وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوث 1955 سكيكدة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم اقتصادية

عنوان المذكرة

متطلبات ترقية التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية دراسة حالة (البنك الوطني الجزائري BNA)

مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علوم اقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي و مالي

من إعداد:
- مصيبح رستم

تحت إشراف:
- سلامات عقيلة

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
سلامات عقيلة	استاذ محاضر (أ)	جامعة 20 اوت 1955	مشرفا
شرقرق سمير	استاذ تعليم عالي	جامعة 20 اوت 1955	رئيسا
الصيد فاتح	استاذ تعليم عالي	جامعة 20 اوت 1955	ممتحنا

السنة الجامعية:2026/2025

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوث 1955 سكيكدة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم اقتصادية

عنوان المذكرة

متطلبات ترقية التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزئري

مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علوم اقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي و مالي

من إعداد:
- مصيبح رستم

تحت إشراف:
- سلامات عقيلة

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
سلامات عقيلة	استاذ محاضر (أ)	جامعة 20 اوت 1955	مشرفا
شرقرق سمير	استاذ تعليم عالي	جامعة 20 اوت 1955	رئيسا
الصيد فاتح	استاذ تعليم عالي	جامعة 20 اوت 1955	ممتحنا

السنة الجامعية:2026/2025

اللهم اجعلنا ممن علمتهم
فاستخلفتهم وأصلحت بهذا العلم
أعمالهم وقلوبهم، فاللهم انفعنا بما
علمتنا وزدنا علما

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم، والصلاة والسلام على خير من علّم البشرية، محمدٍ وعلى آله وصحبه أجمعين، الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله وعونه تيسر العقبات، وتُقطف ثمار السعي والمثابرة، بفضل من الله أتممت اليوم وبكل فخر مشواري الدراسي، فاللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا، أما بعد اهدي ثمرة جهدي الى:

من أوصى الله عزوجل ببرهما في كتابه الكريم بقوله تعالى ﴿وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوٓاْ إِلَّآ إِيَّاهُ وَبِٱلْوَٰلِدَيْنِ إِحْسَٰنًا﴾ (سورة الإسراء: 23)

– إلى والديّ اللذين تعبا في تربيتي وكانا الدعم والسند لي طيلت سنوات عمري والسبب الأول بعد الله عزوجل في كوني بهذا المقام، حفظهما الله واطال في عمرهما وادام عليهما الصحة والعافية .

– الى اخوتي واخواتي، من كانوا لي دومًا عونًا ومصدر فخر واعتزاز حفظهم الله ورعاهم .

– الى جميع أصدقائي الذين شاركوني لحظات التعب والفرح، وكانوا خير رفاق في طريق العلم، أقول : إن أجمل ما في الرحلة هو أنكم كنتم جزءًا منها.

– الى كل طلبة السنة الثانية ماستر اقتصاد نقدي ومالي دفعة 2026، والا كل زملاء الدراسة خلال سنواتي الخمس بالجامعة.

– الى كل من ساندني فعلا او قولا وكان له أثر في القيام بهذا العمل, خاصة السيد جاهيد قنطار نائب المدير با لبنك الوطني الجزائري .

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمان الرحيم والصلاة والسلام على خاتم المرسلين، الحمد والشكر لله عز وجل على ما أتم فبلغنا بفضله حسن المختتم.

في هذا المقام أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى الأستاذة "سلامات عقيلة "التي شرفتني بإشرافها على هذا العمل، والتي لم تبخل عليَّ بتوجيهاتها وإرشاداتها القيمة، فلقد كانت نعم المرشدةُ المُوَجِّهَةُ، كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأساتذة الموقرين أعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم عليَّ بقبول مناقشة هذه الرسالة، فأنتم أهل لسد خللها والإبانة على مواطن القصور فيها.

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل متطلبات ترقية التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية الجزائرية، من خلال دراسة حالة البنك الوطني الجزائري (BNA) وكالة القل. اعتمدنا على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، حيث تطرقنا إلى الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والصناعة المصرفية، ثم انتقلنا إلى الجانب الميداني لتقييم واقع الخدمات الرقمية المقدمة. وأظهرت النتائج أن البنك يمتلك مقومات تقنية وبشرية جيدة، تتمثل في تنوع وسائل الدفع الإلكتروني وقوة البنية التحتية، غير أن النتائج كشفت عن تحديات جوهرية تعيق الاستفادة المثلى، أبرزها ضعف ثقافة الزبون الرقمي، ومحدودية التوافق التقني بين التطبيقات، وازدواجية الإجراءات الورقية. وخلصت الدراسة إلى أن أثر التكنولوجيا المالية في ترقية الأداء المصرفي يبقى محدوداً دون توفر المتطلبات التشريعية والتكنولوجية والبشرية بشكل متكامل، وأوصت بتكثيف التوعية وتحديث الإطار القانوني.

الكلمات المفتاحية :التكنولوجيا المالية، النظام البنكي، الصناعة المصرفية ، البنك الوطني الجزائري، التحول الرقمي.

Summary (English)

This study aimed to analyze the requirements for upgrading financial technology (FinTech) in the Algerian banking industry, through a case study of the National Bank of Algeria (BNA) – El Kel Agency. We adopted the descriptive analytical approach, covering the theoretical framework of FinTech and banking, then moving to the field side to assess the reality of digital services provided. The results showed that the bank possesses good technical and human capabilities, evidenced by the diversity of electronic payment means and robust infrastructure. However, the results also revealed major challenges hindering optimal utilization, most notably weak customer digital culture, limited technical interoperability between applications, and duplication of paper-based procedures. The study concluded that the impact of FinTech on banking upgrading remains limited without the integrated availability of legislative, technological, and human requirements, and recommended intensifying awareness campaigns and updating the legal framework

Keywords: FinTech, Banking system, banking industry, National Bank of Algeria, digital transformation.

قائمة المحتويات:

الصفحة	المحتوى
I	إهداء
II	شكر وتقدير
III	الملخص
IV–V	قائمة المحتويات
VII–VI	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
أ–د	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية و متطلبات ترقيتها في القطاع المصرفي
	تمهيد
	المبحث الأول: الاطار النظري للتكنولوجيا المالية و الصناعة المصرفية
9	المطلب الأول: الاطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية
10	الفرع الاول: تعريف التكنولوجيا المالية
12	الفرع الثاني:خصائص التكنولوجيا المالية
14	الفرع الثالث: خدمات التكنولوجيا المالية
17	الفرع الرابع: اهمية التكنولوجيا المالية
19	المطلب الثاني: الاطار المفاهيمي للصناعة المصرفية
20	الفرع الاول: تعريف الصناعة المصرفية
22	الفرع الثاني: انشطة الصناعة المصرفية
24	الفرع الثالث: مهام الصناعة المصرفية
27	الفرع الرابع:العوامل المغيرة و المؤثرة على الصناعة المصرفية و التحدبات التي تواجهها
31	**المبحث الثاني: علاقة التكنولوجيا المالية بالصناعة المصرفية**
33	المطلب الأول: الصناعة المصرفية في ظل التكنولوجيا المالية
34	الفرع الأول: الفرق بين القطاع المصرفي التقليدي ونماذج التكنولوجيا المالية
37	الفرع الثاني: متطلبات تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي
40	المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على الصناعة المصرفية
41	الفرع الأول: التكنولوجيا المالية وتطويرها للأعمال المصرفية

44	الفرع الثاني: نماذج التعاون بين القطاع المصرفي وشركات التكنولوجيا المالية وتحدياتها
48	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
49	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
52	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغات الاجنبية
54	المطلب الثالث: التعليق على الدراسات السابقة
56	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمتطلبات الترقية التكنولوجيا المالية في البنك الوطني الجزائري BNA
	تمهيد
60	**المبحث الأول: واقع التكنولوجيا المالية بالجزائر**
62	المطلب الأول: التكنولوجيا المالية بالقطاع المصرفي الجزائري
63	الفرع الأول: تطور اشتراكات الهاتف النقال حسب الأجيال
65	الفرع الثاني: نسبة تغطية الشبكات
67	الفرع الثالث : اشتراكات الانترنت حسب انواعها
69	الفرع الرابع : اشتراكات الانترنت للهاتف النقال حسب التكنولوجيا
71	المطلب الثاني: واقع وسائل الدفع الإلكتروني ومعيقات تبنيها في الجزائر
72	افرع الاول: بطاقات الدفع الإلكتروني في الجزائر والمتعاملون في سوقها
75	الفرع الثاني : نظام ووسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر
78	الفرع الثالث: تطور عمليات السحب الإلكترونية بالجزائر (أجهزة الصراف الآلي ومعاملات السحب)
81	الفرع الرابع: منافع ومعيقات تبني التكنولوجيا المالية في الجزائر
85	**المبحث الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري (BNA) وكالة القل**
87	المطلب الاول: تعريف عام لبنك BNA وكالة 487 القل
88	الفرع الاول: نشأة البنك الوطني الجزائري
89	الفرع الثاني: تعريف الوكالة 487 القل وهيكلها التنظيمي
92	الفرع الثالث : أهداف البنك الوطني الجزائري وكالة 487 القل
93	الفرع الرابع: مهام البنك الوطني الجزائري
95	المطلب الثاني: خدمات التكنولوجيا المالية بالبنك الوطني الجزائري (BNA) وكالة 487 القل
96	الفرع الأول: بطاقات الدفع الإلكتروني
101	الفرع الثاني: أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) والصراف الآلي (ATM)

قائمـــــة المحتــويـــات

105	الفرع الثالث: التطبيقات والخدمات الإلكترونية
110	الفرع الرابع: تقييم خدمات التكنولوجيا المالية بالوكالة 487 القل
113	خلاصة الفصل
115	خاتمة
118	قائمة المراجع

قائمة الاشكال و الجداول

قائمة الأشكال

قائمـــــة المحتـــويـــات

الرقم	العنوان	الصفحة
1	الاستثمار في قطاع التكنولوجيا المالية عالمياً	7
2	خدمات التكنولوجيا المالية	11
3	استخدام التكنولوجيا المالية في كل مجال	12
4	أنشطة الصناعة المصرفية	16
5	شركة SATIM وشركائها	39
6	عملية الدفع الإلكتروني	41
7	نسبة شركات التكنولوجيا المالية في العالم العربي	44
8	الهيكل التنظيمي للوكالة	49
9	صورة بطاقة CIB الكلاسيكية	54
10	صورة بطاقة CIB GOLD	54
11	صورة بطاقة CIB PRÉPAYÉE	55
12	صورة بطاقة CIB ELITE	55
13	صورة بطاقتَي CIB ÉPARGNE	56
14	صورة بطاقة CIB AFFAIRES	57
15	صورة بطاقة CIB AFFAIRES GOLD	57
16	صورة بطاقة CIB AFFAIRES ELITE	58
17	صورة بطاقة CIB AFFAIRES ELITE DGI IMPÔTS	59
18	صورة بطاقة الفيزا الدولية	60

19	صورة جهاز TPE	61
20	الموقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري	64
21	تطبيق BN@tic	66
22	تطبيق WIMPAY	67

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	تطور اشتراكات الهاتف النقال من 2019 إلى 2024	37
2	نسبة تغطيات الشبكات من 2019 إلى 2024	38
3	اشتراكات الإنترنت الثابت من 2019 إلى 2024	39
4	اشتراكات الإنترنت للهاتف النقال حسب التكنولوجيا من 2019 إلى 2024	40
5	عدد أجهزة الصراف الآلي في البنوك من 2019 إلى 2024	45
6	عدد أجهزة الصرافات الآلية في مؤسسات بريد الجزائر من 2019 إلى 2024	45
7	معاملات السحب من أجهزة الصراف الآلي من 2019 إلى 2024	46
8	الفرق بين جهاز DAB و GAB	64
9	اشتراكات E-Bank للبنك الوطني الجزائري	66

قائمة الاختصارات:

الاختصار	المعنى بالعربية	Signification en Anglais / Français
BNA	البنك الوطني الجزائري	Banque Nationale d'Algérie
SATIM	شركة النقد الآلي ومعالجة المعاملات	Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique
CIB	البطاقة بين البنوك	Carte Interbancaire
TPE	جهاز الدفع الإلكتروني	Terminal de Paiement Électronique
GAB	الموزع الآلي للأوراق النقدية	Guichet Automatique de Banque
DAB	جهاز السحب الآلي	Distributeur Automatique de Billets
ATM	آلة الصرف الآلي	Automated Teller Machine
FinTech	التكنولوجيا المالية	Financial Technology
GSM	نظام الاتصالات المحمولة العالمي	Global System for Mobile Communications
3G	الجيل الثالث للهاتف النقال	Third Generation Mobile Network
4G	الجيل الرابع للهاتف النقال	Fourth Generation Mobile

قائمة الاختصارات:

Network		
Asymmetric Digital Subscriber Line	خط المشترك الرقمي غير المتماثل	ADSL
Fiber To The X	الألياف البصرية حتى المشترك	FTTX
Long-Term Evolution	تطور طويل الأمد	LTE
Quick Response Code	رمز الاستجابة السريعة	QR Code
One-Time Password	كلمة المرور لمرة واحدة	OTP
Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication	جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك	SWIFT
International Monetary Fund	صندوق النقد الدولي	IMF
Financial Stability Board	مجلس الاستقرار المالي	FSB
Organisation for Economic Co-operation and Development	منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية	OECD
Direction Générale des Impôts	المديرية العامة للضرائب	DGI
Application Mobile BNA	تطبيق البنك الوطني الجزائري للهاتف	BN@tic
Mobile Payment Application – Algérie Poste	تطبيق الدفع عبر الهاتف لبريد الجزائر	WimPay
BNA Foreign Trade Tracking Platform	منصة متابعة تحويلات التجارة الخارجية	e-Trade BNA
BNA Electronic Banking	منصة الصيرفة الإلكترونية	e-Bank

Platform		BNA

مقدمة:

شهد العالم في الاونة الاخيرة تقدماً سريعاً في مجال التقنية، ما أسفر عن ظهور أفكار حديثة أعادت صياغة الاسس القانونية، من أبرزها فكرة "التقنية المالية" أو ما يُعرف بالـ Fintech، التي أصبحت اليوم من بين القوى الرئيسية لدفع الخدمات المالية والمصرفية. فقد فرضت الإبداعات الرقمية نفسها بشدة، إذ لم يعد الاعتماد على الأساليب التقليدية في إدارة المعاملات البنكية كافياً لمجاراة رغبات العملاء، لا سيما الجيل الجديد من المستهلكين الرقميين الذين يطلبون السرعة، الفعالية، والمرونة.

في هذا الإطار، تغيرت الصناعة المصرفية من كونها مجرد وسيط مالي اعتيادي إلى قوة تقنية فاعلة، استعانت بتقنيات حديثة كالذكاء الاصطناعي، سلسلة الكتل، تحليلات البيانات الضخمة، والخدمات البنكية عبر الهواتف الذكية. هذه التغييرات أنتجت فرصاً كبيرة للبنوك لتوسيع نطاق خدماتها، خفض تكاليفها، وزيادة تنافسيتها، ولكنها في المقابل فرضت صعوبات جوهرية، خاصة في الدول الناشئة التي تعاني من ضعف البنية التحتية الرقمية ونقص الكفاءات البشرية.

في ظل هذا المشهد المتحول، أصبحت التكنولوجيا المالية ليست مجرد خيار، بل ضرورة استراتيجية لضمان استمرارية القطاع المصرفي وملاءمته لمتطلبات الاقتصاد الرقمي العالمي. كما بات من الضروري فهم العلاقة الجدلية بين الابتكار التكنولوجي والتطور المصرفي، لاسيما في السياقات الحالية كالجزائر، التي تسعى اليوم إلى تعزيز شمولها المالي والانخراط في التحول الرقمي.

انطلاقا من هذه المعطيات، جاءت هذه الدراسة لتسلّط الضوء على واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير الصناعة المصرفية، خاصة في البيئة الجزائرية، وذلك من خلال دراسة حالة بنك الوطني الجزائري– وكالة القل كنموذج للدراسة.

-إشكالية :

بناء على ما سبق تبرز ملامح إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي الآتي" **:ماهي المتطلبات التي تسمح بترقية التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية على مستوى البنك الوطني الجزائري؟"**

من أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية والإلمام بكل جوانب الدراسة، يمكن طرح التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما هي التكنولوجيا المالية و ماهي تطبيقلتها في القطاع المصرفي؟
- كيف تساهم التكنولوجيا المالية في ترقية اداء الصناعة المصرفية بالبنك الوطني الجزائري؟
- ما هي التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية عند تطبيقها في البنك الوطني الجزائري؟
- ماهي تطبيقات تقنيات التكنولوجيا المالية بالبنك الوطني الجزائري؟

-فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة نقترح الفرضيات الآتية:

- تتوقف ترقية التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية على توفر المتطلبات التشريعية و التكنولوجية و البشرية.

- يملك بنك الوطني الجزائري جاهزية جيدة لادماج التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية .
- تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين كفاءة و جودة الخدمات على مستوى البنك الوطني الجزائري.
- يواجه البنك الوطني الجزائري بعض التحديات في ادماج التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية.

-مبررات اختيار موضوع الدراسة:

1- ندرة الدراسات الميدانية في الجزائر التي تناولت متطلبات التكنولوجيا المالية بشكل متكامل (تشريعية، تقنية، بشرية)، خاصة في البنوك العمومية.
2- الرغبة الشخصية في فهم التحديات الحقيقية التي تواجه المصارف الجزائرية في التحول الرقمي، ومحاولة تقديم إضافة علمية متواضعة في هذا المجال.
3- حداثة الموضوع وأهميته المتزايدة في ظل توجه الدولة نحو رقمنة الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي.
4- إمكانية الاستفادة من نتائج الدراسة في توجيه القائمين على بنك الوطني الجزائري نحو الأولويات الصحيحة لتطوير خدماته المصرفية.

-أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف، من بينها:

1. تسليط الضوء على مفهوم التكنولوجيا المالية وابتكاراتها الحديثة في القطاع المصرفي.
2. توضيح العلاقة بين الابتكارات التكنولوجية والأداء العام للبنوك التجارية خاصة البنك الوطني الجزائري.
3. تحليل مدى تأثير التكنولوجيا المالية على تطوير الصناعة المصرفية من حيث الخدمات، الكفاءة ، والشمول على مستوى البنك الوطني الجزائري.

-أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من مجموعة من الاعتبارات، يمكن توضيحها فيما يلي:

- ✓ تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية العربية، وخاصة الجزائرية، في مجال التكنولوجيا المالية الذي لا يزال حديث العهد في البحث العلمي المحلي.
- ✓ قد تشكل هذه الدراسة مرجعاً أولياً لمديري بنك الوطني الجزائري وغيرهم من البنوك العمومية، للتعرف على متطلبات التطوير الضرورية.
- ✓ تقدم الدراسة مادة تحليلية مفيدة للباحثين اللاحقين الذين يرغبون في دراسة التكنولوجيا المالية في سياق جزائري.

- حدود الدراسة:

الإطار المكاني: تمت الدراسة في بنك الوطني الجزائري، وتحديداً في وكالة القل-سكيكدة

الإطار الزماني: تمت الدراسة في السداسي الثاني من السنة الجامعية 2026/2025.

- منهج الدراسة:

من أجل دراسة موضوع "متطلبات ترقية التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية الجزائرية" بمختلف أبعاده، وتحقيق أهداف البحث، تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، باعتباره الأنسب لهذا النوع من الدراسات، إذ يعتمد هذا المنهج على وصف واقع التكنولوجيا المالية في البنك محل الدراسة من خلال جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة المدروسة، ثم تحليلها وتفسيرها بهدف فهم العلاقات القائمة بين المتغيرات، واستنتاج دلالاتها وآثارها.

- **هيكل الدراسة:**

انطلاقاً من أهمية الموضوع ومحاوره الأساسية، ومن أجل الإجابة على الإشكالية والتساؤلات المطروحة، تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين رئيسيين متكاملين: تناول **الفصل الأول** الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وتطبيقاتها في الصناعة المصرفية من خلال ثلاثة مباحث؛ الأول عُني بالإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية والصناعة المصرفية، والثاني بدراسة علاقة التكنولوجيا المالية بالصناعة المصرفية متطرقاً إلى متطلبات تبنيها وأثرها على تطوير الأعمال المصرفية، والثالث باستعراض الدراسات السابقة وتحليلها. أما **الفصل الثاني** فقد خُصص للدراسة الميدانية، حيث استعرض **المبحث الأول** واقع البنية التحتية الرقمية ووسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر مع منافعها ومعيقاتها، بينما تناول **المبحث الثاني** دراسة حالة البنك الوطني الجزائري (BNA) وكالة 487 القل من حيث التعريف بالوكالة وهيكلها التنظيمي، واستعراض خدماتها التكنولوجية المقدمة (بطاقات، أجهزة دفع، تطبيقات)، وتقييم إمكانياتها بناءً على معطيات التربص الميداني.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية و متطلبات ترقيتها في القطاع المصرفي

تمهيد:

تُعتبر التكنولوجيا المالية (Fintech) تحولاً في الاقتصاد العالمي وهي من المفاهيم المستحدثة في القطاع المالي، بما توفره من خدمات وأساليب جديدة ومتقدمة كالذكاء الاصطناعي (AI) وتحليل المعطيات (Data Analytics) والعملات الرقمية أو المشفرة (Cryptocurrency) وتقنية البلوك تشين (Blockchain). وقد أسهمت هذه التقنيات في تمكين الكيانات المالية والشركات الناشئة في مجال (Fintech) من توسيع مدى وصول خدماتها المصرفية إلى الشرائح غير المشمولة مالياً، سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. وهذا بدوره ساهم في تقليل تكلفة تقديم الخدمات المالية ورفع مستويات فعاليتها.

التكنولوجيا المالية تُعد من الوسائل البارزة للارتقاء بالقطاع المالي والمصرفي وتعزيز الدمج المالي، إذ تسهم في تلبية كافة المتطلبات المالية والمصرفية وتذليل سبل الوصول إليها بأيسر السبل وأقل كلفة ممكنة، وذلك لمختلف شرائح المجتمع ومساعدتهم على كيفية الانتفاع بتلك الخدمات وتوفير الأمان لهم، وقد أحدث التطور المتسارع في المنتجات والخدمات المالية وما لعبه من توفير وتيسير للمعاملات المالية داخلياً وعبر الحدود إلى قيام الحكومات والبنوك المركزية وكذلك شركات التكنولوجيا المالية بإنتاج منتجات مالية ورقمية لاستيفاء احتياجات الشرائح المحرومة وذوي الدخول المحدودة لتحقيق الدمج المالي.

سنتناول في هذا الفصل الجوانب النظرية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية ومتطلبات ترقيتها في القطاع المصرفي، من خلال:

- ✓ **المبحث الأول** :الاطار النظري للتكنولوجيا المالية و الصناعة المصرفية
- ✓ **المبحث الثاني** : علاقة التكنولوجيا المالية بالصناعة المصرفية
- ✓ **المبحث الثالث** :الدراسات السابقة.

المبحث الاول: الاطار النظري للتكنولوجيا المالية و الصناعة المصرفية

تعد التكنولوجيا المالية (FinTech) واحدة من أبرز التطورات التي شهدها القطاع المالي في العقود الأخيرة، حيث أسهمت في إعادة تشكيل طبيعة الخدمات المصرفية التقليدية، وتقديم بدائل رقمية أكثر كفاءة وسرعة وأماناً. وقد أدى التزاوج بين الابتكارات التكنولوجية الحديثة والخدمات المالية إلى ظهور حلول ومنتجات جديدة غيرت طريقة تعامل الأفراد والمؤسسات مع البنوك، مثل الدفع عبر الهاتف المحمول، والتحويلات الفورية، والخدمات المصرفية عن بعد. وبالمقابل، فإن فهم طبيعة الصناعة المصرفية وخصائصها يعد أمراً ضرورياً للوقوف على مدى قدرة هذه الصناعة على استيعاب وتبني التطورات التكنولوجية المتسارعة، خاصة في ظل التحديات التنظيمية والتقنية التي تميز البيئة المصرفية الجزائرية.

المطلب الاول: الاطار الفاهيمي للتكنولوجيا المالية

سنتناول في هذا المطلب الاطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

الفرع الاول: تعريف التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية هي اختصار لعبارة Financial Technology، وهي تمزج بين الخدمات المالية والتقنيات الحديثة والمبتكرة القائمة على الإنترنت والتطبيقات، بهدف جذب العملاء[1].

كما عُرفت من منظور الهيئات الدولية كما يلي:

- كما يعرفها مجلس الاستقرار المالي (Financial Stability Board) بأنها "ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، ولها أثر مادي وملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية.[2]"
- يعرف البنك الدولي وصندوق النقد الدولي (IMF) التكنولوجيا المالية بأنها" :التقدم في مجال التكنولوجيا الذي لديه القدرة على تحويل تقديم الخدمات المالية، مما يحفز تطوير نماذج أعمال وتطبيقات وعمليات ومنتجات جديدة[3]"
- وقد عرّفتها لجنة بازل للرقابة المصرفية على أنها "أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له أثر على الأسواق والمؤسسات المالية[4]."

---

[1] Dorfleitner, G., & Lars, H. (2017). *Definition of FinTech and Description of the FinTech Industry*. The FinTech Market in P 04. Germany

[2] اتحاد المصارف العربية. (فيفري 2018) .*التكنولوجيا المالية (Fintech) وأثرها على القطاع المصرفي والعملاء في المنطقة العربية*) — .ص 10(

[3] World Bank & International Monetary Fund (IMF). (2022). *Fintech and the Future of Finance: Glossary of Key Terms*. Washington, DC: World Bank Group

[4] حرفوش، سعيدة .(2019) .التكنولوجيا المالية: صناعة واعدة في الوطن العربي .*مجلة آفاق علمية*، 11) — .(3)ص(727

- كما عرّفها معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية (دبلن) على أنها "الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال القطاع المالي، والتي تشمل البرامج الرقمية المستخدمة في العمليات المالية للبنوك، مثل تحويل الأموال، تبديل العملات، حسابات نسب الفائدة والأرباح، وغيرها من العمليات المصرفية[1]."

- تعرف هيئة مجلس الاستقرار المالي (FSB) التكنولوجيا المالية بأنها" :الابتكار المالي الممكن تقنياً والذي يمكن أن يؤدي إلى نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، مع تأثير مادي مرتبط على الأسواق والمؤسسات المالية وتقديم الخدمات المالية.[2]

من خلال ما سبق، يمكن تعريف التكنولوجيا المالية بأنها "كل ابتكار مالي يهدف إلى تسهيل المعاملات المالية بكل أنواعها، من خلال اختصار الوقت وتقليل التكاليف على المؤسسات المالية، مما يساعد في الحفاظ على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد.

و يمكن ملاحظة الاقبال الكبير على الاستثمار في قطاع التكنولوجيا المالية من خلال الشكل الموالي :

الشكل رقم 1 : الاستثمار في قطاع التكنولوجيا



المصدر :(KPMG, 2023, P. 08)

من خلال الشكل رقم 1 ,نلاحظ أن نشاط تمويل رأس المال الاستثماري العالمي في التكنولوجيا المالية بلغ ذروته في عام 2021، بعدد صفقات قدره 6,623 صفقة وبقيمة إجمالية بلغت 122.20 مليار دولار أمريكي، قد يكون

[1] **قادري**، علاء الدين .(2022) .*التكنولوجيا المالية الإسلامية وتطبيقاتها في المصارف الإسلامية* (الطبعة الأولى). الفا للوثائق للنشر والتوزيع، قسنطينة— .) ص 39(

[2] Financial Stability Board (FSB). (2017). *Financial Stability Implications from FinTech: Supervisory and Regulatory Issues that Merit Authorities' Attention*

هذا الارتفاع ناجعًا عن فترة كوفيد-19، حيث شهدت التكنولوجيا المالية تطويرًا ملحوظًا ونشاطًا كبيرًا خلال هذه الفترة، نظرًا لتوفيرها حلولاً وأدوات حديثة للتعامل عوضًا عن الأساليب التقليدية التي توقفت بسبب الوباء، في المقابل شهد نشاط تمويل التكنولوجيا المالية أدنى قيمة له في عام 2023، بعدد صفقات قدره 1,818 صفقة، وبقيمة إجمالية بلغت 27.30 مليار دولار أمريكي، يعود هذا الانخفاض إلى عودة الأعمال إلى طبيعتها مع انخفاض انتشار وباء كوفيد-19 وعودة الحياة اليومية إلى مسارها الطبيعي، بالإضافة إلى أن سنة 2021 عرفت إنفاق كبير من المؤسسات بأنواعها على أدوات التكنولوجيا المالية التي كانت في فترة تجريبية سنة 2022 و2023. هذا ما يفسر انخفاض الاستثمار فيها.

الفرع الثاني: خصائص التكنولوجيا المالية :

لخدمات وتطبيقات التكنولوجيا المالية تأثير كبير على المجتمع والأعمال التجارية من خلال نشر المنتجات المالية المرتبطة بالتكنولوجية مثل القروض والمدفوعات والتمويل الشخصي وإدارة الأصول وتحويل الأموال والتحويلات والعملات المشفرة وغيرها من الخدمات المالية، فانتشار واستخدام التكنولوجيا المالية سيوفر العديد من الفوائد على مستوى الشركة والصناعة، فعلى سبيل المثال: توفر التكنولوجيا المالية تمويل المخاطر للشركات المبتكرة الأصغر، كما أنها تحافظ على العدالة والجدارة بالثقة في المعاملات المالية، وكل هذه الخدمات والمنتجات المالية تتميز بخصائص إيجابية تميزها عن الخدمات المالية التقليدية وهي:

1-السرعة في اتمام المعاملات :

تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، إذ يتم إنجاز المعاملات في بضعة دقائق فقط مستفيدة من البيانات الضخمة التي تتوفر لديها[1]، فعلى سبيل المثال نجد شركة تقدم خدمة تحويل الأموال دوليا بين المصارف خلال ثواني مع العلم أن هذه العملية تستغرق في العادة عدة أيام عمل.

2- قلة قيمة الخدمات المالية:

تقديم خدمات المالية باسعار اقل من اسعار الخدمات المقدمة من قبل البنوك مثلا خدمة تحويل الاموال دوليا التي تقدمها شركة تتم بسرعة و بسعر اقل من البنوك.[2]

3-مكانية الوصول إلى كافة المستخدمين:

[1]-مكني بن عقيلة، يوسف ساحلي، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 2018، ص. 93.

[2]صليحة خالق و سامية شاري، دور مساحة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي (مملكة البحرين نموذجا)، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة، العدد الخاص، 2020، ص 302.

تعمل الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية على استهداف كل الطبقات والفئات، كما تقوم تعزيز ذلك من خلال قيامها بعقد شراكات مع شركات ومؤسسات مالية أخرى، على عكس الخدمات المالية التقليدية التي جعلت تقتصر على طبقة خاصة من العملاء بسبب كون العميل يقيم على أساس ملكيته الأصول كبيرة أو حصوله على دخل ضخم.[1]

4-التركيز على العملاء:

يتم التركيز على العملاء من خلال:

- تقدم منتجات خدمات بسيطة وسهلة الاستخدام وعالية الراحة
- اقتراحات (تركز على الحاجة) مصممة حول حالات استخدام مستهلك معينة ونقاط ضعفه
- درجة عالية من مشاركة العملاء.

<u>الفرع الثالث:خدمات التكنولوجيا المالية:</u>

يمكن إيجاز خدمات التكنولوجيا المالية فيما يلي:[2]

❖خدمات الدفع:

تعني النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا ومرونة التي تقدمها التكنولوجيا المالية 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.

[2]قادري أكرم، داون ايمن، دور التكنولوجيا المالية في تحسين اداء البنوك التجارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة محمد البشير الابراهيمي، برج بوعريريج، 2022، ص14.

❖العمليات المصرفية الموجهة للافراد:

تتضمن الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الإنترنت بدون أي تواجد فعلي للمكتب بتكاليف قليلة، وتتضمن كذلك حلولاً لتنظيم الميزانية، بالإضافة إلى أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.

❖الاستثمار و التمويل:

- تقوم الفينتك 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.

❖الخدمات للبنوك على اساس قاعدة المعطيات:

تقدم خدمات موجهة للقطاع البنكي والمصرفي، عبر جمع وتحليل مجموعة واسعة من المعلومات التي من شأنها تطوير إدارة العلاقة مع العميل (طرق التسوق، التوفير، مسارات العميل المهنية، القدرة المالية). كما تنشط في مجال الأمن الرقمي، عبر الاكتشاف المبكر لأي خداع في تصرفات المتعامل، مثل تحديد الموقع الجغرافي للهواتف الذكية أو تشفير المعلومات الهامة. تقوم الفنتك كذلك بتحليل المخاطر وتقديم أدوات تعين على اتخاذ القرارات بشأن إدارة الاستثمارات وتيسير تجهيز الوثائق الرقابية.[1]

❖الخدمات للبنوك و الشركات:

تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من أجل تحسين إدارة الشركات، فنجد منها الموجهة للبنوك مثل تقنية البلوكتشين Blockchain التي تطور حلول معتمدة على تكنولوجيا البلوكتشين Blockchain فيما يتعلق بتسجيل المعاملات، أما بالنسبة للشركات تقدم الفينتك 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 (اتحاد المصارف العربية 2020):

الائتمان والإيداع ورأس المال، المدفوعات والمقاصة والتسوية، وإدارة الاستشارات/ الثروات.وهناك ظاهرة جديدة أخرى في مجال التكنولوجيا المالية هي تكنولوجيا البلوكتشين وهي بمثابة دفتر رقمي مركزي، يتم فيه تسجيل المعاملات التي تتم في العمليات الرقمية المشفرة Cryptocurrencies حيث تميز سنة 2017 باقتحام

[1]قادري اكرم، داون ايمن، دور التكنولوجيا المالية في تحسين اداء البنوك التجارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة محمد البشير الابراهيمي، برج بوعريريج، 2022.(ص14)

العملات الافتراضية المشفرة أسواق المال العالمية، وأكثرها جدال هي "البتكوين" وهي عملة رقمية افتراضية مشفرة باتت أشهر أدوات التداول المالي والمضاربة لا وجود مادي لها ولا تخضع لأي رقابة.[1]

-خدمة المدفوعات و التحويل المالي:

يُعد قطاع المدفوعات من أكثر قطاعات التكنولوجيا المالية استخدامًا، وذلك لأن جل ما نقوم به في شؤوننا اليومية هو الدفع (سداد فواتير الكهرباء، الماء والفواتير الأخرى...) ومن ناحية أخرى نجد أن تطوير منصات الدفع يُعد من أيسر التقنيات مقارنة بالتقنيات الأخرى، وتُعرف أنظمة الدفع على أنها مجموعة من القواعد والأنظمة المشتركة التي تدعم نقل الأموال بين الأفراد والشركات والحكومات، حيث يُعد الدفع لسلعة أو خدمة باستخدام جهاز محمول أمرًا جذابًا للمستهلكين المعاصرين نظرًا لسرعته وسهولته وحمايته، إذ يمكن شراء أي شيء تقريبًا عبر جهاز محمول، وقد تمت إدارة غالبية أنظمة الدفع بواسطة مشغلين، وتُصنف أنظمة الدفع بناءً على عدة اعتبارات كالآلية للمعاملات، وحجم التحويلات، وآلية التسوية.

-قطاع التمويل:

أحدثت التكنولوجيا المالية تطورًا في أنظمة تمويلية حديثة تتماشى مع التطورات الحاصلة في هذا المجال. ويُعد التمويل الجماعي (التشاركي) أحد أبرز هذه الأنظمة، ويعني تجميع مبالغ مالية صغيرة من عدد كبير من الأفراد لتمويل أعمال أو مشروعات أو أي احتياجات تمويلية أخرى. وهذا يتوافق مع الاستعانة بالمنصات المتصلة بالإنترنت لربط جهات العجز المالي (المقترضين) بجهات الفائض المالي (المدخرين)، متجاوزًا في كثير من الأحيان دور الوسطاء الماليين التقليديين. وهكذا، يمكن القول إن أفكارًا وممارسات كهذه، المتعلقة بالتطبيقات العصرية للتمويل الجماعي، قد تجعل هذا النوع من التمويل خيارًا هامًا للعديد من الشباب أصحاب المشروعات، مقارنة بالتمويل التقليدي.[2]

-قطاع ادارة الاصول:

إنه نهج استشاري للاستثمار تحت إشراف منصات رقمية لإدارة الثروات، حيث يجمع بين خدمات مالية متنوعة (التخطيط المالي، المحاسبة، الضرائب، إدارة المخاطر، إدارة المحافظ الاستثمارية...إلخ) لتلبية متطلبات الأفراد، وخاصة الأثرياء وأصحاب الأعمال الصغيرة والأسر التي تتطلع للمساعدة والمشورة. تقليديًا، كان يقوم بهذا الدور لإدارة الأصول والثروات مستشارون ماليون أو خبراء قانونيون. ومع ذلك، مع ظهور شركات التكنولوجيا المالية، أصبح تقديم هذا النوع من الخدمات متاحًا عبر منصات رقمية مجهزة بالمعلومات الكاملة، واعتمادها على برامج متقدمة قادرة على تقديم المشورة الكافية والحلول الممكنة بأقل تكلفة وأسرع وقت.

-قطاع التامين :

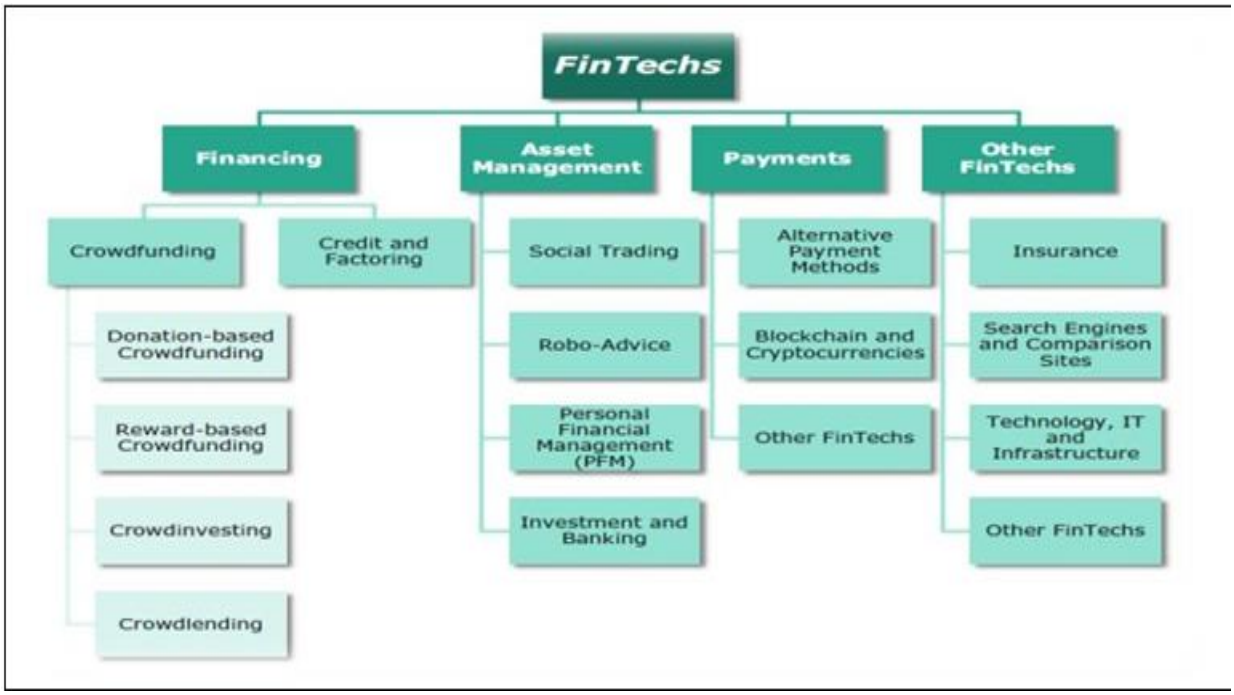
في تقرير (IBM Institute for Business Value) تكنولوجيا التأمين عادة هي التكنولوجيا التي تتجه إليها الشركات الجديدة التي تستخدم حلولاً تقنية خلّاقة لتزويد نماذج أعمال تأمين حديثة. فهي تعرف على أنها استخدام التقنيات المتطورة مثل (الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة...إلخ) لتسهيل وتعزيز كفاءة صناعة التأمين، والشركات الجديدة في مجال تكنولوجيا التأمين لا تزال حديثة في أنحاء العالم، حيث يقتصر دورها على تقديم

[1] قادري اكرم , مرجع سابق, ص 14

[2] طال صالح، اسهامات تطبيقات التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية – منصات التمويل الجماعي الإسلامي، – مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 13، العدد 02، 2022، ص 255-265.

منتجات التأمين مباشرة للعملاء، عبر ابتكار نماذج أعمال جديدة مثل التأمين من الشريك للشريك والتأمين المعتمد على الاستخدام وعند الحاجة.[1]

الشكل رقم 2: خدمات التكنولوجيا المالية



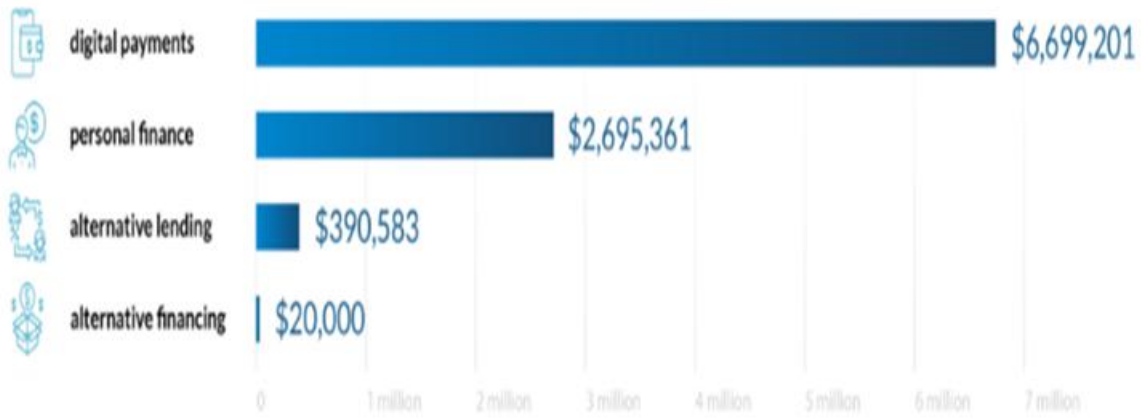
المصدر: Ajlouni, A. T., & Al-hakim, M. (2018, April 11-12). Financial Technology in Banking Industry: Challenges and Opportunities. *Presented in the International Conference on Economics and Administrative Sciences ICEAS2018*,

يوضح الشكل رقم 2 مختلف مجالات التكنولوجيا المالية، بما في ذلك مجال المعاملات ومجال إدارة الثروات اللذين تم شرحهما سابقاً، بالإضافة إلى مجال التحويلات الذي يستخدم التكنولوجيا المالية للحصول على ابتكارات وحلول جديدة تعوض الطرق القديمة للدفع، مثل العملات الرقمية والمشفرة واستخدام تقنية البلوكتشين، وذلك لتيسير عمليات التحويل بأنواعها.

كان استخدام التكنولوجيا المالية في مختلف المجالات متفاوتاً من حيث قيمة المعاملات، كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم 3: استخدام التكنولجيا المالية في كل مجال

[1] طالم صالح,مرجع سابق ,ص255-256



المصدر: Eira, A. (2024, 2 16). *81 Key Fintech Statistics 2024: Market Share & Data Analysis*. Consulté le 2 29, 2024, sur : financesonline: : /https://financesonline.com/fintech-statistics

يُبين الشكل (3) نطاق التكنولوجيا المالية بناءً على قيمة العمليات. ويتصدر مجال المدفوعات الإلكترونية القائمة، حيث بلغت قيمته 6,699,201 مليون دولار أمريكي. ويعود هذا التفوق إلى لجوء غالبية المتعاملين إلى استخدام المدفوعات الرقمية لإنجاز معاملاتهم المختلفة، وذلك في ظل موجة التحول الرقمي. وفي المقابل، يحتل مجال التمويل المرتبة الأخيرة بقيمة تقدر بـ 20,000 مليون دولار أمريكي. ويرجع هذا إلى أن هذا المجال يخدم شريحة محددة من العملاء، والمتمثلة في الأفراد أو الجهات التي تسعى لتقديم الدعم المالي للمحتاجين. إضافة إلى ذلك، فإن الحلول والأدوات المبتكرة في قطاع التكنولوجيا المالية، والمتوفرة في مجال المدفوعات، تفوق تلك الموجودة في المجال التمويلي.

الفرع الرابع:اهمية التكنولوجيا المالية:

تتميز التقنية المالية بحضور وتأثير عظيم على القطاع المالي، فهي تشكل جسراً يربط بين مجالي التقنية والمال. ولهذا، أتاحت فرصة سانحة للقطاع المالي عبر تقديمها خدمات مالية متقدمة تتصف بالسرعة، الدقة، وانخفاض النفقات. كما تساهم التقنية المالية بصورة فاعلة في الارتقاء بتجربة المستخدمين، وتشكل كذلك عاملاً رئيسياً في تحقيق النجاح والتطور للبنوك عبر دعمها في تحسين وتحديث أدائها. ولم تقتصر أهمية التقنية المالية على ما ذكر، بل إنها تدعم أيضاً زيادة فعالية الأسواق المالية. إن القياس الفعلي لنجاح التقنية المالية لا يكمن فقط في استحداث منتجات وخدمات مالية لضمان رضا المستهلكين، بل في دورها في دعم التوسع المالي من خلال منتجات وخدمات مالية مبتكرة وصلت إلى شرائح كانت خارج نطاق القطاع المالي ولم يكن بالإمكان الوصول إليها سابقاً. لقد شهد القطاع المالي تحولاً ملحوظاً منذ ظهور التقنية المالية.

وفي ظل المستجدات الكبيرة والسريعة التي عاصرها العالم في السنوات الأخيرة، والمترتبة على جائحة كوفيد-19، ازدادت أهمية التقنية المالية بشكل كبير في الآونة الأخيرة. يأتي هذا في سياق الجهود المشتركة التي تبذلها دول العالم لاتخاذ الإجراءات الوقائية والاحترازية اللازمة للحد من انتشار فيروس كورونا وتخفيف تبعاته. ولعل من أبرز هذه الإجراءات هو تجنب الاختلاط المباشر والتقارب بين الأفراد قدر الإمكان، وتطبيقات الحجر الصحي، بما في ذلك التوقف شبه الكامل للسفر، التجارة، والخدمات المصرفية، مما أثر على بيئة العمل في كافة دول العالم. وقد لعبت التقنية المالية دوراً في تسهيل تجنب الاختلاط المباشر والتقارب بين الأشخاص، والتعامل عن بعد. وهذا بدوره مكّن معظم دول العالم من تطبيق التدابير الوقائية والإجراءات الاحترازية المتنوعة والضرورية للحد من انتشار الفيروس. وبالتالي، أدى كل ذلك إلى تعزيز أهمية التقنية المالية.[1]

وعموما تعود اهمية التكنولوجيا المالية الى اسباب هي:

حلول و بدائل ابسط:

تقدم (FINTECH) حلولاً ملائمة للمستهلكين، وتعمل على تطوير الأدوات المالية التي تشرف عليها البنوك، كالتحويلات المالية، والبطاقات الائتمانية التجارية، وغيرها من الأدوات، بغرض تقديم بدائل نافعة للمستهلكين، سهلة الاستعمال، مثل شركة "ترانسفير وايز" التي نجحت في تقليل تكلفة التحويلات المالية بشكل ملحوظ بعيدًا عن البنوك والأساليب المعتادة.[2]

خدمات بطابع عالمي:

تتميز التقنية بتوفير خدماتها المالية عالميًا، حيث تتم كافة الخدمات عبر الإنترنت، وعبر الهواتف الذكية، لذا فبإمكان أي شخص القيام بالخدمة التي يرغب بها في أي مكان وذلك من خلال اتصاله بالشبكة، لذا يسّرت وسائل التواصل المالي بين الأفراد لجميع أنحاء العالم، التي تتواجد بها شبكة إنترنت.

وسيلة امنة :

تتسم الخدمات التي تقدمها شركات التكنولوجيا المالية بالسلامة أكثر من الخدمات المصرفية التقليدية، حيث يمكنك استعمال العملات المشفرة في التكنولوجيا المالية، مثل عملة (BITCOIN) والتي تتم عبر تقنية (BLOCKCHAIN)، وتمنحك أمانًا وحماية وثقة أثناء تحويل المال.

[1] عمارية بحيث، غنية عميان، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المديرة المدرسة العليا للتكسير والاقتصاد الرقمي، العدد 2، 2020، ص 103.

[2] قدير مليكة، قعصور زهرة، تأثير التكنولوجيا المالية على الاداء المالي في البنوك التجارية، دراسة حالة البنوك التجارية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة قاصدي مرباح.

المطلب الثاني: الاطار المفاهيمي للصناعة المصرفية

سنتناول في هذا المطلب الاطار المفاهيمي للصناعة المصرفية :

الفرع الاول: تعريف الصناعة المصرفية:

يمكن تعريف الصناعة على أنها "هي مجموعة من المتنافسين النشطين في نفس السياق الاستراتيجي أي الموجودين في نفس ميدان الجماعة والنشطين في نفس السوق والمقيدين بنفس المحيط بمختلف أبعاده القانونية، السياسية، الاجتماعية والتكنولوجية، هؤلاء المنافسون يمارسون المهنة نفسها وينشطون في إطار قواعد لعبة متشابهة[1].

الصناعة المصرفية تشير إلى مجموعة المؤسسات التي تُقدّم خدمات مالية تشمل قبول الودائع، منح القروض، توفير وسائل الدفع، والمساهمة في تمويل الاقتصاد، وهي تُشكل عنصراً حيوياً في النظام المالي لأي دولة[2].

يعتبر القطاع المصرفي مكوناً أساسياً في النظام المالي، فهو مسؤول عن تعبئة المدخرات، وتخصيص رأس المال، وتسجيل المدفوعات، وإدارة المخاطر المالية[3].

و منه يمكن ان نعرف الصناعة المصرفية بانها الأنشطة المصرفية هي مختلف الأنشطة التي يقوم بها القطاع المصرفي المتمثلة في قبول الودائع ومنح القروض وغيرها لخدمة الأفراد والمؤسسات.

الفرع الثاني: انشطة الصناعة المصرفية:

يمكننا أن نميز الصناعة المصرفية عن غيرها من الصناعات من خلال مجموعة من الأنشطة والعمليات نوجزها فيما يلي:

- **الحساب الجاري:**

يمكن للأفراد استخدام هذا النوع من الحسابات لتلقي الأموال، سواء كانت رواتب تُودع مباشرة أو غيرها من التحويلات، وكذلك لسحبها لتغطية نفقات المشتريات المختلفة. علاوة على ذلك، يلجأ كثيرون إلى هذا الحساب لتسديد قيمة الفواتير والخدمات المتنوعة.

---

[1] مرزوقي ياسر، حريد رامي، واضح فواز، تحليل متغيرات هيكل الصناعة المصرفية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، 2016، ص49

[2] Saunders, A. & Cornett, M. M, Financial Institutions Management: A Risk Management Approach, 10th edition, McGra-Hill Education, 2020, pp. 1–5. ص

[3] Berger, A. N. & Molyneux, P, The Oxford Handbook of Banking, 2nd edition, Oxford University Press, 2015, pp. 3–2.

- **حساب التوفير:**

يُعدّ حساب التوفير أداة مالية تتيح للعملاء إيداع مدخراتهم والاحتفاظ بها على مدى فترات زمنية محددة. يمتاز هذا النوع من الحسابات بالنمو التدريجي للمبالغ المودعة، حيث غالباً ما تُحتسب فوائد عليها، مما يساهم في زيادة ثروة العميل بمرور الوقت. ومع ذلك، عادةً ما تفرض البنوك قيوداً على عدد السحوبات التي يمكن للعميل إجراؤها شهرياً من هذا الحساب[1].

- **رسوم السحب على المكشوف:**

عندما لا تتوفر في الحساب الجاري الأموال الكافية لتسديد معاملة مؤكدة، فإن ذلك يؤدي إلى فرض رسوم السحب على المكشوف. عادةً ما يعني هذا أن الحساب يصبح مديونًا، ومن ثم يقوم البنك بتغطية المبلغ الناقص، ثم يطالب العملاء بسداده لاحقًا مع رسوم إضافية.

- **معدل النسبة المئوية السنوية(APR) :**

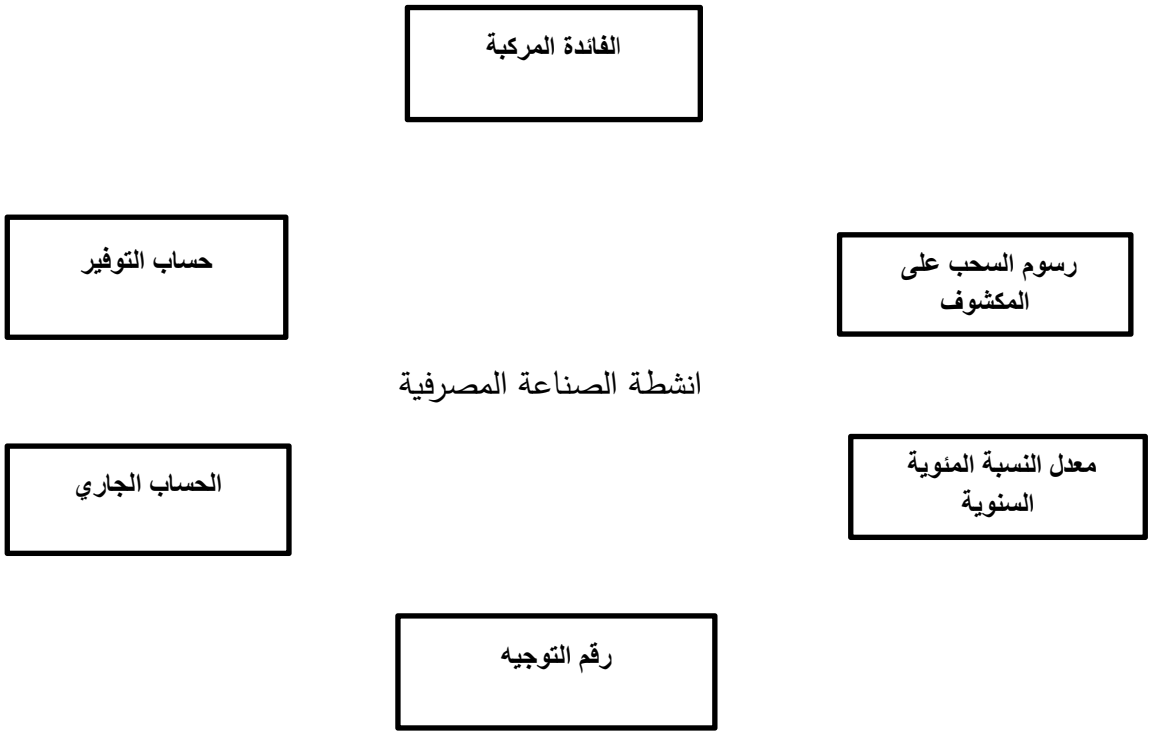
معدل النسبة المئوية السنوي هو مقدار الفائدة التي يمكن للعميل كسبها عن طريق الاحتفاظ بمبلغ معين من المال في حساب على مدار عام. ومع ذلك فإن APR لا تشمل الفائدة المركبة.

- **رقم التوجيه:**

إنه رمز رقمي مؤلف غالباً من تسعة أرقام، وهو يُستخدم للتعرف على البنك أو الجهة المصرفية التي يتم من خلالها معالجة عملية نقل الأموال. لا غنى عن هذا الرقم لضمان وصول التحويلات بين البنوك بسلاسة وسرعة. تتباين أرقام التوجيه بين الدول المختلفة، وتُستخدم بالدرجة الأولى في المعاملات المالية داخل البلد الواحد، إلا أنها قد تدخل في بعض العمليات العابرة للحدود أيضاً.

[1] قيمش خولة، متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف، 2024، ص103.

الشكل رقم 4 : أنشطة الصناعة المصرفية



المصدر: قيمش خولة، متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف، 2024، ص104

الفرع الثالث: مهام الصناعة المصرفية:

تكمن مهام الصناعة المصرفية في استلام الودائع وتقديم القروض وخصم المستندات التجارية، بالإضافة إلى مهام أخرى ثانوية تتمثل فيما يلي:

1- قبول الودائع:

وتتمثل هذه المهمة في قيام المصارف التجارية بقبول الإيداعات من أصحابها مع احتفاظهم بحقهم في سحبها فورًا عن طريق دفاتر الشيكات التي تُمنح لهم، ويُشار إلى هذا النوع من الإيداعات بالإيداعات تحت الطلب.

وتُعدّ الوديعة التزامًا من البنك لصاحبها بأنّه مسؤولٌ أمامه عن أي مبلغٍ بصيغةٍ قانونيّةٍ في نطاق قيمة الوديعة، وذلك في أي وقتٍ يرغب فيه، أو لأي شخصٍ آخر يُحدّده صاحب الوديعة، ويتمّ ذلك عبر شيكٍ مُصدّرٍ للطرف الاخر.

أما فيما يخص الودائع لأجل فهي عبارة عن مبالغ يحتفظ أصحابها من وضعها في البنك المخصص على ثباتها ما داموا ليسوا بحاجة لسحبها، ولا يُجز سحبها من البنك إلا بعد مدة يتفق عليها العميل مع البنك ويعقد عقداً بذلك إذا تم الاتفاق على إيداع الوديعة كما يتفق في أكثر من الأحيان.

2- الائتمان :

وتتمثل هذه المهمة في منح البنك التجاري تسهيلات ائتمانية إما في شكل قروض مستندية أو تسهيلات مصرفية للأفراد ورجال الأعمال بناءً على رهونات تكون في الغالب لأجل قصير لا يتجاوز العام الواحد، وذلك لمساعدتهم في تلبية المتطلبات المالية والتي لا يمكن تأجيلها وكذلك دعم أعمالهم وأنشطتهم، على أن تُقيد هذه التسهيلات ضمن الودائع مع دفع أرباح على هذا الإقراض.[1]

3- الوظائف المتطورة :

لقد تغيرت رؤية البنوك للعمل المصرفي من مجرد تقديمها للخدمات المألوفة إلى القيام بمهام عصرية واتجاهات تتناغم مع غاياتها المختلفة، هذه المهام تتسم بطابع من التحديث والابتكار ناتج عن دخولها ميادين جديدة ترى فيها استمرارها وتطورها بالإضافة إلى جنيها أرباحًا، من هذه المهام نذكر:[2]

- تمويل عمليات تجارة خارجية
- تحصيل الشيكات
- تحصيل الأوراق التجارية وخصمها
- إدارة محافظ الاستثمار
- تقديم الاستشارات ودراسة الجدوى الاقتصادية لحساب الغير
- التعامل بالعملات الأجنبية
- إصدار البطاقات الائتمانية
- القيام بعمليات التوريق

الفرع الرابع: العوامل المغيرة و المؤثرة على الصناعة المصرفية و التحديات التي تواجهها:

اولا:عوامل التغير في الصناعة المصرفية :

هناك مجموعتان من قوى التغير أثرت بشدة في الصناعة المصرفية من خارج الصناعة وداخلها، فمن الخارج كانت التطورات الاقتصادية والمالية العالمية والتي شكلت في مجملها ملامح النظام الاقتصادي والمالي العالمي الجديدة الأثر الكبير على الصناعة المصرفية، الأمر الذي أدى إلى تعرض هذه الصناعة إلى منافسة أكثر حدة وذلك بسبب موجة التحرر الذي شهدتها القطاعات المالية والمصرفية، أما من الداخل فقد كانت البداية عندما أطلقت فكرة حساب "إدارة النقد" عام 1975، وفي ذلك الوقت لم يكن لدى المصرفيين الرؤيا الكافية ليدركوا بأن الأمر كان بداية لفكرة اللاوساطة التي غيرت وجهة الصناعة المصرفية، ولم يقف الأمر عند هذا الحد، بل تلاها في بداية الثمانينات من القرن العشرين إطلاق فكرة التحرر من القيود، الأمر الذي أضاف أيضا لحدة المنافسة من مؤسسات مالية جديدة لم يكن يسمح لها بممارسة أنشطة تمارسها البنوك.

[1] قادري اكرم، داون ايمن، دور التكنولوجيا المالية في تحسين اداء البنوك التجارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة محمد البشير الابراهيمي، برج بوعريريج، 2022، ص20

[2] فوزية حمادي، دور الاندماج البنكي في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد البشير الابراهيمي، برج بوعريريج، 2020-2021، ص 26-27

هذا المناخ دفع الصناعة المصرفية لتبني تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة، مما أدى إلى ظهور مؤسسات مالية بحجم واسع وأسواق مترامية الأطراف. كما تحولت البنوك الدولية الكبرى من عملياتها الأساسية كقبول الودائع وتقديم القروض إلى الانخراط في تداول الأوراق المالية، ولعب دور بنوك الاستثمار، وتوفير السيولة الاحتياطية، وتعزيز المراكز الائتمانية. ونتيجة لذلك، باتت البنوك مطالبة بمواجهة تحديات المنافسة في المنتجات والأسواق. ويتطلب ذلك من البنوك امتلاك القدرة على توليد القيمة لعملائها والسعي لتحقيق مجموعة من المزايا التي تدعم موقعها، وهي:[1]

1. التوفير في تكاليف الخدمات
2. توظيف ميزة الحجم لغرض حضور فعال في الأسواق
3. استعادة القدرة على التسعير المريح للخدمات
4. زيادة الحصة السوقية دون الخوض في تجربة الأسواق الجديدة
5. تعزيز القدرة على تقديم خدمات متكاملة للعملاء دفعة واحدة
6. تركيز شديد على الدخل من العمولات

ثانيا : العوامل المؤثرة على الصناعة المصرفية:

تخضع الأنظمة المصرفية لتأثير ثلاث قوى رئيسية هي العملاء، المنافسة، والتقدم التكنولوجي وهي[2];

1- العميل:

أصبحت احتياجات العملاء ورغباتهم موضع عناية البنوك، والتي بدورها خصصت لهم كافة إمكانياتها مساندةً بتكنولوجيا الاتصالات لإحداث تغيير جوهري في كيفية ومكان وزمان تقديم المنفعة المصرفية، بل إن العميل بات هو المحور الأساسي في القطاع المصرفي، مما استلزم من البنوك تبني أساليب حديثة تمكنها من إدراك واستيعاب اتجاهات وخيارات العملاء.

2- المنافسة:

هذا ولقد عرفت المؤسسات المصرفية منافسة شديدة من داخل وخارج القطاع المصرفي، الأمر الذي دفعها إلى تطوير خدماتها القائمة وابتكار خدمات أخرى إلى جانب تقديم المنتجات المصرفية التقليدية، ويعود تزايد التحديات التي تواجه الصناعة المصرفية إلى التطورات التي تشهدها أسواق المال وقدرتها غير العادية على خلق الوسائل والأدوات اللازمة لتوفير التمويل، الأمر الذي زاد من أهمية سوق رأس المال ونجاحها في تطوير أدوات مالية بديلة لما تقدمه البنوك بكلفة أقل وكفاءة أعلى، مما أدى إلى بروز تحدٍ للدور التقليدي للبنوك في الوساطة المالية،[3] كما أن التراجع الذي شهدته الصناعة المصرفية في حصصها السوقية لصالح مؤسسات الوساطة المالية الأخرى أدى إلى فقدان البنوك لمميزاتها على باقي المؤسسات الأخرى، الأمر الذي قلص من دور البنوك في مجال الإقراض قصير الأجل، ونظرا لهذه التطورات بدأت البنوك بإعادة النظر في طرق

[1] عبد القادر محمد عبد القادر عطية، الاقتصاد الصناعي بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 1997، ص.135
[2] روجر كلارك، اقتصاديات الصناعة، ترجمة فيد بشير طاهر، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 1994، ص12
[3] طاهر فاضل البياتي وخالد توفيق الشمري، مدخل إلى علم الاقتصاد (التحليل الجزئي والكلي)، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، 2009، ص132

المنافسة التقليدية وقامت بإعادة صياغة استراتيجياتها وإصلاح أنظمتها الإدارية. كما شهدت موجة قوية من التحالفات والاندماجات المصرفية بهدف إنشاء كيانات مصرفية ضخمة قادرة على تجاوز منافسيها.

3- التقدم التكنولوجي:

يشكّل التطورالتكنولوجي أحد أهم التحولات التي ساهمت في إحداث تغيير جذري في أساليب العمل البنكي، حيث أولت المصارف اهتماماً بالغاً بتعزيز الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات والحواسيب.[1]

فتنوعت أشكالها وأنواعها، ومن هذا المنطلق سنتعرف في هذا السياق على مجموعة من أنواع وسائل الدفع الرقمية المتداولة حاليًا في العالم وهي:[2]

اولا البطاقات البنكية:

تعد البطاقات البنكية في عصرنا الحالي من أبرز أدوات التسديد والبديل الحديث للنقود، حيث ينتشر استخدامها في معظم أنحاء العالم، وتتمحور فكرة البطاقة المصرفية (البطاقات البلاستيكية) حول قيام المصرف المُصدر لهذه البطاقة بمسؤولية ضمان دفع قيمة مشتريات حاملي البطاقات للبائعين مقابل استلام من هؤلاء البائعين لإشعارات بقيمة تلك المشتريات من حاملي البطاقات، والبطاقات البلاستيكية تندرج ضمن فئتين أساسيتين وهما: البطاقات الائتمانية والبطاقات غير الائتمانية.

1. البطاقات الائتمانية:

وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، ويتم استخدامها كأداة ضمان، وتتميز هذه البطاقات بأنها توفر كلا من الوقت والجهد لحاملها، وكذلك تزيد من إيرادات البنك المصدر لها مما يحصل عليه من رسوم مقابل خدمات أو من فوائد عن التأخر في السداد، ولا يتم إصدار هذه البطاقات إلا بعد دراسة جيدة لموقف العميل، حيث لا يواجه البنك المصدر مخاطر عالية في حالة عدم السداد، أمثلة هذا النوع من البطاقات: بطاقة الفيزا، والماستر كارد وأمريكان إكسبريس[3]

2. البطاقات غير الائتمانية:

هي تلك البطاقات التي لا تمنح لحاملها إمكانية الحصول على الائتمان (قرض)، وتنقسم بدورها إلى البطاقة المدنية (بطاقات الدفع): وهي بطاقات تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية لمقابلة السحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة، حيث تسمح له بتسديد مشترياته، ويتم السحب من البنك مباشرة، على عكس البطاقات الائتمانية، فإن العميل يحول الأموال العائدة له إلى البائع (التاجر) عند استعماله لهذه البطاقة، تتميز هذه البطاقات بأنها توفر الوقت والجهد للعملاء وكذلك زيادة إيرادات البنك المصدر لها.

بطاقة الدفع المسبق: وهذا النوع من البطاقات يعتمد على تخصيص مبلغ معين يمكن شحنه في البطاقة، ويتم خصم هذا المبلغ تدريجيًا مع كل استخدام، ومن نماذج هذه البطاقات الشائعة: بطاقات الاتصالات الهاتفية، وبطاقات المواصلات العامة الداخلية.[4]

3. النقود الالكترونية:

[1] عفاف عبد الجبار سعيد وجميد علي حسين، مقدمة في التحليل الاقتصادي الجزئي، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، 2001، ص132.
[2] فاضل محمد القيسي وعلي حسون الطائي، الإدارة الإستراتيجية (نظريات، مداخل، أمثلة وقضايا معاصرة)، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص65
[3] فريديريك تلوين، ترجمة وردية راشد، مدخل إلى الاقتصاد الجزئي، المؤسسات الجامعية للنشر والتوزيع، لبنان، 2008، ص120
[4] محمد صفوت قابل، الاقتصاد الجزئي، جامعة المنوفية، مصر، 2009، ص136

تُعرف النقود الإلكترونية أو بأنها مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تسمح للرسالة الإلكترونية بأن تحل فعلياً محل تبادل العملات التقليدية، وبمعنى آخر فإن الأموال الرقمية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها، ويُرمز لها بالرمز e-cash.

يعتمد النقد الرقمي على آليات وأساليب مبتكرة ومناسبة كليًا لأساليب التجارة الإلكترونية، خاصةً للمشتريات ذات القيمة المحددة. في المقابل، يتطلب الشراء بالطرق الإلكترونية التقليدية (بطاقة الدفع والائتمان) دفع رسوم قد تتجاوز قيمة بعض المشتريات ذات القيمة المنخفضة.

وتعتمد فكرة الدفع الإلكتروني على قيام المستهلك (المشتري) بشراء نقود إلكترونية من الجهة المصدرة، حيث يتم تحميل هذه النقود على الحاسوب الخاص بالمستهلك، وتكون في صورة وحدات نقود صغيرة القيمة ولكل عملة رمز مميز أو علامة خاصة من الجهة المصدرة، وبالتالي تحل هذه النقود الإلكترونية محل النقود التقليدية وتكون بنفس القيمة المحددة عليها.[1]

4. البطاقة الذكية :

البطاقة الذكية هي بطاقة مشابهة للبطاقات الائتمانية في حجمها وشكلها (بطاقة بلاستيكية) وتحوي رقائق إلكترونية ذات دوائر متكاملة تقوم بتخزين ومعالجة المعلومات، كما تمثل قيمة مالية مكنوزة ومدفوعة سلفا، وقد تم استحداث هذه البطاقة لحل الصعوبات التي ترتبط بالخصوصية والأمان في بطاقة الائتمان والخصم.[2].

ومن خلال البطاقة الذكية يتم تحويل المال منها أو إليها، سواء من حساب صاحب البطاقة ذاته أو حساب آخر، وذلك باستخدام الكمبيوتر الشخصي أو ماكينات الصرافة الآلية ATM المجهزة لذلك أو من خلال هواتف الجوال المزودة لهذه الخدمة.

5. الصراف الالي :

شهدت أجهزة الصراف الآلي تقدماً ملحوظاً، ففي سبعينيات القرن الماضي ظهرت كبديل لموظفي الصرافة في فروع البنوك، بهدف تقليل حركة المعاملات داخل المصرف. أما في ثمانينيات القرن نفسه، فقد بدأ التركيز على خفض التكاليف ومن ثم السعي لتحقيق ميزة تنافسية. وفي تسعينيات القرن العشرين، اتضحت توجهات مبتكرة أعادت تشكيل وظيفة أجهزة الصراف الآلي. فقد أتاحت التطورات التقنية استحداث محطات مصغرة للصراف الآلي تستطيع تنفيذ مهام تتجاوز مجرد سحب النقد، لتفتح آفاقاً تسويقية جديدة. كما طرأت تغييرات على قواعد هذه الشبكة بمنح أصحاب أجهزة الصراف الآلي الحق في فرض رسوم على الخدمات، مما ساعد البنوك على جني عائدات إضافية. واستفاد التطور في مجال الاتصالات والمعلوماتية في تطوير النظام المعلوماتي لهذه الأجهزة، مما أدى إلى انتشارها في مواقع متنوعة لتيسير وتسريع عملية سحب الأموال للمستخدمين.[3]

التحديات التي تواجه الصناعة المصرفية

يكمن العامل الأساسي الذي يلعب دوراً في تحديد التفوق التنافسي لشبكة أجهزة الصراف الآلي، في تنوع وظائفها وزيادة فعاليتها، إذ يُتوقع من الأجهزة المستقبلية أن تلعب دوراً أبعد من كونها أجهزة سحب للنقود، لأنه باستطاعة البنوك جعل هذه الأجهزة مورداً لها لتحقيق الأرباح إذا ما تمكنت من تبني استراتيجيات تسويق خلاقة

---

[1] حمود الوادي وآخرون، الأساس في علم الاقتصاد، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، ص32

[2] محمد حسين العيساوي وآخرون، الإدارة الإستراتيجية المستدامة مدخل إدارة المنظمات في الألفية الثالثة، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص321

[3] محمد الصيرفي، الإدارة الصناعية، ط 1، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع الإلكترونية، 2002، ص 198

عند كل فرصة متاحة، فقد استطاعت المؤسسات استخدام شاشات هذه الأجهزة للدعاية والإعلان وصرف القسائم وطوابع البريد وبطاقات الهاتف.

تواجه القطاع المصرفي، في ظل انتشار التقنية المالية، تحديات كثيرة ومعقدة تهدد استقرارها وتُجبره على التأقلم السريع مع مستجدات العصر الرقمي. أول هذه التحديات يتمثل في تصاعد الهجمات الإلكترونية، إذ أضحت البنوك هدفًا أساسيًا للقرصنة التقنية التي تشمل هجمات الفدية، سرقة معلومات العملاء، وتزييف العمليات. هذه المخاطر لا تُسبب خسائر نقدية كبيرة فحسب، بل تمس موثوقية الزبائن في المنظمات البنكية وتجعلها في حالة دفاع متجدد، مما يستلزم تجديد الهيكل الأمني دائمًا، واستقطاب مختصين في أمن المعلومات.[1]

كما تعاني الكثير من المصارف الجزائرية من ضعف في الهيكل التقني، حيث لا تزال تعتمد على شبكات قديمة لا تنسجم مع المواصفات العالمية المعاصرة في البرمجة وإدارة المعلومات. هذا الوضع يقف حائلاً أمام دمج تقنيات مبتكرة كاصطناع الذكاء، البلوك تشين، والتعلم الآلي، مما ينتج عنه ضعف التنافسية وانحدار مستوى الخدمة مقارنةً بمنصات التقنية المالية الحديثة.[2]

تواجه قطاع التكنولوجيا المالية تحديًا كبيرًا في توفير المهارات البشرية اللازمة، فالمؤسسات المصرفية تجد مشقة في استقطاب أو إعداد موظفين لديهم القدرة على التعاطي مع الأنظمة البرمجية المعقدة، واستخلاص المعلومات من البيانات الهائلة، وتأمين شبكات الاتصال، مما يدفعها للاعتماد على جلب الخبرات الخارجية أو التعاقد مع شركات متخصصة، الأمر الذي يرفع النفقات ويحد من نطاق السيطرة.[3]

تواجه الصناعة المصرفية عجزاً ملحوظاً على الصعيد القانوني والتنظيمي، إذ أن الأنظمة التشريعية غالباً ما تتأخر في مواكبة التطورات، وتفتقر إلى القواعد التي تنظم العقود الذكية، صون بيانات المستخدمين، وإدارة التطبيقات المالية الحديثة. هذا النقص يخلق فراغاً قانونياً يعرقل الاستثمارات ويثير الشكوك القانونية، سواء لدى المؤسسات المصرفية أو المستهلكين. بالإضافة إلى ذلك، فإن توقعات العملاء قد تبدلت بشكل كبير في عصر التقنية، حيث أصبحوا يطالبون بخدمات مرنة، رقمية، وسريعة، وهو ما تقدمه تطبيقات "فينتك" ببراعة. وهذا يحفز العملاء على ترك البنوك التقليدية التي لا تزال تعتمد إجراءات روتينية طويلة ومعقدة.[4]

من جهة أخرى، تعاني البنوك من مقاومة داخلية للتغيير، فالكثير من الموظفين ينظرون إلى التحول الرقمي كتهديد مباشر لوظائفهم، ما يؤدي إلى مقاومة غير مباشرة أو تعطل في تطبيق الاستراتيجيات الرقمية الجديدة. ويؤثر هذا العامل البشري سلباً على جاهزية المؤسسة للتكيف مع التحول التقني.[5] إن ضعف الوعي المالي الرقمي لدى شريحة واسعة من المجتمع الجزائري يمثل عقبة كبيرة، فالجهاز ما زال ضعيفاً تجاه الخدمات الإلكترونية، ويفضل الكثير من الزبائن التعاملات النقدية المباشرة نتيجة لنقص الإرشاد أو الهلع من الاحتيال الرقمي. هذا الأمر يعرقل انتشار البنوك في تقديم خدماتها الرقمية ويقلل من قوة التقنية المالية.[6]

---

[1] سمير وهاب، محمد قوجيل، "رقمنة المؤسسات المالية الجزائرية: تحديات التحول والمخاطر الأمنية"، مجلة المنظور الاقتصادي الدولي، 2023، ص 5.
[2] سمرة عمران ، واهبة دامين، "اعتماد التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري: الواقع والتحديات"، مجلة التكامل الاقتصادي، 2023، ص.215.
[3] سمرة عمران، المرجع نفسه، ص 219.
[4] رشيد منصور، مختار طهراوي، "العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بين عملاء البنوك الجزائرية: دراسة نوعية"، مجلة العولمة والأعمال، 2024، ص4.
[5] سمير وهاب, محمد قوجيل، "رقمنة المؤسسات المالية الجزائرية: تحديات التحول والمخاطر الأمنية"، مجلة المنظور الاقتصادي الدولي، 2023، ص6.
[6] واهبة دامين، المرجع السابق، ص.220.

المبحث الثاني : علاقة التكنولوجيا المالية بالصناعة المصرفية

شهدت التطورات التقنية المتسارعة في العقود الماضية تغييرات جذرية في مختلف المجالات الاقتصادية، وكان القطاع المصرفي من أهم المواضيع التي تأثرت بشكل مباشر بهذه التحولات. بظهور التكنولوجيا المالية كوسيلة إبداعية لتقديم الخدمات المالية عن طريق قنوات رقمية متطورة، مما ساهم في إعادة تشكيل طبيعة الصلة بين الهيئات المالية والعملاء. في هذا الإطار، لم تعد المصارف المصدر الوحيد للخدمات البنكية، بل باتت تواجه منافسة من قبل شركات حديثة تعتمد على حلول بارعة ومرنة. ويسعى هذا البحث إلى فحص العلاقة المتبادلة بين التكنولوجيا المالية والصناعة المصرفية، مع النظر إلى جوانب التآزر والتنافس بينها، فضلاً عن تحليل انعكاسات هذه العلاقة على مستقبل العمليات البنكية والوضع المالي.

المطلب الاول : الصناعة المصرفية في ظل التكنولوجيا المالية

أصبحت المستجدات التقنية المالية حقيقة واقعة تفرض على الهيئات المصرفية التقليدية إعادة تقييم أنماط عملها وطرق تقديم إمداداتها. ولم يعد بالإمكان الاستمرار بالمنهجيات القديمة في ظل تزايد اعتماد الزبائن على الوسائل الرقمية المتطورة التي توفرها شركات التقنية المالية. وبالتالي، أصبح من الحتمي على القطاع المصرفي مواكبة هذه التغيرات عبر اعتماد خطة تعديل جذرية تتضمن تطوير الأساسات الرقمية، وصقل المهارات البشرية، وصياغة الأساليب القانونية والإشرافية، لضمان قدرته على التأقلم مع متطلبات العصر الرقمي، ومواصلة أدواره الأساسية بفاعلية واستمرار.

الفرع الاول : الفرق بين القطاع المصرفي التقليدي و نماذج التكنولوجيا المالية

شهد القطاع المالي في العقود الأخيرة تطوراً ملحوظاً، إلا أن بروز نماذج التكنولوجيا المالية الحديثة جاء لإحداث تحولاً جوهرياً في أساليب تقديم الخدمات المالية، مما يستدعي إجراء مقارنة دقيقة بين النظام المصرفي التقليدي وهذه النماذج الجديدة.

أ-القطاع المصرفي التقليدي:

يتميز القطاع المصرفي التقليدي بكونه الدعامة الاساسية التي تعتمدها المصارف في تقديم الخدمات المالية للافراد و المؤسسات و يتميز بعناصر نذكر منها :

1. **البنية التنظيمية:** يعتمد القطاع البنكي التقليدي على مؤسسات مالية رسمية مرتبة وخاضعة لإشراف مباشر من قبل المصارف المركزية والهيئات المالية القومية، وهو ما يمنحها طابعاً مؤسساتياً متيناً. على النقيض، تقوم نماذج التكنولوجيا المالية عادةً على شركات مستحدثة تعتمد في عملها على حلول رقمية مرنة وإبداعات تقنية، وتعمل ضمن إطار تنظيمي أيسر نسبياً، مما يمنحها قدرة على النمو والابتكار السريع بلا قيود حكومية جامدة.[1]
2. **نطاق التغطية :** فإن المصارف التقليدية تتجه نحو التركيز على الزبائن ذوي الإمكانيات المالية الثابتة والسجلات المصرفية المقبولة، مما يدع شريحة كبيرة من الأشخاص، خاصة في المناطق الريفية أو متدنية الدخل، خارج النطاق المصرفي. على النقيض، تساعد أساليب التقنية المالية في تقوية الإدماج المالي، عبر استهداف "الذين لا يتعاملون مع المصارف" وتقديم خدمات مالية بديلة تجاري احتياجاتهم.[2]

[1] صندوق النقد الدولي، "التكنولوجيا المالية والخدمات المالية: اعتبارات أولية"، تقرير تحليلي، 2017، ص. 17.
[2] المنتدى الاقتصادي العالمي، "مستقبل التكنولوجيا المالية العالمية: نحو مرن وشامل"، تقرير دوري، 2024، ص. 14.

3. **التكلفة**: تتميز الخدمات المصرفية التقليدية برسوم مرتفعة نسبياً نتيجة للنفقات التشغيلية العالية كأجور الموظفين وتكاليف الفروع. بينما تنخفض هذه الأعباء في نماذج التكنولوجيا المالية نظرًا لاعتمادها الكلي على الأنظمة الرقمية، مما يتيح لها تقديم خدمات مالية برسوم منخفضة تنافسية.[1]
4. **القطاع التكنزلوجي:** تعتمد المصارف التقليدية على تقنيات قديمة نوعاً ما، تستخدم بشكل أساسي في تنظيم الحسابات والأنظمة الداخلية. في المقابل، توظف شركات التكنولوجيا المالية أدوات رقمية متطورة مثل الذكاء الاصطناعي، وتقنية "البلوك تشين"، والتعلم الآلي، وتحليل البيانات الضخمة، مما يخولها تقديم خدمات مالية ذكية، دقيقة، وسريعة الاستجابة لمتطلبات العملاء.[2]
5. **الكفاءة:** يُعرف النظام المصرفي التقليدي بطول الإجراءات وغموضها وكثرة الوثائق المطلوبة، خصوصاً في الخدمات المتصلة بالقروض وإنشاء الحسابات. في المقابل، تقدم التقنية المالية حلولاً سريعة وسهلة، عادةً ما تجرى عبر التطبيقات الإلكترونية دون الحاجة للحضور المادي، مما يجعلها أكثر إغراءً لقطاع الشباب والمستخدمين الرقميين.[3]
6. **التقيد بالمتطلبات التنظيمية:** تضع المصارف معايير قانونية محكمة تشمل بنود رأس المال، والإشراف، ومكافحة تبييض الأموال وتمويل التخريب. بالمقابل، تواجه شركات التقنية المالية صعوبات في الالتزام، لا سيما وأن بعض أساليبها تعمل في مناطق قانونية غامضة، مما يستلزم تجديد الهياكل القانونية الحالية لاستيعاب هذه المستجدات المبتكرة.[4]

وأخيرًا، يبقى عنصر الثقة مهمًا في هذا التقريب. فبالرغم من تباطؤ المصارف التقليدية إلا أنها ما زالت تنال قدرًا عظيمًا من الاحترام من قبل العامة بفضل تاريخها العريق والرقابة الرسمية. بينما شركات التكنولوجيا المالية، ورغم تميزها في الجانب التقني، إلا أنها لا تزال تسعى لإرساء الثقة، لا سيما في ظل المصاعب المتعلقة بالأمن الرقمي والاختراقات السبرانية.[5]

نماذج التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي :

شهد القطاع المالي في السنوات الأخيرة تحولات جوهرية نتيجة تبني التكنولوجيا الرقمية، حيث أصبحت هذه الأخيرة تلعب دورًا رئيسيًا في تحسين كفاءة العمل، وتوسيع نطاق العملاء، وتأمين العمليات. وفيما يلي أهم مظاهر هذه التكنولوجيا :

اولا: الشرائح الذكية:

تقنية الشرائح الذكية تعد من أبرز الأساليب المستخدمة في البطاقات البنكية العصرية، حيث تعتمد على إنشاء رمز مرور يستخدم لمرة واحدة لكل عملية، مما يحد من احتمالية الاحتيال أو الاستغلال غير المصرح به للبطاقات، ويرفع من مستوى الأمان في المعاملات البنكية اليومية.[6]

ثانيا: اجهزة الاستشعار البيومترية:

[1] برايس ووترهاوس كوبرز، "تقرير التكنولوجيا المالية العالمية"، دراسة تحليلية، 2019، ص. 9.
[2] إرنست ويونغ، "مؤشر تبني التكنولوجيا المالية عالمياً"، دراسة ميدانية، 2021، ص. 6.
[3] ماكينزي وشركاء، "التكنولوجيا المالية: نموذج جديد للنمو"، تقرير استشاري، 2023، ص. 11.
[4] صندوق النقد الدولي، "التكنولوجيا المالية والخدمات المالية: اعتبارات أولية"، تقرير تحليلي، 2017، ص. 22.
[5] منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، "التحول الرقمي في القطاع المصرفي وتأثيره على الثقة"، دراسة بحثية، 2020، ص.13.
[6] حجرية إلهام، "دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي - دراسة حالة" - أطروحة دكتوراه، جامعة غرداية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2024، ص.61.

لقد أحدثت مستشعرات القياسات الحيوية ثورة في طريقة التحقق من هوية الزبائن. فصار بإمكان إجراء عمليات مصرفية باستخدام بصمة الإصبع، أو بصمة العين، أو راحة اليد، دون الحاجة لاستخدام البطاقة أو إدخال كلمة سر. بل إن بعض الشركات تبنت تقنيات التعرف على الأوردة، مما زاد من دقة تحديد الشخصية وأنهى العديد من أخطاء أجهزة الصراف الآلي.[1]

ثالثا:روبوتات خدمة العملاء:

أدخلت بعض المؤسسات المصرفية روبوتات محادثة ذكية تعتمد على التعلم الآلي، حيث تتفاعل هذه الروبوتات مع الزبائن، وتجيب عن أسئلتهم، وتهديهم إلى الأقسام المتعددة، بل وتقدم استشارات مبدئية، مما زاد من سرعة وكفاءة تقديم الخدمة.[2]

رابعا: الذكاء الاصطناعي لمكافحة الاحتيال:

اصبح الذكاء الاصطناعي اليوم واحدًا من الأدوات الأساسية المستخدمة لمراقبة الحسابات المصرفية، واكتشاف محاولات الاحتيال أو الأنماط غير العادية. وتتم هذه العملية عبر إصدار إشعارات تلقائية عند ملاحظة أي حركة مريبة، ليتبعها بعد ذلك تحقيق بشري للتحقق من طبيعة المعاملة.[3]

خامسا: البلوكتشين:

تُعد تقنية البلوك تشين من المستحدثات الرقمية التي أحدثت تغييراً هائلاً في القطاع المالي، بفضل قدرتها على تأمين العمليات وتسجيلها في سجل موزع وثابت، مما يعزز الوضوح والثقة. وقد ساهمت في الارتقاء بكفاءة المصارف عبر تسريع الإجراءات وخفض المصاريف المرافقة للوسطاء التقليديين. كما تمثل وسيلة ناجعة لضبط الغش والاحتيال المالي. ومع ذلك، فإن افتقار الأنظمة القانونية المتكاملة يشكل عقبة أمام انتشار تطبيقها.[4]

سادسا:غرفة المقاصة الألية:

تقوم غرفة المقاصة الآلية بدور حيوي في تسريع تسوية المعاملات المالية الإلكترونية بين المصارف داخل الدولة، مما يساهم في تقليل الفترات الزمنية بين الإرسال والوصول، ويعزز كفاءة المنظومة المصرفية الوطنية.[5]

سابعا: الخدمات المصرفية متعددة القنوات و غياب الفروع:

من خلال التقنية المالية، أصبح من الممكن تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، أو التطبيقات، أو الهاتف الذكي، دون الحاجة لتوجه العميل إلى مقر البنك. وقد أحدث ذلك نقصانًا في عدد المقرات البنكية التقليدية في غالبية الدول. ففي الاتحاد الأوروبي فقط، جرى إغلاق ما يزيد عن 9,111 مقرًا مع انقضاء عام 2015، نتيجة الاستناد إلى هذه الأساليب الرقمية.[6]

ومنه تُظهر المقارنة أن القطاع المصرفي التقليدي يتمتع بالثبات المؤسسي والتقدير الكبير النابعين من الرقابة التنظيمية الدقيقة والمسيرة الطويلة، لكنه يعاني من تباطؤ الإجراءات، وتعقيد الخطوات، وزيادة النفقات التشغيلية،

[1]نصر الدين بخدة، "التكنولوجيا المالية وآفاق تطورها في البنوك الجزائرية"، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية، 2022، ص 88.
[2]خولة دراجي، "أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المصرفية"، مذكرة ماجستير، جامعة سطيف، كلية التكنولوجيا والإعلام، 2023، ص 97.
[3]نوال شطبي، "استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مكافحة الاحتيال المالي داخل البنوك"، مذكرة ماجستير، جامعة باتنة، كلية العلوم الاقتصادية، 2022، ص 121.
[4]بن زروقي، أحمد. الابتكار المالي وتطبيقات البلوكتشين في البنوك. أطروحة دكتوراه، جامعة قسنطينة، كلية العلوم التجارية، 2023، ص.142.
[5]وليد فرحات، "التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين أداء البنوك التجارية"، مذكرة ماجستير، جامعة قالمة، كلية العلوم الاقتصادية، 2021، ص 103.
[6]محمد زروقي، "الخدمات المصرفية الإلكترونية كبديل للفروع التقليدية"، أطروحة دكتوراه، جامعة وهران، كلية العلوم الاقتصادية، 2020، ص 174.

وقلة وصول الخدمات إلى الشرائح المهمشة. في المقابل، تتميز أساليب التكنولوجيا المالية المستحدثة بالمرونة، السلاسة، تقليل الأعباء المالية، وتوسيع دائرة الشمول المالي، بفضل استخدامها لتقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي وسلسلة الكتل، إلا أنها ما زالت تصطدم بصعوبات تتعلق بقصور الثقة الشعبية، وغياب التنظيمات القانونية الشفافة، ومخاطر الحماية الرقمية.

وعليه، لا يصح اعتبار أحد الجانبين بديلاً كاملاً للآخر، بل يبدو أن التضافر والتشاور بينهما يمثل الطريق الأفضل لمستقبل القطاع المصرفي. فالمصارف القديمة يمكن أن تستفيد من سهولة وإبداعات شركات التكنولوجيا المالية لتحديث عملها، في حين تحتاج شركات التكنولوجيا المالية إلى البيئة الرقابية واليقين التي تمنحها المصارف القديمة.

الفرع الثاني: متطلبات تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي :

يشهد القطاع المصرفي العالمي تغييرات عميقة بفعل تسارع وتيرة الإبداعات الرقمية، ما يجعل تبني التكنولوجيا المالية أمراً ضرورياً وليس اختيارياً. ومع ذلك، يتطلب هذا التغيير توفر مجموعة من الشروط الأساسية التي تُعدّ بمثابة الركيزة القوية لإنجاح أي مبادرة رقمنة مصرفية. في طبيعة هذه الشروط يبرز تحديث الإطار القانوني والإشرافي، إذ أن القوانين الحالية غالباً ما تكون غير مناسبة لاستيعاب الإبداعات المالية، الأمر الذي يدفع الهيئات الإشرافية إلى إعادة النظر في الأطر القانونية المتبعة، من خلال تضمين نصوص قابلة للتكيف تراعي خصوصية هذه التقنيات وتوفر مناخاً تنظيمياً يضمن الأمن دون كبح الإبداع، على غرار ما يُعرف بـ "المناطق الإشرافية التجريبية" التي تسمح بتجربة المنتجات الجديدة تحت إشراف مرن.[1]

من ناحية أخرى، لا يمكن الحديث عن تحول رقمي ناجح دون وجود بنية تحية رقمية متطورة تتضمن شبكة اتصالات قوية، خوادم آمنة، وتقنيات حديثة مثل السحابة الرقمية والسلسلة الكتلية، مما يتطلب استثمارات ضخمة من قبل المصارف، خاصة في الدول الفقيرة التي تعاني من قصور في هذه البنى الأساسية.[2]

إلى جانب ذلك، تظهر أهمية تطوير الكفاءات البشرية، فحيث لا فائدة من أي تقدم تقني بدون وجود موظفين مدربين باستطاعتهم استعمال هذه الأدوات بمهارة، وهو ما يتطلب تقديم برامج تعليمية دائمة في مجالات الذكاء الاصطناعي، الأمن الرقمي، ومعالجة المعلومات.[3]

في ظل تصاعد التهديدات الرقمية، يُعدّ تقوية الأمن السيبراني من أهم المتطلبات الأساسية، وينبغي على المؤسسات المصرفية تخصيص استثمارات في تقنيات الوقاية، مثل شبكات اكتشاف التسلل، والتحقق متعدد العوامل، وبرامج تشفير المعلومات الهامة، فضلاً عن تجهيز فرق استجابة فورية لمواجهة أي اختراق متوقع.[4]

بالإضافة إلى ذلك، يجب على المصارف أن تتبنى منهج الابتكار والانفتاح نحو التعاون مع الشركات الناشئة، عبر تحالفات استراتيجية تمكنها من استغلال حلول تقنية متوفرة وذات مرونة أعلى، مما يقوي من قدرتها التنافسية في سوق دائم التطور.[5]

---

[1] نسير بن غريب، "البيئة القانونية لتبني التكنولوجيا المالية في الجزائر"، مذكرة ماجستير، جامعة البليدة 2، كلية الحقوق، 2021، ص.66.

[2] سمية بفحص، "التحديات التكنولوجية أمام التحول الرقمي في البنوك الجزائرية"، مجلة العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة الجزائر، العدد 12، 2023، ص 142.

[3] سليم بن عيسى، "رأس المال البشري كشرط أساسي للتحول الرقمي في المؤسسات المالية"، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية، 2022، ص 85.

[4] واي الله محمد وآخرون، "تقييم تأثير التهديدات والمخاطر السيبرانية على اعتماد وثوق الخدمات المصرفية الرقمية: مراجعة منهجية للأدبيات"، مجلة الأبحاث المالية والمصرفية، دار النشر الأكاديمية الجزائرية، 2025، ص 3.

[5] هبة عبيدي، "الابتكار المالي في القطاع البنكي: من التقليدية إلى الرقمية"، رسالة دكتوراه، جامعة وهران، كلية العلوم الاقتصادية، 2023، ص 127.

لا تتوقف احتياجات تبني التكنولوجيا المالية عند هذا الحد، بل تتجاوزها إلى إشراك العملاء في هذا التغيير من خلال توعيتهم وترسيخ الثقة الرقمية، خاصة وأن شريحة كبيرة من المستخدمين لا تزال تخشى التعامل مع التطبيقات البنكية المستحدثة، أو تخشى من اختراق معلوماتها. ولهذا، تظهر الحاجة إلى حملات توعية إلكترونية، وضمانات واضحة لصون المعلومات الشخصية لبناء علاقة ثقة مستمرة بين المصارف وعملائها[1].

المطلب الثاني: اثر التكنولوجيا المالية على الصناعة المصرفية :

شهد القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة تغيراً جوهرياً بفعل التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا المالية، حيث أصبحت الابتكارات الرقمية تلعب دوراً أساسياً في إعادة تشكيل هياكل نماذج الأعمال المصرفية الكلاسيكية. فقد فرضت هذه التقنية واقعاً جديدًا يعتمد على السرعة، والكفاءة، وتقليل النفقات، وتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية. كما ساهمت في تقوية التنافسية داخل السوق المالي، وألزمت البنوك بالتأقلم مع المستجدات التقنية المتواصلة لضمان الصمود والبقاء. ومن هذا المنطلق، يبرز تأثير التكنولوجيا المالية كأبعاد ضرورية في إعادة تشكيل مهام وأدوار المؤسسات المصرفية المعاصرة، سواء من حيث تطوير المنتجات والخدمات أو إعادة تصميم الأساسات المالية والتنظيمية.

الفرع الاول:التكنولوجيا المالية و تطويرها للاعمال المصرفية:

لقد أحدثت التكنولوجيا المالية تغييراً كبيراً في قطاع الأعمال، لتصبح من الدوافع الرئيسية للتطور الاقتصادي والارتقاء بالأداء المؤسسي، سواء للمؤسسات المالية أو غير المالية. فقد تميزت بتقديمها أساليب جديدة تساعد على تيسير الإجراءات، توسيع نطاقات الأعمال، ورفع مستوى رضا العملاء، الأمر الذي أكسبها موقعاً هاماً ضمن خطط المؤسسات التي تسعى للمواكبة مع التطور الرقمي ومواجهة التنافس.

لعبت التكنولوجيا المالية دوراً ملحوظاً في تيسير حصول الشركات الصغيرة والمتوسطة على التمويل، حيث وفرت منصات الإقراض الإلكتروني والتمويل الجماعي بدائل فعالة من البنوك التقليدية التي غالباً ما تفرض متطلبات مشددة، ولا تمنح الثقة اللازمة للشركات الجديدة. وقد أتاحت هذه المنصات تقييم المخاطر بالاستعانة بالذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة، مما قلل من حجم الضمانات الضرورية، ووسع دائرة الشركات التي تحصل على التمويل.[2] كما ساعدت التكنولوجيا المالية الشركات على زيادة الكفاءة التشغيلية وتقليل النفقات، عبر تبني الأنظمة الإلكترونية التي تقوم بأتمتة العمليات المالية، ومعالجة الفواتير، وتنظيم الرواتب بسرعة ودقة، دون الحاجة إلى التدخل اليدوي في كل مرحلة. وقد سمحت هذه الأتمتة بتجنب الأخطاء البشرية وتسريع الأداء العام، مما أدى إلى تحسين الإنتاجية وخفض التكاليف التشغيلية.[3]

ساهمت التكنولوجيا المالية في توسيع قاعدة المتعاملين وتحقيق الإدماج المالي، حيث مكّنت الهيئات من الوصول إلى فئات مجتمعية كانت تواجه الإقصاء المصرفي، خاصة في البقاع الريفية أو المحتاجة. فبالاعتماد على تطبيقات الهواتف الذكية، والمحافظ الإلكترونية، وخدمات الدفع الرقمي، أصبح بإمكان الأشخاص إتمام معاملاتهم دون ضرورة التوجه إلى البنوك أو الخضوع لضوابطها الصعبة، مما أسهم في تضخيم السوق المنشودة وإنجاز أهداف النمو المالي.[4]

---

[1]حميد رزوق، "ثقافة المستخدم ودورها في نجاح التحول الرقمي المصرفي"، مجلة اقتصاد المعرفة، جامعة باتنة، العدد 9، 2022، ص.100.

[2]بن عيسى أميرة، أثر استخدام التكنولوجيا المالية على تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة العربي التبسي - تبسة، 2022، ص.104.

[3]حاتم يوسف، أثر الرقمنة على أداء مراقبة التسيير داخل المؤسسات، مذكرة ما ستر، جامعة محمد الخامس، الرباط، 2019، ص.95.

[4]عوس شهرزاد؛ آياتش، نور الهدى؛ بوخزر، نصيرة، التكنولوجيا المالية وتحول النشاط البنكي في الجزائر: حالة البنوك في جيجل، مذكرة ماستر، جامعة عبد الرحمن ميرة، جيجل، 2024، ص112.

لقد أحدثت التكنولوجيا المالية تحولا ملحوظا في الارتقاء بتجربة المتعاملين، وذلك بفضل تطبيقات تحليل المعلومات الضخمة والذكاء الاصطناعي التي أسهمت في تكييف الخدمات المالية استنادا إلى تصرفات واحتياجات كل متعامل. فالمؤسسات أصبحت توفر خدمات من قبيل التذكير الآلي لمواعيد تسديد المستحقات، والتنبيه للمصروفات، والتقييم المالي الفردي، بل وحتى تقديم النصح الاستثماري، مما رفع من مستوى قناعة المتعاملين وزاد من ولائهم للعلامة التجارية.[1] وفضلا عما تقدم، فإن التكنولوجيا المالية تعد من أبرز دوافع التطوير داخل المؤسسات، إذ ألزمت مختلف الأطراف الاقتصادية بالتفكير خارج الصيغ المعهودة واعتماد نماذج أعمال مستحدثة، مثل المصارف الإلكترونية، والنقود الافتراضية، وآليات الدفع المفتوحة. وقد سمح لها ذلك بتقوية قدرتها التنافسية ومجاراة التطورات المتلاحقة في الأسواق المحلية والعالمية، كما ساهمت في بناء بيئة حيوية تعتمد على التحسين الدائم والإبداع التقني.[2]

وبالتالي، يمكن القول إن التكنولوجيا المالية أصبحت اليوم أحد أهم الوسائل التي ترتكز عليها المؤسسات لتطوير أعمالها، وتحقيق التميز في الأداء، وضمان الاستمرارية في بيئة تتسم بالتغير السريع والتنافسية العالية.

الفرع الثاني: نماذج التعاون بين القطاع المصرفي و شركات التكنولوجيا المالية و تحدياتها :

شهد التعاون بين القطاع المصرفي وشركات التكنولوجيا المالية نمواً ملحوظاً، وذلك بفضل تطور قنوات التكنولوجيا المتقدمة التي تسمح بتقديم خدمات مصرفية مبتكرة وسريعة، وتُعتبر هذه القنوات أدوات قيّمة لتحقيق الدخول المالي وتحسين تجربة المستخدم، ومنها:[3]

1. نقاط البيع الالكترونية:

تُعد نقاط البيع الإلكترونية من بين أهم الوسائل العصرية التي تُستخدم لتيسير المعاملات المالية. إنها أدوات إلكترونية تستند إلى بطاقات الائتمان أو الخصم وتُستخدم في القطاعات التجارية، الفنادق، المطاعم، وغيرها. تُمكّن هذه التكنولوجيا الزبائن من إتمام معاملاتهم بكل يسر على مدار الساعة، مما يُقلل من الاعتماد على النقد ويُوفر سجلاً دقيقًا لكل عملية مالية، وهو أمر يعود بالنفع على البنوك والتجار على حد سواء.

2. الصيرفة بالهاتف النقال:

تمثل خدمة الصيرفة عبر الهاتف النقال إحدى القنوات التي تم تطويرها بالتعاون بين البنوك والمؤسسات التقنية. تتيح هذه الخدمة للزبائن الوصول إلى حساباتهم المصرفية عبر الاتصال الهاتفي، حيث يستطيعون الاستعلام عن الرصيد، نقل الأموال، وتسديد الفواتير، وتؤمّن التعاملات عبر إدخال رمز شخصي.

3. الصراف الألي :

يُعتبر الصراف الآلي أحد أبرز مظاهر التعاون بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية، فهو جهاز إلكتروني يُمكّن الأفراد من الوصول إلى خدماتهم المصرفية دون الحاجة إلى تدخل موظفي البنك. تشمل هذه الخدمات سحب الأموال، تسديد الفواتير، إيداع النقود، والحصول على معلومات الحسابات على مدار الساعة في اليوم وطوال أيام

[1] جبراوي سهام؛ فاندابوي صوفيا، "دور التكنولوجيا المالية في تحويل الصناعة المالية: منظور إداري وفعالية اقتصادية"، منشور في: الابتكار الإداري والتغيير التنظيمي، وكالة النشر الفرنكوفونية، 2023، ص.154.

[2] عزي العربي؛ محوش سابرينا؛ موفق ناصر الدين، أثر الابتكار المالي على التنافسية المصرفية: دراسة حالة البنوك العامة والخاصة بولاية جيجل، مذكرة ماستر، جامعة عبد الرحمن ميرة، جيجل، 2021، ص. 89.

[3] فينش إيمان؛ تجار حياة، ابتكارات التكنولوجيا المالية كتوجه لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية-دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 07، العدد: 01، ص.160-161.

الأسبوع. وقد ساهمت شركات التكنولوجيا في تطوير هذه الآلات من حيث الأمان وسرعة الأداء، مما زاد من فعاليتها وانتشارها.

4. الصيرفة المحمولة :

لقد أحدثت الخدمات المصرفية عبر الجوال تحولاً كبيراً في المعاملات البنكية، إذ تتيح للزبائن إنجاز العمليات المصرفية من خلال برامج الهواتف الذكية، بما في ذلك التحقق من الرصيد، تقديم طلبات مالية، التحويلات النقدية، وحتى التقدم بطلبات الحصول على بطاقات ائتمان. وتعتبر هذه المنصة نتيجة مباشرة للشراكة بين البنوك والشركات التقنية المتخصصة في تصميم البرامج المصرفية ذات الواجهة السهلة والمؤمنة.

5. خدمات المصرف عبر الانترنت :

يعتبر هذه النموذج من أبرز مخرجات التحوّل الرقمي في المجال المصرفي، إذ تُمكّن العملاء من إنجاز عدد وفير من الإجراءات عبر الموقع الرقمي للبنك، كإنشاء الحسابات، تحويل الأموال، دفع الفواتير، تقديم الطلبات المصرّفية، وطلب دفاتر الشيكات، وذلك دون الحاجة للتوجّه إلى الفرع البنكي. وتُشكّل شركات التقنية المالية الشريك الحيوي في إرساء هذه الخدمات، عبر بناء المنصات الرقمية الآمنة والميسّرة.

تحديات تبني التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية :

على الرغم من التقدم السريع الذي تشهده التكنولوجيا المالية، فإن دمجها في الأنظمة المصرفية التقليدية ما زال مليئًا بالعقبات التي تؤثر على الأبعاد التنظيمية والتقنية والاقتصادية المتنوعة. يمكن تجميع هذه الصعوبات في خمسة جوانب أساسية:[1]

1- ضعف ثقة العملاء:

تواجه التكنولوجيا المالية تحديًا في اكتساب اطمئنان المستخدمين، خاصة مع القلق المتعلق بسلامة المعلومات وإمكانيات الاختراق والاحتيال السيبراني. يتزايد هذا التردد بسبب غياب أنظمة تنظيمية محكمة تصون خصوصية العملاء وحقوقهم في السياق الرقمي. وقد ازدادت هذه الحال سوءًا عقب الأزمة المالية العالمية عام 2008، التي أسهمت في تقويض الثقة بالمؤسسات المالية المعتادة، مما حفز بعض المستخدمين للانتقال نحو الخيارات الرقمية، لا سيما في بلدان مثل الصين والإمارات والهند التي شهدت نسب تبني عالية للخدمات المالية الرقمية.

2- نقص التمويل :

رغم المساعي التي تبذلها بعض المؤسسات البنكية لإنشاء مختبرات وحاضنات ومسرعات لدعم الأفكار الجديدة في قطاع التكنولوجيا المالية، إلا أن هذه الخطوات غالباً ما تواجه تحديات في التمويل وعدم دوامها. في كثير من الأحيان، تكون هذه الآليات مؤقتة (لمدة تجريبية لا تتجاوز ثلاث سنوات)، مما يعيق استمرارها أو بلوغها نتائج واضحة دون دعم مالي وهيكلي دائم.

3- نقص الكفاءة البشرية:

[1]قميش خولة، متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر على ضوء تجارب بعض الدول، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2024، ص 159-162

لا يقتصر تحدي التأقلم مع التكنولوجيا المالية على الهياكل التقنية وحسب، بل يستلزم كذلك توفر رأس مال بشري كفؤ. فنجاح التحول الرقمي يعتمد على وجود موارد بشرية تمتلك القدرات الرقمية والتقنية الكافية لإدراك والاستفادة من أدوات التكنولوجيا المستجدة، مما يحث البنوك على بذل استثمارات أوسع في بناء القدرات في هذا المضمار لضمان فاعلية واستمرارية الإبداع.

4- غياب قوانين واضحة:

يُعدّ نقص الأطر القانونية والتنظيمية من أبرز العوائق التي تواجه تطوّر التقنية المالية، فإصدار تشريعات غير مناسبة أو منع تقنيات مُعيّنة قبل دراسة تداعياتها قد يُعيق الإبداع ويدفع المستثمرين وروّاد الأعمال إلى بيئات أكثر تشجيعًا. ولهذا، شرعت بعض الدول في تبنّي آليات مُيسّرة، مثل "المناطق التجريبية التنظيمية"، التي تسمح بفحص الابتكارات في بيئة مُراقبة، بهدف دعم الإبداع وتقليل المخاطر. وتُشجع التوصيات الدولية على اتّباع أسلوب تنظيمي مُعتدل يعتمد على المبادئ، يُحقق توازناً بين صون النظام المالي وتيسير الوصول إلى خدمات مالية مُبتكرة.

5- صعوبة عقد الاتفاقات بين شركات التكنولوجيا المالية و البنوك :

تواجه شركات التكنولوجيا المالية العديد من التحديات عند السعي للدخول في تحالفات مع المصارف التقليدية، أهمها تباطؤ الأخيرة في إحراز تقدم في التحول الرقمي وركونها إلى أساليب عمل قديمة (70%). كما تواجه هذه الشركات غياب الحماس للتعاون من قبل بعض البنوك (59%)، ومشقة التناغم السلوكي بين الطرفين (39%). تضاف إلى ذلك مشكلات في الاتفاق على بنود التحالف (18%)، وخشية من فقدان التحكم بعد الاندماج (17%). وتبقى هذه العقبات حاجزًا أمام تحقيق شراكات مثمرة بين الجانبين مع غياب إطار تعريفي واضح يحكم الصلة.

المبحث الثالث : البحوث السابقة

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

اهتم الباحثون العرب، ولا سيما الجزائريون منهم، في السنوات الأخيرة بدراسة واقع التكنولوجيا المالية وانعكاساتها على القطاع المصرفي، وذلك في سياق سعي الدول العربية نحو التحول الرقمي. ويمكن عرض أبرز هذه الدراسات على النحو التالي:

دراسة قميش خولة(2024) ، بعنوان" :*متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر على ضوء تجارب بعض الدول* "(أطروحة دكتوراه، جامعة فرحات عباس سطيف 1). تُعدّ هذه الدراسة من أشمل الأعمال الأكاديمية الجزائرية التي عالجت موضوع متطلبات التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي مباشرةً، إذ تناولت المتطلبات القانونية والتقنية والبشرية اللازمة لتفعيل FinTech في الجزائر، مستضيئةً بتجارب دول رائدة. وقد خلصت الدراسة إلى أن تطوير المنظومة التشريعية وتحديث البنية التحتية الرقمية يمثّلان الشرطَين الحاسمَين لنجاح أي مسار رقمي في البنوك الجزائرية.

دراسة حجرية إلهام(2024) ، بعنوان" :*دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي* "(أطروحة دكتوراه، جامعة غرداية). ركّزت هذه الدراسة على تحليل أثر التكنولوجيا المالية على مؤشرات الأداء المصرفي، مُوثِّقةً العلاقة الإيجابية بين اعتماد الحلول الرقمية وتحسين الكفاءة التشغيلية. وأوصت بضرورة تكثيف برامج التكوين والتأهيل الرقمي للكوادر المصرفية كشرط لازم لأي تحول فعلي نحو التكنولوجيا المالية.

دراسة قادري أكرم وداون أيمن(2022) ، بعنوان" :*دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية* "(مذكرة ماستر، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج). بحثت هذه الدراسة في مدى إسهام أدوات التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية الجزائرية. وتوصّلت إلى أن تطبيق الخدمات الرقمية المصرفية يُسهم في تسريع معالجة المعاملات وتقليص تكاليف التشغيل، مع الإشارة إلى أن قصور البنية التحتية ومحدودية كفاءة الموارد البشرية يُقيّدان الاستفادة الكاملة من هذه الأدوات.

دراسة فينش إيمان وتجار حياة (2017)، بعنوان" :*ابتكارات التكنولوجيا المالية كتوجه لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري* "(مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة). تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة لكونها تتناول مباشرةً البنك الوطني الجزائري (BNA) كنموذج تطبيقي لابتكارات التكنولوجيا المالية، وهو ذات البنك محل دراستنا الراهنة. وقد كشفت عن وجود توجه فعلي نحو الرقمنة داخلBNA ، مع الإشارة إلى جملة من العوائق التنظيمية والتقنية التي تحدّ من تطور هذا التوجه.

دراسة سمرة عمران وواهبة دامين(2023) ، بعنوان" :*اعتماد التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري: الواقع والتحديات* "(مجلة التكامل الاقتصادي). رصدت هذه الدراسة واقع اعتماد التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية، وحدّدت أبرز التحديات التي تعترضه، لا سيما ضعف الوعي الرقمي لدى العملاء، وتأخر المنظومة التشريعية، وتفاوت مستويات الجاهزية التقنية بين البنوك. وتتقاطع هذه النتائج مع محاور دراستنا المتعلقة بالمتطلبات البشرية والتنظيمية.

المطلب الثاني: الدراسات باللغات الاجنبية

على الصعيد العالمي، حظي موضوع التكنولوجيا المالية باهتمام كبير من قبل الباحثين والهيئات الدولية. وفي هذا الإطار، يمكن استعراض أبرز الدراسات الأكاديمية الأجنبية التي شكلت مرجعاً نظرياً للعديد من البحوث في هذا المجال، مع الإشارة إلى أن بعض التقارير الدولية والإحصاءات العالمية قد استُخدمت في هذا الفصل كمصادر مساندة للبيانات والأشكال التوضيحية.

أولاً: الدراسات الأكاديمية الأجنبية:

دراسة(2017) .Dorfleitner, G., & Lars, H ، بعنوان *"Definition of FinTech and Description of the FinTech Industry"*، الصادرة في كتاب .*The FinTech Market in Germany*تُعدّ هذه الدراسة من المراجع الأجنبية الأساسية في حقل تعريف التكنولوجيا المالية وتصنيف قطاعاتها، إذ قدّمت إطاراً مفاهيمياً دقيقاً لمصطلح FinTech وخصائص صناعتها. واستُند إليها في بناء الأُطر النظرية لكثير من الدراسات العربية والجزائرية اللاحقة في هذا الميدان.

دراسة(2018) .Ajlouni, A. T., & Al-hakim, M ، بعنوان *"Financial Technology in Banking Industry: Challenges and Opportunities"*، قدّمتها في المؤتمر الدولي للعلوم الاقتصادية والإدارية .(ICEAS2018)ركّزت هذه الورقة على استعراض الفرص التي تتيحها التكنولوجيا المالية للبنوك، مثل خفض التكاليف وتوسيع قاعدة العملاء، في مقابل التحديات التنظيمية والتقنية التي تفرضها، وتم الاستشهاد بها في هذا البحث كمصدر رئيسي لتصنيف مجالات التكنولوجيا المالية (كما هو موضح في الشكل 1-2).

مرجع Saunders, A. & Cornett, M. M. (2020) في كتابهما *Financial Institutions Management: A Risk Management Approach*، الصادر عن دار .McGra-Hill Education

يُعتبر هذا المرجع من المؤلفات الكلاسيكية والرصينة في تعريف الصناعة المصرفية وتحليل هيكلها، وقد اعتمدنا عليه في المبحث الأول من هذا الفصل لتحديد الإطار المفاهيمي للصناعة المصرفية.

مرجع Berger, A. N. & Molyneux, P. (2015) في كتاب *The Oxford Handbook of Banking*، الصادر عن Oxford University Press. يُعدّ هذا المرجع من المصادر المعتمدة أكاديمياً في تحليل الأنشطة المصرفية ومهامها، وقد استُخدم في دراستنا لدعم التعريفات النظرية للصناعة المصرفية.

المطلب الثالث: التعليق على الدراسات السابقة

الفرع الاولً: أوجه التشابه مع دراستنا

تتقاطع الدراسات السابقة المستعرَضة (العربية والأجنبية) مع دراستنا في عدة محاور جوهرية، نذكر منها:

- **الموضوع المركزي** :جميعها تتّخذ من التكنولوجيا المالية (FinTech) متغيراً مركزياً وتدرس أثره على القطاع المصرفي، سواء من حيث التطوير أو التحديات.
- **المنهجية** :تشترك غالبيتها في توظيف المنهج الوصفي التحليلي، مع تنويع في أدوات جمع البيانات بين المراجعة النظرية والدراسة الميدانية.
- **التركيز على السياق الجزائري** :تميل الدراسات العربية، خاصة الجزائرية، إلى التركيز على الخصوصية التنظيمية والتقنية للبيئة الجزائرية، والاعتراف بوجود فجوة بين الإمكانات النظرية والواقع التطبيقي.
- **نتائج متقاربة** :تتفق هذه الدراسات في الإشارة إلى أن ثلاثية المتطلبات (القانونية والتقنية والبشرية) هي العوامل الحاسمة في نجاح أي مسار رقمي، مع التأكيد على ضعف البنية التحتية وتأخر الإطار التشريعي كأبرز المعيقات في الجزائر.

الفرع الثاني: أوجه الاختلاف والإضافة العلمية لدراستنا

تتميّز دراستنا عن سابقاتها من ثلاثة أوجه رئيسية، مما يُشكّل قيمتها المضافة الحقيقية:

1. **التركيز الحصري والنموذج الميداني الدقيق** :تنفرد دراستنا بتناول البنك الوطني الجزائري (BNA) وتحديداً **وكالة القل (487)** كنموذج ميداني حي، وهو بنك عمومي كبير لم يحظَ بدراسة شاملة ومتكاملة تقيس جاهزيته من المنظور الثلاثي المتكامل (التنظيمي، التقني، البشري) في آنٍ واحد، بالإضافة إلى تقييم الخدمات الرقمية الفعلية المقدمة في الوكالة) بطاقاتCIB ، أجهزةTPE/GAB ، تطبيقات BNAtic و Wimpay).وهذا يختلف عن الدراسات السابقة التي غلب عليها الطابع النظري أو العمومي.
2. **الراهنية الزمنية والسياق التشريعي الجديد** :تتزامن دراستنا مع مرحلة التحولات التشريعية والرقمية الجديدة في الجزائر خلال 2026/2025، كما أنها تلتقط التحديثات الأخيرة التي طرأت على تطبيقات البنك) كإضافة الذكاء الاصطناعي والمساعد الذكي Chatbot في مايو 2024(، مما يمنحها راهنية بحثية فائقة لا تتوفر في الدراسات الأقدم.
3. **التقييم الميداني المتعمق لنقاط القوة والضعف** :خلافاً لمعظم الدراسات السابقة التي غلب عليها الطابع النظري أو التوصيف العام، اعتمدت دراستنا على تربص ميداني فعلي مكّن من رصد تفاصيل دقيقة،

مثل: نقاط قوة الأمن الرقمي الصارم داخل الوكالة، وضعف التوافق التقني (Interopérabilité) في تطبيقWimpay ، وإشكالية ازدواجية الإجراءات (الرقمنة مقابل الورق)، وضعف ثقافة الزبون الرقمي. هذه المعطيات الدقيقة لم تُرصد بهذا العمق في الدراسات السابقة، مما يجعل توصياتنا أكثر واقعية وقابلية للتطبيق.

خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل الإطار النظري للتكنولوجيا المالية ومتطلبات ترقيتها في القطاع المصرفي، وذلك من خلال ثلاثة مباحث متكاملة .استعرض المبحث الأول الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والصناعة المصرفية، إذ تناول المطلب الأول الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية من حيث تعريفها وخصائصها وخدماتها وأهميتها، مُبيّناً أنها أصبحت قوةً تحويلية حقيقية في المشهد المالي العالمي. أما المطلب الثاني فخُصِّص للإطار المفاهيمي للصناعة المصرفية بتعريفها وأنشطتها ومهامها والعوامل المؤثرة فيها، مما أتاح فهم البيئة التي تعمل فيها التكنولوجيا المالية .وفي المبحث الثاني، تمّ التعمق في العلاقة التكاملية بين التكنولوجيا المالية والصناعة المصرفية، وبُيّنت متطلبات تبني هذه التكنولوجيا في القطاع المصرفي بأبعادها الثلاثة: المتطلبات التنظيمية والقانونية التي تُرسي البيئة التشريعية الملائمة، والمتطلبات التكنولوجية والبنية التحتية التي تُشكّل الأساس الرقمي اللازم، والمتطلبات البشرية والتدريبية التي تمثّل الركيزة الحيوية لأي تحول رقمي ناجح. كما أوضح هذا المبحث الفروق الجوهرية بين النموذج المصرفي التقليدي ونماذج التكنولوجيا المالية، والتحديات التي تفرضها هذه الأخيرة على المؤسسات المصرفية .أما المبحث الثالث، فاستعرض الدراسات السابقة الجزائرية والأجنبية ذات الصلة، وكشف التعليق المقارن عليها أن ثمة توافقاً واسعاً حول أهمية المتطلبات الثلاثة سالفة الذكر، غير أن دراستنا تتميز بتناولها المتكامل لهذه الأبعاد مجتمعةً مُسقَطةً على بنك الوطني الجزائري وكالة القل كنموذج ميداني حي .وعلى هذا الأساس، يُمهّد هذا الفصل النظري الطريقَ أمام الفصل الثاني الذي سينتقل من التأطير النظري إلى الواقع الميداني، من خلال دراسة حالة بنك الوطني الجزائري وكالة القل، بهدف تشخيص واقع متطلبات ترقية التكنولوجيا المالية فيه واستجلاء أبرز الفرص والتحديات التي تواجه مسار التحول الرقمي في هذه المؤسسة المصرفية العمومية.

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك BNA وكالة القل

تمهيد:

يُعدّ الانتقال من الإطار النظري إلى الواقع التطبيقي خطوةً حيويّةً في أي بحث علمي أصيل، إذ لا تكتمل القيمة المعرفية للدراسة إلا حين تُختبر مفاهيمها النظرية على أرض الميدان. وقد أرست الفصول الأولى الدعائم النظرية للمالية التكنولوجية ومتطلبات تطويرها في القطاع المصرفي، من حيث ماهيتها ومزاياها وارتباطها بالصناعة المصرفية، بالإضافة إلى تحديد جوانبها الثلاثة: التنظيمية، والتقنية، والبشرية.

في هذا الفصل، ننتقل إلى الجانب العملي من خلال دراسة حالة بنك الجزائر الجزائري BNA وكالة القل، بوصفه نموذجاً ميدانياً حياً يُجسّد واقع التحديث الرقمي في المؤسسات المصرفية الحكومية الجزائرية. ويكتسب هذا البنك أهمية بالغة كونه من أقدم المؤسسات المصرفية الجزائرية وأكثرها انتشاراً، مما يجعله نموذجاً دالاً على واقع القطاع المصرفي الجزائري في مساره نحو التحول الرقمي.

سنتناول في هذا الفصل الجوانب الميدانية المتعلقة بواقع التكنولوجيا المالية في BNA ومتطلبات ترقيتها، من خلال :

- المبحث الأول: واقع التكنولوجيا المالية بالجزائر

- المبحث الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA وكالة القل

المبحث الاول: واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر

تُعتبر التكنولوجيا المالية (FinTech) من أبرز المستجدات التي شهدها القطاع المالي خلال العقد الأخير، فقد ساهمت في إعادة تصميم الخدمات المصرفية القديمة، وتقديم بدائل إلكترونية أكثر فعالية وسرعة. إلا أن حقيقة اعتماد هذه التقنيات تتباين من دولة لأخرى، وفقًا لمستوى تقدم البنية التحتية الرقمية والإطار التشريعي. وفي الجزائر، بدأت التكنولوجيا المالية تسلك طريقًا صاعدًا، وإن بوتيرة غير متجانسة. وغاية هذا البحث هي دراسة وضع التكنولوجيا المالية في الجزائر عبر مؤشرين رئيسيين: البنية التحتية والأدوات التقنية ، ثم فوائد وعقبات الانتشار.

المطلب الاول: البنية التحتية و الوسائل التقنية للتكنولوجيا المالية

إن النقاش حول تبني التقنيات المالية في أي بلد يستلزم بالضرورة استعراض الوضع الراهن للبنية التحتية الرقمية والوسائل التقنية التي تُعدّ أساس هذا التحديث. فهذه البنية تتألف من منظومة مترابطة من المكوّنات التي تحدد مدى استعداد البيئة المحلية لاستيعاب الخدمات المالية الإلكترونية. وفي مقدمة هذه المكوّنات، يأتي تطور اشتراكات الهاتف المحمول عبر الأجيال التقنية المتعددة، ومدى شمول تغطية شبكات الاتصالات، وواقع انتشار الإنترنت من حيث سرعته وجودته، وأخيراً مدى توافر بطاقات الدفع الإلكتروني وأجهزة الصراف الآلي وحجم العمليات المتعلقة بها. ويُعنى هذا القسم بتفصيل تحليل هذه المكوّنات، باعتبارها الدلائل الفعلية على استيعاب القطاع المالي للتحول الرقمي.

الفرع الاول: تطور اشتراكات الهاتف النقال حسب الأجيال (2G ,3G ,4G)

كانت البداية لأول مرة شركة متخصصة في الاتصالات اللاسلكية عبر الهاتف المحمول GSM في الجزائر عام 1997.

الجدول رقم 1 : تطور اشتراكات الهاتف النقال من 2019 الى 2024

المؤشر	2019	2020	2021	2022	2023	2024
عدد الاشتراكات 2G	8,514,105	6,783,111	5,235,558	4,260,261	**3,430,000**	**2,729,713**
عدد اشتراكات 3G	11,989,157	9,265,682	7,272,657	5,961,291	**5,020,000**	**3,537,285**
عدد اشتراكات 4G	24,922,271	29,506,880	34,507,542	38,797,214	43,060,000	**50,098,819**
المجموع	45,425,533	45,555,673	47,015,757	49,018,766	51,520,000	56,365,817

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية (ARPCE)، الجزائر: البيانات 2019-2023 من تقرير مؤشر تطور خدمات الاتصالات لسنة 2023 ؛ بيانات 2024-2025 من المراصد الرباعية .

يمثل الجدول أعلاه دراسة اشتراكات الهاتف النقال حسب تطور التكنولوجيا لثلاث مؤشرات وهي: عدد الاشتراكات في الجيل الثاني للهاتف النقالGSM ، وعدد الاشتراكات في الجيل الثالث للهاتف النقال G3، وعدد الاشتراكات في الجيل الرابع للهاتف النقال 4 Gمن سنة 2019 إلى غاية 2024.

نلاحظ أنه في سنة **2019**، كان عدد الاشتراكات في الجيل الثاني للهاتف النقال GSM يقدر بـ **8,514,105**، ثم بدأ في التراجع التدريجي إلى غاية سنة **2024**، حيث أصبح يقدر بـ **2,729,713**، وذلك نتيجة التحول التدريجي للمشتركين نحو الأجيال الأحدث.

أما الاشتراكات في الجيل الثالث للهاتف النقال G3، فقد كانت سنة **2019**تقدر بـ **11,989,157**، ثم تراجعت بشكل ملحوظ خلال سنوات الدراسة، حيث بلغت سنة **2024**حوالي **3,537,285**، مما يعكس تسارع عملية إغلاق شبكات الجيل الثالث لصالح الجيل الرابع.

بالنسبة لعدد الاشتراكات في الجيل الرابع للهاتف النقال G4، نلاحظ أنها كانت سنة **2019**تقدر بـ **24,922,271**، ثم تزايدت بشكل كبير ومستمر إلى غاية سنة **2024**، حيث وصلت إلى **50,098,819**، لتصبح التكنولوجيا الأكثر انتشاراً في السوق الجزائري.

هذا التطور يؤكد تزايد إقبال المتعلمين على الاشتراك في خدمات الهاتف النقال، خاصة مع تطور تكنولوجيا الاتصالات وتوفّر شبكات الجيل الرابع عالية السرعة، مما ساهم في تحسين الخدمات المقدمة وسهولة الولوج إلى المنصات الرقمية والخدمات المالية في الجزائر خلال هذه الفترة.

الفرع الثاني : نسبة تغطيات الشبكات

الجدول رقم 2 : نسبة تغطيات الشبكات 2019 الى 2024

التكنولوجيا	2019	2020	2021	2022	2023	2024
الجيل الثانيG2	98.04%	98.62%	98.31%	98.49%	97.80%	97.20%
الجيل الثالث 3G	97.72%	98.97%	98.18%	98.07%	96.50%	94.80%
الجيل الرابع 4G	53.63%	76.18%	79.89%	85.87%	89.40%	91.50%
نسبة انتشار خدمة الهاتف النقال	104.7%	103.0%	104.4%	107.03%	107.50%	108.20%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على: تقرير مؤشر تطور خدمات الاتصالات لسنة 2023 (للبيانات 2019-2023). التقرير السنوي لسلطة الضبط ARPCE لسنة 2023.المرصد الربعي للربع الرابع 2024.

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة الجيل الثاني 2G تراجعت بشكل عام من 98.04% سنة 2019 إلى 97.20% سنة 2024، مع بعض التذبذب حيث سجلت أعلى قيمة لها (98.62%) سنة 2020 ثم بدأت بالانخفاض التدريجي بعد ذلك.

أما الجيل الثالث 3G فبلغ ذروته سنة 2020 بنسبة 98.97%، ثم شرع في الانخفاض المستمر ليصل إلى 94.80% سنة 2024، مسجلاً تراجعاً ملحوظاً في آخر سنتين من الدراسة.

في المقابل، نلاحظ تزايداً مستمراً وملحوظاً في نسبة كثافة تغطية الجيل الرابع 4 Gمن 53.63% سنة 2019 إلى 91.50% سنة 2024، بارتفاع متزايد دون أي تراجع خلال سنوات الدراسة الست.

تغطي شبكة الهاتف النقال للجيلين الثاني والثالث 2G و3 Gنسبة مرتفعة جداً من السكان خلال السنوات الأولى، لكنها تبدأ في الانخفاض نسبياً لصالح الجيل الرابع، الذي تجاوز تغطيته 91% من السكان بنهاية سنة 2024.

نلاحظ من خلال الجدول تذبذب كثافة التغطية الإجمالية لشبكة الهاتف النقال بين سنتي 2019 و2024، حيث كانت في أول الفترة (سنة 2019) تقدر بـ 104.7%، ثم انخفضت قليلاً إلى 103.0% سنة 2020، لترتفع مجدداً إلى 104.4% سنة 2021، وتواصل الصعود إلى 107.03% سنة 2022، ثم 107.5% سنة 2023، وأخيراً 108.2% سنة 2024.

نلاحظ أن كثافة التغطية الإجمالية اتجهاً تصاعدياً بشكل عام، مع وجود تذبذب طفيف في السنوات الأولى، حيث بدأت بـ 104.7% وأنهت الفترة بـ 108.2%.

الفرع الثالث: اشتراكات الانترنت حسب نوعها

الجدول رقم 3 : اشتراكات الانترنت من 2019 الى 2024

التكنولوجيا	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ADSL	2,334,005	2,500,080	2,656,942	2,792,695	2,850,000	2,900,000
FTTX	43,115	72,314	165,244	478,172	560,000	650,000
4G LTE FIXE	1,191,612	1,204,931	1,340,957	1,423,425	1,500,000	1,600,000
WIMAX	444	433	443	0	0	0
LS	11,280	11,360	11,786	11,554	11,800	12,000

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الهيئة الوطنية لتنظيم البريد والمواصلات(ARPCE) ، التقارير السنوية 2019-2024

من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أن المؤشر **ADSL**سنة 2019 كان 2,334,005 ثم بدأ بالارتفاع تدريجياً إلى غاية سنة 2024 حيث أصبح يقدر بحوالي 2,900,000.

بالنسبة لمؤشر **الألياف البصرية FTTX** كانت في السنة الأولى من الدراسة (2019) ضئيلة تقدر بـ 43,115، ثم ارتفعت بشكل كبير ومتسارع على طول السنوات إلى غاية سنة 2024 حيث أصبحت تقدر بحوالي 650,000، بفضل التوسع في شبكات الألياف الضوئية.

بالنسبة لمؤشر **الجيل الرابع الثابت 4 G LTE FIXE**كان سنة 2019 يقدر بـ 1,191,612، ثم ارتفع بشكل مطرد إلى غاية سنة 2024 فأصبح يقدر بحوالي 1,600,000، مما يعكس الإقبال المتزايد على هذه التقنية كبديل للـADSL.

مؤشر **WIMAX**كان سنة 2019 يقدر بـ 444، ثم بقي شبه موجود في السنوات الموالية ليختفي تماماً ابتداءً من سنة 2022 ليصبح صفراً في سنتي 2023 و2024، مما يدل على التخلي التدريجي عن هذه التقنية.

مؤشر الروابط المخصصة (Leased Lines) كان عدد اشتراكاته سنة 2019 يقدر بـ 11,280، ثم استقر في السنوات المتبقية بين 11,300 و12,000، ليصل سنة 2024 إلى حوالي 12,000، مما يشير إلى طلب ثابت من طرف المؤسسات والشركات.

من خلال هذه النتائج نلاحظ نمو ملحوظ في عدد الاشتراكات بالانترنت بمختلف انواعها ما عدا الWIMAX نظرا لتغير مشتركيه لتكنولوجيا انترنت احدث.

الفرع الرابع : اشتراكات الانترنت بالنقال حسب التكنولوجيا

الجدول رقم 4 : اشتراكات الانترنت من 2019 الى 2024

قوة الانترنت للهاتف	عدد اشتراكات الهاتف	عدد اشتراكات 4G	عدد اشتراكات 3G	المؤشر
85%	36,911,428	24,922,271	11,989,157	2019
88%	38,772,562	29,506,880	9,265,682	2020
93%	41,780,199	34,507,542	7,272,657	2021
97.92%	44,758,505	38,797,214	5,961,291	2022
100%	48,700,000	43,500,000	5,200,000	2023
105%	52,700,000	48,500,000	4,200,000	2024

المصدر:من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير ARPCE ووزارة البريد الجزائرية (2019-2024)

نلاحظ أن اشتراكات **الجيل الثالث 3G** سنة 2019 كانت تقدر بـ 11,989,157 ثم تراجعت بشكل مستمر على طول فترة الدراسة، حيث أصبحت سنة 2024 تقدر بحوالي 4,200,000، نتيجة التحول نحو الأجيال الأحدث.

على عكس ذلك، **عدد اشتراكات إنترنت الهاتف النقال للجيل الرابع 4G** قد ارتفع بنسبة كبيرة، إذ كان سنة 2019 يقدر بـ 24,922,271 وأصبح سنة 2024 يبلغ حوالي 48,500,000، أي أكثر من الضعف.

أما **قوة إنترنت الهاتف النقال** التي تشمل الجيلين 3 Gو G4، فكانت نسبتها سنة 2019 تقدر بـ 85%، ثم ارتفعت تدريجياً في السنوات الموالية إلى غاية سنة 2022 حيث بلغت 97.92%، واستمرت في الارتفاع لتتجاوز 100% سنة 2023 وتصل إلى حوالي 105% سنة 2024، مما يعني أن عدد اشتراكات الإنترنت النقال يفوق عدد السكان.

من خلال البيانات المجمعة و المدروسة من 2019 الى 2024 نلاحظ تطور البنية التحتية للتكنولوجيا المالية في الجزائر مع التركيز على جعلها متاحة في نطاق اوسع و ايصال تغطية الشبكات الحديثة معظم السكان و تطوير البنية التحتية لاشتراكات الانترنت للهواتف و للمنازل و المؤسسات.

المطلب الثاني:واقع وسائل الدفع الالكتروني و معيقات تبنيها في الجزائري:

لتوظيف التقنيات المالية في أي بلد يستلزم حتماً النظر في واقع القدرات الرقمية والمعدات التقنية التي تمثل الأساس لهذا النهج التطويري. فهذه القدرات تشكل نظاماً ذا مكونات مترابطة تحدد مقدرة البيئة المحلية على استيعاب عمليات الدفع الرقمية. وفي مقدمة هذه المكونات، يأتي تقدم خدمات الجوال عبر مختلف المراحل التقنية، ومدى انتشار البنية التحتية للشبكات، ومستوى أداء شبكات الإنترنت من ناحية السرعة والموثوقية، فضلاً عن

توفر وسائل الدفع الإلكتروني وآلات السحب الآلي وحجم المعاملات المسجلة عليها. ويتولى هذا الجانب فحص هذه المكونات بدقة، بوصفها الدلائل الرئيسية على مدى جاهزية القطاع المصرفي لملاحقة التحول الرقمي.

الفرع الاول:بطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر و المتعاملون في سوقها

1- انواع بطاقات الدفع الالكتروني:

أطلقت المؤسسات المالية تشكيلة من بطاقات الائتمان بالجزائر لمواكبة معاملات الدفع الرقمي، وسنستعرض أبرزها كالتالي:

- **بطاقات الصراف الالي:**

يمنحها المصرف للزبون بعد إنشاء حساب خاص به لدى المصرف ذاته، إذ تسمح هذه البطاقة للزبون بالسحب والدفع للمحلات التجارية من حسابه المصرفي بصورة مباشرة، كما تمكّنه من تسديد الضرائب والفواتير المستحقة عليه من خلال الربط بين المصرف والهيئات التي يتعامل معها.

- **بطاقة القيد الائتمانية :**

تُعدّ وسيلة دفع إلكتروني في الجزائر، تشبه البطاقات الائتمانية في طريقة الاستخدام، لكنها تختلف عنها بأنها تسمح للعميل بإجراء عمليات التسوق والشراء الخاصة به ودفع كامل المبلغ في المتاجر المتعاملة بها، وليس جزءًا منه.

- **بطاقة CCP :**

هي بطاقة يوفرها بريد الجزائر لعملائه بهدف سحب المبالغ المالية من الموزعات الآلية للأوراق النقدية.

- **بطاقة الشفاء:**

بطاقة دفع يوفرها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للمنتسبين إليه للاستفادة من الخدمات التي يوفرها الصندوق.

- **البطاقات الذكية :**

إنها بطاقة مشفرة تحمل رقماً مميزاً تبين جميع بيانات العميل. وعليه، فقد اعتمدت كوسيلة هامة في الدفع الإلكتروني بالجزائر لما تتمتع به من درجة عالية من الحماية والأمان ضد السرقة والاختراق. كما يمكن تحويلها لمخزن رقمي نظراً لمرونتها وتقنيتها العالية.

2- المتعاملون في سوق بطاقات الدفع الالكترونية بالجزائر:

من أجل مواكبة التطورات العالمية في مجال تكنولوجيا الدفع، تأسست شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك "ساتيم" في عام 1995 بمبادرة من المجتمع المصرفي، وهي شركة تابعة لسبعة بنوك في الجزائر:

CNMA، BCRP، CPA، BNA، BDL، BEA، BADR، BCRCA، CNEP، البركة ومؤسسة للتامين CNMA.

حيث تعتبر ساتيم المشغل للدفع الإلكتروني بين البنوك في الجزائر للبطاقات المحلية والدولية، حيث تعمل كواحدة من الأدوات التقنية لدعم برنامج تطوير وتحديث البنوك وخاصة تعزيز وسائل الدفع عن طريق البطاقة.

تضم ساتيم 19 عضوا في شبكة الدفع الإلكترونية بين البنوك الخاصة به، والتي تتكون من 18 بنكاً بما في ذلك 07 بنوك عامة و11 بنكاً خاصاً بالإضافة إلى بريد الجزائر كما هو موضح في الشكل الموالي:

الشكل رقم 5 :شركة SATIM وشركائها



المصدر:https://www.satim.dz/index.php/ar/alnshat-alnqdy/rmi

شهدت ساتيم تطورًا كبيرًا ونموًا مستدامًا في خدماتها في السنوات الأخيرة. إلى يومنا هذا، تم توصيل أكثر من 1350 جهاز صراف آلي و 51000 محطة دفع إلكترونية متصلة بخوادمها، إضافة إلى هذا + 500 موقعًا تجاريًا على الويب يعمل على منصته. ويرجع هذا النمو بشكل أساسي إلى تأثير بطاقة البنك التجاري الدولي على العادات الشرائية للمواطنين الجزائريين.

الفرع الثاني: نظام و وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر

1- نظام الدفع الالكتروني:

بالجزائر، دخل نظام الدفع الإلكتروني حيز التنفيذ في 10 مايو 2018. هذا النظام يعتمد بشكل أساسي على تبني تقنيات متقدمة للدفع الإلكتروني، متوافقة مع الاستراتيجيات التي ترعاها الهيئات المسؤولة. وقد سمح صاحب

النظام باعتماد وسائل دفع إلكتروني إما عن طريق بطاقات ذكية أو غيرها من الوسائل المماثلة، مع التأكيد على توفير أعلى مستويات الأمان والحماية للمعاملات المالية.

أكد المسؤولون عن نظام الدفع الإلكتروني أن جميع المعاملات المالية الإلكترونية تتبع القوانين والبرامج الممولة. كما وفروا الأدوات التقنية اللازمة لحماية هذه المعاملات. يتحكم نظام الدفع الإلكتروني عبر شبكة متطورة. هذه الشبكة تتصل بمحطات دفع إلكترونية موزعة في عدة مناطق. حيثما أمكن، تسهل الشبكة عملية الدفع وتجعلها أكثر أمانًا. تستخدم الشبكة تقنيات حديثة تعتمد على الاتصال الإلكتروني. في رأيي، هذا يجعل الدفع أسهل وأسرع.[1]

و لفهم عملية الدفع الالكتروني بالجزائر نقدم الشكل التالي:

الشكل رقم 6 : عملية الدفع الالكتروني



المصدر:رفين جلال؛ ختي زوليحة، واقع التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري دراسة تحليلية للفترة الممتدة من 2016 إلى 2023، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 09 / العدد 02، 2024، ص546.

2- وسائل الدفع الالكتروني :

- **بطاقة بين البنوك CIB :**

بطاقة تصدرها أغلب البنوك الجزائرية عبر شركة SATIM حيث تسمح بتسوية السلع والخدمات من المحلات المجهزة بأجهزة قراءة البطاقات TERMINAUX DE PAIEMENT ELECTRONIQUES وسحب مبالغ مالية من جميع الموزعات الآلية المرتبطة بشبكة النقد ما بين البنوك IRM الموضوعة من قبل شركة SATIM، ويوجد نوعين من البطاقات: البطاقة العادية والبطاقة الذهبية صلاحيتهما لمدة سنتين.

وقد تم إطلاق الدفع عن طريق البطاقة البنكية CIB رسميا في 04 أكتوبر 2016، ويمكن لحاملي البطاقة دفع الفواتير والخدمات لدى مواقع التجارة الإلكترونية المصادق عليها، إن إطلاق هذه الوسيلة الجديدة للدفع جاء مصحوبا بإطلاق الموقع الإلكتروني bitakati.dz، وهو بوابة مخصصة لحاملي البطاقات والتجار الذين يمكنهم الحصول على معلومات متعلقة بوسائل الدفع CIB الموضوعة تحت تصرفهم من طرف بنكهم.

- **اجهزة الصراف الالي GAB,DAB:**

[1] رفين جلال؛ ختي زوليخة، واقع التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري دراسة تحليلية للفترة الممتدة من 2016 إلى 2023، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 09 / العدد 02، 2024، ص.546.

بحلول نهاية 2024 ، وصل إجمالي عدد أجهزة الصراف الآلي العاملة في مختلف أنحاء البلاد إلى ما يقارب 3,942 نقطة. وشهدت هذه الأجهزة ما يقارب عن 197.3 مليون معاملة سحب إلكتروني خلال تلك الفترة.

- **الدفع عبر الهاتف :**

شهدت مدفوعات الهواتف المحمولة نمواً كبيراً، إذ سجلت قرابة 58.4 مليون عملية خلال عام 2024، مما يشير إلى زيادة كبيرة في تبني التعاملات الرقمية بالجزائر.

الفرع الثالث : تطور عمليات السحب الالكترونية بالجزائر

- **اجهزة الصراف الالي في الجزائر:**

إلى جانب تنوع بطاقات الدفع الإلكتروني وتوسع شبكة ساتيم المشغلة لها، يبقى التوسع في أجهزة الصراف الآلي ضرورة جوهرية لضمان استفادة الزبائن الفعلية من هذه البطاقات، فهذه الأجهزة تشكل القناة المادية التي تُترجم عبرها الخدمات الرقمية إلى تعامل ملموس مع السيولة النقدية. ويُعد تتبع تطور عددها وتوزيعها الجغرافي بين المناطق الحضرية والريفية مؤشرًا حيويًا لقياس مدى عدالة انتشار التكنولوجيا المالية في الجزائر، إذ لا يكفي وجود أدوات الدفع إن لم تواكبها بنية تحتية كافية من نقاط السحب والإيداع. وفي هذا السياق، تتيح بيانات بنك الجزائر وبريد الجزائر للفترة 2019-2024 رصد هذا التطور كما يوضحه الرسم البياني التالي:

الجدول رقم 5 : عدد احهزة الصرف الالي من 2019 الى 2025

السنة	حضري	ريفي	مجموع
2019	1404	73	1477
2020	1418	75	1493
2021	1493	79	1518
2022	1443	82	1525
2023	1550	85	1635
2024	1600	90	1690

المصدر: بنك الجزائر – (Banque d'Algérie) التقارير السنوية الرسمية

نلاحظ من الجدول أن عدد أجهزة الصرافات الآلية في تزايد مستمر من سنة 2019 إلى سنة 2024 في كلتا المنطقتين الحضرية والريفية. إلا أن مستوى الريادة في المناطق الريفية يبقى محدوداً نسبياً، إذ سجل نمواً بطيئاً مقارنة بالمناطق الحضرية. ومن سنة 2019 إلى سنة 2024 زاد عدد الصرافات الآلية في المناطق الريفية بأقل من 20 جهازاً فقط، مقابل نمو ملحوظ في المناطق الحضرية.

الجدول رقم 6 : عدد اجهزة الصرافات الالية في مؤسسات بريد الجزائر.

السنة	حضري	ريفي	مجموع
2019	1276	128	1404
2020	1299	108	1407
2021	1301	108	1409
2022	1743	177	1920
2023	1780	200	1980

2070	220	1850	2024

المصدر: بيانات بنك الجزائر الرسمية وتقارير مؤسسة بريد الجزائر (الإحصائيات السنوية لأجهزة الصرافات الآلية للمؤسسات البريدية).

نلاحظ من الجدول أن عدد أجهزة الصرافات الآلية في مؤسسات بريد الجزائر في تزايد مستمر من سنة 2019 إلى سنة 2024 في كلتا المنطقتين الحضرية والريفية. إلا أن مستوى الانتشار في المناطق الريفية يبقى محدوداً نسبياً مقارنة بالمناطق الحضرية التي تستحوذ على الجزء الأكبر من هذه الأجهزة.

فقد ارتفع الإجمالي من **1,404**أجهزة في سنة 2019 إلى **2,600**جهاز في سنة 2024، أي بزيادة تقدر بحوالي **85%**خلال هذه الفترة. أما في المناطق الريفية فقد زاد العدد من **128**جهازاً سنة 2019 إلى **220**جهازاً سنة 2024، مما يعكس تحسناً تدريجياً وإن كان بطيئاً في الشمول المالي بالمناطق الريفية.

- **معاملات السحب من اجهزة الصراف الالي:**

الجدول رقم 7 : معاملات السحب من اجهزة الصراف الالي من 2019 الى 2024

السنة	معاملات السحب	مبلغ معاملات السحب(مليار دج)
2019	99,296,652	1,641.16
2020	58,428,933	1,073.00
2021	87,722,789	1,728.94
2022	128,035,361	2,182.90
2023	174,400,000	3,262
2024	197,300,000	4,460

المصدر: بنك الجزائر – التقارير السنوية (Rapports Annuels)

يمثل الجدول العدد الإجمالي لمعاملات السحب والمبلغ الإجمالي لها، فنلاحظ مع تقدم السنوات تزايداً ملحوظاً في عمليات السحب عبر الأجهزة الإلكترونية من سنة 2019 إلى سنة 2024.

وقد ارتفع العدد الإجمالي للمعاملات من حوالي **99.3مليون** معاملة سنة 2019 إلى أكثر من **197مليون** معاملة سنة 2024، كما ارتفع المبلغ الإجمالي من **1,641مليار دينار** إلى حوالي **4,600مليار دينار** تقريباً.

وهذا ما يدل على أن التكنولوجيا المالية بدأت تأخذ طريقاً واسعاً نحو الانتشار بقوة في الجزائر، حيث أصبحت تساهم بشكل فعال في تسهيل المعاملات المالية .

الفرع الرابع:منافع معيقات تبني التكنولوجيا المالية في الجزائر

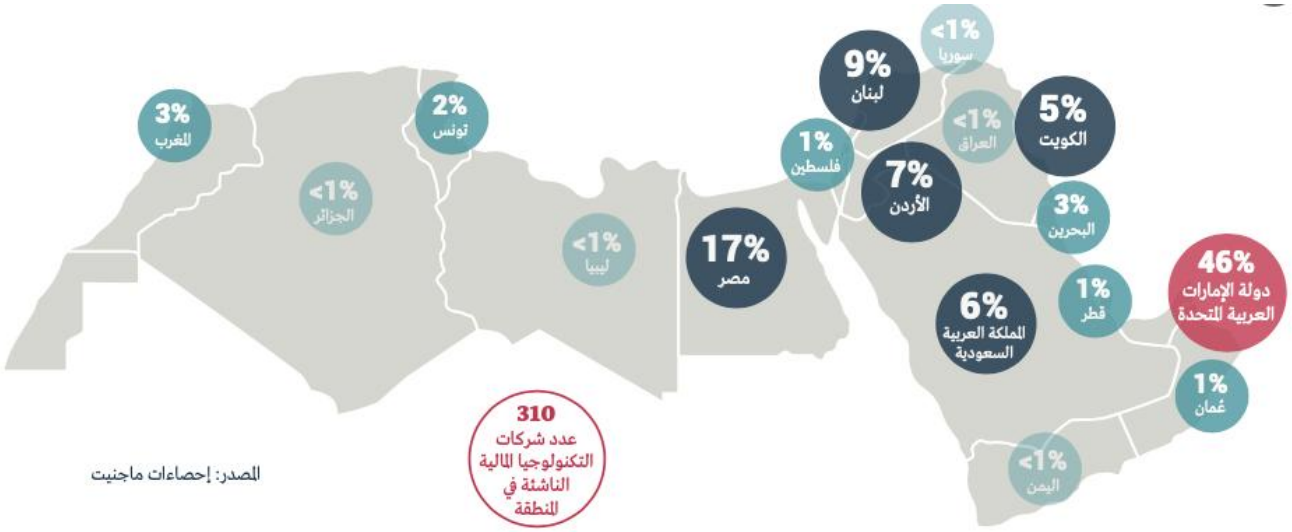
تُشير الدراسات الدولية إلى أنه وبالرغم من المخاطر التي قد تصاحب التكنولوجيا المالية، فإنها توفّر مكاسب وفرصاً متعددة للبنوك والعملاء والاقتصاد برمته. فاعتماد هذه التكنولوجيا وإدماجها في العمل المصرفي يُسهم في تغيير طرق تقديم الخدمات المالية، ويسهّل وصول المنتجات والخدمات إلى المستهلكين. وهذا ينعكس إيجاباً على أداء البنوك من حيث تحقيق الأرباح، ورفع كفاءة العمليات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. لذا، تجد

المؤسسات المصرفية نفسها ملزَمة بمواكبة هذا التحول والاستفادة من التكنولوجيا المالية، الأمر الذي يستوجب من المصارف المركزية دعم مسيرة التحول الرقمي والعمل على معالجة التحديات المصاحبة له.[1]

- **شركات التكنولوجيا المالية :**

يتضح من الرسم البياني المرفق أن قطاع الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية بالجزائر لا يزال محدوداً للغاية، إذ لا يتجاوز عددها شركتين اثنتين فقط، على عكس الدول الأربع الأولى الرائدة في هذا المجال. ويعود السبب الرئيسي في ذلك إلى غياب البيئة الداعمة والمحفزة التي تتيح إنشاء مثل هذه المؤسسات في البلاد. ومن المهم الإشارة إلى أن نشاط شركات التكنولوجيا المالية القائمة حالياً يقتصر فقط على إعداد حلول وبرمجيات تخدم القطاع المصرفي ومؤسسة بريد الجزائر، وذلك بهدف تمكين تقديم خدمات رقمية للزبائن[2].

الشكل رقم 7 : نسبة شركات التكنولوجيا المالية في العالم العربي



المصدر: MAGNiTTبالتعاون مع — Abu Dhabi Global Market (ADGM) تقرير MENA 2019 FinTech Venture Reportبيانات حتى نهاية 2018)

على الرغم من أن الجزائر تُصنف ضمن الدول السبع في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا التي سنّت قوانين لمكافحة الجرائم الإلكترونية وحماية أمن المعلومات، إلا أن هذا لم يكن كافياً لتحفيز انتشار شركات التكنولوجيا المالية. وتمثل شركة EsrefPay الناشئة الوحيدة في الجزائر العاملة في قطاع التجارة الإلكترونية. ومن المنتظر أن تشهد هذه الفئة من الشركات نمواً ملحوظاً في الجزائر، لا سيما عقب إنشاء وزارة مخصصة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة واقتصاد المعرفة، التي تسعى إلى صياغة إطار قانوني وتنظيمي ووظيفي لهذه الشركات، إلى جانب تحديد تعريف قانوني للحاضنات ووضع آليات لتقييم أدائها.

- **منافع تبني التكنولوجيا المالية في الجزائر:**

[1] وفاء محدود؛ ملياء عماين؛ سمية بن علي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري: الدوافع والتحديات، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 12، العدد: 04، 2021، ص549-550.

[2] وفاء محدود؛ ملياء عماس؛ سمية بن علي، المرجع نفسه، ص550

لا يزال النظام المصرفي في الجزائر يعاني، مثل معظم الأنظمة المصرفية في الدول العربية، من تأخر واضح في مسيرته التنموية. لذا، من الضروري استغلال الفرصة للاستفادة من مزايا التكنولوجيا المالية، والتي يمكن تلخيص أبرزها على النحو التالي[1]:

إدارة المخاطر عبر التكنولوجيا التنظيمية (regtech): تعتمد المؤسسات على توظيف التقنيات الحديثة لمواكبة التغيرات في متطلبات الامتثال، مع تركيز خاص على أتمتة ورقمنة قواعد مكافحة غسل الأموال والتحقق من هوية العميل.

تطوير وتكييف الخدمات المصرفية: تلعب مؤسسات التكنولوجيا المالية دوراً محورياً في دعم البنوك لتحسين وتطوير عروضها ومنتجاتها التقليدية، على غرار إتاحة خدمات المستشارين الآليين التي تمكّن العملاء من تحسين محافظهم الاستثمارية وتجربة التفاعل، الأمر الذي يسهم في رفع كفاءة وفاعلية أداء القطاع البنكي.

زيادة الاعتماد على الدفع الإلكتروني: من خلال استخدام تقنيات الدفع الرقمية، مما يسمح للبنوك بتقليل الحاجة إلى النقد، وتيسير تسوية العمليات المالية التجارية، وخفض تكاليفها.

تخفيف تأثير انقطاع علاقات المراسلة بين البنوك: تساهم الابتكارات في مجال التكنولوجيا المالية وتوفير حلول متطورة في إيجاد آليات دفع عابرة للحدود تتسم بالوضوح والفعالية، مما يسهم في تقليل العواقب المترتبة على انقطاع علاقات المراسلة المصرفية.

تقليل تكاليف العمليات وتسريع تقديم الخدمات: تُوفّر التكنولوجيا المالية حلولاً مبتكرة للمعاملات المالية عبر الحدود، تتميّز بالسرعة والوضوح والكفاءة الاقتصادية، مقارنةً بالبنوك التقليدية وشركات تحويل الأموال.

سد الفجوة التمويلية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة: عبر منصات الإقراض المباشر بين الأفراد التي تمكّن المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تعاني من صعوبات في الحصول على التمويل، نتيجةً لسياسات البنوك الإقراضية المتشددة، لا سيما في أعقاب الأزمة المالية العالمية التي وقعت عام 2008.

تعزيز الشمول المالي: تمكنت التكنولوجيا المالية من تخطي العقبات الجغرافية المرتبطة بفروع البنوك من خلال الاستناد إلى الخدمات الرقمية، وبخاصة تلك التي تُقدَّم عبر الهواتف المحمولة، مما أسهم في خفض التكاليف وتوسيع دائرة الخدمات المالية والمصرفية بطريقة أسرع وأكثر وضوحاً وفاعلية.

- **مخاطر و عوائق تبني التكنولوجيا المالية في الجزائر :**

مخاطر التكنولوجيا المالية :

تبني التكنولوجيا المالية تحمل معها عدة مخاطر متعلقة بمختلف خصائص التكنولوجيا المالية من ابرزها:

- اختراق بيانات الأفراد والتحايل الإلكتروني، وضعف آليات حماية المستهلك الإلكتروني، فضلاً عن عدم وجود شبكات أمان مثل التأمين على الودائع في المؤسسات المالية غير البنكية التي تفتقر إلى التنظيم.
- منافسة البنوك على العملاء، مما يؤدي إلى تقاسم الإيرادات في وقت تواجه فيه البنوك تحديات كبيرة في الربحية، إضافة إلى زيادة مخاطر مالية تقليدية مثل خطر القرض وخطر السيولة، مع غياب قواعد

[1] وفاء محدوش؛ ملياء عماني؛ سمية بن علي، المرجع السابق، ص551-550.

احترازية واضحة، وتقليص مستوى الأمان والشرعية في المعاملات، مما يسهل عمليات تبييض الأموال وتمويل الإرهاب.

عوائق تبني التكنولوجيا المالية :

يواجه القطاع المصرفي في الجزائر صعوبات متعددة عند محاولته تبني التكنولوجيا المالية، ويمكن حصر هذه المعيقات في النقاط التالية :[1]

انعدام الثقة في التعاملات الرقمية: يعتمد المجتمع الجزائري بشكل واسع على النقود الورقية لتسوية المعاملات المالية، برغم وجود أُطر قانونية متطورة تدعم الدفع الإلكتروني، مثل قانون التجارة الإلكترونية الذي صدر عام 2018 وقانون المالية لعام 2020، إلى جانب إجراءات خفض الرسوم على استخدام البطاقات الإلكترونية وتحفيز المصارف ومكاتب البريد لتوفيرها دون أي تكاليف. ورغم ذلك، ما زالت هناك عوائق، كعدم تطبيق التوقيع الإلكتروني والمصادقة الرقمية على الوثائق.

ضعف البنية التحتية الرقمية: تواجه الجزائر نقصاً في المكونات المادية التي تدعم التكنولوجيا المالية، إلى جانب تدني نسبة انتشار الإنترنت، ومحدودية سرعته، وارتفاع تكلفته، وهو ما يُعيق انتشار هذه التكنولوجيا وتوسعها.

غياب الأطر التنظيمية والرقابية الداعمة: لا وجود لأُطر واضحة تُتيح إمكانية إدراك فاعلين جدد في السوق المالية، على غرار شركات التكنولوجيا المالية "Fintech"، مصحوباً بعجز في بيئة الأعمال التي تُبرزه مؤشرات مناخ المُقاولاتية، إذ تتبوأ الجزائر وباقي الدول العربية مراكز متأخرة (فوق الرتبة 60 عالمياً).

انخفاض مستوى الوعي المالي: تشير المعطيات إلى أن نسبة الوعي المالي بين البالغين الجزائريين لا تتعدى 32%.

ضعف الاستثمار الحكومي في البنية التحتية الرقمية : تركّز أولويات الدولة بشكل مكثف على تلبية المتطلبات الأساسية كالكهرباء والمياه والصحة والتعليم، الأمر الذي يُقلّص حجم الأموال المخصصة لتطوير البنية المعلوماتية.

ضعف إتقان اللغة الإنجليزية: يُعد عدم الإلمام الجيد باللغة الإنجليزية عائقاً يحول دون الاستفادة من منصات التمويل الجماعي وغيرها من الموارد الرقمية التي تعتمد بشكل أساسي على هذه اللغة.

انتشار ظاهرة الاستبعاد المالي: يواجه العديد من الأفراد والشركات مشكلة الإقصاء المالي نتيجة لضعف مستوى المنافسة في القطاع المصرفي، والذي ينشأ بدوره عن ارتفاع معدل التركيز المصرفي، حيث تسيطر البنوك الحكومية على حصة ضخمة من السوق، سواء في مجال الودائع أو في عمليات الإقراض.

المبحث الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA وكالة القل

تناولنا في هذا البحث دراسة ميدانية للبنك الوطني الجزائري وكالة 487 القل وذكرنا نشأته وتعريف له ومهام فريق العمل.

[1] وفاء محدوش؛ ملياء عماني؛ سمية بن علي، المرجع السابق، ص. 551-552.

المطلب الأول: تعريف عام للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة 487 القل

تخصص هذا المطلب للحديث عن نشأة البنك الوطني الجزائري والتعريف بالوكالة 487 القل ويمكنها التنظيمي ومهام عملائه.

الفرع الأول: نشأة البنك الوطني الجزائري

تأسست البنك الوطني الجزائري بموجب القرار 6/178 المؤرخ في 13 جوان 1966 وهو أول بنك تجاري في الجزائر المستقلة كان يؤدي وظيفته كبنك فالحي لدعم التحول الاشتراكي في القطاع الزراعي من جهة أخرى، وبعد إعادة هيكلة القطاع المصرفي الجزائري أوكلت مهمة تمويل القطاع الفلاحي إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية ابتداء من سنة 1982، وقد اختصت البنك الوطني الجزائري في تمويل القطاع الزراعي إلى غاية تأسيس بنك الفلاحة والتنمية الريفية، كما اختص البنك الوطني الجزائري بالقروض الداخلية ودعم المؤسسات العامة والخاصة، ويقوم البنك بمختلف العمليات المصرفية من عمليات الصرف والتمويل، عمليات التجارة الخارجية وأيضاً تقديم خدمات التمويل للمجموعات المهنية والمؤسسات، كما يقدم عدة خدمات تمويلية عامة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة بهدف دعم إنشاءها[1].

الفرع الثاني: تعريف الوكالة 487 القل ويمكنها التنظيمي

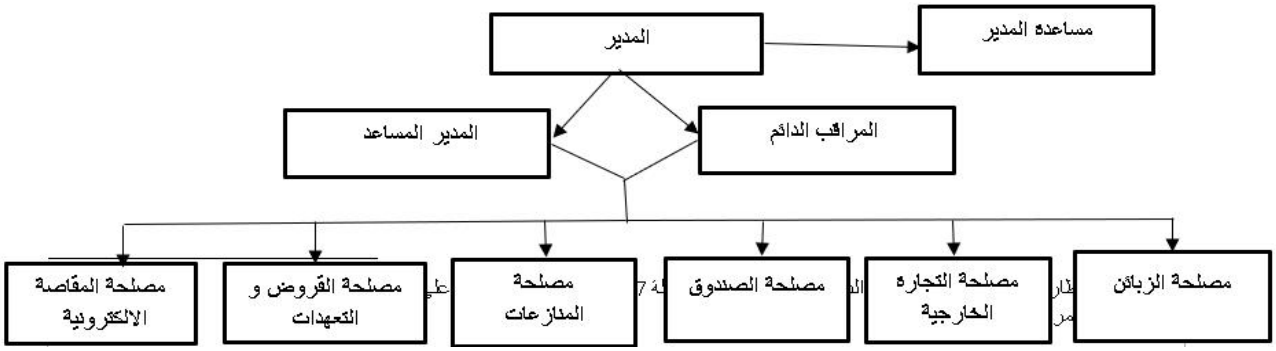
- تعريف الوكالة:

هي مؤسسة اقتصادية مالية تخصصه لقياس معاملة القطاع العام على أتم وجه، وما أوكل لها من مهام كاستقبال أموال الودائع، تقديم القروض وغيرها، تأسست في سبتمبر 1986، يبلغ إجمالي الموظفين 14.

موظف منهم 10 إطارات يعملون في مختلف مصالح الوكالة و 8 أعوان حراسة قصد ضمان الأمن والتنظيم الجيد[2].

-الهيكل التنظيمي للوكالة : تتكو ن من المصالح التالية :

الشكل رقم 8 : الهيكل التنظيمي لبنك bna وكالة 487 القل



[1]مناقشة مع:قنطار جاهيد، المدير المساعد ، البنك الوطني الجزائري وكالة 487 القل، 05/06/2019 على الساعة 14:25.
[2]قنطار جاهيد,مرجع سابق.

المصدر: الوكالة رقم 487 القل

1. **المدير:** هو مسير الوكالة يشرف مباشرة على المراقبة وتوضيح جميع العمليات المتعلقة بالتزامات الوكالة، من مهامه:
   - تقليل الوكالة في التجمعات.
   - هو الممثل الدائم مع السلطات والتعاملين الاقتصاديين.
   - اتخاذ القرار.
   - التسيير الإداري للوكالة.
   - تنظيم العمل.
   - احترام التشريعات.
   - تسيير المخاطر.
   - السير على تطبيق قواعد التسيير.
   - يمثل البنك على المستوى الخارجي.

2.**مساعدة المدير:** هي السند الإداري والتنظيمي للمدير العام، تشرف على تنسيق المهام اليومية ومتابعة تنفيذ القرارات، من مهامها:

- مساعدة المدير في متابعة وتنفيذ قرارات المراقبة وجمع التقارير الدورية.
- التنسيق مع السلطات والمتعاملين الاقتصاديين وإعداد ملفات الاجتماعات الخارجية.
- جمع وتحليل المعلومات اللازمة لدعم المدير في اتخاذ القرارات.
- متابعة تنفيذ القرارات الإدارية وتنظيم جداول العمل بين الأقسام.
- متابعة تطبيق التشريعات والإجراءات الأمنية وإبلاغ المدير بأي مخاطر.
- تمثيل المدير في بعض الاجتماعات الداخلية وتنسيق الزيارات الخارجية.

3. **المدير المساعد:** يقوم بالأعمال التالية:

- التسيير عن طريق المالية للشؤون الإدارية في مكان مدير الوكالة.
- السهر على مصلحة الأمن.
- التنظيم والاستعمال الجيد للموارد البشرية والمعدات المادية للوكالة.
- مراقبة العمليات التي يقوم بها العملاء والعمليات الداخلية.

- حسن تنفيذ ميزانية الوكالة.
- متابعة ومعالجة شكاوى العملاء.
- تحليل الوضعية للموارد المالية واستعمالها.
- تقديم تقرير عن جميع أعمال الوكالة.
- تنظيم الهجرة المالية عن طريق تطوير عملاء جدد للوكالة.
- تكوين ملف تجاري بمحيط الاستغلال للوكالة.

3.المراقب الدائم :هو المسؤول عن مراقبة سير العمليات المالية والإدارية بالوكالة، والتأكد من مطابقتها للقوانين والتعليمات، من مهامه:

- مراقبة العمليات المالية والمحاسبية والتأكد من صحتها وقانونيتها.
- التأكد من تطبيق الإجراءات والضوابط الداخلية المعمول بها.
- مراقبة احترام التشريعات البنكية والقوانين الجاري بها العمل.
- إعداد تقارير المراقبة الدورية ورفعها إلى المدير العام.
- متابعة تسيير المخاطر وتحديد النقاط غير المطابقة.
- المشاركة في اللجان الداخلية المتعلقة بالمراقبة والتدقيق.

4.مصلحة المنازعات: تقوم بـ:

- تكوين وتسيير ومتابعة الملفات الخاصة بالمنازعات.
- متابعة وتصحيح القروض الغير مسددة في أبحاثها.
- حفظ الملفات القانونية الخاصة بالعملاء وتسييرها.
- المشاركة وإبداء الرأي للأعمال التي تقوم بها الوكالة قانونيا.
- حفظ في ملفات العملاء نسخة من عقد الضمانات.
- إرسال الإلتزام بالحضور إلى العملاء

5. مصلحة المقاصة الالكترونية: تعتبر حديثة حيث كانت مقصرة على البنك المركزي، أصبحت الآن مقاصة الكترونية تعتمد على جهاز الأسكان في عملياتها وإرسالها عبر جهاز الحاسوب، فقد أعطت إضافة جديدة للوكالة لتطبيق أعمالها وتسهيلها حيث تقوم بـ:

- متابعة حركة تسديد الشيكات والكمبيالات.

- حماية مصالح زبائنها خاصة في حالة إعطاء شيك دون رصيد، حيث يرسل لصاحب هذه الأخيرة إشعار بسيوني وضحيته، ومنع إصدار أي شيك من أي بنك آخر، وفي حالة عدم التزامه بالتسوية تتخذ هذه إجراءات قانونية ويتابع قضايا.

6.مصلحة الصندوق :هي المسؤولة عن إدارة العمليات النقدية والخزينة بالوكالة، والتأكد من دقة وسلامة التدفقات المالية، من مهامها:

- تسيير عمليات الصندوق اليومية من إيداع وسحب وتحويلات نقدية.
- مراقبة حركة الأرصدة النقدية والتأكد من مطابقتها مع السجلات المحاسبية.
- احترام إجراءات الأمن والسلامة الخاصة بالخزينة والأموال.
- تنفيذ تعليمات المدير العام المتعلقة بالسيولة النقدية.
- إعداد التقارير اليومية والدورية عن وضعية الصندوق.
- التنسيق مع مصلحة الحسابات والمصالح الأخرى لضمان دقة العمليات

7.مصلحة التجارة الخارجية: هي المسؤولة عن تسيير عمليات التمويل والدفع المتعلقة بالاستيراد والتصدير، والتأكد من مطابقتها للقوانين والإجراءات البنكية، من مهامها:

- تسيير عمليات فتح الاعتمادات المستندية وخطابات الضمان للاستيراد والتصدير.
- مراقبة مطابقة ملفات التجارة الخارجية للقوانين والتنظيمات الجاري بها العمل.
- متابعة تسيير المخاطر المرتبطة بعمليات التمويل الخارجي.
- التنسيق مع المصالح الأخرى والإدارة المركزية لضمان سير العمليات.
- إعداد التقارير الدورية عن وضعية عمليات التجارة الخارجية.
- تقديم المشورة للزبناء حول آليات الدفع والتمويل الدولية.

8.مصلحة الزبائن: هي المسؤولة عن استقبال وتوجيه وإدارة علاقات البنك مع الزبائن، والعمل على تلبية احتياجاتهم وتقديم الخدمات البنكية المناسبة، من مهامها:

- استقبال الزبائن وتوجيههم وتقديم المعلومات حول المنتجات والخدمات البنكية.
- فتح ومتابعة الحسابات البنكية للزبائن (أفراد ومؤسسات).
- دراسة طلبات القروض والسلفيات ومتابعة ملفاتها حتى اتخاذ القرار.
- متابعة ومعالجة شكاوي وانشغالات الزبائن والعمل على حلها.
- تطوير قاعدة الزبائن وجذب زبائن جدد للوكالة.

- إعداد التقارير الدورية حول نشاط المصلحة ورضى الزبائن.

9.مصلحة القروض و التعهدات: هي المسؤولة عن دراسة ومنح ومتابعة القروض والضمانات البنكية، والتأكد من مطابقتها للسياسات والإجراءات المعمول بها، من مهامها:

- دراسة طلبات القروض بأنواعها (استثمار، استغلال، عقاري، وغيرها) وتحليل ملفات الزبائن.
- تقييم الجدارة الائتمانية للزبائن ودراسة المخاطر المرتبطة بكل ملف.
- إعداد العقود والوثائق الخاصة بمنح القروض وخطابات الضمان.
- متابعة تسيير محفظة القروض والتأكد من احترام آجال السداد.
- متابعة ملفات القروض المتعثرة واتخاذ الإجراءات اللازمة بالتنسيق مع الجهات المعنية.
- إعداد التقارير الدورية حول وضعية القروض والتعهدات الممنوحة.

الفرع الثالث: أهداف البنك الوطني الجزائري وكالة 487 القل

من بين الأهداف التي يسعى البنك الوطني الجزائري لتحقيقها نذكر منها:

- تحسين التسيير وجعلها أكثر فاعلية للتكيف مع التطورات وذلك بإدخال تقنيات حديثة جديدة في ميدان التسيير والتسويق.
- تحسين الشبكة البنكية وتقنياتها من الزبائن.
- تحسين وتطوير أنظمة المعلومات والوسائل التقنية.
- فرض الرقابة عن طريق تقدير الوسائل المادية و التقنية.

الفرع الرابع: مهام البنك الوطني الجزائري

من أهم مهامه نذكر منها[1]:

1. يقوم بعمليات تحويل الذهب، المعادن النفيسة، النفود.
2. يستقبل جميع أنواع الودائع.
3. يتعامل جميع أنواع الودائع.
4. تسيير وتوثيق وإعادة بيع المنتجات المالية.
5. النصح والإرشاد.
6. منح جميع انواع الودائع

[1]قنطار جاهيد, مرجع سابق.

7. تمويل التجارة الخارجية.
8. عمليات الايجار.

المطلب الثاني: خدمات التكنولوجيا المالية بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة 487 القل

تُشكّل الخدمات التكنولوجية التي تُقدّمها وكالة BNA إحدى الركائز الأساسية التي استند إليها التربص الميداني في رصد واقع التحول الرقمي داخل الوكالة، وتتنوّع هذه الخدمات بين وسائل الدفع المادية والمنصات الرقمية عن بُعد. وفيما يلي استعراض لأبرز هذه الخدمات، يتبعه تقييم شامل لواقعها داخل الوكالة محل الدراسة.

الفرغ الاول : بطاقات الدفع الالكتروني:

استجابة للمستجدات التكنولوجية باقتناء وسائل الدفع حديثة وفر البنك الوطني الجزائري التعامل بنوع واحد من بطاقات الدفع الإلكتروني ألا وهي بطاقة ما بين البنوك (Carte Inter Banking CIB) يمنح البنك BNA هذه البطاقة مجانا عند فتح حساب بنكي بتقديم طلب الحصول عليها وتسمح هذه البطاقة البنكية للعملاء بسحب أموالهم، بالدفع الجواري، وعن بعد، بتلقي وتحويل أموالهم و تقسم انواعها الى:

1.بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB :

استجابة للمستجدات التكنولوجية باقتناء وسائل الدفع حديثة وفر البنك الوطني الجزائري التعامل بنوع واحد من بطاقات الدفع الإلكتروني ألا وهي بطاقة ما بين البنوك (Carte Inter Banking CIB) يمنح البنك BNA هذه البطاقة مجانا عند فتح حساب بنكي بتقديم طلب الحصول عليها وتسمح هذه البطاقة البنكية للعملاء بسحب أموالهم، بالدفع الجواري، وعن بعد، بتلقي وتحويل أموالهم.

أ- انواعها:

بطاقة CIB الكلاسيكية:

بدأ استخدام هذه البطاقة سنة 2003 وهي بطاقة متاحة للعملاء ذوي الدخل المنتظم بحيث تمنح للعميل الذي يقل عن 150.000 دج، وتتوفر كل بطاقة على رقم سري دفع عبر الأونترنات.

الشكل رقم 9 :صورة لبطاقة **CIB الكلاسيكية**



المصدر: الموقع للبنك الوطني الجزائري,www.bna.dz, تاريخ التصفح: 10 جوان 2026

بطاقة CIB الذهبية:

تم إطلاق هذه البطاقة لأول مرة في البنك الوطني الجزائري عام 2007، وكانت مخصصة للعملاء الذين يتمتعون بدخل شهري منتظم، حيث كانت تُمنح للعميل آنذاك بشرط ألا يقل راتبه عن 150.000 دينار جزائري. وفي شهر مايو من عام 2020، تم تعميم هذه البطاقة، أي أنها أصبحت في متناول جميع العملاء بغض النظر عن قيمة الراتب، على أن يكون العميل حاصلاً على البطاقة الكلاسيكية أولاً ليتمكن من استبدالها بالبطاقة الذهبية، وذلك فقط بعد انتهاء صلاحية الأولى.

الشكل رقم 10 : صورة لبطاقة CIB GOLD



المصدر: الموقع للبنك الوطني الجزائريwww.bna.dz , تاريخ التصفح: 10 جوان 2026

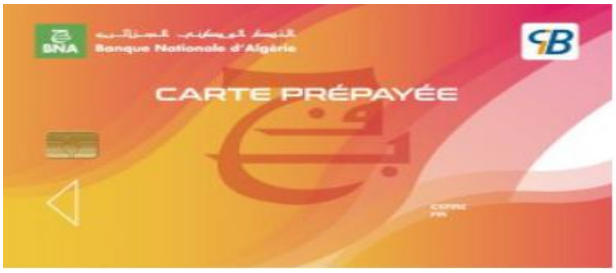
بطاقة CIB مسبقة الدفع :

صدرت هذه البطاقة من قبل البنك الوطني الجزائري كوسيلة مرنة ومبتكرة لإدارة المصروفات اليومية. إنها بطاقة سحب ودفع بين البنوك يتم شحنها عبر تحويل الأموال من الحساب الأساسي للعميل، ويمكن إصدارها إما باسم صاحب الحساب أو باسم فرد آخر من أفراد الأسرة.

تمكن هذه البطاقة المستخدم من تنفيذ جميع المعاملات المتاحة للبطاقات المصرفية العادية من نوعCIB ، مثل الدفع في نقاط البيع، والدفع عبر الإنترنت، والسحب من أجهزة الصراف الآلي، والاستعلام عن الرصيد.

يحدد الحد الأقصى للسحب اليومي لهذه البطاقة بمبلغ 100.000 دينار جزائري، بينما يبلغ الحد الأقصى للدفع اليومي 80.000 دينار جزائري، ولا يجوز أن تتجاوز قيمة أي عملية دفع واحدة هذا المبلغ البالغ 80.000 دينار جزائري.

الشكل رقم 11 : صورة لبطاقة CIB PREPAYEE



المصدر: الموقع للبنك الوطني الجزائريwww.bna.dz , تاريخ التصفح: 10 جوان 2026

بطاقة النخبة CIB ELITE :

تم إطلاق بطاقة النخبة من طرف البنك الوطني الجزائري (BNA) كبطاقة بيبنكية راقية مدعومة بحساب الشيك أو الحساب الجاري. وهي موجهة أساسًا للأفراد والمهنيين وأصحاب المؤسسات الذين يبحثون عن خدمات متميزة وحدود أعلى.

تتيح هذه البطاقة إجراء كافة العمليات البنكية مثل: السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي، الدفع عبر نقاط البيع(TPE) ، الدفع عبر الإنترنت، التحويلات، والتحصيل، بالإضافة إلى باقة من الخدمات الإضافية الحصرية (المساعدة الطبية، خدمات الاستقبال والتوجيه، التأمين ضد الحوادث، إلخ).

يبلغ سقف السحب اليومي لهذه البطاقة 200.000 دج، وسقف الدفع حتى 500,000دج، ولا يمكن أن تتجاوز قيمة عملية الدفع الواحدة 500.000 دج.

الشكل رقم 12 :صورة لبطاقة CIB ELITE



المصدر: الموقع للبنك الوطني الجزائريwww.bna.dz , تاريخ التصفح: 10 جوان 2026

بطاقة التوفير CIB EPARGNE :

تم إطلاق بطاقة التوفير من طرف البنك الوطني الجزائري (BNA) كبطاقة سحب بيبنكية مدعومة بحسابات التوفير (حساب التوفير بفائدة أو بدون فائدة، حساب التوفير "مستقبلي" للقصّر، وحساب التوفير ذو العائد التصاعدي). وهي موجهة للأفراد الراغبين في الوصول إلى مدخراتهم بكل أمان ومرونة.

تتيح هذه البطاقة سحب الأموال المدخرة في أي وقت وأينما كانوا 24/24 ساعة و7/7 أيام عبر شبكة أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة المصرفية، كما تسمح بالاطلاع على رصيد حساب التوفير في أي وقت.

الشكل رقم 13 :صورة لبطاقتي CIB EPARGNE



المصدر:الموقع للبنك الوطني الجزائريwww.bna.dz , تاريخ التصفح: 10 جوان 2026

بطاقة الاعمال الكلاسيكية CIB AFFAIRES:

تم إطلاق بطاقة الأعمال الكلاسيكية من طرف البنك الوطني الجزائري (BNA) كبطاقة بينكية مخصصة للمؤسسات والمهنيين. وهي مدعومة بحساب الشيك أو الحساب الجاري للمؤسسة، وتتيح تسيير النفقات المهنية بكفاءة ومرونة.

تتيح هذه البطاقة إجراء كافة العمليات البنكية مثل: السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي، الدفع عبر نقاط البيع(TPE) ، الدفع عبر الإنترنت، التحويلات، والتحصيل.

يبلغ سقف السحب اليومي لهذه البطاقة 50.000 دج، وسقف الدفع الشهري 300.000 دج، ولا يمكن أن تتجاوز قيمة عملية الدفع الواحدة 80.000 دج.

الشكل رقم 14 : صورة لبطاقة CIB AFFAIRES



المصدر: الموقع للبنك الوطني الجزائريwww.bna.dz , تاريخ التصفح: 10 جوان 2026

بطاقة الاعمال الذهبية CIB AFFAIRES GOLD :

تم إطلاق بطاقة الأعمال الذهبية من طرف البنك الوطني الجزائري (BNA) كبطاقة بينكية راقية مخصصة للمؤسسات والمهنيين. وهي مدعومة بحساب الشيك أو الحساب الجاري للمؤسسة، وتتيح تسيير النفقات المهنية بحدود مرتفعة ومرونة أكبر.

تتيح هذه البطاقة إجراء كافة العمليات البنكية مثل: السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي، الدفع عبر نقاط البيع(TPE) ، الدفع عبر الإنترنت، التحويلات، والتحصيل.

يبلغ سقف السحب اليومي لهذه البطاقة 50.000 دج، وسقف الدفع الشهري 15.000.000 دج، ولا يمكن أن تتجاوز قيمة عملية الدفع الواحدة 350.000 دج.

الشكل رقم 15 : صورة **CIB AFFAIRES GOLD**



المصدر: الموقع للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz, تاريخ التصفح: 10 جوان 2026

بطاقة النخبة للاعمال CIB AFFAIRES ELITE :

تم إطلاق بطاقة النخبة الأعمال من طرف البنك الوطني الجزائري (BNA) كبطاقة بيبنكية راقية مخصصة للمهنيين وأصحاب المؤسسات. وهي مدعومة بحساب الشيك أو الحساب الجاري للمؤسسة، وتتيح تسيير النفقات المهنية بخدمات متميزة وحدود مرتفعة.

تتيح هذه البطاقة إجراء كافة العمليات البنكية مثل: السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي، الدفع عبر نقاط البيع (TPE)، الدفع عبر الإنترنت، التحويلات، والتحصيل، بالإضافة إلى باقة من الخدمات الإضافية الحصرية (المساعدة الطبية، خدمات الاستقبال والتوجيه، التأمين ضد الحوادث، إلخ).

يبلغ سقف السحب اليومي لهذه البطاقة 50.000 دج، وسقف الدفع الشهري 20.000.000 دج، ولا يمكن أن تتجاوز قيمة عملية الدفع الواحدة 500.000 دج.

الشكل رقم 16 : صورة **CIB AFFAIRES ELITE**



المصدر: الموقع للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz, تاريخ التصفح: 10 جوان 2026

بطاقة الاعمال النخبة للضرائب CIB AFFAIRES ELITE DGI IMPOTS :

تم إطلاق بطاقة الأعمال "الضرائب" من طرف البنك الوطني الجزائري (BNA) كبطاقة بيبنكية مخصصة حصريًا لدفع الرسوم الضريبية. وهي مدعومة بحساب فرعي "احتياطي"، وموجهة لدافعي الضرائب والزبائن المهنيين والمؤسسات التابعة للبنك.

تتيح هذه البطاقة دفع الرسوم والضرائب بشكل إلكتروني آمن ومبسط عبر منصة المديرية العامة للضرائب "مساهمتك"، مما يساهم في رقمنة وتأمين العمليات الضريبية.

يبلغ سقف السداد الاستثنائي لهذه البطاقة حتى 30.000.000 دج، وهو مكيف مع احتياجات دافعي الضرائب.

الشكل رقم 17 : صورة لبطاقة CIB AFFAIRES ELITE DGI IMPOTS



المصدر: الموقع للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz, تاريخ التصفح: 10 جوان 2026 ,18:45

ب- مزايا بطاقات CIB :

تتمثل مزايا البطاقة CIB بنوعيها فيما يلي:

- الحماية والاستفادة من الرمز السري الذي يؤمن عمليات العملاء البنكية؛
- الفعالية وربح الوقت بفضل رفاهية وسهولة استعمال البطاقة البنكية الإلكترونية؛
- خدمتها المتوفرة إمكانية سحب العملاء لأموالهم في أي وقت، أي أن الخدمة متوفرة 24/24 سا و 7/7 أيام في الأسبوع.

2.بطاقة الفيزا VISA CARD :

أصدر البنك الوطني الجزائري (BNA) بطاقة فيزا عالمية (Visa International) تُستخدم للسحب والدفع. تُوجَّه هذه البطاقة إلى عملاء البنك من الأفراد الذين يملكون حسابًا بالعملة الصعبة (اليورو) بالإضافة إلى حساب شيك بالدينار مفتوح في نفس الوكالة.

تُمكّن هذه البطاقة من إجراء المعاملات المصرفية محليًا ودوليًا، مثل: سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي التابعة لفيزا في الخارج، والدفع عبر نقاط البيع، والتسوق عبر الإنترنت، والاطلاع على الرصيد، وتغيير الرمز السري (PIN).

يبلغ سقف السحب والدفع اليومي لهذه البطاقة 1.000 أو 3.000 أو 5.000 يورو حسب اختيار الزبون (بما في ذلك سقف 150 يورو يوميًا للدفع بدون تلامس).

الشكل رقم 18 :صورة لبطاقة الفيزا



المصدر: الموقع للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz, تاريخ التصفح: 10 جوان 2026 ,18:45

مزايا بطاقة الفيزا VISA CARD :

ومن أبرز مميزاتها:

- الاستخدام الدولي الواسع في أكثر من 200 دولة.
- معاملات آمنة عبر الإنترنت وفي الخارج.
- سقوف مرنة قابلة للتعديل حسب رغبة الزبون.
- مجانية وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات مع خدمات BN@tic و.SMS Card

الفرع الثاني : اجهزة الدفع الالكتروني TPE والصراف الالي ATM :

1. اجهزة الدفع الالكتروني TPE :

هو جهاز للدفع يتم من خلاله تسوية الفواتير عن طريق إدخال بطاقة CIB واقتطاع الفاتورة من حساب العميل، يتواجد هذا الجهاز على مستوى المتاجر والملاحق الكبرى بحيث يكثر نشاط البنك ويمنح زبائنه فرصة تسوية عملياتهم عن طريق بطاقةCIB ، وهو جهاز مجاني و موجه لزبائن البنك من التجار، المؤسسات ورجال الأعمال.

المميزات والخصائص الرئيسية

- **قبول الدفع بكل البطاقات البنكية.CIB**
- **تأمين العمليات** :يقلل من مخاطر السرقة، التزييف، والتعامل النقدي.
- **سرعة وكفاءة** :معالجة سريعة للمعاملات وتوفير الوقت (يقصر وقت الانتظار عند الزبائن).
- **سهولة الاستخدام** :جهاز بسيط ومريح، مع تركيب سريع.
- **تسيير مالي وإداري أفضل** :تسجيل تلقائي للعمليات، تتبع المبيعات، وتقليل الاعتماد على النقد.
- **تجربة حديثة للزبائن** :دفع بدون نقود، مريح وآمن.

- **مناسب لجميع الأحجام** :من المحلات الصغيرة إلى المؤسسات الكبيرة (مطاعم، صيدليات، متاجر...).

شروط الحصول على جهازTPE

- امتلاك حساب بنكي نشط لدى .**BNA**
- توقيع عقد مع البنك لقبول بطاقات.CIB
- تقديم الطلب في أقرب وكالة.BNA

الشكل رقم 19 :صورة لجهاز TPE



المصدر: الموقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz, تاريخ التصفح: 10 جوان 2026 ,

2. الصراف الاليATM(DABو GAB):

تعتبر آلات الصراف الآلي من أبرز مظاهر التحول الرقمي في القطاع البنكي الجزائري. وقد أسهمت هذه الآلات في دعم الإدماج المالي، وتيسير الحصول على الخدمات المصرفية، وتقليل الحاجة إلى المعاملات النقدية التقليدية. ضمن هذا الإطار، يبرز البنك الوطني الجزائري (BNA) بدور رياضي بفضل شبكته الواسعة من آلات DAB(موزع آلي للأوراق النقدية) و GAB(شباك بنكي آلي)، مما يجسد خطته الرامية إلى تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية.

يقصد بآلات الصراف الآلي تلك النظم الإلكترونية التي تمكّن العملاء من تنفيذ عمليات مصرفية بشكل ذاتي، دون حاجة لتدخل بشري مباشر، وتعمل على امتداد 24 ساعة يومياً طوال أيام الأسبوع. وتُصنف هذه الآلات عادةً إلى فئتين رئيسيتين: DAB وGAB، وتعرف كما يلي:

ا-الموزع الالي DAB :

يوفر البنك الوطني الجزائري هذه الخدمة على مدى 24/24 سا و 7/7 أيام لحامل بطاقة BNA CIB أو أي بنوك أخرى، ويتاح من خلال هذا الموزع لغير عملاء BNA خدمة التوزيع فقط بحيث يمكنهم السحب من خلاله مقابل خصم 29.75 دج من رصيدهم.

توفير هذه الخدمة في بادئ الأمر مقابل سحب 80% من الراتب، لكن منذ سنة 2019 أتيح للعملاء سحب 100000 دج كحد أقصى في 24 سا.

خصائص الموزع الالي DAB :

-التوافر الدائم: يعمل 24 ساعة / 7 أيام، مما يوفر مرونة كبيرة للزبائن.

- الأمان: يعتمد على تقنيات التشفير الحديثة، والتحقق عبر الشريحة الإلكترونية (Chip) والرمز السري الشخصي.

- التوافق: يقبل جميع بطاقات CIB بطاقات BNA والبنوك الأخرى وبطاقات Visa International في حالة البطاقات الدولية.

خدمات الموزع الالي DAB :

- سحب نقدي من الحساب الجاري أو حساب التوفير.

- الاطلاع على رصيد الحساب.

- طباعة كشف حساب مختصر يحتوي على آخر العمليات.

- تغيير الرمز السري.(PIN)

- تنشيط خدمات إضافية مثل E-paiement رمز OTP عبرSMS

- شحن رصيد الهاتف النقال ودفع بعض الفواتير في بعض الأجهزة.

ب-الشباك البنكي الالي GAB :

يوفر البنك الوطني الجزائري خدماته على مدار 24/24 سا و 7/7 أيام بفضل الشباك الآلي البنكي GAB" "BNA، ويسمح هذا الشباك للعميل الحامل للبطاقة BNA CIB بإجراء العديد من المعاملات على حسابه البنكي الجاري، وكذا دفع فواتيره ويستفيد من الشباك الآلي البنكي جميع العملاء الذين يحملون بطاقة بنكية CIB بنوعيها، والعملاء الحاصلين على دفع التوفير الإلكتروني للبنك الوطني الجزائري، ويستطيع سحب ما قيمته 100.000 دج في اليوم كحد أقصى من خلال هذا الشباك.

الخصائص التقنية والفنية لجهازGAB

- **التصميم والأمان** :يعتمد على تقنيات حديثة تشمل الشريحة الإلكترونية (Chip) والرمز السري الشخصي (PIN)، مع آليات تشفير متقدمة ومراقبة مركزية لمكافحة الاحتيال.
- **التوافر** :يعمل على مدار **24ساعة / 7 أيام**، مما يضمن الوصول الدائم إلى الخدمات.
- **التوافق** :يقبل جميع بطاقات **CIB** بطاقات BNA وبطاقات البنوك الأخرى، بالإضافة إلى بطاقات **Visa International**في بعض الحالات.

- **الواجهة** :شاشة لمسية سهلة الاستخدام، تدعم اللغتين العربية والفرنسية، مع إمكانية طباعة الإيصالات والوثائق.
- **القدرات التقنية** :يحتوي على فتحات لإيداع النقود والشيكات، وطابعة متطورة، واتصال مباشر بالنظام المركزي للبنك.

خدمات الشباك الالي GAB :

بالاضافة الى تقديم الخدمات التي يقدمها الموزع الالي DAB فهو يمتلك خدمات حصرية به و هي :

-إيداع النقود (Dépôt d'espèces)في الحساب الخاص أو حساب آخر داخل .BNA

-إيداع الشيكات (Dépôt de chèques)وإرسالها للتحصيل .

- تحويلات بنكية (Virements)بين حسابات BNA حساب إلى حساب.

-طباعة .RIB (Relevé d'Identité Bancaire)

-استشارة التاريخ الكامل للعمليات .(Historique détaillé)

-طلب دفتر شيكات جديد .(Commande de chéquier)

-عمليات على حسابات التوفير الإلكترونية .(Livret d'épargne électronique)

-إيداع النقود في حسابات أخرى داخل نفس البنك .

-خدمات إضافية مثل شحن الهاتف ودفع بعض الفواتير (في بعض الأجهزة).

الجدول رقم 8 : الفرق بين جهاز DAB و GAB

جهاز GAB	جهاز DAB	الجانب
عمليات مصرفية متكاملة	سحب نقدي و استعلامات بسيطة	الوظيفة الاساسية
متقدم	بسيط	التعقيد
متوفرة	غير متوفرة	امكانية الايداع
العمليات المصرفية المتقدمة	السحب اليومي السريع	الاستخدام

المصدر: من اعداد الطالب بناءا على معطيات المقابلة مع نائب المدير جاهيد قنطار تاريخ 13 جوان

تمثل أجهزة DAB و GABلدى BNA ركيزة أساسية في استراتيجية البنك الرقمية، حيث تساهم في تحسين الخدمات المقدمة للزبائن، تعزيز الثقة في النظام المصرفي، ودعم الاقتصاد الرقمي في الجزائر.

ج- **الإطار القانوني والأمني والتكنولوجي**

- **الإطار القانوني** :تخضع هذه الأجهزة لإشراف بنك الجزائر وشركة **SATIM** الشركة الجزائرية للأتمتة والمعاملات الإلكترونية.
- **الأمان** :استخدام تقنياتChip + PIN ، مراقبة مركزية، وآليات مكافحة الاحتيال.

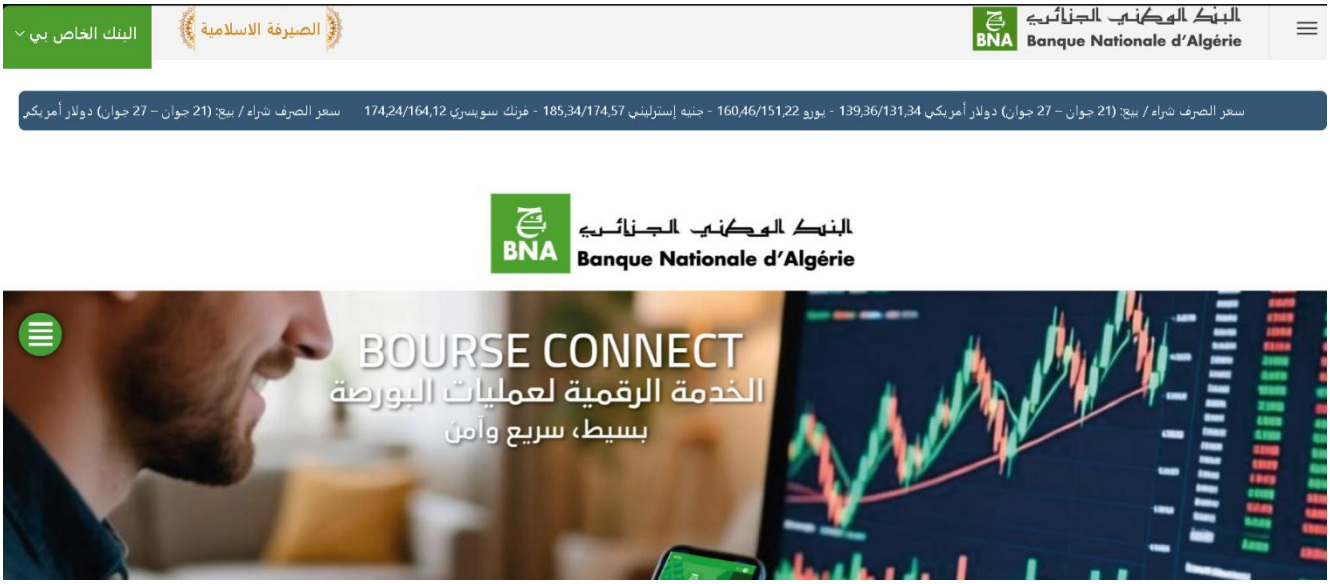
- **التحديات** :نقص التغطية في بعض المناطق النائية، مشاكل فنية عرضية، والحاجة إلى تكوين مستمر للزبائن.

الفرع الثالث : التطبيقات و الخدمات الالكترونية :

يُشكّل التحوّل الرقمي أحد أبرز التوجّهات التي تبنّاها البنك الوطني الجزائري (BNA) بهدف تعزيز الاندماج المالي، والارتقاء بتجربة العميل، وتقليص الحاجة إلى المعاملات التقليدية. وتقوم هذه الاستراتيجية على ثلاثة محاور رئيسية، وهي: الموقع الرسمي الإلكتروني، ومنصة الخدمات المصرفية الإلكترونية (e-Banking)، وتطبيق الهاتف المحمول BNAtic وWimpay BNA . وقد جرى تطوير هذه المنصات خلال شهر مايو من عام 2024، من خلال إدراج تقنيات متطورة تشمل الذكاء الاصطناعي (IA) وخدمة المساعد الذكي (Chatbot).

أ. الموقع الإلكتروني :

الشكل رقم 20 : الموقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري



المصدر: الموقع للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz, تاريخ التصفح: 13 جوان 2026

الموقع الرسمي هو البوابة الرئيسية للتواصل مع الجمهور، ويقدم معلومات شاملة عن المنتجات، الخدمات، الأخبار، والعروض التجارية.

الخصائص والمميزات الرئيسية:

- عرض شامل للمنتجات والخدمات (حسابات، قروض، بطاقات، تمويل إسلامي...).
- قسم الأخبار والفعاليات (إطلاقات جديدة، شراكات، تصنيفات دولية).
- دليل الوكالات والصرافات الآلية (مع خريطة تفاعلية).
- قسم خاص بالمستثمرين Bourse Connect، AYRADE

- إمكانية الوصول إلى روابط الخدمات الرقمية مباشرة e-Banking، BNAtic، Wimpay
- محتوى ثنائي اللغة (عربي/فرنسي) ومتوافق مع الأجهزة المحمولة.

ب- منصة البنك الالكتروني e-Banking:

هو اشتراك او خدمة موجهة من طرف بنك الوطني الجزائري BNA لزبائنه (خواص، مهنيين، أصحاب المؤسسات...) من أجل التعامل عن بعد حيث يسمح ذلك بالاطلاع على حساباتهم البنكية والقيام بالعمليات التي يرغبون بها دون الحاجة للتنقل للوكالة، عن طريق الانترنت والهاتف المحمول، وهي خدمة متوفرة على مدار 24/24 سا وتتسم بالضمان، السرعة والأمان، بسيطة في الاستعمال ولها امكانية الجمع بين الحسابات

الاشتراكات و خدماتها :

يقدم البنك الوطني الجزائري اشتراكين موجهين لجميع الفئات , و يمكن تلخيصها في الجدول التالي :

الجدول رقم 9 : اشتراكات E BANK للبنك الوطني الجزائري

Pack Net +	Pack Net
- الوصول إلى لوحة تحكم (Dashboard) تلخص الأرصدة والعمليات . - الاطلاع على رصيد الحسابات . - الاطلاع والبحث في تاريخ العمليات (حتى 23 شهرًا) . - تحميل وطباعة كشوفات الحسابPDF) ، .(...Excel -استخراج ومشاركة **RIB** - استشارة عمليات البطاقات .CIB - خدمة الرسائل الداخلية مع البنك .SMS Banking + - chatbot ذكي للاستفسارات . - تتبع عمليات التمويل (أقساط، مواعيد الدفع) . - طلب تمويل عبر الإنترنت . - طلب دفتر شيكات وبطاقات . - معارضة البطاقة.(Opposition sur carte) - تحويلات حساب إلى حساب داخلBNA . - تحويلات نحو مستفيدين (داخل وبين البنوك). - Easy Transfert من حساب التوفير إلى الحساب الجاري أو البطاقة مسبقة الدفع. - تحويلات الرواتب (Virements de salaires) للمؤسسات. - تحويلات جماعية.(Virement de masse) - PermaVirتحويلات دائمة مجدولة. - خدمات e-Trade التجارة الخارجية. - Bourse Connect شراء وبيع الأسهم.	- الوصول إلى لوحة تحكم (Dashboard) تلخص الأرصدة والعمليات . - الاطلاع على رصيد الحسابات . - الاطلاع والبحث في تاريخ العمليات (حتى 23 شهرًا) . - تحميل وطباعة كشوفات الحسابPDF) ، .(...Excel -استخراج ومشاركة **RIB** - استشارة عمليات البطاقات .CIB - خدمة الرسائل الداخلية مع البنك .SMS Banking + - chatbot ذكي للاستفسارات . - تتبع عمليات التمويل (أقساط، مواعيد الدفع) . - طلب تمويل عبر الإنترنت . - طلب دفتر شيكات وبطاقات . - معارضة البطاقة.(Opposition sur carte)

الخواص: 200 دج شهريا – المؤسسات : 1200 دج شهريا	الخواص: 100 دج شهريا – المؤسسات : 800 دج شهريا

المصدر : من اعداد الطالب حسب المعطيات من الموقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz, تاريخ التصفح: 13 جوان 2026 ,15:30 .

الخصائص العامة للمنصة

- **التوافر** 24 :ساعة / 7 أيام عبر الويب والتطبيق المحمول.BN@tic
- **الأمان** :رمز سري شخصي + تقنيات تشفير حديثة + تحقق ثنائي العوامل.
- **اللغة** :عربية وفرنسية.
- **الوصول** :من داخل وخارج الجزائر.
- **الاشتراك** :يتطلب توقيع اتفاقية في أقرب وكالة.BNA
- **التوافق** :يعمل على جميع الأجهزة (كمبيوتر، هاتف ذكي، لوحي).

ج- تطبيقات الهاتف المحمول للبنك الوطني الجزائري(BNA)

في إطار استراتيجيته للتحول الرقمي، يقدم البنك الوطني الجزائري (BNA) تطبيقين رئيسيين للهاتف المحمول يُعدان من أهم الركائز في تقديم الخدمات المصرفية الرقمية. وهما :**تطبيق BNAtic** (البنك المحمول) و**تطبيق Wimpay BNA** الدفع المحمول.

1- تطبيق BNAtic – Mobile Banking

يُعتبر تطبيق BNAtic التطبيق الرسمي للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وهو امتداد مباشر لمنصة الخدمات المصرفية الإلكترونية (e-Banking). يمنح هذا التطبيق العملاء إمكانية إدارة حساباتهم وتنفيذ معاملاتهم المصرفية في أي وقت ومن أي مكان، مما يُسهم في تعزيز الاندماج المالي وتوفير الراحة والمرونة للمستفيدين.

الشكل رقم 22 : تطبيق BNAtic



المصدر: الموقع للبنك الوطني الجزائريwww.bna.dz , تاريخ التصفح: 13 جوان 2026

الخصائص والوظائف الرئيسية:

. الفضاء العام (بدون تسجيل الدخول):

- عرض المنتجات والعروض البنكية.
- دليل الخدمات والمنتجات.
- خريطة تفاعلية للوكالات وأجهزة الصراف الآلي.(DAB/GAB)
- طلب تمويل أولي عبر الإنترنت.

. الفضاء المصادق (بعد تسجيل الدخول):

- الاطلاع على رصيد جميع الحسابات.
- البحث والتصفية في كشف الحساب.
- استخراج ومشاركة .**RIB** (Relevé d'Identité Bancaire)
- استشارة عمليات البطاقات البنكية.CIB
- إجراء التحويلات حساب إلى حساب، نحو مستفيدين داخل BNA وخارجه.
- معارضة البطاقة.(Opposition sur carte)
- طلب دفتر شيكات أو بطاقة جديدة.
- متابعة محفظة الأسهم عبر .**Bourse Connect**

- التواصل مع البنك عبر خدمة الرسائل.
- تتبع سعر الصرف وتحويل العملات.
- إشعارات فورية.(Push Notifications)

.المميزات التقنية:(2024-2025)

-واجهة مستخدم محسنة ومتجاوبة.

-دعم تقنيات الذكاء الاصطناعي.(Chatbot)

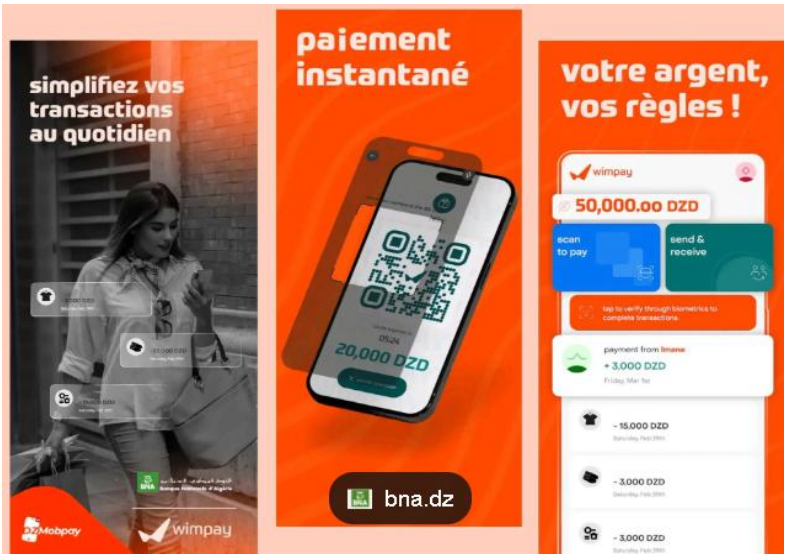
-تكامل كامل مع تطبيق.Wimpay BNA

-أمان عالي المستوى (بصمة، وجه، OTP، تشفير).

2- تطبيق – Wimpay BNA الدفع المحمول:

Wimpay BNA هو تطبيق متخصص للدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول دون الحاجة إلى التلامس. يعتمد هذا التطبيق على تقنية رمز الاستجابة السريعة (الثابت والمتحرك)، ويُعد من أبرز المبادرات الرقمية التي أطلقها بنك BNA بهدف تطوير الاقتصاد الرقمي في الجزائر. وقد أصبح التطبيق متاحًا بنسخته المشتركة بين البنوك (Interbancaire) منذ شهر مارس من عام 2025.

الشكل رقم 23 : صورة لتطبيقWIMPAY



المصدر: الموقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz, تاريخ التصفح: 13 جوان 2026 ,

الخصائص والخدمات الرئيسية:

- الدفع في المحلات التجارية عبر مسح رمز.QR Code

- تحويل الأموال فوري عبر رقم الهاتف Intra) و.(Interbancaire
- طلب أموال من الآخرين.(Demande d'argent)
- دفع الفواتير العمومية SONELGAZ، AADL، Algérie Télécom، Mobilis، Djezzy
- إعادة شحن رصيد الهاتف والإنترنت.
- سحب نقدي من أجهزة GAB عبر التطبيق (في بعض الحالات).
- نسخة خاصة بالتجار.(Wimpay Marchand / Caissier)

الأمان:

- التحقق البيومتري (بصمة الوجه أو البصمة).
- رموز.OTP
- تشفير قوي للمعاملات.

السقوف (تقريبية):

- دفع فواتير ومشتريات: حتى 50.000 دج يوميًا (قابلة للتعديل).
- تحويلات: حسب نوع الحساب والتحقق.

د- التحويلات المالية الدولية عبر نظام SWIFT وخدمةe-Trade BNA

تعريف وأهمية نظامSWIFT

SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication)هو نظام عالمي للرسائل المالية يُستخدم لتسهيل التحويلات البنكية الدولية بين البنوك حول العالم. يُعد هذا النظام الوسيلة الأساسية والأكثر أمانًا لتنفيذ عمليات التجارة الخارجية (استيراد وتصدير) والتحويلات الدولية.

كود SWIFT الرئيسي لـ BNA: BNALDZALXXX المقر الرئيسي – الجزائر العاصمة

خدمةe-Trade BNA

أطلق البنك الوطني الجزائري خدمة **e-Trade BNA**(في بداية 2023) كمنصة رقمية متكاملة تتيح للزبائن (خاصة المهنيين والمؤسسات) **استشارة، تحميل، وتلقي إشعارات** لكل رسائل **SWIFT**المتعلقة بعمليات التجارة الخارجية عبر منصة **e-Banking**وتطبيق .**BN@tic**

الفئات المستهدفة:

- الأفراد الذين يقومون بعمليات دولية محدودة.
- المهنيين والمؤسسات العاملة في مجال الاستيراد والتصدير.

الوظائف والخدمات الرئيسية لـe-Trade

- استشارة جميع رسائل SWIFT الواردة والصادرة في الوقت الفعلي.
- تحميل الرسائل والوثائق بصيغة.PDF
- تلقي إشعارات فورية (Notifications) عبر e-Banking و.BN@tic
- متابعة عمليات التحويلات الدولية.(Virements internationaux)
- دعم عمليات التجارة الخارجية(L/C) ، Remdoc، Credoc، Domiciliation، إلخ.(
- تسهيل الدفعات الدولية عبر حسابات الدينار القابل للتحويل أو حسابات العملة الصعبة (Compte Devise).

كيفية الاستفادة من الخدمة

1. الاشتراك في **Pack Net+**أو الحلول المخصصة للمؤسسات عبر.e-Banking
2. توقيع اتفاقية في الوكالة.
3. الوصول عبر الموقع أو التطبيق باستخدام بيانات الدخول الخاصة.

الفرع الرابع : تقييم خدمات التكنولوجيا المالية بالوكالة 487 القل

من خلال التربص الميداني الذي تم إنجازه على مستوى وكالة البنك الوطني الجزائري 487 الكل، وبالاعتماد على الملاحظة المباشرة والمقابلات التي أُجريت مع موظفي الوكالة، يمكن استخلاص جملة من نقاط القوة والضعف التي تميز واقع التكنولوجيا المالية بهذه الوكالة، وذلك على النحو التالي :

أ) نقاط القوة:

تتميز وكالة BNA الكل بمجموعة من الجوانب الإيجابية التي رصدتها هذه الدراسة الميدانية، أهمها:

توازن وجودة الخدمات التكنولوجية المقدمة: تقدم الوكالة تشكيلة متنوعة ومتوازنة من الخدمات المالية الرقمية)بطاقات، أجهزة TPE وATM، تطبيقات الهاتف المحمول (تستجيب لمختلف فئات الزبائن، من الأفراد إلى المهنيين والمؤسسات

.بنية تحتية تقنية قوية ومتينة: تتوفر الوكالة على بنية تحتية شبكية وتقنية صلبة تدعم استمرارية تقديم الخدمات وتحدّ من الانقطاعات، وهو ما انعكس إيجاباً على سير العمليات اليومية أثناء فترة التربص .

تأهيل وكفاءة الموارد البشرية: يتمتع العمال بمستوى جيد من التمكن التقني والمعرفة بمختلف الأنظمة والتطبيقات المستعملة، مما يسهّل مرافقة الزبائن وحل المشاكل التقنية البسيطة عند حدوثها

.توفر الدعم التقني: تستفيد الوكالة من تأطير ودعم تقني مستمر يضمن متابعة الأعطال ومعالجتها في آجال معقولة، وهو عنصر أساسي لضمان استمرارية الخدمة .

مستوى عالٍ من الأمان الرقمي وحماية المعلومات: تعتمد الوكالة سياسة أمنية صارمة فيما يخص استعمال الأنظمة المعلوماتية، إذ يُمنع منعاً باتاً على العمال استعمال البريد الإلكتروني الشخصي أو فتح ملفات بواسطته على أجهزة البنك، كما يُمنع توصيل أي وسيط تخزين خارجي (Flash Disk) أو هاتف شخصي بحواسيب الوكالة. وتخضع هذه الإجراءات لرقابة آلية صارمة، بحيث يتم رصد أي محاولة اتصال غير مرخصة فورًا، يليها تنبيه (Alerte) وعزل تلقائي للحاسوب المعني عن الشبكة الداخلية للبنك. ويعكس هذا المستوى من اليقظة الأمنية وعياً متقدماً لدى البنك بأهمية حماية أنظمته من مخاطر التسلل والاختراق.

الانخراط في الشبكة الوطنية الموحدة لوسائل الدفع(SATIM) : استفادة الوكالة من انتمائها لمنظومة سيتيم الوطنية يضمن لها التوافق مع كافة الموزعات الآلية والتجار المنخرطين على المستوى الوطني، وهو ما يعزز من موثوقية وسائل الدفع المقدمة مقارنة بأنظمة معزولة أو محدودة الانتشار.

مواكبة التوجه الوطني نحو الرقمنة المصرفية: يندرج المسار الرقمي للوكالة ضمن سياسة عامة للبنك الوطني الجزائري ترمي إلى مسايرة برامج الدولة الهادفة إلى التقليل من التعامل النقدي(Cash-less) ، وهو ما يمنح الوكالة أرضية مؤسساتية داعمة لمواصلة هذا التحول مستقبلاً.

ب-نقاط الضعف :

في المقابل، رصدت الدراسة الميدانية جملة من النقائص والإشكاليات التي تحدّ من الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا المالية بالوكالة، أبرزها:

ضعف إقبال الزبائن على الخدمات الرقمية: رغم جودة الخدمات المتاحة، لا يزال إقبال الزبائن عليها محدوداً، ويعود ذلك أساساً إلى ثقافة مجتمعية تفضّل التعامل الورقي والحضور المباشر إلى الوكالة على التعامل عن بعد، مما يعكس فجوة بين العرض التكنولوجي المتطور ومستوى تقبّل الزبون له.

محدودية التوافق التقني (Interopérabilité) في خدمة تطبيق wimpay : لوحظ أن خدمة الدفع عبر رمز الاستجابة السريعة (QR Code) المعتمدة من البنك تشترط أن يكون الطرفان (الدافع والمستفيد) يستعملان نفس التطبيق البنكي، خلافاً لمبدأ الكود الموحّد القابل للقراءة من أي تطبيق دفع، وهو ما يحدّ من مرونة استعمال هذه الخدمة ويُضعف من انتشارها مقارنة بأنظمة الدفع بالكود المعمول بها عالمياً.

مخاطر التحايل و سرقة بيانات الزبون: بيّن التربص أن أغلب حالات الاحتيال أو السرقة الإلكترونية المسجلة لا ترجع إلى ثغرات في البنية التحتية للبنك، بل ناتجة عن تصرفات الزبائن أنفسهم، الذين يُفصحون عن غير قصد عن معلوماتهم الشخصية أو رموز التحقق المؤقت (OTP) لأطراف أخرى، ظنّاً منهم أنها جهات رسمية. وهو ما يطرح إشكالية ضعف الوعي والثقافة الرقمية الأمنية لدى الزبون أكثر مما يطرح إشكالية تقنية بحتة.

ازدواجية الإجراءات بين الرقمنة والمعاملات الورقية: رغم توفر إمكانية فتح حساب بنكي عبر الإنترنت، لا تزال هذه العملية تستلزم من الزبون التنقل لاحقاً إلى الوكالة لإيداع ملفه الورقي كاملاً لإتمام الإجراء، وهو ما يُفرغ مبدأ "الرقمنة الكاملة" من مضمونه ويجعل من الخدمة الإلكترونية مجرد خطوة أولية تكميلية لا بديلة عن الإجراء التقليدي.

غياب آلية فعالة للتحسيس والتكوين الموجه للزبون: لوحظ أن الجهد التقني والأمني المبذول داخلياً (تكوين العمال، تأمين الأنظمة) لا يقابله مجهود مماثل في توعية الزبون وتدريبه على الاستعمال الآمن للخدمات الرقمية، رغم أن أغلب المخاطر الأمنية المرصودة مصدرها الزبون كما سبقت الإشارة.

محدودية الخدمات التفاعلية عبر الموقع الإلكتروني: يبقى الموقع الإلكتروني للبنك ذا طابع تعريفي أكثر منه تفاعلي، إذ لا يوفر خدمات معاملاتية كاملة (Online Banking) كفتح الحسابات أو التحويلات بشكل نهائي دون حاجة للتنقل، وهو ما يحدّ من استغلال هذه القناة بكامل طاقتها.

بطء وتيرة التحول الرقمي مقارنة بالتطلعات: رغم الجهود المبذولة، يبقى إيقاع التحول نحو الرقمنة الكاملة بطيئاً نسبياً مقارنة بما تتطلبه متطلبات العصر والمنافسة المصرفية، الأمر الذي يستوجب تسريع وتيرة الإصلاحات في هذا المجال.

يتضح من خلال هذا التقييم أن وكالة BNA القل تمتلك مقومات تقنية وبشرية قوية تؤهلها لتقديم خدمات تكنولوجية مالية جيدة، إلا أن جملة من العوائق المرتبطة بالثقافة المجتمعية، والتوافق التقني بين الأنظمة، والوعي الأمني للزبون، وازدواجية الإجراءات، لا تزال تحدّ من تجسيد التحول الرقمي الكامل بالوكالة. وتشكل نقاط الضعف المرصودة أعلاه القاعدة الأساسية التي سينطلق منها الفصل الثالث لتحديد أهم متطلبات ترقية التكنولوجيا المالية بالوكالة محل الدراسة

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل الدراسة الميدانية لمتطلبات ترقية التكنولوجيا المالية في البنك الوطني الجزائري، من خلال مبحثين أساسيين. تطرّق المبحث الأول إلى واقع التكنولوجيا المالية بالجزائر بصفة عامة، إذ تناول المطلب الأول البنية التحتية والوسائل التقنية الداعمة لهذه التكنولوجيا، من خلال استعراض تطور اشتراكات الهاتف النقال عبر مختلف الأجيال، ونسب تغطية الشبكات، واشتراكات الانترنت بمختلف تقنياتها، فيما خُصِّص المطلب الثاني لدور التكنولوجيا المالية في تحسين القطاع المصرفي الجزائري من خلال بطاقات الدفع الإلكتروني، أنظمة ووسائل الدفع المعتمدة، وتطور عمليات السحب الإلكتروني، إضافة إلى أهم المنافع والمعيقات التي تواجه تبني هذه التكنولوجيا على المستوى الوطني. أما المبحث الثاني فانتقل من المستوى الكلي إلى دراسة الحالة الميدانية لوكالة البنك الوطني الجزائري 487 القل، حيث تم التعريف بالوكالة ونشأتها وهيكلها التنظيمي وأهدافها ومهامها، ثم استعراض أهم خدمات التكنولوجيا المالية المقدمة بها من بطاقات دفع وأجهزة TPE و ATMوتطبيقات وخدمات إلكترونية، وصولاً إلى تقييم شامل لواقع هذه الخدمات اعتماداً على الملاحظة المباشرة والمقابلات الميدانية. وقد أسفر هذا التقييم عن تحديد أبرز نقاط القوة المتمثلة أساساً في جودة الخدمات الرقمية وتنوّعها، وقوة البنية التحتية التقنية، وتأهيل الموارد البشرية، وارتفاع مستوى الأمان الرقمي، مقابل جملة من نقاط الضعف تتعلق بضعف إقبال الزبائن على الخدمات الرقمية، ومحدودية التوافق التقني بين بعض الأنظمة، وضعف الوعي الأمني الرقمي لدى الزبون، وازدواجية الإجراءات بين الرقمنة والمعاملات الورقية. وتُشكّل هذه النتائج الميدانية، النظرية منها والتطبيقية، القاعدةَ الأساسية التي استندت إليها خاتمة هذه الدراسة في الإجابة على إشكاليتها واختبار فرضياتها.

الخاتمة

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة التي تناولت موضوع "متطلبات ترقية التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية – دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة القل"، يمكن استخلاص جملة من النتائج النظرية والميدانية التي تجيب عن إشكالية الدراسة وتختبر صحة الفرضيات الموضوعة في بداية البحث. فعلى المستوى النظري، تبيّن من خلال الفصل الأول أن التكنولوجيا المالية (Fintech) أصبحت قوة تحويلية حقيقية في المشهد المالي والمصرفي العالمي، إذ ساهمت في تغيير طبيعة العلاقة بين البنوك وزبائنها، وفرضت على المؤسسات المصرفية ضرورة التكيف مع ثلاثة أصناف من المتطلبات: متطلبات تنظيمية وقانونية تُرسي بيئة تشريعية ملائمة، ومتطلبات تكنولوجية وبنية تحتية رقمية متطورة، ومتطلبات بشرية تتعلق بتكوين وتأهيل الموارد البشرية. كما كشف التعليق على الدراسات السابقة عن توافق واسع حول أهمية هذه الأبعاد الثلاثة في إنجاح أي مسار للتحول الرقمي المصرفي، مع تميّز دراستنا بتناولها المتكامل لهذه الأبعاد مجتمعةً. أما على المستوى الميداني، فقد بيّنت دراسة حالة وكالة البنك الوطني الجزائري 487 القل أن الوكالة تمتلك مقومات تقنية وبشرية معتبرة تؤهلها لتبني التكنولوجيا المالية، تمثلت أساساً في تنوّع وجودة الخدمات الرقمية المقدمة، وقوة البنية التحتية الشبكية، وتأهيل الموارد البشرية، وارتفاع مستوى الأمان الرقمي، والانخراط في الشبكة الوطنية الموحّدة لوسائل الدفع .(SATIM) في المقابل، أظهرت الدراسة الميدانية عدداً من النقائص التي لا تزال تحدّ من اكتمال التحول الرقمي بالوكالة، أبرزها ضعف إقبال الزبائن على الخدمات الرقمية، ومحدودية التوافق التقني بين بعض التطبيقات، وضعف الوعي الأمني الرقمي لدى الزبائن، وازدواجية الإجراءات بين المعاملات الورقية والرقمية.

بناءً على ما سبق، يمكن الإجابة عن الإشكالية الرئيسية المتمثلة في" :*ماهي المتطلبات التي تسمح بترقية التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية على مستوى البنك الوطني الجزائري؟*"، بالقول إن المتطلبات الأساسية لترقية التكنولوجيا المالية بالصناعة المصرفية على مستوى البنك الوطني الجزائري تتمثل في ثلاث ركائز مترابطة :متطلبات تكنولوجية تتمثل في بنية تحتية رقمية قوية وأنظمة معلوماتية حديثة، ومتطلبات بشرية تتعلق بتكوين وتأهيل الكوادر والزبائن على حد سواء، ومتطلبات تشريعية وتنظيمية تُرسي بيئة قانونية واضحة ومرنة. وقد كشف التقييم الميداني أن البنك يمتلك جاهزية تقنية وبشرية جيدة، غير أن اكتمال مسار الترقية يبقى مرهوناً بتعزيز الإطار التشريعي وتكثيف التوعية الرقمية، وهو ما يجعل التكامل بين هذه المتطلبات الثلاثة الشرطَ الأساسي لنجاح أي مسار للتحول الرقمي المصرفية.

.مناقشة واختبار فرضيات الدراسة:

فيما يخص الفرضية الأولى *"تتوقف ترقية التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية على توفر المتطلبات التشريعية والتكنولوجية والبشرية"*، فقد تأكدت صحتها من خلال النتائج الميدانية؛ إذ تبيّن أن توفر المتطلبات التكنولوجية (بنية تحتية قوية، أنظمة معلوماتية متطورة) والمتطلبات البشرية (كوادر مؤهلة، أمن رقمي صارم) لدى وكالة القل قد أسهم فعلياً في تحسين جودة الخدمات الرقمية. غير أن غياب التكامل الكافي مع المتطلبات التشريعية والتنظيمية، خاصة فيما يتعلق بمعايير التوافق التقني بين الأنظمة المختلفة، جعل أثر هذه الجهود محدوداً، مما يؤكد أن ترقية التكنولوجيا المالية تتطلب التكامل بين الأبعاد الثلاثة معاً.

أما الفرضية الثانية القائلة بأن *"يملك بنك الوطني الجزائري جاهزية جيدة لدمج التكنولوجيا المالية بالصناعة*

الخاتمة

المصرفية"، فقد تأكدت صحتها بشكل واضح، إذ أظهرت الدراسة الميدانية أن الوكالة تمتلك مقومات تقنية وبشرية معتبرة، تتمثل في تنوّع وجودة الخدمات الرقمية المقدمة) بطاقات CIB بأنواعها، Visa، TPE، GAB/DAB، تطبيقات BN@tic و(Wimpay، وقوة البنية التحتية الشبكية، وتأهيل الكوادر البشرية، وارتفاع مستوى الأمان الرقمي، مما يؤكد أن البنك يملك جاهزية جيدة لدمج التكنولوجيا المالية في عملياته.

الفرضية الثالثة *"تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين كفاءة وجودة الخدمات على مستوى البنك الوطني الجزائري"*، فقد تأكدت صحتها، حيث بيّنت الدراسة أن الخدمات الرقمية المعتمدة أسهمت في تسريع إنجاز العمليات، وتقليل الأخطاء، وتوفير قنوات متعددة للتواصل مع الزبون، مما انعكس إيجاباً على جودة الخدمة وكفاءة الأداء داخل الوكالة، خاصة فيما يتعلق بالعمليات البنكية الروتينية والتحويلات والاستعلامات.

الفرضية الرابعة القائلة بأن *"البنك الوطني الجزائري يواجه بعض التحديات في دمج التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية"*، فقد تأكدت صحتها أيضاً، حيث رصدت الدراسة تحديات حقيقية تتمثل في ضعف ثقافة الزبون الرقمي، ومحدودية التوافق التقني بين التطبيقات) خاصة(Wimpay ، وازدواجية الإجراءات الورقية والرقمية، وضعف آليات التحسيس الموجهة للزبائن، وهي تحديات تحد من الاستفادة المثلى من الإمكانات المتاحة.

نتائج الدراسة:

وفي ضوء الإجابة عن الإشكالية والأسئلة الفرعية، يمكن إجمال أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة في النقاط التالية:

1. **توفر مقومات تقنية وبشرية متقدمة** :يمتلك البنك الوطني الجزائري (وكالة القل) بنية تحتية شبكية قوية، وكوادر بشرية مؤهلة تقنياً، وسياسة أمن رقمي صارمة، مما يجعله مؤهلاً لتبني حلول التكنولوجيا المالية المتطورة.
2. **تنوع وجودة الخدمات الرقمية المقدمة** :تقدم الوكالة تشكيلة واسعة من الخدمات التكنولوجية التي تلبي احتياجات مختلف الفئات (أفراد، مهنيين، مؤسسات)، وتشمل بطاقات CIB بمختلف أنواعها، وبطاقات Visaالدولية، وأجهزة الدفع الإلكتروني(TPE) ، والصرف الآلي(DAB/GAB) ، بالإضافة إلى منصة e-Bankingوتطبيقي BN@tic و.Wimpay
3. **ارتفاع مستوى الأمن الرقمي وحماية المعلومات** :تعتمد الوكالة إجراءات أمنية صارمة تمنع أي تدخل خارجي أو استخدام غير مرخص للأنظمة، مما يعكس وعياً متقدماً بأهمية حماية بيانات ومعاملات الزبائن.
4. **انخراط فعال في المنظومة الوطنية للدفع الإلكتروني :(SATIM)** استفادة الوكالة من شبكة SATIM يضمن توافق خدماتها مع كافة البنوك والموزعات الآلية على المستوى الوطني، مما يعزز ثقة الزبون في وسائل الدفع الإلكترونية.
5. **بروز تحديات ثقافية وتقنية وإجرائية تعيق الاستفادة الكاملة**، وأبرزها:
    - ضعف إقبال الزبائن على الخدمات الرقمية بسبب تفضيل التعامل الورقي.

- محدودية التوافق التقني (Interopérabilité) في تطبيقWimpay ، حيث يشترط أن يستعمل الطرفان نفس التطبيق.
- ضعف الوعي الأمني الرقمي لدى الزبون، حيث أن أغلب حالات الاحتيال مصدرها سلوك الزبون وليس البنية التقنية للبنك.
- ازدواجية الإجراءات بين المعاملات الورقية والرقمية (مثل فتح الحساب).
- بطء وتيرة التحول الرقمي مقارنة بالتطلعات والمنافسة العالمية.

6. **الحاجة إلى تطوير الإطار التشريعي والتنظيمي** :رغم التوجه الوطني نحو الرقمنة، لا تزال هناك حاجة إلى قوانين وتنظيمات أكثر وضوحاً ومرونة لمواكبة التطورات التقنية المتسارعة، خاصة في مجال التوافق التقني بين الأنظمة المختلفة وحماية المستهلك الرقمي.
7. **أثر التكنولوجيا المالية يبقى محدوداً دون تكامل المتطلبات وتقبل الزبون** :خلصت الدراسة إلى أن مساهمة التكنولوجيا المالية في ترقية الأداء المصرفي بالوكالة تبقى محدودة ما لم تتكامل المتطلبات التشريعية والتكنولوجية والبشرية، وما لم يتحسن تقبل الزبون لهذه الخدمات من خلال حملات توعية وتكوين مستمرة

التوصيات:

في ضوء النتائج المتوصل إليها، يمكن اقتراح جملة من التوصيات نوجزها فيما يلي:

تكثيف برامج التحسيس والتكوين الموجهة للزبون :نظراً لكون أغلب المخاطر الأمنية المرصودة مصدرها سلوك الزبون لا البنية التقنية للبنك، فإن توعية الزبائن بأساليب الاستخدام الآمن للخدمات الرقمية تُعد أولوية ملحة.

مراجعة معايير التوافق التقني بين الأنظمة :ضرورة تطوير تطبيقات الدفع المعتمدة من البنك بما يضمن انسجامها مع مبدأ الكود الموحد القابل للقراءة من أي تطبيق دفع، تماشياً مع الممارسات الدولية في هذا المجال.

تسريع وتيرة الرقمنة الكاملة للإجراءات :وبالأخص عملية فتح الحسابات البنكية عن بعد، للتخلص نهائياً من ازدواجية المعاملات الورقية والرقمية.

تطوير الموقع الإلكتروني للبنك :ليصبح منصة تفاعلية كاملة (Online Banking) بدل الاقتصار على الطابع التعريفي الحالي.

تعزيز الإطار التشريعي والتنظيمي :المنظم للتكنولوجيا المالية بما يواكب التطورات التقنية المتسارعة في هذا المجال ويؤكد معايير العمل بين مختلف البنوك.

تشجيع ثقافة مجتمعية داعمة للتعامل الرقمي :من خلال حملات توعوية موسعة تستهدف مختلف فئات الزبائن، خاصة الفئات الأقل إقبالاً على الخدمات المصرفية الرقمية.

آفاق الدراسة:

نظراً لاتساع موضوع التكنولوجيا المالية وتشغيله، فإننا نقترح الآفاق البحثية التالية لاستكمال هذه الدراسة مستقبلاً:

الخاتمة

- دراسة أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك الجزائرية باستخدام أدوات قياس كمية وإحصائية.
- إجراء دراسة مقارنة بين عدة وكالات أو عدة بنوك جزائرية لقياس مدى تباين جاهزيتها للتحول الرقمي.
- دراسة سلوك الزبون الجزائري تجاه التكنولوجيا المالية من منظور نفسي واجتماعي بشكل عميق.
- وختاماً، فإن هذه الدراسة، رغم محدوديتها الزمانية والمكانية، تبقى محاولة متواضعة لفهم واقع متطلبات ترقية التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية الجزائرية، أملين أن تكون إضافة علمية تُفيد الباحثين والممارسين في هذا المجال الحيوي والمتجدد.

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

أولا: المراجع العربية (كتب، أطروحات، مقالات، تقارير)

الكتب والمؤلفات:

- البياني، طاهر فاضل والشمري، خالد توفيق .(2009) .*مدخل إلى علم الاقتصاد (التحليل الجزئي والكلي)* (ط1). دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.
- جبراوي، سهام وفاندابوي، صوفيا. (2023). "دور التكنولوجيا المالية في تحويل الصناعة المالية: منظور إداري وفعالية اقتصادية". منشور في :*الابتكار الإداري والتغيير التنظيمي* .وكالة النشر الفرنكوفونية.
- حرفوش، سعيدة. (2019). التكنولوجيا المالية: صناعة واعدة في الوطن العربي .*مجلة آفاق علمية*، *11*.(3)
- خالق، صليحة وشاري، سامية. (2020). دور مساحة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي (مملكة البحرين نموذجا) .*مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية* (العدد الخاص). جامعة باتنة.
- رزوق، حميد. (2022). ثقافة المستخدم ودورها في نجاح التحول الرقمي المصرفي .*مجلة اقتصاد المعرفة* (العدد 9). جامعة باتنة.
- رفين، جلال وخبّي، زويلخة. (2024). واقع التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري دراسة تحليلية للفترة الممتدة من 2016 إلى 2023 .*مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة*، *09*.(02)
- سعيد، عفاف عبد الجبار وحسين، جميد علي .(2001) .*مقدمة في التحليل الاقتصادي الجزئي* (ط2). دار وائل للطباعة والنشر، الأردن.
- طال، صالح. (2022). اسهامات تطبيقات التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية -- منصات التمويل الجماعي الإسلامي .*مجلة دفاتر اقتصادية*، *13*.(02)
- عمارية، بحيث وعميان، غنية. (2020). دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي .*مجلة المديرة المدرسة العليا للتسيير والاقتصاد الرقمي*)العدد 2.(
- عطية، عبد القادر محمد عبد القادر .(1997) .*الاقتصاد الصناعي بين النظرية والتطبيق* .الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، مصر.
- العيساوي، محمد حسين وآخرون .(2012) .*الإدارة الإستراتيجية المستدامة مدخل إدارة المنظمات في الألفية الثالثة* (ط1). مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن.
- قادري، علاء الدين .(2022) .*التكنولوجيا المالية الإسلامية وتطبيقاتها في المصارف الإسلامية* (الطبعة الأولى). الفا للوثائق للنشر والتوزيع، قسنطينة.

- القيسي، فاضل محمد والطائي، علي حسون .(2014) .*الإدارة الإستراتيجية (نظريات، مداخل، أمثلة وقضايا معاصرة)* (ط1). دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
- كلارك، روجر .(1994) .*اقتصاديات الصناعة* .(ترجمة: فيد بشير طاهر). دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية.
- قابل، محمد صفوت .(2009) .*الاقتصاد الجزئي* .جامعة المنوفية، مصر.
- محدود، وفاء؛ عماين، مليام؛ بن علي، سمية. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري: الدوافع والتحديات .*مجلة الاقتصاد الجديد، 12*.(04)
- مكني، بن عقيلة وساحلي، يوسف. (2018). دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية .*مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، 07*.(03)
- منصور، رشيد وطهراوي، مختار. (2024). العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بين عملاء البنوك الجزائرية: دراسة نوعية .*مجلة العولمة والأعمال*.
- الوادي، حمود وآخرون. (بدون تاريخ) .*الأساس في علم الاقتصاد* (ط1). دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
- واي الله، محمد وآخرون. (2025). تقييم تأثير التهديدات والمخاطر السيبرانية على اعتماد وثوق الخدمات المصرفية الرقمية: مراجعة منهجية للأدبيات .*مجلة الأبحاث المالية والمصرفية* .دار النشر الأكاديمية الجزائرية.
- وهاب، سمير وقوجيل، محمد. (2023). رقمنة المؤسسات المالية الجزائرية: تحديات التحول والمخاطر الأمنية .*مجلة المنظور الاقتصادي الدولي*.
- فينش، إيمان وتجار، حياة. (بدون تاريخ). ابتكارات التكنولوجيا المالية كتوجه لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية-دراسة حالة البنك الوطني الجزائري .*مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، 07*.(01)
- بفحص، سمية. (2023). التحديات التكنولوجية أمام التحول الرقمي في البنوك الجزائرية .*مجلة العلوم الاقتصادية والتجارية* (العدد 12). جامعة الجزائر.

الأطروحات والرسائل الجامعية (دكتوراه / ماجستير / ماستر):

- بن زروقي، أحمد .(2023) .*الابتكار المالي وتطبيقات البلوكتشين في البنوك* .أطروحة دكتوراه. جامعة قسنطينة، كلية العلوم التجارية.
- بن عيسى، أميرة .(2022) .*أثر استخدام التكنولوجيا المالية على تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر* .مذكرة ماستر. جامعة العربي التبسي - تبسة.

- بن عيسى، سليم .(2022) .*رأس المال البشري كشرط أساسي للتحول الرقمي في المؤسسات المالية* . مذكرة ماجستير. جامعة قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية.
- بن غريب، نسير .(2021) .*البيئة القانونية لتبني التكنولوجيا المالية في الجزائر* .مذكرة ماجستير. جامعة البليدة 2، كلية الحقوق.
- بخدة، نصر الدين .(2022) .*التكنولوجيا المالية وآفاق تطورها في البنوك الجزائرية* .مذكرة ماجستير. جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية.
- حجرية، إلهام .(2024) .*دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي - دراسة حالة* .أطروحة دكتوراه. جامعة غرداية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- حمادي، فوزية .(2021) .*دور الاندماج البنكي في تحسين أداء البنوك التجارية* .مذكرة ماستر. جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج.
- دراجي، خولة .(2023) .*أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المصرفية* .مذكرة ماجستير. جامعة سطيف، كلية التكنولوجيا والإعلام.
- زروقي، محمد .(2020) .*الخدمات المصرفية الإلكترونية كبديل للفروع التقليدية* .أطروحة دكتوراه. جامعة وهران، كلية العلوم الاقتصادية.
- شطبي، نوال .(2022) .*استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مكافحة الاحتيال المالي داخل البنوك* . مذكرة ماجستير. جامعة باتنة، كلية العلوم الاقتصادية.
- عبيدي، هبة .(2023) .*الابتكار المالي في القطاع البنكي: من التقليدية إلى الرقمية* .رسالة دكتوراه. جامعة وهران، كلية العلوم الاقتصادية.
- عزي، العربي؛ محوش، سابرينا؛ موفق، ناصر الدين .(2021) .*أثر الابتكار المالي على التنافسية المصرفية: دراسة حالة البنوك العامة والخاصة بولاية جيجل* .مذكرة ماستر. جامعة عبد الرحمن ميرة، جيجل.
- عوس، شهرزاد؛ آياتش، نور الهدى؛ بوخزر، نصيرة .(2024) .*التكنولوجيا المالية وتحول النشاط البنكي في الجزائر: حالة البنوك في جيجل* .مذكرة ماستر. جامعة عبد الرحمن ميرة، جيجل.
- فرحات، وليد .(2021) .*التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين أداء البنوك التجارية* .مذكرة ماجستير. جامعة قالمة، كلية العلوم الاقتصادية.
- قادري، أكرم وداون، أيمن .(2022) .*دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية* .مذكرة ماستر. جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج.
- قدير، مليكة وقعصور، زهرة. (بدون تاريخ) .*تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي في البنوك التجارية، دراسة حالة البنوك التجارية في الجزائر* .مذكرة ماستر. جامعة قاصدي مرباح.

- قميش، خولة .(2024) .*متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر على ضوء تجارب بعض الدول* .أطروحة دكتوراه. جامعة فرحات عباس، سطيف 1، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- مرزوقي، ياسر؛ حريد، رامي؛ واضح، فواز .(2016) .*تحليل متغيرات هيكل الصناعة المصرفية في الجزائر* .مذكرة ماستر. المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة.
- يوسف، حاتم .(2019) .*أثر الرقمنة على أداء مراقبة التسيير داخل المؤسسات* .مذكرة ماستر. جامعة محمد الخامس، الرباط.
- عمران، سمرة ودامين، واهبة. (2023). اعتماد التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري: الواقع والتحديات .*مجلة التكامل الاقتصادي*.

تقارير المنظمات والهيئات (عربية):

- اتحاد المصارف العربية. (فيفري 2018) .*التكنولوجيا المالية (Fintech) وأثرها على القطاع المصرفي والعملاء في المنطقة العربية*.

المقابلات الشخصية:

- قنطار، جاهيد (المدير المساعد). البنك الوطني الجزائري وكالة 487 القل. مقابلة شخصية بتاريخ 2019/06/05 الساعة 14:25.

ثانيا: المراجع الأجنبية (باللغة الإنجليزية)

كتب ومؤلفات أكاديمية:

- Berger, A. N., & Molyneux, P. (2015). *The Oxford Handbook of Banking* (2nd ed.). Oxford University Press.
- Dorfleitner, G., & Lars, H. (2017). *Definition of FinTech and Description of the FinTech Industry*. The FinTech Market in Germany.
- Saunders, A., & Cornett, M. M. (2020). *Financial Institutions Management: A Risk Management Approach* (10th ed.). McGraw-Hill Education.

تقارير المؤسسات الدولية والهيئات المالية:

- Ernst & Young. (2021). *مؤشر تبني التكنولوجيا المالية عالمياً* (دراسة ميدانية).
- Financial Stability Board (FSB). (2017). *Financial Stability Implications from FinTech: Supervisory and Regulatory Issues that Merit Authorities' Attention*.

- International Monetary Fund (IMF) & World Bank. (2022). *Fintech and the Future of Finance: Glossary of Key Terms*. Washington, DC: World Bank Group.
- McKinsey & Company. (2023). *التكنولوجيا المالية: نموذج جديد للنمو* (تقرير استشاري).
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2020). *التحول الرقمي في القطاع المصرفي وتأثيره على الثقة* (دراسة بحثية).
- PricewaterhouseCoopers (PwC). (2019). *تقرير التكنولوجيا المالية العالمية* (دراسة تحليلية).
- صندوق النقد الدولي .(2017) .*التكنولوجيا المالية والخدمات المالية: اعتبارات أولية* (تقرير تحليلي).
- المنتدى الاقتصادي العالمي .(2024) .*مستقبل التكنولوجيا المالية العالمية: نحو مرن وشامل* (تقرير دوري).