنك يمتلك هذه الجهاز، تعد أجهزة تحليل البيانات الضخمة أساسية في عالم الأعمال، حيث تساعد الشركات على استخدام البيانات بتكلفة منخفضة وتوليد ربحية أكبر من خلال استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات واستخراج معلومات قيمة، من ناحية أخرى، يجب أن يؤخذ في الاعتبار أن الحصول على هذه الأجهزة يعتبر مكلفًا ومعقدًا، ويتطلب جهدًا كبيرًا في تحليل واستخدام البيانات بطريقة صحيحة، لذلك، يجب على البنك تقدير حاجته لامتلاك هذه الأجهزة ودراسة تكلفة ذلك في التخطيط لمستقبل البنك وتحديد أولوياته في الاستثمار في التكنولوجيا.

المصدر: من اعداد الطالب بناء على ما تم في المقابلة

7- عرض وتحليل أجوبة السؤال السابع: جاءت أجوبة المدراء ومهندس الاعلام الالي على هذا السؤال على النحو التالي:

الجدول رقم (2-8): أجوبة وتحليل السؤال السابع

السؤال السابع	
هل لدى البنك الخاص بكم الصرافات الالي؟ نعم: <input type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/> - ما هو عددهم؟ وهل هو عدد كافي لتلبية حاجيات العملاء؟	
الجواب والتحليل	
B1	<p>نعم: <input checked="" type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/></p> <p><u>الإجابة:</u> عددهم؟: 01 على مستوى ولاية غرداية، و 100 على المستوى الوطني وهل هو عدد كافي لتلبية حاجيات العملاء؟: نسبيا يعتبر عدد كافي</p> <p><u>التحليل:</u> يؤكد المدير أن البنك يملك صراف واحد في ولاية غرداية، و 100 صراف على المستوى الوطني، كما يؤكد المدير بأن العدد نسبيا يعتبر كافي لتلبية حاجيات العملاء، كما نلاحظ أن بنك الخليج الجزائري يعتبر ضمن قطاع البنوك الذي يعتمد بشكل كبير على الصرافات الآلية وحيث يعتبر العدد المتوفر منها مؤشراً على توفر الخدمات البنكية لدى البنك. وعلى الرغم من وجود عدد نسبياً كاف من الصرافات الآلية في البنك ، إلا أنه لا يزال هناك حاجة للمزيد من توفيرها بالنسبة للعملاء ، وخاصةً في المناطق النائية والمدن الكبيرة، حيث يتطلع العملاء إلى توفير الوقت والجهد في إتمام المعاملات المصرفية المختلفة.</p>
B2	<p>نعم: <input checked="" type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/></p> <p><u>الإجابة:</u> ما هو عددهم؟: على مستوى وكالتنا 01 وعلى مستوى التراب الوطني يحتوي على 150 وهل هو عدد كافي لتلبية حاجيات العملاء؟: يعتبر عدد كافي بحكم انا باقي البنوك بولاية غرداية توفر الصرافات الالية</p> <p><u>التحليل:</u> يؤكد المهندس أن البنك يحتوي على صراف آلي واحد وعلى مستوى التراب الوطني يحتوي على 150 ويعتبر كافيًا لتلبية حاجيات العملاء، على الرغم من ذلك، يمكننا أن نتحدث عن بعض المستجدات الحالية في عالم البنوك والتقنية المالية. فمثلاً، يمكن أن يفيد إضافة بعض الخدمات الجديدة مثل التحويلات المالية الفورية والدفع الإلكتروني بالإضافة إلى الصرافات الآلية، كما يمكن أن تجعل هذه الخدمات العملية المصرفية أكثر سهولة وراحة للعملاء وتسهل الوصول إلى الخدمات بشكل أسرع وأسهل، لذلك، يجب أن يدرس البنك التحديثات وإضافة الخدمات الجديدة لتحسين تجربة العملاء وزيادة موثوقيته في السوق.</p>

<p style="text-align: center;">نعم: <input checked="" type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;">الإجابة: ما هو عددهم؟: 02</p> <p>وهل هو عدد كافي لتلبية حاجيات العملاء؟: هو عدد غير كافي بالنسبة لزبائن لدينا</p> <p><u>التحليل</u>: يؤكد المدير أن بنك القرض الشعبي الجزائري يمتلك صرافتين آليتين فقط، وهو عدد غير كافي بالنسبة لعدد العملاء الذين يتعاملون مع البنك، يمكن الاستنتاج من هذه المعلومات أن البنك لديه تحدي في تلبية حاجات عملاءه من خلال هذا العدد المحدود من الصرافات الآلية.</p> <p>فمن المهم جدًا في الوقت الحاضر أن يكون لدى البنوك عدد كافٍ من الصرافات الآلية لتلبية حاجات العملاء، ويرجع ذلك إلى الحاجة المتزايدة للخدمات المصرفية عبر الإنترنت والرغبة في المعاملات اللاحقة، وبالتالي فإن البنوك تعتبر الآن الصرافات الآلية أكثر أهمية من أي وقت مضى وتحتاج إلى توفير عدد كافٍ منها للعملاء، كما يعد الصرف الآلي أيضًا وسيلة أمنية مهمة للعملاء للحفاظ على معلوماتهم الشخصية ومعاملاتهم المالية بخصوصية تامة.</p> <p>وبالإضافة إلى ذلك، لا يمكن للعملاء الاعتماد على المكاتب الفرعية للمصرف دائمًا، حيث يحتاجون إلى القدرة على إجراء معاملاتهم المصرفية في أي وقت وفي أي مكان، وبالتالي فإن الصرافات الآلية تعتبر أداة أساسية في توفير راحة العملاء في هذا الصدد.</p>	B3
<p style="text-align: center;">نعم: <input checked="" type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;">الإجابة: ما هو عددهم؟: 01</p> <p>وهل هو عدد كافي لتلبية حاجيات العملاء؟: هو عدد غير كافي بالنسبة لزبائن لدينا</p> <p><u>التحليل</u>: تظهر هذه المقابلة أن بنك بدر الفلاحة والتنمية الريفية لديه صراف آلي واحدة فقط، وهو عدد غير كافي لتلبية حاجيات العملاء، وبالتالي، يمكن أن يؤثر ذلك سلبيًا على تجربة العملاء في البنك وقد يؤدي إلى ازدحام المراكز البنكية أو تأخير في الخدمات، ويمكن أن يتسبب هذا الأمر في الخسائر المحتملة للبنك عن طريق فقدان العملاء وتراجع الإيرادات.</p> <p>ومن الجدير بالذكر أن الصرافات الآلية تلعب دورًا هامًا في تسهيل عمليات السحب والإيداع وتحسين خدمة العملاء في البنوك، خصوصًا في الفترات التي لا يكون فيها المكاتب البنكية مفتوحة، وتساهم الصرافات الآلية أيضًا في تحسين كفاءة العمليات البنكية وتخفيض التكاليف، لذلك، ينبغي على بنك بدر الفلاحة والتنمية الريفية زيادة عدد الصرافات الآلية لتلبية حاجيات العملاء وتحسين تجربتهم في البنك.</p>	B4

B5

نعم: لا:

الإجابة: ما هو عددهم؟: 01

وهل هو عدد كافي لتلبية حاجيات العملاء؟: هو كافي بحكم بلدية متليلي منطقة صغيرة التحليل: يؤكد المدير أن البنك يمتلك صرافة واحدة فقط، وأن هذا العدد هو كافٍ بحكم أن بلدية متليلي هي منطقة صغيرة.

تعد الصرافات الآلية خدمة حيوية للعملاء في البنوك، حيث توفر لهم وسيلة سهلة وسريعة لسحب النقود وإيداعها وإجراء المعاملات المالية الأخرى، وحيث أن الصرافات الآلية تعتبر جزءاً أساسياً من البنوك الحالية، تشير إجابة المدير بأن البنك يمتلك صرافة واحدة فقط، إلى أن البنك ليس لديه استعداد أو رؤية للتوسع في استخدام الصرافات الآلية. على الرغم من أن هذا يعتمد على احتياجات العملاء وحجم عمليات التداول في المنطقة، إلا أن الاستجابة الإيجابية لهذا السؤال، التي تؤكد أن الصرافة الواحدة كافية لتلبية حاجيات العملاء، قد تكون إشارة إلى أن المنطقة غير مزدهمة بالعملاء أو أن حجم المعاملات فيها قليل، ومع ذلك، يمكن للبنك التفكير في توفير مزيد من الصرافات الآلية للعملاء في المستقبل إذا تزايدت الحاجة إليها.

المصدر: من اعداد الطالب بناء على ما تم في المقابلة

8- عرض وتحليل أجوبة السؤال الثامن: جاءت أجوبة المدراء ومهندس الاعلام الالي على هذا السؤال على النحو التالي:

الجدول رقم (2-9): أجوبة وتحليل السؤال الثامن

السؤال الثامن	
<p>هل هناك نظام للأمن نظم المعلومات في البنك (SSI) security des systems information؟</p> <p>نعم: <input type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/> - إذا كانت الإجابة ب (نعم) ما هي فائدتها؟</p>	
الجواب والتحليل	
<p>نعم: <input checked="" type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/></p> <p><u>الإجابة:</u> تساهم نظم المعلومات لدى بنك الخليج الجزائري في تحسين العمليات الداخلية والخارجية للبنك، وتحسين تجربة العملاء في التعامل مع البنك. يمكن القول، تساهم نظم المعلومات في تحسين وتعزيز الأمان المالي، وتجربة العملاء.</p> <p><u>التحليل:</u> يؤكد المدير أن البنك يملك هذا النظام ويوضح أنه يساهم في تحسين العمليات الداخلية والخارجية للبنك وتحسين تجربة العملاء في التعامل مع البنك، يعزز نظام المعلومات الأمان المالي في البنك، ويمكن القول إنه يعد عاملاً هاماً في ضمان سلامة العمليات المالية بالبنك.</p> <p>يوضح هذا التحليل أن البنك الخليج الجزائري يولي اهتماماً كبيراً لأمن المعلومات والتكنولوجيا المتاحة، وهذا ما يعكس مستوى عال من الاحترافية والابتكار في هذا المجال، يساعد نظام المعلومات في تحسين عمليات العمل وتقديم خدمات مصرفية أكثر كفاءة وجودة للعملاء ، كما يعزز موثوقية البنك وأمن العمليات المالية، بالإضافة إلى توفير ميزة تنافسية أمام الزبائن وتعزز دور البنك في القطاع المصرفي.</p>	B1
<p>نعم: <input checked="" type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/></p> <p><u>الإجابة:</u> تكمن فائدتها في تأمين جميع المعاملات المالية من سحب وتحويلات الخ. بشكل عام، تساهم نظم المعلومات في وكالة بنك التنمية المحلية في تحسين الإنتاجية والكفاءة، وتعزيز الاتصال والتعاون، وتحسين تجربة العملاء، وتعزيز الأمان والحماية.</p> <p><u>التحليل:</u> يشير المهندس إلى أن فائدة هذا النظام تكمن في تأمين المعاملات المالية من السرقة والاختراق والتلاعب، كما يعتبر نظام الأمن في نظم المعلومات أمراً حيوياً لأي بنك، حيث يعد التعاون المتمثل في مشاركة البيانات والمعلومات بين أقسام البنك وممثلي العملاء والشركاء الخارجيين مسألة بالغة الأهمية.</p> <p>ويعمل نظام الأمن في نظم المعلومات لحماية البيانات والمعلومات وضمان عدم وصول غير المصرح لهم إلى هذه المعلومات والتأكد من أن المعلومات دقيقة وصحيحة، مما يعزز الثقة العامة في البنك، كما يساعد</p>	B2

<p>نظام الأمن في تحسين تجربة العملاء، حيث يعد التأمين والحماية أساسيين للعملاء ويجعلهم يشعرون بأن البنك يقدر بياناتهم ويحميهم. وهذا بالتأكيد يؤدي إلى تحسين العلاقات بين البنك وعملائه.</p>	
<p style="text-align: center;">نعم: <input checked="" type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/></p> <p><u>الإجابة:</u> نظم المعلومات في وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري توفر العديد من الفوائد، فهي تساعد في تنظيم وتخزين المعلومات المصرفية، وتمكن من إجراء عمليات مالية سريعة وفعالة. وكذا توفر الحماية للبيانات والعمليات البنكية</p> <p><u>التحليل:</u> يؤكد المدير العام لبنك القرض الشعبي الجزائري أن البنك يمتلك نظامًا للأمن نظم المعلومات (SSI)، الأمر الذي يعني أن البنك يولي اهتمامًا كبيرًا لأمان معلومات العملاء والحفاظ عليها.</p> <p>تتطلب صناعة الخدمات المصرفية اليوم تأمين معلومات العملاء وبياناتهم المالية من السرقة الإلكترونية، لذلك يعتبر الأمن نظم المعلومات (SSI) جزءًا حيويًا من عملية توفير الخدمات المصرفية الآمنة، إذ تحتوي هذه الأنظمة على مجموعة واسعة من البرامج والمعدات التي تحمي بيانات العملاء وتدار بواسطة فريق متخصص من المستخدمين الذين يحترمون قواعد السرية والخصوصية في المعاملات المالية.</p> <p>علاوة على ذلك، فإن الأخطاء البشرية وغيرها من العوامل المتغيرة المتعلقة بدرجة قوة الشبكات والأجهزة الإلكترونية والبرامج والمعدات المرتبطة بالمؤسسة المصرفية تعد أيضًا من العوامل التي يمكن أن تؤدي إلى الثغرات الأمنية، وتؤثر سلبًا على سلامة البيانات المصرفية. لذلك يعد السيطرة على النظام من قبل المستخدمين والمديرين وقواعدهم والدعم المستمر هي الأدوات الفعالة التي يمكن تحفيزها من خلال هذا النظام.</p>	<p style="text-align: center;">B3</p>
<p style="text-align: center;">نعم: <input checked="" type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/></p> <p><u>الإجابة:</u> فائدة نظام أمن نظم المعلومات في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية تتمثل في حماية سرية وسلامة المعلومات والبيانات المالية والشخصية للعملاء، يعزز نظام الأمان ثقة العملاء في البنك ويحميهم من الخسائر المالية والتعرض للاستغلال الغير مشروع لبياناتهم الشخصية.</p> <p><u>التحليل:</u> في هذه المقابلة، تم سؤال مدير بنك الفلاحة وتنمية ريفية عن وجود نظام أمن نظم المعلومات في البنك، قام المدير بالإجابة بنعم، وفيما يتعلق بفائدة هذا النظام، أشار إلى أنه يحمي سرية وسلامة المعلومات والبيانات المالية والشخصية للعملاء، وبالتالي يعزز ثقة العملاء في البنك ويحميهم من الخسائر المالية والاستغلال الغير مشروع لبياناتهم الشخصية.</p> <p>من هذا الإجابة، يمكن استنتاج أن بنك الفلاحة وتنمية ريفية يولي أهمية كبيرة للأمن المعلوماتي وحماية خصوصية العملاء، ويستخدم نظام أمن متقدم لتحقيق هذه الأهداف، كما تشير هذه الإجابة إلى أن البنك يفهم أهمية الحفاظ على سمعة جيدة والحفاظ على العلاقة الموثوقة مع عملائه. ويعتبر هذا التزام الأمن المعلوماتي هو عامل حاسم في اختيار العملاء للبنك.</p>	<p style="text-align: center;">B4</p>

<p>نعم: <input checked="" type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/></p> <p>B5</p>	<p><u>الإجابة:</u> يلعب نظام الأمن نظم المعلومات لدى وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية دورًا حاسمًا في حماية البيانات، وتأمين الخوادم والأجهزة والبرمجيات لمنع الاختراق والاحتيال، وضمان استمرارية الأعمال، والامتثال للتشريعات والمعايير، وبناء الثقة والسمعة في الوكالة.</p> <p><u>التحليل:</u> يؤكد المدير أن البنك يمتلك نظام الأمن نظم المعلومات SSI. ومن خلال الإجابة، يظهر أن البنك يولي اهتماماً كبيراً لحماية البيانات وتأمين الخوادم والأجهزة والبرمجيات لمنع الاختراق والاحتيال، وضمان استمرارية الأعمال، والامتثال للتشريعات والمعايير، وبناء الثقة والسمعة في الوكالة.</p> <p>تُعتبر أنظمة الأمن لنظم المعلومات، وخاصة SSI، أمرًا أساسيًا للبنوك والمؤسسات المالية، فهي توفر الحماية للمعلومات الحساسة وتحمي الأجهزة والشبكات المستخدمة في البنك، مما يساعد في الحفاظ على سمعة البنك وتعزيز الثقة لدى العملاء. وعلاوة على ذلك، فإن هذه الأنظمة تساعد على تحقيق الامتثال القانوني والمتطلبات التنظيمية، ومن المهم أن يضمن البنك الامتثال الشامل لمتطلبات الأمن السيبراني والحفاظ على أمان المعلومات المالية الحيوية للعملاء.</p>
---	---

المصدر: من اعداد الطالب بناء على ما تم في المقابلة

9- عرض وتحليل أجوبة السؤال التاسع: جاءت أجوبة المدراء ومهندس الاعلام الالي على هذا السؤال على النحو التالي:

الجدول رقم (2-10): أجوبة وتحليل السؤال التاسع

السؤال التاسع	
ما هي الإجراءات المتخذة لضمان سلامة المعلومات المالية والحماية من الاختراقات والاحتيال؟	
الجواب والتحليل	
B1	<p><u>الإجابة:</u> بنك الخليج الجزائري يتخذ عدة إجراءات هذه الإجراءات تشمل: مراقبة النشاطات المصرفية بشكل دقيق للكشف عن أنماط غير عادية أو مشبوهة ويتم التحديث وبشكل دوري لمواكبة التهديدات الأمنية واستخدام تقنيات التشفير لحماية البيانات المالية والحساسة</p> <p><u>التحليل:</u> يشرح المدير بأن البنك يتخذ عدة إجراءات بما في ذلك مراقبة النشاطات المصرفية بشكل دقيق للكشف عن أنماط غير عادية أو مشبوهة ويتم التحديث وبشكل دوري لمواكبة التهديدات الأمنية واستخدام تقنيات التشفير لحماية البيانات المالية والحساسة، تعكس هذه المقابلة أن بنك الخليج الجزائري يعمل بجد لحماية المعلومات المالية للعملاء والبيانات الحساسة ويتخذ إجراءات وسياسات صارمة لمكافحة الاحتيال والاختراقات المحتملة، يتم مراقبة النشاطات المصرفية بدقة، مما يسمح للبنك بالكشف عن أنماط غير عادية أو مشبوهة، ويستخدم تقنيات التشفير لحماية البيانات المالية والحساسة، مما يزيد من موثوقية البنك في العيون العامة.</p> <p>نستنتج أن بنك الخليج الجزائري يولي اهتماماً كبيراً للحماية والأمان الرقمي ويحرص على تطبيق وسياسات وإجراءات جيدة لمنع الاختراقات المختلفة واتخاذ الإجراءات اللازمة لمواجهة أي تهديدات أمنية، وبالتالي فإن بنك الخليج الجزائري يمكن اعتباره من بين البنوك الرائدة في مجال الأمن والحماية الرقمية في القطاع المصرفي ويجب ان يكون مثالا يحتذى به في المجال المصرفي والمالي.</p>
B2	<p><u>الإجابة:</u> الإجراءات المتخذة لدى وكالة بنك التنمية المحلية هي جهاز تشفير البيانات واستخدام VPN بالإضافة الى الطرق التقليدية كتنبيت: Pas Word، Firewire، Antivirus، كما يتم ارسال رسالة نصية للعميل لتأكيد العمليات وكذا الاعلام بان رصيده قد تغير</p> <p><u>التحليل:</u> تشمل الإجراءات الرئيسية جهاز تشفير البيانات واستخدام VPN شبكة افتراضية خاصة، والطرق التقليدية مثل استخدام برامج مكافحة الفيروسات وجدران الحماية، وكذلك تنبيت كلمات مرور قوية، وتعد أجهزة تشفير البيانات واستخدام VPN أمورا مهمة لحماية البيانات، حيث يتم تشفير المعلومات الحساسة، بحيث لا يمكن لأي شخص غير مصرح به الوصول إليها، كما يتم استخدام VPN لتوسيع الشبكة الخاصة في البنك وحمايتها من الهجمات الخارجية، أما برامج مكافحة الفيروسات الحماية</p>

<p>وكلمات المرور القوية فهي إضافية، حيث تسمح بحماية البنك من الاختراقات الخارجية، وكذلك تزيد من صعوبة اختراق حسابات العملاء، كما يذكر المهندس أنه يتم إرسال رسالة نصية للعملاء لتأكيد العمليات، وهذا يعتبر إجراءً إضافياً للحفاظ على سلامة العمليات المالية، حيث يتلقى العميل رسالة تأكيد عند نفاذ أي صفقة أو تحويل مالي، مما يمنحه الثقة والتأكيد على أن العملية تمت بشكل صحيح.</p>	
<p>B3 <u>الإجابة:</u> يستخدم وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري مضاد للفيروسات وحجب حرية الوصول للمواقع الخارجية لتجنب خطر الاختراق باختصار، تعمل الوكالة بجد لتوفير بيئة آمنة للمعلومات المالية وتحميها من الاختراقات والاحتيال من خلال تبني سياسات أمنية وحمايتها بشكل فعال من الاختراقات والاحتيال</p> <p><u>التحليل:</u> يستخدم وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري مضاد للفيروسات وحجب حرية الوصول للمواقع الخارجية لتجنب خطر الاختراق باختصار، تعمل الوكالة بجد لتوفير بيئة آمنة للمعلومات المالية وتحميها من الاختراقات والاحتيال من خلال تبني سياسات أمنية وحمايتها بشكل فعال من الاختراقات والاحتيال، كما يشير المدير لبنك القرض الشعبي الجزائري إلى أن البنك يتخذ عدة إجراءات لضمان سلامة المعلومات المالية والحماية من الاختراقات والاحتيال، منها استخدام برامج مضادة للفيروسات وحجب حرية الوصول للمواقع الخارجية.</p> <p>يعد بنك القرض الشعبي الجزائري مثلاً للعديد من المؤسسات المالية الأخرى في استخدام برامج مضادة للفيروسات وغيرها من الإجراءات في جهودها لتأمين المعلومات المالية والحماية من الاختراقات والاحتيال، وعلى الرغم من أن هذه الإجراءات ضرورية ومهمة، إلا أنها ليست كافية على الدوام لضمان الأمان والحفاظ على السلامة الإلكترونية للمؤسسة، لذلك من المهم أيضاً اتخاذ إجراءات أخرى مثل تحديث البرامج المستخدمة وتحسين الحماية من الهجمات الإلكترونية والتدابير الأمنية وتدريب الموظفين على كيفية التعرف على الهجمات الإلكترونية والاحتيال.</p> <p>علاوة على ذلك، يجب وضع سياسات أمنية قابلة للتطبيق والتنفيذ بالطريقة الصحيحة، وضمان نظام جيد لإدارة الهوية والوصول للموظفين والعملاء، وتمكين مراقبة ومراجعة الأنشطة الخاصة بالمعاملات المالية والوصول إلى ممتلكات البنك على مدار الساعة.</p>	
<p>B4 <u>الإجابة:</u> تتخذ وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية عدة إجراءات لضمان سلامة المعلومات المالية والحماية من الاختراقات والاحتيال. تشمل هذه الإجراءات تبني أنظمة أمان قوية، وتوعية الموظفين بمخاطر الأمان، رصد الاحتيال والتهديدات، تحديث البرامج والأجهزة بانتظام. يمكن القول ان الوكالة تتعاون مع خبراء أمن المعلومات لتحديث وتعزيز الإجراءات الأمنية بما يضمن سلامة المعلومات المالية وحمايتها من الاختراقات والاحتيال.</p>	

<p>التحليل: تم سؤال المدير عن الإجراءات التي تتخذها وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لضمان سلامة المعلومات المالية والحماية من الاختراقات والاحتيال حيث أجاب المدير بأن البنك يعتمد عدة إجراءات تشمل تبني أنظمة أمان قوية وتوعية الموظفين بمخاطر الأمن ورصد الاحتيال والتحديات وتحديث البرامج والأجهزة بانتظام، ومراقبة وتقييم الأنظمة بشكل مستمر، من هذه الإجابة، يمكن استكشاف أن بنك الفلاحة وتنمية الريفية يعتمد نهجًا شاملاً ومتعدد الطبقات في ضمان سلامة وحماية المعلومات المالية لعملائه، حيث تم اتخاذ مجموعة من الإجراءات الأساسية والفعالة لتحقيق هذا الهدف، كما يوضح أن البنك يبذل قصارى جهده للحفاظ على مستويات عالية من الحماية في الوقت الحاضر، وأنه يستعين بخبراء أمن المعلومات لضمان التحديث وتعزيز المستمر للإجراءات الأمنية.</p>	
<p>الإجابة: وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية تتخذ إجراءات متعددة ومتكاملة لضمان سلامة المعلومات المالية والحماية من الاختراقات والاحتيال، من خلال تطبيق سياسات أمان صارمة، التحديث المستمر على أنظمة البرمجيات والتطبيقات المستخدمة، ومراقبة نشاطاتها، وتنفيذ إجراءات الوصول المحدود بتشفير البيانات المالية الحساسة.</p> <p>التحليل: يُشار إلى أن البنك يتخذ إجراءات متعددة ومتكاملة لحماية المعلومات، من خلال تطبيق سياسات أمان صارمة والحفاظ على التحديث المستمر لأنظمة البرمجيات والتطبيقات المستخدمة في البنك ومراقبة نشاطاتها، وتنفيذ إجراءات الوصول المحدود وتشفير البيانات المالية الحساسة.</p> <p>تُعد السياسات الصارمة للأمان والتحديث المستمر للبرمجيات والتطبيقات وأنظمة الشبكات جزءًا بارزًا من الإجراءات المتخذة لحماية المعلومات الحساسة للبنك، فعند تحديث الأنظمة، يتم إصلاح الثغرات الأمنية المعروفة وإضافة ميزات الأمان الجديدة، وتقوم التحديثات الدورية بتلبية متطلبات الأمان الجديدة للمعلومات الحساسة للعملاء، وتضمن تكيف البنك مع التهديدات الأمنية الحديثة.</p>	B5

المصدر: من اعداد الطالب بناء على ما تم في المقابلة

10- عرض وتحليل أجوبة السؤال العاشر: جاءت أجوبة المدراء ومهندس الاعلام الالي على هذا السؤال على النحو التالي:

الجدول رقم (2-11): أجوبة وتحليل السؤال العاشر

السؤال العاشر	
ما هي التطبيقات والخدمات المالية الرقمية التي يتم تقديمها للعملاء لتحسين البنك؟	
الجواب والتحليل	
B1	<p><u>الإجابة:</u> فبالنسبة لبنك الخليج الجزائر فهو يعيش التقدم التكنولوجي يوما بعد يوم بحيث يمتلك البنك تطبيق AGB Online للهاتف لإجراء التحويلات الفورية والمعاملات عن بعد، والبطاقات البنكية التي تعمل في داخل وخارج الجزائر. فبتقديم هذه التطبيقات والخدمات المالية الرقمية التي تهدف إلى تسريع وتسريع العمليات المصرفية للعملاء، وتمكين من إدارة أمور المالية بسهولة وراحة في أي وقت ومن أي مكان.</p> <p><u>التحليل:</u> يشرح المدير بأن بنك الخليج الجزائري يقوم بتقديم تطبيق AGB Online للهاتف والذي يتيح إجراء التحويلات الفورية والمعاملات عن بعد، وكذلك بطاقات بنكية تعمل في داخل وخارج الجزائر، يقدم هذه التطبيقات والخدمات المالية الرقمية للعملاء لتسهيل وتسريع العمليات المصرفية وتمكينهم من إدارة أمور المالية بسهولة وراحة في أي وقت ومن أي مكان، بنك الخليج الجزائري اهتمامًا كبيرًا للتكنولوجيا ويسعى جاهدًا إلى الرقمنة وتحسين المرافق والخدمات المصرفية للعملاء، من خلال تقديم تطبيقات وخدمات مالية رقمية مثل AGB Online وبطاقات بنكية تعمل في داخل وخارج الجزائر، يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية وإدارة أموالهم بأسلوب سهل وبسيط، وفي الوقت الفعلي. يجب أن تمنح هذه التطبيقات والخدمات العملاء الراحة والسهولة في أداء معاملاتهم المصرفية وتحويلاتهم، ومن خلال ذلك يمكن للبنك التأكد من الحفاظ على العملاء وجذب عملاء جدد.</p>
B2	<p><u>الإجابة:</u> يجب مواكبة جميع التطورات التكنولوجية للحفاظ على الزبائن وتقديم خدمات تتماشى مع متطلبات العصر، خاصة في مجال الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية والبطاقات البنكية والصراف الالي، هناك تطبيق واحد للمعاملات البنكية عن بعد (Digit Bank) يسمح بالاطلاع على الرصيد والتحويلات المالية وكذا تتبع القروض..... الخ، عن طريق الهاتف النقال او الحاسوب، ولحد الان لا توجد خدمة جديدة لكن المصرف ينوي ادخال خدمة NFC لإجراء معاملات الدفع الإلكتروني.</p> <p><u>التحليل:</u> يتم تقديم خدمات الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية والبطاقات البنكية والصراف الآلي، ويوجد تطبيق واحد للمعاملات البنكية عن بعد يُسمى "Digit Bank". يتيح هذا التطبيق الاطلاع على الرصيد وإجراء التحويلات المالية ومتابعة القروض وغيرها من الخدمات عن طريق الهاتف النقال أو</p>

<p>الحاسوب، ومع ذلك، لا يزال البنك لا يوفر خدمات جديدة في الوقت الحالي، قد يتم إدخال خدمة NFC في المستقبل لتمكين المعاملات المالية الإلكترونية، تعد خدمة NFC واحدة من وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة والفعالة حيث تسمح بإجراء المعاملات المالية بإرسال بيانات الدفع من خلال تقنية الاتصال بالاتصال اللاسلكي بالقرب من جهاز الدفع.</p>	
<p>B3 <u>الإجابة:</u> وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري تقدم لعملائها مجموعة من الخدمات المالية الرقمية، مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وتطبيق المحمول (CPA Mobile)، بالإضافة إلى بطاقات الدفع الرقمية وخدمات التحويل السريع. يمكن للعملاء أيضًا الاستفادة من الاستشارات المالية عبر الإنترنت لتلبية احتياجاتهم المالية بسهولة وفعالية. ونطمح مستقبلًا للرقمنة الكاملة لجميع العمليات البنكية والانتقال من التعامل بالسيولة النقدية لمواكبة التطورات التكنولوجية وتوفير تجربة مصرفية متميزة للعملاء</p> <p><u>التحليل:</u> يشير مدير بنك القرض الشعبي الجزائري في هذه المقابلة إلى التحول الرقمي الذي يشهده البنك وتقديمه للعملاء لمجموعة من الخدمات المالية الرقمية التي تسهم في تحسين البنك وتلبية احتياجات العملاء، ومنها الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وتطبيق المحمول وبطاقات الدفع الرقمية وخدمات التحويل السريع. إن تقديم هذه الخدمات المالية الرقمية من طرف البنك القرض الشعبي الجزائري يسهم في تعزيز تجربة المستخدم وتحسين الخدمات التي تقدمها، وتحسين التطور التقني المستمر من خلال استخدام التكنولوجيا والابتكارات الجديدة.</p> <p>من المهم أيضًا الإشارة إلى أن جميع هذه الخدمات والتطبيقات المالية الرقمية تقدم بشكل آمن ومحمي، مما يجعلها أكثر جاذبية للحصول على الخدمات المصرفية من قبل العملاء.</p>	
<p>B4 <u>الإجابة:</u> تمكن الوكالة للعملاء فتح الحسابات البنكية عن بعد والقيام بمختلف عمليات التحويلات والدفع عبر الأنترنت، وتقدم بطاقات السحب والائتمان.</p> <p><u>التحليل:</u> أجاب المدير على تساؤلنا بأن البنك يتيح للعملاء فتح الحسابات البنكية عن بعد والقيام بمختلف عمليات التحويلات والدفع عبر الأنترنت، ويقدم بطاقات السحب والائتمان، من هذه الإجابة، يمكن استكشاف أن بنك الفلاحة وتنمية الريفية يصبح واحدًا من البنوك الرائدة في تقديم الخدمات المالية عبر الإنترنت، ويعتبر هذا استجابة لتطورات العصر وحاجة العملاء إلى تحويل الأموال وإجراء المعاملات المالية على الإنترنت بسهولة وأمان، وتوفير تلك الخدمات، يمكن للعملاء استخدام التطبيقات المصرفية المتاحة لهم بسهولة وسرعة.</p> <p>بعض الخدمات المالية الرقمية التي يتيحها بنك الفلاحة وتنمية الريفية تشمل الدفع الإلكتروني، والتحويل عبر الإنترنت وفتح الحسابات بسهولة، وتقدم أيضًا بطاقات السحب والائتمان. وهذه الخدمات تساعد العملاء على إجراء المعاملات المالية بكل سهولة وسرعة، وتعزز من تجربة العملاء وتحسين أداؤهم المالي.</p>	

<p>الإجابة: توفر الوكالة للعملاء خدمات التحويل الفوري التي تمكن العملاء من إجراء تحويلاتهم في أي وقت ومن أي مكان عبر الإنترنت (بدر نات)، أو التطبيقات الهاتف النقال (BADR SMS). لتسهيل واستخدام العمليات عن بعد دون تكليف الزبون الى القدوم الى الوكالة وانتظار طويلا لإجراء معاملاته المالية ودون الحاجة الى التنقل الى وكالتنا</p> <p>التحليل: توفر الوكالة للعملاء خدمات التحويل الفوري التي تمكن العملاء من إجراء تحويلاتهم في أي وقت ومن أي مكان عبر الإنترنت (بدر نات)، أو التطبيقات الهاتف النقال (BADR SMS). لتسهيل واستخدام العمليات عن بعد دون تكليف الزبون الى القدوم الى الوكالة وانتظار طويلا لإجراء معاملاته المالية ودون الحاجة الى التنقل الى وكالتنا</p> <p>يوفر البنك لعملائه خدمات التحويل الفوري عبر الإنترنت وتطبيقات الهاتف النقال، ويهدف ذلك إلى تحسين تجربة العملاء وجعل العمليات المالية أسهل وأكثر سلاسة ويقلل من أي تكلفة للعميل، تم تصميم هذه الخدمات الرقمية لتمكين العملاء من إجراء معاملاتهم المالية بسهولة وفي الوقت المناسب، دون الحاجة إلى الوصول إلى الوكالة البنكية. ويمكن للعملاء تنفيذ عمليات التحويل الفوري في أي وقت ومن أي مكان عبر الإنترنت أو التطبيقات الهاتف النقال وبذلك يتم تقليل الجهد الذي يتعين على العميل القيام به لإجراء المعاملات المالية.</p>	B5
--	----

المصدر: من اعداد الطالب بناء على ما تم في المقابلة

11- عرض وتحليل أجوبة السؤال الحادي عشر: جاءت أجوبة المدراء ومهندسي الاعلام الالي على هذا السؤال على النحو التالي:

الجدول رقم (2-12): أجوبة وتحليل السؤال الحادي عشر

السؤال الحادي عشر	
<p>ما هي أهمية التواصل والتفاعل مع العملاء من خلال وسائل التواصل الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في تحسين خدمة العملاء؟</p>	
الجواب والتحليل	
B1	<p><u>الإجابة:</u> لدى بنك الخليج الجزائري تكمن أهمية التواصل والتفاعل مع العملاء في البقاء على الاتصال مع العملاء عن بعد وخارج أوقات العمل وتعزيز التفاعل وتقديم مستجدات جديدة عبر التطبيقات وموقع الأنترنت الخاص بالبنك. باختصار.</p> <p><u>التحليل:</u> تكشف هذه المقابلة الرؤية الحالية لبنك الخليج الجزائري فيما يتعلق بأهمية التواصل والتفاعل مع العملاء عبر وسائل التواصل الرقمية، يعتبر التواصل مع العملاء عن بعد وخارج أوقات العمل أمرًا حيويًا للبنك، حيث يساعد على تحسين خدمة العملاء ورفع مستوى رضاهم عن البنك، وبالإضافة إلى ذلك، يؤكد المدير أن التواصل والتفاعل مع العملاء يساعد على تقديم مستجدات جديدة عبر التطبيقات وموقع الأنترنت الخاص بالبنك، وهذا يعني أن البنك يسعى جاهدًا لتحسين الخدمات والمزايا التي يقدمها لعملائه، ويراهن على دور التكنولوجيا في تحقيق ذلك.</p>
B2	<p><u>الإجابة:</u> تكمن أهمية التواصل والتفاعل مع العملاء لدى وكالة بنك التنمية المحلية في تقديم الراي وطرح استفساراتهم وتقديم خدمات تتماشى مع متطلباتهم وبناء علاقات مستدامة وناجحة معهم يمكن القول انه يساهم في تحسين خدمة العملاء وتحقيق أهداف الأعمال.</p> <p><u>التحليل:</u> تتمحور هذه المقابلة عن أهمية التفاعل مع العملاء من خلال وسائل التواصل الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في تحسين خدمة العملاء في بنك التنمية المحلية في غرداية، فيما أن العديد من الأشخاص يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي، فإنه يمكن استخدام هذه الوسائل للتواصل مع العملاء وتوفير خدمة عملاء ممتازة ودعمهم عن بعد، وتلبية احتياجاتهم وطلباتهم بشكل فعال، فالتواصل والتفاعل مع العملاء يتيح للبنك فرصة لفهم احتياجات العملاء والتحقق من استجابتهم للخدمات والخدمات الجديدة، وهذا يمكنهم من تحسين خدمة العملاء في المستقبل، يمكن استخدام وسائل التواصل الرقمية، مثل البريد الإلكتروني والرسائل النصية، ووسائل التواصل الاجتماعي، مثل تويتر وفيس بوك، لتحسين العلاقات مع العملاء وزيادة التثقيف فيما يتعلق بالخدمات المصرفية.</p>

<p>يمكن أن يساعد التواصل والتفاعل مع العملاء على بناء العلاقات المستدامة والناجحة مع العملاء، وهذا يمكن أن يؤدي إلى زيادة الإيرادات وتحسين الأداء العام للمصرف. لذلك، ينبغي على بنك التنمية المحلية في غرداية أن يستخدم وسائل التواصل الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي بشكل استراتيجي لتحسين خدمة العملاء وزيادة رضاهم.</p>	
<p>B3 <u>الإجابة:</u> التواصل والتفاعل مع العملاء له أهمية كبيرة في تحسين خدمة العملاء. تسمح للوكالة بالتفاعل المباشر مع العملاء، والاستماع إلى استفساراتهم وملاحظاتهم، وتلبية احتياجاتهم ومطالبهم بشكل فعال. بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام هذه الوسائل لتقديم المعلومات المهمة والتحديثات المالية، وتوفير إرشادات ونصائح مالية مفيدة للعملاء.</p> <p><u>التحليل:</u> يشير مدير بنك القرض الشعبي الجزائري إلى أهمية التواصل والتفاعل مع العملاء من خلال وسائل التواصل الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في تحسين خدمة العملاء، عبر هذه الوسائل، يمكن للبنك التواصل المباشر مع العملاء وتلبية احتياجاتهم ومطالبهم بشكل فعال، وتقديم المعلومات المهمة والتحديثات المالية والإرشادات والنصائح المالية المفيدة للعملاء.</p> <p>حيث يعكس هذا الاهتمام بالتواصل والتفاعل مع العملاء من خلال وسائل التواصل الرقمية الاتجاه العالمي المتزايد نحو تقديم خدمات العملاء عبر الإنترنت والانتقال من الاتصالات الورقية التقليدية إلى وسائل التواصل الرقمية الحديثة، تساهم هذه الوسائل في زيادة تفاعل العملاء مع خدمة العملاء وتعزيز الثقة في البنك، وبالإضافة إلى ذلك، يعزز هذا التواصل والتفاعل مع العملاء علاقات العملاء مع البنك ويساعد على بناء علاقات مستدامة وقوية، العملاء سوف يشعرون بأهمية اهتمام البنك برضاهم ورأيهم، ومن المهم أيضاً الإشارة إلى أهمية تقديم الخدمات الرقمية بشكل آمن ومحمي، لحماية العملاء من الاحتيال عبر الإنترنت وسرقة الهوية وغيرها من المخاطر الأمنية.</p>	
<p>B4 <u>الإجابة:</u> تعتبر التواصل والتفاعل مع العملاء أمراً ذو أهمية كبيرة في تحسين خدمة العملاء في لدى الوكالة. يساهم هذا النوع من التواصل في تعزيز التفاعل وبناء علاقة مستدامة وطويلة الأمد مع العملاء. بحيث يمكن للعملاء طرح استفساراتهم ومشاركة ملاحظاتهم وتقديم مقترحاتهم بسهولة وسرعة، مما يعزز رضاهم وولاءهم للبنك ويساهم في تحسين تجربتهم المصرفية بشكل عام.</p> <p>أكد لنا المدير بأن التواصل والتفاعل مع العملاء أمر ذو أهمية كبيرة في تحسين خدمة العملاء، ويساعد ذلك في بناء علاقة مستدامة وطويلة الأمد مع العملاء وتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم، ويتيح التواصل والتفاعل من خلال وسائل التواصل الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي للعملاء طرح استفساراتهم بسهولة وسرعة، ومشاركة ملاحظاتهم وتقديم مقترحاتهم كما يسمح للوكالة بتحديث العملاء وتزويدهم بأي معلومات هامة حول الخدمات المصرفية والمنتجات المالية المتاحة، وبهذا النوع من التواصل والتفاعل، يتم</p>	

تحقيق تواصل مستمر ومباشر مع العملاء، مما يعزز رضاهم وولاءهم للبنك ويساهم في تحسين تجربتهم المصرفية بشكل عام.	
<p>B5 <u>الإجابة:</u> لدى وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية تُعتبر التواصل والتفاعل مع العملاء ذات أهمية كبيرة. ومن خلال استخدام هذه الوسائل تستقطب عدد كبير من الزبائن وكسب رضاهم وتعزيز الثقة بين الزبون والبنك، وتشمل هذه الوسائل الرسائل النصية، والبريد الإلكتروني.</p> <p><u>التحليل:</u> يعتبر التواصل والتفاعل مع العملاء ذو أهمية حيوية لأي شركة أو مؤسسة تريد تحسين خدماتها وتوسيع قاعدة عملائها. وبما أن العملاء يتوقعون مزيداً من الراحة والسهولة في حياتهم، يجب على الشركات أن توفر لهم القنوات المناسبة للتواصل والتفاعل معهم، وهذا يتطلب استخدام وسائل التواصل الرقمية مثل الرسائل النصية والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي، ومن الجدير بالذكر أيضاً أن استخدام هذه الوسائل يسهل ويسرع عملية الاتصال بين العملاء والبنك، كما يمكن تزويدهم بالمعلومات الهامة والتحديثات المتعلقة بحساباتهم وخدمات البنك، مما يعزز علاقة الثقة بين العميل والبنك.</p>	

المصدر: من اعداد الطالب بناء على ما تم في المقابلة

12- عرض وتحليل أجوبة السؤال الثاني عشر: جاءت أجوبة المدراء ومهندس الاعلام الالي على هذا السؤال على النحو التالي:

الجدول رقم (2-13): أجوبة وتحليل السؤال الثاني عشر

السؤال الثاني عشر	
في رأيكم ماهي المعوقات التي تواجه البنك الخاص بكم في تطبيق التكنولوجيا المالية؟	
الجواب والتحليل	
B1	<p><u>الإجابة:</u> تكمن المعوقات لدى بنك الخليج الجزائري في استعمالها مع فئة المسنين بحيث نشهد مقاومة للتحول الرقمي ويفضلون الخدمات التقليدية، وأيضا تكاليف التطوير وتطبيق التكنولوجيا المالية عالية نسبيا بحيث تتطلب استثمارات كبيرة في المعدات والبرامج. اما المعوق الرئيسي تكمن في سرعة تدفق الإنترنت، فالجزائر كلها تعاني من تذبذب في سرعة الإنترنت وعدم استقراره.</p> <p><u>التحليل:</u> توضح هذه المقابلة المعوقات التي تواجه بنك الخليج الجزائري في تطبيق التكنولوجيا المالية، ومن بين هذه المعوقات هي مقاومة فئة المسنين للتحول الرقمي، فهذه الفئة غالبًا ما تحبذ الخدمات التقليدية، وهذا يعني أنه يجب توجيه الجهود لتعليم هذه الفئة حول استخدام التقنية والتحول الرقمي لتحسين تجربة الخدمة المالية لديهم، بالإضافة إلى ذلك، تؤكد المقابلة على تكلفة تطوير وتطبيق التكنولوجيا المالية بسبب تكاليف الاستثمار الهائلة في المعدات والبرامج، وهذا يعني أن البنك يحتاج إلى الاستثمار في شراء وتحديث التكنولوجيا بشكل دوري لتلبية احتياجات العملاء، يجب ايضا ان يأخذ البنك في الاعتبار أن التكنولوجيا دائما ما تتغير ويجب تطوير حلول مستمرة.</p> <p>كما يشير المدير إلى أن سرعة تدفق الإنترنت تعتبر المعوق الرئيسي في تطبيق التكنولوجيا المالية في الجزائر، حيث تعاني البلاد جميعها من تذبذب في سرعة الإنترنت وعدم استقراره، بالتالي، يجب على البنوك والشركات العاملة في قطاع التكنولوجيا المالية التعاون مع مزودي خدمات الإنترنت لتحسين جودة الخدمة وإعادة بناء البنية التحتية للإنترنت في الجزائر.</p>
B2	<p><u>الإجابة:</u> المعوقات التي تواجه وكالة بنك التنمية المحلية في عدم تكوين العنصر البشري بالإضافة الى المعوقات الإدارية والقانونية كون البنك عبارة عن بنك عمومي يخضع لقوانين مالية دولية وعدم تكيف العملاء مع الخدمات المقترحة ويفضلون دائما المعاملات النقدية.</p> <p><u>التحليل:</u> تناقش هذه المقابلة المعوقات التي تواجه بنك التنمية المحلية في تطبيق التكنولوجيا المالية، يشير المهندس إلى أن عدم تكوين العنصر البشري واحدة من المعوقات، وهذا يشير إلى ضرورة التدريب على استخدام التكنولوجيا المالية للموظفين في البنك.</p>

<p>ومن المعوقات الأخرى التي وردت في المقابلة هي المعوقات الإدارية والقانونية التي تواجه البنك، كما يشير المهندس إلى أن بنك التنمية المحلية هو بنك عمومي يخضع لقوانين مالية دولية، وهذا يمكن أن يمثل تحدياً لتطبيق المزيد من التكنولوجيا المالية، أيضاً، أشار المهندس الألي إلى أن واحدة من المعوقات الأخرى في تطبيق التكنولوجيا المالية هي عدم تكيف العملاء مع الخدمات المقترحة، ويفضلون دائماً المعاملات النقدية، هذا يمكن أن يكون نتيجة لعدم التعريف بتقنيات التكنولوجيا المالية، ولذا يتعين على البنك التعاون بشكل وثيق مع العملاء وتوفير التدريب اللازم والتعريف بالخدمات الجديدة التي يمكن تقديمها.</p> <p>بشكل عام، يجدر ببنك التنمية المحلية تقييم المعوقات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا المالية والعمل على التغلب عليها. بالإضافة إلى توفير تدريب للموظفين والعملاء لاستخدام التكنولوجيا المالية، وتحديث الأنظمة والموارد البشرية بشكل دوري لمواكبة التكنولوجيا المالية المتطورة.</p>	
<p>B3 <u>الإجابة:</u> أكبر معوق واجه وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري التحول الثقافي ومقاومة التغيير فاستجابة اغلبية العملاء في الوقت الحالي ضعيفة ويتم التغلب عليها بالتوعية والعمليات الناجحة (حملات)</p> <p><u>التحليل:</u> بنك القرض الشعبي الجزائري تحديات تقنية بسبب ضعف البنية التحتية التقنية في البلاد، وعدم توافر بعض التقنيات المتطورة التي يمكن أن تساعد البنك على تحسين خدماته المالية، بالإضافة إلى العديد من العملاء لا يثقون في التكنولوجيا المالية ويفضلون استخدام الطرق التقليدية للتعامل مع البنوك، كما أن الاستثمار في التكنولوجيا المالية يتطلب تكاليف عالية، وهو ما يمكن أن يكون عائقاً أمام بنك القرض الشعبي الجزائري وغيره من البنوك الصغيرة والوسطى في البلاد.</p> <p>ولكن يمكن للبنك تجاوز هذه العوائق من خلال توجيه الاستثمارات اللازمة نحو تحسين البنية التحتية التقنية وتطوير الخدمات المالية الحديثة والتكنولوجيا المالية، إضافة إلى توعية العملاء بفوائد استخدام هذه التقنيات وتشجيعهم على استخدامها.</p>	
<p>B4 <u>الإجابة:</u> تواجه وكالة بنك بدر الفلاحة والتنمية الريفية في تطبيق الرقمنة هو طبيعة قطاعها الزراعي والريفي. فالمزارعون والمستثمرون في هذا القطاع غالباً ما يكونون أقل تأثراً بالثورة الرقمية وقد يواجهون صعوبة في التكيف مع التقنيات الجديدة. قد يكون لديهم مستوى منخفض من التعليم الرقمي أو الوعي التقني، مما يصعب عليهم استخدام الحلول الرقمية المتقدمة التي توفرها الوكالة</p> <p><u>التحليل:</u> تتمثل أهم المعوقات في الطبيعة الزراعية والريفية للقطاع، والتي تجعل المستثمرين والمزارعين في هذا القطاع أقل تأثراً بالثورة الرقمية وقد يشعرون بالصعوبة في التكيف مع التقنيات الجديدة، وفي الواقع، فإن هذا التحدي ليس محصوراً في البنك الفلاحة فحسب، وإنما هو أمر متكرر في العديد من القطاعات الزراعية والريفية في المناطق النائية. فقد يعاني المستثمرون والمزارعون من مستوى منخفض من التعليم الرقمي والوعي التقني، مما يصعب عليهم استخدام الحلول التقنية المتقدمة. وبالإضافة إلى ذلك، فإن بنك التنمية الريفية</p>	

<p>والأجهزة الحكومية التي تعمل في هذا القطاع يمكن أن تواجه صعوبة في تطبيق التكنولوجيا المالية بسبب البنية التحتية الضعيفة للاتصالات في المناطق النائية، مما يعيق وصول العملاء إلى الخدمات المصرفية والمالية الرقمية.</p> <p>ومن أجل تجاوز هذه المعوقات، يجب على البنوك والمؤسسات المالية العمل على تطوير حلول تكنولوجية سهلة الاستخدام وميسرة، وتقديم التدريب والتعليم للعملاء الذين يحتاجون إلى دعم إضافي لتعلم استخدام الخدمات المالية الرقمية، كما يجب على المؤسسات المالية التعاون مع الحكومات والشركات الأخرى لتعزيز البنية التحتية للاتصالات وتوفير إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية الرقمية في المناطق النائية.</p>	
<p>B5 الإجابة: هناك عدة معوقات التي تواجه وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تطبيق التكنولوجيا المالية، ومنها: ضعف الإنترنت أحد المعوقات الرئيسية في البنك لدينا، وصعوبة في التحول من العمليات التقليدية إلى العمليات الرقمية أي نقص التوعية والثقافة في الخدمات الالكترونية المالية لدى الزبائن وعدم الثقة بهذه الخدمات</p> <p><u>التحليل:</u> يكشف لنا المدير من خلال هذا التساؤل عن المعوقات التي تواجه وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تطبيق التكنولوجيا المالية، وعن ضعف الإنترنت كواحدة من المعوقات الرئيسية، وصعوبة التحول من العمليات التقليدية إلى العمليات الرقمية، ونقص التوعية والثقافة في الخدمات الالكترونية المالية لدى الزبائن وعدم الثقة بهذه الخدمات.</p> <p>على الرغم من أن التطور التكنولوجي في مجال المالية يعد مهمًا جدًا في تحسين جودة الخدمات المالية وتعزيز الكفاءة والفعالية، إلا أن هذا التطور يتطلب تحديث وتحسين البنية التحتية والتكنولوجية للمؤسسات المالية، وهو ما يمكن أن يواجه مؤسسات مثل وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعض المعوقات.</p> <p>علاوة على ذلك، يواجه البنك صعوبة في التحول من العمليات التقليدية إلى العمليات الرقمية، وهو ما يتطلب توعية وتهيئة الزبائن بخدمات التكنولوجيا المالية وزيادة ثقتهم بها.</p>	

المصدر: من اعداد الطالب بناء على ما تم في المقابلة

13- عرض وتحليل أجوبة السؤال الثالث عشر: جاءت أجوبة المدراء ومهندسي الاعلام الالي على هذا السؤال

على النحو التالي:

الجدول رقم (2-14): أجوبة وتحليل السؤال الثالث عشر

السؤال الثالث عشر	
<p>ما هي الشروط والإجراءات القانونية التي يمكن للعملاء اتخاذها في حالة تعرضهم لسرقة او خلل تقني في عملية الدفع الإلكتروني؟</p>	
الجواب والتحليل	
B1	<p><u>الإجابة:</u> يجب على العميل أن يقوم بالإبلاغ عن السرقة أو الخلل التقني إلى البنك على الفور ويجب عليه أن يحتفظ بأي دليل يدعم ادعائه فيجب على العملاء تغيير كلمات المرور الخاصة بهم وتفعيل الحماية الإضافية مثل التحقق بخطوتين لضمان سلامة حساباتهم المالية الإلكترونية، وعدم مشاركة كلمة السر الخاصة به.</p> <p><u>التحليل:</u> من بين الإجراءات التي يتخذها العميل في حالة تعرضه لسرقة أو خلل الإبلاغ عن أي حالة سرقة أو خلل فوراً إلى البنك والإبلاغ عن الواقعة بطريقة توثق الأدلة المتعلقة بالحدث، ومن أجل حماية أنفسهم، يجب على العملاء تفعيل الخيارات الإضافية لحماية الحسابات المالية الإلكترونية، مثل التحقق بخطوتين، وتعديل كلمات المرور بشكل دوري لجعلها قوية ومعقدة وعدم مشاركتها مع أي شخص آخر، كما يجب أن يكون للبنوك أيضاً سياسات وإجراءات واضحة للتعامل مع الحالات المتعلقة بالسرقة أو الخلل التقني، ويجب أن يبذلوا جهوداً كبيرة لتوعية العملاء حول هذا الموضوع وتطبيق تدابير أمنية قوية لتحسين أمن العملاء والمعاملات الإلكترونية.</p>
B2	<p><u>الإجابة:</u> الاتصال بالوكالة لمراجعة العملية واسترجاع أموالهم وكذا تقديم شكوة لدى المصالح المختصة في حالة عدم تسوية البنك لانشغالهم</p> <p><u>التحليل:</u> الاتصال بالوكالة لمراجعة العملية واسترجاع أموالهم وكذا تقديم شكوة لدى المصالح المختصة في حالة عدم تلبية البنك لانشغالهم ويجب على العميل اتباع جميع شروط الحماية الموضوعية من طرف البنك مثل: سرية البيانات الشخصية واتخاذ كلمة سر قوية والتحقق الثنائي للهوية والتعامل مع المواقع الامنة ذات مصدقيه.</p>
B3	<p><u>الإجابة:</u> تقديم شكوى لدى الوكالة لاسترجاع حقوقهم، مع العلم ان العمليات محمية مسبقا وكل عملية يتم ارسال رسالة SMS تحتوي على الرقم السري الجديد للعملية.</p> <p><u>التحليل:</u> تعد هذه الإجراءات القانونية هامة للعملاء في حالة تعرضهم لأي نوع من أنواع الاختراقات الإلكترونية أو السرقات، حيث يجب عليهم التوجه لدى الوكالة وتقديم شكوى رسمية لاسترداد حقوقهم.</p>

<p>الجدير بالذكر أن العمليات المصرفية المجهزة بتقنيات الحماية المتطورة، تحظى بمعايير أمنية عالية ويتم تعقب العمليات المشبوهة بشكل دقيق من خلال اتباع أساليب رصد الاختراقات الإلكترونية، ويتم إرسال رسائل SMS للعملاء لتأكيد عمليات الدفع وتحديد الرقم السري الجديد، وبالتالي فإن العملاء يملكون حقوقاً قانونية قوية، ولا يجب عليهم التردد في تقديم الشكاوى في حال الاحتيال أو السرقة، ويجب على البنوك ووكالات الدفع الإلكتروني توفير جميع الإجراءات القانونية اللازمة للتأكد من حماية حقوق عملائها في جميع الأوقات.</p>	
<p>B4 <u>الإجابة:</u> في حالة تعرض العملاء لسرقة أو خلل تقني في عملية الدفع الإلكتروني لدى وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، ينبغي عليهم اتخاذ بعض الشروط والإجراءات القانونية لحماية حقوقهم. أولاً، يجب على العملاء الاتصال فوراً بخدمة العملاء للإبلاغ عن الحادثة وطلب إجراءات فحص وتحقيق فورية. يجب أيضاً الإبلاغ عن الحادثة للسلطات الأمنية المختصة لتسجيل بلاغ رسمي وبدء التحقيقات اللازمة. ينبغي للعملاء أيضاً حفظ جميع الوثائق والإيصالات المتعلقة بالمعاملة الإلكترونية المتضررة، والتي يمكن استخدامها كدليل للمطالبة بتعويضات أو استرداد الأموال.</p> <p><u>التحليل:</u> في الحالات التي يحتاج فيها العميل إلى اللجوء إلى الإجراءات القانونية، يتعين عليه القيام ببعض الخطوات الضرورية. أولاً، يجب عليه الاتصال بخدمة العملاء في البنك بأسرع وقت ممكن، للإبلاغ عن الحادثة وطلب مساعدة في حل المشكلة وإجراءات فحص وتحقيق فورية، كما يجب عليه الإبلاغ عن الحادثة للسلطات الأمنية المختصة، وذلك لتسجيل بلاغ رسمي وبدء التحقيقات اللازمة، علاوة على ذلك، ينبغي للعملاء حفظ جميع الوثائق والإيصالات المتعلقة بالمعاملة الإلكترونية المتضررة، والتي يمكن استخدامها كدليل للمطالبة بتعويضات أو استرداد الأموال، وفي حالة الحاجة، ينبغي للعملاء الحصول على المساعدة القانونية المتخصصة لمساعدتهم في الحصول على تعويضات مناسبة.</p>	
<p>B5 <u>الإجابة:</u> في حالة تعرض العملاء لسرقة أو خلل تقني في عملية الدفع الإلكتروني لدى وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، يمكنهم تقديم طلب إلى وكالتنا وفتح تحقيق في المشكلة وإذا كان كذلك يتم تعويضه مع تقديم دليل عن عملية وتتم بعدها عملية التحقيق ما إذا كان تتبع سياسة الأمان الخاصة بوكالتنا بحيث يجب على الزبون الحفاظ على سرية بياناته البنكية الشخصية وعدم الكشف عنها لأي شخص آخر.</p> <p><u>التحليل:</u> يشير مدير البنك إلى أنه في حالة تعرض العملاء لسرقة أو خلل تقني في عملية الدفع الإلكتروني لدى وكالتهم، فيمكنهم تقديم طلب إلى البنك وفتح تحقيق في المشكلة وإذا كان كذلك يتم تعويضه مع تقديم دليل عن العملية، وبعد ذلك يتم التحقيق فيما إذا كانت هناك تجاوزات في سياسة الأمان الخاصة بالبنك أو أي خلل تقني في النظام.</p> <p>كما يشير مدير البنك إلى ضرورة عدم الكشف عن البيانات البنكية الشخصية للعملاء لأي شخص آخر، حيث يجب على الزبون الحفاظ على سرية بياناته البنكية الشخصية.</p>	

المصدر: من اعداد الطالب بناء على ما تم في المقابلة

14- عرض وتحليل أجوبة السؤال الرابع عشر: جاءت أجوبة المدراء ومهندس الاعلام الالي على هذا السؤال على النحو التالي:

الجدول رقم (2-15): أجوبة وتحليل السؤال الرابع عشر

السؤال الرابع عشر	
ما هي أبرز اسهامات شركة ساتيم وأهمية الخدمات التي توفرها الشركة في تطوير المنظومة المالية الالكترونية للبنوك؟	
الجواب والتحليل	
<p>الإجابة: أسهمت ساتيم في ربط البنوك فيما بينهم وقامت بإصدار خدمات جديدة وتوفير تكنولوجيا جديدة ومبتكرة وامنة لتحسين خدمة العملاء، وتعزيز التحول الرقمي في قطاع البنوك.</p> <p>التحليل: يؤكد المدير أن شركة ساتيم لها دور مهم في تطوير المنظومة المالية الإللكترونية للبنوك في الجزائر وتعتبر واحدة من أبرز إسهاماتها هي ربط البنوك لتشكيل شبكة أوسع وأكثر اتصالاً، مما يسمح للعملاء بإجراء عمليات شراء وتحويلات مالية بسهولة وأمان، وتعتبر الخدمات التي تقدمها ساتيم من الأهمية البالغة في تطوير المنظومة المالية الإللكترونية للبنوك، حيث توفر هذه الخدمات حلولاً تقنية جديدة باستمرار لتحديث النظام المالي الإلكتروني وتحسين تجربة العملاء في البنوك، ومن خلال توفير تكنولوجيا مبتكرة وموثوقة، تساهم ساتيم في تمكين العملاء من إجراء المزيد من العمليات المالية الإللكترونية بأمان وراحة البال، بالإضافة إلى ذلك، يعكس التحول الرقمي الذي يقوده ساتيم أمراً حيويًا في مجال تطوير خدمات البنوك، حيث يتيح الفرصة للبنوك لاستخدام التكنولوجيات الحديثة والذكاء الاصطناعي والتحليلات الضخمة وغيرها من الأدوات الرقمية الأخرى لتحسين إدارة الأموال وتوفير الخدمات للعملاء بصورة أفضل وأكثر كفاءة.</p>	B1
<p>الإجابة: تعتبر هي الشركة الوحيدة المسؤولة عن جميع المعاملات الالكترونية فهي الوسيط الأساسي بين العميل والبنك حيث ان جميع المعاملات تتم بواسطتها وتعتبر صخرة الأساس في البنك فحيث جميع المعاملات تمر عليها وتتم بواسطتها</p> <p>التحليل: يوضح المهندس من خلال هذه المقابلة دور شركة ساتيم وأهمية الخدمات التي توفرها في تطوير المنظومة المالية الإللكترونية للبنوك، ويشير إلى أن الشركة تعد الوسيط الأساسي بين العملاء والبنك وتحمل مسؤولية جميع المعاملات الإللكترونية للعملاء، الشركة تقدم خدمات متعددة بما في ذلك تقديم المشورة التقنية والعمليات المصرفية وحلول التعامل مع الأموال وحلول التحكم في الأمان والخصوصية، وغيرها من الخدمات التي تساعد في تعزيز الأمن والتحكم في المعاملات المالية في عالم الأعمال المتطور، كما تساهم شركة ساتيم بشكل كبير في تطوير وتحسين الحلول التكنولوجية المتعلقة بالمعاملات المصرفية الإللكترونية، وبالتالي، تعتبر هذه الشركة من العوامل</p>	B2

<p>الرئيسية في تحسين وتنظيم المنظومة المالية الإلكترونية، والتي تتطلب تحديثات مستمرة لتلبية متطلبات العملاء وتحسين تجربتهم التعاملية مع البنوك.</p>	
<p>B3 <u>الإجابة:</u> تعتبر شركة ساتيم هي الشريك الوحيد حاليا وتقوم بتقديم جميع تطورات التكنولوجيا في المنظمة المالية وتوفير منتجات معتمدة لصالح الزبائن ومن نشاطات الموزعات الالية، ويمكن القول انها هي العميل الوحيد بدون منافس في السوق الوطني فمعظم المنتجات البنكية تخضع لتسييرها</p> <p><u>التحليل:</u> تظهر هذه المقابلة أن شركة ساتيم لديها أهمية كبيرة في تطوير المنظومة المالية الإلكترونية بالنسبة للبنوك، وهذا يعكس التزام الشركة بتقديم أفضل الخدمات التقنية للبنوك وللعلماء، ويعد الإضافات التقنية التي يقدمها ساتيم مهمة جدًا لتطوير المنظومة المالية الإلكترونية، وتضمن عمليات دفع آمنة وسلسلة وفعالة للعملاء، كما أشار المدير بنك القرض الشعبي الجزائري إلى أن ساتيم هي الشريك الحصري لتطوير المنظومة المالية الإلكترونية وتقديم التحديثات التكنولوجية اللازمة للترقية المستمرة لتلك المنظومة.</p>	
<p>B4 <u>الإجابة:</u> شركة ساتيم تعتبر شركة رائدة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتقديم الخدمات المالية الإلكترونية. وقد قدمت الشركة إسهامات هامة في تطوير المنظومة المالية الإلكترونية لدى وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية. بحيث توفر شركة ساتيم خدمات متنوعة تشمل البنية التحتية للدفع الإلكتروني، وتطوير تطبيقات الهاتف، وتأمين البيانات والحماية الإلكترونية. تعزز هذه الخدمات من سرعة وأمان عمليات الدفع والتحويل المالي، بفضل هذه الخدمات المتقدمة، تتمتع الوكالة بقدرة أكبر على تلبية احتياجات العملاء وتحقيق التحول الرقمي في قطاع المالية الريفية.</p> <p><u>التحليل:</u> تقوم شركة ساتيم بتوفير بنية تحتية متطورة للدفع الإلكتروني، وتطوير تطبيقات الهاتف، وتأمين البيانات والحماية الإلكترونية، وهذه الخدمات المتقدمة تعزز من سرعة وأمان عمليات الدفع والتحويل المالي، وتتيح للعملاء القدرة على إجراء المعاملات المالية بكل سهولة وسرعة دون أي مخاطر أمنية.</p> <p>وبالتالي، فإن الخدمات التي توفرها شركة ساتيم تساعد البنوك في تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل، وتحسين تجربة المستخدم في عمليات الدفع الإلكتروني. وبالنسبة لوكالة بنك بدر الفلاحة وتنمية الريفية، فإن استخدام هذه الخدمات يؤدي إلى تحقيق التحول الرقمي المطلوب في قطاع المالية الريفية، وتحسين الخدمات المالية المقدمة للمزارعين والفلاحين في المناطق الريفية.</p>	
<p>B5 <u>الإجابة:</u> تعتبر ساتيم أحد أبرز الشركات التي ساهمة الوكالة وكل البنوك الجزائرية في تسهيل عمليات الدفع الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني، بحيث قدمت شركة ساتيم لوكالتنا خدمات بطاقة الدفع الإلكتروني للزبائن لإجراء خدماتهم في أي مكان دون الحاجة إلى استخراج النقود وشملت هذه البطاقة (CIB) و(VISA).</p> <p><u>التحليل:</u> يشير مدير البنك إلى أن شركة ساتيم تعتبر واحدة من أبرز الشركات التي ساهمت في تسهيل وتطوير عمليات الدفع الإلكتروني ووسائل الدفع الإلكتروني للبنوك في الجزائر. وبالتالي، قدمت ساتيم لوكالتنا خدمات بطاقات الدفع الإلكترونية للعملاء، والتي تسمح لهم بإجراء خدماتهم في أي مكان دون الحاجة إلى استخراج النقود.</p>	

المصدر: من اعداد الطالب بناء على ما تم في المقابلة

الفرع الثالث: مناقشة المقابلة:

تستعرض إجابات المقابلات المختلفة واقع الرقمنة في البنوك والوكالات المصرفية في ولاية غرداية، حيث يتضح تباين في مدى استخدام التكنولوجيا الرقمية ودرجة تطورها في كل بنك:

❖ تتضمن إجابات المقابلات تفاصيل مهمة حول واقع الرقمنة في البنوك المختلفة، حيث تبدو جميع البنوك مهتمة بتطوير واستخدام التكنولوجيا لتحسين خدماتها المصرفية وتحسين الكفاءة. كما يتضح من إجابة مدير بنك الخليج الجزائري، فإن الرقمنة ساعدت في تحول التكنولوجيا والسماح للعملاء بإجراء معاملاتهم بسهولة وأمان عبر الأنترنت وكذلك استخدام أحدث التكنولوجيا لتحسين الخدمات البنكية على النقيض، يشير مدير بنك الفلاحة والتنمية الريفية الذي له خبرة أقل من 15 سنة إلى أن واقع الرقمنة في الوكالة حديثاً وثقيلاً في التقدم والتطور بسبب التأخر التقني وعدم الوعي الكافي بأهمية الرقمنة. وبالتالي، قد يتطلب الأمر استثماراً في تحديث البنية التحتية التكنولوجية وتوظيف الخبراء في مجال التحول الرقمي وتدريب الموظفين على استخدام التقنيات الجديدة.

❖ يمكن القول بأن هناك وعي واضح بأهمية الرقمنة في البنوك والوكالات المختلفة وتعزيز خدماتها المصرفية وتحسين الكفاءة والأمان في المعاملات المصرفية. كما يتأكد هذا الاهتمام من إجابات كل المديرين الذين أكدوا وجود خطط واضحة للرقمنة في بنوكهم ووكالاتهم المصرفية والتي تهدف إلى تحسين الخدمات وتوفير تجارب أفضل للعملاء والمساهمة في تحسين التعامل مع الزبائن ومواكبة التكنولوجيا الحالية.

❖ تبين من الإجابات المقدمة من مديري البنوك ومهندسا الاعلام الآلي أن جميع البنوك الجزائرية المذكورة تستخدم التكنولوجيا المالية. ويمكن تلخيص أسباب استخدام التكنولوجيا المالية في هذه البنوك بشكل عام في تحسين الخدمات المصرفية وتيسير العمليات المالية وتعزيز الوصول إلى الخدمات المالية وتحقيق مزايا تنافسية في سوق المصارف، وبعض المديرين أشاروا إلى تحقيق الشمول المالي والحاجة إلى توفير الوقت والجهد للعملاء وتقليل الوقت والجهد المستغرق في المعاملات البنكية، ويتطلب الاستخدام الناجح للتكنولوجيا المالية تدريب الموظفين على التقنيات الحديثة وتعزيز ثقافة التحول الرقمي في المؤسسات، كما يتبين من الإجابات المقدمة أن البنوك الجزائرية تدرك أهمية استخدام التكنولوجيا المالية لمواكبة التطور التكنولوجي وتحسين الخدمات المصرفية، وتبني البنوك التكنولوجيا المالية كأداة لتسهيل العمليات المصرفية للعملاء وتوفير خدمات مالية متكاملة وتحقيق أساليب دفع متنوعة.

❖ يتضح من الإجابات الخاصة بمهندس الإعلام الآلي لدى بالبنك ومدير بنك الخليج بولاية غرداية أن الرقمنة في البنوك تشمل جميع وسائل الدفع الإلكتروني وأجهزة الصراف الآلي وجهاز قارئ البطاقات، يعكس هذا أن البنوك

في الجزائر تسعى جاهدة لإدخال التكنولوجيا في داخل بنوكهم لتحسين تجربة العملاء وجعلها أكثر إحكاماً وسهولة في الاستخدام. ذلك يمثل أيضاً تحدياً بالنسبة للموظفين الذين يقومون بتدريب العملاء في استخدام تلك الوسائل الرقمية والحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالعملاء. يشير ذلك إلى أن هذه البنوك دخلت عصر التكنولوجيا وتواكب التطورات المتغيرة في القطاع المصرفي، كما يمكن التأكيد أيضاً أن هذه البنوك تتمتع بالحد الأدنى من الخبرة والتمكن في استخدام هذه التقنيات الحديثة لتوفير خدمات أفضل لعملائها.

- ❖ يتضح من المقابلات أن وجود مهندسي الذكاء الاصطناعي (IA) في البنوك ليس شائعاً ويتفاوت من بنك لآخر، ويتضح أن بنك الخليج ووكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية تستخدمان التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي بشكل أوسع وأكثر تطوراً في مقارنة مع البنك الآخرين، ويتم توظيف مهندسي الذكاء الاصطناعي فيهما، كما يعتقد مدير بنك الفلاحة والتنمية الريفية - متليلي - أن توظيف مهندسي الذكاء الاصطناعي مكلف وغير ضروري لحاجات الوكالة في الوقت الحالي، ولا يستحق الاستثمار فيه، ولذلك لم يتم توظيف مهندسي الذكاء الاصطناعي في وكالته.
- ❖ يمتلك بنك الخليج الجزائري ووكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ومدير بنك الفلاحة والتنمية الريفية - متليلي - أجهزة تحليل البيانات الضخمة لتحسين أدائهم واتخاذ قرارات أكثر ذكاءً وتحليل سلوك المالي والحد من المخاطر المالية وكشف الاحتيالات.

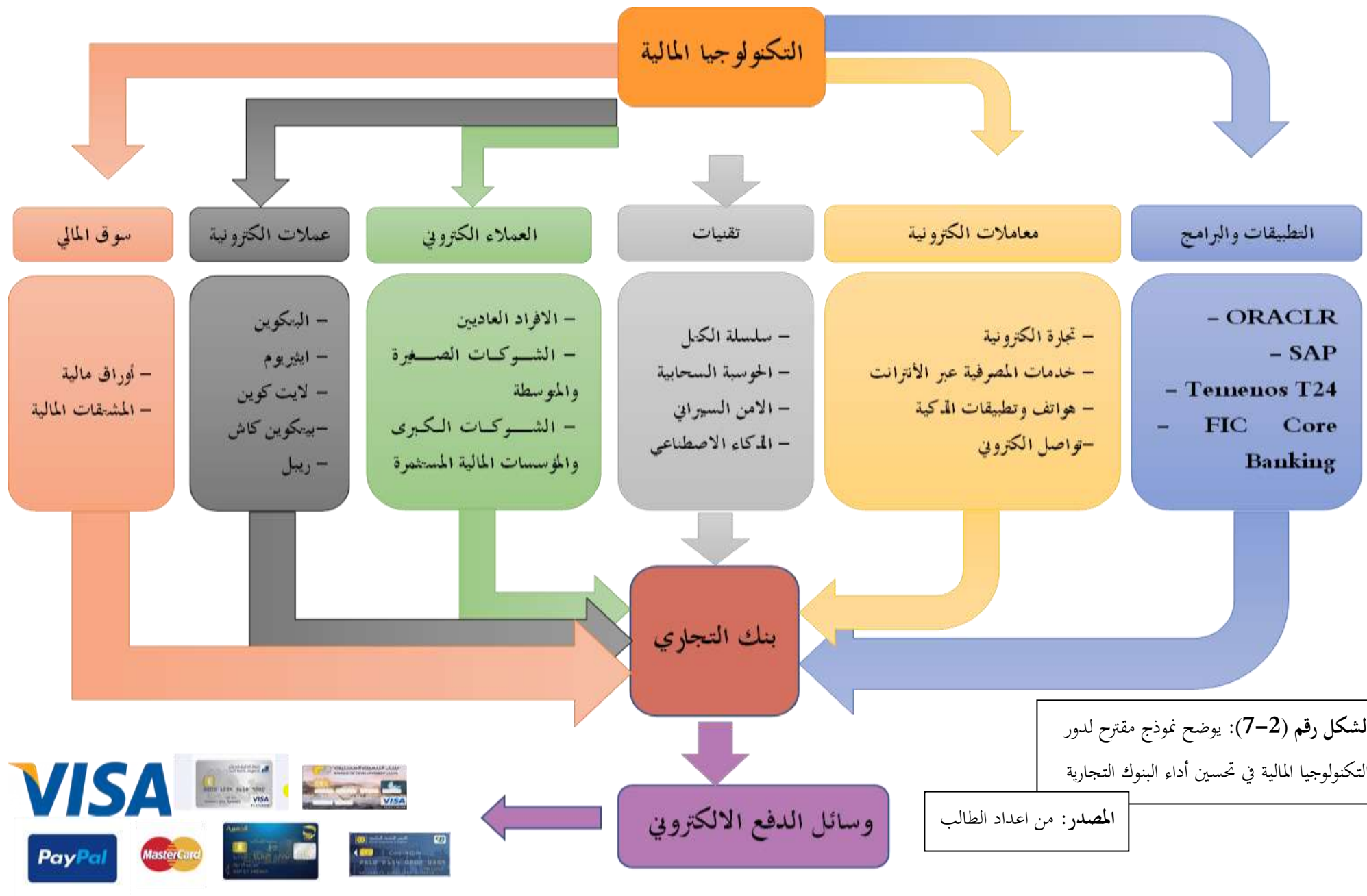
- ❖ هناك فروق واضحة في الإجابات بين المدراء في المصارف والمهندس في وكالة التنمية المحلية، حيث يركز المختصون في المصارف على دور العميل في التبليغ عن حدوث أي خلل تقني أو عملية سرقة، والإجراءات التي يجب اتباعها لحماية حسابات العملاء المالية الإلكترونية، بينما يركز المهندسون على الإجراءات التقنية لمنع حدوث أي سرقة أو خلل تقني، مثل تشفير البيانات واستخدام VPN. ويركز المديرين الذين لديهم خبرة أكبر في المصارف على الإجراءات القانونية المتخذة لتعويض العملاء الذين تعرضوا لسرقة أو خلل تقني، كما يشددون على أهمية الاحتفاظ بجميع الوثائق والإيصالات المتعلقة بالمعاملة الإلكترونية المتضررة كدليل للمطالبة بالتعويضات، وقد كانت إجابة المهندس المعني بوكالة بنك التنمية المحلية الأكثر تفصيلاً بخصوص الإجراءات التقنية المتخذة والتحميل المسبق للعميل بالمسؤولية عن الحفاظ على سرية بياناته البنكية الشخصية، فإنهم يؤكدون على أهمية التواصل الفوري مع البنك أو الوكالة في حالة تعرض العميل لسرقة أو خلل تقني في عملية الدفع الإلكتروني، كما يجب على العميل الحفاظ على جميع الوثائق والإيصالات المتعلقة بالمعاملة الإلكترونية المتضررة كدليل للمطالبة بالتعويضات أو استرداد الأموال. ويشدد بعض المختصين على أهمية استخدام الحماية الإضافية مثل التحقق بخطوتين وتغيير كلمات المرور بشكل

منتظم، ويتفق جميع المختصين على أهمية اتباع الإجراءات القانونية المتاحة للعملاء لحماية حقوقهم في حالة تعرضهم لسرقة أو خلل تقني في عملية الدفع.

❖ يعتبر جهاز الصراف الآلي واحدًا من أهم الوسائل المستخدمة في البنوك، ويستخدم في سحب وإيداع النقود وتحويل الأموال بين الحسابات وشراء بعض المنتجات والخدمات؛ يعتبر هذا الجهاز بمثابة أساس للخدمات المصرفية الرقمية في العديد من البنوك؛ أما جهاز قارئ البطاقات (TPE)، فهو جهاز يتم استخدامه في البنوك لتمكين العملاء من إجراء المعاملات بسهولة باستخدام بطاقات الدفع، مثل بطاقات الائتمان وبطاقات الخصم؛ وتشمل وسائل الدفع الإلكترونية البطاقات الائتمانية والخصم والتطبيقات الرقمية مثل تطبيقات التحويلات المالية وتطبيقات الدفع الإلكتروني؛ والهدف الرئيسي من استخدام تلك التقنيات هو توفير تجربة بنوك أفضل وأمنة للعملاء، كما يؤدي ذلك إلى زيادة الكفاءة والإنتاجية في العمليات المصرفية وتفاذي إنفاق الوقت والجهد في زيارة وجلسة مع الموظف في البنك.

❖ كما يواجه البنك تحديات في التأكد من أمان تقنيات المعلومات والحفاظ على خصوصية العملاء ومنع الاحتيال المصرفي. وتتطلب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استثمارات عالية في المعدات والبرامج والتدريب، مما يمثل تحديات إضافية. لذلك، يعمل البنك على تحسين الوعي الرقمي للعملاء وتوسيع نطاق التغطية الشاملة لتحسين البنية التحتية للاتصالات في جميع المناطق

❖ يتفق جميع المدراء ومهندس الاعلام الآلي أن شركة ساتيم تلعب دورًا حاسمًا في تطوير المنظومة المالية الالكترونية للبنوك في الجزائر، وقدمت الشركة خدمات وتقنيات جديدة ومبتكرة وأمنة لتحسين خدمة العملاء وتعزيز التحول الرقمي في قطاع البنوك، ومن الخدمات التي تقدمها شركة ساتيم البنية التحتية للدفع الإلكتروني، وتطوير تطبيقات الهاتف، وتأمين البيانات والحماية الإلكترونية، كما توفر الشركة خدمات بطاقة الدفع الإلكتروني ووسائل الدفع الإلكتروني الأخرى التي تسهل عمليات الدفع والتحويل المالي بشكل سريع وآمن، وتظهر إجابة مدير بنك الخليج ومهندس الإعلام آلي بوكالة بنك التنمية المحلية أن شركة ساتيم هي الوسيط الأساسي بين العميل والبنك وجميع المعاملات الإلكترونية تتم بواسطتها. كما يشدد المبحوثين على أهمية اسهامات شركة ساتيم في تطوير المنظومة المالية الالكترونية للبنوك وتوفير الخدمات المتقدمة التي تعزز من سرعة وأمان عمليات الدفع والتحويل المالي الإلكتروني.



خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل والأخير، معرفة مساهمة تطبيقات التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية محل الدراسة، ومدى مواكبة هذه البنوك لتطورات الحاصلة في قطاع الخدمات المالية، كما حاولنا معرفة واقع الرقمنة في البنوك التجارية لولاية غرداية ومدى تأثيرها عليها. تطرقنا إلى التعريف بوكالات البنوك محل الدراسة وقمنا أيضا بعرض الطريقة والأدوات والأساليب المستخدمة في جمع معلومات البحث الميداني ألا وهي المقابلة، الذي تم مع مديري ومهندس اعلام الى، وبعد معالجة المعلومات التي تحصلنا عليها من افراد العينة حيث أظهرت النتائج ان التكنولوجيا المالية تلعب دورا مهما في الخدمات المصرفية وكما يمكن القول ان التطور الحاصل ودخول التكنولوجيا على البنوك التجارية جاء بالإيجاب على عمليات الخدمات المصرفية كونه ساهم في تطوير الخدمات البنكية، بالرغم من انه مزال يفتقر الى المزيد من التحسين والتطوير وكذا توعية العملاء على مواكبة هذه التكنولوجيا. وعلى الدولة ان تولي اهتمام أكبر في هذا الجانب لتطوير وتحسين الخدمات المصرفية البنكية التجارية خاصة أكثر مستقبلا.

خاتمة

إن الثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم الآن استطاعت أن تكتسح جميع ميادين الحياة، ومن بينها القطاع المالي ونخص بالذكر تأثيره على البنوك، الذي عرف تحولاً جذرياً نتيجة تأثره بالتطور التكنولوجي فظهر ما يعرف بالتكنولوجيا المالية، التي تعبر عن تقديم خدمات مالية بأحدث التقنيات والوسائل المبتكرة مثل (الهاتف الذكي والدفع الإلكتروني.....)، بالإضافة إلى جودة الخدمات والحصول عليها في وقت وجيز ومستقطبة بذلك عدد كبير من العملاء، ولقد أصبح بقاء البنك مرهون بمدى مسيرته واستفادته من التقنيات الحديثة.

ومن أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية المطروحة تم التوصل الى مجموعة من النتائج

أولاً: نتائج اختبار الفرضيات:

بعد استعراضنا لمختلف جوانب الموضوع من خلال الدراسة النظرية من جهة ودراسة حالة وكالات بنوك التجارية لولاية غرداية، توصلنا أثناء اختبار الفروض الى ما يلي:

➤ فيما يخص الفرضية الرئيسية: تطبيقات التكنولوجيا المالية يمكن أن تساهم بشكل كبير في تحسين أداء

البنوك التجارية محل الدراسة.

يتضح أن البنوك في ولاية غرداية تشعر بالاهتمام والوعي بأهمية الرقمنة وتكنولوجيا المالية لتحسين خدماتها وتحقيق الكفاءة، حيث قدمت إجابات المديرين والمختصين في المجال وجهات نظر متنوعة حول فوائد وتحديات التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية، كما توفر تطبيقات التكنولوجيا المالية تحسينات في تجربة العملاء وتيسير العمليات المالية، تمكن العملاء من إجراء معاملاتهم بسهولة وأمان عبر الإنترنت واستخدام أحدث التقنيات لتحسين الخدمات المصرفية.

1- زيادة الكفاءة والأمان: تستخدم التكنولوجيا المالية تقنيات مثل تحليل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتحسين أداء البنوك، يمكن لتطبيقات التكنولوجيا المالية مثل أجهزة الصراف الآلي ووسائل الدفع الإلكترونية تسهيل العمليات المصرفية وتقليل الوقت والجهد المستغرق في المعاملات، كما تساهم في تحليل سلوك المالي والكشف عن الاحتمالات وتعزيز الأمان المالي.

2- توسيع الوصول إلى الخدمات المالية: تتيح التكنولوجيا المالية زيادة الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة في المناطق النائية والمحرومة، ويمكن للأفراد الحصول على الخدمات المصرفية عبر الهواتف الذكية والإنترنت، مما يساهم في تعزيز الشمول المالي وتوف.

3- تحسين الكفاءة والسرعة: تطبيقات التكنولوجيا المالية تمكن البنوك من تسريع عملياتها وتحسين كفاءتها، مما يساعد البنوك في اتخاذ قرارات مالية مستنيرة بشكل أسرع وأكثر دقة.

4- توفير تجربة عملاء محسنة: يمكن لتطبيقات التكنولوجيا المالية أن تساعد البنوك في تحسين تجربة عملائها، من خلال تطوير تطبيقات الهاتف المحمول والمنصات الرقمية، يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم وإجراء المعاملات المالية بسهولة وسرعة، مما يوفر لهم الوقت والجهد.

5- تعزيز الأمان ومكافحة الاحتيال: تكنولوجيا المعلومات والحماية الإلكترونية تساهم في تعزيز أمان العمليات المالية والحفاظ على خصوصية العملاء، يمكن استخدام تقنيات التشفير والتحقق الثنائي وتحليل البيانات لرصد ومنع الاحتيال المصرفي وتوفير بيئة آمنة للمعاملات المالية عبر الإنترنت.

6- التحول الرقمي والتنافسية: بالاستفادة من التكنولوجيا المالية، يمكن للبنوك تعزيز التحول الرقمي في أعمالها، تحسين البنية التحتية للاتصالات وتوسيع نطاق التغطية.

➤ الفرضية الفرعية الأولى: التكنولوجيا المالية تلعب دورًا حاسمًا في تحقيق الشمول المالي، عن طريق توفير الأدوات والتقنيات اللازمة لتمكين الوصول الشامل للخدمات المالية.

يمكن قول إن الفرضية المذكورة صحيحة، وذلك استنادًا إلى النتائج التي تم التوصل إليها والتي تدعم هذه الفرضية نذكر منها:

يوجد وعي واضح بأهمية الرقمنة في البنوك والوكالات المختلفة وتعزيز خدماتها المصرفية وتحسين الكفاءة والأمان في المعاملات المصرفية، وتشير الخطط المذكورة في المقابلات التي قمنا بها إلى وجود خطط واضحة للرقمنة في البنوك والوكالات المصرفية، وهذا يؤكد التزام الجزائر بتبني التكنولوجيا المالية لتحسين الخدمات وتوفير تجارب أفضل للعملاء ومواكبة التكنولوجيا الحالية؛ كما توضح الإجابات المقدمة من مديري البنوك ومهندسي الاعلام الآلي أن جميع البنوك الجزائرية المذكورة تستخدم التكنولوجيا المالية وتعتبرها أداة لتحسين الخدمات المصرفية وتيسير العمليات المالية وتعزيز الوصول إلى الخدمات المالية وتحقيق مزايا تنافسية في سوق المصارف، وهذا يعزز فرضية أن التكنولوجيا المالية تلعب دورًا حاسمًا في تحقيق الشمول المالي؛ يمتلك بعض البنوك أجهزة تحليل البيانات الضخمة لتحسين أدائهم واتخاذ قرارات ذكية، وتشمل الرقمنة في البنوك وسائل الدفع الإلكتروني وأجهزة الصراف الآلي وجهاز قارئ البطاقات؛ وجود مهندسي الذكاء الاصطناعي في البنوك ليس شائعًا ويتفاوت من بنك لآخر، هذا يشير إلى أن التكنولوجيا المالية قد لا تلعب دورًا حاسمًا في تحقيق الشمول المالي بناءً على الاعتماد الواسع على الذكاء الاصطناعي.

➤ الفرضية الفرعية الثانية: نعم هناك علاقة وثيقة ومتبادلة بين تطبيق التكنولوجيا المالية والذكاء

الاصطناعي، بحيث تتعاون التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي معًا لتحقيق تطورات في قطاع

الخدمات المالية.

تتجسد الفرضية التي تقول إن هناك علاقة وثيقة ومتبادلة بين تطبيق التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في تحقيق تطورات في قطاع الخدمات المالية، يشير في المقابلات المختلفة التي تم اجراءها في بنوك ولاية غرداية إلى وجود تباين في استخدام التكنولوجيا الرقمية بين البنوك المختلفة، ومع ذلك، تتفق الإجابات على أن جميع البنوك مهتمة بتحسين خدماتها المصرفية وتحسين الكفاءة من خلال استخدام التكنولوجيا المالية وتطبيقها في تحقيق تجارب أفضل للعملاء، وتستخدم البنوك في الجزائر التكنولوجيا المالية لتحسين الخدمات المصرفية وتيسير العمليات المالية وتعزيز الوصول إلى الخدمات المالية للعملاء، ومع ذلك، هناك تحديات تتعلق بالأمان التقني والخصوصية والاحتيال المصرفي، يتطلب الاستخدام الناجح للتكنولوجيا المالية تدريب الموظفين على التقنيات الحديثة وتعزيز ثقافة التحول الرقمي في المؤسسات، كما تشير الإجابات أيضًا إلى استخدام البنوك وسائل الدفع الإلكتروني وأجهزة الصراف الآلي وجهاز

قارئ البطاقات، ومن الجدير بالذكر أن بعض البنوك في الجزائر، مثل بنك الخليج ووكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، تستخدم التكنولوجيا المالية وتوظف مهندسي الذكاء الاصطناعي بشكل أكثر تطورًا، بالإضافة إلى ذلك، تؤكد النتائج دور شركة ساتيم في تطوير المنظومة المالية الإلكترونية للبنوك في الجزائر وتوفير خدمات متقدمة في عمليات الدفع والتحويل المالي. هذا يعزز الفرضية المذكورة بشأن التعاون بين التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي، باختصار، هناك بعض الأدلة التي تدعم الفرضية، ولكنها ليست صحيحة بشكل قطعي بناءً على النتائج إليها.

➤ **الفرضية الفرعية الثالثة: هناك عوائق تقنية أو غيرها تعوق اعتماد التكنولوجيا المالية بشكل فعال، وأن**

هناك مستوى متنوع من وعي العملاء تجاه التكنولوجيا المالية.

تعتبر الفرضية صحيحة نسبيًا لأنها تستند إلى بعض الأدلة والتحليلات التي توصلنا إليها بعد اجراء المقابلات ومع ذلك، يجب ملاحظة أنها تعبر عن وجهة نظر محددة، وهذا راجع إلى:

- 1- يوجد وعي واضح بأهمية الرقمنة في البنوك والوكالات المالية المختلفة، حيث تسعى لتعزيز خدماتها المصرفية وتحسين الكفاءة والأمان في المعاملات المالية، تشمل الخطط الرقمية في البنوك تحسين تجربة العملاء وتسهيل التعامل مع التكنولوجيا الحالية؛
- 2- البنوك الجزائرية تستخدم التكنولوجيا المالية لتحسين الخدمات المصرفية وتيسير العمليات المالية وتعزيز الوصول إلى الخدمات المالية وتحقيق المزايا التنافسية في سوق المصارف، لضمان النجاح في استخدام التكنولوجيا المالية، يجب تدريب الموظفين على التقنيات الحديثة وتعزيز ثقافة التحول الرقمي في المؤسسات؛
- 3- الرقمنة موجودة في البنوك بولاية غرداية، وتشمل وسائل الدفع الإلكتروني وأجهزة الصراف الآلي وقارات البطاقات، هذا يشير إلى التزام البنوك بتحديث تقنياتها وتحسين تجربة العملاء.
- 4- توجد بعض العقبات التقنية التي يمكن أن تعوق اعتماد التكنولوجيا المالية بشكل فعال، مثل البنية التحتية الضعيفة أو قضايا الأمان والخصوصية، يجب تعزيز الوعي التقني للعملاء وتوسيع البنية التحتية للاتصالات لتحقيق تكنولوجيا مالية فعالة.
- 5- قد يكون هناك تفاوت في مستوى وعي العملاء تجاه التكنولوجيا المالية، حيث يمكن أن يكون البعض ملهمًا ومتحمسًا للاستفادة منها، بينما يمكن أن يكون البعض الآخر غير ملم ويرتاب في استخدامها.

بشكل عام، الفرضية تتناول نقاط متعددة تتعلق بالتكنولوجيا المالية في البنوك ووعي العملاء بها، ومن خلال النتائج المتوصل إليها يتضح أن هناك بعض الأدلة التي تدعم الفرضية، مع الاعتراف بوجود تحديات تقنية وفوارق في وعي العملاء.

➤ **الفرضية الفرعية الرابعة: الجزائر أخذت بعين الاعتبار تطبيقات التكنولوجيا المالية في القطاعات**

الاقتصادية ومختلف البنوك والمؤسسات.

الفرضية تشير إلى أن الجزائر اهتمت بتطبيقات التكنولوجيا المالية في القطاعات الاقتصادية والبنوك وتحمل بعض الصحة، ولكنها تحتاج إلى بعض التحفظ، يمكن استنتاج النقاط التالية:

- 1- هناك وعي واضح بأهمية الرقمنة في البنوك والمؤسسات المالية، وتحسين خدماتها المصرفية وتحقيق الكفاءة والأمان في المعاملات المالية؛

2- يبدو أن هناك خطط واضحة للرقمنة في البنوك والوكالات المصرفية في الجزائر، مع التركيز على تحسين الخدمات وتوفير تجارب أفضل للعملاء ومواكبة التكنولوجيا الحالية.

3- تستخدم البنوك التكنولوجيا المالية، مثل وسائل الدفع الإلكتروني وأجهزة الصراف الآلي وجهاز قارئ البطاقات، مما يدل على توجهها نحو تطبيق التكنولوجيا لتحسين تجربة العملاء.

4- قد تواجه بعض البنوك تحديات في تطبيق التكنولوجيا المالية بسبب التأخر التقني وعدم الوعي الكافي بأهميتها، وبالتالي قد يكون هناك حاجة للاستثمار في تحديث البنية التحتية التكنولوجية وتدريب الموظفين.

5- بنك الخليج الجزائري ووكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية يملكان أجهزة تحليل البيانات الضخمة لتحسين أدائهم واتخاذ قرارات ذكية وتحليل سلوك المالي.

بشكل عام، يمكن القول أن الفرضية صحيحة فيما يتعلق بتبني البنوك الجزائرية للتكنولوجيا المالية واستخدامها لتحسين الخدمات وتسهيل العمليات.

➤ الفرضية الفرعية الخامسة: هناك استراتيجيات رقمية تم تسطيرها من قبل البنوك التجارية محل الدراسة بهدف تعزيز وتعميم استخدام التكنولوجيا المالية في عملياتها وخدماتها المالية.

نعم، الفرضية صحيحة، وفقاً للمقابلات التي أجريت، يتضح أن هناك استراتيجيات رقمية تم تسطيرها من قبل البنوك التجارية في محل الدراسة بهدف تعزيز وتعميم استخدام التكنولوجيا المالية في عملياتها وخدماتها المالية، يشمل ذلك استخدام التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في البنوك لتحسين الخدمات المصرفية وتحقيق التحول الرقمي، ويبدو أن بنك الخليج ووكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية يستخدمان التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي بشكل أوسع وأكثر تطوراً مقارنة بالبنوك الأخرى في محل الدراسة، تم توظيف مهندسي الذكاء الاصطناعي في هاتين المؤسستين. بالإضافة إلى ذلك، تلعب شركة ساتيم دوراً حاسماً في تطوير المنظومة المالية الإلكترونية للبنوك في الجزائر، وتقدم خدمات وتقنيات جديدة ومبتكرة لتحسين خدمة العملاء وتعزيز التحول الرقمي في قطاع البنوك.

ومع ذلك، هناك تحديات تتعلق بأمان تقنيات المعلومات والحفاظ على خصوصية العملاء ومنع الاحتيال المصرفي، يتطلب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استثمارات عالية في المعدات والبرامج والتدريب، لذا، يعمل البنك على تحسين الوعي الرقمي للعملاء وتوسيع نطاق التغطية الشاملة لتحسين البنية التحتية للاتصالات، باختصار، الفرضية تظهر أن هناك جهوداً لتعزيز استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية في محل الدراسة، وأن هناك تحسينات واستثمارات في تطوير البنية التحتية التكنولوجية واستخدام التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وشركات مثل ساتيم تلعب دوراً هاماً في هذا السياق.

بالتالي، يمكن القول بأن هناك استراتيجيات رقمية تستخدمها البنوك التجارية والوكالات في محل الدراسة لتعزيز وتعميم استخدام التكنولوجيا المالية، ولكن وجود مهندسي الذكاء الاصطناعي في البنوك قد لا يكون شائعاً ويواجه البنوك تحديات في مجال الأمان التقني وتحسين البنية التحتية للاتصالات. كما تساهم شركة ساتيم بشكل كبير في تطوير المنظومة المالية الإلكترونية للبنوك.

ثانيا: النتائج العامة للدراسة:

من خلال دراستنا للجانب النظري والتطبيقي لهذا الموضوع توصلنا الى النتائج الآتية :

- ❖ يعتبر بنك الخليج الجزائري ووكالة بنك التنمية المحلية من الأكثر تقدما وتطوراً في استخدام التكنولوجيا الرقمية وتوظيفها في كافة جوانب العمل المصرفي، بينما يعتبر كل من بنك القرض الشعبي الجزائري ووكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية يبدوا أن واقع الرقمنة لديهما في مراحل مبكرة ولكن يتم وضع خطط طموحة لتطوير البنية التحتية الرقمية وتحسين الخدمات المصرفية، ويتبقى تحدياً هاماً هو تدريب الموظفين الإداريين والماليين في كافة البنوك على استخدام التكنولوجيا الحديثة وتعزيز التوجه نحو التحول الرقمي في مؤسساتهم.
- ❖ مدير بنك القرض الشعبي الجزائري يرون أن استخدام أجهزة تحليل البيانات الضخمة يتيح للبنك فهم أفضل لاحتياجات وتفضيلات العملاء وكشف الاحتمالات المشتبه فيها.
- ❖ مهندس إعلام آلي بوكالة بنك التنمية المحلية يرون أن المصرف ينوي إدخال NFC لإجراء معاملات الدفع الالكتروني.
- ❖ يجب أن يواكب البنوك جميع التطورات التكنولوجية للحفاظ على الزبائن وتقديم خدمات تتماشى مع متطلبات العصر.
- ❖ يمكن القول أن هذه الخدمات تسهل عملية الدفع والسحب وتوفر الوقت والجهد للعملاء، كما تعزز الأمان وتقلل من المخاطر المتعلقة بالتعاملات المالية.
- ❖ جميع المقابلات تؤكد حضور الرقمنة في البنوك المذكورة في ولاية غرداية.
- ❖ بنك الخليج ووكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية يستخدمان التكنولوجيا ومهندسي الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة البنك وتجربة العملاء والأتمتة في العمليات المصرفية، على عكس بنك التنمية المحلية وبنك القرض الشعبي الجزائري لا يستخدمان الذكاء الاصطناعي في الوقت الحالي.
- ❖ يمتلك أغلب البنوك في ولاية غرداية صافات آلية، وبعضها يعتبر العدد كافي، في حين أن بعضها الآخر يرون أن العدد غير كافي بالنسبة لزيائهم.
- ❖ يعتمد نظام الأمن نظم المعلومات على تعاون خبراء أمن المعلومات وتبني سياسات أمنية صارمة بهدف تحقيق سلامة المعلومات المالية.

❖ تتخذ بعض البنوك إجراءات متعددة ومتكاملة لضمان سلامة المعلومات المالية والحماية من الاختراقات والاحتيال، من خلال تقييم ومراقبة النشاطات المصرفية بدقة للكشف عن أنماط غير عادية أو مشبوهة وتنفيذ إجراءات الوصول المحدود بتشفير البيانات المالية الحساسة.

❖ جميع المختصين يؤكدون على أهمية اسهامات شركة ساتيم في تطوير المنظومة المالية الالكترونية للبنوك في الجزائر.

التوصيات:

1- تبني التكنولوجيا المالية: يُنصح بأن تولي البنوك التجارية اهتمامًا كبيرًا لتبني التكنولوجيا المالية وتحديد نظمها وعملياتها لتواكب التطورات الحديثة. يمكن استخدام التكنولوجيا المالية في العديد من المجالات مثل تحسين تجربة العملاء، وتسهيل العمليات المصرفية، وتحليل البيانات المالية، وتعزيز الأمان ومكافحة الاحتيال.

2- تحسين خدمات العملاء: يجب على البنوك توفير خدمات مالية رقمية متطورة للعملاء، مثل التطبيقات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات الإلكترونية، لتمكين العملاء من إجراء المعاملات بسهولة وراحة. يمكن أيضًا تقديم خدمات مالية مبتكرة مثل الدفع الإلكتروني، والتحويلات الفورية، والتمويل الرقمي.

3- تحليل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي: يجب استخدام التكنولوجيا المالية في تحليل البيانات المالية الضخمة واستخراج الأرقام والمعلومات الهامة. يمكن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة لتحليل البيانات وتوفير رؤى مالية دقيقة وتحسين عمليات اتخاذ القرار في البنوك.

4- الأمان وحماية البيانات: يجب على البنوك العمل على تعزيز أمان البيانات وحمايتها من الاختراقات والاحتيال. يمكن استخدام التكنولوجيا المالية لتطوير نظم أمان قوية مثل التحقق المزدوج وتشفير البيانات والكشف عن الاحتيال.

5- التعليم والتدريب: يجب على البنوك توفير التعليم والتدريب المستمر للموظفين حول التكنولوجيا المالية وكيفية استخدامها بكفاءة. يساعد ذلك في بناء كوادر ماهرة قادرة على تنفيذ وإدارة تقنيات التكنولوجيا المالية بشكل فعال.

6- تعزيز الوعي والتثقيف: يجب على المؤسسات المالية والجهات المعنية تعزيز الوعي والتثقيف حول التكنولوجيا المالية وفوائدها. يمكن تنظيم حملات توعية وتدريبات للعملاء لتعزيز فهمهم للتطبيقات المالية الرقمية وكيفية استخدامها بطريقة آمنة وفعالة.

7- تعزيز التعاون والشراكات: يجب تعزيز التعاون والشراكات بين المؤسسات المالية والشركات التكنولوجية لتبادل المعرفة والخبرات في مجال التكنولوجيا المالية. يمكن تكوين شراكات استراتيجية لتطوير حلول مشتركة وتبادل الموارد لتعزيز التحول الرقمي في القطاع المالي.

8- تحسين الوصول البنكي: ينبغي للمؤسسات المالية استكشاف فرص توسيع وتحسين الوصول البنكي من خلال التكنولوجيا المالية. يمكن توفير حلول الدفع الرقمي والتحويلات المالية عبر الهواتف المحمولة وتطبيقات الويب لتمكين الأفراد الذين لا يمتلكون حسابات بنكية من إجراء عمليات مالية بسهولة.

رغم ان دراستنا ارتبطت بالمعايير النظرية، والمنهجية المعروفة وكان لها ما يبررها دائما، ومع ذلك فإن انهاء الدراسة لا يعني الامام بكل الجوانب المتعلقة بها، فهي لا تخلو من كثير من النقائص والقصور والقيود التي واجهتنا والتي تدعو الى تمديد البحث ، ولعل اقتراحنا لمجموعة من الجوانب التي لها صلة بالموضوع وتفتح افاق علمية من بينها:

- أثر كفاءة وفعالية التكنولوجيا المالية في تقييم أداء البنوك التجارية.
- دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز التكنولوجيا المالية في البنوك.
- متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في مؤسسات التأمين.
- دراسة جدوى مؤسسات التكنولوجيا المالية الناشئة.
- دور التدقيق الإلكتروني في تقييم كفاءة وفعالية التكنولوجيا المالية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر:

أولاً: الكتب

1. أبو دياب سليمان، اقتصاديات النقود والبنوك، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، 2006.
2. تامر البكري، أحمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، اثناء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008.
3. حسام الدين ليلي، أثر التقدم في التكنولوجيا المالية على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2010.
4. حنفي عبد الغفار وآخرون، الأسواق والمؤسسات المالية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2001.
5. خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1998.
6. شعبان إبراهيم، حوكمة تكنولوجيا المعلومات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2016.
7. محمد صالح الحناوي وآخرون، المؤسسات المالية: البورصة والبنوك التجارية، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2000.
8. نوران يوسف وآخرون، السجلات الموزعة وسلسلة الكتل، صندوق النقد العربي، الإمارات، 2022.
9. وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.

ثانياً: الرسائل الجامعية:

10. بوصبيح العايش ربيع وآخرون، آفاق التجارة الإلكترونية في ظل ثورة التكنولوجيا المالية وسلسلة الكتل، ملتقى الدولي: الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة نحو رؤى مستقبلية واعدة للدول النامية، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر، 02-03 ديسمبر 2019.
11. خولة واصل، أثر تبني الحوسبة السحابية على الأداء الوظيفي -دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للتأمين A2- أطروحة دكتوراه علوم، في علوم التسيير، تخصص: أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2020.
12. رمضان براغثة، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك - دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قالملة-، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة مالية، جامعة 08 ماي 1945، الجزائر، 2021/2022.
13. روان ثائر عيسى القيسي، أثر استخدام تقنية سلسلة الكتل على القوائم المالية في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير في المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2021.

قائمة المصادر والمراجع

14. سوير سفيان، جرائم المعلوماتية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الجنائية وعلم الإجرام، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010-2011.
 15. شعيب مقلاتي، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك - الإمارات العربية المتحدة أمودجا-، مذكرة ماستر في علوم التسيير، التخصص: إدارة مالية، جامعة ميلة، الجزائر، 2021/2020.
 16. عبد الله مهاجر، أثر الشمول المالي على مخاطر التشغيل في البنوك التجارية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة حمه لخضر، واد سوف، الجزائر، 2022.
 17. قادري أكرم، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية - دراسة حالة بنك التنمية الفلاحية BADR برج بوغريج-، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة مالية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، الجزائر، 2022/2021.
 18. مايو مريم، قوبع خيرة، مستقبل التجارة الإلكترونية داخل البنوك الجزائرية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة مستغانم، 2015/2014
 19. ياسع ياسمين، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادية للمنظمة (دراسة حالة القطن الممتص)، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: تسيير المنظمات، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2011.
 20. ياسين مسيخ، استخدام الحوسبة السحابية في تقديم خدمات المعلومات - دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 08 ماي 1945 قالمة-، مذكرة ماستر في علم المكتبات والتوثيق، تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2018.
 21. يمينة بوزكري، واقع استخدام تقنية سلسلة الكتل (Block chain) في القطاع المالي والمصرفي وتحدياتها، الملتقى الدولي الافتراضي: البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية "الفرص، التحديات والآفاق"، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، 18 جوان 2022.
- ثالثا: المقالات والمجلات العلمية:**
22. إسماعيل عثمان شريف، أثر تطبيق الحوسبة السحابية على ملائمة المعلومات الحاسوبية - دراسة حالة المصارف التجارية بولاية الخرطوم- السودان 2020-2021م، مجلة ابن خلدون للإبداع والتنمية، مج04، ع02، السودان، 2022.

قائمة المصادر والمراجع

23. آسيا سعدان، واقع الشمول المالي في المغرب العربي - دراسة مقارنة: الجزائر وتونس والمغرب، مجلة دراسات وأبحاث، مج10، ع3، الجزائر، 2018.
24. أماء دردور، قياس أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة (1980-2017)، مجلة الاستراتيجية والتنمية، مج10، ع04، جويلية 2020.
25. بن سليمان عبد الله، النقود الافتراضية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع1، جامعة عين الشمس، القاهرة، مصر، 2017.
26. جمال هداش وآخرون، إمكانية تطبيق نظام الحوسبة السحابية في المصارف العراقية، مجلة الدراسات العليا، جامعة النيلين، مج13، ع52-1، العراق، 2019/03/15.
27. حمدي زينب، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، ع01، الجزائر، 2018.
28. حمزة بن وريدة، الحوسبة السحابية: المفهوم والخصائص (تجارب دول وشركات رائدة)، مجلة أرصاد للدراسات القانونية والإدارية، جامعة سكيكدة، مج02، ع02، الجزائر، 2019.
29. سعيدة حروفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة الآفاق العلمية، ع07، الجزائر، 2019.
30. سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية، القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بالتكنولوجيات الاعلام والاتصال ومكافحتها، العدد 47، الجزائر، 2009.
31. ضحى منذر وآخرون، تأثير الحوسبة السحابية في كفاءة نظم المعلومات المحاسبية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج16، ع51، العراق، 2020.
32. عبد الرحيم وهيبية، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، مج07، ع07، الجزائر، 2018.
33. عزاوي أسامة، تعزيز الشمول المالي كآلية في تحقيق الاستقرار المالي - دراسة حالة دول العالم العربي -، مجلة العلوم التجارية والتسيير، مج17، ع01، الجزائر، 2021.
34. علي سيد إسماعيل، تقنية سلسلة الكتل BLOCKCHAIN آلية لحوكمة المؤسسات المالية الإسلامية المعاصرة، المجلة الإسلامية الاقتصادية، مج01، ع01، مصر، جوان 2021.

قائمة المصادر والمراجع

35. فضيل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مج06، ع01، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2020.
36. فضيلة بوطورة، واقع تطبيق أساليب الرقابة الداخلية في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجاري، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، ع13، الجزائر، 2015.
37. قلواز إبراهيم، العولمة والتوسع العالمي، المجلة الإفريقية للعلوم السياسية، سكيكدة، مج04، ع01، الجزائر، 2015.
38. لمياء عماني، نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الوادي، مج01، ع01، الجزائر، 2017.
39. محمد خليفة، حماية التعاملات التجارية الالكترونية في قانون العقوبات الجزائري، مجلة الاجتهاد القضائي، جامعة باجي مختار، عنابة. 2017.
40. مليكة بن علقمة، دور التكنولوجيا المالية ودعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، مج07، ع03، الجزائر، 2018.
41. ناصر ميلاد وآخرون، أثر تطبيق سلسلة الكتل على الأداء المالي للمصارف الإسلامية الليبية، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، مج08، ع02، ليبيا، ديسمبر 2021.
42. نصار متعب، وآخرون، دور الحوسبة السحابية في تطوير خدمات المعلومات في المكتبات الاكاديمية: دراسة مقارنة، المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات؛ مج02، ع04، الجزائر، جويلية 2020.
43. نوال بن عمارة، وسائل الدفع الالكتروني الآفاق والتحديات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة. وزارة المالية، قانون المالية، العدد76، الجزائر، 2018.
44. واعر وسيلة، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية" حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية- الجزائر -"، بحث مقدم للملتقى الدولي. حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة قسنطينة، ديسمبر 2010.
45. وزارة التجارة وترقية الصادرات، يتعلق بالتجارة الالكترونية، العدد 28، الجزائر، 2018.
46. يتوجي سامية، اطر رقمنة الادارة العمومية في مشروع الجزائر الالكترونية 2013، مجلة معارف، العدد18، جوان 2015.

رابعاً: المواقع الجامعية:

1. <http://www.mptic.dz/ar/IMG/pdf/e-algerie.pdf>
2. [https://www.oracle.com/ae-ar/artificial-intelligence/what-is-ai./](https://www.oracle.com/ae-ar/artificial-intelligence/what-is-ai/)
3. <https://www.satim.dz/ar/cib/cib.html>

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

المقابلة

✓ الجزء الأول: معلومات شخصية:

1 - الاسم واللقب:

2 - البنك:

3 - رقم الهاتف:

4 - البريد الإلكتروني:

5 - الصفة: مدير: مهندس إعلام آلي: تقني:

6 - عدد سنوات الخبرة:

5 سنوات فأقل: 10/6 سنين: 15/11 سنة: أكثر من 15 سنة:

✓ الجزء الثاني: أسئلة المقابلة:

1- ما هو واقع الرقمنة في البنك الخاص بكم؟

.....

2- هل وضع البنك لديكم مخطط للرقمنة؟

.....

3- هل البنك الخاص بكم يطبق التكنولوجيا المالية (Technologies financière)؟

نعم: لا:

.....

.....

4- هل الرقمنة في البنك لديكم تتمثل في:

- خدمة الصراف الآلي (ATM) أو (GAB) GUICHET AUTOMATIQUE (BANCAIRE):

نعم: لا:

- جهاز قارئ البطاقات (TPE) TERMINAL DE PAIEMENT (ELECTRONIQUE):

نعم: لا:

- وسائل الدفع الإلكترونية: Carte VISA Gold-Mastercard-credit cared

Carte VISA Classique: نعم: لا:

5- هل يتم توظيف مهندسي الذكاء الاصطناعي (IA) **Intelligence artificial** في البنك الخاص بكم؟

نعم: لا:

- في كلت الحالتين لماذا؟:

.....

6- هل يمتلك البنك الخاص بكم اجهزة تحليل البيانات الضخمة **Big data**؟

نعم: لا:

- إذا كانت الإجابة ب (لا) لماذا؟:

.....

- إذا كانت الإجابة ب (نعم)، ما هي فائدتها في البنك؟:

.....

7- هل لدى البنك الخاص بكم الصرافات الآلي؟

نعم: لا:

- إذا كانت الإجابة ب (لا) لماذا؟:

- إذا كانت الإجابة ب (نعم) ما هو عددهم؟:

- وهل هو عدد كافي لتلبية حاجيات العملاء؟:

8- هل هناك نظام للأمن نظم المعلومات في البنك **SSI (security des systems**

information؟

نعم: لا:

- إذا كانت الإجابة ب (لا) لماذا؟:

.....

- إذا كانت الإجابة ب (نعم) ما هي فائدتها؟:

.....

9- ما هي الإجراءات المتخذة لضمان سلامة المعلومات المالية والحماية من الاختراقات والاحتيال؟

.....

10- ما هي التطبيقات والخدمات المالية الرقمية التي يتم تقديمها للعملاء لتحسين البنك؟

.....
11- ما هي أهمية التواصل والتفاعل مع العملاء من خلال وسائل التواصل الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في تحسين خدمة العملاء؟
.....

12- في رأيكم ما هي المعوقات التي تواجه البنك الخاص بكم في تطبيق التكنولوجيا المالية؟
.....

13- ما هي الشروط والإجراءات القانونية التي يمكن للعملاء اتخاذها في حالة تعرضهم لسرقة أو خلل تقني في عملية الدفع الإلكتروني؟
.....

14- ما هي أبرز اسهامات شركة ساتيم وأهمية الخدمات التي توفرها الشركة في تطوير المنظومة المالية الالكترونية للبنوك؟
.....

الفهرس

فهرس المحتويات:

4	إهداء
5	شكر وعرهان
6	ملخص الدراسة:
7	ABSTRACT:
9	فهرس المحتويات:
10	قائمة الجداول:
12	قائمة الاختصارات والرموز:
أ	مقدمة
ب	أ- توطئة:
ب	ب- الإشكالية:
ب	ت- فرضيات الدراسة:
ج	ث- أهداف الدراسة:
ج	ج- أهمية الدراسة:
د	ح- مبررات ودوافع اختيار موضوع الدراسة:
د	خ- حدود الدراسة: وتمثل حدود الدراسة في:
د	د- منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة:
هـ	ذ- تقسيمات الدراسة:
هـ	ز- صعوبات الدراسة:
6	الفصل الأول: الإطار النظري
7	تمهيد:
8	المبحث الأول: التكنولوجيا المالية والشمول المالي في البنوك التجارية المفاهيم الأساسية
8	المطلب الأول: التكنولوجيا المالية والمفاهيم الأساسية
8	الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية
12	الفرع الثاني: نشأة التكنولوجيا المالية

14	الفرع الثالث: أسباب اللجوء للتكنولوجيا المالية
17	المطلب الثاني: مقومات التكنولوجيا المالية
17	الفرع الأول: سلسلة الكتل "BLOCK CHAIN"
22	الفرع الثاني: البرمجيات المطبقة في البنوك
24	الفرع الثالث: الحوسبة السحابية في البنوك "CLOUD COMPUTING"
29	المطلب الثالث: التكنولوجيا المالية كأداة لتحقيق الشمول المالي في البنوك التجارية
29	الفرع الأول: التطورات الحديثة للبنوك التجارية
32	الفرع الثاني: الشمول المالي والتكنولوجيا المالية في البنوك
36	الفرع الثالث: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في البنوك
38	المبحث الثاني: الدراسات السابقة:
38	المطلب الأول: الدراسة العربية:
40	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية:
42	المطلب الثالث: الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
42	الفرع الأول: المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات العربية
	الفرع الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات الأجنبية
44	الفرع الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:
45	خلاصة الفصل:
46	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
47	تمهيد:
48	المبحث الأول: تطور الرقمنة والتكنولوجيا المالية في الجزائر
48	المطلب الأول: تطور الرقمنة في الجزائر
48	الفرع الأول: مشروع الجزائر الالكترونية 2013
50	الفرع الثاني: الذكاء الاصطناعي في الجزائر
54	المطلب الثاني: الإطار التشريعي للرقمنة والتكنولوجيا المالية
54	الفرع الأول: قانون التجارة الالكترونية 05-18

55	الفرع الثاني: قانون المالية 2018
56	الفرع الثالث: قانون الوقاية من الجرائم الالكترونية 04-09
57	المطلب الثالث: الإطار المؤسسي
57	الفرع الأول: شركة ساتيم (SATIM)
61	الفرع الثاني: وزارة الرقمنة والاحصائيات
63	المبحث الثاني: مجتمع الدراسة
63	المطلب الأول: تقديم البنوك محل الدراسة
63	الفرع الأول: البنوك العامة
70	الفرع الثاني: البنوك الخاصة
72	المطلب الثاني: المنهج والإجراءات المتبعة
72	الفرع الأول: منهج وأدوات الدراسة
72	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
73	الفرع الثالث: نموذج الدراسة:
74	المطلب الثالث: اجراء المقابلة:
74	الفرع الاول: المقابلة
78	الفرع الثاني عرض وتحليل أجوبة المقابلة:
117	الفرع الثالث: مناقشة المقابلة:
121	خلاصة الفصل:
128	التوصيات:
131	قائمة المصادر:
137	قائمة الملاحق
141	فهرس المحتويات: