

التحول الرقمي للبنوك ودوره في تطوير الخدمات البنكية - دراسة حالة النظام البنكي في الجزائر -

Digital transformation of banks and its role in developing banking services - studying the case of the banking system in Algeria -روحي فيسة عمر¹¹ جامعة يحي فارس بالمدينة، الجزائر، roubehiefissa.omar@univ-medeia.dz

تاريخ الاستلام: 2025/01/05 تاريخ القبول: 2025/04/12 تاريخ النشر: 2025/04/28

ملخص:

تهدف هذه الدراسة لإبراز الدور الذي يلعبه التحول الرقمي في تطوير الخدمات البنكية بالبنوك الجزائرية، وكذا معرفة قدرة البنوك على التكيف مع التغيرات التكنولوجية الحاصلة في القطاع المالي والوصول إلى أكبر قدر ممكن من الزبائن من خلال جعل الخدمة البنكية متاحة على مختلف الوسائط الإلكترونية، كما تهدف إلى معرفة تأثير هذا التحول الرقمي على الفرد الجزائري فيما يخص مختلف المعاملات البنكية التي يقوم بها من سحب، إيداع وغيرها من العمليات المالية الأخرى، وهذا بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال قراءة وتحليل لمختلف المعطيات الخاصة بتأثير الرقمنة على قطاع البنوك في الجزائر.

وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن التطور التكنولوجي في قطاع البنوك قد ساهم بشكل كبير في تغيير سلوك المستهلك وأصبح يفضل القيام بمختلف العمليات البنكية من خلال الأجهزة الإلكترونية نظرا لما توفره من سرعة في التنفيذ دون الحاجة للتنقل إلى البنك.

كلمات مفتاحية: التحول الرقمي، الخدمات البنكية، النظام البنكي الجزائري.

تصنيفات JEL: G20، G21، O33.

Abstract:

This study aims to highlight the role played by digital transformation in developing banking services in Algerian banks, as well as to know the ability of banks to adapt to technological changes occurring in the financial sector and reach the largest possible number of customers by making

banking services available on various electronic media. also aims to knowing the impact of this transformation on Algerian individual Regarding the various banking transactions that he carries out, by relying on the descriptive analytical approach by reading and analyzing various data related to the impact of digitization on the banking sector in Algeria.

We have concluded that technological development in the banking sector has contributed significantly to changing consumer behavior, and consumers now prefer to carry out various banking operations through electronic devices due to the speed of implementation they provide without the need to go to the bank.

Keywords: Digital transformation, banking services, Algerian banking system.

Jel Classification Codes: G20, G21, O33.

1. مقدمة:

يشهد العالم في الوقت الراهن تطورات مذهلة في المجال التكنولوجي والرقمي مما ساهم هذا الأخير بشكل كبير في إحداث تغييرات اقتصادية واجتماعية، بحيث أصبح التحول الرقمي حجر أساس للتطور في مجالات متعددة كالصناعة، الزراعة وغيرها من القطاعات الاقتصادية الأخرى، وقد أثرت الرقمنة بشكل مباشر على سلوك الأفراد، طريقة التواصل، العمل والتعليم وصولاً إلى طريقة تقديم الخدمات والمنتجات من قبل المؤسسات الاقتصادية باختلاف أنشطتها، وذلك تماشياً مع رغبات الأفراد والتطور الحاصل في مجال تقديم الخدمات الذي فرضته التكنولوجيا، وفي ظل هذا التقدم التكنولوجي تعتبر الثورة الرقمية للقطاع المالي وخاصة الخدمات البنكية أحد أهم المظاهر التي شهدت تحولاً عميقاً، فقد أصبح التحول الرقمي للبنوك والمؤسسات المالية ضرورة حتمية للبقاء في سوق في ظل المنافسة الشرسة التي يشهدها القطاع، فالثورة التكنولوجية وتقدم الإنترنت قد قلبا نموذج العمل المصرفي رأساً على عقب، مما أدى إلى اعتماد نموذج جديد، نموذج الأعمال الإلكترونية، والذي يتألف من تقديم خدمات عبر الإنترنت والهاتف المحمول تمكن العملاء من تنفيذ معاملاتهم بشكل مستقل، سريع وسهل.

وباعتبار القطاع المصرفي الجزائري جزء لا يتجزأ من النظام المالي والبنكي العالمي، كان لازما على البنوك والمؤسسات المالية في الجزائر مواكبة التطور الحاصل في هذا المجال وتقديم خدمات ترقى لمستوى تطلعات الزبائن في ظل الطلب المتزايد على الخدمات البنكية الإلكترونية.

1.1 الإشكالية: ومن خلال ما تم تقديمه طرح الإشكالية التالية:

كيف يمكن للتحويل الرقمي أن يساهم في تطوير الخدمات البنكية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية؟

2.1 تساؤلات الدراسة:

- ✓ ما هو الدافع الرئيسي وراء اتجاه البنوك نحو رقمنة الخدمات البنكية؟
- ✓ فيما تتمثل أهم التحديات التي تواجهها البنوك الجزائرية في سبيل توسيع نشاطها الرقمي؟

3.1 فرضيات الدراسة:

- ✓ يعتبر التطور التكنولوجي وتغير أذواق المستهلكين أحد الأسباب الرئيسية التي دفعت بالبنوك لرقمنة خدماتها.

- ✓ إن أهم تحد يواجه البنوك العاملة في السوق الجزائري والذي يقف عائقا وراء توسيع نشاط الخدمات البنكية الإلكترونية، هو ضعف التغطية الخاص بشبكة الانترنت، بالإضافة إلى نقص ثقافة التعاملات البنكية الإلكترونية للمجتمع الجزائري، وهذا لعدة اعتبارات اجتماعية منها ودينية.

4.1 أهداف الدراسة:

- إن الهدف الأساسي من دراسة هذا الموضوع يكمن في معرفة تأثير التحويل الرقمي على قطاع البنوك من خلال الخدمات التي تقدمها للمتعاملين، بالإضافة إلى معرفة تغير سلوك الأفراد في المجتمع الجزائري اتجاه المعاملات البنكية الإلكترونية الذي فرضته التطورات التكنولوجية.

5.1 منهجية الدراسة:

- لدراسة موضوع البحث بشكل أفضل، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وهذا من خلال قراءة لمختلف المعطيات الخاصة بتأثير التحويل الرقمي على الخدمات البنكية في الجزائر.

2. التحول الرقمي في القطاع البنكي

من خلال هذا المحور سنتطرق إلى تحديد مفهوم للتحول الرقمي، أسبابه بالإضافة إلى تقنيات التحول الرقمي في القطاع المصرفي.

1.2 مفهوم التحول الرقمي: عرف التحول الرقمي بأنه: عملية الانتقال من الآليات التقليدية إلى عصر المعلومات، والتي تتميز بكفاءة أو أداء أكبر والهدف الرئيسي من التحول الرقمي هو تحسين وتبسيط العمل باستخدام البيانات الرقمية بدلاً من الوثائق المادية، والواقع أن التجارة الإلكترونية والبريد الإلكتروني وبرامج الأعمال والتطبيقات المحمولة وما إلى ذلك كانت من نتائج التحول الرقمي ويتضمن التحول الرقمي دمج التقنيات الجديدة في الأنشطة المرتبطة بالمؤسسة بحيث يمكن للتطورات الرقمية أن تتطور بشكل أسرع. (benahmed, souman, & ouali, 2024, p. 456)

2.2 أسباب التحول الرقمي للبنوك:

- ✓ التحول العميق في عادات وتفضيلات المستهلكين والذي أحدثه اختراق الانترنت، بحيث أصبحوا معتادين بشكل متزايد على التفاعل عبر الوسائط الرقمية لمشاركة المعلومات عن أنفسهم أو إجراء تعاملاتهم مع السلطات أو التسوق عبر الانترنت أو الوصول إلى خدمات جديدة.
- ✓ النظام البيئي، ونقصد به النظم البيئية للأعمال والأنظمة البيئية الاجتماعية والطبيعية، العولة المالية، التغييرات الاقتصادية والتنظيمية، التغييرات الجغرافية السياسية والتحولات المجتمعية والأحداث غير المتوقعة مثل الكوارث الطبيعية أو حتى جائحة كوفيد، بحيث يمكنهم جميعاً التأثير ودفع الحاجة نحو التحول الرقمي. (مرسي و موساوي، 2023، صفحة 526)

3.2 تقنيات التحول الرقمي في القطاع المصرفي:

- ✓ الدفع والسحب الإلكتروني: هي من أهم العمليات التي مكنت من إدراج الرقمنة كاستخدام مآكينات الصراف الآلي الأكثر انتشاراً لتلبية احتياجات العملاء المالية بعد أوقات العمل وفي العطلة.

✓ **الواقع المعزز:** هو التكنولوجيا الجديدة التي تنطوي على تراكيب الرسوم الحاسوبية على العالم الحقيقي، فالواقع المعزز يستخدم العالم الحقيقي ويكمّله بالمعلومات الرقمية ويزيد من المعلومات التي يمكن أن يأخذها الإنسان من البيئة.

✓ **تقنية البلوكشين:** هي عبارة عن قاعدة بيانات تعمل مثل شبكة موزعة غالبا ما يشار إليها كدفتر أستاذ موزع يمكنها تسجيل كتل من البيانات المشفرة الآمنة والمثبتة.

✓ **الحوسبة السحابية:** هي الحوسبة التي تستخدم البيانات المخزنة على خادم خارجي يتم الوصول إليها عبر الانترنت بمعنى الوصول إلى شبكة الاتصال في كل مكان وزمان.

✓ **البيانات الضخمة:** يشير إلى الكم هائل من البيانات التي يتم إنتاجها يوميا داخل الشبكة العالمية، ليس فقط من الناحية الكمية وإنما أيضا من ناحية نوعيتها وتعقيدها، فضلا على سرعة تحليلها وتسليمها.

✓ **الذكاء الاصطناعي:** يعني محاكاة الذكاء البشري مما يساعد في بناء آلات أكثر ذكاء وقدرة على القيام بعمل الإنسان بطريقة ذكية، كما يستخدم في الجانب المالي كالاستثمار في الأسهم والتمويل وغيرها بناءا على خوارزميات.

✓ **انترنت الأشياء:** هي شبكة من الأجهزة التي تعتبر جزءا لا يتجزأ من أجهزة الاستشعار والالكترونيات والبرمجيات للتمكن من الاتصال وتبادل البيانات.

✓ **الأمن السيبراني:** إثر ازدياد معاملات العملاء المالية عبر الإنترنت والأجهزة الذكية لمواكبة الرقمنة في البنوك ازدادت التهديدات الداخلية والخارجية، مما تطلب توفير البرمجيات والأجهزة الملائمة لمواجهة أي هجوم. (العطرة، 2023، الصفحات 34-35)

3. التحول الرقمي للخدمات البنكية في الجزائر

سنتطرق من خلال هذا المحور إلى تحديد مفهوم للخدمات البنكية، أيضا إعطاء حوصلة لتأثير التحول الرقمي على الخدمات البنكية من خلال قراءة للعديد من المعطيات.

1.3 تعريف الخدمات البنكية: يمكن تعريف الخدمات البنكية بأنها: مجموعة الأنشطة والعمليات التي توفرها المصارف والمؤسسات المالية الأخرى، والتي تهدف إلى تلبية احتياجات ورغبات العملاء والمستخدمين في مجالات مالية وائتمانية متعددة، تتضمن هذه الخدمات العديد من العمليات والخدمات المالية التي يقدمها المصرف للعملاء، مثل فتح الحسابات المصرفية، وتقديم القروض، وإدارة الثروات، وتوفير الخدمات الاستثمارية، وغيرها. (تيسير، 2004، صفحة 32)

2.3 أثر التحول الرقمي على الخدمات البنكية: ينحصر هذا التحول في بعدين أساسيين هما:

✓ **البعد الأول خدمة العملاء الرقمية:** تعرف الخدمات البنكية الرقمية على أنها منصة عبر الإنترنت تمكن العملاء من الوصول إلى حساباتهم وتنفيذ وإجراء المعاملات المالية والتي قد تشمل عمليات الودائع وتحويل الأموال وسداد الفواتير وتنشيط الخصم المباشر، وتعتمد هذه الخدمات على برمجيات وخوادم آمنة تضمن تشفير أي معلومات يتم تبادلها والحفاظ على سريتها مع الإشارة إلا أن توفير منصة الخدمات المصرفية الرقمية يكون من قبل بنك العميل أو مزود خدمة تابع لجهة خارجية.

✓ **البعد الثاني تحويل العمليات البنكية رقميا:** تحويل العمليات البنكية يمثل تغيرا جذريا في هيكل واستراتيجيات المنظمة، ويترتب عليه تأثير غير عادي على الاستراتيجيات والهيكلة التنظيمية، بحيث أنه عملية معقدة تتناول العديد من الأبعاد التي يقوم البنك بدراساتها وتطويرها للحفاظ على مركزه التنافسي في العصر الرقمي. (حورية و خيرة، 2024، صفحة 66)

3.3 نظرة على القطاع البنكي في الجزائر:

1.3.3 المؤسسات المالية والمصرفية النشطة في الجزائر:

الجدول 1: عدد المؤسسات المالية والمصرفية النشطة في الجزائر

2023	2022	2021	2020	2019	
20	20	19	20	20	البنوك
8	8	8	8	8	المؤسسات المالية
28	28	27	28	28	المجموع

المصدر: المصدر: من إعداد الباحث بناء على التقرير السنوي لبنك الجزائر 2023.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النظام المصرفي الجزائري قد ضم في نهاية سنة 2023 ما مجموعه 28 بنكاً ومؤسسة مالية، دون وجود تغيير خلال السنوات الماضية أي من سنة 2019 حتى سنة 2023، فقط انخفاض بمقدار بنك واحد خاص، إلا أنه تم تعويضه ببنك عمومي انضم للقطاع البنكي سنة 2022، أما بالنسبة للمؤسسات المالية فلم يطرأ أي تغيير في عددها و تتوزع المصارف والمؤسسات.

2.3.3 الموارد المالية المجمعة من طرف البنوك:

الجدول 2: المواد المالية المجمعة من طرف البنوك

الوحدة: مليار دينار

2023	2022	2021	2020	2019	طبيعة الودائع
6134.5	6216.7	5216.3	4159.1	4313.0	الودائع تحت الطلب
8012.0	7584.9	6463.2	5757.8	5531.4	الودائع لأجل
770.5	728.8	805.4	839.1	795	الودائع بالضمان
14917	14530.4	12484.9	10756	10639.5	مجموع الودائع المجمعة

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على التقرير السنوي لبنك الجزائر 2023.

من خلال الجدول نلاحظ أنه في نهاية سنة 2023، سجل نشاط تحصيل الموارد من قبل البنوك نمواً بنسبة 2.7%، أي وتيرة تقدّم أقل من تلك التي سجلت في سنة 2022 والبالغة 16.4% حيث انتقلت هذه الموارد من 14530.4 مليار دينار في نهاية سنة 2022 إلى 14917 مليار دينار في نهاية سنة 2023، وهذا كله يبين حجم القطاع البنكي في الجزائر والموارد المالية التي يتضمنها، الأمر الذي يشير إلى قدرة البنوك على استقطاب كل هذه الأموال بسبب التسهيلات التي توفرها للزبائن من خلال مختلف الخدمات البنكية الإلكترونية التي توفرها والتي تسهل من عملية الإيداع وغيرها من العمليات المرتبطة بهذا الشأن مما يبرز أهمية الرقمنة في زيادة الموارد المالية للبنوك.

3.3.3 الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة للزبائن لعينة من البنوك في الجزائر: تقدم البنوك العاملة

في الجزائر مجموعة من الخدمات الإلكترونية ذات الصلة بالعمل البنكي للزبائن نظراً للطلب المتزايد على هذه الخدمات ومواكبة للتطور الحاصل في المجال المالي وتقديم خدمات ذات جودة وسريعة للعملاء، لذا

قمنا بأخذ عينة من مجموع البنوك العاملة في الجزائر ومختلف الخدمات الالكترونية التي توفرها في الجدول أدناه.

الجدول 3: الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة للزبائن لعينة من البنوك في الجزائر

البنك	الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة
البنك الوطني الجزائري	الخدمات البنكية الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري (BNA.net) تسمح لكم للبقاء متصلين دائما بحساباتكم البنكية. متاحة 24 ساعة/7 أيام على منصة الويب (https://ebanking.bna.dz/customer/) وتطبيق الهاتف النقال طريق تنزيل تطبيق BN@tic مجاً على Play Store و App Store. 1 مميزات باقة الحزمة : Net ✓ الوصول إلى لوحة المعلومات على منصة الويب التي تلخص أرصدة الحسابات والعمليات المنجزة؛ ✓ الاطلاع على الأرصدة وتاريخ أرصدة الحسابات لمدة 23 شهراً؛ ✓ الاطلاع على معاملات الأخيرة للحساب؛ ✓ الاطلاع على البطاقات والمعاملات النقدية التي تتم بواسطة البطاقة؛ ✓ تحميل كشوفات الحساب وتحرير كشوفات الحساب لمدة عام وبصيغ مختلفة؛ ✓ إصدار بيانات كشف التعريف البنكية؛ ✓ خدمة الرسائل (الرسائل البنكية) ؛ ✓ خدمة الإشعارات عبر الرسائل النصية القصيرة (SMS المصرفية) ؛ ✓ الوصول إلى مربع الحوار الذكي الذي يسمح لك بالتعرف على منتجات البنك والوصول المباشر إلى الخدمات المختلفة. 2 مميزات باقة الحزمة : Net+ باقة الحزمة Net+ تتضمن مميزات باقة الحزمة Net بالإضافة إلى المميزات التالية: ✓ التحويل لمرة واحدة من حساب إلى حساب نفس الزبون؛ ✓ التحويل إلى مستفيدين مؤطنين في وكالات البنك الوطني الجزائري والبنوك الأخرى؛ ✓ تحويلات الرواتب للشركات، باستثناء عملاء "EDI" ؛ ✓ تحويل آني لمرة واحدة: (تحويلات من حساب التوفير إلى حساب الشيكات لنفس المستخدم) ؛ ✓ خصومات متعددة على زبائن البنك الوطني الجزائري والبنوك الأخرى (الدائنين) المؤطنين في وكالات البنك الوطني الجزائري والبنوك الأخرى؛ ✓ طلب دفتر الشيكات والبطاقة البيبنكية؛ ✓ الاعتراض على البطاقة؛ ✓ خدمة التجارة الإلكترونية. « e-Trade »

1. الصيرفة الإلكترونية e-Banking يضع القرض الشعبي الجزائري تحت تصرف زبائنه تطبيق الخدمات الإلكترونية الذي يتيح لهم الاطلاع على حساباتهم بطريقة آمنة ومتابعة العمليات البنكية فور إجرائها و تشمل الخدمات البنكية الإلكترونية أوامر "التحويل الأحادي و/أو المتعدد عن بُعد"، وهذه الأخيرة يوفرها البنك لزبائنه (الأفراد و/أو المؤسسات) لإدخال بيانات أوامر التحويل، توقيعها وإرسالها عن بُعد من خلال قناة توزيع "الخدمات البنكية الإلكترونية" e-Banking ومن خلال تطبيق « Mobile CPA »، دون التنقل إلى شبائيك البنك، وتتيح لك الخدمات البنكية الإلكترونية:

- ✓ الدخول إلى حسابكم على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع؛
- ✓ طلب دفتر الشيكات؛
- ✓ إدخال بيانات، توقيع وإرسال أوامر التحويل الأحادي و/أو المتعدد عن بعد، في أي وقت وفي أي مكان، عن طريق الخدمات البنكية الإلكترونية. e-Banking؛
- ✓ متابعة تطور أوامر التحويل الأحادي و/أو المتعدد المرسلة للبنك عن بعد من أجل تنفيذها؛
- ✓ تحميل كشف التعريف البنكي (RIB) الخاص بكم وإمكانية إرساله عن طريق البريد الإلكتروني؛
- ✓ تحويل العملات طريق عن الخدمات البنكية الإلكترونية e-Banking.

كيف تستفيد من الخدمات البنكية الإلكترونية؟

- ✓ أن يكون لديك حساب واحد أو أكثر مفتوح لدى البنك؛ e-Banking؛
- ✓ أن تكون قد اكتتبت في الاشتراك في الخدمات البنكية الإلكترونية؛
- ✓ أن تكون قد انخرطت في خدمة أوامر التحويل الأحادي و/أو المتعدد عن بعد.

2. تطبيق « Mobile CPA » يمكنكم الاطلاع على حساباتكم في أي وقت أينما كنتم و تسييرها عبر الإنترنت من هاتفكم الذكي بكل أمان على مدار الساعة بكل أمان على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع أينما كنتم! تتيح لكم خدمة " « Mobile CPA » (عبر الإنترنت) من هاتفكم المحمول (الهاتف الذكي أو اللوحة الإلكترونية):

- ✓ الاطلاع على رصيد حساباتكم (دينار، عملة صعبة، مدخرات) وكل العمليات السابقة؛

- ✓ إجراء عمليات تحويل مبالغ محلية (أقل من واحد (01) مليون دينار) عن بعد بكل أمان لصالح مستفيد واحد أو أكثر دون التوجه إلى وكالة توطينه (سواء كان المستفيد زبون لدى القرض الشعبي الجزائري أو لدى البنوك الأخرى) ؛
- ✓ طلب دفتر الشيكات؛

- ✓ تحميل كشف التعريف البنكي (RIB) الخاص بكم وإمكانية إرساله عن طريق رسالة قصيرة أو البريد الإلكتروني؛
- ✓ التواصل مع وكالتك عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف بكل أمان.

3. خدمات أوامر الدفع عن طريق تبادل المعطيات المعلوماتية (EDI) عن بعد (مؤسسة / بنك): تعتبر خدمات أوامر الدفع عن طريق تبادل المعطيات المعلوماتية (EDI) عن بعد كعملية تبادل البيانات الإلكترونية عن بعد بين المؤسسة والبنك

1. البركة نت: بمجرد الدخول على موقع : <https://ebanking.albaraka-bank.dz/customer/> يمكنكم القيام والاستفادة من العمليات البنكية:

- ✓ فحص رصيد حساباتك؛
- ✓ فحص و متابعة العمليات السابقة؛
- ✓ فحص و متابعة العمليات الحديثة؛
- ✓ البحث عن العمليات المصرفية المسجلة في حسابك البنكي؛
- ✓ تحميل كشوف الحساب؛
- ✓ تحميل بطاقة الهوية المصرفية؛
- ✓ إجراء تحويلات من حساب إلى حساب داخل البنك؛
- ✓ إجراء تحويلات مابين البنوك في الجزائر.

2. البركة App.dz: بمجرد اشتراكك في "البركة نت" ، يمكنك الوصول إلى جميع حساباتك عبر الهاتف الذكي والجهاز اللوحي، حملوا التطبيق عن طريق google Play و App store .

3. البركة SMS: الحل الأمثل لإبلاغكم في الوقت المناسب عن كافة العمليات التي تتم عبر حسابكم:

- ✓ الحركات الدائنة والمدينة؛
- ✓ رصيد حساباتكم المتاح و الأسبوعي؛
- ✓ جاهزية بطاقة CIB البركة و دفتر الشيكات؛
- ✓ توزيع الأرباح السنوية؛
- ✓ سحب الأموال من الصراف الآلي و الدفع الالكتروني و انتهاء صلاحية البطاقة؛
- ✓ جاهزية وسائل الدفع على مستوى فرعكم.

4. بطاقة CIB البركة: مع بطاقة CIB، لم تعد بحاجة للذهاب إلى البنك الخاص بك لسحب نقودك أو لتحصيل راتبك، فقط عليك بالتقرب من أقرب ماكينة صراف آلي حاملة لشعار CIB لسحب أموالك في أي وقت، على مستوى المحلات التجارية والمطاعم والمهنيين، يتم تسهيل الدفع، حيث تتيح بطاقة CIB دفع مبلغ المشتريات والاستهلاك، مجاناً وبسرعة.

بنك ABC الجزائر	1. خدمة انقر وانطلق، تسديداتكم في نقرة واحدة: تمكنكم هذه الخدمة من استعمال بطاقتكم الالكترونية لتسديد كل مشترياتكم عبر الانترنت على مواقع التجار المعتمدين مواقع التجار المعتمدين دون أي مصاريف إضافية. يمكنك التقرب من مستشار الزبائن للحصول على قائمة مواقع المتاجر أو انقر هنا، ولتفعيل خدمة انقر وانطلق (CLICK & GO)، يمكنكم الاقتراب من أقرب وكالة أو زيارة الموقع www.Bitakati.dz 2. كويكلي مصرفكم في كل مكان: بمجرد اشتراككم في هذه الخدمة تتلقون رسائل قصيرة على هاتفكم فور التسجيل أي عملية على حسابكم. 3. تطبيق خدمات البنك الرقمية ABC "ديجيتال"، عندما يصبح مصرفك متنقلاً ! "ABC ديجيتال" هي خدمة مصرفية عبر الإنترنت توفر لكم منصة مبتكرة وتصميم عصري، موضوع لتلبية احتياجاتكم بشكل أفضل حيثما وجدتمكم على مدار 24/24 ساعة و 7/7 أيام ومن أي جهاز عبر الإنترنت (جهاز كمبيوتر أو لوحة رقمية أو هاتف ذكي). المزيد من الوظائف: ✓ الاطلاع على تحركات حساباتكم البنكية وطبعها؛ ✓ اجراء التحويلات داخل أو خارج الوطن؛ ✓ إدارة المستفيدين من تحويلاتكم ودفعاتكم؛ ✓ تحديد الموقع الجغرافي لوكالاتنا أو لموزعاتنا الآلية للنقود؛ ✓ تقديم طلبات ل: دفتر الشيكات، كشف الحساب، إيداع لأجل، صك بنكي؛ ✓ استمارة التصريح (G50) والتوطنات المسبقة. الأمان الأمثل: تضمن الخدمة الجديدة "ABC Digital" مزيداً من الأمان من خلال تقديم تأمين مصادقة قوي من خلال عاملين: ✓ يتطلب الولوج إلى خدمة "ABC Digital" إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور وكلمة مرور مرة واحدة "OTP" ✓ يتطلب التحقق من جميع معاملاتكم البنكية ادخال كلمة مرور مرة واحدة (OTP) يتم إنشاؤها على الفور على هاتفكم من خلال تطبيق (Bank ABC OTP)
الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط	1. الخدمات النقدية والخدمات البنكية عن بعد: ✓ بطاقة التوفير؛ ✓ بطاقة الدفع ما بين البنوك "CIB"؛ ✓ محطة الدفع الإلكتروني؛ ✓ الخدمات البنكية الإلكترونية؛ ✓ تقديم خدمة الدفع الإلكتروني (e-Paiement) ✓ الخدمات البنكية عبر تطبيق الهاتف "CNEP Connect" ✓ خدمة الرسائل النصية القصيرة SMSing.

1. **TB@ NET +**: الأفراد والمهنيين TRUST BANK ALGERIA يفكر فيكم ومنحكم إمكانية إجراء تحويلاتكم وطلب الشيكات دون مغادرة منزلك!
 بفضل خدمة TB@NET +، يمكنك تنفيذ ما يلي:
 - ✓ التحويلات البسيطة من حساب إلى حساب: بين الوكالات، وداخل الوكالات، عن طريق المقاصة عن بعد أو RTGS؛
 - ✓ عمليات النقل الجماعي: بين الوكالات، وداخل الوكالات، عن طريق المقاصة عن بعد أو RTGS؛
 - ✓ التحويلات الدائمة: بين الوكالات، أو داخل الوكالات، أو عن طريق المقاصة عن بعد؛
 - ✓ جيباتيك الدفع الإلكتروني للضرائب؛
 - ✓ طلب الشيكات الصرافة.
2. **TRUST CONNECT**: قم بتنزيل تطبيق TRUST CONNECT Mobile واكتشف الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لإدارة معاملتكم المصرفية. من خلال هذه الخدمة يمكن:
 - ✓ حالة الحساب؛
 - ✓ عرض المعاملات حسب النطاق الزمني؛
 - ✓ عرض المعاملات حسب نوع البطاقة؛
 - ✓ إنشاء كشوفات الحساب بصيغة PDF؛
 - ✓ المعارضة على البطاقات؛
 - ✓ التشاور بشأن أسعار العملات.
3. **HISSABI**: يوفر لكم TRUST BANK ALGERIA المنتجات: حسابي PUSH و PULL وطرق الاطلاع على حساباتكم وتلقي إشعارات الرسائل النصية القصيرة على هواتفكم المحمول في الجزائر أو في الخارج على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.
4. **TB@NET**: هي خدمة تتيح لعملاء البنوك الوصول إلى استشارة حساباتهم عن بعد "عبر الإنترنت".
5. **TBA MAILING**: خدمة تتيح للعملاء استلام رسائل البريد الإلكتروني التي تحتوي على إشعارات تنفيذ المعاملات الرئيسية التي تتم يوميًا على حساباتهم المصرفية، ومن فوائد هذه الخدمة ما يلي:
 - خدمة بسيطة؛ يتلقى العميل رسائل بريد إلكتروني من TB@_Mailing تحتوي على إشعارات تنفيذ العمليات الرئيسية التي تتم على حسابه البنكي.
 - خدمة آمنة للغاية: الوصول عبر رمز سري، بحيث يستفيد العميل من خدمات Tb@Mailing بمجرد الرجوع إلى صندوق البريد الخاص به.

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على المواقع الإلكترونية للبنوك.

4.3.3 العمليات البنكية الإلكترونية:

1.4.3.3 نشاط الدفع على الانترنت: منذ انطلاق الدفع على الانترنت نتج حوالي 45 837 076

معاملة موزعة وفقا للجدول التالي:

الجدول 4: نشاط الدفع على الانترنت

المعاملات بالآلاف والمبلغ بملايين الدينارات

السنة	هاتف/ اتصالات	نقل	تأمين	مصدر فاتورة	خدمة إدارية	خدمات	بيع السلع	رياضة وترفيه	العدد الإجمالي للمعاملات	المبلغ الإجمالي (دج)
2019	141	6.2	8.3	38	2.4	5	0	0	202.4	503.8
2020	4210	11.3	4.8	85	68	213	0.2	0	4593	5423.7
2021	6993	72.1	8.3	120	155	457	13	0	7821	11176.4
2022	7490	195.4	23.5	302	153	705	24	152	9084	18151.1
2023	8400	371.3	36.9	640	4086	1055	51	708	15351	32196.6

المصدر: من إعداد الباحث بناء على الموقع الإلكتروني لتجمع النقد الآلي.

من خلال الجدول رقم 4 والخاص بنشاط الدفع عبر الانترنت يتضح لنا حجم هذا النشاط والذي هو في تزايد مستمر حسب ما هو موضح في الجدول كان النصيب الأكبر من عمليات نشاط الدفع عبر الانترنت من نصيب قطاع الاتصالات ولذلك لكثرة المشتركين في هذا القطاع وحاجتهم للانترنت الأمر الذي يتطلب دفع الاشتراك عن طريق البطاقات البنكية وذلك لتسهيل هذه العملية، كذلك هو الحال بالنسبة لجل القطاعات الأخرى فقد شهدت تزايدا مطردا في العدد وقيمة الدفع وهذا كله راجع للإجراءات التي اتخذتها السلطات العليا في سبيل ترقية الرقمنة من خلال القانون 09-23 والذي يهدف إلى توسيع رقمنة المدفوعات والتوسع من وسائل الدفع لتشمل العملة الالكترونية بالإضافة إلى الترخيص لمزودي الدفع، بحيث يوجد حاليا يوجد 510 تاجر الويب منخرط في نظام الدفع الالكتروني البيبنكي.

2.4.3.3 نشاط الدفع على محطة الدفع الإلكتروني:

الجدول 5: نشاط الدفع على محطة الدفع الإلكتروني

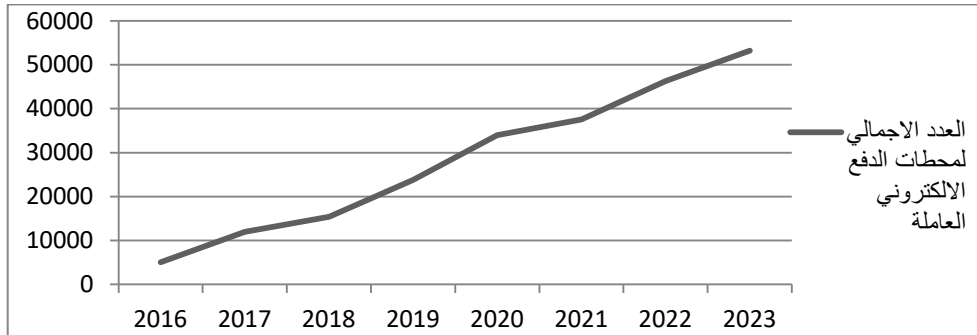
السنة	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع	المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع
2019	274624	1916994721.11
2020	711777	4733820043.01
2021	2150529	15113249499.92
2022	2712848	19343056538.17
2023	3997165	31518739249.37

المصدر: من إعداد الباحث بناء على الموقع الإلكتروني لتجمع النقد الآلي.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا العدد والمبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع عبر محطات الدفع الإلكتروني حيث بلغ مجموع المعاملات سنة 2023 إلى نحو 4 مليون معاملة دفع بقيمة 31 مليار دينار مقابل 3 مليون عملية دفع سنة 2022 بقيمة 19 مليار دينار بارتفاع بنسبة 47.3% من حيث عدد المعاملات و63% من حيث القيمة.

والشكل الموالي يوضح لنا تطور العدد الإجمالي لمحطات الدفع الإلكتروني خلال الفترة من 2016 حتى 2023 والتي بلغت في نهاية 2023 53191 محطة دفع بزيادة قدرها 48142 محطة دفع إلكتروني عن سنة 2016، وهذا كله يوضح التوجه العام للمستهلك الجزائري في زيادة الطلب على هذه الخدمة نظرا لما توفره من سهولة وسرعة في الإنجاز.

الشكل 1: العدد الإجمالي لمحطات الدفع الإلكتروني

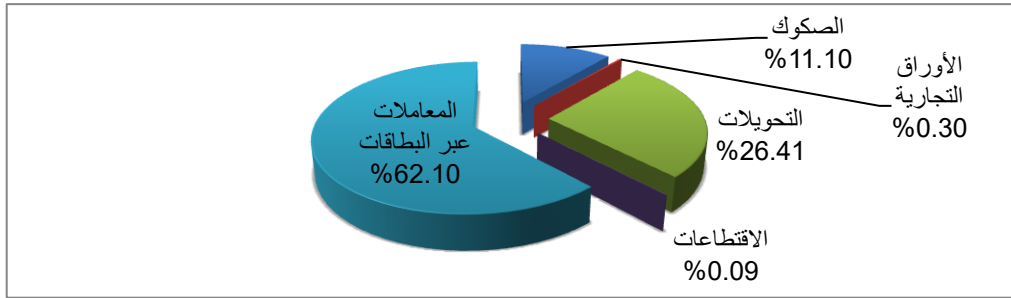


المصدر: من إعداد الباحث بناء على الموقع الإلكتروني لتجمع النقد الآلي.

3.4.3.3 نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض (ATCI): عالج نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض خلال سنة 2023، ما يُعادل حجم 75 مليون عملية دفع، بقيمة قدرها 22958 مليار دينار، مقابل 55 مليون عملية بقيمة قدرها 56520 مليار دينار خلال سنة 2022، أي بارتفاع كبير بلغ 35.6٪ من حيث الحجم و11.6٪ من حيث القيمة، وأيضاً سجل النظام، خلال نفس السنة، متوسط يومي قدره 298 مليون عملية بقيمة تقدر بـ 91 مليار دينار مقابل 218 مليون عملية بقيمة 80 مليار دينار خلال السنة الماضية.

كانت المعاملات باستعمال البطاقات والتحويلات المعالجة من طرف نظام المقاصة الإلكترونية في سنة 2023 الأكثر استعمالاً بنسب تساوي 62.1٪ و26.4٪ على التوالي، مقارنة بالحجم الإجمالي لوسائل الدفع المتبادلة، وفي هذا الصدد، من المهم التأكيد أن تلك وسائل الدفع ذات طابع أساسي الكتروني (تحويلات، اقتطاعات ومعاملات عن طريق البطاقات) تدعم أكثر فأكثر هيمنتها في سوق الدفع، على عكس الوسائل الورقية الكلاسيكية (الصكوك والأوراق التجارية)، التي يتبين تراجع استعمالها من سنة لأخرى، والشكل الموالي يوضح ذلك.

الشكل 2: حجم عمليات نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات



المصدر: من إعداد الباحث بناءً على التقرير السنوي لبنك الجزائر.

خلال سنة 2023، قد مثلت عمليات السحب النقدي عبر أجهزة الصراف الآلي 85.3٪ من الحجم الإجمالي لمعاملات الدفع الإلكتروني بين المصارف 93.1٪ من قيمتها الإجمالية، مما يعكس الاتجاه الواضح لحاملي البطاقات لتفضيل استخدام النقد على المدفوعات عبر البطاقات. الدليل على ذلك

لدينا نسب استخدام ضعيفة ومنخفضة للبطاقات ما بين البنوك للدفع عبر محطات الدفع الإلكترونية (لدى التجار الموافقين) وأولئك الموجودين على منصات الإنترنت (لدى تجار الويب).

الجدول 6: المعاملات باستخدام البطاقات خلال 2023

الحجم بملايين العمليات والقيمة بملايير الدينارات

طبيعة العملية	الحجم	القيمة	الحجم %	القيمة %
السحب عبر الصراف الآلي	39.623	552.160	85.33%	93.14%
الدفع عبر البطاقات	6.796	40.476	14.63%	6.83%
بما في ذلك الدفع عبر محطات الدفع الإلكتروني	3.329	27.959	7.17%	4.72%
بما في ذلك الدفع عبر الانترنت	3.467	12.517	4.76%	2.11%
استرداد الدفع عبر محطات الدفع الإلكترونية والانترنت	0.017	0.167	0.04%	0.03%
مجموع العمليات باستعمال البطاقات	46.436	592.803	100%	100%

المصدر: بنك الجزائر، التقرير السنوي 2023 التطور الاقتصادي والنقدي، 2024، ص: 76.

4.4.3.3 نشاط السحب على الجهاز النقدي: يمكن تفسير الزيادة في معاملات السحب النقدي من الصراف الآلي بتغيير في سلوك حامل ي البطاقات، الذين يفضلون السحب من أجهزة الصراف الآلي على السحب من مكاتب البنوك أو مكاتب البريد، ويرجع هذا التغيير في السلوك، من ناحية إلى الظروف التي فرضتها الأزمة الصحية كوفيد 19، ومن ناحية أخرى دخول اتفاقية CIB/Edahabia حيز التنفيذ في جانفي 2020، مما ساهم في زيادة حجم وقيمة السحب النقدي، والجدول أدناه يوضح ذلك:

الجدول 7: نشاط السحب على الجهاز النقدي

الحجم بملايين العمليات والمبلغ بملايير الدينارات

السنة	2019	2020	2021	2022	2023
العدد الإجمالي لمعاملات السحب	9.929	58.428	87.722	128.035	174.415
المبلغ الإجمالي لمعاملات السحب (دج)	164.116	1073.004	1728.937	2182.896	3262.245

المصدر: من إعداد الباحث بناء على الموقع الإلكتروني لتجمع النقد الآلي

5.4.3.3 نشاط النقد الآلي: من ناحية تطور نشاط النقد الآلي خلال سنة 2023، من المهم الإشارة أن من ضمن مجموع 16 509 507 بطاقة تم طرحها للتداول، 4 022 203 بطاقة ما بين المصارف طرحت أو تم إصدارها من طرف المصارف (أي بمعدل 24.4%) في حين أن 487 304 12 بطاقة أصدرت من طرف بريد الجزائر (أي بمعدل 75.6%) كما عرف إجمالي البطاقات المطروحة للتداول من طرف المصارف و بريد الجزائر نهاية سنة 2023 نسبة تزايد تقدر بـ 21.1 %، كما انتقل إجمالي البطاقات ما بين المصارف والذهبية المفعلة من 4361040 بطاقة سنة 2022 (أي بمعدل نشاط يقدر بـ 29.6%) إلى 21285800 بطاقة في 2023 أي بمعدل نشاط يقدر بـ 74.4%.

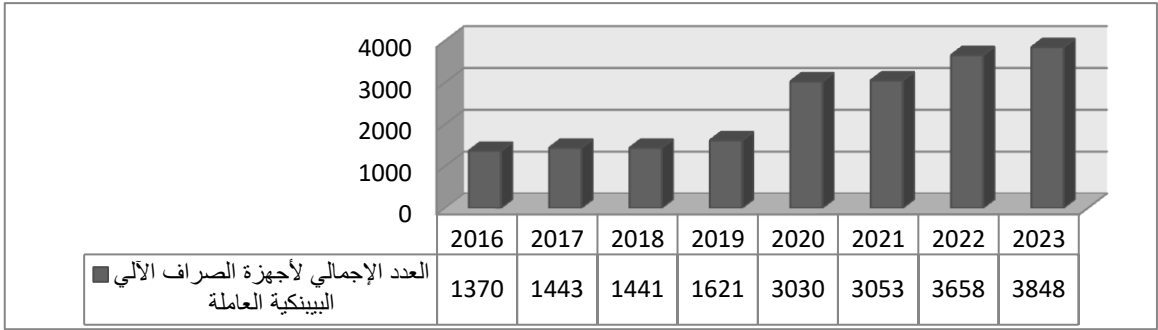
الجدول 8: تطور المعاملات باستعمال البطاقات خلال 2022 و 2023

طبيعة البطاقات			وضعية البطاقات في سنة 2022			وضعية البطاقات في سنة 2023		
البطاقات المطروحة للتداول	عدد البطاقات المفعلة	معدل النشاط	إجمالي البطاقات	الذهبية	ما بين المصارف	إجمالي البطاقات	الذهبية	ما بين المصارف
			3 505 583	10 124 456	13 630 039	4 022 203	12 487 304	16 509 507
3 505 583	1 063 208	%30.33	2 977 153	4 040 361	1 257 230	11 028 570	12 285 800	%74.42
%29.41	%29.64	%31.26	%31.26	%31.26	%74.42	%29.41	%29.64	%31.26

المصدر: بنك الجزائر، التقرير السنوي 2023 التطور الاقتصادي والنقدي، 2024، ص: 77.

مجال خدمات النقد الآلي متكون من 3847 موزع أو صراف آلي و 53 191 محطة دفع إلكترونية، بتزايد بنسبة 5.7% بالنسبة للأولى و 15% بالنسبة للثانية مقارنة بسنة 2022، تم وضعه تحت تصرف حاملي البطاقات المصرفية والتجار الموافقين أي بمتوسط 4292 بطاقة مصدرة للموزع الآلي الواحد و 310 بطاقة مصدرة عبر محطات الدفع الإلكترونية، والذي يضل هامشي من ناحية نقاط القبول.

الشكل 3: العدد الإجمالي لأجهزة الصراف الآلي



المصدر: من إعداد الباحث بناء على الموقع الإلكتروني لتجمع النقد الآلي.

تمت الموافقة والتصديق على 510 تاجر عبر الإنترنت مقابل 291 في نهاية 2022، أي بنسبة

ارتفاع تقدر بـ 75.3%، رغم أن هذا التزايد يُعد معتبرا لكن يضل بعيدا عن الأهداف المسطرة من طرف

السلطات الحكومية من خلال إصدار قانون متعلق بالتجارة الإلكترونية في شهر ماي 2018.

4. خاتمة:

يعتبر القطاع البنكي في الجزائر جزءا أساسيا من الاقتصاد الوطني، والذي بدوره يشهد تغيرات تقنية جمة من خلال تبني التحول الرقمي كمحرك أساسي لتحسين من الخدمات البنكية المقدمة للعملاء، وجاءت هذه الدراسة كجزء من جهود فهم تأثير التكنولوجيا على البنوك، كما أدى ظهور التقنيات الجديدة وتبنيها إلى تغيير سلوك عملاء البنوك، الذين أصبحوا يطلبون منتجات وخدمات متاحة وبأسعار أقل هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى، تؤدي الطبيعة التنافسية للقطاع المصرفي إلى سباق نحو الابتكار من أجل تقديم أسعار أكثر جاذبية وتعزيز قدرة البنك التنافسية.

وقد أظهر تحليل مختلف جوانب التحول البنكي الرقمي في الجزائر إلى أن النظام المصرفي أحرز تقدماً، خاصة في مجال وسائل الدفع الجديدة، بحيث توضح البيانات التي قدمها بنك الجزائر التطور الإيجابي للرقمنة، ويتعلق الأمر بنمو العديد من المتغيرات، بما في ذلك عدد الحسابات المصرفية، وعدد بطاقات، ومقدار وعدد المدفوعات التي تتم عبر محطات نقاط البيع، والسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي، والدفع عبر الهاتف المحمول، ومن هنا جاء التحسن في جودة الخدمات المصرفية. بالإضافة إلى ذلك، سمح تنفيذ الإصلاحات المالية والتنظيمية الجديدة للقطاع بتعزيز جاذبيته وكفاءته

وعلى الرغم من ذلك لا يزال هناك الكثير من العمل الذي يتعين القيام به. في الواقع، يشكل هذا التحول الرقمي عدة مخاطر سواء بالنسبة للمستخدمين أو للنظام البنكي في حد ذاته، ومن بين هذه المخاطر نسلط الضوء على حماية الخصوصية، والأمن السيبراني، والسلامة المالية، ولهذا السبب يجب على السلطات المراقبة والإشراف على كل هذه الجوانب بأقصى قدر من الاهتمام، وهناك مشكلة أخرى يجب حلها تتعلق بالثقافة المالية، والتي تلعب دوراً حاسماً في تعزيز الثقافة الرقمية في الجزائر، مما يسلط الضوء على أهمية الحملات التوعوية في الترويج والتعريف بالأدوات الرقمية.

5. قائمة المراجع:

- ✓ تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار حامد للنشر والتوزيع، (الأردن: 2004) ؛
- ✓ دغوش العطرة، مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 16، العدد 01، 2023؛
- ✓ حورية حويش، مجدوب خيرة، مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية _دراسة تطبيقية لعينة من البنوك على مستوى ولاية تيارت _، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 10، العدد 02، 2024؛
- ✓ مرسى خولة، هاجر موساوي، تطبيق التحول الرقمي كأداة لتحسين أداء البنوك :دراسة حالة بنك متعدد الجنسيات، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 06، العدد 01، 2023 ؛
- ✓ benahmed kafia, souman mohand ouidir, ouali nadjia, the digital transformation in algeria's banking sector: what opportunities for the country's economy?, educational administration: theory and practice, volum 30, number 08, 2024.

المواقع الإلكترونية:

- ✓ <https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm/>
- ✓ <https://www.bank-of-algeria.dz/stoodroa/2024/08/Rapport-annuel-2023-Ar.pdf>
- ✓ <https://www.trustbank.dz>
- ✓ <https://www.bank-abc.com/ar/CountrySites/Algeria/>
- ✓ <https://www.cpa-bank.dz/index.php/fr/>
- ✓ <https://www.bna.dz/fr/accueil/>
- ✓ <https://www.cnepbanque.dz/web/ar/-/الخدمات-النقدية-و-الخدمات-البنكية->
[/عن-ب](#)
- ✓ <https://www.albaraka-bank.dz>