جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع:

دور الخدمات المالية الرقمية في الرفع من كفاءة القطاع المصرفي الجزائري

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة البرواقية –

مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي و بنكي

من إعداد الطالبتين:

زروقي هديل

بوذينة بسمة

تحت إشراف الأستاذ:

كحلة عبد الغني

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الصفة	الرتبة	الجامعة الأصلية
غزازي عماد	رئيساً	أستاذ	جامعة يحي فارس بالمدية
كحلة عبد الغني	مشرفاً	أستاذ محاضر قسم – ب–	جامعة يحي فارس بالمدية
بن لكحل محمد أمين	مناقشاً	أستاذ محاضر قسم – أ –	جامعة يحي فارس بالمدية

السنة الجامعية: 2023/2022

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع:

دور الخدمات المالية الرقمية في الرفع من كفاءة القطاع المصرفي الجزائري

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة البرواقية –

مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي و بنكي

من إعداد الطالبتين:

زروقي هديل

بوذينة بسمة

تحت إشراف الأستاذ:

كحلة عبد الغني

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الصفة	الرتبة	الجامعة الأصلية
غزازي عماد	رئيساً	أستاذ	جامعة يحي فارس بالمدية
كحلة عبد الغني	مشرفاً	أستاذ محاضر قسم – ب–	جامعة يحي فارس بالمدية
بن لكحل محمد أمين	مناقشاً	أستاذ محاضر قسم – أ –	جامعة يحي فارس بالمدية

السنة الجامعية: 2023/2022

شكر وتقدير

الحمد لله تبارك حق حمده، الذي وفقنا لإتمام هذا العمل.

لا ينبغي ونحن في هذا المقام إلا أن نتقدم بأخلص كلمات الشكر والعرفان وبأصدق معان التقدير والاحترام إلى أستاذنا المشرف على المذكرة الدكتور عبد الغني كحلة حفظه الله و بارك له الله في علمه وعمره.

الذي لم يبخل علينا بإرشاداته ونصائحه وتوجيهاته السديدة التي كان لها بالغ الأثر في انجاز هذا العمل، وكذا سعة صبره وحرصه الدائم على إتمام هذا العمل في أحسن الظروف، كما احيي فيه روح التواضع والمعاملة الجيدة فجزاه الله عنا كل خير.

كما نتقدم بالشكر الكبير إلى كافة عمال وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بالبرواقية الذين لم يتفانوا عن مساعدتنا.

و لا يسعنا في هذا المقام إلى أن نتوجه بجزيل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة على تقبلهم مناقشة هذا العمل المتواضع.

وفي الأخير نشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل...



إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿وقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الغَيْبِ وَالشَّهَادةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنْتُم تَعْمَلُونَ﴾ سورة التوبة الأية (106)

لله الحمد والشكر على توفيقي لإتمام هذا العمل المتواضع، فما كان لشيء أن يجري في ملكه إلا بمشيئته جل شأنه في علاه.

اهدي ثمرة جهدي وعملي هذا إلى قرة عيني ومصباح دربي إلى من نبض قلبي بروحها إلى من ربت، ورعت، وسهرت، إلى نبع الحنان وصية القلب، إلى من أنارت في قلبي حب العلم وكانت لي عونا وسندا لك أنت أمي أدامك الله علي نورا وأدام صحتك وعافيتك.

إلى من تعب حتى ذاق الصعب ليحقق كل نجاح إلى من شجعني بكل عزم و فخر، الذي كان له الفضل فيما أنا عليه، إليك أنت أبي الغالي حفضك الله ورعاك.

إلى إخوتي و دعائمي في الحياة عبد الرحمان، محمد، عبد الباري.

إلى من شاءت الأقدار أن ألتقي بها فتقاسمت معها إنجاز هذا العمل "بوذينة بسمة".

إلى كل من مد لي يد العون وساعدني ولو بكلمة طيبة.



هـديـل زروقـي



إهداء

الى منارة العلم والامام والمصطفى الى الامي الذي علم المتعلمين الى سيد الخلق الى رسولنا الكريم سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم الى اعز ما أملك في الوجود الى من سهرت على تربيت وكانت سبب وجودي والتي مهما فعلت وقلت لن أوفيها حقها، أمي العزيزة الغالية الحنونة حفظها الله وأطال الله في عمرها.

الى من يعجز اللسان ويجف القلم عن وصف جميله وكان لي سراجا منير، الى من أحمل اسمه بكل افتخار اسأل الله أنن يطيل في عمره أبي الغالي.

الى الورود المتفتحة أنار الله دربهم إخوتي وأخواتي (سارة، سيدعلي، إلياس، مرام)

الى بعم العائلة علي عاصم وكل أفراد عائلة بوذينة، براهيمي، بلحوت.

الى صطيقتي في هذا العمل زروقي هديل

الى أعز الاصدقاء نور، جودة، رشيدة، وسام

أهدي هذا العمل المتواضع راجيا من الله القبول وأتقدم بالشكر الجزيل الى الاستاذ المشرف كحلة عبد الغني على كل المساعدات المقدمة من طرفه.

بسمة بوذينة



مستخلص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحليل دور الخدمات المالية الرقمية في رفع كفاءة البنوك التجارية، وذلك من خلال تحليل آراء موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية، معتمدين على الاستبيان الذي حلل بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS وأساليب إحصائية متنوعة، وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط إيجابي بين الخدمات المالية الرقمية وكفاءة الوكالة البنكية محل الدراسة، كما أكدت العينة المبحوثة أن التكنولوجيا المالية بأدواتها المتطورة أداة مساهمة في رفع كفاءة البنك لذلك وجب الإسراع للتعاقد مع الشركات المستثمرة فيها وتبنيها في البنوك الجزائرية ضمانا لتطوير وتعميم الخدمات المالية الرقمية من خلال توفير مجموعة من المتطلبات متمثلة في البنية التحتية ونظام معلوماتي مالي ونشر الثقافة المالية وإيصالها إلى ابعد وأكبر شريحة في المجتمع لما لها من مزايا وخصائص.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المالية، الخدمات المالية الرقمية، كفاءة البنوك التجارية.

Abstract:

This study aimed at analysing the role of digital financial services in raising the efficiency of commercial banks through analysing the opinions the of Agriculture and Rural Development Bank employees berrouaghia agency. In this study they depended on the survey that has been analysed by the statistical program SPSS and other statistical methods, The study resulted in finding a positive relationship between digital financial services and the efficiency of the agency bank studied, It has also been found out that financial technology contributes in raising the efficiency of the bank So That banks should work with investing companies.

Keywords: Financial services, Digital financial services, Commercial banks efficiency.



فهرس المحتويات

المحتويات	الصفحة
الشكر والتقدير	
الإهداء	
مستخلص الدراسة	
فهرس المحتويات	V - I
قائمة الجداول	VII - VI
قائمة الأشكال	IX - VIII
قائمة الملاحق	XI - I
مقدمة عامة	أ - ط
الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية	
تمهيد	02
المبحث الأول: ماهية الخدمات	03
المطلب الأول: مفهوم الخدمات	03
المطلب الثاني: أهمية الخدمات	04
المطلب الثالث : خصائص الخدمات	05
المبحث الثاني: مدخل للخدمات المالية	08
المطلب الأول: تعريف وخصائص الخدمات المالية	08

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المالية	11
المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الخدمات المالية	13
المبحث الثالث: عموميات حول الخدمات المالية الرقمية	16
المطلب الأول: تعريف وفوائد الخدمات المالية الرقمية	16
المطلب الثاني: أنواع الخدمات المالية الرقمية	18
المطلب الثالث: قنوات ومتطلبات الخدمات المالية الرقمية	19
خلاصة الفصل	24
الفصل الثاني: واقع النظام المصرفي الجزائري	
تمهيد	26
المبحث الأول: ماهية النظام المصرفي	27
المطلب الأول: تعريف وأهمية النظام المصرفي	27
المطلب الثاني: نشأة وظهور النظام المصرفي	29
المطلب الثالث: مكونات النظام المصرفي	30
المبحث الثاني: تطور النظام المصرفي الجزائري قبل إصلاحات 1990	34
المطلب الأول: نشأة وتكوين النظام المصرفي الجزائري	34
المطلب الثاني: تطور النظام المصرفي الجزائري في ظل الإصلاحات الاقتصادية لسنة 1986	45
المطلب الثالث: تكييف النظام المصرفي مع قانون الإصلاحات الاقتصادية 1988	49

المبحث الثالث: الإصلاحات المصرفية في ظل قانون النقد والقرض (10/90)	51
المطلب الأول: أهداف ومبادئ قانون النقد والقرض 10/90	51
المطلب الثاني: الهياكل الجديدة التي جاء بها قانون النقد والقرض	54
المطلب الثالث: أهم التعديلات التي أدخلت على قانون النقد والقرض 10/90	55
خلاصة الفصل	60
الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR –وكالة البرواقية–	
تمهيد	62
المبحث الأول: نظرة عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	63
المطلب الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	63
المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية	64
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	66
المبحث الثاني: تقديم عام لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – البرواقية –	71
المطلب الأول: تعريف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – البرواقية –	71
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – البرواقية –	71
المطلب الثالث: الخدمات المالية الرقمية المقدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية	73
المبحث الثالث: دراسة ميدانية	77
المطلب الأول: إعداد الاستبيان وتفريغ بياناته	77

المطلب الثاني: إجراءات تطبيق الدراسة	83
المطلب الثالث: دراسة نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات	89
خلاصة الفصل	99
خاتمة عامة	101
قائمة المراجع	104
الملاحق	115

قـائـمـة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح أسلوب ليكارت الخماسي	79
02	يوضح إجابات أسئلة الاستبيان ودلالتهم	80
03	نتائج اختبار ثبات وصدق محور توافر الخدمات المالية الرقمية	81
04	نتائج اختبار ثبات وصدق محور دور استخدام الخدمات المالية الرقمية في رفع كفاءة البنك	82
05	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن	84
06	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	86
07	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخدمات المالية الرقمية الأكثر استخداما	87
08	بعض مقاييس النزعة المركزية لإجابات العمال في عينة الدراسة حول محور توافر الخدمات المالية الرقمية	89
09	بعض مقاييس النزعة المركزية لإجابات العمال في عينة الدراسة حول محور دور استخدام الخدمات المالية الرقمية في رفع كفاءة البنك	92
10	معامل الارتباط بين الخدمات المالية الرقمية وكفاءة البنك	96
11	الانحدار الخطي البسيط لأثر الخدمات المالية الرقمية على كفاءة البنك	97

قـائـمـة الأشـكـال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	العوامل المؤثرة على الخدمات المالية	15
02	النظام المصرفي الجزائري إلى غاية 1986	48
03	النظام المصرفي والمالي الجزائري إلى غاية 1988	50
04	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	68
05	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية 853	73
06	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن	85
07	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	86
08	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخدمات المالية الأكثر استخداما	88
09	رسمة الانتشار لمتغيري الدراسة	98

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	شكل بطاقة الدفع الكلاسيكية CIB	114
02	شكل بطاقة السحب CBRI	114
03	شكل بطاقة الدفع الذهبية CIB GOLD	115
04	شكل بطاقة التوفير TAWFIR	115
05	عقد طلب بطاقة الدفع الكلاسيكية CIB	116
06	عقد طلب بطاقة السحب CBRI	117
07	عقد طلب بطاقة التوفير TAWFIR	118
08	استمارة الاستبيان	119
09	تحليل الاستبيان عن طريق SPSS	124
10	طلب إجراء دراسة حالة بوكالة البرواقية	142


مـــقـدمـــة عـــامـة

تعتبر المصارف في الوقت الحاضر العصب الحساس للحياة الاقتصادية وبدون العمليات المصرفية لا يمكن أن تستمر المؤسسات التجارية والصناعية والزراعية في نشاطها الإنتاجي والتجاري، فللنظام المصرفي أهميته كبيرة في دعم هذه المؤسسات وتنشيط الأسواق المالية والتجارية ولقد ركزت الجزائر على تطوير وتحديث جهازها المصرفي بما أنه المحرك الأساسي لجل التعاملات التمويلية.

نتيجة للتوسع السريع في مجال الخدمات المالية عبر العالم ساهمت في ظهور الرقمنة المالية والتي تعتبر من المفاهيم الحديثة في القطاع المالي، حيث شهدت انتشارا وتطورا كبيرا في مختلف دول العالم، إذ عملت على تقديم مجموعة من الخدمات و هذا عن طريق تبنيها مجموعة واسعة من التقنيات الحديثة.

وفي ظل هذا التطور التكنولوجي والانتشار السريع للرقمنة المالية، شهد قطاع الخدمات المالية توسع كبير في العديد من البلدان، إذ أن توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المالية تعمل على تمكين المجتمع ككل وتعزيز الاستقلال المالي للأفراد وتحقيق تنمية اقتصادية ومستدامة واستخدام الأمثل للموارد.

إن المزيج من المنتجات والقنوات الرقمية والتغير الجذري للإجراءات الإدارية من أجل تقديم خدمات للعملاء بسرعة وسهولة يدل على التطور الجذري الحقيقي الذي طالما انتظر حدوثه من أجل انتشار استخدام الخدمات المالية الرقمية، الجزائر كغيرها من دول العالم فهي تسعى جاهدة من أجل مواكبة هذه التحولات الرقمية وخاصة المالية منها للإندماج في الاقتصاد العالمي الجديد بتطوير البنى التحتية لقطاع التكنولوجيا وقطاع المؤسسات المالية والمصرفية واهتمام المشرع الجزائري بتنظيم نصوص قانونية في هذا المجال لتعميمه وحمايته.

الإشكالية الرئيسية:

بناءا على ما سبق يمكننا صياغة الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في الرفع من كفاءة القطاع المصرفي الجزائري بالإسقاط على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية ؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالخدمات المالية الرقمية؟
- ما مدى توفر الخدمات المالية الرقمية في القطاع المصرفي الجزائري؟
- كيف تساهم الخدمات المالية الرقمية في رفع من كفاءة بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟

فرضيات الدراسة:

- الخدمات المالية الرقمية هي خدمات مالية تعتمد على التقنيات الرقمية لتقديمها واستخدامها من قبل المستهلكين.
- تساهم الخدمات المالية الرقمية من خلال تطوير الخدمات التقليدية وتقديمها بطريقة أكثر كفاءة ومرونة من حيث التكلفة وسهولة الوصول.
- هل أثّرت الخدمات المالية الرقمية في الأداء المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية:
  - الفرضية الصفرية H_0:"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وكفاءة بنك الفلاحة والتنمية الريفية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$."
  - الفرضية البديلة H_1:"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وكفاءة بنك الفلاحة والتنمية الريفية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$."

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيكون:

- موضوع الخدمات المالية الرقمية من المواضيع رهن العصر بحيث باتت تلبي الكثير من الحاجات والمعاملات تتسم بالكفاءة لتحقيق مستوى أعلى لرضا العملاء وكسب ولائهم عن طريق مؤسسات مالية تعمل على تسخير قوة الذكاء الاصطناعي.
- التحول الرقمي السريع ومحاولة الحكومة بتسريع الخطوات لتفعيل استخدام الخدمات المالية الرقمية خاصة في هذه السنوات الاخيرة بعد أزمة كوفيد 19 والحجر الصحي الذي أجبر العام بأسره على استخدامها
- إضافة جديدة ومساهمة في إثراء علمي بمعلومات وأفكار جديدة حول الموضوع.

أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- التعرف على الخدمات المالية الرقمية وقنواتها المبتكرة والوسائل الحديثة المنتجة قصد تسليط الضوء على جميع العوامل المندمجة للوصول إلى هذه النتيجة.
- إبراز مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز كفاءة القطاع المصرفي الجزائري.
- عرض مستوى الخدمات المالية الرقمية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال دراسة تقييمية مرفوقة بإحصائيات وتحليلات لمعرفة واقعها الحالي.

أسباب اختيار الدراسة:

يعود اختيارنا لموضوع الدراسة للأسباب التالية:

- تناسب الموضوع مع التخصص؛
- توسع مجال الخدمات المالية الرقمية وخاصة إجبارية استخدامها من خلال التطور التكنولوجي الحاصل في العالم؛
- قلة الدراسات حول هذا الموضوع؛
- الرغبة والميول الشخصي في دراسة هذا الموضوع.

منهج الدراسة:

من أجل دراسة الإشكالية والإجابة عن الأسئلة المطروحة نظرا لأهمية الموضوع تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من أجل جمع المعلومات المتعلقة بالجانب النظري للدراسة و إبراز المفاهيم المرتبطة بالموضوع، والاعتماد على المنهج الإحصائي للاستبيان الذي صمم خصيصا لجمع المعلومات وتحليلها بهدف اختبار فرضيات البحث، وتم تفريغ البيانات على جهاز الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائيSPSS.

أدوات الدراسة:

تتمثل الأدوات المستعملة لإجراء هذه الدراسة، وكذا مصادر البيانات فيما يلي:

1. المسح المكتبي بالاطلاع على مختلف المراجع، بالإضافة إلى مختلف الدراسات والأبحاث السابقة، وكذا المقالات والملتقيات التي لها علاقة بموضوع البحث؛
2. بعض الوثائق التي تحصلنا عليها من البنك محل الدراسة؛
3. المقابلات الشخصية لغرض تجميع البيانات والمعلومات التي تساعدنا في الحصول على توضيحات؛
4. توزيع الاستبيانات من أجل توضيح دور الخدمات المالية الرقمية في رفع من كفاءة البنك؛
5. استخدام برنامج SPSS.V 21 كأداة لمعالجة البيانات المتحصل عليها.

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي تطرقت لموضوع الخدمات المالية الرقمية والقطاع المصرفي الجزائري، ومن بين هذه الدراسات نذكر منها ما يلي:

1- **قويدر بلقيس، دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة (دراسة حالة بريد الجزائر وحدة البريد الولائية بسكرة)**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020، حيث هدفت الدراسة إلى إبراز والكشف على رقمنة الخدمات المالية في بريد الجزائر ودورها في التقليل من استخدام النقد والتحول إلى المعاملات الرقمية للحد من تفاقم أزمة السيولة، من خلال تسليط الضوء على تعميم التكنولوجيا المالية، وتعزيز ثقة الدفع والتحويل الرقمي للتقليل من تداول السيولة النقدية في السوق وإبقاء أكبر كمية من النقود في خزائن البريد،بإتباع المنهج الوصفي والمنهج التاريخي بهدف إعطاء فكرة واضحة، وتوصلت الدراسة إلى أن توسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية وتفعيل دورها في الاتجاه الصحيح يتطلب خطة شاملة وناجحة للاقتصاد الرقمي، كما تعمل الخدمات المالية الرقمية على تسهيل المعاملات المالية وتحسينها وتخفيض التكاليف

واحتواء جميع شرائح السكان، وتعتمد مؤسسة بريد الجزائر التحفيز والتوجيه لزبائنها للعمل بالخدمات المالية الرقمية ورفع الطلب عليها وجعلها إستراتيجية لتعزيز الدفع والتحويل الرقمي لحل الأزمة.

وتكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث التطرق لموضوع الخدمات المالية الرقمية، أما أوجه الاختلاف تمثلت في كون أن هذه الدراسة تناولت دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة وذلك من خلال دراسة حالة بريد الجزائر بالاعتماد على المنهجين الوصفي والتاريخي، أما دراستنا فتناولت دور الخدمات المالية الرقمية في رفع من كفاءة القطاع المصرفي الجزائري وذلك من خلال دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

2- **حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، جامعة الشلف، الجزائر، 2020، حيث هدفت الدراسة إلى إبراز كيفية مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي وتحديد متطلبات تعميم الخدمات المالية الرقمية فغي دول العربية للوصول إلى الشمول المالي، من خلال التأصيل النظري لفكرة الشمول المالي، أبعاده والأهداف المرجوة منه، ثم التطرق إلى أنواع الخدمات المالية الرقمية المبتكرة، بإتباع المنهج الوصفي التحليلي لكونه الملائم لطبيعة الموضوع المدروس، من خلال وصف وتحليل مختلف محاوره، وقد توصلت هذه الدراسة إلى وجود عوائق كبيرة أمام تعميم الخدمات المالية الرقمية في الدول العربية تختلف من دولة إلى أخرى.

وتكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث معالجة موضوع الخدمات المالية الرقمية وأيضا الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، أما أوجه الاختلاف فتمثلت في كون هذه الدراسة تناولت واقع الخدمات المالية الرقمية في الدول العربية ومدى مساهمة تعميم هذه الخدمات في تعزيز الشمول المالي أما دراستنا فتناولت مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في رفع من كفاءة القطاع المصرفي الجزائري

3- **موساوي شافية وبن جدو أمينة، دراسة تقييمية لمدى استخدام الخدمات المالية الرقمية في الجزائر**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، 2021/2020، حيث

هدفت الدراسة إلى التعرف على الخدمات المالية الرقمية وذلك من خلال تقديم أساسيات التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الخدمات المالية وقنواتها المبتكرة والوسائل الحديثة المنتجة قصد تسليط الضوء على جميع العوامل المندمجة للوصول إلى هذه النتيجة، وتقديم دراسة تقييمية لمدى استخدام الخدمات المالية الرقمية في الجزائر مرفوقة بإحصائيات وتحليلات لمعرفة واقعها الحالي ومدى وعي زبائن البنوك والمؤسسات المالية لهذه الخدمة، بإتباع المنهج الوصفي و التحليل و كذا المنهج الإحصائي،وتوصلت الدراسة إلى أن الخدمات المالية الرقمية تتيح سبلا سريعة وآمنة للحكومة للوصول إلى الفئات الأكبر احتياجا من خلال التحولات الاجتماعية وغيرها من المساعدات المالية لاسيما عندما تكون وسائل النقل والتنقل غير آمنة ومحدودة، و أن الحصول على الخدمات المالية بأسعار ميسورة هو أمر بالغ الأهمية للحد من الفقر وتحقيق النمو الاقتصادي وتوفر القدرة على التكيف مع الأزمات كما أنه يمهد الطريق للشمول المالي.

وتكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث معالجة موضوع الخدمات المالية الرقمية، أما أوجه الاختلاف فتمثلت في كون هذه الدراسة تناولت واقع استخدام الخدمات المالية الرقمية في الجزائر أما دراستنا فتناولت مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في رفع من كفاءة القطاع المصرفي الجزائري.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة التي اعتمدنا عليها فيما يلي:

الإطار المكاني: اختصر المجال المكاني الذي اخترناه للقيام بالدراسة الميدانية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية والذي سوف نقدم له تعريفا في الجزء التطبيقي لدراستنا

الإطار الزماني: فيما يتعلق بالإطار الزماني فهو 2023 لأنه يقتضي توزيع استمارات البحث على الموظفين من أجل تحديد مدى استخدام الخدمات المالية الرقمية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

صعوبات الدراسة:

يواجه الباحث صعوبات كثيرة متنوعة ومتفاوتة في حجم تأثيرها، وهذا أمر طبيعي نظرا لكون البيئة البحثية محفوفة بالصعوبات، ولعل أهم الصعوبات التي واجهتنا في هذه الدراسة هي:

- وتكرار نفس المعلومات في المراجع، وقلة الإحصائيات والمعلومات الجديدة؛
- نقص الدراسات السابقة في هذا الموضوع؛
- تحفظ البنوك في إعطاء كل المعلومات الخاصة بها وإدراج بعضها ضمن الاعتبارات السرية للبنك.

هيكل الدراسة:

للقيام بمتطلبات هذه الدراسة ومحاولتنا الإحاطة بجميع جوانب البحث قمنا باعتماد خطة قسمنا من خلالها البحث إلى مقدمة وثلاثة فصول وخاتمة وفق المحتوى التالي:

الفصل الأول جاء بعنوان **الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية**، تم التطرق فيه إلى الإطار المفاهيمي للخدمات حيث قدمنا بعض التعاريف الخاصة بها بالإضافة إلى أهميتها وأنواعها، كما تناولنا أيضا مدخل للخدمات المالية حيث قدمنا من خلاله بعض التعاريف بالإضافة إلى الأنواع والعوامل المؤثرة كما تطرقنا إلى عموميات حول الخدمات المالية الرقمية باعتبارها أساس دراستنا حيث ارتأينا أن نتعرض فيه إلى تحديد مفاهيم وفوائد ومتطلبات الخدمات المالية الرقمية وكل الجوانب النظرية التي تساعدنا على توضيح المعنى.

الفصل الثاني فجاء بعنوان **واقع النظام المصرفي الجزائري**، وفيه تم تطرق إلى مختلف المفاهيم العامة حول النظام المصرفي، ومن ثم محاولة إعطاء نظرة موجزة عن الإصلاحات التي مست القطاع المصرفي الجزائري.

أما **الفصل الثالث** فخصصناه لدراسة حالة و ذلك من خلال دراسة استطلاعية عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية التي تعرضنا فيها إلى نشأة البنك ومهامه وأهدافه وكذا هيكله التنظيمي ومن ثم قمنا بتقديم لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية التي أجريت فيها الدراسة. ثم انتقلنا إلى الخدمات المالية الرقمية التي

تقدمها الوكالة لزبائنها، وأخيرا تطرقنا للدراسة التطبيقية من خلال عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات.

أما الخاتمة فقد عرضنا من خلالها أهم النتائج والاقتراحات المتوصل إليها من الدراسة وهذا بعد اختبار صحة الفرضيات.

الفصل الأول

الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية

تمهيد:

سيطرة الثورة الرقمية على كل شيء، فلقد فتحت التقنيات الرقمية المجال أمام العولمة الحقيقية، مما أتاح عمليات الاتصال الفورية بين الأنظمة المصرفية عبر الحدود الجغرافية، و عزز من تنفيذ المعاملات عبر مجموعة كبيرة من الأجهزة الالكترونية، بحيث أن الخدمات المالية الرقمية تعمل دوما على تغيير علاقات المصارف مع العملاء و على تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية بطريقة لا مثيل لها، ما ينجم عن هذا تزايد الطلب على نظام مالي يتميز بسرعة أكبر و مرونة أكثر و تطور أسرع.

ونهدف من خلال هذا الفصل إلى عرض الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية، و بشكل مفصل وفق المنهجية البحثية التالية:

المبحث الأول: ماهية الخدمات

المبحث الثاني: مدخل للخدمات المالية

المبحث الثالث: عموميات حول الخدمات المالية الرقمية

المبحث الأول: ماهية الخدمات

في ظل التطورات التكنولوجية التي غيرت من طبيعة المعايير التي اعتاد الإنسان عليها في وصف الخدمات، في حين يواجه مصطلح الخدمات شأنه شأن الكثير من المفاهيم الاقتصادية والاجتماعية الكثير من الصعوبات في محاولة تحديد واضح و محدد له. حيث سنحاول من خلال هذا المبحث توضيح بعض المفاهيم التي ارتبطت بالخدمات مع إبراز أهميتها في الاقتصاد وتحديد خصائصها.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات

إن تعريف الخدمات أمر بالغ الصعوبة على الرغم من تداول مصطلح الخدمة منذ فترة ليست قصيرة، حيث اختلف الباحثون في إيجاد تعريف شامل ومتفق عليه، وإنما هناك الكثير من التعاريف التي وصفت بها الخدمات، ولعل أهم هذه المفاهيم التي جاءت حول الخدمة ما يلي:

عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة "بأنها النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة".[1]

بينما عرفت منظمة الإيزو الخدمة على أنها " تعبر عن النتائج المتولدة من خلال النشاطات المتعلقة بالتفاعل بين المورّد والزبون أو عن طريق النشاطات الداخلية للمورّد بهدف التقاء احتياجات الزبون".[2]

و يعرف فيليب كوتلر و ارمسترونج Kotler and Armstrong الخدمة بأنها " نشاط أو منفعة غير ملموسة يستطيع أن يقدمها طرف إلى طرف أخر، دون أن يترتب على ذلك نقل للملكية من المنتج إلى العميل.[3]

[1] هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان-الأردن، الطبعة الثالثة، 2005، ص 18.

[2] رعد حسن الصرن،عولمة جودة الخدمة المصرفية، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، 2007، ص 61.

[3] سعيد محمد المصري، إدارة و تسويق الأنشطة الخدمية، دار نشر الثقافة، الإسكندرية، 2001-2002، ص 165.

أما Gronroos فقد عرفها بأنها " أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضروريا أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة و التي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل".[1]

في حين يعرفها الباحثون فوس و زملائه و نورمان أنها عبارة عن "تفاعل اجتماعي بين مجهز الخدمة والزبون، يهدف هذا التفاعل إلى تحقيق الكفاءة لكليهما".[2]

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف الخدمات على أنها نشاطات اقتصادية تعمل على خلق قيمة، وفي الوقت نفسه تقدم منفعة للمستهلكين، وذلك في الوقت والمكان الذين يحددهما ويرغب فيها طالب الخدمة. [3]

المطلب الثاني: أهمية الخدمات

إن التطور الكبير الذي يجري الآن في قطاع الخدمات يندرج ضمن ما يمكن وصفه بثورة الخدمات، ففي الدول المتقدمة لم يعد قطاع الصناعة هو القطاع المهيمن وإنما قطاع الخدمات، بل أصبح معدل نمو قطاع الخدمات يتفوق على معدلات القطاعات الأخرى بل و في كثير من الحالات على حسابها، وتتجلى أهمية الخدمات في جملة من العوامل نوجزها في التالي: [4]

- مساهمة الخدمة في الدورة الاقتصادية في البلدان النامية والمتقدمة على حد سواء من حيث نسق النمو، القيمة المضافة، والتوازنات المالية الخارجية والتشغيل؛
- سرعة نمو تجارة الخدمات التي بلغت نسبتها تقريبا ضعف نسبة نمو تجارة السلع خلال عقدي الثمانينات والتسعينات، وارتفاع حصتها في التجارة العالمية؛

[1] بشير عباس العلاق وحميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 36.

[2] قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، عمان–الأردن، دار الشروق، الطبعة الأولى، عمان–الأردن، 2006، ص 52.

[3] ثامر البكري و احمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، إثراء للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى، عمان– الأردن ، 2008، ص 77.

[4] العربي حسيبة، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2015، ص15–16.

- تسارع حركة الاستثمار الأجنبي المباشر، وظهور أنماط متعددة لنشاط المؤسسات العالمية الكبرى عبر مختلف بقاع العالم، إضافة إلى الجهود التي تبذلها الدول لاستقطاب مثل هذا الاستثمار.

وقد ازدادت أهمية الخدمات في الوقت الحاضر لمسببات كثيرة منها:[1]

أ. زيادة نسبة عدد العاملين في قطاع الخدمات؛

ب. الزيادة في أعداد السلع التي تحتاج إلى خدمات وكذلك الزيادة في درجة تعقيدها قبل وبعد البيع، مثل الكمبيوتر، الانترنت، وأنظمة الأمان وغيرها؛

ج. زيادة أوقات الفراغ والخلو من العمل (التسلية) عند العاملين، وذلك بسبب زيادة استخدام ظاهرة التشغيل الآلي لكثير من المصانع، الأمر الذي قلل من أيام العمل الأسبوعية وساعات العمل في اليوم الواحد، وهي الآن في تناقص مستمر عما كان عليه الحال في السابق؛

د. ارتفاع مستويات الدخول في الكثير من دول العالم، مما زاد من حجم الإنفاق على الكثير من الخدمات؛

هـ. التغيرات في بيئة منشآت الأعمال، وكذلك المستهلك الأخير زادت من أهمية الخدمات في الوقت الحاضر، فأصبح هناك حاجة للخدمات مثل المشورة الإدارية والضريبية، النصيحة القانونية، الاستشارات الفنية وخاصة تلك المتعلقة بتقنيات نظم المعلومات والاتصالات.

المطلب الثالث: خصائص الخدمات

تنفرد الخدمة مقارنة مع السلعة بعدد من السمات والخصائص المتفق عليها من قبل الباحثين والمختصين ومن ابرز هذه السمات والخصائص ما يلي:

1. **اللاملوسية**: إن الخدمة تمثل جهدا أو عملا يمكن أن يقدمه فرد لأخر أو شخص لشخص أخر أو منظمة لمنظمة أخرى أو منظمة لشخص، من هذا نجد أن الخدمة ليس لها جانب مادي يمكن رؤيته أو معاينته أو لمسه أو تذوقه قبل اتخاذ قرار الشراء. لذلك نجد أن المستفيد يقوم بجمع المعلومات

[1] محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان – الأردن، 1999، ص 215-216.

بهدف الحصول على مؤشرات جيدة من نوعية وجودة الخدمة فيما يتعلق بمقدمي الخدمة، أدوات الاتصال، الأسعار وغيرها من المعلومات.[1]

2. **الترابط وعدم الانفصال (التلازمية)**: تصنف الخدمات على أنها لا يمكن فصلها عمن قدمها سواء كان تقديمها يتم بواسطة شخص أو عن طريق الاستعانة بآلة، وذلك بعكس السلعة المادية. كما أن غالبية الخدمات يتم تقديمها بحضور المعني أو المستفيد منها، و أن التفاعل بين مقدم الخدمة و متلقيها يمثل خاصية أساسية من خصائص الخدمات، لذا فإن المقدم والمستقبل وظروف تقديم الخدمة يؤثر على ناتج هذه الخدمة.[2]

3. **عدم وجود نمطية في تقديم الخدمة**: الخدمة متغيرة حسب أوقات وظروف تحققها، لذلك في غالب الأحيان يستحيل تنميط إنتاج الخدمة وجعلها متماثلة، لأن الخدمة تعتمد على من يقدمها، وعلى كيفية تقديمها، وعلى ظروف تقديمها. وفي الحقيقة يصعب الحصول على كفاءات وظروف مماثلة في هذا الشأن.[3]

4. **سرعة التلف (الهلاك)**: أن الخدمات غير قابلة للتخزين فهي تنتج وتستهلك في نفس الوقت، ونظرا لطبيعة الخدمات فإنه لا يمكن تخزينها أو إعادة استخدامها، مما يعجل سرعة قابليتها للتلف إذا لم تستهلك وقت تنفيذها أو إنتاجها.[4]

5. **انتقال الملكية**: إن عدم انتقال الملكية يمثل خاصية تتميز بها الخدمات مقارنة بالسلع المادية، فبالنسبة للسلع المادية يمكن للمشتري أن يستخدم السلعة بشكل كامل ويستطيع خزنها وبيعها لاحقا أما بالنسبة للخدمة، فالزبون (المستفيد) قادر فقط على الحصول على الخدمة واستخدامها شخصيا

[1] محمد جاسم الصميدعي و ردينة عثمان يوسف، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان- الأردن، 2010، ص 38.

[2] حسينة بوصباط وحنان بوطبخ، اثر تحرير الخدمات المالية على القطاع المالي في الجزائر، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص نقود ومالية دولية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، جيجل، 2014، ص 10

[3] رايس عبد الحق، مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان في الجزائر من خلال تفعيل الخدمات المصرفية، أطروحة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص اقتصاديات النقود البنوك والأسواق المالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013، ص 58.

[4] زكي خليل مساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج، الطبعة الثانية، عمان، 2005، ص 46.

لوقت محدد في كثير من الأحيان (مثل تأجير غرفة فندق أو السفر على طائرة) و أن ما يدفعه المستفيد يكون اعتياديا لقاء المنفعة المباشرة التي يحصل عليها من الخدمة التي قدمت إليه.[1]

6. **تقلب الجودة:** تقلب وتغير جودة الخدمة هي خاصية أخرى من خصائص الخدمات لارتباط ذلك بصعوبة تنميط الخدمة وللعوامل الأخرى السابقة مجتمعة.[2]

[1] بن قري سمير، أثار تحرير تجارة الخدمات على تنافسية المصارف الجزائرية، أطروحة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2022، ص 4-5.

[2] نظام موسى سويدان وشفيق إبراهيم حداد، التسويق، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان- الأردن، 2003، ص 230.

المبحث الثاني: مدخل للخدمات المالية

عرفت الخدمات المالية مجالا كبيرا من التغير والتطور بفضل التكنولوجيا الحديثة التي تبنتها البنوك، وتزايد الدور الكبير للخدمات في الحياة المعاصرة وخاصة بعد تكاملها مع المنتجات المادية في تحقيق المنفعة المطلوبة، وعليه سنحاول من خلال هذا المبحث الوقوف على النقاط المهمة فيها والتي نجد منها مفهوم وخصائص الخدمات المالية، وكذا أنواعها من تأمين وخدمات مصرفية، إضافة إلى العوامل المؤثرة على الخدمات المالية.

المطلب الأول: تعريف وخصائص الخدمات المالية

سنحاول في هذا المطلب التطرق إلى تعريف الخدمات المالية وفق لما جاء به المختصون في هذا المجال ومن ثم ذكر خصائصها.

أولا: تعريف الخدمات المالية

تفتقر الخدمات المالية إلى تعريف واضح و دقيق و شامل، بحيث أن معظم أدبيات تسويق الخدمات المالية تتغاضى عن أو تتحاشى تقديم تعريف محدد لهذه الخدمات و قد يكون وراء ذلك أسباب ومبررات عديدة نرى أن من أهمها ما يلي:[1]

- أن الخدمات المالية تخضع للقوانين و التشريعات المالية المعمول بها في كل دولة على حدة، والتي تتناسب مع بيئة الأعمال الخاصة بتلك الدولة؛
- أن تعدد و تنوع المؤسسات التي تقوم بتقديم خدمات مالية (بنوك تجارية وإسلامية، شركات تأمين، شركات استثمار، مؤسسات المدخرات و القروض، جمعيات الإسكان، بنوك الرهن العقاري...إلخ) تجعل من الصعب وضع تعريف موحد و شامل؛

[1] سليمان الجيوسي و محمد الطائي، تسويق الخدمات المالية، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة، مصر، 2010، ص 08.

- أن أي تعريف يجب أن يتضمن الأنشطة المتعددة و الوظائف التي تقوم بها المؤسسات المالية، وهذا بدوره سيخرج التعريف عن الهدف المقصود من ورائه نظرا للنطاق الواسع والعدد الكبير من الخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية.

وفيما يلي سنحاول عرض بعض التعاريف للخدمات المالية:

تعرف الخدمة المالية بشكل مبسط بأنها "أية مساعدة أو استشارة من شأنها أن تسهل من عمل المستفيد لتحقيق أهدافه سواء كانت تلك المساعدة نشاطات محددة أو نتائج لتفاعلات مالية مختلفة".

و يمكن تعريفها بشكل أوسع على أنها " مجموعة من المهارات الشخصية و المستلزمات المادية و الأعراف و القواعد القانونية التي يتم عرضها و إنتاجها بشكل يتوافق مع توجهات الزبون لإتخاذ القرارات المالية الرشيدة".[1]

و قد عرفه Meidan بأنه الأنشطة، المنافع والرضا المرتبطة جميعها ببيع الأموال والتي تقدم للمستخدمين والعملاء قيمة متعلقة بالأموال.[2]

كما عرفت بأنها أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية، يقدمه طرف إلى طرف أخر، و يخضع إلى ضوابط 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 بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة.[3]

ثانيا: خصائص الخدمات المالية

تتميز الخدمات المالية بمجموعة من الخصائص ينبغي أخذها في الحسبان عند الاستجابة لاحتياجات ورغبات الزبائن، والتي تتمثل في:

[1] ثامر البكري و احمد الرحومي، مرجع سبق ذكره، ص 82.

[2] سليمان شكيب الجيوسي و محمد الجاسم الصميدعي، تسويق الخدمات المالية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2009، ص 28.

[3] بعافو بوجمعة، دور رقمنة المعاملات المالية في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص مالية ومحاسبة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العقيد احمد دراية، أدرار، 2021، ص 05.

- **اللاملموسية (Intagibilitay)**: وهي صفة عامة للخدمات كلها، وكذلك الحال فيما يخص للخدمات المالية التي لا يمكن لمسها أو مشاهدتها أو سماعها أو اختبارها قبل أن يتم إنتاجها وعليه فإن المستفيد يمكن أن يمتلك تصورا محدودا عن الخدمة في التفاوض حول شرائها أو الحصول عليها. ومن جانب أخر يعكس القول بأن الخدمات المالية ليس بالضرورة أن تكون بمجملها خدمات غير ملموسة بل يمكن أن تحتوي على جانب ملموس أو مدعم لتقديم الخدمة.[1]
- **المسؤولية الائتمانية (Fiduciary Resposibility)**: و نقصد بها التزام مقدم الخدمة بإعطاء الاهتمام الكافي و العناية اللازمة بالعميل لتحقيق التوازن الصحيح بين مصالح مؤسسته وتحمل مسؤوليته الائتمانية القائمة على الثقة.
- **التلازمية (تكامل الخدمة المالية)(Inseparability)**: بمعنى عدم القدرة على الفصل بين وقت إنتاج الخدمة ووقت استهلاكها.[2]
- **عدم التجانس (Hetergeneity)**: وهو الأمر الذي يجعل من الصعوبة بمكان تجنب التباين في نوعية الخدمة المالية المقدمة، لأن كيفية تقديم الخدمة تعتمد على خصائص الشخص الذي يقدمها وكذلك الزمان و المكان الذي تقدم فيهما، وبالتالي عدم تمكن منتجي الخدمات المالية من الحفاظ على معايير ثابتة تساعد على تنظيم خدماتهم المقدمة.
- **قابلية النفاذ (Perishability)**: حيث أن الخدمة المالية يتزامن استهلاكها مع إنتاجها وبالتالي فإن إمكانية تخزينها تصبح معدومة.
- **الثقة (Confidence)**: يتطلب تقديم الخدمات المالية وجود علاقة حميمة قائمة على الثقة المتبادلة في المدى الطويل بين كل من منتج ومستهلك الخدمات المالية.[3]

[1] ثامر البكري و احمد الرحومي، مرجع سبق ذكره، ص93.

[2] أسماء دردور، اثر تكنولوجيا المعلومات في ترقية الخدمات المصرفية و المالية، أطروحة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، تخصص تسويق، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016، ص 33.

[3] قويدر بلقيس، دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020، ص 17.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المالية

نصت الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات في إطار المفاوضات المتعددة الأطراف بين الدول الأعضاء في الاتفاقية إلى تقسيم الخدمات المالية إلى نوعان كما يلي:

1/ التأمين والخدمات المتعلقة به

والتي تشمل ما يلي:[1]

- خدمات التأمين المباشرة على الحياة وخدمات التأمين، مثل التأمين على الممتلكات والتأمين ضد السرقة والحريق وغيرها؛
- خدمات إعادة التأمين؛
- خدمات الوساطة في التأمين مثل السمسرة والوكالة؛
- الخدمات المساندة في مجال التأمين كالاستشارة، وخدمات الحسابات المتعلقة بالتأمين، وتحديد المخاطر وفض النزاعات؛
- تقديم خدمات الاستشارة والوساطة المالية وكافة الخدمات المالية والمصرفية المساعدة، وخدمات تقويم وتعويض المخاطر.

2/ الخدمات المصرفية والمالية الأخرى غير التأمين

والتي تشمل ما يلي:

- قبول الودائع من الجمهور؛
- الإيجار التمويلي؛[2]

[1] بوسعدية مراد، تحرير تجارة الخدمات المالية في التجارة الدولية ودوره في تعزيز التنافسية التجارية الدولية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص تجارة ومالية دولية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015، ص 06.

[2] سعدون رفيق، دراسة اثر تسويق الخدمات المالية على رضا الزبون، أطروحة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2020، ص 05.

- التسلف بكافة أنواعه، ويتضمن القروض الاستهلاكية، والقروض لقاء تأمينات عقارية وإعادة جدولة الديون، والتمويل التجاري؛
- جميع أشكال نقل وصرف النقود، وتتضمن البطاقات الائتمانية، والشيكات السياحية، والشيكات المصرفية؛
- التجارة للحساب الخاص، أو لحساب العملاء في جميع الأدوات المالية في الأسواق المالية، وتشمل الأتي:
  * الأدوات المالية مثل: الشيكات، وشهادات الادخار، والكمبيالات، وصرف العملات؛
  * أدوات الصرف والفوائد؛
  * أدوات المشتقات المالية؛
  * أدوات الائتمان الانتقالية؛
  * الأدوات والأصول المالية الأخرى القابلة للانتقال مثل الذهب؛
- المساهمة في إصدار كافة أنواع الأدوات المالية و تتضمن الاكتتاب والإصدار، والخدمات المرافقة مثل الخدمات الاستثمارية وغيرها من:
  * السمسرة المالية؛
  * إدارة الأصول: من إدارة الأموال، والمحافظ الاستثمارية بشتى أنواعها، وإدارة صناديق المعاشات، والتقاعد، وودائع الأمانة والكفالة؛
  * خدمات التسوية والمقاصة للأصول المالية وتتضمن: الأوراق المالية وأدوات المشتقات وغيرها من الأدوات القابلة للتداول؛
  * المعلومات المالية، وتتضمن تجميع ونقل هذه المعلومات، ومعالجة البيانات المالية والبرامج المتعلقة بها؛
  * تقديم الاستشارة والوساطة المالية.[1]

[1] قويدر بلقيس، مرجع سبق ذكره، ص 18-19.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الخدمات المالية

يشير المراقبون بشكل ثابت وصحيح أن التكنولوجيا المالية عامل أساسي في سرعة ومقدار التغير في مجال صناعة الخدمات المالية، وهنالك عوامل أخرى مثل العوامل التعليمية و القانونية، الظروف الاقتصادية العامة، وطلبات المستعملين، ومن العوامل المؤثرة على الخدمات المالية نذكر ما يلي:

1- طلب الخدمات

يتزايد اندفاع البنوك والمؤسسات المالية نحو تقديم الخدمات المالية وتطويرها باستمرار، الأمر الذي نتج عنه تنافس كبير بين مختلف هذه المؤسسات، والتي عملت على تطوير الخدمة المالية وتحسين الأداء لتلبية متطلبات الزبائن وتزويدهم بالخدمة السريعة والدقيقة، بهدف مواكبة التقدم الاقتصادي وتسهيل الإمكانيات التي تخدم الاقتصاد القومي مما يساعد على تحقيق الربحية للمؤسسة ويحقق تطوير الخدمة المالية، بمعنى كلما زاد الطلب على الخدمة المالية زاد إنتاجها وتطورها.[1]

2- العامل التعليمي القانوني

إن وجود نظام مالي متطور وفعال هو احد المتطلبات الأساسية لتحقيق نمو اقتصادي، حيث تختلف الدول فيما بينها فيما يتعلق بأوضاع قطاعاتها المالية والمصرفية ودرجة تطورها وذلك يعود إلى مستوى التقنية الحديثة المستخدمة والتطورات السريعة في تقنية المعلومات ووسائل الاتصالات التي توفر خدمات مالية مصرفية متطورة، أي كلما زاد العامل التعليمي وتم تطبيق القوانين كلما زاد تطور الخدمة المالية وتنوعها.[2]

[1] مجوري نجاة و عتيق نصر عواطف، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2021، ص 06.

[2] قويدر بلقيس، مرجع سبق ذكره، ص 20.

3- التكنولوجيا

للتكنولوجيا المستخدمة على الخدمات المالية تأثيرات مباشرة ومهمة وهي كما يلي:[1]

- إزالة القيود الجغرافية والزمنية لتسليم الخدمات المالية والتي من خلالها يمكن أن تسلم من مواقع بعيدة من و إلى المواقع المنتشرة جدا و الجديدة مثل: المنازل والمكاتب؛
- تسمح بإتمام الصفقات تقريبا بشكل فوري، كما تزيد من سرعة دوران المال في النظام؛
- تسهيل الشبكات المعقدة والعلاقات الداخلية بين المؤسسات والأسواق والمناطق الجغرافية؛
- تحسن عموما الإنتاجية وتخفض تكاليف تزويد الخدمات؛
- ترفع من رسملة استثمار الخدمات المالية، مانحة بذلك الفرص لمقدمي الخدمات الجدد ووسطاء الخدمات المالية؛
- تخلق إمكانية للمناقصة الالكترونية الرسمية، وفرصة لتسبيل أنواع مختلفة من الأصول.

4- الظروف الاقتصادية العامة

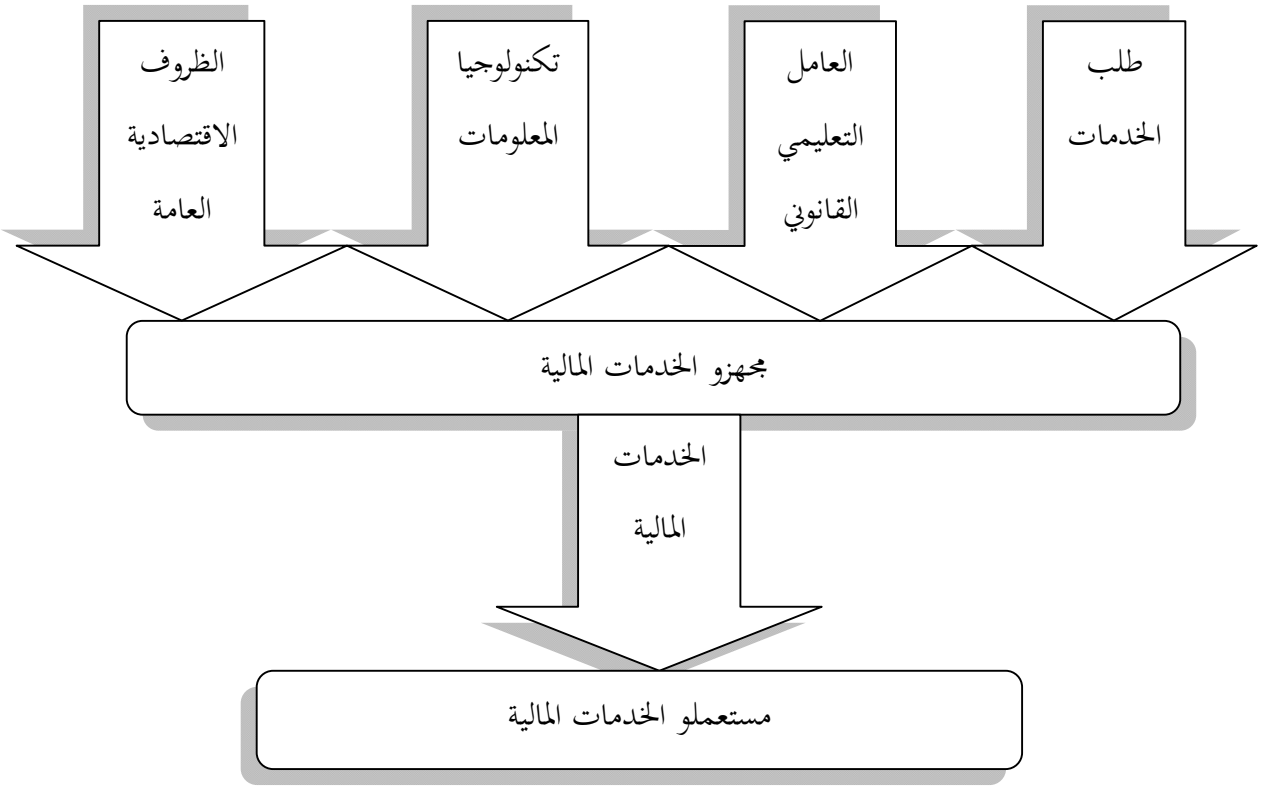
تعتبر الظروف الاقتصادية من بين أهم العوامل التي تؤثر على الخدمات المالية، فكلما كان الوضع الاقتصادي مزدهرا كلما زاد الطلب والإقبال على الخدمات المالية، وكلما كان متدهورا نقص الطلب عليها، بمعنى أن الظروف الاقتصادية تتحكم في مستوى تقديم الخدمات المالية.[2]

[1] محمد بن جاب الله، اثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية، أطروحة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2012، ص 193.

[2] مجوري نجاة وعتيق نصر عواطف، مرجع سبق ذكره، ص 07.

والشكل التالي يلخص العوامل المؤثرة على الخدمات المالية:

الشكل رقم (01): العوامل المؤثرة على الخدمات المالية



المصدر: بن جاب الله، مرجع سبق ذكره، ص 194.

المبحث الثالث: عموميات حول الخدمات المالية الرقمية

تغطي الخدمات المالية الرقمية مجموعة واسعة من الخدمات المالية التي يمكن الوصول إليها وتقديمها من خلال القنوات الرقمية، بما في ذلك المدفوعات والقروض والمدخرات والتحويلات والتأمين، وكل ذلك عبر الهواتف المحمولة والانترنت.

و سيتم من خلال هذا المبحث التعريف بالخدمات المالية الرقمية وفوائدها، أنواعها وقنواتها ومتطلبات تقديمها.

المطلب الأول: تعريف و فوائد الخدمات المالية الرقمية

يشير مصطلح الخدمات المالية الرقمية إلى استخدام التكنولوجيا المالية في القيام بمختلف الخدمات المالية، وعليه سنتطرق في هدا المطلب إلى إعطاء تعريف لخدمات المالية الرقمية وكذا إبراز فوائدها.

أولا: تعريف الخدمات المالية الرقمية

تعرف الخدمات المالية الرقمية بأنها " نظام يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها، والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الكمبيوتر الخاص به والوسائل الالكترونية أو الرقمية أو الآلية الأخرى".[1]

كما تعرف على أنها "تلك الخدمات التي تنطوي على خدمات معلوماتية وخدمات عبر الويب كما تنطوي على تقديم خدمات عبر وسائل وشبكات الكترونية مثل الانترنت".[2]

أيضا هي "خدمات مالية يتم تقديمها من خلال الهواتف المحمولة أو أجهزة الكمبيوتر الشخصية أو الانترنت أو البطاقات المرتبطة بنظام دفع رقمي موثوق".

[1] محمد شكرين، أزمة كوفيد 19 حافز لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 12، العدد 01، الجزء 01، جامعة المدية، الجزائر، جانفي 2021، ص 222.

[2] حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، جامعة الشلف، الجزائر، 2020، ص 103.

و على الرغم من عدم وجود تعريف موحد للتمويل الرقمي أو الخدمات المالية الرقمية، إلا إن هناك بعض الإجماع على أن الخدمات المالية الرقمية تشمل جميع المنتجات و الخدمات والتكنولوجيا و/أو البنية التحتية التي تمكن الأفراد و الشركات من الوصول إلى المدفوعات والمدخرات والتسهيلات الائتمانية عبر الانترنت دون الحاجة لزيارة فرع البنك أو دون التعامل المباشر مع مقدمي الخدمات المالية.[1]

و تعرف على أنها "الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية الرقمية واستخدامها مثل التحويلات والمدفوعات والقيمة المخزنة والائتمان وما إلى ذلك من قبل المستهلك النهائي، ومن خلال القنوات الرقمية والاستفادة من العمليات التي تركز على التكنولوجيا".[2]

ومما سبق نجد أن الخدمات المالية الرقمية هي تلك المعاملات المالية التي يتم فيها استخدام المنتجات والخدمات المالية بالاعتماد على قنوات رقمية والتي تكون عبر الانترنت والهواتف المحمولة وأجهزة الصراف الآلي...

ثانيا: فوائد الخدمات المالية الرقمية

تحقق الخدمات المالية الرقمية لمستخدميها مجموعة من الفوائد تتمثل في:[3]

- توفير الوقت و الجهد؛
- قليلة التكاليف؛
- سهولة إجراء العمليات؛
- سهولة نقل الأموال؛
- الدخول إلى حسابك و إجراء العمليات المالية في أي وقت و أي مكان؛
- القيام بالتعاملات التجارية ونقل الأموال بين الحسابات بشكل أفضل وأسرع.

[1] سعاد الميلودي و فاطمة فوقة، الخدمات المالية الرقمية و أثرها على الشمول المالي في الدول العربية: دراسة قياسية باستخدام بيانات بانل خلال الفترة (2011-2019)، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 13، العدد 02، جامعة الشلف، الجزائر، 2022، ص 429-430.

[2] مجوري نجاة و عتيق نصر عواطف، مرجع سبق ذكره، ص 21.

[3] ليندة نواصرة ونورهان مقران، دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي للمرأة في الجزائر، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2022، ص 36.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المالية الرقمية

يمكن تقسيم الخدمات المالية الرقمية إلى نوعين أساسيين:

أ. **الخدمات عبر الهاتف النقال**: يعتبر الهاتف النقال من أحدث التقنيات المستعملة في تقديم الخدمات المالية والمصرفية عن بعد، حيث أنه يضفي عليها بعدا جديدا ومرونة في التعامل وهذا من خلال تخطيه حاجز المكان والزمان ويتم التعامل مع هذه التقنية الحديثة من خلال:

- الاتصال المباشر بمركز الاتصالات الهاتفية أو الخادم الصوتي (vocaux Service)؛
- استخدام الرسائل القصيرة (SMS) للحصول على المعلومات وكذلك إيصال هذا الأخير مع الانترنت للحصول على مختلف وذلك من خلال تزويد العميل برقم سري وكذا إرشادات الحصول على الخدمة.[1]

ومن بين الخدمات التي يحصل عليها المتعاملين من خلال الهاتف النقال ما يلي:[2]

- الاستفسار عن الحسابات الشخصية؛
- تحويل الأموال؛
- معرفة أسعار العملات؛
- تفاصيل عن أرصدة حساباتهم وحركتها؛
- معدلات الفائدة لكل أنواع الودائع؛
- الحصول على أخر العمليات التي أجرها العميل؛
- طلب الحصول على كشف الحساب المفصل؛
- طلب دفتر الشيكات؛
- الخدمات المتعلقة ببطاقات الائتمان؛
- طلب تسديد فواتير الخدمات العامة؛

[1] ميهوب سماح، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص بنوك وتأمينات، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم لاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005، ص 81.

[2] قويدر بلقيس، مرجع سبق ذكره، ص 32.

- طلب تغيير كلمة السر ورمز المستخدم في أي وقت.

ب. **الخدمات عبر الانترنت:** تعتبر الانترنت من أهم الوسائل التي تتيح الحصول على خدمات مالية سريعة وسهلة تتميز بالفورية، ويمكن الحصول عليها في أي وقت وأي مكان، أما الخدمات المالية عبر الانترنت فيقصد بها النظام الذي يتيح لعميل الحصول على الخدمات المالية والمصرفية من خلال مواقع شبكة الانترنت والتي تتمثل فيما يلي:

- عمليات التحقق من أرصدة الحسابات؛
- تسديد فواتير بطاقات الائتمان؛
- شراء وبيع الاستثمارات؛[1]
- إدارة صناديق التقاعد والمنافع الأخرى للموظفين.[2]

المطلب الثالث: قنوات ومتطلبات الخدمات المالية الرقمية

يتم الحصول على الخدمات المالية الرقمية وتقديمها من خلال مجموعة من القنوات وفي ظل جملة من المتطلبات.

أولا: قنوات الخدمات المالية الرقمية

يتم تقديم الخدمات المالية الرقمية عبر العديد من القنوات الرقمية ويمكن توضيحها كالأتي:

1- **الصراف الآلي:** هو جهاز يعمل أوتوماتيكيا لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري، ويعمل ضمن برامج معدة خصيصا لتلبية العديد من الحاجات المصرفية للعملاء وعلى مدار الساعة، وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي والتي هي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة، تصدر عن البنك ويقوم

[1] مجوري نجاة وعتيق نصر عواطف، مرجع سبق ذكره، ص 22.

[2] دغنوش العطرة، استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي، أطروحة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص نقود ومالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017، ص 120.

العملاء باستخدام البطاقة البلاستيكية للحصول على خدمات مختلفة كالسحب النقدي، الإيداع والاستفسار عن الرصيد.[1]

2- **الصيرفة عبر الهاتف:** تعتمد هذه الخدمة على وجود شبكة تربط فروع البنك الواحد ككل وتمكن الموظف المنوط به تقديم الخدمة الهاتفية من الوصول إلى بيانات العميل مباشرة من أي فرع من البنك، فيقوم العميل بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة محددة من مصرفه، ويستطيع الموظف الذي يقوم بالرد على العميل من الوصول إلى البيانات، ويبدأ بتوجيه أسئلة محددة للتأكد من هويته كالسؤال عن أخر معاملة قام بها.

3- **صيرفة الانترنت:** حيث تكون الانترنت وسيلة الاتصال بين البنك والزبون وبمساعدة نظم أخرى، يصبح زبون المصرف قادرا على الاستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية، وهذا من خلال استخدام جهاز حاسوب شخصي موجود لديه يسمى بالمضيف أو من خلال استخدام أي مضيف أخر، وكل ذلك يتم عن بعد دون الحاجة للاتصال المباشر بكادر المصرف البشري.

4- **الصيرفة عبر الهاتف المحمول:** إن الاتجاه العام في العلم يتقدم نحو انتشار استخدام الهاتف المحمول لأغراض متعددة، فقد بدأ استخدامه للولوج في الشبكة العالمية (الانترنت) واستخدامه في التطبيقات المتعلقة بها، وقد أعلن عدد من البنوك عن إتاحة الصيرفة عبر الهاتف المحمول، وأصبحت تنافس في تلك الخدمات من خلال إعلاناتها المتواصلة عن تطوير خدماتها المصرفية وإدخال تقنيات جديدة.[2]

[1] خالد أمين عبد الله وإسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان- الأردن، 2006، ص 207.

[2] حسيني جازية، مرجع سبق ذكره، ص 104.

ثانيا: متطلبات الخدمات المالية الرقمية

لتقديم الخدمات المالية الرقمية وجب توفر بعض العناصر المهمة أهمها:

1- **البنية التحتية:** إن عدم توفر بنية تحتية لفروع البنوك، أو عدم ملائمة ساعات العمل أو المواقع في بلد ما، من شأنه تشجيع العملاء على إجراء مدفوعاتهم باستخدام التكنولوجية الرقمية، وإذا كانت الفروع بعيدة عن أماكن سكن العملاء أو أماكن عملهم فهذا أيضا يدفعهم إلى استخدام وسيلة بديلة، لذا تعتبر البنية التحتية متطلب مهم بالنسبة للخدمات المالية الرقمية.[1]

2- **التكلفة:** إن تكلفة المعاملات الناتجة عن ترك مشروع ما والذهاب بعيدا إلى فرع أو مكتب بريد من أجل إجراء بعض المدفوعات يؤدي إلى تضييع المال، وعلاوة على ذلك فإذا انطوت عملية إرسال الأموال أو إجراء المدفوعات على رسوم كبيرة لإجراء المعاملة كنسبة مئوية من المبلغ فإن العملاء سوف يبحثون عن خيارات أخرى أقل تكلفة، لذا يجب وضع طريقة لتوضيح المبالغ التي سيتم توفيرها وذلك من أجل تحفيز العملاء على استخدام المدفوعات الرقمية.[2]

3- **الاعتبارات الأمنية:** إن ترك المنزل والذهاب بعيدا إلى بنك أو مكتب بريد يعتبر في بعض المجتمعات من الأمور غير الآمنة، وكذلك الوقت المستغرق في التنقل يعتبر كبيرا جدا، و بالتالي فإن ظروف الأمان والسلامة غير المواتية من شأنها أن تولد رغبة لدى العملاء في السعي وراء خيارات أسهل مثل استخدام التكنولوجيا الرقمية.[3]

---

[1] رمضان بلقيروس فيسة ومحمد الفتحي سعدودي، اثر الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي في الجزائر للفترة ما بين 2010-2021، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، 2022، ص 34.

[2] محفوظ فاطمة، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، دفاتر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 02، جامعة البويرة، الجزائر، 2022، ص 258.

[3] كيلان إسماعيل عبد الله ونهى صافي عبد، دور الوعي الرقمي في تحقيق الشمول المالي في ظل جائحة كوفيد 19، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية و الثقافية، المجلد 01، العدد 05، الأردن، 2021، ص 218.

4- **تعزيز تنوع المؤسسات المالية:** تضم القطاعات المالية أنواعا كثيرة من المؤسسات المالية بخلاف البنوك التجارية، مثل البنوك البريدية ومؤسسات التمويل الأصغر والجمعيات التعاونية الائتمانية، تطبق نماذج أعمال متنوعة وتمارس نشاطها في مناطق جغرافية مختلفة بغرض خدمة شرائح متميزة من العملاء.[1]

5- **تيسير استخدام التقنيات المبتكرة و دخول المؤسسات غير التقليدية التي تعتمد على التكنولوجيا:** يستغل مقدمو الخدمة المبتكرون في الكثير من البلدان التكنولوجيا وشبكات العملاء القائمة بالفعل والبنية التحتية والبيانات الضخمة لخفض تكلفة المعاملات وتقديم منتجات مالية تناسب احتياجات العملاء محدودي الدخل، وكما ورد في المبادئ رفيعة المستوى لتعميم الخدمات المالية الرقمية الصادرة عن مجموعة العشرين هناك ضرورة لإطار قانوني تنظيمي واضح يتيح الفرصة أمام التقنيات والأطراف الفاعلة الجديدة وفي الوقت ذاته مواجهة المخاطر الناشئة عن الابتكار.[2]

6- **توسيع نطاق القنوات المصرفية التي تعتمد على الوكلاء وغيرها من قنوات تقديم الخدمة ذات التكلفة المعقولة:** هناك إدراك قائم أن الاعتماد على الفروع التقليدية دون غيرها يمثل عقبة رئيسية في سبيل تعميم الخدمات المالية، ويمكن للمناهج التنظيمية أن تساعد على التغلب على هذه العقبة عن طريق السماح باستخدام قنوات منخفضة التكلفة مثل متاجر التجزئة المحلية التي تعمل كوكلاء لمقدمي الخدمات المالية و الفروع، وتؤدي هذه النهج إلى توسيع نطاق الحضور الفعلي لمقدمي الخدمات المالية بتكلفة معقولة، وفي الوقت ذاته توفير مزايا حقيقية للفئات التي تصل إليها الخدمات.

7- **الاستثمار في الإشراف واستخدام التكنولوجيا لتعزيز الموارد المحدودة:** إن القطاع المالي الذي لا يخضع لرقابة جيدة من وجهة النظر التي تقوم على أساس التحوط أو تهتم بأداء السوق من غير المرجح أن يكون شاملا وفي الواقع، يستلزم تنفيذ الكثير من البنود الواردة في هذه القائمة رقابة فعالة. ومع ذلك، نادرا ما نصادف بلدا لا تمثل فيه معوقات القدرة قضية دائمة، ما يعني أن هناك ضرورة في أغلب الأحوال لنهج الرقابة القائم على أساس المخاطر، تتحول الجهات الرقابية في النمسا و رواندا وغيرها من البلدان إلى استخدام التكنولوجيا أيضا للمساعدة من ميكنة التقارير وإجراء التحليلات الرقابية، وهو نهج يشار إليه عادة بإسم "التكنولوجيا التنظيمية".[3]

---

[1] رمضان بلقيروس فيسة ومحمد الفتحي سعدودي، مرجع سبق ذكره، ص 34.

[2] مجوري نجاة و عتيق نصر عواطف، مرجع سبق ذكره، ص 24.

[3] رمضان بلقيروس فيسة ومحمد الفتحي سعدودي، مرجع سبق ذكره، ص 34-35.

8- **تنفيذ اشتراطات متدرجة قائمة على أساس المخاطر لمكافحة غسيل الأموال:** يشير المؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية إلى أن أكثر من 300 مليون شخص بالغ على مستوى العالم يذكرون الوثائق الكثيرة باعتبارها معوقا رئيسا لفتح حساب مصرفي، ويعد النظام المصرفي المرن القائم على أساس المخاطر لمكافحة غسيل الأموال المقترن بخطة وطنية شاملة لتحديد الهوية يمكن الاطلاع عليها من الأمور المهمة للتغلب على هذه العقبة.

9- **تشجيع تطوير منتجات مالية مبتكرة ومنخفضة التكلفة:** تواجه الفئات المحرومة من الخدمات معوقات فريدة ولديها احتياجات مالية فريدة، ويتعين على صانعي السياسات العامة إرساء أطر تنظيمية تشجع على إعداد منتجات مالية ملائمة، مثل الحسابات المصرفية الأساسية والتأمين الأصغر، تلبي احتياجات العملاء المحرومين من الخدمات ومحدودي الدخل، ويجب أيضا التشجيع على تصميم المنتجات التي تركز على العملاء وتتغلب على المعوقات السلوكية و زيد من حجم المنفعة.

10- **حماية العملاء عن طريق إرساء قواعد للإفصاح والمعاملة العادلة:** حماية العملاء من الاستغلال المحتمل ومعاملتهم معاملة عادلة من جانب مقدمي الخدمة في غاية الأهمية، ويؤكد تقرير البنك الدولي حول الممارسات الجيدة للحماية المالية للعملاء على ضرورة أن يزود مقدمو خدمة العملاء بمعلومات واضحة حول شروط وأحكام المنتجات من خلال نموذج موحد بغرض تسهيل المقارنة عند تسوق المنتجات.[1]

[1] بعافو بوجمعة، مرجع سبق ذكره، ص 08-09.

خلاصة الفصل:

ساهمت تطورات التكنولوجيا المالية في تفعيل العديد من الخدمات المالية الرقمية ونماذج أعمال مبتكرة ما عمل على تسهيل المعاملات وتحسينها وجعلها أقل تكلفة، كالخدمات المالية عبر الهاتف المحمول والخدمات المالية عبر الصراف الآلي ونقاط البيع الالكتروني.

وبتنوع وانتشار قنوات الخدمات المالية تقلصت العديد من القيود التي تعوق إمكانية الحصول على خدمات مالية، في ظل توفر بنية تحتية ملائمة والتي تعتبر عنصر مهم. والسعي إلى تقديم خدمات مميزة تليق بالمنافسة الشديدة بين المؤسسات المالية المحلية والدولية، وتمكن من شمل جميع شرائح المجتمع وخاصة سكان الأرياف والفئات المهمشة.

الفصل الثاني

واقع النظام المصرفي الجزائري

تمهيد:

يعتبر النظام المصرفي من أهم الأسس التي ترتكز عليها أي نهضة اقتصادية على اختلاف الأزمنة والأمكنة، كما أن فعالية وأمن القطاع أداة لحماية السيادة الوطنية وتعزيز النمو الاقتصادي المستدام، حيث أكدت التجارب العلمية أن نجاح الإصلاحات الاقتصادية والهيكلية، والقدرة على التعامل مع الصدمات الخارجية غير المتوقعة ترتبط إلى حد كبير بإصلاح القطاع المالي والمصرفي، كونها تساهم في الكفاءة الاقتصادية و تحقيق الاستقرار.

كما أن فاعلية هذا النظام تساعد على جذب الاستثمارات الضرورية لتلبية احتياجات التنمية المحلية، ونتيجة لذلك سارعت السلطات العمومية الجزائرية بعد الاستقلال إلى إنشاء نظام مصرفي يتوافق مع نموذج التنمية الاقتصادية من اجل ضمان تمويل الحركات التنموية.

وقد خضع النظام المصرفي للعديد من الإصلاحات المتوافقة مع الإصلاحات الاقتصادية القائمة على مبادئ اقتصاد السوق، مما أدى إلى إعادة النظر في العلاقة بين البنوك والجهات الاقتصادية الفاعلة الأخرى.

ويهدف هذا الفصل إلى دراسة واقع النظام المصرفي الجزائري، بشكل مفصل وفق المنهجية البحثية وذلك من خلال التطرق للمباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية النظام المصرفي

المبحث الثاني: تطور النظام المصرفي الجزائري قبل إصلاحات 1990

المبحث الثالث: الإصلاحات المصرفية في ظل قانون النقد والقرض 10/90

المبحث الأول: ماهية النظام المصرفي

احتل النظام المصرفي منذ فترات طويلة مكانة مهمة في مختلف النظم الاقتصادية، وازدادت هذه الأهمية مع توسع شبكة المبادلات المحلية و الدولية. لذلك يعتبر الركيزة الأساسية لتشجيع و تطوير القطاعات الأخرى. لذلك سوف نتطرف في هذا المبحث إلى النظام المصرفي من حيث مفهومه وأهميته، بالإضافة إلى النشأة والمكونات.

المطلب الأول: تعريف وأهمية النظام المصرفي

سنتعرف من خلال هذا المطلب على مفهوم النظام المصرفي وكذا التعرف على دوره وأهميته.

أولا: تعريف النظام المصرفي

مر مفهوم النظام المصرفي بالعديد من التطورات نتيجة التغيرات التي شهدها العالم، بحيث تعددت و اختلفت تعاريف النظام المصرفي بين الباحثون، وسنوجز بعضها على النحو التالي:

الجهاز المصرفي في أية دولة هو "الجهاز المسؤول عن مد المشروعات الاقتصادية باحتياجاتها القصيرة والمتوسطة والطويلة الأجل. وينفذ الجهاز المصرفي وظائفه وخدماته عن طريق مجموعة من المصارف التي تختلف من حيث عددها و أنواعها في الدولة".[1]

كما يمكن تعريف النظام المصرفي في أي نظام اقتصادي على أنه "ذلك النظام الذي يتكون من مجموعة من الوسطاء الماليين والذي يتم من خلاله تدفق الأموال السائلة و المدخرات نحو القروض والاستثمارات، والتي تمثل الأساس الائتماني للاقتصاد القومي، ويعمل في إطار عدد من السياسات والتوجهات التي يتولاها البنك المركزي وبالتنسيق مع السياسات الاقتصادية العامة في ظل مجموعة من القوانين الحاكمة".[2]

[1] جودت جعفر خطاب، إعادة هيكلة المصارف، دار دجلة، الطبعة الأولى، المملكة الأردنية الهاشمية، 2009، ص 18.

[2] عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات النقود و البنوك الأساسيات و المستحدثات، الدار الجامعية، القاهرة، 2010، ص 19-20.

وينصرف معنى النظام المصرفي بالمعنى الضيق إلى البنك المركزي والمصارف التجارية، وبالمعنى الواسع فإن النظام المصرفي يتكون من البنك المركزي والمصارف التجارية والمصارف المتخصصة، كما يمكن أن يضاف إلى ذلك بقية المؤسسات المالية المصرفية الأخرى.[1]

وهناك من يعرف النظام المصرفي على انه "هو مجموع المصارف العاملة في بلد ما، والذي يضم مجمل النشاطات التي تمارس بها عمليات مصرفية وخاصة تلك المتعلقة بمنح الائتمان".[2]

ثانيا: أهمية النظام المصرفي

يعد النظام المصرفي المحرك الرئيسي للتنمية الاقتصادية في البلد، فلا يمكن لأي نظام اقتصادي أن ينمو ويتطور دون وجود نظام مصرفي، حيث تسهم البنوك بطريقة مباشرة وغير مباشرة في تسريع عجلة التنمية الاقتصادية من خلال تقديمها الخدمات التالية:[3]

- تجميع المدخرات المبعثرة عن طريق قبولها لأشكال الودائع كافة؛
- تمويل الاستثمارات: تستخدم البنوك المدخرات المتجمعة لديها في عمليات التمويل بما يعود بالنفع على المجتمع، فتقوم البنوك التجارية بتمويل الاستثمارات على شكل قروض قصيرة الأجل لتمويل رأس المال العامل، وتقوم البنوك المتخصصة بمنح قروض طويلة الأجل لتمويل الاستثمارات الثابتة كالمعدات؛
- تشجيع التجارة الخارجية بتقديم التمويل غير المباشر بفتح الاعتمادات المستندية اللازمة لعمليات التصدير و الاستيراد؛
- المساعدة على تنفيذ المؤسسات الكبيرة بإصدار الكفالات بالنيابة عن المقاولين من أجل تسهيل قيامهم بعملهم دون تجميد رأس المال اللازم لضمان قيامهم بالتنفيذ؛
- تسهيل إجراءات الحوالات وتسليمها للمواطنين، فتساهم في تقليل مخاطر نقل النقود؛

[1] ناظم محمد نوري الشيمري، النقود والمصارف، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر، العراق، 1995، ص 119.

[2] شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص 36.

[3] نوي نور الدين، دور الجهاز المصرفي الجزائري في تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص النقود والمالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2009، ص 2-3.

- المشاركة في تقديم التمويل اللازم للمشاريع الضخمة عن طريق المشاركة في منح القروض المجمعة التي تحتاجها الشركات الصناعية، شركات النقل، السياحية والعقارية؛
- حفظ أموال الأفراد، وتسهيل معاملاتهم دون الحاجة لحمل النقود، باستخدام الشيكات، بطاقات الائتمان وغيرها من أدوات الدفع المستحدثة؛
- تقديم جميع الخدمات المالية اللازمة لأعمال المؤسسات والأفراد.

المطلب الثاني: نشأة و ظهور النظام المصرفي

تمتد جذور العمليات المصرفية إلى عهد بابل في القرن الرابع قبل الميلاد، أما الإغريق فقد عرفوا قبل الميلاد بدايات العمليات التي تزاولها البنوك المعاصرة كتبادل العملات، وحفظ الودائع، منح القروض. أما فكرة الاتجار بالنقود فقد بدأت في العصور الوسطى بفكرة الصراف (الصيرفي) الذي يكتسب دخله من مبادلة العملات سواء كانت أجنبية أو محلية.[1]

أما البنوك في شكلها الحالي فقد ظهرت في الفترة الاخيرة من القرون الوسطى، أي القرنين 13م و14م وذلك بعد ازدهار المدن الايطالية على اثر الحروب الصليبية، التي كانت تستلزم أموال طائلة من أجل تجهيز الجيش، وكان الجيش يعود بثروات طائلة استفاد منها الصيارفة والتجار والصاغة، وقضت الضرورة فكرة الودائع للمحافظة عليها من الضياع مقابل شهادات اسمية، ثم تحول اسم الودائع من اسم لاسم (أي نقل الحق في قيمتها) بحضور الطرفين، وفيما بعد بمجرد التظهير. وأخيرا ظهرت شهادات الإيداع لحامله بدون تعيين اسم المستفيد الذي انبثق منها الشيك وكذلك البنكنوت أي النقود الورقية بشكله الحديث، ولم يكتف الصيرفي بقبول الودائع فقط، فقد عملوا على استثمار أموالهم الخاصة عليها منهم، وبعدها عملوا على استثمار أموالهم الخاصة بإقراضها للأفراد نظير الفوائد.[2]

وهكذا تطورت الممارسات المالية من الصراف إلى بيت الصيرفة ثم إلى بنك، وأقدم بنك حمل هذا الاسم هو بنك برشلونة 1401م وكان يقبل الودائع ويخصم الكمبيالات وأقدم بنك حكومي تأسس في البندقية عام 1578م باسم "ديليبيزا ديريالتا" وجاء بعد ذلك بنك امستردام عام 1609م و الذي أنشئ من

[1] محمد صالح تركي القريشي وناظم نوري الشمري، مبادئ علم الاقتصاد، دار المكتبة الموصل، العراق، 1993، ص 387.

[2] شاكر القزويني، مرجع سبق ذكره، ص 25.

أجل حسن تسيير و ضمان الودائع، وازدهرت أعمال الصيرفة في كل من اسبانيا، البرتغال، انجلترا، وفرنسا نتيجة لتدفق الخيرات والمعادن النفيسة عليها في القرنين 16 و17م. ومنذ بداية القرن 18م زاد عدد البنوك في أوروبا، وزادت وظائف البنوك إضافة إلى الخصم فقد توسعت في الإقراض و التسهيلات الائتمانية وخلق النقود، وبعد الثورة الصناعية توسعت التجارة والصناعة وبذلك توسعت بدورها البنوك المتخصصة في منح القروض المتوسطة وطويلة الأجل، وهو ضروري لتكوين رأس المال الثابت، وفي أواخر القرن 19م، ومع بلوغ الرأسمالية مرحلتها الاحتكارية بدأت حركة تدخل البنوك بواسطة الاندماج أو بطريقة الشركة القابضة، أما البنوك المتخصصة فلقد تأخر ظهورها نسبيا ومن بينها بنك السويد 1668م، انجلترا 1694م، فرنسا 1800م، وكان نشاط هذه الاخيرة في بادئ الأمر يتمثل في إصدار النقود وتولي الأعمال المصرفية الحكومية جنبا إلى جنب مع الأعمال المصرفية العادية، وفي القرن 19م انفردت وحدها بإصدار النقود (انجلترا 1832م، فرنسا 1848م)

وبدأت تباشر وظيفتها في الرقابة على الائتمان، وفي القرن 20م استقرت وظيفتها كبنك البنوك أي المقرض الأخير.

وهكذا أنشئت البنوك بفعل الحاجة لتسهيل المعاملات، وواكبت نشوء الرأسمالية وساهمت كثيرا في تطورها من رأسمالية تجارية إلى رأسمالية صناعية وإلى رأسمالية احتكارية.[1]

المطلب الثالث: مكونات النظام المصرفي

يأخذ النظام المصرفي شكل هرم، والبنك المركزي في أعلى الهرم ويعبر هذا النظام عن المؤسسات والقوانين والأنظمة التي يتكون منها وتعمل في ظلها البنوك. وتتمثل مكوناته فيما يلي:

1/ تعريف البنك المركزي:

يعد البنك المركزي المكون الأول للجهاز المصرفي وعند التعرض لشخصية نقدية بهذا المستوى لابد و أن ينصرف إلى أذهاننا أن هذا البنك هو " مؤسسة مصرفية هدفها الرقابة على كمية النقود واستعمالها بصورة تسهل تنفيذ السياسة النقدية التي يجري وضعها من قبل البنك نفسه".[1]

[1] شاكر القزويني، مرجع سبق ذكره، ص 26-28.

كما يمكن القول أن البنك المركزي هو مؤسسة نقدية حكومية تهيمن على النظام النقدي والمصرفي في الدولة وتقع على عاتقها مسؤولية إصدار العملة ومراقبة الجهاز المصرفي، وتوجيه الائتمان لتدعيم النمو الاقتصادي والمحافظة على الاستقرار النقدي عن طريق توفير الكميات النقدية المناسبة داخل الدولة وربطها بحاجات النشاط الاقتصادي.[2]

وتمتاز البنوك المركزية بالخصائص الآتية:[3]

- البنك المركزي مؤسسة نقدية ذات ملكية عامة، أي أنها مدارة من قبل الدولة وتحت إشرافها؛
- يحتل مركز الصدارة وقمة الجهاز المصرفي، لكونه يتمتع بسلطة رقابية على البنوك وله القدرة على خلق النقود القانونية دون سواء، وجعل جميع البنوك تستجيب للسياسة النقدية التي يرغب في تنفيذها؛
- لا يتوخى البنك المركزي الربح وإنما وجد لتحقيق الصالح العام للدولة، ولكن إن حصل الربح فيكون ذلك من قبيل الأعمال العارضة وليس الأساسية التي وجد المصرف لأجلها؛
- يتمتع بالقدرة على تحويل الأصول الحقيقية إلى أصول نقدية وله القدرة للهيمنة على إصدار النقد وعملية الائتمان في الاقتصاد الوطني؛
- يمثل البنك المركزي المؤسسة المحتكرة لعملية إصدار النقد، ولم يعد للمصارف التجارية أي دور في الإصدار في جميع دول العالم؛
- هناك بنك مركزي واحد في كل دولة مع إمكانية أن يكون لهذا البنك عدة فروع في مناطق الدولة المختلفة وأقاليمها.

[1] عبد المنعم سيد علي ونزار سعد الدين العيسى، النقود والمصارف والأسواق المالية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2004، ص 128.

[2] حمد حسن عطشان النبهاني، الجهاز المصرفي والاستقرار الاقتصادي، دار أمنة للنشر والتوزيع، عمان – الأردن، 2015، ص 17.

[3] زكريا الدوري ويسرا السامرائي، البنوك المركزية والسياسات النقدية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان – الأردن، 2013، ص 26-27.

2/ البنوك التجارية:

تكون البنوك التجارية الجزء الأكبر من الجهاز المصرفي، وهي عبارة عن مؤسسات مالية مستقبلة للودائع ومختصة في تقديم القروض قصيرة الأجل.[1] كما تعتبر مشروع رأسمالي يهدف إلى تحقيق الربح وذلك بجانب المساهمة في تنمية الاقتصاد القومي.[2]

ويمكن إجمال أهم الوظائف التي تؤديها المصارف التجارية بصفة عامة، في الوظائف الآتية:[3]

- قبول الودائع التي قد يكون بعضها تحت الطلب وبعضها لأجل أو ودائع ادخارية؛
- خلق النقود والائتمان؛
- خلق الأوراق التجارية؛
- إصدار الأوراق المالية في شكل أسهم وسندات نيابة عن عملائها وتسويق هده الأوراق في سوق المال؛
- بيع وشراء الأوراق المالية لحسابها ولحساب عملائها؛
- منح القروض للهيئات والمنشئات والأفراد؛
- القيام بخدمات بالنيابة عن العملاء؛
- التعامل بالبيع والشراء في العملات الأجنبية.

3/ البنوك المتخصصة:

يمكن تعريف البنوك المتخصصة بأنها وحدات مصرفية تقوم بتجميع الموارد الادخارية من الأفراد والمشروعات والحكومة وتضعها تحت تصرف نفس هذه الوحدات إذا احتاجتها لغرض التوظيف الاستثماري أو حين تعاني من عجز في الموارد المالية وهذا الأمر ناجم عن كون النشاط الاقتصادي يترتب عليه فائض عند البعض وعجزا عن البعض الأخر.[4]

---

[1] Ahmed silim et Jean-marie Albertini, Economie, 5 ème edition, démos, paris, 1995, p 60.

[2] حسين جميل البديري، البنوك، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 16.

[3] إسماعيل احمد الشناوى وعبد النعيم مبارك، اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، د.ت، ص 218-219.

[4] احمد النبهاني، مرجع سبق ذكره، ص 45.

وبمعنى أخر يمكن تعريف البنوك المتخصصة أيضا بأنها تلك البنوك التي تقوم بالعمليات المصرفية التي تخدم نوعا معينا من النشاط الاقتصادي، وفقا للقرارات الصادرة بتأسيسها والتي لا يكون قبول الودائع تحت الطلب من بين أوجه نشاطاتها الرئيسية.[1]

هكذا ويمكن تقسيم البنوك المتخصصة من حيث عمليات التمويل التي تقوم بها إلى الأنواع التالية:

أ. **البنوك الصناعية**: تقوم بتقديم السلف والقروض ومساعدة الصناع للقيام بأعمالهم على أتم وجه ورفع مستوى الصناعة والمساهمة في إنشاء المشروعات الصناعية الجديدة.[2]

ب. **البنوك الزراعية**: وهي بنوك متخصصة في تمويل النشاط الزراعي بمختلف صوره عن طريق منح قروض والسلف النقدية والعينية سواء لأجال قصيرة أو متوسطة أو طويلة.[3]

ج. **البنوك العقارية**: تختص هذه البنوك في منح قروض طويلة الأجل قد تتراوح مدتها على المستوى الدولي من عشرين سنة إلى ثلاثين سنة من أجل تمكين زبائنها من اقتناء أراضي البناء. ومن اجل بناء سكنات أو ترميمها أو اقتناء سكنات جاهزة.[4]

د. **البنوك التعاونية**: هي عبارة عن بنوك تكون مملوكة من قبل مجموعة من الأعضاء ولا يكون هدفها الأساسي تعظيم الربح بل تهدف إلى تقديم القروض لأعضائها بكلف منخفضة.[5]

هـ. **البنوك الإسلامية**: هي بنوك حديثة النشأة تقوم على أساس نبذ التعامل بالفائدة بين البنك وعملائه أخذاً و عطاءاً، وبذلك يتم التعامل وفقا لما انزله الله سبحانه وتعالى والسنة الشريفة.[6]

---

[1] إسماعيل إبراهيم عبد الباقي، إدارة البنوك التجارية، دار غيداء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2016، ص 149.

[2] محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014، ص 30.

[3] احمد صلاح عطية، محاسبة الاستثمار والتمويل في البنوك التجارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 17-18.

[4] طويل شهرزاد، اثر الجهاز المصرفي الجزائري على كفاءة الأسواق المالية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2017، ص 09.

[5] احمد النبهاني، مرجع سبق ذكره، ص 49-50.

[6] عبد الغفار حنفي، إدارة المصارف، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص 95.

المبحث الثاني: تطور النظام المصرفي الجزائري قبل إصلاحات 1990

يعتمد نجاح النظام الاقتصادي الحالي على فعالية وكفاءة النظام المصرفي للدولة، وقدرته على تمويل الاقتصاد والتنمية الشاملة، وقدرته على تجميع فوائض الإيرادات من مختلف القطاعات، والخدمات المصرفية المتعددة التي تتنافس البنوك الحديثة لتوفيرها للعملاء.

المطلب الأول: نشأة و تكوين النظام المصرفي الجزائري

لقد تميز النظام المصرفي في الجزائر خلال الاحتلال الفرنسي بظهور شبكة هامة من البنوك التجارية ومنشآت لإعادة الخصم، وكانت معظم البنوك التي تنشط بالجزائر ما هي إلا امتداد للبنوك الباريسية على شكل وكالات، أو مؤسسات تم إنشاؤها عند الحاجة لتحقيق بعض العمليات التي تتطلب أموالا ضخمة.

أولا: النظام المصرفي الجزائري أثناء مرحلة الاحتلال

منذ سنة 1830 عرف الجهاز المصرفي الجزائري في الجزائر عدة تطورات ميزت المرحلة الاستعمارية آنذاك، حيث تم إنشاء أول مؤسسة بنكية في الجزائر وهي تلك التي تقررت بالقانون الصادر في 1843/07/19 لتكون بمثابة فرع لبنك فرنسا ويساهم فيها هذا البنك إضافة للأفراد. وقد بدأ هذا الفرع فعلا بإصدار النقود مع بداية سنة 1848، ولكن سرعان ما توقف بسبب ثورة 28 فيفري من تلك السنة في فرنسا، وثاني مؤسسة كانت Le comptoir national d'éscompte تقتصر وظيفتها على الائتمان (أي لم تتمتع بحق إصدار النقود)، ولم تنجح مؤسسة الخصم تلك بسبب قلة الودائع، أما ثالث مؤسسة هي بنك الجزائر La banque d'Algérie سنة 1851 برأس مال قدره ثلاث ملايين فرنك مقسمة إلى ستة ألاف سهم. وقد اهتمت به السلطات الفرنسية ومنحته اعتمادا بنصف قيمة رأس ماله المدفوع أي 1.050.000 فرنك، وربطته بقيود تخص مقدار الاحتياطي وحق تعيين المدير، حق تحديد مدة إصدار الأوراق النقدية.

وقد مر البنك بأزمة شديدة في الفترة من 1880-1900 نتيجة إسرافه في منح القروض الزراعية والعقارية، مما دفع السلطة الفرنسية عام 1900 إلى اتخاذ إجراءات جذرية بشأنه وذلك بنقل مقر البنك إلى باريس، وتغيير اسمه إلى بنك الجزائر وتونس، وتغيير أسس الإصدار والتغطية، تخصيص ثلاث ملايين فرنك

تكرس للتمويل الزراعي، تعيين محافظ ونائبه مع 15 عضوا، وتفويض البنك حق الإصدار دون تقييد المدة، وقد تأمّم البنك سنة 1946 وفي 1958/09/19 فقد البنك حق الإصدار بالنسبة لتونس بعد استقلالها وعاد اسمه بنك الجزائر مجددا و واصل عمله إلى غاية 1962 ليتحول اسمه بعد ذلك إلى "البنك المركزي الجزائري".[1]

ثانيا: النظام المصرفي الجزائري بعد الاستقلال

1- الجهاز المصرفي الجزائري قبل إعادة الهيكلة

مر النظام المصرفي الجزائري بعدة مراحل منذ الاستقلال، كانت بدايتها مرحلة إرساء قواعد الجهاز المصرفين وقد تخللت تلك المراحل مجموعة من الإصلاحات المصرفية التي تهدف إلى تنظيم سير المنظومة المصرفية، وكذلك زيادة القدرة التمويلية للجهاز المصرفي من أجل تفعيل وتيرة التنمية الاقتصادية. وبصفة عامة يمكن حصر مراحل تطور هذا الجهاز فيما يلي:

1. المرحلة الأولى (1962-1966):

بعد الاستقلال عملت الجزائر على تشكيل النظام المصرفي وذلك من خلال إضفاء السيادة على المؤسسات المالية الكبرى، وبدأت بإنشاء أربع مؤسسات رئيسية وهي الخزينة، البنك المركزي، الصندوق الجزائري للتنمية وكذلك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.

أ- الخزينة العمومية:

إن تاريخ 1962/08/29 هو تاريخ فصل الخزينة العامة للجزائر عن الخزينة الفرنسية، وهو ما سمح لها القيام بالمهام التقليدية لوظائف الخزينة العامة، مع منحها امتيازات هامة تتمثل في منح قروض للاستثمارات في القطاع الاقتصادي، وكذلك قروض التجهيز للقطاع الفلاحي المسير ذاتيا.[2]

[1] شاكر القزويني، مرجع سبق ذكره، ص 48-49.

[2] صوفان العيد، دور الجهاز المصرفي في تدعيم وتنشيط برنامج الخصخصة، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، قسنطينة، 2011، ص 03.

ب- البنك المركزي الجزائري (BCA): [1]

يعتبر البنك المركزي أول مؤسسة نقدية تم تأسيسها في الجزائر المستقلة وقد كان ذلك في 1963/12/13 بموجب القانون 144/62، وقد ورث البنك المركزي اختصاصات بنك الجزائر، الذي تم تأسيسه في عهد الاستعمار وبتأسيسه أرادت الجزائر أن تبين إرادتها في قطع أي عهد لها بالاستعمار وإبراز نيتها في وضع مؤسسات تعبر عن استقلالها. وقد أوكلت للبنك المركزي كل المهام التي تختص بها البنوك المركزية في كل دول العالم فهو مسؤول عن إصدار النقود وتحديد معدل إعادة الخصم وكيفية استعماله، والبنك حسب قانون تأسيسه هو بنك البنوك ويجعله ذلك مسؤولا عن السياسة النقدية والسياسة الإقراضية، وهو أيضا بنك الحكومة ويحتم عليه أن يقدم تسهيلاته لها بواسطة إعطاء تسبيقات للخزينة، أو إعادة خصم سندات مكفولة من طرفها.

ج- الصندوق الجزائري للتنمية (CAD):

لقد تأسس الصندوق الجزائري للتنمية بموجب القانون رقم 165/63 الصادر في 1963/05/07 وتم تحويل اسمه إلى البنك الجزائري للتنمية في سنة 1972.[2] وضع هذا البنك مباشرة تحت وصاية الوزارة المالية، وهو مكلف بتمويل الاستثمارات المنتجة في إطار البرامج والمخططات الخاصة بالاستثمارات، وتغطي قطاعات نشاطه جزءا كبيرا من الاقتصاد الوطني، وتشمل الصناعة بما فيها، قطاع الطاقة والمناجم، قطاع السياحة والنقل والتجارة والتوزيع، والمناطق الصناعية، الدواوين الزراعية وقطاع الصيد ومؤسسات الانجاز.[3]

وحل البنك محل خمسة بنوك فرنسية وأربع مؤسسات كانت تتعاطى الائتمان المتوسط الأجل ومؤسسة خامسة للائتمان طويل الأجل وهذه المؤسسات هي:[4]

- القرض العقاري؛
- القرض الوطني؛

[1] الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة، الجزائر، 2004، ص 186.

[2] المرجع نفسه، المكان نفسه.

[3] محمود حميدات، مدخل للتحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة، 2014، ص 130.

[4] شاكر القزويني، مرجع سبق ذكره، ص 157.

- صندوق الودائع والارتهان؛
- صندوق صفقات الدولة؛
- صندوق تجهيز وتنمية الجزائر.

د- الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط (CNEP):

تم تأسيس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في 10 أوت 1964 بموجب القانون رقم 64-227،[1] وتتمثل مهمته في جمع الادخارات الصغيرة للعائلات والأفراد. أما في مجال منح القروض فقد أسندت له مهمة تمويل ثلاث عمليات وهي تمويل البناء، الجماعات المحلية وبعض العمليات الخاصة ذات المنفعة العمومية الوطنية.[2]

2. المرحلة الثانية (1966-1970):

تميزت هذه المرحلة بتأميم البنوك الأجنبية، والذي نتج عنه ميلاد ثلاث بنوك تجارية سميت "بنوك أولية" تعود ملكية رأسمالها كليا إلى الدولة وتتمثل هذه البنوك في:

أ- البنك الوطني الجزائري (BNA):

أنشئ هذا البنك بموجب المرسوم رقم 66-178 المؤرخ في 13 جوان 1966 لتمويل المشاريع الاقتصادية، وقد استرجع أصول عدة مؤسسات كانت متواجدة سابقا مثل مؤسسات القرض العقاري الجزائري والتونسي (CFAT) والقرض الصناعي والتجاري (CIC)، وهو يمثل نقطة تحول مهمة للاقتصاد الوطني من طرف السلطات في إطار إنشاء منظومة بتكية وطنية وتجسيد الإرادة السياسية التي بدت واضحة في استرداد

[1] كزيز محمد، الجهاز المصرفي ودوره في تفعيل سوق الأوراق المالية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عباس لغرور، خنشلة، 2021، ص 13.

[2] فائزة لعراف، مدى تكييف النظام المصرفي الجزائري مع معايير لجنة بازل واهم انعكاسات العولمة، دار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2013، ص 166.

البلاد لسيادتها الاقتصادية، وهذا ما عبر عنه عبد الحميد طمار بالمصطلح الاقتصادي "ضرورة التحكم في المستقبل" وبالمصطلح السياسي "ضرورة تنظيم ديمقراطية الشعب.[1]

واسترجع البنك الوطني المركزي نشاط مجموعة من البنوك الأجنبية والتي نعددها فيما يلي:

- بنك التسليف العقاري الجزائري التونسي في شهر جويلية 1966؛
- بنك التسليف الصناعي والتجاري في شهر جويلية 1967؛
- بنك باريس الوطني في شهر جانفي 1968؛
- بنك باريس والبلاد المنخفضة في شهر جوان 1968.[2]

وباعتباره بنك تجاري فإنه يقوم بتجميع الودائع من العائلات والأفراد ومختلف القطاعات الاقتصادية الأخرى وتقديم القروض القصيرة الأجل، واستنادا إلى مبدأ التخصص في النظام البنكي الجزائري فقد اسند إلى هذا البنك مهمة تمويل القطاع الفلاحي والتجمعات المهنية للاستيراد، المؤسسات العمومية والقطاع الخاص، ويعتبر أول بنك تجاري تم تأسيسه في الجزائر.[3]

ب- القرض الشعبي الجزائري (CPA):

وقد تأسس بالمرسوم رقم 68-78 الصادر في 1967/05/14 برأسمال قدره 15 مليون دينار، وقد ورث البنك مجموع فعاليات البنوك الشعبية التي كانت موجودة في الجزائر، وهران، قسنطينة وعنابة، وكذلك الصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي وقد اندمجت فيما بعد ثلاث بنوك أجنبية بعد تأميمها.[4]

[1] نكوري أسماء، عصرنة النظام المصرفي الجزائري والاستفادة من خبرات البنوك الأجنبية كآلية لزيادة القدرة التنافسية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص علوم مالية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، 2012، ص 05.

[2] محمود حميدات، مرجع سبق ذكره، ص 130.

[3] أسيا سعدان، تأهيل النظام البنكي الجزائري في ظل التطورات المالية العالمية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص نقود ومالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2006، ص 85.

[4] شاكر القزويني، مرجع سبق ذكره، ص 60.

والقرض الشعبي الجزائري مثل البنك الوطني الجزائري يقوم بجمع الودائع باعتباره بنكا تجاريا، ويقوم بمنح القروض قصيرة الأجل، وابتداء من سنة 1971 أصبح يقوم بمنح القروض متوسطة الأجل.[1]

كما انه يقوم بتمويل عدد كبير من المؤسسات الخاصة قصد تدعيم الصناعات المحلية، التقليدية والمهن الحرة، وتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ميدان التجارة والصناعة الحرفية والسياحة.[2]

ج- البنك الخارجي الجزائري (BEA):

تأسس هذا البنك بموجب الأمر رقم 67-204 الصادر بتاريخ 01 أكتوبر 1967 عن طريق استرجاع أصول المؤسسات الشركة العامة (SG) والقرض الليوني (CL) ومؤسسات أخرى، وقد كان هدفه الأساسي هو تسهيل وتطوير الروابط البنكية والمالية التي تربط الجزائر مع العالم الخارجي، وهو أيضا شأنه شأن البنوك الرئيسية الأخرى، حيث يستطيع ممارسة الأعمال المصرفية والتمويل الداخلي،[3] ويقوم بالمهام التالية:

- تخصص هذا البنك عند نشأته في تمويل العمليات مع الخارج، بالإضافة إلى العمليات المصرفية التقليدية.
- إبرام العقود الخاصة بالقروض مع العملاء الأجانب، كما يقوم بتنفيذ العمليات التجارية الخارجية.
- إعطاء ضمانات للمستوردين والمصدرين.
- منح قروض قصيرة الأجل لقطاع الصناعة والقطاع العام والخاص.
- يشارك مع البنوك الأخرى في منح القروض متوسطة وطويلة الأجل.
- إعطاء المعلومات المتعلقة بالتجارة الخارجية.

[1] الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 189.

[2] زقاي فازية و حمزة فايزة، تأهيل الجهاز المصرفي للاندماج في العولمة المالية و استراتجيات مواجهة تحدياتها، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2015، ص 06.

[3] رايس عبد الحق، مرجع سبق ذكره، ص 114.

وأما التخصص الأصلي للبنك الخارجي فهو التحكم في عمليات التجارة الخارجية ويمثل الدولة على المستوى الدولي. ويضمن تمويل المؤسسات الموطنة على مستوى شبابيكه وخاصة تلك المتعلقة بالاستغلال البترولي والصناعات التحويلية.[1]

وبهذا استكملت الجزائر عملية التأميم، وكان الغرض من إنشاء هذه البنوك الثلاثة كسر حدة الاحتكار المصرفي الأجنبي والرغبة في تقديم مساهمات جادة في عملية التنمية الاقتصادية للبلد، وكانت بداية عمل هذه البنوك ترتكز نظريا على نوع من التخصص، حيث يقوم كل بنك منها بتمويل مجموعة من قطاعات الاقتصاد الوطني.[2]

3. المرحلة الثالثة (1970-1982):

أ- الإصلاح المالي لسنة 1971:

شهدت بداية السبعينات بعض الإصلاحات والتعديلات على السياسة المالية والنقدية تماشيا مع السياسة العامة للدولة في إطار الاقتصاد المخطط، حيث أنشئ مجلس القرض والهيئة التقنية للمؤسسات المصرفية بموجب الأمر 71-47 الصادر في 1971/06/30 والمتضمن تنظيم البنوك، حيث أعطى هذا الأمر صلاحيات إضافية للبنك المركزي بعد ما كانت تنحصر مهامه في خدمة الخزينة العامة وذلك بمنحها قروض وتسبيقات بدون قيد أو شرط.

وفي إطار هذه الإصلاحات تم إنشاء البنك الجزائري للتنمية في عام 1971 كامتداد للصندوق الجزائري للتنمية، وهو بنك استثماري حل محل الخزينة العامة في منح القروض الطويلة الأجل في إطار تمويل المخططات التنموية ومنها المخطط الرباعي الأول.[3]

---

[1] مفتاح صالح، أداء النظام المصرفي الجزائري من قبل الاستقلال إلى فترة الإصلاحات، ورقة بحثية مقدمة ضمن المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، يومي 08 و09 مارس 2005، جامعة ورقلة، ص 107.

[2] بطاهر علي، إصلاحات النظام المصرفي الجزائري وأثارها على تعبئة المدخرات وتمويل التنمية، أطروحة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص تحليل اقتصادي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005، ص 30

[3] بن عيسى شافية، اثر وتحديات الانضمام للمنظمة العالمية للتجارة على القطاع المصرفي الجزائري، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص نقود ومالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2010، ص 109.

لقد حمل الإصلاح المالي لسنة 1971 رؤية جديدة من خلالها تم إنشاء مهمة تسيير ومراقبة العمليات المالية للمؤسسات العمومية للبنوك، وفرض مراقبة صارمة على التدفقات النقدية، ونوجز في إطار هذا الإصلاح اتخاذ الإجراءات التالية:

- إمكانية استعمال السحب على المكشوف من طرف المؤسسات العمومية لتمويل عمليات الاستغلال وذلك من خلال المادة 30 من قانون المالية لسنة 1971، ونتج عن ذلك تراكم ديون البنوك على المؤسسات العمومية بشكل اثر على التوازن الداخلي للاقتصاد بشكل عام؛[1]
- من خلال المادة 07 لقانون المالية لسنة 1971 تم تحديد طرق تمويل الاستثمارات العمومية المخططة والمتمثلة فيما يلي:
  - قروض بنكية متوسطة الأجل تتم بواسطة إصدار سندات قابلة لإعادة الخصم لدى البنك المركزي؛
  - قروض طويلة الأجل ممنوحة من طرف مؤسسات مالية متخصصة مثل البنك الجزائري للتنمية؛
  - التمويل عن طريق القروض الخارجية المكتتبة من طرف الخزينة العمومية والبنوك الأولية والمؤسسات؛[2]
  - تقوية دور المؤسسات المالية في تعبئة الادخار الوطني عن طريق المساهمة الإجبارية للمؤسسات العمومية في ميزانية الدولة، وذلك بمقتضى المادة 26 من التعليمة 71-93 لـ1971/12/31، والتي تقتضي بتخصيص مبالغ الاهتلاكات والاحتياطات في حساب لدى الخزينة العمومية، ولكن هذا القرار طرح مشكلا يتمثل في عجز المؤسسات العمومية الوطنية عن تحقيق نتائج ايجابية للمساهمة في ميزانية الدولة.[3]
- يتم التمويل البنكي للمؤسسات العمومية بقيام هذه الاخيرة بتوطين كل عملياتها المالية في بنك واحد، ويجب التذكير أن البنوك والمؤسسات ليست مجبرة في عملية التوطين باعتبار أن المؤسسات الموجودة وزعت بقرار من وزارة المالية على البنوك التجارية الموجودة؛

---

[1] نوي نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص 27

[2] زقرير عادل، تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص نقود وتمويل، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2009، ص 128.

[3] زقاي فازية و حمزة فايزة، مرجع سبق ذكره، ص 08.

- دعم المؤسسات العمومية التي تواجه عجز في التسيير، بحيث تم إعداد مخطط لإعادة هيكلة المؤسسات العمومية التي سجلت عجزا ناتجا عن قيود خارجية مفروضة من طرف الدولة إلى معايير تطهير المؤسسات العمومية التي سجلت عجزا ناتجا عن سوء التسيير؛
- تحديد معدلات الفائدة بطرقة مركزية وإدارية؛
- إلزام المؤسسات بفتح حسابين فقط هما حساب الاستغلال خاص بعمليات الاستغلال وحساب الاستثمار خاص بعمليات الاستثمار.[1]

رغم ما أتى به إصلاح 1971 في محاولة لإعادة هيكلة الجهاز المصرفي المنشأ حديثا قصد التحكم الجيد في التدفقات النقدية المتداولة داخل القطاع، إلا انه لم يخلو من بعض المعوقات التناقضات نتج عنها العديد من المشاكل من بينها نذكر ما يلي:[2]

- عدم توافق دور الجهاز المصرفي مع المحيط الاقتصادي والاجتماعي؛
- إلزام المؤسسات العمومية المساهمة في ميزانية الدولة (أي دفع مبالغ الاهتلاكات والاحتياطات للخزينة العمومية)، رغم أنها تحقق خسائر حيث لم يكن الأمر سوى تسجيل محاسبي، فجميع الموال التي كانت تساهم بها المؤسسات تأتيها من البنوك بفضل تقنية السحب على المكشوف، وأمام هذه الوضعية تم إلغاء هذا الإلزام من خلال قانون الملية لسنة 1971؛
- العودة إلى الاعتماد على الخزينة العمومية في تمويل استثمارات المؤسسات وهذا ما أقرته المادة 07 من قانون المالية لسنة 1978 "الاستثمارات المخططة للمؤسسات العمومية تكون مضمونة بتمويل من خزينة الدولة وكذلك عن طريق رؤوس الأموال الذاتية للمؤسسات".

ومنه تميزت هذه المرحلة بتطبيق إصلاحات مالية على الجهاز المصرفي، فابتداء من سنة 1970 قررت السلطات إسناد مهمة التسيير و التحكم في العمليات المالية للمؤسسات العمومية إلى البنوك، مما استلزم إعادة

[1] بوشرمة عبد الحميد، الجهاز المصرفي الجزائري و متطلبات العولمة، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص تحليل اقتصادي، قسم العوم الاقتصادية، كلية العلوم لاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، آم البواقي، 2010، ص 101.

[2] بولغيتي عبد الرحمان وعيساوي مسعودة، الجهاز المصرفي وتحدياته في تمويل التنمية المحلية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد دراية، ادرار، 2018، ص 08.

تنظيم كل الهيئات البنكية للبلاد، أما في سنة 1978 فقد ترك الجهاز المصرفي المجال للخزينة العمومية في تمويل الاستثمارات المخططة للقطاع العمومي.[1]

ثانيا: الجهاز المصرفي الجزائري خلال فترة إعادة الهيكلة 1982-1985

نظرا للتغيرات الاقتصادية التي عرفتها الجزائر والتي انجر عليها تغير هيكل الجهاز المصرفي بشكل يتماشى وإعادة هيكلة وإصلاح المؤسسات الأخرى، فإن لإعادة الهيكلة هدفها الأساسي هو تدعيم اختصاص البنوك بخلق بنوك جديدة تتكفل بقطاعات محددة، تهدف أيضا إلى تخفيض سلطة البعض منها التي حققت كسبا بفضل الاحتكار في أجزاء مهمة من الاقتصاد وجدت نفسها تتمتع بثقل مالي معتبر. ولهذا تم إنشاء بنكين وهما:

أ- بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR):

تم تأسيسه بموجب المرسوم 82-206 المؤرخ في 1982/03/16 وذلك بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري برأس مال قدره مليار دينار جزائري.[2]

ويعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بنك تجاري حيث يمكنه جمع الودائع سواء كانت جارية أو لأجل، ويمثل أيضا بنك تنمية باعتباره يستطيع أن يقوم بمنح قروض متوسطة وطويلة الأجل هدفها تكوين رأس المال الثابت.

وفيما يخص الجانب الافتراضي لهذا البنك، فهو يعتبر بنكا متخصصا في القطاع الفلاحي لذلك يمكنه أن يمنح قروض في هذا المجال لتمويل القطاع الفلاحي، وترقية النشاطات الفلاحية والحرفية، وكذلك تمويل

[1] زقاي فازية و حمزة فايزة، مرجع سبق ذكره، ص 09.

[2] بوركايب رقية ومحمدي رميسة، واقع مسايرة التنظيم الاحترازي الجزائري لاتفاقية بازل 03، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2019، ص 11.

أنشطة الصناعات الغذائية والأنشطة المختلفة في الريف[1]، وقد ورث عند إنشائه تمويل القطاع الفلاحي عن البنك الوطني الجزائري.[2]

ب- بنك التنمية المحلية (BDL):

تأسس بموجب المرسوم رقم 85-85 الصادر في 30 افريل 1985، إذ يعتبر أخر بنك تجاري تم تأسيسه في الجزائر خلال مرحلة الاقتصاد الموجه أي خلال فترة الكبح المالي، قدر رأسماله بحوالي نصف مليار دينار جزائري،[3] مقره الرئيسي خارج العاصمة في اسطاوالي ولاية تيبازة،[4] وهو عبارة على بنك إيداع واستثمار، أوكلت له القيام بتمويل الاستثمارات المخططة من قبل الجماعات المحلية، بالإضافة إلى قيامه ببعض النشاطات كمنح القروض بالرهن وتمويل القطاع الخاص.[5]

[1] بلعجين خالدية، قياس و تحليل مدى إدراك موظفو البنوك لأثر التحرير المالي والمصرفي على الجهاز المصرفي الجزائري، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد دولي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، وهران، 2009، ص 86.

[2] بن شيخ عبد الرحمن، اتجاهات تقييم استقرار النظام المالي في الإطار العولمي الجديد، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص تحليل اقتصادي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008، ص 174.

[3] شعبون وفاء، التحرير المالي وتأثيره على النمو الاقتصادي، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2016، ص 64.

[4] شاكر القزويني، مرجع سبق ذكره، ص 62.

[5] خليفة عزي وآخرون، واقع النظام المصرفي على ضوء تعديلات قانون النقد والقرض، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث و الدراسات، المجلد 06، العدد 02، الجزائر، ديسمبر 2021، ص 303.

المطلب الثاني: تطور النظام المصرفي الجزائري في ظل الإصلاحات الاقتصادية لسنة 1986

أولا: أسباب و دوافع إقدام الجزائر على الإصلاحات الاقتصادية والمالية

عرف الاقتصاد الجزائري وضعا غير متكافئ منذ الاستقلال إلى أزمة المحروقات سنة 1986، فتطلب الأمر من السلطات القيام بعدة إصلاحات اقتصادية ومالية، ويمكن إرجاع هذا الاختلال إلى مجموعة من الأسباب:

أ. أسباب ودوافع داخلية:[1]

- اعتماد الصناعات المصنعة منذ السبعينات، كأحد أشكال النموذج التنموي في ظل النظام الاشتراكي، حيث اعتمدت الجزائر على الصناعة وأهملت الزراعة مما أدى إلى اختلال في بنيان الاقتصاد، وتراجعت الفلاحة أما النمو المتزايد للسكان؛
- انتهاج سياسة التخطيط وإهمال قواعد التسيير الاقتصادي، والفصل بين القطاع العام والقطاع الخاص بحيث فضل القطاع العام وأهمل القطاع الخاص؛
- غياب نموذج التنمية في مرحلة الثمانينات، وذلك رغم محاكاة النمط الرأسمالي في بعض مبادئه، فتوقفت عجلة التنمية بانخفاض الاستثمارات بسبب انخفاض حاد في موارد الدولة والتي كانت تعتمد كلية على المحروقات، نتيجة تراجع أسعار النفط وتقلص سوق المديونية الخارجية؛
- ارتفاع حجم الواردات من السلع والخدمات الضرورية كالمواد الغذائية والترفيهية، كاستيراد السيارات السياحية والتجهيزات المترلية في إطار سياسة "من اجل حياة أفضل" وهذا الشيء صاحبه انخفاض أسعار المحروقات والنتيجة الحتمية هي عجز ميزان المدفوعات وارتفاع حجم المديونية الخارجية ونسبة خدمة الدين الخارجي؛
- سياسة التمويل التي اعتمدتها الجزائر في تمويل الاستثمارات المخططة وفقا لنمط التسيير المركزي على الجهاز المصرفي، حيث لم تكن وظيفة هذا الأخير سوى خدمة الخزينة، وكانت الحكومة تقوم بطلب

[1] بلعزوز بن علي، محاضرات في النظريات والسياسة النقدية، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2006، ص 178.

تسبيقات واعتمادات من البنك المركزي دون قيد أو شرط وذلك لمعالجة العجز المستثمر في الخزينة العمومية، الأمر الذي أدى إلى نمو غير موازي بين الكتلة النقدية و النمو الاقتصادي.

ب. **أسباب و دوافع خارجية:** يمكن حصر أهمها فيما يلي:[1]

- **أزمة البترول:** إن ارتباط تمويل الاقتصاد الجزائري بعوائد صادرات المحروقات بنسبة تفوق 95% الشيء الذي دفع إلى انهيار مداخيل الصادرات سنة 1986م بسبب أزمة البترول، حيث عرف سوق النفط تراجعا خطيرا في الأسعار فمن 27 دولار للبرميل الواحد سنة 1985م انخفض إلى اقل من 14 دولار سنة 1986م، ونتيجة ذلك انخفضت الصادرات من 12.7 مليار سنة 1985 إلى 07.9 مليار دولار سنة 1986، أي انخفاض قدر بـ 4.8 مليار دولار خلال سنة واحدة، وهو ما اثر بشكل كبير على توازن ميزان المدفوعات، كما أن انخفاض أسعار البترول أدى إلى انخفاض 50% من إيرادات الميزانية وعجز الميزانية بـ 13.7% من الناتج الداخلي الإجمالي سنة 1988م و ارتفع معدل خدمات المديونية من 35% إلى 78% بين سنة 1985 م وسنة 1988.
- **المديونية الخارجية:** لجأت السلطات الجزائرية إلى الأسواق المالية الدولية والأجنبية، والتي فتحت على مصرعها لإقراض السلطات الجزائرية بحجة التنمية التي اعتمدتها الحكومة في المخطط الرباعي الأول 1970-1973 والمخطط الرباعي الثاني 1974-1977، وذلك أمام نقص الموارد الداخلية وأمام نموذج التنمية المتبع والذي كان يقوم على الصناعات المصنعة، الأمر الذي تطلب رصد أموال ضخمة كان مصدرها الاستدانة الخارجية، فلجأت الجزائر إلى هذا المصدر من التمويل خاصة أمام تدني مستويات الفائدة التي طبقتها المؤسسات المالية الدولية في ذلك الوقت. وبهذه الطريقة وقعت الجزائر كباقي الدول النامية في مصيدة المديونية الخارجية، وإذا تتبعنا مراحل تطور المديونية الخارجية للجزائر فنجد أن هذه الاخيرة قدرت في سنة 1970 حوالي 0.9 مليار دولار لتصل إلى 17 مليار دولار في سنة 1980 بمعنى تضاعف بـ 84 مرة و ما يبرهن ارتباط المديونية الخارجية بالاستثمارات المخططة هو قيمة المديونية الخارجية في 1985م بلغت 19.8 مليار دولار بعدما كانت حوالي 12 مليار دولار في نهاية المخطط الرباعي الثاني 1974-1977.

[1] قادة عبد القادر، متطلبات تأهيل البنوك العمومية الجزائرية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص نقود ومالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2008، ص 77-78.

ثانيا: صدور قانون النقد والبنك لسنة 1986

نتيجة الأزمة المزدوجة التي عاشها الاقتصاد الجزائري في منتصف الثمانينات بسبب انخفاض أسعار البترول وانهيار سعر صرف الدولار، ظهرت إصلاحات 1986 بموجب القانون رقم 12/86 الصادر في 1986/08/19 المتعلق بنظام البنوك و القرض، حيث تم إدخال إصلاح جذري على الوظيفة البنكية من اجل إرساء المبادئ العامة للبنوك العمومية وتوحيد الإطار القانوني الذي يسير المؤسسات المصرفية، حيث تم اعتماد مقاييس الربحية، المردودية والأمان في تسيير البنوك العمومية خاصة في مجال منح القروض بمختلف أنواعها، ومن هنا ظهر ما يسمى بالخطر البنكي كمفهوم جديد دخل عالم إدارة البنوك التجارية الجزائرية.[1]

ويمكن إيجاز أهم المبادئ، والقواعد الأساسية التي تضمنها القانون في النقاط التالية:

- تقليص دور الخزينة المتعاظم في تمويل الاستثمارات وإشراك الجهاز المصرفي في توفير الموارد المالية الضرورية للتنمية الاقتصادية، إلا أن القانون لم يضع آليات تنفيذ ذلك؛
- أعاد القانون للبنك المركزي وظائفه التقليدية ودوره كبنك البنوك، وان كانت المهام تعوزها الآليات التنفيذية، ومن ثم تبدو في أحيان كثيرة مفيدة؛
- بموجب هذا القانون تم الفصل بين البنك المركزي كمقرض أخير وبين نشاطات البنوك التجارية الأمر الذي سمح بإقامة جهاز مصرفي على مستويين؛
- أعاد القانون للبنوك ومؤسسات التمويل دورها في تعبئة الادخار وتوزيع القروض في إطار المخطط الوطني للقرض، كما سمح لها بإمكانية تسلم الودائع مهما كان شكلها ومدتها، وأصبح أيضا بإمكانها أن تقوم بإحداث الائتمان دون تحديد لمدته أو للأشكال التي يأخذها، كما استعادت المصارف حق متابعة استخدام القرض وكيفية استرجاعه والحد من مخاطر القرض خاصة عدم السداد؛[2]
- تنص مراسيم القانون على إنشاء هيئات رقابة وهيئات استشارية على النظام المصرفي.

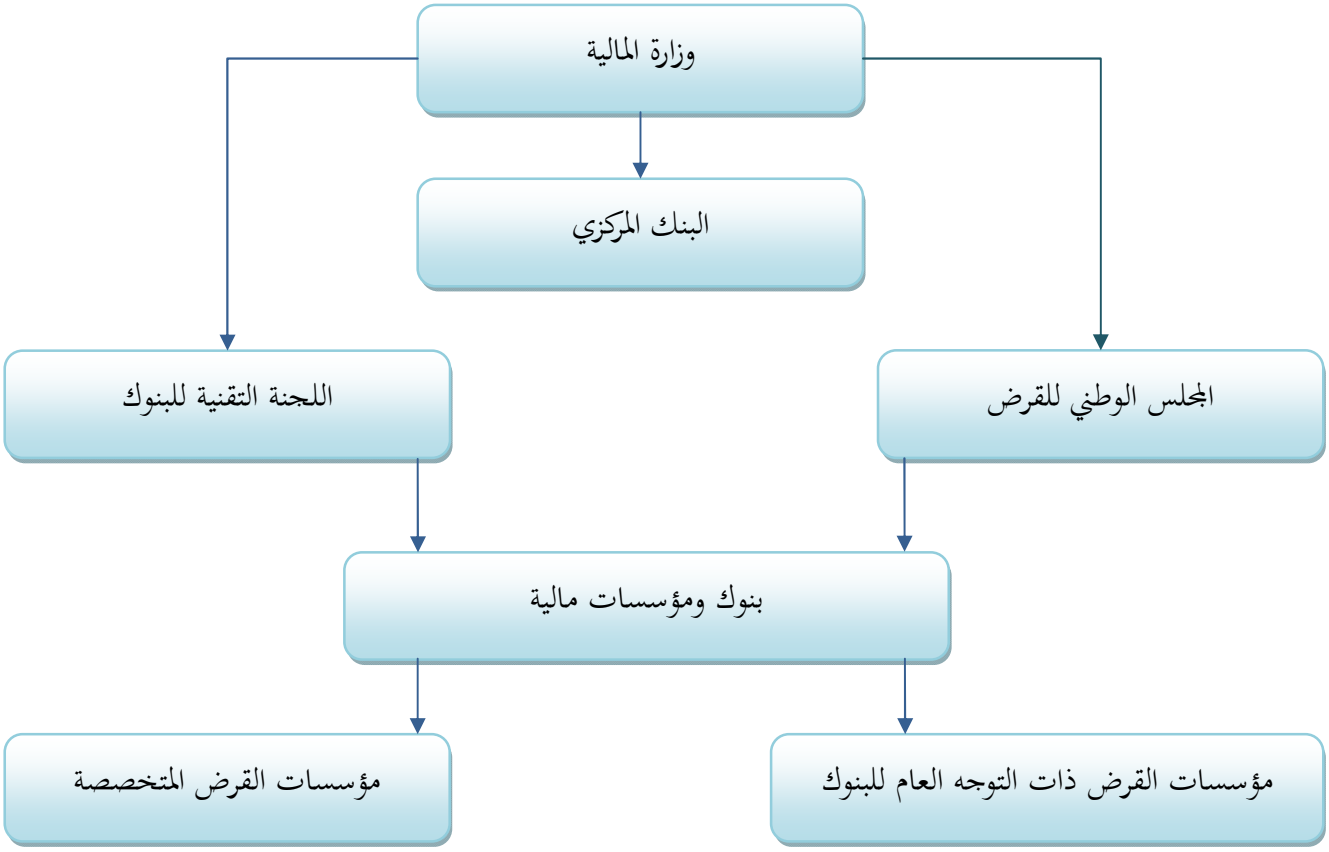
---

[1] بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص نقود ومالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005، ص 53.

[2] بلعزوز بن علي، مرجع سبق ذكره، ص 183-184.

في النهاية فالخروج من مرحلة كان فيها الاقتصاد الوطني تحت احتكار مبادئ نظام يتميز بالتخطيط المركزي الشديد، جاء قانون البنك والقرض بتأسيس المخطط الوطني للقرض، باعتبار هذا الأخير يحدد الأهداف الواجب بلوغها فيما يخص تعبئة الموارد والأولويات التي يجب مراعاتها في توزيع القروض، وتحديد مستوى تدخل البنك في تمويل الاستثمارات.[1]

الشكل رقم (02): النظام المصرفي الجزائري إلى غاية 1986



المصدر: احمد سبع وآخرون، التوجهات المصرفية في ظل التحديات المالية والنقدية المعاصرة، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2020، ص 55.

[1] بلعزوز بن علي وكتوش عاشور، واقع المنظومة المصرفية الجزائري ومنهج الإصلاح، ورقة بحثية مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية واقع وتحديات، يومي 14 و15 ديسمبر 2004، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، ص495.

المطلب الثالث: تكييف النظام المصرفي مع قانون الإصلاحات الاقتصادية 1988

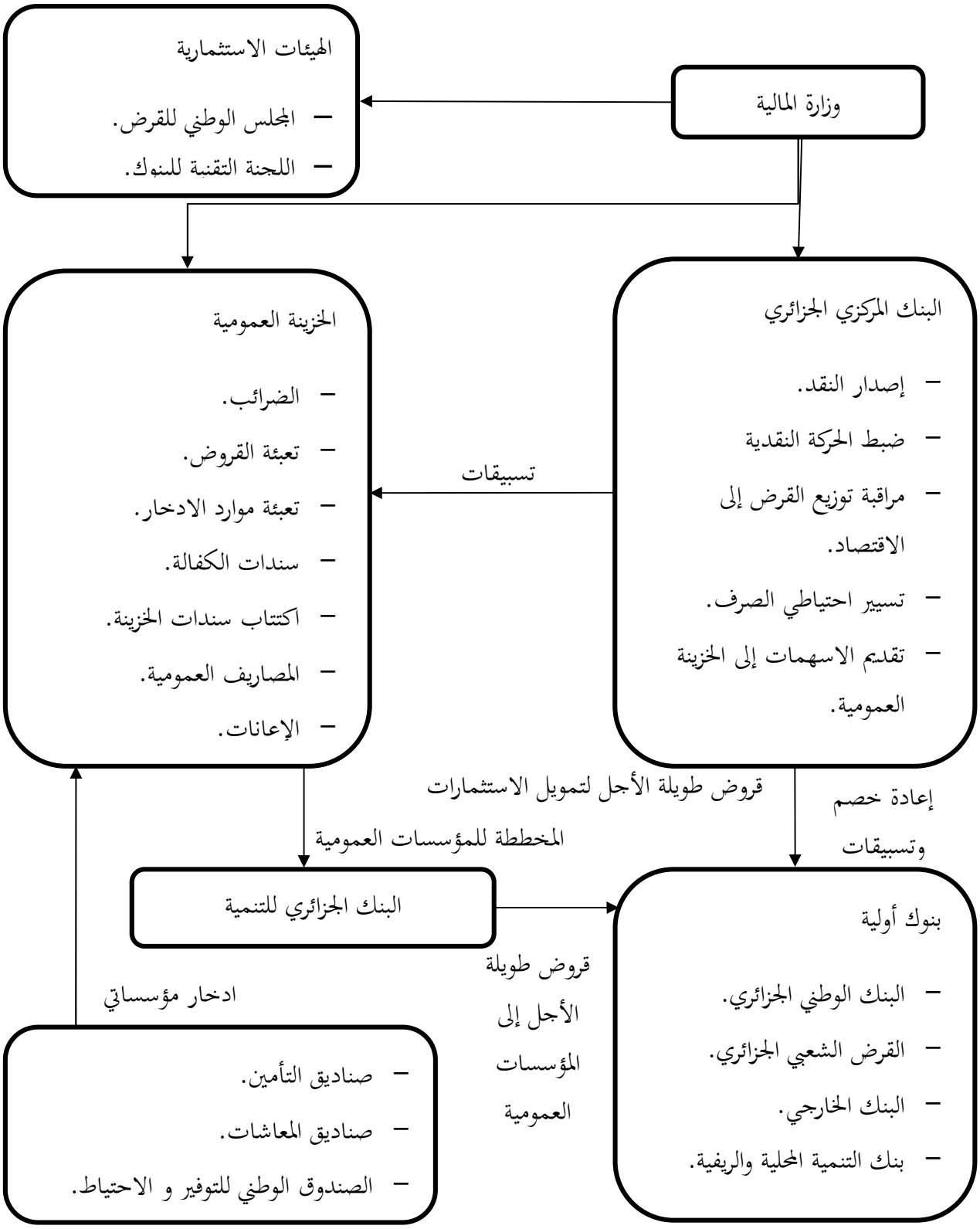
نظرا للنقائص والعيوب المتعلقة بقانون سنة 1986، اتضح انه غير ملائم للوضعية الاقتصادية، ولم يستطع التكيف مع الإصلاحات التي قامت بها السلطات الجزائرية، وخاصة بعد صدور القانون التوجيهي للمؤسسات في سنة 1988 والذي تم تعديله بالقانون رقم 06/88 المؤرخ في 1988/01/12، والذي نادى باستقلالية البنوك والمؤسسات المالية وضرورة تعديل قواعد التمويل وفق الأتي:

- إعطاء الاستقلالية للبنوك في إطار التنظيم الجديد للاقتصاد والمؤسسات؛
- اعتبر هذا القانون أن البنك شخصية معنوية تجارية تخضع لمبادئ الاستقلالية المالية والتوازن المحاسبي، وبالتالي خضوع نشاطه لمبدأ الربحية والمردودية؛
- يمكن للمؤسسات المالية غير المصرفية أن تقوم بعملية التوظيف المالي لنسبة من أصولها المالية في شراء أسهم وسندات صادرة من مؤسسات تعمل داخل التراب الوطني وخارجه؛
- يمكن لمؤسسات القرض أن تلجأ للجمهور من أجل الاقتراض على المدى الطويل، كما يمكنها أن تلجأ إلى طلب ديون خارجية؛[1]
- كما منحت للبنوك حرية اختيار متعامليها، أي تمنعها بالاستقلالية في اتخاذ قرارات منح القروض للمؤسسة العمومية والخاصة دون تمييز، وأكد هذا القانون من جهة أخرى على دور البنك المركزي في إعداد وتسيير السياسة النقدية فيما يخص تحديد سقوف إعادة الخصم حسب المادة 03 من القانون، مراعاة عامل الخطر في توزيع القرض وما ينجز عنه من مردود سواء كان ايجابيا أم سلبيا، عكس ما كان عليه من قبل لما كانت الخزينة مسؤولة عن ضمانة سواء القرض الذي يعطي بدون مقابل مهما أدى إلى تأزم النظام البنكي.[2]

[1] كمال عايشي، أداء النظام المصرفي الجزائري في ضوء التحولات الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 10، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، نوفمبر 2006، ص 341.

[2] خبابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي، دار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2013، ص 275.

الشكل رقم (03): النظام المصرفي والمالي الجزائري إلى غاية 1988



المصدر: بلحوت مروة ومغربي دلال، إستراتيجية تأهيل المؤسسات المصرفية الجزائرية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، 2021، ص 14.

المبحث الثالث: الإصلاحات المصرفية في ظل قانون النقد والقرض 10/90

رغم الجهود المبذولة من طرف السلطات الجزائرية لإصلاح المنظومة المصرفية في عقد الثمانينات إلا أنه لم يستكمل تأسيس النظام المصرفي الجزائري إلا في 1990/04/14 تاريخ صدور قانون النقد والقرض (10/90) الذي جاء استكمالا للإطار القانوني لإصلاح الجهاز المصرفي.

المطلب الأول: أهداف ومبادئ قانون النقد والقرض 10/90

لقد أتى قانون النقد و القرض بعدة أفكار جديدة تصب مجملها في منح النظام البنكي مكانته الحقيقية كمحرك أساسي للاقتصاد، و انعكاس لتوجهات النظام الاقتصادي الجديد المنتهج في الجزائر.

أولا: أهداف قانون النقد و القرض 10/90

بناء على قرار المجلس الشعبي الوطني، صدر قانون النقد والقرض في شكل وثيقة تمثل القانون الأساسي للبنك المركزي. ونظام تسيير البنوك والقرض في آن واحد وأعطيت تسمية بنك الجزائر كتسمية جديدة للبنك المركزي وطبقا لأحكام المادة 12 من القانون فهو ملزم بإعداد سياسة نقدية فعالة تخدم الاقتصاد الحديث وتحقق استقرار العملة داخليا و خارجيا[1]. و من الأهداف الأساسية لقانون النقد و القرض:

- ضبط العلاقة بين بنك الجزائر و بين الخزينة العمومية بعدما كان هذا الأخير أداة لتمويل الخزينة دون قيود؛
- منح صلاحيات أكبر للبنك المركزي من أجل إقامة جهاز مالي ومصرفي أكثر استقرار، وذلك من خلال إنشاء مجلس النقد و القرض (كسلطة نقدية)، ومنحه صلاحيات واسعة لمراقبة أعمال البنوك والمؤسسات المالية، وقد تم في هذا الصدد إصدار تعليمة البنك المركزي الخاصة بقواعد الحذر في تسيير المؤسسات المصرفية والمالية؛

[1] خبابة عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 189.

- منح استقلالية أكبر للبنك المركزي عن السلطة التنفيذية، حيث أصبح البنك المركزي يؤدي دور المستشر للحكومة كما أن هذه الاستقلالية تعني تحميل مؤسسة الإصدار المسؤولية عن الاستقرار النقدي؛
- فتح المجال أمام القطاع الخاص للاستثمار في القطاع المالي والمصرفي بعدما كان حكرا على القطاع العام، و هو ما **يترجم هدف دعم الوساطة المالية وخلق جو من المنافسة.**[1]

ثانيا: مبادئ قانون النقد والقرض

يقوم قانون النقد والقرض الصادر في 1990/04/14 بإصلاحات الاقتصادية، كما أنه من بين القوانين الأساسية التي بينت التوجيهات الجديدة للانتقال نحو اقتصاد السوق ويقوم قانون النقد والقرض على مجموعة من المبادئ سنحاول استعراضها فيما يلي:

أ/ **الفصل بين الدائرة النقدية والدائرة المالية:** لم تعد الخزينة حرة في اللجوء إلى عملية القرض، كما كانت في السابق تلجأ إلى البنك المركزي لتمويل العجز، هذا الأمر أدى إلى التداخل بين صلاحيات الخزينة و صلاحيات السلطة النقدية، وخلق تداخلا بين أهدافها التي لا تكون متجانسة بالضرورة، وجاء هذا القانون ليفصل بين الدائرتين فأصبح تمويل الخزينة قائم على بعض القواعد.

ب/ **الفصل بين الدائرة النقدية والدائرة الحقيقية:** كانت القرارات النقدية تتخذ تبعا للقرارات الحقيقية، على أساس كمي حقيقي في هيئة التخطيط، وتبعا لذلك لم تكن أهداف نقدية بحتة، بل أن الهدف الأساسي هو تعبئة الموارد اللازمة لتمويل البرامج الاستثمارية المخططة وقد تبنى قانون النقد و القرض مبدأ الفصل بين الدائرة الحقيقية والنقدية ويعني ذلك أن القرارات النقدية لم تعد تتخذ تبعا للقرارات المتخذة على أساس كمي من طرف هيئة التخطيط .و لكن مثل هذه القرارات النقدية تتخذ أساسا الأهداف النقدية التي تحددها السلطة النقدية، وبناء على الوضع النقدي السائد و الذي يتم تقديره من طرف هذه السلطة ذاتها.[2]

[1] رحيم حسن، الاقتصاد المصرفي، دار بهاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، قسنطينة، الجزائر، 2008، ص 301.

[2] كزيز محمد، مرجع سبق ذكره، ص 17.

ج/ **الفصل بين دائرة ميزانية الدولة ودائرة القرض:** كما أن الخزينة في النظام السابق كانت تلعب الدور الأساسي في تمويل استثمارات المؤسسات العمومية، حيث همش النظام البنكي وكان دوره يقتصر على تسجيل عبور الأموال من دائرة الخزينة إلى المؤسسات. وخلق مثل هذا الأمر غموضا كبيرا على مستوى نظام التمويلي وتفطن قانون النقد والقرض لهذه المشكلة حيث أبعد الخزينة عن منح القرض للاقتصاد ليبقى دورها يقتصر على تمويل الاستثمارات الإستراتيجية المخططة من طرف الدولة وابتدءا من هذه اللحظة أصبح النظام البنكي هو المسؤول عن منح القروض في إطار مهامه التقليدية.

د/ **إنشاء سلطة نقدية وحيدة مستقلة:** كانت السلطة النقدية مشتتة في مستويات عديدة، فوزارة المالية كانت تتحرك على أساس أنها السلطة النقدية،و الخزينة كانت تلجأ في أي وقت إلى البنك المركزي لتمويل عجزها و كانت تتصرف كما لو كانت هي السلطة النقدية، و البنك المركزي كان يمثل بطبيعة الحال سلطة نقدية لاحتكاره امتياز إصدار النقود، و كان ذلك بأنه تم إنشاء سلطة نقدية وحيدة و مستقلة عن أي جهة كانت، وقد وضع هذه السلطة النقدية في الدائرة النقدية و بالذات في هيئة جديدة اسماها مجلس النقد و القرض.[1]

هـ/ **وضع نظام بنكي على مستويين:** كما أن قانون النقد والقرض قد كرس مبدأ وضع نظام بنكي على مستويين ويعني ذلك التمييز بين نشاط البنك المركزي كسلطة نقدية ونشاط البنوك التجارية كموزعة للقروض، وبموجب هذا الفصل أصبح البنك المركزي يمثل فعلا بنك البنوك، يراقب نشاطها ويتابع عملياتها، كما أصبح بإمكانه أن يوظف مركزه كملجأ أخير للإقراض في التأثير على السياسات الافتراضية للبنوك ووفقا لما يقتضيه الوضع النقدي وتواجده فوق كل البنوك، بإمكانه أن يحدد القواعد العامة للنشاط البنكي ومعايير تقييم هذا النشاط في اتجاه خدمة أهدافه النقدية وتحكمه في السياسة النقدية.[2]

[1] الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 199.

[2] بوشرمة عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص 111.

المطلب الثاني: الهياكل الجديدة التي جاء بها قانون النقد والقرض

هي تلك الهياكل التي أحدثها قانون النقد والقرض 90-10 للرقابة على الجهاز المصرفي والتي تعمل على مستوى بنك الجزائر والمتمثلة فيما يلي:

أ/ مجلس النقد والقرض (C.M.C):

يعتبر مجلس إدارة البنك المركزي وهو سلطة نقدية تتمتع بصلاحيات واسعة في مجال النقد والقرض وإدارة شؤون البنك المركزي، ويتكون هذا المجلس من المحافظ رئيسا ويعين بمرسوم رئاسي لمدة 05 سنوات وثلاثة موظفين سامين كأعضاء أيضا يعينون بمرسوم من رئيس الحكومة حسب كفاءتهم في الميدان الاقتصادي والمالي.

ب/ اللجنة المصرفية:

تتكون هذه اللجنة من كل من المحافظ رئيسا وقاضيين من المحكمة العليا، يقترحهما رئيسهما الأول وعضويين يتمتعان بخبرة في الشؤون المصرفية والمالية وخاصة المحاسبية يقترحهما وزير المالية.

ج/ مركزية المخاطر:

هي مصلحة تهدف إلى مساعدة النظام البنكي على مواجهة المخاطر المرتبطة بالقروض، حيث تكلف بجميع أسماء المستفيدين من القروض وطبيعة وسقف القروض الممنوحة والمبالغ المسحوبة والضمان المعطاة لكل قرض من جميع البنوك والمؤسسات المالية، وتستفيد من هذه المعلومات البنوك والمؤسسات المالية بشروط معينة وهذه الأخيرة تكون ملزمة بالانخراط في مركزية المخاطر وتساهم في تمويلها، كما أنه لا يمكنها منح أي قرض إلا بعد الحصول على المعلومات المتعلقة بالمستفيد من مركزية المخاطر، وقد ترك القانون لمجلس النقد والقرض إعداد القواعد الخاصة بتنظيم سير هذه المصلحة وطرق تمويلها من قبل البنوك والمؤسسات المالية[1].

[1] بولغيتي عبد الرحمان وعيساوي مسعودة، مرجع سبق ذكره، ص 12-13.

د/ مركزية عوارض الدفع:

قام بنك الجزائر بموجب النظام رقم (92-02) المؤرخ في 22 مارس 1992، بإنشاء مركزية لعوارض الدفع وفرض على كل الوساطة المالية للإنضمام إلى هذه المركزية وتقديم كل المعلومات الضرورية لها. وتقوم بتنظيم المعلومات المرتبطة بكل الحوادث والمشاكل التي تظهر عند استرجاع القروض أو تلك التي لها علاقة باستعمال مختلف لوسائل الدفع في هذا المجال.

هـ/ جهاز مكافحة إصدار شيكات دون مؤونة:

تم إنشاء هذا الجهاز بموجب النظام (92-03) المؤرخ في 22مارس1992، ويعمل على تجميع المعلومات المرتبطة بعوارض دفع الشيكات لعدم كفاية الرصيد والقيام بتبليغ هذه المعلومات إلى الوسطاء الماليين الذين وقعت لديهم عوارض دفع لعدم كفاية أو لعدم وجوده أصلا أنهم يصرحوا بذلك إلى مركزية عوارض الدفع حتى يمكن استغلالها وتبليغها إلى الوسطاء الماليين الآخرين، ويجب عليهم في هذا المجال أن يطلعوا على سجل عوارض الدفع قبل تسليم دفتر الشيكات للزبون[1].

المطلب الثالث: أهم التعديلات التي أدخلت على قانون النقد والقرض 10/90

سنتناول في هذا المطلب أهم التعديلات التي أدخلت على قانون النقد والقرض 90-10

أ/ الأمر 01-01 المعدل والمتمم لقانون النقد والقرض 90-10

جاء أول تعديل لقانون النقد والقرض 90-10 عن طريق أمر رئاسي، وهو الأمر رقم 01-01 المؤرخ في 27 فيفري 2001، حيث مس هذا التعديل الجوانب الإدارية فقط في تسيير البنك المركزي دون المساس بصلب القانون وموارده المطبقة، حيث جاء هذا التعديل من خلال:[2]

[1] بريش عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 116.

[2] بولغيتي عبد الرحمان وعيساوي مسعودة، مرجع سبق ذكره، ص 14-15.

- تنص المادة 02 من الأمر 01-01 المتممة للمادة 23من القانون 90-10حيث يتولى تسيير البنك المركزي وإدارته ومراقبته على التوالي محافظ يساعده ثلاث نواب، ومحافظ ومجلس الإدارة ومراقبان.
- وتنص المادة 03 من الأمر 01-01 على عدم خضوع وظائف المحافظ ونوابه إلى قواعد الوظيفة العمومية، كما أن القانون الجديد ألغى الإستشارة الوجوبية للحكومة لمحافظ البنك، كما لم يتم تحديد مدة الخبراء (خارج موظفي البنك) الذين يستعين بهم المحافظ،كما لا يمكن للمحافظ أو نوابه أن يمارسوا أي نشاط أو وظيفة أو مهنة مهما تكن أثناء ممارسة وظائفهم ماعدا تمثيل الدولة لدى مؤسسات دولية ذات طابع مالي أو نقدي أو اقتصادي، كما لم تحدد مدة منصب المحافظ ونوابه.
- بموجب الأمر 01-01 تم تعديل مكونات مجلس النقد والقرض وذلك بفصله إلى هيئتين تتمثل الأولى في مجلس الإدارة الذي يقوم على إدارة وتسيير شؤون البنك المركزي ضمن الحدود المنصوص عليها في القانون، ومجلس النقد والقرض الذي كلف بأداء دور السلطة النقدية والتخلي عن دوره كمجلس إدارة بنك الجزائر. إلا أن هذا التعديل لم يكن له أثر كبير ولم يأت بتغيير كبير على نشاط بنك الجزائر، فاضطرت السلطات إلى إحداث إصلاح آخر تمثل في الأمر 03-11.

ب/ الأمر 03-11 الذي يلغي قانون 90-10

أصدرت السلطات الأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض في 26 أوت 2003 حين لاحظت الضعف الذي لازال يميز أداء الجهاز المصرفي الوطني خاصة بعد فضائح البنوك الخاصة (بنك الخليفة والبنك التجاري والصناعي)، فتم من خلال هذا الأمر إضافة عضوان في مجلس النقد والقرض من أجل تدعيم الرقابة، معينان من طرف رئاسة الجمهورية وتابعين لوزارة المالية، وهذا لتحقيق الأهداف الرئيسية التالية:[1]

- تمكين بنك الجزائر من ممارسة صلاحياته بشكل أفضل من خلال الفصل بين صلاحيات مجلس الإدارة وصلاحيات مجلس النقد والقرض، وتوسيع صلاحيات المجلس في مجال السياسة النقدية وسياسة الصرف والتنظيم والإشراف، وكذا تقوية استقلالية اللجنة المصرفية.

[1] بولغيتي عبد الرحمان وعيساوي مسعودة، مرجع سبق ذكره، ص 15.

- تعزيز التشاور بين بنك الجزائر والحكومة في المجال المالي عن طريق إعلام مختلف المؤسسات الدولية بتقارير دورية اقتصادية ومالية، وإنشاء لجنة مشتركة بين بنك الجزائر ووزارة المالية لإدارة الأرصدة الخارجية والمديونية الخارجية، وتحقيق سيولة أفضل في تداول المعلومات المالية.
- تهيئة الظروف من أجل حماية أفضل للبنوك وادخار الجمهور وهذا من خلال تقوية شروط منح الإعتماد للبنوك، وتعزيز شروط سير مركزية المخاطر.

لقد ساهم هذا الأمر فعلا في إدراج قواعد السوق وتوظيف أسس جديدة للعلاقة بين البنوك والزبائن، كما ساعد في التطهير المالي وأعطى دعما جديدا للاستثمار الأجنبي من خلال عدة إجراءات كإعطاء كل الصلاحيات لبنك الجزائر في تحديد شروط فتح فروع بنوك أجنبية في الجزائر.

ج/ تعديلات سنة 2004

ومن أجل مواصلة السلطات الجزائرية إصلاحها للنظام المصرفي، وتعميق الرقابة وتدخل الدولة، وذلك استكمالا للإصلاحات التي تمت خلال 2003، فقد تم في 04 مارس 2004 إصدار مجموعة من التعديلات تمثلت في: [1]

- القانون رقم 01-04 الصادر في 04 مارس 2004 الخاص بالحد الأدنى لرأس المال للبنوك والمؤسسات المالية التي تنشط داخل الجزائر، فقد حدد الجد الأدنى لرأسمال البنك بـ 500 مليون دينار جزائري و بـ 10 مليون دينار للمؤسسات المالية، بينما حدد الحد الأدنى لرأس المال للبنوك في سنة 2004 بـ 2,5 مليار دينار و 500 مليون دينار للمؤسسات المالية فكل مؤسسة لا تخضع لهذه الشروط سوف يسحب منها الإعتماد وهذا يؤكد تحكم السلطات النقدية في الجهاز المصرفي.
- القانون رقم 02-04 الصادر في 04مارس 2004 الذي يخص شروط تكوين الإحتياطي الإجباري لدى دفاتر بنك الجزائر وبصفة عامة يصل هذا المعدل حتى 15 بالمائة كحد أقصى.
- القانون رقم 03-04 الصادر: في 04 مارس 2004 الذي يخص نظام ضمان الودائع المصرفية.

[1] محلوس زكية، أثر تحرير الخدمات المصرفية على البنوك العمومية الجزائرية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص تجارة دولية، قسم علوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2009، ص 79-80.

د/ تعديلات سنة 2008

- قانون مؤرخ في 08 جانفي 2008 متعلق بجهاز النوعية لمواجهة عملية إصدار الصكوك دون رصيد.
- القانون رقم 08-04 الصادر في 21 فيفري 2008 بشأن الحد الأدنى لرأس مال البنوك والمؤسسات المالية العامة في الجزائر.[1]

هـ/ تعديلات سنة 2009: تضمنت ما يلي:

- الأمر رقم 09-01 المؤرخ في 17 فيفري 2009 المتعلق بأرصدة العملة الصعبة للأشخاص المدينين غير المقيمين يسمح لهم بفتح رصيد من العملة الصعبة لدى البنك الوسيط المعتمد.
- الأمر رقم 09-02 الصادر في 26 ماي 2009 المتعلق بالمعاملات وأدوات إجراءات السياسة النقدية.
- الأمر رقم 09-03 الصادر في 26 ماي 2009 المتعلق بوضع قواعد عامة للأوضاع المصرفية المتعلقة بالقطاع المصرفي.[2]

و/ تعديل قانون النقد والقرض لسنة 2010

جاء الإصلاح المصرفي لسنة 2010 عن طريق الأمر رقم 10-04 المؤرخ في 26 أوت 2010 حيث جاء هذا الإصلاح بأهم النقاط التالية: [3]

- أتي الإصلاح بتعريف لبنك الجزائر وتحديد صلاحياته ومهامه، وحرصا على استقرار الأسعار وباعتباره هدفا من أهداف السياسة النقدية، وفي توفير أفضل الشروط في ميادين النقد والقرض والصرف والحفاظ عليها لنمو سريع للاقتصاد مع السهر على الاستقرار النقدي المالي، ولهذا الغرض يكلف بتنظيم الحركة النقدية ويوجه ويراقب بكل الوسائل الملائمة توزيع القرض وتنظيم السيولة ويسهر على حسن سير التعهدات المالية اتجاه الخارج وضبط سوق الصرف.

[1] بركان خولة، إصلاحات النظام المصرفي وأثرها على تعبئة المدخرات في البنوك التجارية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص مالية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، 2016، ص 32.

[2] بولغيتي عبد الرحمان وعيساوي مسعودة، مرجع سبق ذكره، ص 16.

[3] المرجع نفسه، المكان نفسه.

- في إطار سلامة النظام المصرفي وصلابته، فرض بنك الجزائر على المصارف العاملة في الجزائر أن يكون لها حساب جاري دائن معه لتلبية حاجات عمليات التسديد بعنوان نظم الدفع، لكي يحرص على السير الحسن لهذه النظم وفعاليتها وسلامتها، كما حدد القواعد المطبقة عليها عن طريق نظام يصدره مجلس النقد والقرض، كما حرص هذا الأخير على أنه لا يمكن الترخيص بالمساهمات الخارجية في البنوك والمؤسسات المالية التي يحكمها القانون الجزائري، إلا في إطار شراكة تمثل المساهمة الوطنية المقيمة بـ 51% على الأقل من رأس المال، وزيادة على ذلك تملك الدولة سهما نوعيا في رأسمال البنوك والمؤسسات المالية ذات رؤوس الأموال الخاصة التي يخول لها واجبها الحق في أن تمثل في أجهزة الشركة دون الحق في التصويت.

ز/ تعديل قانون النقد والقرض لسنة 2017

جاء هذا التعديل في نص المادة الأولى من القانون الصادر في 12 أكتوبر2017، والذي ينص على تعديل المادة 45 من قانون النقد والقرض كما يلي: المادة 45 مكرر: بغض النظر عن كل الأحكام المخالفة يقوم بنك الجزائر، ابتداء من دخول الحكم حيز التنفيذ بشكل استثنائي ولمدة 5سنوات، بشراء مباشرة عن الخزينة السندات المالية التي تصدرها هذه الأخيرة من أجل المساهمة علي وجه الخصوص في:

* تغطية احتياجات تمويل الخزينة.
* تمويل الدين العمومي الداخلي.
* تمويل الصندوق الوطني للاستثمار" .

للتذكير فإن البنك قبل هذا القانون الاستثنائي لم يكن بإمكانه شراء سندات الخزينة بشكل مباشر، وهذا بغرض تنفيذ برنامج الإصلاحات الهيكلية الاقتصادية والميزانية لتحقق في نهاية الفترة:

* توازنات خزينة الدولة.
* توازن ميزان المدفوعات.[1]

[1] بولغيتي عبد الرحمان وعيساوي مسعودة، مرجع سبق ذكره، ص 16

خلاصة الفصل:

لقد عملت الجزائر منذ الاستقلال على النهوض بالنظام المصرفي الجزائري نظرا للمكانة الحساسة التي يحتلها في الحياة الاقتصادية، ولما له من تأثير كبير على التنمية والتطور الاقتصادي. ولقد شهدت العشرية الأولى من الاستقلال منعرجا هاما في الجزائر التي كانت تحت الاحتلال الأجنبي حيث كان الاستقلال المصرفي تتويجًا للاستقلال السياسي والاقتصادي، وعليه أقدمت الحكومة على تأميم الجهاز المصرفي بكامله، فلقد كانت البوادر الأولى لنشأة النظام المصرفي الجزائري قبل الاستقلال وكانت تنحصر مهمته أساسا في خدمة مصالح الاستعمار، على الرغم من أن الأخير استفاد من التجربة التي عاشها فطالما لعب دورا مهما في خدمة الاقتصاد الوطني.

فالجهاز المصرفي الجزائري عرف تطورات وتغيرات عبر مراحل مختلفة منذ تأسيسه، سواء في هيكله أو في نوع القوانين والتشريعات المنظمة له من أجل التكيف مع التغيرات التي تحدث على الساحة العالمية، والتي تعتبر بمثابة تحديات أمام الجهاز المصرفي الجزائري الذي هو مطالب بتطوير تشريعاته وتنويع خدماته وأدواته لمواجهة الآثار السلبية لهذه التغيرات.

وبالرغم من الجهود المبذولة من الدولة يمكن القول أن القطاع المصرفي مازال يحتاج إلى إصلاحات ومجهودات أخرى حتى يتوفر الجو المناسب لتنمية قدرات البنوك الوطنية من أجل مواجهة المصارف العالمية الكبرى.

الفصل الثالث

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

BADR –وكالة البرواقية–

تمهيد:

إن أهمية إصلاح المنظومة المصرفية الجزائرية التي مازالت تتخبط في مصاعب ومتاهات البرامج الإصلاحية المتعددة، والتي معظمها كان يعتمد على عصرنة النظام واعتماد الصيرفة الالكترونية لم يبلغ ذروته القصوى، أي لابد من الاهتمام بالعمل المصرفي الالكتروني باعتماد خدمات مالية رقمية تساهم في تفعيل النشاط الاقتصادي.

ومن هذا المنطلق سوف نقوم في هذا الجزء بإسقاط دراستنا على الخدمات المالية الرقمية التي أشرنا إليها سابقا، من خلال الدراسة التطبيقية التي قمنا بها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة البرواقية، حيث حاولنا معرفة دورها في رفع من كفاءة البنك في ظل التطورات الحاصلة في هذا القطاع، وعلى هذا الأساس سنتناول الموضوع من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: نظرة عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

المبحث الثاني: تقديم عام لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية –البرواقية–

المبحث الثالث: دراسة ميدانية

المبحث الأول: نظرة عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية جزء من القطاع المصرفي الجزائري وله أهمية كبيرة، وكان ظهوره نتيجة لدوافع تاريخية من خلالها نشأ البنك بالإضافة إلى مهام وأهداف أساسية يرتكز عليها، وهذا ما سنحاول التطرق إليه.

المطلب الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

هو مؤسسة تنتمي إلى القطاع العمومي، أنشئ بتاريخ 13 مارس 1983 وفقا للمرسوم رقم 82-106[1]، مهمته تطوير القطاع الفلاحي وترقية القطاع الريفي، ودعم نشاطات الصناعات التقليدية والحرفية، تكون في بداية مشواره من 140 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري، أصبح اليوم يتضمن 326 وكالة و 39 مديرية جهوية[2]، وفي ماي 1986 تحول إلى مؤسسة عمومية اقتصادية في شكل شركة ذات أسهم برأس مال يقدر بـ 200.000.00 دينار جزائري، ومن جهة أخرى بموجب قانون 90-10 المؤرخ في 14 افريل 1990، والذي أعطى استقلالية للبنك، بعد إلغاء نظام التخصص سنة 1986، فبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكغيره من البنوك، عمد إلى توسيع نشاطه في المجال المالي، ويقدر حاليا رأس ماله بحوالي 3.300.0000.000 دينار جزائري، ويبلغ مجموع تعاملاته الاقتصادية والبنكية 5.5 مليار دولار ويغطي 30% من التجارة الخارجية، ويشمل حوالي 8000 موظف.[3]

كما عرف البنك مراحل تطور أساسية وهي:

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، رئاسة الحكومة، مرسوم تنفيذي رقم 82-206، المؤرخ في 17 جمادى الأولى 1402 الموافق لـ 13 مارس 1982، المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وتحديد قانونه الأساسي، الجريدة الرسمية، العدد 11، الصادرة بتاريخ 20 جمادى الأولى 1402 الموافق لـ 16 مارس 1982، ص 548.

[2] بنك الفلاحة والتنمية الريفية، نقلا عن الرابط https://Badrbanque.dz، في 2023/03/31 على الساعة 23:41.

[3] بوقفطان أمال ومري فاطمة، واقع وأفاق تطبيق وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، 2019، ص 79.

- **مرحلة ما بين (1982–1990)**: خلال هذه المرحلة كان وجوده ضمن المجال الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق الريفية، واهتم بتمويل القطاع الفلاحي والصناعة الغذائية (الاقتصاد الاشتراكي).
- **مرحلة مابين (1991–1999)**: بصدور قرار 90-10 الذي ينص على نهاية تخصص كل بنك فتوسع نشاط البنك بإدخال تكنولوجيا الإعلام ليشمل مجالات اقتصادية أخرى، والاتصال وتطبيق نظام (SWIFT)[1] وبدء العمل ببطاقة الالكترونية.
- **مرحلة ما بين (2000–2011)**: تميزت هذه المرحلة بموجب التدخل الفعلي للبنوك العمومية لمسايرة التحولات الاقتصادية والاجتماعية لإرضاء تطلعات الزبائن.
- **مرحلة ما بعد 2017**: تم استخدام برامج تربط مختلف الوكالات ببعضها البعض وكذا مع البنوك الأخرى، ومن اجل القيام بعملية المقاصة الالكترونية، كما تم إطلاق نظام بدر بامتياز الذي يسمح للزبائن بإجراء العمليات والمعاملات المصرفية عن بعد في وقتها مع مزيد من الأمن.[2]

المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR

سنعرض في هذا المطلب أهم المهام التي تقوم بها بنك الفلاحة والتنمية الريفية وأهم الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها.

أولا: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

لقد تم إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية للاستجابة للحاجيات الاقتصادية وكذا تحقيق الاستقلال الاقتصادي للبلد وتحسين مستوى الحياة على مستوى الأرياف ومنح التمويل اللازم لتنمية مجموع قطاعات الأعمال، وتتمثل مهامه في:[3]

[1] نظام SWIFT وتدعى أيضا بجمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك وهي منظمة تعاونية لا تهدف للربح مملوكة لأعضائها وتقوم بتقديم خدمات على مستوى عال من الكفاءة وبتكلفة مناسبة.

[2] بوقفطان أمال ومري فاطمة، مرجع سبق ذكره، ص 79.

[3] نفس المرجع السابق، ص 80.

- تنفيذ جميع العمليات المصرفية والاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها؛
- فتح الحسابات لكل الأفراد الراغبين في ذلك بما يتوافق والقوانين المعمول بها؛
- تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار والاستثمار؛
- المساهمة في نشر وترقية الوعي الادخاري؛
- المساهمة في تطوير القطاع الفلاحي؛
- ضمان ترقية وتطوير النشاطات الفلاحية، الفلاحة الغذائية، الصناعة الغذائية والحرف؛
- إنتاج خدمات مصرفية جديدة، مع تطوير المنتجات والخدمات القائمة؛
- الاستفادة من التطورات العالمية في مجال العمل المصرفي؛
- تطوير قدرات تحليل المخاطر.

ثانيا: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

كأي مؤسسة مالية أو اقتصادية أخرى للبنك أهداف يسعى إلى تحقيقها ومن بينها نجد:[1]

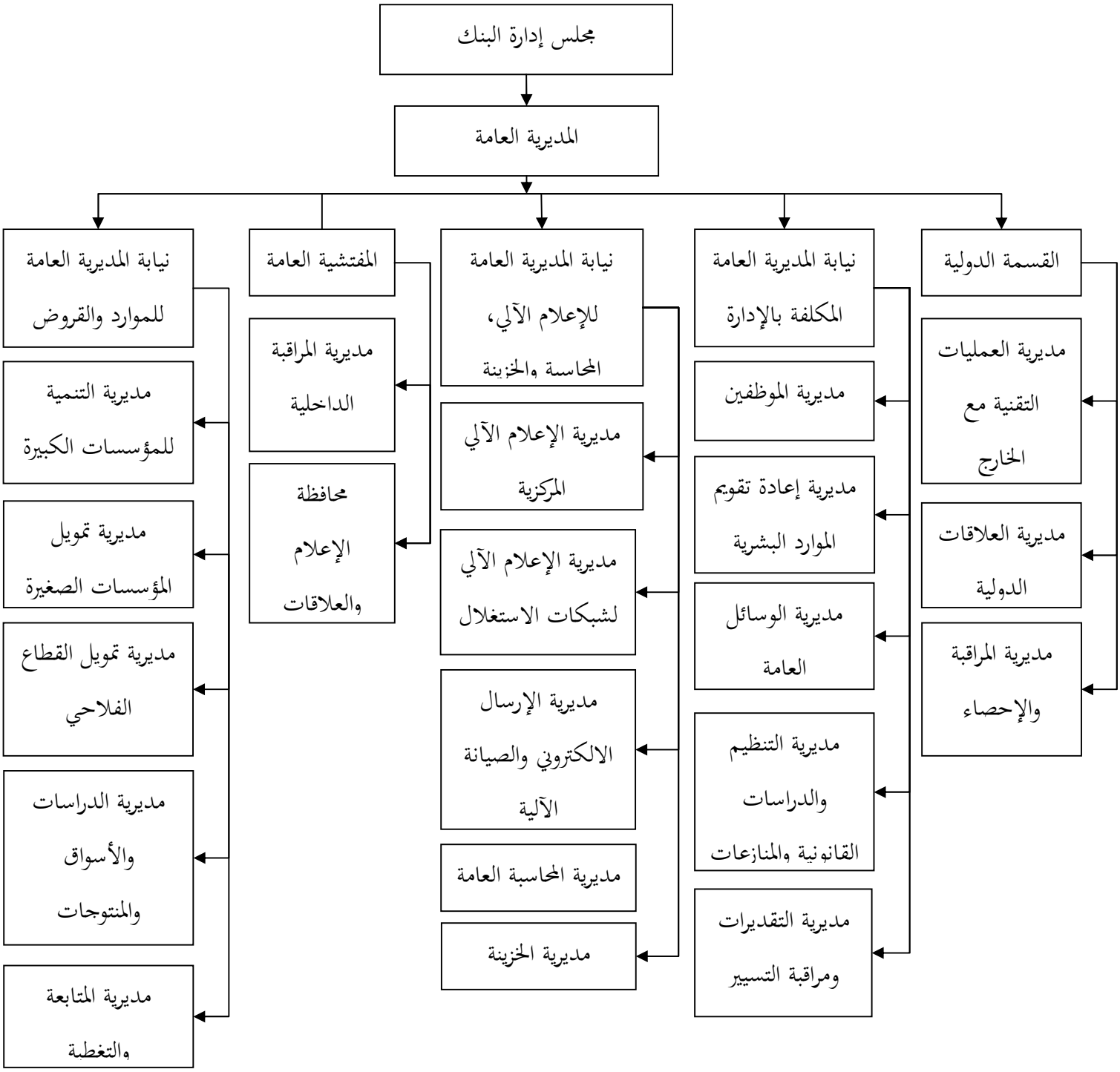
- الرفع من حجم الموارد والحصول عليها بأقل تكلفة ممكنة واستثمارها في مجالات الائتمان المتنوعة والمربحة في إطار القوانين المعمول بها؛
- التسيير الصارم لخزينة البنك سواء بالدينار أو بالعملة الصعبة؛
- ضمان تنمية متناسقة للبنك في مجال النشاطات التي يضطلع لتقديمها؛
- توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة؛
- التوسيع من شبكة البنك وتطوير معاملاته النقدية؛
- تحسين نوعية وجودة الخدمات وكذا العلاقات مع العملاء؛
- تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق أقصى قدر من الربحية.

[1] بوزار صابرين وزواتيني زهية، أهمية دراسة ربحية المشاريع الاستثمارية في ترشيد موارد البنك، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص محاسبة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، 2016، ص 83-84.

وبغية تحقيق هذه الأهداف، قام البنك بتهيئة الشروط حيث عمد إلى توفير وسائل تقنية حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية، كما بذل مجهودات كبيرة لتأهيل موارده البشرية وترقية الاتصال داخل وخارج البنك، مع إدخال تعديلات على التنظيمات والهياكل الداخلية للبنك تتوافق مع المحيط المصرفي الوطني واحتياجات السوق. كما سعى إلى التقرب أكثر من العملاء وهذا بتوفير مصالح تتكفل بمطالبهم وانشغالاتهم والحصول على اكبر قدر من المعلومات الخاصة بهم وباحتياجاتهم.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

شكل رقم(04): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية

يظهر الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، بمجلس إدارة يشرف على تسيير الحسن للبنك من خلال القرارات والقوانين التي يتخذها، يتكون هذا المجلس من رئيس مدير عام تعينه وزارة المالية وأعضاء من داخل البنك وعضوين يمثلان الدولة باعتبار البنك شركة مساهمة مملوكة كليا من قبل الدولة كما تقوم بشؤون البنك مديرية عامة تشرف على خمس مديريات فرعية: [1]

- **نيابة المديرية العامة المكلفة بالإدارة والوسائل:** تهتم هذه المديرية بجميع العمليات المتعلقة بالإدارة وتشرف على مديريات هي:

- **مديرية الموظفين:** والتي تهتم بمتابعة موظفي البنك و الاهتمام برواتبهم وغياباتهم.
- **مديرية إعادة تقويم الموارد البشرية:** تتكفل بتنظيم دورات تكوينية لموظفي البنك للرفع من مستوى أدائه المهني.
- **مديرية إعادة تقويم الموارد البشرية:** تتكفل بتنظيم دورات تكوينية لموظفي البنك للرفع من مستوى أدائهم المهني.
- **مديرية الوسائل العامة:** تتكفل بالشؤون العامة للبنك مثل وسائل العمل وتنظيم العلاقة بين الإدارة و البنك.
- **مديرية التنبؤ والمراقبة والتسيير:** تتكفل بالمتابعة اليومية لنشاط هياكل البنك عن طريق الإحصائيات وجمع المعلومات الضرورية للتنبؤ بكل الاختلالات التي يمكن أن تحدث والعمل على وضع تصحيحات الأزمة، ومن ثم فإن هدف هذه المديرية هو السهر على وضع ضوابط التسيير للمحافظة على التوازن المالي وعلى مردودية النشاط البنكي.

- **نيابة المديرية العامة للإعلام المحاسبة والخزينة:** تشرف المديرية على خمس مديريات هي:

- مديرية الإعلام الآلي المركزي؛
- مديرية الإعلام الآلي لشبكة الاستغلال؛
- مديرية الصيانة؛
- مديرية المحاسبة العامة؛
- مديرية الخزينة

[1] وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

تهتم المديريات الثلاثة الأولى بتطوير وصيانة برامج الإعلام الآلي لمعالجة مختلف العمليات البنكية بطريقة آلية وتدريب عمال البنك عليها، في حين تتولى مديرية المحاسبة وضع القوائم المالية الدورية أو الختامية للبنك والسهر على تطبيق النظام المحاسبي داخل البنك.

- **نيابة المديرية العامة للموارد والقروض والتغطية**: تتعامل مع وكالات البنك ومجمعات الاستغلال، وينحصر دورها في خمس مديريات وهي:
  - مديرية تمويل المؤسسات الكبيرة؛
  - مديرية تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
  - مديرية تمويل القطاع الفلاحي؛
  - مديرية الدراسات الأسواق و المنتوجات؛
  - مديرية المتابعة و التحصيل.

حيث تقوم مديرية التمويل بتلقي ملفات القروض و النظر في صحتها، أما مديرية الدراسات والأسواق المنتوجات فتتطفل بدراسة ملفات المشاريع والدراسات الاقتصادية والمالية للمؤسسات الأخرى، في حين تقوم مديرية المتابعة والتحصيل بإعداد دراسات إحصائية حول القروض الممنوحة من طرف البنك.

- **القسمة الدولية**: تقوم بمعالجة العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية كاستيراد والتصدير ومتابعة حركة الأموال وتشرف على ثلاثة مديريات وهي:
  - مديرية العمليات التقنية مع الخارج؛
  - مديرية العلاقات الدولية؛
  - مديرية المراقبة والإحصاء.
- **المفتشية العامة**: تقوم هذه الهيئة بـ:
  - متابعة ومراقبة جميع الوكالات ومجمعات الاستغلال التابعة للبنك بهدف حماية سلامة العمليات والممتلكات والأشخاص؛
  - مراقبة مدى احترام تطبيق القوانين و الضوابط الداخلية في إطار شرعي و قانوني وكذلك احترام أخلاقيات المهنة؛

- تأمين حماية نشر المعلومة الصحيحة و جعلها في متناول الجميع؛
- مراقبة مدى احترام الأهداف والقوانين المحددة من طرف المديرية العامة.

المبحث الثاني: تقديم عام لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية –البرواقية–

بعد التعرف على بنك الفلاحة والتنمية الريفية بصفة عامة، نتعرض الآن إلى تقديم الوكالة المستقبلة التي كانت موضع تربصنا ألا وهي وكالة البرواقية 853، ابتداء من نشأتها وهيكلها التنظيمي.

المطلب الأول: تعريف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية –البرواقية–

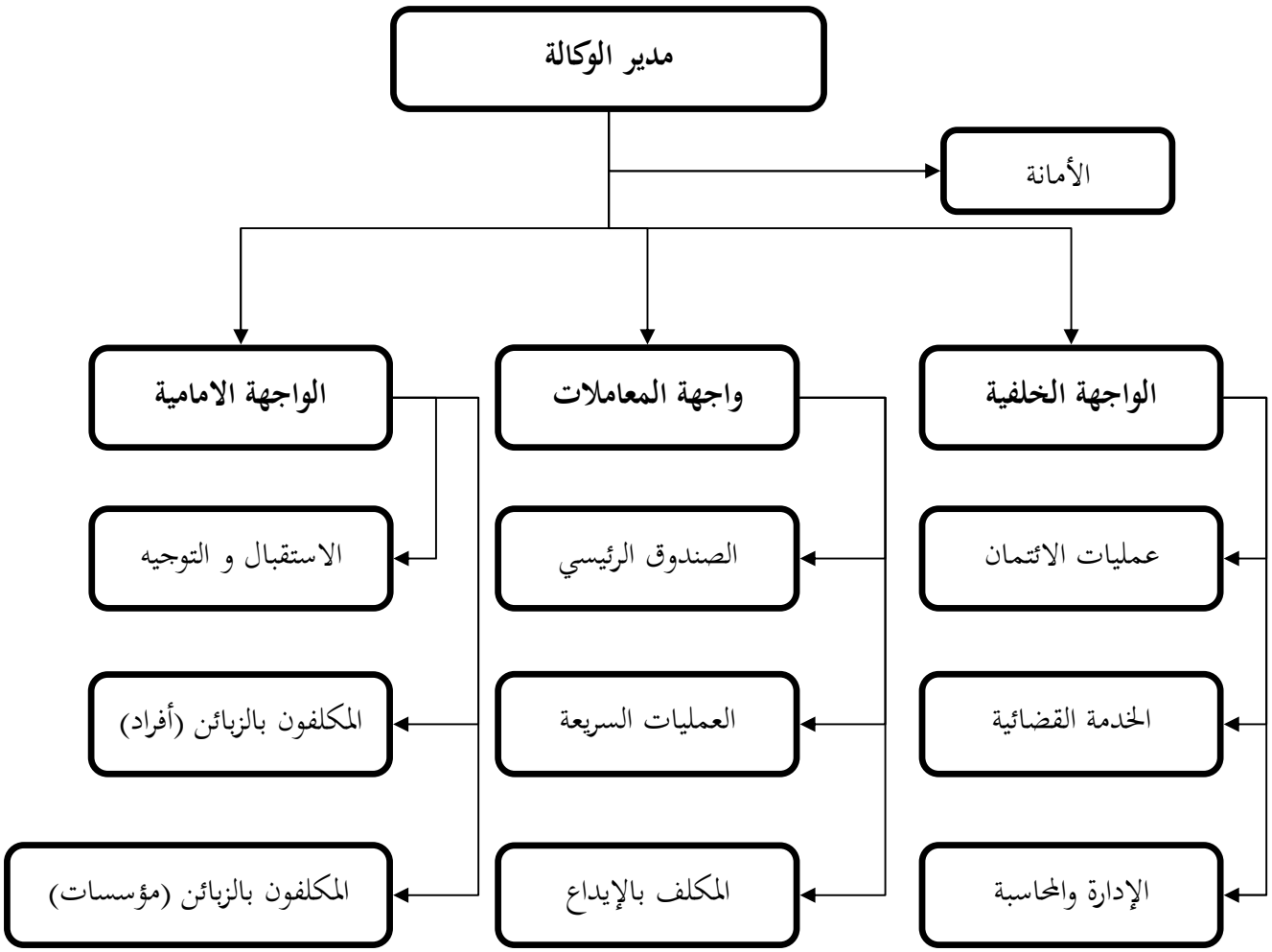
في إطار توسيع النشاطات التجارية الربحية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، ونظرا لحجم الحاجات وتمويل المشاريع ذات الطابع الفلاحي والاستثماري، خاصة فيما يخص ولاية المدية، جاء قرار إنشاء وتأسيس وكالة البرواقية، في 1983/12/31 بحيث تعتبر الوكالة 853 خلية من الخلايا القاعدية البنكية للمؤسسة النقدية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، وتدخل ضمن الهيكلة القاعدية لهذه الأخيرة تحت ما يسمى بـ الوكالة المحلية للاستغلال. والتي تعتبر الوسيط المباشر مع الزبائن وذلك حسب التنظيم الجديد الذي يرمي إلى الهيكلة الجديدة للبنوك، وذلك بإعطائها طابع تجاري بحت، بموجب تعليمة تنظيمية صادرة بتاريخ 2009/04/23 جاء فتح هذه الوكالة كخلية عملياتية قاعدية، من أجل دعم نشاط الوكالة الجهوية للاستغلال لولاية المدية.

وتقع الوكالة بشارع الجمهورية وتتكون وكالة البرواقية من 14 عاملا تحت إشراف المدير، يمارسون مختلف النشاطات البنكية وتقوم هذه الوكالة بالتمويل وفقا للشروط التي يحددها البنك وكذا وفقا للتشريعات العامة المعمول بها من طرف المديرية العامة.[1]

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية –البرواقية–

[1] مقابلة شخصية مع السيد كحلال زبير، مشرف المكاتب الأمامية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية، في 2023/05/09 على الساعة 14:26.

الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية 853



المصدر: وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية

من خلال الهيكل السابق نجد أن البنك له ثلاثة واجهات رئيسية، كل واجهة تحتوي على عدد من المصالح نستعرضها كالتالي:

1/ **الواجهة الأمامية (Front office)**: يكون فيها التعامل مباشرة مع الزبائن حيث تضم المكلف بالاستقبال والزبائن والاستعلام والتوجيه، المكلف بالزبائن الخواص، والمكلف بالزبائن الخاصة بالمؤسسات والتجار والشركات والمؤسسات الصغيرة.

2/ **واجهة المعاملات (Pole transactions)**: هي مصلحة تضم كلا من الصندوق، العمليات السريعة التي يتم من خلالها عمليتي سحب وإيداع الأموال، والمكلف بالإيداع.

3/ **الواجهة الخلفية (Back office)**: يتم التعامل فيها بصورة غير مباشرة مع الزبائن ويتم على مستواها عمليات الائتمان، عمليات الخدمة القضائية والإدارة والمحاسبة.

المطلب الثالث: الخدمات المالية الرقمية المقدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

هي خدمات متطورة استحدثت بغرض تحسين الخدمات المقدمة للعملاء وتخفيف الضغط على الشبابيك واستمرار الخدمات طيلة أيام الأسبوع 24/24 ساعة، والتي سنتطرق لها في هذا المطلب

1. الشبابيك الآلية للبنك GAB guichet automatique de la banque :

هو شباك خارجي يسمح لحامل البطاقة البنكية بالدفع والتحويل (عميل بنك الفلاحة والتنمية الريفية)، دون تدخل موظفي البنك على مدار 24سا /24سا يتواصلون عن طريق إشارة GAB/DAB، وهذه الإشارة نفسها تتواصل عن طريق شبكة بين مختلف البنوك، مما يسهل الدفع والعمليات الأخرى التي لا تنتمي إلى البنك للزبون الذي يملك الحساب، وكل من أجل تخفيف العمل على الشبابيك و اقتصاد الوقت.

2. بطاقات الائتمان المعمول بها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

من خلال الدراسة المعمولة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية يوجد 4 بطاقات يتم التعامل بها من خلال الصراف الآلي سوف تعرض كما يلي:

1.2. بطاقة الدفع carte interbancaire CIB:

تسمح هذه البطاقة لحاملها بإجراء عملية السحب على مستوى الموزع الآلي للأوراق النقدية المتواجد في كل وكالات بدر، وكذا القيام بعملية الدفع لمشترياتهم عند التجار الذين يملكون جهاز حامل الدفع الالكتروني يتم الحصول عليها عن طريق إمضاء عقد مع البنك العقد (**أنظر الملحق 05**)، يكون السحب حسب الدخل الشهري المنصوص عليه في العقد بين العميل والبنك، وهذه البطاقة صالحة لمدة سنتين وتجدد تلقائيا ما لم تلغى من طرف البنك أو صاحب البطاقة يتم استعمالها من خلال رقم سري خاص بصاحب البطاقة، ولكل فاتح حساب جديد لدى إحدى وكالات بنك بدر الحق في الحصول على مثل هذه البطاقة (**انظر الملحق 01**).

2.2. بطاقة السحب CBR:

تعطى هذه البطاقة لأصحاب الرواتب والأجور من أجل سحب رواتبهم في كل شهر كما يستطيع الشخص سحب راتبه شرط أن يبقي في الرصيد 1000 دينار جزائري (**أنظر الملحق 02 و06**)

تنحصر العمليات التي تقدمها هذه البطاقة في:

- سحب النقود من الموزعات الآلية للأوراق النقدية والشبابيك الآلية للبنك؛
- الخدمة البنكية الحرة؛
- الاطلاع على الرصيد؛
- طلب تجديد الشيك.

3.2. بطاقة الدفع GOLD:

هذه البطاقة مثل البطاقة السابقة الذكر إلا أنها تختلف عنها في كونها تخص المؤسسات التي تتعامل مع بدر فقط أما الحد الأعلى للسحب بهذه البطاقة هو 100000 دينار جزائري كما أن المؤسسة تستطيع أن تكون لها بطاقتان بطاقة السحب cib للموظفين أما gold فللشركة نفسها (**انظر الملحق 03**).

4.2. بطاقة توفير TAWFIR:

هي بطاقة مزودة بشريحة مغناطيسية بالمعايير الدولية تأخذ مكان دفتر التوفير وهي خدمة مستحدثة بحيث يمكن إيداع مبالغ مالية في الحساب دون الحاجة لاستخدام دفتر التوفير سواءا عن طريق المبالغ المحولة أو عن طريق التحويل أوتوماتيكيا، وهذه البطاقة صالحة لمدة سنتين يتم تجديها آليا وصالحة للاستخدام في الجزائر فقط، يتم الحصول على هذه البطاقة عن طريق إبرام عقد (**انظر الملحق 04 و07**)

3. خدمات بنك انترنت لبنك الفلاحة والتنمية الريفية:

بدر أونلين هو خدمة البنك عبر الخط، والتي تمكن من معرفة الرصيد وحركات حساب الزبون عن طريق الاتصال بالانترنت، ويتم ذلك بالتشاور من خلال بوابة إلكترونية تدار من قبل مزود الخدمات المصرفية الإلكترونية والمخصصة للبنك ويمكن الوصول إليها بمساعدة أحد الموقعين الإلكترونيين التاليين:

https://badronline.badr.dz https://www.badr.bank.dz

وتمّ تمديد هذا الاستحقاق إلى الخدمات الأخرى ذات الصلة (مثل نقل الملفات والاقتطاعات الأوتوماتيكية...)، كما قد يكون هناك قنوات اتصال أخرى عن بعد (رسالة، الفاكس).

ويتم اكتتاب اشتراك عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وفق الطريقة الموضحة في القسمين الآتيين:

- القسم الأول يظهر كافة المعلومات الخاصة بالعميل.
- أما القسم الثاني فيظهر:
  - الحسابات المراد إدراجها في الاشتراك.
  - ذكر الحسابات التي يرغب العميل أن يدرجها في عضويته.
  - أخذ رقم الحساب المشار إليه من طرف العميل من أجل اقتطاع مصاريف الاشتراك.

ويمكن توضيح الخدمات التي يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية عبر الانترنت كما يلي:

- الاستعلام عن العمليات الجارية لـ 27يوم فقط؛
- استخراج رقم الحساب البنكي؛
- الاستفسار عن أسعار العملات؛
- معرفة رقم الوكالات ورقم الهاتف؛
- بإمكان الشركات تسديد فواتير عمالها عبر الانترنت من مختلف البنوك وهذه خدمة موفرة للشركات فقط؛
- إذا وجد شك في إحدى العمليات يمكن الاستفسار عنها: كم دخل، وقت دخول....؛
- تغيير رقم الحساب؛

- تحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر عبر الانترنت.

4. خدمة تسديد الفواتير والمشتريات مباشرة من المحلات بواسطة نظام Terminal du Paiement Electrique TPE

وهي عبارة عن خدمة موجهة للمؤسسات التجارية والتجار ومقدمي الخدمات، حيث يتم تزويدهم بجهاز الكتروني يمكنهم من تسديد مشتريات عملائهم حاملي بطاقات (CIB)، ما يجعل عمليات الدفع مضمونة من قبل البنك، ويحميهم من بعض الأخطار كعمليات الاحتيال عن طريق الأموال المزورة، إضافة إلى الاستفادة من الوقت عن طريق التحويل المباشر للمبالغ المالية إلى حساباتهم البنكية.

المبحث الثالث: دراسة ميدانية

ارتأينا في دراستنا لهذا البحث استعمال أداة من أدوات جمع المعلومات الأولية، نستعرض من خلال هذا المبحث عناصر الدراسة التي اختيرت بناءا على ملاءمتها مع الموضوع بالإضافة إلى مكونات الاستبيان وطرق تبويب الأسئلة والتفريغ والمعالجة المنتهجة وكذلك مجتمع الدراسة والجزء محل الدراسة المتمثل في العينة بالإضافة إلى توضيح حدود الدراسة.

المطلب الأول: إعداد الاستبيان وتفريغ بياناته

أولا: الإطار المنهجي للدراسة

للاستبيان منهج بني عليه، وذلك من خلال تحديد مختلف المعلومات التي تهمنا في دراستنا، والتي سوف نتطرق لها بالتفصيل في هذا المطلب.

1. **مجال الدراسة:** يتمثل مجال الدراسة في المجال المكاني والموضوعي:

- **المجال المكاني:** أمام استحالة الدراسة على كامل البنوك التجارية الجزائرية، فقد اقتصرت الدراسة على "بنك الفلاحة والتنمية الريفية" وبالضبط وكالة البرواقية.
- **المجال الموضوعي:** اهتمت هذه الدراسة ببحث وتحليل عينة الدراسة في دور الخدمات المالية الرقمية في الرفع من كفاءة القطاع المصرفي الجزائري وذلك من خلال:
  - توافر الخدمات المالية رقمية؛
  - دور استخدام الخدمات المالية الرقمية في رفع كفاءة البنك.

2. **منهج ومجتمع وعينة الدراسة:**

أ. **منهج الدراسة:**

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة واستناد إلى دراسة ظهرت جليا أن المنهج المناسب للدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبيه النظري والميداني، لكونه منهجا مساعدا على التحليل الشامل والعميق للمشكلة قيد البحث ولكونه المنهج الذي يمتاز بالوصف التفصيلي الدقيق للمعلومات ذات العلاقة، فعلى صعيد الدراسة الوصفية، سيتم إجراء المسح المكتبي والاطلاع على البحوث النظرية والميدانية.

أما على صعيد البحث الميداني التحليلي، فسيتم إجراء دراسة ميدانية مع تحليل كافة البيانات واستخدام الطرق الإحصائية المناسبة لمعالجتها، وستعتمد الدراسة على الاستبانة المخصصة لذلك.

ب. مجتمع الدراسة:

يشتمل مجتمع الدراسة موظفين بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية وكذا وكالة المدية، والذي بلغ عددهم 42 موظف وبعد القيام بعملية توزيع الاستبيانات على الزبائن والمقدرة بـ 42 استبانة تم استرجاعها كلها وتم الإبقاء عليها لتخضع للتحليل.

ثانيا: أدوات الدراسة

قصد تحقيق الغرض من الدراسة، لا بد من الاعتماد على مجموعة من الأدوات لتسهيل الحصول على المعلومات المراد وصفها، وتحليلها ومعالجتها، واختبار مدى صحة الفرضيات للوصول بذلك إلى نتائج دقيقة للدراسة، وقد تم اعتماد الاستبيان الذي يمثل: " مجموعة من الأسئلة المتنوعة، والتي ترتبط ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه، ويرسل الاستبيان بالبريد أو بأي طريقة أخرى إلى مجموعة من الأفراد أو المؤسسات التي اختارها الباحث. وتتحدد خطواته كما يلي :

- تحديد الأهداف المطلوبة من عمل الاستبيان في موضوع البحث ومشكلته، ومن ثم تحديد البيانات والمعلومات المطلوب جمعها؛
- ترجمة وتحويل الأهداف إلى مجموعة من الأسئلة، والاستفسارات واختيار أسئلة الاستبيان وتجربتها على مجموعة محدودة من الأفراد المحددين في عينة البحث لإعطاء رأيهم بشأن نوعيتها من حيث الفهم والشمولية والدلالة، وكذلك كميتها، وكفايتها لجمع المعلومات المطلوبة عن موضوع البحث ومشكلته في ضوء الملاحظات التي يحصل عليها، فإنه يستطيع تعديل الأسئلة بالشكل الذي يعطي مردودات جيدة؛
- تصميم وكتابة الاستبيان بشكله النهائي، ونسخه بالأعداد المطلوبة؛
- توزيع الاستبيان حيث يقوم باختيار أفضل وسيلة لتوزيع وإرسال الاستبيان بعد تحديد الأشخاص والجهات التي اختارها كعينة لبحثه؛

- متابعة الإجابة على الاستبيان، فقد يحتاج الباحث إلى التأكيد على عدد الأفراد والجهات في إنجاز الإجابة على الاستبيان وإعادته وقد يحتاج إلى إرسال نسخ أخرى منه خاصة إذا فقدت بعضها؛
- تجميع نسخ الاستبيان الموزعة للتأكد من وصول نسخ جديدة منها، حصول على حيث بد لا من جمع ما نسبته 75% أكثر من الإجابات المطلوبة لتكون كافية لتحليل معلوماتها.

وقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين:

القسم الأول: شمل هذا الجزء المعلومات العامة لعينة الدراسة ممثلة في (السن، المستوى الدراسي، أي من الخدمات المالية الرقمية الأكثر استخداما في تعاملك؟).

القسم الثاني: تم تقسيم هذا الجزء تماشيا مع طبيعة الموضوع إلى محورين:

- المحور الأول: يتعلق بتوافر الخدمات المالية رقمية وهو مكون من 10 عبارات
- المحور الثاني: يتعلق بدور استخدام الخدمات المالية الرقمية في رفع كفاءة البنك وهو مكون من 12 عبارة

وبغية معرفة الاتجاه العام لآراء أفراد العينة حول محوري الدراسة، فلقد تم اعتماد مقياس ليكارت الخماسي لتقييم كل عبارة من عبارات محوري الدراسة

الجدول رقم (01): يوضح أسلوب ليكارت الخماسي

خيارات الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافقة بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين

ولتحديد طول الخلايا لمقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى الكلي بالنسبة للاستبيان (5-1=4)، ومن ثم تقسيم طول المدى الكلي على عدد الفئات فنحصل على طول المدى الفئوي أي (4/5= 0.8).

ثم إضافة هذه القيمة إلى اقل قيمة في الخلية الأدنى الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وعليه يتم تفسير النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): يوضح إجابات أسئلة الاستبيان ودلالتهم

الإجابة	الفئة	المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	1	[1 – 1.8]
غير موافق	2	[1.8 – 2.6]
موافق بدرجة متوسطة	3	[2.6 – 3.4]
موافق	4	[3.4 – 4.2]
موافق بشدة	5	[4.2 - 5]

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء نتائج الاستبيان

3. صدق وثبات أداة الدراسة:

ذلك يقصد بثبات أداة الدراسة الاتساق في نتائج الأداة وإمكانية الحصول على نفس النتائج وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترة زمنية معينة، ويتم التحقق من ثبات إستبانة الدراسة بالاعتماد على معامل ألفا كرونباخ، ومن أجل معرفة ثبات وصدق البيانات الواردة بالاستمارة تم استخدام اختبار كرونباخ، وهذا الأخير يقيس درجة ثبات وصدق أداة الدراسة عن طريق معامل α كرونباخ وأيضا قوة الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرة الاستبيان، وتعد نسبة 60% لمعامل ألفا كرونباخ مقبولة إحصائيا. والجداول التالية توضح:

الجدول رقم (03): نتائج اختبار ثبات وصدق محور توافر الخدمات المالية الرقمية

عدد البنود	اختبار ألفا لكرونباخ
10	0.894

يتبين من الجدول رقم (03) أن عدد البنود 10 بندا أو عبارة. و أن قيمة اختبار ألفا لكرونباخ بلغت 0.88 وهي قيمة تدل على أن ثبات المحور الأول مقبول.

المحور	رقم العبارة	عبارات المحور	ثبات المحور في حالة حذف العبارة
توافر الخدمات المالية الرقمية	01	تعتمد المؤسسة المالية المنخرط فيها على الأجهزة الالكترونية (الهاتف، الصراف الآلي، البريد الالكتروني...)	0.895
	02	تتوفر المؤسسة المالية على تقنيات حديثة تعمل على تقديم خدمات مالية رقمية.	0.878
	03	توفر المؤسسة المالية خدمات مالية رقمية بشكل مستمر 24سا/24سا و 7أيام/7ايام.	0.890
	04	تقدم المؤسسة المالية مجموعة متنوعة وواسعة من الخدمات المالية الرقمية التي تلبي احتياجاتكم.	0.881
	05	تملك المؤسسة المالية موقع الكتروني.	0.880
	06	يتم الحصول على الخدمة المالية الالكترونية دون تأخير.	0.878
	07	يتم اطلاعك على التحديثات التي تحصل في الخدمات المالية الرقمية.	0.881
	08	يتم الرد على استفساراتك في وقت قصير	0.891
	09	تجد ماكينات الصراف الآلي مثبتة ومنتشرة في جميع المناطق	0.875
	10	إقبالك على الشبابيك أصبح قليلا بعد انتشار الصراف الآلي	0.888

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (03) ثبات المحور الأول في حالة حذف أحد بنوده.

الجدول رقم (04): نتائج اختبار ثبات وصدق محور دور استخدام الخدمات المالية الرقمية في رفع كفاءة البنك

عدد البنود	اختبار ألفا لكرونباخ
12	0.880

يتبين من الجدول رقم (04) أن عدد البنود 12 بندا أو عبارة. وان قيمة اختبار ألفا لكرونباخ بلغت 0.88 وهي قيمة تدل على أن ثبات المحور الثاني مقبول.

المحور	رقم العبارة	عبارات المحور	ثبات المحور في حالة حذف العبارة
دور استخدام الخدمات المالية الرقمية في رفع كفاءة البنك	01	تسمح الخدمات المالية الرقمية البنك باتخاذ خطوات لتطوير خطة إستراتيجية للتحول الرقمي من اجل رفع كفاءة أدائه.	0.873
	02	تساعد الخدمات المالية الرقمية البنك في تنفيذ مبادرات ورفع تقارير دورية بحسب الأهداف ومؤشرات الأداء.	0.865
	03	يراقب البنك مؤشرات أداء العمليات والإجراءات الالكترونية ويقوم بعمليات القياس والتحليل من خلال التقارير الدورية بهدف تحسين كفاءة أدائه.	0.862
	04	يقدم البنك تقارير استباقية للإدارة العليا والإدارات المعنية بتوظيف التقنيات الالكترونية الناشئة في مراقبة مؤشرات الأداء بهدف تعزيز كفاءته.	0.884
	05	يعمل البنك بوضع خطة لتطوير وإعداد الموظفين ورفع مستوى إلمامهم بعملية التحول الرقمي.	0.868
	06	يقوم البنك بقياس أثر التدريب في مجال الخدمات المالية الرقمية على رفع مستوى أدائه والخدمات التي يقدمها لتعزيز كفاءته.	0.875

	07	يعمل البنك بتوعية موظفيه باستمرار على تطوير أدائهم بما يساعد على رفع كفاءته ذات العلاقة بالخدمات المالية الرقمية.	0.867
	08	تؤدي الخدمات المالية الرقمية إلى تطوير الإطار البشري في كافة الإدارات والفروع للبنك بشكل يحقق التكامل في عملية التحول الرقمي.	0.874
	09	يقوم البنك بتطوير نماذج إبداعية ومبتكرة لتوظيف التقنيات الالكترونية الناشئة لمراقبة الأداء والالتزام بالمهام والمسؤوليات وفقا لإطار الحوكمة والتنبؤ بالانحرافات قبل حدوثه.	0.871
	10	يعتمد البنك معايير لجودة الخدمات المالية الرقمية بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة لرفع مستوى أداء وجودة الخدمات المقدمة.	0.873
	11	يعمل البنك على مراجعة آلية جودة الخدمات المالية الرقمية باستمرار ويتخذ الإجراءات اللازمة لتحسين هذه الخدمات وتوظيف التقنية في مراقبة جودة الخدمات الالكترونية.	0.873
	12	يقوم البنك بتطوير تطبيقات الكترونية بطرق إبداعية ومبتكرة أسهمت في رفع من مستوى أدائه لتعزيز كفاءته.	0.859

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (04) ثبات المحور الثاني في حالة حذف أحد بنوده.

المطلب الثاني: إجراءات تطبيق الدراسة

أولا: الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات.

عالجنا البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وللتوصل إلى نتائج الدراسة واختبار الفرضيات تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد مدى استجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور الاستبانة؛
- اختبار الفرضيات.

ثانيا: الوصف الإحصائي لأفراد عينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية.

خصص القسم الأول من الاستبيان للخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وقد تضمن السن، المستوى الدراسي، أي من الخدمات المالية الرقمية الأكثر استخداما في تعاملك. وقد كانت النتائج المحصل عليها كما يلي:

أ. **توزيع العينة حسب متغير السن:** يمثل الجدول الموالي بيانات عينة الدراسة حسب العمر:

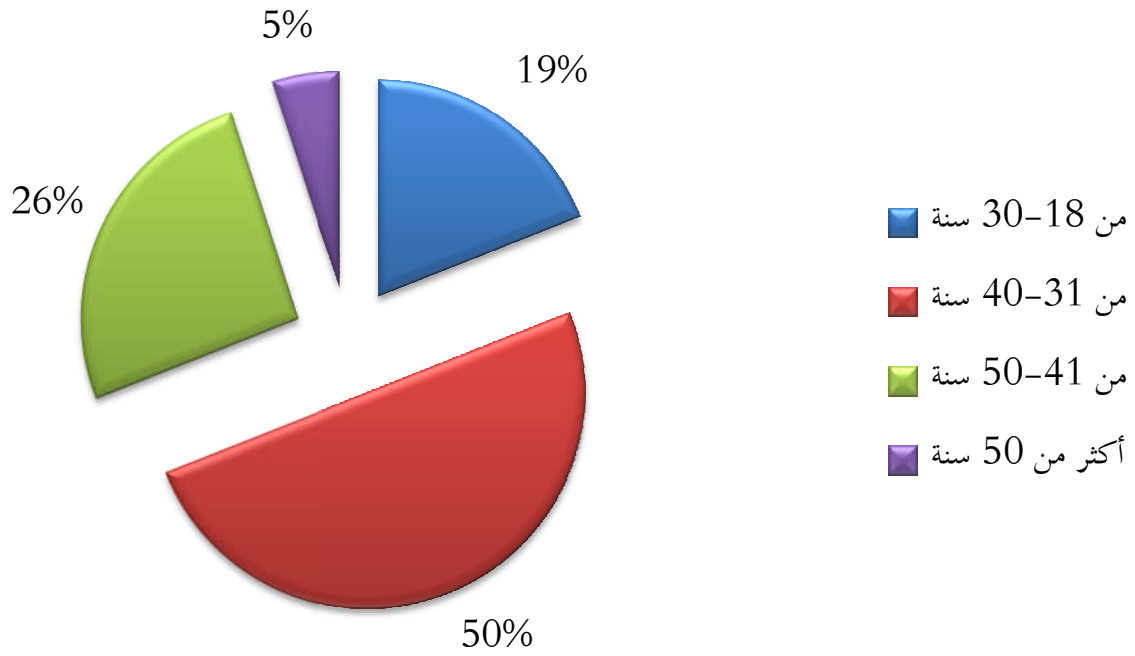
الجدول رقم (05):توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

السن	التكرار	النسبة %
من 18–30 سنة	8	19%
من 31–40 سنة	21	50%
من 41–50 سنة	11	26%
أكثر من 50 سنة	2	5%
Total	42	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

ويمكن تمثيل بيانات الجدول في الشكل الموالي:

الشكل رقم (06): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين الاعتماد على بيانات الجدول (05)

يتبين من الجدول رقم (05) والشكل السابق (06) توزيع أفراد عينة الدراسة على مختلف الفئات العمرية، إذ نلاحظ أن أغلبهم تتراوح أعمارهم بين 31–40 سنة فقد بلغت نسبة هذه الفئة 50% كأعلى نسبة ما دل على أن فئة الشباب هي الغالبة في المجتمع، تليها فئة من 41–50 سنة لتبلغ نسبتها 26% وبعدها فئة الأعمار من 18–30 سنة بنسبة 19% وفي الأخير فئة الأعمار أكثر من 50 سنة بنسبة مقدرة بـ 5%.

ب. توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي: يمثل الجدول الموالي بيانات عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

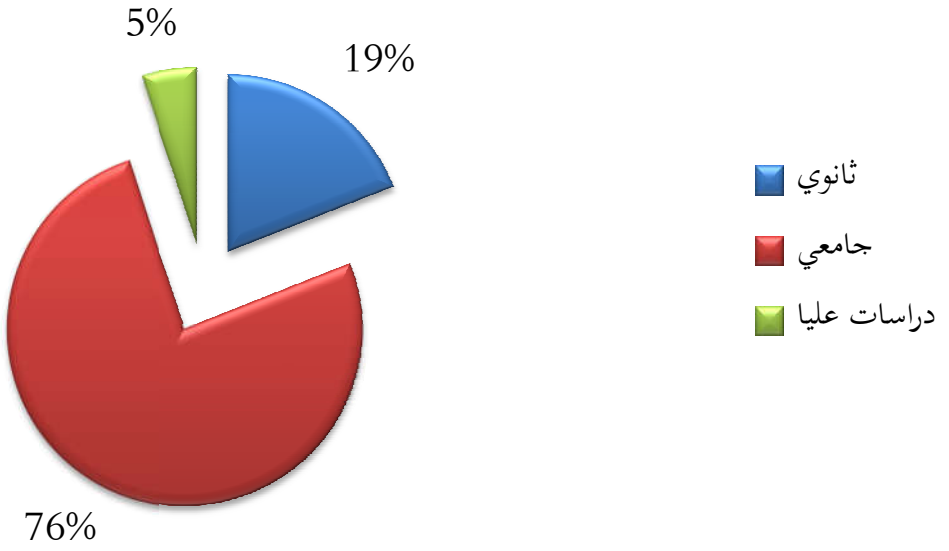
الجدول رقم (06): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة%
ثانوي	8	19%
جامعي	32	76%
دراسات عليا	2	5%
Total	42	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

ويمكن تمثيل بيانات الجدول في الشكل الموالي:

الشكل رقم (07): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الجدول (06)

يتبين من الجدول رقم (06) والشكل السابق (07) توزع أفراد عينة الدراسة على مختلف المستوى التعليمي والتي كانت أغلبها من مستوى جامعي إذ بلغت نسبتهم 76% وهذا إن دل على شيء إنما يدل على أن غالبية مجتمع الدراسة مثقفة، يليها مستوى ثانوي بنسبة 19% وبعدها الدراسات العليا 5%.

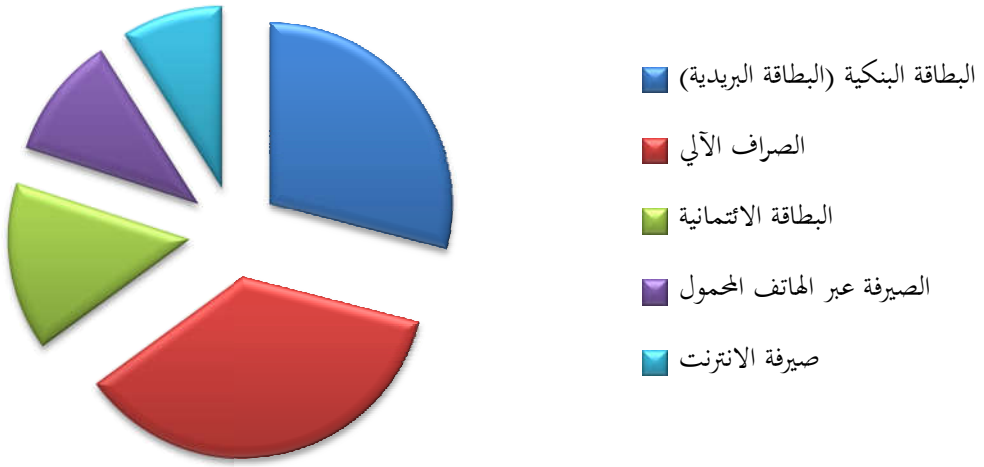
ج. توزيع مفردات العينة حسب الخدمات الرقمية الأكثر استخداما:

الجدول رقم (07): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخدمات المالية الرقمية الأكثر استخداما

الخدمات المالية الرقمية الأكثر استخداما	الإجابات	
	التكرار	النسبة%
البطاقة البنكية (البطاقة البريدية)	26	29%
الصراف الآلي	32	36%
البطاقة الائتمانية	13	15%
الصيرفة عبر الهاتف المحمول	10	11%
صيرفة الانترنت	8	9%
Total	89	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (08):توزيع افراد عينة الدراسة حسب الخدمات المالية الرقمية الاكثر استخداما



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الجدول (07)

يتضح من الجدول (07) والشكل (08) أن أعلى نسبة من عينة الدراسة حسب الخدمات المالية الرقمية الأكثر استخداما تقدر بـ 36% لخدمة الصراف الآلي وهذا يؤكد ثقة أفراد العينة في هاته الخدمة تليها خدمة البطاقة البنكية بنسبة 29% ، ثم خدمة البطاقة الائتمانية بنسبة 15% فخدمة الصيرفة عبر الهاتف المحمول بنسبة 11%، وأخيرا جاءت خدمة صيرفة الانترنت بنسبة 8%.

بهذا نكون قد وصفنا عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية والتي تعتبر عن عينة مثقفة متعلمة ذات مستوى علمي جيد وأغلبيتهم من فئة الشباب باستطاعتهم فهم أسئلة الاستبانة وقدرتهم على الإجابة بما يفيدنا ويخدمنا في تحقيق الأهداف المرجوة منها، وبالتالي التوصل إلى النتائج التي تمكننا من اختبار الفرضيات مما يسمح بمعالجة إشكالية الموضوع.

المطلب الثالث: دراسة نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات

أولا: دراسة نتائج الاستبيان

سنحاول في هذا المطلب عرض نتائج الاستبيان، من خلال تحديد مختلف المعلومات التي تهمنا في دراستنا (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري واتجاه كل عبارة) والتي سوف نتطرق لها بالتفصيل.

1/ توافر الخدمات المالية الرقمية:

يتكون هذا المحور من العبارات الموالية من رقم (1-10) لمعرفة مدى توفر المؤسسات المالية على أجهزة إلكترونية وتقنيات حديثة وخدمات مالية رقمية متنوعة الممثلة في الجدول الموالي يبين مختلف التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة.

الجدول رقم (08): بعض مقاييس النزعة المركزية لإجابات العمال في عينة الدراسة حول محور توافر الخدمات المالية الرقمية

الرقم	العبارات	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
			التكرارات والنسب المئوية							
1	تعتمد المؤسسة المالية المنخرط فيها على الأجهزة الالكترونية (الهاتف، الصراف الآلي، البريد الالكتروني...)	التكرار	1	0	1	28	12	1.81	0.707	10
		النسبة%	2	0	2	67	29			
2	تتوفر المؤسسة المالية على تقنيات حديثة تعمل على تقديم خدمات مالية رقمية.	التكرار	0	3	6	25	8	2.1	0.79	8
		النسبة%	0	7	14	60	19			

3	توفر المؤسسة المالية خدمات مالية رقمية بشكل مستمر 24سا/24سا و 7أيام/7ايام.	التكرار	2	10	7	16	7	2.62	1.168	1
		النسبة%	5	24	17	38	17			
4	تقدم المؤسسة المالية مجموعة متنوعة وواسعة من الخدمات المالية الرقمية التي تلبي احتياجاتكم.	التكرار	0	3	6	29	4	2.19	0.707	6
		النسبة%	0	7	14	69	10			
5	تملك المؤسسة المالية موقع الكتروني.	التكرار	1	2	4	20	15	1.9	0.932	9
		النسبة%	2	5	10	48	36			
6	يتم الحصول على الخدمة المالية الالكترونية دون تأخير.	التكرار	2	4	7	20	9	2.29	1.066	3
		النسبة%	5	10	17	48	21			
7	يتم اطلاعك على التحديثات التي تحصل في الخدمات المالية الرقمية.	التكرار	1	4	5	25	7	2.21	0.925	4
		النسبة%	2	10	12	60	17			
8	يتم الرد على استفساراتك في وقت قصير.	التكرار	1	2	9	22	8	2.19	0.89	5
		النسبة%	2	5	21	52	19			
9	تجد ماكينات الصراف الآلي مثبتة ومنتشرة في جميع المناطق	التكرار	2	4	8	20	8	2.33	1.052	2
		النسبة%	5	10	19	48	19			

10	إقبالك على الشبابيك أصبح قليلا بعد انتشار الصراف الآلي.	**التكرار**	1	3	6	23	9	2.14	0.926	7
		النسبة%	2	7	14	55	21			
الإجمالي								2.178	0.9163	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بينت نتائج الجدول (08) إجابات أفراد العينة عن عبارات المتعلقة بمحور توافر الخدمات المالية الرقمية حيث جاءت العبارة (03) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.62 وانحراف معياري 1.168 وهذا دليل على شدة موافقة أغلب أفراد العينة بأن المؤسسة المالية توفر خدمات مالية رقمية بشكل مستمر أما في المرتبة الثانية تأتي العبارة (09) بمتوسط حسابي 2.33 وانحراف معياري 1.052 دليل على موافقة أغلب أفراد العينة على وجود ماكينات الصراف الآلي في جميع المناطق، وبالمرتبة الثالثة العبارة (06) بوسط حسابي 2.29 وانحراف 1.066 وهذا بموافقة أفراد العينة على أنه يتم الحصول على الخدمة المالية الالكترونية دون تأخير تليها العبارة (07) بمتوسط حسابي 2.21 وانحراف معياري 0.925، وتأتي في المرتبة الخامسة والسادسة على التوالي العبارة 8 و4 بنفس الوسط الحسابي 2.19 وانحراف معياري 0.89 و0.707 وهذا لموافقة أفراد العينة على أن البنك يتميز بالسرعة في رد على استفسارات العملاء وأنه يقدم مجموعة متنوعة من الخدمات المالية الرقمية وهذا لمرونته التي تمكنه من التماشي مع المتغيرات الجديدة وفي المرتبة السابعة والثامنة العبارة 10 و2 على التوالي بوسط حسابي 2.14 و2.10 وانحراف معياري 0.926 و0.79 وهذا لموافقة أفراد العينة أن البنك يعتمد على تقنيات حديثة من أجل تسهيل المعاملات وتقليل الضغط على الشبابيك، لتأتي العبارة (05) في المرتبة ما قبل الاخيرة بمتوسط 1.9 وانحراف 0.932 وهذا للموافقة المتوسطة على أن البنك يعتمد على موقع إلكتروني، وفي المرتبة الاخيرة العبارة (01) بمتوسط 1.81 وانحراف معياري 0.707 وهذا للموافقة المتوسطة على أن البنك يعتمد على مختلف الأجهزة الالكترونية.

وإجمالا جاء هذا المحور بمتوسط حسابي 2.178 وانحراف معياري 0.9163 دليل على أن البنك يوفر الخدمات المالية الرقمية في معاملاته ويقوم بتطوير خدماته المقدمة للزبائن.

2/ دور استخدام الخدمات المالية الرقمية في رفع كفاءة البنك:

يتكون هذا المحور من العبارات الموالية من رقم (1-12) لمعرفة دور استخدام الخدمات المالية الرقمية في رفع كفاءة البنك الممثلة في الجدول الموالي الذي يبين مختلف التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة.

الجدول رقم (09): بعض مقاييس النزعة المركزية لإجابات العمال في عينة الدراسة حول استخدام الخدمات المالية الرقمية في رفع كفاءة البنك

الرقم	العبارات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
			غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة			
1	تسمح الخدمات المالية الرقمية البنك باتخاذ خطوات لتطوير خطة إستراتيجية للتحول الرقمي من اجل رفع كفاءة أدائه.	التكرار	0	2	9	24	7	2.14	0.751	8
		النسبة%	0	5	21	57	17			
2	تساعد الخدمات المالية الرقمية البنك في تنفيذ مبادرات ورفع تقارير دورية بحسب الأهداف ومؤشرات الأداء.	التكرار	0	1	9	24	8	2.07	0.712	10
		النسبة%	0	2	21	57	19			
3	يراقب البنك مؤشرات أداء العمليات والإجراءات الالكترونية ويقوم بعمليات القياس والتحليل من خلال التقارير الدورية بهدف تحسين كفاءة أدائه.	التكرار	0	4	6	22	10	2.1	0.878	9
		النسبة%	0	10	14	52	24			

4	يقدم البنك تقارير استباقية للإدارة العليا والإدارات المعنية بتوظيف التقنيات الالكترونية الناشئة في مراقبة مؤشرات الأداء بهدف تعزيز كفاءته.	التكرار	1	3	6	25	7	2.19	0.89	5
		النسبة%	2	7	14	60	17			
5	يعمل البنك بوضع خطة لتطوير وإعداد الموظفين ورفع مستوى إلمامهم بعملية التحول الرقمي.	التكرار	1	0	7	26	8	2.05	0.764	11
		النسبة%	2	0	17	62	19			
6	يقوم البنك بقياس أثر التدريب في مجال الخدمات المالية الرقمية على رفع مستوى أدائه والخدمات التي يقدمها لتعزيز كفاءته.	التكرار	0	4	9	23	6	2.26	0.828	3
		النسبة%	0	10	21	55	14			
7	يعمل البنك بتوعية موظفيه باستمرار على تطوير أدائهم بما يساعد على رفع كفاءته ذات العلاقة بالخدمات المالية الرقمية.	التكرار	1	2	10	18	11	2.14	0.952	6
		النسبة%	2	5	24	43	26			
8	تؤدي الخدمات المالية الرقمية إلى تطوير الإطار البشري في كافة الإدارات والفروع للبنك بشكل يحقق التكامل في عملية التحول الرقمي.	التكرار	0	1	5	30	6	2.02	0.604	12
		النسبة%	0	2	12	71	14			

9	يقوم البنك بتطوير نماذج إبداعية ومبتكرة لتوظيف التقنيات الالكترونية الناشئة لمراقبة الأداء والالتزام بالمهام والمسؤوليات وفقا لإطار الحوكمة والتنبؤ بالانحرافات قبل حدوثه.	التكرار	0	4	10	27	1	2.4	0.701	2
		النسبة%	0	10	24	64	2			
10	يعتمد البنك معايير لجودة الخدمات المالية الرقمية بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة لرفع مستوى أداء وجودة الخدمات المقدمة.	التكرار	0	3	8	23	8	2.14	0.814	7
		النسبة%	0	7	19	55	19			
11	يعمل البنك على مراجعة آلية جودة الخدمات المالية الرقمية باستمرار ويتخذ الإجراءات اللازمة لتحسين هذه الخدمات وتوظيف التقنية في مراقبة جودة الخدمات الالكترونية.	التكرار	1	2	6	30	3	2.24	0.759	4
		النسبة%	2	5	14	71	7			
12	يقوم البنك بتطوير تطبيقات الكترونية بطرق إبداعية ومبتكرة أسهمت في رفع من مستوى أدائه لتعزيز كفاءته.	التكرار	2	4	8	24	4	2.43	0.966	1
		النسبة%	5	10	19	57	10			
	الإجمالي							2.182	0.802	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بينت نتائج الجدول (09) إجابات أفراد العينة عن عبارات المتعلقة بمحور دور استخدام الخدمات المالية الرقمية في رفع كفاءة البنك، جاءت الفقرة (12) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.43 وانحراف معياري 0.966 وهذا بموافقة أفراد العينة بأن البنك يقوم بتطوير تطبيقات الكترونية تسهم في الرفع من مستوى أدائه لتعزيز كفاءته، أما المرتبة الثانية تأتي الفقرة (09) بمتوسط حسابي 2.4 وانحراف معياري 0.701 وهذا دليل على موافقة اغلب أفراد العينة على أن البنك يقوم بتطوير نماذج إبداعية ومبتكرة لتوظيف التقنيات الالكترونية الناشئة لمراقبة الأداء والالتزام بالمهام والمسؤوليات، تليه الفقرة (06) في المرتبة الثالثة بوسط حسابي 2.26 وانحراف 0.828 كذلك أغلب أفراد العينة موافقون على أن البنك يقوم بقياس أثر التدريب في مجال الخدمات المالية الرقمية على رفع مستوى أدائه والخدمات التي يقدمها لتعزيز كفاءته، وتأتي بالمرتبة الرابعة الفقرة (11) بوسط حسابي 2.24 وانحراف يقدر بـ 0.759 كذلك الأغلبية موافقون على أن البنك يعمل على مراجعة جودة الخدمات المالية الرقمية باستمرار وبالمرتبة الخامسة الفقرة (04) بوسط حسابي 2.19 وانحراف 0.89 دليل على أن الأغلبية موافقون بأن البنك يقدم تقارير استباقية للإدارة العليا والإدارات المعنية بتوظيف التقنيات الالكترونية، وفي المرتبة السادسة والسابعة والثامنة تأتي الفقرات 7 و10 و1 على التوالي بنفس التوسط الحسابي 2.14 وانحراف معياري بقيمة 0.952 و0.814 و0.751 يعني موافقة اغلب أفراد العينة بأن البنك يعمل على توعية موظفيه لتطوير أدائهم وكذا اعتماده على معايير لجودة الخدمات المالية الرقمية لرفع مستوى أداء وجودة الخدمات المقدمة.

وتأتي الفقرة (03) في المرتبة التاسعة بوسط حسابي 2.1 وانحراف معياري 0.878 دليل على أن أغلبية أفراد العينة موافقون على أن البنك يراقب مؤشرات أداء العمليات والإجراءات الالكترونية بهدف تحسين كفاءة أدائه، بينما تأتي في المرتبة العاشرة الفقرة (02) بوسط حسابي 2.07 وانحراف 0.712 يعني موافقة معظم أفراد العينة بأن الخدمات المالية الرقمية تساعد البنك في تنفيذ مبادرات ورفع تقارير دورية وجاءت الفقرة (05) في المرتبة ما قبل الاخيرة بوسط حسابي 2.05 وانحراف معياري 0.764 كذلك الأغلبية موافقون على أن البنك يعمل على رفع مستوى إلمام الموظفين بالتحول الرقمي، بينما تأتي في المرتبة الاخيرة الفقرة (08) بمتوسط حسابي 2.02 وانحراف معياري 0.604 دليل على أن بعض أفراد العينة موافقون على أن الخدمات المالية الرقمية تؤدي إلى تطوير الإطار البشري بشكل يحقق التكامل في عملية التحول والبعض الأخر عكس

ذلك. وفي الإجمال لدينا متوسط حسابي 2.182 وانحراف معياري 0.802 دليل على أن مستوى كفاءة البنك حسن.

ثانيا: اختبار فرضيات الدراسة

الغرض من دراستنا الميدانية هو التوصل إلى نتائج نستطيع من خلالها اختبار فرضيات هذه الدراسة والتي نذكرها فيما يلي:

- توجد علاقة بين التكنولوجيا المالية وكفاءة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

1. اختبار الفرضية:

الفرضية الصفرية H_0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وكفاءة بنك الفلاحة والتنمية الريفية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

الفرضية البديلة H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وكفاءة بنك الفلاحة والتنمية الريفية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

أ. تحليل علاقة الارتباط بين الخدمات المالية الرقمية وكفاءة بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

تظهر في الجدول الموالي:

الجدول رقم (10): معامل الارتباط بين الخدمات المالية الرقمية وكفاءة البنك

المتغيرات	معامل الارتباط سبيرمان	المعنوية
الخدمات الرقمية المالية	0.753	0.001
كفاءة البنك		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان براون بلغت 0.75، بمعنوية 0.001، وهي تدل على أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الرقمية المالية وكفاءة البنك عند 0.05.

ب. تحليل أثر الخدمات المالية الرقمية على كفاءة بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

يظهر انحدار أثر الخدمات المالية الرقمية على كفاءة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في الجدول الموالي

الجدول رقم (11): الانحدار الخطي البسيط لأثر الخدمات الرقمية المالية على كفاءة البنك

معامل الارتباط R	0.812
معامل التحديد R2	0.66
الخطأ المعياري للتقدير	0.313
قيمة (F): 77.518	**معنوية F:** 0.001

المتغير	B	الخطأ المعياري	قيمة (t)	معنوية (t)
الثابت	0.768	0.168	4.580	0.00
الخدمات المالية الرقمية	0.649	0.074	8.804	0.00

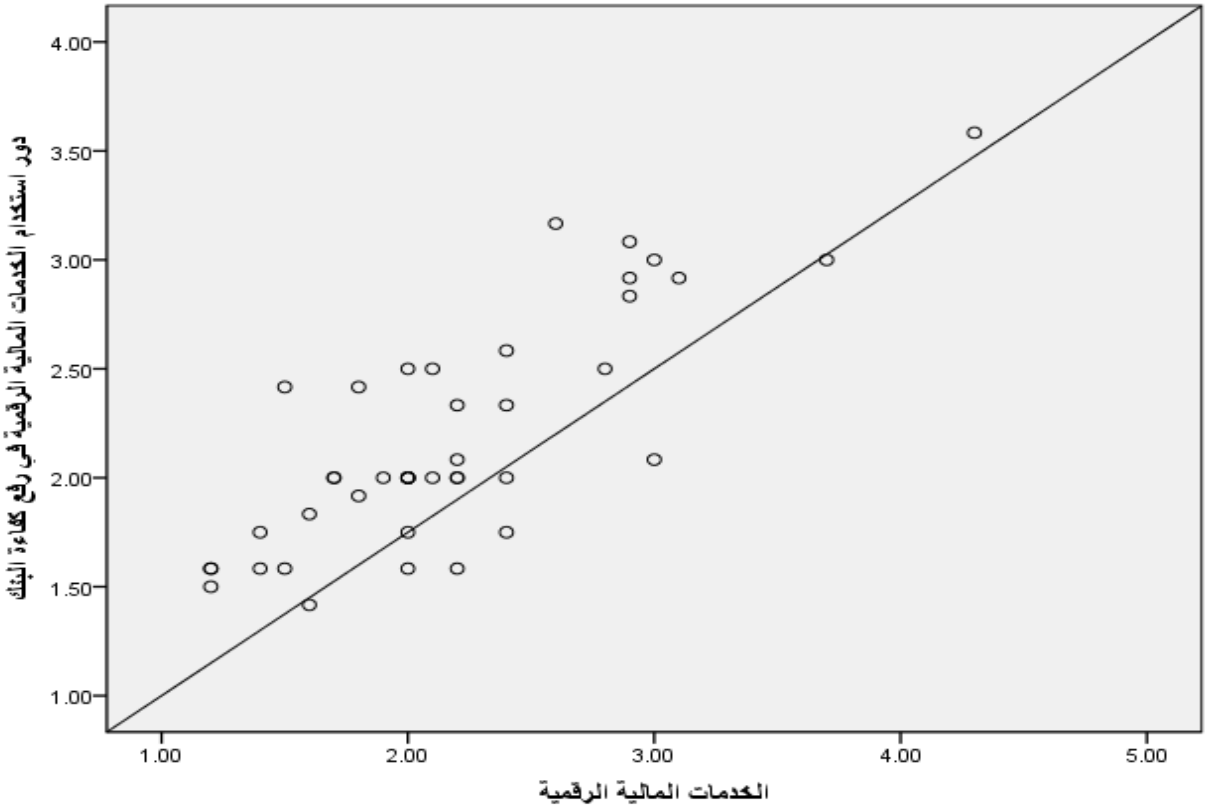
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر الجدول رقم (11) معامل التحديد R^2 وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 66% من التغيرات في المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 34% ترجع لعوامل أخرى لم تدخل في النموذج، أيضا تدل معنوية قيمة F على جودة تمثيل خط الإنحدار لنقاط شكل الانتشار وعلى ملائمة العلاقة الخطية.

كما يظهر الجدول معنوية معلمة الميل حيث بلغت 0.649 مما يشير إلى علاقة إيجابية بين المتغيرين إحصائيا فإن أي زيادة في الخدمات الرقمية المالية بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في متغير كفاءة البنك بمقدار 0.649 حيث ظهر مستوى المعنوية 0.001 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل.

مما سبق يتبن رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الرقمية المالية وكفاءة البنك محل الدراسة عند مستوى معنوية أقل أو تساوي 0.05". وقبول الفرضية البديلة التي تنص انه يوجد اثر دلالة إحصائية بين الخدمات الرقمية المالية وكفاءة البنك عند مستوى معنوية اقل من 0.05.

الشكل رقم (09): رسمة الانتشار لمتغيري الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل حاولنا معرفة مدى استخدام التكنولوجيا المالية في مجال الأعمال في البنوك التجارية الجزائرية ومدى مواكبة هذه البنوك للتطورات الحاصلة في قطاع الخدمات المالية لأن هذه الأخيرة لم تعد تتعلق بالمجال المالي فقط، ولكن بكل الأعمال التجارية التي تتعامل مع صناعة الخدمات المالية.

كما حاولنا معرفة واقع الخدمات المالية الرقمية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ومدى تأثيرها على كفاءة البنك باعتماد أسلوب استقصاء لاستبيان يتكون من عدة فقرات وأبعاد تم توزيعه على عينة من موظفي البنوك، وبعد تحليل النتائج توصلنا إلى وجود علاقة قوية بين الخدمات المالية الرقمية وكفاءة البنك وأن البنوك بدأت في تبني التكنولوجيا المالية من أجل تحسين أدائها المالي ورفع من كفاءتها.



خـاتـمــة عـــامــة

من خلال هذه الدراسة يمكن القول أن التحول إلى أسلوب الخدمات المالية الرقمية المشروع الأكثر أهمية في القطاع المالي الجزائري، إلا أن نجاح تحقيقه مرهون بإرادة حقيقية لدى المسؤولين لتوفير متطلبات ميدانية إلى جانب إعداد إستراتيجية لمواجهة مختلف معيقات توسع الخدمة المالية الرقمية، التي تعد واقعا إداريا حتميا و بديلا عصريا يواكب تطور المطالب الإدارية لعملاء المؤسسات المالية و السعي إلى تعزيز النشاط الاقتصادي و تسهيل الحياة اليومية للمواطنين، مما يسمح لهم بزيادة أصولهم وضخ استثماراتهم الإنتاجية.

أولا: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

1- **تم إثبات صحة الفرضية الأولى:** حيث تعرف الخدمات المالية الرقمية على أنها خدمات مالية تعتمد على التقنيات الرقمية لتقديمها واستخدامها من قبل المستهلكين.

2- **تم إثبات صحة الفرضية الثانية:** يوجد توافر للخدمات المالية الرقمية في البنوك التجارية من خلال اعتمادها على أجهزة الكترونية وتقنيات حديثة تعمل على تقديم الخدمات المالية الرقمية.

3- **تم إثبات صحة الفرضية الثالثة:** وجود ارتباط ايجابي بين الخدمات المالية الرقمية وكفاءة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

ثانيا: نتائج الدراسة

من خلال ما تقدم في هذه الدراسة وبعد اختبار الفرضيات تم التوصل إلى النتائج التالية:

- إن توسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية وتفعيل دورها في الاتجاه الصحيح، يتطلب خطة شاملة وناجحة للاقتصاد الرقمي؛
- تعمل الخدمات المالية الرقمية على تسهيل المعاملات وتحسينها وتخفيض التكاليف واحتواء جميع شرائح السكان؛
- تعرف الخدمات المالية الرقمية انتشارا واسعا وتزايدا مستمرا في الآونة الاخيرة، وذلك نظرا للايجابيات والفوائد التي تقدمها من توفير الوقت والجهد، انخفاض التكاليف، سهولة إجراء العمليات، وسهولة نقل الأموال، إمكانية الدخول إلى الحسابات وإجراء العمليات في أي وقت وأي مكان، القيام بالتعاملات التجارية ونقل الأموال بين الحسابات بشكل أفضل وأسرع؛

- استخدام التكنولوجيا المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تطور مستمر إلا أنه لم يرقى للمستوى المطلوب.

ثالثا: التوصيات

بناء على النتائج المتوصل إليها يمكننا تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات

- ابتكار خدمات مالية تناسب جميع شرائح المجتمع بحسب حاجاتهم وقدراتهم، على أن تكون ملائمة من حيث التكلفة والعدالة والشفافية؛
- العمل على تطوير البنية التحتية لبناء الاقتصاد الرقمي، وتطوير مجال تكنولوجيا المعلومات، والاستخدام الأمثل للانترنت؛
- إصدار قوانين وتشريعات تتماشى مع التطورات المستمرة في مجال الرقمنة؛
- إعداد إستراتيجية ملائمة للتثقيف المالي لموظفي المؤسسات المالية والعملاء لاتخاذ قرارات مالية سليمة، وتوسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية؛
- وضع إستراتيجية تتضمن تحفيزات جبائية وضمانات قانونية.

رابعا: أفاق الدراسة

بعد عرض النتائج وتقديم التوصيات والاقتراحات ذات صلة بموضوع البحث، ظهرت لنا بعض الجوانب لم يتسنى لنا من دراستها، ويمكن أن نقترحها كمواضيع للدراسة:

- الخدمات المالية الرقمية وانعكاساتها على الجهاز المصرفي
- مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تسهيل المعاملات المالية.
- مستقبل الخدمات المالية في الجزائر في ظل تطورات التكنولوجيا المالية.
- دراسة مقارنة لاستخدام الخدمات المالية الرقمية بين الجزائر والدول المتقدمة في هذا المجال كروسيا، ألمانيا، تركيا.



قائمة المراجع

* **باللغة العربية**

أولا: الكتب

1. احمد صلاح عطية، محاسبة الاستثمار والتمويل في البنوك التجارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
2. إسماعيل إبراهيم عبد الباقي، إدارة البنوك التجارية، دار غيداء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2016.
3. إسماعيل احمد الشناوى وعبد النعيم مبارك، اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، د.ت.
4. بشير عباس العلاق وحميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
5. بلعزوز بن علي، محاضرات في النظريات والسياسة النقدية، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2006.
6. ثامر البكري و احمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، إثراء للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى، عمان- الأردن ، 2008.
7. جودت جعفر خطاب، إعادة هيكلة المصارف، دار دجلة، الطبعة الأولى، المملكة الأردنية الهاشمية، 2009.
8. حسين جميل البديري، البنوك، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
9. حمد حسن عطشان النبهاني، الجهاز المصرفي والاستقرار الاقتصادي، دار أمنة للنشر والتوزيع، عمان – الأردن، 2015.
10. خالد أمين عبد الله وإسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان- الأردن، 2006.
11. خبابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي، دار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2013.
12. رحيم حسن، الاقتصاد المصرفي، دار بهاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، قسنطينة، الجزائر، 2008.
13. رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، 2007.

14. زكريا الدوري ويسرا السامرائي، البنوك المركزية والسياسات النقدية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان – الأردن، 2013.

15. زكي خليل مساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج، الطبعة الثانية، عمان، 2005.

16. سعيد محمد المصري، إدارة و تسويق الأنشطة الخدمية، دار نشر الثقافة، الإسكندرية، 2001-2002.

17. سليمان الجيوسي و محمد الطائي، تسويق الخدمات المالية، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة، مصر، 2010.

18. سليمان شكيب الجيوسي و محمد الجاسم الصميدعي، تسويق الخدمات المالية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2009.

19. شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000.

20. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة، الجزائر، 2004.

21. عبد الغفار حنفي، إدارة المصارف، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.

22. عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات النقود و البنوك الأساسيات و المستحدثات، الدار الجامعية، القاهرة، 2010.

23. عبد المنعم سيد علي ونزار سعد الدين العيسى، النقود والمصارف والأسواق المالية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2004.

24. فائزة لعراف، مدى تكييف النظام المصرفي الجزائري مع معايير لجنة بازل واهم انعكاسات العولمة، دار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2013.

25. قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، عمان-الأردن، دار الشروق، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، 2006.

26. محمد جاسم الصميدعي و ردينة عثمان يوسف، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان- الأردن، 2010.

27. محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان – الأردن، 1999.

28. محمد صالح تركي القريشي وناظم نوري الشمري، مبادئ علم الاقتصاد، دار المكتبة الموصل، العراق، 1993.

29. محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014.

30. محمود حميدات، مدخل للتحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة، 2014.

31. ناظم محمد نوري الشيمري، النقود والمصارف، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر، العراق، 1995.

32. نظام موسى سويدان وشفيق إبراهيم حداد، التسويق، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان-الأردن، 2003.

33. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان-الأردن، الطبعة الثالثة، 2005.

ثانيا: المجلات والملتقيات

34. بلعزوز بن علي وكتوش عاشور، واقع المنظومة المصرفية الجزائري ومنهج الإصلاح، ورقة بحثية مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية واقع وتحديات، يومي 14 و15 ديسمبر 2004، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف.

35. حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، جامعة الشلف، الجزائر، 2020، ص 103.

36. خليفة عزي وآخرون، واقع النظام المصرفي على ضوء تعديلات قانون النقد والقرض، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث و الدراسات، المجلد 06، العدد 02، الجزائر، ديسمبر 2021.

37. سعاد الميلودي و فاطمة فوقة، الخدمات المالية الرقمية و أثرها على الشمول المالي في الدول العربية: دراسة قياسية باستخدام بيانات بانل خلال الفترة (2011-2019)، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 13، العدد 02، جامعة الشلف، الجزائر، 2022

38. كمال عايشي، أداء النظام المصرفي الجزائري في ضوء التحولات الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 10، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، نوفمبر 2006.

39. كيلان إسماعيل عبد الله ونهى صافي عبد، دور الوعي الرقمي في تحقيق الشمول المالي في ظل جائحة كوفيد 19، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية و الثقافية، المجلد 01، العدد 05، الأردن، 2021.

40. محفوظ فاطمة، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، دفاتر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 02، جامعة البويرة، الجزائر، 2022،

41. محمد شكرين، أزمة كوفيد 19 حافز لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 12، العدد 01، الجزء 01، جامعة المدية، الجزائر، جانفي 2021،

42. مفتاح صالح، أداء النظام المصرفي الجزائري من قبل الاستقلال إلى فترة الإصلاحات، ورقة بحثية مقدمة ضمن المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، يومي 08 و09 مارس 2005، جامعة ورقلة.

ثالثا: الأطروحات والمذكرات

43. احمد سبع وآخرون، التوجهات المصرفية في ظل التحديات المالية والنقدية المعاصرة، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2020.

44. أسماء دردور، اثر تكنولوجيا المعلومات في ترقية الخدمات المصرفية و المالية، أطروحة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، تخصص تسويق، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016.

45. أسيا سعدان، تأهيل النظام البنكي الجزائري في ظل التطورات المالية العالمية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص نقود ومالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2006.

46. بركان خولة، إصلاحات النظام المصرفي وأثرها على تعبئة المدخرات في البنوك التجارية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص مالية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، 2016.

47. بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص نقود ومالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005.

48. بطاهر علي، إصلاحات النظام المصرفي الجزائري وأثارها على تعبئة المدخرات وتمويل التنمية، أطروحة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص تحليل اقتصادي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005.

49. بعافو بوجمعة، دور رقمنة المعاملات المالية في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص مالية ومحاسبة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العقيد احمد دراية، أدرار، 2021.

50. بلحوت مروة ومغربي دلال، إستراتيجية تأهيل المؤسسات المصرفية الجزائرية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، 2021.

51. بلعجين خالدية، قياس و تحليل مدى إدراك موظفو البنوك لأثر التحرير المالي والمصرفي على الجهاز المصرفي الجزائري، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد دولي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، وهران، 2009.

52. بن شيخ عبد الرحمن، اتجاهات تقييم استقرار النظام المالي في الإطار العولمي الجديد، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص تحليل اقتصادي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008.

53. بن عيسى شافية، اثر وتحديات الانضمام للمنظمة العالمية للتجارة على القطاع المصرفي الجزائري، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص نقود ومالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2010.

54. بن قري سمير، أثار تحرير تجارة الخدمات على تنافسية المصارف الجزائرية، أطروحة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2022.

55. بوركايب رقية ومحمدي رميسة، واقع مسايرة التنظيم الاحترازي الجزائري لاتفاقية بازل 03، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2019.

56. بوزار صابرين وزواتيني زهية، أهمية دراسة ربحية المشاريع الاستثمارية في ترشيد موارد البنك، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص محاسبة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسييير، جامعة يحي فارس، المدية، 2016.

57. بوسعدية مراد، تحرير تجارة الخدمات المالية في التجارة الدولية ودوره في تعزيز التنافسية التجارية الدولية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص تجارة ومالية دولية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015.

58. بوشرمة عبد الحميد، الجهاز المصرفي الجزائري و متطلبات العولمة، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص تحليل اقتصادي، قسم العوم الاقتصادية، كلية العلوم لاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، آم البواقي، 2010.

59. بوقفطان أمال ومري فاطمة، واقع وأفاق تطبيق وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، 2019.

60. بولغيتي عبد الرحمان وعيساوي مسعودة، الجهاز المصرفي وتحدياته في تمويل التنمية المحلية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد دراية، ادرار، 2018.

61. حسينة بوصباط وحنان بوطبخ، اثر تحرير الخدمات المالية على القطاع المالي في الجزائر، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص نقود ومالية دولية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، جيجل، 2014.

62. دغنوش العطرة، استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي، أطروحة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص نقود ومالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017.

63. رايس عبد الحق، مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان في الجزائر من خلال تفعيل الخدمات المصرفية، أطروحة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص اقتصاديات النقود البنوك والأسواق المالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013.

64. رمضان بلقيروس فيسة ومحمد الفتحي سعدودي، اثر الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي في الجزائر للفترة ما بين 2010-2021، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، 2022.

65. زقاي فازية و حمزة فايزة، تأهيل الجهاز المصرفي للاندماج في العولمة المالية و استراتجيات مواجهة تحدياتها، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2015.

66. زقرير عادل، تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص نقود وتمويل، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2009.

67. سعدون رفيق، دراسة اثر تسويق الخدمات المالية على رضا الزبون، أطروحة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2020.

68. شعبون وفاء، التحرير المالي وتأثيره على النمو الاقتصادي، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2016.

69. صوفان العيد، دور الجهاز المصرفي في تدعيم وتنشيط برنامج الخصخصة، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، قسنطينة، 2011.

70. طويل شهرزاد، اثر الجهاز المصرفي الجزائري على كفاءة الأسواق المالية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2017.

71. العربي حسيبة، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2015.

72. قادة عبد القادر، متطلبات تأهيل البنوك العمومية الجزائرية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص نقود ومالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2008.

73. قويدر بلقيس، دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020.

74. كزيز محمد، الجهاز المصرفي ودوره في تفعيل سوق الأوراق المالية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عباس لغرور، خنشلة، 2021.

75. لينذة نواصرة ونورهان مقران، دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي للمرأة في الجزائر، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2022.

76. مجوري نجاة و عتيق نصر عواطف، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2021.

77. محلوس زكية، أثر تحرير الخدمات المصرفية على البنوك العمومية الجزائرية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص تجارة دولية، قسم علوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2009.

78. محمد بن جاب الله، اثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية، أطروحة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2012.

79. ميهوب سماح، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص بنوك وتأمينات، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم لاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005.

80. نكوري أسماء، عصرنة النظام المصرفي الجزائري والاستفادة من خبرات البنوك الأجنبية كآلية لزيادة القدرة التنافسية، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص علوم مالية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، 2012.

81. نوي نور الدين، دور الجهاز المصرفي الجزائري في تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص النقود والمالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2009.

رابعا: المراسيم والقوانين

82. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، رئاسة الحكومة، مرسوم تنفيذي رقم 82-206، المؤرخ في 17 جمادى الأولى 1402 الموافق لـ 13 مارس 1982، المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وتحديد قانونه الأساسي، الجريدة الرسمية، العدد 11، الصادرة بتاريخ 20 جمادى الأولى 1402 الموافق لـ 16 مارس 1982.

خامسا: المقابلات

83. مقابلة مع السيد كحلال زبير، مشرف المكاتب الأمامية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية، في 2023/05/09.

سادسا: المواقع الالكترونية

84. بنك الفلاحة والتنمية الريفية، نقلا عن الرابط https://Badrbanque.dz، في 2023/03/31.

* باللغة الفرنسية:

85. Ahmed silim et Jean-marie Albertini, Economie, 5 ème édition, démoos, 1995.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): شكل بطاقة الدفع الكلاسيكية CIB



الملحق رقم (02): شكل بطاقة السحبCBRI



الملحق رقم (03): شكل بطاقة الدفع الذهبية CIB GOLD



الملحق رقم (04): شكل بطاقة التوفير TAWFIR



الملحق رقم (05): عقد طلب بطاقة الدفع الكلاسيكية CIB

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

DEMANDE DE CARTE CIB CLASSIQUE

GRE MEDEA 026
ALE MEDEA 846
DATE : / / 2021

Je sousigné , M./ Mme/ Mlle sollicite de la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural sous mon compte bancaire, l'octroi d'une carte BADR "CIB" (*)

☐ A mon nom ☐ Au nom du porteur

ci-après

M. , Mme , Mlle : .....

Nom : .....

Prénom : .....

N° Compte : .....

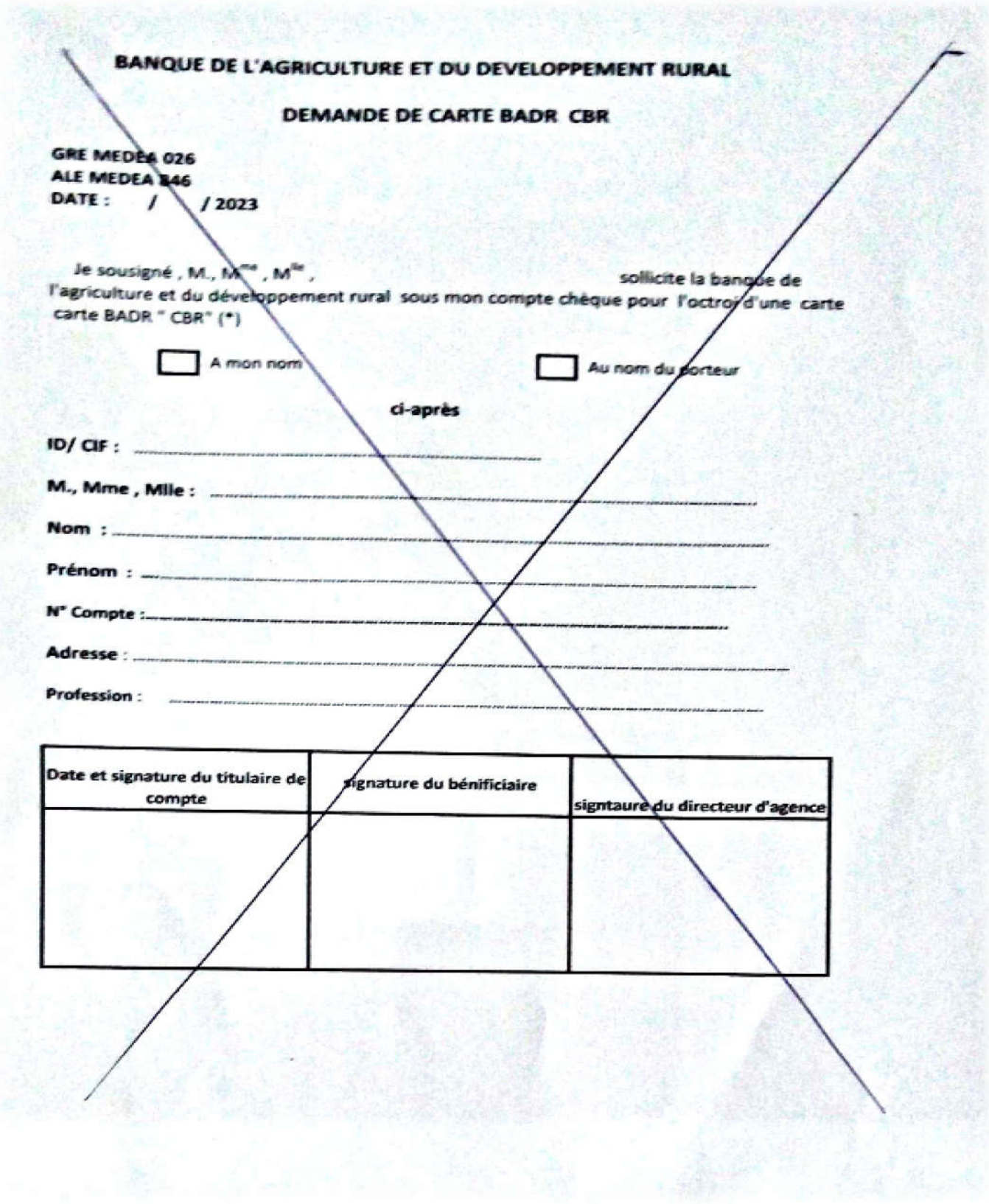
N° ID : ..... **N° Tél** .....

Adresse : .....

Profession : .....

Date et signature du Titulaire de compte	signature du Bénificiaire	signtaure du Directeur d'agence

الملحق رقم (06): عقد طلب بطاقة السحب CBRI



BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

DEMANDE DE CARTE BADR CBR

GRE MEDEA 026
ALE MEDEA 846
DATE : / / 2023

Je sousigné , M., Mme , Mlle , sollicite la banque de l'agriculture et du développement rural sous mon compte chèque pour l'octroi d'une carte carte BADR " CBR" (*)

☐ A mon nom ☐ Au nom du porteur

ci-après

ID/ CIF : .....

M., Mme , Mlle : .....

Nom : .....

Prénom : .....

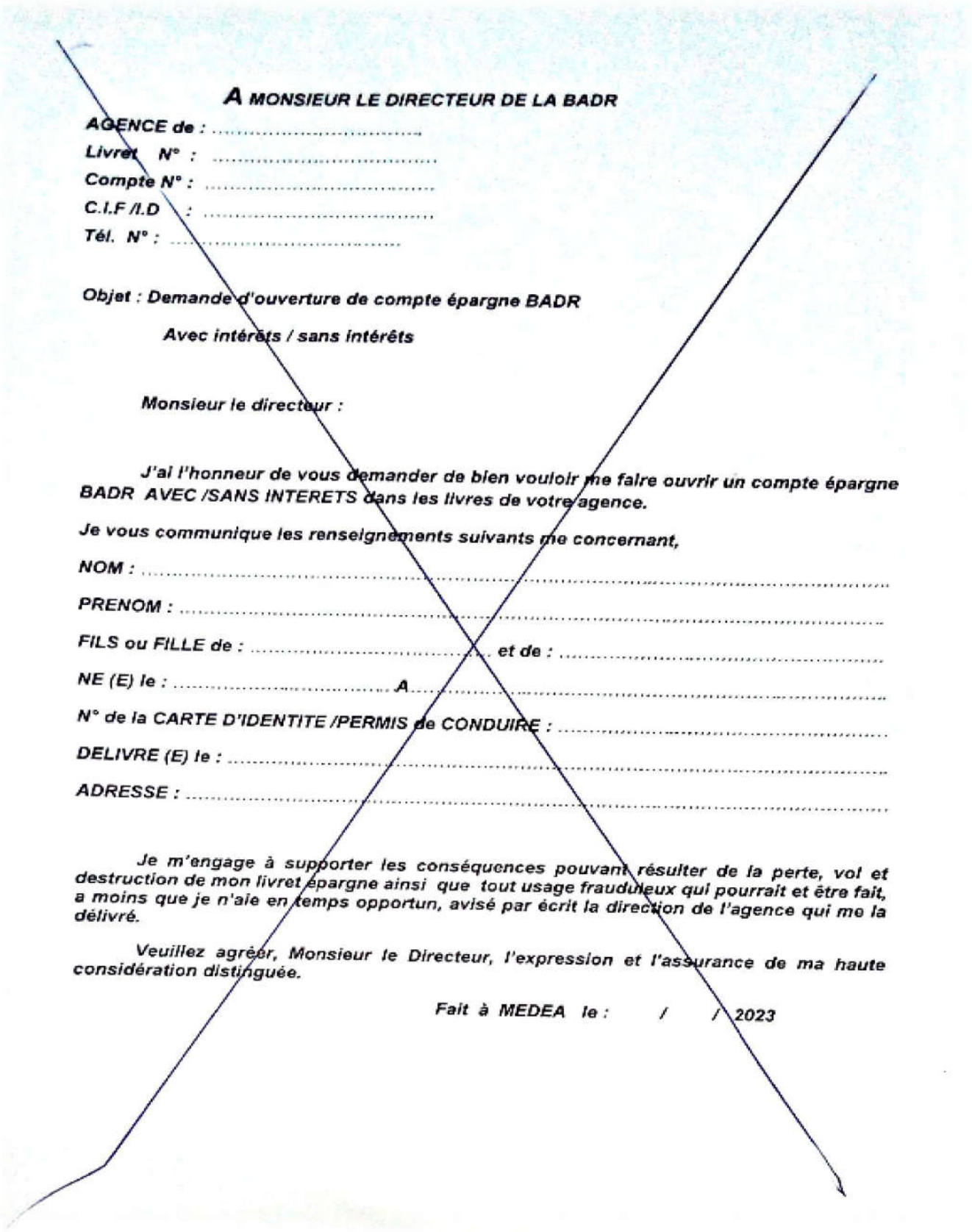
N° Compte : .....

Adresse : .....

Profession : .....

Date et signature du titulaire de compte	signature du bénificiaire	signtaure du directeur d'agence

الملحق رقم (07): عقد طلب بطاقة التوفير TAWFIR



A MONSIEUR LE DIRECTEUR DE LA BADR

AGENCE de : .....

Livret N° : .....

Compte N° : .....

C.I.F /I.D : .....

Tél. N° : .....

Objet : Demande d'ouverture de compte épargne BADR

Avec intérêts / sans intérêts

Monsieur le directeur :

J'ai l'honneur de vous demander de bien vouloir me faire ouvrir un compte épargne BADR AVEC /SANS INTERETS dans les livres de votre agence.

Je vous communique les renseignements suivants me concernant,

NOM : .....

PRENOM : .....

FILS ou FILLE de : ..... et de : .....

NE (E) le : ..... A .....

N° de la CARTE D'IDENTITE /PERMIS de CONDUIRE : .....

DELIVRE (E) le : .....

ADRESSE : .....

Je m'engage à supporter les conséquences pouvant résulter de la perte, vol et destruction de mon livret épargne ainsi que tout usage frauduleux qui pourrait et être fait, a moins que je n'aie en temps opportun, avisé par écrit la direction de l'agence qui me la délivré.

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression et l'assurance de ma haute considération distinguée.

Fait à MEDEA le : / / 2023

الملحق رقم (08): استمارة الاستبيان

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص اقتصاد نقدي و بنكي

استبيان

سيدي المحترم/سيدتي المحترمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في إطار انجاز مذكرة تخرج ماستر تحت عنوان "**دور الخدمات المالية الرقمية في الرفع من كفاءة القطاع المصرفي الجزائري**"، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان ونأمل من حضرتكم التكرم باختيار الإجابة المناسبة لكافة الأسئلة من وجهة نظركم، علما أن هذه الدراسة لا تحتاج ذكر الاسم وأن كافة المعلومات تستخدم فقط لغرض البحث العلمي.

نشكركم مقدما لجهودكم وحسن تعاونكم.

ملاحظة: يرجى وضع علامة(X) في الخانة التي تتفق مع رأيكم.

القسم الأول: معلومات عامة

1. السن:

من 18-30 سنة ☐ من 31-40 سنة ☐ من 41-50 سنة ☐

أكثر من 50 سنة ☐

2. المستوى الدراسي:

ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

3. أي من الخدمات المالية الرقمية التالية أكثر استخداما في تعاملك؟

البطاقة البنكية (البطاقة البريدية) ☐ الصراف الآلي ☐ البطاقة الائتمانية ☐

الصيرفة عبر الهاتف المحمول ☐ صيرفة الانترنت ☐

القسم الثاني: الخدمات المالية الرقمية

المحور الأول: توافر الخدمات المالية الرقمية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تعتمد المؤسسة المالية المنخرط فيها على الأجهزة الالكترونية (الهاتف، الصراف الآلي، البريد الالكتروني...)					
02	تتوفر المؤسسة المالية على تقنيات حديثة تعمل على تقديم خدمات مالية رقمية.					
03	توفر المؤسسة المالية خدمات مالية رقمية بشكل مستمر 24سا/24سا و 7أيام/7ايام.					

04	تقدم المؤسسة المالية مجموعة متنوعة وواسعة من الخدمات المالية الرقمية التي تلبي احتياجاتكم.					
05	تملك المؤسسة المالية موقع الكتروني.					
06	يتم الحصول على الخدمة المالية الالكترونية دون تأخير.					
07	يتم اطلاعك على التحديثات التي تحصل في الخدمات المالية الرقمية.					
08	يتم الرد على استفساراتك في وقت قصير					
09	تجد ماكينات الصراف الآلي مثبتة ومنتشرة في جميع المناطق					
10	إقبالك على الشبابيك أصبح قليلا بعد انتشار الصراف الآلي					

المحور الثاني: دور استخدام الخدمات المالية الرقمية في رفع كفاءة البنك						
الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تسمح الخدمات المالية الرقمية البنك باتخاذ خطوات لتطوير خطة إستراتيجية للتحول الرقمي من اجل رفع كفاءة أدائه.					
02	تساعد الخدمات المالية الرقمية البنك في تنفيذ مبادرات ورفع تقارير دورية بحسب الأهداف ومؤشرات الأداء.					
03	يراقب البنك مؤشرات أداء العمليات والإجراءات الالكترونية ويقوم بعمليات القياس والتحليل من خلال التقارير الدورية بهدف تحسين كفاءة أدائه.					
04	يقدم البنك تقارير استباقية للإدارة العليا والإدارات المعنية بتوظيف التقنيات الالكترونية الناشئة في مراقبة مؤشرات الأداء بهدف تعزيز كفاءته.					
05	يعمل البنك بوضع خطة لتطوير وإعداد الموظفين ورفع مستوى إلمامهم بعملية التحول الرقمي.					
06	يقوم البنك بقياس أثر التدريب في مجال الخدمات المالية الرقمية على رفع مستوى أدائه والخدمات التي يقدمها لتعزيز كفاءته.					
07	يعمل البنك بتوعية موظفيه باستمرار على تطوير أدائهم بما يساعد على رفع كفاءته ذات العلاقة بالخدمات المالية الرقمية.					

08	تؤدي الخدمات المالية الرقمية إلى تطوير الإطار البشري في كافة الإدارات والفروع للبنك بشكل يحقق التكامل في عملية التحول الرقمي.					
09	يقوم البنك بتطوير نماذج إبداعية ومبتكرة لتوظيف التقنيات الالكترونية الناشئة لمراقبة الأداء والالتزام بالمهام والمسؤوليات وفقا لإطار الحوكمة والتنبؤ بالانحرافات قبل حدوثه.					
10	يعتمد البنك معايير لجودة الخدمات المالية الرقمية بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة لرفع مستوى أداء وجودة الخدمات المقدمة.					
11	يعمل البنك على مراجعة آلية جودة الخدمات المالية الرقمية باستمرار ويتخذ الإجراءات اللازمة لتحسين هذه الخدمات وتوظيف التقنية في مراقبة جودة الخدمات الالكترونية.					
12	يقوم البنك بتطوير تطبيقات الكترونية بطرق إبداعية ومبتكرة أسهمت في رفع من مستوى أدائه لتعزيز كفاءته.					

الملحق رقم (09): تحليل الاستبيان عن طريق SPSS

```
GET
  FILE='F:\spss2023\البيانات تفريغ.sav'.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
SAVE OUTFILE='F:\spss2023\البيانات تفريغ.sav'
  /COMPRESSED.
RELIABILITY
  /VARIABLES=س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 س8 س9 س10
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

[DataSet1] F:\spss2023\البيانات تفريغ.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	42	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	42	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
تعتمد المؤسسة المالية المنخرط فيها على الأجهزة الالكترونية (الهاتف، الصراف الآلي، البريد الالكتروني...)	19.98	39.634	.443	.895
تتوفر المؤسسة المالية على تقنيات حديثة تعمل على تقديم خدمات مالية رقمية.	19.69	36.365	.743	.878
توفر المؤسسة المالية خدمات مالية رقمية بشكل مستمر 24سا/24سا و 7أيام/7ايام.	19.17	34.630	.588	.890
تقدم المؤسسة المالية مجموعة متنوعة وواسعة من الخدمات المالية الرقمية التي تلبي احتياجاتكم.	19.60	37.418	.712	.881
تملك المؤسسة المالية موقع الكتروني.	19.88	35.473	.696	.880
يتم الحصول على الخدمة المالية الالكترونية دون تأخير.	19.50	34.012	.718	.878
يتم اطلاعك على التحديثات التي تحصل في الخدمات المالية الرقمية.	19.57	35.714	.679	.881
يتم الرد على استفساراتك في وقت قصير	19.60	37.515	.529	.891
تجد ماكينات الصراف الآلي مثبتة ومنتشرة في جميع المناطق	19.45	33.668	.762	.875
إقبالك على الشبابيك أصبح قليلا بعد انتشار الصراف الآلي	19.64	36.772	.574	.888

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=س11 س12 س13 س14 س15 س16 س17 س18 س19 س20 س21 س22
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

[DataSet1] F:\spss2023\البيانات تفريغ.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	42	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	42	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
تسمح الخدمات المالية الرقمية البنك باتخاذ خطوات لتطوير خطة إستراتيجية للتحول الرقمي من اجل رفع كفاءة أدائه.	24.05	35.217	.535	.873
تساعد الخدمات المالية الرقمية البنك في تنفيذ مبادرات ورفع تقارير دورية بحسب الأهداف ومؤشرات الأداء.	24.12	34.254	.694	.865
يراقب البنك مؤشرات أداء العمليات والإجراءات الالكترونية ويقوم بعمليات القياس والتحليل من خلال التقارير الدورية بهدف تحسين كفاءة أدائه.	24.10	32.674	.708	.862

يقدم البنك تقارير استباقية للإدارة العليا والإدارات المعنية بتوظيف التقنيات الالكترونية الناشئة في مراقبة مؤشرات الأداء بهدف تعزيز كفاءته.	24.00	35.854	.366	.884
يعمل البنك بوضع خطة لتطوير وإعداد الموظفين ورفع مستوى إلمامهم بعملية التحول الرقمي.	24.14	34.467	.613	.868
يقوم البنك بقياس أثر التدريب في مجال الخدمات المالية الرقمية على رفع مستوى أدائه والخدمات التي يقدمها لتعزيز كفاءته.	23.93	34.897	.507	.875
يعمل البنك بتوعية موظفيه باستمرار على تطوير أدائهم بما يساعد على رفع كفاءته ذات العلاقة بالخدمات المالية الرقمية.	24.05	32.778	.630	.867
تؤدي الخدمات المالية الرقمية إلى تطوير الإطار البشري في كافة الإدارات والفروع للبنك بشكل يحقق التكامل في عملية التحول الرقمي.	24.17	36.386	.521	.874
يقوم البنك بتطوير نماذج إبداعية ومبتكرة لتوظيف التقنيات الالكترونية الناشئة لمراقبة الأداء والالتزام بالمهام والمسؤوليات وفقا لإطار الحوكمة والتنبؤ بالانحرافات قبل حدوثه.	23.79	35.294	.572	.871
يعتمد البنك معايير لجودة الخدمات المالية الرقمية بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة لرفع مستوى أداء وجودة الخدمات المقدمة.	24.05	34.729	.538	.873
يعمل البنك على مراجعة آلية جودة الخدمات المالية الرقمية باستمرار ويتخذ الإجراءات اللازمة لتحسين هذه الخدمات وتوظيف التقنية في مراقبة جودة الخدمات الالكترونية.	23.95	35.217	.528	.873
يقوم البنك بتطوير تطبيقات الكترونية بطرق إبداعية ومبتكرة أسهمت في رفع من مستوى أدائه لتعزيز كفاءته.	23.76	31.552	.743	.859

FREQUENCIES VARIABLES=السن

/PIECHART PERCENT

/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

[DataSet1] F:\spss2023\البيانات تفريغ.sav

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 18-30 سنة	8	19.0	19.0	19.0
	من 31-40 سنة	21	50.0	50.0	69.0
	من 41-50 سنة	11	26.2	26.2	95.2
	أكثر من 50 سنة	2	4.8	4.8	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=المستوى

/PIECHART PERCENT

/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

[DataSet1] F:\spss2023\البيانات تفريغ.sav

المستوى الدراسي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	8	19.0	19.0	19.0
	جامعي	32	76.2	76.2	95.2
	دراسات عليا	2	4.8	4.8	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 س8 س9 س10

/BARCHART PERCENT

/ORDER=VARIABLE.

Frequencies

[DataSet1] F:\spss2023\البيانات تفريغ.sav

تعتمد المؤسسة المالية المنخرط فيها على الأجهزة الالكترونية (الهاتف، الصراف الآلي، البريد الالكتروني...)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
alid	غير موافق بشدة	1	2.4	2.4	100.0
	موافق بدرجة متوسطة	1	2.4	2.4	97.6
	موافق	28	66.7	66.7	95.2
	موافق بشدة	12	28.6	28.6	28.6
	Total	42	100.0	100.0	

تتوفر المؤسسة المالية على تقنيات حديثة تعمل على تقديم خدمات مالية رقمية.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	3	7.1	7.1	100.0
	موافق بدرجة متوسطة	6	14.3	14.3	92.9
	موافق	25	59.5	59.5	78.6
	موافق بشدة	8	19.0	19.0	19.0
	Total	42	100.0	100.0	

توفر المؤسسة المالية خدمات مالية رقمية بشكل مستمر 24سا/24سا و 7أيام/7ايام.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	4.8	4.8	100.0
	غير موافق	10	23.8	23.8	95.2
	موافق بدرجة متوسطة	7	16.7	16.7	71.4
	موافق	16	38.1	38.1	54.8
	موافق بشدة	7	16.7	16.7	16.7
	Total	42	100.0	100.0	

تقدم المؤسسة المالية مجموعة متنوعة وواسعة من الخدمات المالية الرقمية التي تلبي احتياجاتكم.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	3	7.1	7.1	100.0
	موافق بدرجة متوسطة	6	14.3	14.3	92.9
	موافق	29	69.0	69.0	78.6
	موافق بشدة	4	9.5	9.5	9.5
	Total	42	100.0	100.0	

تملك المؤسسة المالية موقع الكتروني.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2.4	2.4	100.0
	غير موافق	2	4.8	4.8	97.6
	موافق بدرجة متوسطة	4	9.5	9.5	92.9
	موافق	20	47.6	47.6	83.3

	موافق بشدة	15	35.7	35.7	35.7
	Total	42	100.0	100.0	

يتم الحصول على الخدمة المالية الالكترونية دون تأخير.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	4.8	4.8	100.0
	غير موافق	4	9.5	9.5	95.2
	موافق بدرجة متوسطة	7	16.7	16.7	85.7
	موافق	20	47.6	47.6	69.0
	موافق بشدة	9	21.4	21.4	21.4
	Total	42	100.0	100.0	

يتم اطلاعك على التحديثات التي تحصل في الخدمات المالية الرقمية.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2.4	2.4	100.0
	غير موافق	4	9.5	9.5	97.6
	موافق بدرجة متوسطة	5	11.9	11.9	88.1
	موافق	25	59.5	59.5	76.2
	موافق بشدة	7	16.7	16.7	16.7
	Total	42	100.0	100.0	

يتم الرد على استفساراتك في وقت قصير

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2.4	2.4	100.0
	غير موافق	2	4.8	4.8	71.4
	موافق بدرجة متوسطة	9	21.4	21.4	92.9
	موافق	22	52.4	52.4	97.6
	موافق بشدة	8	19.0	19.0	19.0
	Total	42	100.0	100.0	

تجد ماكينات الصراف الآلي مثبتة ومنتشرة في جميع المناطق

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	4.8	4.8	100.0
	غير موافق	4	9.5	9.5	95.2
	موافق بدرجة متوسطة	8	19.0	19.0	85.7
	موافق	20	47.6	47.6	66.7
	موافق بشدة	8	19.0	19.0	19.0
	Total	42	100.0	100.0	

إقبالك على الشبابيك أصبح قليلا بعد انتشار الصراف الآلي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2.4	2.4	100.0
	غير موافق	3	7.1	7.1	97.6
	موافق بدرجة متوسطة	6	14.3	14.3	90.5

موافق	23	54.8	54.8	76.2
موافق بشدة	9	21.4	21.4	21.4
Total	42	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=س11 س12 س13 س14 س15 س16 س17 س18 س19 س20 س21 س22

/BARCHART PERCENT

/ORDER=VARIABLE.

Frequencies

[DataSet1] F:\spss2023\البيانات تفريغ.sav

تسمح الخدمات المالية الرقمية البنك باتخاذ خطوات لتطوير خطة إستراتيجية للتحول الرقمي من اجل رفع كفاءة أدائه.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	4.8	4.8	100.0
	موافق بدرجة متوسطة	9	21.4	21.4	95.2
	موافق	24	57.1	57.1	73.8
	موافق بشدة	7	16.7	16.7	16.7
	Total	42	100.0	100.0	

تساعد الخدمات المالية الرقمية البنك في تنفيذ مبادرات ورفع تقارير دورية بحسب الأهداف ومؤشرات الأداء.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2.4	2.4	100.0
	موافق بدرجة متوسطة	9	21.4	21.4	97.6
	موافق	24	57.1	57.1	76.2
	موافق بشدة	8	19.0	19.0	19.0
	Total	42	100.0	100.0	

يراقب البنك مؤشرات أداء العمليات والإجراءات الالكترونية ويقوم بعمليات القياس والتحليل من خلال التقارير الدورية بهدف تحسين كفاءة أدائه.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	4	9.5	9.5	100.0
	موافق بدرجة متوسطة	6	14.3	14.3	90.5
	موافق	22	52.4	52.4	76.2
	موافق بشدة	10	23.8	23.8	23.8
	Total	42	100.0	100.0	

يقدم البنك تقارير استباقية للإدارة العليا والإدارات المعنية بتوظيف التقنيات الالكترونية الناشئة في مراقبة مؤشرات الأداء بهدف تعزيز كفاءته.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2.4	2.4	100.0
	غير موافق	3	7.1	7.1	97.6
	موافق بدرجة متوسطة	6	14.3	14.3	90.5
	موافق	25	59.5	59.5	76.2
	موافق بشدة	7	16.7	16.7	16.7
	Total	42	100.0	100.0	

يعمل البنك بوضع خطة لتطوير وإعداد الموظفين ورفع مستوى إلمامهم بعملية التحول الرقمي.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2.4	2.4	100.0
	موافق بدرجة متوسطة	7	16.7	16.7	97.6
	موافق	26	61.9	61.9	81.0
	موافق بشدة	8	19.0	19.0	19.0

يعمل البنك بوضع خطة لتطوير وإعداد الموظفين ورفع مستوى إلمامهم بعملية التحول الرقمي.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2.4	2.4	100.0
	موافق بدرجة متوسطة	7	16.7	16.7	97.6
	موافق	26	61.9	61.9	81.0
	موافق بشدة	8	19.0	19.0	19.0
	Total	42	100.0	100.0	

يقوم البنك بقياس أثر التدريب في مجال الخدمات المالية الرقمية على رفع مستوى أدائه والخدمات التي يقدمها لتعزيز كفاءته.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	4	9.5	9.5	100.0
	موافق بدرجة متوسطة	9	21.4	21.4	90.5
	موافق	23	54.8	54.8	69.0
	موافق بشدة	6	14.3	14.3	14.3
	Total	42	100.0	100.0	

يعمل البنك بتوعية موظفيه باستمرار على تطوير أدائهم بما يساعد على رفع كفاءته ذات العلاقة بالخدمات المالية الرقمية.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2.4	2.4	100.0
	غير موافق	2	4.8	4.8	97.6
	موافق بدرجة متوسطة	10	23.8	23.8	92.9
	موافق	18	42.9	42.9	69.0
	موافق بشدة	11	26.2	26.2	26.2

يعمل البنك بتوعية موظفيه باستمرار على تطوير أدائهم بما يساعد على رفع كفاءته ذات العلاقة بالخدمات المالية الرقمية.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2.4	2.4	100.0
	غير موافق	2	4.8	4.8	97.6
	موافق بدرجة متوسطة	10	23.8	23.8	92.9
	موافق	18	42.9	42.9	69.0
	موافق بشدة	11	26.2	26.2	26.2
	Total	42	100.0	100.0	

تؤدي الخدمات المالية الرقمية إلى تطوير الإطار البشري في كافة الإدارات والفروع للبنك بشكل يحقق التكامل في عملية التحول الرقمي.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2.4	2.4	100.0
	موافق بدرجة متوسطة	5	11.9	11.9	97.6
	موافق	30	71.4	71.4	85.7
	موافق بشدة	6	14.3	14.3	14.3
	Total	42	100.0	100.0	

يقوم البنك بتطوير نماذج إبداعية ومبتكرة لتوظيف التقنيات الالكترونية الناشئة لمراقبة الأداء والالتزام بالمهام والمسؤوليات وفقا لإطار الحوكمة والتنبؤ بالانحرافات قبل حدوثه.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	4	9.5	9.5	100.0
	موافق بدرجة متوسطة	10	23.8	23.8	90.5
	موافق	27	64.3	64.3	66.7

	موافق بشدة	1	2.4	2.4	2.4
	Total	42	100.0	100.0	

يعتمد البنك معايير لجودة الخدمات المالية الرقمية بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة لرفع مستوى أداء وجودة الخدمات المقدمة.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	7.1	7.1	100.0
	غير موافق	8	19.0	19.0	92.9
	موافق بدرجة متوسطة	23	54.8	54.8	73.8
	موافق	8	19.0	19.0	19.0
	Total	42	100.0	100.0	

يعمل البنك على مراجعة آلية جودة الخدمات المالية الرقمية باستمرار ويتخذ الإجراءات اللازمة لتحسين هذه الخدمات وتوظيف التقنية في مراقبة جودة الخدمات الالكترونية.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2.4	2.4	100.0
	غير موافق	2	4.8	4.8	97.6
	موافق بدرجة متوسطة	6	14.3	14.3	92.9
	موافق	30	71.4	71.4	78.6
	موافق بشدة	3	7.1	7.1	7.1
	Total	42	100.0	100.0	

يقوم البنك بتطوير تطبيقات الكترونية بطرق إبداعية ومبتكرة أسهمت في رفع من مستوى أدائه لتعزيز كفاءته.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	4.8	4.8	100.0
	غير موافق	4	9.5	9.5	95.2
	موافق بدرجة متوسطة	8	19.0	19.0	85.7
	موافق	24	57.1	57.1	66.7
	موافق بشدة	4	9.5	9.5	9.5
	Total	42	100.0	100.0	

COMPUTE الخدمات=MEAN(س1 to س10).

VARIABLE LABELS الخدمات 'الرقمية المالية الخدمات'.

EXECUTE.

COMPUTE المحور2=MEAN(س11 to س22).

VARIABLE LABELS المحور 2 'البنك كفاءة رفع في الرقمية المالية الخدمات استخدام دور'.

EXECUTE.

SAVE OUTFILE='F:\spss2023\البيانات تفريغ.sav'

/COMPRESSED.

NONPAR CORR

/VARIABLES=المحور1 المحور2

/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Nonparametric Correlations

[DataSet1] F:\spss2023\البيانات تفريغ.sav

Correlations

			الخدمات المالية الرقمية	دور استخدام الخدمات المالية الرقمية في رفع كفاءة البنك
Spearman's rho	الخدمات المالية الرقمية	Correlation Coefficient	1.000	.753**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	42	42
	دور استخدام الخدمات المالية الرقمية في رفع كفاءة البنك	Correlation Coefficient	.753**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	42	42

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT المحور2
  /METHOD=ENTER المحور1.
```

Regression

[DataSet1] F:\spss2023\البيانات تفريغ.sav

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الخدمات المالية الرقمية[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: البنك كفاءة رفع في الرقمية المالية الخدمات استخدام دور

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.812[a]	.660	.651	.31343

a. Predictors: (Constant), الرقمية المالية الخدمات

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.615	1	7.615	77.518	.000[a]
	Residual	3.930	40	.098		
	Total	11.545	41			

a. Predictors: (Constant), الرقمية المالية الخدمات

b. Dependent Variable: البنك كفاءة رفع في الرقمية المالية الخدمات استخدام دور

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.768	.168		4.580	.000
	الخدمات المالية الرقمية	.649	.074	.812	8.804	.000

a. Dependent Variable: البنك كفاءة رفع في الرقمية المالية الخدمات استخدام دور

```
GRAPH
  /SCATTERPLOT(BIVAR)=المحور1 WITH المحور2
  /MISSING=LISTWISE.
```

الملحق (10): طلب إجراء دراسة حالة بوكالة البرواقية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic Of Algeria

Ministry Of Higher Education AndScientific Research
University Of Yahia Fares Medea
Faculty OfEconomics, Business And Management Sciences.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الرقم: 155 /2023
المدية في : 2023/03/09

إلى السيد: مدير بنك الفلاحة وزالتنمية الريفية
-.البرواقية -

الموضوع: طلب إجراء دراسة حالة على مستوى مؤسستكم..

سيادة المدير تحية طيبة وبعد،

في إطار التنسيق والتعاون بين الجامعة والمؤسسات الإدارية ، وبهدف الرفع من المستوى العلمي للطالب وتوطيد التكامل بين الجانب النظري والتطبيقي للبحث العلمي، فإننا نرجو من سيادتكم السماح للطلبة المذكورة في الجدول أدناه بإجراء دراسة حالة على مستوى مؤسستكم بموضوع : دور الخدمات المالية الرقمية في الرفع من كفاءة القطاع المصرفي الجزائري

الرقم الآلي	الاسم واللقب	تاريخ الميلاد	مكان الميلاد
181832045069	بسمة بوذينة	1999/07/14	شلالة العذاورة
181832046068	هديل زروقي	2000/09/11	المدية

المسجلين بالسنة : الثانية ماستر تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

في الأخير، تقبلوا منا سيادة المدير فائق التقدير والاحترام.

إمضاء ومصادقة رئيس القسم
نائب رئيس قسم العلوم الاقتصادية
د. حيولة إيمان

إمضاء ومصادقة مدير المؤسسة المستقبلة
اكسيل فيصل
مدير المجمع الجهوي للإستغلال
المدية 026

مدة الدراسة
من 2023/05/02إلى 2023/05/17

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير- جامعة يحي فارس بالمدية، القطب الجامعي، المدية،26000.
الهاتف:025.78.55.74