

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique

Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -

Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -



جامعة البويرة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أكلي محمد أولحاج

- البويرة -

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الإقتصادية

تخصص: إقتصاد نقدي و بنكي

الموضوع:

دور التحول الرقمي للبنوك في ظل تطبيقات الذكاء
الإصطناعي

دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت إشراف الدكتور:

- ذياب محمد

من إعداد الطلبة:

- حمادو إكرام

- مازوز وليد

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة البويرة	د. أوكيل حميدة
مشرفا	جامعة البويرة	د. ذياب محمد
ممتحنا	جامعة البويرة	د. هاني محمد

السنة الجامعية: 2024/2023





شكر وتقدير

ربنا لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك الكريم و عظيم سلطانك

و مجدك على ما انعمت علينا من نعم لا تحصى منها توفيقك إيانا

إنجاز هذا العمل .

إنه من العرفان بالجميل ان نتوجه في بداية هذه الدراسة بجزيل الشكر و

التقدير إلى أستاذي المشرف "الدكتور محمد ذياب" على توجيهاته و نصائه القيمة التي

أفادتنا كثيرا في إثراء معارفنا العلمية .

كما أتقدم بالشكر إلى كل مسؤولي و إدارات و عمال بنك الفلاحة و التنمية الريفية

- وكالة الاخضرية البويرة - و بصفة خاصة إلى كل من " فاتح _ إسلام _ إيمان

_اسيا _ منال " الذين أفادون بكل المعلومات و الذين ساعدون في الدراسة

التطبيقية و خاصة حسن المعاملة .

شكرا لكل من قدم لنا يد العون من قريب و من بعيد لاجراخ هذا العمل سائلين الله

العلي التقدير أن ينفعنا به و يمدنا بتوفيقه .

إهداء

أهدي عملي هذا إلى من أوصاني بهما الرحمان برا و إحسانا،
لكي يا من أوصت بك الصحف بكلمات الحب مقامك أصف
يا من بدعائها بنت فوق راسي أسقف، نبغ الحنان أنت و كلك
لطف، مدرستي أنت يا أمي بتعليمك أعترف، مرشدتي غاليتي على
مستقبلي تشرف، أهدي لك عملي هذا وقلبي كله في ذكرك يرتجف،
أطال الله عمرك.

أما أنت يا جزء قلبي الثاني أبي الغالي، فكنت و ستكون و ستظل
أول مدرسة و مدرس لي، فبدعمك و إرشادك ثبتت خطواتي فطوال
مشواري كنت السند الذي لا يبخل عني بالنفس و النفيس، أطال الله
لي في عمرك .

وأنتم يا توأم روحي اخواتي منال و فريال، يا شقي الأيمن الذي لولاه
ما استقام كياني و لا اتضحت معالم حياتي .
فبلوغي التعليم العالي كان بفضل الله اولا و بفضلكم ثانيا.

إكرام

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها إلى التي لا
تسعى كل عبارات الحب و الإحترام و التقدير و لا أوافيها حقها إلى
من وهبتي الحياة إلى من منحتني الحياة و الحنان لكي يا أمي
أطال الله عمرك

إلى من تعب من أجل راحتي و وقف من أجل سعادتي و شاب من
أجل شبابي من اعتز به و لا عز لي بدونك الى سندي في مشوار
18سنة دراسة أكن له إحتراما كبيرا أبي الغالي أطال الله عمرك

إلى من حملنا رحم واحد و تقاسمت معهم الأيام بخلوها و مرها و
سندي المعين إخوتي امين و بلال

سابقى كرمكم لي في القلب مهما حييت

وليد

الملخص

نستخلص أن كل من التحول الرقمي و الذكاء الإصطناعي في تطوير و تحسين الخدمة المصرفية من خلال البرمجيات التي توفرخاصية الحماية للمعلومات ودقتها، إضافة إلى سهولة و سرعة الحصول على هذه الخدمات و هو الهدف المرغوب في القطاع البنكي كون أن هذا ما يجذب قاعدة أكبر من الزبائن و يعزز مكانة البنك سواء في السوق المحلي أو الدولي إلا أن غياب ثقافة الخدمة الرقمية لدى الأفراد يعتبر بمثابة عائق للانتقال للعالم الرقمي الذي يعتمد على التكنولوجيا الحديثة، وكانت تجربتنا في بنك الفلاحة و التنمية الريفية -وكالة الاخضرية البويرة - الذي يقدم بعض الخدمات الرقمية في حين يفتقر للخدمات المرتبطة بالذكاء الاصطناعي، كما ختمت هذه الدراسة ببعض الاقتراحات التي يمكن أن تساهم في تقديم رؤية مناسبة حول أهمية تبني نظم الذكاء الإصطناعي في مجال الخدمة الرقمية .

الكلمات المفتاحية: الخدمة الرقمية، العالم الرقمي،التكنولوجيا الحديثة

Summary

This study aims to identify the extent to which digital transformation and artificial intelligence contribute to the development and improvement of banking services through software that provides information protection and accuracy , in addition to the ease and speed of obtaining these services , which is the desired goal in the banking sector , since this is what it attracts a larger base of customers and enhances in bank's position,whether in the local or international market however the absence of a culture of digital service among individuals is considered an obstacle to the transition to the digital world that depends on modern technology ,and our experience was in the bank of agriculture and rural development – the green agency of bouira – which it provides some digital services while lacking services related to artificial intelligence , This study also concluded with some suggestions that can contribute to providing an appropriate vision about the importance of adopting artificial intelligence systems in the field of digital service .

Keywords : digital service, digital word, modern technology .

فهرس

المحتويات

الصفحة	العناوين
	شكر وتقدير
	الإهداءات
	فهرس المحتويات
	فهرس الأشكال والجداول
	فهرس الملاحق
أ - هـ	مقدمة
	الفصل الأول: التأصيل النظري للتحول الرقمي
02	تمهيد الفصل
03	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التحول الرقمي
03	المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي
04	المطلب الثاني: أهمية التحول الرقمي وأهدافه
06	المطلب الثالث: تطبيقات و أبعاد التحول الرقمي
10	المبحث الثاني: الأدوات التي يتم من خلالها التحول الرقمي
10	المطلب الأول: نماذج واستراتيجيات التحول الرقمي
12	المطلب الثاني: تقنيات التحول الرقمي
13	المطلب الثالث: أسس التحول الرقمي
15	المطلب الرابع: مزايا و معوقات التحول الرقمي
18	المبحث الثالث: التحول الرقمي في القطاع البنكي
18	المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا الحديثة في القطاع البنكي
19	المطلب الثاني: أسباب التحول الرقمي في القطاع البنكي و مراحلہ
20	المطلب الثالث: أهمية التحول الرقمي في القطاع البنكي و آثاره
22	المطلب الرابع: مؤشرات التحول الرقمي في القطاع البنكي
25	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: عموميات حول الذكاء الإصطناعي	
26	تمهيد الفصل
27	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الذكاء الإصطناعي
27	المطلب الأول: مفهوم الذكاء الإصطناعي
29	المطلب الثاني: أهمية الذكاء الإصطناعي وأهدافه
32	المطلب الثالث: أنواع الذكاء الإصطناعي
32	المطلب الرابع: تطبيقات الذكاء الإصطناعي
34	المبحث الثاني: استعمالات الذكاء الإصطناعي
34	المطلب الأول: نماذج الذكاء الإصطناعي
35	المطلب الثاني: أساليب الذكاء الإصطناعي
36	المطلب الثالث: فرص الذكاء الإصطناعي
36	المطلب الرابع: مخاطر الذكاء الإصطناعي
38	المبحث الثالث : الخدمات البنكية في ظل الذكاء الإصطناعي
38	المطلب الأول: تطور الخدمة البنكية في ظل الذكاء الإصطناعي
39	المطلب الثاني: أهمية تبني نظم الذكاء في تحسين الإصطناعي الخدمات البنكية
40	المطلب الثالث: مجال تطبيق الذكاء الإصطناعي في البنوك
41	المطلب الرابع: النظرة المستقبلية للذكاء الإصطناعي في البنوك
43	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: دراسة واقع التحول الرقمي و الذكاء الإصطناعي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة الأخرية 459-	
45	تمهيد الفصل
46	المبحث الأول: بطاقة تعريفية حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية
46	المطلب الأول: ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية
47	المطلب الثاني: مبادئ وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

48	المطلب الثالث: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية
48	المطلب الرابع: التعريف بالمؤسسة المستقبلية وكالة 459 الأخرية
51	المبحث الثاني: الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها بنك بدر وكالة الأخرية 459 في ظل تطبيقات الذكاء الاصطناعي
51	المطلب الاول: خدمة بدر نت (BADER NRT)
56	المطلب الثاني: خدمة بدر للرسائل النصية القصيرة عبر الهاتف (BADR SMS)
56	المطلب الثالث: خدمة بدر للتأمين (BADER-SAA)
57	المطلب الرابع: المنهج التسويقي للخدمات المالية الرقمية التي يقدمها بنك البدر-وكالة الأخرية -459
58	المبحث الثالث: واقع التكنولوجيا المصرفية الالكترونية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية -وكالة الأخرية-459 في ظل تطبيقات الذكاء الاصطناعي
58	المطلب الاول: الأجهزة والبرمجيات المستخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة الأخرية 459-
59	المطلب الثاني: آليات الدفع في بنك الفلاحة و التنمية الريفية-وكالة 459 الأخرية-
64	المطلب الثالث: تقييم الخدمات المقدمة وآفاقها في بنك الفلاحة و التنمية الريفية- وكالة 459 الأخرية-
66	خلاصة الفصل
68	خاتمة
72	قائمة المصادر والمراجع
78	الملاحق

فهرس

الأشكال والجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	نموزج لتطبيقات التحول الرقمي	07
02	أبعاد التحول الرقمي	09
03	أسس التحول الرقمي	15
04	تطبيقات الذكاء الإصطناعي	33
05	أساليب الذكاء الإصطناعي	35
06	النظرة المستقبلية للذكاء الإصطناعي في البنوك	42
07	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الأخريرية	51
08	دائرة نسبية تبين نسبة المشتركين و غير المشتركين في خدمة BADER	53
	NET	
09	دائرة نسبية تبين نسبة المشتركين و غير المشتركين في خدمة بدر للمتعامل الخواص	54
10	دائرة نسبية تبين نسبة المشتركين و غير المشتركين في خدمة بدر للمتعامل سجل تجاري	55
11	دائرة نسبية تبين نسبة المشتركين و غير المشتركين في خدمة بدر للمتعامل دفتر التوفير	56
12	نسبة الحسابات بالنسبة للعدد الإجمالي	61

الصفحة	العنوان	الرقم
28-27	التطور التاريخي للذكاء الاصطناعي	01
32	الفرق بين القوي الاصطناعي و الذكاء الاصطناعي الضعيف	02
52	وضعية الحسابات من خدمة BADER NET	03
54	وضعية الحسابات من خدمة BADER SMS	04
61	ملكية البطاقات المصرفية لوكالة 459 البويرة	05
63	سقف السحب لبطاقة ماستر كارد	06

فهرس

الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
78	اتفاقية الاشتراك في خدمة بدر نت (BADER NET)	01
79	اتفاقية الاشتراك في خدمة بدر سمس (BADER SMS)	02
80	شروط خدمة بدر للتأمين (BADER-SAA)	03
81	عمليات الصراف الالي في بنك الفلاحة و التنمية الريفية -وكالة الاخضرية -	04
82	بطاقة CIB Classique	05
83	اتفاقية الحصول على بطاقة (CIB Classique)	06
84	تسعيرة عمليات الدفع الالكتروني المحلية	07
85	بطاقة CIB Gold	08
86	بطاقة ماستر كارد(MASTER CARD)	09
87	طلب الحصول على بطاقة ماستر كارد	10
88	Contrat Porteur Master Card	11
89	مصادقة على شروط الحصول على ماستر كارد	12
90	تسعيرة عمليات الدفع الالكتروني الدولية	13
91	طلب الحصول على بطاقة العمل (Carte affaire)	14
92	بطاقة CBR	15

مقدمة

شهد العالم تطورا تكنولوجيا هائلا مس كافة المستويات منها المجال الإقتصادي الذي أصبح يتماشى مع عصر التقنية و يساير التقنيات و الأنظمة الحديثة للمعلومات و الإتصالات، والتي كان لها تأثير في المجتمع و على أسلوب حياته بعمق و شمولية و سرعة لم تشاهدها من قبل حيث استطاعت أن تحدث تغيرات في أنماط التبادل و الإتصال، كما وصلت هذه التقنيات إلى قطاعات عديدة أهمها القطاع المصرفي، حيث تستخدم التكنولوجيا و التقنيات الحديثة لتعزيز مكانتها في السوق العملي و جذب أكبر قاعدة من العملاء مقارنة مع منافسيها من خلال تقديم خدمات تتفق مع رغبات المستهلكين بأقل وقتو جهد، حيث توجهت البنوك إلى دمج و تفعيل التكنولوجيا للرفع بجذامتها من التقليدية إلى الحديثة باستخدام تطبيقات التحول الرقمي و نظم الذكاء الإصطناعي للمساهمة في تقديم و تسهيل الخدمات المالية و الرقمية

في السنوات الاخيرة حدث تحول جوهري في مجال التكنولوجيا فظهر التحول الرقمي الذي أصبح من أهم الإستراتيجيات التي تسعى البنوك لمواكبتها و العمل به نظرا لفوائده على العملاء و تعزيز الميزة التنافسية، فالتحول الرقمي لايعني تطبيق التكنولوجيا داخل البنوك فقط بل هو برنامج شامل يمس المنظمات المالية و طريقة عملها داخليا و خارجيا و يمكنها من إنجاز أعمال مشتركة بمرونة و إنسجام عالي، و قد أصبح من الضروري أكثر من ما مضى لتحول المنظمات المالية رقميا و يعود ذلك بشكل أساسي إلى التطور المتسارع في إستخدام وسائل و أدوات تكنولوجيا المعلومات لتحسين و تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات و خلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة و إبداعية بعيدة عن الطرق التقليدية .

و في ظل هذا التغير و التطور في الخدمات المالية و إشتداد المنافسة بين البنوك أين أصبح التميز فيها يتوقف في البحث عن حلول جذرية تتوقف على المعرفة الجيدة لحاجات العملاء و السرعة في إشباع هذه الحاجات عبر وسائل رقمية بعيدا عن الأساليب التقليدية، و في هذا السياق ظهر الذكاء الإصطناعي كأهم وأكثر التقنيات المتطورة التي استطاعت إختراق العديد من المجالات خاصة المجال المالي و هو ما دفع بالبنوك إلى تبني تقنياته و محاولة إدراجها ضمن الإحتياجات المالية للعملاء . وعلى غرار معظم الدول تعمل الجزائر على إدراج تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في مختلف القطاعات، و مس ذلك القطاع البنكي حيث شهد تحولا رقميا في مجال تقديم الخدمات و تحديث الأنظمة خاصة في السنوات الأخيرة أين عرفت الجزائر تحسنا ملحوظا في مستوى الإقتصاد الرقمي، و كانت دراسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الأخضرية البويرة نموذجا و على ضوء ما سبق يمكن صياغة الإشكالية على النحو التالي :

➤ فيما يتمثل دور إستخدام التحول الرقمي بالبنوك الجزائرية في ظل تطبيقات الذكاء

الإصطناعي ؟

و من أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية حاولنا تجزئتها إلى الأسئلة الفرعية التالية :

➤ ما واقع التحول الرقمي في البنوك التجارية ؟

- ما مدى مساهمة تطبيق نظم الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات البنكية؟
- ما مستوى الثقافة الرقمية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة الأخرزية 459- نموذجاً؟

الفرضيات :

بغرض الإجابة عن الإشكالية المطروحة و كذا التساؤلات الفرعية تم وضع هاته الفرضيات :

- ❖ **الفرضية الأولى:** يعتبر التحول الرقمي فرصة أمام البنوك لمواجهة وإقتحام سوق المنافسة من خلال تقديم خدمات حديثة و التخلي عن تقليدية .
- ❖ **الفرضية الثانية:** تساعد برامج الذكاء الاصطناعي في زيادة فعالية الخدمات البنكية و إدارة مخاطرها و القضاء على عمليات القرصنة للحفاظ على معلومات العملاء .
- ❖ **الفرضية الثالثة:** يعمل بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة الأخرزية 459- بتقنيات رقمية لمواكبة التكنولوجيا الحديثة وذلك من خلال تطبيقات الذكاء الاصطناعي .

أهمية الدراسة :

نستخلص أهمية هذه الدراسة من ناحيتين :

- 1- **من الناحية العلمية (النظرية):**
 - تقديم صورة واضحة عن التحول الرقمي و مدى مساهمته في تحسين جودة الخدمات المصرفية و كسب قاعدة من الزبائن .
 - محاولة عرض مفهوم للذكاء الاصطناعي و تأثيره على القطاع البنكي و كيف يمكن لهذا الأخير الإستفادة من تقنياته لإبراز مكانته في السوق المنافسة .
- 2- **من الناحية العملية (التطبيقية):**
 - إبراز مجالات إستخدام كل من تطبيقات التحول الرقمي و الذكاء الاصطناعي في تقديم الخدمات الرقمية للعملاء، ومدى إستفادة هذه الأخيرة منها في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بتسليط الضوء عن وكالة الأخرزية .-459-

أهداف الدراسة:

يمكن بلورة أهداف الدراسة في النقاط التالية :

- النظر و الوقوف على أهم وأحدث التطورات التي شهدتها القطاع المالي من حيث المعاملات و تقديم الخدمات .

- تسليط الضوء على فائدة التحول الرقمي في إجراء المعاملات البنكية وتقديم صورة حول التسهيلات التي يقدمها للعميل و للبنك .
- معرفة أهمية الذكاء الإصطناعي في تعزيز و تطوير الخدمة البنكية و مدى مساهمته في الكشف عن الغش و الخطأ.

صعوبات الدراسة :

- صعوبة توفر المراجع الكافية للدراسة .
- قلة إستجابة أغلبية البنوك لموضوع الدراسة .
- ضيق الوقت الذي لا يتماشى مع حداثة الموضوع .

أسباب إختيار الموضوع:

- حداثة الموضوع و قلة الدراسات التي تناولت مثل هذه المواضيع .
- محاولة الدمج بين التحول الرقمي و الذكاء الإصطناعي في موضوع واحد و إبراز أثرهما على القطاع البنكي باعتبار البنوك تخصص دراستنا .
- الرغبة في دراسة التطورات التقنية الحديثة و محاولة تسليطها على الأعمال البنكية و كان الجانب التطبيقي كتجربة لذلك .

المنهج المتبع :

بالنظر إلى أهمية الموضوع و حتى تتمكن من الإجابة على الأسئلة المطروحة و دراسة الإشكالية و محاولة إختبار الفرضيات الموضوعية، فإن المنهج المتبع في هذه الدراسة هو **المنهج الإستنباطي** باعتماد على أداة الوصف الذي يتلاءم مع طبيعة دراستنا من خلال التعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع، كما اتبعناه بالأسلوب التحليلي و ذلك من أجل تحليل المعطيات و البيانات و الجداول المحصل عليها من البنك محل الدراسة .

الدراسات السابقة :

- دراسة ديدوش هاجر بعنوان أثر استخدام نظم و تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من البنوك التجارية - الدرس عبارة عن أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، و هدفت إلى تقديم الطرق الحديثة لتحديث الخدمات البنكية و جعلها بجودة عالية، كما هدفت إلى إبراز أن الخدمات الرقمية في البنوك ترفع من أداء و فعالية الجهاز المصرفي، و تكمن أوجه التشابه بين هذه الدراسة و دراستنا من حيث التطرق إلى مدى إسهام التقدم التكنولوجي في تحسين الخدمة البنكية، أما أوجه الإختلاف تمثلت في دراسة الحالة حيث دراستنا اقتصر

على بنك الفلاحة و التنمية الريفية في حين هذه الدراسة سلطت الضوء على عينة من البنوك المتمثلة في القرض الشعبي الجزائري البنك الخارجي الجزائري و بنك التوفير و الاحتياط .

- دراسة أمقران خولة و بوثلجة صليحة بعنوان دور التحول الرقمي 2021/2011 الدراسة عبارة عن أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، وتهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الحلول الرقمية في تعزيز الشمول المالي و علاقته بالتحول الرقمي على ضوء الهاتف المحمول، حيث توصلت الدراسة الى أن الجزائر ذات إستخدام متوسط في نموذج الرقمنة على عكس الإمارات العربية التي تعتبر متطورة في هذا المجال، و تكمن أوجه التشابه بين هذه الدراسة و دراستنا من حيث التطرق للدور الفعال للخدمات المالية الرقمية و مدى مساهمتها في تحسين الخدمة، في حين تكمن أوجه الإختلاف من خلال التطرق لموضوع الشمول المالي .
- دراسة هدى بوحنيك بعنوان اثر تبني البنوك لتقنيات الذكاء الاصطناعي دراسة حالة بنك ICICI الدراسة عبارة عن مقال علمي من مخبر الدراسات البيئية و التنمية المستدامة، جامعة الشهيد العربي تبسي ، وتهدف هذه الدراسة إلى حاجة النظام المالي في ظل التحول الرقمي الى مسايرة التطورات المستمرة في التقنيات الحديثة و التي ترفع من مستوى اداء هذا النظام اين يمثل الذكاء الاصطناعي اهمها و احدثها ، حيث توصلت الدراسة الى أن بامتلاك بنك ICICI لتقنية اذرع الروبوتات الاصطناعية حقق كفاءة عالية في مجال معالجة الاوراق النقدية ، و تكمن أوجه التشابه بين هذه الدراسة و دراستنا من حيث التطرق للدور الفعال لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي و مدى مساهمتها في تحسين الخدمة، في حين تكمن أوجه الإختلاف من خلال بيان دور الذكاء الاصطناعي في البنوك حيث البنك محل دراستنا يفتقر لهذه التقنيات .

حدود الدراسة :

الحدود الزمانية : نظرا لحدائة موضوع التحول الرقمي و الذكاء الإصطناعي فإنه تم دراسة هذا الموضوع خلال فترة 2024/2023 .

الحدود المكانية : تمت الدراسة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة الأخرية 459 - .

تقسيمات الدراسة :

لدراسة هذا الموضوع تم تقسيمه إلى ثلاث فصول وفق ما يلي :

الفصل الاول :التأصيل النظري للتحول الرقمي .

الفصل الثاني : عموميات حول الذكاء الإصطناعي .

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة الأخرية 459 -

الفصل الأول

تمهيد الفصل:

شهدت ساحة الأعمال في الآونة الأخيرة تغيرات سريعة في بنيتها الداخلية والخارجية، وهذا راجع للتطورات التكنولوجية و الرقمنة، حيث أصبح لزاما على المنظمات مواكبة هذه التغيرات ووضعها لبرامج التحول الرقمي، حيث أن هذا الأخير يعني انتقال المنظمة وتحويل أنشطتها وعملياتها من الطريقة التقليدية في تنفيذ عملياتها إلى الطريقة الحديثة القائمة على أساس الوسائل والبرمجيات الحديثة.

يعتبر التحول الرقمي أمرا حيويا في قطاع البنوك، هذا ما جعل البنوك تبذل جهودا في تعزيز قدراتها التنافسية وتلبية احتياجات عملائها في ظل التطورات التكنولوجية المستمرة، من خلال استراتيجيات التحول الرقمي، حيث تسعى البنوك إلى تعزيز جودة خدماتها وتحسين تجارب عملائها من خلال توفير حلول مصرفية مبتكرة.

وقصد معالجة الموضوع ، تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث حيث سنتطرق في المبحث الأول إلى مفاهيم أساسية حول التحول الرقمي، أما في المبحث الثاني فسنعالج استخدامات التحول الرقمي، والمبحث الثالث فسيخصص لدراسة التحول الرقمي في القطاع البنكي .

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التحول الرقمي

يقصد التحول الرقمي إلى استخدام تكنولوجيا الحاسب الآلي والانترنت في عمليات اقتصادية أكثر كفاءة وفعالية، وبمعنى أوسع يشير إلى التغيرات التي تحدثها التكنولوجيا بشكل عام.

المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي

يشير مفهوم التحول الرقمي إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية في إنجاز مختلف المعاملات بين المواطنين وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية مع ضمان سرية وأمن المعلومات، وهذا ما سنتطرق له.

أولاً: تعريف التحول الرقمي

هو انتقال الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات، وفرصها يزيد من قيمة منتجاتها.⁽¹⁾

كما يعرف على أنه "عملية الاستفادة من التقنيات الحديثة لتكون أكثر إدراكاً ومرونة في العمل وقدرة على التنبؤ والتخطيط للمستقبل، وبهذه السمات تمكن المنظمة من الابتكار والتطور".⁽²⁾

فالتحول الرقمي هو "تحول المؤسسة من الطريقة التقليدية في طريقة عملها إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأهداف".⁽³⁾

ومما سبق يمكن القول أن التحول الرقمي "هو السعي نحو تطوير نماذج وتقنيات العمل للمنظمات والانتقال من بيئة العمل التقليدية إلى بيئة العمل الرقمية".

بالإضافة إلى ذلك نستطيع القول بأن التحول الرقمي "هو عملية تنظيم العمليات وتطويرها وفق تقنيات حديثة من أجل تحقيق أهدافها، فالتميز المؤسسي للمنظمة بتكنولوجيا معلومات يزيد من مكانتها".

(1) - جميلة سلاحي ، يوسف بوشي ، التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر ، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، جامعة تيارت ، المجلد 10، العدد 02 ، الجزائر، 2019 ، ص 947.

(2) - يوب أمال، بودبزة إكرام ، أثر التغيير التنظيمي في نجاح التحول الرقمي بالمؤسسات العمومية الجزائرية ، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ، المجلد 10، العدد 03 ، الجزائر، 2019 ، ص 48.

(3) - نفس المرجع، ص 49.

ثانيا: مزايا التحول الرقمي

للتحول الرقمي مزايا عدة ومتنوعة على الأفراد وعلى القطاعات يمكن تلخيصها فيما يلي: (1)

- يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير؛
- يخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات؛
- يساعد المؤسسات على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور؛
- الخفض من ظاهرة الفساد الإداري عن طريق نشر كافة البيانات والمعلومات التي تميز الأداء الحكومي؛
- بناء نماذج عمل جديدة تساعد على تبسيط الإجراءات وتقليل وقت تقديم الخدمة؛
- تقليل الإنفاق الحكومي على الخدمات، ورفع مستوى أدائها؛
- زيادة سرعة ومرونة ودقة تلقي الخدمة العامة، وتقليل فرص الأخطاء.

كما أن هناك من الباحثين من يحدد التحول الرقمي كما يلي: (2)

- زيادة الإنتاج وتحسين المنتجات مما يحقق استمرارية الأعمال والخدمات؛
- تسريع طريقة العمل اليومية وزيادة جودة وكفاءة سير العمل؛
- ضمان سيولة وسرعة ومرونة تطبيق خدمات جديدة ؛
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

المطلب الثاني: أهمية التحول الرقمي وأهدافه

للتحول الرقمي أهمية كبيرة ومتعددة فمن خلاله يمكن تحسين كفاءة العمل وتقليل الأخطاء والتكاليف وتحقيق تواجد أكبر عبر الانترنت للمنظمات .

أولاً: أهمية التحول الرقمي

للتحول الرقمي أهمية كبيرة فهو العمل بمستوى سرعة واحد ولفترة طويلة من الزمن لهذا قد أسهم التحول بصورة إيجابية في تنظيم الوقت بالإضافة إلى: (1)

(1) - مصطفى محمد علي شديد ، تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة ، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، المجلد 22 ، العدد 04 ، مصر ، 2021 ، ص 203.

(2) - تحريين وليد ، بوخرص أحمد أمين ، واقع وآفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية ، مجلة مالك بن نبي للبحوث والدراسات، جامعة بلحاج بوشعيب - عين تيموشنت ، المجلد 04 ، العدد 01 ، الجزائر، 2022 ، ص 156.

- 1- **تحسين الخدمة:** يعدّ تحسين الخدمة أحد الأركان الأساسية للتحويل الرقمي لا يمكن أن تكون أي تحسينات داخلية في حد ذاتها بمعنى يجب أن يتمتع العملاء بخدمة أفضل وهذا عن طريق تلبية احتياجاتهم بشكل أسرع ومتكامل وهذا ما سيؤثر إيجاباً على الإدارة والأرباح.
- 2- **زيادة التعاون الداخلي:** إذا كان مشروع التحويل الرقمي كبير يمكنه لمس المؤسسة بأكملها وتعزيز التعاون الداخلي بشكل أفضل وأمثله ذلك هي تحسين شبكات الشركات الداخلية المستخدمة إذ يمكنها فتح فرص للنقاش بين العاملين.
- 3- **زيادة الكفاءة:** الكفاءة هي النتيجة الطبيعية للعمليات المتطورة والجيدة وباستخدام التكنولوجيا الحديثة يمكن أن تصبح تدفقات العمل أسرع، إذ يقضي الموظفون وقتاً أقل في المهام العادية حتى يتمكنوا من التركيز على الأفكار والابتكارات الجديدة، بإضافة إلى استفادة العملاء من زيادة الكفاءة والدقة في تعاملاتهم.
- 4- **الاستقلالية:** في سوق سريع الحركة تعد المرونة التنظيمية بسمة مرغوبة لدى العملاء وكيفية التعامل معهم، فأصبح على المنظمات التكيف مع ذلك بإتاحة تكنولوجيا حديثة تجعلها متصلة ومرنة في أقل وقت، فالتحول الرقمي يمكنها من قياس كميات هائلة من نقاط البيانات وتحليلها بهدف التحسين وزيادة السرعة.
- 5- **إنشاء نماذج أعمال جديدة:** لقد فتحت الثورة الرقمية العديد من نماذج الأعمال فالتحسينات في التكنولوجيا أصبحت تمكن من تنفيذ الأعمال بسرعة وفي أي وقت من الأوقات .
- 6- **تقليل التكاليف:** منذ أيام الثورة الصناعية كان خفض التكلفة أمر مرغوب فيه للغاية في أعمال تجارية حيث كان هو الفرق بين بقاء الأعمال وفشلها، أما اليوم يقوم التحويل الرقمي بخطوة نحو أداء مهام عالية ومتكررة ويأخذ أعداداً كبيرة من الشركات لتوفير التكاليف .

ثانياً: أهداف التحويل الرقمي

يرمي التحويل الرقمي إلى تحقيق العديد من الأهداف التي يمكن استخلاصها فيما يلي: (2)

- 1- **أهداف تقترن بتدعيم مستوى الأداء:** كإمكانية نقل المعلومات بالتفصيل بين الإدارات المختلفة ودقة البيانات مما يقصد زيادة مستوى الثقة في صحة البيانات المتبادلة وضالة الوقوع في الأخطاء المترتبة عن التدخل اليدوي .
- 2- **إختصار الإجراءات الإدارية:** إن توفر المعلومات بنسختها الرقمية يقلل من الأعمال الورقية هذا ما يدفع إلى اختفاء الحاجة لإيتاء نسخ من المستندات الورقية كانت متيسرة إلكترونياً .

(1) - أمقران خولة ، بوثلجة صليحة ، دور التحويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات العربية خلال 2021/2011 ، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف (ميلة) ، الجزائر ، 2022-2023 ، ص 146 .

(2) - طلق عوض الله السواط ، أثر التحويل الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي ، المجلة العربية للنشر العلمي ، جامعة الملك عبد العزيز ، المجلد 13 ، العدد 43 ، السعودية ، 2022 ، ص 654 .

3- الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية : إن تخزين المعلومات بنسخة رقمية مع إمكانية استخدامها إلكترونياً ، يوجه الطاقات البشرية للعمل في أشغال أكثر إنتاجية .

4- خفض التكلفة في الأداء : ذلك عن طريق التكنولوجيا التي تركز على شبكات المعلومات وإيجاد سبل أحسن لمشاركة المواطنين في العملية التنفيذية .

و هناك أهدافاً رقمية أخرى يمكن إدراجها فيما يلي: (1)

- عملية التحويل الرقمي تهدف إلى دفع المنظمات لتبني تقنيات مبتكرة
- شفافية وبساطة المعلومات وإظهارها للعملاء.
- مختلف القنوات والأجهزة التكنولوجية التي تختار المؤسسات الاستثمار فيها. (2)

المطلب الثالث: تطبيقات و أبعاد التحويل الرقمي

الفرع الأول : تطبيقات التحويل الرقمي

يتم تطبيق التحويل الرقمي من خلال مجموعة من التقنيات والبيانات والموارد البشرية والعمليات على النحو التالي:

1- **التقنيات:** حيث يتم تصميم التحويل الرقمي باستخدام منظومة من الأجهزة ، وأنظمة التشغيل ، ووسائط التخزين، والبرمجيات التي تعرف ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تقدم الفرصة إلى استخدام كافة الأصول بقدرات تشغيلية غير منقطعة، كما يتطلب درجة خدمة ملائمة لأفراد المؤسسات وعملائها ومورديها من خلال فرق مهنية مسؤولة بإدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة. (3)

2- **البيانات:** ينبغي على المؤسسات أن تبذل جهداً لإدارة البيانات وتحليلها بانتظام وفعالية توفير معلومات وإجراءات نوعية موثوقة وكاملة، مع تطوير أدوات للبحث عن البيانات والتنبؤ بالمستقبل، كما ينبغي متابعة تدفق البيانات واستمرارها والاستفادة منها بما يتماشى مع أهداف المؤسسة ورؤيتها ورسالتها. (4)

(1) - أحمد كاظم بريس، ورود قاسم جبر، تكنولوجيا التحويل الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف ، المجلة العراقية للعلوم الإدارية ، جامعة كربلاء ، المجلد 16 ، العدد 65 ، العراق ، 2021 ، ص 29.

(2) - أماني عبد الخالق عبد الحسين، أنماط الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي في التعليم ، مجلة كلية الكوت الجامعة للعلوم الإنسانية ، كلية الرشيد الجامعة (بغداد)، المجلد 10 ، العدد 29 ، العراق ، 2020 ، ص 261 .

(3) - طلق عوض الله السواط ، مرجع سبق ذكره ، ص 655.

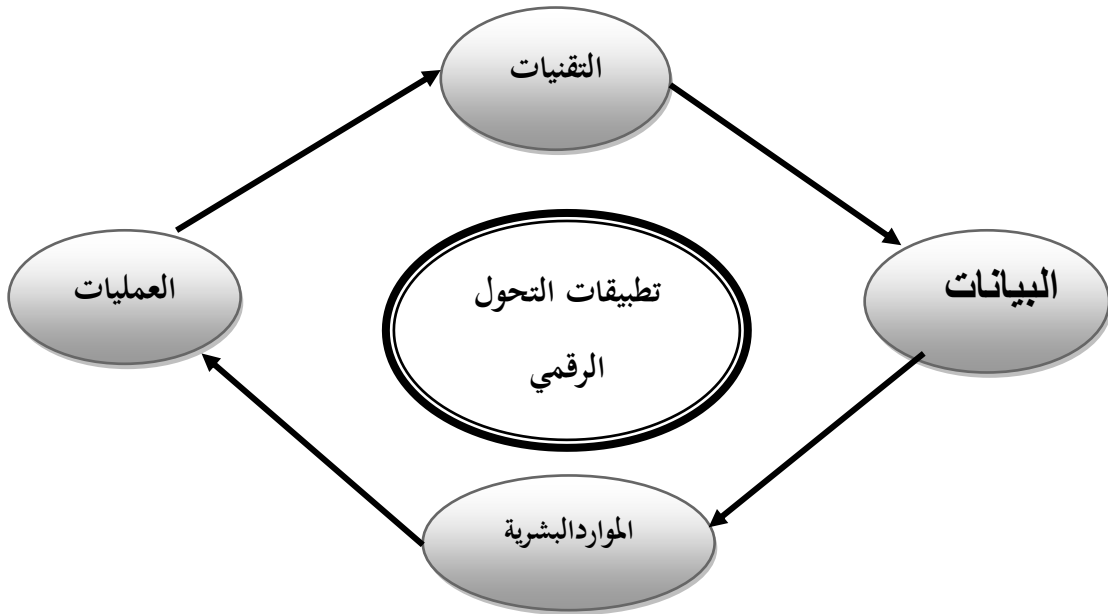
(4) - أسماء مبارك إبراهيم بكري ، دور تطبيق التحويل الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمة المصرفية في البنوك التجارية المصرية ، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، جامعة مدينة السادات ، المجلد 13 ، العدد 02 ، مصر ، 2022 ، ص 481.

3- الموارد البشرية: تعتبر من أهم عناصر التحول الرقمي ورفع معدلات الذكاء الرقمي للشركات، لذا يجب على القائمين بالإدارة تمكين الموظفين داخل الشركات التي تمر بمرحلة التحول الرقمي بتطوير مهاراتهم المهنية، حيث أن وجود تقصير في القدرات والكفاءات يعد من أهم العوائق التي تؤدي إلى عدم تنفيذ نجاح لبرنامج التحول وتحقيق أهدافه. (1)

4- العمليات: وهي عبارة عن مجموعة من النشاطات أو المهام المرتبة والتي تنتج خدمة معينة أو منتج معين للمستفيدين، إذ يجب على المؤسسات إرساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير العمليات على الصعيدين الداخلي والخارجي وذلك لضمان تطبيق أمثل للتحول الرقمي، ويتضمن ذلك الملائمة في إنجاز العمليات مع وجود رقابة في إنجازها والذي يعتبر أحد المفاتيح الأساسية في مدخلات ومخرجات المنظمة. (2)

يمكن إختصار تطبيقات التحول الرقمي من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم (01): نموذج لتطبيقات التحول الرقمي



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على المعطيات السابقة.

من خلال ما سبق تبين أن تطبيقات التحول الرقمي يضم كل من التقنيات والبيانات والموارد البشرية والعمليات، فمن خلال التقنيات يتم بناء التحول الرقمي من خلال الأجهزة وأنظمة التشغيل المستحدثة، هذا ما يدفع بالمؤسسة إلى

(1) - سمية مجدي وآخرون ، دور التحول الرقمي في تحسين أداء شركات السياحة المصرية ، مجلة كلية السياحة والفنادق ، جامعة مدينة السادات ، المجلد 05، العدد (1/2)، مصر، 2021 ، ص 78.

(2) - عبد القادر بوشور وآخرون ، تأثير التحول الرقمي على إدارة الموارد البشرية بالمنظمات دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالشلف ، مجلة الاقتصاد والمالية ، جامعة الشلف ، المجلد 10، العدد 01 ، الجزائر ، 2024 ، ص 48.

الاعتماد على نظام محدد قادر على تحليل البيانات بشكل منسق وفعال، لذلك يجب توفر كوادرات بشرية كفؤة إضافة إلى قدرات وخبرات علمية وعملية للدفع بالمؤسسة نحو التقدم.

الفرع الثاني: أبعاد التحول الرقمي

للتحول الرقمي عدة أبعاد نوجزها فيما يلي: (1)

البعد الأول : الأسس الرقمية : هي الأسس الضرورية لبناء البيئة الإيكولوجية للتحويل الرقمي وتعتبر بمثابة أعمدة البناء وهي: (البنية التحتية والتشريعات والسياسات، المهارات الرقمية و الحوكمة) . ولكل من هذه الركائز أهميتها في تطوير النظام الرقمي سواء على المستوى الدولي أو الإقليمي أو الوطني وحتى على مستوى المؤسسات.

البعد الثاني : الابتكار الرقمي : يتعامل البعد الثاني مع الابتكار كمحفز للتحويل الرقمي، حيث تساهم التقنيات الحديثة مثل: الطباعة ثلاثية الأبعاد والذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة والحوسبة الحسابة في خلق مصادر جديدة للقيمة المضافة في العديد من الصناعات ويمكنها أن تغير بشكل كبير في الطريقة التي تعمل بها قطاعات الأعمال بكافة أنواعها.

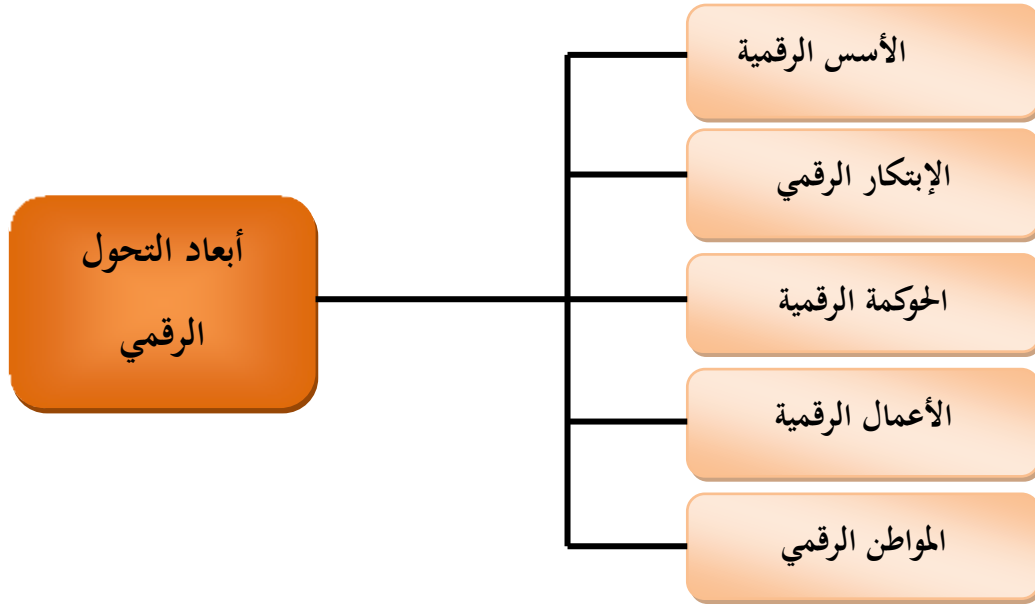
البعد الثالث : الحوكمة الرقمية : سيوفر التعامل مع متطلبات المواطنين من خلال تقديم خدمات الحوكمة بطريقة رقمية العديد من الفوائد والتحسينات في قدرة الحوكمة على توفير خدماتها على مدار الساعة بدون توقف طيلة الأسبوع، كما تفيده الرقمنة في تحسين الكفاءة والشفافية داخل القطاع الحكومي، وبالتالي الحد من المشكلات البيروقراطية وزيادة حجم الثقة الشعبية في أداء الحكومة.

البعد الرابع : الأعمال الرقمية : سيوفر التحول الرقمي قدرا هائلا من الفوائد للأعمال التجارية، وتقديم قيمة مضافة للعملاء، وتحسين كفاءة العمليات وترشيد التكاليف، والتمكن من إنشاء قاعدة أوسع من العملاء عن طريق دخول أسواق جديدة، وينبغي توسيع نطاق الدعم ليشمل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودمجهم في برامج التحول الرقمي حيث أنهم يلعبون دورا أساسيا في الاقتصاد الرقمي.

البعد الخامس: المواطن الرقمي: وهذا البعد هو الأهم على الإطلاق حيث يجب أن يكون النظام الإيكولوجي الرقمي مسخرا ومتمركزا حول المواطن، وتعزز التكنولوجيا الرقمية نوعية حياة المواطن والمجتمع المدني، بما في ذلك الفئات الأقل اقتدارا والأقليات حيث أن اكتساب المهارات الرقمية الأساسية سيؤدي إلى تمكين الجميع من اغتنام الفرص التي تقدمها التكنولوجيا من أجل حياة أكثر جودة و موثوقية .

(1) - جامعة الدول العربية ، الرؤية العربية للاقتصاد الرقمي ، مجلس الوحدة الاقتصادية العربية بجامعة الدول العربية، الطبعة الثانية، الاصدار رقم 3-0، القاهرة (مصر)، 2020 ، ص ص 22-24.

الشكل رقم (02) : أبعاد التحويل الرقمي



المصدر : من إعداد الطالبين اعتمادا على ما تم دراسته على جامعة الدول العربية.

فيما سبق تم ترجمة كل بعد من هذه الأبعاد الخمسة من خلال مجموعة من الأهداف الإستراتيجية ومن ثم تم تطوير مجموعة من البرامج التنفيذية لتحويل هذه الأهداف لبرامج عمل قابلة للتنفيذ بأطر زمنية.

المبحث الثاني: الأدوات التي يتم من خلالها التحول الرقمي

إن التحول الرقمي يعني إمكانية تكييف المنظمات مع التغيرات التكنولوجية السريعة وذلك بتغيير نماذج أعمالها وتقنياتها من أجل المحافظة على استمرارها في دائرة المنافسة خاصة المنظمات التجارية والخاصة لاستقطاب قاعدة أكبر من الزبائن.

المطلب الأول: نماذج وإستراتيجيات التحول الرقمي

إذا أرادت المنظمة أن تتحول رقمياً فيجب عليها وضع خطة عمل واضحة تراعي نماذج وإستراتيجيات تتكيف مع موارد المنظمة.

أولاً: نماذج التحول الرقمي

تعدد نماذج التحول الرقمي من المنظمة التقليدية إلى المنظمة الرقمية، وفيما يلي توضيح لأهم نماذج التحول الرقمي للمنظمات: (1)

- **النموذج الفني:** يتم من خلاله تحويل المنظمات التقليدية إلى منظمات رقمية باستخدام بحوث العمليات وعلوم الحاسب وعلم الإدارة دون التركيز على الجوانب السلوكية للمنظمة.
- **النموذج السلوكي:** يركز على المتغيرات السلوكية (الفردية والبيئية والتنظيمية) بدرجة أكبر من المتغيرات الفنية وخاصة في تطوير البرمجيات، ومنه تقل أهمية الأمثلة والنماذج في إتخاذ القرارات رقمياً.
- **نموذج الشراكة في المعلومات:** يعتمد في التحول الرقمي على الإشتراك في أحد شبكات المعلومات المحلية أو الدولية لفترة إتمام التحول.
- **نموذج تحليل القوى التنافسية:** يعتمد على بناء نظم معلومات لدعم التحليل الرباعي، الذي يسعى إلى تعظيم نقاط القوة وتقليل نقاط الضعف، ويعتمد هذا النموذج على التخطيط الإستراتيجي للمنظمة وبناء نظم معلومات متكاملة.
- **نموذج إدارة الأصول الرقمية:** يعتمد على مجموعة من شركات المعلومات والاتصالات بدلا من شركة واحدة في إدارة الملفات الرقمية (التخزين، التصفح، الدخول للمعلومات، تبادل المعلومات).
- **نموذج التحول التدريجي:** يعتمد على القدرات المالية للمؤسسات للتحول من النموذج الورقي إلى النموذج الرقمي، ولا يعتمد على دراسات الجدوى التحليلية أو قياس الاحتياجات الرقمية مسبقاً.
- **نموذج التحول الإستراتيجي:** يفترض هذا النموذج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تمتلكها المنظمة، هي التي تحدد مركز المنظمة في القطاع أو النشاط الذي تنتمي إليه .

(1) - عبد الرحمان محمد سليمان رشوان ، زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم ، دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات ، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال ، الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا ، فلسطين ، 2020 ، ص ص 9-10.

- **نموذج التحول الديناميكي:** يعتمد هذا النموذج على درجات التفاعل السريع بين المنظمة والمتغيرات البيئية والعلاقة بينهم، وكذلك على التقدم المستمر في تكنولوجيا المعلومات باعتبارهم أساس هذا النموذج .
- **نموذج التطوير التنظيمي:** يعتمد هذا النموذج على التعلم والتدريب التحويلي ومحاولة حل الأمية الحاسوبية بالمنظمة.
- **نموذج التحويل المتكامل:** يقوم هذا النموذج على الرغبة في التحويل المتكامل لجميع الإدارات والمستويات التنظيمية لبناء المنظمة الرقمية، وذلك من خلال تبني إطارا متكاملًا للتحويل يشمل الحاسبات والبرمجيات وقاعدة البيانات ونظم المعلومات والانترنت.
- **نموذج التحويل الإستراتيجي:** يتم من خلاله استئجار وإنجاز الأعمال لدى الغير، ويعتمد على أن خبرة الشركات المختصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أوسع بكثير من خبرة المستخدم لتلك التكنولوجيا.
- **نموذج المشاركة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات:** يقوم هذا النموذج على قياس المراكز التنافسية للشركات وإدخال التحسين المستمر في منظومة الاتصالات والمعلومات وفق اتجاهات المنافسين وحاجات متخذي القرارات.

ثانيا: إستراتيجيات التحول الرقمي

يمكن تلخيص إستراتيجيات التحول الرقمي بثلاث إستراتيجيات رئيسية وهي:

- **إستراتيجية الاستجابة للمنافسة الجديدة:** وتعني هذه الإستراتيجية إستجابة منظمة الأعمال لتحركات المنافسين وأنشطتهم عوض عن التزامها بعملية المبادرة في الفعل والنشاط، ومن أبرز الأسباب التي تدفع المنظمة لهذا الاتجاه هو صعوبة القيام بالفعل المعاكس والتكلفة العالية للقيام بالفعل المستقبل .⁽¹⁾
- **إستراتيجية التكيف التكنولوجي:** تنتج هذه الإستراتيجية عندما تجبر المؤسسة على الاتجاه نحو تنمية منتجاتها أو نحو منتج جديد من طرف سوق العمل، لأن احتياجات السوق تأثرت بالإبداع التكنولوجي الموجود، وتمثل هذه الحالة في النمو التكنولوجي.⁽²⁾
- **إستراتيجية التموذج:** في هذه الإستراتيجية تحاول المؤسسات المالية أن تجعل استثماراتها الرئيسية تجلب ثمارها عن طريق اعتماد استراتيجيات رقمية تنطوي على تغيير جذري في هيكلها التنظيمي بالشكل الذي يجعلها رائدة في مجال عملها ، ويمكن أن نطلق على هذه الإستراتيجية (إستراتيجية التدعيم الإلكتروني)⁽³⁾ .

(1) - سعد علي ربحان المحمدي ، الإدارة الإستراتيجية والإدارة المعاصرة ، دار البيزوري العلمية للنشر والتوزيع ، الطبعة 02 ، الأردن ، 2022 ، ص 92 .

(2) - خالد أحمد علي محمود ، تنمية الموارد البشرية عبر تطوير القيادة وتكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي ، الطبعة 01 ، مصر ، 2019 ، ص 288 .

(3) - أحمد كاظم بريس ، ورود قاسم جبر ، مرجع سبق ذكره ، ص 207 .

المطلب الثاني: تقنيات التحول الرقمي

من أجل أن يحقق التحول الرقمي مزايا تطبيقه، ينبغي أن يتم استخدام تقنياته بأفضل وسيلة ممكنة ومن بين هذه التقنيات نذكر:

1- البيانات الضخمة: هي أنماط البيانات التي تتخطى قدرات أنظمة ومستودعات وقواعد البيانات التقليدية الراهنة على تخزينها وإجراء مختلف العمليات عليها بفعالية وكفاءة. (1)

2- إنترنت الأشياء iot: هي القيام بأي عملية عن طريق الانترنت من خلال مجموعة من البروتوكولات الخاصة، حيث لا يمكن اعتبار شبكة iot شبكة من أجهزة الكمبيوتر فقط، ولكن هي شبكة من الأجهزة بمختلف الأنواع والأحجام مثل: الهواتف الذكية والكاميرات والأنظمة الصناعية وغيرها، أي كل شيء متصل على أساس بروتوكولات من أجل تحقيق إعادة تنظيم مختلف الاتصالات والعلاقات بطريقة ذكية. (2)

3- الذكاء الاصطناعي: هو علم صناعة الآلات الذكية، عرفه michael haenlei و andreas kaplan بأنه " قدرة نظام معين على تحليل بيانات خارجية واستنباط قواعد معرفية جديدة منها، وتكييف هذه القواعد واستخدامها لتحقيق أهداف مهام جديدة " ، ومن أهم خصائصه القدرة على التعلم والاستنتاج ورد الفعل على أوضاع لم تبرمج في الآلة ولكن هذا المصطلح يبقى حديث. (3)

4- الواقع المعزز: تقنية حديثة تعتمد على المزج بين المعلومات الرقمية والمعلومات المستقاة من البيئة المحيطة، ثم تعرضها معا عبر صورة مركبة غنية بالمعلومات، على عكس تقنية الواقع الافتراضي، فإن تقنية الواقع المعزز لا تعرض صورة اصطناعية بالكامل وإنما تدمج المعلومات الجديدة مع المعلومات المستقاة من الواقع في تجربة مرئية واحدة. (4)

5- الحوسبة السحابية: تعني توفير موارد تقنية المعلومات حسب الطلب عبر الانترنت مع تسعير التكلفة حسب الاستخدام، فبدلاً من شراء مراكز البيانات الفعلية وامتلاكها والاحتفاظ بها، يمكنك الاستفادة من الخدمات التكنولوجية مثل: إمكانية الحوسبة وقواعد البيانات.

6- الحوسبة المعرفية: تم استخدام مصطلح الحوسبة المعرفية للإشارة إلى أجهزة أو برامج جديدة تحاكي عمل الدماغ البشري وتساعد على تحسين قدرة الإنسان على اتخاذ القرار.

(1) - مصطفى محمد إبراهيم الهيلاني ، التحول الرقمي في عصر البيانات الضخمة ، المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات ، جامعة القاهرة ، المجلد 01 ، العدد 01 ، مصر ، 2021 ، ص 199.

(2) - سهام موسى ، وهيبه داسي ، مساهمة إنترنت أشياء في خلق القيمة ، مجلة الإستراتيجية والتنمية ، جامعة بسكرة ، المجلد 10 ، العدد 05 ، الجزائر ، 2020 ، ص 524 .

(3) - أماني عبد الخالق عبد الحسين ، أنماط الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي في التعليم ، مجلة كلية الكوت الجامعة للعلوم الإنسانية، المجلد 01 ، العدد 29 ، العراق ، 2020 ، ص 256.

(4) - شاهر إسماعيل الشاهر، البحث العلمي وأخلاقياته في عصر التحول الرقمي ، المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية ، جامعة صن يات سين ، المجلد 11 ، العدد 02 ، الصين ، 2021 ، ص 18 ، ص 19.

7- الأمن السبراني: هو حماية الأنظمة والشبكات والبرامج من الهجمات الرقمية التي تهدف إلى الوصول للمعلومات الحساسة أو تغييرها أو إتلافها أو مقاطعة العمليات التجارية.

8- الطباعة ثلاثية الأبعاد: ظهرت قبل 40 عاما على شكل أفكار وأبحاث ، وتعد إحدى تقنيات التصنيع المتطورة، حيث يتم تصميم الشكل المراد طباعته عبر أجهزة الحاسوب، ويقسم إلى طبقات متتالية صغيرة، ومن ثم إرساله إلى الطابعة، وتعتمد هذه التقنية على بناء نماذج أولية للمجسمات المراد تنفيذها مع إمكانية التعديل عليها قبل تنفيذ المشروع، هذا ما يوفر الكثير من الجهد والإنفاق المالي.

9- العملة المشفرة: هي عملات افتراضية غير مركزية ومتواجدة خارج نطاق الأعمال المصرفية التقليدية ولكن لا يزال يمكن تداولها مثل أي عملة أخرى، وتعد Bitcoin هي العملة المشفرة الأصلية والمعروفة المتواجدة فقط في شبكة من أجهزة الكمبيوتر تسمى "Block chain".

المطلب الثالث: أسس التحول الرقمي

يقوم التحول الرقمي على مجموعة من أسس نذكر منها: (1)

1- الحوكمة الرقمية: يتعين على الحوكمة الرقمية أن تكون قادرة على إدارة وقيادة ما يلي:

- تحسين الكفاءة الإنتاجية في عملياتها؛
- تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين؛
- الإسراع في إنجاز مشروعات القطاعات الاجتماعية؛
- تحقيق وفورات في التكاليف من خلال دمج عمليات البنية التحتية من خلال عمليات رقمية؛
- تشجيع الشفافية وتخفيض الفساد؛
- تحسين سهولة إقامة مشروعات جديدة.

2_الأعمال الرقمية: يركز هذا العمود على تنمية وتقوية سوق رقمي متميز عن طريق المنافسة العادلة وبنية تحتية جيدة من المعلومات، وتقديم حماية قوية للمستهلكين، وبإختصار يمكن القول بأن هذا الأساس يركز بصفة أساسية على ثلاث مجالات:

- التجارة الرقمية.
- الخدمات المالية الرقمية.
- قناعة رقمية لما يدور في السوق.

(1) - عبد الرحمان محمد سليمان رشوان ، زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم ، دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات ، مرجع سبق ذكره ، ص 07.

3_ البنية التحتية: وتعتبر من أهم الجوانب الأساسية التي يجب الإعتماد عليها في عملية التحول الرقمي، فتشمل توفير شبكة حديثة للانترنت والاتصالات وأجهزة الإتصال. (1)

ولتأسيس بنية تحتية فكرية يتطلب الأمر مايلي: (2)

- ثقافة إجتماعية: تشجع على إستخدام الأصول الرقمية ، وتكنولوجيا معلومات.
- الرشد السياسي: يكون من طرف الحكومة لدعم البنية التحتية الرقمية لتسهيل التجارة والخدمات الرقمية المتاحة.
- الرشد الاقتصادي: معنى ذلك أن يحقق الإنفاق زيادة في القوة الإقتصادية للبلد ومركزها في الأسواق العالمية.

4_ الابتكار يقود المخاطرة الإنشائية: يمكن بيان خصائص الابتكار الذي يقود المخاطرة الإنشائية فيما يلي:

- إستخدام قطاع الأعمال للعديد من التكنولوجيا الرقمية وبصفة خاصة الهاتف، التجارة الإلكترونية، الذكاء الإصطناعي، الحوكمة الإلكترونية... الخ؛

- إستخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين عمليات الأنشطة الإقتصادية؛

- إختراع نماذج أعمال رقمية، وتحديث الذكاء الإقتصادي والتجاري؛

- الدخول في أعمال جديدة تربط العملاء من أصحاب المصالح خلال قنوات رقمية جديدة.

5_ نشر المهارات والقيم الرقمية : تتمثل بجميع النواحي المتعلقة بعلاقات العملاء والتعامل مع الثقافة السائدة في المجتمع، ونشر قيم جديدة تتلائم مع التحول الرقمي، وذلك عبر تدريب وتكوين الموارد البشرية. (3)

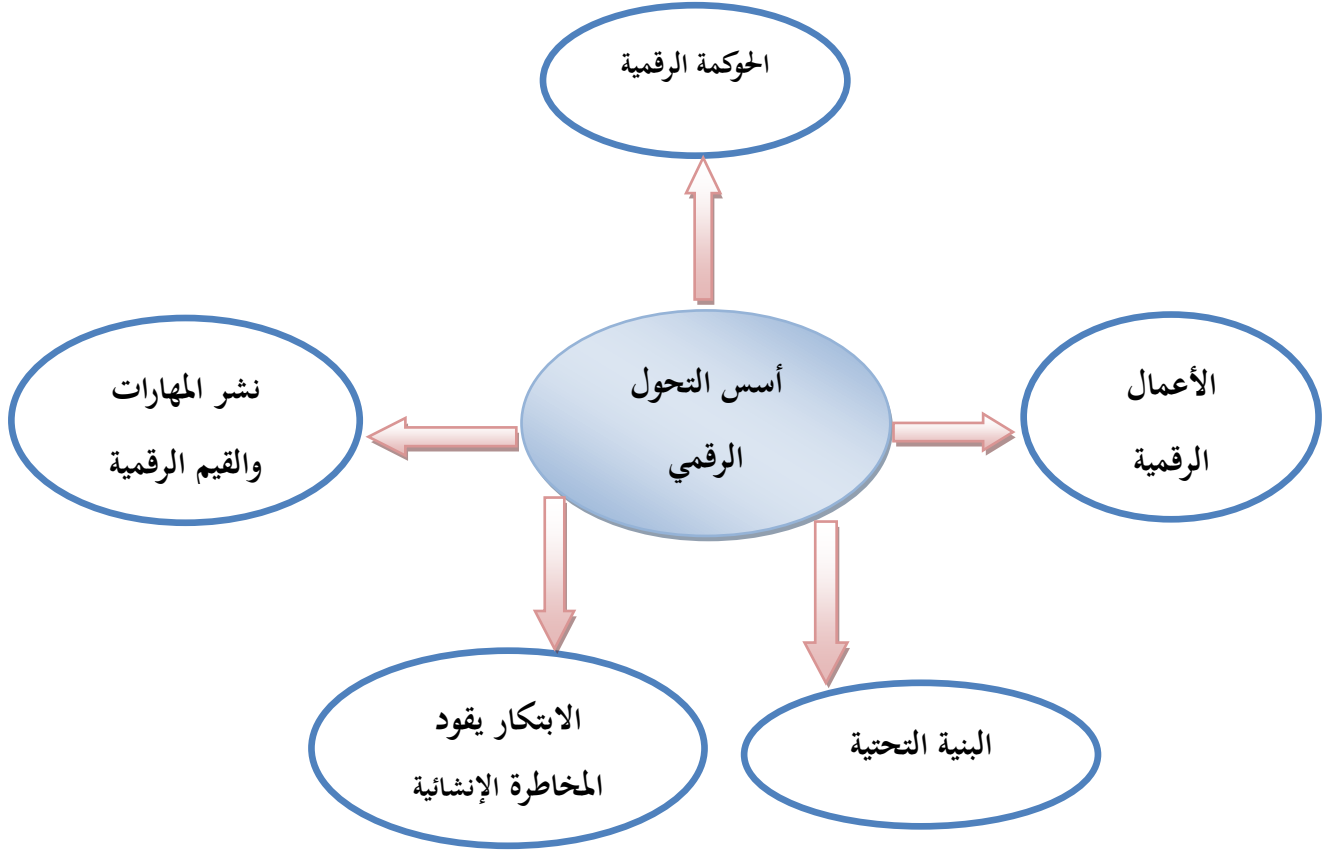
يمكن تلخيص هذه أسس في الشكل الموالي :

(1) - صدوقي غريسي وآخرون ، واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمة ، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية ، المركز الجامعي أفلو، المجلد 03 ، العدد 02 ، الجزائر، 2021 ، ص 103.

(2) - عبد الرحمان محمد سليمان رشوان ، زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم ، مرجع سبق ذكره ، ص 08.

(3) - أحمد كاظم بريس ، ورود قاسم جبر، مرجع سبق ذكره ، ص 38.

الشكل رقم (03): أسس التحول الرقمي



المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على المعطيات السابقة .

المطلب الرابع: مزايا ومعوقات التحول الرقمي

يشهد العالم حالياً ثورة كبيرة في مجال التكنولوجيا، والتحول الرقمي من الأمور الأساسية التي يجب على الشركات العاملة التفكير بها نظراً لما يقدمه، لكن نجد العديد من المنظمات تواجه معيقة كثيرة في عملية التحول الرقمي .

أولاً: مزايا التحول الرقمي

يحقق تطبيق تقنية التحول الرقمي مزايا عديدة ومتنوعة سواء للمنظمة أو لعملائها منها أنه يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير، ويمكن توضيح مزايا تطبيق التحول الرقمي من خلال النقاط التالية :⁽¹⁾

- تحسين الكفاءة وخفض التكلفة وتقديم خدمات جديدة بسرعة ومرونة؛

(1) - أسماء مبارك ، إبراهيم بكري ، مرجع سبق ذكره ، ص 481.

- تغيير نماذج العمل؛
- إحداث قفزة نوعية في الخدمات المقدمة للعملاء؛
- الاستفادة من التكنولوجيا المعاصرة لتصبح أكثر يقظة وقابلية للتكيف في العمل وقادرة على التنبؤ والتخطيط للمستقبل؛
- تقديم خطة لزيادة القيمة التنافسية وفرق عمل متطورة وثقافة إبداعية طويلة المدى
- السماح بإبداع أسرع من أجل تحقيق النتائج المرجوة والتقدم نحو النجاح؛
- إستبدال العمليات التقليدية بالرقمية؛
- يساعد التحول الرقمي على تبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات للمستفيدين.

ومما سبق يمكن القول أن التحول الرقمي هو بوابة المؤسسات الحكومية والشركات والبنوك على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء.

ثانيا: معوقات التحول الرقمي

هناك العديد من المعوقات التي تواجه التحول الرقمي وهي كالتالي: (1)

1- المعوقات التقنية والتكنولوجية:

- ضعف البنية التحتية والاتفاق على البحوث والتطوير؛
- عدم كفاية خطوط الاتصال وبطء شبكة الانترنت؛
- عدم ضمان توفير متطلبات التحول الرقمي عند كل مستقبلي الخدمة نتيجة ضعف الوعي الإلكتروني.
- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج التحول الرقمي؛
- عدم القيام بالتغيرات المطلوبة لإدخال الرقمية الإدارية؛
- التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير؛
- الرؤية الضبابية للتحول الرقمي وعدم استيعاب أهدافه.

2- المعوقات البشرية:

- عدم وجود التخطيط لتطوير الموارد البشرية؛
- مشاكل الفقر المعلوماتي والمعرفي؛
- قلة الكفاءات البشرية لاستخدام التقنيات؛
- الأمية الرقمية لدى العديد من شعوب الدول النامية مما أدى لصعوبة التواصل عبر التقنيات الحديثة.

(1) - يلوي طارق، قراري صبرينة، واقع وتحديات الشمول المالي الرقمي في الجزائر، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجنت، جامعة باجي مختار، المجلد 04، العدد 01، عنابة، 2023، ص710.

3- المعوقات المالية:

● قلة الموارد المالية للاستعانة بخبرات المعلوماتية في ميدان تكنولوجيا معلومات؛

● ارتفاع تكاليف توفير البنية التحتية من شراء الأجهزة والبرامج وإنشاء المواقع وربط الشبكات.

4- المعوقات الأمنية والاجتماعية: بالرغم من المجال الذي يفسحه التحول الرقمي من الحصول على المعلومات

فور طلبها ، إلا أن هناك مشاكل تصعب ذلك منها الاختراق ويعتبر هذا الهجوم والتجسس الإلكتروني من

أخطر التحديات في عملية التحول الرقمي ، والمتمثلة كذلك في الجريمة المعلوماتية التي لا تعترف بالحدود

الوطنية ولا يمكن مواجهتها بالوسائل القانونية ، وبالتالي التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات

الرقمية.

المبحث الثالث: التحول الرقمي في القطاع البنكي

في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة تزداد حدة المنافسة بين البنوك من أجل عصنة القطاع المصرفي وتحقيق متطلبات العملاء بشكل يرضيهم، وفي هذا السياق تسعى البنوك لمحاولة تحسين جودة خدماتها عن طريق استخدام الانترنت وتعميم استخدام البطاقات الإلكترونية.

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا الحديثة في القطاع البنكي

يعد استخدام تكنولوجيا حديثة أو تكنولوجيا المعلومات و الإتصال مهما في تفعيل مزايا المؤسسات.

أولاً: مفهوم التكنولوجيا الحديثة

● مصطلح التكنولوجيا الحديثة يعني "جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني مثل: الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم في الاتصالات".⁽¹⁾

● كما عرفت بأنها: "مجموعة من الأفراد والبيانات والإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سويا من أجل الوصول إلى أهداف المنظمة"⁽²⁾ حيث يشير هذا التعريف إلى أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل هذه التكنولوجيا.

● وعرفت أيضا: "هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالنقاط ومعالجة واسترجاع وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، صوت، صورة".⁽³⁾

ومما سبق يمكن القول أن " التكنولوجيا الحديثة تركز على وجود أجهزة إلكترونية مرتبطة بتقنيات حديثة لمعالجة البيانات بسرعة وبدقة بالإضافة إلى مختصين وتقنيين في تشغيل الأجهزة لضمان نجاح العملية من خلال التعليمات التي يقدمونها " .

ثانياً: مفهوم البنوك التجارية

لقد تعددت تعاريف البنوك التجارية ونذكر منها:

التعريف الأول: "هي مؤسسات ائتمانية غير متخصصة تقوم بتلقي ودائع الأفراد القابلة للسحب لدى الطلب أو بعد

(1) - معالي فهد حيدر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، مصر، 2002، ص 253.

(2) - محبوب مراد، استخدام التكنولوجيا الحديثة في البنوك الجزائرية بين متطلبات المنافسة ومشاكل التطبيق، مجلة اقتصاد المال و الاعمال ، جامعة بسكرة، المجلد 02، العدد 41، الجزائر، 2015، ص 430.

(3) -محبوب مراد، مرجع سبق ذكره، ص 431.

أجل قصير، والتعامل بصفة أساسية في الائتمان قصير الأجل". (1)
التعريف الثاني: "عبارة عن مشروعات رأسمالية هدفها الأساسي تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح وبأقل تكلفة ممكنة، وذلك بتقديم خدماتها المصرفية أو خلقها لنقود الودائع". (2)

والجدير بالذكر أن البنوك التجارية تسعى إلى تحقيق ثلاث أهداف رئيسية وهي: الربحية والسيولة والأمان.

ثالثاً: مفهوم التكنولوجيا البنكية⁽³⁾

- هي الاستخدام الأمثل للمعرفة والمعدات والأدوات والانتشار التكنولوجي من أجل تحقيق أهداف البنك (السرعة في الأداء، السهولة في التعاملات، جذب العملاء... الخ).
- هي الأدوات والأساليب والإجراءات والمعرفة المستخدمة من قبل البنك لخلق منتج أو خدمة.
- يمكن القول أن استخدام التكنولوجيا في البنوك هو تضارب أربعة مظاهر مترابطة فيما بينهما:
 - الجانب المادي: يتمثل في الآلات والمعدات المستعملة المتمثلة في الأجهزة الإلكترونية.
 - الجانب العلمي: تتمثل في المعرفة المصرفية المطلوبة.
 - الجانب الابتكاري: يتمثل في إكتساب مهارات اللازمة لتقديم الخدمات.

إذاً يمكن القول أنه تسعى البنوك إلى استخدام تكنولوجيا حديثة للوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء إضافة إلى توفير عنصر الراحة والأمان والسرية لهم وهذا ما يعد من الأهداف التي تسعى لها البنوك

المطلب الثاني: أسباب التحول الرقمي في القطاع البنكي ومراحله

إن التوجه نحو التحول الرقمي في القطاع البنكي عدة أسباب ويتم عن طريق العديد من المراحل.

أولاً: أسباب التحول الرقمي في القطاع البنكي

تتمثل أسباب التحول الرقمي في القطاع البنكي في: (4)

- إشتداد المنافسة في صناعة الخدمات المصرفية؛
- تسارع التطور التقني في مجال أنظمة الاتصالات والأجهزة والبرمجيات؛

(1) - حسين بن هاني ، اقتصاديات النقود والبنوك ، دار الكندي للنشر والتوزيع ، الطبعة 01 ، الأردن ، 2003 ، ص 206 .
 (2) - مصطفى رشدي شيحة ، الاقتصاد النقدي المصرفي ، الدار الجامعية للطباعة والنشر ، بيروت ، 1981 ، ص 191 .
 (3) - عبد الرحمن محمد سليمان رشوان ، زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم ، مرجع سبق ذكره ، ص 13 .
 (4) - بلعاش ميادة ، أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية -دراسة مقارنة الجزائر- فرنسا ، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية ، بسكرة ، الجزائر ، 2015/2014 ، ص ص 18-19 .

- ضعف الكوادر البشرية في العديد من المؤسسات المالية والمصرفية؛
- تزايد الاعتماد على الجهات الخارجية في تقديم الخدمات عن طريق التعاقد؛
- إرتفاع إمكانية الوقوع في الإحتيال المالي؛
- نتيجة لظهور محاولات السرقة والإختلاس التي يمكن أن تكون في سرقة دفتر الشبكات أو بطاقة الإئتمان أو غيرها؛
- تراجع فعاليات الخدمات المصرفية التقليدية نتيجة ظهور تكنولوجيا حديثة؛
- إنعدام الأمن وهو أكبر مشكل خاصة مشكل الشبكات بدون رصيد ، فمثلا سجلت فرنسا 5 مليون حالة في غير الحالات المقررة قانونا وغيرها من المشاكل الأخرى ؛
- إرتفاع تكلفة إصدار الشبكات إضافة إلى كونها تتطلب في عملياتها اليد البشرية لإجراء عمليات الدفع والتحويل بالإضافة إلى تكاليف عملية المقاصة.

ثانيا: مراحل التحول الرقمي في القطاع البنكي

لقد مرّ التحول الرقمي واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ب 6 مراحل تتمثل في: (1)

- 1- مرحلة الدخول :** تمثل مرحلة الدخول لمرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا الحديثة إلى أعمال البنوك بهدف إيجاد حلول للأعمال البنكية الخلفية ، حيث بدأ الأخصائيون في شؤون التكنولوجيا يتدخلون للعثور على حلول للمشاكل البنكية مثل : مشكلات التأخير في إعداد التقارير المالية والمحاسبية ، ولم يكن هناك تدخل من الإدارات الوسطى فكان المهم هو حل المشاكل المتعلقة بالعمل البنكي.
- 2- مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا :** تشمل المرحلة التي بدأ فيها انتشار الوعي التكنولوجي بالنسبة للعاملين بالبنك من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال.
- 3- مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء :** تميزت هذه المرحلة بتكاليف عالية لتوفير البنية التحتية ، حيث بدأ اهتمام الإدارات العليا بالتكنولوجيا.
- 4- مرحلة ضبط أو السيطرة على التكاليف:** استعانة الإدارات بأخصائيين واستشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف والاستثمار في التكنولوجيا.
- 5- مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصل كباقي أصول البنك :** سميت أيضا بمرحلة إدارة التكنولوجيا ، حيث تم الاعتراف بالتكنولوجيا كأصل من أصول المؤسسة وبالتالي يجب أن يجنب هذا الأصل مردودا مثل باقي الأصول.

(1) - ناظم محمد نوري الشمري ، عبد الفتاح زهير العبد اللات ، الصيرفة الإلكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع) ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008 ، ص ص 26- 27 .

6- مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملا بنكيا (التحول الرقمي) : تعتبر المرحلة التي بدأت فيها الإدارة تطبيق إستراتيجية التكنولوجيا ، والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي ، تحسينا لضبط العمل وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي.

المطلب الثالث: أهمية التحول الرقمي في القطاع البنكي وآثاره

إن توفر شبكة الانترنت وتقنيات التكنولوجيا الرقمية في البنوك لتحقيق أهداف مختلفة.

أولا: أهمية التحول الرقمي في القطاع البنكي

للتحول الرقمي أهمية بالغة في رقمنة وتسويق الخدمات المالية في القطاع البنكي من خلال تسهيل إجراء المعاملات وخفض التكلفة المالية لهذه المعاملات والوصول لشريحة أكبر من العملاء ، كما تمكن العملاء من إدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم مباشرة دون الحاجة لتواجده بالبنك ، وكذا مواكبة التطورات التقنية على مستوى العالم وتقليل الضغط على العاملين من خلال تقليل تواجدهم بالبنك ، وتعزيز سياسة الشمول المالي من خلال تقديم خيارات للتحويل والسداد أو الدفع ، حيث تتسم بالكفاءة والأمن والمرونة وسهولة الوصول إلى المناطق الريفية التي ليس بها فروع للبنوك .⁽¹⁾

إضافة إلى أن التحول الرقمي يوفر للقطاع البنكي إمكانيات وآليات تساهم في إدارة مخاطر العمليات المصرفية من خلال الأنظمة المناسبة ، والتحقق من العمليات على مستويات متعددة مما يمكن من تفادي الأخطاء المحتملة في الإطار الداخلي والخارجي للبنوك عن طريق العملاء وتعاملهم مع التقنيات الحديثة من تلبية حاجياتهم إلى تحسين مستويات الأمان ومعالجة وتشفير البيانات مع الحفاظ على سلامة المعلومات ، إضافة إلى تقليص الوقت والجهد ، وعادة ما يؤدي التحول الرقمي في العمل البنكي إلى تحقيق السرعة والابتكار ضمن البيئة السحابية العامة إلى جانب الامتثال التنظيمي .⁽²⁾

ثانيا: آثار التحول الرقمي على العمل البنكي

يؤدي التحول الرقمي إلى تغيرات جوهرية في الثقافة التنظيمية ومهارات العاملين ونماذج الأعمال ، وعلى هذا النحو يمكن تصنيف تأثير عمليات التحول الرقمي فيما يلي :⁽³⁾

(1) - شوشان خديجة ، بوعويبة حمو ، دور التحول الرقمي في تحسين خدمات المصارف الإسلامية الجزائرية -دراسة حالة مصرف السلام ، مجلة أبحاث الحماية الاجتماعية ، جامعة لونيبي علي (البلدية) ، المجلد 04 ، العدد 01 ، الجزائر ، 2023 ، ص 99.

(2) - مصطفى محمد إبراهيم الهلالي ، التحول الرقمي في عصر البيانات الضخمة -مراجعة علمية ، المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات ، جامعة القاهرة ، المجلد 01 ، العدد 01 ، مصر ، 2021 ، ص 199.

(3) - عبد الناصر عبد اللطيف نصير ، أثر التحول الرقمي على عدم تماثل المعلومات "دليل الشركات المدرجة في سوق الأوراق المالية السعودية" ، مجلة الإسكندرية للبحوث الحاسوبية ، جامعة الإسكندرية ، المجلد 05 ، العدد 02 ، مصر ، 2021 ، ص 14.

- 1- **تغيير طريقة عمل البنوك** : يؤدي التحول الرقمي إلى حدوث تغيير جذري في طريقة عمل البنوك ونماذج أعمالها ، حيث يساهم في إدخال نماذج أعمال جديدة تماما لم تكن معروفة من قبل تعتمد على منصات التكنولوجيا الرقمية .
- 2- **زيادة الكفاءة** : يساهم التحول الرقمي في توفير طرق جديدة لتطوير العمليات وتحسينها مما يمكن البنوك من أن تصبح أكثر كفاءة واستدامة من نظيراتها التي لم تحقق التحول الرقمي .
- 3- **تحسين بيئة العمل** : يساهم التحول الرقمي في تعزيز السلامة المهنية في أماكن العمل ، حيث يمكن من إخطار العمال بالمخاطر المحتملة والممكنة مسبقا من خلال الاستفادة من أجهزة الاستشعار المركبة في جميع أماكن العمل .
- 4- **المرونة** : يمكن أن يساعد التحول الرقمي البنوك على التكيف بسرعة مع التغييرات في الظروف البيئية المحيطة بها ، من خلال تمكين البنوك من خلال تمكين البنوك من تعديل العمليات والخدمات بسرعة لتلبية الاحتياجات المتغيرة للعملاء وتخفيض وقت الوصول إليهم .
- 5- **دعم عمليات اتخاذ القرار** : تزيد عمليات التحول الرقمي بشكل كبير من المعلومات المتاحة للإدارة ، فهي تتيح الحصول على أنواع جديدة من المعلومات ومصادر مختلفة ، ومن ثم زيادة جودة ومنفعة القرارات الإدارية .

المطلب الرابع: مؤشرات التحول الرقمي في القطاع البنكي

مس التحول الرقمي العديد من الجوانب في القطاع البنكي، فعلى غرار استعمال الحواسيب نجد وسائل الدفع الإلكترونية وقنوات توزيع الخدمات التي تعتبر من مظاهر التحول الرقمي.

أولا: قنوات الصيرفة الإلكترونية

وتتمثل في:

- 1- **الصراف الآلي**: عبارة عن جهاز أوتوماتيكي يخدم العملاء دون تدخل العنصر البشري تلي الحاجات المصرفية للعملاء على مدار 24 ساعة ، وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي، وهي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن البنك وتوضع تحت تصرف العميل بناء على طلب منه ، وتحمل هذه البطاقة بالإضافة إلى معلومات العميل وحسابه رقم سري يعرفه العميل فقط . (1)
- 2- **المقاصة الإلكترونية**: وتعني إجراء تسوية الشيكات بين البنوك عن طريق البنك المركزي، بموجب صورة إلكترونية وبدون أن يجري تبادل الشيكات فعليا بين البنوك. (2)

(1) - خالد أمين عبد الله ، إسماعيل إبراهيم الطراد ، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، 2006 ، ص 207.

(2) - كردي نبيلة ، المقاصة الإلكترونية للشيكات ، مجلة النيراس للدراسات القانونية ، جامعة العربي تيسي (تيسة) ، المجلد 06 ، العدد 01 ، الجزائر ، 2021 ، ص 28 .

3- نقاط البيع الإلكترونية: وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها، ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه إلكترونياً بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونياً بحواسيب الصرف. (1)

4- الاعتماد المستندي الإلكتروني: يتم في الاعتماد المستندي الإلكتروني تبادل المستندات التي تكون إلكترونية من خلال البريد الإلكتروني، أي أن المستند لا يكون ورقياً ولكن عبر شاشات الكمبيوتر ويعرف بالسجل الإلكتروني، والذي يحقق للمتعاملين بالبنوك مصداقية المعلومات.

5- الصيرفة المحمولة: وهي تلك القناة التي تقدم خدمات مصرفية من خلال الهاتف المحمول، من خلال استخدام العميل رقم سري يتيح له الدخول لحسابه للإستعلام عن أرصده وكذلك للخصم منه تنفيذ للخدمات المصرفية المطلوبة، إضافة إلى خدمة طلب الحصول على بطاقة الائتمان ودفع فواتير وغيرها، بمعنى إجراء التحويلات النقدية إلى المصرف أو أي حساب آخر سواء داخل البلاد أو خارجها. (2)

ثانياً: وسائل الدفع الإلكترونية

إن أكثر أنواع وسائل الدفع الإلكترونية تداولاً نجد:

1- الشيك الإلكتروني: هو وثيقة إلكترونية تحمل التزاماً قانونياً، وهو ذات الالتزام في الشيكات الورقية ويحمل نفس البيانات الأساسية ولكن يكتب بطريقة إلكترونية.

يتميز الشيك الإلكتروني بمجموعة من الخصائص هي: (3)

- أنه محرر معالج إلكترونياً بصفة كلية أو جزئية؛
- يعمل على خفض تكاليف عملية صرف الشيك؛
- يسرع في عملية الدفع والمقاصة بين حسابات الساحب والمستفيد؛
- يمكن الزبون سواء الساحب أو المستفيد من الحصول على معلومات عن كشف الحساب.

2- التحويل المصرفي الإلكتروني: هو العملية التي تتم بقيد مبلغ من المال في الجانب الدائن لحساب آخر، وقد يكون قيد هذا المبلغ في حساب نفس الشخص الأمر في نفس البنك أو في بنك آخر. (4)

(1) - ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص 31.

(2) - محمود أحمد إبراهيم الشرفاوي، مفهوم الأعمال المصرفية الإلكترونية وأهم تطبيقاتها، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية، المجلد 01، جامعة الإمارات، 2009، ص 22.

(3) - النظام رقم 97/03 المؤرخ في 17 نوفمبر 1997 يتعلق بغرفة المقاصة، العدد 17 لسنة 2017.

(4) - علي جمال الدين عوض، عمليات البنوك من الوجهة القانونية النقل أو التحويل المصرفي، دار النهضة العربية، الطبعة 04، القاهرة، 2008، ص 65.

3- البطاقات المصرفية: هي بطاقة تصدرها مؤسسة وتسلمها إلى عميلها بهدف استعمالها بشكل متكرر في سحب النقود أو بهدف تسديد ثمن السلع والخدمات للموردين دون أن يكون قبولها محصور بالمؤسسة مصدرة البطاقة فقط. (1)

وتتمثل أنواع البطاقات المصرفية في:

- بطاقة الخصم الفوري أو القيد المباشر؛
- بطاقة الخصم الشهري أو الدفع الشهري أو القيد الآجل؛
- بطاقة الائتمان القرض أو التسديد بالتقسيط .

4- النقود الإلكترونية: تعتبر النقود الإلكترونية شكلا جديدا من شكل السداد والدفع الإلكتروني، وهي تشبه النقود المعدنية من حيث قدرة المشتري على شراء مختلف حاجاته، وتتمتع بدرجة عالية من الأمان من حيث القدرة على نسخها أو تزويرها، والنقود الإلكترونية تختلف عن بطاقات الائتمان فهي شكل إلكتروني مماثل للعملات والتي يمكن تجزئتها وتبادلها. (2)

(1) - توفيق شنور، أدوات الدفع الإلكتروني بطاقة الوفاء الجديدة في أعمال المصارف من وجهتين القانونية والاقتصادية ، الجديد في التقنيات المصرفية ، الجزء الأول ، لبنان ، 2002 ، ص 87 .

(2) - باسم أحمد المبيضين، التجارة الإلكترونية، دار جليس الزمان، عمان، 2010، ص 141.

خلاصة الفصل:

بناء على ما تقدم يمكن القول أن الاعتماد على التحول الرقمي له أثر إيجابي، لما يقدمه من سرعة في إنجاز الأعمال و تبسيطها، إضافة إلى توفير الأمن و السرية في المعلومات، كما يساعد على حفظها و تخزينها والإطلاع عليها بسهولة عند حاجتها، وأن تبني رؤية رقمية ووضع خطة تطبيقية لها يساهم في التخلي عن الأساليب التقليدية وتعويضها بأساليب تقنية حديثة تسعى لتقليص الوقت لإجراء العمليات .

أما بالنسبة للبنوك فإن التحول الرقمي يسعى لتطوير خدماته و تسهيل وصولها للعملاء بشكل أسرع وبدون جهد، كما أن تطبيق تكنولوجيا حديثة في البنوك هو برنامج شمولي كامل يمس البنوك داخليا وخارجيا من حيث أسلوب عملها وتعدد خدماتها، تطبقه هذه الأخيرة بهدف الحصول على قاعدة كبيرة من العملاء .

الفصل الثاني

تمهيد الفصل:

ازداد الإهتمام بالتطورات التكنولوجية ونظم المعلومات نظرا لتطور المنظمات في طريقة عملها، واستهدفت هذه التكنولوجيا الذكاء الإصطناعي لما يوفره من تطبيقات وأساليب عديدة ومتطورة تستهدف مساندة ودعم المنظمات لحل مختلف المشاكل التي قد تواجهها بالإستعانة من التقنيات الحديثة التي يقدمها الذكاء الإصطناعي، بحيث يمكن الاستفادة من قدرتها بغرض تحسين وزيادة فعالية مختلف العمليات والرفع من كفاءتها، إضافة إلى الحصول عليها في الوقت المناسب بأقل تكلفة وأقل جهد .

تعدّ هذه التكنولوجيا قفزة نوعية في المجال المالي خاصة في قطاع البنوك حيث أصبحت تمثل أمام البنوك التقليدية من جانب، ومن جانب آخر منافس لها يقلل من فرصها الإستثمارية، إذ لم تستطع أن توفر التقدم الرقمي الذي يخدم زبائنها . إنطلاقا مما سبق سنحاول التطرق في هذا الفصل إلى عموميات حول الذكاء الا الإصطناعي، أما المبحث الثاني فسيخصص إلى إستعمالات الذكاء الإصطناعي، وأخيرا سنتطرق إلى الخدمات البنكية في ظل إستخدامات الذكاء الإصطناعي .

إن الذكاء الاصطناعي تأثير متزايد حاليا ومستقبلا على تطور المنظمات كونه تقنية ذات أغراض عامة ذات برمجيات وتطبيقات واسعة النطاق في جميع النواحي الإقتصادية والإجتماعية، فهو محاكاة ع الذكاء البشري.

المطلب الأول: مفهوم الذكاء الاصطناعي

توجد مفاهيم وتفسيرات كثيرة لمصطلح الذكاء الاصطناعي الحالي، وذلك حسب موجات الإزدهار والركود التي شهدتها خلال مراحل تطوره إلى يومنا هذا .

أولا: الخلفية التاريخية للذكاء الاصطناعي

تعود جذور الذكاء الاصطناعي إلى بداية أربعينات القرن الماضي حيث اقترح بعض العلماء نموذجا للخلايا العصبية الاصطناعية، وفي الستينات بدأ نشاط البحث يتوجه نحو النظم المبنية على تمثيل المعرفة واستمر العمل بها إلى السبعينات، ومع بداية الثمانينات حدثت قفزة في بحوث الذكاء الاصطناعي ويمكن تلخيص تاريخ الذكاء الاصطناعي خلال القرن العشرين من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (01): التطور التاريخي للذكاء الاصطناعي

السنة	المعلم /الإبتكار
1943	التأسيس لعلم الشبكات العصبية.
1945	صياغة مصطلح " الروبوتات " (Robotics) من قبل اسحق اسيموف (Isaac Asimov).
1950	قدم آلان تورينج Alan Turing اختبار تورينج (Turing) لتقييم الذكاء وعلوم الآلات والمخبرات المنشورة، نشر كلود شانون (Claude Shannon) تحليل مفصل للعبة الشطرنج كبحث.
1956	صاغ John McCarthy مصطلح الذكاء الاصطناعي، وتم تقديم أول برنامج للذكاء الاصطناعي في جامعة كارنيجي ميلون.
1958	جون مكاري (John McCarthy) يخترع لغة البرمجة LISP للذكاء الاصطناعي .
1964	اكتشاف أن أجهزة الكمبيوتر يمكن أن تفهم اللغة الطبيعية بشكل جيد بما فيه الكفاية لحل مشاكل الكلمات الجبرية بشكل صحيح.
1965	بنى جوزيف (Joseph Weizenbaum) في معهد ماساتشونس للتكنولوجيا برنامج كمبيوتر لتجهيز اللغة الطبيعية ELIZA لإثبات إمكانية الاتصال بين البشر والآلات.
1969	قامالعلماء في معهد ستانفورد للأبحاث بتطوير روبوت Shakey ليكون قادر على الحركة والإدراك وحل المشكلات.
1973	قام فريق جمعية الروبوتات في جامعة Edinbrough ببناء روبوت Freddy القادر على إستخدام الرؤية لتحديد وتجميع النماذج.
1979	قدمت " ستانفورد كارت " (Stanford Cart) أول سيارة مستقلة ذات تحكم بالحاسوب.

1985	تقديم برنامج كمبيوتر يقوم بإنشاء صور فنية أصلية.
1990	التقدم الكبير في جميع مجالات الذكاء الاصطناعي منها: التعلم الآلي (Machine Learning)، الاستدلال المبني على الحالة Case-based reasoning، الخوارزميات، الجدولة الآلية (أتمتة) للخدمات الميدانية (تقنين، فنين، المديرين... الخ)، استخراج البيانات، زاحف الانترنت (Data mining WebCrawler)، فهم اللغة الطبيعية والترجمة (understanding and translation natural language)، الواقع الافتراضي (Virtual Reality)، تقديم ألعاب قريبة للحياة الواقعية).
1997	برنامج Deep Blue Chess يتفوق على بطل العامل في الشطرنج آنذاك جاري كاسباروف (Garry Kasparov)
2000	أصبحت الروبوتات التفاعلية متاحة تجارياً، يعرض معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا روبوت Kismet ذو وجه يعبر عن المشاعر.
2004	تقدم شركة DARPA تحدي كبير يتطلب من المنافسين إنتاج سيارات مستقلة بدون سائق.
2005	- الروبوت آسيمو (ASIMO) من شركة هوندا قادر على السير بأسرع ما يمكن من الإنسان لخدمة الزبائن في أماكن المطاعم. - مبادرة الدماغ الزرقاء Blue Brain في سويسرا، بهدف محاكاة الدماغ البشري بتفاصيل جزيئية.
2009	جوجل تبني سيارة تقود نفسها دون سائق إنسان (ذاتية القيادة).
2011	تم إطلاق تطبيق Siri من شركة أبل، Google Now من شركة جوجل وهما تطبيقان للهواتف الذكية يستخدمان لغة طبيعية للإجابة عن الأسئلة وتقديم التوصيات وتنفيذ الإجراءات.
2013	إصدار برنامج NEIL من جامعة Carnegie Mellon لإستخراج المعرفة البصرية من بيانات الويب.
2017	نظم معهد Future of Life Institute في كاليفورنيا مؤتمر Asilomar عن الذكاء الاصطناعي المفيد، وكان من نتائج المؤتمر صياغة عدد من المبادئ التوجيهية لبحوث الذكاء الاصطناعي المفيدة.
2018	- تفوق نموذج الذكاء الاصطناعي لـ "علي بابا" الخاص بمعالجة اللغة على كبار السن في اختبار استيعاب القراءة والفهم بجامعة ستانفورد. - الإعلان عن خدمة Google Duplex، وهي خدمة تسمح لمثلي الذكاء الاصطناعي بإجراء محادثات طبيعية عن طريق محاكاة الصوت البشري، وحجز المواعيد عبر الهاتف.

المصدر: سعاد بويجة، الذكاء الاصطناعي: تطبيقات وانعكاسات، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف (ميلة)، المجلد 06، العدد 04، الجزائر، 2022، ص 91.

ومن الجدول يمكن القول أن جذور الذكاء الاصطناعي ظهرت مع إنتشار الحاسبات وإستخدامها ومر بعدة مراحل إلى أن وصل إلى أن وصل للإنتشار الواسع الذي نشهده اليوم في عدة مجالات.

ثانيا: تعريف الذكاء الاصطناعي

يتكون الذكاء الاصطناعي من كلمتين هما " الذكاء " و "الإصطناع" ، حيث يقصد بالذكاء القدرة على الفهم والتعلم ، أما كلمة " الإصطناع" فتطلق على كل الأشياء التي تنشأ نتيجة النشاط أو الفعل دون تدخل الإنسان . (1)

للذكاء الإصطناعي العديد من التعاريف نذكر منها:

- يعرف الذكاء الإصطناعي بأنه: "هو ذلك الفرع من علوم الحاسوب الذي يمكن بواسطته خلق وتصميم برامج الحاسبات التي تحاكي أسلوب الذكاء الإنساني لكي يتمكن الحاسب من أداء بعض المهام بدلا من الإنسان والتي تتطلب التفكير والتفهم والسمع والتكلم والحركة بأسلوب منطقي ومنظم. (2)
- كما يعرف على أنه: "قدرة كمبيوتر أو روبوت مدعم بكمبيوتر على معالجة المعلومات والوصول إلى نتائج بطريقة مماثلة لعملية التفكير لدى البشر في التعلم واتخاذ القرارات وحل المشكلات. (3)
- يعرف أيضا على أنه: "الذكاء الذي تبديه الآلات والبرامج ، بما يحاكي القدرات الذهنية البشرية وأنماط عملها مثل: القدرة على التعلم، الإستنتاج، ورد الفعل على أوضاع لم نرمج في الآلة، وهو كذلك إسم لمجال أكاديمي يعنى كيفية صنع برامج قادرة على الإصطناعي إتخاذ سلوك ذكي . (4)

ومما سبق يمكن القول أن الذكاء الإصطناعي هو مجموعة الطرق الحديثة التي تلامس برجة أنظمة الحاسوب بحيث تمكنها للقيام بمهام تتطلب قدرات عقلية عندما يقوم بها الإنسان.

المطلب الثاني: أهمية الذكاء الإصطناعي وأهدافه

للذكاء الاصطناعي دور مهم وواضح في تحسين وتطوير المجالات الحياتية عامة ، وذلك من خلال تطوير الأنظمة الحاسوبية.

أولا: أهمية الذكاء الإصطناعي

(1) - عبد الرزاق مختار محمود ، تطبيقات الذكاء الإصطناعي ، المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية ، المؤسسة الدولية لآفاق المستقبل ، المجلد 03 ، العدد 04 ، مصر ، 2020 ، ص 182 .

(2) - أحمد كاظم ، الذكاء الإصطناعي ، جامعة الإمام جعفر الصادق ، العراق ، 2012 ، ص 04 .

(3) - سالمي نصر الدين ، كمال بن دقفل ، دور الذكاء الإصطناعي في عملية التخطيط المنتج في شركة الاتصالات ooredoo الجزائر ، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، جامعة محمد بوضياف -مسيلة- ، المجلد 13 ، العدد 01 ، الجزائر ، 2020 ، ص 181

(4) - هدى بوحنيك ، أثر تبني البنوك لتقنيات الذكاء الإصطناعي - دراسة حالة بنك ICIC ، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية ، جامعة العربي تبسي -تبسة- ، المجلد 08 ، العدد 04 ، الجزائر ، 2024 ، ص 171 .

إن أهمية الذكاء الاصطناعي أكبر من أن تحصى في نقاط سريعة ولكن يمكن الإشارة إلى بعض جوانبها ومنها: (1)

- يمكن الذكاء الاصطناعي الإنسان من اللغة الإنسانية في التعامل مع الآلات عوض لغات البرمجة الحاسوبية مما يسهل استخدامها مع كافة شرائح المجتمع حتى ذوي الاحتياجات الخاصة بعد أن كان التعامل مع الآلات محصوراً على المختصين وذوي الخبرة؛
- يساهم الذكاء الاصطناعي في المحافظة على الخبرات البشرية بنقلها للآلات الذكية ؛
- يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً هاماً في العديد من الميادين كالمساعدة في تشخيص الأمراض ووصف الأدوية، الإستشارات القانونية والمهنية، التعليم، والمجالات الأمنية والعسكرية؛
- تساهم الأنظمة الذكية في المجالات التي يصنع فيها القرار، حيث تكون هذه الأخيرة بعيدة عن الخطأ و الإنحياز أو حتى التداخلات الخارجية نظراً لما تتمتع به الأنظمة من الدقة و الإستقلالية والموضوعية؛
- تخفف الآلات الذكية عن الإنسان الكثير من المخاطر والضغطات، وذلك عن طريق توظيف هذه الآلات بالأعمال الشاقة والخطرة، وتفريغ الإنسان للأشياء أكثر أهمية وأكثر إنسانية؛
- تلعب الآلات الذكية دور فعال في الميادين التي تتضمن تفاصيل تتسم بالتعقيد، والتي تحتاج إلى حضور ذهني متواصل وتركيز عقلي وقرارات لا تحمل التأخير والخطأ ؛
- يعتبر الذكاء الاصطناعي عامل مهم في زيادة تسارع النمو والتطور في الميادين العلمية باعتباره أكثر قدرة على البحوث العلمية .

ثانياً: أهداف الذكاء الاصطناعي (2)

يهدف الذكاء الاصطناعي إلى فهم الذكاء الإنساني عن طريق عمل برامج للحاسب الآلي تحاكي الذكاء الإنساني، ويشمل قدرة برنامج الحاسب على حل مسألة ما أو عن طريق إيجاد الطريقة التي يجب أن تتبع لحل المسألة، كما يمكن من إتخاذ قرار في موقف ما بالرجوع إلى العديد من العمليات الاستدلالية المتنوعة التي غذي بها البرنامج ، وتعتبر هنا نقطة تحول هامة تتعدى ما هو معروف باسم تقنية المعلومات التي تتم فيها العملية عن طريق الإنسان، حيث يعود سبب استخدام الحاسب إلى سرعته الفائقة .

وبعبارة أخرى فإن الذكاء الاصطناعي يهدف إلى:

- العمل على تخزين المعرفة وتحليلها وتخزين القواعد المنهجية للعمل بها؛

(1) - عادل عبد النور ، مدخل إلى الذكاء الاصطناعي ، دار الفيصل الثقافية ، السعودية ، 2005 ، ص ص 09-1.

(2) - إلهام شيلي ، تسيير الموارد البشرية في ظل تحديات تطبيق الذكاء الاصطناعي ، مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية وإدارية ، جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة ، المجلد 06 ، العدد 01 ، الجزائر ، 2023 ، ص 86 .

- الإستثمار الأمثل للمعرفة والخبرات العلمية؛
- تفعيل المعرفة الحوسبية وإستخدامها لإتخاذ القرارات؛
- إستثمار المعرفة الإنسانية في حل المشكلات.

المطلب الثالث: أنواع الذكاء الاصطناعي

هناك نوعان رئيسيان من الذكاء الاصطناعي هما: الذكاء الاصطناعي العام والذكاء الاصطناعي المحدود حيث:

يشير مفهوم الذكاء الاصطناعي العام إلى الآلة التي يمكنها أداء مهام بشرية عقلية بنجاح ، ويرى بعض العلماء البارزين في هذا المجال مثل " يان لي كون " أن فكرة الذكاء العام لا وجود لها من الأساس .

أما الذكاء الاصطناعي المحدود فهو مجموعة من الأنظمة المتخصصة التي يمكنها التعامل مع مجموعة محدودة من المهام .

- ويقدم آخرون تصنيف آخر لأنواع الذكاء الاصطناعي حددت في ثلاثة أنواع رئيسية، تتراوح من رد الفعل البسيط إلى الإدراك والتفاعل الذاتي، وذلك كما يلي:

- 1- **الذكاء الاصطناعي الضيق (الضعيف)** : وهو أبسط أشكال الذكاء الاصطناعي، وتتم برمجته للقيام بوظائف معينة داخل بيئة محددة، ويعتبر تصرفه بمنزلة رد فعل على موقف معين، ولا يمكن له العمل إلا في ظروف البيئة الخاصة به .
- 2- **الذكاء الاصطناعي القوي**: ويتميز بالقدرة على جمع المعلومات وتحليلها وعمل تراكم خبرات من المواقف التي يكتسبها والتي تؤهله لأن يتخذ قرارات مستقلة وذاتية ومن أمثلة ذلك: السيارات ذاتية القيادة ، و روبوتات الدردشة الفورية .
- 3- **الذكاء الاصطناعي الخارق**: وهي نماذج لا تزال تحت التجربة، وتسعى لمحاكاة الإنسان ، ويمكن هنا أن نميز بين نمطين أساسيين هما:

الأول : يحاول فهم الأفكار البشرية والانفعالات التي تؤثر على سلوك البشر.

الثاني : نموذج لنظرية العقل، حيث تستطيع هذه النماذج التعبير عن حالتها، و التنبأ بمشاعر الآخرين والتفاعل معهم .⁽¹⁾

ومما سبق يمكن القول أن الذكاء الاصطناعي بكل أنواعه يعبر عن القدرة على تمثيل نماذج في مجالات الحياة المتنوعة.

الجدول رقم (02): الفرق بين الذكاء الاصطناعي القوي والذكاء الاصطناعي الضعيف

(1)- الأسد صالح الأسد ، الذكاء الاصطناعي: الفرص والمخاطر والواقع في الدول العربية ، مجلة إضافات اقتصادية، المركز الجامعي - تيبازة ، المجلد 07 ، العدد 01 ، الجزائر ، 2023 ، ص ص 168-169 .

الذكاء الإصطناعي القوي	الذكاء الإصطناعي الضعيف
ذكاء إصطناعي عام	ذكاء إصطناعي خاص (محدد)
محاكاة السلوك البشري الحقيقي والوعي	يحاكي جانب من جوانب العقل البشري ويفتقر للوعي
تطبيق الذكاء على أي مشكلة	تطبيق الذكاء على مشكلة واحدة محددة
اتخاذ القرارات وحل المشكلات بشكل عام	اتخاذ القرارات وحل المشكلات في منطقة محددة

المصدر: عبدالله موسى، أحمد حبيب بلال، الذكاء الإصطناعي "ثورة في تقنيات العصر"، ط 01، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2019، ص 155.

المطلب الرابع: تطبيقات الذكاء الإصطناعي

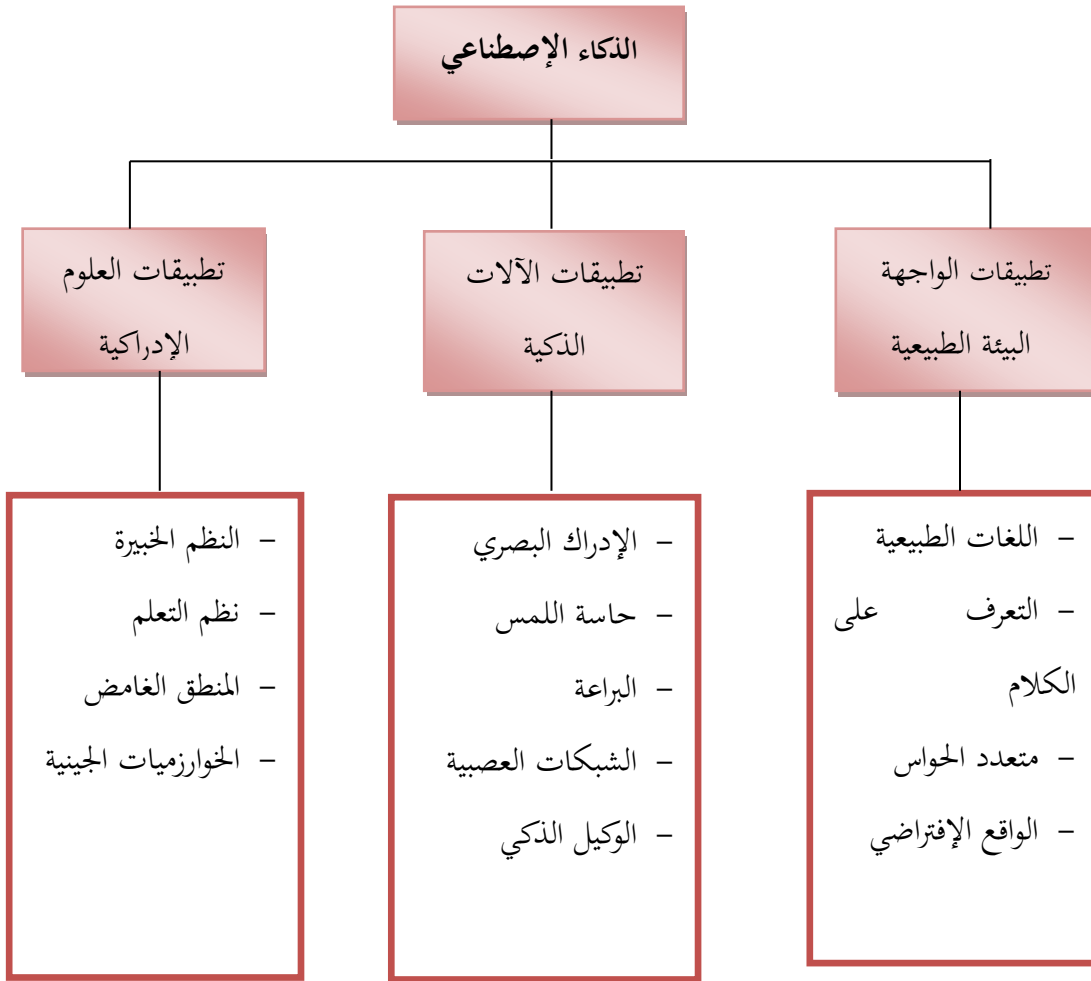
يطبق الذكاء الإصطناعي في العديد من المجالات الصناعية والإقتصادية والتقنية وغيرها، ومن أهم تطبيقاته نجد ما يلي: (1)

- السيارات ذاتية القيادة والطائرات بدون طيار؛
- الإنسان الآلي: هو جهاز ميكانيكي مبرمج للعمل مستقلا عن السيطرة البشرية، ومصمم لأداء مختلف الأعمال التي يقوم بها الإنسان، إضافة إلى إستخداماته الأخرى بالمفاعلات النووية وإكتشاف الأنغام وتمديد الأسلاك وغيرها من المجالات الدقيقة؛
- المحاكاة المعرفية باستخدام أجهزة الكمبيوتر لاختبار النظريات حول كيفية عمل العقل البشري والوظائف التي يقوم بها كالتعرف على الوجوه والأصوات أو التعرف على خط اليد واستخلاص المعلومات المفيدة منها و تفعيل الذاكرة لحفظها؛
- الأجهزة الذكية القادرة على القيام بالعمليات الذهنية كفحص التصاميم الصناعية ومراقبة العمليات واتخاذ القرارات؛
- التطبيقات الحاسوبية في التشخيص الطبي بالعيادات والمستشفيات؛
- برامج الذكاء الإصطناعي في تحليل البيانات الاقتصادية كالبورصة وتطوير أنظمة تداول الأسهم؛
- التطبيقات الخاصة بتعلم اللغات الطبيعية المختلفة وقواعد فهم اللغات المكتوبة والمنطوقة آليا والرد على أسئلة مبرمجة مسبقا؛
- الأنظمة الخبيرة التي تستطيع أداء مهام بطريقة تشبه طريقة الخبراء وتساعدهم على اتخاذ قراراتهم بدقة اعتمادا على جملة من العمليات المنطقية للتوصل إلى قرار صحيح أو جملة من الخيارات المنطقية، ويعد هذا من أكثر اهتمامات الذكاء الإصطناعي .

وبصفة عامة يمكن حصر تطبيقات الذكاء الإصطناعي في ثلاث مجالات رئيسية موضحة في الشكل التالي :

(1) - عفيفي جهاد أحمد ، الذكاء الإصطناعي والأنظمة الخبيرة ، دار أمجد للنشر والتوزيع ، عمان ، 2014 ، ص 26 .

الشكل رقم (04): تطبيقات الذكاء الاصطناعي



المصدر: فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية: منظور إداري، ط 03، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 170.

المبحث الثاني: إستعمالات الذكاء الاصطناعي

إن الذكاء الاصطناعي واعد بالكثير من الفرص التي يمكن أن تساهم في تقدم المجتمعات في مختلف الأصعدة وعند حسن استعمال نماذجه وأساليبه، إلا أن هذا لا يمنع المخاطر التي قد يسببها الإستعمال الخاطئ لها .

المطلب الأول: نماذج الذكاء الاصطناعي

حدد العلماء نموذجين أساسيين للذكاء الاصطناعي هما : (1)

1- الذكاء الاصطناعي الرمزي: وهو المعروف أيضا باسم "الذكاء الاصطناعي الكلاسيكي" أو "الذكاء الاصطناعي

القائم على القواعد"، حيث يعتمد على مجموعة من القواعد التي تمثلها الرموز الرياضية، ويستخدم هذا النموذج من الذكاء الاصطناعي لحل المشكلات واتخاذ القرارات الصعبة، إذ تتمثل فكرة هذا النموذج في تحليل المشكلة المعقدة إلى مجموعة من الرموز والقواعد اللغوية وتطبيق عمليات معينة عليها لإيجاد الحلول .

• كما يشير إلى مناهج تطوير آلات ذكية من خلال ترميز معرفة وخبرة الخبراء في مجموعات من القواعد التي يمكن تنفيذها بواسطة الآلة، ويوصف هذا النموذج بالذكاء الاصطناعي الرمزي لأنه يستخدم التفكير الرمزي .

• يستخدم الذكاء الاصطناعي الرمزي على نطاق واسع في تطبيقات المعالجة اللغوية الطبيعية وتحليل البيانات وغيرها من التطبيقات التي تتطلب التعامل مع مجموعة كبيرة من البيانات المختلفة ، ومن أمثلة نموذج الذكاء الاصطناعي الرمزي نذكر النظم الخبرة ونظم التعلم وغيرها .

• أظهر هذا النموذج ممارسة كثيرة في العقود الأولى للذكاء الاصطناعي ، ولكن في الآونة الأخيرة تراجعت مكانته بمرور التعلم الآلي .

2- التعلم الآلي: يعتمد هذا النموذج على تقنيات الحوسبة والإحصاء والرياضيات لتعليم الأنظمة الحاسوبية على

التعرف على الأنماط واتخاذ القرارات بناء على البيانات التي تم جمعها، وبالتالي فهو يشير إلى مجموعة واسعة من التقنيات التي تعمل على تعلم الخوارزميات.

• يختلف هذا المنهج عن الذكاء الاصطناعي الرمزي أين يتم تحقيق التحسينات في الأداء فقط من خلال إضافة الخبرة التي يتم ترميزها مباشرة في الخوارزمية، في حين أنه من خلال التعلم الآلي يتم تحسين الخوارزمية من خلال تدريب نفسها على البيانات، وبالتالي فإن العامل الرئيسي في تطور التعلم الآلي يعود إلى الزيادة الهائلة في توافر البيانات .

• تقوم تقنيات التعلم الآلي بتطوير نماذج حاسوبية تتعلم من البيانات الواردة إليها وتستخدم هذه النماذج لتحليل البيانات وتقديم التوقعات واتخاذ القرارات، حيث يعتبر التعلم الآلي مفتاحا لتحليل وفهم البيانات الكبيرة بما في ذلك : تعلم الإشراف، تعلم غير الإشراف، تعلم التعزيز وغيرها، كما يستخدم التعلم الآلي في تطبيقات الترجمة الآلية و تحليل الصور.

المطلب الثاني: أساليب الذكاء الاصطناعي

(1) - سناء أربطاز ، أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين أداء المؤسسة ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - ، المجلد 09 ، العدد 03 ، الجزائر ، 2022 ، ص ص 1252-1253 .

يعتمد الذكاء الإصطناعي في عمله على عدة أساليب حيث تختلف هذه الأساليب باختلاف نوع المعطيات والقواعد التي يقوم عليها كل أسلوب . (1)

1- أسلوب استخدام القوانين:

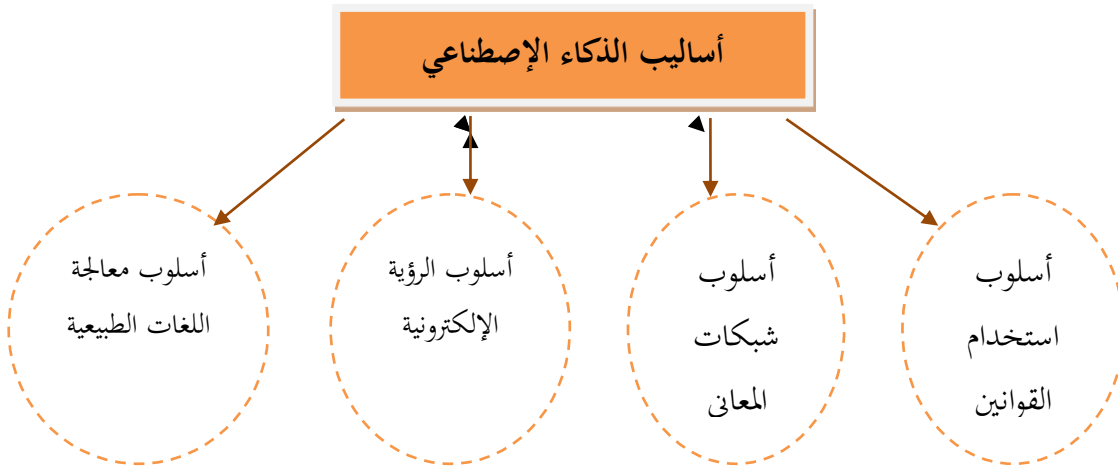
ويعتبر هذا الأسلوب من الأساليب الشائعة نظرا لسهولة تطبيقه، إلا أنه يعتبر بسيط لا يعبر عن جميع أنواع النماذج وإستخراج جميع أنواع الإستنتاجات الممكنة في الحالات المعقدة.

2- أسلوب شبكات المعاني: يعتبر أيضا من الأساليب الشائعة في تمثيل النماذج وهو يتلخص في إنشاء شبكة من العلاقات بين عناصر النموذج.

3- أسلوب الرؤية الإلكترونية: يتلخص في تحويل الصورة الإلكترونية المكونة من نقاط سوداء إلى خطوط وأضلاع متصلة لتكوين صورة، ثم مقارنة خصائص الصورة الناتجة بالنماذج المخزونة في الجهاز، والهدف من هذا الأسلوب هو التشفير وإخفاء المعلومات المهمة والتي لا يجدر لأي شخص الإطلاع عليها .

4- أسلوب معالجة اللغات الطبيعية: يسعى هذا الأسلوب إلى كسر الحاجز بين الروبوتات والآلات المبرمجة والإنسان عن طريق فهم اللغات الطبيعية بهدف تقديم الأوامر للكمبيوتر مباشرة بهذه اللغة وبالتالي تمكين الكمبيوتر من المحادثة مع الناس عن طريق الإجابة عن أسئلة معينة .

الشكل رقم (05): أساليب الذكاء الإصطناعي



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على المعطيات السابقة.

المطلب الثالث: فرص الذكاء الإصطناعي

(1) - عادل عبد النور، مدخل إلى الذكاء الإصطناعي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 44- 45 .

يقدم الذكاء الاصطناعي العديد من الفرص المستقبلية التي تدعم الإقتصادات، وتعمل على تقدم المجتمعات، ففي دراسة للاتحاد الأوروبي، نشرت شهر جوان 2020، وكانت حول موضوع الفرص التي يقدمها الذكاء الاصطناعي، ذكر مؤلفوها عدد من الفرص التي يقدمها الذكاء الاصطناعي أهمها مايلي: (1)

1- البيئة: يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساهم في خفض انبعاثات غازات الاحتباس الحراري العالمية بنسبة تتراوح بين 1,5 % و 4 % بحلول عام 2030 .

2- الصحة: يمكن أن يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي إلى تسريع عملية تحديد لأدوية الجديدة وتطويرها، بالإضافة إلى زيادة وتحسين التشخيص والعلاج، التنبؤ ومراقبة الأوبئة والأمراض المزمنة، تحسين خدمات الرعاية الصحية الأولية، تعزيز البحث الطبي واكتشاف الأدوية .

3- الإنتاجية والعمل: من المتوقع أن يحقق الذكاء الاصطناعي فوائد كبيرة فيما يتعلق بالإنتاجية على سبيل المثال: يتوقع أحد التقديرات زيادة في إنتاجية العمل بنسبة تتراوح بين 11 % و 37 % بحلول عام 2035 .

بالإضافة إلى ذلك فإن استخدام التكنولوجيا في مجال الزراعة يحسن من إنتاجية المحاصيل وتقديم حلول زراعية مستدامة، كما يمكن الذكاء الاصطناعي قطاع النقل من إستخدام الروبوتات والمركبات الذكية لتحسين السلامة والكفاءة . (2)

المطلب الرابع: مخاطر الذكاء الاصطناعي

إن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تنطوي على مخاطر قد يصعب التحكم فيها لاسيما ما تعلق بـ : (3)

1- الأمن: يمكن أن تفتح تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال الأمن القومي الإلكتروني ثغرة ضعف من حيث البيانات المغذية، كما قد يتعلم الخصوم كيفية تغذية نظم المراقبة العاملة بالذكاء الاصطناعي بمعلومات مضللة بشكل منهجي، فيشكل باختصار عميلا مزدوجا آليا بشكل سري وعن غير قصد، كما يمكن أن تقود تطورات للذكاء الاصطناعي المجمع أو الموزع في شبكات روبوت أن تضم حمولات برامج ضارة صغيرة لكنها مدمرة .

2- الخصوصية: حيث أن القوانين والسياسات لم تتمكن من مواكبة نضج عصر المعلومات بتسارع التغيرات التكنولوجية وشدتها، نظرا لتنامي جمع البيانات وتوفر الخوارزميات الجاهزة، مما يدعو للتفاوض حول المعايير القانونية للخصوصية حتى تضم تكنولوجيا جديدة تعتمد على نطاق واسع .

(1) - الأسد صالح الأسد ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 170 -171.

(2) -Mangani D, 5 AI Application I Banking to look out for in next 5 Years ,available ,12/05/2023 ,p.26

(3) - عبد الحفيظ لقوي ، جهاد بوعزوز، استشراف التطبيقات الاقتصادية للذكاء الاصطناعي ، مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية والإدارية ، جامعة 20 أوت 1955 (سكيكدة) ، المجلد 06 ، العدد 01 ، الجزائر ، 2023 ، ص 10 .

- 3- العمل والتوظيف:** يدفع التوسع في استخدام الذكاء الاصطناعي في العديد من القطاعات الاقتصادية والاجتماعية إلى تقليص الاعتماد على العمالة البشرية، خاصة أن الروبوتات باتت تمتلك القدرات على القيام بالأعمال التي كان ينظر لها على أنها مجال محجوز للبشر، وهذا ما قد يؤدي بالوصول إلى البطالة الجامحة .⁽¹⁾
- 4- الأسلحة ذاتية التشغيل:** وتعرف أيضا باسم "الروبوتات القتالة" وهي: "نظام تسليحي يتمتع بالاستقلالية في القيام بوظائفه الحيوية، أي أنه يستطيع إتخاذ قرارات تتعلق بالقيام بالبحث والرصد وتحديد وتعقب واختيار ومهاجمة الأهداف من دون تدخل البشر" .

المبحث الثالث : الخدمات البنكية في ظل الذكاء الاصطناعي

(1)- الأسد صالح الأسد ، مرجع سبق ذكره ، ص 172 .

تخوض المؤسسات البنكية سباقا مع التطورات التكنولوجية حيث أصبح لزاما عليها مواكبة هذه الوتيرة، حيث يعمل الذكاء الاصطناعي على تحسين طريقة عملها من خلال تبسيط العمليات وتقليل المخاطر، بالإضافة إلى منع عمليات الإحتيال من خلال إكتشاف المستندات المزورة.

المطلب الأول: تطور الخدمة البنكية في ظل الذكاء الاصطناعي

تسعى البنوك إلى تحقيق أهدافها المختلفة من خلال قيامها بنشاطها البنكي وذلك بتحقيق أقصى ربح وبأقل تكلفة ممكنة من أجل إرضاء زبائنها بالدرجة الأولى، وذلك بتلبية حاجاتهم و رغباتهم من خلال تقديم خدمات مختلفة، لذلك تسعى جاهدة إلى تحسين وتطوير خدماتها البنكية المقدمة لهم وتحسين جودتها⁽¹⁾، هذا ما يدفعها للانتقال من خدماتها البنكية التقليدية نحو الخدمات المالية الرقمية لاستقطاب قاعدة أكبر من الزبائن وإبراز مكائنها في الأسواق .

أولا: الخدمات البنكية التقليدية⁽²⁾

• تعرف على أنها "كل الخدمات التي يقدمها البنك يوميا لزبائنه منها : تحصيل الشبكات و الحوالات و الكمبيالات"، بالإضافة إلى تقديم الخدمات كإصدار الأوراق المالية وغيرها، ومن أهم الخدمات البنكية التقليدية نجد:

- خدمات قبول الودائع؛
- خدمات التحصيل؛
- خدمات بيع وشراء العملات الأجنبية؛
- القروض والسلفيات؛
- خصم الكمبيالات والأوراق التجارية؛
- الكفالات البنكية؛
- التحصيل المستندي.

ثانيا: الخدمات البنكية الرقمية

تعرف أنها: "تلك الخدمات التي يتلقاها الزبون عبر وحدة طرفية كالصرافات الآلية، التي تتصل بأحد قنوات الاتصال بنظام البنك".⁽¹⁾

(1) - نسيمه لعراي، مزيان إيمان، الخدمات البنكية المقدمة وتأثيرها على رضى الزبائن -دراسة تطبيقية في بنك التنمية الريفية-، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي-، المجلد 04، العدد 02، الجزائر، 2022، ص 248 .

(2) - نفس المرجع، ص 249 .

كما تعرف بأنها: "الخدمات التي يجرى تقديمها عبر المواقع الإلكترونية للبنوك، حيث تُحول هذه المواقع للعملاء طلب الخدمة من خلال وسائل الإتصال التي تستخدمها البنوك في تقديم الخدمات إلى العميل، دون انتقال هذا الأخير إلى مقر البنك".

ومن أهم هذه الخدمات نجد: (2)

- الخدمات الإلكترونية (باستعمال مواقع البنوك)؛
- الخدمات الهاتفية (عن بعد باستعمال الهاتف النقال)؛
- البنوك الإلكترونية؛
- البنوك الخلوية؛
- الصراف الآلي؛ وغيرها من الخدمات الأخرى.

المطلب الثاني: أهمية تبني نظم الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة الخدمات البنكية

تساهم برامج وأساليب الذكاء الاصطناعي في تحسين الجودة المصرفية وذلك عن طريق: (3)

1- دمج بيانات العملاء: يتم ذلك عبر الخدمات المصرفية وفهم سلوك العملاء باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتقنيات التعلم الآلي، كما يتم الإعتماد على وسائل التواصل الإجتماعي لفهم ما يحقق رضا العملاء، بالإضافة إلى ذلك تقوم المصارف بالترويج لعلاماتها التجارية بشكل أكثر فعالية من خلال الوسائط الرقمية، كما تقوم أيضا ببناء مجتمعات جديدة عبر الانترنت لتقديم المشورة وبناء الولاء للعملاء في الخدمات المصرفية.

2- تخفيض التكاليف: فاستخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية والمصرفية من شأنه أن يخفض التكلفة التشغيلية، ويحسن أداء المؤسسات المالية، لذلك تسعى معظم المؤسسات إلى الاستثمار في تطبيقات وأدوات التكنولوجيا المالية الحديثة و"الذكاء الاصطناعي المالي"، وبحسب شركة PWC تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي بنحو 320 تريليون دولار في اقتصاد منطقة الشرق الأوسط بحلول عام 2030، أي ما يعادل 11% من إجمالي الناتج الخام.

ويعتبر الذكاء الاصطناعي في البنوك أكبر فرصة لتحقيق وفرة في التكاليف، حيث تعمل البنوك على الاستفادة من الذكاء الاصطناعي لتسهيل عملية تحديد هوية العملاء والمصادقة عليها، وتقليد الموظفين المباشرين من خلال روبوتات الدردشة والمساعدين صوتيين لكشف ومنع عمليات الإحتيال في المدفوعات، وتحسين عمليات مكافحة غسل الأموال.

(1) - حريري عبد الغني، واقع الخدمات المصرفية بالبنوك الجزائرية، مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية، جامعة حسيبة بن بوعلوي -الشلف، المجلد 04، العدد 01، الجزائر، 2022، ص ص 23- 24.

(2) - نسيمه لعربي، مزيان إيمان، مرجع سبق ذكره، ص 250.

(3) - مجموعة من الباحثين، تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، الطبعة 01، ألمانيا، 2019، ص ص 160- 161.

3- التواصل خارج ساعات العمل المصرفي : يعد الذكاء الاصطناعي في البنوك أحد أكثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي تأثيراً من خلال استخدام مساعدين للمحادثة والردشة، لاشتراك العملاء على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، حيث أصبح العملاء مرتاحون بشكل متزايد من خلال الدردشة التي تتعامل مع أشياء كثيرة، بالإضافة إلى إرسال إستفسارات خدمة العملاء والمحادثات حول المعاملات الفردية، فإن البنوك قد وجدت نتائج جيدة في استخدام العروض الإضافية على سبيل المثال قد لا يكون عملاء الأعمال على دراية بالخدمات التجارية وعروض القروض التي يمكن أن تساعد في حل مشكلات الدفع أو الإئتمان .

المطلب الثالث: مجال تطبيق الذكاء الاصطناعي في البنوك

يتم استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي ويشمل ما يلي:

1- مكافحة غسيل الأموال: تشير مكافحة غسيل الأموال إلى مجموعة من الإجراءات والقوانين لوقف الدخل القائم على إجراءات غير قانونية، ففي معظم الأحيان يخفي غاسلو الأموال أفعالهم من خلال سلسلة من الخطوات التي تأتي بطريقة غير شرعية ويجعلونها تبدو وكأنها من كسبهم بطريقة شرعية، وتتحول معظم البنوك في جميع أنحاء العالم إلى العمل بالأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي، والتي تعتبر أكثر قوة وذكاء في مكافحة غسيل الأموال خلال السنوات المقبلة، وقد تم تعيين هذه الأنظمة لتصبح أكثر مرونة ودقة وسرعة في مجال الذكاء الاصطناعي. (1)

2- الكشف عن الغش والإحتيال: هو أحد المجالات التي تلقت دفعة هائلة في تقديم نتائج دقيقة ومتفوقة بمشاركة الذكاء الاصطناعي، حيث تعتبر واحدة من المجالات الرئيسية بدءاً من المثال المبتكر لتقنيات تحليل البيانات في الصناعة المصرفية، وهو "Fico Falcon" وهو نظام تقييم الإحتيال، والذي يعتمد على هيكل الشبكة العصبية لنشر أنظمة الذكاء الاصطناعي المتطورة .

3- التحليلات: تقدم أنظمة الذكاء الاصطناعي إحصائيات آنية وتقارير دقيقة من كافة الأنظمة الإلكترونية والأدوات الإستثمارية، والتي تبين أنماط وإتجاهات مختلف المؤشرات من الأسهم والتداولات، وهذا يقدم للوسطاء الماليين المعلومات والبيانات المالية لمساعدتهم على تحقيق أفضل للسوق وإتخاذ قرارات متينة وسليمة .

4- الروبوتات (الرجل الآلي): هو آلة لديها جسم مادي متضمنة للذكاء الاصطناعي وأنظمة الحواس تسمح له باتخاذ القرارات وأداء مهام محددة مسبقاً بدون تدخل الإنسان ، كما يتميز بقدرته على الحركة والتنقل داخل بيئته.

5- روبوتات المحادثة (الشاتبوت): تستخدم البنوك " روبوتات الدردشة " كوكيل لخدمة العملاء، حيث ترتبط هذه التطبيقات المبتكرة عادة بمنصات المراسلة المباشرة الشائعة مثل: مواقع التواصل الإجتماعي، وتتميز هذه الروبوتات بمزايا متطورة للتعامل بفعالية مع إستفسارات العملاء المرسله عبر المنصات الإلكترونية.

(1) - ديدوش هاجرة ، أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من البنوك التجارية- ، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة حسيبة بن بوعلي (الشلف) ، الجزائر ، 2021-2022 ، ص 146.

6- إنشاء التقارير: يمكن أن تحول اللغات الطبيعية إلى نشر، ويمكن كتابة التقارير والملخصات عن طريق تجميع كمية من البيانات الهيكلية ووضعها في شكل فقرات تسلط الضوء على النقاط الرئيسية .

المطلب الرابع: النظرة المستقبلية للذكاء الاصطناعي في البنوك

لا يزال استخدام الذكاء الاصطناعي في الصناعة المصرفية في مراحله الأولى، وهناك مجال كبير للنمو والابتكار. فيما يلي بعض التطورات المستقبلية المحتملة في استخدام الذكاء الاصطناعي في الصناعة المصرفية.⁽¹⁾

1- كشف ومنع الاحتيال المتقدم: مع استمرار تقدم تقنية الذكاء الاصطناعي، تزداد قدرتها أيضا على إكتشاف الاحتيال ومنعه، قد تتمكن خوارزميات الكشف على الاحتيال المتقدمة من تحديد ومنع أنواع الاحتيال الجديدة التي لم تكن من الممكن إكتشافها في السابق.

2- زيادة التخصيص: نظرا لأن خوارزميات الذكاء الاصطناعي أصبحت أكثر تعقيدا. فقد تكون قادرة على تقديم تجارب مصرفية أكثر تخصيص، يمكن أن يشمل ذلك نصائح إستثمارية مخصصة، وتخطيط مالي مخصص، وتوصيات منتجات مخصصة .

3- التكامل مع المساعدين الصوتيين: أصبح المساعدين الصوتيين مثل: Google, Amazon, Home، شائعة بشكل متزايد في المنازل، من الممكن في المستقبل دمج المساعدين الصوتيين المدعومون بالذكاء الاصطناعي مع الخدمات المصرفية لتزويد العملاء بتجربة مصرفية أكثر ملائمة وإنسانية .

4- التعاون مع الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية: أدى ظهور الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية إلى تعطيل الصناعة المصرفية التقليدية، وتستخدم العديد من الشركات الناشئة الذكاء الاصطناعي لتطوير منتجات وخدمات مبتكرة في المستقبل، قد نرى المزيد من التعاون بين المؤسسات المالية والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، مما يؤدي إلى إستخدامات المالية جديدة ومبتكرة للذكاء الاصطناعي في الصناعة المصرفية .

الشكل رقم (06): النظرة المستقبلية للذكاء الاصطناعي في البنوك

⁽¹⁾ - نشاط الدين بن بوريش ، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة الخدمات البنكية ، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة فرحات عباس (سطيف) ، الجزائر ، 2018-2019 ، ص 106 .



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على المعطيات السابقة.

خلاصة الفصل:

إن الذكاء الاصطناعي علم يحاكي سلوك الإنسان عن طريق الآلات و الحواسيب، هذا ما يجعل العمل بتطبيقاته يرفع من جودة الخدمات المالية الرقمية نظرا للتكنولوجيا الحديثة المتبعة في العمل به، حيث يساهم الذكاء الاصطناعي وبشكل كبير في تسهيل ودقة الحصول علي المعلومات، وهو الأمر المرغوب في مختلف القطاعات، خاصة القطاع المالي وبالأخص البنوك التي أصبحت تولي إهتماما كبيرا بإستخدام التكنولوجيا الرقمية في تقديم خدماتها، وذلك لجذب قاعدة أكبر من العملاء وتعزيز مكانتها في السوق الرقمي .

الفصل الثالث

تمهيد الفصل:

لقد ساهمت التكنولوجيا الحديثة في ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل البنوك و من المعروف ان هذا الاخير يعتبر من القطاعات التي تتأثر و تستجيب للتغيرات الخارجية ما شكلا عاملا مساعدا لاعادة النظر في العمليات البنكية المعروضة و محاولة الحاقها بالتطورات الخاصة في كل المجالات .

سنحاول في هذا الفصل أن نسلط الضوء علي واقع التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة الاخضرية 459، وأهم الخدمات الرقمية التي يوفرها البنك لعملائه ، وأهم الآليات التي يستخدمها في تنفيذ مختلف العمليات، وكذا معرفة محاولات البنك في الإنتقال من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الرقمية ومواكبة التطورات الحديثة .

المبحث الأول: بطاقة تعريفية حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية

شهد بنك الفلاحة والتنمية الريفية منذ نشأته جملة من التغيرات في هيكله ومن أجل الإلمام أكثر سنتطرق إلى ما يلي:

المطلب الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أنشئ بنك الفلاحة و التنمية الريفية بموجب المرسوم رقم 105/88 بتاريخ 13 مارس 1982، وهو مؤسسة مالية وطنية تنتمي إلى القطاع العمومي، ومع بداية التسوية الاقتصادية سنة 1988، عدل وأكمل بقانون 01/88 الذي حدد نهائيا النظام الأساسي للبنك بتاريخ 19/02/1988، ووضع طرق العمل وإجراءات التحويل فتحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى شركة ذات أسهم و هذا التحول سجل بعقد أصلي بتاريخ 19/02/1989 لدى مكتب التوثيق، وجاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية لمهمة تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي. وفي بداية المشوار تكون البنك من 140 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري BNA، وأصبح اليوم يتكون من 35 مديرية و200 وكالة موزعة على المستوى الوطني، ويشغل بنك الفلاحة والتنمية الريفية حوالي 7000 عامل ما بين إطار وموظف نظرا لكثافة شبكته وأهمية تشكيلته البشرية.

صنف بنك الفلاحة والتنمية الريفية من طرف مجلس قاموس البنك طبعة 2001 في المركز الأول في ترتيب البنوك التجارية، وقد مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعدة مراحل نذكر منها:

● من 1982 إلى 1990: خلال السنوات الثمانية الأولى، كان هدف البنك المنشود هو فرض وجوده ضمن العالم الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق ذات الصبغة الفلاحية، وبمرور الزمن اكتسب البنك سمعة و كفاءة عالية في ميدان تمويل القطاع الفلاحي والصناعة الميكانيكية الفلاحية، هذا الإختصاص كان منصوبا في إطار الإقتصاد المخطط، حيث كل بنك عمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية العامة .

● في سنة 1991: بموجب صدور القانون 10/90 الذي أتى لإنهاء فترة تخصص البنوك ووسع بنك الفلاحة والتنمية الريفية أفاقه إلى مجالات أخرى من النشاط الإقتصادي خاصة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة بدون الإستغناء عن القطاع الفلاحي، الذي تربطه معه علاقات مميزة في المجال التقني هذه المرحلة كانت بداية لإدخال تكنولوجيا الإعلام الآلي، وتطبيق نظام «SWIFT» لتطبيق عمليات التجارة الخارجية

● في سنة 1993: تم إنهاء عملية إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية.

• في سنة 1994: تشغيل بطاقة السحب والتسديد DADR.

• في سنة 1996: إدخال عملية الفحص السلبي Télétraitement وفحص إنجاز العمليات البنكية عن

بعد.

• في سنة 1998: تشغيل بطاقة السحب ما بين البنوك.

أما المرحلة الثانية فتميزت بوجود التدخل الفعلي للبنوك العمومية لبعث نفس جديد في مجال الإستثمارات المنتجة وجعل نشاطها ومستوى مردودها يسايران قواعد إقتصاد السوق في مجال تمويل الإقتصاد، كما رفع البنك إلى حد كبير من حجم القروض لفائدة المؤسسات الإقتصادية الصغيرة والمتوسطة، وفي نفس الوقت رفع مستوى معوناته للقطاع الفلاحي بهدف مسايرة التحولات الإقتصادية والإجتماعية العميقة، ومن أجل الإستجابة لتطلعات زبائنه، مع وضع برنامج خماسي يركز خاصة على عصنة البنك وتحسين الخدمات وكذلك إحداث تطهير في ميدان المحاسبة وفي الميدان المالي، ونتج عن هذا البرنامج الإنجازات التالية:

- القيام بفحص دقيق لنقاط القوة ونقاط ضعف البنك وإنجاز مخطط تسوية للمؤسسة لمطابقة القيم الدولية وكان هذا في سنة 2000 .

- تعميم نظام الشبكة المحلية مع إعادة تنظيم برنامج (Sybu) كزبون مقدم الخدمة Client Serveur وهذا في سنة 2002 .

أما من جانب التطهير الحسابي والمالي :

- إعادة النظر في تقليل الوقت وتخفيف الإجراءات الإدارية والتقنية المتعلقة بملفات القروض "لمدة تتراوح ما بين 10 و90 يوما" سواء بالنسبة لقروض الإستغلال أو قروض الإستهلاك.

- تحقيق مشروع البنك الجالس "Banque Assise" خدمات مشخصة .

- إدخال مخطط جديد في الحسابات على مستوى المحاسبة المركزية.

- إنشاء تطبيق آلي يختص بإدخال آليات الدفع في مجال التعامل الافتراضي.

المطلب الثاني: مبادئ وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

و تشمل ما يلي :

أولا: مبادئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية على مجموعة من المبادئ والأسس من أجل القيام بمهامه على أحسن وجه لتسهيل عملية توزيع الأموال على الأفراد، وتمثل هذه المبادئ فيما يلي:

1- مبدأ الإستغلال:

يهتم البنك عموماً بالزبون ويحرص على استقباله، حيث يقدم له الخدمات المطلوبة ويبادر بإعطائه المعلومات الصحيحة والدقيقة حتى يكون على علم بما يحدث في الساحة الإقتصادية.

2- مبدأ القرض والمخاطرة:

بما أن البنك هو المؤمن على الأموال المودعين لديه الذين وضعوا ثقتهم فيه، فهو بذلك حريص عليهم حرصاً يليه المنطق والقانون حتى يكون في المستوى الثقة، وهو ملزم بإعادة الحق إلى أهله خاصة وأن هناك إثبات خطي ويمثل هذا الحرص في الضمانات التي يقدمها البنك.

3- مبدأ السيولة:

يتعامل البنك مع الناس لذا نجده مجرباً ليكون جاهزاً لطلباتهم إذا رغبوا في ودائعهم وهذا ما يفسر السيولة، أي المال النقدي الجاهز لمواجهة طلبات السحب الآتية من قبل العملاء .

4- مبدأ الخزينة:

يتمثل في وجوب ترك نسبة معينة في خزينة البنك لتغطية الحسابات والمعلومات الزبائن ، أما الفائض منها فيرسل للبنك المركزي.

5- مبدأ الأمن:

وهنا يلجأ المواطن من خلال تعاملاته التجارية وإدخار أمواله تفادياً للمخاطر التي يتعرض لها مثل : السرقة، فالبنك كجهاز أمن مطالب وملزم بالمراقبة الصارمة.

ثانياً: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يتطلب المناخ الإقتصادي الذي تشهده الساحة المصرفية على البنك أن يلعب دوراً ذو فعالية في تمويل الإقتصادي الوطني، وأمام هذه الأوضاع وجب على المسؤولين إعادة النظر في أساليب التنظيم التي يتبعها البنك، والعمل على ترقية خدماته المصرفية لإرضاء الزبائن.

وفي هذا الصدد لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى القيام بأعمال ونشاطات متنوعة وعلى مستوى عال من الجودة للوصول إلى إستراتيجية تتمثل في جعله مؤسسة مصرفية كبيرة يتدخل في تمويل كل العمليات الإقتصادية، حيث بلغت ميزانيته حوالي 5,8 مليار دولار، وينشط بواقع 30 % من التجارة الخارجية بالجزائر وبهذا أصبح يحظى بثقة المتعاملين الإقتصاديين والأفراد الزبائن في حد سواء، وهذا قصد تدعيم مكانته ضمن الوسط المصرفي ومن أهم الأهداف المسطرة من طرف إدارة البنك ما يلي:

- 1- توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة ؛
- 2- تحسين نوعية وجودة الخدمات ؛
- 3- تحسين نوعية وجودة الزبائن ؛
- 4- تطوير العمل المصرفي قص تحقيق أقصى قدر من الربحية.

المطلب الثالث: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يسعى إلى تحقيق أهدافه المتمثلة في تمويل القطاع الفلاحي وذلك من خلال تحديد مختلف المهام التي تساعد على تدعيم هذا القطاع الحيوي، ولهذا فإنه يمكن تلخيص أهم مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية فيما يلي:

- وضع الإمكانيات المالية الممنوحة من قبل الدولة الجزائرية لتدعيم وتنمية القطاع الفلاحي، الري، الصيد والنشاطات الحرفية.
- القيام بالمساعدات المالية الضرورية للنشاطات المتعلقة بالمؤسسات الخاصة، والتي تساهم في تنمية العالم الريفي كالأطباء، الصيدلانيين، أطباء الأسنان، البيطريون، الحرفيون (الصناعة التقليدية)، تجار الخواص.
- التطوير الإقتصادي للوسيط الفني.
- اعتباره كأداة من أدوات التخطيط المالي قصد المشاريع الفلاحية المسطرة في مختلف المستويات التنموية.
- القيام بالعمليات التالية:
 - منح القروض طويلة ومتوسطة الأجل.
 - معالجة جميع العمليات البنكية (قروض، صرف، خزينة).
 - تعامل مع مؤسسات القرض العمومية الأخرى.
 - تمويل مختلف العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية.

المطلب الرابع: التعريف بالوكالة المستقبلية 459 بالأخصرية

1- تعريف الأخصرية: هي دائرة وبلدية تنتمي إلى ولاية البويرة، والتي تعتبر من أهم الولايات ذات طابع الفلاحي وبالتالي نجد إتساعا في النشاط بحيث يضم هذا القطاع عددا كبيرا من الفلاحين خاصة في مراحل السبعينات وبداية الثمانيات نظرا للسياسة التي اتبعتها الدولة، هذا ما أدى إلى دفع الهيئات المعنية بالأمر بفتح مديرية فرعية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، هذه حالة الوكالة البنكية 459 بالأخصرية، وهذا في 20 ماي 1977.

2- الهيكل التنظيمي للوكالة:

طراً تغيير في الهيكل التنظيمي لوكالة الأخصرية خلال سنة 2024 حيث أصبحت تتفرع وكالة الأخصرية 459 على هيكلها التنظيمي على نحو يوزع المهام وفقاً لطبيعة كل مصلحة، وتتمثل مصالح الوكالة في:

أ- **قسم خاص بالزبائن أو "Front office"**: وهو القسم المكلف باستقبال الزبائن والسهر على معالجة وتنفيذ عملياتهم المختلفة مسير من طرف المشرف، ويتكون من:

- **الإستقبال والتوجيه**: هو واجهة الوكالة التي تستقبل الزبائن وتعمل على توفير الجو المناسب والملائم لهم.

- **المشرف**: وهو المكلف بالإشراف والمراقبة على عمليات القسم الخاص بالزبائن وضمان الربط بين هذا القسم والقسم المكلف بمعالجة العمليات البنكية.

- **المكلف بالزبائن (مؤسسة/ أفراد)**: ويعتبر المتحدث أو المخاطب الممتاز للزبائن إذ ينفذ العمليات ويوجه النصائح للزبائن ويساعدهم على معالجة عملياتهم المختلفة.

ب- **قسم المعاملات**: وهذا القسم بمثابة إمتداد للقسم الأول، إذ يوفر لهذا الأخير كل المعلومات والنصائح الضرورية لتنفيذ عمليات الزبون ويتكون من:

- **رئيس المصلحة**: وهو مسؤول على التسيير الحسن والربط بين مختلف أنشطة الوكالة.

- **مصلحة الصندوق**: تعتبر من أهم المصالح في الوكالة، والتي يسهم على حمايتها وضمان مركزية الأموال فيها بالشكل الذي يسمح للزبون بوضع الودائع وسحب الأموال بكل سرية، يشرف على هذه العمليات المكلف بالصندوق والذي يتم تعيينه من طرف مدير الوكالة.

- **مصلحة المقاصة**: مهمتها الأساسية ضمان عمليات المقاصة خاصة تلك المتعلقة بتغطية الصكوك المحلية.

- **مصلحة الدفع**: وهي المصلحة المكلفة بمختلف عمليات الدفع بأمر من الزبون صاحب الحساب، وضمان متابعة العمليات والحسابات المشرفة عليها والمراقبة الدائمة لحسن تنفيذ عمليات الدفع الآلية.

ج- **قسم خاص بمعالجة العمليات البنكية أو "Back office"**: وهو القسم الذي يمسك بالإستخدامات التقنية والبشرية من محاسبين ومحليين، من أجل معالجة الأوامر والعمليات المرسله من القسم الخاص بالزبائن، ويتكون من:

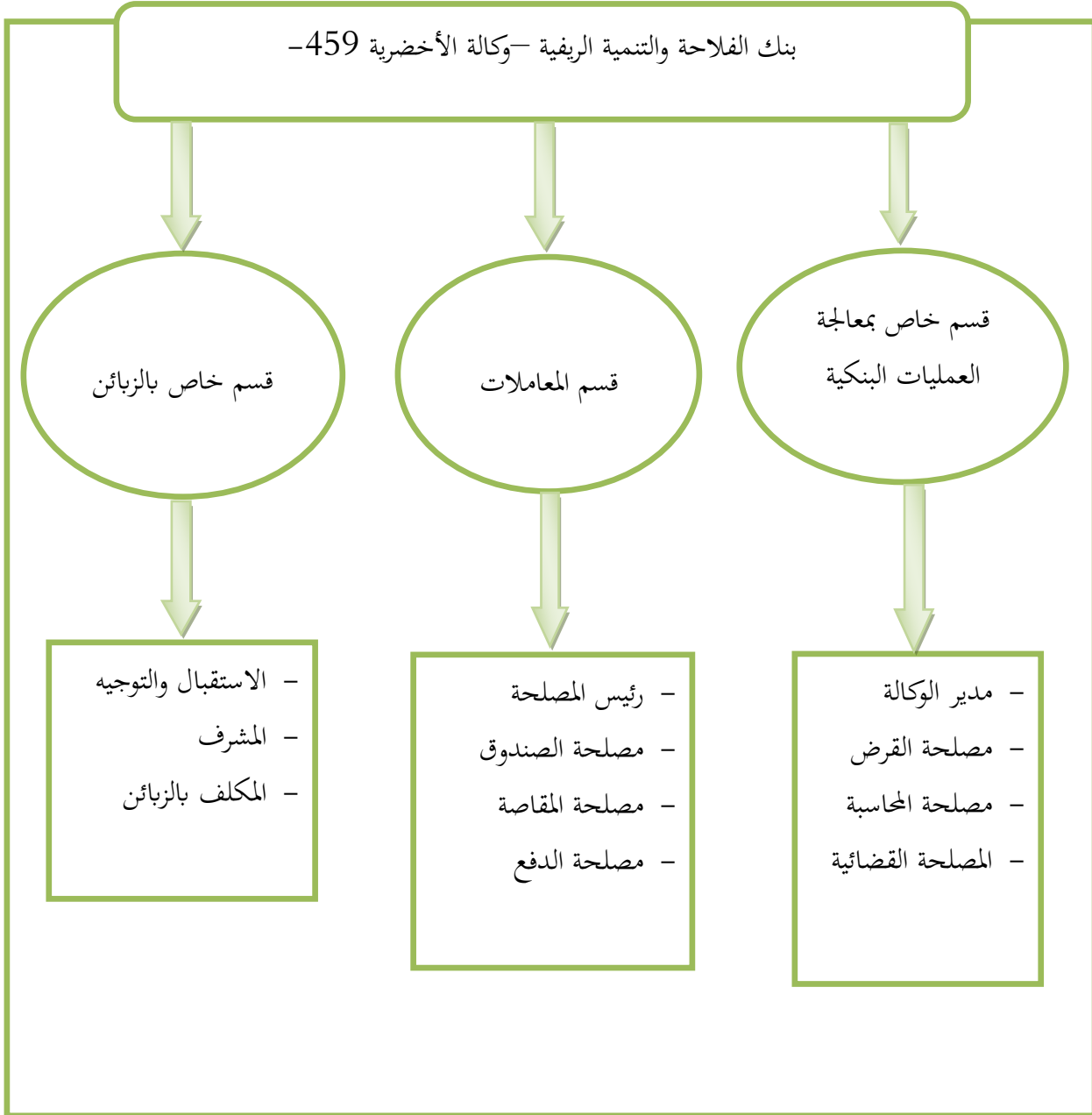
- **مدير الوكالة**: ويعتبر المسؤول الأول عن الوكالة والمكلف بتطبيق سياستها التنموية.

- **مصلحة القرض**: وتتم هذه المصلحة بدراسة كل أنواع الملفات الخاصة بطلبات القروض ومعالجتها، كما تقوم بمتابعة الملفات حتى بعد منح القرض من أجل التغطية والتحصيل لحالات عدم التسديد والعجز.

- **مصلحة المحاسبة**: وهي المكلفة بالتأكد من مصداقية الوثائق المحاسبية وضمان المراقبة والتسجيل المحاسبي لليوم مع إبلاغ المصالح المعنية بكل الأخطاء لإتخاذ الإجراءات اللازمة.

- المصلحة القضائية: تهتم هذه المصلحة بتقديم المساعدات للوكالة في المجال القانوني، ودراسة شكاوي متابعة عملية الحجز والمعارضة، وحماية حقوق الوكالة لدى الغير، وبعبارة أخرى تهتم بكل ما يتعلق بالناحية القانونية.

الشكل رقم (07): الهيكل التنظيمي لوكالة الأخرية -459-



المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد وثائق خاصة بوكالة الأخرية

المبحث الثاني: الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها بنك بدر

يقدم بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الاخصرية مجموعة من الخدمات المالية الرقمية التي تسهل على العميل الوصول لحسابه و اجراء مختلف العمليات عليه دون إلزامية تنقله للبنك مما يساهم في انتقال البنك لطريقة العمل الحديثة .

المطلب الأول: خدمة بدر نت (BADR Net)

بدأ العمل بها في 25 فيفري 2013، تعتبر خدمة بدر نت بوابة الخدمات المصرفية الإلكترونية الخاصة بالبنك للإستفادة من الخدمات المصرفية في المنزل عبر الانترنت، ومن أهم الخدمات التي يقدمها نجد: معرفة أرصدة الحسابات، تنزيل كشوف الحسابات وغيرها .

للوصول لخدمة بدر نت يجب ما يلي: (أنظر الملحق 01)

- 1- أن يكون للعميل حساب مصرفي لدى بنك بدر؛
- 2- الحصول على إشتراك بين العميل ووكالته المحلية؛
- 3- التوقيع على إتفاقية إشتراك سنوية عن طريق التسجيل؛
- 4- استخراج إسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بالعميل والتي يجب تغييرها عند أول إتصال.

وكان للإشتراك رسوم تقدر بـ 1100,00 دج بالنسبة للحسابات التجارية والشركات، و1400,00 دج بالنسبة للحسابات الأخرى كتكلفة للإشتراك السنوي للخدمة.

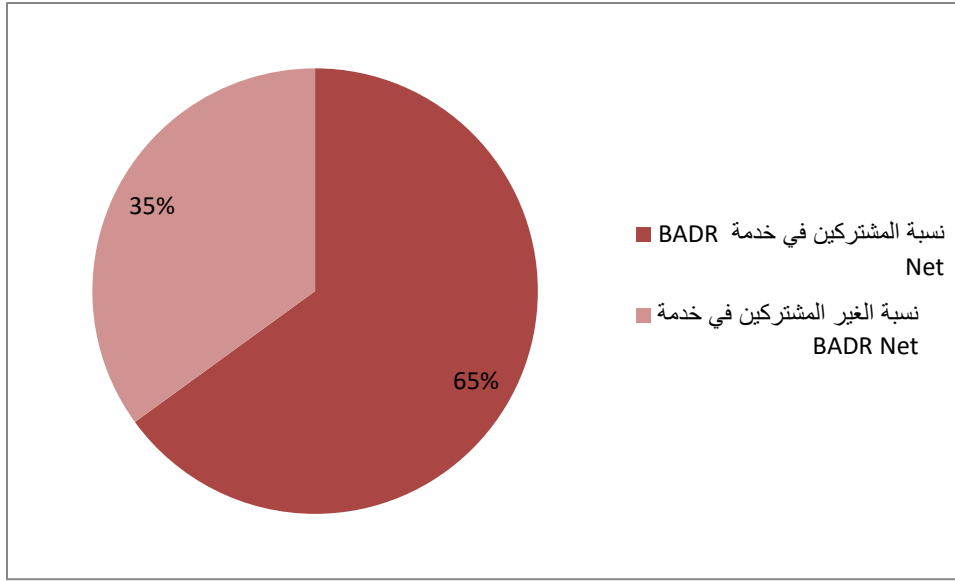
لقد لاقت هذه الخدمة في بداية ظهورها إقبالا واسعا من طرف الزبائن باعتبار أنها ستغنيهم عن الذهاب للوكالة لمعرفة الرصيد أو غيرها من الخدمات التي تقدمها الخدمة. هذا ما سنوضحه فيما يلي:

الجدول رقم (03): جدول يمثل وضعية الحسابات من خدمة BADR Net

وضعية الحسابات من خدمة BADR Net		
نسبة غير المشتركين في خدمة BADR Net	نسبة المشتركين في خدمة BADR Net	العدد الإجمالي للحسابات
588	1092	1682

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على معطيات مقدمة من طرف البنك

الشكل رقم (08): دائرة نسبية تبين نسبة المشتركين وغير المشتركين في خدمة BADR Net



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على الجدول 03.

من الرسم البياني، نلاحظ أنه بلغت نسبة المشتركين في خدمة بدر نت % 65 من أصل 1682 حساب، في حين بلغت نسبة غير المشتركين % 35 من أصل 1682 حساب أي بنسبة أقل من إجمالي عدد الحسابات، وهذا ما يبين أن الخدمة لاقت إهتمام العملاء نظرا للخدمات التي توفرها عن بعد دون إنتقال العميل للبنك.

ومع مرور الوقت وجد الزبون أن هذه الخدمة تواجه مشكلة في حال تعطيل شبكة الانترنت أو ثقل خط الانترنت في فتح نافذة الخدمة أو غيرها، هذا ما يسبب نقص في جودة الوصول للخدمة، فمن غير الممكن أن يدفع الزبون رسوم لخدمة رديئة وبعد مواجهة البنك لهذا المشكل قام بإصدار منتج جديد ظهر قبل 3 سنوات سمي بـ بدر سمس (BADR SMS).

المطلب الثاني: خدمة بدر للرسائل النصية القصيرة عبر الهاتف (BADR SMS)

بدأ العمل بخدمة بدر للرسائل النصية القصيرة عبر الهاتف في أبريل 2021، وهي خدمة يقدمها البنك للتواصل مع عملائه عبر الهاتف عن طريق رسائل نصية لمعرفة الرصيد أو القيام بعمليات مصرفية عبر الانترنت، أو في حالة وجود عملية تحويل لحسابه يقوم البنك بإرسال عملية للعميل ليعلمه بها، يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية هذه الخدمة للعملاء الذين يقدمون طلب للإستفادة من هذه الخدمة، وتتم من خلال التوقيع على إتفاقية تتضمن شروط تقديم الخدمة (أنظر الملحق 02)، والتي تتضمن تقديم خدمات عبر الهاتف.

تقدم الخدمة مقابل اقتطاع عمولة من العميل تقدر بـ 1400,00 دج بالنسبة للأشخاص العاديين، أما المؤسسات فيقتطع لها مبلغ 1100,00 دج.

إن خدمة بدر للرسائل النصية تعمل في كافة ربوع الوطن، وعلى أي شريحة يختارها الزبون (جيزي - أوريدو - موبيليس)، فهي خدمة مرنة وديناميكية تعمل على الوصول لأكبر قدر ممكن من الجمهور، فهي تقوم على فكرة الإنتشار في كافة الشرائح مهما اختلف موقعها في الخريطة أو نمط حياتها الإجتماعي، فهي تصل إلى الجميع بنفس الجودة إلا أنها خدمة وطنية محلية (تتوقف في ربوع الوطن) ولا تشمل بلد آخر.

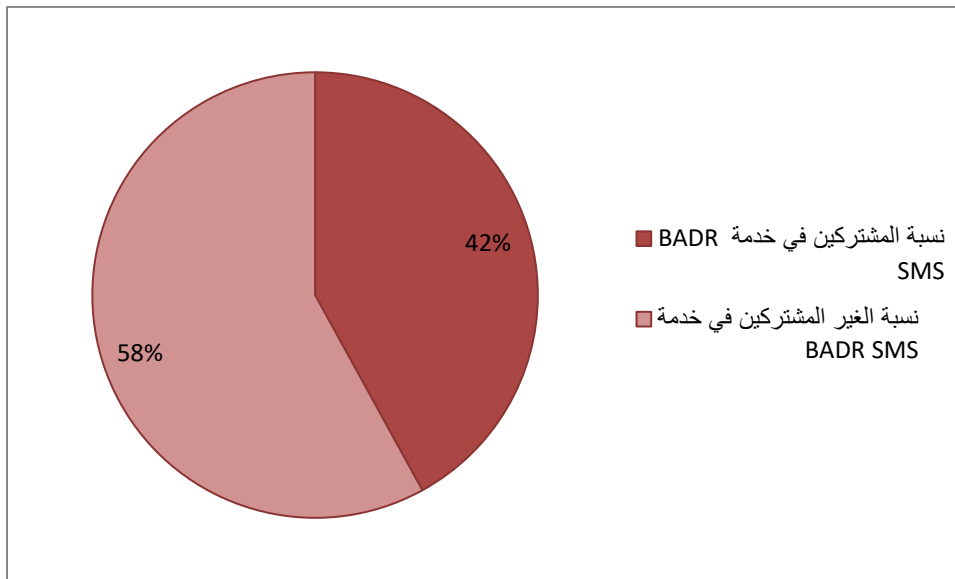
وفي هذا الصدد سيتم عرض نسبة المتعاملين في هذه الخدمة فيما يلي:

الجدول رقم (04): وضعية الحسابات من خدمة بدر SMS

وضعية الحسابات من خدمة بدر SMS			
نوع الاشتراك	العدد الإجمالي	نسبة غير المشتركين في خدمة بدر SMS	نسبة مشتركين في خدمة بدر SMS
الخواص	604	351	253
سجل تجاري	886	801	85
دفتر التوفير	1823	880	917

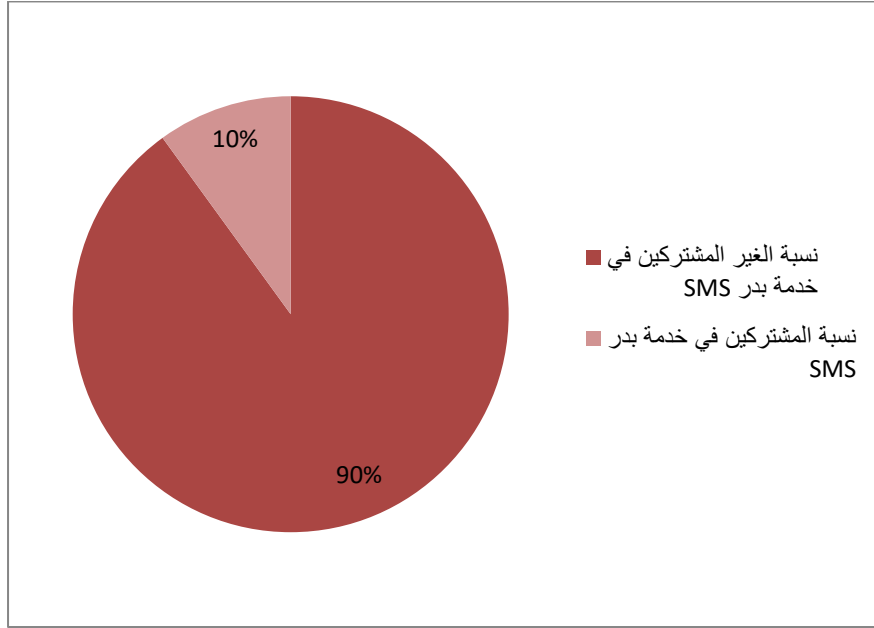
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على المعطيات المقدمة من طرف البنك.

الشكل رقم (09): دائرة نسبية تبين نسب المشتركين وغير المشتركين في خدمة بدر SMS للمتعامل الخواص



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الجدول رقم 04.

نلاحظ من الشكل السابق، أن نسبة المشتركين في خدمة بدر للرسائل النصية القصيرة للمتعامل الخواص (الأجراء) بلغت نسبة 42% من مجموع الحسابات البنكية (604 حساب)، وهذا راجع لوعي الأفراد للتعامل بهذه الخدمة و ذلك لمتابعة رصيدهم من خلال الهاتف النقال فقط دون حاجة الذهاب للبريد للتأكد من الرصيد، في حين نجد نسبة 58% و التي بلغت 351 من إجمالي الحسابات من غير المشتركين في الخدمة و هذا راجع لعدم وعي الأفراد للتعامل بهذه الخدمة. الشكل رقم (10): دائرة نسبية تمثل نسب المشتركين وغير مشتركين في خدمة بدر SMS للمتعامل سجل تجاري.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على الجدول رقم 04

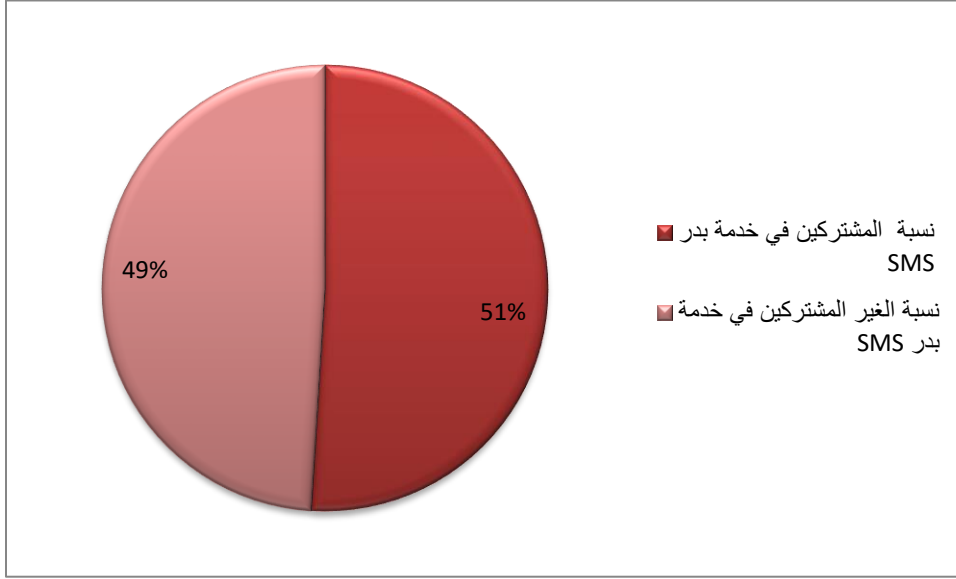
نلاحظ من خلال الشكل السابق، أن نسبة المشتركين في خدمة بدر للرسائل النصية بالنسبة للمتعامل سجل تجاري ضعيفة جدا حيث بلغت نسبة 10%، وقد يكون هذا راجع :

-للتكلفة المرتفعة نسبيا في هذا الحساب؛

-عدم توفر الوقت لديهم للمرور على البنك لتفعيل الخدمة.

أما بالنسبة لغير المشتركين فقد بلغت نسبة 90% بإجمالي عدد 801 حساب .

الشكل رقم (11): دائرة نسبية تمثل نسب المشتركين وغير مشتركين في خدمة بدر SMS للمتعامل دفتر التوفير.



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الجدول 04.

نلاحظ من خلال الشكل السابق، أن نسبة المشتركين في خدمة بدر للرسائل النصية للعملاء الذين يمتلكون حسابات التوفير مرتفعة نوعا ما، حيث بلغت نسبة 51% من العدد الإجمالي للحسابات (أكثر من النصف)، وقد يكون هذا راجع لتوفرها بصفة مجانية في حين بلغت نسبة غير المشتركين 49% بإجمالي 880 حساب من أصل 1823 حساب .

ملاحظة: توفر خدمة بدر SMS العامل الأمني في خدماتها في إخفاء المعلومات الشخصية والرصيد البنكي الخاص بالعميل، لكن هذا لا يمنع من وقوع العميل في خطأ تغيير شريحة الهاتف دون التوجه للبنك وإعلامهم بذلك قصد توقيف الخدمة، لأنه في حال لم يعلم العميل البنك بذلك ستستمر الرسائل بالوصول لنفس رقم الشريحة حتى وإن لم تكن في متناول العميل، والعميل في هذه الحالة يتحمل كل المسؤولية.

لا تزال هذه الخدمة متوفرة إلى يومنا هذا. إلا أن هذه الخدمات تطورت في ماي 2024 لتصبح تطبيق oracle banking digital experience (OBDX) و هو تطبيق يسمح للعميل بالقيام بمختلف العمليات السابقة بالإضافة إلى إمكانية ارسال ارسال مبلغ من حساب الخاص بالعميل "أ" للحساب الخاص بالعميل "ب" من المنزل فقط

دون إنتقال أحدهم للبنك على أن يقوم العميل "ب" من سحب رصيده من أجهزة الصراف الآلي الأقرب إليه هذا ما يقلص جهدا و يوفر وقتا لكلاهما و يعتبر هذا التطبيق قفزة نوعية للبنك في مجال التكنولوجيا الرقمية .

المطلب الثالث: خدمة بدر للتأمين BADR SAA

التأمين المصرفي هو سوق يقوم على الرغبة في تنويع وتوسيع نطاق المنتجات المقدمة للعملاء، وتحقيقا لهذه الغاية دخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية في شراكة مع الشركة الوطنية للتأمينات (SAA)، حيث بدأ العمل بها في جوان 2023 وبدأ ظهور وإقبال العملاء عليها في نوفمبر 2023.

عندما يرغب العميل في التأمين عن نفسه في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة الأخرية 459-، يتجه نحو البنك حاملا معه جواز السفر الخاص به، ثم يقوم بتسجيل نفسه في "AMANA SAPS" بعد أن يضع مبلغ مالي في حسابه، في حين يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتصوير جواز السفر وإرساله لمؤسسة التأمين، على أن تقوم هذه الأخيرة بمألف (اقية الخدمة وإرسالها للبنك . (أنظر الملحق 03)

في نهاية الشهر يرسل المبلغ لمؤسسة التأمين، في حين تقوم هذه الأخيرة بعد 6 أشهر بجمع المبلغ المتحصل عليه من كل الفروع وإرسال نسبة 30% منه للمجمع الجهوي للاستغلال.

إضافة إلى تأمينات أخرى يوفرها بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة الأخرية 459- بالشراكة مع الشركة الوطنية للتأمينات.

المطلب الرابع: المنهج التسويقي للخدمات المالية الرقمية التي يقدمها بنك البدر -وكالة الأخرية 459-

يعد الترويج للخدمة أحد أهم عناصر المنهج التسويقي، وهذا راجع للدور الحيوي الذي يؤديه في جذب العملاء للبنك من خلال إقناعهم بميزة الخدمة المصرفية المقدمة وجودتها، ومن ثم استمرار التعامل معه.

يستخدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة الأخرية 459- لجذب انتباه العملاء والترويج للخدمة الأسئلة المفتوحة وذلك عن طريق الاستجواب بطريقة غير استفهامية بطرح أسئلة حول مميزات الخدمة دون ذكر اسمها مباشرة مثلا:

- كم استغرقت من الوقت في الطريق للوصول لوكالتنا؟

- هل كان الطريق مزدحما؟

- هل عطلك ذلك عن عملك؟

وغيرها من الأسئلة، التي تعتبر تمهيد لتقديم الخدمة، وطريقة لفتح آفاق التعريف بها، فعند إجابة العميل عن سبب إقباله للبنك، يقوم هذا الأخير باقتراح أحد الخدمات المذكورة سابقا (بدر نت، بدر SMS، بدر التأمين)، حسب حاجة

العميل، إضافة إلى ذكر عامل مصلحة الزبائن بالبنك أن الخدمة التي سيختارها ستسهل له الأمر وتختصر عنه الوقت، وتعتبر هذه أحد طرق إقناع العملاء بالخدمة.

كما يستخدم البنك نص دعائي ترويجي باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لصالح تسويق الخدمة، وذلك عن طريق قيام البنك بالنشر في الصفحات الرسمية له أن الخدمة ستنتقل قريباً، بإضافة إلى إخبارهم بكيفية عمل الخدمة، مضافاً إليها عبارة "ستستفيد بالتأكيد من هذه الخدمة"، مع وضع المزايا التي توفرها، سعر أو تكلفة الخدمة...إلخ.

إن عرض الخدمة أو الترويج لها يجب أن يشمل الصورة الذهنية الجيدة لها، والتأكد من أن الخطاب المقدم للعميل يكمن في الخدمة ولا يزيد عنها حتى لا يقع العميل في الخطأ ويجد ما لم يكن يتوقعه.

سنتطرق في هذا المبحث إلى أهم الأجهزة التي يستخدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الأخرية 459-، وكذا أهم البطاقات الإلكترونية المتوفرة.

المطلب الأول: الأجهزة والبرمجيات المستخدمة في البنك

من بين القنوات الإلكترونية المتاحة على مستوى الوكالة نجد:

1- الحاسوب: يستعمل البنك جهاز الكمبيوتر من أجل الإحتفاظ ببيانات المستخدمين والحفاظ على حساباتهم وإدارة المعاملات المالية والأوراق المالية، إضافة إلى إسترجاع معلومات سابقة عن العميل في حال سبق له التعامل مع البنك، بالإضافة إلى تبادل المعلومات مع فروع أخرى عن طريق البريد الإلكتروني.

يملك بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الأخرية 459- ما يقارب 20 حاسوب موزع عبر المكاتب.

2- الموزع الآلي للأوراق BAD: يملك بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الأخرية 459- لموزع آلي واحد، وهو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة إلكترونية بسحب مبلغ من المال دون اللجوء إلى الفرع.

يعمل الموزع بشكل آلي على مدار 24 ساعة ابتداء من ساعة 15:30 إلى غاية اليوم الموالي في تمام ساعة 15:30، حيث يتم تسجيل مختلف العمليات التي مرت عليه تلقائيا إنطلاقا من المبلغ الموضوع في الموزع إلى غاية المبلغ المتبقي ويكون ذلك بشكل مستمر يوميا.

وفي حالة ما إذا تمت العملية ولم يأخذ العميل المبلغ، يقوم هذا الأخير بالتوجه للبنك وتقديم شكوى بذلك، على أن يقوم البنك بالتأكد من ذلك من خلال مقارنة الرصيد المحاسبي مع الرصيد الحقيقي، وبعد التأكد من أن العملية تمت لكن المبلغ لا يزال في الموزع تسترجع الأموال للعميل، وقد تستغرق عملية إرجاع الأموال من 7 أيام إلى شهر. (أنظر الملحق 04)

• يوفر الموزع الآلي الأوراق النقدية ذات قيمة 500.00 دج، 1000.00 دج، 2000.00 دج كما أنه لا يوفر النقود المعدنية .

ملاحظة: هناك أجهزة رقمية أخرى مثل: الشباك الآلي (GAB)، جهاز الدفع الإلكتروني، التي تحسن من جودة الخدمات المصرفية، إلا أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الأخرية 459- يفتقر لهذا النوع من الأجهزة.

يستخدم البنك نظام المقاصة في معاملاته فمثلا: عميل بنك BADR يتجه حاملا معه شيك من طرف زبون لبنك CPA مثلا، رغبة منه في سحب مبلغ ذلك الشيك لكن يواجه صعوبة في مسافة أو غيرها، يقوم بتقديم الشيك لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة الأخرية 459-، في حين يقوم بنك BADR بعملية مسح الشيك وإرساله لبنك CPA، على أن يقوم هذا الأخير (CPA) بالتأكد من معلومات وإمضاء العميل الموقع تحت اسمه الشيك، ثم يقوم إما بالموافقة على الشيك أو إلغائه، فإذا تم تأكيد المعلومات والموافقة عليها، فيمكن لعميل بنك BADR سحب المبلغ.

المطلب الثاني: آليات الدفع الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة الأخرية 459-

يوفر بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة الأخرية 459- لعملائه آليات دفع منفردة تمتاز بسقف معين للسحب إلا أنها تشترك في خاصية واحدة وهي الدفع والسحب .

ملاحظة: قبل التطرق لآليات الدفع الإلكترونية لاسيما نذكر "شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM، والتي تشرف على صناعة البطاقات البنكية الخاصة بالسحب حسب المقاييس المعمول بها دوليا، وطبع الإشارة السرية، ويتم ذلك من خلال إجراء عقد بين البنك وشركة SATIM يتضمن آجال وإجراءات تسليم البطاقات.

بلغ إجمالي عدد البطاقات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة الأخرية 459- عدد 600 بطاقة من أصل 1701 حساب بنكي.

الجدول رقم (05): ملكية البطاقات المصرفية لوكالة -459- البويرة

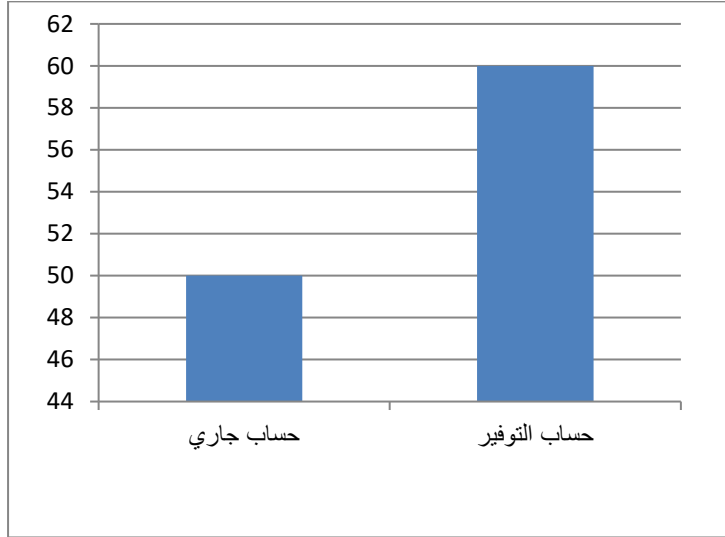
البيان

1701	إجمالي الحسابات
619	إجمالي البطاقات المصرفية
36,39%	نسبة تزويد الحسابات بالبطاقات

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على معطيات البنك.

يمثل الجدول أعلاه ملكية البطاقات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الأخرية 459-، حيث لاحظنا أن نسبة تزويد الحسابات بالبطاقات قدرت بـ 36,39% وهي نسبة ضعيفة، أي أن عدد كبير من الحسابات المفتوحة غير مزود بالبطاقات المصرفية، في حين من حق أي عميل لديه حساب مصرفي إمتلاك بطاقة مصرفية، وهذا ما قد يمنع العملاء من الإستفادة من التسهيلات التي تقدمها البطاقة.

الشكل رقم (12): نسبة الحسابات بالنسبة للعدد الإجمالي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على معطيات البنك.

نستنتج من خلال الشكل أن الحساب الجاري يمثل نسبة 46,63% من إجمالي عدد حسابات أي 796 حساب، وهي نسبة معتبرة لإقبال الأفراد على فتح حساب جاري في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، على غرار حساب التوفير الذي يمثل أعلى نسبة المقدره بـ 53,27% من إجمالي عدد الحسابات أي 905 حساب.

• أنواع البطاقات المستخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الأخرية 459-

تقدم وكالة الأخرية 459 البطاقات التالية لعملائها:

1- بطاقة **CIB classique**: هي أول بطاقة سحب أصدرها البنك، ذات لون أزرق (أنظر الملحق 05) وهي بطاقة بين البنوك ذات فترة صلاحية مدتها 3 سنوات وصالحة فقط في الجزائر، وتتيح لك إجراء عمليات الدفع والسحب،

يحصل عليها العميل بطلب منه ليقوم هذا الأخير بالتوجه للبنك والحصول على إتفاقية البطاقة، حيث يقوم البنك بمنحه الإتفاقية الخاصة بالبطاقة (أنظر الملحق 06) والمتضمنة لشروطها.

- إذا أراد العميل مثلاً تجديد البطاقة أو إعادة الرقم السري يمكنه القيام بذلك لكن مقابل عمولة يدفعها العميل للبنك. (أنظر الملحق 07)

- أصبح سقف السحب في بطاقة CIB classique سنة 2024 يقدر بـ 100000.00 دج بعدما كان 90000.00 دج.

- يحصل على بطاقة CIB classique كل عامل موظف.

2- بطاقة CIB GOLD: هي بطاقة تمنح للعملاء ذوي الكفاءة المالية العالية مثل: التجار، المؤسسات (أنظر الملحق 08)، وهي صالحة لمدة 3 سنوات وصالحة في الجزائر فقط، إلا أن سقف السحب فيها سنة 2024 قدر بـ 200000.00 دج، أي ضعف سقف بطاقة CIB classique، إلا أنها تشترك معها من ناحية دفع عمولة أثناء رغبة المؤسسة أو التاجر في إعادة الرقم السري، ولكن بقدر عمولة أكبر من عمولة بطاقة CIB classique. (أنظر الملحق 07)

3- بطاقة Master card: يوفر بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الأخرية 459- لعملائه بطاقة ماستر كارد، والتي تعتبر بطاقة دولية تسمح بالقيام بعمليات التحويل والدفع وسحب الأموال في الخارج وخدمة الدفع الإلكتروني، وذلك على مدار 24 ساعة بسهولة وأمان، يصدرها البنك في غضون 15 يوماً، وهي نوعان: (أنظر الملحق 09)

- ماستر كارد كلاسيك Master card classique

- ماستر كارد تيتانيوم Master card titanium

يمكن لأي شخص بالغ الحصول على هذه البطاقة بشرط أن يكون مالك لحسابين حساب بالعملة المحلية وحساب بالعملة الأجنبية، كونها بطاقة تستعمل في كامل أنحاء العالم، مدة صلاحيتها سنتين قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية.

يمكن الحصول على بطاقة ماستر كارد بتقديم طلب لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الأخرية 459- بالرغبة في الحصول على بطاقة وملاً استمارة طلب البطاقة (أنظر الملحق 10)، وكذلك ملاً إتفاقية الحصول على البطاقة (أنظر الملحق 11) المتضمنة لشروطها، ثم التوقيع في آخر صفحة الشروط للموافقة. (أنظر الملحق 12)، تتميز هذه البطاقة عن غيرها كونها:

- لها قبول عالمي، وفي عدة نقاط بيع عالمية؛

- تغطية واسعة جداً لأجهزة الصراف الآلي في جميع أنحاء العالم؛

- الوصول إلى أموالك دولياً على مدار الساعة طول أيام الأسبوع 24h/24؛

- دفع نفقات الرحلات عبر الانترنت ؛

- دفع ثمن شراء السلع والخدمات على الانترنت؛

- توفير مستوى أعلى من الراحة والأمان.

أما فيما يخص سقف السحب والتخليص في بطاقة ماستر كاردي بنوعها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الأخرية 459-، نلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): سقف السحب لبطاقة ماستر كاردي

MASTER CARD	
CLASSIQUE	TITANIUM
CREATION/ 12000,00 DA	CREATION/ 17000,00 DA
RENOUVELLEMNT/ 3500,00 DA	RENOUVELLEMNT/ 5000,00 DA
RETRAITS/ 800,00 EURO/ 7 JRS	RETRAITS/ 1000,00 EURO/ 7 JRS
PAIEMENTS/2500,00 EURO/ 7JRS	PAIEMENTS/5000,00 EURO/ 7JRS

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على معطيات البنك.

إضافة إلى هذا يمكن لعميل البنك القيام ببعض العمليات على البطاقة مثل: إستبدال بطاقة ماستر كاردي أو إعادة تجديدها أو إعادة إصدار الرمز السري للبطاقة المعارضة على البطاقة وكذلك إنها بطاقة ماستر كاردي، وكل هذه العمليات تكون مقابل عمولة تختلف من عملية لأخرى يدفعها العميل للبنك قصد إتمامها. (أنظر الملحق 13)

ملاحظة: لا يمكن الحصول على بطاقة ماستر كاردي (Master card) بالدولار، وإنما هي مرتبطة بالأورو فقط.

- 4- بطاقة العمل **carte affaire**: هي بطاقة دفع وسحب مصرفية مخصصة يوفرها بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الأخرية 459-، مخصصة للشركات لتغطية نفقاتها المهنية المختلفة (دفع الفواتير والضرائب والرسوم وما إلى ذلك)، تعمل طول اليوم 24h/24h، وهي بطاقة بين البنوك صالحة على المستوى الوطني، حيث تسمح للقيام بالوظائف التالية:
- السحب من أجهزة الصرافة الآلي التابعة لبنك البدر والبنوك الزميلة المنشأة على الأراضي الوطنية؛
 - الدفع عند نهائي نقاط الدفع الإلكتروني (TPE)؛
 - الدفع عبر الانترنت من جميع التجار التابعين لشبكة الدفع الإلكتروني بين البنوك؛

-يمكن للعميل الذي يحمل بطاقة العمل (carte affaire) متابعة العمليات التي تتم بواسطة البطاقة عن طريق خدمة بدر SMS.

يمكن لأي عميل يرغب في الحصول عليها بالتوجه نحو البنك، وملاً طلب الحصول على بطاقة عمل (أنظر الملحق 14). على أن يتمكن الحصول عليها بعد 15 يوماً على الأكثر، إضافة إلى أنه بإمكانه بعد الحصول على البطاقة تغيير الرقم السري، أو إعادة تجديد البطاقة، التوجه للبنك والقيام بذلك وهذا مقابل عمولة يدفعها العميل للبنك . (أنظر الملحق 07) .

ومن بين العملاء الذين يمكنهم الاستفادة من بطاقة العمل نجد:

- شخص طبيعي أو مفوض مسبقاً منه لصالح الشركة صاحبة حساب بدر التجاري للأنشطة المهنية المختلفة (الحرفيين، المزارعين، المهن الحرة وغيرها)؛
- التجار من الأشخاص الطبيعيين؛
- الشركات التجارية؛
- الشركات العامة؛
- الوزراء؛
- الإدارات.

يبلغ سقف السحب في بطاقة العمل (carte affaire) مبلغ 800000.00 دج.

5- بطاقة CBR: هي بطاقة سحب وتستخدم في وكالات بنك الفلاحة فقط، وهي خضراء اللون، ويسمح للعميل سحب مبلغ 100000.00 دج سنة 2024، وتم تطويرها لتصبح بطاقة سحب ودفع في كل البنوك . (أنظر الملحق 15)

- إجراءات منح البطاقة البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة الأخصرية 459-

- يجب على طالب البطاقة أن يكون لديه أو يفتح حساباً لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية؛
- يجب على العميل أن يملأ استمارة طلب بطاقة مع إمضاءها؛
- يقوم الموظف المكلف بالزبائن بإدخال معلومات العميل (الاسم واللقب، نوع البطاقة) في البرنامج الخاص بالبنك،

وتم ترسل آلياً إلى Direction de la monétique et la communication réseau

-تقوم هذه المديرية بدراسة الطلب في غضون مدة تقدر ما بين 15 يوم إلى 30 يوماً، يتم إصدار هذه البطاقة ومن

ثم إرسالها للبنك؛

- يستلم البنك هذه البطاقات، ويقوم المكلف بالزبائن بتسجيلها في سجل خاص حسب نوع البطاقة، ويتم انتظار وصول الأرقام السرية الخاصة بها؛
- بعد إستلام الأرقام الخاصة يتم خصم عمولة من رصيد العميل، وإرسال إشعار بالوصول لعنوان العميل أو الإتصال به عبر الهاتف لإستلام بطاقته.

المطلب الثالث: تقييم الخدمات المقدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة الأخرزية 459-

بذل القائمون على البنك مجهودات كبيرة لتطوير وسائله الالكترونية و ترقية الاتصال داخل و خارج البنك

الفرع الاول: تقييم الخدمات المقدمة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية

قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة الأخرزية 459- بتوفير شبكات جديدة، ووضع وسائل تقنية حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية تتوافق مع المحيط المصري، كما يستخدم البنك وسائل التواصل الإجتماعي بين فروع البنك فقط وذلك للإستفسار وتبادل المعلومات بين الموظفين هذا من جهة، ومن جهة أخرى إستخدام هذه الوسائل في التعامل مع العملاء. بالإضافة إلى أننا توصلنا خلال دراستنا إلى أن الخدمات البنكية في هذه الوكالة واكبت التطورات الإلكترونية من خلال تحديث الخدمة المصرفية بإدخال بطاقات السحب والدفع وتقديم خدمات عبر شبكات الانترنت كالتحويلات المالية لتلبية احتياجات ورغبات العملاء، إلا أن سرعة تقديم هذه الخدمات لا تلقى الرضا الكافي من قبل الزبائن بسبب الإنقطاع المستمر في شبكة الإتصال.

الفرع الثاني: جهود البنك في تطوير الخدمات الرقمية الإلكترونية

يسعى البنك إلى مواكبة التطورات الحاصلة في النظام المصرفي من خلال تدريب الموظفين وتكوينهم في كل ما يتعلق بالخدمات المصرفية المبتكرة من أجل تحقيق رضا العملاء ورفع حجم الموارد بأقل تكاليف، حيث يوفر البنك تكوين لموظف واحد أو اثنين لمدة تتراوح ما بين 3 أيام إلى أسبوع، ولكن تبقى هذه المدة غير كافية للتحكم في البرامج الجديدة، إضافة إلى أنه يوجد بعض الخدمات لا تتوفر فيها تكوينات، فيتم فيها إرسال مذكرات من طرف المديرية العامة للبنك لكل الوكالات تتضمن تعليمات حول كيفية تطبيق هذه الخدمات الجديدة، فالتكوين الجيد للموظفين لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تقديم الخدمات له دور مهم في زيادة سرعة تقديم الخدمات وتقليل التكاليف وإستقطاب عدد كبير من العملاء .

خلاصة الفصل :

تطرقنا في هذا الفصل الي دراسة تطبيقية من خلال اسقاط الجانب النظري عليها، حيث توصلنا الي أن الخدمات البنكية في هذه الوكالة واكبت التطورات الالكترونية من خلال تحديث الخدمة المصرفية بادخال بطاقات السحب و الدفع و تقديم خدمات عبر شبكة الأترنت كالتحويلات المالية و غيرها لتلبية احتياجات ورغبات العملاء، الا أن سرعة تقديم لا تلقي الرضا الكافي من قبل الزبائن بسبب الانقطاع المستمر في شبكة الاتصال . الا أن البنك محل الدراسة في محاولة دائمة لتحسين خدماته الرقمية و مواكبة التكنولوجيا .

خاتمة

أدت التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات إلى إحداث قفزة نوعية في العمل المصرفي، فقد أصبح استخدام التكنولوجيا و التوجه نحو تبني أنظمة الذكاء الاصطناعي في الأعمال المصرفية ضرورة تتطلبها التحولات السريعة التي عرفتها البيئة المصرفية، حيث ساهمت هذه التكنولوجيا في تحسين الخدمة البنكية المقدمة للزبائن من خلال تجاوز الوظائف التقليدية و إتاحة مختلف التقنيات و الأنظمة الحديثة في عرض الخدمات المصرفية مما يساعد الزبائن في الحصول عليها بسهولة و بأقل تكلفة في أي وقت و أي مكان ، إضافة إلى تحقيق إستقرار البنك و المحافظة على مكانته في السوق المصرفية .

و في هذا الإطار يسعى بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الأخصوية إلى مسايرة التطورات الحاصلة في مجال المعاملات المالية الإلكترونية، حيث جاءت بوسائل إلكترونية متطورة كالبطاقات الإلكترونية كما يعمل بشكل مستمر على تطوير واقعها الإلكتروني و تعزيزه بمختلف الخدمات التي تتماشى مع رغبات العملاء و تسهل سبل الحصول عليها، ومن جهة أخرى نجد البنك بعيد عن إستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي مثال ذلك افتقاره لخدمة الشباك الالي .

و من خلال دراستنا توصلنا للنتائج التالية :

- 1- يساهم كل من التحول الرقمي و الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المصرفية و زيادة كفاءتها كما تقلل تقنياتهم من الوقوع في الغش او إختلاس المعلومات الخاصة بالزبون .
- 2- إن الإفتقار لبرمجيات الذكاء الاصطناعي يقلل من فرصة التوجه نحو التحول الرقمي باعتبار برمجيات الذكاء الاصطناعي أحد خطوات التحول الرقمي .
- 3- إن تبني الخدمات الرقمية في البنوك يتطلب وجود بنية تحتية إلكترونية تركز على تكنولوجيا المعلومات و الإتصال .
- 4- تتيح الخدمات الرقمية للبنوك فرصا جديدة للأعمال حيث تسمح بتوفير خدمات سريعة و تلبية حاجات و رغبات العملاء و كذا توفر للبنوك إمكانية التواصل مع العميل و تبادل المعلومات ذات أهمية و دون إنتقاله للبنك .
- 5- إن غياب ثقافة الخدمات الرقمية لدى أفراد المجتمع يعتبر عائق للتوجه نحو الإنتقال من خدمات تقليدية إلى خدمات حديثة تعتمد على وسائل إلكترونية حيث مازالت المفاهيم التقليدية مرسخة في أن النقود الورقية هي وسيلة الدفع الرئيسية .
- 6- مازالت البنوك الجزائرية متاخرة في تطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي مقارنة بالتجارب الدولية الرائدة في هذا المجال .
- 7- يعتبر بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الأخصوية في أولى مراحلها نحو التحول الرقمي حيث يقتصر على تقديم بعض الخدمات الرقمية المتعارف عليها في حين يفتقر للخدمات ذات العلاقة بالذكاء الاصطناعي إلا أنه يسعى

oracle banking digital في مواكبة هذه التطورات خطوة بخطوة و اخر خطواته كانت تطبيق experience

8- على ضوء تحديث الخدمات المصرفية نجد بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الأخصرية يقدم مختلف البطاقات الإئتمانية لعملائه ذات بعد محلي و دولي يسمح للعميل بتنفيذ عملياته بسهولة .

و من خلال النتائج المتوصل إليها تمت الإجابة على الفرضيات الموضوعية على النحو التالي :

- الفرضية الأولى : هي فرضية محققة حيث تسعى البنوك لإستخدام التحول الرقمي للإنتقال نحو تقييم خدمات حديثة لإبراز مكائنها في السوق وجذب أكبر قاعة من الزبائن .
- الفرضية الثانية : هي فرضية محققة إلا أن ضعف البنية التحتية و إرتفاع تكلفة أجهزة و برمجيات الذكاء الإصطناعي و نقص ثقافة الوعي لدى الأفراد بهذه التكنولوجيا تعتبر عائق أمام إستخدامه من قبل مختلف البنوك .
- الفرضية الثالثة : غير محققة باعتبار أن بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الأخصرية يعمل بتقنيات رقمية لمواكبة التطورات الحديثة إلا أن مظاهر الذكاء الإصطناعي غير متوفرة فيه .

الإقتراحات :

بناء على ما سبق من خلال دراسة حالة التي قمنا بها على مستوى البنك سنقوم بتقديم بعض الإقتراحات التي من شأنها أن تساعد في تطوير الخدمات الرقمية الإلكترونية في البنوك الجزائرية تتمثل فيما يلي :

- تحديث البنية التحتية اللازمة لمختلف البنوك العاملة في الجزائر و تطوير البيئة القانونية و التشريعية للعمل المصرفي الإلكتروني من أجل تفعيله و حمايته .
- تقوية شبكات المعلومات المصرفية الإلكترونية الجزائرية .
- القيام بدورات تكوينية مكثفة لكل موظفي البنوك بهدف الإطلاع على اخر المستجدات في العالم الرقمي
- زيادة توعية العملاء بأهمية الخدمات الرقمية الإلكترونية .
- زيادة عدد الموزعات الالية لأوراق النقدية و أجهزة الدفع الالية و العمل على التدخل السريع لإصلاحها في حالات التعطلات التقنية .
- توفير أجهزة الدفع الالية في مختلف المحلات الكبرى و المؤسسات التجارية من أجل توصيل فكرة العمل المصرفي الإلكتروني لمختلف شرائح المجتمع .
- تطوير الموقع الرسمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية من أجل الوصول إلى الزبائن المستهدفين عن طريق تسويق تقنية المعاملات الإلكترونية .

افاق الدراسة :

أخيرا يمكن القول أن هذه الدراسة هي محاولة لمعالجة الموضوع هي تفتح مجال البحث في مواضيع أخرى مثل :

- ✓ إدارة العلاقات مع العملاء إلكترونيا و دورها في تحسين الخدمة المصرفية في البنوك الجزائرية .
- ✓ الابتكار التكنولوجي و الذكاء الاصطناعي في البنوك الجزائرية .
- ✓ دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في مكافحة الجرائم الإلكترونية في البنوك الجزائرية .
- ✓ تأثير إستخدام التكنولوجيا الرقمية و نظم الذكاء الاصطناعي على المورد البشري في البنوك الجزائرية .

قائمة المراجع

• الكتب:

- 1- جامعة الدول العربية ، الرؤية العربية للاقتصاد الرقمي ، مجلس الوحدة الاقتصادية العربية بجامعة الدول العربية، الطبعة الثانية، الاصدار رقم 0-3 ، القاهرة (مصر)، 2020 .
- 2- سعد علي ريجان المحمدي ، الإدارة الإستراتيجية والإدارة المعاصرة ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الطبعة 02 ، الأردن ، 2022 .
- 3- خالد أحمد علي محمود ، تنمية الموارد البشرية عبر تطوير القيادة وتكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي ، الطبعة 01 ، مصر ، 2019 .
- 4- معالي فهد حيدر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، مصر، 2002.
- 5- حسين بن هاني ، اقتصاديات النقود والبنوك ، دار الكندي للنشر والتوزيع ، الطبعة 01 ، الأردن، 2003 .
- 6- مصطفى رشدي شيحة ، الاقتصاد النقدي المصرفي ، الدار الجامعية للطباعة والنشر ، بيروت ، 1981 .
- 7- ناظم محمد نوري الشمري ، عبد الفتاح زهير العبد اللات ، الصيرفة الإلكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع) ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008 .
- 8- توفيق شنور، أدوات الدفع الإلكتروني بطاقة الوفاء الجديدة في أعمال المصارف من وجهتين القانونية والاقتصادية ، الجديد في التقنيات المصرفية ، الجزء الأول ، لبنان ، 2002 .
- 9- علي جمال الدين عوض ، عمليات البنوك من الوجهة القانونية النقل أو التحويل المصرفي ، دار النهضة العربية ، الطبعة 04 ، القاهرة ، 2008 .
- 10- باسم أحمد المبيضين، التجارة الإلكترونية، دار جليس الزمان، عمان، 2010.
- 11- أحمد كاظم ، الذكاء الاصطناعي ، جامعة الإمام جعفر الصادق ، العراق ، 2012 .
- 12- عادل عبد النور ، مدخل إلى الذكاء الاصطناعي ، دار الفيصل الثقافية ، السعودية ، 2005
- 13- عبدالله موسى ، أحمد حبيب بلال ، الذكاء الاصطناعي "ثورة في تقنيات العصر" ، ط 01 ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة ، 2019 .
- 14- عفيفي جهاد أحمد ، الذكاء الاصطناعي والأنظمة الخبيرة ، دار أمجد للنشر والتوزيع ، عمان ، 2014
- 15- فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية : منظور إداري ، ط 03 ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان ، 2010 .
- 16- مجموعة من الباحثين ، تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال ، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية ، الطبعة 01 ، ألمانيا ، 2019 .

• الاطروحات الجامعية

- 1- أمقران خولة ، بوثلجة صليحة ، دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات العربية خلال 2011/2021، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف (ميلة) ، الجزائر ، 2022-2023.

- 2- بلعاش ميادة ، أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية -دراسة مقارنة الجزائر- فرنسا ، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية ، بسكرة ، الجزائر ، 2015/2014 .
- 3- ديدوش هاجرة ، أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من البنوك التجارية- ، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة حسيبة بن بوعلي (الشلف) ، الجزائر ، 2021-2022 .
- 4- نشاط الدين بن بويش ، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة الخدمات البنكية ، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة فرحات عباس (سطيف) ، الجزائر ، 2018-2019 .

● المقالات العلمية

- 1- جميلة سلامي ، يوسف بوشي ، التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر ، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، جامعة تيارت ، المجلد 10، العدد 02 ، الجزائر، 2019 .
- 2- يوب أمال، بودبزة إكرام ، أثر التغيير التنظيمي في نجاح التحول الرقمي بالمؤسسات العمومية الجزائرية ، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ، المجلد 10، العدد 03 ، الجزائر، 2019 .
- 3- مصطفى محمد علي شديد ، تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة ، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، المجلد 22 ، العدد 04 ، مصر، 2021 .
- 4- تحزين وليد ، بوخرص أحمد أمين ، واقع وآفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية ، مجلة مالك بن بني للبحوث والدراسات، جامعة بلحاج بوشعيب - عين تيموشنت ، المجلد 04 ، العدد 01 ، الجزائر، 2022 .
- 5- طلق عوض الله السواط ، أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي ، المجلة العربية للنشر العلمي ، جامعة الملك عبد العزيز، المجلد 13، العدد 43 ، السعودية ، 2022 .
- 6- أحمد كاظم بريس، ورود قاسم جبر، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف ، المجلة العراقية للعلوم الإدارية ، جامعة كربلاء ، المجلد 16 ، العدد 65 ، العراق ، 2021 .
- 7- أماني عبد الخالق عبد الحسين، أنماط الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي في التعليم ، مجلة كلية الكوت الجامعة للعلوم الإنسانية ، كلية الرشيد الجامعة (بغداد)، المجلد 10 ، العدد 29 ، العراق ، 2020 .
- 8- أسماء مبارك إبراهيم بكري ، دور تطبيق التحول الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمة المصرفية في البنوك التجارية المصرية ، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، جامعة مدينة السادات ، المجلد 13 ، العدد 02 ، مصر ، 2022 .
- 9- سمية مجدي وآخرون ، دور التحول الرقمي في تحسين أداء شركات السياحة المصرية ، مجلة كلية السياحة والفنادق ، جامعة مدينة السادات ، المجلد 05، العدد (1/2)، مصر، 2021 .

- 10- عبد القادر بوشورور وآخرون ، تأثير التحول الرقمي على إدارة الموارد البشرية بالمنظمات دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالشلف ، مجلة الاقتصاد والمالية ، جامعة الشلف ، المجلد 10، العدد 01 ، الجزائر ، 2024 .
- 11- مصطفى محمد إبراهيم الهيلاني ، التحول الرقمي في عصر البيانات الضخمة ، المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات ، جامعة القاهرة ، المجلد 01 ، العدد 01 ، مصر ، 2021 .
- 12- سهام موسى ، وهيبة داسي ، مساهمة انترنت أشياء في خلق القيمة ، مجلة الإستراتيجية والتنمية ، جامعة بسكرة ، المجلد 10 ، العدد 05 ، الجزائر ، 2020 .
- 13- أماني عبد الخالق عبد الحسين ، أنماط الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي في التعليم ، مجلة كلية الكوت الجامعة للعلوم الإنسانية، المجلد 01 ، العدد 29، العراق ، 2020 .
- 14- شاهر إسماعيل الشاهر، البحث العلمي وأخلاقياته في عصر التحول الرقمي ، المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية ، جامعة صن يات سين ، المجلد 11 ، العدد 02 ، الصين ، 2021 .
- 15- صدوقي غريسي وآخرون ، واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمة ، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية ، المركز الجامعي أفلو، المجلد 03 ، العدد 02 ، الجزائر ، 2021 .
- 16- يلولي طارق، قراري صبرينة، واقع وتحديات الشمول المالي الرقمي في الجزائر، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، جامعة باجي مختار، المجلد 04، العدد 01، عناية ، 2023.
- 17- محبوب مراد، استخدام التكنولوجيا الحديثة في البنوك الجزائرية بين متطلبات المنافسة ومشاكل التطبيق، مجلة اقتصاد المال و الاعمال ، جامعة بسكرة، المجلد 02، العدد 41، الجزائر، 2015.
- 18- شوشان خديجة ، بوعونية حمو ، دور التحول الرقمي في تحسين خدمات المصارف الإسلامية الجزائرية -دراسة حالة مصرف السلام ، مجلة أبحاث الحماية الاجتماعية ، جامعة لوئيسي علي (البليدة) ، المجلد 04 ، العدد 01 ، الجزائر ، 2023 .
- 19- مصطفى محمد إبراهيم الهلالي ، التحول الرقمي في عصر البيانات الضخمة -مراجعة علمية ، المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات ، جامعة القاهرة ، المجلد 01 ، العدد 01 ، مصر ، 2021 .
- 20- عبد الناصر عبد اللطيف نصير ، أثر التحول الرقمي على عدم تماثل المعلومات "دليل الشركات المدرجة في سوق الأوراق المالية السعودية" ، مجلة الإسكندرية للبحوث الحاسبية ، جامعة الإسكندرية ، المجلد 05 ، العدد 02 ، مصر ، 2021 .
- 21- كردي نبيلة ، المقاصة الإلكترونية للشيكات ، مجلة النيراس للدراسات القانونية ، جامعة العربي تبسي (تبسة) ، المجلد 06 ، العدد 01 ، الجزائر ، 2021 .
- 22- عبد الرزاق مختار محمود ، تطبيقات الذكاء الاصطناعي ، المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية ، المؤسسة الدولية لآفاق المستقبل ، المجلد 03 ، العدد 04 ، مصر ، 2020 .

- 23- سالمى نصر الدين ، كمال بن دقفل ، دور الذكاء الإصطناعي في عملية التخطيط المنتج في شركة الاتصالات **ooredoo** الجزائر ، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، جامعة محمد بوضياف -مسيلة- ، المجلد 13 ، العدد 01 ، الجزائر ، 2020 .
- 24- هدى بوحنيك ، أثر تبني البنوك لتقنيات الذكاء الإصطناعي- دراسة حالة بنك **ICIC** . مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية ، جامعة العربي تبسي -تبسة- ، المجلد 08 ، العدد 04 ، الجزائر ، 2024 .
- 25- إلهام شيلي ، تسيير الموارد البشرية في ظل تحديات تطبيق الذكاء الإصطناعي ، مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية وإدارية ، جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة ، المجلد 06 ، العدد 01 ، الجزائر ، 2023 .
- 26- الأسد صالح الأسد ، الذكاء الإصطناعي: الفرص والمخاطر والواقع في الدول العربية ، مجلة إضافات اقتصادية، المركز الجامعي - تيبازة ، المجلد 07 ، العدد 01 ، الجزائر ، 2023 .
- 27- سناء أرتباز ، أثر استخدام تطبيقات الذكاء الإصطناعي على تحسين أداء المؤسسة ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة العربي بن مهدي -أم البواقي- ، المجلد 09 ، العدد 03 ، الجزائر ، 2022 .
- 28- عبد الحفيظ لقوي، جهاد بوعزوز، استشراف التطبيقات الاقتصادية للذكاء الإصطناعي ، مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية والإدارية ، جامعة 20 أوت 1955 (سكيكدة) ، المجلد 06 ، العدد 01 ، الجزائر ، 2023 .
- 29- نسيمة لعراي ، مزيان إيمان ، الخدمات البنكية المقدمة وتأثيرها على رضى الزبائن -دراسة تطبيقية في بنك التنمية الريفية- ، مجلة المنهل الاقتصادي ، جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي- ، المجلد 04 ، العدد 02 ، الجزائر ، 2022 .
- 30- حريري عبد الغني ، واقع الخدمات المصرفية بالبنوك الجزائرية ، مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية ، جامعة حسيبة بن بوعلي -الشلف ، المجلد 04 ، العدد 01 ، الجزائر ، 2022 .
- 31- سعاد بوبحة ، الذكاء الاصطناعي : تطبيقات وانعكاسات ، مجلة اقتصاد المال والأعمال ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف - ميلة- ، المجلد 06 ، العدد 04 ، الجزائر ، 2022 .

● الملتقيات و المؤتمرات

- 1- عبد الرحمان محمد سليمان رشوان ، زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم ، دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات ، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال ، الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا ، فلسطين ، 2020 .
- 2- محمود أحمد إبراهيم الشرفاوي ، مفهوم الأعمال المصرفية الإلكترونية وأهم تطبيقاتها ، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية ، المجلد 01 ، جامعة الإمارات ، 2009 .

● المواقع الالكترونية :


1. موقع بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، badrbanque.dz

• المراجع باللغة الاجنبية

1-Mangani D, 5 AI Application I Banking to look out for in next 5 Years ,available ,12/05/2023 .

الملاحق

الملحق 01: اتفاقية الاشتراك في خدمة بدر نت (Bader Net)


BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DÉVELOPPEMENT RURAL
بنك الفلاحة و التنمية الريفية

CONVENTION D'ABONNEMENT AU SERVICE «BADRnet»

LES SOUSSIGNÉS

LA BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DÉVELOPPEMENT RURAL «BADR»

Société par actions au capital social de trente-trois (33) milliards de dinars, immatriculée au Centre national du registre de commerce d'Alger sous le N° 00B 0011940, ayant son siège social au 17, Boulevard Colonel Amirouch - Alger.

Représentée par:
 Madame **K. F. BOUSALHA** Mademoiselle Monsieur
 En sa qualité de **Directrice Générale**
 Ci-après désignée «La Banque» d'une part :

ET LE CLIENT

Madame Mademoiselle Monsieur
 Nom : _____ Prénom : _____
 Nom de jeune fille : _____
 Adresse fiscale : **Village TARECHTE - c. de GUERRAIA**
 Adresse courrier : **IDENT**
 Date et lieu de naissance : **13.08.1985 à TABLAT MEDEA**
 Profession : **Agriculteur**
 Pièce d'identité : C.N.I. P.C. Numéro : **295489/6189**
 Délivré(e) le : **23/08/2015** par : **LAKHMARIA**
 Téléphone privé (Fixe ou mobile) : _____ Téléphone professionnel : _____
 E-mail : _____ Fax : _____

Ont convenu de ce qui suit :

Le client souscrit un abonnement d'une année aux services «BADRnet» régis par les conditions générales de la présente convention ainsi que par les conditions particulières stipulées sur les documents spécifiques y relatifs. Les services concernés par cet abonnement sont à marquer d'une croix dans l'état ci-après :

NATURE DE LA PRESTATION	CANAL	N° DE COMPTE ABONNÉ À «BADRnet»	CHOIX (*)	PÉRIODICITÉ (**)
<input checked="" type="checkbox"/> Consultation des soldes <input checked="" type="checkbox"/> Consultation des mouvements <input checked="" type="checkbox"/> Téléchargement du relevé de compte <input checked="" type="checkbox"/> Recherche d'opérations <input checked="" type="checkbox"/> Historique des soldes	Internet	N° N° N° N°		Illimité
<input checked="" type="checkbox"/> Envoi hebdomadaire du relevé de compte N° Fax : _____	Fax	N° N°		
<input checked="" type="checkbox"/> Information sur le solde du compte (1SMS/mois) N° Portable : _____	SMS (***)	N° N°		
<input checked="" type="checkbox"/> Consultation et information du solde	Vocal (Audio)	N° N°		Illimité

NB. / Les prestations par Fax, SMS et Vocal seront prochainement mises en service.

(*) Cochez d'une croix la prestation selon le canal choisi.
 (**) Précisez le jour d'envoi de l'SMS (exp : 1^{er} 2, 3, ... 31)
 (***) Le numéro de Fax / portable est obligatoire.

Le client autorise la Banque à prélever les frais, commissions et taxes liés au présent abonnement, dont il déclare avoir pris connaissance, sur le compte de facturation : N° 003/

«BADRnet» PARTICULIERS

الملاحق 02: اتفاقية الاشتراك في خدمة بدر سمس (Bader SMS)

Banque de l'agriculture
et du développement rural

بنك الفلاحة والتنمية الريفية

Particuliers

CONTRAT ABONNEMENT BADRSMS

LES SOUSSIGNÉS

LA BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL « BADR »

Société par actions au capital social de Cinquante-quatre (54) milliards de dinars, immatriculée au Centre national du registre de commerce d'Alger sous le N°00B.0011640, ayant son siège social au 17, Boulevard Colonel Amirouche - ALGER, représentée par :

Mr, MmeYAJI.MOHAMED.ABEZKI.....

En sa qualité de Directeur d'agence

Ci-après désignée «La Banque» d'une part ;

Groupe Régional d'Exploitation :010..... Date :2024-02-15.....
Agence Locale d'Exploitation :459.....
N° Du contrat :

ET LE CLIENT BENEFICIAIRE DU BADRSMS

Mr, Mme, Mlle : TALBI Prénom : AHMED BEN AISSA
Date de Naissance : 05-02-1963 Profession : RETRAITE
Adresse CITE 80 LOGTS
Wilaya BOUIRA Code Postal :
N° Pièce d'identité : CNi/ PC / Date de création : 21-03-2023
N° d'identification national(NIN) :
Adresse Mail :
N° du Mobile (Obligatoire)* :
N° de la carte CIB :

Ont convenu ce qui suit :

Le client souscrit un abonnement d'une année renouvelable par tacite reconduction au service « BADRSMS » pour son :

Compte épargne N° :
 Compte en dinars N° : 459000006120060
 Compte en devise N° :

qui sera régit par les conditions générales de la présente convention ainsi que par les conditions particulières stipulées sur les documents spécifiques y relatifs. Pour utiliser ce service le client déclare qu'il dispose du numéro de la ligne téléphonique mobile suivante :

Tel N°

lui permettant d'accéder aux services « BADRSMS » de la BADR pour les options déterminées ci-après :

- Information sur les modifications de statut de la carte ;
- Information sur l'activité transactionnelle et notification du solde.

Le client s'engage à informer l'agence en cas de changement de son numéro de téléphone mobile

Le client autorise la Banque à prélever les frais, commissions et taxes liés au présent abonnement, dont il déclare avoir pris connaissance

* Le client peut souscrire plusieurs abonnements pour ses comptes ouverts auprès de la BADR

CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AU SERVICE «BADRnet»

PARTICULIERS

Article 1 / OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour objet de définir les conditions générales de fonctionnement et d'utilisation des services bancaires en ligne mis par la Banque de l'agriculture et du développement rural «BADR» à la disposition des clients abonnés et titulaires d'un ou plusieurs comptes ouverts sur ses livres. Le client utilise les multiples canaux énumérés ci-après.

Article 2 / SERVICES ACCESSIBLES

La BADR offre à son client abonné une variété de services en ligne regroupés dans la cadre de «le Banque à distance». Ces services sont présentés et détaillés dans la présente convention. La Banque se réserve le droit de modifier le portail «BADRnet» et les services le composant. Ainsi, d'autres prestations qui ne figurent pas dans le présent contrat pourront être proposées ultérieurement au client et progressivement mis à sa disposition.

Article 3 / INSCRIPTION DES COMPTES AU SERVICE «BADRnet»

Au moment de sa souscription d'abonnement, le client détermine les comptes qu'il souhaite inscrire au service «BADRnet» et, parmi ces derniers, le compte principal qui sera le compte de facturation désigné par le client et indiqué sur la convention d'abonnement. L'abonné ne peut inscrire au service «BADRnet» que le(s) compte(s) ouvert(s) en son nom personnel ou au nom de tiers et fonctionnant sous sa seule responsabilité. Seul le titulaire ou le bénéficiaire de l'abonnement, tous les comptes inscrits bénéficient d'accès, en fonction de la nature de chaque compte, de tous les services proposés par «BADRnet» au fur et à mesure de leur mise à disposition.

Article 4 / ACCÈS AU SERVICE «BADRnet» ET GESTION DU MOT DE PASSE

L'accès technique au client désigné «utilisateur» aux prestations «BADRnet» a effectué, exclusivement via internet. L'accès via le téléphone portable, le forfait «Banque Mobile» sera disponible une fois que ces derniers seront opérationnels.

Le client abonné ne peut avoir l'accès au service «BADRnet» que par l'intermédiaire :

- Du numéro d'identification remis par la banque.
- Du mot de passe personnel

Ces identifiants sont attribués à titre strictement personnel au client et le signataire de la convention d'abonnement au niveau de son agence de facturation. Le titulaire de ces identifiants reste seul responsable en cas de perte ou de vol de son abonnement et d'usage non autorisé.

L'utilisateur «BADRnet» s'engage à modifier immédiatement et une fois par an, le premier mot de passe communiqué par la banque. Il est recommandé à l'abonné, par mesure de sécurité, de le modifier fréquemment. Le mot de passe modifié n'est opéré que de la bonne. En cas d'oubli, le client abonné peut demander à son agence un nouveau mot de passe, qui lui sera attribué dans les mêmes modalités et règles que le premier.

Le titulaire qui s'engage par l'inscription de son mot de passe et du numéro d'abonné est considéré comme autorisé à bénéficier des services «BADRnet» et les données passées sous cette forme sont juridiquement acceptées, confirmées, effectuées par le client auprès lui-même.

Article 5 / PAIEMENT DES FRAIS D'ABONNEMENT «BADRnet»

Tous les abonnements dus sur les prestations «BADRnet» sont prélevés à chaque échéance par la Banque sur le compte de facturation qui est le compte principal indiqué sur la convention d'abonnement. Les frais sont définis dans les conditions générales de Banque et dans les conditions spécifiques, et sont portés à la connaissance de l'abonné le jour de la signature de la convention d'abonnement. Le souscripteur à l'abonnement «BADRnet» donne autorisation à la Banque de prélever d'office sur son compte de facturation les sommes dues au titre de la présente convention. L'abonné s'engage à maintenir ce compte suffisamment provisionné à l'effet de permettre à la Banque de prélever les frais, droits et taxes dus aux prestations «BADRnet».

Toute modification de ces tarifs ou des modalités de facturation est communiquée au client abonné par le moyen le plus approprié. La dernière utilisation du service «BADRnet» suite à la mise en œuvre desdites modifications, signifie leur acceptation automatique par l'abonné. Par ailleurs, le client peut ne pas accepter ces modifications en demandant la résiliation de la présente convention. Cette résiliation obéit aux mêmes conditions de résiliation énoncées dans l'article 10 (Dix).

Les frais d'abonnement au service «BADRnet» s'appliquent à compter de la date de signature de la présente convention d'abonnement ou de son renouvellement. Les frais s'ajoutent en outre taxes. Tous droits et taxes seront facturés en supplément aux tarifs en vigueur à la date de facturation.

Article 6 / RESPONSABILITÉ DU CLIENT ABONNÉ

Le client abonné au service «BADRnet» est tenu comme seul responsable de la conservation et de l'utilisation de son mot de passe. Il lui est conseillé de ne pas le garder sous forme écrite. Il demeure également entendu qu'en cas de doute de la possession de ce mot de passe par une tierce personne, l'abonné doit procéder immédiatement à sa modification. La modification périodique du mot de passe peut garantir le maximum de sécurité d'accès au service «BADRnet». Le client abonné demeure seul responsable quant aux risques encourus par la qualité des équipements qu'il utilise pour l'accès au portail «BADRnet». Il est également responsable du risque d'intrusion des données et de la dégradation des données par le contact avec des périphériques existants à son ordinateur.

Article 7 / AUTRES RISQUES

Les données affichées dans le portail «BADRnet» concernant les comptes de la clientèle et les informations générales ont un caractère temporaire et relatif et ne peuvent remplacer d'aucune façon absolue les données contenues dans les documents délivrés par l'agence de clientèle.

Les problèmes de fonctionnement de l'internet peuvent aussi engendrer des risques de sécurité d'accès et de transmission de données dans le portail «BADRnet». La banque décline toute responsabilité quant aux fuites d'informations dans les cas d'interruption de la connexion, la difficulté de transmission, la saturation du réseau, l'interruption fortuite ou accidentelle de l'accès au portail «BADRnet». La Banque peut interrompre temporairement le service sans qu'elle ne soit responsable des éventuels dommages qui pourraient découler suite à cette interruption.

Article 8 / MODIFICATION DE LA CONVENTION ET DES PRESTATIONS

La Banque se réserve le droit de modifier, à tout moment, les présentes conditions et au service «BADRnet». Le cas échéant, le client et ses mandataires seront tenus informés par tout moyen approprié.

A défaut d'objection écrite dans un délai d'un mois après communication, les modifications seront considérées comme approuvées.

Article 9 / RENOUELEMENT DE LA CONVENTION D'ABONNEMENT

La convention d'abonnement aux services «BADRnet» est annuelle. Elle est renouvelée par tacite reconduction et peut être dénoncée par les deux parties. Cette dénonciation doit être signifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre partie, un mois avant l'échéance de la convention.

Article 10 / RÉSILIATION DE LA CONVENTION

La convention d'abonnement au service «BADRnet» peut être résiliée par l'une des deux parties conformément par lettre recommandée avec accusé de réception et notifiée à l'autre partie un mois avant la date d'effet de la résiliation. Dans le cas de la résiliation de la présente convention, les frais perçus ne sont pas remboursés.

La Banque se réserve le droit de suspendre l'abonnement du client pour une période de six mois au bout de trois incidents successifs (sauf de compte abusif non suffisant pour le prélèvement automatique du montant de l'abonnement). Le client ne peut à cet effet, souscrire à un nouvel abonnement tant si le précédent est résilié.

Article 11 / RÉSERVE DE DISPOSITIONS LÉGALES

D'antériorité dispositions légales pouvant intervenir dans la gestion et l'utilisation du portail «BADRnet» sont réservées et seront appliquées dès leur entrée en vigueur.

Article 12 / RÈGLEMENT DES LITIGES

Tout différend né de l'application ou l'interprétation de la présente convention sera réglé à l'amiable. A défaut d'accord amiable, tout litige sera tranché définitivement par le tribunal compétent et territorialement compétent.

Article 13 / ELECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution de la présente convention, les deux parties élisent domicile en leurs bureaux respectives ou toutes notifications peuvent être faites.

Article 14 / ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente convention entrera en vigueur dès sa signature par les deux parties.

POUR LA BANQUE BADR

AGENCE US 9

ADRESSE Route nationale n° 05

TEL :

FAX

POUR LE CLIENT ABONNÉ

ADRESSE

cite des SOHOUS C/ WEL AKHDARIA

TEL

FAX

Par le

W AKHDARIA le 03/12/17

Pl. la Banque Signature et cachet

chargé d'Etude NIV.2

Signature du Client abonné précédé de la mention manuscrite «Lu et approuvé»

KOHIL ALI

Charge de Clientèle

«BADRnet» PARTICULIERS

الملحق 03: شروط خدمة بدر للتأمين (Bader-Saa)

CONDITIONS PARTICULIERES
Assistance Voyage Tunisie

Police N° : AVT33008

Le présent contrat est régi tant par l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances, modifiée et complétée par la loi 06-04 du 20 février 2006, que par l'ordonnance 75/58 du 26 septembre 1975 du code civil ainsi que par les conditions générales et conditions particulières qui suivent :

CODE AGENCE	10A130	CODE PRODUIT	051
ADRESSE	CITE DES 56 LGTS BT N°02	Tél :	026 90 10 39

DURÉE DU VOYAGE	30	Effet le :	29/12/2023	Échéance le :	27/01/2024
DESTINATION	TUNISIE	Formule: Individuel			

SOUSCRIPTEUR	
Nom & prénom ou Raison sociale	M ^{lle} MEZIANE HADJER
Adresse	LAKHDARIA W DE BOUIRA
N° téléphone	0770-09-03-07
E-mail	
ASSURE	
Nom & prénom	Mr MEZIANE HADJER
Profession	
Adresse	LAKHDARIA W DE BOUIRA LAKHDARIA 10002
N° téléphone	
N° du passeport	
Date de naissance	21/08/1994
Sexe	F
E-mail	
Expire-le	25/06/2024

Garanties	Capitaux / Limites	Prime nette (DA)
Accident Corporel	100000 DA	93,17
Assistance	5000 EUR	516,83

Prime nette	Coût de police	Droit de timbre	Montant à payer (DA)
610,00	500,00	40,00	1 150,00

Fait à BOUIRA- le 28/12 /2023

Le Souscripteur
L'Assureur


Précédée de la mention « Lu et approuvé »

- Le souscripteur reconnaît avoir reçu un exemplaire des conditions générales et de la notice d'informations.
- Il déclare, en outre, que les informations ci-dessus sont conformes, sincères et faites de bonne foi.
- Les bénéficiaires en cas de décès accidentel sont les ayants droits.

الملحق 05: بطاقة CIBClassique



الملحق 07: تسعيرة عمليات الدفع الالكتروني المحلية

	Décision Réglementaire	Réf. : DR/DG N° 2023 Date : 15/06/2023
---	-------------------------------	---

Opérations monétiques domestiques (Suite)

INTITULE DES OPERATIONS	TARIFICATION	DATE DE VALEUR
6. COMMISSIONS DE PERSONNALISATION DES CARTES		
6.1. Création/Renouvellement des cartes (création : encodage + embossage + édition code confidentiel - Pin mailer)		
6.1.1. Carte CIB Classic	Gratuit	Jour de l'opération
6.1.2. Carte CIB Gold		Jour de l'opération
6.1.3. Carte affaires Classic	2 500 DA	Jour de l'opération
6.1.4. Carte affaire Gold	4 000 DA	Jour de l'opération
6.2. Renouvellement/ Reconfecion des cartes en cours de validité (à la demande du client)		
6.2.1. Carte CIB Classic	440 DA	
6.2.2. Carte CIB Gold	860 DA	
6.2.3. Carte Affaires Classic	2 000 DA	Jour de l'opération
6.2.4. Carte Affaires Gold	3 500 DA	
6.3. Recalcul du code confidentiel des cartes		
6.3.1. Carte CIB et Carte Affaires Classic	150 DA	
6.3.2. Carte CIB et Carte Affaires Gold	200 DA	
6.4. Opposition sur carte Tawfir/CIB/Carte Affaires	150 DA	Jour de l'opération
6.5. Exception négative (blocage de la Carte Tawfir/CIB/Carte Affaires)	75 DA	
6.6. Main levée (déblocage de la Carte Tawfir/CIB/Carte Affaires)	20 DA	
6.7. Frais de traitement des litiges de la carte Tawfir/CIB/Carte Affaires		
6.7.1. Règlement litige / porteur 4 mois <= période <= 6 mois	200 DA	
6.7.2. Règlement litige / porteur supérieur à 6 mois	300 DA	Jour de l'opération
7. COMMISSIONS TPE		
7.1. Commission location et abonnement TPE		
7.1.1. Location TPE	Particuliers/ 500 DA/Mois Entreprises/1 000 DA /Mois	Jour de l'opération
7.1.2. Abonnement opérateur	500 /Mois	
7.2. Commission e-paiement		
7.2.1. Adhésion du porteur au service E-paiement	200 DA/An	Jour de l'opération

Document Interne

Page 14 sur 25

الملحق 08: بطاقة CIB Gold



الملحق 09: بطاقة ماستر كارد (Master Card)



الملحق 10: طلب الحصول على بطاقة ماستركارد



BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

DEMANDE DE CARTE BADR INTERNATIONALE MASTERCARD

Date :

Groupe Régional d'Exploitation :

Agence Locale d'Exploitation :

Je, soussigné(e), Mr, Mme, Mlle.....sollicite la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural pour l'octroi d'une carte BADR internationale MASTERCARD sous mon compte en devise :

A mon nom (Titulaire du compte) Au nom du porteur (Titulaire de la carte)

Ci-après

Mr, M^{me}, M^{lle} Nom : Prénom :

Adresse : Profession :

N° de Mobile :N° de compte en devise :

Mail :

Date et signature (Titulaire du compte)	Signature du bénéficiaire (Titulaire de la carte)	Signature du directeur d'agence

Carte de débit MASTERCARD

CLASSIQUE TITANIUM AUTRES (à préciser)

Le demandeur titulaire du compte soussigné reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte BADR internationale MasterCard décrites au verso de la présente, déclare y adhérer sans réserve, demande l'octroi de la carte et autorise la banque à débiter ce compte du montant des opérations effectuées et des coûts d'adhésion au système.

الملحق 11 : Contrat Porteur Master Card



BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

CONTRAT PORTEUR MASTERCARD

Date :

Groupe Régional d'Exploitation :

Agence Locale d'Exploitation :

N° Du contrat :

Code mouvements : Création Modification Remplacement

Information sur le Compte

N° de Compte en Devise : Date d'ouverture :
N° de Compte en Dinars : Date d'ouverture :

Titulaire du Compte

Je soussigné Mr, Mme, Mlle
Adresse : Commune :
Daïra : Wilaya : Code Postal :
N° du Mobile (Obligatoire)* : Adresse Mail :
Sollicite auprès de la Banque de L'Agriculture et du développement Rural, l'octroi de la carte Mastercard Badr.
 A mon nom Au nom du porteur ci-après

Bénéficiaire de la carte

Mr, Mme, Mlle Prénom :
Date de Naissance : profession :
Adresse : Commune :
Daïra : Wilaya : Code Postal :
N° Pièce d'identité : CNI/ PC / Date de création :
N° du Mobile (Obligatoire)* : Adresse Mail :
Qualité porteur : Client Agent de la Banque
Code plafond Hebdomadaire : Montant :
N° d'identification national :

Type de Mastercard Badr souhaité


 Mastercard Classique Mastercard TITANIUM

Information Obligatoires sur la Sécurité de votre carte

 Je m'engage à utiliser ma carte seulement sur les réseaux Internet sécurisés (https), si je l'utilise sur les sites dont l'adresse n'est pas sécurisée (http) la Banque décline toute responsabilité sur les débits frauduleux sur ma carte.
 Je signe reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte BADR Internationale Card décrites au verso de la présente, déclare y adhérer sans réserve, demande l'octroi de la carte et autorise la banque à ces comptes du montant des opérations effectuées et des coûts d'adhésion au système.

P/ la Banque (cachet et griffe)	Titulaire du compte (écrire la mention « Lu et approuvé »)	Titulaire de la carte (écrire les mentions « Lu et approuvé »)

الملحق 13: تسعيرة عمليات الدفع الالكتروني الدولية

	Décision Réglementaire	Ref. : DR/DG N° 2023
		Date : 15/06/2023

XIV. Opérations monétiques internationales

(Commission de personnalisation carte MasterCard / Validité 2 ans)

INTITULE DES OPERATIONS	TARIFICATION	DATE DE VALEUR
1. CREATION/ REMPLACEMENT CARTE MASTERCARD		
1.1. Carte Mastercard Titanium	17 000 DA/2 ans	
1.2. Carte Mastercard Classique	12 000 DA/2 ans	Jour de l'opération
2. RENOUELEMENT / RECONFECTION CARTE MASTERCARD		
2.1. Carte Mastercard Titanium	5.000 DA	
2.2. Carte Mastercard Classique	3.000 DA	Jour de l'opération
3. REEDITION DU CODE CONFIDENTIEL CARTE MASTERCARD		
3.1. Carte Mastercard Titanium	500 DA	
3.2. Carte Mastercard Classique	500 DA	Jour de l'opération
4. OPPOSITION SUR CARTE CARTE MASTERCARD		
4.1. Carte Mastercard Titanium	2.500 DA	
4.2. Carte Mastercard Classique	2.000 DA	Jour de l'opération
5. BLOCAGE TEMPORAIRE CARTE MASTERCARD		
5.1. Carte Mastercard Titanium	1.200 DA	
5.2. Carte Mastercard Classique	500 DA	Jour de l'opération
6. MAIN LEEVE CARTE MASTERCARD (DEBLOCAGE DE LA CARTE)		
6.1. Carte Mastercard Titanium	1.200 DA	
6.2. Carte Mastercard Classique	500 DA	Jour de l'opération
7. RESILIATION DE LA CARTE MASTERCARD		
7.1. Carte Mastercard Titanium	6.000 DA	
7.2. Carte Mastercard Classique	6.000 DA	Jour de l'opération
8. CONTESTATION NON JUSTIFIEE DU CLIENT SUR LES OPERATIONS CARTE MASTERCARD		
8.1. Carte Mastercard Titanium	2.500 DA	
8.2. Carte Mastercard Classique	2.500 DA	Jour de l'opération
9. COMMISSIONS SUR LES OPERATIONS DE RETRAITS PAR CARTE MASTERCARD		
9.1. Retrait par carte Mastercard		
9.1.1. Carte Mastercard Titanium	2,5% du montant de la transaction converti en Dinars + 2 Euros par transaction	
9.1.2. Carte Mastercard Classique	Plafonds de retraits hebdomadaires : - Titanium / 1 000 Euros - Classique / 800 Euros	J-1

الملحق 14: طلب الحصول على بطاقة العمل (Carte affaire)

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL		
BADR	DEMANDE DE CARTE BADR « AFFAIRES »	
GRE :		
A.L.E :		
Date :/..../..		
Je, soussigné(e) Mr, Mme, Mlle sollicite la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural pour l'octroi d'une carte BADR « AFFAIRES » sous mon compte courant série 300 :		
<input type="checkbox"/> Au nom-nom (Titulaire du compte) <input type="checkbox"/> Au nom de porteur (Titulaire de la carte)		
Ci-après		
Mr, M ^{me} , M ^{lle}		
Nom :		
Prénoms :		
Adresse :		
Profession :		
N° du compte courant :		
Date et signature (Titulaire du compte)	Signature du bénéficiaire (Titulaire de la carte)	Signature du directeur d'agence
Document confidentiel. Reproduction non autorisée. Interdit		
Elaborée et vérifiée par Directeur Général Adjointe à l'Exploitation	Comité de diffusion Direction de l'Organisation et des Méthodes	Réf. Décision réglementaire d'approbation: DR. N° de / 2018

الملحق 15: بطاقة CBR

