وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنوان:

رقمنة الخدمات المالية كأداة لتحسين أداء المؤسسات المالية دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة المدية (منتجات الصيرفة الإسلامية نموذجا)

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة مالية

من إعداد الطالبتين:

- مزعاد فاطمة الزهراء
- بن شيخ هاجر

تحت إشراف الأستاذ:

- د/سعداوي موسى

لجنة المناقشة		
الأستاذ	الجامعة	الرتبة
د/سعداوي موسى	يحي فارس بالمدية	مشرفا
غزازي عماد	يحي فارس بالمدية	رئيسا
زرواطي محمد	يحي فارس بالمدية	مناقشا

الموسم الجامعي: 2024/2023


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله

وبعونه تعالى يسر لنا بفضله

بأصدق المشاعر وبأشد الكلمات الطيبة النابعة من القلب

نتقدم بالشكر الجزيل للوهاب الجليل جاعل العقل أصل

الدليل

وكذلك الأستاذ الفاضل المشرف "سعداوي موسى" على

صبره وتفانيه في تقديم التوجيهات القيمة لنا

وألف شكر إلى كل معلم وأستاذ إستمدينا منه ولو بذرة علم

منذ بداية مشوارنا الدراسي

شكرا لكل أساتذة وطاقم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير

الإهداء



إلى من زين إسمي بأجمل الألقاب إلى من دعمني بدون حدود

إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم

"والدي العزيز"

إلى من جعل الله الجنة تحت

قدميها من سهلت لي الشدائد

بدعائها إلى سر قوتي ونجاحي

"والدتي العزيزة"

إلى من كان لهم الأثر على حياتي؛ من أناروا وأخذوا بيدي نحو آفاق العلم

إخواني "فريد، وليد، إبراهيم، حسين، وفيق، صهيب

خولة، شهيرة، وهيبة، هاجر"

وإلى نفسي،، إلى نفسي التي كانت أهلا للمصاعب والتحديات

وإلى كل من كان له الفضل في وصولي بعد الله أهديكم

تخرجي وأسعد لحظاتي

مزعاد فاطمة الزهراء

الإهداء



الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله أما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضله تعالى مهداة

إلى من أعزنا الله بطاعتهما وكرمهما في كتابه العزيز بقوله " : ولا تقل لهما أف ولا تنهرهما وقل لهما قولا كريما " إلى من جعلت الجنة تحت قدميها، إلى ينبوع الحب والحنان، التي غمرتني بدعواتها

"أمي الغالية " أطال الله في عمرها

إلى ستري وعوني وصاحب الفضل في حياتي، إلى من رسم لي معالم النجاح "أبي الغالي"

"الحاج أحمد " أطال الله في عمره وأبقاه تاجا فوق رؤوسنا

وإلى إخوتي وأخواتي "عبدالله،حميدة، سارة، حفيظة، "

حفظهم الله ورعاهم

إلى كل من حملهم قلبي ولم تسعهم مذكرتي شكرا لدعمكم لي طوال سنوات دراستي

بن شيخ هاجر

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الرقمنة في تحسين أداء المؤسسات المالية من خلال التقرب من الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك وكالة المدية محل الدراسة، التي اكتشفنا من خلالها مختلف الخدمات الرقمية التي يوفرها البنك وواقع تطبيق التكنولوجيا الحديثة في الصندوق، من حيث الأنظمة الرقمية المستخدمة، بالإضافة إلى التطبيقات ووسائل الدفع الالكترونية.

تتمثل الغاية الرئيسية لبحثنا في إبراز مساهمة الرقمنة في تسهيل المعاملات المالية وتعزيز ثقة الزبون في خدمات الصندوق، حيث توصلنا من خلال دراستنا أن الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط تمكن من تحسين خدماته وتطوير في السنوات الأربعة الماضية، كونه كان من الأوائل في تبني التكنولوجيا الحديثة في القطاع المصرفي، إلا أنه لا زال يحتاج إلى الكثير من الوقت للتأقلم مع التطورات الحاصلة ومواكبة التقنيات المالية الحديثة.

الكلمات المفتاحية:

الرقمنة،الخدمات المالية، الخدمات المالية الرقمية، المؤسسات المالية، الأداء.

Abstract

This study aims to identify the role of digitization in improving the performance of financial institutions, by approaching the National Savings and Reserve Fund - Bank of the Agency of Médéa, the subject of the study, through which we discovered the various digital services provided by the bank and the reality of applying modern technology in the fund, in terms of the digital systems used, in addition to applications and electronic payment methods.

The main goal of our research is to highlight the contribution of digitization in facilitating financial transactions and enhancing customer confidence in the fund's services, as we found through our study that the National Savings and Reserve Fund has been able to improve its services and develop in the past four years, as it was one of the first to adopt modern technology in the banking sector, but it still needs a lot of time to adapt to the developments taking place and keep pace with modern financial technologies.

Keywords:

Digitization, financial services, digital financial services, Financial institutions, performance.

فهرس

المحتويات

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وعرفان	
إهداء	
الملخص	
فهرس المحتويات	I
قائمة الجداول	V
قائمة الأشكال	VI
قائمة الملاحق	VII
قائمة المختصرات والرموز	VIII
مقدمة	أ-ج
الفصل الأول: الرقمنة ورقمنة الخدمات المالية	
تمهيد	1
المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة	2
المطلب الأول: نشأة وتطور الرقمنة	4_2
المطلب الثاني: تعريف الرقمنة وخصائصها	8_4
المطلب الثالث: أساسيات الرقمنة وواقع تطبيقها في القطاع الاقتصادي	13_8

المبحث الثاني: مدخل إلى الخدمات المالية	14
المطلب الأول: ماهية الخدمات المالية	15_14
المطلب الثاني: التطور التاريخي للخدمات المالية	17_15
المطلب الثالث: أنواع الخدمات المالية	19_17
المبحث الثالث: رقمنة الخدمات المالية	19
المطلب الأول: الخدمات المالية الرقمية، المفهوم، الخصائص والأهمية	23_19
المطلب الثاني: أنواع الخدمات المالية الرقمية	25-23
المطلب الثالث: أهداف الخدمات المالية الرقمية	25
خلاصة الفصل	26
الفصل الثاني: الإطار النظري لأداء المؤسسات المالية في ظل رقمنة الخدمات	
تمهيد	29
المبحث الأول: ماهية الأداء	30
المطلب الأول: تعريف الأداء وأنواعه	33-30
المطلب الثاني: مكونات ومحددات الأداء	37-33
المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء	41-37
المبحث الثاني: المؤسسات المالية مفاهيم ومنطلقات أساسية	42
المطلب الأول: مفهوم المؤسسات المالية وخصائصها	43-42

المطلب الثاني: أنواع المؤسسات المالية	45-43
المطلب الثالث: أهداف المؤسسات المالية	46-45
المبحث الثالث: علاقة الأداء المالي بالمؤسسات المالية في ظل الرقمنة	47
المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي	48-47
المطلب الثاني: أثر الرقمنة على الأداء المالي للمؤسسات المالية	53-48
المطلب الثالث: نتائج الرقمنة على الأداء المالي للمؤسسات المالية	54-53
خلاصة الفصل	55
الفصل الثالث: واقع الرقمنة في الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير والاحتياط وكالة المدية – منتجات الصيرفة الإسلامية نموذجا–	
تمهيد	58
المبحث الأول: مقدمة عامة حول الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–بنك	59
المطلب الأول: تعريف ونشأة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–بنك	61-59
المطلب الثاني: نظرة عامة حول **cnep banque** وكالة المدية	62
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لوكالة المدية	62
المبحث الثاني: الخدمات الرقمية ل **cnep banque**	63
المطلب الأول: أنواع الخدمات الرقمية ل **cnep banque**	68-63
المطلب الثاني: منتجات الصيرفة الإسلامية للبنك	72-68
المطلب الثالث: الإجارة التمليكية	74-73

المبحث الثالث: مقابلة مع المكلفة بالزبائن في شباك الصيرفة الإسلامية	75
المطلب الأول: واقع الرقمنة في cnep banque وكالة المدية	78–75
المطلب الثاني: تطبيقات الرقمنة في cnep banque وكالة المدية	80–78
المطلب الثالث: آفاق الخدمات المالية الإسلامية في cnep banque وكالة المدية	81–80
خلاصة الفصل	82
خاتمة	87–84
قائمة المراجع والمصادر	94–89
قائمة الملاحق	105–96

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	أنواع العملات الرقمية الأكثر تداولا	51
2-1	فرص ومخاطر اعتماد التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات المالية	54

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1–1	عناصر الاقتصاد الرقمي	13
1–2	العلاقة بين الفعالية والكفاءة	35
2–2	العلاقة بين الكفاءة والفاعلية والأداء	36
3–2	العوامل المؤثرة على الأداء	38
4–2	تكنولوجيا البلوك تشين	49
1–3	تطور الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–بنك	61
2–3	الهيكل التنظيمي لوكالة المدية	62
3–3	واجهة الموقع الالكتروني للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–بنك	63
4–3	نافذة الموقع الالكتروني الخاص بالمحاكاة	74

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	شهادة المطابقة الشرعية لمنتج الإجارة التمويلية	96
02	شهادة المطابقة الشرعية لمنتج النافذة الإسلامية	97
03	شهادة المطابقة الشرعية لمنتج	98
04	شهادة المطابقة الشرعية لمنتج حساب شيك الصيرفة الإسلامية	99
05	طلب التمويل"إجارة تمليكية"	100
06	طلب فتح حساب شيك/جاري الصيرفة الإسلامية (خاص بالزبائن المهنيين)	101
07	طلب فتح حساب جاري الصيرفة الإسلامية(خاص بالأشخاص المعنويين)	102
08	طلب منح وكالة	103
09	نموذج اعداد محاكاة لمنتج الإجارة التمليكية	104
10	عقد إجارة تمليكية للأفراد (صفحة1)	105

قائمة المختصرات والرموز

الاختصارات	الدلالة باللغة العربية
Big data	تقنية البيانات الضخمة
CIB	بطاقة الدفع مابين البنوك
Gold	بطاقة الدفع الذهبية
TPE	الدفع الإلكتروني
e-paiment	الدفع الإلكتروني عن بعد
Sms sing	رسائل نصية قصيرة

مقدمة

مقدمة

يشهد العالم اليوم ثورة رقمية شاملة طالت مختلف القطاعات، بما في ذلك القطاع المالي وبرزت رقمنة الخدمات المالية كأداة ثورية تسعى الى تحسين أداء المؤسسات المالية وتعزيز مكانتها التنافسية وتقديم خدمات أفضل للعملاء.

ونظرا للانتشار الواسع للرقمنة التي شملت انعكاساتها كافة القطات، تحتم على القطاع المصرفي التأقلم مع هذه التطورات الحاصلة في الوقت الراهن وفتحت المجال للمصارف لتقديم خدماتها وكذا المعلومات المتعلقة بها لشرائح عريضة من العملاء وذلك لمساعدتها على تحسين خدماتها وتحديثها وكذا تهيئتها لمواجهة المخاطر والآثار السلبية الناتجة عنها والاستفادة من المزايا التي توفرها، فظهر مفهوم جديد وهو الخدمات المالية الرقمية، التي لاقت قبولا واسعا من العملاء ومنحت شفافية أكبر للمصارف من خلال إزالة الحواجز التقليدية بين البنك والعميل التي كانت سابقا، وأصبح من خلالها نشاط البنك أكثر فعالية ويجذب أكبر قدر من العملاء من خلال عرض جميع الخدمات المالية ومختلف المعلومات حولها عبر الوسائط الالكترونية المتوفرة على شبكة الأنترنت.

منحت الرقمنة ميزة تنافسية للبنوك، حيث أصبحت المصارف تتنافس على تبني أحدث التطبيقات والأجهزة الرقمية التي تساهم في تسهيل عملياتها المالية والتواصل مع العملاء بمختلف شرائحهم، انعكست هذه التطورات على أداء المصارف وأصبحت مقياسا للأداء وتظهر الصورة الحقيقية للبنك والمستوى الحالي للبنك، نظرا لأهمية الرقمنة والخدمات المالية الرقمية ارتأينا إجراء هذا البحث للتعرف على الرقمنة كأدات لتحسين أداء المؤسسات المالية، من خلال قيامنا بدراسة ميدانية لواقع الرقمنة في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، كأحد المؤسسات المالية السباقة في تبني الرقمنة في تعاملاتها المالية، حاولنا من خلال دراستنا التعرف على الخدمات الرقمية للبنك وأثر تلك الأخير في تحسين أداء البنك.

في ظل التحولات الرقمية وما تبعها من تغيرات، فإن اهتمام المؤسسات المالية توجه نحو تطوير خدماتها المالية لتحسين أدائها ومنه وعلى ضوء ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

❖ **إشكالية الدراسة:**

كيف ساهمت رقمنة الخدمات المالية في تحسين أداء المؤسسات المالية ؟

وللإجابة على إشكالية الدراسة ينبغي الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- مالمقصود برقمنة الخدمات المالية ؟
- ماهي أهمية رقمنة الخدمات المالية في المؤسسات المالية ؟
- كيف أثرت الرقمنة على الخدمات المالية للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ؟

❖ فرضيات الدراسة:

- نقصد برقمنة الخدمات المالية هي الخدمات التي تقدمها المؤسسة باستخدام إحدى الوسائل الإلكترونية؛
- تتمثل أهمية رقمنة الخدمات المالية في المؤسسات المالية في تيسير العمل وتخفيض التكاليف؛
- أثرت الرقمنة على الخدمات المالية للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بسهولة التعريف بمنتجاتها وخدماتها المالية وتقديمها بكفاءة كبيرة وجودة عالية.

❖ أهداف الدراسة:

تهدف دراستنا هذه إلى معرفة الأهداف التالية:

- البحث عن مفهوم جامع للرقمنة من خلال المفاهيم المختلفة.
- تطور الخدمات المالية من الشكل التقليدي الى الحديث.
- دور رقمنة الخدمات المالية في تحسين أداء المؤسسات المالية.

❖ أهمية الدراسة:

- إنتشار الرقمنة في جميع المجالات الإقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية التي تحيط بحياة الفرد والمجتمع أو ما يعرف بالبيئة الرقمية التي تتطلب التفاعل معها ولا يمكن لاستغناء عنها.
- الاهتمام العلمي الكبير بموضوع الرقمنة في القرنين الأخيرين والتطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو مايعرف بالإنفجار التكنولوجيا عبر شبكاته المختلفة، نتيجة الاكتشافات العلمية وما حققته من توفير الوقت والجهد والسعي لتزويد المجتمع بالمعرفة والعلم.

❖ أسباب إختيار موضوع الدراسة:

ترجع أسباب إختيارنا لهذا الموضوع إلى الأهمية العلمية والعملية التي يحظى بها وإلى أسباب أخرى منها:

- يعتبر الموضوع من المواضيع الحديثة في الوقت الراهن.
- الميل والفضول نحو معرفة الكثير حول رقمنة الخدمات المالية كأداة لتحسين أداء المؤسسات المالية ومحاولة التعمق فيه.
- الرغبة في تقديم دراسة شاملة عن الرقمنة باعتبارها من أبرز مظاهر التكنولوجيا الحديثة.

❖ **منهج الدراسة:**

من أجل دراسة إشكالية البحث، والاجابة على الأسئلة المطروحة واختبار الفرضيات، تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في الجزء النظري الذي يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات ويظهر هذا من خلال إلمامنا بجل الجوانب النظرية، قسمنا الجزء النظري إلى فصلين تناولنا في الفصل الأول الرقمنة والخدمات المالية ورقمنة الخدمات المالية وفي الفصل الثاني تناولنا الأداء والمؤسسات ودور رقمنة الخدمات المالية في تحسين أداء المؤسسات المالية

أما الجانب التطبيقي إعتمدنا على المقابلة الشخصية للموظفين وذلك للإلمام بجميع المعلومات التي لها علاقة بتأثير رقمنة الخدمات المالية في تحسين أداء المؤسسات المالية.

❖ **حدود الدراسة:**

- **الحدود الموضوعية:** ركزنا على مختلف المفاهيم المتعلقة بالرقمنة ورقمنة الخدمات المالية، كما حاولنا التوصل إلى دورهما في تحسين أداء المؤسسات المالية.
- **الحدود الزمانية:** امتدت دراستنا لموضوع رقمنة الخدمات المالية كأداة لتحسين أداء المؤسسات المالية، 10 فيفري 2024 إلى 10 أفريل 2024 بالتطرق إلى جانبين: جانب نظري وجانب تطبيقي.
- **الحدود المكانية:** اعتمدنا على دراسة ميدانية في الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط–بنك– بوكالة المدية للإلمام بجميع جوانب موضوع دراستنا.

❖ **الدراسات السابقة:**

أولا:دراسة بركان أمينة بعنوان:

الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي –حالة الجزائر– (أطروحة دكتوراه 2014/2013)

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز ماهي وسائل الدفع بالإضافة إلى تسليط الضوء على أهم وسائل الدفع الإلكترونية وعلى تجارب بعض الدول في مجال الخدمة المصرفية الإلكترونية، ومحاولة إبراز أن الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف ترفع من أداء وفعالية الجهاز المصرفي

ثانيا: دراسة رحال عادل بعنوان:

تحديث الخدمة الصرفية لمواجهة اختلالات امنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر (رسالة الماجستير 2014/2013)

يرمي هذا البحث الى محاولة تقييم مدى تطبيق التقنيات الحديثة التي تمكن من تحسين نوعية الخدمات المصرفية المقدمة إلى الزبائن مما يمكن من إبراز الكفاءات المصرفية وتحقيق النمو السريع المواكب للتطورات ومعرفة مدى استجابة البنوك الجزائرية للتطورات الحاصلة في المجال المصرفي، وأهم العراقيل التي يواجهها لإيجاد الحلول المناسبة.

ثالثا: قاسيمي آسيا بعنوان:

أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية (أطروحة دكتوراه 2015/2014)

هدفت هذه الدراسة إلى ردة فعل مساعدة البنوك الجزائرية على الاستفادة من الفرص التي تتيحها العولمة المالية وتجنب الخاطر التي ستنتج عنها، وذلك من خلال تقييم قدرتها على مواجهة متطلبات العولمة المالية وتحدياتها، واقتراح التوجهات الملائمة التي يمكن البنوك من احتضانها ومعرفة أهم المداخل لتحسين القدرة التنافسية للبنوك التجارية ومحاولة رصد التوجه العالمي في مجال الخدمات المصرفية الحديثة.

❖ **صعوبات الدراسة:**

لقد اعترضا مجموعة من الصعوبات والمتمثلة في:

- قلة المراجع في هذا الموضوع كونه موضوع جديد.
- صعوبة إجراء فترة التربص في البنوك.
- صعوبة إيجاد الدراسات التي تربط بين الرقمنة وأداء المؤسسات المالية.

❖ **تقسيمات الدراسة:**

قمنا بتقسيم هذا البحث إلى ثلاثة فصول على النحو التالي:

- الفصل الأول بعنوان: الرقمنة ورقمنة الخدمات المالية ،تناولنا فيه الجانب النظري للرقمنة بمختلف عناصرها كما قمنا بالتطرق للخدمات المالية، المفهوم، النشأة والأنواع و في الأخير تناولنا رقمنة الخدمات المالية لتبيان التحول من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الحديثة.
- الفصل الثاني بعنوان: الإطار النظري لأداء المؤسسات المالية في ظل رقمنة الخدمات، شمل الإطار العام للأداء وأهم المفاهيم المرتبطة بالمؤسسات المالية باعتبارها محور دراستنا، كما قمنا بالتطرق لدور رقمنة الخدمات المالية في تحسين أداء المؤسسات المالية من، خلال ابراز الأهمية ومساهمة الخدمات الرقمية في تحسين الأداء.
- الفصل الثالث بعنوان: واقع الرقمنة في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، شمل دراسة ميدانية لواقع الرقمنة في الصندوق من خلال التقرب من وكالة المدية والتعرف على أهم الخدمات المالية الحديثة في البنك، بالأخص خدمات الصيرفة الإسلامية والإمتيازات التي قدمتها الرقمنة لهذه الخدمات.

الفصل الأول:

الرقمنة ورقمنة الخدمات المالية

الفصل الأول: الرقمنة ورقمنة الخدمات المالية

تمهيد

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة

المطلب الأول: نشأة وتطور الرقمنة

المطلب الثاني: تعريف الرقمنة وخصائصها

المطلب الثالث: أساسيات الرقمنة وواقع تطبيقها في القطاع الاقتصادي

المبحث الثاني: مدخل إلى الخدمات المالية

المطلب الأول: ماهية الخدمات المالية

المطلب الثاني: التطور التاريخي للخدمات المالية

المطلب الثالث: أنواع الخدمات المالية

المبحث الثالث: رقمنة الخدمات المالية

المطلب الأول: الخدمات المالية الرقمية، المفهوم، الخصائص والأهمية

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المالية الرقمية

المطلب الثالث: أهداف الخدمات المالية الرقمية

خلاصة الفصل

الفصل الأول: الرقمنة ورقمنة الخدمات المالية

تمهيد

لقد شهد عالم المؤسسات تغيرات كثيرة في السنوات السابقة ولعل أبرز هذه التغيرات طرأت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أدت إلى ظهور تقنيات جديدة ومناهج متطورة لتسهيل عمل منظمات الأعمال وساهمت سرعة انتشار شبكة الانترنت بشكل كبير في التحول من التقليدي إلى الرقمي في شتى المجالات.

تشكل الرقمنة أحد عناصر المعرفة الأكثر التصاقا بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث تسعى المؤسسات المعاصرة بشكل عام والمؤسسات المالية بشكل خاص في جميع أنحاء العالم إلى القيام بتبني سيسات تكنولوجية رقمية في عملياتها واساليبها الإدارية والتنظيمية وذلك بغية تعزيز قدراتها التنافسية وتحسين نوعية خدماتها المالية لذا سنتناول من خلال هذا الفصل الإطار المفاهيمي للرقمنة ومدخل للخدمات المالية وكذا رقمنة الخدمات المالية لإبراز التحول من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الرقمية.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة

الرقمنة مفهوم حديث وقد ظهر نتيجة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونظرا لأهميتها تسارعت أغلب المؤسسات لتبنيها وتتطبيقها في مختلف القطاعات، فهي تتضمن تحويل المعلومات من شكلها التقليدي إلى شكل يسهل توظيفه لصالح المؤسسة بفضل البرامج الحديثة واستعمال شبكة الانترنت.

المطلب الأول: نشأة وتطور الرقمنة

ظهر مفهوم الرقمنة نتيجة التطورات التاريخية العديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة بعد إدخال الحاسب الآلي فيها، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا من الخمسينات حسب هرتر « HURTER » من خلال النتائج المتوصل إليها نتيجة الاختفاء للسجلات البطاقية الورقية في مجال الفهرسة التعاونية وكذلك الاعارات بين المكتبات حسب مشروع المكتبة العالمية مفاده توحيد الفهارس والنصوص في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبع في جويلية 1994، ذلك بغرض جعل كل مصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الانترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة، من أهمها اجتماع بروكسل 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تتبعه الولايات المتحدة الأمريكية بتمويل المؤسسات القومية للعلوم والوكالة الفضائية نازا التابعة لوزارة الدفاع، حيث يتضمن هذا المشروع إقامة ستة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي يدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية، تنتقل بعدها إلى أوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم ذاكرة ميموريا « MEMORIA » بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية (أوكسفورد تاكست أرشيف) ومعهد (تولون) للأبحاث العلمية مؤسسات في المعلوماتية أو ما يعرف بالتوجه نحو حفظ الناتج الفكري الإلكتروني لقطاعات نوعية وموضوعية ليرتبط بعدها بمكتبات العديد من الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية.

يلاحظ المهتم بموضوع الرقمنة والمتتبع لمستجداتها أن هذا التحول جاء نتيجة تحديات عرفتها تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكن من تدعيم استراتيجيات لتنمية أدائها، هذا التطور الهائل للمعلومات التي حققته في مجالات عديدة نتيجة توظيف البرمجيات والأنترنت ليصل إلى المفردات والمصطلحات،[1] حيث يرجع الفضل للظهور النهائي لمفهوم الرقمنة إلى التطور الحاصل على مر الزمن في جهاز الكمبيوتر ومارفقه من برمجيات ووسائل وظهور شبكة الانترنت الذي مثلت التحول الكبير في هذا المجال.

تجدر الإشارة إلى أن الكشف عن أول عامل ترانزستور « TRANSISTOR »كمبيوتر لتكرار الحسابات الرياضية التي تم اجراؤها يدويا مسبقا وتحويلها رقميا، كان في بداية 1947 على يد المخترعين جون باردين ووالتر (John Barden & Walter) وبحلول 1969 زادت رقائق حاسوب ترانزستور تعقيدا وكثافة مما أدى إلى تطويرها وتحليلها الذي أدى إلى وضع الأسس لثورة الحواسيب الصغيرة التي بدأت في السبعينات.

تميزت الفترة الممتدة ما بين (1969-1989) بتعرف الجمهور لأول مرة على المفاهيم التي أدت إلى الانترنت عندما تم ارسال رسالة عبر « ARPANET » في سنة 1969 باستخدام مجموعة متنوعة من البروتوكولات أدى هذا الأخير إلى تطوير بروتوكولات للعمل عبر الانترنت، حيث يمكن ربط العديد من الشبكات المنفصلة معا في شبكة من الشبكات وفي سبعينيات القرن الماضي تم تقديم الكمبيوتر المنزلي، حواسيب مشاركة الوقت، وحدة تحكم ألعاب الفيديو وأيضا جعل كل المصادر الوثائقية محولة إلى مصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الانترنت.

وفي عام 1991 أصبحت شبكة الويب « WEB » العالمية متاحة للجميع، التي كانت متاحة فقط للحكومات والجامعات، لاحقا في سنة 1993 قدم مارك أندرسون (Mark Anderson) وأريك بينا « MOSAIC » أول مستعرض ويب قادر على عرض الصور المضمنة وبحلول عام 1997، انتقلت الرقمنة إلى مشاريع حماية الانتاج الفكري والمكتبي وهو ماتم ذكره سابقا.

وبحلول القرن الواحد والعشرين وتحديدا من الفترة الممتدة بين (2005- 2020) أصبحت الرقمنة جزءا مهما للاندماج في نماذج أعمال الشركات وصرح « BEARNING POINT » أنه على معظم

[1] -أحمد الكبيسي، **تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية**، المجلة العربية 300، العدد 29، 2008، ص06.

الشركات والمؤسسات جعل الرقمنة جزء من عروضها وعملياتها الداخلية ومن ضمن تلك الشركات، المؤسسات المالية فقد تأثرت العديد من النشاطات بالرقمنة البنكية التي تواجه واقعا جديدا بتقنيات جديدة وتغير سلوك العملاء، على الرغم من ان الرقمنة قد غيرت بسرعة النشاطات البنكية والبيئة التي يعملون فيها، إلا أن المؤسسات المالية لا تزال تكافح من أجل التكيف مع الطلب الرقمي، حيث تم استكشاف احتياجات العملاء وتوقعهم[1] لخدمة ذات قيمة مضافة ومصممة خصيصا وشخصية تدعم أهدافهم المالية، لم تبدأ كفاءة عمليات الإنتاج في البنوك من خلال العمل التلقائي ورقمنتها إلا بحلول عام 2005، حيث أدى إدخال الانترنت في البنوك إلى التطور اللاحق للتطبيقات المصرفية في الهواتف الذكية، مما نتج عنه التطور الرقمي وتطور الاقتصاد بأكمله إلى أن أصبح العملاء جزءا مهما في عملية رقمنة المؤسسات المالية.[2]

المطلب الثاني: تعريف الرقمنة وخصائصها

1. تعريف الرقمنة:

اختلفت التعاريف حول مصطلح الرقمنة بالنظر إلى اختلاف وجهات نظر المختصين في المجال، مع ذلك يمكن الإشارة إلى أهم التعاريف التي توصل إليها لاسيما فقهاء القانون.

- **مصطلح الرقمنة في النتاج الفكري العالمي:**

تم تتبع مصطلح الرقمنة « DIGITIZATION » وذلك من خلال مراجعته في معجم أكسفورد على الخط المباشر. والذي تم التوصل إلى استخدامه لمصطلحات Digitize, Digitalize , كمقابل للفعل (يرقمن) المشتق من مصطلح رقمي والذي عرفه بأنه تحويل الصور أو الصوت إلى شكل رقمي يمكن معالجته بواسطة جهاز الحاسب.[3]

تعريف سشلومف (Schlumpf 2007)[4] لمصطلح الرقمنة اشمل مما يقابله عند البعض الآخر وهو مصطلح المسح الضوئيٍ Scanning ، حيث أن الرقمنة على تقتصر على المسح فقط بل تقوم بتحويل

---

[1] – إكرام بكري، فاطمة الزهراء حلالي، **تشخيص دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بالبنوك العمومية**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2021– 2022، ص ص 3 –4.

[2] –إكرام بكري، فاطمة الزهراء حلالي، نفس المرجع ص 4.

[3] –نجلاء أحمد يس، **الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية**، العربي للنشر والتوزيع، 2013، ص15.

[4]-Kay Schlump, **Digitization: The Future is now**, North Suburban Library System, http://www.nsls.info/articles/detail.aspx? ArticleID-124(accessed jan15, 2024).

المواد التقليدية كالصور والكتب والتسجيلات الصوتية وتسجيلات الفيديو وغيرها إلى شكل مقروء بواسطة الحاسب سواء تطلب ذلك التحويل استخدام الماسحات الضوئية أم لا.

وحسب قاموس علم المكتبات والمعلومات على الخط المباشر [1]« ODLIS » فإن الرقمنة هي: "العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية يمكن عرضها على الحاسب باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي".

عرفها (Terry Kunny) بأنها: "عملية تحويل مصادر المعلومات بمختلف أشكالها (كتب، دوريات، صور، تسجيلات) إلى شكل مقروء آليا بواسطة استخدام أنظمة الحاسب الآلي عبر النظام الرقمي الثنائي والذي يعد وحدة المعلومات الأساسية لنظام المعلومات آلي قائم على استخدام الحاسبات الآلية وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، يمكن أن يطلق عليها الرقمنة".[2]

- **مصطلح الرقمنة في النتاج الفكري العربي:**

شاعت في الأدبيات العربية المعاصرة ومصطلحات" الكتابة الرقمية" و"الإبداع الرقمي "و"الكتاب الرقمي" وغيرها من المصطلحات التي تحيل إلى نمط جديد من الكتابة التي ظهرت نتيجة التطور الهائل الذي حدث في مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال.

عرف (زينهم 2006)[3] مصطلح ترقيم الوثائق وعرفه بأنه:"العملية التي عن طريقها يتم خلق تمثيل إلكتروني من مادة مطبوعة، أي العملية التي يتم فيها تحويل مصدر غير الكتروني أو تناظري (Analog) إلى شكل قابل للقراءة بواسطة الحاسب" وهو عادة ما يشير إلى أما التقاط صور صتحات وهي تقريبا صور من الوثيقة، أو التقاط إصدارة نص كامل التي عن طريقها تخزن الوثيقة كحروف نصية".

---

[1] -Joan M.Reitz.ODLIS-Online Dictionary For Library and information Science http://lu.com/odlis/odlis d.cfm (accessed jan15,2024)

[2] –نور الدين بطاط، **الرقمنة واسهاماتها في تحديث الإدارة الرياضية**، مجلة علوم الأداء الرياضي، المجلد 03، العدد 01، سبتمبر 2021، ص 126.

[3] –سامح زينهم عبد الجواد، **المكتبات والأرشيفات الرقمية: التخطيط والبناء والإدارة**، الجزء 2، القاهرة، 2007/2006، ص ص 38-39.

عرف الأستاذ الدكتور(فتحي عبد الهادي 2010)[1] الرقمنة على أنها:"عملية نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي وفي نظم المعلومات عادة ما يشار إلى الرقمنة على أنها تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام وسيلة للمسح الضوئي لإمكان عرض النتيجة على شاشة حاسب آلي".

وقامت الموسوعة الحرة ويكيبيديا (النسخة العربية) باستخدام مصطلح التحويل الرقمي المقابل للمصطلح الانجليزي « Digitizing » وعرفته بأنه: "عملية تمثيل الأجسام والصور والملفات أو الاشارات (التماثلية) باستخدام مجموعة متقطعة مكونة من نقاط منفصلة، أما نتيجة التحويل الرقمي فيطلق عليها (التمثيل الرقمي) حيث تكون الإشارة التماثلية إشارة مستمرة مع تغير الزمن، أي أن قيمة الإشارة توجد عند كل لحظة، بينما الإشارة الرقمية متقطعة بالنسبة للزمن وبالتالي فالتحويل الرقمي هو تقريب للإشارة التي يمثلها".[2]

وعند الهنداوي فإن مصطلح الرقمنة يأخذ عدة معاني حسب السياق الذي يستخدم فيه كما يلي:[3]

- الرقمنة في الحسابات: هي تحويل البيانات من شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب؛
- الرقمنة في سياق نظم المعلومات: هي تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب والصور سواء كانت صورا فوتوغرافية أو ايضاحات أو خرائط....الخ وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان (أي تناظرية) إلى الأشكال التي تقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي، أي إلى إشارات ثنائية « Signal Binary » وذلك عن طريق استخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي « Scanning » أو عن طريق الكاميرات الرقمية والتي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسوب؛

[1] –محمد فتحي عبد الهادي، **رقمنة الدوريات العربية: مشروع رقمنة الدوريات** بدار الكتب المصرية نموذجا، المؤتمر السادس لجمعية المكتبات والمعلومات المتخصصة، فرع الخليج، المعرفة الافتراضية في مؤسسات المعلومات: اتجاهات وقضايا، الامارات، المركز الوطني للوثائق والبحوث، 2-4 مارس 2010.

[2]- http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AA%D8%AD%D9%88%D9%8A%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A, accessed 20 jan 2024.

[3] –هاشم بن فرحات الهنداوي، النشر الالكتروني ودوره في تطوير المكتبات الرقمية www.faculty.ksa.edu.sa/Alhendawy/Documents/digitallibraries-unit2.pdf الاتاحة في 23 مارس 2011، تم الاطلاع عليه في 2024/02/20.

- الرقمنة في سياق الاتصالات بعيدة المدى: تشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة « Analog continuos signals » إلى إشارات رقمية ثنائية؛[1]

على ضوء ما تم تقديمه من تعاريف، يمكن تعريف الرقمنة على أنها:" عملية الكترونية يتم من خلالها تحويل البيانات بمختلف أشكالها سواء كانت كتب، صور، تسجيلات...الخ، إلى شكل رقمي بحيث تكون متاحة للجميع بفضل التقنيات والأجهزة الالكترونية والماسحات الضوئية للحصول على بيانات رقمية والهدف منها التقليل من استخدام الورق ومواكبة التطورات التكنولوجية وتخفيض التكاليف".

2. خصائص الرقمنة:

تتميز الرقمنة بمجموعة من الخصائص، تتمثل فيما يلي:[2]

- ✓ تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الكترونيا متجاورة؛
- ✓ تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة وبيسر؛
- ✓ اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظم الذكاء الاصطناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في الانتاج؛
- ✓ التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجية يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة؛
- ✓ التزامية: وتعني امكانية استقبال الرسالةفي أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في في نفس الوقت؛
- ✓ اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت؛

---

[1]–هاشم بن فرحات الهنداوي، نفس المرجع.

[2] –عبد الغني لمقدم، عبد الفتاح مدلل، **الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر**، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الوادي، 2017، ص 31.

- ✓ قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع؛
- ✓ قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقله في أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي، الهاتف النقال...الخ؛
- ✓ قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة؛
- ✓ اللاجماهرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معنوية بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة وهذا يعني إمكانية التحكم فيها، حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك؛
- ✓ العالمية والكونية: وهي المحيط الذي تنتشر فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات معقدة تنشر عبر مختلف المناطق في العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق الكترونيا.[1]

المطلب الثالث: أساسيات الرقمنة وواقع تطبيقها في القطاع الاقتصادي

عند تطبيق الرقمنة في المؤسسة يجب توفر العديد من المتطلبات والاعتماد على مجموعة من المبادئ من أجل تحقيق نجاحها.

1. متطلبات الرقمنة:

يؤكد الباحثون على وجود عدد من المتطلبات المختلفة عند تطبيق الرقمنة في المؤسسات الاقتصادي من أجل تحقيق نجاح المؤسسة ومن هذه المتطلبات ما يلي:

1.1. المتطلبات القانونية:

يتطلب مشروع الرقمنة مجموع من القوانين والتشريعات التي تحدد كيفيات وطرق تداول الوثائق الرقمنة مع إعطائها الصيغة القانونية للتداول والاستعمال من طرف مختلف الهيئات والمؤسسات شأنها شأن الوثائق التقليدية خاصة التي تثبت الحقوق الخاصة بالأفراد، المؤسسات، المواطنين وغيرها.[2]

[1] –عبد الغني لمقدم، عبد الفتاح مدلل، نفس المرجع، ص32.

[2] –زهير حافظي، **الأنظمة الآلية ودورها في تنمية الخدمات الأرشيفية**، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008، ص12.

2.1. المتطلبات البشرية:

بدون الموارد البشرية لا يمكن لأي منظمة تحقيق الأهداف المسطرة حتى لو كانت تمتلك تكنولوجيا حديثة إذ يجب تأهيل المورد البشري في مستوى عالي من الكفاءة وضرورة إعداد الموارد البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالنظم المعلومات ونظم العمل على شبكات الاتصالات الالكترونية.[1]

3.1. المتطلبات المالية:

يعد مشروع الإدارة الرقمنة من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال هائلة، لكي تضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المحددة، من تحسين البنية التحتية وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الالكترونية وتحديثها من وقت لآخر وتدريب العناصر البشرية باستمرار.

4.1. المتطلبات الأمنية:

إن التطورات المتسارعة في العالم والتي تؤثر في الإمكانات والتقنيات المتقدمة المتاحة الرامية إلى خرق منظومة الحواسيب بغية السرقة أو تدمير المعلومات مما أدى إلى التفكير الجدي لتحديد الأساليب والإجراءات الدفاعية الوقائية لحماية منظمات الحواسيب من أي خرق أو تخريب ويجب تحديد مجموعة من القواعد التي تحكم خصوصية البيانات والمعلومات وجودتها.[2]

5.1. الأنترنت:

عبارة عن مجموعة من ملايين الحواسيب المنتشرة في آلاف الأماكن حول العالم ويمكن لمستخدم هذه الحواسيب استخدام حواسيب أخرى للمشاركة في الملفات وذلك بسبب وجود بروتوكولات تسهل عملية التشارك.[3]

---

[1] –سمير مطر السعودي، **معيقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية**، المملكة المتحدة، جامعة افتراضية دولية، ص 44.
http://www.yumpu.com/xx/document/read/ 62411412. تم الاطلاع عليه في 2024/02/20.

[2] –نفس المرجع، ص ص 44–45.

[3] –سليمان صالح أبو كشك، **نظم المعلومات الإدارية**، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 204.

اعتمادا على ما سبق، يمكن القول أن توفير هذه المتطلبات جميعا لا غنى عنها لضمان نجاح تطبيق مشروع الرقمنة.

2. مبادئ الرقمنة:

تعتمد الرقمنة على مجموعة من المبادئ نلخصها فيما يلي:[1]

- **تقديم أحسن الخدمات:**

وهذا الاهتمام يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة تم تشخيصها وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة؛

- **التركيز على النتائج:**

حيث ينصب اهتمام الرقمنة على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع وأن تحقق فوائد للجمهور في تخفيف العبء من حيث الجهد والمال والوقت وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة؛

- **سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع:**

أي إتاحة تقنيات الرقمنة للجميع في أماكن العمل والمؤسسات والمكتبات...الخ، لكي يتمكن الكل من التواصل؛

- **تخفيض التكاليف:**

ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين يؤدي إلى تقديم الخدمات بأسعار منخفضة؛

- **التغيير المستمر:**

[1] –سمير عماري، زكي أحسن، **الإدارة الالكترونية كمدخل إداري حديث لمؤسسات التعليم العالي في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال**، مداخلة الملتقى العلمي الدولي حول: التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة، يومي 13/12 نوفمبر 2017، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، ص5 تم الاطلاع عليه يوم 2024/02/20 http://dspace.univ-msila.dz.8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/Ammari-Reki%20Skikda.pdf:sequence=1&isAllowed=y

وهو مبدأ أساسي في الرقمنة، بحكم أنها تسعى بانتظام على تحسين ما هو موجود.[1]

3. واقع تطبيق الرقمنة في القطاع الاقتصادي:

يتضمن الاقتصاد الرقمي في كثير من مجالات الحياة ولعل أهمها التجارة الالكترونية التي تعتمد على استخدام الانترنت في كافة عملياتها وكذا التسويق الالكتروني الذي يستخدم الانترنت في تحقيق الأهداف التسويقية ولقد عرفت مشاريع تطبيقات الرقمنة اهتماما بالغا من قبل الحكومات على مستوى العالم وظهر ما يعرف بالحكومة الالكترونية والتي كانت فرصة للدول النامية التي تعرف مصالحها الإدارية عجزا واضحا في تلبية احتياجات وأداء الخدمات للمواطنين.[2]

1.3. مفهوم الاقتصاد الرقمي:

الاقتصاد الرقمي هو مصطلح جديد أوجدته تطورات الحياة الانسانية وما اعتراها من ثورات تكنولوجية ومعلوماتية واتصالية، يقصد به التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة وبين الاقتصاد القومي والقطاعي والدولي من جهة أخرى، بما يحقق الشفافية والفورية والإتاحة لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية خلال فترة ما.

فالانترنت والثورة الرقمية حددتا شيئا فشيئا أساس تنظيمي لاقتصاد جديد مؤسس على شبكة الواب بالمعلومة، على أساس التبادلات بين الشركات الفاعلة بشكل جماعي وفردي، هذه الروابط الكثيرة من شأنها المساهمة في طرح قراءة جديدة للشمولية، من خلال تعامل هذا الاقتصاد مع الرقميات أو المعلومات الرقمية– الزبائن الرقمية التكنولوجيا الرقمية– المنتجات الرقمية ويرتكز الاقتصاد الرقمي على ركيزتين أساسيتان هما التجارة الالكترونية وتقنية المعلومات.[3]

2.3. هيكل الاقتصاد الرقمي:

[1] –سمير عماري، زكي أحسن، نفس المرجع، ص 5.

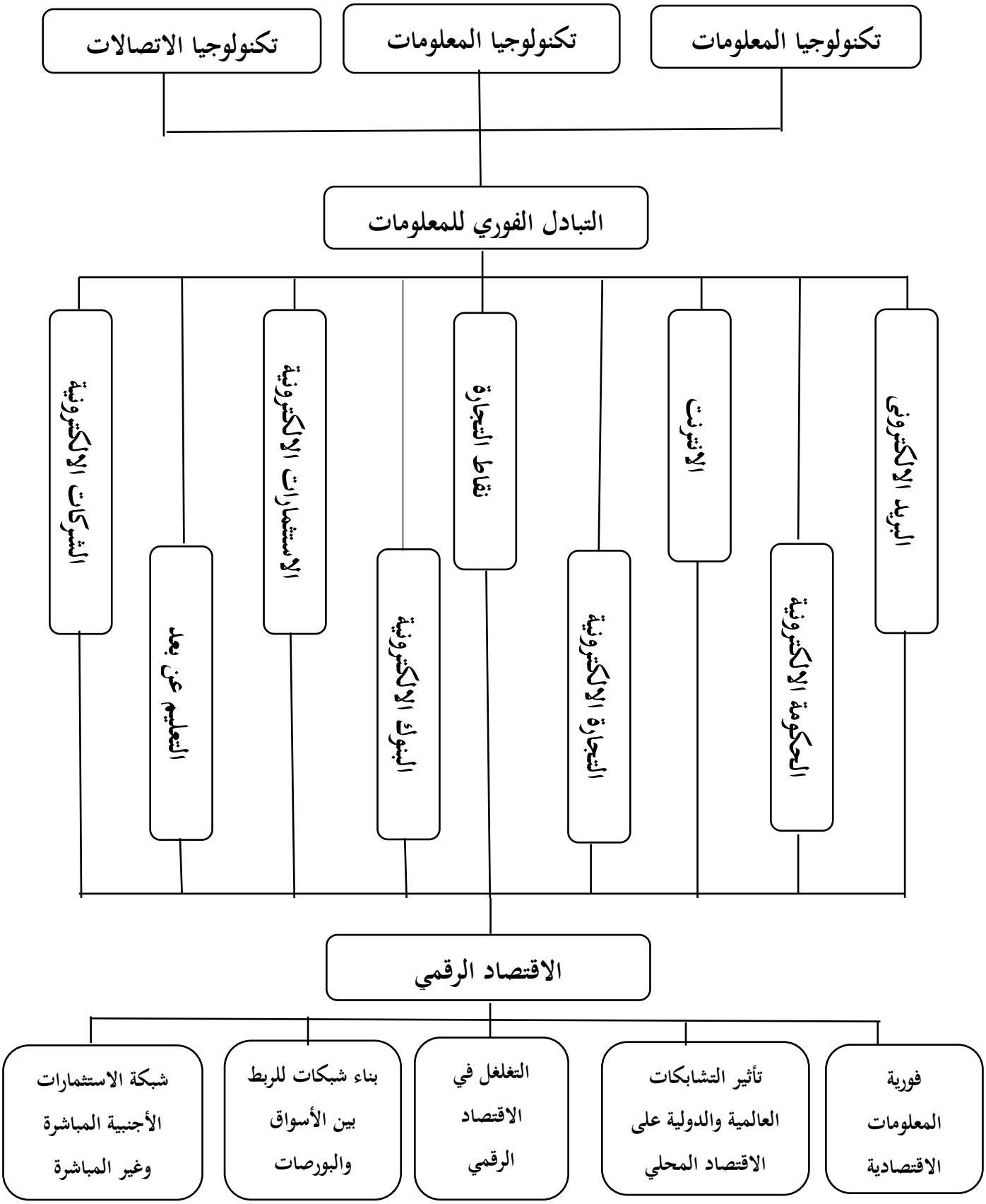
[2] – جمال الدين دندن، **آفاق الرقمنة وانعكاساتها على التنمية الاقتصادية**، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 06، العدد خاص 2023، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1، ص 62.

[3] – آسيا قاسيمي، **أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية**، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، 2015، ص 164.

يتكون الاقتصاد الرقمي من مجموعة من المؤسسات الالكترونية التي تتشابك مع بعضها البعض من خلال شبكات المعلومات الداخلية والأخرى الدولية ويعتبر البريد الالكتروني ومواقع الانترنت القاعدة العريضة لتحقيق التشابكات الاقتصادية بين المؤسسات لتنفيذ التجارة الالكترونية، أي نبادل السلع والخدمات عبر الانترنت أو تحويل الأموال بين البائعين والمشترين والمصارف باستخدام الأموال البلاستيكية بالبريد الالكتروني عبر الانترنت والأدوات الالكترونية الأخرى ويشمل الاقتصاد الرقمي أيضا تسويق العديد من المنتجات المصرفية بالجملة والتجزئة عن طريق قنوات توزيع الكترونية وهو ما يسمى بالمصارف الالكترونية ويحقق ذلك بسرعة المعاملات والتجديد المستمر فيها وتقوم الشركات المساهمة الالكترونية في الاقتصاد بتصميم مواقع على شبكة الانترنت للتعريف بها وبنشاطها ومركزها المالي وأسواقها وأهدافها تصديرها لتحقيق الاتصال الفوري بالأسواق العالمية، والشكل رقم (1-1) يوضح أهم العناصر المكونة للاقتصاد الرقمي[1]

[1] – نفس المرجع، ص 166.

الشكل رقم (1-1): عناصر الاقتصاد الرقمي



المصدر: آسيا قاسيمي، نفس المرجع، ص ص 166-167.

المبحث الثاني: مدخل إلى الخدمات المالية

عرفت الخدمات المالية مجالا كبيرا من التغير والتطور بفضل التكنولوجيا الحديثة التي تبنتها المصارف، ويعد من أهم الخدمات المقدمة، حيث يشمل الخدمات المصرفية والأسواق المالية والتأمين، تعددت الخدمات المالية وتنوعت بتعدد وتنوع حاجات ورغبات العملاء .

المطلب الأول: ماهية الخدمات المالية

تفتقر الخدمات المالية إلى تعريف واضح ودقيق وشامل وذلك للأسباب التالية:

- إن القوانين التي تخضع لها معمول بها في كل دولة على حدة ؛
- تعدد وتنوع المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات المالية:
  - ✓ البنوك التجارية والاسلامية ؛
  - ✓ شركات الاستثمار ؛
  - ✓ مؤسسة المدخرات والقروض ؛
  - ✓ بنوك الرهن العقاري...الخ

إن أي تعريف سوف يتضمن الأنشطة المتعددة والوظائف التي تقوم بها المؤسسات المالية مما سيخرج التعريف عن هدفه الأساسي وذلك للنطاق الكبير والواسع من الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات.

قدم (Median 1996) التعريف التالي الذي سلط الضوء على الجوانب الخاصة للخدمات المالية حيث قال " أن الخدمات المالية هي الأنشطة، المنافع والرضا المرتبطة جميعها ببيع الأموال والتي تقدم للمستخدمين Users والعملاء Customers قيمة متعلقة بالأموال " .[1]

[1] - رمضان بلقيروس فيسة، محمد الفتحي سعدودي، **أثر الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي في الجزائر** ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، جامعة المدية، 2022، ص .24

وتعرف على أنها:" أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية، يقدمه طرف إلى آخر ويخضع إلى قوانين أو محكوم بتشريعات أو أنظمة أو تعليمات أو سياسات صادرة من قبل جهة، أو من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية منحت لها القوانين المعمول بها في دولة معينة "[1]

كما تعرف الخدمة المالية على أنها: " أي خدمة ذات طابع مالي، نقدية، أو تمويل أو ادخار أو توظيف مالي (استثمار) أو مجرد وساطة، وغالبا ما تتمثل هذه الخدمات في خدمات مصرفية أو خدمات تأمينية أو خدمات في سوق رأس المال " .[2]

و تعرف الخدمة المالية على أنها: "كل خدمة ذات طابع مالي يقوم بتقديمها مؤدي أو موردي الخدمات المالية بأحد دول ألأعضاء، ولكن على شرط أن لا تكون الخدمات موردة في إطار ممارسة السلطة الحكومية لنشاطاتهما، أي يتم استثناء الخدمات المودة في إطار ممارسات الحكومة من الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات، كالأنشطة التي يقوم بها البنك المركزي أو السلطة النقدية لتنفيذ سياسات نقدية أو سياسات خاصة بسعر الصرف، الأنشطة التي تدخل ضمن التأمينات الاجتماعية أو الخطط لخاصة بالتقاعد التي تقدمها الحكومة، النشاطات المالية التي تقوم بها المؤسسات لحساب الحكومة...الخ ".[3]

من خلال التعاريف السابقة، يمكننا تعريف الخدمة المالية بأنها:" أي نشاط يقدم منفعة مالية للأفراد أو المؤسسات وقد تكون هذه الخدمات ذات طابع تمويلي أو ادخاري أو عبارة عن توظيف أموال أو مجرد وساطة وعادة ما تقدم هذه الخدمات من طرف المؤسسات المصرفية، مؤسسات التأمين أو الأسواق المالية".

المطلب الثاني: التطور التاريخي للخدمات المالية

لقد مرت الخدمات المصرفية بعدة مراحل تاريخية نوجزها فيما يلي:[4]

---

[1] – رمضان بلقيروس فيسة، محمد الفتحي سعدودي، نفس المرجع، ص 25.

[2] – مصطفى رشدي شيحة، **اتفاقيات التجارة العالمية في عصر العولمة**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2004، ص217 .

[3] – يابسي الياس، **الآثار المحتملة لتحرير تجارة الخدمات المالية على القطاع المصرفي الجزائري وفقا للاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات**، ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2012-2013، ص93 .

[4] – آسيا قاسيمي، مرجع سبق ذكره، ص 265.

1. الخدمات المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع:

كانت المجتمعات في هذه المرحلة تعتمد بدرجة كبيرة على الزراعة والصيد في توفير احتياجاتها ولقد تميزت هذه المرحلة بالخصائص التالية:

- الاكتفاء الذاتي: حيث كل أسرة تنتج ما تحتاجه من سلع وخدمات لهذا تتصف هذه المرحلة بعدم وجود أي نشاط تسويقي وكذلك مالي أو مصرفي.

- تبادل الفائض بين الانتاج: بعد أن برزت ظاهرة التخصيص في الانتاج حدث ظهور فائض في الانتاج مما دفعهم إلى إجراء عملية المبادلة بالسلع (مقايضة سلع بسلع اخرى) أما بالنسبة للخدمات فكانت ذات طابع بسيط شخصي طوعي ولكن الخدمات المصرفية فان معالمها لم تظهر بعد.

- ظهور النقود: نظرا لصعوبة إجراء عملية التبادل والمقايضة وذلك لعدم تكافئ السلع والخدمات من حيث الجودة والقيمة الحقيقية.

- الايداع: بعد ظهور المسكوكات الذهبية والنقود ومن ذلك ظهور أصحاب الثروات الذين يخشون عليها من السرقة والضياعقام بإيداعها في العابد وهنا تظهر الفكرة الاولى للمصارف والخدمات المصرفية بشكل بسيط وهو الايداع.

- الايداع والقروض: أصبح أصحاب الثروات والقروض يقومون بإيداع أموالهم لدى الصياغ ومن جانب الصياغ لجأو بإعطاء القروض لقاء فائدة معينة ويكون القرض لفترة قصيرة وفي هذه الفترة ظهرت خدمة القروض إلى جانب خدمة الايداع.

-بداية المصارف: تطور عمل الصياغ من الايداع والقروض والتحصيل على الفائدة إلى التنسيق والتعاون فيما بينهم وقامو بإنشاء المصارف وإصدار أوراق البنكنوت لاجراء عملية المقايضة أما بالنسبة للخدمات المصرفية اقتصرت على الإيداع- الإقراض- الفائدة إصدار أوراق البنكنوت.

2. الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع:

ما يميز هذه المرحلة هو التراكم لرأس المال مما دفع أصحابه إلى استثماره في المشاريع الصناعية مما تضاعفت الثروات كنتيجة الاستثمار وهنا ظهرت الحاجة بشكل أكبر إلى المصارف أكثر تخصصا من الفترات السابقة

بالشكل الذي جعلها تمثل مؤسسات قائمة بذاتها من تنظيمها وكوادرها ذوي الخبرة وهذا راجع لزيادة مبالغ الايداع وزيادة رأس مال المصارف زيادة إمكانيتها في منح القروض عطاء الاستثمارات.

3. الخدمات المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي:

تتميز هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات المصرفية، ولقد أصبحت المؤسسة تتسابق فيما بينها في استخدام الاساليب الحديثة والتقنيات المتطورة، لكي تتمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبائن وجلب أكبر قدر ممكن من الإفراد لأن عملية الايداع والاقتراض والاستثمار[1] وإنما أصبح أغلب الافراد يطلبون الخدمات أصبحت غير مقتصرة على أصحاب الثروات الطائلة، والمصرفية وذلك من خلال الايداع وطلب القروض، تحويل الأجور إلى المصارف، طلب بطاقة الائتمان وغيرها من الخدمات المصرفية.

4. الخدمات المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والمرحلة الراهنة:

إن التطور الكبير الذي حصل في جميع المجالات أثر بشكل كبير على الخدمات المصرفية وهذا ناتج عن:

- تزايد الطلب على الخدمات المصرفية؛
- زيادة عدد المصارف وتنوع الخدمات المقدمة؛
- زيادة عدد الفروع التابعة للمصارف؛
- اتساع الرقعة الجغرافية التي تنتشر عليها هذه المصارف وفروعها؛
- استخدام الحاسوب التي في تنفيذ العمليات المصرفية؛
- الاشتراك في شبكة الانترنت لتسهيل عملية الترويج والاتصال بالزبائن.

المطلب الثالث: أنواع الخدمات المالية

يمكن تقسيم أنواع الخدمات المالية على النحو التالي:[2]

---

[1] – آسيا قاسيمي، مرجع سبق ذكره، ص 266.

[2] –علي حدو، "**إنعكاسات الإتفاقية العامة لتجارة الخدمات المالية على تأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية**"، جامعة الجزائر3، 2014، ص ص 12-13.

1. قبول الودائع:

وتتمثل في مختلف الحسابات والودائع التي تترك لدى المصارف وهي:

- الودائع الجارية (الحسابات الجارية أو حسابات تحت الطلب).
- الودائع الادخارية: وهي الودائع لأجل محدد، ودائع التوفير، وشهادات الإيداع.

2. تقديم التسهيلات الائتمانية:

وتتمثل في القروض بمختلف أنواعها القصيرة والمتوسطة وطويلة الأجل، بالإضافة إلى خطابات الضمان وفتح الاعتمادات المستندية.

3. الخدمات المصرفية التقليدية:

وهي كل الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية يوميا لزبائنها مقابل حصولها على العمولات مثل:

- صرف الشيكات المسحوبة على المصرف بالعملة المحلية والأجنبية؛
- تحصيل الشيكات لصالح زبائن المصرف؛
- إجراء جميع عمليات التحويلات وفقا لأوامر الزبائن بالداخل والخارج؛
- إصدار الشيكات للزبائن؛
- فتح الحسابات بالعملة المحلية والأجنبية؛
- إصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية مع الزبائن.

4. الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية:

وتتمثل في الاستثمار في الأوراق المالية، إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح الزبائن، المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية، خدمات الهندسة المالية، خدمات أمناء الاستثمار لصالح الزبائن، تقديم الاستشارات المالية، دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح العملاء.

5. الخدمات المصرفية الحديثة:

لقد حدث تطور هام في أسلوب ومجال نشاط المصارف خلال السنوات الأخيرة، فقد تعددت وتنوعت الخدمات التي أصبحت تقدمها المصارف، وكذلك أسلوب تقديمها للعملاء وذلك بالإعتماد على وسائل إلكترونية.[1]

المبحث الثالث: رقمنة الخدمات المالية

ساهم تطور التكنولوجيا الحديثة ووسائل الإتصال في التأثير على مختلف القطاعات الإقتصادية، لا سيما القطاع المالي، بحيث أصبحت العديد من المعملات والخدمات المالية تقدم بطرق متقدمة وتنافس إلى حد كبير الخدمات المالية التقليدية من حيث السرعة والتكلفة. وهذا ما سنتطرق له في هذا المبحث.

المطلب الأول: الخدمات المالية الرقمية، المفهوم، الخصائص والأهمية

1. مفهوم الخدمات المالية الرقمية:

يجدر بنا أولا التطرق لمفهوم الخدمة الإلكترونية حيث أنها تعرف في إطار الواسع على أنها:" تنطوي على تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الانترنت، ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها وإنما أيضا تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين ممن يعتمد نجاحهم فقط". [2]

كما تعرف الخدمات الإلكترونية على أنها:" تلك الخدمات التي تقدم من خلال الاتصال الإلكتروني بين مقدم الخدمة والمستفيد منها".

من خلال التعريفين السابقين نستنتج أن الخدمات الالكترونية هي تلك الخدمات التي تقدمها المؤسسة باستخدام إحدى الوسائل الإلكترونية مثل: الهاتف، الأقمار الصناعية، الشبكات المحلية، الانترنت لجمهور المستفيدين بما يحقق التفاعل بينهم.

---

[1] –علي حدو، مرجع سبق ذكره، ص13.

[2] – حنان التجاني، رملة اللاحق، سارة خالد، عباس طالبي، **دور بطاقة الدفع الالكترونية في تحسين الخدمات المالية**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2019، ص 40.

أما الخدمات المالية الإلكترونية تعرف على أنها كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها من قبل المصارف والمؤسسات المالية بواسطة الوسائل الإلكترونية مثل: الهاتف والحاسب والصراف الآلي، الانترنت، التلفزيون الرقمي وغيرها، وإلى جانب العمليات التي يقوم بها صدروا البطاقات الالكترونية، وكافة المؤسسات التي تتعامل بالتحويلات النقدية إلكترونيا، ومن هذه الخدمات المصرفية الصراف الآلي، الصيرفة عير الهاتف، الصيرفة عبر الانترنت، واستخدام نقاط البيع الالكترونية، الصيرفة عبر الهاتف الجوال، وغيرها من الأدوات.[1]

كما عرفت "أنها تلك الخدمات التي ظهرت تدعيما للخدمات التقليدية التي تقدمها المصارف ومؤسسات الإئتمان وذلك عبر وسائل وشبكات إلكترونية".[2]

من خلال ما سبق يمكننا أن نستنتج أن الخدمة المالية الإلكترونية تنطوي على تقديم الخدمات المالية التقليدية عبر وسائل وشبكات إلكترونية.

2. خصائص الخدمات المالية الرقمية:

تبرز خصائص هذه الخدمات فيما يلي:[3]

- المساهمة في ارتفاع حدة التنافس في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية خاصة في ظل الارتفاع المتزايد لحجم ونوعية تلك الخدمات؛
- المساهمة في نجاح التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصالات وأجهزة الكمبيوتر والبرامج المعلوماتية؛
- اتصاف هذه الخدمات بالمرونة والسهولة والسرعة، مما يتيح توسيع دائرة التعامل بها داخل المؤسسات المصرفية والمالية أو غيرها، ومما يؤمن الحماية والتكامل بين المعلومات والخدمات المصرفية الالكترونية؛
- سهولة التواصل بين الداخل والخارج من خلال شبكة الاتصالات التكنولوجية المتطورة، مما يسمح بتخطي العقبات الجغرافية والزمنية في انجاز الصفقات المصرفية والتجارية والمالية بشكل عام؛

[1] - خولة درقالي، **المعاملات وأثرها على الخدمة المالية في بريد الجزائر**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق الخدمات، جامعة قالمة، 2020، ص ص 34-35.

[2] – وسيم محمد الحداد، **الخدمات المصرفية الإلكترونية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 149.

[3] – نادر عبد العزيز شافي، **المصارف والنقود الالكترونية**، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2007، ص ص155-156.

- أنها خدمات تتم عن بعد، بدون وجود شخصي مباشر بين أطراف العلاقة المصرفية، فهي خدمات عبر الحدود لا تعرف قيودا جغرافية؛

- خفض تكلفة الخدمات المصرفية بالمقارنة مع الوسائل الاخرى، مما يساعد على انتعاش التجارة الالكترونية، وزيادة فرص إنشاء العلاقات التجارية الدولية، دون الحاجة لفتح أسواق جديدة، وترويج الخدمات المصرفية واستقطاب العملاء وتسيير أعمالها وتلبية حاجاتها؛

- زيادة كفاءة البنوك؛

- الاستفادة من المعلومات الجمة، المجمعة والمخزنة على شبكة الانترنت العالمية مما يؤدي إلى تسهيل وتوسيع الاستثمارات في الداخل والخارج على حد السواء.

- تؤمن للمصارف وسائل جديدة للإعلان عن خدماتها المصرفية وإمداد العملاء بالمعلومات عن أرصدتهم، وتوفير الخدمات الممكنة، ودفع الكمبيالات وإدارة الأرصدة وتحويل الأموال إلكترونيا.

- توفير المزيد من فرص الاستثمار، وبالتالي زيادة فرص العمل.

3. أهمية الخدمات المالية الرقمية:

تتمثل أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية فيما يلي:[1]

1.3. الأهمية على المستوى الاستراتيجي:

- تطوير الهيكل التنظيمي للبنك وعلاقته بالمؤسسات والأسواق المالية.

- تحسين المركز التنافسي للبنك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أنشطة الاستثمار والبورصة.

- تنظيم الدفعات: يكفل الاتفاق على اقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية، تنظيم عمليات الدفع دون أي ريبة في إمكان السداد في الوقت المحدد.

[1] - سعاد ريحان، ليلى براهمية، **دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تطوير الأداء المالي للبنوك**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية المؤسسات، جامعة قالمة، 2014، ص ص 5-6.

- السلامة والأمن.
- تحسين العلاقة بين الزبائن والتجار: إذ يتم تناقل المعلومات فيما بينهم بشكل وذلك بتخفيض الوقت المبذول لتأمين التواصل بين الطرفين.
- تحقيق دورة تجارية في وقت أقل.
- امكانية تطبيق النظم الخاصة بالإنتاج الموقوف.
- زيادة كفاءة العمليات الإنتاجية والتجارية.
- امكانية كسب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين.
- زيادة القدرة التنافسية للشركة وبالأخص في مواجهة المؤسسات الجديدة الداخلة حديثا إلى الأسواق.
- إمكانية خلق تجمعات اقتصادية متكاملة تحقق حد ادنى من حجم الاموال.
- توفير المعومات للمستثمرين والمقترضين والموزعين لتحسين القرارات وترشيدها.

2.3. الأهمية على المستوى العملي المباشر:

- تيسير العمل.
- تخفيض المصاريف الإدارية الجارية: إذ يقلل هذا النظام الجهد المبذول في التعامل مع الوثائق وأعمال البريد، إضافة إلى تخفيض النفقة على إدارة الوثائق، ويشمل خفض التكاليف ما يلي:
  - تكاليف استخدام الورق وتكاليف البريد.
  - تقليل فترة بقاء المخزون.
  - تقليل تكلفة عمليات الحاسب الآلي (إدخال، طباعة، مراجعة...).
  - تحسين التدفقات النقدية للشركة، البنك...
  - ضمان وتأكيد المعاملات من خلال ما تسميه النظم.

- زيادة معاملات الأمان وتقليل الأخطاء.

- توفير الوقت: إذ يتيح هذا النظام نقل المعلومات بشكل أسرع مما كان عليه سابقا.

- تحسين التدفق النقدي: رفع انجاز التحويلات المالية إلكترونيا وموثوقية التدفق النقدي، وسرعة تناقل النقد.

- تحسين الإدارة الداخلية: وذلك بالتقيل من الاعتمادات الورقية، الشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات.[1]

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المالية الرقمية

من بين أهم الخدمات المالية تلك التي تقدم عبر القنوات التوزيعية الإلكترونية المختلفة والتي من خلالها تتيح خدمات مصرفية للعميل بشكل كامل من بداية إختيار الخدمة من طرف العميل مرورا بإجراءات إتمامها وإنتهاء أدائها بشكل إلكتروني، وتتمثل أهم قنوات التوزيع الإلكتروني التي تقدم الخدمات المصرفية مايلي:

1. جهاز الصراف الآلي: "Automatic Teller Machine"

يمكن تعريف آلة الصراف الآلي على أنها " تلك الأجهزة التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل، وتكون متصلة بشبكة المصرف، ويقوم العميل بإستخدام البطاقات البلاستكية أو البطاقات الذكية للحصول عى خدمات متنوعة كالسحب النقدي، والايداع النقدي وغيرها.[2]

2. البطاقات الذكية "Smart Cards":

عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات حجم قياسي حددت مواصفاتها ومقاييسها من قبل منظمة ISO، وتحتوي تلك البطاقة على رقاقة إلكترونية تعمل بواسطة ميكروكمبيوتر (شبه حاسب آلي) يزودها بطاقة تخزينية أكثر بكثير من تلك التي تستوعبها البطاقات ذات الشرائح الممغنطة كما تتيح لحملها الاستغناء عن البطاقات الأخرى، إذ يمكن استعمالها كبطاقة دفع أو بطاقة ائتمان فضلا عن استعمالها كبديل لبطاقة التأمين

[1] – سعاد ريحان، ليلى براهمية، مرجع سبق ذكره، ص 6.

[2]– أمينة بركان، **الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل آداء الجهاز المصرفي**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر3، 2014، ص 354.

الصحي ورخصة القيادة، وبطاقة الطالب، كما يمكن استخدامها للحصول على البريد الالكتروني بدلا من الشفرات والرموز التي عادة ما تكون غير آمنة وهذا ما قامت به شركة Sun Micro Systems الأمريكية.[1]

3. الهاتف المصرفي:

ظهر الهاتف المصرفي كقناة يستطيع من خلالها المصرف الرد على استفسارات العملاء وخدمات أخرى، فإذا أراد شخص سداد فاتورة أو إجراء عملية دفع لأي جهة أخرى فما على الشخص إلا أن يتصل بالمصرف الذي يتعامل معه لكي يتولى هذه المهمة، حيث يقوم بالضغط على أزرار الهاتف برقم شفري للجهة التي ستلقى المدفوعات، ويدخل المبلغ الذي يريد تحويله (سداده) وتسمى هذه الخدمة بخدمة سداد الفواتير.[2]

4. الصيرفة عبر الانترنت:

يطلق هذا النوع من الخدمات الى مجموع المصطلحات، التي تصب في معنى واحد وهو خدمة الزبون من بين هذه المصطلحات الخدمة المصرفية من المنزل والخدمة المصرفية عن بعد والخدمات المصرفية الفورية والخدمات المصرفية الذاتية وأسماء أخرى عديدة حيث الهدف من استعمال الانترنت في المصارف هو اقامة مصرف كامل يقدم خدماته للعملاء بأقل تكلفة، ظهور ما ساعد على تدرج تقبله عند العملاء للوصول إلى البنوك الإلكترونية، ولذلك يقوم البنك بتقديم هذا النوع من الخدمة إلى شبكة عريضة من الاتصالات داخل البلاد وربطها بشبكة عالمية.[3]

---

[1] – عادل رحال، **تحديث الخدمة الصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد التنمية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2014، ص ص 38-39.

[2] – بركان أمينة، مرجع سبق ذكره، ص 356.

[3] – خولة درقالي، مرجع سبق ذكره، ص 36.

5. نقاط البيع الالكترونية:

وهي الآلات التي تنشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها، ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم من حسابه إلكترونيا بتمرير هذه البطاقات داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونيا بحاسب المصرف.[1]

المطلب الثالث: أهداف الخدمات المالية الرقمية

الغرض من الخدمات المالية الالكترونية هو تحقيق الأهداف التالية:[2]

- ايجاد آلية لتوفير خدمات مصرفية للعملاء خارج البنك وخارج نطاق العمل الرسمية، وذلك من خلال تكنولوجيا الحاسب الآلي وشبكة الانترنت.
- توفير تقنيات متعددة تناسب كل فئات العملاء والزبائن كاستخدام الهاتف ، التلفزة الرقمية....
- تسهيل عملية الدفع من خلال الوسائل الالكترونية المختلفة والمتمثلة أساسا في البطاقات المصرفية، الشيكات الالكترونية والنقود الالكترونية.
- تحقيق راحة المتعاملين من خلال تقريب الخدمة إليهم (الخدمات المنزلية).
- التصدي للمنافسة الشرسة الناتجة عن التطورات العالمية خاصة بعد اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية والمالية وانتشار الاقتصاد الرقمي.[3]

---

[1]– أديب قاسم شندي، **الصيرفة الالكترونية انماطها وخيارات القبول والرفض**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 27، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة واسط، 2011، ص 07.

[2]– سماح ميهوب، **الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية** ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005، ص ص 97-98.

[3] - سماح ميهوب، نفس المرجع، ص 98.

خلاصة الفصل

مما سبق ذكره يتضح لنا أن الرقمنة توسعت لتشمل جميع مناحي الحياة ونظرا لأهميتها تبنتها أغلب المؤسسات التي تطمح لضمان مكانة في الأسواق الحديثة وتحقيق ميزة تنافسية، نظرا لما تقدمه الرقمنة من توفير للجهد والوقت وتخفيض للتكاليف وسرعة في الانجاز مما ينعكس ايجابيا على أهداف المؤسسة وطموحاتها.

والمؤسسات المالية من بين الأوائل التي سارعت لتطبيق الرقمنة في خدماتها ومعاملاتها مع الغير، لتظهر ما يعرف بالخدمات المالية الرقمية والتي تتطلب توفر الانترنت والبرمجيات الالكترونية لضمان نجاحها وبفضل الرقمنة ظهرت عدة انواع للخدمات المالية وأدت لتحقيق أهداف المؤسسات بكل فعالية وسرعة.

الفصل الثاني:

الإطار النظري لأداء المؤسسات المالية في ظل رقمنة الخدمات

الفصل الثاني: الإطار النظري لأداء المؤسسات المالية في ظل رقمنة الخدمات

تمهيد

المبحث الأول: ماهية الأداء

المطلب الأول: تعريف الأداء وأنواعه

المطلب الثاني: مكونات ومحددات الأداء

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء

المبحث الثاني: المؤسسات المالية مفاهيم ومنطلقات أساسية

المطلب الأول: مفهوم المؤسسات المالية وخصائصها

المطلب الثاني: أنواع المؤسسات المالية

المطلب الثالث: أهداف المؤسسات المالية

المبحث الثالث: دور رقمنة الخدمات المالية في تحسين أداء المؤسسات المالية

المطلب الأول: أهمية رقمنة الخدمات المالية على أداء المؤسسات المالية

المطلب الثاني: مساهمة التقنيات المالية الرقمية في الرفع من أداء المؤسسات المالية

المطلب الثالث: فرص ومخاطر اعتماد التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات المالية

خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الإطار النظري لأداء المؤسسات المالية في ظل رقمنة الخدمات

تمهيد

يعد الأداء من بين الأسس التي تبنى عليها المؤسسة، ومن خلاله تبرز أهميتها في كونها مصدر للقيمة المضافة ومصدر للثروة، حيث يعتبر الأداء مرآة عاكسة للقيادة العقلانية والتسيير الجيد للموارد المادية والبشرية ويتم تقييمها على أساس أدائها وعليه تثبت المؤسسة مكانتها في السوق وتحافظ على استمراريتها.

ومن بين المؤسسات التي تسعى لتحسين أدائها، نجد المؤسسات المالية وكغيرها من المؤسسات واجهت حتمية اتباع التطورات الرقمية الحاصلة والعمل على تقديم خدمات بمواصفات ومعايير تواكب التغيرات التي طرأت على القطاع المالي وتسعى البنوك لتقديم أجود الخدمات المالية بأقل التكاليف وهو ما يفرضه التحول الرقمي، الذي جلب العديد من التأثيرات على أداء المؤسسات المالية قد تكون إيجابية وقد تكون سلبية وهو ما سيتم التطرق إليه من خلال هذا الفصل.

المبحث الأول: ماهية الأداء

يعتبر الأداء المحور الرئيسي الذي تنصب حوله جهود المدراء كافة، كونه يشكل بامتياز أهم أهداف المنظمة، حيث يعتبر من العناصر الأساسية والضرورية المطلوبة للقيام بمهام الإدارة وتحقيق أهداف المنظمة، إذ يقاس نجاح أو فشل المنظمة من خلال النتائج المتوصل إليها من الأداء.

المطلب الأول: تعريف الأداء وأنواعه

1. تعريف الأداء:

يقصد بالأداء ذلك المستوى الذي يحققه العامل عند قيامه بعمل ما فالأداء مرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب انجازها وعلى كل فإن الأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الموظف.

يعرف كذلك بأنه:" نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال".

الأداء هو:" قيام العامل بمختلف الأنشطة وانجاز مختلف المهام مع مراعاة كل السلوكات التي يتبناها من ذلك".[1]

إن مفهوم الأداء يشير إلى انجاز العامل لهدف أو مجموعة أهداف خلال فترة زمنية معينة ويتجه الكثير من الباحثين إلى التمييز بين السلوك والإنجاز والأداء ويرون أن السلوك يعبر على ما يقوم به العامل من أعمال في المؤسسة التي يعمل بها، أما الانجاز فهو ما تبقى من أثر أو من إنتاج بعد أن يتوقف العامل من العمل حيث ان الأداء هو التفاعل بين السلوك والانجاز معا.[2]

من خلال التعاريف السابقة نجد أن الأداء يعبر عن كل نشاط أو سلوك يقوم به الفرد العامل داخل المؤسسة خلال فترة زمنية معينة وهو يعكس مدى تحقيق الأهداف المسطرة للمؤسسة وكل نتيجة ايجابية تنتج عن الأداء الفردي فهي تنسب للمؤسسة ككل، في حين أن النتائج السلبية تعكس الأداء الضعيف للمؤسسة ككل.

---

[1] – أمينة بركان، مرجع سبق ذكره، ص 510.

[2] –يوسف عروج، صلاح الدين عليك، **تحليل الأداء المالي للمؤسسات المالية نسب الملاءة المالية**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة المدية، 2023، ص ص 2-3.

2. أنواع الأداء:

يمكن تقسيم الأداء حسب خمسة معايير وهي: معيار المصدر، معيار الشمولية، معيار الطبيعة، معيار الوظيفة ومعيار السلوك وسنتطرق إليها بالتفاصيل:[1]

1.2. معيار المصدر:

ويقسم الأداء حسب المصدر إلى أداء داخلي وأداء خارجي:

- **الأداء الداخلي**: وهو أداء متأتي من مواردها الضرورية لسير نشاطها من موارد بشرية، موارد مالية وموارد مادية.
- **الأداء الخارجي**: والأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة.

2.2. معيار الشمولية:

والذي يقسم الأداء في المؤسسة إلى أداء كلي وأداء جزئي:

- **الأداء الكلي**: يتمثل في النتائج التي ساهمت جميع عناصر المؤسسة أو المنظمة التحتية في تكوينها دون انفراد جزء أو عنصر لوحده في تحقيقها، التعرض للأداء الكلي للمؤسسة يعني الحديث عن قدرة المؤسسة على تحقيق اهدافها الرئيسية بأدنى التكاليف الممكنة وأحسن جودة.
- **الأداء الجزئي**: على خلاف الأداء الكلي، فإن الأداء الجزئي هو قدرة النظام التحتي أو كل عنصر في المؤسسة على تحقيق أهدافه بأدنى التكاليف الممكنة.

3.2. معيار الطبيعة:

تمارس المؤسسةعادة نشاطها في مجالات أداء مختلفة منها الاداء الاقتصادي، الأداء الاجتماعي والأداء الإداري، نوجزها فيما يلي:

- **الأداء الاقتصادي**: بتطبيق المبادئ الاقتصادية بالنسبة لظروف الوحدة وبيئتها المحيطة بها ويتم قياسه عادة باستخدام مقاييس الربحة بأنواعها المختلفة.

[1] –عادل عيشي، **تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية**، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2002، ص 51.

- **الأداء الاجتماعي:** يعد الأداء الاجتماعي لأي مؤسسة أساسا لتحقيق المسؤولية الاجتماعية ويتميز هذا النوع من الأداء بنقص المقاييس الكمية المتاحة لتحديد مدى مساهمة المنظمة في المجالات الاجتماعية التي تربط بينها وبين الجهات التي تؤثر بها، مما يزيد من صعوبة إجراء التقييم الاجتماعي للأداء ولذا يتطلب الأمر ضرورة بذل الجهد من أجل التوصل إلى مقاييت عدة لتقييم الأداء الاجتماعي.
- **الأداء الإداري:** الأداء الإداري للخطط والسياسات والتشغيل بطريقة ذات كفاءة وفعالية ويتم تحقيق ذلك بحسن اختيار أفضل البدائل التي تحقق أعلى المخرجات الممكنة، من أجل تقييم الأداء الإداري يمكن استخدام الأساليب المختلفة لبحوث العمليات وكذلك البرمجة الخطية.

4.2. معيار الوظيفة:

يرتبط هذا المعيار بشدة التنظيم، لأنه يحدد الوظائف والنشاطات التي تمارسها المؤسسة وحسب هذا المعيار ينقسم الأداء إلى:

- **أداء الوظيفة المالية:** يتمثل هذا الأداء في قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية بأقل التكاليف الممكنة، فالأداء المالي يتجسد في قدرتها على تحقيق التوازن المالي وتوفير السيولة اللازمة لتسديد ما عليها وتحقيق معلات مردودية جيدة وتكاليف منخفضة.
- **أداء وظيفة الموارد البشرية:** تتمثل في قدرة هذه الموارد على تحريك الموارد وتوجيهها نحو هدف المؤسسة، فلكي تضمن المؤسسة بقائها يجب أن توظف الأكفاء وذوي المهارات العالية وتسيرهم تسييرا فعالا.
- **أداء وظيفة الإنتاج:** يتحقق إنتاج المؤسسة عندما تستطيع تحقيق معدلات مرتفعة للإنتاجية مقارنة بغيرها من المؤسسات.
- **أداء وظيفة التسويق:** ويتمثل في قدرة وظيفة التسويق على بلوغ أهدافها بأقل التكاليف الممكنة.

5.2. معيار السلوك:

وهذا المعيار يقسم الأداء إلى المهمةوالأداء الضمني:

- **أداء المهمة:** وهو الأداء الذي يتم تعريفه كالآتي:

– الأنشطة التي تحول الموارد الخام إلى سلع وخدمات تنتجها المؤسسة؛

– الأنشطة التي تساعد عملية تحويل موارد خام، توزيع منتجاتها الناتجة أو تقديم تخطيط هام، الإشراف أو وظائف الموظفين التي تساعد المؤسسة على تحقيق الفعالية والكفاءة.

- **الأداء الضمني**: ويتمثل في تلك السلوكيات التي تساهم في فاعلية المؤسسة بتقديم بيئة جيدة، يمكن ان يحدث بها أداء المهمة بين تلك السلوكيات مثلا: المساعدة والتعاون مع الخرين، التطوع لانجاز أنشطة غير رسمية أي لا تعتبر جزء من الوظيفة، المواظبة وندرة الغياب.[1]

المطلب الثاني: مكونات ومحددات الأداء

يتضمن مفهوم الأداء مكونين أساسيين، الأول "الكفاءة" والثاني "الفعالية" بمعنى أن المؤسسة التي تتميز بالأداء فهي تجمع بين الفعالية والكفاءة ولذلك فإنه من المفيد أن نعرض كلا من المفهومين بالتحليل وذلك على النحو التالي:

1. الفعالية:

ينظر الباحثون في علم الإدارة إلى الفعالية على أنها أدات مراقبة الأداء في المؤسسة انطلاقا من أن الفعالية تمثل معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف الموضوعة وقد تعددت وجهات النظر حول ماهية وطبيعة مفهوم الفعالية، فقد اعتبر المفكرون التقليديون أن الفعالية تتمثل في الأرباح المحققة، بهذا فإن فعالية المؤسسة تقاس بحجم الأرباح فيها.

ويقصد بالفعالية:" خاصية ما هو فعال أي خاصية الفرد أو النظام الذي ينتج القدر الأقصى من النتائج بأقل قدر ممكن من المجهود، فمصطلح الفعالية يستخدم عندما يتعلق الأمر بمخرجات المؤسسة ومقارنتها مع الأهداف ، أي أنها درجة تحقق الأهداف وتقاس من خلال العلاقة بين المخرجات المتحققة للمنشأة وبين أهدافها المخططة، أي أنها المخرجات الفعلية منسوبة إلى المخرجات المخططة وكلما كانت المخرجات أكثر اسهاما في تحقيق الأهداف كانت المنشأة أكثر فعالية.

بتعبير آخر يمكن القول أن الفعالية هي:" مقياس لمدى استغلال المشروع لموارده لتحقيق مجموعة من النتائج وتتحقق الفعالية بأعلى النتائج مع أقل تكلفة ممكنة للموارد".[2]

2. الكفاءة:

عرفت الكفاءة على أنها:" الاستخدام العقلاني والرشيد في المفاضلة بين البدائل واختيار أفضلها بشكل يسمح بتقليل التكاليف أو تعظيم الربح على أقصى درجة ممكنة ويكون ذلك عند اختيار أسلوب عملي

[1] – عادل عيشي، مرجع سبق ذكره، ص52.

[2] –زينب رمضاني، **إمكانية تحسين الأداء المالي للبنوك العمومية الجزائرية**، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2019، ص 12.

معين للوصول إلى هدف معين، إذن الكفاءة بهذا المعنى تعني القيام بالعمل بأفضل طريقة ممكنة من حيث التكلفة والوقت.[1]

والكفاءة هي تعبير عن مدى نجاح الوحدة الاقتصادية في إحكام العلاقة بين الموارد المستخدمة والمخرجات بطريقة كفؤة تهدف إلى تعظيم المخرجات وتخفيض المدخلات.[2]

من خلال ما سبق يلاحظ وجود علاقة بين الفعالية والكفاءة رغم الاختلاف في المفهوم، فكلاهما مهم لكل مؤسسة فكلاهما يكمل الآخر ونجاح المؤسسات أو البنوك يعتمد على كليهما معا، فإذا كانت المؤسسة تمتلك موارد كثيرة فإنها قد تركز على تحقيق الفعالية، أما إذا كانت مواردها قليلة فإنها تركز على تحقيق الفعالية لكن مع الكفاءة في استخدام هذه الموارد ومن هنا نستنتج أن:

- الكفاءة لا تعادل الفعالية بل تعد أحد عناصرها؛
- الكفاءة ليست شرطا كافيا للفعالية ولكنها مطلبا ضروريا لها.

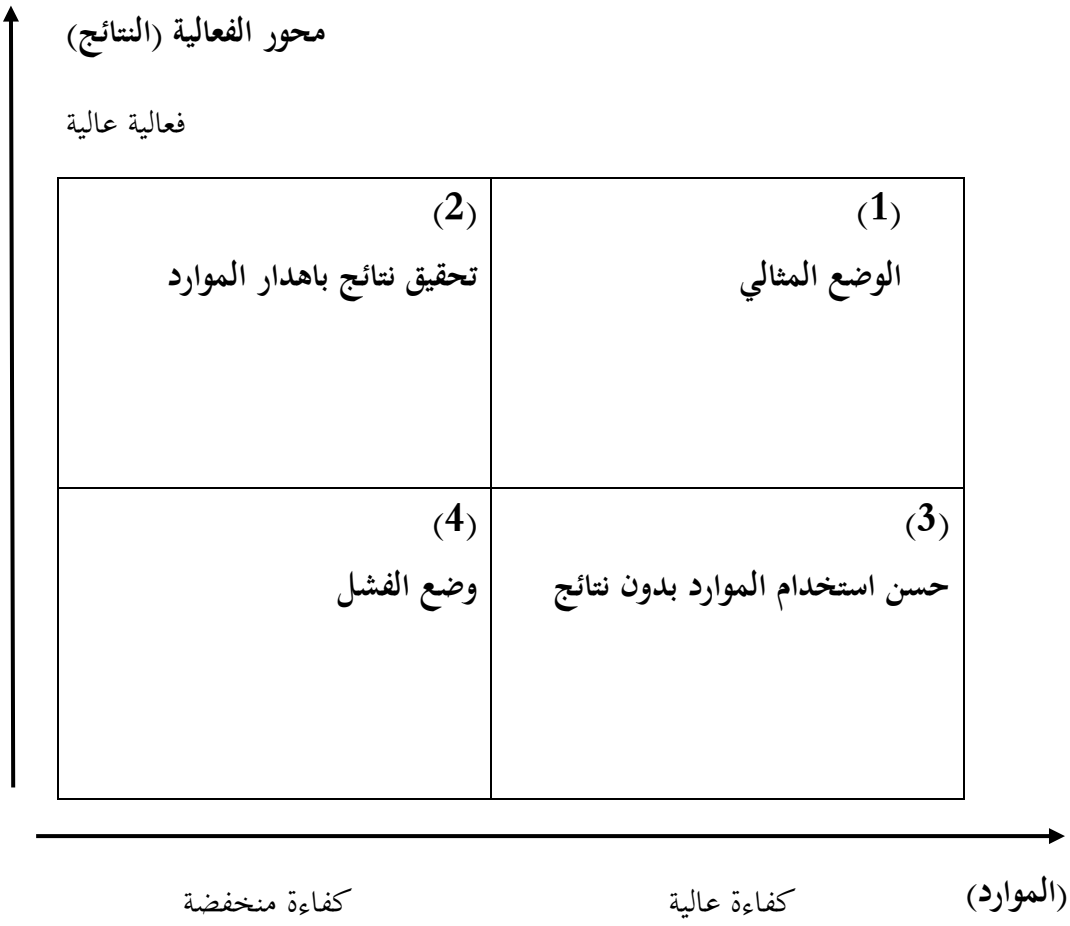
ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل (2-1):[3]

[1] -عبد الرحيم شيبي، جازية بن بوزيان، **تقييم كفاءة أداء النظام المصرفي**، الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية، بشار، 24-25 أفريل 2006، ص1.

[2] -أحمد حسين تبال، **قياس وتحليل كفاءة أداء المصارف الخاصة في العراق باستخدام تكتيك تحليل مغلف البيانات**، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم الاقتصاد، جامعة بغداد، 2012، ص 7.

[3] -ناصر دادي عدون، عبدالله قويدر الواحد، **مراقبة التسيير والأداء في المؤسسة الاقتصادية**، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2010، ص16.

الشكل رقم (2-1): العلاقة بين الفعالية والكفاءة



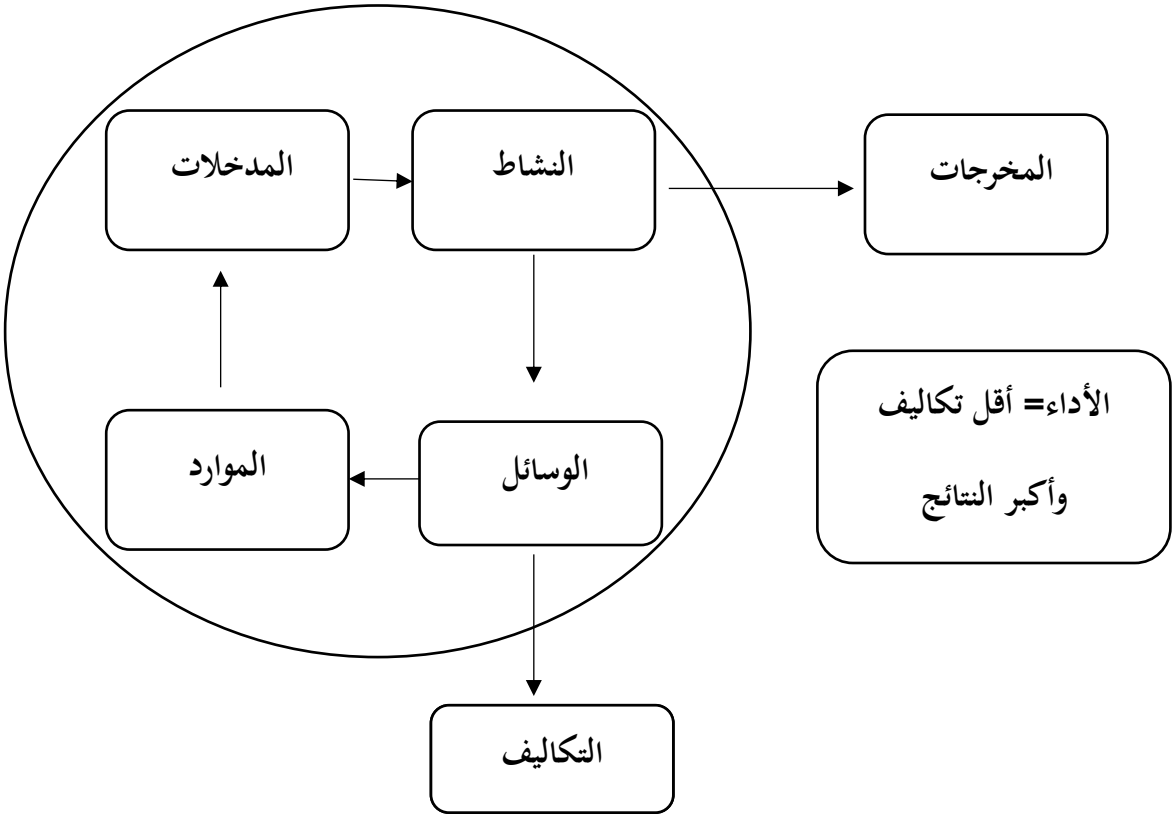
المصدر: زينب رمضاني، مرجع سبق ذكره، ص 12.

عموما الأداء هو الجمع بين الكفاءة والفعالية، حيث ترتبط الفعالية بالقيادة وترتبط الكفاءة بالإدارة، لذلك فإن الفعالية تتحقق عندما يكون هناك تخطيط وتنظيم وإدارة للوقت ورقابة ومتابعة وعندما يكون هناك تخطيط وتنظيم وإدارة للوقت ورقابة ومتابعة وعندما يكون هناك فعالية ولا يوجد كفاءة فإن الرؤى والأهداف لا تجد من يحققها بصورة صحيحة وفي حالة عدم وجود فعالية ووجود كفاءة فإن الرؤى والأهداف لا تجد من يحققها بصورة صحيحة، أما في حالة عدم وجود فعالية ووجود كفاءة فإن الأعمال تنجز ولكن بدون وضوح الأهداف[1] ويمكن توضيح العلاقة بين الكفاءة والفعالية والأداء من خلال الشكل (1-2) كما يلي:

الأداء= الكفاءة + الفعالية

[1] -شوقي بورقبة، **الكفاءة التشغيلية للمصارف الإسلامية**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص علوم اقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011، ص 45.

الشكل رقم (2-2): العلاقة بين الكفاءة والفاعلية والأداء



المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على زينب رمضاني، نفس المرجع، ص 15.

2. محددات الأداء:

تتمثل المحددات عادة في عناصر تاثر سلبا أو ايجابا في الأداء، وتنقسم هذه المحددات من حيث علاقتها بالعامل كشخص وسميناها المحددات الداخلية والقسم الثاني تتعلق بالبيئة المحيطة أي خارج سيطرة العامل وسميناها المحددات الخارجية.

1.2. المحددات الداخلية: وتتمثل في:[1]

- **الجهد:** وهو الجهد الناتج من الحصول على الدعم والحافز والذي يترجم إلى الطاقات الجسمية والحركية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته، حيث تتآزر هذه الطاقات مع بعضها البعض لانجاز العمل المطلوب وإن هذا الجهد له طاقات تحفزه عوامل تضبطه عوامل أخرى مما ينعكس على الأداء، فهو أي الجهد سيكون من محددات الأداء الوظيفي سواء على الصعيد الفردي أو الجماعي.

[1] -إبراهيم المحاسنة، **إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق**، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 106.

- **القدرات:** ونعني بها تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة وتسمى أحيانا بالكفايات أو بالسمات الشخصية، كالقدرة على التحمل وسرعة البديهة، أي التي لا بد من توافرها في من يقوم بوظيفة ما.
- **إدراك الدور:** ويشير إلى الاتجاه الذي يعقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، أي توجه جهد العمل، بمعنى أن أداء العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به أو يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل بها.

2.2. المحددات الخارجية: يشير الواقع إلى أن هناك عناصر أو محددات تخرج عن سيطرة العامل وتؤثر في الأداء وتتمثل فيما يلي:

- **متطلبات العمل:** وتتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل، إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه وأعماله.
- **البيئة التنظيمية:** وتشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة كل من مناخ العمل، الإشراف، توفر الموارد، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي ونظام الاتصال وغيرها العناصر المكونة لبيئة العمل التنظيمية.
- **البيئة الخارجية:** تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على أدائه كالمنافسة الخارجية، فالمعلم المتعاقد عادة ما يمتلك القدرة والكفاية ويبذل الجهود أكثر من المعلم المقيم، هذل ما يؤثر ايجابا في التحفيز للوصول إلى مستوى أدائه، قد يؤثر سلبا في دافعية بعض زملائه للعمل إذا ما حصلوا على التحفيز وتبادل الخبرات.[1]

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء

يعد تحسين الأداء على مستوى المؤسسات الاقتصادية والبنوك التجارية هو الهدف لأغلب دراسات الباحثين التي تناولته وكل باحث على حسبه، سعت هذه الدراسات إلى تحديد العوامل المؤثرة على الأداء بدقة أو على الأقل حصرها بشكل يسمح بتعظيم آثارها الإيجابية والتقليل من آثارها السلبية.

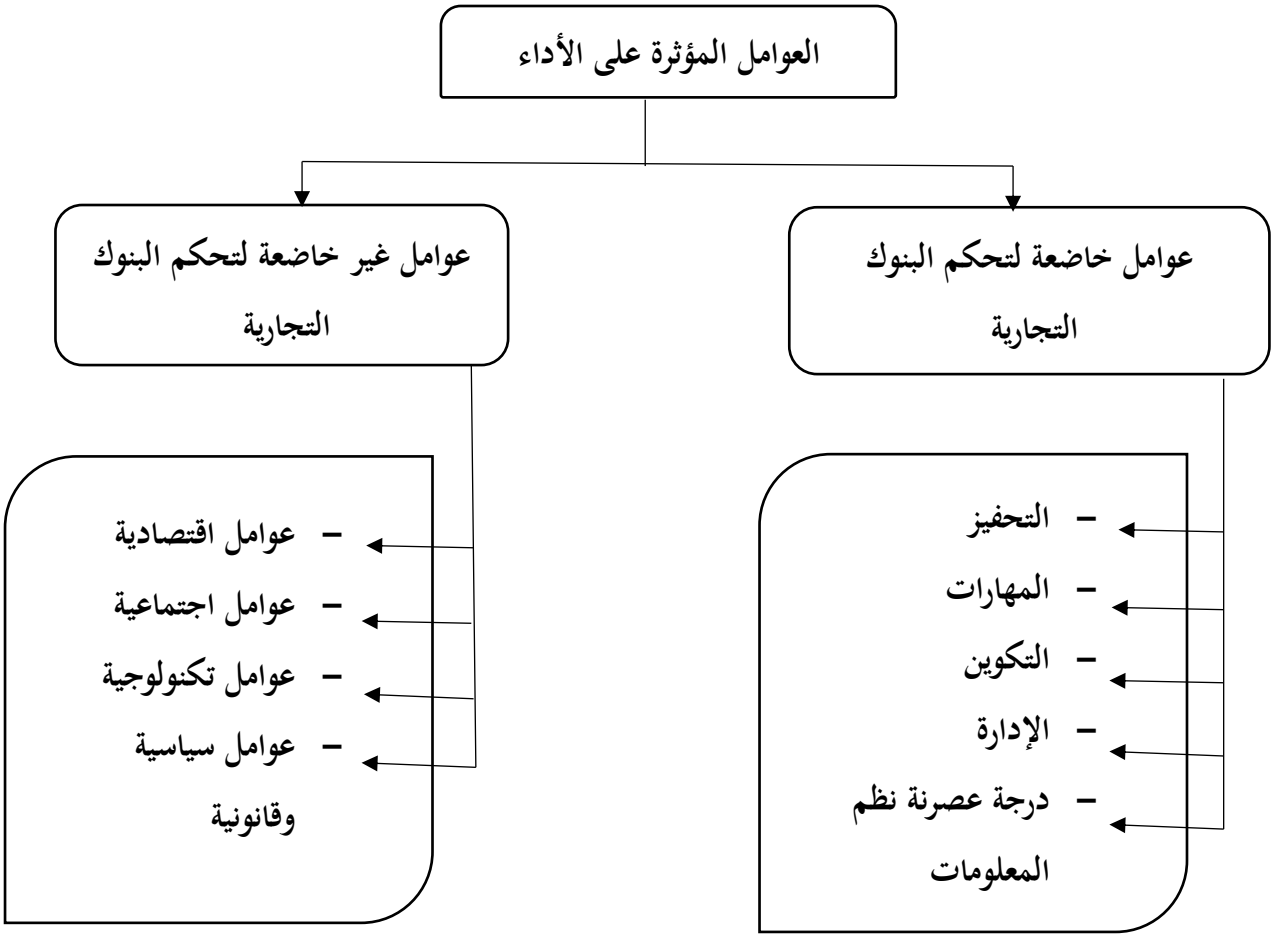
"فقد صنفها الدكتور(علي السلمي) إلى مجموعتين هما: مجموعة العوامل التقنية والتكنولوجية ومجموعة العوامل البشرية المتمثلة أساسا في المعرفة، التعلم، الخبرة، التدريب، المهارة، القدرة الشخصية، التكوين النفسي، ظروف

[1] – إبراهيم المحاسنة، نفس المرجع.

العمل وحاجات ورغبات الأفراد، كما صنفها البروفيسور (Kukoleca) العوامل المؤثرة في الأداء إلى مجموعتين: مجموعة العوامل الموضوعية وتشمل العوامل الاجتماعية والعوامل الفنية، ومجموة العوامل الذاتية المتمثلة في العوامل التنظيمية".[1]

أما بعض الباحثين فهناك من يرى بأن العوامل المؤثرة في الأداء تتمثل في عوامل خاضعة لتحكم البنوك وعوامل خارجة عن نطاق التحكم، أي العوامل الداخلية و عوامل خارجية ويعبر عنها بالشكل التالي:

الشكل رقم (2-3): العوامل المؤثرة على الأداء



المصدر: زينب رمضاني، مرجع سبق ذكره، ص 18

[1] -محمد خنشورة، **تقييم الأداء الاقتصادي في وحدة ديدوش مراد**، معهد الاقتصاد، جامعة باتنة، بدون سنة المناقشة، ص 16.

1. عوامل خاضعة لتحكم البنوك التجارية:

وتتمثل في العوامل الداخلية:[1]

1.1. الحوافز:

يعتبر العنصر البشري من أهم عناصر الإنتاج في المؤسسة ومن أجل كفاءة هذا العنصر لابد من تحفيز الأفراد بكفاءة عالية ودفعهم لتحقيق الأهداف العامة للمؤسسة، فتحفيز الفرد إنما يهدف إلى التأثير في سلوكه وتوجهه بما يتماشى وأهداف المؤسسة ويبقى للحافز المادي التأثير البارز على أداء العامل فمهما يكن فإن كل واحد منا يعمل من أجل تحقيق منفعة مادية معينة خاصة في الظروف الاقتصادية القاهرة.

2.1. المهارات:

يمكن تنظيم المهارات في ثلاث مستويات:[2]

- مهارة التقليد وتمكن من انجاز أو القيام بالنشاطات المتكررة حسب اجراءات محددة مسبقا.
- مهارات الإسقاط تسمح انطلاقا من وضعية معطاة بمواجهة وضعيات أخرى مشابهة إلى حد معين الوضعية الاولى.
- مهارة الإبداع وتمكن هذه المهارة من مواجهة مشكل جديد، فالفرد مجبر أن يعود إلى رصيده المعرفي ويستغله في إيجاد الحلول حسب هذه الحالة يجب على الفرد ان يكون مبدع في التصرف والتعامل مع الحالات الجديدة التي لم يسبق له أن واجهها.

3.1. التكوين:

يعد تكوين العمال من أهم الاستثمارات المعنوية التي يمكن للبنك اليقام بها والعوائد منها لايمكن انتظارها حاليا أو على مدى القريب بل يمتد إلى سنوات عدة وحتى إلى طول مدة العامل بالبنك، لهذا السبب نجد ان بعض البنوك والمؤسسات الاقتصادية عند طلب استقالة العامل المكون تشترط تعويض مادي يقابل مبلغ التكوين المنفق على هذا العامل وعموما يتجلى دور التكوين في تحسين الأداء عبر النقاط التالية:

- رفع مستوى معارف الأفراد ونشرها وتحسين تقنياتهم في العمل.

[1] –زينب رمضاني، مرجع سبق ذكره، ص 19.

[2] - jaques Aubert et el, les Notions de compétences dans les différentes disciplines (http //www.e-rh.org) consulté le 20/02/2024.

- التكوين بتحسين التنظيم وتنسيق المهام.
- يسهل عملية الاتصال وتحرك المعلومات في كل الاتجاهات.

4.1.الإدارة:

الإدارة هي المسؤولة عن الاستدام الفعال للموارد التي توجد تحت تصرفها، لذلك تتحمل مسؤولية في زيادة معدلات الأداء فضلا عن الوظائف الأخرى التي تمارسها أثناء القيام بمهامها التسييرية من تخطيط وتنظيم وتنسيق ورقابة وكل قصور في العمليات السابقة سيؤدي حتما إلى إضعاف الفعالية والكفاءة في الأداء.

5.1.درجة عصرنة المعلومات:

تلعب تكنولوجيا نظم المعلومات دورا كبيرا في التحسين من كفاءة وفعالية أداء البنوك، حيث من خلال المعلومات يتم تحقيق الأهداف من تلبية رغبات الزبائن والسرعة في إنجاز الخدمات وغيرها بأقل تكلفة وجهد ممكنين وذلك عن طريق تحليل أنشطة البنك، حيث توفر لهم معلومات مثلا عن أنماط استهلاك الزبائن وبالتالي الاتجاه لتمويل مشاريع في هذا المجالووضع خطط بناء على هذه المعلومات، أي أنها تقوم بتزويد إدارة البنك بتفاصيل تمكنها من اتخاذ قرارات أكثر دقة وأكثر أهمية لأجل تحسين الأداء المالي بها.

2.عوامل غير خاضعة لتحكم المؤسسة أو البنك:

1.2. عوامل اقتصادية:

تعد من أهم العوامل المؤثرة على أداء البنوك والمؤسسات الاقتصادية على حد سواء وتتمثل في مجموعة من العوامل والمتغيرات الاقتصادية الكلية والجزئية على مستوى الاقتصاد الذي تنشط فيه البنوك، كما تنقسم بدورها إلى عوامل اقتصادية عامة كالنظام الاقتصادي وحالة الاقتصاد من كساد ورواج، فكلما كان الاقتصاد في حالة انتعاش كلما زاد تقديم القروض التي تعد النشاط الأساسي للبنوك وبالتالي زيادة كفاءة أدائها المالي والعكس صحيح، درجة تدخل الدولة في النشاط الاقتصادي والاعتماد على برامج تمويلية مخصصة لقطاعات معينة عن طريق البنوك ومدى تشجيعها للتصدير فإن ذلك يشجع المؤسسات المحلية على زيادة الإنتاج[1]

[1] -زينب رمضاني، نفس المرجع، ص ص 20-21.

واللجوء إلى المساعدات البنكية، وعوامل أخرى قطاعية كحالة الأسواق ودرجة المنافسة وكذا حجم المؤسسات الاقتصادية ومدى أدائها التشغيلي، وفرة المواد الأولية والطاقة، الأيدي العاملة المؤهلة...[1]

2.2. عوامل اجتماعية:

تتمثل هذه العوامل في العناصر الخارجية المرتبطة بتغيرات سلوك المستهلكين، بالعلاقات بين مختلف مجموعات المجتمع وبالتأثير الذي تمارسه تلك العناصر على المؤسسات الاقتصادية وبالتالي البنوك التجارية، يتضح من هذا التعريف أن العوامل الاجتماعية تتوقف إلى حد كبير على العامل البشري وسلوكه ومنها النمو الديموغرافي فئات العمر، الطبقية، الخصائص الثقافية، القيم الأخلاقية...

3.2.عوامل تكنولوجية:

تتمثل في الاختراعات والتطورات التي تحدث في التكنولوجيا سواء كان ذلك من جانب الآلات التي تستخدمها المؤسسات الاقتصادية لأجل الإنتاج، فإنها ترفع أداء البنوك في حالة ما إذا تم استيرادها أو تدخل البنك لأجل تمويل شرائها محليا، أما دور البنك اتجاه كل هذه العوامل هو اليقظة ومتابعة التطورات التكنولوجية وتقييمها وتحديد آثارها وتشجيع الإبداع والتجديد وتسهيل خدماته البنكية.

4.2.عوامل سياسية وقانونية:

تتمثل هذه العوامل عموما في الاستقرار السياسي والامني للدولة، العلاقات مع العالم الخارجي ومدى انضمام الدولة إلى مختلف المنظمات الدولية، القوانين والتعليمات الصادرة من السلكات العليا أو البنك المركزي...فالاستقرار الأمني للدولة يجلب الاستثمارات الأجنبية والانضمام إلى المنظمات الدولية يقدم مزايا جبائية على الاستيراد والتصدير، أما القوانين والتعليمات فيمكن أن توجه البنك إلى نمط معين كأن يقدم قروض استهلاكية أم لا، تقديم قروض للمؤسسات الصغيرة وغيرها.[2]

[1] –عبد المليك مزهودة، **مفهوم الأداء بين الكفاءة والفعالية**، مجلة العلوم الانسانية، العدد 01، جامعة محمد خيضر، بسكرة، أفريل 2001، ص 92.

[2] –زينب رمضاني، مرجع سبق ذكره، ص 22.

المبحث الثاني: المؤسسات المالية مفاهيم ومنطلقات أساسية

تكتسي المؤسسات المالية أهمية قصوى في حياة الفرد والجماعات، فهي بذلك جزء من النظام المالي الذي يخدم المجتمع، حيث تعد من مؤسسات الايداع المالية، ولهذه الغاية وبصورة متطورة جاءت العلاقات العامة لتضبط سير هذه المؤسسات وتحقق الانسجام بين الجماعات المختلفة والتابعة لها.

المطلب الأول: مفهوم المؤسسات المالية وخصائصها

1. مفهوم المؤسسات المالية:

تعد المؤسسة المالية منظمة أعمال كبقية منظمات الاعمال الاخرى التجارية والصناعية إلا أنها تختلف عنها في كون أصولها اصول مالية مثل القروض والأوراق المالية بدلا من المباني والآلات والمواد الخام التي تمثل أصول الشركات الصناعية كما أن خصومها أيضا خصوم مالية مثل الودائع والمدخرات بأنواعها.[1]

تعرف على أنها "كل هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل ماليا في اطار قانوني واجتماعي معين هدفه دمج عوامل الانتاج من أجل الانتاج أو تبادل السلع والخدمات مع اقرانه أو القيام بكلا العمليتين لغرض تحقيق نتيجة معينة ضمن شروط اقتصادية تختلف زمنيا ومكانيا ".

وقد عرفها آخرون على أنها " مجموعة من الموارد البشرية والمادية والمالية التي تعمل وفق تركيب معين بشكل متكامل ومهيكل من اجل اداء الوظائف وتحقيق أهدافها ".

وعرفت بأنها مؤسسة تقوم بجمع الاموال من عامة الناس ووضعها في أصول مثل (الودائع والقروض والسندات بدلا من الممتلكات المالية).[2]

[1] – محمد صالح الحناوي، السيد عبد الفتاح عبد السلام، **المؤسسات المالية: البورصة والبنوك التجارية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001، ص 198.

[2] – علاء فرحان طالب، حيدر يونس الموسوي، محمد فائز حسن، **إدارة المؤسسات المالية مدخل فكري معاصر**، كربلاء، العراق، دار الكتب، 2015، ص 20.

2. خصائص المؤسسات المالية:

تتمثل خصائص المؤسسات المالية:[1]

- ✓ خلافا للمصارف التجارية في أن معظم أصولها هي رأسمالها الذي يملكه المساهمون لأن المؤسسات المالية يحضر عليها تلقي الودائع من الجمهور؛
- ✓ المؤسسات المالية تختص بالقدرة على الاقراض وتعتمد في ذلك على أصولها؛
- ✓ المؤسسات المالية لمبدأ التدرج تأتي في الدرجة الثانية بعد البنك المركزي الذي يباشر رقابة عليها بواسطة هيئاته؛
- ✓ تكون المؤسسات وتنشأ في إطار شركات مساهمة ورأسمالها محدد مسبقا.

المطلب الثاني: أنواع المؤسسات المالية

يمكن تقسيم أنواع المؤسسات المالية بصورة رئيسية إلى مؤسسات ودائعية وغير ودائعية:[2]

1. المؤسسات الودائعية:

تمثل المؤسسات المالية التي يكون اساس عملها قبول الودائع بصفة ودائع وليس تمويل ومنها :

- **البنوك التجارية:** ان البنوك التجارية مؤسسات تعتمد على الودائع التي تقوم بسحبها من خلال وحدات الفائض بواسطة تشكيلة من الحسابات المصرفية لتعيد اقراضها بصورة مباشرة (قروض) أو غير مباشرة (شراء اوراق مديونية) وأنها تقدم خدماتها للقطاع الخاص والعام فضلاً عن أن الصفة المميزة لها هي العمل في المدى القصير الأجل ومنها بنك J.P.Morgan وCitigroup.
- **مؤسسات الادخار:** يمكن تقسيم مؤسسات الادخار إلى :
  - مؤسسات التوفير.
  - بنوك الادخار.
  - اتحادات الاقراض والادخار.

[1] – شوقي بلقرع، **الرقابة المالية على الأنشطة البنكية والمؤسسات المالية**، كلية الحقوق، قسم العلوم القانونية والادارية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2015، ص 17.

[2] – علاء فرحان طالب، حيدر يونس الموسوي، محمد فائز حسن، مرجع سبق ذكره، ص 22.

إن هذه المؤسسات تشابه البنوك التجارية لكنها تعد اكثر حرية في تقديم الخدمات من خلال حرية تخصيص أموالها في الاستثمار ولكنها في السنوات الاخيرة بدأت تقترب بصورة كبيرة من المصارف التجارية.

- **اتحادات الائتمان:** هي مؤسسات مالية صغيرة الحجم بسبب صغر حجم ودائعها وحجم انشطتها وتمتاز بأنها:
  - غير هادفة للربح.
  - تتعامل بشكل كبير مع الاعضاء المكونين لها.
  - تعد أصغر المؤسسات الودائعية لصغر رأس مالها ومن انواعها اتحادات الائتمان في نورث كارولاينا.

2. المؤسسات غير الودائعية:

هي المؤسسات التي لا تحصل على الاموال بصورة وديعة رسمية وانما بصورة مؤقتة واغلبها شركات ومؤسسات الوساطة المالية والاستشارة المالية ومن هذه الشركات:[1]

- **شركات التمويل:** وهي مؤسسات مالية تقوم بتمويل المشروعات من رأس مالها الخاص والذي يتكون من تصدير اوراق مالية (اسهم الشركة)، اذ تعيد تشكيله لتمنحه للاستثمار وهذه المؤسسات المالية تمتاز بانها مساهمة وانها غالباً ما تكون مملوكة لجهات متعددة الجنسية مثل

.General Ford- Electric, American Express, General Motors

- **صناديق الاستثمار:** وهي مؤسسات مالية تمتاز بسحب الاموال من وحدات الفائض إلى وحدات العجز خلال سحب اموال وحدات الفائض بواسطة بيع الاوراق المالية الخاصة بها لتلك الوحدات وسحب السيولة الناتجة من أجل وضعها بصيغة استثمارات غالباً ما تكون أوراقاً مالية وبشكل استثمار محفظي، إذ يمكنها أن تستثمر في السوق الثانوية وتوفر امكانية مشاركة صغار المدخرين.

  وتقع هذه المؤسسات في نوعين:

  - **وحدات مغلقة:** أي أها تستثمر بعد محدود من الأوراق المالية.
  - **وحدات مفتوحة:** أي أنها تستثمر في وحدات والأوراق المالية غير المحدودة.

[1] - علاء فرحان طالب، نفس المرجع، ص 23.

- **شركات الأوراق المالية**: إذ تقوم هذه الوحدات بعدة ادوار:

- تلعب دور الوساطة من خلال خبرتها في الميدان المالي، إذ تحصل على الفرق (spread) كعائد بالإضافة إلى أجور الوساطة(fees).
- تقديم خدمة اصدار الأوراق المالية مثل بنوك الاستثمار اذ تساعد الجهات التي بحاجة للتمويل على تحقيق حاجاتها التمويلية من خلال اصدار الاوراق المالية.
- تلعب دور التاجر أو التعامل بنوع معين من الأوراق المالية، إذ أن هذه المؤسسات تقوم بالاحتفاظ بنوع معين من الأوراق المالية بشكل مخزون وتكون بذلك مرة مشترية ومرة بائعة لذلك فهي هنا تلعب دور التاجر.
- تقديم النصح والارشاد في مجال الأعمال المالية لا سيما لعملائها ومثل هذه الشركات Mary Lynch و Goldmen وMorgan Stanly.

- **شركات التأمين**: هي شركات مالية تقوم بعملية الحصول على الأموال من خلال الحصول على[1] أقساط التأمين المختلفة (التأمين على الحياة والصحة والممتلكات) وتجميعها واستثمارها في أوراق مالية مختلفة الآجال على أن تقوم بتغطية الخسائر التي تصيب المؤمن عليها.
- **صناديق التقاعد**: تعرض العديد من الشركات الخاصة والعامة على العاملين فيها خطط تقاعدية، إذ يقوم هؤلاء بايداع أموالهم في صناديق التقاعد، لكي تستثمر في أصول مالية طويلة الأجل ويمكن بعد أن ينتهي عمر الموظف الوظيفي أن يسحب رصيده من الصندوق.
- **بيوت التصفية**: وتسمى أيضاً دار المقاصة، حيث تقوم بعملية اجراء التسويات على العلاقات المالية بين المؤسسات المالية من حيث الالتزامات والمطلوبات والشروط وتحصل على أجور مقابل ذلك.[2]

المطلب الثالث: أهداف المؤسسات المالية

إن هدف الربحية أو تعظيم ثروة الملاك هو الهدف الرئيسي الذي يجب أن يسعى مدراء هذه المؤسسات إلى تحقيقه، فيقع على إدارة هذه المؤسسات الحصول على المدخرات بأقل تكلفة ممكنة واستخدام الأموال سواء في

[1] – علاء فرحان طالب، نفس المرجع، ص 23.

[2] - نفس المرجع.

حالة القرض أو الاستثمار بطريقة تحقق أعلى عائد ممكن أي تدنية تكلفة الموارد وتعظيم عائد اتخاذ القرارات وهي:[1]

1. إدارة الأصول والخصوم:

تركز الإدارة هنا على زيادة الفرق بين التكلفة المدفوعة للمدخرين أو المودعين وبين العائد المتحقق من القروض والاستثمار، وهذا الفرق يسمى هامش صافي الربح أو هامش صافي الفائدة فكل مؤسسة مالية يجوز لها أن تقدم أقل عائد للمدخرين وتحصيل أعلى عائد من القترضين وأن تكون مهمة الإدارة هي الحفاظ على هامش موجب بين العائد والتكلفة حتى تظل في السوق وإدارة الأصول والخصوم، تتطلب الأخذ بعين الاعتبار درجة المخاطرة التي يمكن التعرض لها مثل خطر السيولة وخطر الإفلاس.

2. إدارة رأس المال:

مخاطر الإفلاس تجعل هناك اهتمام متزايد بإدارة رأس المال فيحاول ملاك المؤسسات بقدر الإمكان تخفيض رأس المال إلى حد ممكن والاعتماد على أموال الغير لزيادة العائد الذي يحصلون عليه وهو ما يسمى بالمتاجرة بالمكية.

3. الرقابة على المصروفات:

تعتبر الرقابة على المصروفات عامل مهم لزيادة الربحية رغم أن المنافسة بين المؤسسات لجذب المدخرات غالبا ما تؤدي إلى زيادة المصروفات نتيجة لزيادة معدلات الفائدة المدفوعة للمدخرين، إلا أن هناك طرق في الآليات والتكنولوجيا الحديثة قد تساعد على تخفيض المصروفات.

4. السياسة التسويقية:

والتي تهتم بسعر الخدمات المالية والتركيز على معركة رغبات العملاء والأسواق الجديدة والإعلان عن الخدمات الجديدة كوسائل لجذب المدخرات وتقديم القروض.[2]

[1] – عبد العزيز طرشي، بوبكر قاسمي، **دور إدارة المخاطر في تطوير أداء المؤسسات المالية**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، قسم العلوم المالية والمحاسبية، تخصص مالية المؤسسة، جامعة المدية، 2022، ص ص 44-45.

[2] –عبد العزيز طرشي، نفس المرجع، ص 45.

المبحث الثالث: دور رقمنة الخدمات المالية في تحسين أداء المؤسسات المالية

تعتبر التكنولوجيا من أهم العوامل المؤثرة على أداء المؤسسات ولعل المؤسسات المالية كانت من السباقات نحو رقمنة الخدمات المالية، فالرقمنة لها تأثير كبير على كفاءة العمليات وتوفير التكاليف وتحسين تجربة العملاء، مما ينعكس بشكل إيجابي على الأداء المالي للمؤسسات المالية وبالأخص البنوك.

المطلب الأول: أهمية رقمنة الخدمات المالية على أداء المؤسسات المالية

تهدف المؤسسات المالية إلى تقديم الخدمات إلى العملاء بأقل تكلفة وأسرع وقت وبخدمة شاملة ومن ثم تحقيق معدلات أفضل في المنافسة والاستمرارية في السوق ولعل أفضل طريقة لذلك هو التوجه نحو رقمنة الخدمات المالية لتحسين أداء المؤسسات المالية وتقديم خدمات تتوافق وتوقعات العملات، في مايلي شرح مختصر لأهمية الرقمنة على أداء المؤسسات المالية:[1]

- زيادة الكفاءة: يمكن للتكنولوجيا الرقمية تحسين كفاءة الأعمال المالية، مثل التحصيلات والدفعات وإدارة الحسابات وذلك من خلال استخدام الأتمتة والأنظمة المتقدمة، يمكن لهذا الأمر توفير الوقت والتكاليف وتحسين سرعة ودقة العمليات.
- تحليل بيانات أفضل: يتولى الحوسبة السحابية وتقنيات التحليل الضخم دورا مهما في مجال التحليل المالي، يمكن للشركات جمع البيانات المالية وتحليلها بسرعة أكبر ودقة أعلى، مما يسمح لها باتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة وتحسين تخطيط الموارد وتقدير المخاطر.
- تحسين التواصل والتعامل مع العملاء: تساعد الرقمنة في تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى الخدمة المالية من خلال الخدمات المصرفية عبر الانترنت.[2]
- تنويع الخدمات التي تقدمها المنصات الرقمية للمصارف في عدة مجالات من خدمة فتح حساب، طلب تمويل، إصدار بطاقات السحب الآلي واتمام عمليات الدفع والشراء، تسديد الفواتير وتحويل الأموال عبر الانترنت وتحديث البيانات الخاصة بالعميل وغيرها.

[1] –عبد النور مزار، **فعالية الرقمنة على الأداء المالي للبنوك التجارية**، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2023، ص 30.

[2] –عبد النور مزار، نفس المرجع.

- يتيح استغلال رقمنة العمليات المصرفية من استخدام الروبوتات لرقمنة الكثير من العمليات والخطوات ذات الطابع الروتيني إلى استغلال الطاقات البشرية لإنجاز الأمور البنكية الأخرى.
- يساهم التحول الرقمي في خلق نماذج عمل وخدمات اكثر تطورا تعزز من رفعة القطاع المصرفي وتقدم قيمة مضافة لكافة الأطراف المعنية ويدعم الاقتصاد ككل.
- محاربة غسيل الأموال وكشف كافة الأنشطة الضارة اقتصاديا والمسببة للتضخم، حيث أن كافة المعاملات ستصبح شفافة وموثقة وآمنة.[1]

المطلب الثاني: مساهمة التقنيات المالية الرقمية في الرفع من أداء المؤسسات المالية

أصبح التوجه نحو رقمنة القطاع المالي والمصرفي أمرا ضروريا، كون التركيز العالمي في الوقت الحاضر ينصب أساسا على تطوير أداء المؤسسات المالية وذلك من خلال تبني هذه الأخيرة الخدمات والعمليات المالية الرقمية في تعاملاتها مع عملائها ومن بين الابتكارات التي توصلت إليها صناعة التكنولوجيا المالية، تقنيات رقمية وأنظمة الكترونية نذكر أهمها وفق التالي:

1. تقنية البلوك شين (Block chain):

تعد هذه التقنية أو ما يعرف ب" سلسلة الكتل" سجل رقمي كبير موزع ومفتوح يتيح نقل ملكية الأصول بين الأطراف في وقت آني دون اللجوء للوساطة وبكل أمان بعيدا عن الغش والتعلاعب، فتقنية البلوك تشين تشرك جميع الأفراد عبر العالم مما يجعل منها أكبر قاعدة بيانات موزعة عالميا بين الأفراد وعليه يمكن وفق هذه التقنية بناء سجل دفتري الكتروني لا مركزي مشفر ترتب بياناته تاريخيا لا يتلاعب بها ولا تعدل، كما تمتاز هذه التقنية بالشفافية وسرعة وسهولة اجراء الصفقات.[2]

وتمتاز تقنية البلوك تشين بالخصائص التالية:[3]

- ✓ اللامركزية؛

[1] –خديجة شوشان، حمو بوعوينة، **دور التحول الرقمي في تحسين خدمات المصارف الإسلامية الجزائرية** ، مجلة أبحاث الحماية الاجتماعية، المجلد 04، العدد 01، 30 جوان 2023، ص 101.

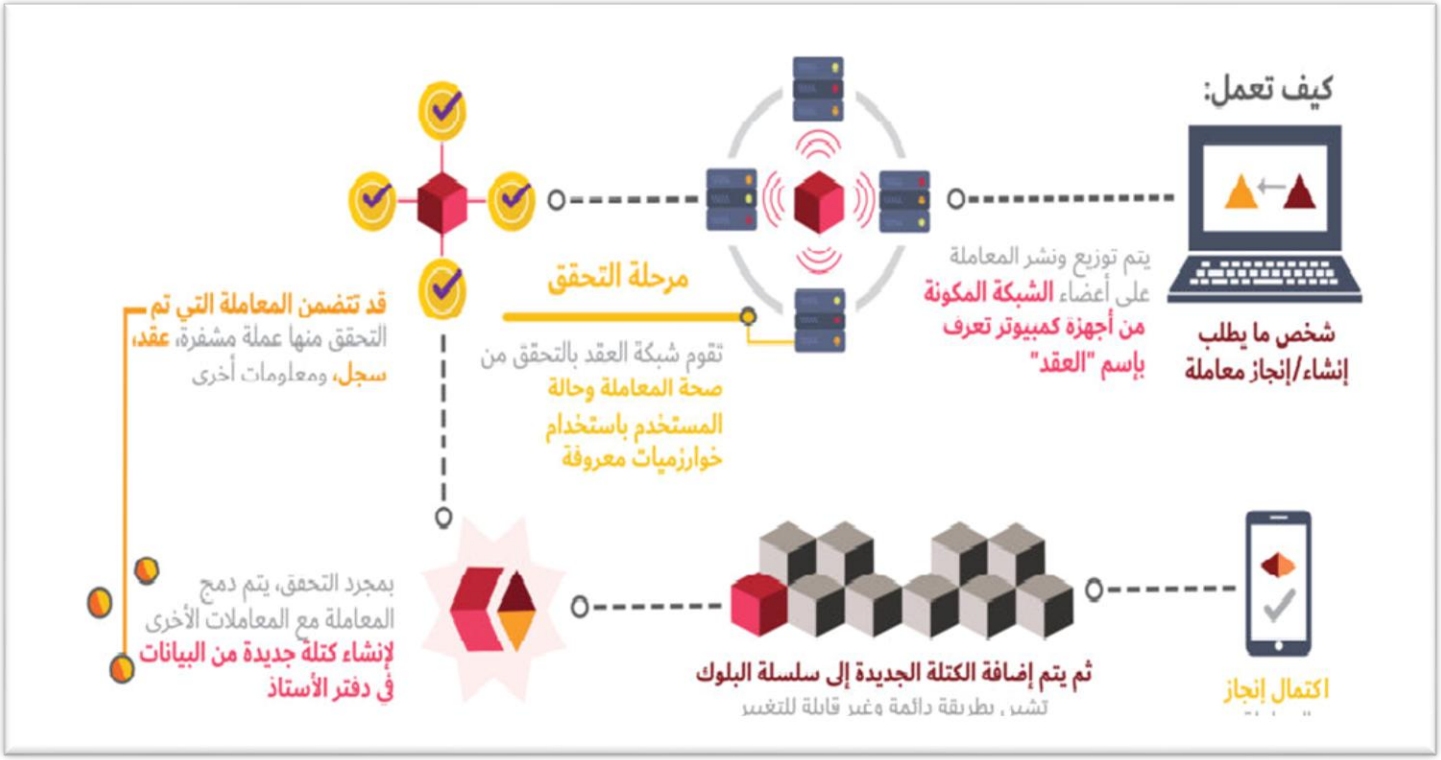
[2] –زبير بن عامر، يوسف بن زيد، وحيدة بولمرج، **مستقبل الخدمات التقليدية للبنوك والمؤسسات المالية في ظل ابتكارات شركات التكنولوجيا المالية**، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، المجلد 07، العدد 01، 31 مارس 2022، ص 44.

[3] –أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربي، **استخدام تقنية البلوكشين في عمليات المدفوعات: الآفاق والفرص**، صندوق النقد العربي، اللجنة العربية لنظم الدفع والتسوية، أبو ظبي الامارات العربية المتحدة، 2019.

- ✓ سرية هوية الأطراف المشاركة؛
- ✓ اطلاع أعضاء الشبكة على أي تحيين آلي لها؛
- ✓ تجرى المعاملات دون قبول أو رفض أي جهة؛
- ✓ شبكة تعتمد على آلية التشفير؛
- ✓ البيانات متوفرة لأصحاب الصلاحية فقط؛
- ✓ صعوبة اختراقها.

يوضح الشكل التالي طريقة عمل تقنية البلوك تشين كما يلي:

الشكل رقم (2-4): تكنولوجيا البلوك تشين



المصدر: علي محمد الخوري، **تكنولوجيا البلوك تشين: تكنولوجيا ثورية ما زال العالم غير مستوعب لأهميتها**، الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي، تم نشرها بتاريخ: 07 أوغسطس 2019، الموقع الالكتروني:

https://arab-digital-economy.org/2808 تم الاطلاع عليه في: 2024/04/26.

2. تقنية المنصات الرقمية للتمويل الجماعي:

يعتبر نشاط تمويل قطاع المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة عصب الاقتصاديات المتقدمة والنامية على حد سواء، نظرا لدوره الفعال في زيادة الناتج المحلي وتقليص البطالة، إلا أن صعوبة الوصول إلى التمويل المتأتي من مؤسسات القطاع المصرفي يشكل أحد أهم التحديات التي تعيق نمو وتوسع هذا القطاع.[1]

وتعتبر المنصات الرقمية أحد مظاهر التحولات الرقمية وركيزة أساسية للاقتصاد الرقمي وبخاصة مع تزايد توجه الحكومات والخواص إلى تأسيس مثل هذه المنصات لغرض تطوير التعاملات بتسهيل توفير المعلومات والخدمات والسلع تماشيا مع احتياجات المستخدمين. وهي بمثابة منصات الكترونية يطلق عليها اسم (Crowdfunding) تختص في تمويل المشاريع المصغرة عبر مواقع متخصص على شبكة المعلومات الدولية "الانترنت".[2]

وفي نفس السياق فإن تقنية المنصات الرقمية للتمويل الجماعي، قد شهدت نموا معتبرا ابتداءا من سنة 2011، حيث قدر سوقها ب 1.5 مليار دولار لتصل سنة 2018 إلى قيمة 84 مليار دولار وتحتل هذه المنصات المرتبة الثانية بعد تقنية رأس المال المخاطر كمصدر لتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، كما يرجع نمو سوقها بنحو 196 مليار دولار خلال الفترة 2021-2024 وبمعدل نمو سنوي بحوالي 15%.[3]

3. تقنية العملات الرقمية:

تعد ظاهرة العملات الرقمية إحدى تقنيات التكنولوجيا المالية والتي من شأنها توسيع نطاق المدفوعات من خلال نقود الكترونية مخزنة في أجهزة وبرامج حاسوبية متطورة ويشمل التعامل بالعملات الرقمية الأنواع التالية موضحة في الجدول الموالي:[4]

---

[1] -هبة عبد المنعم، رامي عبيد، أنور عثمان، **مرصد التقنيات المالية الحديثة في الدول العربية: منصات التمويل الجماعي**، صندوق النقد العربي، ، الإصدار الثاني، أبو ظبي الامارات العربية المتحدة، سبتمبر 2021، ص 5.

[2] -أيمن بوزانة، وفاء حمدوش، **تطبيق الابتكار المفتوح في التكنولوجيا المالية الاسلامية لتعزيز الشمول المالي: ماليزيا نموذجا**، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 9، العدد 4، 31 ديسمبر 2021، ص 553.

[3] -هبة عبد المنعم، رامي عبيد، أنور عثمان، مرجع سبق ذكره، ص 6.

[4] -هبة عبد المنعم، **واقع وآفاق إصدار العملات الرقمية**، موجز سياسات: آفاق إصدار العملات الرقمية في الدول العربية، العدد11، صندوق النقد العربي، مرصد التقنيات المالية الحديثة، في الدول العربية، الإصدار الثاني، أبو ظبي الامارات العربية المتحدة، فيفري 2020، ص1.

الجدول رقم (1-1): أنواع العملات الرقمية الأكثر تداولا

العملة الرقمية	تعريفها
العملات الافتاضية والعملات المشفرة Vertual & Cryptocurrencies	يفضل تسميتها ب" الأصول المشفرة" كون هذه العملات تفتقر للشروط الجوهرية للعملة العادية (وسيلة للدفع، مخزن للقيمة، مقبولة لسداد الدين المؤجل...الخ) وتعود نشأتها لنظام (b-money) الذي طوره المهندس الصيني (Wei Dai) سنة 1998 لتمكين المتعاملين من توليد المال بعد حل بعض المسائل الحسابية، لكن التحول الحقيقي كان سنة 2008 بعد ابتكار عملة البيتكوين (Bitcoin) ليظهر نظام الأصول المشفرة عند توليد النقود وتخزين وحدات القيمة، في نهاية 2018 وصل عدد الأصول المشفرة إلى 1300 ثم إلى 2200 في أفريل 2019 ويتم تداول ما يعادل 35% فقط من هذه العملات في المنصات الافتراضية في حين تحتل البيتكوين 55% من سوق الأصول المشفرة العالمية.
العملات المستقرة Stable coin	نتيجة لانتقاد الأصول المشفرة نظرا للتقلبات الحادة والمفاجئة في قيمتها، ظهرت العملات المستقرة والتي تم ربط وتثبيت قيمتها السوقية بمجموعة من الأصول تختلف فيما بينها من حيث مدى استقرارها وذلك بهدف تقليل تقلب أسعارها السوقية وتحقيق قدر من الاستقرار في قيمتها، من أبرز العملات المستقرة المتداولة عالميا نجد: (Tather- True USD- Maker Dao- Paxos standard)
العملات الرقمية الصادرة عن البنوك المركزية Central Banks Digital currencies	هي عبارة عن عملات رقمية اصدرتها البنوك المركزية تتمتع بجملة من المزايا: امكانية تقليص تكلفة المعاملات، التحسين والرفع من كفاءة نظم المدفوعات، تعزيز الشمول المالي، مكافحة الجرائم المالية..وغيرها، إلا أن تداول هذه العملات يؤدي إلى خروج اموال الودائع وتفشيل أصحابها الاحتفاظ بها في شكل عملات رقمية رسمية أقل تعرضا للمخاطر والأزمات مما يؤثر سلبا على عملية خلق النقود التقليدية وفعالية السياسة النقدية، وفق دراسة اجريت في 2018 تبين أن اجمالي 63 مصرفا مركزيا فقط نسبة 70% تتوجه نحو اصدار عملتها الرقمية ومن أهم هذه البنوك نجد: جزر البهاما، بربادوس، الصين، فرنسا، السعودية والامارات، السويد، تركيا...

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على: رابح أمين المانسبع، **آليات رقمنة الخدمات المالية والمصرفية لإرساء الشمول المالي الرقمي –إعتماد ابتكارات التكنولوجيا المالية كسبيل**–مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد 03، 01 أكتوبر 2022، ص ص 635-637.

4. نظام الدفع الالكتروني بالتجزئة:

من أبرز العوامل وراء التوجه العالمي نحو تبني تقنية الدفع الالكتروني، هي درجة كفاءة هذه التقنية وقدرتها على اختصار الوقت والجهد والكلفة، سهولة الاستعمال، توفير الأمان وتقليل التعاملات النقدية التقليدية لمكافحة التهرب الضريبي والفساد وإدماج الاقتصاد الموازي وفي نفس السياق تمكنت السويد من خفض نسبة تعاملاتها النقدية التقليدية إلى نحو 1.3% من الناتج المحلي الإجمالي، كما تمكنت بعض الدول النامية وعلى رأسها الصين من رفع نسبة مدفوعاتها الرقمية إلى 84% من ناتجها المحلي الإجمالي مقابل تعاملات نقدية في حدود 9% من الناتج المحلي الصيني.

هذا وبالإضافة إلى العديد من الابتكارات التكنولوجيا المالية الأخرى والتي عززت ووسعت نطاق تداول الخدمات المالية والمصرفية الرقمية مثل:

- **تقنية البيانات الضخمة Big Data**:

هي البيانات الضخمة الحجم يتم تحليلها حسابيا، تمكن مستخدميها من توفير المعلومات الصحيحة انطلاقا من جملة البيانات الكبيرة والمعقدة وذلك لمعرفة الأنماط والاتجاهات، تقاس **بالتيرابايت** أو **البيتابايت** تعالج تريليونات من المعلومات عن سجل الأشخاص من شبكة الانترنت أو معطيات المبيعات أو الوسائط الاجتماعية.

- **تقنية العقود الذكية Smart Contracts**:

هي برنامج حاسوبي تفاعلي غرضه أتمتت المعاملات بين طرفين أو اكثر في العقد تتم برمجته الكترونيا بأوامر مشفرة ذاتية التنفيذ ويستخدم ضمن سجل حسابات لا مركزي موزع ومشترك ومستنسخ كنظام (البلوك شين) لتحويل الأصول والعملات الرقمية كعملة البيتكوين.[1]

[1] – سارة بوزيد، **دور التكنولوجيا المالية في ابتكار الحلول للمنتجات المالية الاسلامية**، مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 09، العدد 01، 31 مارس 2022، ص ص 555-557.

- **تقنية الحوسبة السحابية Cloud Computing**:

هي تقنية حاسوبية تسهل نشاط الابتكار المالي عبر منصة مفتوحة، تقوم بتحديث معلومات المؤسسة المالية لبناء تطبيقاتها الخاصة بكفاءة وأمان واستقرار وبأقل التكاليف وهذا من شأنه إتاحة تقديم أفضل الخدمات المالية والمصرفية لعملات هذه المؤسسات.[1]

- **الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence**:

وهو ابتكار يعتمد على أجهزة الحاسوب والخوارزميات بهدف محاكاة وتقليد الذكاء البشري، كما سيتعين بالبيانات الضخمة والأساليب الاحصائية الحديثة والأتمتة لتكون المخرجات من تحاليل واستنتاجات أكثر دقة وفعالية وكفاءة ومن بين استخدامات الذكاء الاصطناعي في المعاملات المالية نجد: عمليات السوق وقرارات التسعير والتحوط، الاستشراف، إدارة المخاطر، التفاعل الذكي مع العميل وتحديد احتياجاته.[2]

المطلب الثالث: فرص ومخاطر اعتماد التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات المالية

يصاحب تطور وانتشار وتعدد التقنيات الرقمية المبتكرة للتكنولوجيا المالية، تأثيرات متباينة على المستوى الجزئي (المستهلك المالي أو العملاء) والمستوى الكلي (القطاع المالي أو المؤسسات المالية) سواء كانت إيجابية أو سلبية، يمكن ايجاز أهمها من خلال الجدول التالي:

[1] –أيمن بوزانة، وفاء حمدوش، مرجع سبق ذكره، ص 553.

[2] –محمد قوجيل، عبد العزيز طيبة، **مخاطر التكنولوجيا المالية وإدارتها في القطاع المصرفي: دراسة تنظيمية واحترازية**، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 08، العدد 02، 3 جوان 2022، ص 188.

الجدول رقم (1-2): فرص ومخاطر اعتماد التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات المالية

تأثيرها على العملاء	
الفرص	**المخاطر**
✓ تحسين كفاءة الخدمات المصرفية وتعزيز التنافسية؛ ✓ توفير عدة بدائل للعميل للاختيار ما بينها اعتمادا على مواصفات المعروضة على المنصات والمواقع الرقمية؛ ✓ زيادة قدرة العملاء على الحصول على المعلومات ونقل الأموال بسهولة؛ ✓ تعزيز الشمول المالي وفرص استخدام الخدمات المالية ✓ تخفيض تكلفة العمليات وزيادة سرعة تقديم الخدمات المالية؛ ✓ تشكيل المنتجات وتصميمها بما يلبي الاحتياجات الخاصة للعملاء؛	✓ تهديد خصوصية وأمن بيانات العملاء مما يفقد ثقة العميل في التعاملات المالية الرقمية؛ ✓ مخاطر انقطاع الخدمات المصرفية؛ ✓ مخاطر التسويق المفرط بما لا يراعي جوانب التمويل المسؤول.
تأثيرها على المؤسسات المالية	
الفرص	**المخاطر**
✓ تعزيز التنافسية في القطاع المالي؛ ✓ تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات المالية؛ ✓ تمكن البنوك من الوصول إلى زيادة قاعدة العملاء؛ ✓ الحاجة إلى بنية تحتية جديدة مثل أنظمة الدفع السريع والهويات الرقمية ومنصات تبادل المعلومات؛ ✓ التغلب على الحواجز المادية أمام الوصول إلى المعلومات والبيانات الخاصة بالعملاء؛ ✓ تصميم نماذج أعمال ضئيلة رأس المال للحد من التكاليف التي يتحملها العملاء. ✓ ابتكار حلول منفردة وحزم جديدة من الخدمات المالية بما يناسب تفضيلات العملاء.	✓ مخاطر تأثر مستوى الربحية للأنظمة المصرفية التقليدية؛ ✓ مخاطر سيبرانية؛ ✓ زيادة مستوى الترابط بين المؤسسات المالية؛ ✓ مخاطر تشغيلية؛ ✓ مخاطر حماية العملاء وأمن بياناتهم؛ ✓ مخاطر غسيل الأموال وتمويل الإرهاب؛ ✓ مخاطر السيولة.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على: رابح أمين المانسبع، مرجع سبق ذكره، ص 639 و إيريك فين، ورقة عرض عام لمنظومة التكنولوجيا المالية ومستقبل التمويل، البنك العالمي، منشورة علة موقع: تم الاطلاع عليه في: 2024/04/27
http :thedocs.worldbank.org.FoF22-Arabic

خلاصة الفصل

من خلال ما سبق ذكره توصلنا إلى أن الأداء من المواضيع التي شغلت العديد من الباحثين، لما له من أهمية على رفع قيمة المؤسسة واكتسابها حصة سوقية تضمن استمرارها رغم شدة المنافسة، يتأثر الأداء بعدة عوامل منها داخلية وتكون ضمن محيط المؤسسة وأخرى من العالم الخارجي وقد تأثر الأداء كغيره بالثورة الرقمية والتقنيات الحديثة.

ظهر تأثر أداء المؤسسات المالية من خلال، مساهمة التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية بسرعة ويسر كما أنها تساهم في انخفاض التكاليف، مع تحقيق قدر عالي من الشفافية، حيث ساعدت في تعزيز الشمول المالي من حيث الوصول الى أكبر شريحة من السكان التي لا تستخدم النظام المالي والمصرفي التقليدي من ناحية أخرى فيمثل الفضاء الإلكتروني أحد أهم التحديثات التي تواجه الخدمات الرقمية بمعنى أنها أصبحت تُمثّل فرصاً وتحديات في الوقت نفسه للمؤسسات المصرفية والمالية وأصبحت تطرح عدة مخاوف لدى العملاء بشأن أمن وسلامة بياناتهم ومعاملاتهم المالية مما جعل مشكلة الثقة في الخدمات المالية الرقمية تمثل الهم الأول والوحيد للمؤسسات المالية.

الفصل الثالث: واقع الرقمنة في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة المدية –خدمات الصيرفة الإسلامية نموذجا

الفصل الثالث: واقع الرقمنة في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

وكالة المدية منتجات الصيرفة الاسلامية نموذجا

تمهيد

المبحث الأول: مقدمة عامة حول الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–بنك

المطلب الأول: تعريف ونشأة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك

المطلب الثاني: نظرة عامة حول cnep banque وكالة المدية

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لوكالة المدية

المبحث الثاني: الخدمات الرقمية ل cnep banque

المطلب الأول: أنواع الخدمات الرقمية ل cnep banque

المطلب الثاني:منتجات الصيرفة الاسلامية للبنك

المطلب الثالث: الإجارة التمليكية

المبحث الثالث: مقابلة مع المكلفة بالزبائن في شباك الصيرفة الاسلامية

المطلب الأول: واقع الرقمنة في cnep banque وكالة المدية

المطلب الثاني: تطبيقات الرقمنة في cnep banque وكالة المدية

المطلب الثالث: آفاق الخدمات المالية الإسلامية في cnep banque وكالة المدية

خلاصة الفصل

الفصل الثالث: واقع الرقمنة في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة المدية خدمات الصيرفة الإسلامية نموذجا

تمهيد

يولى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط إهتماما كبيرا بتطوير خدماته الإلكترونية، وقد شهد الصندوق تطورات ملحوظة في السنوات الأخيرة، حيث تسعى المؤسسة إلى مواكبة التطور التكنولوجي العالمي في المجال المصرفي والمالي ،تهدف هذه الجهود إلى تحسين الخدمات المقدمة للعملاء وتسهيل عملياتهم المصرفية.

نتج عن هذه التطورات ظهور عدة خدمات مالية بطابع رقمي، سهلت هذه الأخيرة التعاملات المالية وجعلت الزبائن أكثر قربا من ذي قبل، من خلال هذا الفصل سيتم التعرف على الصندوق التوفير والاحتياط عبر وكالة ولاية المدية، ومختلف الخدمات الرقمية التقليدية والصيغ التمويلية الإسلامية المتوفرة في الصندوق وكذا التعرف على الأثر الذي أحدثته الرقمنة في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك.

المبحث الأول: مقدمة عامة حول الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–بنك

من بين المؤسسات المالية في النظام المصرفي الجزائري، شهدت على غرار باقي البنوك والمؤسسات المصرفية تغيرات عدة منذ تبني الرقمنة في الخدمات المالية، من خلال هذا المبحث سيتم التعرف على الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–بنك ومهامه وأهم الخدمات التي يقدمها.

المطلب الأول: تعريف ونشأة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–بنك

الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (Caisse Nationale d'Epargne et Prévoyance) تأسس فعليًا في 10 أوغسطس 1964 على أساس شبكة لصندوق تضامني بين الولايات والبلديات الجزائرية، وتمثلت مهامه الأساسية في جمع أموال التوفير، أما أول وكالة للصندوق فقد افتتحت أبوابها بتاريخ 1 مارس 1967 في تلمسان، في حين أن تسويق دفتر الصندوق الوطني للتوفير كان قبل ذلك بسنة على مستوى شبكة البريد.

خلال الفترة الممتدة بين سنتي 1964 و 1970، كان نشاط الصندوق قائما على جمع أموال التوفير بالإعتماد على الدفتر المخصص لذلك مع منح قروض اجتماعية رهنية، أما هيكليا، فكانت شبكة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط تشتمل على وكالتين افتتحتا للعملاء سنة 1967 وعلى 575 نقطة جمع متواجدة على مستوى شبكة البريد.

في أفريل 1971، صدرت تعليمة تُكلف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بتمويل برامج لإنجاز سكنات باستعمال موارد الخزينة العمومية، وفي نهاية 1975 تمت أول عملية بيع سكنات لصالح مالكي دفاتر التوفير.

وفي 1979، كان للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط 46 وكالة عملية، في سنوات الثمانينات كُلف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بمهام أخرى، يتعلق الأمر بالقروض العقارية الموجهة للخواص وذلك من أجل بناء إسكانات وتمويل السكن الترقوي حصريا لفائدة الموفرين.

وفي 31 ديسمبر 1988، بلغ عدد الإسكانات التي بيعت في إطار بلوغ الملكية 11590 مسكن، كما اعتمد الصندوق سياسة تنويع القروض الممنوحة، لاسيما لصالح أصحاب المهن الحرة، عمال قطاع الصحة

وتعاونيات الخدمات والنقل، كما توسعت شبكة الصندوق، حيث بلغ عدد وكالته 120 وكالة (47 وكالة ولائية و و73 وكالة ثانوية).[1]

بتاريخ 31 ديسمبر 1990، بلغت أموال التوفير التي تمكن الصندوق من جمعها ما مجموعه 82 مليار دينار جزائري (من بينها 34 مليار دينار على دفاتر التوفير بالعملة الصعبة) وذلك على مستوى 135 وكالة و 2652 مكتب بريد، أما قيمة القروض الممنوحة للخواص إلى غاة نفس التاريخ، فقدرت ب 12 مليار دينار جزائري بمجموع 80000 قرض.

وفي 6 أفريل 1997، عدل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط نظامه الأساسي بحصوله على الترخيص كبنك وأصبح يطلق عليه إسم، (Cnep Banque)، إذ أصبح بإمكانه القيام بكل العمليات البنكية باستثناء عمليات التجارة الخارجية.

وفي 31 ماي 2005، قررت الجمعية غير العادية منح الصندوق الوطني للتوفير –بنك، إمكانية التركيز أكثر على تمويل البنية التحتية والنشاطات المرتبطة بالبناء لاسيما لإنجاز أملاك عقارية ذات طابع مهني وإداري وصناعي، أيضا البنية التحتية الفندقية، الصحية، الرياضية، التربوية والثقافية.

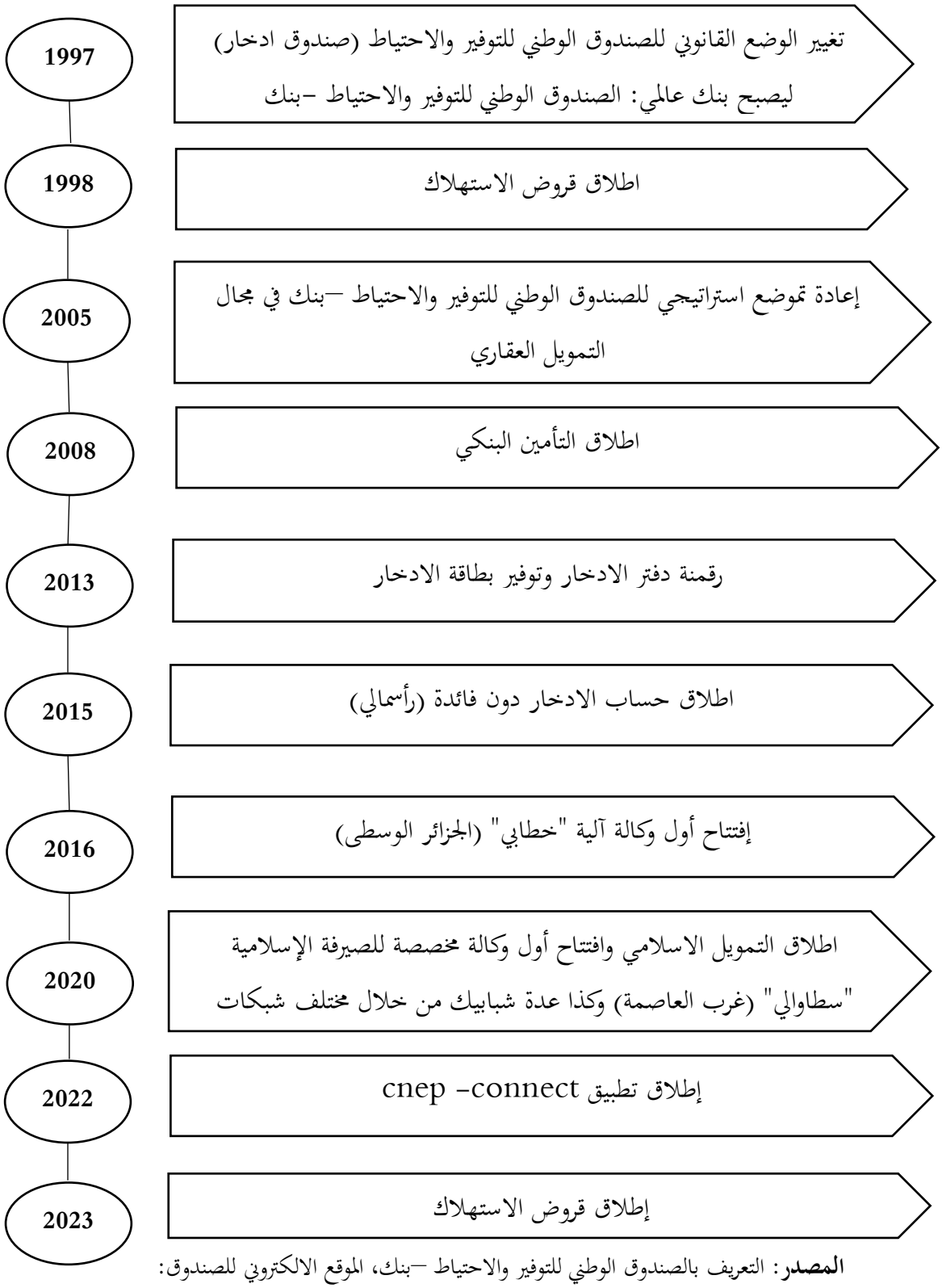
كما قررت الجمعية العامة العادية المنعقدة بتاريخ 28 فبراير 2007 (المرتبطة بإعادة التمركز الاستراتيجي للبنك، السماح له بمنح القروض العقارية للخواص، القروض الرهنية المقررة بالنصوص القانونية السارية المفعول لدى البنك والقروض الاستهلاكية، كما تم اقرار منح القروض، بصفة أولية وبصورة أساسية للموفرين ثم بعد ذلك لغير الموفرين، أما فيما يتعلق بتمويل الترقية العقارية ، فتم السماح باقتناء الأراضي لبناء سكنات وإنجاز برامج سكن مع التركيز على منح الأولوية في برامج التمويل للموفرين.[2]ويحتوي البنك حاليا على 16 إدارة لشبكة المبيعات و224 وكالة تجارية ووكالة وحيدة مخصصة للصيرفة الإسلامية و118 شباك للصيرفة الإسلامية على مستوى الوكالات.

يوضح الشكل الموالي التطور الذي شهده الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط:

[1]- https://ar.wikipedia.org/wiki/الصندوق_الوطني_للتوفير_والاحتياط

[2] –نفس المرجع.

الشكل رقم (3-1): تطور الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك



المصدر: التعريف بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك، الموقع الالكتروني للصندوق:

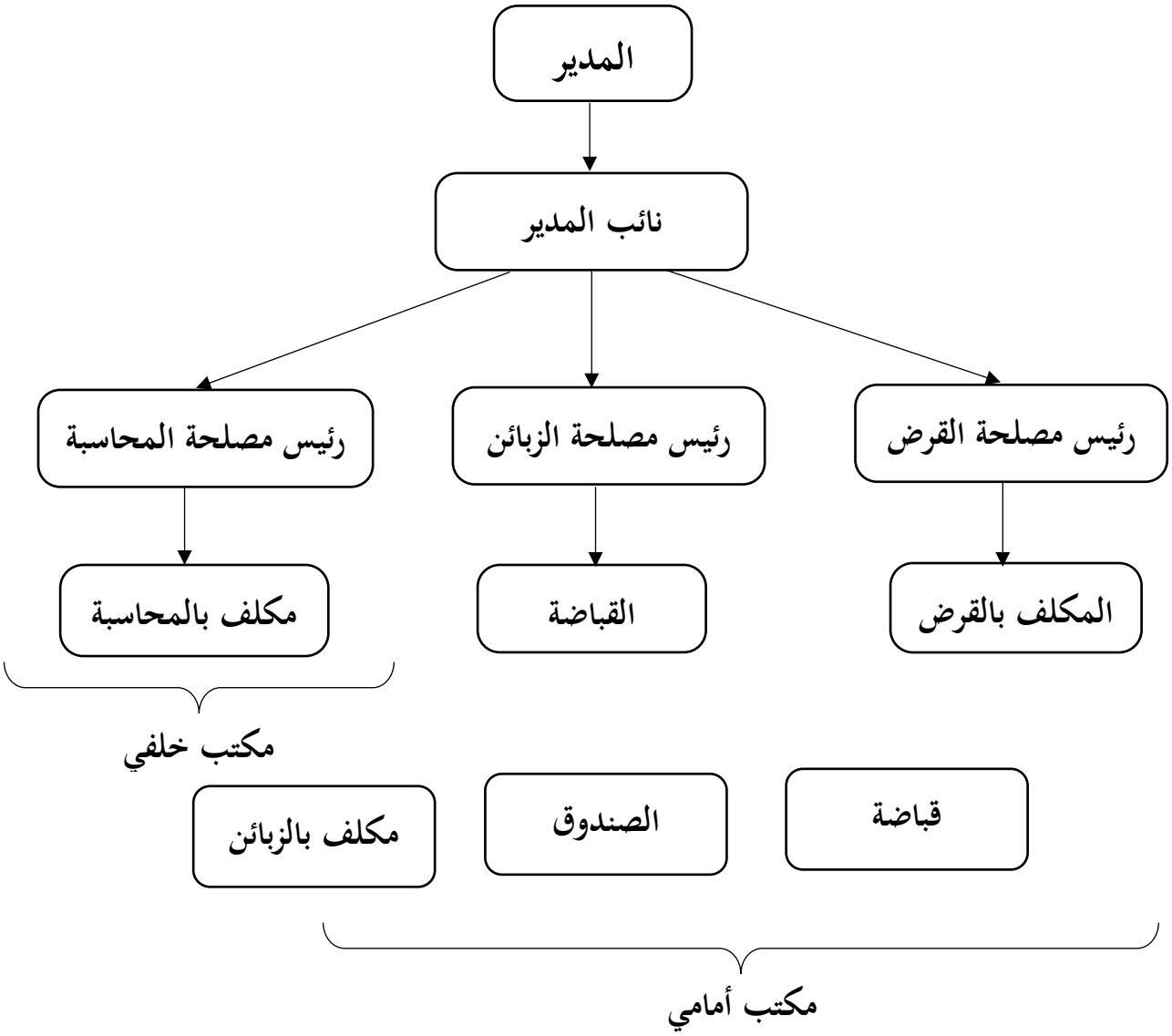
http://www.cnepbanque.dz/ar تم الاطلاع عليه في: 2024/05/04

المطلب الثاني: نظرة عامة حول Cnep banque وكالة المدية

إحدى وكالات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، تقع على مستوى ولاية المدية بالتحديد حي الأخوة باشن بالقرب من البنك الوطني الجزائري والبنك الجزائري الخارجي وبنوك أخرى، تفتح أبوابها على مدار خمسة أيام من الأحد إلى الخميس، ابتداءا من الساعة 08.00 صباحا إلى غاية الساعة 15.30، تحتوي على حوالي 12 موظف وتوفر الوكالة عدة خدمات مالية سيتم ذكرها في المطالب القادمة.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي ل Cnep banque وكالة المدية

الشكل رقم (3-2): الهيكل التنظيمي لوكالة المدية



المصدر: الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة المدية.

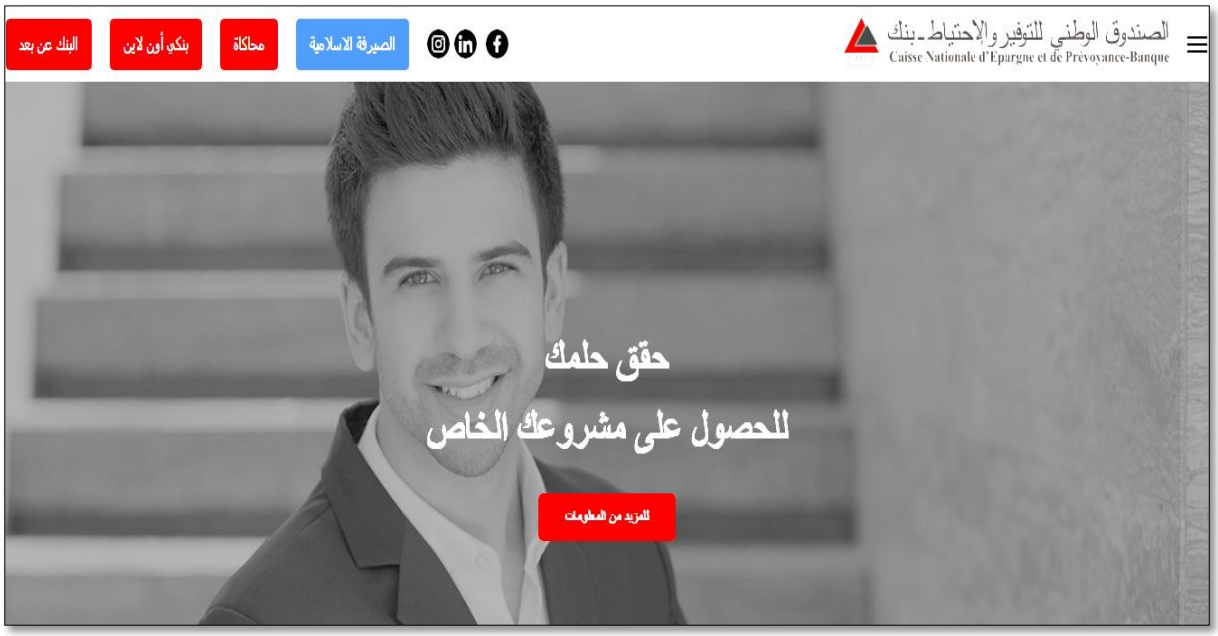
المبحث الثاني: الخدمات الرقمية لCnep banque

شهد الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك، كسائر البنوك تحولا رقميا، جعلها تتبنى خدمات جديدة ذات طابع الكتروني، لمواكبة التطور الالكتروني السائد في القطاع المالي، سنقوم بالتعرف على أنواع هذه الخدمات منها التقليدية ومنها ذات الصيغة الاسلامية من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: أنواع الخدمات الرقمية لCnep banque

يمكن الإطلاع على مختلف الخدمات التي يقدمها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك، من خلال الولوج إلى الموقع الالكتروني للبنك وذلك ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم (3–3): واجهة الموقع الالكتروني للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–بنك



المصدر: الموقع الالكتروني للصندوق: http://www.cnepbanque.dz/web/ar/acceuil-arabe/

من خلال الولوج إلى الموقع الالكتروني للصندوق، التعرف على الخدمات التي يوفرها، يمكن التفصيل فيها كما يلي:[1]

[1] – الخدمات النقدية والخدمات البنكية عن بعد، الموقع الاكتروني للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–بنك–، مرجع سبق ذكره.

1. بطاقة الدفع ما بين البنوك "CIB"

تعتبر بطاقة الدفع ما بين البنوك "cib" بمثابة امتداد مباشر لحسابك، وهي بطاقة دفع مابين البنوك تتيح لك إجراء السحب والدفع عن قرب وعن بعد بكل أمان، وكذلك عمليات التحويل والاستلام.

يقدم لك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – بنك هذه البطاقة مجانا عند فتح حساب شيك الصيرفة الإسلامية.

هناك نوعان من البطاقات المتاحة:

- بطاقة الدفع الذهبية " Gold"
- بطاقة الدفع الكلاسيكية "classique"

1.1.شروط الأهلية:

يمكن لأي شخص بالغ تقديم طلب للحصول على بطاقة الدفع ما بين البنوك "CIB" ،بشرط أن يكون لديه حساب شيك الصيرفة الاسلامية.

2.1.خصائصها:

يمكن استخدامها 24سا/24 و7 أيام/7 تتيح لحاملها القيام بما يلي:

- إجراء عمليات الدفع على مستوى محطات الدفع الإلكتروني (TPE)؛
- إجراء عمليات الدفع عبر الإنترنت
- سحب الأموال من الموزعات الآلية للأوراق النقدية / الشبابيك الآلية للأوراق النقدية ؛
- الاطلاع على رصيدك من خلال الموزعات الآلية للأوراق النقدية / الشبابيك الآلية للأوراق النقدية
- إمكانية تتبع العمليات البنكية عبر الإنترنت.

2. محطة الدفع الإلكتروني:

هو جهاز يسمح لحامل بطاقة الدفع ما بين البنوك "CIB" بإجراء عمليات دفع ثمن المشتريات وتسديد الفواتير بسرعة وبكل أمان. يتم خصم المبلغ تلقائيا من الحساب البنكي للزبون ويحول إلى حسابك المهني المفتوح في الصندوق اوطني للتوفير والاحتياط–بنك–.

1.2.مزايا محطة الدفع الإلكتروني (TPE):

- من خلال استخدام محطة الدفع الإلكتروني، يمكنك تسريع تحصيل أموالك. حيث يتم التحويل المباشر للمبالغ المدفوعة عن طريق بطاقة CIB إلى حسابك الشيك أو الجاري الاسلامي؛

- عملية الدفع سهلة وتقلص من وقت الانتظار على مستوى الصندوق، مما يزيد من رضا الزبائن؛

- يقلل من تداول الأوراق النقدية، مما يقلل من مخاطر الفقدان والسرقة والعملات المزورة؛

- يمنح تجارتك أو نشاطك صورة عصرية ومبتكرة؛

-بضم جميع هذه المزايا، يمكن أن تزيد من مبيعاتك بالتأكيد.

2.2.اقتناء محطة الدفع الإلكتروني (TPE):

- لديك حساب شيك أو جاري الصيرفة الإسلامية. إن لم يكن لديك، قم بفتحه لدى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك– .
- تعبئة طلب الانضمام في أحد وكالات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك–.
- توقيع عقد الانضمام.

3.2.سير العملية:

- أدخل مبلغ الشراء أو فاتورة زبونكم
- يتحقق الزبون من أن المبلغ المدرج يتوافق مع مشترياته أو مع فاتورته
- يقوم الزبون بإدخال بطاقته وإدخال الرمز السري الخاص به على لوحة المفاتيح لمحطة الدفع الإلكتروني؛
- تحقق من تسجيل العملية بنجاح
- قدم للزبون بطاقته وإيصال الشراء

3. خدمة البنك عن بعد:

خدمة البنك عن بعد هي اشتراك مجاني يتيح لك الولوج إلى حسابك البنكي عن بعد عبر الإنترنت 24سا/24 و 7أيام/7 بكل أمان.

1.3.خصائص الخدمات البنكية الإلكترونية:

- الاطلاع على وضعية حساباتك ومتابعتها؛
- الاطلاع على وضعية تمويلاتك؛
- طلب دفتر الشيكات الخاص بك؛
- متابعة طلب دفتر الشيكات الخاص بك؛
- طباعة كشوف حسابك بصيغة PDF أو EXCEL.

2.3.مزايا الخدمات البنكية الالكترونية:

- حساباتك ومعلوماتك محفوظة في أمان؛
- تبادل آمن للمعلومات بين الزبائن والموقع (اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بك تتيح لك التصال بكل أمان)؛
- يتم إرسال اسم المستخدم الخاص بك إلى بريدك الإلكتروني؛
- في حالة فقدان أو نسيان كلمة المرور؛ يتم تعطيل الدخول تلقائيا ادخل إلى حسابك في خدمة البنك عن بعد https://ebanking.cnepbanque.dz/customer/login.xhtml

4. خدمة الدفع الإلكتروني عن بعد (e-paiment):

تتيح خدمة الدفع الإلكتروني (e-paiment) إمكانية دفع مشتريات وفواتير عبر الإنترنت على مواقع الويب التي تقبل الدفع الإلكتروني.

يرسل كلمة مرور فريدة (SMS OTP) إلى رقم هاتف العضو المنخرط في كل معاملة جديد بهدف ضمان أمان العمليات.

1.4.مزايا الدفع الالكتروني عن بعد:

- إمكانية دفع المشتريات أو الفواتير في أي مكان وفي أي وقت (متاحة على مدار الساعة وفي جميع أيام الأسبوع).
- تبسيط عمليات دفع الإتاوات دون الحاجة إلى الانتقال.
- عمليات آمنة بواسطة خدمة التحقق "SMS OTP".

5. الخدمات البنكية عبر تطبيق الهاتف "CNEP Connect":

"CNEP Connect" هو تطبيق يتم تحميله على الهاتف المحمول، تم إنشاؤه من قبل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–بنك والذي يتيح للزبائن الولوج عن بعد إلى حساباتهم كما يتيح لهم خدمات أخرى بكل أمان 24سا/24 و 7أيام/7.

1.5. شروط الولوج إلى تطبيق " CNEP Connect"

- لديك حساب واحد أو أكثر مفتوح لدى البنك.
- اكتتاب عقد الانضمام لخدمة "CNEP Connect" وفقا للشروط التي وضعها البنك.
- تحميل تطبيق "CNEP Connect" المتاح على نافذة Play Store.

2.5. الخدمات المقدمة عبر تطبيق الهاتف المحمول "CNEP Connect":

- الاطلاع على حساباتك وبطاقاتك وعملياتك المالية.
- الحصول على كشف حساب؛
- إجراء تحويلات فورية؛
- طلب دفتر الشيكات؛
- حظر البطاقة البنكية (في حالة ضياعها أو سرقتها منك)؛
- الاطلاع على الرصيد؛
- محول العملات؛
- تحديد مواقع الوكالات والموزعات الآلية للأوراق النقدية والتجار؛
- معلومات الاتصال؛
- إعلانات ومستجدات.

6. خدمة الرسائل النصية القصيرة (SMSing):

تتيح لك خدمة الرسائل النصية القصيرة (SMSing) الحصول على معلوماتك البنكية على هاتفك المحمول 24سا/24 و 7أيام/7.

من خلال هذه الخدمة، ستبقى على اطلاع دائم بمعلومات متنوعة مثل:

- رصيد حسابك مع متابعة المبالغ المخصومة/المدفوعة؛
- توافر دفتر الشيكات وبطاقة الدفع ما بين البنوك الخاصة بك وعروض البنك التجارية؛
- عمليات السحب من الموزعات الآلية للأوراق النقدية، والمدفوعات عبر محطات الدفع الإلكتروني وعبر الإنترنت؛
- التذكير قبل حلول تاريخ الاستحقاق؛
- شيكات وسندات ومستحقات غير مسددة؛
- الموافقة على التمويل، وما إلى ذلك.

تعمل هذه الخدمة 24سا/24 و7أيام/7، في أي مكان تكون فيه. بالإضافة إلى ذلك، فهي مجانية لجميع زبائن البنك.

استفد من المراقبة الفورية والمنتظمة لعملياتك البنكية، ومن متابعة محسنة لحسابك. الخدمة سهلة الاستعمال، وتوفر لك المزيد من الراحة والوقت.

عند فتح حسابك، لا تنسى طلب الاشتراك في خدمات البنك عن بعد وخدمة تطبيق الهاتف " CNEP Connect" والحصول على بطاقة الدفع ما بين البنوك –الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط– بنك وتفعيل خدمة الدفع عبر الإنترنت للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك.

المطلب الثاني: منتجات الصيرفة الاسلامية للبنك

من خلال الولوج للموقع الالكتروني للصندوق، يمكن للعملاء التعرف على منتجات الصيرفة الإسلامية، كما يلي:[1]

1. مرابحة سيارة:

هي صيغة تمويل متوافقة مع مبادئ الشريعة الاسلامية، باستخدام صيغة المرابحة. وهي مخصصة لاقتناء مركبة سياحية من اختيارك، تكون جديدة، وتم تصنيعها أو تجميعها في الجزائر، يمكن لأي شخص جزائري الجنسية ومقيم في الجزائر، وأن يكون يتراوح سنه من 21 إلى 70 عاما، أن يستفيد من هذه الخدمة، شرط أن يكون

[1] –الموقع الالكتروني للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، مرجع سبق ذكره.

دخله الشهري يزيد مرتين عن الأجر الوطني الأدنى المضمون، يمكن أن يصل مبلغ التمويل إلى 4.000.000 دج حسب قدرة الزبون على التسديد، تتراوح مدة التسديد 12 و60 شهرا، حسب اختيار الزبون وعمره، يحسب هامش الجدية في هذه الصيغة التمويلية بنسبة 15% من سعر السيارة.

1.1 مراحل طلب صيغة تمويل مرابحة سيارة:

- يختار الزبون السيارة التي يرغب في اقتنائها ويقدم ملف طلب التمويل على مستوى شباك الصيرفة الاسلامية للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك؛
- يقوم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك بشراء السيارة بأمواله الخاصة ويبيعها للزبون بموجب عقد المرابحة بسعر الشراء، زائد هامش ربح متفق عليه ومعلن مسبقا؛
- يصبح الزبون مالكا للسيارة فور توقيع عقد المرابحة.

2.1. مزايا صيغة تمويل مرابحة سيارة:

- إمكانية الاستعانة بشريك في الدين لزيادة قدرتك على الحصول على مبلغ تمويل أكبر.
- تسعيرة متميزة وجد تنافسية.
- إمكانية تسديد جزئي أو كلي لثمن البيع مسبقا.
- يضمن فريقنا دراسة سريعة لطلبك.

2. تمويل المحلات:

هي صيغة تمويل متوافقة مع مبادئ الشريعة الاسلامية، باستخدام صيغة المرابحة. وهي مخصصة لاقتناء محل تجاري أو مهني، يستفيد منها كل جزائري الجنسية سواء كان مقيم أو غير مقيم بالجزائر، يتراوح عمره بين 19 و70 عام ولديه دخل شهري يزيد عن 1.5 الأجر الوطني الأدنى المضمون، يمكن أن يصل مبلغ التمويل إلى 50.000.000 دج حسب قدرة الزبون على التسديد، تتراوح مدة التسديد بين 2 إلى 15 سنة حسب اختيار الزبون وعمره، كما أن هامش الجدية يساوي 10% فقط من تكلفة شراء المحل.

1.2.طريقة طلب صيغة تمويل مرابحة سيارة:

- يختار الزبون المحل الذي يرغب في اقتنائه ويقدم ملف طلب التمويل على مستوى شباك الصيرفة الاسلامية للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك؛

- يقوم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك بشراء المحل بأمواله الخاصة ويبيعه للزبون بموجب عقد المرابحة بسعر الشراء، زائد هامش ربح متفق عليه ومعلن مسبقا؛
- يصبح الزبون مالكا للمحل فور توقيع عقد المرابحة.

3. تمويل أراضي:

هي صيغة تمويل متوافقة مع مبادئ الشريعة الاسلامية، باستخدام صيغة المرابحة. وهي مخصصة لاقتناء قطعة أرض من اختيارك مخصصة لبناء مسكن، هي صيغة موجهة للأراضي التي مساحتها تقل أو تساوي 1000 م2.

1.3. كيفية الاستفادة من خدمة تمويل الأراضي:

- يختار الزبون قطعة الأرض التي يرغب في اقتنائها ويقدم ملف طلب التمويل على مستوى شباك الصيرفة الإسلامية للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك؛
- يقوم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك بشراء القطعة الأرضية بأمواله الخاصة ويبيعها للزبون بموجب عقد المرابحة، بسعر الشراء زائد هامش ربح متفق عليه ومعلن مسبقا؛
- يصبح الزبون مالكا للقطعة الأرضية فور توقيع عقد المرابحة.

2.3. شروط خدمة تمويل الأراضي:

- يمكن أن يصل مبلغ التمويل إلى 15.000.000 دينار جزائري، حسب قدرة الزبون على التسديد؛
- تتراوح مدة التسديد بين 2 و25 سنة، حسب اختيار الزبون وعمره؛
- هامش الجدية: يساوي 10% فقط من تكلفة شراء القطعة الأرضية.

3.3. مزايا خدمة تمويل الأراضي:

- إمكانية الاستعانة بشريك في الدين لزيادة قدرتك على الحصول على مبلغ تمويل أكبر.
- تسعيرة متميزة وجد تنافسية.
- إمكانية تسديد جزئي أو كلي لثمن البيع مسبقا.
- يضمن فريقنا دراسة فعالة وسريعة لطلبك.

4. تمويل مسكن:

هي صيغة تمويل متوافقة مع مبادئ الشريعة الإسلامية، باستخدام صيغة المرابحة.وهي مخصصة لاقتناء مسكن من اختيارك، يستفيد منها كل شخص طبيعي يستوفي الشروط التالية:

- الجنسية الجزائرية، سواء كان مقيما في الجزائر أو خارجها.
- يتراوح سنه من 19 إلى 70 عاما.
- لديه دخل شهري يزيد عن 1.5 الأجر الوطني الأدنى المضمون.

1.4. المساكن المعنية بهذا التمويل:

- مسكن جاهز أو في طور الإنجاز، يتم اقتناؤه لدى أحد الخواص.
- مسكن جاهز أو مغلق ومغطى (غير منتهية به الأشغال)، يتم اقتناؤه لدى المرقي العقاري.

2.4.طريقة الاستفادة من خدمة تمويل المسكن:

- يختار الزبون المسكن الذي يرغب في اقتنائه ويقدم ملف طلب التمويل (يمكن تحميلة من الموقع الالكتروني للبنك)على مستوى شباك الصيرفة الإسلامية للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك.
- يقوم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك بشراء المسكن بأمواله الخاصة ويبيعه للزبون بموجب عقد المرابحة، بسعر الشراء زائد هامش ربح متفق عليه ومعلن مسبقا.
- يصبح الزبون مالكا للمسكن فور توقيع عقد المرابحة.

3.4.شروط خدمة تمويل المسكن:

- يمكن أن يصل مبلغ التمويل إلى 100.000.000 دينار جزائري، حسب قدرة الزبون على التسديد.
- تتراوح مدة التسديد بين 2 و40 سنة، حسب اختيار الزبون وعمره.
- هامش الجدية يساوي 10% فقط من تكلفة شراء المسكن.

4.4.مزايا خدمة تمويل المسكن:

- إمكانية الاستعانة بشريك في الدين لزيادة قدرتك على الحصول على مبلغ تمويل أكبر.

- تسعيرة متميزة وجد تنافسية.
- إمكانية تسديد جزئي أو كلي لثمن البيع مسبقا.

5. حساب شيك الصيرفة الإسلامية:

حساب شيك الصيرفة الإسلامية هو حساب للإيداع عند الطلب ومطابق لمبادئ الشريعة الإسلامية، والذي يتيح لصاحبه إجراء جميع العمليات البنكية الجارية ذات الطابع الشخصي ،حساب شيك الصيرفة الإسلامية هو حساب دون عائد، يستفيد منه كل شخص طبيعي مقيم أو غير مقيم في الجزائر، أجير أو غير أجير، يمارس مهنة حرة أو حتى دون مهنة، كما يمكن أن يستفيد من شيك الصيرفة الإسلامية الجمعيات والتعاونيات غير الربحية والحرفيين أو التعاونيات الحرفية.

1.5.مزايا شيك الصيرفة الإسلامية:

- توطين مداخيلك: الراتب، المعاش التقاعدي.... الخ؛
- توافر الأموال وأمنها؛
- إمكانية القيام بمختلف العمليات على حسابك بكل حرية على مستوى جميع وكلات Banque-CNEP الموجودة على التراب الوطني؛
- الاستفادة من مجموعة من وسائل الدفع (دفاتر الشيكات، البطاقات البنكية CIB)؛
- إجراء عمليات السحب بواسطة بطاقة CIB على أجهزة الصراف الآلي 7أيام/7، 24ساعة/24؛
- إمكانية دفع مشترياتك عبر الإنترنت (الدفع الإلكتروني)؛
- إمكانية دفع ثمن مشترياتك في المتاجر المزودة بجهاز الدفع الآلي TPE؛
- إمكانية الاطلاع على رصيد حسابك وكشف العمليات عبر تطبيق CNEP CONNECT / خدمة البنك عن بعد e-banking؛
- الاستفادة من الخدمة المصرفية عبر الرسائل النصية القصيرة: حيث يتم إخطارك بأي عملية على الحساب عبر الرسائل النصية القصيرة؛
- إجراء تحويلات بين البنوك 7أيام/7، 24ساعة/24 عبر تطبيق CNEP Connect (راجع CNEP Connect) / خدمة البنك عن بعد e-banking.
- حساب شيك الصيرفة الإسلامية مطابق لأحكام الشريعة الإسلامية.

المطلب الثالث: الإجارة التمليكية

هي منتج تمويل يتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية، يسمح للأفراد بامتلاك عقار سكني جاهز معد للسكن باستخدام تقنية **"الإجارة المنتهية بالتمليك"** والتي يقوم البنك بموجبها باقتناء مسكن اختاره العميل ويؤجره له مقابل دفع أقساط إيجار، يستفيد من هذا التمويل كل شخص طبيعي جزائري الجنسية، مقيم أو غير مقيم في الجزائر ويتراوح عمره بين 19 و 73 سنة وله دخل منتظم قدره 30.000 دينار جزائري أو أكثر.

هناك صورتان للإجارة التمليكية هما:

- عقد الإيجار مع الوعد بهبة العين المؤجرة في نهاية فترة الإيجار، والتأكد من التزام المستأجرة بجميع الأقساط في مواعيدها. وهنا تكون الهبة بعقد منفصل عن عقد الإيجار.
- عقد الإيجار مع التعهد ببيع العين المؤجرة لقاء مبلغ رمزي أو حقيقي يدفعه المستأجر في نهاية مدة الإيجار وبعد سداد جميع مستحقاته من الأقساط.

1.مزايا الإجارة التمليكية:

- تمويل يصل إلى 90% من تكلفة الاقتناء؛
- مدة إيجار تصل إلى 40 عاما؛
- إمكانية زيادة مبلغ التمويل عن طريق استدعاء شريك؛
- أقساط شهرية ثابتة ومتفق عليها مسبقا؛
- لا توجد عقوبات تأخير؛
- سعر الهامش 6%؛

تأمين ضد الكوارث الطبيعية يتم دفعه من قبل البنك.

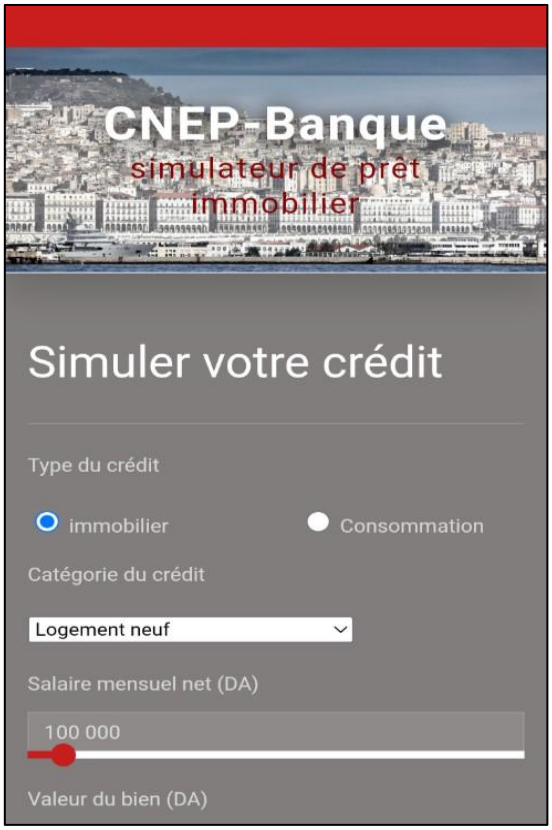
2. المحاكاة الالكترونية لمنتج الإجارة التمليكية:

وهي خدمة الكترونية يوفرها الصندوق من خلال الموقع الالكتروني للبنك، يمكن عبر خاصية المحاكاة (Simulation) التعرف على مقدار التمويل المحتمل الإستفادة منه، تعتمد عملية المحاكاة على عاملين

أساسيين هما راتب العميل والذي يكون ابتداءا من 30.000 دينار جزائري وعمر العميل والذي يكون يتراوح بين 21 و75 سنة وكلما كان عمر العميل أقل يكون لديه فرصة اكبر لتسديد مبلغ التمويل على فترة أطول، تجدر الإشارة إلى أن عملية المحاكاة تخص صيغة تمويل المسكن سواء كان مسكن جاهز أو في طور الإنجاز أو محل تجاري أو شراء سيارة وهي عملية تتم عبر الخط دون الحاجة للتقرب من وكالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ويمكن لأي شخص من أي مكان وعبر هاتف ذكي أو جهاز إعلام آلي الولوج للموقع واستخدام خاصية المحاكاة.

يظهر الشكل التالي نافذة الموقع المخصص للمحاكاة في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط كما يلي:

الشكل رقم (3-4): نافذة الموقع الالكتروني الخاص بالمحاكاة



المصدر: الموقع الالكتروني للمحاكاة http://ebanking.cnepbanque.dz/simulation.html تم الإطلاع عليه في 10 جوان 2024.

المبحث الثالث: مقابلة مع المكلفة بالزبائن في شباك الصيرفة الإسلامية ل Cnep banque وكالة المدية

قمنا في الجانب التطبيقي باعتماد أسلوب المقابلة مع موظفي وكالة المدية وأسفرت المقابلة مع المكلفة بالزبائن في شباك الصيرفة الإسلامية على المعلومات التالية:[1]

المطلب الأول: واقع الرقمنة في cnep banque وكالة المدية

أسئلة المقابلة	الأجوبة
1- متى انطلق مشروع الرقمنة داخل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ؟	بدأ مشروع الرقمنة داخل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في عام 2020.
2- ما هي أفضل الطرق لتحقيق التحول الرقمي والرقمنة في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ؟	فيما يلي بعض الخطوات التي يمكن اتباعها لتحقيق التحول الرقمي والرقمنة : تقييم الوضع الحالي: إجراء تحليل شامل للوضع الحالي لتحديد الفجوات الرقمية، نقاط القوة والضعف، والفرص المتاحة للتحسين. تحديث البنية التحتية: الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية الحديثة، مثل أنظمة إدارة البيانات، الحوسبة السحابية، والأمن السيبراني، لضمان دعم العمليات الرقمية. تطوير الخدمات الرقمية: رقمنة الخدمات الحالية وتطوير خدمات جديدة، مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، تطبيقات الهاتف المحمول، والخدمات الذاتية للعملاء.

[1] -مقابلة مع المكلفة بالزبائن في شباك الصيرفة الإسلامية، بموقع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة المدية، بتاريخ 05 أفريل 2024، على الساعة 10.35 صباحا.

	تطوير تجربة العملاء: تحسين تجربة العملاء من خلال توفير قنوات متعددة للوصول إلى الخدمات، وتحسين واجهة المستخدم، وتوفير الدعم الفني. تدريب الموظفين: تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة الرقمية الجديدة، وتثقيفهم حول أهمية التحول الرقمي في تحسين العمليات والكفاءة. التعاون والشراكة: التعاون مع المؤسسات المالية الأخرى، ومزودي التكنولوجيا، والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية للاستفادة من الخبرات والموارد المشتركة.
3- كيف يمكن للرقمنة أن تساهم في تعزيز أمان وحماية البيانات المالية؟	من خلال : 1- تشفير البيانات: استخدام تقنيات التشفير لحماية البيانات المالية أثناء النقل والتخزين. 2- مراقبة الامان: تنفيذ أنظمة مراقبة متقدمة للإعتداءات السيبرانية والاختراقات للكشف عن أي هديد محتمل واتخاذ التدابير الوقائية .
4- هل تساهم الرقمنة في بقاء واستمرار الوكالة ؟	نعم، تساهم الرقمنة بشكل كبير في بقاء واستمرار الوكالة عن طريق تحسين كفاءة العمل، تسهيل التواصل وتبادل المعلومات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة. توظيف التقنيات الرقمية يمكن أن يزيد من الإنتاجية والفعالية، مما يعزز قدرة الوكالة على التكيف مع التحديات الحديثة وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.

5- هل يمكن الاستغناء عن الرقمنة لأداء وظائف الزبائن ؟ مع التوضيح	من الصعب الاستغناء تمامًا عن الرقمنة في أداء وظائف الزبائن في العصر الحالي. فالتكنولوجيا الرقمية تلعب دورًا حيويًا في تسهيل التواصل، تقديم الخدمات عبر الإنترنت، تحليل بيانات العملاء، وتحسين تجربة العملاء. ومع ذلك، يجب مراعاة تواجد خيارات تفاعلية وبشرية للزبائن الذين يفضلون التواصل المباشر، لأن العنصر الإنساني لا يزال ضروريًا في بعض السيناريوهات.
6-كيف ساهمت الرقمنة في تحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ؟	الرقمنة ساهمت في تحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط من خلال : تبسيط العمليات: تقليل الإجراءات الورقية وتحويلها إلى عمليات رقمية، مما يزيد من كفاءة العمل ويقلل من الأخطاء. تحسين التواصل: تقديم قنوات اتصال رقمية مثل تطبيقات الهاتف المحمول والبريد الإلكتروني لتسهيل التواصل مع العملاء. تحليل البيانات: استخدام التحليل البياني لفهم احتياجات العملاء بشكل أفضل وتقديم خدمات مخصصة. توفير خدمات عبر الإنترنت: تيسير عمليات الاستثمار والتوفير عبر منصات رقمية، مما يجعلها متاحة بسهولة للمستفيدين.

7- ما هي انعكاسات الرقمنة على فعالية الأداء داخل الوكالة ؟	انعكاسات الرقمنة داخل الوكالة: زيادة كفاءة إدارة المعلومات والبيانات. تسهيل عمليات التواصل والتنسيق داخل الوكالة. تحسين الوصول إلى المعلومات وتبادلها بشكل أسرع وأكثر فعالية. تقليل الأخطاء البشرية وزيادة دقة العمليات بفضل الأتمتة.

المطلب الثاني: تطبيقات الرقمنة في Cnep banque وكالة المدية

أسئلة المقابلة	الأجوبة
1- كيف يمكن للرقمنة تعزيز تجربة العملاء في قطاع الخدمات المالية ؟	من خلال : ➢ توفير خدمات مصرفية عبر الإنترنت: يمكن للعملاء إدارة حساباتهم وإجراء العمليات المصرفية بسهولة وفعالية عبر الإنترنت. ➢ تطبيقات الهاتف المحمول: توفير تطبيقات محمولة تسهل على العملاء الوصول إلى الخدمات المالية وإجراء العمليات بسرعة. ➢ تحليل البيانات: استخدام تحليل البيانات لفهم احتياجات العملاء بشكل أفضل وتقديم خدمات مالية مخصصة تتناسب مع احتياجاتهم. ➢ توفير خدمات رقمية مبتكرة: تطوير خدمات مالية رقمية مبتكرة مثل الدفع الإلكتروني، والاستثمار عبر الإنترنت لتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.

2- كيف يمكن أن تساعد عمليات رقمنة الخدمات المالية في تعزيز كفاءة وأداء المؤسسات المالية في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط؟	عمليات رقمنة الخدمات المالية تساهم في تعزيز كفاءة وأداء المؤسسات المالية في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط عبر تحسين الكفاءة التشغيلية، تقليل التكاليف، تحسين تجربة العملاء، توفير بيئة آمنة للمعاملات وتسريع سرعة الإجراءات المالية. كما تسهم في تحسين التحليلات واتخاذ القرارات بشكل أفضل وتوفير خدمات مالية مبتكرة لتلبية احتياجات العملاء.
3- ما هي الوظائف التي يرتبط أدائها بالرقمنة داخل الوكالة ؟	تتضمن الوظائف التي يرتبط أدائها بالرقمنة داخل الوكالة مايلي: توظيف التكنولوجيا لتسهيل العمليات التشغيلية وتحسين تجربة العملاء. تعزيز التواصل والتفاعل مع الشركاء والعملاء من خلال الوسائط الرقمية المتنوعة. الخدمات المصرفية الرقمية. الخدمات المالية. تكنولوجيا المعلومات.
4- ماهي أبرز الفوائد التي توافرها تقنيات الرقمنة للإدارة المالية واتخاذ القرارات؟	تحسين الكفاءة: تقليل العمليات اليدوية وتحسين الكفاءة من خلال التطبيقات المالية المتقدمة والأتمتة. تحليل بيانات دقيق: توفير إمكانية تحليل البيانات بدقة لفهم الاتجاهات والأداء المالي بشكل أفضل. توفير الوقت والجهد: تقليل الوقت اللازم لإجراء التحليلات المالية واتخاذ القرارات من خلال الأتمتة.

	تقديم تقارير شاملة: إنشاء تقارير مالية دقيقة وشاملة بشكل أسرع وأكثر فعالية. تحسين الرؤية الاستراتيجية: توفير بيانات دقيقة تساعد القادة في اتخاذ قرارات استراتيجية مالية مستنيرة. تقليل الأخطاء: تقليل الخطأ البشري وزيادة دقة البيانات المالية من خلال الأتمتة والتكنولوجيا. تعزيز التواصل: تحسين التواصل داخل الشركة من خلال أنظمة الرقمنة التي تسهل تبادل البيانات والمعلومات بين الأقسام المالية والإدارية.

المطلب الثالث: أفاق الخدمات المالية الإسلامية في Cnep banque وكالة المدية

أسئلة المقابلة	الأجوبة
1- ماهي استراتيجيات تطبيق الرقمنة التي يجب على الصندوق اعتمادها لضمان الامتثال لمتطلبات الصيرفة الاسلامية ؟	لضمان الامتثال لمتطلبات الصيرفة الإسلامية أثناء تطبيق الرقمنة، يجب على الصندوق اعتماد الاستراتيجيات التالية: توظيف خبراء في الصيرفة الإسلامية: توظيف فريق متخصص في الصيرفة الإسلامية لضمان التفاهم الصحيح للمبادئ والقواعد الشرعية. تطوير منتجات مالية متوافقة: تصميم وتطوير منتجات وخدمات مالية تتوافق مع القواعد والضوابط الشرعية في الصيرفة الإسلامية. تبني التقنيات الرقمية المتوافقة: اعتماد تقنيات الرقمنة التي تلبي متطلبات الصيرفة الإسلامية، مثل نظام

	البنوك الإسلامية الرقمية وأدوات التمويل الإسلامي عبر الإنترنت.
2- ما مدى تفاعل العملاء مع خدمات الصيرفة الاسلامية ؟	تفاعل العملاء مع خدمات الصيرفة الإسلامية يعتمد على عدة عوامل مثل الوعي بالمنتجات والخدمات المتوفرة، التوجه الديني، ومدى توافر البنوك الإسلامية في المنطقة. يُظهر الاهتمام المتزايد بالمالية الإسلامية تزايدًا في تفاعل العملاء مع هذه الخدمات، خاصة مع الطلب المتنامي على الامتثال للشريعة الإسلامية في العمليات المالية.
3- كيف أثرت الرقمنة على المصارف الإسلامية ؟	الرقمنة أثرت بشكل كبير على المصارف الإسلامية من خلال: 1. تقديم خدمات مصرفية إسلامية عبر الإنترنت: مثل التمويل الإسلامي عبر الإنترنت وحسابات التوفير الرقمية. 2. تسهيل العمليات المالية والتحويلات: من خلال النظام المصرفي الرقمي مع مراعاة متطلبات الشريعة الإسلامية. 3. تحقيق الامتثال الشرعي: من خلال تقنيات الرقمنة التي تساعد في مراقبة وضمان الامتثال للقواعد والأحكام الشرعية.

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل تجسيد المعلومات التي تطرقنا إليها في الفصلين النظريين على المؤسسة محل الدراسة، ألا وهي الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك وكالة المدية ومن خلال هذه الدراسة الميدانية والمقابلة مع الموظفين، توصلنا إلى أن الصندوق استطاع خلال السنوات الأربعة الماضية تحديث خدماته تماشيا مع التحول الرقمي الحاصل في القطاع المالي عامة وعلى مستوى المؤسسات المالية خاصة، من خلال تبني عدة خدمات رقمية مكنت من تقريب العميل من الصندوق وفتحت آفاق لجلب أكبر قدر ممكن من العملاء مستقبلا وذلك بتخصيص الخدمات على حسب تفضيلات واختيارات العملاء وتباينت الخدمات الالكترونية بين خدمات تقليدية بطابع رقمي مثل عمليت السحب والدفع الالكتروني وغيرها وشملت الثورة الرقمية في الصندوق رقمنة المنتجات الإسلامية ووفرت للعملاء إمكانية التعرف على صيغ التمويل المختلفة، الشروط والمزايا وطرق الإستفادة منها من خلال عرض مختلف المعلومات حول المنتجات الإسلامية عبر الموقع الالكتروني والتطبيق الخاصين بالصندوق.

ورغم كل هذا لاحظنا، أن الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط محل الدراسة لا زال يعاني من نقص في تطبيق الرقمنة في بعض الأنشطة والعمليات التي تخضع للنظام الورقي مثل التوقيع الالكتروني الذي لم يدخل حيز التطبيق لحد الساعة، فمن الضروري تطوير البنية التحتية للأنظمة لمواكبة تجارب الدول المتقدمة في القطاع المالي والمصرفي بهدف تحسين أداء الصندوق مستقبلا.

خاتمة

خاتمة

من خلال ما سبق في دراستنا يمكن القول أن الخدمات المالية عرفت مجالا كبيرا من التغير والتطور بفضل التكنولوجيا الحديثة التي تبنتها المصارف، حيث ظهر مفهوم حديث للخدمات المالية وهي الخدمات المالية الرقمية، حيث تعتبر الخدمات الإلكترونية أوسع من كونها خدمات الويب فهي تتضمن جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر شبكات الالكترونية، تتعدد وتتنوع الخدمات المالية الرقمية حيث نذكر منها: أجهزة الصراف الآلي، البطاقة الذكية، الصيرفة الهاتفية، المواقع الالكترونية، التطبيقات الذكية...إلخ

لاحظنا من خلال التقرب من الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة المدية، أن هذا الأخير عمل على مواكبة التطورات الرقمية الحاصلة في القطاع المصرفي وتبنى خلال السنوات القليلة الماضية عدة استراتيجيات لتسهيل العمل المصرفي وجعل العملاء أقرب من الصندوق، تتمثل الاستراتيجيات المتبعة في استعمال الوسائط الالكترونية لمنح العملاء امكانية التعرف على الخدمات المختلفة للصندوق والمعلومات المتعلقة بها وتساهم الرقمنة في قيام الزبائن بعمليات الدفع والسحب الالكترونية عن بعد والتحويلات من حساب لآخر ، كما كان للرقمنة دور كبير التعريف بالمنتجات الإسلامية المتوفرة في الوكالة والتي تعتبر مجهولة نوعا ما للعديد من الزبائن وتحمل نوعا من الغموض وعدم الوضوح لفئة كبيرة وبفضل الرقمنة أصبح من السهل التعرف على هذه المنتجات التي تطابق مواصفات الشريعة الإسلامية وتختلف تماما عن المنتجات التقليدية الربوية، يستطيع العميل من خلال الموقع الالكتروني للصندوق اجراء محاكاة للصيغة التمويلية التي تناسبه دون الحاجة للتنقل لموقع الصندوق، يوفر الصندوق منتج الإجارة التمليكية أو الإجارة المنتهية بالتمليك وهي صيغة تمويلية إسلامية والتي يقوم البنك بموجبها باقتناء مسكن اختاره العميل ويؤجره له مقابل دفع أقساط إيجار، أصبحت هذه الصيغة التمويلية مؤخرا تلقا رواجا ونافست الخدمات التقليدية للصندوق وبفضل الرقمنة يمكن أن تجذب شريحة أكبر من العملاء إلى جانب الصيغ التمويلية الأخرى، مثل تمويل مسكن، تمويل أراضي، مرابحة السيارات ومنتجات اخرى يقدمها الصندوق.

❖ نتائج الدراسة:

من خلال دراستنا توصلنا للنتائج التالية:

- **الجانب النظري:**

1. تعتبر الرقمنة مفهوم حديث وقد ظهر نتيجة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونظرا لأهميتها تسارعت أغلب المؤسسات لتبنيها وتتطبيقها في مختلف القطاعات، عرفت بأنها تحويل الصور أو الصوت إلى شكل رقمي يمكن معالجته بواسطة جهاز الحاسب، أي تحويل المعلومات من شكلها التقليدي إلى شكل يسهل توظيفه لصالح المؤسسة بفضل البرامج الحديثة واستعمال شبكة الانترنت.
2. تتطلب الرقمنة وجود عدة عناصر لضمان فعاليتها، تتمثل في المورد البشري المؤهل للتعامل مع التكنولوجيا الرقمية، المتطلبات القانونية المتمثلة في القوانين والتشريعات المنظمة لها، الموارد المالية اللازمة لتهيئة البنية التحتية والتي تعتبر أهم عامل لنجاح عملية الرقمنة في المؤسسات إلى جانب عوامل أخرى قد تختلف من مؤسسة لأخرى.
3. اتجهت أغلب المؤسسات المالية إلى رقمنة الخدمات المالية، حيث تتمثل هذه الأخيرة في تلك الخدمات التي تقدم من خلال الاتصال الإلكتروني بين مقدم الخدمة والمستفيد منها، أي بين المؤسسات المالية والعملاء باستخدام التكنلوجيات الحديثة واعتمادا على شبكة الأنترنت.
4. نظرا للأهمية البالغة للرقمنة، أصبحت المعاملات المالية الالكترونية مقياسا لمستوى أداء المؤسسات المالية، حيث تعكس التقنيات المستخدمة مدى كفاءة وفعالية الأداء، بفضل النتائج التي أظهرتها الرقمنة في القطاع المالي وعليه أصبحت تتنافس جل المؤسسات المالية على اقتناء أحدث التقنيات وأحسنها لمواكبة التطورات الحاصلة في القطاع وضمان البقاء في السوق.

- **الجانب التطبيقي:**

5. تكشف الدراسة عن إنخفاض التكاليف نتيجة الأتمتة مثل تقليل الأخطاء البشرية، وتقليل الحاجة إلى الأوراق وتيسير المعاملات المالية بالنسبة للموظفين والعملاء على حد سواء.
6. إن الرقمنة سمحت للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بتقديم معلومات مفصلة عن الخدمات المالية المتوفرة، بفضل عرضها على الوسائط الالكترونية للصندوق، مما جعل الخدمات أكثر ملائمة للعملاء مثل الخدمات المصرفية عبر الانترنت والجوال يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء ورضاهم.
7. الرقمنة أدت إلى تحسينات في أمن المعلومات المالية من خلال تطبيق تقنيات أمنية أكثر تطورا لحماية البيانات من التهديدات السيبرانية .

8. المؤسسات المالية التي قامت برقمنة خدماتها أصبحت أكثر قدرة على المنافسة في السوق العالمي، حيث يمكنها الاستجابة بسرعة أكبر للتغيرات في السوق وتوقعات العملاء.
9. تتطلب الرقمنة من المؤسسات المالية الاستثمار في تدريب موظفيها على التقنيات الجديدة لضمان الانتقال السلس إلى الخدمات الرقمية.

❖ **اختبار صحة الفرضيات:**

- استنادا على النتيجة رقم (03): تم تأكيد الفرضية الأولى، بأن الخدمات المالية الرقمية هي الخدمات التي تقدمها المؤسسة باستخدام التكنولوجيا الحدية وباستخدام الوسائل الالكترونية مثل الحاسوب والماسحات الضوئية وعبر شبكة الأنترنت.
- استنادا على النتيجة رقم (05): نثبت صحة الفرضية الثانية، بأن أهمية رقمنة الخدمات في المؤسسات المالية، تتمثل في تيسير العمل وتخفيض التكاليف، بفضل الاستغناء عن المعاملات الوقية وتفير الجهد والوقت واقتسام المهام مع الآلة، مما يحقق رضا العملاء والرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة.
- أثرت الرقمنة على الخدمات المالية للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بسهولة التعريف بمنتجاتها وخدماتها المالية وتقديمها بكفاءة كبيرة وجودة عالية.
- استنادا على النتيجة رقم (06): يتبين صحة الفرضية الثالثة، بأن الرقمنة أثرت إيجابيا على الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وجعلت الخدمات المالية أكثر شفافية للعملاء من خلال التعريف بها عبر الموقع الالكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي وأصبحت الخدمات المالية تقدم بدرجة عالية من الكفاءة والجودة.

❖ **اقتراحات:**

1. ضرورة الاهتمام بالانترنت، وتطويرها وتوسيعها وجعلها في متناول كل فئات المجتمع، بنشر شبكات الانترنت والهاتف في كل نقاط القطر؛
2. الاستثمار في البنية التحتية الرقمية اللازمة لدعم الخدمات المالية الرقمية من جهة والاستثمار في الشركات المحلية المصنعة للتكنولوجيا والبرمجيات الرقمية ودعمها، بهدف التقليل من استيراد التكنولوجيا من الدول الأجنبية، مما يقلل التكاليف ويدعم الصناعة التكنولوجية المحلية؛
3. ضرورة العمل على تأهيل وتكوين العنصر البشري، مواكبة لأحدث التقنيات المستخدمة في القطاع المالي والمصرفي، لضمان المرونة في التحكم في تلك التقنيات مستقبلا؛

4. يمكن للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط توسيع قاعدة العملاء من خلال، اتخدام التقنيات المالية الحديثة مثل تقنية البلوك شاين التي غزت العالم وتبنتها أغلب المؤسسات المالية في العالم.
5. يستطيع الصندوق تعزيز ثقة العملاء بخدماته من خلال تحسين نظام حماية البيانات وتأمين بيانات العملاء من مخاطر القرصنة وفقدان البيانات وذلك بتبني أنظمة متطورة لحماية معلومات العملاء.

قائمة

المراجع

والمصادر

المراجع باللغة العربية:

❖ **الكتب:**

1. مصطفى رشدي شيحة، اتفاقيات التجارة العالمية في عصر العولمة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2004.

2. وسيم محمد الحداد، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.

3. نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الالكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2007.

4. نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، 2013.

5. سامح زينهم عبد الجواد، المكتبات والأرشيفات الرقمية: التخطيط والبناء والإدارة، الجزء 2، القاهرة، 2007/2006.

6. سليمان صالح أبو كشك، نظم المعلومات الإدارية، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.

7. ناصر دادي عدون، عبدالله قويدر الواحد، مراقبة التسيير والأداء في المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2010.

8. إبراهيم المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.

9. محمد صالح الحناوي، السيد عبد الفتاح عبد السلام، المؤسسات المالية: البورصة والبنوك التجارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001.

10. علاء فرحان طالب، حيدر يونس الموسوي، محمد فائز حسن، إدارة المؤسسات المالية مدخل فكري معاصر، كربلاء، العراق، دار الكتب، 2015.

❖ **الأطروحات والمذكرات:**

11. زهير حافظي، الأنظمة الآلية ودورها في تنمية الخدمات الأرشيفية: دراسة تطبيقية لأرشيف بلدية قسنطينة، أطروحة دكتوراه، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008.

12. إكرام بكري، فاطمة الزهراء حلالي، تشخيص دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بالبنوك العمومية: دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2022،

13. سعاد ريحان، ليلى براهمية، دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تطوير الأداء المالي للبنوك: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص مالية المؤسسات، جامعة قالمة، 2014.

14. خولة درقالي، المعاملات وأثرها على الخدمة المالية في بريد الجزائر، مذكرة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، جامعة قالمة، 2020.

15. حنان التجاني، رملة اللاحق، سارة خالد، عباس طالبي، دور بطاقة الدفع الالكترونية في تحسين الخدمات المالية دراسة حالة بريد الجزائر وكالة الوادي، مذكرة ماستر أكاديمي في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة الشهيد حمه خضر، الوادي، 2019.

16. علي حدو، "إنعكاسات الإتفاقية العامة لتجارة الخدمات المالية على تأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية"، مذكرة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،قسم العلوم التجارية تخصص مالية، جامعة الجزائر3، 2014.

17. آسيا قاسيمي، أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،قسم العلوم الاقتصادية تخصص إقتصاديات المالية والبنوك، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، 2015.

18. الياس يابسي، الآثار المحتملة لتحرير تجارة الخدمات المالية على القطاع المصرفي الجزائري وفقا للاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات،اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر3، 2012-2013.

19. عبد الغني لمقدم، عبد الفتاح مدلل، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الوادي، 2017.

20. عبد النور مزار، فعالية الرقمنة على الأداء المالي للبنوك التجارية: دراسة مصرف السلام الجزائر 2018/2017، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2023.

21. مصطفى نزار ياس، مؤشرات الشمول المالي وأثرها في الأداء المالي: التكنولوجيا الرقمية متغيرا تفاعليا، دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي 2015-2020، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علوم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، جامعة البصرة، العراق، 2022.

22. بركان أمينة، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل آداء الجهاز المصرفي- حالة الجزائر- ، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر3، 2014.

23. عادل رحال، تحديث الخدمة الصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد التنمية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2014.

24. سماح ميهوب، الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية ، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية تخصص بنوك وتأمينات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005.

25. زينب رمضاني، إمكانية تحسين الأداء المالي للبنوك العمومية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر،2019.

26. عادل عيشي، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2002.

27. أحمد حسين تبال، قياس وتحليل كفاءة أداء المصارف الخاصة في العراق باستخدام تكتيك تحليل مغلف البيانات، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم الاقتصاد، جامعة بغداد، 2012.

28. شوقي بورقبة، الكفاءة التشغيلية للمصارف الإسلامية: دراسة تطبيقية مقارنة، أطروحة دكتورا، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص علوم اقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011.

29. محمد خنشورة، تقييم الأداء الاقتصادي في وحدة ديدوش مراد، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، معهد الاقتصاد، جامعة باتنة، بدون سنة المناقشة.

30. عبد العزيز طرشي، بوبكر قاسمي، دور إدارة المخاطر في تطوير أداء المؤسسات المالية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجاية والتسيير، قسم العلوم المالية والمحاسبية، تخصص مالية المؤسسة، جامعة المدية، 2022.

31. شوقي بلقرع، الرقابة المالية على الأنشطة البنكية والمؤسسات المالية، مذكرة ماستر، كلية الحقوق، قسم العلوم القانونية والادارية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2015.

32. يوسف عروج، صلاح الدين عليك، تحليل الأداء المالي للمؤسسات المالية نسب الملاءة المالية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة المدية، 2023.

❖ **المجلات:**

33. أحمد الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، المجلة العربية 300، العدد 29، 2008.

34. نور الدين بطاط، الرقمنة واسهاماتها في تحديث الإدارة الرياضية، مجلة علوم الأداء الرياضي، المجلد 03، العدد 01، سبتمبر 2021.

35. أديب قاسم شندي، الصيرفة الالكترونية انماطها وخيارات القبول والرفض، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 27، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة واسط، 2011.

36. صافية بومصباح، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام النسب المالية: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد 08، العدد 2، مخبر الدراسات والبحوث في التنمية الريفية، جامعة محمد البشير الابراهيمي، برج بوعريريج، ديسمبر 2021.

37. نسرين قطاش، علي حبيش، أثر نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 16، العدد 22، 2020.

38. عبد المليك مزهودة، مفهوم الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الانسانية، العدد 01، جامعة محمد خيضر، بسكرة، أفريل 2001.

❖ **المؤتمرات والدوريات:**

39. محمد فتحي عبد الهادي، رقمنة الدوريات العربية: مشروع رقمنة الدوريات بدار الكتب المصرية نموذجا، المؤتمر السادس لجمعية المكتبات والمعلومات المتخصصة، فرع الخليج، المعرفة الافتراضية في مؤسسات المعلومات: اتجاهات وقضايا، الامارات، المركز الوطني للوثائق والبحوث، 2-4 مارس 2010.

40. سمير مطر السعودي، معيقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، المملكة المتحدة، جامعة افتراضية دولية، http://www.yumpu.com/xx/document/read/ 62411412 تم الاطلاع عليه في 2024/02/20.

41. سمير عماري، زكي أحسن، الإدارة الالكترونية كمدخل إداري حديث لمؤسسات التعليم العالي في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مداخلة الملتقى العلمي الدولي حول: التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة. يومي 13/12 نوفمبر 2017، منشورة عبر الموقع الالكتروني:

http://dspace.univmsila.dz.8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/Ammari-Reki%20Skikda.pdf:sequence=1&isAllowed=y

42. عبد الرحيم شيبي، جازية بن بوزيان، تقييم كفاءة أداء النظام المصرفي، الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية، بشار، 24-25 أفريل 2006.

❖ **المواقع الالكترونية:**

43. Kay Schlump, Digitization: The Future is now, North Suburban Library System, http://www.nsls.info/articles/detail.aspx? ArticleID-124(accessed jan15, 2024).

44. Joan M.Reitz.ODLIS-Online Dictionary for Library and information Science http://lu.com/odlis/odlis d.cfm (accessed jan15, 2024).

45. http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AA%D8%AD%D9%88%D9%8A%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A,)accessed jan 20, 2024(.

46. هاشم بن فرحات الهنداوي، النشر الالكتروني ودوره في تطوير المكتبات الرقمية www.faculty.ksa.edu.sa/Alhendawy/Documents/digitallibraries-unit2.pdf الاتاحة في 23 مارس 2011، تم الاطلاع عليه في 2024/02/20.

47. jaques Aubert et el, les Notions de compétences dans les différentes disciplines (http //www.e-rh.org) consulté le 20/02/2024.

قائمة الملاحق

ملحق رقم (01): شهادة المطابقة الشرعية لمنتج الإجارة التمويلية

بسم الله الرحمن الرحيم

رئاسة الجمهورية

المجلس الإسلامي الأعلى

الرئيس

الرقم: 36

الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية

شهادة المطابقة الشرعية

- بناء على المادة الثامنة من المقرر رقم 20 – 01 مؤرخ في 07 شعبان 1441هـ الموافق ل 01 أبريل 2020م المتضمن إنشاء الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية،
- بناء على نظام بنك الجزائر رقم 20-02 المؤرخ في 20 رجب عام 1441 هـ الموافق ل 15 مارس سنة 2020م الذي يحدد العمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية ولاسيما المادة 14 منه، وعملا بمقتضى تعليمة بنك الجزائر رقم 20-03 المؤرخة في 02 أفريل 2020 المعرفة للمنتجات المتعلقة بالصيرفة الإسلامية والمحددة للإجراءات والخصائص التقنية لتنفيذها من طرف البنوك والمؤسسات المالية، ولاسيما في مادتها الثانية،
- بناء على طلب شهادة المطابقة والملف المرفق به المقدم للهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية من طرف:

  الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – بنك
- وبعد مراجعة الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية للملف المذكور أعلاه المتضمن اتفاقية العقد والإجراءات العملية والتنظيمية للنافذة الاسلامية. بتاريخ 20 محرم 1442هـ / 08 سبتمبر 2020،

قررت إصدار شهادة المطابقة الشرعية ل:

الإجارة التمليكية

رئيس المجلس الإسلامي الأعلى

عبد الله بلعباس

ملاحظة: يمكن للهيئة الشرعية الوطنية مراجعة هذه الشهادة أو تعديلها في حالة تعديل القوانين المنظمة للصيرفة الإسلامية في الجزائر وكذا قرارات الهيئات المرجعية المعتمدة

Scanné avec CamScanner

الملحق رقم (02): شهادة المطابقة الشرعية لمنتج النافذة الإسلامية

بسم الله الرحمن الرحيم

رئاسة الجمهورية
المجلس الإسلامي الأعلى
الرئيس
الرقم: 37

الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية

شهادة المطابقة الشرعية

- بناء على المادة الثامنة من المقرر رقم 20 – 01 مؤرخ في 07 شعبان 1441 هـ الموافق ل 01 أبريل 2020م المتضمن إنشاء الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية.
- بناء على نظام بنك الجزائر رقم 20-02 المؤرخ في 20 رجب عام 1441 هـ الموافق ل 15 مارس سنة 2020م الذي يحدد العمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية ولاسيما المادة 14 منه، وعملا بمقتضى تعليمة بنك الجزائر رقم 20-03 المؤرخة في 02 أفريل 2020 المعرفة للمنتجات المتعلقة بالصيرفة الإسلامية والمحددة للإجراءات والخصائص التقنية لتنفيذها من طرف البنوك والمؤسسات المالية، ولاسيما في مادتها الثانية،
- بناء على طلب شهادة المطابقة والملف المرفق به المقدم للهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية من طرف: **الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – بنك**
- وبعد مراجعة الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية للملف المذكور أعلاه المتضمن اتفاقية العقد والإجراءات العملية والتنظيمية للنافذة الاسلامية، بتاريخ 20 محرم 1442هـ / 08 سبتمبر 2020.

قررت إصدار شهادة المطابقة الشرعية ل:

النافذة الإسلامية

رئيس المجلس الإسلامي الأعلى
عبد الله بن عبد الله

ملاحظة: يمكن للهيئة الشرعية الوطنية مراجعة هذه الشهادة أو تعديلها في حالة تعديل القوانين المنظمة للصيرفة الإسلامية في الجزائر وكذا قرارات الهيئات المرجعية المعتمدة.

Scanné avec CamScanner

الملحق رقم (03): شهادة المطابقة الشرعية لمنتج حساب جاري الصيرفة الإسلامية

بسم الله الرحمن الرحيم

رئاسة الجمهورية

المجلس الإسلامي الأعلى

الرئيس

الرقم: 38

الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية

شهادة المطابقة الشرعية

- بناء على المادة الثامنة من المقرر رقم 20 – 01 مؤرخ في 07 شعبان 1441هـ الموافق ل 01 أبريل 2020م المتضمن إنشاء الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية،
- بناء على نظام بنك الجزائر رقم 20-02 المؤرخ في 20 رجب عام 1441 هـ الموافق ل 15 مارس سنة 2020م الذي يحدد العمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية ولاسيما المادة 14 منه، وعملا بمقتضى تعليمة بنك الجزائر رقم 20-03 المؤرخة في 02 أفريل 2020 المعرفة للمنتجات المتعلقة بالصيرفة الإسلامية والمحددة للإجراءات والخصائص التقنية لتنفيذها من طرف البنوك والمؤسسات المالية، ولاسيما في مادتها الثانية،
- بناء على طلب شهادة المطابقة والملف المرفق به المقدم للهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية من طرف:

الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – بنك

- وبعد مراجعة الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية للملف المذكور أعلاه المتضمن اتفاقية العقد والإجراءات العملية والتنظيمية للنافذة الاسلامية، بتاريخ 20 محرم 1442هـ / 08 سبتمبر 2020،

قررت إصدار شهادة المطابقة الشرعية ل:

حساب جاري الصيرفة الإسلامية

رئيس المجلس الإسلامي الأعلى

بوعبد الله غلام الله

ملاحظة: يمكن للهيئة الشرعية الوطنية مراجعة هذه الشهادة أو تعديلها في حالة تعديل القوانين المنظمة للصيرفة الإسلامية في الجزائر وكذا قرارات الهيئات المرجعية المعتمدة.

Scanné avec CamScanner

الملحق رقم (04): شهادة المطابقة الشرعية لمنتج حساب شيك الصيرفة الإسلامية

بسم الله الرحمن الرحيم

رئاسة الجمهورية
المجلس الإسلامي الأعلى
الرئيس
الرقم: 39

الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية

شهادة المطابقة الشرعية

- بناء على المادة الثامنة من المقرر رقم 20 – 01 مؤرخ في 07 شعبان 1441هـ الموافق ل 01 أبريل 2020م المتضمن إنشاء الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية،
- بناء على نظام بنك الجزائر رقم 20-02 المؤرخ في 20 رجب عام 1441 هـ الموافق ل 15 مارس سنة 2020م الذي يحدد العمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية ولاسيما المادة 14 منه، وعملا بمقتضى تعليمة بنك الجزائر رقم 20-03 المؤرخة في 02 أفريل 2020 المعرفة للمنتجات المتعلقة بالصيرفة الإسلامية والمحددة للإجراءات والخصائص التقنية لتنفيذها من طرف البنوك والمؤسسات المالية، ولاسيما في مادتها الثانية،
- بناء على طلب شهادة المطابقة والملف المرفق به المقدم للهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية من طرف:

الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – بنك

- وبعد مراجعة الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية للملف المذكور أعلاه المتضمن اتفاقية العقد والإجراءات العملية والتنظيمية للنافذة الاسلامية، بتاريخ 20 محرم 1442هـ / 08 سبتمبر 2020،

قررت إصدار شهادة المطابقة الشرعية ل:

حساب شيك الصيرفة الإسلامية

الرئيس
المجلس الإسلامي الأعلى
عبد الستار غلام الله

ملاحظة: يمكن للهيئة الشرعية الوطنية مراجعة هذه الشهادة أو تعديلها في حالة تعديل القوانين المنظمة للصيرفة الإسلامية في الجزائر وكذا قرارات الهيئات المرجعية المعتمدة.

Scanné avec CamScanner

الملحق رقم (05): طلب التمويل "إجارة تمليكية"

الصيرفة الإسلامية | CNEP Banque

طلب التمويل "إجارة تمليكية" (طالب التمويل)

تعريف طالب التمويل

اللقب : ..... الاسم : ..... اللقب الأصلي للمرأة : ..... الجنس : أ ☐ ذ ☐
مفترض : نعم ☐ لا ☐
مولود (ة) في : ..... بـ : ..... ولاية : .....
ابن/ابنة : ..... و : .....
الحالة العائلية : أعزب (عزباء) ☐ متزوج (ة) ☐ أرمل (ة) ☐
الجنسية : ..... بلد الميلاد : .....
العنوان : ..... رقم الهاتف : .....
البريد اللكتروني : .....
رقم شهادة الميلاد : ..... الصفة المهنية : أجير ☐ غير أجير ☐
المهنة : ..... صاحب العمل : ..... رقم الضمان الاجتماعي : .....
عنوان صاحب العمل : .....
بطاقة التعريف : ..... رقم : ..... صادرة في : ..... بـ : .....
وثائق أخرى (إذا كانت الصفة المهنية عدا الأجير) : .....
اعتماد رقم ..... ، صادر في / / ، بـ : .....
رقم التعريف الجبائي..... ، صادر في / / ، بـ : .....
سجل تجاري رقم ..... ، صادر في / / ، بـ : .....

المداخيل

دخل طالب التمويل..... دج - دخل الزوج ..... دج
مداخيل أخرى (ينبغي التوضيح) ..... عدد الأطفال المتكفل بهم .....

التمويلات الجارية

ص.و.ت. إ- بنك	طبيعة التمويل	وكالة التوطين	مبلغ القسط / الشهر	الحالة
التمويل 1				
التمويل 2				

ص.و.ت. إ- بنك	طبيعة التمويل	وكالة التوطين	مبلغ القسط / الشهر	الحالة
التمويل 1				
التمويل 2				

تعريف العين موضوع التمويل

عنوان العين موضوع التمويل .....
قيمة العين (الثمن) .....
مبلغ التمويل المطلوب ..... دج
مدة التمويل المطلوبة..... سنة

الاستعانة بشريك في الإجارة

نعم ☐ لقب و اسم الشريك ..... لا ☐

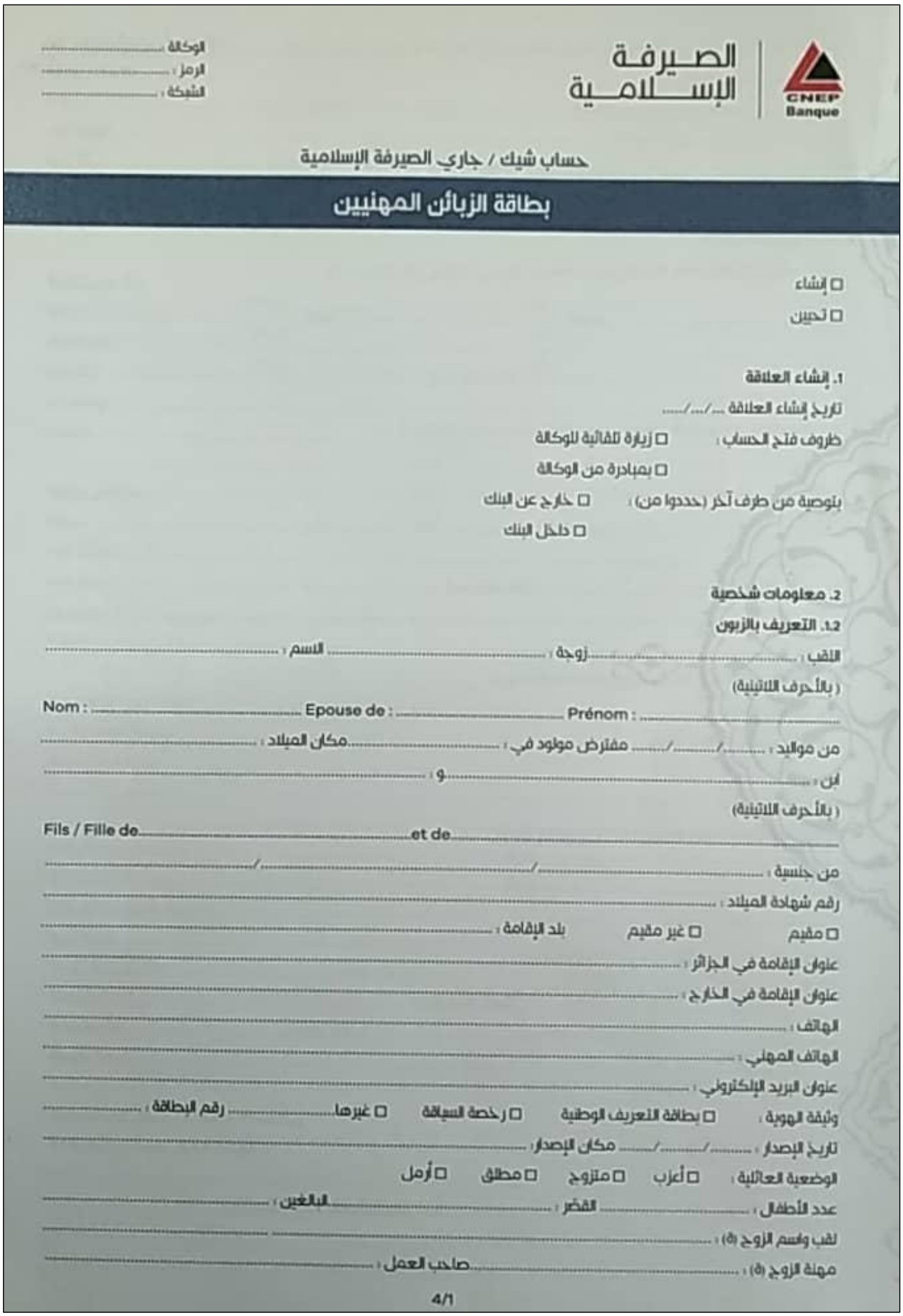
ملكية العين (حالة وجود شريك في الإجارة)

عند انقضاء مدة العقد، يصبح المسكن موضوع التمويل ملكية شائعة للمستأجرين (02) بحصص متساوية.

أشهد بصحة المعلومات المدونة أعلاه وأرخص لـ ص.و.ت.إ - بنك، باستشارة مركزية مخاطر المؤسسات والعائلات لبنك الجزائر وأرخص لهذه الأخيرة اطلاعها على المعلومات المسجلة باسمنا

التوقيع : حرر بـ :..... ، في :.....

الملحق رقم (06): طلب فتح حساب شيك/ جاري الصيرفة الإسلامية (خاص بالزبائن المهنيين)



الصيرفة الإسلامية

CNEP Banque

الوكالة : .....
الرمز : .....
الشبكة : .....

حساب شيك / جاري الصيرفة الإسلامية

بطاقة الزبائن المهنيين

☐ إنشاء
☐ تحيين

1. إنشاء العلاقة

تاريخ إنشاء العلاقة .../.../.....

ظروف فتح الحساب : ☐ زيارة تلقائية للوكالة
☐ بمبادرة من الوكالة

بتوصية من طرف آخر (حددوا من) : ☐ خارج عن البنك
☐ داخل البنك

2. معلومات شخصية

2.1. التعريف بالزبون

اللقب : ..... زوجة : ..... الاسم : .....

(بالأحرف اللاتينية)

Nom : ..... Epouse de : ..... Prénom : .....

من مواليد : ...../...../..... مفترض مولود في : ..... مكان الميلاد : .....

ابن : ..... و : .....

(بالأحرف اللاتينية)

Fils / Fille de ..... et de .....

من جنسية : ...../...../.....

رقم شهادة الميلاد : .....

☐ مقيم ☐ غير مقيم بلد الإقامة : .....

عنوان الإقامة في الجزائر : .....

عنوان الإقامة في الخارج : .....

الهاتف : .....

الهاتف المهني : .....

عنوان البريد الإلكتروني : .....

وثيقة الهوية : ☐ بطاقة التعريف الوطنية ☐ رخصة السياقة ☐ غيرها..... رقم البطاقة : .....

تاريخ الإصدار : ...../...../..... مكان الإصدار : .....

الوضعية العائلية : ☐ أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل

عدد الأطفال : ..... القصّر : ..... البالغين : .....

لقب واسم الزوج (ة) : .....

مهنة الزوج (ة) : ..... صاحب العمل : .....

4/1

الملحق رقم (07): طلب فتح حساب جاري الصيرفة الإسلامية (خاص بالأشخاص المعنويين)

الوكالة .....
الرمز : .....
الشبكة : .....

الصيرفة الإسلامية | CNEP Banque

حساب جاري الصيرفة الاسلامية

بطاقة الزبائن - شخص معنوي

☐ إنشاء
☐ تحيين

1. إنشاء العلاقة

تاريخ إنشاء العلاقة .../.../.....

ظروف فتح الحساب : ☐ زيارة تلقائية للوكالة
☐ بمبادرة من الوكالة

بتوصية من طرف آخر (حددوا من) : ☐ خارج عن البنك
☐ داخل البنك

2. معلومات عن الشركة

1.2. عناصر التعريف بالشركة

تسمية الشركة: .....
(بالأحرف اللاتينية)
Dénomination social : .....
تاريخ إنشاء الشركة: .....
الشكل القانوني : ☐ شركة تضامن ☐ ش.ذ.أ ☐ ش.ذ.م.م ☐ م.ذ.ش.و.م.م ☐ غيرها (حددها) : .....
رأسمال الشركة: .....
النشاط: .....
السجل التجاري رقم: ..... صادر بتاريخ: .....من طرف: .....
التعريف الجبائي: .....التعريف الإحصائي: .....
الاعتماد رقم: ..... صادر بتاريخ: .....من طرف: .....
عنوان المقر الاجتماعي للشركة: .....
اسم ولقب الممثل القانوني: .....الوظيفة: .....
(بالأحرف اللاتينية)
Nom et prénom du représentant légal : .....Fonction :.....
تاريخ ومكان الميلاد: ..... -.....
إبن: .....و: .....
من جنسية: .....
وثيقة الهوية : ☐ بطاقة التعريف الوطنية ☐ رخصة السياقة ☐ غيرها..... رقم البطاقة: .....
تاريخ الإصدار: ..... مكان الإصدار: .....
الإقامة الدائمة: .....
إذا كان الزبون أجنبي، يتعين ذكر المهام التشريعية أو التنفيذية أو الإدارية أو القضائية التي من المحتمل ممارستها بصفة منتخب أو معيّن في الجزائر أو في الخارج:
.....
.....
(تستعمل هذه المعلومات في تحديد إذا كان الزبون شخص معرّض سياسيا أم لا)

4/1

الملحق رقم (08): طلب منح وكالة

الصيرفة الإسلامية

CNEP Banque

وكالة

الوكالة: .....الرمز .....

الموقع (الموقعون) أدناه (الاسم واللقب أو تسمية الشركة): .....

ممثل (ون) من طرف: .....

المتصرف باسمي الشخصي أو بصفة (1): .....

صاحب الحساب المفتوح لدى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – بنك تحت الرقم.....

يفوّض الوكيل مع صلاحية التصرف بشكل جماعي / فردي (1).

السيد: .....

السيد: .....

السيد: .....

السيد: .....

الواضعين إمضاءاتهم أسفله والذين يقبلون بهذه الوكالة من أجل القيام بالعمليات التالية:

- إجراء جميع عمليات الدفع والسحب والتحويلات وعمومًا جميع العمليات واتخاذ جميع الإجراءات التي يسمح بها الموقع (الموقعون) أدناه.
- تلقي وطلب أي مبالغ مستحقة أو ستكون مستحقة له (لهم) بأي صفة كانت.
- إيداع وسحب جميع الأوراق المالية وإجراء جميع التسجيلات في الحساب وجميع عمليات تحويل الأوراق المالية.
- الحصول على دفاتر الشيكات.
- إصدار الشيكات وإشعارات الخصم.
- إصدار أوامر الدفع أو التحويل.
- توقيع المخالصات وتبرئات الذمة.
- بيع الأوراق المالية الخاصة بالموقع (الموقعين) أدناه والتنازل عنها وتحويلها.
- القيام بجميع استخدامات الأموال، ولا سيما الاكتتاب في إصدارات الأسهم وزيادة رأس المال مع أو بدون الدفع الكلي وطلب نقل أو تحويل تسديدات الأوراق المالية التي تم اهتلاكها. لهذا الغرض، يوقّع على جميع بطاقات الاكتتاب والجداول وقبول التحويل وجميع المستندات الأخرى.
- تشكل جميع الضمانات لصالح الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك.
- سحب المستندات والموافقة على الكشوفات والمستخرجات وأرصدة الحسابات.

وبصفة عامة، القيام بكل ما هو ضروري لمعالجة العمليات المذكورة أعلاه والذي يمكن للموقع (الموقعون) أدناه القيام به، واعدًا بقبول كل شيء والمصادقة عليه إذا لزم الأمر.

هذا التوكيل ساري المفعول حتى يتم اخطار الصندوق الوطني لتوفير والاحتياط –بنك بإبطاله بواسطة خطاب مسجل مع إشعار بالاستلام.

اسم الوكيل الإمضاء (••)	اسم الوكيل الإمضاء (••)	بـ .....بتاريخ ..... إمضاء الموكّل (•)
اسم الوكيل الإمضاء (••)	اسم الوكيل الإمضاء (••)	

(1) أشطب العبارة غير المناسبة

(•) تتبع بعبارة مدونة بخط اليد " أصرح بتقديم الوكالة"
(••) تتبع بعبارة مدونة بخط اليد "أصرح بقبول الوكالة"

الملحق رقم (09): نموذج اعداد محاكاة لمنتج الإجارة التمليكية

Réseau : D. R.C BLIDA
Agence : 158 MEDEA

Le 04/03/2024

Objet : Simulation de financement.

Madame / Monsieur ;

Suite à votre demande de financement de votre projet : **Ijara Tamlikia**

la CNEP Banque pourra vous octroyer un financement d'un montant de :

7 630 000,00 DA sur une durée de **40** ans.

Ceci vous engage à payer une échéance mensuelle d'un montant de **44 995,16 DA.**

Nous tenons à vous rappeler que ceci n'est qu'une SIMULATION à base des informations que vous avez fourni et ne représente aucun engagement de la banque.

Au cas où notre proposition vous agrée, nous vous invitons à vous présenter auprès de notre agence pour formaliser votre demande de financement, muni d'un dossier constitué des pièces justificatives suivantes :

1- Pièces communes

- Une demande financement selon le modèle CNEP-Banque ;
- Un acte de naissance n° 12 ;
- Un certificat de résidence datant de moins de 3 mois ;
- Une copie de la carte de sécurité sociale ;
- Une copie de la carte d'identité nationale ou du permis de conduire en cours d
- Une photo d'identité ;
- Un chèque barré du compte abritant la domiciliation du revenu ;
- Un relevé de compte bancaire ou postal abritant le revenu du ou des demande durée de douze (12) mois ;
- Un devis estimatif des honoraires du notaire et des droits d'enregistrement et d publication, relatifs à l'acquisition du logement ;
- Un formulaire d'autorisation de prélèvement sur le compte chèque, fourni par la CNEP-Banque, signé par le client et légalisé au niveau des services de l'éta
- Un formulaire d'adhésion à l'assurance contre le risque décès et invalidité abs définitive « IAD » si le client opte pour une compagnie d'assurance convention la CNEP-Banque (formulaire fourni par la CNEP-Banque).

الملحق رقم (10): عقد إجارة تمليكية للأفراد (صفحة 1)

عقد إجارة تمليكية للأفراد

بين:

الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – بنك (CNEP-Banque)، شركة ذات أسهم برأسمال اجتماعي قدره (46.000.000.000دج) ، خاضعة لأحكام الأمر رقم 11/03 المؤرخ في 2003/08/26 والمتعلق بقانون النقد والقرض، المعدل والمتمم، المسجلة في السجل التجاري لولاية الجزائر تحت رقم : 00 ب 0013829 والكائن مقرها الرئيسي :رقم 61، نهج سويداني بوجمعة الشراقة – الجزائر ، الممثل في شخص الرئيس المدير العام السيد .....ينوبعنه لإمضاء هذا العقد السيد ..... بصفته مدير وكالة ..... الكائنة ب .....

المسمى أسفله: الطرف الأول، البنك أو المؤجر

و:

السيد (ة) .....المولود(ة) بتاريخ..... /...../..... والساكن(ة) بـ.....
الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية / رخصة السياقة رقم ..... الصادرة بتاريخ .....
ب. .....

و:

السيد (ة) .....المولود(ة) بتاريخ..... /...../..... والساكن(ة) بـ.....
الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية / رخصة السياقة رقم ..... الصادرة بتاريخ .....
ب. .....

المسمى: الطرف الثاني أو المستأجر(ان)

ويشار إلى المؤجر والمستأجر(ين) معًا «الطرفان »

تمهيد:

- بناء على نظام بنك الجزائر رقم 20-02 المؤرخ في 15 مارس 2020 الذي يحدد العمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية وقواعد ممارستها من طرف البنوك والمؤسسات المالية،
- وبناء على تعليمة بنك الجزائر رقم 03-20 المؤرخة في 02 أفريل 2020 المعرّفة للمنتجات المتعلقة بالصيرفة الإسلامية، والمحدّدة للإجراءات والخصائص التقنية لتنفيذها من طرف البنوك والمؤسسات المالية،
- وبالنظر إلى رغبة المستأجر(ين) في استئجار العقار المبينة أوصافه في طلب التمويل على سبيل الإجارة التمليكية والذي يعد جزأ لا يتجزأ من هذا العقد، تم الاتفاق على ما يلي:

المادة الأولى: موضوع الإجارة

يؤجر بموجب هذا العقد الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – بنك (CNEP-Banque) للمستأجر(ين) العقار المذكور في طلب التمويل المرفق بهذا العقد والذي يعد جزءا لا يتجزأ منه.

المادة الثانية: تعيين العين المؤجرة

العقار موضوع العقد مبين أوصافه في طلب التمويل على سبيل الإجارة التمليكية والذي يتمثل فيما يلي:
(يذكر هنا وصف كامل للعين المؤجرة ويمكن أن يكون ذلك في ملحق إن لم يكف الفراغ هنا، ويكون بذلك هذا الملحق جزءا لا يتجزأ من هذا العقد) .....