

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علوم اقتصادية التخصص: اقتصاد نقدي ومالي

الموضوع:

تطور الخدمات البنكية الالكترونية بعد ازمة كوفيد 19

دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري

تحت إشراف الأستاذ(ة):

مقدمة من طرف الطالبة:

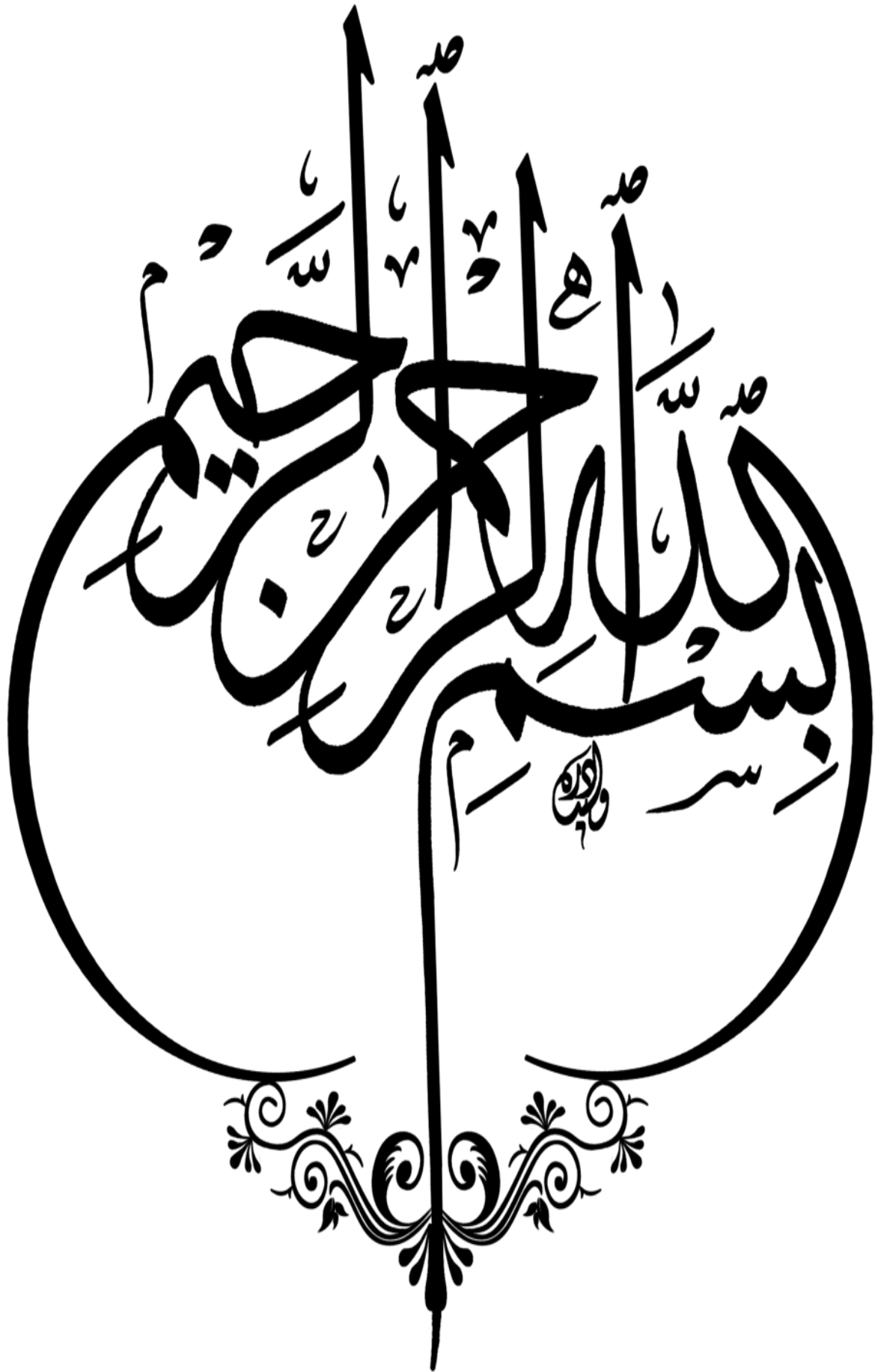
هني امينة

بن عبواكرام

لجنة المناقشة

الصفة	الإسم واللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	رحمة بلهادف	أستاذ محاضر أ	جامعة مستغانم
مقرر الاول	امينة هني	أستاذ محاضر أ	جامعة مستغانم
مقرر الثاني	-	-	جامعة مستغانم
مناقشا	تواتية مزاجة	أستاذ محاضر ب	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2025/2024



قال الله تعالى

﴿ بسم الله الرحمن الرحيم ﴾

﴿ أمن هو قانت آناء الليل ساجدا وقائما يحذر الآخرة ويرجو رحمة ربه قل هل يستوي الذين

يعلمون والذين لا يعلمون إنما يتذكر أولو الألباب ﴾

صدق الله العظيم

الآية ٩ من سورة الزمر

عن أنس - رضي الله عنه - قال: قال رسول الله - صلى الله عليه وسلم -:

«اللهم انفعني بما علمتني، وعلمني ما ينفعني، وارزقني علما ينفعني»

عن أبي هريرة - رضي الله عنه - قال: قال رسول الله - صلى الله عليه وسلم - نحوه وفيه زيادة:

« وزدني علما، والحمد لله على كل حال، وأعوذ بالله من عذاب النار

شكر و عرفان

"بسم الله الرحمن الرحيم"

قال تعالى {يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ} صدق الله
العلي العظيم

الشكر أولاً لله عزّ وجلّ،

عجز اللسان وعجزت لغتي وكلماتي عن موافاتي بكلمات الشكر المناسبة الكافية للتعبير عن
إحترامي وتقديري

للأستاذة الفاضلة "هي أمينة" التي إستقبلتني بصدر رحب للإشراف على هذه المذكرة وعلى
الدعم والتشجيع.

وإلى كافة الأساتذة بجامعة مستغانم.

وإلى كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الإقتصادية

التخصص الإقتصاد النقدي و المالي

اللهم كما أنعمت فزد، وكما زدت فبارك، وكما باركت فتمم، وكما أتممت فثبت يا الله.

إهداء



إلى من كان لهم الفضل الكبير في تشجيعي ودعمي لتحقيق هذا الإنجاز
إلى والدي العزيز، الذي علمني أن الأمل والعمل هما الطريق إلى النجاح .

إلى والدي الحبيبة، التي كانت دائماً ترفع من معنوياتي بصلواتها ودعائها .

إلى أختي العزيزتين، الذين كانتا دائماً معي، تشجعاني وتدعماني بكل الطرق الممكنة .

إلى صديقتي الأوفياء، الذين لم يتوانوا عن تقديم المساعدة والمساندة .

إلى كل من علمني حرفاً، من أساتذتي الأجلاء، الذين لم يدخروا جهداً في توجيهي وإرشادي.

أهدي هذا العمل إليكم، عربون شكر وامتنان على كل ما قدمتموه لي، ولعل هذا الإنجاز يكون بداية

لمزيد من النجاحات



ملخص:

يهدف هذا البحث الى دراسة تطور الخدمات البنكية الالكترونية في الجزائر بعد الظروف التي فرضتها جائحة كوفيد 19, حيث اثرث الازمة الصحية على سلوك العملاء و نمط تعاملهم مما دفع المؤسسات البنكية الى تكييف خدماتها مع متطلبات الرقمنة .و قد تم الاعتماد على دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري لقياس مدى استجابة هذا الأخير للتحويل الرقمي من خلال تحليل مدى استعمال مجموعة من الخدمات و الوسائل البنكية المبتكرة.

توصلت الدراسة الى ان الجائحة ساهمت في تعميم استخدام الخدمات البنكية الالكترونية, مما عزز الوعي لدى العملاء .وفي المقابل لا تزال بعض العراقيل قائمة والتي من ابرزها ضعف البنية التحتية , ومحدودية الكفاءة التكنولوجية و بالرغم من ذلك فان الاتجاه العام يظهر ديناميكية نحو تطوير القطاع البنكي الجزائري.

كلمات المفتاح: الخدمات البنكية الالكترونية , كوفيد 19 , البنك الوطني الجزائري , التحويل الرقمي , القطاع البنكي الجزائري.

Summary:

This research aims to study the development of electronic banking services in Algeria following the conditions imposed by the covid 19 pandemic. The health crises affected customer behavior and interaction patterns, which pushed banking institutions to adapt their services to the requirements of digitalization. A field study was conducted at the national bank of Algeria to assess its responsiveness to digital transformation by analyzing the extent to which a range of innovative banking services and tools are used.

The study concluded that the pandemic contributed to the widespread adoption of electronic banking services, which in turn increased, some obstacles remain, most notably weak infrastructure and limited technological efficiency. Nevertheless, the general trend indicates a development of movement towards the development of the Algerian banking sector.

Keywords : electronic banking, covid 19 impact, customer behavior, digital transformation, Algerian banking services.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر

إهداء

ملخص

فهرس المحتويات

1..... مقدمة عامة

أ/الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات البنكية الإلكترونية و جائحة كوفيد 19

1..... تمهيد

2..... المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الخدمات البنكية

2..... المطلب الأول : مفهوم الخدمات البنكية

3..... المطلب الثاني : أنواع الخدمات البنكية

3..... المطلب الثالث :أهمية الخدمات البنكية

5..... المبحث الثاني : أساسيات حول الخدمات البنكية الإلكترونية

5..... المطلب الأول : نشأة و تطور الخدمات البنكية الإلكترونية

6..... المطلب الثاني :مفهوم و أنواع الخدمات البنكية الإلكترونية

9..... المطلب الثالث: خصائص وأهمية الخدمات البنكية الإلكترونية و متطلبات نجاحها

10..... المبحث الثالث : جائحة كوفيد19 وتأثيرها على الخدمات البنكية الإلكترونية

11 المطلب الأول: لمحة عامة عن جائحة كوفيد19

13..... المطلب الثاني: أثر جائحة كوفيد19على القطاع البنكي العالمي

13..... المطلب الثالث: اثار جائحة كوفيد 19 على الخدمات البنكية الإلكترونية

15 خلاصة الفصل الأول

ب/الفصل الثاني: تأثير جائحة كوفيد 19 على نشاط البنوك الجزائرية والتحول نحو الخدمات الالكترونية.

- 17..... تمهيد
- 18.....المبحث الأول:تأثير جائحة كوفيد 19 على الخدمات البنكية الالكترونية في الجزائر.....
- 18.....المطلب الأول: تحديث البنية التحتية الرقمية للقطاع البنكي خلال الجائحة.....
- 23.....المطلب الثاني: توسيع الخدمات البنكية الالكترونية لمواكبة التغيرات السلوكية للعملاء.....
- 24.....المطلب الثالث: الابتكار في الحلول المصرفية الرقمية لضمان استمرارية النشاط البنكي.....
- 26.....المبحث الثاني :عصرنة و تنوع المنتجات البنكية في الجزائر بعد ازمة كوفيد 19
- 26.....المطلب الأول : تطوير البنية التحتية الرقمية لتعزيز كفاءة الخدمات البنكية.....
- 27.....المطلب الثاني :تنوع المنتجات البنكية الالكترونية لتلبية احتياجات العملاء في الجزائر بعد الازمة
- 28.....المطلب الثالث: تعزيز الابتكار التكنولوجي في القطاع المصرفي الجزائري بعد الازمة
- 30.....المبحث الثالث :التدابير المقترحة لتعزيز القطاع البنكي في الجزائر بعد الجائحة
- 30.....المطلب الأول : تعزيز الاطار القانوني و التنظيمي للقطاع المصرفي
- 31.....المطلب الثاني : المطلب الثاني: تطوير الكفاءات البشرية في القطاع البنكي
- 33.....المطلب الثالث : دور الخدمات البنكية الالكترونية في توسيع الشمول المالي في الجزائر
- 35.....خلاصة الفصل الثاني

ج/الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم 876.

- 37..... تمهيد
- 38.....المبحث الأول:مفاهيم عامة حول البنك الوطني الجزائري
- 38.....المطلب الأول: : نشأة و تطور البنك الوطني الجزائري
- 39.....المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري
- 42.....المطلب الثالث: التعريف بالبنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم 876
- 43.....المبحث الثاني :المنتجات و الخدمات المقدمة من طرف الوكالة
- 44.....المطلب الأول : خدمات بنكية تقليدية
- 46.....المطلب الثاني : خدمات بنكية الكترونية

57.....	المطلب الثالث:خدمات بنكية إسلامية
	المبحث الثالث :تطور المنتجات البنكية الالكترونية بعد ازمة كوفيد 19 في البنك الوطني الجزائري وكالة
57.....	مستغاثم876.
57.....	المطلب الأول : تحليل مقابلة مع مدير الوكالة.....
59.....	المطلب الثاني : الاطار المنهجي للدراسة.....
65.....	المطلب الثالث : تحليل و تفسير اتجاهات الدراسة.....
85.....	خلاصة الفصل الثالث.....
87	خاتمة عامة.....
91.....	قائمة المراجع.....
94.....	قائمة الملاحق.....

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
19	تطور الخدمات الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري	01
23	البيانات المالية للقطاع المصرفي الجزائري قبل و أثناء الجائحة	02
26	مقارنة مؤشرات القطاع المصرفي الجزائري قبل و بعد الجائحة	03
48	أسقف بطاقة cib	04
50	أسقف بطاقة النخبة	05
51	أسقف البطاقة البنكية مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري:	06
52	أسقف بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائري	07
53	أسقف بطاقة One Pay البنكية	08
61	قياس ليكارت الخماسي	09
61	اتجاه الرأي لقياس ليكارت الخماسي	10
62	نتائج اختبار صدق بيانات الدراسة	11
63	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	12
64	توزيع الأفراد حسب السن	13
65	توزيع أفراد العينة حسب امتلاك حساب مصرفي	14
66	توزيع أفراد العينة حسب استخدامهم للخدمات البنكية الإلكترونية	15
67	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات محددة مرتبطة بتطور الخدمات البنكية الإلكترونية	16
68	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات المحددة مرتبطة بأجهزة الصراف الآلي و البطاقات البنكية	17
69	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات محددة مرتبطة بالموقع الإلكتروني	18
70	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات محددة مرتبطة بنظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة	19
72	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات متعلقة محددات المرتبطة بسرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء	20

73	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات المرتبطة بمدى تأثير ازمة كوفيد 19 على تبني الخدمات البنكية الالكترونية	21
75	اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة	22
76	نتائج اختبار ستيودنت حول تطور الخدمات البنكية الالكترونية	23
77	نتائج اختبار ستيودنت حول بعد أجهزة الصراف الآلي و البطاقات البنكية	24
78	نتائج اختبار ستيودنت حول بعد الموقع الالكتروني	25
78	نتائج اختبار ستيودنت حول بعد نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة	26
79	نتائج اختبار ستيودنت حول بعد سرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء	27
80	نتائج اختبار ستيودنت حول بعد مدى تأثير جائحة كوفيد 19 على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية	28
81	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط حول بعد تطور الخدمات البنكية الالكترونية	29
82	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط حول بعد أجهزة الصراف الآلي و البطاقات البنكية	30
83	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط حول بعد الموقع الالكتروني	31
83	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط حول بعد نظام الدفع الفوري الاجباري	32
84	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط حول بعد سرعة استجابة البنك لمطالب العملاء	33
85	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط حول بعد مدى تأثير الازمة الصحية على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية	34

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
40	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري	01
44	الهيكل التنظيمي للوكالة	02
54	مكونات الصراف الآلي	03
64	توزيع افراد العينة حسب الجنس	04
65	توزيع افراد العينة حسب السن	05
66	توزيع الأفراد حسب امتلاك حساب مصرفي	06
67	توزيع افراد العينة حسب التعامل بالخدمات البنكية الإلكترونية	07

مقدمة عامة

مقدمة عامة :

يعد القطاع المصرفي أحد الأركان الأساسية التي يقوم عليها النظام الإقتصادي و الركيزة الأساسية لأي تطور اقتصادي واجتماعي، كما يعد التعبير الدقيق لأي اقتصاد الصمود النقدي لتحقيق توجهه و صموده وتحقيق أهدافه، ومن هذا كان لها ضرورة ملحة وتطورها شرطا أوليا. كما أن مدى إقبال واستمرار العملاء في التعامل مع البنوك يعتمد على قدرة البنك في تلبية تطلعاتهم واحتياجاتهم بشكل كامل وبأسلوب تقني وجهد زمني و وقت و باقل تكلفة، وتأتي في مقدمة هذه التطلعات وتفصل تحقيق هذه الغاية من قبل البنوك والوصول إلى الأهداف المنشودة فلابد من توفير بعض القنوات الحديثة للخدمات البنكية الإلكترونية. ففي الفترات السابقة، كانت المعاملات البنكية الإلكترونية بواسطة وسائل الدفع الإلكتروني في البداية تهدف إلى تسهيل المعاملات. ولكن مع ظهور جائحة كورونا أصبحت هذه الخدمات ضرورة حتمية لا يمكن الاستغناء عنها، خاصة في ظل تدابير الحجر الصحي والإجراءات الوقائية لإنجاز المعاملات البنكية عن بعد لتقليل الحاجة إلى التنقل والاتصال المباشر والحد من فرص انتقال العدوى. من هنا تأتي أهمية الدراسة للتعرف على مدى تطور الخدمات البنكية الإلكترونية وواقع استخدامها خصوصا بعد الأزمات المتعلقة بفيروس كورونا.

الإشكالية:

لعبت التكنولوجيا الرقمية دورا مهما في تطور العديد من القطاعات و التي من بينها القطاع المصرفي. ومع تفاقم الوضع الصحي بعد ازمة كوفيد 19 تغير نمط تعامل الافراد مع البنوك. وزاد اعتمادهم على الخدمات الالكترونية كخيار امن و سريع. هذا التغير المفاجئ فرض على البنوك الجزائرية إعادة ترتيب أولوياتها و العمل على تطوير أدائها الرقمي .

انطلاقا من هذا الوضع. تطرح هذه الدراسة التساؤل التالي : **الى أي مدى ساهمت جائحة كوفيد 19 في**

تسريع وتيرة تطور الخدمات البنكية الالكترونية

الأسئلة الفرعية:

- ما هي الخدمات البنكية ؟
- كيف اثرت أزمة كوفيد 19 في سلوك الزبائن البنكيين في الجزائر ؟
- ما مدى استجابة البنك الوطني الجزائري للتحويل الرقمي بعد جائحة كوفيد 19 ؟

فرضيات الدراسة:

- الخدمات البنكية الإلكترونية تعتبر خيارا استراتيجيا لتحسين جودة الخدمات البنكية.
- جائحة كوفيد 19 كانت بمثابة محفز في تغيير سلوك العملاء البنكيين، مما أدى إلى زيادة الاعتماد على الخدمات البنكية الإلكترونية.

- البنك الوطني الجزائري قادر على التكيف مع متطلبات التحول الرقمي الناجم عن جائحة كوفيد19، رغم وجود بعض التحديات كالبنية التحتية والتقنية .

أهمية الدراسة:

- تقدم هذه الدراسة معلومات قيمة حول تطور الخدمات البنكية الإلكترونية بعد أزمة كوفيد 19 للبنك الوطني الجزائري.
- تساعد الدراسة المسيرين البنكيين على اتخاذ قرارات صائبة بشأن أي الخدمات البنكية الإلكترونية وتطويرها.
- تبين الدراسة مدى فعالية الخدمات البنكية الإلكترونية واستجابة العملاء لها وتساهم في تطوير هذا المجال.

أهداف الدراسة:

- تحليل مفهوم الخدمات البنكية و الخدمات البنكية الإلكترونية وأثرها.
- تقييم تأثير جائحة كوفيد على كفاءة العمليات البنكية الإلكترونية.
- دراسة تأثير الخدمات البنكية الإلكترونية على مستوى رضا العملاء.
- معرفة الصعوبات التي تواجه البنوك المصرفية في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- التعرف على الممارسات اللازمة لتنفيذ الخدمات البنكية الإلكترونية بفعالية.

أسباب اختيار الموضوع:

- أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة.
- قلة الدراسات التي تركز على تطوير الخدمات البنكية الإلكترونية في ظل جائحة كورونا.
- الحاجة إلى تقديم دليل إرشادي للسلوك المصرفي الراغب في تطوير الخدمات البنكية الإلكترونية.

صعوبات الدراسة:

- نقص البيانات والمعلومات المتعلقة بتطور الخدمات البنكية الإلكترونية بعد أزمة كوفيد. 19
- تنوع الخدمات البنكية الإلكترونية وتعدد مدياتها والخدمات.
- صعوبة الحصول على الوثائق وذلك لسريتها.

حدود الدراسة :

- **حدود مكانية:** كانت هذه الدراسة على مستوى البنك الوطني الجزائري BNA ووكالة مستغانم 876.
- **حدود زمانية:** تمت هذه الدراسة في البنك الوطني الجزائري BNA و درست المدة من 1 إلى غاية 18ماي 2025 .

الدراسات السابقة :

- دراسة فريدة بوحوش، بعنوان: "التحول الرقمي في البنوك الجزائرية في ظل أزمة كوفيد19"، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 25، 2021.

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير جائحة كوفيد19 على تسريع وتيرة التحول الرقمي داخل البنوك الجزائرية، مع التركيز على الخدمات البنكية الإلكترونية. توصلت الدراسة إلى أن الأزمة الصحية فرضت واقعا جديدا دفع بالبنوك إلى تبني الحلول الرقمية بوتيرة أسرع من المعتاد. وذلك استجابة للتغير في سلوك العملاء وتزايد الطلب على الخدمات عن بعد. كما بينت أن البنية التحتية الرقمية ما تزال تواجه بعض العراقيل، خصوصا من حيث التغطية التقنية والكوادر البشرية المؤهلة، مما يستدعي المزيد من الجهود لتأهيل القطاع البنكي لمواكبة التحول الرقمي بشكل فعال ومستدام.

● دراسة بن موسى اعمر، بعنوان: "الخدمات المصرفية ومتطلبات تطويرها في الجزائر: دراسة ميدانية"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة غرداية، 2019/2020.

هدفت الدراسة إلى تقييم واقع الخدمات المصرفية في الجزائر ومدى جاهزيتها للتطوير والتحديث، مع التركيز على الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين جودة هذه الخدمات. توصلت الدراسة إلى أن البنوك الجزائرية تواجه تحديات متعددة مثل ضعف البنية التحتية الرقمية ومحدودية الكفاءات التقنية، لكنها في المقابل تبدي توجهها إيجابيا نحو تبني التكنولوجيا الحديثة وتطوير خدماتها بما يتماشى مع متطلبات العملاء في العصر الرقمي. كما أشارت إلى ضرورة تعزيز الدعم الحكومي والتشريعات الداعمة لتسريع عملية الرقمنة في القطاع المصرفي.

منهج الدراسة :

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لتوضيح المفاهيم المتعلقة بالخدمات البنكية الإلكترونية وتحليلها، مع التركيز على تطورها بعد جائحة كوفيد19. أما في الجانب التطبيقي، فتم الاعتماد على المنهج التحليلي من خلال دراسة ميدانية في البنك الوطني الجزائري - وكالة مستغانم (876)، حيث تم تحليل المعطيات المتعلقة بتطور الخدمات البنكية الإلكترونية في هذه الوكالة بعد الجائحة، بالاعتماد على البيانات المتحول عليها من الاستبيانات الموزعة .

هيكلية الدراسة :

لقد اعتمدنا في دراستنا على تقسيم الموضوع إلى ثلاثة فصول أساسية، يجمع بينها هدف واحد يتمثل في محاولة الإحاطة بجميع جوانب الموضوع، والاقتراب من الإجابة عن التساؤل الرئيسي، مع العمل على تحقيق أهداف الدراسة. تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري العام للخدمات البنكية الإلكترونية، حيث قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث المبحث الأول: تطرقنا فيه إلى المفاهيم العامة للخدمات البنكية ، من حيث الأنواع، والأهمية. المبحث الثاني: خصص لدراسة أساسيات الخدمات البنكية الإلكترونية، من حيث النشأة، الأنواع، والخصائص. المبحث الثالث: عرضنا فيه لمحة عن الأزمة الصحية العالمية.

أما الفصل الثاني فقد تناولنا فيه اثر الجائحة على نشاط البنوك الجزائرية والتحول نحو الخدمات الإلكترونية، وقد جاء هذا الفصل أيضا في ثلاث مباحث:

المبحث الأول: عرضنا فيه وتداعيات الازمة على القطاع المالي.

المبحث الثاني: ركز على التغيرات التي طرأت على سلوك الزبون الجزائري أثناء وبعد الأزمة.

المبحث الثالث: تناولنا فيه كيف تفاعلت البنوك الجزائرية مع هذه التغيرات.

في الفصل الثالث، خصص للدراسة الميدانية التي أجريت على البنك الوطني الجزائري، حيث قسم إلى 3 مباحث:

المبحث الأول: قدمنا فيه نبذة عن البنك الوطني الجزائري، تنظيمه، وخدماته
المبحث الثاني: ركزنا فيه على دراسة المنتجات البنكية المقدمة من طرف البنك.
المبحث الثالث: عرضنا فيه نتائج الدراسة الميدانية، من خلال تحليل مدى استخدام مجموعة من الخدمات البنكية الإلكترونية
من طرف الزبائن، مع تقديم قراءة تحليلية للبيانات المحصل عليها.

الفصل الأول :
الاطار النظري للخدمات البنكية
الالكترونية.

تمهيد :

تمثل الخدمات البنكية أحد أهم الأنشطة الاقتصادية في أي دولة ، و قد عرفت هذه الخدمات مجالات كبيرة من التغيير و التطور بفضل التكنولوجيا الحديثة التي تبنتها البنوك ، حيث أنها تعمل من أجل تطوير خدماتها البنكية من خلال تنوعها وتحديثها حسب ظروف السوق و طبيعة المنافسين من أجل كسب عدد كبير من الزبائن و تلبية احتياجاتهم.

بينما شكلت الخدمات البنكية الإلكترونية ثورة في عالم البنوك والمؤسسات المالية خاصة بعد الأزمة الصحية العالمية أزمة كوفيد 19 ، حيث أصبحت تعتبر الخيار الأساسي للعديد من العملاء في إدارة أمورهم المالية. تتضمن هذه الخدمات مجموعة واسعة من الأدوات والتطبيقات التي تسهل على المستخدمين الوصول إلى حساباتهم وإدارتها من أي مكان وفي أي وقت. كما تتيح لهم إجراء عمليات مالية مختلفة مثل التحويلات البنكية، والدفع الإلكتروني، وإدارة الفواتير، والاطلاع على الحسابات. ومن ضمن الخصائص المهمة للخدمات البنكية الإلكترونية سهولة الاستخدام والتوفير العالية، بحيث يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم باستخدام الهواتف الذكية أو أجهزة الحاسوب الشخصية بسهولة. إضافة إلى ذلك توفر هذه الخدمات مستوى عال من الأمان، من خلال تبني تقنيات التشفير والمراقبة المستمرة، مما يجعل التعاملات المالية عبر الإنترنت آمنة وموثوقة. وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى:

- المبحث الأول : مفاهيم حول الخدمات البنكية .
- المبحث الثاني : أساسيات حول الخدمات البنكية الإلكترونية .
- المبحث الثالث : كوفيد 19 و تأثيره على الخدمات البنكية الإلكترونية.

المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول الخدمات البنكية .

تعد الخدمة البنكية جزءاً أساسياً من النظام المالي ، بحيث تقدم البنوك مجموعة واسعة من الخدمات لتلبية احتياجات العملاء. وهذا ما يؤكد إلتزام القطاع البنكي بتلبية مطالبهم.

المطلب الأول : مفهوم الخدمات البنكية:

أولاً : ماهية الخدمات البنكية: إن مفهوم الخدمات البنكية لا يختلف كثيراً عن مفهوم الخدمات بصفة عامة وفيما يلي بعض التعريفات لكليهما:

I . تعريف الخدمة:

تعرف على أنها "كافة الأنشطة و العمليات التي يبرز فيها الجانب الغير الملموس و التي تتولد عنها منافع و إشباعات يمكن بيعها".

ومن خلال ما سبق يمكننا القول أن الخدمة هي المنفعة التي يقدمها طرف إلى آخر، وتكون في الأصل غير ملموسة، ولا يترتب عنها أي انتقال للملكية.

II . مفهوم الخدمات البنكية .

لقد أعطيت عدة تعاريف للخدمة البنكية نذكر أهمها:

تعرف الخدمة البنكية بأنها: "مجموعة من المهارات الشخصية والمستلزمات المادية والأعراف والقواعد القانونية التي يتم عرضها و انتاجها بشكل يتوافق مع توجهات المستفيد (العميل) لإتخاذ القرارات المالية الرشيدة " .¹

وتعرف أيضا على أنها: "النشاط الذي يقدمه البنك للعملاء والذي يضيف قيمة للعميل والبنك في آن واحد من خلال إشباع حاجات العملاء وتحقيق الربحية التي تهدف إليها البنوك".

كما تعرف بأنها: " مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة وغير الملموسة المدركة من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والإئتمانية

الحالية والمستقبلية، والتي تشكل في الوقت نفسه مصدرا لأرباح المصرف، من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين".²

ومما سبق يمكننا القول أن الخدمة البنكية هي الأنشطة الممارسة من طرف البنك والمصممة خصيصا لإشباع حاجات الزبائن، ومصدرا للأرباح في نفس الوقت.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات البنكية:

أدى التطور الحاسم في العمل البنكي ، إلى أخذ اتجاهها جديدا ومختلفا، تمثل بظهور النقود واتساع رقعة الأنشطة البنكية في العديد من المجالات، الأمر الذي أدى إلى تطوير وتنويع الخدمات البنكية المقدمة، و التي يمكن تقسيمها إلى:

I . الخدمات البنكية التقليدية:

¹ أحمد شعبان محمد علي، التسويق والخدمات المصرفية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2018 ص35 .

² تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2005 ص35.

وتشمل عمليات الصندوق وهي جميع عمليات الإيداع والسحب والمقاصة.¹

1. الإيداع: هي ودائع نقدية يودعها العميل لدى البنك لمدة معينة وبفائدة معينة ولا يجوز للعميل سحب الوديعة إلا في نهاية المدة الزمنية المتفق عليها وإلا فقد الفائدة في هذه الوديعة وتتم عملية الإيداع بملء استمارة معينة من طلب الإيداع وجميع البيانات الخاصة بالمبلغ والفوائد ويحصل على إيصال من البنك ليثبت قيامه بوضع وديعة فيه.
2. السحب: يتم إجراء السحب من الحسابات الجارية حيث يتقدم حامل الشيك إلى الشباك المختص وبعدها يقوم الموظف بالتحقق من الشخصية على بطاقة التعريف والتأكد من أنه المستفيد من الشيك ثم الحصول على توقيعه وبيانات تكتب ظهر الشيك ويتم السحب إما مباشرة من طرف الشخص نفسه، وإما السحب لشخص آخر.
3. التحويل البنكي: تتم هذه العملية بتحويل النقود التي يجريها البنك بحيث يجعل حساب عميل معين مدينا بمبلغ معين لكي يجعل حساب عميل آخر دائنا بنفس المبلغ أو في نقل المبلغ من حساب لآخر، وتبدأ أهداف العملية عندما يصدر المدين أمرا إلى المصرف بأن يتم نقل حسابه إلى حساب دائنه مبلغا يعادل قيمة الدين.
4. قبول الودائع: الوديعة في التعريف البنكي هي اتفاق بين البنوك والمودع حيث يدفع للمودع مبلغا من النقود بوسيلة من وسائل الدفع وينبغي على ذلك خلق وديعة تحت الطلب أو لأجل يحدد بالاتفاق بين الطرفين وينشأ على تلك الوديعة التزام مصرفي يدفع مبلغ معين من وحدات النقود القانونية للمودع أو لأمر لدى الطلب او حينما يحل الأجل.

II. الخدمات البنكية الحديثة :

تتمثل في القروض الإستهلاكية وخدمات الإرشاد والنصح المالي والإدارة النقدية للمشروعات والتأجير التمويلي والمساهمة في تمويل المشروعات وبيع الخدمات التأمينية وتقديم صناديق الاستثمار وصناديق العوائد السنوية الدورية و الأوراق المالية المتمثلة أساسا في الأسهم والسندات .

لمطلب الثالث : أهمية الخدمات البنكية:

أولا: بالنسبة للبنك:

- زيادة الإيرادات و الأرباح : و ذلك من خلال القروض و التحويلات التي تمثل مصدرا رئيسيا للدخل.
- جذب و استقطاب الزبائن : لان تنوع و جودة الخدمات تساعد في جذب عملاء جدد و تعزيز ولاء العملاء منهم.
- تعزيز التنافسية : عن طريق توفير خدمات جديدة و متطورة.
- دعم الاستقرار المالي للبنك : حيث انها تساعد في توزيع المخاطر المالية و إدارة السيولة و تعزيز الاستقرار البنكي على المدى الطويل .

ثانيا: بالنسبة للعملاء:

- توفير الوقت و الجهد .
- الأمان و الحماية : حيث ان البنوك توفر بيئة امنة للاحتفاظ بالاموال
- سهولة الوصول الى التمويل : عن طريق القروض الممنوحة و التمويلات .

¹ رعد حسن الصرف، عمولة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق 2007، ص137.

- الاستفادة من الخدمات الرقمية .
- سهولة تنفيذ المعاملات الدولية : من خلال ارسال و استقبال الأموال من الخارج مما يسهل التبادل التجاري العالمي.
- ثالثا: بالنسبة للإقتصاد:
- تحفيز الاستثمار و الإنتاج : من خلال توفير التمويل للمؤسسات تمكن من اطلاق البرامج الاقتصادية و زيادة الإنتاج الوطني .
- تعزيز الاستقرار المالي : من خلال حماية الاقتصاد من الازمات المالية عن طريق إدارة السيولة و التحكم في التضخم و ضمان سلاسة الكتلة النقدية.
- دعم التجارة الخارجية : من خلال خدمات الدفع و الاعتماد المستندي و تحويل العملات مما يسهل عمليات التبادل التجاري .
- توفير البيانات الاقتصادية : حيث ان البنوك تمثل مصدرا مهما للمعلومات التي تعتمد عليها الدولة في التخطيط و اتخاذ القرارات و تقييم الأداء الاقتصادي.

المبحث الثاني : أساسيات حول الخدمات البنكية الإلكترونية:

تعتبر الخدمات البنكية الإلكترونية من أبرز التطورات في القطاع البنكي في الفترة الأخيرة، بحيث أنها تمكن العملاء من إجراء عدة عمليات عن بعد بسرعة و بكل أمان و ذلك خاصة بعد الأزمة الصحية العالمية المتمثلة في كوفيد 19 ، و بذلك سنعرض عليكم في هذا المبحث نشأة و تطور الخدمات البنكية الإلكترونية و أنواعها و تأثير أزمة كوفيد 19 عليها.

المطلب الأول : نشأة و تطور الخدمات البنكية الإلكترونية

ظهرت الصيرفة الإلكترونية في بداية الثمانينات حيث برز مفهوم *magnétique* الذي يعني تزواج النقد بالإلكترونيك. حيث أن إستخدام البطاقات يرجع في الواقع إلى بدايات القرن الماضي في فرنسا(بطاقة إلكترونية تستخدم في الهاتف العمومي). وفي الو.م.أ (أول بطاقة معدنية تستعمل تعريف الزبون على مستوى البريد) و مع ذلك كان لا بد من الانتظار حتى الخمسينيات حتى شهد العالم تحولا في هذه البطاقات.

وفي عام 1958م أصدرت (american express) أول بطاقة بلاستيكية لتلقى شعبية كبيرة ثم قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار (american bank) عام 1968 لتتحول إلى شبكة (visa) العالمية كما تم إصدار في نفس العام البطاقة الزرقاء (carte bleue) من طرف ستة بنوك فرنسية.

وفي نهاية السبعينيات و بفضل ثورة الإلكترونيات تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية في عدد من البلدان الصناعية حيث أصبحت البطاقات تحوي ذاكرة و يمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع و منذ 1986 شرعت إتصالات فرنسا بتزويد غرف الهاتف العمومي بأجهزة قارئة لبطاقات الذاكرة و مع بداية التسعينات أصبحت كل البطاقات البنكية في فرنسا مبرمجة فهي تسمح بالتعرف على سلامة و على هوية صاحبها وهو ما يعد دعم كبير من العمليات التي تجري بها.¹

¹ عبد الغني روح، نور الدين غردة ، تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق، المؤتمر الدولي: "إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة"، كلية الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر.

شهد العالم تطورات تكنولوجيا في مجالي الإعلام و الاتصال فقد فتحت أمام القطاع البنكي العديد من الدول المتقدمة أسواق كبيرة و متعددة فقد حققت البنوك من خلالها عائدات مالية ضخمة جراء اعتمادها أسلوب الصيرفة الإلكترونية و ظل توجهه الإلكتروني الجديد للنشاط البنكي في مختلف دول العالم، فقد أصبحت البنوك الجزائرية ملزمة بعصرنة خدماتها من خلال اعتماد أسس الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، و على الرغم من الجهود المبذولة لنشر ثقافة الصيرفة الإلكترونية في الجزائر إلا أن وقع البنوك الجزائرية أثبتت تأكيداً كبيراً و بعداً واضحاً عن المعايير البنكية الدولية وقد ظلت خدماتها تقليدية لا تواكب حداثة الخدمات البنكية المقدمة لدى البنوك النشطة في الدول المتقدمة و مر مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري بخطوات بطيئة و عرف تأخراً كبيراً في تنفيذ أولى خطواته بالمقارنة مع البنوك العالمية. فلم يتم بعثه إلا في بداية سنوات التسعينات 1990 و عموماً لم يعتمد الجهاز البنكي الجزائري أسلوب الصيرفة الإلكترونية بشكل و إنما تم النشاط الإلكتروني بشكل مرحلي تعني قيام البنوك بتقديم الخدمات البنكية ، و تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقاً لشروط التسوية التي تحددها البنوك و ذلك من خلال أحد المنافذ كوسيلة إتصال العملاء.

المطلب الثاني : مفهوم و أنواع الخدمات البنكية الإلكترونية.

أولاً : مفهوم الخدمات البنكية الإلكترونية

إن الأهمية التي تميزت بها الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل التطورات التكنولوجية فقد تعددت وتباينت التعاريف المتعلقة بها و سنحاول من هنا وضع بعض التعريفات المناسبة لهذا النوع من الخدمات المصرفية ،ومن أهم هذه التعاريف الواردة للعمل المصرفي الإلكتروني .

تعريف 1 : هو قيام زبائن البنوك أو المصارف بإجراء معاملاتهم البنكية من أي مكان دون اللجوء إلى البنك وفي أي وقت وذلك عبر شبكة الإتصالات الإلكترونية أو الإنترنت.¹

تعريف 2 : هو إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية باستخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال حيث لا يضطر العميل إلى التنقل للبنك من أجل إجراء خدماته.

تعريف 3 : عرفت شركة IBM الخدمات المصرفية الإلكترونية أنها مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلال أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة باستخدام تكنولوجيا الإنترنت.

من التعاريف السابقة نستخلص المفهوم التالي:

الخدمات البنكية الإلكترونية هي تطور تكنولوجي يمكن العملاء أو زبائن البنوك من إجراء معاملاتهم عن بعد دون اللجوء إلى البنوك وذلك عن طريق شبكة الإتصال و الإنترنت في أي وقت ومن أي مكان.

و أنها عملية تقديم الخدمات البنكية باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من خلال الإنترنت و المؤسسات الآلية و الشبكات الخاصة بالهاتف النقال لأنها تتيح القيام بالعمليات المصرفية عن بعد دون اللجوء إلى البنوك و خلال 24 ساعة و في جميع أيام الأسبوع.

ثانياً: أنواع الخدمات البنكية الإلكترونية.

¹ كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قائمة، قسم العلوم التجارية، مطبوعة في مقياس تسويق الخدمات للسنة الثالثة ليسانس، تخصص تسويق، من إعداد الدكتور بلخاري سامي، السنة الجامعية 2016\2017.

إن أبرز ما تقدمه الصيرفة الإلكترونية لمختلف الأعوان الإقتصاديون هو إتاحة وسائل الدفع الإلكترونية من خلال نظام الدفع الإلكتروني، الذي يشير عموما إلى شبكات الإتصال بمختلف أنواعها والتي تتضمن تبادل جميع وسائل الدفع الإلكترونية لآداء مختلف الصفقات والعمليات التجارية.¹

1. وسائل الدفع الإلكترونية: تتمثل أهم وسائل الدفع الإلكترونية فيما يلي:

1-1 البطاقة البنكية: أو البطاقة البلاستيكية وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته وأداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة ونجد عدة أنواع منها: بطاقات سحب وبطاقات حسب الإستخدام وكذلك بطاقات ضمان الشيك.

1-1-1 بطاقات السحب: يوجد نوعان من بطاقات السحب هما:

أ. **البطاقة العادية أو الفضية:** هي بطاقة ذات حدود ائتمانية منخفضة نسبيا وتوفر هذه البطاقة جميع أنواع الخدمات المقدمة كالشراء من التاجر و السحب النقدي من المصارف وأجهزة السحب الآلي.²

ب. **البطاقة الذهبية:** وهي بطاقة ذات حدود ائتمانية عادية لدى بعض المنظمات الراعية للبطاقة مثل Visa أو إئتمان غير محدود بسقف معين لدى البعض مثل أميركان إكسبريس وبجانب ذلك يتمتع حاملها ببعض المزايا المجانية كالتأمين ضد الحوادث والحصول على استشارات طبية وقانونية.

1-1-2 البطاقة حسب الإستخدام: ويوجد نوعان من هذه البطاقة هما:

أ- **بطاقة الائتمان العادية:** وهي النوع الأغلب وتستخدم في الشراء من التجار والسحب النقدي من أجهزة السحب الآلي أو المصارف المشتركة في عضوية البطاقة.

ب- **بطاقة السحب النقدي الإلكتروني:** وتستخدم فقط في عملية سحب النقود إما من أجهزة الصرف الآلي الدولية أو في الأجهزة القارئة للشريط المغناطيسي المزودة بما المصارف المشتركة في عضوية البطاقة وإلى جانب ذلك نجد البطاقة المحلية وهي التي يقتصر استخدامها داخل حدود الوطن في المصرف المصدر للبطاقة وبالعملة المحلية، أما النوع الآخر وهو الأكثر انتشار فهو الذي يستخدم في جميع أنحاء العالم وبكل العملات.

1-1-3 بطاقة ضمان الشيك: بقتضاها يتعهد البنك مصدر هذه البطاقة لعميله حامل البطاقة بأن يضمن سداد الشيكات التي يجرها العميل من هذا البنك، وذلك وفقا لشروط إصدار البطاقة وتحتوي هذه البطاقة عادة على اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد الأقصى الذي يتعهد البنك بالوفاء به في شكل شيك يجره العميل.

1-2 النقود الإلكترونية: هي معالجة رقمية للمدفوعات عبر الإنترنت حيث تحل قيمة النقد محل السيولة النقدية وتتم بإستخدام الحوسبة الرقمية بأشكالها المختلفة، من حواسيب وهواتف نقالة وبطاقات ذكية أو أية وسيلة أخرى تحتوي على ذاكرة حاسوبية وقدرات تشفيرية. و هناك تقسيمات عديدة للنقود الإلكترونية من حيث متابعتها والرقابة عليها نذكر منها مايلي:

¹ معموري صورية، مزريق عاشور، مداخلة بعنوان عصنة القطاع المالي و المصرفي وواقع الخدمات البنكية الإلكترونية في الجزائر، جامعة حسبية بن بوعلي، الشلف، الجزائر ص05 .

² أم الخير دراجي، أثر عصنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي، دراسة حالة البنك الجزائري 2013-2008 ص7 جامعة، ورقلة.

1-2-1 نقود إلكترونية قابلة للتعرف عليها: وتتميز باحتوائها على معلومات عن الشخص الذي قام بسحب النقود من المصرف في بداية التعامل ثم الإستمرار كما هو الشأن بالنسبة للبطاقة الإئتمانية في متابعة حركة النقود داخل النظام الإلكتروني حتى يتم تمييزها في نهاية المطاف.

1-2-2 نقود إلكترونية غير اسمية: وهي تستخدم تماما كالأوراق النقدية من حيث كونهما وثيقة الصلة بمن يتعامل بها فلا تترك وراءها أثر يدل على هوية من انتقلت منه أو إليه.

1-2-3 نقود إلكترونية عن طريق الشبكة: وهي نقود رقمية يتم في البداية سحبها من مصرف أو من مؤسسة مالية أخرى، وتخزينها في أداة معدنية داخلية توضع في جهاز الحاسوب الشخصي وبالضغط على الفأرة الشخصية لهذا الجهاز ترسل النقود الرقمية عبر الانترنت إلى المستفيد في ظل إجراءات تضمن لهذا التعامل قدرا كبيرا من الأمان والسرية، فهي نقود حقيقية ولكنها رقمية وليست مادية وتتطلب معظم الأنظمة المطروحة حاليا والتي تستخدم في هذا الأسلوب اتصال طرفي التعاقد إلكترونيا بالمصدر للتأكد من سلامة النقود المتداولة، وهو ما يقلل من احتمالات الغش والتزوير.

1-2-4 نقود إلكترونية خارج الشبكة: وهنا تتم التعاملات دون الحاجة للإتصال مباشرة بالمصدر فهي تتخذ عادة صورة بطاقة يحوزها المستهلك وتتضمن مؤشرا يظهر له التغييرات التي تطرأ على قيمتها المخزنة بعد إجراء كل تعامل نقدي وهي تثير قدرا أكبر من المشاكل خاصة فيما يتعلق بالأمان من مخاطر الصرف المزدوج.

1-3 الشيكات الإلكترونية: عبارة عن وثيقة إلكترونية تحمل إلتزاما قانونيا هو نفسه الإلتزام في الشيكات الورقية، وتحمل نفس البيانات الأساسية ولكن يكتب بطريقة إلكترونية كما يكون فيه التوقيع إلكترونيا. وتتميز هذه الشيكات بالعديد من الميزات نذكر منها:

- لا يتم تحميل الشيكات الإلكترونية بالرسوم التي يتم تحميلها للشيكات العادية.
- يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الإلكترونية في 48 ساعة مقارنة بالشيكات العادية التي تتم تسويتها في وقت أطول.
- تتيح الشيكات الإلكترونية القضاء على المشاكل التي تواجهها الشيكات العادية التي يتم إرسالها بالبريد كالضياع، التأخر....إلخ.

1-4-4 التحويلات المالية الإلكترونية:

1-4-1 نظام التحويلات المالية الإلكترونية: هو عملية منح ترخيص لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب آخر، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر عوضا من استخدام الأوراق.

وبذلك تؤدي هذه الخدمة الدور التقليدي لغرض المقاصة ولكن بشكل أسرع وبدرجة عالية من الكفاءة ويهدف نظام التحويل الإلكتروني للأموال إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين المصارف بما يكفل تقديم خدمات أفضل للعملاء. كما سوف يعطي للبنوك ميزة تنافسية في الأسواق المالية إذ سوف يتيح للبنوك إمكانية التسوية الفورية من دفع وتلقي الأموال عبر حساباتها الجارية، كما يشمل هذا النظام تسوية المدفوعات التي تتم عن طريق شبكة المدفوعات والنظام الإلكتروني لتداول الأسهم ومقاصة الشيكات.

2 قنوات التوزيع الإلكترونية:

1-2 خدمة الصراف الآلي ATM: يمكن تعريفه على أنه نظام يتيح للعملاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم البنكية في أي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها من عطل وإجازات وعلى مدار 24 ساعة.¹

2-2 الإنترنت المصرفي: إن نظام الإنترنت القائم على البنك المنزلي، نظام له أهمية كبيرة سواء على مستوى البنوك أو على

مستوى العملاء الذين يملكون خطوط الإنترنت، كما تتعدد أشكاله فيما يلي:

- إمداد العملاء بالمعلومات الخاصة بأرصدتهم.

- شكل بسيط من أشكال النشرات الالكترونية الإعلانية في الخدمات المصرفية.

- كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم و سندات) للعملاء .

ولا شك أن هذا النوع من الخدمات ينطوي على مخاطر عالية حيث يسمح بنوع من الإتصال المحدود بأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف، كما يمكن من تقديم الخدمة المطلوبة.

كما أدى تقديم هذه الخدمة إلى الحد من الإستعمال الورقي للمعاملات، والحد من فتح فروع للبنوك.

2-3 نقاط البيع الإلكترونية POS: وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف طبيعتها

وأنشطتها، ولا يمكن للزبون استخدام البطاقات البنكية بأنواعها للقيام بأداء مدفوعاته من خلال الخصم من حسابه إلكترونيا.

المطلب الثالث: خصائص و أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية و متطلبات نجاحها.

أولا: خصائص الخدمات البنكية الإلكترونية.

يمتاز العمل الإلكتروني المصرفي بعدة خصائص يمكن الوقوف عليها كالاتي:

● إختفاء الوثائق الورقية للمعاملات، حيث أن كافة الإجراءات والمراسلات بين طرفي الخدمة المصرفية تتم إلكترونيا دون إستخدام أي أوراق.

● عدم إمكانية تحديد الهوية، حيث لا يرى طرفا التعاملات الإلكترونية كل منهما الآخر.

● أنها نظام قائم ومعلوم به في معظم الدول المتقدمة والمتطورة تكنولوجيا.

● سرعة ودقة تقديم الخدمات.

● خدمات إلكترونية فورية على مدار 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.

ثانيا: أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية.

توفير خدمات مالية من خلال الإنترنت من قبل البنوك الإلكترونية يعود بفوائد جمّة، ومن أهمها:²

- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك، يجعل تكلفة إنشاء موقع البنك عبر الإنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك

وما يتطلبه من مبان وأجهزة وكفاءة إدارية، إضافة الى أن تسويق البنك لخدماته من موقعه على الإنترنت يساعده على امتلاك

ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله الى مستوى المعاملات التجارية العالمية.

¹ رجال عادل، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة إختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، رسالة ماجستير، في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد التنمية، 2014، ص34

² بن موسى اعمر، الخدمات المصرفية و متطلبات تطويرها في الجزائر، دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص دراسات مالية، جامعة غرداية، الجزائر، 2019\2020 ص08.

- إن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الإنترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية، يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الإرتقاء الى مستوى هذه التحديات، ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك لإختيار الأنسب، و يساهم الإنترنت في التعريف بالبنك والترويج للخدمات المصرفية، بشكل يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

- إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي الى تيسير التعامل بين المصارف وبناء علاقات مباشرة، وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار، وهو ما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفية استخدام الشبكة العنكبوتية بالمصارف يساهم في تعزيز الرأسمال الفكري، وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنوك.

ثالثا: متطلبات نجاح الخدمات البنكية الإلكترونية.

إن نجاح الخدمات البنكية الإلكترونية يتطلب عدة عناصر، سواء كانت بالنسبة للاقتصاد ككل أو بالنسبة للبنك، ويمكن ذكرها في النقاط التالية :

1/ البنية التحتية:

نجد في مقدمة متطلبات اعتماد الخدمات البنكية الإلكترونية البنية التحتية التقنية وفي ظل التطور التكنولوجي الهائل و الدخول في إقتصاد المعرفة فإن البنية التحتية التقنية لا بد أن تتمثل في إرساء شبكة إلكترونية عريضة تضم كل الهيئات ذات الصلة بالخدمات المصرفية، ومربوطة بالشبكة العالمية للإنترنت وفقا لأسس قياسية مؤمنة، فالمطلب الرئيسي الذي يضمن خدمات إلكترونية ناجحة يتمثل في الإتصالات فبمقدار كفاءة البنية تحتية للإتصالات تكون كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية، كما أن فعالية وسلامة بنا الإتصالات تقوم على سلامة وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الإتصالات.

2/ الكفاءة الآدائية المتفوقة مع عنصر التقنية:

هذه الكفاءة قائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي، والأهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والإستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط البنكي الإلكتروني.

3/ التطوير والفعالية والإستمرارية مع المستجدات:

يعد هذا العنصر من بين أهم متطلبات نجاح الخدمة البنكية الإلكترونية وتميزها، فالجمود والحفاظ على المتاح من الخدمات لا يتفق بالمرّة مع توجهات المنافسة والريادة والتميز، فلا بد من التطوير الدائم والمستمر للخدمات البنكية الإلكترونية ومزجها بما تحقّقه تكنولوجيا المعلومات والإتصال من تطور.

4/ التفاعل مع المتغيرات والوسائل والإستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية:

وهذا يعني التفاعل مع كل ما هو جديد من الأفكار والإتعاد عن التفكير النمطي.

5 / الرقابة التقييمية الحيادية:

وهذا ما يفسر بإقامة المصارف لجهات استشارية في التخصصات التقنية والتسويق والفنون والنشر الإلكتروني من أجل تقييم أدائها وفعالية مواقعها في تقديم الخدمات المختلفة، ويجب الحذر من مصيدة الارتكاز إلى عدد زوار الموقع كمؤشر على النجاح.

المبحث الثالث: أزمة كوفيد 19 و تأثيرها على الخدمات البنكية الإلكترونية.

واجه العالم سنة 2020 أزمة صحية خطيرة ناجمة عن التفشي السريع لفيروس كورونا المستجد، الأمر الذي تطلب تضافر الجهود للحد من انتشارها والسيطرة عليها، وقد عرفت الخدمات الإلكترونية انتعاشا منذ بداية الجائحة، وظهرت أهمية وسائل

الدفع الإلكتروني في ظل هذه الجائحة لتقدم حلا بديلا عن استخدام الأوراق النقدية والعملات المعدنية، وهذا ما سنتطرق له في هذا المبحث .

المطلب الأول: ملحة عامة على أزمة كوفيد 19.

أولا: تعريف فيروس كورونا 19

فيروس كورونا هو نوع من الفيروسات جديدا من نوعه يصيب الجهاز التنفسي للمرضى المصابين بالتهاب رئوي، وهو مجهول السبب حتى الآن، اكتشف المرض في ديسمبر 2019 في مدينة ووهان وسط الصين، وقد صنفته منظمة الصحة العالمية في 11 مارس 2020 (جائحة)، وفي عام 2020 أطلقت لجنة الصحة الوطنية في جمهورية الصين الشعبية تسمية "فيروس كورونا المستجد" على الالتهاب الرئوي الناجم عن الإصابة بفيروس كورونا، ثم غيرت في 22 فبراير لاسم الإنجليزي الرسمي للمرض الناجم عن فيروس كورونا المستجد إلى "Covid19" .

ويعتبر الإعلان عن جائحة حدثا غير عادي ، فحتى فيروس سارس المنتمي إلى عائلة الفيروسات التاجية التي ينتمي إليها فيروس كورونا لم يصنف كجائحة، وإنما ظل عند مستوى الوباء، وآخر مرة استخدمت فيها منظمة الصحة العالمية وصف جائحة كان خلال وباء أنفلونزا الخنازير عام 2009، ووفقا لتقرير في مجلة التايم الأمريكية، فإن ذلك الإعلان أدي وقتها إلى انتقادات مردها إلى أن الوضع لم يكن خطيرا بما يكفي لتبرير إعلانه كجائحة. وتعني الجائحة بوجه عام الانتشار العالمي لمرض جديد يشمل العديد من الدول، ويشير هذا المصطلح أيضا أن هذا المرض يتحدى السيطرة، وهذا يفسر انتشاره دوليا وعدم انحصاره في دولة واحدة، كما يشير تعريف الجائحة إلى جانب سياسي عبر إيصال رسالة إلى الحكومات والمنظمات في جميع أنحاء العالم، بأن المرض أصبحت له تداعيات اقتصادية وسياسية واجتماعية على نطاق عالمي.

تشمل الأعراض الشائعة للعدوى أعراضا تنفسية والحمى والسعال وضيق النفس وصعوبات في التنفس. وفي الحالات الأكثر وخامة، قد تسبب العدوى الالتهاب الرئوي، ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم، والفشل الكلوي، وحتى الوفاة، وتتمثل الأعراض الأخرى الأقل شيوعا التي قد تصيب بعض المرضى مثل فقدان الذوق والشم، احتقان الأنف، التهاب الملتحمة (المعروف أيضا بمسمى احمرار العينين)، ألم الحلق، الصداع، آلام العضلات أو المفاصل، مختلف أنماط الطفح الجلدي، الغثيان أو القيء، الإسهال، الرعشة أو الدوخة.

تزداد مخاطر الإصابة بأعراض حادة جراء الإصابة بفيروس كوفيد19 لدى كبار السن، وتزداد المخاطر مع التقدم في العمر. وقد تزداد خطورة المرض أيضا لدى المصابين بحالات مرضية أخرى. هناك حالات مرضية معينة قد تزيد من خطر الإصابة بأعراض حادة نتيجة الإصابة بفيروس كوفيد19، والتي تتضمن: أمراض القلب الخطيرة، مثل فشل القلب، السرطان، داء الانسداد الرئوي المزمن.¹

ثانيا: طرق انتشار فيروس كوفيد 19

ينتشر فيروس كورونا بين الناس بعدة طرق مختلفة منها:

¹ le 1 consulté <https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/coronavirus/symptoms-causes/syc-20479963>

1. **الانتقال عن طريق القطرات (الرذاذ):** ويقصد به انتقال الفيروسات المسببة للمرض عن طريق الرذاذ الذي يحتوي على الميكروبات الناتجة عن الشخص مصدر العدوى أثناء قيامه بالتحدث أو العطس أو السعال، ينتشر ذلك الرذاذ الملوث عبر الهواء لمسافة قصيرة لا تزيد عن 2 متر، ويتم دخوله إلى جسم الفرد عن طريق الفم أو مخاط الأنف أو داخل العين، ويتميز الرذاذ بالكثافة التي لا تسمح له بأن يستمر معلقا في الهواء، مما يعني أن الميكروبات والفيروسات المنقولة عبر الرذاذ مختلفة عن غيرها من الفيروسات الموجودة بالهواء، لذلك لا توجد حاجة لتطبيق أساليب خاصة للتهوية لمنع انتقال الفيروسات عبر ذلك الطريق.

2. **التلامس:** ويمكن للفيروس أن ينتشر أيضا عن طريق لمس الأسطح التي تلوثت بالفيروس ثم ملامسة العينين أو الأنف أو الفم دون تنظيف الأيدي. ولكن احتمال الخطر في هذه الحالة يكون منخفضا.

3. **الانتقال عن طريق الهواء:** في بعض الحالات، من الممكن أن ينتشر فيروس كوفيد 19 عندما يتعرض الشخص لقطرات صغيرة جدا أو بقايا رذاذ تظل عالقة في الهواء لعدة دقائق أو ساعات.

وفي الواقع، فقد انتشر فيروس كورونا في عدة دول ليست في المحيط الإقليمي للدولة التي ظهر فيها الفيروس أول مرة فحسب، ولكن في مختلف القارات كنتيجة لزيادة حركة السفر والتجارة العالمية بشكل غير مسبوق مما جعل العالم قرية صغيرة، وعلى ما يبدو فإن الإنسانية بكل تقدمها العلمي والتكنولوجي في جميع المجالات لا تزال غير جاهزة للتعامل مع هذا النوع من الأزمات، فإحصائيات ضحايا الفيروس في تزايد مستمر، حيث بلغ عدد الإصابات عبر العالم في نهاية شهر يناير 2022 أكثر من 18 مليون حالة مصابة، وحالات الوفاة مستقرة في نفس الوقت.

ثالثا: طرق الحد من انتشار الفيروس.

هناك العديد من الأشياء التي يمكنك القيام بها للحفاظ على نفسك وأحبائك في مأمن من كوفيد19، توصي منظمة الصحة العالمية ومركز مكافحة الأمراض والوقاية منها باتباع الاحتياطات التالية:

1. **العزل الذاتي:** فيعني عزل الأشخاص المرضى الذين تظهر عليهم أعراض كوفيد19 ويمكنهم نقل عدوى، لمنع انتشار المرض. ويعد إجراء مهم يطبقه الأفراد الذين تظهر عليهم أعراض كوفيد19 لتجنب نقل العدوى للآخرين، ويقصد بالعزل الذاتي التزام الشخص المصاب بأعراض المرض بيته وامتناعه عن الخروج لا سيما للاماكن العامة، ويمكن أن يحدث هذا العزل بشكل طوعي أو بالاستناد إلى توصية من طرف مقدم الرعاية الصحية¹.

2. **التباعد الجسدي:** ويعني الابتعاد عن الآخرين جسديا، وتوصي المنظمة بالابتعاد عن الآخرين مسافة متر واحد على الأقل، وهي توصية عامة يتعين على الجميع تطبيقها حتى لو كانوا بصحة جيدة ولم يتعرضوا لعدوى كوفيد19.

3. **اللقاح:** يساعد اللقاح على وقايتك من الإصابة بفيروس كوفيد19 أو حمايتك من التعرض لمضاعفات خطيرة في حال أصبت بفيروس كوفيد19، بالإضافة إلى ذلك قد يوفر لقاح فيروس كوفيد19 حماية أفضل من الحماية التي توفرها الإصابة بالفيروس، فقد أظهرت دراسة حديثة أن الأشخاص الذين أصيبوا بفيروس كوفيد19 من قبل ولم يتلقوا اللقاح هم أكثر عرضة بمعدل الضعف للإصابة بالفيروس مرة أخرى مقارنة بالأشخاص الذين تلقوا الجرعة الكاملة للقاح.

¹ <https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19> consulté le 05/02/2025 à 15:40

4. الحجر الصحي: هو إجراء يتبعه الأشخاص الذين خالطوا أشخاص مصابين بمرض كوفيد19 برغم من عدم ظهور أي أعراض عليهم، قد يتطلب من هؤلاء الأشخاص عزل أنفسهم لمدة تصل إلى 14 يوماً بمطالبتهم بالبقاء في منازلهم والهدف هو منع انتشار المرض في الوقت الذي لا تكاد تظهر أي أعراض على الشخص، وكشفت الدراسات ان الحجر الصحي يؤدي ورا حيويًا في التحكم في انتشار مرض كوفيد19، مقارنة بتدابير وقائية أخرى، كما كان للجمع بين إجراءات الحجر الصحي والتدابير الوقائية الأخرى، مثل غلق المدارس ومنع السفر والالتزام بالتباعد الاجتماعي تأثيراً أكبر في الحد من عدد الحالات التي تتطلب رعاية حرجة وكذلك عدد الوفيات، مقارنة بتطبيق إجراءات الحجر الصحي وحدها¹.

المطلب الثاني : أثر جائحة كوفيد19 على القطاع البنكي العالمي :

منذ بداية الأزمة الصحية لكوفيد 19 أدى تباطؤ الاقتصاد الكلي إلى ارتفاع القروض المتعثرة في القطاع المصرفي بمقدار 250 من النقاط الأساس، و تعرضت بنوك القطاع الخاص لأعلى مخاطر الائتمان خلال تفشي المرض ونشأت القروض المتعثرة من القروض الممنوحة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم، و كان هناك انخفاض عام في حجم المعاملات المصرفية، وانخفاض في بطاقة المدفوعات وانخفاض استخدام الصراف الآلي في جميع أنحاء العالم، وقد أدى ذلك إلى تحصيل رسوم أقل من البنوك والتي أثرت سلباً على أرباحها.²

فتكاليف الإقتراض ارتفعت مع تشديد الأوضاع المالية، نظراً لتشكيك البنوك في قدرة المستهلكين والشركات على سداد القروض في الوقت المحدد، ومن شأن ارتفاع تكاليف الإقتراض أن يكشف عن مواطن الضعف المالي التي تراكمت خلال سنوات انخفاض سعر الفائدة، فقطاع البنوك الذي يبلغ حجمه نحو 4.2 تريليون دولار، فقط كان متوقعاً به أن يحقق حوالي 3.5% من النمو، إلا أن هذا النمو في ظل جائحة كورونا سيشهد تراجعاً إلى مستوى 2.5% نتيجة لتراجع أسعار الفائدة على السندات الحكومية وتحول كثير من الأموال اتجاه قطاعات استثمارية أخرى.³

وعليه فإن تأثير جائحة كوفيد19 على الاقتصاد العالمي لم يكن مجرد أزمة صحية فقط، بل تحول إلى أزمة اقتصادية شاملة طالت مختلف القطاعات، مما جعلها من أقوى الأزمات بعد أزمة 2002. وقد انعكس تأثير الجائحة بشكل واضح على معدلات النمو، والتنمية، كما أظهرت الدراسة أن القطاع المالي والمصرفي كان من بين الأكثر تأثراً، مما دفع البنوك إلى تسريع تبني التقنيات الرقمية والمالية الحديثة، لتعزيز التحول نحو الاقتصاد الرقمي.

المطلب الثالث: أثر جائحة كوفيد 19 على الخدمات البنكية الإلكترونية.

أثار تداول الأوراق النقدية والعملات المعدنية منذ بداية الجائحة مخاوف كبيرة بشأن خطر انتقال الفيروس. لكن تباينت الآراء حول هذا الأمر، خاصة أن الفيروس جديد، وما زالت الأبحاث جارية حتى الآن لفهم طرق انتشاره بشكل أدق.

¹ مرجع سبق ذكره.

² فريدة فلاك، أرقام وإحصائيات حول أزمة كورونا الحديثة وتداعياتها على الاقتصاديات الكبرى في العالم، الولايات المتحدة الأمريكية والصين نموذجاً، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد، العدد 02 جوان 2020، ص 54.

³ غيث طلال فايز المجالي، التداعيات السياسية والاقتصادية لجائحة فيروس كورونا المستجد على النظام السياسي والاقتصادي الدولي، مجلة دفاتر السياسة والقانون، المجلد 13 العدد 01، سنة 2021، ص 10.

حيث أشار خبراء روس إلى أن الأوراق النقدية والعملات المعدنية يمكن أن تكون ناقل بارز لفيروس كورونا المستجد وعاملا مهما في انتشاره، حيث أشارت هيئة حماية المستهلك في روسيا إلى أن هذا الفيروس يمكن أن يبقى نشيطا على الأوراق النقدية لمدة تتراوح بين ثلاثة إلى أربعة أيام، كما أوصت هذه الهيئة بأخذ التدابير المناسبة بعد استخدام النقود بتعقيم اليدين وعدم لمس الوجه قبل التطهير، وكشفت أيضا أن الفيروس يعيش على الأسطح البلاستيكية حتى تسعة أيام، لذا نصحت باستخدام الخدمات البنكية الإلكترونية.¹

أكدت منظمة الصحة العالمية أنه لا يوجد دليل على انتقال فيروس كورونا المستجد، المسبب لمرض "كوفيد19"، عبر العملات الورقية أو المعدنية. وقد أدى ذلك إلى تزايد الاعتماد على الخدمات البنكية الإلكترونية كبديل أكثر أمانا في ظل الجائحة. ولتحفيز العملاء، أطلقت البنوك حملات توعوية تبرز مزايا الخدمات الإلكترونية، مثل سهولة إجراء العمليات المصرفية في أي وقت، والوصول الفوري إلى الحسابات والمعلومات المالية. وعلى الرغم من المخاوف بشأن انتقال الفيروس عبر النقود، فإن الأبحاث تشير إلى أن العدوى تنتقل أساسا عن طريق لمس الأسطح التي يتم التعامل معها بشكل متكرر، بما في ذلك العملات الورقية والمعدنية، لكن احتمالية ذلك تبقى منخفضة.

في النهاية، ساهمت جائحة كورونا في تسريع التحول نحو الخدمات البنكية الإلكترونية، حيث دفعت إجراءات الحجر الصحي والتباعد الاجتماعي الأفراد إلى تبني الحلول الرقمية كخيار أكثر راحة وأمانا لإدارة معاملاتهم المالية.

ومن خلال ما سبق، وبغض النظر عما إذا كان انتقال فيروس كورونا عبر النقود الورقية والعملات المعدنية مؤكدا أم لا، فقد أظهرت الدراسات والأبحاث وكذا الإحصائيات الأولية أن هذا الفيروس غير سلوك الأفراد والمؤسسات تجاه التعامل النقدي الملموس، وساهم في توجيههم نحو التعامل الإلكتروني، على الرغم من أنه لا يزال يتعين علينا الانتظار ومراقبة مدى استمرار هذا الارتفاع، لكن هناك بالفعل بعض المؤشرات التي تبين تغير اتجاهات العملاء نحو التعامل الإلكتروني في ظل هذه الجائحة.

¹ كرجلي أسماء، بلوناس عبد الله، أثر جائحة كورونا على عمليات الدفع الإلكتروني، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 17، العدد 25، 2021، ص 3

خلاصة الفصل الأول :

من خلال هذا الفصل وضحنا المفاهيم الأساسية للخدمات البنكية الحديثة وما يميزها عن الخدمات التقليدية، إضافة إلى التطرق إلى مزاياها على البنوك والعملاء، ومختلف أشكال تقديم هذه الخدمات والمعوقات التي تحد من استخدامها. والخدمات البنكية الإلكترونية التي شهدت انتشارا كبيرا في مختلف دول العالم، وذلك نظرا للمزايا التي يتيحها هذا النوع من الخدمات كسهولة تنقل رؤوس الأموال من بنك إلى آخر ومن بلد إلى آخر، والسرعة في تنفيذ العمليات، وقلة التكلفة، وغيرها من المزايا الأخرى. بالإضافة إلى أنه في السنوات الأخيرة بدأ قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال يتطور تطورا ملحوظا وبارزا لاسيما في مجال الهاتف النقال وشبكة الإنترنت والتي كانت سببا في التوجه نحو العمل البنكي الإلكتروني، خصوصا مع الأزمة التي فرضها انتشار جائحة فيروس كورونا والإجراءات الوقائية التي اتخذت للوقاية من تفشيه وسط المواطنين، هذا ما عجل في التوجه نحو التعامل بهذه الخدمات وهذا ما تطرقنا له في هذا الفصل حيث ألقينا نظرة على مفهوم فيروس كورونا وطرق انتشاره والوقاية منه، وإجراءات الحد منه، وكذلك أثر الجائحة على الخدمات البنكية.

كما سيتم التطرق الى مدى تأثير هذه الازمة الصحية على الاقتصاد الجزائري عامة و بوجه الخصوص على الخدمات البنكية الالكترونية و إحصاء مدى التغيرات الحاصلة و التحديات التي واجهتها الجزائر في هذا المجال.

الفصل الثاني:

تأثير جائحة كوفيد 19 على نشاط البنوك
الجزائرية والتحول نحو الخدمات الالكترونية.

تمهيد:

نتيجة للتغيرات المفاجئة التي فرضتها الجائحة على العالم و التي طالت جميع المجالات بما فيها القطاع المصرفي الذي اضحي مثل غيره من المؤسسات مطالبا بالتكيف السريع مع اجراءات الحجر الصحي و التباعد الجسدي و هو ما اثر بشكل كبير على حجم و طريقة تقديم الخدمات خاصة في الدول النامية كالجائر التي بدورها واجهت تحديات حقيقية خلال و بعد الجائحة خاصة في ظل اعتماد نسبة كبيرة من العملاء على التعامل التقليدي حيث دفعت الازمة الى التحول الفوري لرقمنة هذه التعاملات و توسيع استخدامها بهدف ضمان استمرارية المعاملات المالية بأمان و سرعة.

سنتطرق في هذا الفصل الى كيفية تاثير الجائحة على نشاط البنوك الجزائرية و ماهي الخطوات المتخذة من طرف الحكومة الجزائرية لتجاوز التحديات مع التركيز على تطور استخدام الخدمات البنكية الالكترونية و دور الجائحة في تسريع هذا التحول. و عليه تم تقسيم هذا الفصل الى:

- المبحث الأول: تاثير جائحة كوفيد 19 على الخدمات البنكية الالكترونية في الجزائر.
- المبحث الثاني: عصرنة و تنويع المنتجات البنكية في الجزائر بعد الازمة .
- المبحث الثالث: التدابير المقترحة لتعزيز القطاع البنكي في الجزائر بعد الجائحة.

المبحث الأول: تأثير جائحة كوفيد 19 على نشاط البنوك الجزائرية والتحول نحو الخدمات الالكترونية.

المطلب الأول: تحديث البنية التحتية الرقمية للقطاع البنكي خلال الجائحة:

بدأ العمل على تطوير الخدمات البنكية في الجزائر منذ أواخر القرن الماضي بحيث عملت السلطات المصرفية على تنويع و رقمنة القطاع ولكن بطريقة بطيئة مما أدى الى تأخر في اتقان هذه العمليات و بروز الطرق التقليدية.

جدول رقم 01 يوضح تطور الخدمات الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري:

1990	ظهور أول بطاقة بنكية (بطاقة السحب) CPA
1991	إستعمال أول نظام مساعد للعمليات البنكية في الجزائر swift
1992	إدراج برمجيات logiciel sybv لتسيير القروض و الصندوق و فحص الحسابات
1993	تعميم برامج الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية
1994	بداية العمل ببطاقات السحب و التسديد دون إنتشارها في جميع الوكالات البنكية
1995	إنشاء شركة النقد الآلي و العلاقات التلقائية بسن البنوك satim
1996	إنشاء شبكة نقدية إلكترونية مشتركة بين البنوك RMI
1997	إعداد شبكة نقدية إلكترونية بين البنوك الجزائرية تمكن من سحب الأموال من الموزع الآلي محليا.
1998	إنطلاق تشغيل نظام السحب للتسويات المالية بين مختلف البنوك التجارية
2002	الانطلاق الرسمي لنظام الدفع بين البنوك تحت إدارة شركة satim
2003	إبرام عقد بين شركة satim و الشركة الفرنسية Ingenica Data.system لتعميم النقد الإلكتروني
2004	إصدار أول بطاقة دفع دولية
2006	بداية تشغيل نظام المقاصة الإلكترونية ATCI و نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة RTGS
2008	إطلاق البطاقة الإلكترونية الذكية من الشركة الجزائرية HB Technologie و بداية العمل بالبطاقة الإلكترونية ما بين البنوك CIB

2010	حصول شركة satim على الاعتماد من طرف شركة فيزا العالمية
2013	إدراج مشروع الصيرفة الإلكترونية ضمن برامج الحكومة الإلكترونية
2014	توافر نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS بشكل شبه كلي في الجهاز البنكي الجزائري و إنشاء تجمع النقد الآلي gie monetique.
2016	إطلاق خدمة الدفع الإلكتروني
2018	إطلاق بنك نتيكسيس الجزائر أول بنك محمول banxy
2020	انضمام بريد الجزائر للشبكة البنكية إضافة إلى إطلاق البنوك العمومية لمنتجات الصيرفة الإسلامية
2023	زيادة عدد الأسر المتصلة بالإنترنت من 3,5 مليون إلى 5,7 مليون
2024	ارتفاع قيمة عمليات الدفع الإلكتروني بنسبة 57% .

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات محصل عليها من مختلف المصادر

أولاً: تطوير الأنظمة المصرفية الرقمية لضمان استمرارية الخدمات:

أثرت جائحة كوفيد-19 بشكل عميق على مختلف القطاعات الأساسية، وكان القطاع البنكي من بين المجالات التي شهدت تحوُّلاً ملحوظاً في طرق تقديم خدماته، خاصة من حيث التوجه نحو الرقمنة. فقد فرضت الظروف الصحية الطارئة قيوداً على التنقل والتعامل المباشر، مما استدعى تطوير آليات بديلة تضمن استمرارية الخدمات البنكية مع تقليل الاحتكاك البشري. وفي هذا الإطار، اتجهت البنوك الجزائرية إلى تسريع وتيرة التحول الرقمي، خاصة في ما يخص الدفع والتسديد الإلكترونيين. بحيث بادرت العديد من المؤسسات المصرفية والمالية في الجزائر إلى تطوير شبكات إلكترونية مخصصة للدفع، توزعت عبر نقاط مختلفة على المستوى الوطني، كوسيلة لضمان استمرارية المعاملات المالية خلال فترة الحجر الصحي. إلا أن هذه المبادرات واجهت تحديات عدة، من بينها ضعف القدرة المحلية على التحكم في هذه الشبكات، نظراً لاعتمادها على أنظمة أجنبية غير متلائمة مع واقع السوق الجزائرية، إضافة إلى محدودية إقبال العملاء على وسائل الدفع الإلكتروني في تلك المرحلة¹.

وبالرغم من هذه الصعوبات، شكلت الأزمة الصحية دافعا حقيقيا لبعض المؤسسات للمضي قدما في هذا المجال، حيث بادرت إلى إصدار وتوسيع استخدام بطاقات السحب والدفع الإلكتروني². و التي من بينها:

- مؤسسة البريد والاتصالات.

¹ التقرير السنوي حول تأثير جائحة كوفيد-19 على النظام المصرفي www.bank-of-algeria.dz

² مجلة البحوث الاقتصادية والمصرفية (2023). "تسريع التحول الرقمي في البنوك الجزائرية خلال أزمة كوفيد-19"، جامعة الجزائر 3.

- القرض الشعبي الجزائري.
- بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- بنك الجزائر الخارجي.
- الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.
- بنك البركة الجزائري.
- البنك الوطني الجزائري.

وقد برز بنك الفلاحة والتنمية الريفية بشكل خاص في هذا السياق، بفضل امتلاكه شبكة اتصالات تغطي جميع ولايات الوطن، تتيح التحويل المباشر بين وكالاته. كما أن بطاقة السحب والدفع التي أطلقها البنك مثلت خطوة استراتيجية لدعم نشاطه المصرفي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن، فضلا عن تعزيز موارده المالية في ظل الظروف الاستثنائية. ويعتمد نجاح هذه الخدمات البنكية الإلكترونية على عاملين رئيسيين هما:

- توسيع شبكة التجار الذين يقبلون الدفع الإلكتروني.
- تعزيز ثقافة استخدام هذه البطاقات لدى المواطنين

ثانيا: تحسين التطبيقات والمنصات البنكية لمواكبة تزايد الطلب على المعاملات الإلكترونية.

1. تطور استخدام المعاملات الإلكترونية خلال الجائحة: ارتفع عدد عمليات الدفع عبر الإنترنت باستعمال بطاقة "الذهبية" من 670000 عملية في 2019 إلى حوالي 4 ملايين عملية في 2020، أي بنسبة نمو قدرها %487، ما يعكس التوجه المتزايد نحو الحلول الرقمية بعد أزمة كوفيد¹.

2. إطلاق نظام الدفع الإلكتروني الفوري بنك الجزائر يعمل على إطلاق مشروع نظام الدفع الإلكتروني الفوري الذي يهدف إلى تقليل تكاليف المعاملات و تعزيز سرعة العمليات المالية، وتوفير بديل آمن وفعال للدفع التقليدي.

3. تطوير الدفع عبر الهاتف النقال: أعلن وزير المالية عن مشروع لتشغيل الدفع عبر الهاتف النقال بنظام التشغيل البيئي حيث يسمح هذا النظام للزبائن بإجراء معاملات بين مختلف البنوك ومؤسسات الدفع باستعمال الهاتف فقط.

4. دعم المؤسسات الناشئة والتحول الرقمي: تشجع السلطات البنوك العمومية والخاصة على دعم الابتكار والتقنيات الحديثة بالتعاون مع المؤسسات الناشئة، ما ساهم في تقديم منتجات رقمية جديدة مثل المحافظ الإلكترونية وتطبيقات الدفع عبر الهاتف.

5. التحديات البنكية الحالية: ضعف البنية الرقمية وثقة المستخدم رغم التقدم، لا تزال بعض التحديات قائمة مثل ضعف التغطية الرقمية، غياب الإطار القانوني الشامل، وتردد بعض المستخدمين في

¹ وكالة الأنباء الجزائرية 28/03/2025 a 13:57 consulté le www.aps.dz

استخدام التطبيقات البنكية. دراسة جزائرية تشير إلى أن الثقة وجودة الخدمة هما من أبرز محددات الاستخدام الفعلي.¹

ثالثا: تعزيز إجراءات الأمن السيبراني لحماية البيانات المصرفية في البنوك الجزائرية

1. قبل الجائحة:

قبل جائحة كوفيد19، لم يكن الأمن السيبراني يشكل أولوية ملحة لدى معظم البنوك الجزائرية، حيث ظل الاعتماد الأكبر على الطرق التقليدية لتأمين البيانات، مثل برامج مكافحة الفيروسات، والجدران النارية الأساسية، وتحديد صلاحيات الوصول داخل الشبكات المحلية. لكن هذه الإجراءات لم تكن كافية في مواجهة التهديدات الإلكترونية الحديثة، كما أن الاستثمار في البنية التحتية الرقمية كان محدودا بسبب غياب رؤية استراتيجية وطنية واضحة في هذا المجال.²

2. أثناء الجائحة:

مع تفشي فيروس كوفيد19، اضطرت البنوك إلى تسريع استخدام الخدمات الرقمية مثل تطبيقات الهاتف المصرفي، والتحويلات الإلكترونية، وبوابات الدفع. هذا التحول السريع خلق فراغا أمنيا خطيرا، حيث لم يكن هناك وقت كاف لتأمين الأنظمة بالشكل المطلوب، مما أدى إلى تزايد محاولات الاحتيال الإلكتروني والتصيد، واستخدام تطبيقات وهمية لاختراق حسابات العملاء.³

وقد استجابت بعض البنوك لهذه التحديات من خلال:

- تركيب أنظمة كشف ومنع التسلل .

- تفعيل المصادقة الثنائية.

- تطوير بروتوكولات للعمل عن بعد .

كما لعب بنك الجزائر دوره كموجه رقابي بحيث قام بإصدار تعليمات وتوجيهات لتعزيز الأمن السيبراني، منها:

- فرض فحص دوري على أنظمة المعلومات البنكية.

- توظيف مسؤول أمن معلومات في كل بنك.

- رفع تقارير دورية عن الحوادث الإلكترونية.

لكن التطبيق لم يكن موحدا، حيث تفاوتت نسب الاستجابة حسب قدرات كل بنك و بالرغم من التقدم النسبي، إلا أن هناك

العديد من الصعوبات التي ما زالت قائمة، منها:

- نقص الكفاءات التقنية المؤهلة

- غياب خطة وطنية موحدة للاستجابة للحوادث.

- ضعف التنسيق بين المؤسسات البنكية في تبادل المعلومات.

- الاعتماد على أنظمة قديمة لا تواكب تطورات الهجمات الحديثة.

¹ مجلة الاقتصاد والإدارة، جامعة باتنة، jiamcs.centre-univ-mila.dz consulté le 07/04/2025

² تقرير بنك الجزائر، الرسمي لسنة 2020، https://www.bank-of-algeria.dz/rapport_systeme_financier_2020.pdf

³ تقرير بنك الجزائر الرسمي. مرجع سبق ذكره.

*مقترحات لتعزيز الأمن السيبراني في البنوك الجزائرية:

أحد أبرز التحديات التي تواجه البنوك الجزائرية هو اعتمادها على أنظمة معلومات قديمة لا تتوافق مع متطلبات الأمن الحديثة لذلك يجب عليها:

- تحديث الخوادم وأنظمة التشغيل بشكل دوري.
- الاستثمار في حلول متقدمة مثل تقنيات الذكاء الاصطناعي في رصد التهديدات.
- دمج تقنيات Blockchain في بعض المعاملات لتفادي كافة أشكال التلاعب والتزوير.
- الاستثمار في الموارد البشرية وتكوين العمال من خلال: إطلاق برامج تكوين وطنية في مجال الأمن المعلوماتي
- تشجيع الشراكات بين البنوك والجامعات ومراكز البحوث.
- إدراج الأمن السيبراني ضمن المسارات التكوينية الإلزامية لموظفي البنوك، خاصة أولئك الذين يتعاملون مع أنظمة معلومات حساسة.

- كما ينبغي تقديم حوافز للمهندسين الشباب للتخصص في هذا المجال من خلال مسابقات توظيف موجهة ومنح دراسية..
- نشر ثقافة الأمن السيبراني بين العملاء عن طريق:
- تنظيم حملات توعوية عبر رسائل نصية او البريد الإلكتروني، ومواقع التواصل.
- توضيح خطوات الاستخدام الآمن للتطبيقات البنكية.
- تقديم دورات افتراضية مجانية لشرح أهم التهديدات وكيفية الحماية منها.

-يمكن للبنك أيضا إدراج ميزة التنبيه الأمني التي تظهر رسائل فورية في حال الاشتباه في سلوك غير طبيعي في حساب العميل.

جدول رقم 02 البيانات المالية للقطاع المصرفي الجزائري قبل و أثناء الجائحة(مليار دينار جزائري):

نسبة التغير	2020	2019	
-5,8	13913,5	147969	الموجودات
0,38	11104,06	11062	الودائع
3,04	11188,6	10857,8	القروض
0,78	1300,5	1290,4	رأس المال

المصدر: بن سيف، عائشة، ولفقري، غادة. أثر جائحة كوفيد-19 على القطاع المصرفي العربي - دراسة عينة من الدول العربية. مذكرة ماستر أكاديمية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوغريج، 2020، ص10.

لقد شهد القطاع المصرفي الجزائري خلال عام 2020 تغيرات ملحوظة على مستوى مؤشرات الأداء المالي، نتيجة التأثيرات الاقتصادية الناجمة عن جائحة كوفيد19. فقد بلغت الموجودات المجمعة للقطاع حوالي 13,913.5 مليار دينار جزائري بنهاية السنة، مسجلة انخفاضاً بنسبة 5.8% مقارنة بنهاية عام 2019. في المقابل، سجلت الودائع المجمعة ارتفاعاً طفيفاً بنسبة 0.38% لتصل إلى 11,104.06 مليار دينار جزائري، بينما قدرت حسابات رأس المال بـ 1,300.5 مليار دينار جزائري،

بزيادة بلغت 0.78%. كما بلغ حجم الائتمان الممنوح من قبل البنوك الجزائرية حوالي 11,188.6 مليار دينار جزائري، محققاً نمواً بنسبة 3.04% مقارنة بسنة 2019.

ورغم هذا التوازن الظاهري بين القروض والودائع، فإن تفوق حجم الودائع على القروض يعكس تدهوراً في مستوى السيولة البنكية، حيث انخفضت السيولة المتاحة من 1,100.8 مليار دينار جزائري في نهاية عام 2019 إلى 632.3 مليار دينار جزائري بنهاية عام 2020. ويُعزى هذا التراجع بشكل أساسي إلى ارتفاع حجم الأوراق النقدية المتداولة خارج الجهاز المصرفي بنسبة 12.93%، حيث انتقلت من 5,437.6 مليار دينار جزائري إلى 6,140.7 مليار دينار جزائري في نفس الفترة، وهو ما يعكس تزايد الميل نحو الاكتناز النقدي لدى الأفراد والمؤسسات. كما أن النمو المحدود في إجمالي الودائع يرجع بالأساس إلى ارتفاع الودائع لأجل بنسبة 3.98%، والتي انتقلت من 5,531.4 مليار دينار جزائري إلى 5,715.55 مليار دينار جزائري، في حين تراجعت الودائع النقدية بنسبة 3.22% لتصل إلى 4,211 مليار دينار جزائري.

المطلب الثاني: توسيع الخدمات البنكية الإلكترونية لمواكبة التغيرات السلوكية للعملاء

أولاً: زيادة الاعتماد على وسائل الدفع الإلكتروني كبديل عن التعاملات النقدية

قبل أزمة كوفيد19، كانت التعاملات النقدية لا تزال مهيمنة في الجزائر، لكن الجائحة سلطت الضوء على المخاطر الصحية المرتبطة بتداول الأموال الورقية، مما شجع الأفراد والمؤسسات على التحول إلى وسائل الدفع الإلكتروني. وقد شمل ذلك استخدام البطاقات، وأجهزة الدفع الإلكتروني TPE، وخدمات الدفع عبر الإنترنت، والمحافظ الرقمية. تشير تقارير بنك الجزائر إلى أن عدد العمليات الإلكترونية شهد ارتفاعاً ملحوظاً خلال فترة الجائحة، حيث ارتفعت قيمة المدفوعات عبر البطاقات البنكية بنسبة مهمة، كما توسعت الشبكات التجارية التي تقبل وسائل الدفع الإلكتروني¹. كما تراكمت هذه الزيادة مع حملات توعوية من قبل البنوك ومؤسسات النقد، لتشجيع المواطنين على الابتعاد عن الدفع النقدي، والتعريف بمزايا الأمان والسرعة المرتبطة بالمدفوعات الرقمية.

ثانياً: تعزيز استخدام التطبيقات المصرفية لتسهيل التحويلات والمعاملات البنكية

في ظل التباعد الاجتماعي والحجر الصحي، اعتمد العملاء بشكل أكبر على التطبيقات المصرفية الرقمية لإجراء تعاملاتهم المالية اليومية، بما في ذلك تحويل الأموال، تسديد الفواتير، ومتابعة الأرصدة البنكية. وقد أدركت البنوك الجزائرية أهمية تحسين خدماتها الرقمية من خلال تطوير واجهات التطبيقات، وتعزيز مستوى الأمان المعلوماتي، وتوفير دعم فني مستمر للمستخدمين.

¹ بنك الجزائر، تقرير حول النظام المالي لسنة 2021، ص 45، https://www.bank-of-algeria.dz/rapport_systeme_financier_2021.pdf

بحسب دراسة أعدها الباحث الدكتور عبد النور بن جدو سنة 2022 فإن الرقمنة ساهمت في تحسين جودة الخدمة البنكية في الجزائر، لا سيما من حيث تسهيل الوصول للخدمات البنكية على مدار الساعة دون الحاجة للتوجه إلى الفروع، وهو ما ساهم في رفع رضا العملاء وكفاءة الأداء.¹

كما أكدت الدراسة أن الاعتماد المتزايد على التطبيقات البنكية لم يكن فقط استجابة ظرفية للأزمة، بل تحول إلى نمط دائم يعكس

ثالثا: تطور توقعات العملاء نحو خدمات أسرع وأكثر مرونة.

نتيجة للضغط الناتج عن الحاجة إلى تقديم خدمات مصرفية دون تلامس، اتجهت العديد من البنوك إلى رقمنة العمليات الأساسية مثل فتح الحسابات البنكية إلكترونيا، وتقديم طلبات القروض أو متابعتها عن بعد. وقد أتاح هذا التطور للعملاء إمكانية إنشاء حساباتهم دون الحاجة لزيارة الفروع، مع الاستفادة من إجراءات تحقق رقمية لضمان الأمان والامتثال للمعايير التنظيمية.

تشير الباحثة فريدة بوحوش في دراستها لسنة (2021) إلى أن البنوك الجزائرية بادرت بتوسيع منصات الرقمية لتشمل خدمات لم تكن متاحة من قبل، مثل متابعة القروض إلكترونيا، والتوقيع الرقمي، مما مهد الطريق لمرحلة جديدة من التحول الرقمي البنكي في البلاد.²

هذا التوسع في الخدمات الإلكترونية لم يكن فقط استجابة للأزمة الصحية، بل شكل أساسا لاستراتيجية رقمية طويلة المدى، تهدف إلى تحسين التنافسية وتوسيع قاعدة العملاء.

المطلب الثالث: الابتكار في الحلول المصرفية الرقمية لضمان استمرارية النشاط البنكي

أولا: إدماج تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقديم الاستشارات والخدمات المصرفية:

شهد القطاع المصرفي تحولا ملحوظا في توجهاته نحو الذكاء الاصطناعي، لا سيما في ظل ظروف الجائحة التي فرضت تقليص التفاعل البشري. وأصبح من الضروري إيجاد بدائل تكنولوجية تقدم مستوى خدمة مماثل أو أعلى. في هذا السياق، بدأت العديد من المؤسسات المالية حول العالم بما فيها بعض البنوك الجزائرية في اعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة العميل. ويظهر ذلك من خلال استخدام المساعدات الذكية chatbots التي توفر استشارات آلية على مدار الساعة، والأنظمة التي تعتمد على التحليل الذكي لبيانات العملاء بهدف تقديم عروض وخدمات مصرفية مخصصة بدقة عالية.

¹ عبد النور بن جدو، "أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمة المصرفية في الجزائر"، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 14، 2022، ص. 89.

² فريدة بوحوش، "التحول الرقمي في البنوك الجزائرية في ظل أزمة كوفيد-19"، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 25، 2021، ص. 112.

كما يمكن لهذه التقنيات أن تدعم اتخاذ القرار البنكي، مثل تقييم الجدارة الائتمانية وتحليل مخاطر القروض، من خلال تحليل كميات ضخمة من البيانات بطريقة أسرع وأكثر دقة من الأساليب التقليدية. وحسب تقرير بنك الجزائر لعام 2021، فإن الذكاء الاصطناعي يعد من بين المحاور الأساسية التي تم إدراجها في إطار استراتيجية تحديث القطاع المالي.¹ هذا وأكد الباحث د. زروقي خليفة أن التحول الرقمي لن يبلغ أهدافه دون توظيف أدوات الذكاء الاصطناعي، لما توفره من قدرة على التفاعل الآلي الذكي مع احتياجات العملاء، وتحقيق الكفاءة التشغيلية للبنك.²

ثانيا: دعم الحلول الرقمية مثل المحافظ الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني.

تعد المحافظ الإلكترونية من بين الابتكارات التي ساهمت في تقليل الحاجة إلى التعاملات النقدية المباشرة، وهو أمر أصبح ضروريا خلال الجائحة. وقد فتحت هذه الوسائل المجال أمام المستخدمين للقيام بالعديد من المعاملات مثل تسديد الفواتير، التحويلات المالية، وحتى عمليات الشراء عبر الإنترنت، دون الحاجة إلى التوجه إلى البنك أو لمس الأموال. أما التوقيع الإلكتروني، فقد شكل تطورا قانونيا وتنظيميا مهما في الجزائر. وبفضل القانون رقم 15-04 المؤرخ سنة 2015، أصبح من الممكن إضفاء الطابع الرسمي والقانوني على العقود والمعاملات التي تتم عبر الإنترنت، مما ساهم في تسريع الإجراءات البنكية، وتوفير بيئة عمل رقمية أكثر موثوقية.³ وقد بينت دراسة الباحثة د. نسرين بوشارب أهمية هذا التوقيع في تسهيل العمليات المصرفية عن بعد، خصوصا في ظل الإغلاقات المتكررة التي عرفتها البنوك خلال فترات الحجر الصحي. وأشارت إلى أن التوقيع الرقمي أصبح شرطا أساسيا لإنجاح المعاملات البنكية الرقمية من حيث السرعة والمصدقية⁴

ثالثا: اطلاق مبادرات لتوسيع الشمول المالي من خلال الخدمات الرقمية

شكلت الجائحة فرصة حقيقية لإعادة التفكير في سبل توسيع قاعدة العملاء الذين يمكنهم الاستفادة من الخدمات البنكية، خاصة الفئات التي كانت تعاني من التهميش المالي سابقا، مثل سكان المناطق النائية أو الفئات ذات الدخل المحدود. وقد دفعت الضرورة البنوك إلى تطوير تطبيقات بسيطة الاستخدام، موجهة خصيصا لهذه الفئات، تتيح لهم فتح حسابات مصرفية عن بعد، أو استخدام الهاتف المحمول في إجراء العمليات المالية، حتى بدون الحاجة إلى ربطها بحساب بنكي تقليدي. هذا التوجه ساعد في تعزيز مبدأ الشمول المالي الرقمي، وهو ما أشار إليه عدد من الباحثين من خلال دعواتهم إلى دعم هذه المبادرات بالأطر التشريعية والتحفيزات الحكومية. وتؤكد الباحثة فاطمة الزهراء بوراس أن رقمنة الخدمات البنكية يمكن أن تسد فجوة كبيرة في الوصول إلى الخدمات المالية، لا سيما إذا تم دمجها مع جهود الدولة في تعميم الإنترنت وتحسين التغطية الهاتفية.⁵

¹ الجزائر، تقرير حول النظام المالي، 2021، ص. 49.، مرجع سبق ذكره

² خليفة زروقي، "الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي في البنوك الجزائرية"، مجلة الذكاء الاصطناعي، العدد 3، 2022، ص. 103

³ الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون رقم 15-04 المتعلق بالتوقيع والتوثيق الإلكتروني، 2015.

⁴ نسرين بوشارب، "التوقيع الإلكتروني كأداة لتفعيل المعاملات المصرفية"، مجلة القانون والتكنولوجيا، العدد 8، 2022، ص. 67.

⁵ فاطمة الزهراء بوراس، "الخدمات الرقمية والشمول المالي في الجزائر: الواقع والتحديات"، مجلة البحوث الاقتصادية، العدد 19، 2021، ص. 122.

ومن خلال هذه الابتكارات، لم تسع البنوك فقط إلى الاستجابة لظروف الأزمة، بل وضعت اللبنة الأساسية لنموذج مصرفي رقمي جديد يمكنه التكيف مع المتغيرات المستقبلية وتعزيز قدرته التنافسية على المستويين المحلي والدولي.

جدول رقم 03 مقارنة مؤشرات القطاع المصرفي الجزائري قبل و بعد الجائحة.

البيان	قبل الجائحة	بعد الجائحة
حجم السيولة الإجمالية	مليار دينار جزائري, 81100	انخفاض بحوالي 50% لتصل 632,3 مليار دينار جزائري
حجم الاحتياطي الإلزامي	03%	تم تخفيض إلى 2%
حجم احتياطي بنك الجزائر	08%	تم تخفيض إلى 6%
حجم الودائع لأجل	سجل نمو بمتوسط حجمه 5,75%	انخفاض معدل نمو الودائع لأجل لتصل 3,98%
حجم الودائع النقدية	بلغت 4351,2 مليار دينار جزائري	تراجع حجم الودائع النقدية ليصل 42211 مليار دينار جزائري
حجم القروض	نمو بحوالي 8,84%	انخفاض معدل نمو القروض الموجهة للاقتصاد إلى حوالي 3,05%
سعر الفائدة	3,5%	تم تخفيض إلى 3%
حجم الكتلة النقدية المتداولة	سجلت تراجع ب 0,78%	سجلت ارتفاعا ب 7,12% ليصل لتصل 16506,6 مليار دينار جزائري

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معطيات بنك الجزائر. تعليمات سنة 2019 و 2020.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنه تم تخفيض كل من الاحتياطي الإلزامي للبنوك التجارية والاحتياطي الإجباري لدى البنك المركزي، إلى جانب تخفيض سعر الفائدة الرئيسي، وذلك في إطار الآليات التي اعتمدها البنك المركزي الجزائري للتخفيف من تداعيات الأزمة الصحية على القطاع المصرفي. كما نلاحظ انخفاضاً في حجم الودائع والسيولة الإجمالية للقطاع المصرفي، ويعود ذلك إلى ارتفاع حجم الأوراق النقدية المتداولة خارج البنوك، والتي تجاوزت 6000 مليار دج بنهاية عام 2020، مما يدل على ضعف قدرة القطاع المصرفي الجزائري على استقطاب العملاء، وعدم صموده أمام تداعيات أزمة كوفيد 19.

المبحث الثاني: عصرة وتنوع المنتجات البنكية في الجزائر بعد أزمة كوفيد.

المطلب الأول: تطوير البنية التحتية الرقمية لتعزيز كفاءة الخدمات البنكية.

شهدت البنوك الجزائرية، في أعقاب جائحة كوفيد 19، تحولات عميقة على مستوى بنيتها التحتية الرقمية، مدفوعة بالحاجة إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وضمان استمرارية الخدمات في ظل القيود الصحية التي فرضتها الأزمة. وقد تركزت هذه التحولات

حول ثلاثة محاور أساسية: تحديث أنظمة المعلومات، تطوير تجربة العميل الرقمية، وتعزيز الربط الإلكتروني مع باقي الفاعلين في المنظومة المالية.

أولاً: تحديث أنظمة المعلومات المصرفية لضمان سرعة المعاملات وتعزيز القدرة التنافسية.

باشرت العديد من البنوك الجزائرية، بعد الجائحة، في تنفيذ مشاريع شاملة لتحديث أنظمتها المعلوماتية. شمل ذلك اعتماد تقنيات مثل الحوسبة السحابية، قواعد البيانات الموحدة، ونظم الأمن السيبراني المتقدمة، ما ساهم بشكل ملموس في تسريع المعاملات وتقليل الأخطاء وتحسين جودة الخدمات¹.

على سبيل المثال، أطلق كل من بنك التنمية المحلية وبنك الفلاحة والتنمية الريفية برامج لإعادة هيكلة بنيتهما المعلوماتية عبر إدخال أنظمة متكاملة، تسمح بربط جميع فروع البنك في شبكة رقمية موحدة، ما ساعد على توحيد الإجراءات وتوفير الوقت والجهد للعملاء والموظفين على حد سواء².

هذا التحديث لم يكن فقط مسألة تقنية، بل شكل عنصراً محورياً في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات البنكية الجزائرية. فقد أصبحت البنوك المحدثة أكثر قدرة على تقديم خدمات سريعة ودقيقة، وهو ما رفع من مستوى رضا الزبائن، خاصة في ظل تزايد التوجه نحو البنوك الرقمية في السوق الإقليمية. كما مكنتها هذه التحديثات من تحليل بيانات العملاء بشكل أفضل وتخصيص العروض والخدمات بما يتناسب مع احتياجاتهم، ما أتاح لها اكتساب مزايا تنافسية جديدة³.

ثانياً: تحسين تجربة العملاء من خلال تطوير التطبيقات والمنصات الرقمية

في ظل التحول المتسارع نحو الرقمنة، أدركت البنوك الجزائرية أهمية تقديم تجربة رقمية سلسلة للعملاء. لذلك قامت بتطوير تطبيقات هاتفية ومنصات إلكترونية تفاعلية تتيح للزبائن إنجاز معاملاتهم البنكية بسهولة وأمان، دون الحاجة للتنقل نحو الفروع⁴. وقد شمل هذا التطوير واجهات استخدام مبسطة، توفير خدمات مثل التحويل الفوري ودفع الفواتير وطلب القروض، إلى جانب إدماج أدوات المساعدة مثل الدردشة الآلية والدعم عبر الواتساب، مما ساعد في رفع مستوى التفاعل والثقة بين العميل والبنكية في هذا المجال.

هذه التطورات ساعدت على توسيع قاعدة الزبائن، خاصة من فئة الشباب، وقللت من الضغط على الوكالات، وساهمت في تموقع البنوك الجزائرية ضمن خارطة المؤسسات المصرفية الرقمية الحديثة.

ثالثاً: تعزيز الربط الإلكتروني بين البنوك والمؤسسات المالية الأخرى

¹ مجموعة البنك الإسلامي للتنمية. (2021). التحديات المصرفية بعد كوفيد-19: التحديث الرقمي كنموذج، ص. 14.

² بتقرير بنك الجزائر حول تحديث البنية التحتية للقطاع المصرفي، 2023، ص. 22.

³ مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد 7، 2022. أثر التحول الرقمي على القطاع البنكي الجزائري، ص. 45.

⁴ بنك الجزائر. (2023). ص. 28. مرجع سبق ذكره.

أدركت البنوك الجزائرية أن عصرنة القطاع المصرفي لا يمكن أن تتحقق دون تكامل رقمي شامل مع باقي المؤسسات المالية. ولهذا السبب، تم التركيز على تعزيز الربط الإلكتروني مع هيئات مثل GIE Monétique، SATIM، والخزينة العمومية، إضافة إلى صناديق التأمين والضرائب. سمح هذا الربط بتنفيذ التحويلات الفورية، وتسهيل المعاملات المشتركة، وتحسين التنسيق بين البنوك في ما يخص بطاقات الدفع، والضرائب، والاشتراكات الاجتماعية. كما أدى إلى تقليل الأخطاء وتقليص فترات الانتظار، ورفع من مستوى الشفافية والفعالية في المعالجة المالية. الأهم من ذلك، أن هذا التكامل الرقمي سهّل التحقق من الوضعيات المالية للعملاء في الوقت الحقيقي، ويمكن البنوك من اتخاذ قرارات أكثر دقة فيما يتعلق بالإقراض أو منح التسهيلات، وهو ما عزز من مكانتها كمؤسسات مالية حديثة ومترابطة وقادرة على التفاعل مع محيطها المالي بمرونة.¹

المطلب الثاني: تنويع المنتجات البنكية الإلكترونية لتلبية احتياجات العملاء في الجزائر بعد أزمة كوفيد.

اولا: توسيع خدمات الدفع الإلكتروني عبر الهواتف الذكية والتطبيقات المصرفية

أصبح الاعتماد على الدفع الإلكتروني ضرورة ملحة خلال وبعد جائحة كوفيد19، خاصة في ظل إجراءات التباعد الجسدي وتقليص التعاملات النقدية. استجابت البنوك الجزائرية لهذا التحول من خلال إطلاق تطبيقات مصرفية حديثة تقدم خدمات دفع متنوعة.²

من أبرز الأمثلة على هذه المبادرات أطلق بنك السلام الجزائر تطبيق السلام موبيل، الذي يسمح للمستخدمين بتحويل الأموال، دفع الفواتير، شحن الهاتف، ومتابعة أرصدة الحسابات عبر الهاتف الذكي. يتميز التطبيق بسهولة الاستخدام، ويعتمد على أنظمة حماية إلكترونية مثل التوثيق الثنائي والتشفير.³

و فتح المجال أمام CIB بنك الفلاحة والتنمية الريفية ام بدوره بتفعيل خدمة الدفع عن طريق الهاتف باستعمال البطاقات البنكية الفلاحين والتجار في المناطق الريفية للقيام بمعاملاتهم البنكية إلكترونيا، مما ساهم في إدماج فئات جديدة ضمن المنظومة الرقمية.

كما اعتمد بريد الجزائر على تطوير تطبيق "بريدي موب" الذي يتيح لحاملي بطاقات "الذهبية" دفع فواتير الكهرباء، الماء، الإنترنت، والشراء من متاجر إلكترونية محلية بسهولة عبر الهاتف.⁴

¹ مجلة العلوم الاقتصادية، تأثير التكامل الرقمي على أداء البنوك الجزائرية، العدد 15 لسنة 2023، ص52.

² الموقع الرسمي لبنك السلام الجزائر، www.bank-salam.net

³ الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، www.badr-bank.dz

⁴ الموقع الرسمي لبريد الجزائر، www.poste.dz

ثانيا: تطوير حلول تمويل رقمي مبتكرة مثل القروض والاستثمارات الإلكترونية.

في ظل القيود الصحية التي فرضتها جائحة كوفيد-19، سعت البنوك الجزائرية إلى رقمنة خدمات التمويل لمواصلة تلبية احتياجات الأفراد والمؤسسات.

- أطلق بنك التنمية المحلية منصة إلكترونية تسمح للعملاء بطلب القروض العقارية والاستهلاكية دون الحاجة إلى التنقل. توفر المنصة إمكانية ملء الاستثمارات إلكترونيا، تحميل الوثائق المطلوبة، وتتبع مراحل معالجة الملف.¹

- كما وفر بنك البركة الجزائر خيار التقديم على التمويلات المصغرة عبر الإنترنت، خصوصا لفائدة أصحاب المشاريع الصغيرة والمهن الحرة، مع توفير واجهة إلكترونية لتتبع حالة التمويل.²

- من جهة أخرى بدأت بعض البنوك مثل بنك الخليج الجزائر في تقديم خدمات الاستثمار الرقمي، من خلال تمكين العملاء من شراء شهادات استثمار أو الاشتراك في منتجات مالية إسلامية عبر منصاتها الرقمية.³

ثالثا : تقديم منتجات مصرفية مخصصة تلائم متطلبات السوق الحديثة

اتجهت البنوك في الجزائر إلى تقديم منتجات مصرفية تتناسب مع الاحتياجات المتنوعة للعملاء، خصوصا بعد التغيرات التي فرضتها الجائحة على نمط حياة الأفراد.

- بنك الخليج الجزائر يقدم حسابات مهنية خاصة للمحامين، الأطباء، والمستشارين، تحتوي على خدمات رقمية حصرية كلوحة تحكم مالية وتطبيقات تساعد في تتبع الدخل والنفقات.⁴

- أما بريد الجزائر، فقد أتاح إمكانية فتح حسابات خاصة بالشباب والطلبة، مرتبطة ببطاقات دفع إلكترونية ذات سقف تعامل منخفض، مع توفير محتوى رقمي تعليمي على تطبيق بريدي موب لمساعدتهم على إدارة أموالهم.

المطلب الثالث: تعزيز الابتكار التكنولوجي في القطاع المصرفي في الجزائر بعد أزمة كوفيد19

أظهرت جائحة كوفيد19 هشاشة الأساليب التقليدية في تقديم الخدمات المصرفية، ودفعت البنوك الجزائرية كما هو الحال في مختلف أنحاء العالم إلى البحث عن حلول مبتكرة تضمن الاستمرارية، وتستجيب لسلوك العملاء المتغير بسرعة.

أصبح الابتكار التكنولوجي ليس فقط أداة لتحسين جودة الخدمة، بل وسيلة استراتيجية لبناء علاقة ثقة جديدة بين المؤسسات المالية وزبائنهم. في هذا السياق، سلكت البنوك الجزائرية ثلاث مسارات رئيسية لتعزيز هذا التحول: اعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي، التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، ودعم المشاريع الرقمية الناشئة.

¹ الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية، www.bdl.dz

² الموقع الرسمي لبنك البركة الجزائر، www.albaraka-bank.dz

³ الموقع الرسمي لبنك الجزائر الخارجي، www.gba.dz

⁴ الموقع الرسمي لبنك الخليج، موقع سبق ذكره.

أولاً: إدماج تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في تقديم الخدمات البنكية

في السابق، كان العميل ينتظر أياماً للحصول على رد بشأن طلب قرض أو بطاقة جديدة. أما اليوم، أصبح بإمكان الخوارزميات الذكية معالجة ملفه خلال ساعات فقط. الذكاء الاصطناعي لم يعد رفاهية، بل أداة لتوفير الوقت، تقليص الأخطاء، وتقديم خدمة مخصصة تتماشى مع نمط حياة كل عميل.

- بدأ بنك السلام الجزائر بتفعيل مساعد ذكي chatbot على موقعه الإلكتروني وتطبيق الهاتف النقال، يجيب بشكل فوري على استفسارات العملاء مثل: "ما هي شروط التمويل العقاري؟" أو "أين أقرب فرع مفتوح الآن؟". هذا المساعد يتطور يوماً بعد يوم، ويكتسب قدرة على التعلم من تكرار الأسئلة.

- أما بنك Société Générale Algérie فقد اعتمدت أنظمة تحليل بيانات متقدمة لتقييم ملفات القروض آلياً، يستخدم نماذج تنبؤية تعتمد على سجل العميل المالي لتحديد درجة المخاطرة، مما قلص مدة دراسة الملف إلى أقل من 48 ساعة، و ساهم في تسريع اتخاذ القرار، خصوصاً في فترة ما بعد الجائحة .

- كما يقوم البنك الوطني الجزائري BNA بتحليل آلاف الحركات المالية في اليوم الواحد لرصد أي أنشطة غير اعتيادية قد تشير إلى محاولات احتيال أو غسل أموال، وذلك عبر خوارزميات تعلم آلي Machine Learning تتبّه الموظف قبل حدوث الضرر.

ثانياً: تعزيز الشراكات مع شركات التكنولوجيا المالية لتطوير خدمات مبتكرة

عوضاً عن محاولة تطوير كل شيء داخلياً، بدأت البنوك الجزائرية تدرك أهمية التعاون مع الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية. فهذه الأخيرة تمتاز بالسرعة، والمرونة، والقدرة على تقديم حلول مخصصة وحديثة.

مثلاً تعاون بنك الخليج الجزائر مع شركة PayTech DZ وهي شركة ناشئة محلية، لتطوير محفظة رقمية تتيح الدفع عبر الهاتف النقال بحيث يكفي للعميل أن يفتح التطبيق، يوجه الكاميرا نحو الرمز Code Qr ويتم الخصم أو التحويل في ثوان. هذه الخدمة مفيدة بشكل خاص في الأسواق والمقاهي والمتاجر الصغيرة، حيث لا تتوفر دائماً أجهزة الدفع التقليدية.

كما أطلق بنك التنمية المحلية BDL مبادرة رقمية بالتعاون مع شركات تطوير محلية، من أجل تمكين ذوي الاحتياجات الخاصة من استخدام تطبيقات الهاتف بسهولة. حيث تم تطوير واجهات صوتية للمكفوفين، وأخرى بخطوط كبيرة وألوان واضحة لأصحاب الضعف البصري، مما يعكس بعداً إنسانياً وتكافلياً في الابتكار المصرفي.

وفي مثال آخر على التعاون المثمر يعمل البنك الخارجي الجزائري BEA مع شركات جزائرية في أوروبا على تطوير تطبيق يتيح تحويل الأموال من الخارج مباشرة إلى الحسابات البنكية داخل الجزائر، في تجربة ترمي إلى تقليص الاعتماد على الطرق التقليدية (مثل مكاتب تحويل الأموال) وتقديم خدمة أكثر سرعة وأماناً للجالية الجزائرية في الخارج.

ثالثاً: دعم المشاريع الرقمية الناشئة لتوسيع نطاق الخدمات المصرفية

الابتكار الحقيقي لا يحدث دائما داخل أسوار البنوك، بل في كثير من الأحيان يأتي من شباب يعملون في فضاءات عمل مشتركة أو منازلهم، حاملين أفكارا قد تغير وجه القطاع المالي. ولهذا، بدأت بعض البنوك في الجزائر تفتح أبوابها أمام الشركات الناشئة وتدعمها ماديا وتقنيا.

مثلا Yassir Pay هي منصة ولدت من رحم تطبيق النقل المعروف Yassir أصبحت اليوم توفر خدمات تحويل الأموال، الدفع الإلكتروني، وحتى الشراء من المحلات عبر التطبيق. وقد عقدت شركات مع عدة بنوك لتسهيل هذه الخدمات وربطها بالحسابات البنكية للزبائن.

في إطار أوسع أطلقت وزارة الاقتصاد بالشراكة مع البنك الوطني الجزائري Algeria Venture وBNA مبادرة Startup Connect وهي منصة رقمية تتيح للشركات الناشئة في المجال المالي الولوج إلى بنية تحتية مصرفية مفتوحة و تطبيقات مبتكرة تتكامل مع أنظمة البنوك الرسمية في خطوة تعد سابقة في السوق الجزائرية.

خلاصة القول، فإن تجربة الجزائر مع الابتكار التكنولوجي في القطاع المصرفي بعد أزمة كوفيد19 تعكس مرحلة وعي جديدة، حيث باتت البنوك تدرك أن الزبون اليوم ليس هو زبون الأمس: يريد خدمة فورية، شخصية، وأمنة... وكل ذلك لا يمكن تحقيقه دون التكنولوجيا. والتحدي الحقيقي الآن، ليس فقط في توفير هذه الابتكارات، بل في ترسيخ ثقافة رقمية شاملة تشمل الزبائن، الموظفين، ومحيط العمل البنكي ككل.

المبحث الثالث: التدابير المقترحة لتعزيز القطاع البنكي في الجزائر بعد الجائحة.

المطلب الأول: تعزيز الإطار القانوني والتنظيمي للقطاع المصرفي

أبرزت جائحة كوفيد19 واقعا جديدا في القطاع المصرفي، وأكدت على ضرورة إصلاح البنية القانونية والتنظيمية للبنوك في الجزائر، بما يواكب التحولات الرقمية والتكنولوجية. فعجز القوانين التقليدية عن استيعاب الأنشطة البنكية الحديثة، دفع السلطات إلى مراجعة هذه الأطر لضمان تكيفها مع المستجدات الرقمية، وتحقيق التوازن بين الابتكار والحماية القانونية للمعاملات المالية.

أولا: تحديث القوانين المصرفية لتتماشى مع التحول الرقمي

بدأت الدولة الجزائرية في اتخاذ خطوات عملية لتحديث القوانين التي تنظم القطاع البنكي، وذلك لمواكبة التطور الرقمي وتسريع وتيرة رقمنة المعاملات المصرفية. ومن بين أبرز هذه الإجراءات:

العمل على مراجعة قانون النقد والقرض الذي يعود لسنة 1990، حيث أعلن محافظ بنك الجزائر عن مشروع لإدراج مفاهيم حديثة حديثة مثل البنوك الرقمية، الدفع عبر الهاتف، والبنوك المفتوحة.¹

بما يسمح قانونيا بظهور مؤسسات مالية رقمية بالكامل تضمن قانون المالية لسنة 2022 مجموعة من الإجراءات التحفيزية لدعم المؤسسات الناشئة الناشطة في التكنولوجيا المالية، من خلال تسهيلات جبائية وتبسيط الإجراءات الإدارية، ما يعزز تكامل هذه المؤسسات مع النظام البنكي.²

¹ تصريح محافظ بنك الجزائر عبد الرحمن راوية حول قانون النقد والقرض، مارس 2024

² الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، قانون المالية لسنة 2022، العدد 100

كما بدأت لجنة تنظيم عمليات البورصة والرقابة بإصدار ترخيصات لبعض نماذج الدفع الرقمي، على غرار الدفع عبر الهاتف المحمول، ما يعد أول خطوة في سبيل تقنين المعاملات الرقمية على المستوى الوطني.¹

ثانيا: تعزيز آليات الرقابة المالية لضمان الشفافية والأمان

مع تنامي استخدام الخدمات المصرفية الرقمية، زادت التهديدات المرتبطة بالأمن المالي والاحتيال الإلكتروني، ما دفع بالسلطات إلى تحديث آليات الرقابة المالية لتوفير بيئة مصرفية آمنة وشفافة.

- قامت وحدة معالجة المعلومات المالية CTRF بتحديث نظامها الإلكتروني لرصد الأنشطة المشبوهة وغسل الأموال باستخدام أدوات رقمية متقدمة لتحليل البيانات الضخمة، مما يعزز من قدرتها على اتخاذ إجراءات استباقية.

- أصدر بنك الجزائر تعليمات تلزم البنوك والمؤسسات المالية بتطبيق إجراءات "اعرف زبونك" في كل المعاملات الرقمية لضمان الهوية القانونية للمستخدمين و تقليل مخاطر التحايل الإلكتروني.

- باشرت بعض البنوك العمومية مثل BADR وBDL باستخدام أنظمة ذكاء اصطناعي لتحليل سلوك المعاملات المصرفية وتحديد التحركات غير العادية، في محاولة لتعزيز الرقابة الذاتية واللحظية على العمليات البنكية.²

- باشرت بعض البنوك العمومية، مثل BEA وBADR باستخدام أنظمة ذكاء اصطناعي لتحليل سلوك المعاملات المصرفية وتحديد التحركات غير العادية، في محاولة لتعزيز الرقابة الذاتية واللحظية على العمليات البنكية.³

ثالثا: دعم السياسات الحكومية لتشجيع الاستثمار في التكنولوجيا المالية

إدراكا منها لأهمية التحول الرقمي، تبنت الحكومة الجزائرية عدداً من السياسات والمبادرات التي تهدف إلى خلق بيئة مشجعة للاستثمار في التكنولوجيا المالية، وربط البنوك بالابتكار الرقمي.

- أطلقت وزارة الرقمنة والإحصائيات مشروع الاستراتيجية الوطنية للاقتصاد الرقمي، والذي يضع من بين أولوياته رقمنة القطاع المالي والمصرفي، عبر توسيع خدمات الدفع الإلكتروني، والتكامل بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية .

- كما أطلقت وزارة المالية بالشراكة مع بنك الجزائر في جانفي 2024 صندوق دعم التحول الرقمي للمؤسسات البنكية، وهو صندوق استثماري يهدف إلى تمويل مشاريع رقمنة البنية التحتية للمصارف، وتحديث قنوات الخدمة الرقمية بها.⁴

المطلب الثاني: تطوير الكفاءات البشرية في القطاع البنكي

أولا: تكثيف برامج التكوين والتدريب في مجال الخدمات البنكية الرقمية

¹ الموقع الرسمي للجنة تنظيم و مراقبة عمليات البورصة، بيان حول الدفع عبر الهاتف، التقرير السنوي ديسمبر 2022.

² بنك الجزائر، التعليمات التنظيمية رقم 2021\03 حول التعريف الرقمي للزبائن.

³ جريدة "الخبر" الاقتصادية عدد أكتوبر 2023.

⁴ وزارة المالية الجزائرية، بيان رسمي حول إطلاق صندوق دعم التحول الرقمي، جانفي 2024.

تمثل برامج التكوين حجر الأساس في أي سياسة تهدف إلى تحديث الكفاءات البنكية. فمن خلال التكوين المستمر، يمكن تأهيل الموظفين لمواكبة المستجدات التكنولوجية وتحديث طرق تعاملهم مع العملاء.

في هذا السياق، قام البنك الوطني الجزائري BNA بتنظيم ورشات تدريبية داخلية لتأهيل موظفيه في مجال الخدمات الرقمية، والتي تضمنت تدريبات على كيفية استخدام التطبيقات البنكية الحديثة، والخدمات الإلكترونية مثل الدفع عبر الهاتف المحمول، وتحويل الأموال عبر الإنترنت.¹

إضافة إلى ذلك، أطلقت BNA شركات مع مراكز تكوين دولية متخصصة في التحول الرقمي مثل المعهد الفرنسي للمصارف IFB لتوسيع آفاق التدريب وتوفير دورات تدريبية في تقنيات الدفع الإلكتروني وتقديم الخدمات الرقمية للعملاء، والتي بدأت بالفعل في سنة 2022.

كما أطلق البنك الوطني الجزائري BNA برامج مستدامة لدعم كفاءات موظفيه في مواجهة التطورات الرقمية مثل التدريب على نظم التشغيل البنكي الإلكترونية، والأنظمة الأمنية الحديثة مثل التحقق الثنائي في المعاملات.² وأطلق كذلك برامج تكوينية موجهة للموظفين من جميع الفئات الوظيفية، بما في ذلك الأقسام الإدارية والمالية، لضمان فهم شامل لآليات الأمن السيبراني، وكيفية حماية البيانات المالية للزبائن.³ هذه المبادرات من BNA تساهم في تحسين قدرات موظفي البنك على تقديم خدمات أكثر فعالية وأكثر أماناً، بما يتماشى مع متطلبات السوق الرقمي.

إضافة إلى ذلك، أبرم بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB اتفاقيات مع مراكز تكوين عالمية مثل المعهد الفرنسي للمصارف IFB لتوسيع نطاق التدريب الرقمي للموظفين في مختلف التخصصات البنكية

ثانياً : تعزيز مهارات العاملين في البنوك لمواكبة التطورات التكنولوجية

في ظل المنافسة المحتددة من قبل البنوك الرقمية وشركات التكنولوجيا المالية، أصبح من الضروري تعزيز مهارات العاملين التقليديين للبقاء في المشهد المصرفي الحديث. إلى جانب التدريب التقني، يتم التركيز اليوم على المهارات "الناعمة" أو Soft Skills مثل التعامل الرقمي مع العملاء، التفاعل عبر المنصات الإلكترونية، إدارة الأزمات السيبرانية، والتكيف مع العمل عن بعد.

– قام بنك الجزائر الخارجي BEA بإطلاق نظام تقييم داخلي دوري لقياس مدى تطور الكفاءات الرقمية لموظفيه، مع تقديم مكافآت مهنية للموظفين المتفوقين في الأداء الرقمي.⁴

– على مستوى آخر، بدأت بعض البنوك بتعيين "مستشارين رقميين" أو Digital Advisors ضمن فرق العمل، والذين يتخصصون في تقديم المساعدة للعملاء حول استخدام التطبيقات البنكية، وهي وظيفة جديدة لم تكن موجودة قبل الجائحة.⁵

¹ البنك الوطني الجزائري (BNA)، تقرير الأنشطة والتكوين الداخلي لعام 2022

² تقرير برنامج التكوين المستدامة في التحويل الرقمي لسنة 2023 www.bna.dz

³ التقرير الداخلي www.bna.dz دورة تكوينية حول الأمن السيبراني، سنة 2023.

⁴ بنك الجزائر الخارجي، تقرير حول التقييم الداخلي للمهارات الرقمية، جانفي 2023

⁵ www.bna.dz تعيين مستشارين رقميين ضمن الفرق البنكية 2023.

هذه الإجراءات تبين أن البنوك الجزائرية بدأت تتحول تدريجيا من نمط إداري تقليدي إلى نموذج يعتمد على الثقافة الرقمية والتفاعلية.

ثالثا: تشجيع التخصص في التكنولوجيا المالية داخل الجامعات ومراكز البحث

لا يمكن الحديث عن تنمية الكفاءات دون ربط التعليم الجامعي والبحث العلمي بحاجيات السوق البنكية. فالتخصص في التكنولوجيا المالية بات أحد شروط الاستعداد لمستقبل القطاع المصرفي، خاصة مع صعود وظائف جديدة تتطلب تأهيلا أكاديميا دقيقا.

- أطلقت جامعة الجزائر 1 بالتعاون مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي أول ماستر مهني في "الرقمنة المالية والتحول البنكي"، حيث يُدرّس فيه أساتذة جامعيون وخبراء من البنوك الوطنية، بما يعزز الصلة بين التعليم العالي وواقع السوق. من جهة أخرى، تحتضن المدرسة العليا للإعلام الآلي ESI مشاريع تخرج عديدة تركز على تطوير حلول رقمية لصالح القطاع البنكي، كتطبيقات الذكاء الاصطناعي لرصد العمليات المشبوهة، أو حلول الدفع عبر الأجهزة الذكية، وقد حظيت بعضها بدعم فعلي من Algeria Venture كمسرّع للمشاريع الناشئة البنكية.

- كما نظمت مراكز البحث الاقتصادي CREAD ندوات بحثية مشتركة مع البنوك العمومية لبحث فرص تحسين أداء البنوك باستخدام تحليل البيانات الضخمة، ما يدل على وجود وعي متزايد بأهمية البحث العلمي في تطوير القطاع البنكي. هذا الربط بين التعليم، البحث، والبنوك يعد فرصة ذهبية لبناء جيل جديد من المهنيين البنكيين، يتحدثون بلغة التكنولوجيا ويفكرون بمنطق الابتكار.

المطلب الثالث: دور الخدمات البنكية الالكترونية في توسيع الشمول المالي في الجزائر.

أولا: إطلاق مبادرات لدعم التمويل الرقمي وتحفيز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

في بيئة اقتصادية يعاني فيها رواد الأعمال من نقص في الضمانات، ومحدودية في الوصول إلى الموارد البنكية، ظهرت الحاجة إلى نماذج تمويل رقمية مرنة وبسيطة.

- في هذا الإطار، أطلق بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR منصات إلكترونية تمكن أصحاب المشاريع الصغيرة من تقديم طلبات التمويل ومتابعة مراحل المعالجة إلكترونيا. من أبرز المبادرات برنامج BADR Invest الذي يعالج ملفات التمويل الرقمي ويوفر مستشارين رقميين عن بعد.

- أما بنك التنمية المحلية BDL فقد أطلق حاضنة رقمية BDL Startup Space موجهة لدعم المؤسسات الناشئة، حيث تستفيد الشركات المحتضنة من استشارات مالية، وفرص تمويل مخصصة، وتسهيلات مصرفية عبر واجهات إلكترونية.¹

¹ تقرير عن بنك التنمية المحلية BDL Startup space اوت2023.

- كما قام البنك الوطني الجزائري BNA بتوسيع خدمة Financement Express وهي خدمة رقمية لمعالجة ملفات القروض التجارية في وقت قياسي عبر واجهة إلكترونية متاحة لرواد الأعمال طوال الأسبوع.¹

- من جهة أخرى، دعمت وزارة المالية بالتعاون مع ABEF ومسرعات الأعمال مبادرة Fintech Challenge، التي حفزت الشباب على تصميم حلول تمويل رقمي موجهة للـPME، وقد تبنت عدة بنوك النماذج الناجحة منها.

ثانيا: توسيع نطاق الخدمات البنكية لتشمل الفئات غير المشمولة مصرفيا.

لا يزال أكثر من 40% من الجزائريين خارج النظام البنكي، حسب تقارير وزارة المالية، وهو ما يعكس تحديا كبيرا وفرصة ضخمة في آن واحد.

- استجابت البنوك العمومية لهذا التحدي من خلال إطلاق وكالات متنقلة مثل وكالة BDL المتنقلة التي جابت ولايات الجنوب والهضاب خلال 2023، مزودة بأجهزة إلكترونية وأفراد مؤهلين لفتح حسابات في أقل من 10 دقائق.²

- كما أطلق بنك الجزائر الخارجي BEA برنامج Banki m3ak لاستهداف الفئات غير البنكية، من خلال حملات توعية وتنصيب أكشاك بنكية صغيرة في الأسواق الأسبوعية والجامعات والمراكز الحضرية المكتظة.

- أما في مجال الرقمنة، فقد صمم AGB و CPA واجهات إلكترونية خفيفة، مثل AGB Pocket التي تعمل على الأجهزة القديمة وتوفر خدمات فتح الحساب والدفع الإلكتروني بسهولة، خصوصا للفئات التي لا تملك هواتف ذكية متطورة. وتكمن أهمية هذه المبادرات في أنها لم تكتف بالوصول إلى المواطن بل رافقتها بحملات تثقيف مالي لتغيير العقلية وتشجيع استخدام الخدمات البنكية الرقمية.

ثالثا: دعم الابتكار في مجال المدفوعات الرقمية والخدمات المالية الذكية

إن التطورات الحاصلة في مجال المدفوعات الرقمية تمثل القلب النابض للابتكار البنكي، خاصة مع الانتشار الواسع للهواتف الذكية في الجزائر.

- قام البنك الوطني الجزائري BNA بإطلاق خدمة BNA Pay وهي محفظة إلكترونية تمكن المستخدمين من إجراء التحويلات، والدفع عبر QR Code، وإدارة رصيدهم إلكترونيا، وقد سجلت أكثر من 200 ألف عملية خلال أول 6 أشهر من إطلاقها.³

- كما أطلق BEA نظام دفع رقمي متكامل مخصص للتجارة الإلكترونية، يتضمن حلول دفع موجهة للمؤسسات الصغيرة ومتاجر الإنستغرام والفيسبوك، مع نظام حماية من الاحتيال مبني على الذكاء الاصطناعي.

¹ تقرير ABEF ووزارة المالية FinTech challenge ديسمبر 2023.

² بنك التنمية المحلية، نشاطات الوكالات البنكية المتنقلة، تقرير داخلي 2023.

³ النشرة الداخلية www.bna.dz إحصائيات BNA Pay ديسمبر 2023

-من جهته، استثمر AGB في تطوير بنية تحتية تعتمد على حلول البلوك تشين لتحسين الشفافية في المعاملات الدولية، وهو مشروع تجريبي قيد التطوير بالتعاون مع مركز أبحاث خاص وشركة ناشئة جزائرية.

-ولتعزيز هذه الابتكارات، شجعت ABEF مشاريع ال FinTech الناشئة عبر حاضنة وطنية أعلن عنها في ديسمبر 2023، مخصصة لتسريع مشاريع الدفع الذكي وخدمات التمويل التشاركي.

خلاصة الفصل الثاني

تناول هذا الفصل تأثير جائحة كوفيد 19 على نشاط البنوك الجزائرية والتحول نحو الخدمات الالكترونية من خلال ابراز التحديات التي واجهتها هذه الأخيرة في ظل الظروف الصحية و التدابير المتخذة على طريقة تقديم و تطوير الخدمات البنكية الالكترونية كحل بديل لاستمرارية المعاملات المالية كما أشرنا الى التحول الملحوظ نحو الرقمنة من خلال وضع الأسس الضرورية لفهم العلاقة بين الازمة الصحية و النتائج المترتبة عنها .

و في الفصل الأخير سوف نعمل على دراسة تطبيقية لتطور الخدمات البنكية الالكترونية في الجزائر وفق معلومات التربص التطبيقي في البنك الوطني الجزائري.

الفصل الثالث:

دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري

BNA وكالة مستغانم

تمهيد

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء حول مدى تأثير الخدمات البنكية الإلكترونية بأزمة كوفيد 19 و تبنيتها من طرف العملاء، وذلك من خلال دراسة ميدانية تم تنفيذها على مستوى وكالة البنك الوطني الجزائري بمستغانم (وكالة 876). وتعتمد الدراسة على جمع وتحليل المعطيات باستخدام الأدوات الإحصائية الملائمة، انطلاقا من قواعد علمية ومنهجية دقيقة، بما يساهم في تحقيق أهداف البحث والوصول إلى نتائج موضوعية. ومن خلال ذلك، ستوضح الدراسة الخطوات المنهجية المعتمدة، بدءا من اختيار عينة الدراسة، ومرورا بتحديد المتغيرات، وصولا إلى تحليل المعطيات وتفسير النتائج التي تم التوصل إليها بكل دقة وشفافية.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول البنك الوطني الجزائري

المطلب الأول: نشأة و تطور البنك الوطني الجزائري.

أولاً: نشأة البنك الوطني الجزائري

تم تأسيس البنك الوطني الجزائري بموجب المرسوم رقم 66-178 الصادر بتاريخ 13 جوان 1966، في شكل شركة وطنية تدير وفقاً لنظامها الأساسي، إضافة إلى القوانين التجارية والتشريعات المتعلقة بالشركات ذات الأسهم، طالما لا تتعارض مع أحكام قانونه الأساسي.

ثانياً: التطور

رغم أن البنك الوطني الجزائري أنشئ كشركة وطنية برأسمال قدره 20 مليون دينار جزائري، إلا أن هذه الصيغة شابها بعض الغموض فيما يتعلق بالمفهوم الدقيق للشركة الوطنية. ويتضح ذلك من خلال المادة السابعة التي سمحت بفتح رأس المال أمام الجمهور بنسبة تصل إلى 5%، مع إمكانية أن يبلغ هذا الحد قيمة مساهمة الدولة في رأسماله، كما سبق الإشارة إليه. غير أن هذه المساهمات الخاصة لم تستمر طويلاً، حيث قامت الدولة باقتناء كامل هذه الحصص بحلول سنة 1970، ليصبح البنك مملوكاً بالكامل لها. ووفقاً لنظامه الأساسي، يدار البنك من طرف رئيس مدير عام ومجلس إدارة يضم ممثلين عن مختلف الوزارات. وقد اضطلع بدور بنك للودائع سواء قصيرة أو طويلة الأجل، إضافة إلى تمويل مختلف احتياجات الاستغلال والاستثمار لمجمل الفاعلين الاقتصاديين في شتى القطاعات كالصناعة، التجارة، الزراعة وغيرها. كما استخدم البنك كأداة لتجسيد السياسة الحكومية في مجال التخطيط المالي، من خلال توفير قروض قصيرة الأجل، والمساهمة إلى جانب المؤسسات المالية الأخرى في منح القروض المتوسطة والطويلة الأجل. وحتى سنة 1982، مارس البنك الوطني الجزائري جميع مهام البنوك التجارية، مع تمتعه بحق الامتياز في تمويل القطاع الزراعي من خلال تقديم الدعم المالي والقروض، دعماً للسياسات الحكومية في هذا المجال.

وفي 16 فيفري 1989، تحول البنك إلى مؤسسة عمومية اقتصادية تأخذ شكل شركة ذات أسهم، وتسير وفقاً للقوانين 88-01، 88-03، 88-04 الصادرة بتاريخ 12 جانفي 1988، والقانون 88-119 المؤرخ في 21 جوان 1988، والقانون 88-177 الصادر بتاريخ 28 سبتمبر 1988، إضافة إلى أحكام القانون التجاري. واحتفظ بتسميته "البنك الوطني الجزائري" وبالاختصار (ب.و.ج)، كما بقي مقره الاجتماعي كائناً بـ 8 شارع شي غيفارا، الجزائر العاصمة، وتم تحديد مدة نشاطه بـ 99 سنة اعتباراً من تاريخ تسجيله الرسمي في السجل التجاري.

وفي شهر جوان 2009، تم رفع رأس مال البنك الوطني الجزائري من 14.600 مليار دينار جزائري إلى 41.600 مليار دينار جزائري، وذلك عبر إصدار 27.000 سهم جديد، بلغت القيمة الاسمية لكل سهم مليون دينار جزائري، وتم الاكتتاب فيها وشراؤها من قبل الخزينة العمومية. أما في سنة 2018، فقد تم رفع رأسماله مجدداً ليصل إلى 150 مليار دينار جزائري.

ثالثاً: أهداف البنك الوطني الجزائري.

الاقتراب أكثر من الزبائن: يعني تحسين طريقة التعامل معهم وتوفير خدمات بنكية تكون بسيطة، سريعة، وتلبي احتياجاتهم اليومية.

تطوير الخدمات الرقمية: البنك يشتغل على توسيع خدماته الإلكترونية حتى يسهل على الناس القيام بعملياتهم البنكية بدون ان يضطروا للذهاب الى الوكالات.

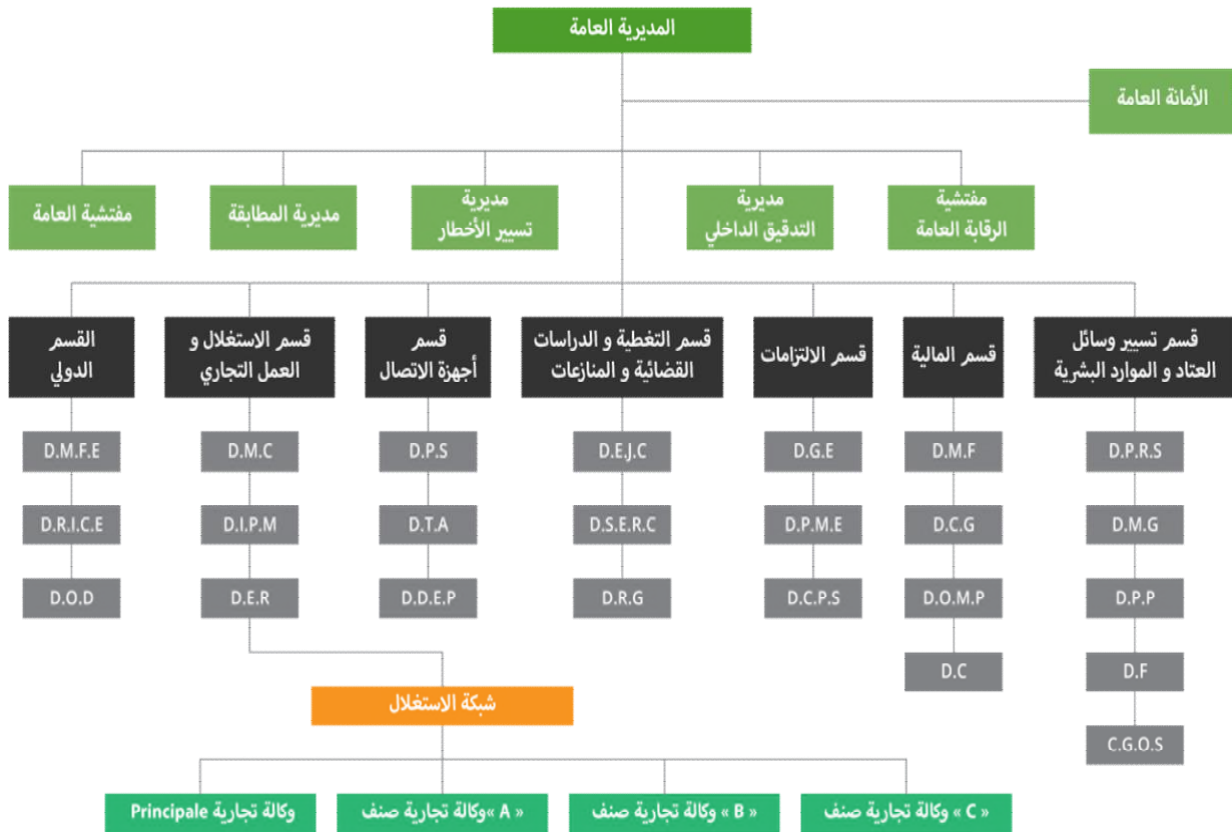
دعم الاقتصاد الوطني: من خلال تمويل المشاريع الاستثمارية، خاصة في قطاعات مثل الفلاحة، الصناعة، والخدمات. تعزيز الشفافية والثقة: البنك يعمل على تحسين صورته وتعزيز ثقة الزبائن فيه من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية ومصدقية.

تشجيع الشمول المالي: يعني فتح المجال أمام أكبر عدد من المواطنين للتعامل مع البنوك، خاصة في المناطق التي لا تتوفر فيها خدمات بنكية كافية.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري

يتكون البنك المركزي الجزائري من عدة أقسام وفروع يمكن عرضها من خلال الهيكل التنظيمي التالي:

شكل رقم 01 الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري



المصدر: الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري

الهياكل الملحقة بالمديرية العامة:

الأمانة العامة:

- DOMP مديرية تنظيم المناهج و الإجراءات
- D.CONFORMITÉ مديرية المطابقة

المفتشية العامة

- IRA المفتشية الجهوية - الجزائر العاصمة.
- IRB المفتشية الجهوية - البلدة
- IRC المفتشية الجهوية - قسنطينة
- IRO المفتشية الجهوية - وهران
- IRBE المفتشية الجهوية - بجاية
- IRGC المفتشية الجهوية - الجنوب الكبير
- DAI مديرية التدقيق الداخلي
- CSSI خلية أمن الأنظمة المعلوماتية
- D.COM مديرية الإتصال

الهياكل التابعة للقسم الدولي :

- DMFE مديرية التبادلات المالية مع الخارج
- DRICE مديرية العلاقات الدولية و التجارة الخارجية
- DOD مديرية العمليات المستندية

الهياكل الملحقة بقسم الالتزامات:

- DGE مديرية المؤسسات الكبرى
- DPME مديرية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
- DCPS مديرية القروض للأفراد و القروض الخاصة
- DASC مديرية إدارة و مراقبة القروض

الهياكل الملحقة بقسم الاستغلالو النشاط التجاري:

- DER مديرية تأثير الشبكة
- DAC مديرية التنشيط التجاري

الهياكل الملحقة بقسم التحصيل و الدراسات القضائية و المنازعات :

- DEGC مديرية الدراسات القانونية و المنازعات
- DRG مديرية تحصيل الحقوق
- DEVSG مديرية الدراسات المصادقة و متابعة الضمانات

الهياكل التابعة لقسم الرقمنة ،التسويق و الدفع:

- DMI مديرية التسويق و الابتكار
- DM مديرية النقد
- DIP مديرية وسائل الدفع

الهياكل الملحقة لقسم أنظمة المعلومات:

- DPS مديرية الإنتاج و الخدمات
- DTA مديرية التكنولوجيات و الهندسة
- DDEP مديرية تطوير الدراسات و المشاريع

الهياكل الملحقة بقسم الالتزامات المالية:

- DMF مديرية السوق المالي
- DCG مديرية مراقبة التسيير
- DC مديرية المحاسبة
- DRCLR مديرية التقارير المحاسبية القانونية و التنظيمية

الهياكل التابعة لقسم المخاطر و المراقبة الدائمة

- DRH مديرية الموارد البشرية
- DF مديرية التكوين
- DMG مديرية الوسائل العامة
- DPP مديرية المحافظة على الأملاك
- DDPI مديرية تطوير الأملاك العقارية
- CGOS مركز تسيير الخدمات الاجتماعية

الهياكل الملحقة بقسم الصيرفة الإسلامية

- DEI مديرية الاستغلال الإسلامي
- DFCGRI مديرية المالية، المراقبة و تسيير المخاطر الإسلامية
- DACRHI مديرية التنشيط التجاري الإسلامي و الموارد البشرية

الهياكل الملحقة بقسم الاستراتيجية و التطوير

- DSMP مديرية الاستراتيجية و إدارة المشاريع
- DPP مديرية تطوير الأداء
- DDT مديرية تنمية و تطوير المواهب
- DFP مديرية الفروع و المساهمات

شبكة الاستغلال:

تضم شبكة الاستغلال للبنك الوطني الجزائري 21 مديرية جهوية للاستغلال التي تشرف بدورها على 227 وكالة تجارية من مختلف الفئات موزعة عبر كافة التراب الوطني.

ثالثا: مميزات البنك الوطني الجزائري

يعتبر البنك الوطني الجزائري من بين المؤسسات المالية الرائدة في الجزائر، وله مجموعة من الخصائص التي تجعله فاعلا أساسيا في دعم الاقتصاد الوطني وتلبية حاجيات المواطنين. من أبرز مميزاته:

- الانتشار الواسع: يتميز البنك بشبكة واسعة من الفروع المنتشرة عبر مختلف ولايات الوطن، مما يجعله سهل الوصول بالنسبة للمواطنين من مختلف المناطق، سواء في المدن الكبرى أو المناطق النائية.
- تنوع الخدمات البنكية: يوفر البنك خدمات متعددة تشمل فتح الحسابات، القروض الاستهلاكية والسكنية، التحويلات البنكية، التمويل التجاري، بالإضافة إلى خدمات موجهة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- اعتماد الصيرفة الإسلامية: استجابة لطلب فئة كبيرة من الزبائن، بدأ البنك في تقديم خدمات مالية متوافقة مع مبادئ الشريعة الإسلامية، مثل المراجعة، الإجارة، والودائع الإسلامية، ما يعكس مرونته وتنوع عروضه.
- تطور رقمي ملحوظ: أدخل البنك خدمات رقمية تسهل على الزبائن إجراء معاملاتهم اليومية، كالتطبيقات البنكية وخدمة الإنترنت البنكي، مما يوفر الوقت ويزيد من راحة الزبون.
- تشجيع الاستثمار والتمويل: يلعب البنك دورا مهما في تمويل المشاريع الاقتصادية، لا سيما في القطاع الفلاحي والصناعي، كما يساهم في دعم المبادرات الشبابية من خلال تقديم تسهيلات مالية.
- ثقة ومصداقية: باعتباره بنكا عموميا، يحظى بثقة كبيرة لدى المواطنين، لما يتمتع به من استقرار ومصداقية، خاصة في ظل التحديات الاقتصادية التي تعرفها البلاد.
- خدمة الزبائن ومرافقتهم: يهتم البنك بتحسين جودة الخدمات والتواصل مع زبائنه، من خلال توفير مراكز للاستقبال والاستشارة، والاستماع لانشغالهم لضمان تجربة بنكية مريحة.

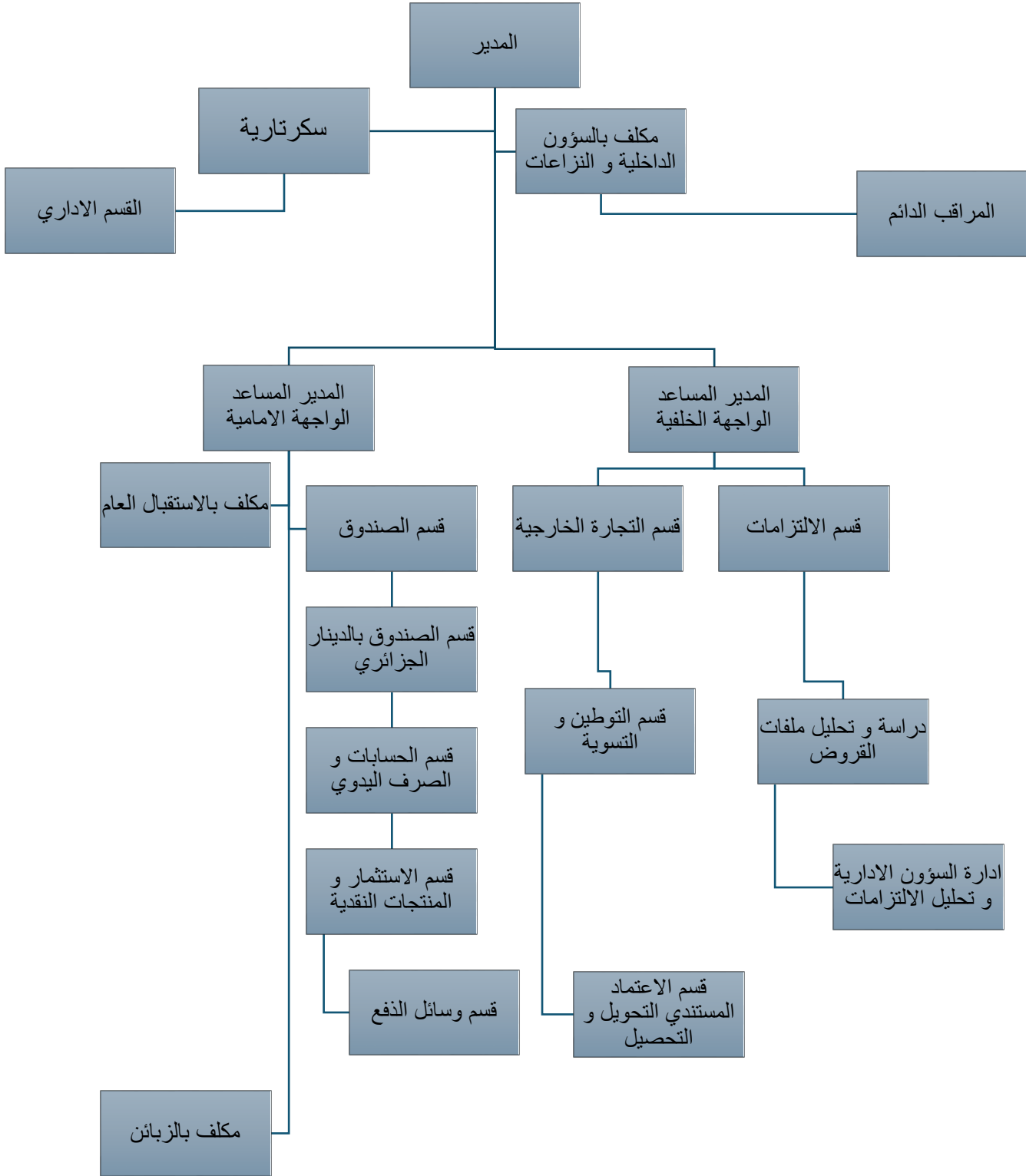
المطلب الثالث: البنك الوطني الجزائري وكالة مستغام 876

أولا: تقديم الوكالة:

تعتبر وكالة مستغام 876 وكالة ثانوية تابعة للوكالة الجهوية للاستغلال لولاية مستغام التي تراقب الوكالة و تشرف عليها وعلى أعمالها، حيث تنظم موظفين موزعين على مختلف المصالح، حيث يساهمون على السير الحسن للوكالة و نجد اطرارات منهم المدير و نائب المدير، رؤساء المصالح و المكلفون بالدراسة، أعوان الأمن و عمال النظافة .

ثانيا: الهيكل التنظيمي للوكالة:

شكل رقم 02 الهيكل التنظيمي للوكالة :



المصدر : من اعداد الطالبة بناء على معلومات مقدمة من طرف مدير الوكالة .

المبحث الثاني:المنتجات و الخدمات البنكية المقدمة من طرف الوكالة

المطلب الأول: خدمات بنكية تقليدية.

أولاً: الحسابات البنكية:

- الحساب الجاري **Compte chèque**: هو حساب بنكي يتيح لصاحبه القيام بالمعاملات اليومية مثل السحب، الإيداع، تحويل الأموال، واستخدام الشيكات والبطاقات البنكية، دون تحقيق فوائد.
- دفتر التوفير **livret d'épargne**: هو حساب بنكي مخصص لتجميع المدخرات، يتيح لصاحبه إيداع الأموال وسحبها بحرية، مع الحصول على فوائد تحتسب حسب الرصيد المودع ومدة الإيداع.
- الودائع لأجل **Dépôt à terme**: هي مبالغ مالية يضعها الزبون في البنك لمدة محددة مسبقاً مقابل نسبة فائدة ثابتة، ولا يمكن سحبها قبل نهاية الأجل إلا بشروط، وتُعد وسيلة آمنة للاستثمار قصير أو متوسط المدى.

ثانياً: وسائل الدفع التقليدية:

- دفتر الشيكات: هو كتيب يحتوي على مجموعة من الشيكات يمكن للزبون استعمالها لسحب الأموال أو دفع مستحقات مالية من حسابه الجاري، ويمنح عادة لأصحاب الحسابات الجارية بعد تقديم طلب وموافقة البنك.
- البطاقات البنكية: هي بطاقات إلكترونية يصدرها البنك لزيائنه لتمكينهم من إجراء عمليات مالية، مثل السحب، الإيداع، دفع الفواتير، والشراء من المحلات أو عبر الإنترنت، عبر أجهزة الصراف الآلي أو نقاط الدفع الإلكتروني.

ثالثاً: القروض والخدمات التمويلية:

- قروض السكن: هي قروض موجهة لتمويل شراء، بناء أو ترميم سكن فردي. تمنح للأفراد بشروط محددة تتعلق بالدخل، مدة السداد، ونوع العقار، وقد تكون مدعومة من طرف الدولة مثل قروض **LPA** أو **AADL**.
- قروض الاستثمار والاستغلال: قروض موجهة للمؤسسات أو أصحاب المشاريع لتمويل شراء تجهيزات، آلات، أو توسيع النشاط (الاستثمار)، أو لتغطية الاحتياجات المالية اليومية والتشغيلية (الاستغلال). تُمنح بناءً على دراسة جدوى المشروع والقدرة على السداد.
- قروض الفلاحة والصيد البحري: قروض مخصصة لتمويل النشاطات الفلاحية والبحرية، مثل شراء معدات زراعية، مستلزمات الإنتاج، قوارب صيد، أو توسعة مزارع. تهدف إلى دعم التنمية الريفية وتحسين الإنتاج الوطني.

رابعاً: خدمات أخرى.

- تحويل الأموال: هي خدمة تتيح للزبون إرسال مبلغ مالي من حسابه إلى حساب آخر داخل نفس البنك أو إلى بنك آخر، سواء كان التحويل داخل الجزائر أو دولياً، وذلك عبر الشبائيك أو القنوات الرقمية.

- **دفع الفواتير:** خدمة تمكن الزبائن من تسديد فواتير الخدمات (كهرباء، ماء، غاز، هاتف، إنترنت...) مباشرة من حساباتهم البنكية، سواء عبر الشباك أو التطبيقات البنكية.
- **طلب كشوف الحسابات:** هي خدمة تمكن الزبون من طلب وثيقة تبين تفاصيل العمليات المالية التي تمت على حسابه خلال فترة معينة، مثل السحب، الإيداع، التحويل... وتستخدم لمتابعة الرصيد أو لأغراض إدارية.
- **استلام دفاتر الشيكات:** خدمة تتيح للزبون استلام دفتر شيكات من البنك بعد تقديم طلب والموافقة عليه، ويستخدمه لإجراء مدفوعات وسحب أموال من حسابه الجاري.
- كما يعتمد البنك الوطني الجزائري على عدة خدمات مبتكرة نذكر منها

1. نظام التسوية الإجمالية الآنية **RTGS : Real Time Gross Settlement** هو تسوية المبالغ الكبيرة

في الوقت الحقيقي، وتدير فيه سير التحويلات بصيغة مستمرة ونهائية ومباشرة. يجري العمل فيه أيضا عن طريق نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس التسوية في الوقت الحقيقي ومستمر بحيث انه لا ينفذ أوامر التحويل إلا إذا كانت مغطاة كلياً لأنظمة التصفية المعمول بها في بلد ما من خلال الحسابات المفتوحة لدى البنك المركزي. يهدف النظام إلى تحقيق ما يلي:

- تسوية عمليات الهيئة المصرفية في وقت حقيقي، وكل وسائل الدفع الأخرى.

- تخفيض السيولة اللازمة لإجراء عمليات الدفع.

- تقليص أجل تسوية المعاملات النقدية والكتابية.

- الرفع من جودة الخدمة المصرفية.

- تخفيض المخاطر الناتجة عن التأخر أو التوقف بالقياس الدولي في تسيير مخاطر السيولة.

- المساهمة في تطوير أداء البنك المركزي من خلال إقامة المصارف الأجنبية:

○ يقوم هذا النظام على المبادئ التالية:

المشاركة في النظام مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر فيمكن أن ينظم إلى النظام زيادة في بنك الجزائر

كميسر وحامل التسوية مجموعة المؤسسات المصرفية في الجزائر، الخزينة العمومية، ممثلي مراكز الصكوك البريدية.

يعالج النظام مختلف العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية والمصرفية والمشاركة عامة، وذلك على النحو التالي:

- التحويلات ما بين البنوك، حيث يتم من خلال هذا النظام تحويلات بين المصارف أو حسابات الزبائن، والتي تكون ذات

مبالغ هامة أو مستعجلة.

- حساب بنك الجزائر: أن بنك الجزائر له الدور القادر في حدود اختصاصاته من خلال حساباته.

- قاعدة الدفع: يقوم على القاعدة الإلكترونية، بحيث أن المبالغ المصرفية والدائنة الناتجة عن عرض الشيكات أو أي وسيلة

دفع إلكترونية أخرى يتم تسويتها بصفة آنية ومباشرة، إذ يجب التأكد أولاً من وجود مؤونة كافية في حساب المشارك الدائن،

ويتمثل الهدف من هذا المبدأ "أول من يدخل أول من يخرج" مع الأخذ بعين الاعتبار الأولويات المبينة فيها.

- عمليات بنك الجزائر، المبالغ المخصصة للعمليات المعالجة، وأمر مستعجلة بطبيعتها.

○ يمكن شرح مبدأ عمل نظام RTGS من خلال المثال التالي:

الوكالة A هي bna في مستغانم والوكالة b بنك bdl في عنابة وتم التعاقد بين شخصين:

شخص من مستغانم وشخص من عنابة والمملوكة عن طريق البنك وتكون بمبلغ كبير .يقوم هذا الشخص بإيداع 4 ملايين دينار جزائري لدى البنك ليتم تحويلها بحساب كبير وتبسيط العمليات بعملية إلكترونية، في هذا الأخير يسمح للبنك بموجب جهاز السكانير بتقديم صورة الشيك بالإشارة إلى الحساب البنكي للزبون، يقوم البنك المركزي في الجزائر العاصمة ثم ترسل مجموعة أوتوماتيكيا إلى:

المركز الرئيسي لكل الوكالات أما ما يسمى LA PLATE FORME فترسل المعلومة إلى bna فيرسل بدوره إلى bdl الرئيسية فتقوم هذه الأخيرة بمهمة التسوية الإلكترونية.

أما bdl فترسلها إلى الوكالة أو الشخص في عنابة بصفة آلية التي تقوم بإرسال المعلومة إلى صاحب الشيك ويتم إعلامه بأن الشيك تم تسويته، وتبقى العملية 72 ساعة.

2. نظام المقاصة الإلكترونية ما بين البنوك:

إن عملية عصرنة نظام الدفع عرفت دفعة جديدة بإدخال نظام مكمل لنظام RTGS هو نظام تحويل القطاع، عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية، وذلك باستعمال وسائل متطورة مثل الماسحات الضوئية (scanner) والبرمجيات المختلفة، ويمثل هذا النظام الثاني من أنظمة الدفع المتطورة وتوفق المعايير الدولية، بهدف تحسين النهاية للخدمات المقدمة للزبائن¹

○ يهدف هذا النظام إلى:

-التسيير المحاسبي اليومي وإعطاء نظرة شاملة وحقيقية من وضعية الزبائن في السوق المالية الوطنية.

-اختصار أجل العملية، قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 05 أيام على أن يتم اختزال هذا الأجل إلى 03 أيام ثم 48 ساعة.

-تغطية كافة الزبائن.

-إدخال مختلف وسائل الدفع خاصة الصكوك.

-مواجهة عملية تبييض الأموال في الجزائر.

المطلب الثاني: خدمات بنكية إلكترونية :

1. البطاقات البنكية:

¹ حياة بن يحي، مشروع عصرنة الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، أبحاث اقتصادية، وإدارية، العدد السادس عشر، ديسمبر

البطاقة البنكية CIB البطاقة البنكية هي وسيلة دفع إلكترونية تتيح لحاملها إجراء مختلف عمليات السحب والدفع عبر

الشباييك البنكية الآلية التابعة للبنك الوطني الجزائري، وكذلك من خلال أجهزة الصراف الآلي المرتبطة بالشبكة البنكية الوطنية.¹

*من يمكنه الاستفادة من البطاقة البنكية؟

يستفيد منها كل شخص يملك حسابا جاريا لدى البنك، سواء كان فردا، موظفا، تاجرا أو مهنيا.

*خصائص البطاقة البنكية:

-تمنح البطاقة البنكية مجانا عند فتح حساب جاري لدى البنك الوطني الجزائري.

-يستفيد حاملها من سقف سحب ودفع أسبوعي يتناسب مع نوع البطاقة (كلاسيكية أو ذهبية).

*مزايا البطاقة البنكية:

-سهولة الاستخدام.

-توفر السيولة المالية على مدار الساعة، طوال أيام الأسبوع، عبر كل الشباييك البنكية الآلية التابعة للبنك الوطني الجزائري أو من خلال شبكة أجهزة الصراف الآلي الوطنية.

-مستوى عال من الأمان بفضل احتوائها على شريحة إلكترونية ورمز سري شخصي.

-اقتصاد للوقت.

-وسيلة فعالة لتوفير الوقت، من خلال تجنب الانتظار في طوابير الوكالات البنكية.

-تمنح البطاقة إمكانية تسديد المشتريات بسهولة عبر أجهزة الدفع الإلكتروني المتوفرة لدى المتاجر المعتمدة، مما يجعل عمليات الشراء أكثر راحة وسرعة.

*مكونات البطاقة البنكية:

- تحديد مؤسسة الإصدار و صاحب البطاقة.

- شعار البنك.

- تاريخ نهاية الصلاحية.

- اسم و لقب الزبون.

- الشريحة

- رقم البطاقة.

- لوحة الامضاء.

- عنوان مؤسسة الإصدار.

- رقم الشيفرة البصرية 3 ارقام الأخيرة الظاهرة على لوحة الامضاء للبطاقة .

- الشريط المغناطيسي.

¹ الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري. مرجع سبق ذكره.

*أنواع البطاقات البنكية CIB المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري:

جدول رقم 04 أسقف بطاقة cib

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع اليومي	السقف حسب مبلغ عملية الدفع	الحد الأقصى
البطاقة الكلاسيكية	100.000 دج	100.000 دج	100.000 دج	الموزع الآلي للأوراق النقدية: يمكن سحب ما يصل إلى 80% من الراتب عبر جهاز الصراف الآلي.الشباك الآلي للبنك: الحد الأقصى لرصيد الحساب هو 100,000,000 دج.
البطاقة الذهبية	150.000 دج	150.000 دج	150.000 دج	الموزع الآلي للأوراق النقدية: يمكن سحب ما يصل إلى 80% من الراتب عبر جهاز الصراف الآلي.الشباك الآلي للبنك: الحد الأقصى لرصيد الحساب هو 100,000,000 دج.

المصدر: الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz

بطاقة التوفير للمدخرين: cartes d'épargne

بطاقة الادخار البنكية (CIB) هي بطاقة مصرفية مخصصة لأصحاب دفاتر وحسابات التوفير، سواء كانت بفوائد أو بدون. تصدر هذه البطاقة من طرف البنك الوطني الجزائري، وتمكّن حاملها من إجراء عمليات مالية مرتبطة بالتوفير. من خلال هذه البطاقة، يمكن للزبون القيام بإيداع أمواله عبر الشبايك الآلية للبنك (GAB)، كما يمكنه سحب مدخراته عبر أجهزة الصراف الآلي (DAB) التابعة للشبكة البنكية، المتوفرة على مدار 24 ساعة في اليوم، وسبعة أيام في الأسبوع، بكل أمان.¹

○ الفئة المستهدفة من هذه البطاقة:

توجه هذه البطاقة إلى كل الأفراد الذين يملكون حساب أو دفتر توفير، سواء بفوائد أو بدون، بما في ذلك أولياء القصر الذين يرغبون في فتح دفتر توفير لأبنائهم.

○ أنواع البطاقات المتوفرة:

- بطاقة التوفير (بفوائد أو بدون فوائد)
- المزايا التي توفرها البطاقة:
- عمليات السحب مؤمنة برمز سري

¹ الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري. مرجع سبق ذكره.

- وفرة رأس المال المدخر في أي وقت،
- بطاقة التوفير مجانية وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات،
- الاطلاع على رصيد حساب التوفير دون الحاجة للتنقل إلى الوكالة.

بطاقة الأعمال: **carte d'affaires**

بطاقة الأعمال هي وسيلة مخصصة للسحب والدفع، موجهة للمهنيين وأصحاب المؤسسات، وتستخدم لتغطية مختلف النفقات المرتبطة بالنشاط المهني، مثل الضرائب، الفواتير، والمصاريف التشغيلية الأخرى.

○ وظائف البطاقة:

- الدفع مقابل المنتجات والخدمات على مستوى التجار المعتمدين الذين يمتلكون أجهزة للدفع الإلكتروني، والمتصلين بشبكة الدفع الإلكتروني البنكية.

- الدفع عبر الإنترنت عبر مواقع "المسوقين على الويب" المعتمدة ضمن شبكة الدفع الإلكتروني البنكية.

- السحب النقدي من الشبايك الآلية للبنك الوطني الجزائري، وكذلك من أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنوك الأخرى.

○ مزايا بطاقة الأعمال:

- تمنح البطاقة مجانا، بناء على طلب الزبائن الذين يمتلكون حسابا لدى البنك.

- يتم تحديد سقف السحب والدفع وفقا لنوع البطاقة (الكلاسيكية أو الذهبية) وفترة الزبون.

- مدة صلاحية البطاقة ثلاث سنوات، قابلة للتجديد.

بطاقة النخبة:

بطاقة النخبة هي بطاقة سحب ودفع بين البنوك من الفئة الرفيعة، مخصصة لعملاء البنك الوطني الجزائري المتميزين. تقدّم هذه البطاقة مجموعة من الامتيازات، من بينها خدمات المساعدة الطبية، التأمين، وخدمات الاستقبال والإرشاد.

○ أنواع بطاقة النخبة:

- بطاقة النخبة للأفراد

- بطاقة النخبة للأعمال

○ كيفية عمل البطاقة:

- السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي المرتبطة بشبكة الخدمات المصرفية الإلكترونية بين البنوك، ومن الشبايك الآلية للبنك الوطني الجزائري (BNA).

- الدفع مقابل السلع والخدمات لدى التجار المعتمدين الذين يمتلكون أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) المرتبطة بالشبكة المصرفية بين البنوك.

- الدفع عبر الإنترنت من خلال مواقع التجار المنتمين إلى شبكة المدفوعات الإلكترونية بين البنوك.

○ مزايا بطاقة النخبة :

- رأس مال حتى مليون دينار،

- المساعدة على الطريق في حالة حدوث عطل،

- ضمان النقل والإقامة لزيارة أحد الأقارب في المستشفى،
- كما تقدم بطاقة النخبة ولوجا نسقيا بخدمة الرسائل النصية القصيرة: إشعاركم برسالة نصية قصيرة عن رصيد الحساب، إشعاركم برسالة نصية قصيرة عن المعاملات التي قمتم بإجرائها باستخدام بطاقتكم في الوقت الفعلي.

جدول رقم 05 أسقف بطاقة النخبة

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع اليومي	السقف حسب مبلغ عملية الدفع
بطاقة النخبة	200.000,00 دج	500.000,00 دج	500.000,00 دج

www.bna.dz

البطاقة البنكية مسبقة الدفع:

- البطاقة البنكية مسبقة الدفع هي بطاقة سحب ودفع بين البنوك يتم تعبئتها عن طريق التحويل من الحساب الرئيسي للزبون (من الأفراد). ويمكن أن يكون باسم صاحب الحساب أو حامله.¹
- تسمح بإجراء نفس عمليات بطاقة **CIB** البنكية الكلاسيكية أو الذهبية:
- السحب من جميع أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة المصرفية،
- الدفع الإلكتروني،
- الدفع عبر أجهزة الدفع الإلكتروني،
- الاطلاع على رصيد الحساب عبر أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبايك الأوتوماتيكية التابعة للبنك الوطني الجزائري)،
- الدفع على الشبايك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري،
- التحويلات على الشبايك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري،
- المزايا:
- تتيح البطاقة البنكية مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري تسيير النفقات بشكل أفضل،
- يمكن للزبون الذي يتقدم بطلب للحصول على البطاقة المسبقة الدفع منح ما يصل إلى عشرة (10) بطاقات مسبقة الدفع لعشرة (10) أقارب مختلفين،
- البطاقة البنكية مسبقة الدفع مجانية وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات.
- شروط الاستفادة من البطاقة البنكية المسبقة الدفع:
- يشترط تخصيص حساب مسبق الدفع لكل بطاقة بنكية مسبقة الدفع.
- يتم تعبئة البطاقة المسبقة الدفع من خلال تمويل الحساب المخصص لها، وذلك عن طريق تحويل مبلغ مالي من الحساب الجاري أو حساب التوفير.

¹ الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري. مرجع سبق ذكره.

- لا يسمح لصاحب الحساب بإصدار أكثر من بطاقة بنكية مسبقة الدفع واحدة لنفس المستفيد.
- يمكن لصاحب الحساب إصدار عدة بطاقات بنكية مسبقة الدفع لأشخاص مختلفين.
- يجب على صاحب الحساب التأكد من توفر رصيد أدنى لا يقل عن 2,000 دينار جزائري في الحساب المسبق الدفع، وذلك من أجل إصدار البطاقة.

الجدول رقم 06 أسقف البطاقة البنكية مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري:

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع اليومي	السقف حسب مبلغ عملية الدفع
البطاقة البنكية مسبقة الدفع	100.000,00 دج	80.000,00 دج	80.000,00 دج

www.bna.dz

بطاقة: visa

- بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائري هي بطاقة سحب ودفع دولية، بحيث تتيح لمستخدميها مايلي:¹
- المعاملات عبر أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الخاصة ببطاقة فيزا): السحب النقدي، الاطلاع على الرصيد،
- تغيير رقم التعريف الشخصي (code PIN).
- معاملات الدفع على أجهزة الدفع الإلكتروني الخاصة ببطاقة فيزا بالخارج،
- عمليات الدفع عبر الإنترنت 24/24 ساعة و 7/7 أيام.
- الأهلية
- بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائري موجهة لجميع زبائن البنك من الأفراد الذين لديهم حساب بالعملة الصعبة (يورو)، بالإضافة إلى حساب الشيك بالدينار مفتوح على مستوى نفس الوكالة البنكية.
- الشروط
- رصيد دائم متوفر في حساب الشيك بالدينار لا يقل عن ثمانية آلاف دينار (8.000.00 دج)،
- رصيد دائم متاح في حساب العملة الصعبة لا يقل عن مائة (100) يورو،
- عدم وجود معارضة على الحساب البنكي.

جدول رقم 07 أسقف بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائري

السقف اليومي حسب فئة الزبائن	السقف اليومي حسب فئة الزبائن
1000 يورو	3000 يورو

www.bna.dz

¹ الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري. مرجع سبق ذكره.

بطاقة One pay

بطاقة "One Pay" البنكية للبنك الوطني الجزائري هي بطاقة سحب ودفع مع دفع مؤجل مخصصة لزبائن البنك الأفراد، أصحاب حسابات الشيك الكلاسيكية، تتيح مرونة كبيرة وتسمح بالتحكم الأمثل في المخاطر المالية غير المتوقعة، كما أنها بطاقة شخصية، ويكون استخدامها تحت المسؤولية المباشرة لحاملها.¹

○ وظائفها:

- الاطلاع على الرصيد وآخر عشر (10) معاملات.

- نسخ كشف الهوية البنكية.

- السحب النقدي، الدفع الجوّاري، الدفع الآمن عبر الإنترنت.

- دفع مؤجل في تاريخ محدد.

- متابعة المعاملات والتكاليف عبر تطبيق **BN@tic**.

○ شروطها:

- الملاءة المالية،

- دخل ثابت ومنتظم،

- حساب موطن لدى البنك الوطني الجزائري.

- بالإضافة إلى ذلك، يجب على الزبون التأكد من توفر الأموال الكافية في تاريخ السحب وعدم وجود أي عوارض على حسابه.

○ كيفية عملها:

يتم خصم المدفوعات الجوّارية أو عبر الإنترنت التي تتم ببطاقة "One Pay" البنكية مرة واحدة شهريا في تاريخ محدد. يتلقى حامل بطاقة "One Pay" البنكية المشترك في خدمة الرسائل النصية القصيرة لكل عملية دفع رسالة توضح مبلغ المعاملة.

من الممكن الاطلاع عبر منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطبيق **BN@tic** على عمليات السحب المصرح بها على أساس الرصيد المتوفر في الحساب وكذلك الدفعات المؤجلة.

جدول رقم 08 أسقف بطاقة One Pay البنكية

نوع البطاقة	أسقف السحب اليومية	أسقف الدفع الشهرية
بطاقة One Pay البنكية	100.000 دج	من 13.000 دج إلى 100.000 دج حسب حساب الزبون.

www.bna.dz

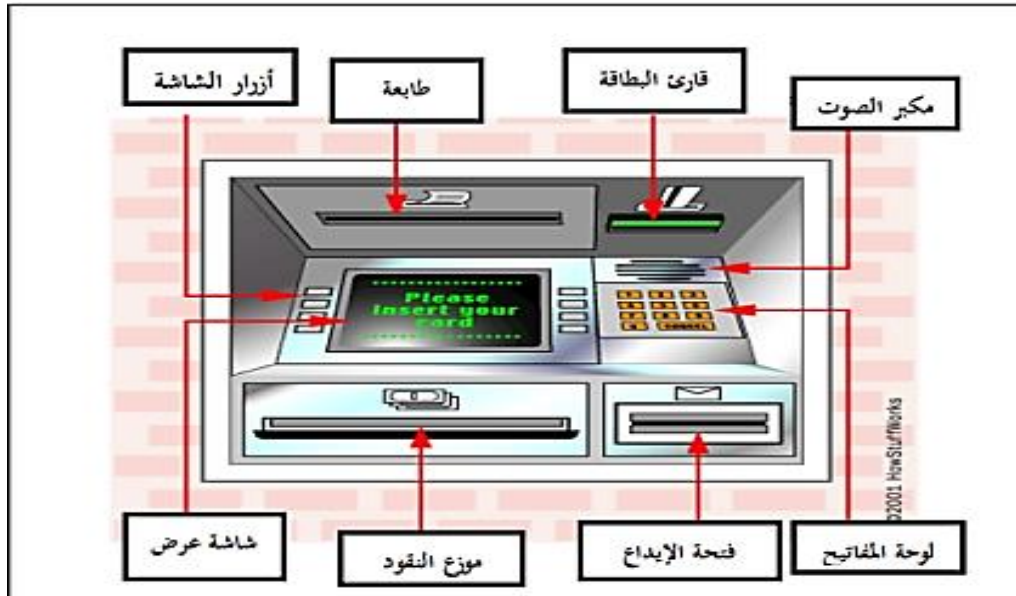
¹ الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري. مرجع سبق ذكره.

2. شبكة الصراف الآلي :

يتوفر لدى بنك الوطني الجزائري شبكة واسعة من أجهزة الصراف الآلي، والتي تتيح للعملاء سحب النقد وإجراء العديد من العمليات بسهولة ويسر. تهدف هذه الخدمات إلى تلبية احتياجات العملاء وتوفير تجربة مصرفية سلسة ومريحة، مما يعكس التزام بنك الوطني الجزائري

في مجال الصيرفة الإلكترونية بتقديم أحدث التقنيات لتعزيز فعالية العمليات المصرفية في الجزائر.¹ وفي 13 أكتوبر 2020 تم تدشين تسع وكالات رقمية في عدة ولايات من الوطن، وهي عبارة عن فضاء مخصص لأجهزة الصراف الآلي (موزع أوتوماتيكي للأوراق "DAB" وشباك أوتوماتيكي للبنك "GAB")، تتيح القيام بمختلف العمليات البنكية بسهولة وبكل أمان وفي أي زمان عن طريق البطاقة البنكية CIB.

شكل رقم 03 مكونات الصراف الآلي



3. جهاز الدفع الإلكتروني TPE

هو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار و المؤسسات و رجال الأعمال ومن أهم مميزاته :

- يمنح الحماية من خطر التلاعب بالأموال و الأخطاء و الأوراق النقدية المزورة عن طريق تأمين المعاملات المالية.
- ربح الوقت من خلال تسريع معالجة العمليات.
- تسهيل عمليات الدفع .
- التقليل من استعمال السيولة.

¹ الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz

4. **خدمة تبادل المعطيات الرقمية (EDI):** يوفر البنك الوطني الجزائري خدمة تبادل المعطيات الرقمية (EDI) لفائدة أصحاب المؤسسات والمشاريع. وتعد هذه الخدمة وسيلة فعالة لتحويل أجور الموظفين شهريا بطريقة آلية، اعتمادا على تكنولوجيا الاتصال الحديثة، مما يساهم في تسريع المعاملات وتسهيل الإجراءات الإدارية بكل دقة وأمان.

5. **خدمة الفتح المسبق للحساب البنكي:** في إطار سعيه لتسهيل ولوج الزبائن إلى خدماته، يقدم البنك الوطني الجزائري خدمة الفتح المسبق للحسابات المصرفية عبر الإنترنت. وتتيح هذه الخدمة إمكانية تقديم طلب فتح أنواع متعددة من الحسابات بشكل إلكتروني، دون الحاجة إلى التنقل إلى الوكالة في المرحلة الأولى. تشمل الحسابات التي يمكن فتحها ما يلي:

- حساب ودائع تحت الطلب
- حساب توفير كلاسيكي
- حساب توفير مستقبلي
- حساب إسلامي للودائع تحت الطلب
- حساب توفير إسلامي (بربح أو بدون ربح)
- حساب استثمار إسلامي

كما يمكن الاستفادة من هذه الخدمة عبر الدخول إلى موقع الخدمات البنكية الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري أو من خلال الرابط التالي مباشرة:

<https://compte.bna.dz/accounts/signup-de-ouverture>

6. **الدفع عبر الإنترنت : e-paement** يوفر البنك الوطني الجزائري خدمة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت لزبائنه الحاملين للبطاقة البنكية CIB، سواء الكلاسيكية أو الذهبية. وتتمتع هذه الخدمة من تسديد المعاملات المالية عبر المواقع الإلكترونية المعتمدة، مثل التسديد عبر الأنترنت المشتريات والفواتير (سونلغاز، سيال، الوكالة الوطنية لتطوير السكن وتحسينه عدل، ...) بكل أمان وسهولة.

وتتميز هذه الخدمة بالمزايا التالية:

- الأمان: الخدمة مؤمنة بالكامل، وتضمن حماية بيانات المستخدم وحقوقه خلال إجراء المعاملات عبر الويب.
- سهولة الاستخدام: تتيح إجراء عمليات الدفع بخطوات بسيطة ومباشرة.
- الولوج الآمن: توفر إمكانية الدخول إلى الخدمة بطريقة آمنة وسلسة.
- الراحة: تساعد على توفير الوقت والجهد من خلال تقليل الحاجة إلى التنقل لإتمام المعاملات المالية.

7. **البنك الإلكتروني BNA.net** يوفر البنك الوطني الجزائري لزبائنه خدمة البنك الإلكتروني BNA.net، وهي خدمة رقمية دائمة وفورية تتيح للمستخدمين الولوج إلى حساباتهم البنكية بكل سهولة وأمان عبر شبكة الإنترنت. وتمكن هذه الخدمة الزبون من متابعة وإدارة حسابه المصرفي من أي مكان وفي أي وقت، من خلال نقرة واحدة فقط. تندرج هذه الخدمة ضمن إستراتيجية البنك الوطني الجزائري الرامية إلى إثراء وتحديث باقة المنتجات والخدمات الموجهة لزبائنه من مختلف الفئات، سواء كانوا مؤسسات، مهنيين، أو أفرادا. وتجدر الإشارة إلى أن هذه الخدمة الرقمية الجديدة تمكن الزبائن من البقاء على اتصال دائم بحساباتهم المصرفية، والاطلاع المستمر على أرصدهم على مدار الساعة (24/24 و 7/7)، وذلك عبر الرابط الإلكتروني الذي وضعه البنك تحت تصرفهم:

ebanking.bna.dz وتتيح هذه الخدمة تنفيذ مجموعة من العمليات المصرفية بكل أمان وطمأنينة من خلال بضع

نقرات بسيطة، من أبرزها:

- الاطلاع على أرصدة الحسابات البنكية.
- طلب دفتر شيكات.
- إعلام البنك بفقدان أو سرقة البطاقة البنكية CIB وإيقافها.
- تسديد المستحقات الجبائية عن بعد.
- تحويل الأرصدة بين حسابات الزبون المفتوحة لدى البنك.

وفي إطار سعيه للاستجابة لمختلف احتياجات زبائنه وتطلعاتهم، أطلق البنك هذه الخدمة ضمن صيغتين مدروستين بعناية:

- باقة Net المتابعة الحسابات
- باقة Net+ لإجراء عمليات بنكية متعددة

كما يمكن الولوج إلى هذه الخدمة أيضا عن طريق تحميل تطبيق الهاتف المحمول "BN@tic" المتوفر على متجر Play Store، والذي يوفر واجهة مبسطة وآمنة لتتبع العمليات البنكية اليومية.

8. التطبيقات البنكية:

• تطبيق BNA-WIMPAY

في إطار التوجه نحو الرقمنة وتعزيز الابتكار في الخدمات المصرفية، أطلق البنك الوطني الجزائري تطبيق BNA-WIMPAY المخصص للهواتف الذكية، والذي يُتيح لزبائنه تنفيذ عمليات الدفع وتحويل الأموال بسهولة دون الحاجة إلى حمل بطاقة مصرفية أو نقود. يعتمد التطبيق على تقنية رمز الاستجابة السريعة (QR Code)، حيث يمكن للمستخدم مسح الرمز الخاص بالتاجر أو المؤسسة أو حتى الأفراد لإتمام المعاملة. التطبيق متوفر للتحميل عبر متجر Play Store. يوفر التطبيق الميزات التالية:

- تنفيذ عمليات الدفع باستخدام رمز الاستجابة السريعة (QR Code).
- إجراء عمليات تحويل الأموال وطلبها من مستخدم التطبيق الآخرين.
- مشاركة وتتبع فواتير الاستهلاك.
- تسيير الميزانية ومراقبة النفقات.
- الاطلاع على رصيد الحساب وكشف العمليات المنجزة.
- مراجعة كشف طلبات تحويل الأموال المستلمة والمرسلة.
- طلب التمويل عن بعد دون الحاجة إلى التنقل إلى الوكالة، عبر الموقع الرسمي:

<https://www.bna.dz>

تعد هذه الخدمة مجانية ومتاحة على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، مما يضمن مرونة قصوى في الاستخدام وسرعة في تلبية احتياجات الزبائن.

• تطبيق BN@tic

في إطار استراتيجيته الرامية إلى رقمنة الخدمات المصرفية وتيسير التعاملات البنكية عن بعد، أطلق البنك الوطني الجزائري يوم 20 أكتوبر 2019 تطبيقه الذكي الجديد "BN@tic". يتيح هذا التطبيق، الموجه إلى الأفراد، المهنيين والمؤسسات، الولوج إلى فضاء مصرفي شخصي وآمن، مصمم خصيصا لتمكين الزبائن من تسيير حساباتهم البنكية عبر الهواتف الذكية بكل أمان وراحة، وعلى مدار الساعة (24/24، 7/7)، دون الحاجة إلى التنقل إلى الوكالات البنكية. الخدمات المتوفرة عبر التطبيق:

○ الاطلاع على تفاصيل وأرصدة الحسابات.

○ متابعة العمليات المصرفية المنجزة.

○ إصدار تحويلات مالية نحو الغير.

○ تقديم طلبات الحصول على دفاتر الشيكات والبطاقات البنكية.

○ تقديم طلبات الاعتراض على البطاقات البنكية في حال الضياع أو السرقة.

ويتم الولوج إلى هذا الفضاء المؤمن من خلال رمز سري ومفتاح مرور يمنح للمستخدم بعد الاشتراك في خدمة

.BNA.net

9. خدمات البنك عن بعد:

○ خدمة الرسائل القصيرة الخاصة بالبطاقات البنكية (SMS-CARD) أطلق البنك الوطني الجزائري، ابتداء من يوم

الأحد 13 فيفري 2020، خدمة جديدة ضمن خدماته المصرفية عن بُعد، تتمثل في خدمة الرسائل القصيرة الخاصة بالبطاقات البنكية (SMS-CARD)، والموجهة خصيصا للزبائن الحائزين على بطاقات البنك البنكية.

تمكن هذه الخدمة الزبائن من تلقي إشعارات آنية عبر رسائل نصية قصيرة (SMS) تتعلق برصيد حساباتهم وكذا العمليات التي أنجزت باستخدام بطاقاتهم البنكية، وذلك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع، ما يعزز من متابعتهم لحساباتهم بشكل مستمر وآمن.

○ **الهاتف البنكي:** في إطار تعزيز قنوات التواصل مع الزبائن، أطلق البنك الوطني الجزائري خدمة الهاتف البنكي، حيث تم تخصيص رقم أخضر مجاني يتيح للعملاء إمكانية الاستفسار عن أرصدة حساباتهم، والخدمات المصرفية المختلفة، وكافة المعلومات المتعلقة بالتعاملات البنكية.

كما يستخدم البنك تقنية الرسائل القصيرة (SMS) لإعلام العملاء بقيم أرصدتهم بشكل دوري، سواء أسبوعيا أو شهريا، وذلك وفقا لطبيعة كل زبون.

○ **الإنترنت البنكي:** رغم الجهود المبذولة من طرف البنك الوطني الجزائري في مجال الرقمنة، إلا أن استخدامه لتقنية الإنترنت

لا يزال محدودا نسبيا. إذ يقتصر في الوقت الحالي على إنشاء موقع إلكتروني رسمي www.bna.dz يحتوي على معلومات عامة حول البنك وخدماته. كما يتيح هذا الموقع للزبائن الاطلاع على أرصدة حساباتهم. وتوسعى الإدارة المركزية للبنك في الوقت الراهن إلى تطوير الموقع من خلال إدماج خدمات إضافية، على غرار إمكانية تقديم طلبات دفتر الشيكات، وتحويل الأموال بين الحسابات، وذلك بهدف الارتقاء بالموقع إلى مستوى تطلعات الزبائن وتحقيق المعايير المطلوبة في الخدمات المصرفية الرقمية.

10. **خدمة التأمين البنكي:** يوفر البنك الوطني الجزائري مجموعة من خدمات التأمين البنكي، تشمل التأمين على الأشخاص والتأمين على الممتلكات، وذلك بهدف توفير تغطية مالية شاملة لعملائه في مواجهة مختلف المخاطر المحتملة.¹

1. التأمين على الأشخاص

○ التأمين ضد الوفاة او الإعاقة الجزئية أو الكلية: يضمن هذا العقد تغطية مالية للمقترض وذويه في حالة الوفاة خلال فترة سريان القرض. ويسمح لورثة المقترض بالاحتفاظ بالممتلكات المنقولة وغير المنقولة الممولة عن طريق القرض، دون تحمّل عبء سداد المبالغ المتبقية.

○ التأمين على السفر والمساعدة في الخارج: يرافق هذا التأمين الزبون طيلة فترة إقامته خارج الوطن، على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع، سواء لأغراض مهنية أو شخصية، ويشمل تغطية الحالات الطارئة مثل آلام الأسنان، الحوادث الشخصية، الإقامة في المستشفى، تأخر الرحلات أو فقدان الأمتعة.

2. **تأمين واردة ضد سرطان الثدي:** تأمين واردة هو تأمين فردي وسنوي، يسمح بالاستفادة من رأس مال (يتم اختياره مسبقاً أثناء عملية الاشتراك) على التأمين في حالة الإصابة بمرض سرطان الثدي في فترة توقيع عقد التأمين و له صيغتان:

- دفع رأس مال ثابت قدره 1,000,000.00 دينار جزائري

- دفع رأس مال ثابت قدره 500.000.00 دينار جزائري

كما سيتم مستقبلاً تسويق خدمات تأمين إضافية تشمل:²

○ التأمين على البطاقة البنكية؛

○ التأمين على الحساب البنكي؛

3. التأمين على الممتلكات

○ التأمين المنزلي متعدد الأخطار: يوفر هذا التأمين حماية شاملة للمنزل ومحتوياته ضد مجموعة من المخاطر مثل الحرائق والسرقات.

○ التأمين ضد الكوارث الطبيعية: يهدف إلى تغطية الأضرار الناجمة عن الكوارث الطبيعية، بشرط أن يكون السبب الوحيد والمباشر هو العامل الطبيعي، على أن يتم التعويض وفقاً لما هو منصوص عليه في عقد التأمين. ومن المنتظر أن يتم تسويق هذه الخدمة في المستقبل القريب.

المطلب الثالث: خدمات بنكية إسلامية :

يطرح البنك الوطني الجزائري مجموعة متنوعة من صيغ الادخار والتمويل المتوافقة مع تعاليم الشريعة الإسلامية، والتي تمت المصادقة عليها من قبل هيئة الرقابة الشرعية للبنك ومن الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية. من بين هذه الخدمات:

● حساب التوفير الإسلامي.

● حساب الاستثمار الإسلامي غير المقيّد CIINR

¹ الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري. مرجع سبق ذكره.

² معلومات مقدمة من طرف مدير الوكالة.

وقد حصل البنك الوطني الجزائري على رخصة تسويق المنتجات المصرفية الإسلامية ابتداء من يوم الخميس 30 جويلية 2020.¹

- كما يقدم البنك الوطني الجزائري مجموعة من خدمات الصيرفة الإسلامية، نذكر منها:

- تمويل الإجارة للمؤسسات: يتمثل في عقد إيجار لممتلكات منقولة لفائدة المستأجر (إجارة منتهية بالتملك) بما يتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية. يتعلق هذا التمويل بمعدات وتجهيزات منقولة، دائمة وغير قابلة للتلف، حيث يقوم البنك باقتنائها من الموردين والوكلاء المحليين وتأجيرها للزبون، ليصبح مالكا لهذه المعدات عند نهاية العقد.
- منتجات التمويل للأفراد: يوفر البنك الوطني الجزائري للأفراد منتجات تمويلية إسلامية تشمل:

- تمويل المراجعة لاقتناء سيارة. - تمويل المراجعة العقارية.

المبحث الثالث تطور المنتجات البنكية الإلكترونية بعد أزمة كوفيد 19 في البنك الوطني الجزائري وكالة 876

المطلب الأول تحليل مقابلة مع مدير الوكالة و زبائن البنك

من خلال المقابلات التي تم إجراؤها مع مدير وكالة البنك الوطني الجزائري بمستغانم وبعض الزبائن، يمكننا الخروج بجملة من الملاحظات المهمة حول واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية.

أول ما يمكن ملاحظته هو أن الخدمات المصرفية الإلكترونية أصبحت جزءا لا يتجزأ من عمل البنك، حيث أكد المدير أنها متوفرة بشكل دائم وتشهد إقبالا كبيرا من الزبائن، خاصة الأفراد الذين يعتمدون عليها بشكل كامل في تسيير معاملاتهم البنكية اليومية. أما التجار، فهم ما زالوا يميلون للجمع بين الطرق التقليدية مثل الشيكات والبطاقات البنكية بسبب خصوصية تعاملاتهم.

من جهة أخرى، يواجه الزبائن عدة صعوبات عند استخدام هذه الخدمات، من بينها المشاكل التقنية المتكررة، عدم وضوح الرسوم المقطعة عند القيام بعمليات الدفع أو السحب، إضافة إلى نقص الشفافية في بعض المعلومات المتعلقة بالبطاقات البنكية. كما أشار بعضهم إلى أن ضعف الثقافة الرقمية يمثل عائقا حقيقيا، خاصة للأشخاص الذين ليست لديهم خبرة كبيرة بالتكنولوجيا.

أما بخصوص اللغة، فقد تبين أن الاعتماد على اللغة الفرنسية في الواجهات البنكية والمصطلحات التقنية يشكل تحديا إضافيا، خصوصا لدى فئة من الزبائن الذين لا يتقنون هذه اللغة، ما يجعلهم غير مرتاحين عند استخدام الأنظمة الإلكترونية. في المقابل، أظهر البنك وعيا بهذه التحديات، حيث أشار المدير إلى أن البنك يقوم بتوظيف مهندسين وتقنيين متخصصين لتحسين هذه الخدمات بشكل مستمر، كما يعمل على الترويج لها من خلال دائرة تسويق مجهزة بكفاءات بشرية ومادية.

أما بالنسبة لجائحة كوفيد 19، فقد كان لها دور مهم في تغيير نظرة الزبائن نحو أهمية الخدمات الإلكترونية. العديد منهم أصبح مقتنعا بضرورة الابتعاد عن التعاملات التقليدية بسبب الازدحام والطوابير التي شهدتها البنوك خلال الأزمة. حتى وإن

¹ الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz، الصيرفة الإسلامية

لم تكن الزيادة في استخدام هذه الخدمات كبيرة جدا من الناحية الرقمية، إلا أن الجائحة ساعدت في ترسيخ فكرة التحول الرقمي كخيار ضروري للمستقبل.

تحليل ومناقشة النتائج

رغم التحديات التقنية والثقافية، تظهر تجربة وكالة البنك الوطني الجزائري بمستغانم أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تمثل خطوة جدية نحو تحديث القطاع البنكي في الجزائر فقد أصبح واضحا أن هناك وعيا متزايدا لدى الزبائن بأهمية هذه الخدمات، خاصة بعد جائحة كوفيد 19، التي شكلت نقطة تحول في سلوك العملاء. الجائحة لم تغير فقط أسلوب الحياة اليومية، بل كشفت أيضا عن محدودية المعاملات البنكية التقليدية، مما دفع العديد إلى التوجه نحو الحلول الرقمية كخيار أكثر أمانا وسرعة وفعالية.

من جهة البنك، هناك جهود ملموسة للاستثمار في البنية التحتية الرقمية وتوفير خدمات متنوعة تلبي احتياجات مختلف الفئات. ومع ذلك، لا تزال بعض العقبات قائمة، أبرزها ضعف الثقافة الرقمية لدى بعض المستخدمين، واستمرار الاعتماد على اللغة الفرنسية في الأنظمة البنكية، ما يشكل حاجزا لغويا أمام جزء من الزبائن. تلعب الخدمات المصرفية الإلكترونية دورا كبيرا في تحقيق الاستجابة الفورية لتطلعات الزبائن، إذ أن استخدامها بشكل فعال يسهم في تحقيق رضاهم ويعزز من ولائهم للبنك.

-من خلال تحليل إجابات الزبائن، لوحظ وجود توافق نسبي في الآراء، حيث أشار بعضهم إلى أن اختيارهم للبنك لم يكن عشوائيا، بل جاء بعد تجارب سابقة مع بنوك أخرى. على سبيل المثال، ذكر أحد الزبائن أنه رغم تميز بنك الخليج الجزائر بخدماته الإلكترونية، إلا أن المشكلة التي واجهها كانت في إجباره على استلام رصيده المودع بالعملة الصعبة بالعملة الوطنية، وهو ما أثر على تجربته. في المقابل، أكد مدير البنك أن أسباب اختيار الزبائن للبنك تختلف من شخص لآخر، ولكن العديد منهم يتوجهون للبنك نتيجة الاستراتيجيات التسويقية التي تعتمدها الإدارة.

وعليه، يمكن الاستنتاج أن جائحة كوفيد 19، رغم تأثيرها الطفيف على نسب الاستخدام، ساهمت في ترسيخ القناعة لدى كل من الزبائن ومسيري البنوك بأهمية اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية، وربما مثلت هذه المرحلة بداية حقيقية نحو التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري

المطلب الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

حرصا على ضمان دقة التحليل وصحة النتائج في الدراسة الميدانية، تم اتباع مجموعة من الخطوات المنهجية التي تحدد الإطار العام للدراسة بشكل منهجي وسليم. ويتجلى ذلك من خلال تحديد مجتمع الدراسة بدقة، واختيار عينة مناسبة، بالإضافة إلى توضيح الأداة المعتمدة في جمع البيانات الضرورية لاختبار الفرضيات المطروحة.

أولا : مجتمع البحث وعينة الدراسة

1. مجتمع البحث

يقصد بمجتمع البحث جميع الأفراد أو العناصر المرتبطة بالظاهرة محل الدراسة، والذين يشكلون الإطار العام الذي يستهدفه الباحث لتحقيق أهدافه. وبناء عليه، فإن مجتمع الدراسة في هذا البحث يتمثل في كافة زبائن البنك الوطني الجزائري، لكونهم الفئة المعنية بمشكلة الدراسة ومحوها الرئيسي.

2. عينة الدراسة

تمثل عينة البحث جزءا من مجتمع الدراسة تتوافر فيه الخصائص والسمات الأساسية لذلك المجتمع، مما يمكن الباحث من تعميم النتائج. وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية غير منتظمة، بما يتماشى مع طبيعة البحث وخصوصياته. وبلغ عدد أفراد العينة أربعة وأربعين (44) زبونا من زبائن البنك الوطني الجزائري.

ثانيا: أدوات وخطوات الدراسة الميدانية

1. أداة الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على أداة الاستبيان، نظرا لكونها من أكثر الأدوات شيوعا وفعالية في الدراسات الميدانية، حيث تمكن الباحث من جمع بيانات دقيقة ومباشرة من أفراد العينة. وقد تم تصميم الاستبيان لمساعد في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على إشكالياتها وتساؤلاتها.

تكون الاستبيان من ثلاثة أقسام رئيسية، تتم الإجابة عليها من خلال وضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن درجة الموافقة، كما يلي:

- القسم الأول: يتضمن بيانات شخصية خاصة بأفراد العينة، اشتملت على أربعة عناصر: الجنس، العمر، وجود حساب بنكي، استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية.

- القسم الثاني: يتعلق بمحددات استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، واحتوى على 23 عبارة.

- القسم الثالث: يختص بالخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من البنك الوطني الجزائري، وتضمن 8 عبارات.

وبهذا، بلغ مجموع عبارات الاستبيان 31 عبارة مغلقة، وقد تم استخدام مقياس "ليكرت الخماسي" لتقييم إجابات المشاركين، ويوضح الجدول التالي دلالات هذا المقياس:

جدول رقم 09 مقياس ليكرت الخماسي :

درجة التقدير	1	2	3	4	5
التفسير	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبة.

شرح مقياس ليكرت المستخدم في تحليل البيانات:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس آراء أفراد العينة حول فقرات الاستبيان، حيث يتيح هذا المقياس للمبحوثين التعبير عن درجة موافقتهم من خلال خمس درجات تصاعدية هي:

1. غير موافق بشدة

2. غير موافق
3. محايد
4. موافق
5. موافق بشدة

ولغرض تحليل النتائج وتفسيرها، تم حساب المتوسطات الحسابية للإجابات، كما تم تحديد طول كل فئة باستخدام المعادلة التالية:

$$\text{طول الفئة} = 5 \div (1 - 5) = 0.80$$

بناءً على ذلك، تم تحديد دلالات المتوسطات كما يلي:

- من 1.00 إلى أقل من 1.80: رفض تام (غير موافق بشدة)
- من 1.80 إلى أقل من 2.60: رفض (غير موافق)
- من 2.60 إلى أقل من 3.40: محايد
- من 3.40 إلى أقل من 4.20: موافقة
- من 4.20 إلى 5.00: موافقة تامة (موافق بشدة)

يعتبر هذا التدرج أداة فعالة لفهم توجهات المشاركين بدقة، مما يساهم في تفسير النتائج بشكل علمي وموضوعي. بحيث يصبح التوزيع حسب الجدول التالي:

جدول رقم 10 اتجاه الرأي لقياس ليكارت الخماسي:

درجة التقدير	المتوسط الحسابي	اتجاه الرأي
1	من 1 إلى 1,79	غير موافق بشدة
2	من 1,8 إلى 2,59	غير موافق
3	من 2,60 إلى 3,39	محايد
4	من 3,40 إلى 4,19	موافق
5	من 4,20 إلى 5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبة

3. اختبار صدق وثبات بيانات الدراسة

لضمان موثوقية أداة الدراسة (الاستبيان) ودقة النتائج المستخلصة، تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس درجة الثبات الداخلي للعبارات الواردة في الاستبيان. حيث يعد هذا الاختبار من أكثر الأساليب الإحصائية شيوعاً في تقييم مدى اتساق إجابات العينة على مختلف فقرات الأداة.

وقد تم حساب معامل "ألفا كرونباخ" لكل قسم من أقسام الاستبيان، حيث تشير القيمة العامة لهذا المعامل إلى مستوى الثبات، وفق المعايير التالية:

- إذا كانت القيمة أكبر من أو تساوي 0.90: ثبات عالي جدا

- إذا كانت القيمة بين 0.80 و 0.89: ثبات جيد جدا

- إذا كانت القيمة بين 0.70 و 0.79: ثبات مقبول

- إذا كانت القيمة أقل من 0.70: الثبات ضعيف ويحتاج إلى مراجعة

ويعرض الجدول الموالي النتائج التفصيلية لاختبار الثبات لكل جزء من أجزاء الاستبيان، مما يؤكد مدى صلاحية الأداة للاستخدام في الدراسة الميدانية.

جدول رقم 11 يمثل نتائج اختبار صدق بيانات الدراسة :

المتغير	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الخدمات البنكية الإلكترونية	23	0,792
مظى تأثير جائحة كوفيد على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية	8	0.709
المجموع	31	0.85

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من نتائج الجدول رقم 11 أن مقياس الثبات لجميع متغيرات الدراسة قد بلغ 0.85، أي بنسبة 85%، وهي نسبة تفوق الحد الأدنى المقبول وفق المعايير الإحصائية المعتمدة (60% أو 0.60)، مما يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق والثبات.

وقد تمثلت نتائج معامل الارتباط ألفا كرونباخ كما يلي:

للمتغير المستقل المكوّن من 23 عبارة، بلغ معامل الثبات 0.792 أي بنسبة 79.2%.

للمتغير التابع المكوّن من 8 عبارات، بلغ معامل الثبات 0.709 أي بنسبة 70.9%.

تشير هذه النتائج إلى أن أداة الاستبيان صالحة للاستخدام البحثي، وتوفر بيانات موثوقة تساعد في تحليل الفرضيات واستخلاص النتائج بدقة.

ثالثاً: عرض نتائج الدراسة و تحليلها.

تحدد خصائص عينة البحث من خلال: الجنس، العمر، الحساب المصرفي، التعامل بالخدمات البنكية الإلكترونية.

1. حسب الجنس

يعرض الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجدول رقم 12 توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

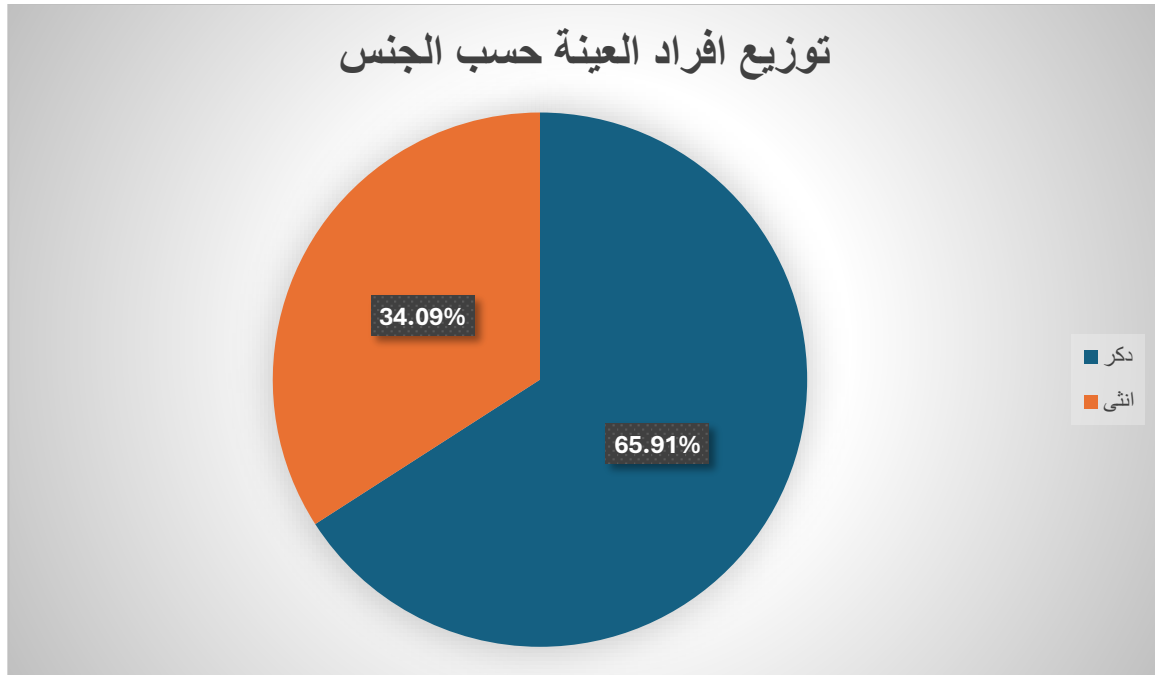
النسبة المئوية	التكرار	الجنس
65,91%	29	ذكر
34,09%	15	أنثى
100%	44	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برامج spss

تحليل النتائج:

يتبين من الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة من الذكور بنسبة 65.91%، بينما تمثل الإناث نسبة 34.09%، وهو ما يشير إلى أن الذكور كانوا أكثر استجابة للمشاركة في هذه الدراسة، مما قد يعكس درجة انخراطهم أو اهتمامهم بالخدمات المصرفية الإلكترونية المدروسة. ويمكن تمثيلها في الشكل التالي:

شكل رقم 04 توزيع افراد العينة حسب الجنس :



المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برامج spss

2. حسب السن

جدول رقم 13 يوضح توزيع الأفراد حسب السن :

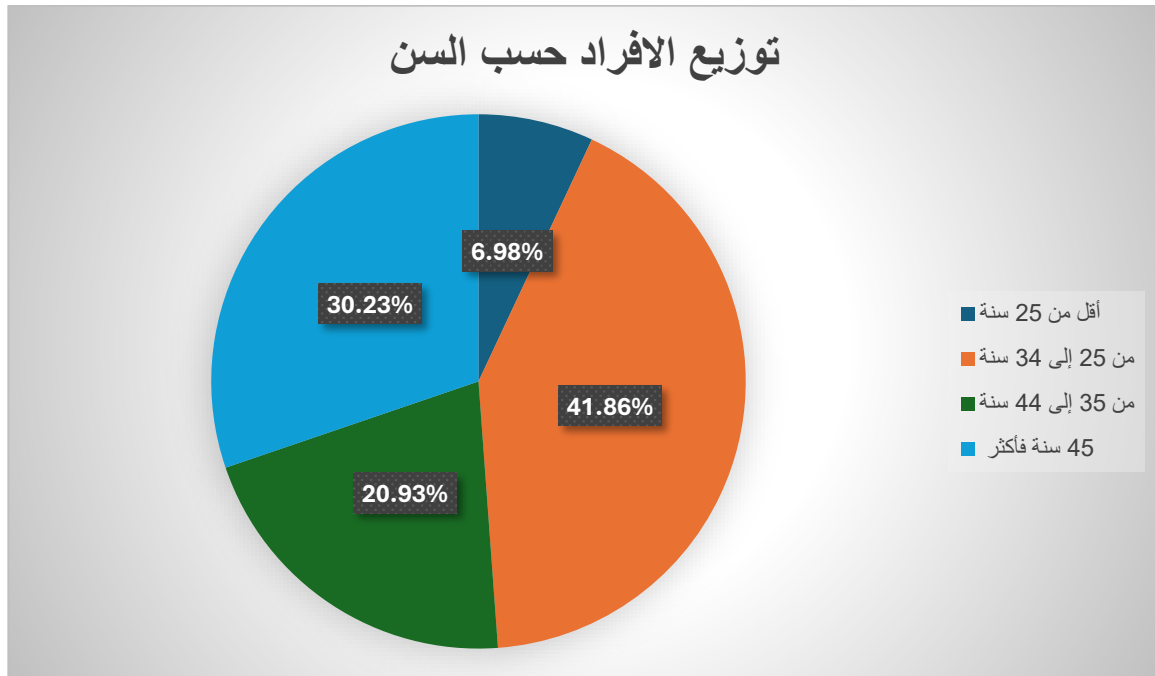
النسبة المئوية	التكرار	السن
6,98%	3	أقل من 25 سنة
41,86%	18	من 25 إلى 34 سنة
30,23%	9	من 35 إلى 44 سنة

45 سنة فأكثر	13	20,93%
المجموع	44	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برامج spss

يتبين من الجدول رقم 13 أن الفئة العمرية من 25 إلى 34 سنة تمثل أكبر نسبة من أفراد العينة بنسبة 41.86%، تليها فئة من 35 إلى 44 سنة بنسبة 30.23%، بينما جاءت فئة 45 سنة فأكثر في المرتبة الثالثة بنسبة 20.93%. وأقل فئة تمثيلاً كانت أقل من 25 سنة بنسبة 6.98%، مما يعكس تركزا أكبر لعينة الدراسة في الفئات العمرية الشابة والكهولة، وهي الفئات التي يحتمل أن يكون لها تعامل أوسع مع الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الشكل رقم 05 يوضح توزيع افراد العينة حسب السن :



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برامج spss

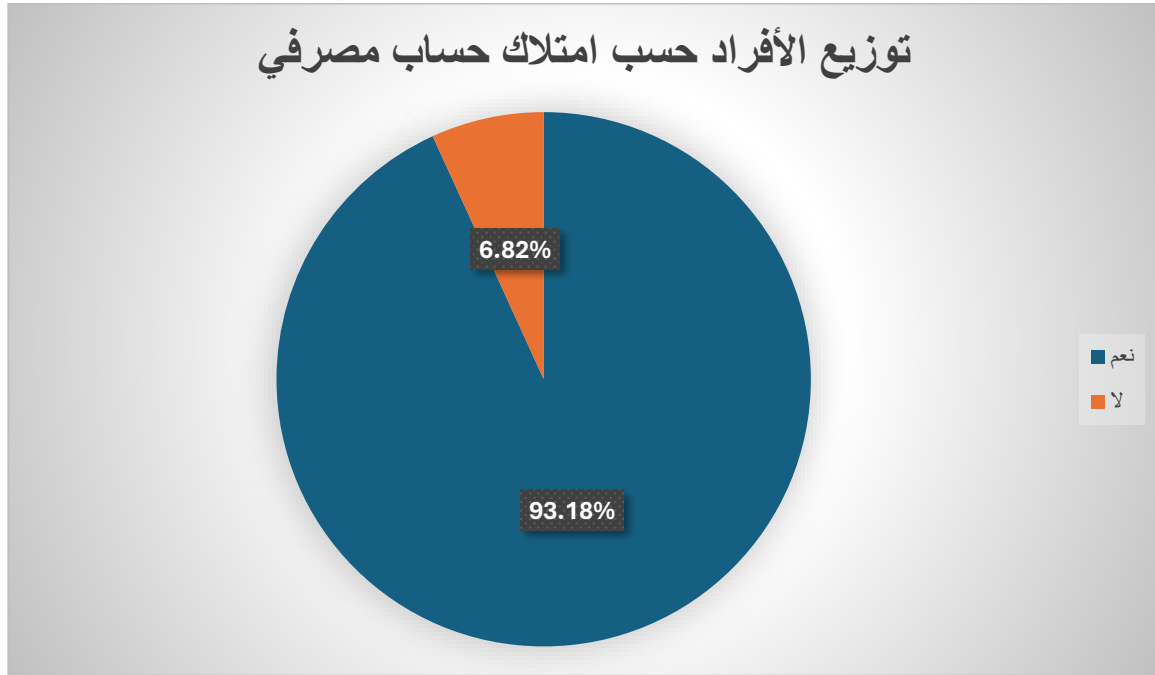
3. حسب امتلاك حساب مصرفي

الجدول رقم 14 توزيع أفراد العينة حسب امتلاك حساب مصرفي :

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	41	93,18%
لا	3	6,82%
المجموع	44	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برامج spss يتضح من الجدول رقم 14 أن الغالبية العظمى من أفراد العينة يمتلكون حسابا مصرفيا، حيث بلغت نسبتهم **93.18%**، مما يعكس انتشار ثقافة التعاملات البنكية بين المشاركين. في المقابل، بلغت نسبة الأفراد الذين لا يمتلكون حسابا مصرفيا سوى **6.82%**، وهي نسبة ضئيلة تدل على أن العينة المدروسة مؤهلة بدرجة كبيرة لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، كون امتلاك الحساب شرطا أساسيا لذلك.

شكل رقم 06 يوضح توزيع الأفراد حسب امتلاك حساب مصرفي:



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برامج spss

4. حسب التعامل مع الخدمات البنكية الإلكترونية

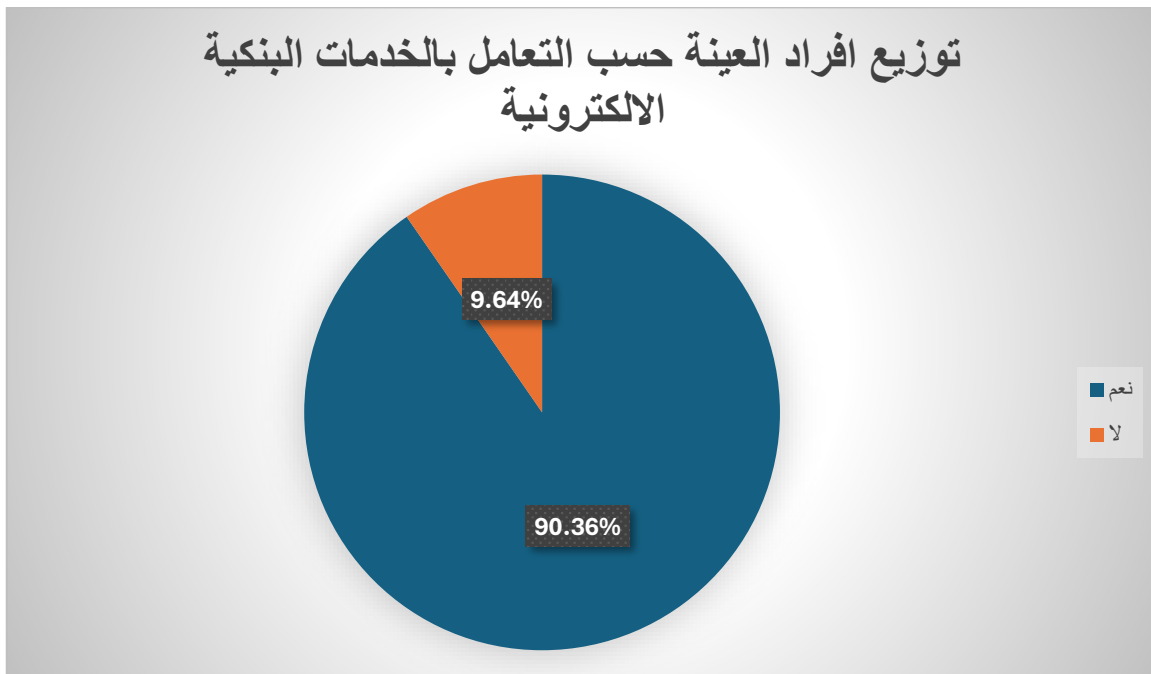
الجدول رقم 15 توزيع أفراد العينة حسب استخدامهم للخدمات البنكية الإلكترونية :

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	90,36%
لا	14	9,64%
المجموع	44	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برامج spss تشير بيانات الجدول رقم 15 إلى أن **90.36%** من أفراد العينة يتعاملون مع الخدمات البنكية الإلكترونية، وهو ما يمثل توجهها إيجابيا نحو اعتماد القنوات الرقمية في المعاملات المصرفية.

أما نسبة 9.64% من غير المستخدمين لهذه الخدمات، فقد تعكس وجود عراقيل تقنية أو عدم الثقة الكافية في هذه الخدمات، ما يستدعي الوقوف على الأسباب وراء هذا العزوف والعمل على تذليلها من طرف المؤسسات البنكية.

شكل رقم 07 يوضح توزيع افراد العينة حسب التعامل بالخدمات البنكية الإلكترونية :



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برامج spss

المطلب الثالث تحليل و تفسير اتجاهات الدراسة .

أولا تحليل عبارات المستجوبين الخاص بالمحور الأول "محددات الخدمات البنكية الإلكترونية"

1. عبارات محددات مرتبطة بتطور الخدمات نعرض في الجدول رقم 16 إجابات أفراد عينة الدراسة حول محددات تبني الخدمات البنكية الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري، محددات مرتبطة بتطور الخدمات البنكية الإلكترونية.

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	هل تلبي الخدمات المصرفية الإلكترونية احتياجاتكم اليومية بشكل فعال.	3.818	1.386	موافق

محايد	1.625	3.250	تفضلون إجراء المعاملات المصرفية إلكترونيا بدلا من التوجه شخصيا إلى البنك	2
موافق	1.276	3.909	هل تجدون سهولة في الاطلاع على كشف الحساب ومعرفة الأرصدة عبر الانترنت.	3
محايد	1.743	3.135	تتوفر الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري بسرعة وسهولة	4
محايد	1.471	3.136	هل تصلكم إشعارات دورية حول العمليات التي تتم على حسابكم(مثل:السحب،الإيداع،التحويل)	5
موافق	1.500	3.450	محددات مرتبطة بتطور الخدمات	1X

الجدول رقم 16 يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات محددات مرتبطة بتطور الخدمات البنكية الالكترونية :

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برمجية SPSS.

يبين الجدول رقم 16 إجابات أفراد عينة الدراسة حول البعد الأول المعتمد لقياس محددات الخدمات المصرفية الالكترونية في البنك الوطني الجزائري وكانه مستغام 876 وهو يعد محددات مرتبطة بتطور الخدمات البنكية الالكترونية . نقوم بتحليل هذه الإجابات فيمايلي:

- المتوسط الحسابي لـ 5 عبارات وهي: 1، 2، 3، 4، و 5 جاءت متوسطاتها الحسابية محصورة بين 3.135 و 3.909 كأدنى قيمة للعبارة رقم 4 و 3.909 كأعلى قيمة للعبارة رقم 3. هذه العبارات جميعا متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة حولها هو 3.250 بدرجة محايد ، وهذا ما يؤكد على التطور في الخدمات الالكترونية من قبل البنك.

- أما المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول البعد الأول فقد بلغ 3.450 بانحراف معياري قدره 1.500 وهو يقع ضمن الدرجة موافق. هذه النتيجة توضح أن عملاء البنك الوطني الجزائري راضون نسبيا عن تطور الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف الوكالة.

2. عبارات محددات مرتبطة بأجهزة الصراف الآلي و البطاقات البنكية.

في الجدول رقم 17 نعرض إجابات أفراد عينة الدراسة حول المحددات المرتبطة بأجهزة الصراف الآلي و البطاقات البنكية.

الجدول رقم 17 يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات المحددات مرتبطة بأجهزة

الصراف الآلي و البطاقات البنكية :

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
-------------	---------	-----------------	-------------------	---------

1	ساعدت اجهزة الصراف الآلي في تسهيل المعاملات وسرعتها خلال أزمة كوفيد.19-	4.227	1.277	موافق بشدة
2	تعتبر البطاقات وسيلة فعالة لتقديم الخدمات في أماكن مختلفة	4.477	0.917	موافق بشدة
3	ساهمت البطاقات البنكية في تحسين أداء البنك الوطني الجزائري خلال فترة كوفيد19	3.205	1.516	محايد
4	تستخدم البطاقة البنكية بأمان وفعالية في عمليات السحب والدفع	4.091	0.90	موافق
5	تم تطوير خصائص البطاقة البنكية الإلكترونية لتلائم حاجيات الزبون بعد أزمة كوفيد19	3.00	1.187	محايد
X2	المحددات المرتبطة بالصراف الآلي و البطاقات البنكية	3.800	1.159	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برمجية SPSS.

يبين الجدول رقم 17 إجابات أفراد عينة الدراسة حول البعد الثاني المعتمد لقياس مدى استعمال أجهزة الصراف الآلي والبطاقات البنكية في البنك الوطني الجزائري حيث تم تحليل هذه الإجابات فيما يلي:

- المتوسط الحسابي لـ 5 عبارات وهي: 1، 2، 3، 4 و 5 جاءت متوسطاتها الحسابية محصورة بين 3.00 كأدنى قيمة للعبارة رقم 5 و 4.477 كأعلى قيمة للعبارة رقم 2. هذه العبارات جميعا متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة حولها بدرجة موافق 4.091، وهذا ما يؤكد على مدى مساهمة اجهزة الصراف الآلي و البطاقات البنكية في تطور الخدمات الالكترونية.

- أما المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول البعد الثاني فقد بلغ 800.3 بانحراف معياري قدره 1.159 وهو يقع ضمن الدرجة موافق. هذه النتيجة توضح أن عملاء البنك الوطني الجزائري يؤكدون بدرجة عالية مساهمة أجهزة الصراف الآلي و البطاقات البنكية في تطور الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك.

3. عبارات محدّدت مرتبطة بالموقع الإلكتروني

في الجدول رقم 18 نعرض إجابات أفراد عينة الدراسة حول المحددات المرتبطة بالموقع الإلكتروني.

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
-------------	---------	-----------------	-------------------	---------

1	يحتوي الموقع الإلكتروني للبنك على معلومات اتصال واضحة وسهلة.	3.295	1.604	محايد
2	يتم تحديث محتوى الموقع الإلكتروني بشكل دوري وفعال.	3.818	1.353	موافق
3	يوفر الموقع الإلكتروني تطبيقات تفاعلية ومناسبة لفترة كوفيد.19	3.205	1.358	محايد
4	يتيح الموقع الإلكتروني خدمات تمكن من إتمام المعاملات دون الحاجة للذهاب إلى الفرع.	4.156	0.833	موافق
3 X	المحددات المرتبطة بالموقع الإلكتروني	3.618	1.287	موافق

الجدول رقم 18 يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات لمحددات مرتبطة بالموقع الإلكتروني :

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برمجية SPSS.

يوضح لنا الجدول رقم 18 العبارات المستخدمة لمعرفة المحددات المرتبطة بالموقع الإلكتروني للبنك الوطني الجزائري . وفيما يلي تحليل لنتائج هذه الإجابات :

- هناك عبارات 2 جاءت في درجة الموافقة نعرضها بالترتيب:

العبارة رقم 2: متوسطها الحسابي هو 3.818 بانحراف معياري قدره 1.353 هذه النتيجة تؤكد على أن إجابات أفراد عينة الدراسة يوافقون على قدرة الموقع الإلكتروني على تلبية مطالبهم.

العبارة رقم 4: متوسطها الحسابي هو 4.156 بانحراف معياري قدره 0.833 هذه النتيجة تؤكد على أن أفراد عينة الدراسة يتفقون على توفر الراحة مع استخدام الموقع الإلكتروني .

- حل في المرتبتين الأخيرتين العبارتين رقم 3 و 1 على التوالي فقد جاء المتوسطهما الحسابي 3.205 و 3.295 على التوالي و التي تقع في الدرجة محايد . وبالتالي فإن أفراد عينة الدراسة يوافقون الى حد ما على فعالية الموقع الإلكتروني للبنك الوطني الجزائري.

- أما المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول البعد الثالث فقد بلغ 3.618 بانحراف معياري قدره 1.287 وهو يقع ضمن الدرجة موافق. هذه النتيجة توضح أن عملاء البنك الوطني الجزائري موافقون على تطور الموقع الإلكتروني .

4. عبارات محدّدات متعلّقة بنظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة

في الجدول رقم 19 نعرض إجابات أفراد عينة الدراسة حول المحددات المرتبطة بنظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة.

الجدول رقم 19 يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات محددات مرتبطة بنظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة :

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	يوفر نظام RTGS وسيلة آمنة لتحويل الأموال بين البنوك	2.955	1.242	محايد
2	ساهم نظام RTGS في تسريع العمليات المالية أثناء أزمة كوفيد.19	3.841	1.330	موافق
3	يستخدم البنك الوطني الجزائري نظام RTGS بكفاءة عالية.	3.614	1.318	موافق
4	يشعر الزبون بالثقة عند استخدام RTGS لتحويل مبالغ مالية كبيرة	3.182	1.481	محايد
4 X	محددات متعلقة بنظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة	3.398	1.343	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برمجية SPSS.

يوضح لنا الجدول رقم 19 العبارات المستخدمة لمعرفة المحددات لنظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة في البنك الوطني الجزائري. وفيما يلي تحليل لنتائج هذه الإجابات:

- هناك عبارتين جاءت في درجة الموافقة نعرضها بالترتيب:

***العبارة رقم 2:** متوسطها الحسابي هو 3.841 بانحراف معياري قدره 1.330 هذه النتيجة تؤكد على أن أفراد عينة الدراسة يتفقون سرعة النظام في تنفيذ المعاملات .

***العبارة رقم 3:** متوسطها الحسابي 3.614 هو بانحراف معياري قدره 1.318 هذه النتيجة تؤكد على أن إجابات أفراد عينة الدراسة يوافقون على كفاءة نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة.

- هناك عبارتين جاءت في درجة محايد نعرضها بالترتيب:

***العبارة رقم 4:** متوسطها الحسابي 3.182 هو بانحراف معياري قدره 1.481 هذه النتيجة تؤكد على أن إجابات أفراد عينة الدراسة يسرون على نقص عنصر الثقة .

* العبارة رقم 1: متوسطها الحسابي هو 2.955 بانحراف معياري قدره 1.242 هذه النتيجة تؤكد على أن إجابات أفراد عينة الدراسة يطلبون زيادة الأمان.

- أما المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول البعد الرابع فقد بلغ 3.398 بانحراف معياري قدره 1.343 وهو يقع ضمن الدرجة محايد. هذه النتيجة توضح أن عملاء البنك الوطني الجزائري يظهرون قلة التوعية و التجربة لهذا النظام.

البعد الخامس: عبارات محدّدات متعلّقة بسرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء

في الجدول رقم 20 نعرض إجابات أفراد عينة الدراسة حول المحدّدات المرتبطة بسرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء.

الجدول رقم 20 يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات متعلّقة بمحدّدات المرتبطة بسرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء :

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	يحرص موظفو البنك الوطني الجزائري على الاستجابة السريعة لمتطلبات الزبائن بعد أزمة كوفيد19	3.500	1.177	موافق
2	يوفر البنك خدمات تتيح الاطلاع على المعاملات عن بعد دون لقاء مباشر.	3.591	1.542	موافق
3	ساهمت الخدمات البنكية الإلكترونية في تعزيز سمعة البنك الوطني الجزائري بعد كوفيد19	2.750	1.315	محايد
4	كلفة الخدمات البنكية لإلكترونية معقولة مقارنة بمجودتها.	3.636	1.432	موافق
5	لعبت هذه الخدمات دورا في تحسين صورة البنك في السوق المالي خلال أزمة كوفيد19	3.318	1.504	محايد
5 X	محدّدات متعلّقة بسرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء	3.359	1.394	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برمجية SPSS.

يوضح لنا الجدول رقم 20 العبارات المستخدمة لمعرفة المحدّدات المرتبطة بسرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء. وفيما

يلي تحليل لنتائج هذه الإجابات:

-هناك 3عبارات جاءت في درجة الموافقة نعرضها بالترتيب:

***العبارة رقم4:** متوسطها الحسابي 3.636هو بانحراف معياري قدره1.432 هذه النتيجة تؤكد على أن إجابات أفراد عينة الدراسة يوافقون على انخفاض كلفة الخدمات الالكترونية.

***العبارة رقم2:** متوسطها الحسابي هو3.591 بانحراف معياري قدره1.542 هذه النتيجة تؤكد على أن أفراد عينة الدراسة يتفقون على توفر خدمات التعامل عن بعد.

***العبارة رقم1:** متوسطها الحسابي هو 3.500بانحراف معياري قدره 1.177هذه النتيجة تؤكد على أن أفراد عينة الدراسة يؤكدون على الاستجابة السريعة للخدمات.

-حل في المرتبة الرابعة العبارة رقم 5 فقد جاء المتوسط الحسابي 3.318، تقع في الدرجة محايد .وبالتالي فإن أفراد عينة الدراسة يوافقون الى حد ما على مساهمتها في تحسين أداء البنك .

-حل في المرتبة الأخيرة العبارة 3رقم فقد جاء متوسطها الحسابي 2.750، تقع في الدرجة محايد . وبالتالي فإن أفراد عينة الدراسة غير متيقنين من دور هذه الخدمات في تحسين صورة البنك في السوق المالي.

-أما المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول البعد الخامس فقد بلغ 3.359بانحراف معياري قدره1.394 وهو يقع ضمن الدرجة محايد. هذه النتيجة توضح حالة من الحياد حول مدى استجابة البنك لمطالب العملاء .

ثانيا: تحليل عبارات المستجوبين الخاص بالخور الثاني" مدى تأثير ازمة كوفيد 19 على تبني الخدمات البنكية الالكترونية. في الجدول رقم 21نعرض إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى تأثير ازمة كوفيد 19على تبني الخدمات البنكية الالكترونية.

الجدول رقم 21 يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات المرتبطة بمدى تأثير

ازمة كوفيد 19على تبني الخدمات البنكية الالكترونية :

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	هل دفعتمكم أزمة كوفيد19 إلى استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية بشكل أكبر	4.163	0.987	موافق
2	زاد اعتمادكم على التطبيقات والمواقع البنكية خلال فترة الحجر الصحي.	4.089	1.151	موافق
3	أزمة كوفيد19 كشفت لكم أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية	4.000	1.135	موافق

موافق	1.306	3.933	وفر البنك الوطني الجزائري بدائل إلكترونية فعالة لتقليل التفاعل المباشر مع الموظفين أثناء الأزمة.	4
موافق	1.455	3.705	هل لاحظتم تطورا واضحا في الخدمات البنكية الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري بعد أزمة كوفيد19	5
موافق	1.594	3.773	بعد أزمة كوفيد19 أصبحتم تفضلون الخدمات البنكية الإلكترونية على زيارة الفروع.	6
موافق	1.501	3.864	أزمة كوفيد19 ساعدت في ترسيخ ثقافة الخدمات البنكية الرقمية لدى الزبائن.	7
موافق	1.381	3.841	أحث الزبائن على استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية بسبب تجريبي بعد كوفيد19	8
موافق	1.314	3.921	تطور الخدمات المصرفية الالكترونية بعد الازمة .	Y

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برمجية SPSS.

يوضح لنا الجدول رقم 21 العبارات المستخدمة لمعرفة مدى تأثير أزمة كوفيد 19 على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري. وفيما يلي تحليل لنتائج هذه الإجابات:
- كل العبارات جاءت في درجة الموافقة نعرضها بالترتيب:

***العبارة رقم1:** متوسطها الحسابي هو 4.163 بانحراف معياري قدره 0.987 هذه النتيجة تؤكد على أن إجابات أفراد عينة الدراسة يوافقون على مساهمة الازمة الصحية في زيادة التحول التكنولوجي للخدمات البنكية .

***العبارة رقم 2 و 3 :** متوسطهما الحسابي هو 4.089 و 4.000 بانحراف معياري قدره على التوالي 1.151 و 1.135 وهذه النتيجة تؤكد على أن أفراد عينة الدراسة يتفقون على زيادة الاعتماد على هذه الخدمات .

***العبارة رقم4:** متوسطها الحسابي هو 3.933 بانحراف معياري قدره 1.135 هذه النتيجة تؤكد على أن أفراد عينة الدراسة يؤكدون على زيادة البنك الوطني الجزائري لمنتجاته الالكترونية خلال الازمة .

***العبارة رقم6:** متوسطها الحسابي هو 3.773 بانحراف معياري قدره 1.594 هذه النتيجة تؤكد على أن إجابات أفراد عينة الدراسة يفضلون الخدمات الرقمية .

***العبارة رقم5:** متوسطها الحسابي هو 3.705 بانحراف معياري قدره 1.455 هذه النتيجة تؤكد على أن إجابات أفراد عينة الدراسة يوافقون انه يوجد تطور ملحوظ في الخدمات المقدمة من طرف البنك.

*العبارة رقم7: متوسطها الحسابي هو3.864 بانحراف معياري قدره 1.501. هذه النتيجة تؤكد على أن إجابات أفراد عينة الدراسة يؤكدون على ترسيخ ثقافة التحول الرقمي في الخدمات البنكية .

*العبارة رقم8: متوسطها الحسابي هو3.841 بانحراف معياري قدره 1.381. هذه النتيجة تؤكد على أن إجابات أفراد عينة الدراسة يحنون على استخدام هذه الخدمات.

- أما المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الثاني المتعلق بتطور الخدمات البنكية الالكترونية بعد ازمة كوفيد 19 فقد بلغ 3.921 بانحراف معياري قدره 1.314 وهو يقع ضمن الدرجة موافق. هذه النتيجة توضح أن عملاء البنك الوطني الجزائري موافقون بدرجة كبيرة على مدى تأثير ازمة كوفيد 19 على تطور الخدمات البنكية الالكترونية.

اختبار فرضية الدراسة التطبيقية

بعد التطرق إلى الإحصاءات الوصفية والمتوسطات الحسابية لمختلف متغيرات الدراسة في المطلب السابق. نقوم في هذا المطلب بإجراء مختلف اختبارات الفرضيات .

أولا: اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة

لاختبار مدى اتساع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي فإننا نستخدم اختبار كولموغوروف-سميرنوف ، و للتأكد من صحة الفرضية التالية:

- الفرضية الصفريية H_0 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

- الفرضية البديلة H_1 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

نتائج الاختبار نعرضها في الجدول رقم22

الجدول رقم22 اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة :

	x1	x2	x3	x4	x5	y
N	44	44	44	44	44	44
Paramètres	45003,	80003,	1803,6	39803,	3,3590	3,9210
Moyenne	1,41491	1,07703	1,27469	1,29501	1,33754	1.24129
normaux ^{a,b}						
Ecart-type						

Absolue	,186	,142	,189	,111	,138	,197
Différences les	,149	,133	,156	,108	,114	,197
plus	-,186	-,142	-,189	-,111	-,138	,166
Positive						
extrêmes						
Négative						
Z de	1,209	,165	,211	,134	,161	,197
Kolmogorov-						
Smirnov						
Signification						
asymptotique	,037	,165	,033	,378	,183	,056
(bilatérale)						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برمجية SPSS.

تظهر لنا النتائج الواردة في الجدول رقم 22 أن مختلف بيانات الدراسة سواء المتعلقة بأبعاد المتغير المستقل أو المتغير التابع تتبع التوزيع الطبيعي باستثناء بعض المحاور. وذلك لأن مستوى معنوية الاختبار أقل من القيمة h_1 المرجعية 0.05

ثانياً: اختبار ستودنت

لقد اعتمدنا على اختبار ستودنت لاختبار فرضية الدراسة التطبيقية كما يلي:

1. اختبار تطور الخدمات البنكية الالكترونية

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة حول تطور الخدمات البنكية الالكترونية و متوسط العينة .

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة حول تطور الخدمات البنكية الالكترونية و متوسط العينة.

الجدول رقم 23 نتائج اختبار ستودنت حول تطور الخدمات البنكية الالكترونية :

	Valeur du test = 3
--	--------------------

	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
x1	444,2	3 4	19 ,0	527 ,	104 ,	950 ,

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برمجية SPSS.

توضح النتائج الواردة في الجدول رقم 23 أن قيمة t المحسوبة قد بلغت 2.444 وهي أكبر من قيمة t الجدولية عند درجة الحرية 43 وعند مستوى المعنوية 5%، كذلك بلغت قيمة لبدلالة الإحصائية 0.019 و هي اقل من 0.05 مما يؤكد أن اجابات أفراد الدراسة تعكس حقيقة درجة موافق حول تطور الخدمات البنكية الإلكترونية. و بناءا على هذه النتائج نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة .

2. اختبار بعد أجهزة الصراف الآلي و البطاقات البنكية:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد أجهزة الصراف الآلي والبطاقات البنكية ومتوسط العينة.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد أجهزة الصراف الآلي والبطاقات البنكية ومتوسط العينة.

الجدول رقم 24 نتائج اختبار ستودنت حول بعد أجهزة الصراف الآلي و البطاقات البنكية :

Valeur du test = 3						
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la difference	
					Inférieure	Supérieure
x2	97,24	3 4	,000	93 ,6	377 ,	009,1

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برمجية SPSS.

توضح النتائج الواردة في الجدول رقم 24 أن قيمة t المحسوبة قد بلغت 4.297 وهي أكبر من قيمة t الجدولية عند درجة الحرية 43 وعند مستوى المعنوية 5%، كذلك بلغت قيمة الدلالة الإحصائية 0.000 و هي اقل من 0.05 مما يؤكد أن اجابات أفراد الدراسة تعكس حقيقة وجود فرق احصائي بين متوسط تقييم افراد العينة و أجهزة الصراف الالي. و بناءا على

هذه النتائج نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة مما يدل على وجود درجة موافقة عالية للمستجوبين حول فعالية أجهزة الصراف الالي و البطاقات البنكية في تحسين الخدمات.

3. اختبار بعد الموقع الالكتروني:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الموقع الالكتروني ومتوسط العينة.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الموقع الالكتروني ومتوسط العينة.
الجدول رقم 25 نتائج اختبار ستيودنت حول بعد الموقع الالكتروني :

	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
x3	7641,	3 4	85 ,0	318 ,	035 ,	672 ,0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برمجية SPSS.

توضح النتائج الواردة في الجدول رقم 25 أن قيمة t المحسوبة قد بلغت 1.764 وهي اقل من قيمة t الجدولية عند درجة الحرية 43 وعند مستوى المعنوية 5% ، كذلك بلغت قيمة الدلالة الإحصائية 0.085 و هي اكبر من 0.05 مما يشير أن الفرق الاحصائي بين متوسط تقييم افراد العينة والقيمة المرجعية . و بناء على هذه النتائج لا يمكن رفض الفرضية الصفرية مما يظهر موقفا محايدا تجاه فعالية الموقع الالكتروني.

4. اختبار بعد نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة :

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة ومتوسط العينة.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة ومتوسط العينة.

الجدول رقم 26 نتائج اختبار ستيودنت حول بعد نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة :

	Valeur du test = 3

	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
4 X	302,2	3 4	26 ,0	400 ,	059 ,	741 ,0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برمجية SPSS.

توضح النتائج الواردة في الجدول رقم 26 أن قيمة t المحسوبة قد بلغت 2.302 وهي أكبر من قيمة t الجدولية عند درجة الحرية 43 وعند مستوى المعنوية 5% ، كذلك بلغت قيمة الدلالة الإحصائية 0.026 و هي أقل من 0.05 مما يؤكد أن الفرق الإحصائي بين متوسط تقييم افراد العينة والقيمة المرجعية دال احصائيا . و بناء على هذه النتائج لا يمكن رفض الفرضية الصفرية مما يعبر عن درجة الرضا الكبيرة للعملاء تجاه نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة.

5. اختبار بعد سرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد سرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء ومتوسط العينة.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد سرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء ومتوسط العينة.

الجدول رقم 27 نتائج اختبار ستيودنت حول بعد سرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء :

Valeur du test = 3						
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
5 X	073,2	3 4	44 ,0	414 ,	023 ,	805 ,0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برمجية SPSS.

توضح النتائج الواردة في الجدول رقم 27 أن قيمة t المحسوبة قد بلغت 2.073 وهي أكبر من قيمة t الجدولية عند درجة الحرية 43 وعند مستوى المعنوية 5% ، كذلك بلغت قيمة الدلالة الإحصائية 0.044 و هي أقل من 0.05 مما يدل على

أن الفرق الاحصائي بين متوسط تقييم افراد العينة والقيمة المرجعية دال احصائيا . و بناءا على هذه النتائج يمكن القول ان المشاركين عبروا عن رضاهم حول مدى سرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء.

6. اختبار بعد مدى تأثير جائحة كوفيد 19 على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية :

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد مدى تأثير جائحة كوفيد 19 على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية ومتوسط العينة.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد مدى تأثير جائحة كوفيد 19 على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية ومتوسط العينة.

الجدول رقم 28 نتائج اختبار ستيودنت حول بعد مدى تأثير جائحة كوفيد 19 على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية :

	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
6 X	725,4	3 4	00 ,0	923 ,	0540 ,	306,1

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برمجية SPSS.

توضح النتائج الواردة في الجدول رقم 28 أن قيمة t المحسوبة قد بلغت 4.725 وهي أكبر من قيمة t الجدولية عند درجة الحرية 43 وعند مستوى المعنوية 5% ، كذلك بلغت قيمة الدلالة الإحصائية 0.000 و هي أقل بكثير من 0.05 مما يدل على أن الفرق الاحصائي بين متوسط تقييم افراد العينة والقيمة المرجعية دال احصائيا . و بناءا على هذه النتائج يمكن رفض الفرضية الصفرية و القول ان المستجوبين عبروا عن وجود تغير واضح في تبني الخدمات البنكية الالكترونية بعد الازمة الصحية .

ثالثا: اختبار الانحدار الخطي البسيط

لمعرفة مدى تأثير كل بعد للمتغير المستقل المتمثلة في: تطور الخدمات البنكية الالكترونية، أجهزة الصراف الالي و البطاقات البنكية، الموقع الالكتروني، نظام الدفع الفوري الاجباري ، سرعة استجابة البنك لمطالب العملاء و مدى تاثير الازمة الصحية على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية في عينة الدراسة فندرج نموذج الانحدار الخطي البسيط التالي:

$$Y=a+bx+\mu$$

بحيث Y : يمثل المتغير التابع وهو تطور الخدمات البنكية الالكترونية بعد ازمة كوفيد.

X : يمثل المتغير المستقل بحيث :

X_1 : يمثل تطور الخدمات البنكية الالكترونية

X_2 : يمثل أجهزة الصراف الآلي و البطاقات البنكية

X_3 : يمثل الموقع الالكتروني

X_4 : يمثل نظام الدفع الفوري الاجباري

X_5 : يمثل سرعة استجابة البنك لمطالب العملاء

X_6 : يمثل مدى تأثير الازمة الصحية على

تبني الخدمات البنكية الإلكترونية

μ : يمثل حد الخطأ العشوائي

1. اختبار أثر بعد تطور الخدمات البنكية الالكترونية على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية ندرج فرضية العدم

والفرضية البديلة للفرضية الفرعية الثالثة على النحو التالي:

H_0 : لا يوجد أثر لتطور الخدمات البنكية الالكترونية على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية.

H_1 : يوجد أثر لتطور الخدمات البنكية الالكترونية على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية.

جدول رقم 29 نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط حول بعد تطور الخدمات البنكية الالكترونية :

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		

(Constante)	1	59,9	136,		150,7	00,0
	x1	846,	036,	964,	594,23	,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برمجية SPSS.

تؤكد لنا النتائج الواردة في الجدول رقم 29 المتعلقة بالانحدار الخطي البسيط على أن قيمة b المقدرة ب 0.846 هي معنوية إحصائياً عند مستوى معنوية قدره 5%، وذلك لأن مستوى معنوية الاختبار جاء بالقيمة 0.000 ومعامل beta المعياري 0.964 بالتالي فإنه يشير الى اثر قوي بين درجة تطور الخدمات البنكية و تبني الزبائن لهذه الخدمات.

2. اختبار أثر بعد أجهزة الصراف الالي و البطاقات البنكية:

H₀: لا يوجد أثر أجهزة الصراف الالي و البطاقات البنكية على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية.

H₁: يوجد أثر أجهزة الصراف الالي و البطاقات البنكية على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية.

جدول رقم 30 نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط حول بعد أجهزة الصراف الالي و البطاقات البنكية:

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.	
	A	Erreur standard	Bêta			
(Constante)	1	-		-	00,0	
		341,		352,2		
	2 X	128,1	037,	978,	408,30	,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برمجية SPSS.

تؤكد لنا النتائج الواردة في الجدول رقم 30 المتعلقة بالانحدار الخطي البسيط على أن قيمة b المقدرة ب 1.128 هي معنوية إحصائياً عند مستوى معنوية قدره 5%، وذلك لأن مستوى معنوية الاختبار جاء بالقيمة 0.000 ومعامل beta المعياري 0.987 و بالتالي فإن هذه التقنيات و الأدوات تعد ذات تاثير مرتفع على تطور الخدمات البنكية الإلكترونية.

3. اختبار أثر بعد الموقع الإلكتروني :

H₀: لا يوجد أثر الموقع الإلكتروني على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية.

H₁: يوجد أثر الموقع الإلكتروني على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية.

جدول رقم 31 نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط حول بعد الموقع الإلكتروني :

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard			
1 (Constante)	712 ,	222 ,		207,3	00 , 0
3 X	913 ,	059 ,	922 ,	408,15	,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برمجية SPSS.

تؤكد لنا النتائج الواردة في الجدول رقم 31 المتعلقة بالانحدار الخطي البسيط على أن قيمة b المقدرة ب 0.913 هي معنوية إحصائياً عند مستوى معنوية قدره 5%، وذلك لأن معنوية الاختبار جاء بالقيمة 0.000 وقيمة beta 0.922 بالتالي فإن هذه النتائج تعكس العلاقة القوية بين الموقع الإلكتروني للبنك الوطني الجزائري و تطور الخدمات البنكية الإلكترونية.

اختبار أثر بعد نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة :

H₀: لا يوجد أثر نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية.

H₁: يوجد أثر نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية.

جدول رقم 32 نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط حول بعد نظام الدفع الفوري الاجباري :

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard			

	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante) 1	821,	153 ,		366,5	00 ,0
4 X	919 ,	042 ,	959 ,	84,21	,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برمجية SPSS.

تؤكد لنا النتائج الواردة في الجدول رقم 32 المتعلقة بالانحدار الخطي البسيط على أن قيمة b المقدرة ب 0.919 هي معنوية إحصائياً عند مستوى معنوية قدره 5%، وذلك لأن مستوى معنوية الاختبار جاء بالقيمة 0.000 وقيمة beta التي بلغت 0.959 مما زاد في تسريع التحويلات الآلية وفعالية هذا النظام في تعزيز رقمته المعاملات البنكية .

5. اختبار أثر بعد سرعة استجابة البنك لمطالب العملاء :

H₀: لا يوجد أثر سرعة استجابة البنك لمطالب العملاء على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية.

H₁: يوجد أثر سرعة استجابة البنك لمطالب العملاء على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية.

جدول رقم 33 نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط حول بعد سرعة استجابة البنك لمطالب العملاء :

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante) 1	957,	165 ,		8,5	00 ,0
5 X	881 ,	045 ,	949 ,	15,19	,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برمجية SPSS.

تؤكد لنا النتائج الواردة في الجدول رقم 33 المتعلقة بالانحدار الخطي البسيط على أن قيمة b المقدرة ب 0.881 هي معنوية إحصائياً عند مستوى معنوية قدره 5%، وذلك لأن مستوى معنوية الاختبار جاء بالقيمة 0.000 ومعامل beta الذي بلغ 0.949 و الذي يؤكد على سرعة تفاعل موظفي البنك مع متطلبات العملاء.

6. اختبار أثر بعد مدى تأثير الازمة الصحية على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية :

H₀: لا يوجد أثر مدى تأثير الازمة الصحية على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية.

H₁: يوجد أثر مدى تأثير الازمة الصحية على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية.

جدول رقم 34 نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط حول بعد مدى تأثير الازمة الصحية على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية :

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	959,	136 ,		040, 7	00 ,0
6 X	846 ,	036 ,	964 ,	594,23	,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برمجية SPSS.

تؤكد لنا النتائج الواردة في الجدول رقم 34 المتعلقة بالانحدار الخطي البسيط على أن قيمة b المقدرة ب 0.846 هي معنوية إحصائياً عند مستوى معنوية قدره 5%، وذلك لأن مستوى معنوية الاختبار جاء بالقيمة 0.000 ومعامل beta الذي بلغ 0.964 هذا ما يفسر درجة التغير في تبني الخدمات البنكية الإلكترونية بعد الجائحة من قبل الزبائن.

خلاصة الفصل

يهدف هذا الفصل الى الربط بين الجانبين النظري و التطبيقي و ذلك من خلال دراسة ميدانية أجريت على عينة من عملاء البنك الوطني الجزائري- وكالة مستغانم 876. وذلك في اطار دراسة مدى تطور الخدمات البنكية الالكترونية بعد ازمة كوفيد 19.

حيث انه تم جمع البيانات عبر استبيان وزع على 44 فردا و الذي تضمن ثلاثة محاور رئيسية المكونة على التوالي من المعلومات الشخصية للعميل المستجوب، مدى تطور الخدمات البنكية الالكترونية في البنك الوطني الجزائري ، ثم مدى تاثير ازمة كوفيد 19 على تبني هذه الخدمات.

كما انه تم تحليل البيانات المحصل عليها باستخدام برنامج التحليل الاحصائي الاستدلالي spss بالاعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي ، و أظهرت النتائج ان هناك تحسنا ملحوظا في الخدمات البنكية الالكترونية في البنك الوطني الجزائري . كما بينت نتائج الدراسة مدى مساهمة ازمة كوفيد 19 في تسريع وتيرة تبني هذه الخدمات من طرف العملاء .



الخاتمة

تناول هذا البحث دراسة واقع "تطور الخدمات البنكية الإلكترونية في الجزائر بعد أزمة كوفيد19"، حيث كشفت الجائحة عن مدى الحاجة إلى تسريع وتيرة التحول الرقمي في القطاع البنكي الوطني، بعدما أصبحت القيود الصحية المفروضة على التنقل والتواصل المباشر تشكل عائقا حقيقيا أمام استمرار تقديم الخدمات البنكية بالطرق التقليدية.

لقد بينت الأزمة أن الخدمات البنكية الإلكترونية لم تعد مجرد خيار تكميلي، بل تحولت إلى ضرورة ملحة لضمان استمرارية النشاط البنكي وتلبية متطلبات الزبائن بأمان وسرعة. فقد بادرت العديد من المؤسسات البنكية إلى تفعيل عدة خدمات رقمية، على غرار الدفع الإلكتروني، تطبيقات الهاتف المحمول، توسيع استخدام البطاقات البنكية، ونقاط البيع الإلكترونية. وقد ساهم هذا التوجه في تقليص الضغط على الفروع التقليدية، وتحسين تجربة الزبون، وفتح آفاق جديدة أمام الرقمنة المالية في الجزائر.

وفي هذا السياق، جاءت الدراسة الميدانية التي أجريت على مستوى وكالة البنك الوطني الجزائري BNA - مستغانم (876) لتبرز بشكل ملموس نتائج هذا التحول، حيث أظهرت البيانات المحصل عليها أن هناك تحسنا ملحوظا في مستوى استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية من طرف الزبائن، لاسيما بعد إطلاق حملات التوعية وتعزيز البنية التحتية الرقمية للوكالة. فقد تم تسجيل ارتفاع في عدد العمليات المنجزة عبر الصرافات الآلية والبطاقات البنكية، إلى جانب استخدام أوسع للتطبيقات البنكية والمنصات الإلكترونية في عمليات التحويل والدفع.

كما كشفت الدراسة عن استعداد نسبي لدى الزبائن لتبني هذا النوع من الخدمات، رغم بعض العراقيل المرتبطة بضعف التكوين لدى فئات معينة، أو محدودية تغطية الإنترنت في بعض المناطق. غير أن الاتجاه العام يعكس تطورا إيجابيا، خاصة مع الجهود التي تبذلها الوكالة لتحديث خدماتها ومواكبة التطورات التكنولوجية.

كما أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ان الازمة الصحية لعبت دورا محوريا في تبني الخدمات البنكية الاللكترونية , حيث بلغت قيمة معامل التأثير في الانحدار الخطي البسيط 0.964 مما يدل على تأثيرها القوي في هذا الجانب. إضافة الى ارتفاع مستوى استخدام التطبيقات و البطاقات و أجهزة الصراف الالي. وما يؤكد مصداقية الأداة المستخدمة ارتفاع معدل الثبات في الاستبيان ليصل 0.85. وبناء على ما سبق، يمكن القول إن الخدمات البنكية الإلكترونية في الجزائر عرفت نقلة نوعية بعد جائحة كوفيد19، و ينتظر أن تتعزز مكانتها أكثر مستقبلا إذا ما تم دعمها بالإرادة التنظيمية، والاستثمار في البنية التحتية، وتعزيز الوعي الرقمي لدى المستخدمين.

و نأمل في ختام هذا العمل أن يكون قد ساهم في تقديم صورة واضحة حول واقع تطور الخدمات البنكية في الجزائر، وفتح المجال أمام دراسات مستقبلية أكثر تفصيلا حول هذا الموضوع

النتائج:

يمكن تلخيص أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة فيما يلي:

- تبيث فرضيات الدراسة بحيث أصبحت الخدمات البنكية الإلكترونية خيارا استراتيجيا ضروريا بعد جائحة كوفيد19، وليس مجرد بديل مؤقت.
- ساهمت الجائحة في رفع وعي الزبائن بأهمية استخدام الوسائل الرقمية لتسيير شؤونهم المالية.
- بينت الدراسة الميدانية أن وكالة BNA بمستغانم قامت بعدة خطوات لتعزيز استخدام هذه الخدمات، منها: تحسين البنية التحتية، وتوسيع شبكة الصرافات الآلية، وتحفيز الزبائن على استخدام تطبيقات الدفع و البطاقات البنكية.
- لا تزال هناك بعض العراقيل التي تحد من الاستخدام الواسع للخدمات الإلكترونية، أبرزها: ضعف الوعي الرقمي لدى بعض الزبائن، وتفاوت التغطية بالإنترنت، وضعف الثقة بالمجال الإلكتروني.

التوصيات:

استنادا إلى ما تم التوصل إليه، نقترح التوصيات التالية:

- مواصلة تحديث البنية التحتية الرقمية للبنوك الجزائرية، مع تحسين جودة التطبيقات والخدمات المقدمة.
- تنظيم حملات توعوية دورية لتحفيز الزبائن على استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية.
- تكوين وتدريب الإطارات البنكية على التقنيات الرقمية، والأمن السيبراني.
- وضع إطار قانوني وتنظيمي يشجع على الابتكار البنكي ويحمي الزبائن من مخاطر الاختراق.
- دعم التعاون بين البنوك ومؤسسات التكنولوجيا لتطوير خدمات رقمية أكثر تطورا وتنوعا.

الصعوبات:

- محدودية الدراسات السابقة في الجزائر حول موضوع تطور الخدمات البنكية الإلكترونية بعد كوفيد19.
- صعوبة الوصول إلى بيانات تفصيلية حديثة من الوكالة البنكية نظرا لخصوصية المعلومات.
- قلة الإحصائيات الرسمية المنشورة على المستوى المحلي المتعلقة بتطور التعاملات الرقمية في الفترة الأخيرة.

آفاق البحث:

- تقييم رضا الزبائن عن مدى تطور الخدمات البنكية الإلكترونية في البنوك الجزائرية.
- تحليل دور الأمن السيبراني في تعزيز ثقة العملاء في التعاملات البنكية الإلكترونية.
- مقارنة مستوى التحول الرقمي بين البنوك العمومية والخاصة في الجزائر.

قائمة المراجع :

1. الكتب باللغة العربية

- أحمد شعبان محمد علي، التسويق والخدمات المصرفية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2018، ص 35 .
- تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2005، ص 35.
- رعد حسن الصرف، عمولة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق 2007، ص 137.

2. المجلات العلمية :

- عبد النور بن جدو، "أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمة المصرفية في الجزائر"، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 14، 2022، ص. 89.
- غيث طلال فايز المجالي، التداعيات السياسية والاقتصادية لجائحة فيروس كورونا المستجد على النظام السياسي والاقتصادي الدولي، مجلة دفاتر السياسة والقانون، المجلد 13 العدد 01، سنة 2021، ص 10.
- فاطمة الزهراء بوراس، "الخدمات الرقمية والشمول المالي في الجزائر: الواقع والتحديات"، مجلة البحوث الاقتصادية، العدد 19، 2021، ص. 122.
- فريدة فلاك، أرقام وإحصائيات حول أزمة كورونا الحديثة وتداعياتها على الاقتصاديات الكبرى في العالم، الولايات المتحدة الأمريكية والصين نموذجا، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد، العدد 02 جوان 2020، ص 54.
- كرغلي أسماء، بلوناس عبد الله، أثر جائحة كورونا على عمليات الدفع الإلكتروني، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 17، العدد 25، 2021، ص 3
- خليفة زروقي، "الدكاء الاصطناعي والتحول الرقمي في البنوك الجزائرية"، مجلة الذكاء الاصطناعي، العدد 3، 2022، ص. 103
- بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كنهج لتحسين القدرة التنافسية للبنوك، جامعة حسيبة بن بوعلوي، الشلف، الجزائر. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 03 .
- مجلة البحوث الاقتصادية والمصرفية (2023). "تسريع التحول الرقمي في البنوك الجزائرية خلال أزمة كوفيد-19"، جامعة الجزائر 3.
- مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد 7، 2022. أثر التحول الرقمي على القطاع البنكي الجزائري، ص. 45.
- مجلة العلوم الاقتصادية، تأثير التكامل الرقمي على أداء البنوك الجزائرية، العدد 15 لسنة 2023، ص 52.
- نسرين بوشارب، "التوقيع الإلكتروني كأداة لتفعيل المعاملات المصرفية"، مجلة القانون والتكنولوجيا، العدد 8، 2022، ص. 67.
- مجلة الاقتصاد والإدارة، جامعة باتنة، , consulté le 07/04/2025 jiamcs.centre-univ-mila.dz
- مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد 7، 2022. أثر التحول الرقمي على القطاع البنكي الجزائري، ص. 45.

- مجلة العلوم الاقتصادية، تأثير التكامل الرقمي على أداء البنوك الجزائرية، العدد 15 لسنة 2023. ص52.

3. الاطروحات و الرسائل الجامعية :

- أم الخير دراجي، أثر عصنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي، دراسة حالة البنك الجزائري 2013-2008 ص7 جامعة، ورقلة.
 - بن موسى اعمار، الخدمات المصرفية و متطلبات تطويرها في الجزائر ، دراسة ميدانية ، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص دراسات مالية، جامعة غرداية ، الجزائر ، 2019\2020 ص08
 - رحال عادل، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة إختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، رسالة ماجستير، في العلوم الإقتصادية ، تخصص اقتصاد التنمية، 2014، ص34
 - نادية عبد الرحيم اطروحة ماجستير تحت عنوان تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، تخصص نقود مالية و بنوك ، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير : جامعة الجزائر 3 سنة 2011
 - عبد الغني ريوح، نور الدين غردة ، تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق، المؤتمر الدولي: "إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة"، كلية الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر
 - كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قائمة، قسم العلوم التجارية، مطبوعة في مقياس تسويق الخدمات للسنة الثالثة ليسانس، تخصص تسويق، من إعداد الدكتور بلبخاري سامي، السنة الجامعية 2016\2017.
 - معموري صورية، مزريق عاشور، مداخلة بعنوان عصنة القطاع المالي و المصرفي وواقع الخدمات البنكية الإلكترونية في الجزائر، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر ص05
4. المواقع الالكترونية :

- <https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>
- <https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/coronavirus/symptoms-causes/syc-20479963>
- https://www.bank-of-algeria.dz/rapport_systeme_financier_2021.pdf ، ص 45 ، بنك الجزائر، تقرير حول النظام المالي لسنة 2021
- الموقع الرسمي لبريد الجزائر، www.poste.dz
- الموقع الرسمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية، www.badr-bank.dz
- الموقع الرسمي لبنك البركة الجزائر، www.albaraka-bank.dz

- الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية، www.bdl.dz
- الموقع الرسمي لبنك الجزائر الخارجي، www.gba.dz
- الموقع الرسمي لبنك السلام الجزائر، www.bank-salam.net
- الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz

قائمة الملاحق

مكونات البطاقة البنكية:



1. تحديد مؤسسة الإصدار وصاحب البطاقة
2. شعار البنكية
3. تاريخ نهاية الصلاحية
4. إسم ولقب الزبون
5. الشريحة، العنصر الرئيسي لحماية النظام
6. رقم البطاقة
7. لوحة الإمضاء
8. عنوان مؤسسة الإصدار
9. رقم الشفرة البصرية، 3 أرقام الأخيرة الظاهرة على لوحة الإمضاء للبطاقة، هو عنصر إضافي لتأمين الدفع عن بعد
10. الشريط المغناطيسي

البطاقة الذهبية



البطاقة الكلاسيكية cib



أنواع بطاقة التوفير

بطاقة التوفير بدون فائدة



بطاقة التوفير بفائدة



بطاقة التوفير للقصر بدون فائدة



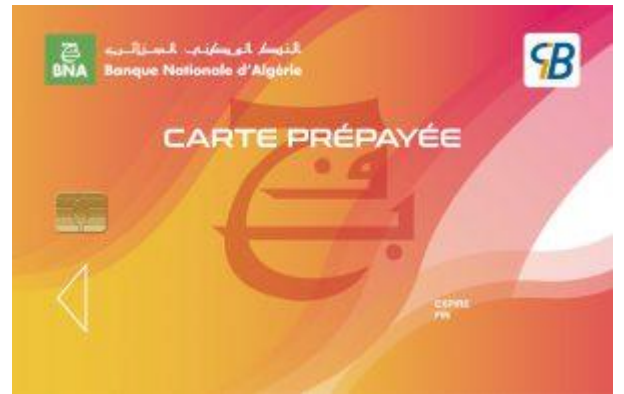
بطاقة التوفير للقصر بفائدة



بطاقة النخبة



بطاقة البنكية مسبقة الدفع



بطاقة فيزا البنك الوطني الجزائري



بطاقة one pay



استبيان حول تطور الخدمات البنكية الإلكترونية بعد أزمة كوفيد-19-

عزيزي/عزيزتي المستجيب(ة):

هذا الاستبيان يهدف إلى جمع آراء العملاء حول مدى تطور الخدمات البنكية الإلكترونية في الجزائر بعد أزمة كوفيد-19. المعلومات المقدمة ستستخدم لأغراض بحثية فقط وتُعامل بسرية تامة.

أولاً: المعلومات العامة

1. الجنس:

ذكر أنثى

2. العمر:

أقل من 25 سنة 25-34 سنة 35-44 سنة 45 سنة فأكثر

3. هل لديك حساب مصرفي؟

نعم لا

4. هل سبق لك استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية؟ (مثل: التطبيقات، الموقع الإلكتروني، الصراف الآلي، الدفع الإلكتروني...)

الإلكتروني...)

نعم لا

ثانيا: أسئلة حول تطور الخدمات البنكية الإلكترونية بعد كوفيد-19: يرجى وضع علامة x على الإجابة المختارة.

البعد الأول: تطور الخدمات البنكية الإلكترونية.

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	رقم السؤال
هل تلبى الخدمات المصرفية الإلكترونية احتياجاتكم اليومية بشكل فعال.						1
تفضلون إجراء المعاملات المصرفية إلكترونياً بدلاً من التوجه شخصياً إلى البنك						2
هل تجدون سهولة في الاطلاع على كشف الحساب ومعرفة الأرصدة عبر القنوات الإلكترونية.						3
تتوفر الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري بسرعة وسهولة						4
هل تصلكم إشعارات دورية حول العمليات التي تتم على حسابكم(مثل: السحب، الإيداع، التحويل)						5

البعد الثاني: أجهزة الصراف الآلي و البطاقات البنكية.

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	رقم السؤال
ساعدت اجهزة الصراف الآلي في تسهيل المعاملات وسرعتها خلال أزمة كوفيد19 .						1
تعتبر البطاقات وسيلة فعالة لتقديم الخدمات في أماكن مختلفة.						2
ساهمت البطاقات البنكية في تحسين أداء البنك الوطني الجزائري خلال فترة كوفيد19						3
تستخدم البطاقة البنكية بأمان وفعالية في عمليات السحب والدفع.						4
تم تطوير خصائص البطاقة البنكية الإلكترونية لتلائم حاجيات الزبون بعد أزمة كوفيد.19						5

البعد الثالث: الموقع الإلكتروني

رقم السؤال	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة
1						يحتوي الموقع الإلكتروني للبنك على معلومات اتصال واضحة وسهلة.
2						يتم تحديث محتوى الموقع الإلكتروني بشكل دوري وفعال.
3						يوفر الموقع الإلكتروني تطبيقات تفاعلية ومناسبة لفترة كوفيد.19
4						يتيح الموقع الإلكتروني خدمات تمكن من إتمام المعاملات دون الحاجة للذهاب إلى الفرع.

البعد الرابع: نظام RTGS

رقم السؤال	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة
1						يوفر نظام RTGS وسيلة آمنة لتحويل الأموال بين البنوك.
2						ساهم نظام RTGS في تسريع العمليات المالية أثناء أزمة كوفيد.19
3						يستخدم البنك الوطني الجزائري نظام RTGS بكفاءة عالية.
4						يشعر الزبون بالثقة عند استخدام RTGS لتحويل مبالغ مالية كبيرة.

البعد الخامس: سرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء

رقم السؤال	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة
1						يحرص موظفو البنك الوطني الجزائري على الاستجابة السريعة لمتطلبات الزبائن بعد أزمة كوفيد.19

2	يوفر البنك خدمات تتيح الاطلاع على المعاملات عن بعد دون لقاء مباشر.					
3	ساهمت الخدمات البنكية الإلكترونية في تعزيز سمعة البنك الوطني الجزائري بعد كوفيد19					
4	كلفت الخدمات البنكية لإلكترونية معقولة مقارنة بجودتها.					
5	لعبت هذه الخدمات دورا في تحسين صورة البنك في السوق المالي خلال أزمة كوفيد19					

المحور الثاني: مدى تأثير جائحة كوفيد 19 على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية.

رقم السؤال	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبرة
1						هل دفعتمكم أزمة كوفيد-19 إلى استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية بشكل أكبر
2						زاد اعتمادكم على التطبيقات والمواقع البنكية خلال فترة الحجر الصحي.
3						أزمة كوفيد19 كشفت لكم أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية
4						وفر البنك الوطني الجزائري بدائل إلكترونية فعالة لتقليل التفاعل المباشر مع الموظفين أثناء الأزمة.
5						هل لاحظتم تطورا واضحا في الخدمات البنكية الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري بعد أزمة كوفيد19
6						بعد أزمة كوفيد19 أصبحتم تفضلون الخدمات البنكية الإلكترونية على زيارة الفروع.
7						أزمة كوفيد19 ساعدت في ترسيخ ثقافة الخدمات البنكية الرقمية لدى الزبائن.
8						أحث الزبائن على استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية بسبب تجربتي بعد كوفيد19

ثالثا: أسئلة مفتوحة (اختيارية):

- ما هي أبرز المزايا التي لاحظتها في تطور الخدمات البنكية الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري بعد أزمة كوفيد 19؟

.....

.....

- ما هي التحديات أو الصعوبات التي تواجهونها أثناء استخدام هذه الخدمات؟

.....

.....

- ما اقتراحاتكم لتحسين مستقبل الخدمات البنكية الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري؟

.....

.....