



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم المالية والمحاسبة

التخصص: تكنولوجيا المالية

دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الحوكمة الالكترونية
-دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة غرداية-

مذكرة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، والتسيير وعلوم تجارية

تحت اشراف الأستاذة:

د. جعني أمينة

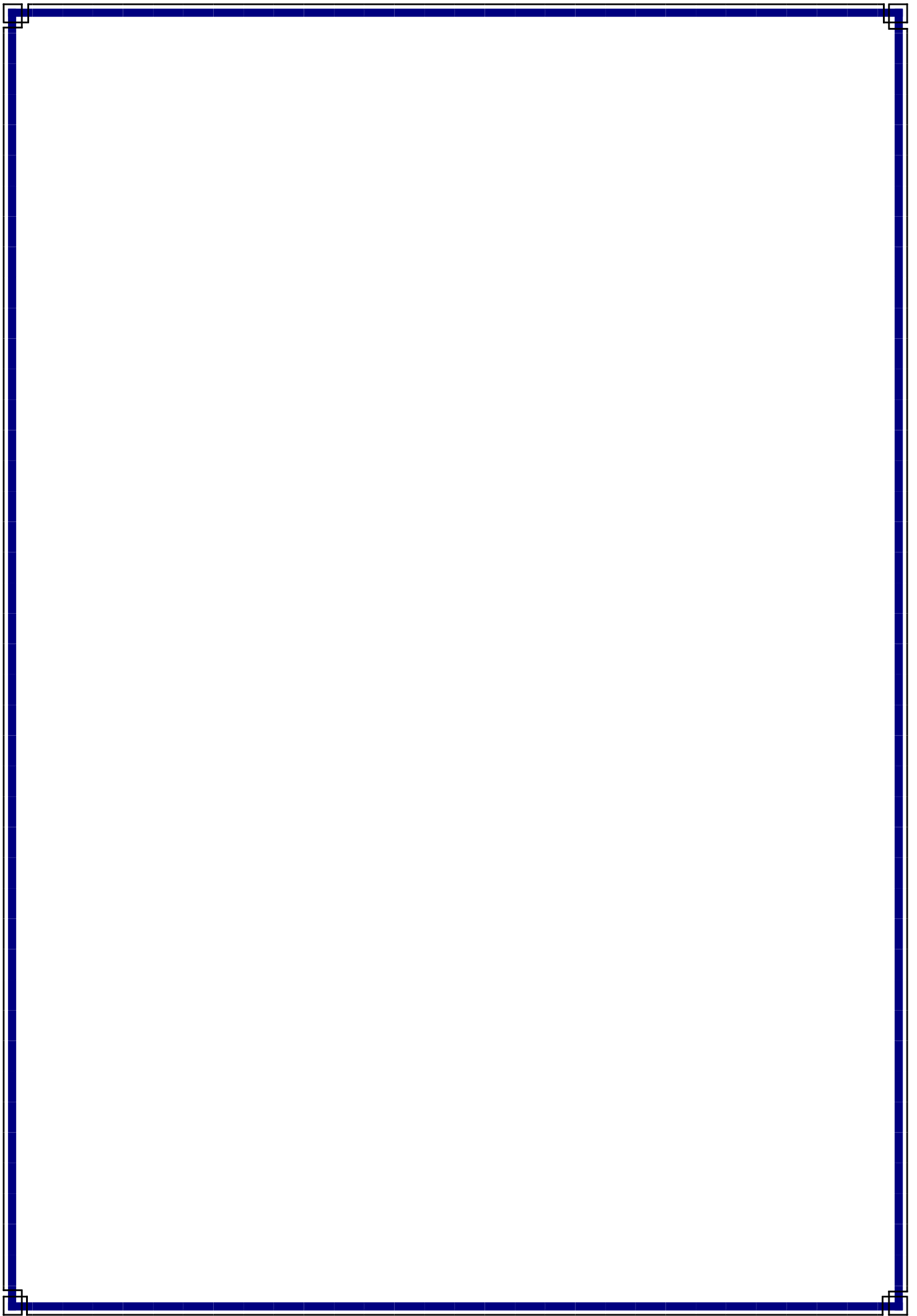
من اعداد الطالبة:

مراد سيرين

نوقشت واجيزت بتاريخ 2026/06/04 أمام اللجنة:

الاسم واللقب	الرتبة	التصنيف
د. دوار إبراهيم	أستاذ محاضر أ	رئيسا
د. جعني أمينة	أستاذ محاضر ب	مشرفا ومقررا
د. بن شاعة وليد	أستاذ مساعد أ	ممتحنا

السنة الجامعية: 2026/2025





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم المالية والمحاسبة

التخصص: تكنولوجيا المالية

دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الحوكمة الالكترونية
-دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة غرداية-

مذكرة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، والتسيير وعلوم تجارية

تحت اشراف الأستاذة:

د. جعني أمينة

من اعداد الطالبة:

مراد سيرين

نوقشت واجيزت بتاريخ 2026/06/04 أمام اللجنة:

الاسم واللقب	الرتبة	التصنيف
د. دوار إبراهيم	أستاذ محاضر أ	رئيسا
د. جعني أمينة	أستاذ محاضر ب	مشرفا ومقررا
د. بن شاعة وليد	أستاذ مساعد أ	ممتحنا

السنة الجامعية: 2026/2025

كلمة شكر

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، نحمده سبحانه وتعالى على توفيقه لنا لإتمام هذا العمل.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير الى كل من ساهم في انجاز هذه المذكرة، وخص الذكر للأستاذة المشرفة "جعني أمينة" على توجيهاتها القيمة ونصائحها التي ساهمت في إثراء موضوع دراستنا، كما أتوجه بالشكر الى اساتذتي الكرام الذين افادوني بعلمهم ومعارفهم طوال مشواري الدراسي، الى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة الذين تفضلوا بقراءة هذه المذكرة ومناقشتها، وفي الأخير اشكر كل من ساهم من قريب او بعيد في انجاز هذه المذكرة.

الاهداء

بسم الله الرحمان الرحيم

(واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب احمهما كما ربياني صغيرا)

الى امي العزيزة

الى مصدر الأمان الذي استمد منه قوتي

الى من كانت الداعم الأول لتحقيق طموحي

الى القلب الحنون التي كانت دعواتها تحيطني

الى ابي الغالي

أبي، يا سندي الأول، يا من لم تبخل بشيء من أجلي. كنت دائما القدوة التي افتخر بها. الذي لم يحبني أحد مثله...

احبك عن كل ثانية أفنيتها من عمرك حبا وعطاء لنا

إلى اخوتي

أنتم أجمل هدية من الله، وبقربكم تهون الصعاب، أنتم السند الحقيقي والنعمة الجميلة في حياتي

إلى صديقاتي

إلى اللواتي شاركنني هذا المشوار خطوة بخطوة، وكانت ضحكاتهن ودعمهن سببا في تخفيف عناء الطريق، أهديكن هذا العمل بكل حب وتقدير

الملخص:

تتناول هذه المذكرة دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الحوكمة الإلكترونية بالقطاع المالي والمصرفي. وهدفت الدراسة إلى إبراز مساهمتها في تحسين جودة الخدمات، تعزيز الشفافية، تسريع المعاملات، ودعم مبادئ الحوكمة داخل المؤسسات.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لعرض مفاهيم التكنولوجيا المالية والحوكمة الإلكترونية، وتوضيح أهم الابتكارات المستخدمة (كالذكاء الاصطناعي، البلوكشين، الحوسبة السحابية، والبيانات الضخمة)، مع بيان أهميتها في تحقيق الكفاءة ومحاربة الفساد.

أما الجانب التطبيقي، فارتكز على مقابلة مع أحد مسؤولي بنك (CPA وكالة غرداية) لمعرفة واقع هذه التكنولوجيا؛ وأظهرت النتائج أنها ساهمت في تحسين سرعة ودقة الخدمات، تسهيل الوصول للمعلومات، تعزيز الشفافية، وتقليل الإجراءات التقليدية.

وخلصت الدراسة إلى أن نجاح التطبيق يرتبط بتوفر بنية تحتية رقمية، كفاءات مؤهلة، وبيئة قانونية تضمن أمن المعلومات. وأوصت بضرورة دعم التحول الرقمي، تعزيز الثقافة المالية الرقمية، وتوسيع استخدام الحلول التكنولوجية لتحقيق حوكمة إلكترونية فعالة.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا مالية، حوكمة إلكترونية، تحول الرقمي، شفافية، خدمات مالية رقمية، بنك CPA ، إدارة إلكترونية، أمن سيبراني، ابتكار مالي، رقمنة.

Abstract:

This thesis examines the role of financial technology (FinTech) in enhancing e-governance within the financial and banking sector. The study aimed to highlight its contribution to improving service quality, enhancing transparency, accelerating transactions, and supporting governance principles within institutions.

The study adopted a descriptive-analytical approach to present the concepts of FinTech and e-governance, outlining the key innovations used (such as Artificial Intelligence, Blockchain, Cloud Computing, and Big Data) while demonstrating their importance in achieving efficiency and combating corruption.

As for the practical aspect, it relied on an interview with an official at the CPA Bank (Ghardaïa branch) to explore the reality of this technology. The findings revealed that it contributed to improving the speed and accuracy of services, facilitating access to information, enhancing transparency, and reducing traditional procedures.

The study concluded that successful implementation is linked to the availability of a digital infrastructure, qualified competencies, and a legal environment that ensures information security. It recommended the necessity of supporting digital transformation, promoting digital financial literacy, and expanding the use of technological solutions to achieve effective e-governance.

Keywords:

FinTech, E-Governance, Digital Transformation, Transparency, Digital Financial Services, CPA Bank, E-Management, Cybersecurity, Financial Innovation, Digitalization.

قائمة المحتويات

العنوان	الصفحة
اهداء	
شكر	
الملخص	
قائمة المحتويات	
قائمة الجداول	
قائمة الاشكال	
مقدمة	8- 8
الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية وعلاقتها بالحوكمة الإلكترونية	
تمهيد	7
المبحث الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والحوكمة الالكترونية	8
المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية	8
المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للحوكمة الالكترونية	16
المطلب الثالث: العوامل المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والتي تسهم في تعزيز الحوكمة الالكترونية	22
المبحث الثاني: مراجعة الادبيات المتعلقة بالدراسة الحالية	23
المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية	23
المطلب الثاني: الدراسات باللغة الاجنبية	30
المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	35
خلاصة الفصل	38
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الحوكمة في بنك CPA وكالة غرداية	
تمهيد	40
المبحث الأول: الإطار العام لبنك CPA وخدماته المصرفية الالكترونية	41
المطلب الأول: التعريف ببنك القرض الشعبي الجزائري CPA	41
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي واهداف بنك CPA	43
المطلب الثالث: الخدمات المصرفية الالكترونية في بنك CPA	45
المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة	59
المطلب الأول: منهج واداة الدراسة	59

60	المطلب الثاني: اعداد المقابلة
60	المطلب الثالث: مضمون المقابلة
67	خلاصة الفصل
68	الخاتمة
72	المراجع
77	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
35	الجدول (01-01): المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	(1-1)
48	الجدول (2،2): تطور عدد الزبائن وعدد البطاقات البنكية والشيكات الالكترونية والتحويلات المالية في البنك	(2-2)
61	الجدول رقم (02-03): أجوبة وتحليل على السؤال 1	(3-2)
62	الجدول رقم (02-04): أجوبة وتحليل على السؤال 2	(4-2)
62	الجدول (02-05): أجوبة وتحليل على السؤال 3	(5-2)
63	الجدول (02-06): أجوبة وتحليل على السؤال 4	(6-2)
63	الجدول (02-07): أجوبة وتحليل على السؤال 5	(7-2)
64	الجدول (02-08): أجوبة وتحليل على السؤال 6	(8-2)
64	الجدول (02-09): أجوبة وتحليل على السؤال 7	(9-2)
65	الجدول (02-10): أجوبة وتحليل على السؤال 8	(10-2)
65	الجدول (02-11): أجوبة وتحليل على السؤال 9	(11-2)
66	الجدول (02-12): أجوبة وتحليل على السؤال 10	(12-2)
66	الجدول (02-13): أجوبة وتحليل على السؤال 11	(13-2)

قائمة الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(1-1)	القيمة الاجمالية للاستثمارات في شركات التكنولوجيا المالية في العالم من 2010-2019	10
(2-1)	ابتكارات التكنولوجيا المالية	15
(3-1)	ابعاد الحوكمة الالكترونية	22
(4-2)	الهيكل التنظيمي للبنك	44

مقدمة

شهد عصرنا هذا خلال السنوات الأخيرة تقدما متزايدا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أدى هذا لظهور مفاهيم حديثة غيرت أساليب الإدارة والتعاملات الاقتصادية، أبرزها التكنولوجيا المالية (fintech) والحوكمة الإلكترونية. فقد غدت التكنولوجيا المالية أداة فعالة لرفع مستوى الخدمات المالية والإدارية عبر اعتمادها على الحلول الرقمية الحديثة، الأمر الذي يساهم في تحسين الأداء، تسريع الإجراءات، تعزيز الشفافية، وخفض التكاليف والاختفاء البشرية.

وفي ظل التحوّل الرقمي الذي تسعى إليه مختلف المؤسسات، ظهرت الحوكمة الإلكترونية كأحد الأساليب المستحدثة التي تهدف لتحسين جودة التسيير الإداري، وتعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة والكفاءة في تقديم الخدمات. وكذا ساهمت تطبيقات التكنولوجيا المالية في دعم هذا التوجه عبر إتاحة أنظمة دفع الكترونية، ومنصات رقمية، وقواعد بيانات ذكية تؤدي إلى تسهيل الإجراءات وتحقيق الرقابة الفعالة داخل المؤسسات.

وتبرز أهمية دراسة العلاقة بين التكنولوجيا المالية والحوكمة الإلكترونية في كونها تشكل اتجاها مستجدا نحو بناء إدارة رقمية أكثر فاعلية وتجاوبا لمتطلبات العصر. إذ تساهم تطبيقات التكنولوجيا المالية في تطوير أساليب العمل الإداري عبر دعم الشفافية، الارتقاء بمستوى الخدمات، تسهيل الوصول إلى المعلومات، ودعم الرقابة الإلكترونية، مما يساعد المؤسسات على تحقيق الكفاءة والسرعة في الإنجاز ومواكبة التحول الرقمي المتسارع.

ب-اشكالية البحث:

من خلال ما سبق يمكن صياغة اشكالية بحثنا الرئيسية كما يلي:

الى اي مدى ساهمت التكنولوجيا المالية في الجزائر، من خلال برامج الدفع الالكتروني والتحويلات الرقمية، في تعزيز الحوكمة الإلكترونية وتحسين مستويات الشفافية والفعالية في الادارة العمومية؟

ومنه يمكن صياغة الاشكاليات الفرعية التالية:

- ما مدى جاهزية البنية التحتية الرقمية في الجزائر لاحتضان حلول التكنولوجيا المالية؟
- كيف ساهمت حلول الدفع الالكتروني (بريدي موب، الذهبية E-payment GOV) في تحسين الشفافية وتقليل التعاملات النقدية؟

-كيف تؤثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات العمومية وسرعة الإنجاز؟

-ما التحديات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا المالية في سياق الحوكمة الإلكترونية ؟

-الى أي مدى تحظى الأنظمة المالية الرقمية بالقبول لدى موظفي الإدارة العمومية؟

ت - فرضيات الدراسة:

بناءا على الاشكالية المذكورة، يمكن تقديم مجموعة من الفرضيات التي تلائم الموضوع وتجب على التساؤلات الرئيسية والفرعية كما يلي:

الفرضية الرئيسية: تبني أدوات التكنولوجيا المالية (كالدفع الإلكتروني والتحويلات الرقمية) في الجزائر يؤدي إلى تسريع الانتقال نحو الحوكمة الإلكترونية، حيث من الممكن أن يساهم إلغاء التعاملات النقدية الورقية وتقليل التدخل البشري في رفع كفاءة تقديم الخدمات العمومية، وتجفيف منابع الفساد الإداري، وتعزيز مستويات الشفافية والرقابة على المال العام".

الفرضية الاولى: كلما توفرت بنية تحتية رقمية قوية زادت فعالية تطبيقات التكنولوجيا المالية في الإدارة العمومية.

الفرضية الثانية: تساهم أنظمة الدفع الإلكتروني في الحد من التعاملات النقدية، وبالتالي تعزيز الشفافية وتقليل فرص الفساد.

الفرضية الثالثة: اعتماد التكنولوجيا المالية يؤدي إلى تحسين سرعة وجودة الخدمات العمومية (مثل الدفع عن بعد، استخراج الوثائق، تسديد الرسوم).

الفرضية الرابعة: العوائق التقنية والتنظيمية والثقافية تحد من الانتشار الواسع للتكنولوجيا المالية داخل الإدارات والمجتمع.

الفرضية الخامسة: قبول المستخدمين (المواطنين والموظفين) للتكنولوجيا المالية يرتبط بمستوى الثقة والأمان الرقمي وسهولة الاستخدام.

ث-اسباب اختيار الموضوع:

الأسباب الذاتية: الميل والرغبة الشخصية في البحث والاطلاع على الموضوع

الأسباب الموضوعية: تتمثل في:

- الأهمية المتصاعدة للتكنولوجيا المالية في العصر الرقمي، حيث أصبحت من أهم الأدوات التي تساهم في تطوير الخدمات المالية ورفع كفاءة الأنظمة الاقتصادية؛
- مواكبة التطورات التكنولوجية العالمية التي صارت تلزم الهيئات والمؤسسات تبني حلول رقمية عصرية لرفع مستوى جودة الخدمات؛
- الدور الجوهري للحكومة الإلكترونية في تعزيز الشفافية والمساءلة وتحسين أداء المؤسسات، خصوصًا في ظل الانتقال نحو التدبير الرقمي.

ج-أهداف الدراسة:

تهدف دراسة هذا الموضوع الى:

- التعرف على مفهوم التكنولوجيا المالية أبرز ادواتها الحديثة؛
- ابراز مفهوم الحوكمة الالكترونية وابعادها الأساسية؛
- توضيح عوامل التكنولوجيا المالية التي تسهم في تعزيز الحوكمة الالكترونية،
- بيان مساهمة التكنولوجيا المالية في التحسين من جودة الخدمات وتسريع المعاملات الالكترونية.

ح-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في اظهار الدور المتنامي للتكنولوجيا المالية في دعم الحوكمة الالكترونية وإنجاز التحول الرقمي داخل المؤسسات، لاسيما في ضوء التطورات التقنية المتزايدة، كما تبرز أهمية الدراسة في بيان كيفية مساهمة التكنولوجيا المالية في الرفع من كفاءة العمل الإداري والمالي، وتعزيز الشفافية والتخفيض من التعقيدات الإدارية، الامر الذي يساعد على تطوير الخدمات الرقمية وتحقيق إدارة أكثر فعالية وحداثة. بالإضافة الى ذلك، تساهم الدراسة في اثراء الجانب العلمي عبر توفير مرجع علمي يجمع بين التكنولوجيا المالية والحوكمة الالكترونية.

خ-حدود الدراسة:

تتمثل حدود دراستنا في جوانب عدة مثل:

الحدود المكانية: أجريت الدراسة على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري CPA ووكالة غرداية.

الحدود البشرية: أجريت الدراسة مع موظفي البنك.

الحدود الزمنية: تم تنفيذ الدراسة الميدانية في الفترة بين شهر افريل وماي من سنة 2026.

د-صعوبات الدراسة:

-صعوبة الحصول على جميع المعلومات الخاصة بوكالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غرداية.

-السرية وعدم الإفصاح الذي تنتهجه البنوك.

ذ-منهج الدراسة:

اعتمدنا المنهج الوصفي في الجانب النظري لوصف متغيرات الدراسة (التكنولوجيا المالية والحوكمة الالكترونية)، إضافة الى ذلك استخدام أسلوب دراسة حالة في الجانب التطبيقي عبر اختيار بنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة غرداية وقد اعتمدنا على المقابلة كأداة للدراسة.

ر-هيكل الدراسة:

قصد الامام بأهم جوانب موضوع البحث، وسعيا منا للإجابة على الإشكالية الرئيسة واختبار صحة الفرضيات للمذكرة ارتأينا تقسيم البحث الى مقدمة وخاتمة يتوسطهما فصلين، واستنادا للمعلومات المتاحة لدينا:

الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية للدراسة، حيث تم تقسيمه الى مبحثين، المبحث الأول بعنوان الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والحوكمة الالكترونية، بينما المبحث الثاني بعنوان مراجعة الادبيات المتعلقة بالدراسة الحالية، استعرضنا فيه الدراسات السابقة العربية والاجنبية وما يميز الدراسة الحالية عن باقي الدراسات.

اما الفصل الثاني: الدراسة الميدانية، حيث تم تقسيمه الى مبحثين، المبحث الأول بعنوان الإطار العام لبنك CPA وخدماته المصرفية بينما المبحث الثاني جاء بعنوان عرض ومناقشة نتائج الدراسة، قمنا فيه بتحليل أسئلة المقابلة لدعم النتائج المتوصل اليها.

وبهدف تثمين دراستنا تم اختتامها: بمجموعة من الاقتراحات.

الفصل الاول
الادبيات النظرية
والتطبيقية للدراسة

تمهيد:

يشهد العالم في السنوات الاخيرة مستجدات متسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما أسفر عن ظهور مفاهيم حديثة في شتى المجالات، من ضمنها التكنولوجيا المالية التي احدثت تحولا جذريا في اسلوب تقديم الخدمات المصرفية، عبر الاتكال على الابتكار الرقمي والانظمة الذكية. وقد أسهم هذا التغيير في رفع نجاعة التعاملات المالية وتيسير بلوغ الخدمات، سواء للأفراد او المؤسسات. وفي ظل هذا التقدم، برزت الحوكمة الرقمية كأحد المفاهيم الحديثة التي تهدف الى تحسين اداء الادارة العامة، من خلال تبني الادوات المعلوماتية لتعزيز الشفافية، المساءلة والفعالية في ادارة الشأن العام. اذ غدت الحكومات تسعى الى تبني انظمة رقمية متطورة لتقديم خدماتها بطريقة أنجع وأكثر مرونة.

وسنتطرق في هذا الفصل الى مختلف المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والحوكمة الالكترونية اضافة الى مراجعة مجموعة من الدراسات السابقة لكلا المتغيرين، وعليه تم تقسيم الفصل الاول من المذكرة الى مبحثين:

المبحث الاول: ماهية التكنولوجيا المالية وعلاقتها بالحوكمة الالكترونية.

المبحث الثاني: مراجعة الادبيات المتعلقة بالدراسة الحالية.

المبحث الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والحوكمة الإلكترونية

تشهد التكنولوجيا المالية نمواً واضحاً ساهم في رفع فعالية الخدمات المالية وتيسير الوصول إليها. كما ترتبط بالحوكمة الإلكترونية في تعزيز الشفافية وتبسيط الإجراءات وارتقاء الاداء الإداري.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

نتناول في هذا المطلب نشأة التكنولوجيا المالية والمراحل التي مرت بها، والتعرف على بعض مفاهيمها ومع ذكر لأهميتها وخصائصها.

الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا المالية ونشأتها

أولاً: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية

يعود مفهوم التكنولوجيا المالية إلى عقود، وليس بالمفهوم المستحدث على الساحة العالمية. فعلى سبيل المثال كانت أجهزة الصراف الآلي في وقت ما في مقدمة منتجات وابتكارات التكنولوجيا المالية، حيث تقدم خدمات مصرفية مدعومة بالتكنولوجيا. كما وظفت المصارف تقنيات التحقق من التوقيع لأول مرة في ستينيات القرن التاسع عشر، ولكن في السنوات الأخيرة بدأ هذا النشاط يتجاوز نطاق البنوك ليكتسب خصائص صناعة مستقلة. لقد شكلت التقلبات الاقتصادية العالمية دافعاً رئيسياً لنمو وتطور قطاع التكنولوجيا المالية ففي أعقاب الأزمة المالية العالمية، شهد القطاع تدفقاً استثمارياً بارزاً لمعالجة أوجه القصور الهيكلية في الأنظمة المصرفية التقليدية، التي كشفت عن قصورها خلال الأزمة وتبعها من انعكاسات. وبالمثل حدثت جائحة كوفيد 19 -covid-2019 صدمة اقتصادية عالمية أدت إلى انكماش حاد، مما سرع وتيرة الابتكار في ميدان التكنولوجيا المالية وكنيجة لذلك، تعززت الشراكات الاستراتيجية بين المؤسسات المالية العريقة وشركات التكنولوجيا الناشئة، سعياً لتوسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية وزيادة قدرتها في مواجهة الالتزامات.

وقد مرت التكنولوجيا المالية بثلاث مراحل نوجزها فيما يأتي:

المرحلة الأولى 1866-1987: شهدت هذه الفترة ظهور جملة من الابتكارات التكنولوجية الرائدة، كالتلغراف والكابلات البحرية والمراكب البخارية، وشبكات السكك الحديدية، التي ساهمت مجتمعة في إحداث تحول جذري في سرعة وفعالية إنجاز التعاملات المالية والمدفوعات عبر الحدود الدولية.

المرحلة الثانية 1987 - 2008: اعتمد قطاع الخدمات المصرفية الرقمية في ختام القرن العشرين على أنظمة المعاملات الإلكترونية بين الهيئات المالية ومقدمي الخدمات والعملاء على النطاق الدولي وذلك بواسطة قنوات اتصال متقدمة حينئذ كشبكات الفاكس وشبكات التلكس. كما ظهرت شركات في التكنولوجيا المالية رائدة مثل عام 1998 التي أحدثت نقلة نوعية في مجال المدفوعات الإلكترونية، ومنصة إي باي (PayPal) منصة باي

(eBay) الرائدة في مجال التجارة الإلكترونية وتعد هذه التطورات النواة الأولى للتحول الرقمي في المجال المالي؛ حيث أسست مرحلة متجددة من الخدمات المصرفية الموجهة للزبون (B2C) ووضعت القواعد التقنية والتنفيذية للنظام المالي الإلكتروني الراهن. بتسهيل إجراءات المعاملات المالية، وخفض اعباء التحويلات الدولية وجعلها في مدى كوني.

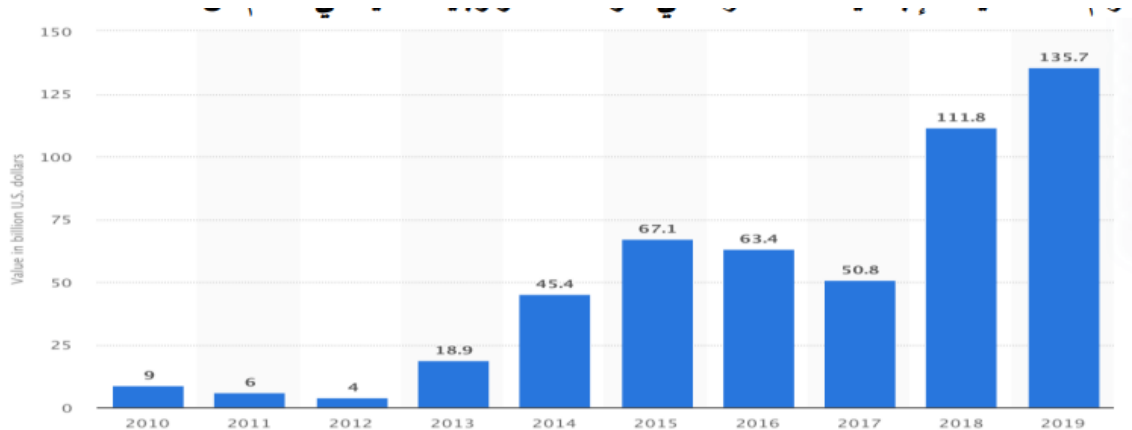
المرحلة الثالثة منذ عام 2008 وحتى الآن: شكّلت الازمة المالية العالمية لعام 2008 نقطة تحول جوهريّة في تطور القطاع المالي العالمي، اذ اسفرت عن ظهور جيل مبتكر من الخدمات المالية القائمة على التطور التقني. ومن أبرز هذه المستجدات ظهور العملات الرقمية، التي تجسدها البيتكوين (Bitcoin) كأول نموذج عملي عام 2009،

والتي تمثل صنفًا جديدًا من الأصول الرقمية ذات الخصائص المتميزة. شهد العقد الثاني من القرن 21 ازديادًا واضحًا في الاستثمارات العالمية بقطاع التكنولوجيا المالية، حيث بلغت خلال الفترة من 2010 وحتى 2019 مبلغ 215.1 مليار دولار أمريكي. إلا أن هذه الاستثمارات عرفت انخفاضًا طفيفًا بنسبة تتجاوز الثلث في عام 2020، مسجلة 127.7 مليار دولار، وذلك بسبب تداعيات جائحة كوفيد-19 على الوضع الاقتصادي الدولي لتعود الاستثمارات انتعاشها بشكل بارز في عام 2021، لتبلغ 226.5 مليار دولار أمريكي. وحافظت الولايات المتحدة الأمريكية على مكانتها كأضخم سوق مستقطب للاستثمارات في هذا القطاع، بحصة تقارب 80% من إجمالي الاستثمارات العالمية في التكنولوجيا المالية خلال هذه المرحلة. ومن بين هذه الاحصائيات توجد دول عربية مساهمة بشكل كبير في هذه المعدلات منها: الامارات العربية والمملكة العربية السعودية، وحوالي جميع دول الخليج والمشرق العربي وشمال افريقيا.¹

¹ <https://www.mordorintelligence.com> ، تاريخ الاطلاع 2025/03/15

الشكل رقم (1،1): القيمة الإجمالية للاستثمارات في شركات التكنولوجيا المالية في العالم من

2010-2019¹



المراجع: / <https://www.cryptoarabe.com> / تاريخ الاطلاع 20/03/2025.

وتشير أحدث المعطيات الى ان القيمة السوقية العالمية لقطاع التكنولوجيا المالية بلغت نحو 228.24 مليار دولار امريكي مع حلول عام 2024، مع توقعات بازدياد مستمر خلال السنوات الخمس المقبلة (2024-2029). وتعتمد التقديرات على معدل نمو سنوي. مركب يقدر بنحو 11.72%، مما سيرفع القيمة الكلية للسوق الى حوالي 397.24 مليار دولار امريكي بحلول عام 2029.

ثانيا: تعريف التكنولوجيا المالية

بصورة عامة هي اي استحداث تقني يستخدم في الخدمات المصرفية، وهذه المستحدثات التي وظفت في هذه الصناعة وطورت تكنولوجيايات جديدة تنافس المجالات المالية التقليدية، وكان للشركات الناشئة دور كبير في عملية ايجاد تقنيات جديدة، ولكن العديد من البنوك العالمية الكبرى مثل HSBC وكريدي سويس طورت الفينتك الخاص بها².

وحسب معهد الدراسات الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فان التكنولوجيا المالية عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في ميدان القطاع المالي، وتتضمن هذه الاختراعات مجموعة من المنظومات الرقمية التي تستخدم في الاجراءات المالية للمصارف والتي من ضمنها:

1

² حمدي زينب، اوقاسم الزهراء، «مفاهيم اساسية حول التكنولوجيا المالية»، «مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية»، العدد 19، 2019، ص 400

المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية كتحويل الاموال وصرف العملات وتقدير نسب الفائدة والارباح ومعرفة الارباح المتوقعة للاستثمارات وسواها من العمليات البنكية.¹

الفرع الثاني: أهمية التكنولوجيا المالية وخصائصها

أولاً: أهميتها

تظهر أهمية التكنولوجيا المالية في كونها احدى القنوات الرئيسية التي تخدم المستفيدين عبر منتجاتها وخدماتها المصرفية المعاصرة، وأنها توفر تقنيات ضخمة للمصارف تساهم في دعم شتى المؤسسات وأسواق راس المال، إضافة الى تحليل المعطيات والبيانات المالية والتحويلات وإدارة العملاء لأموالهم، كما تساهم التكنولوجيا بشكل أساسي بتقليص التكاليف وتعظيم رؤوس المال بالكمية و السرعة الملائمة لكافة المستفيدين، علاوة على ذلك، تفرض التكنولوجيا المالية على المنظمين والفاعلين في السوق تحديات تتعلق بموازنة العوائد والمخاطر المحتملة للابتكارات المصرفية الحديثة لضمان استمراريتهم و حضورهم في السوق. يمكن ايجاز أهمية ابتكارات التكنولوجيا المالية في النقاط الاتية:

-تشمل مجموعة واسعة من الخدمات مثل عمليات التمويل الجماعي، وحلول الدفع عبر الجوال والتحويلات المالية الدولية، وأدوات إدارة المحافظ الاستثمارية عبر الانترنت التي قصرت البنوك العادية عن توفيرها لغالبية المتعاملين؛

-تقوم بتعديل بنية الخدمات المالية بشكل عام، ومنهجية وطرق إيصال الخدمات المصرفية للزبائن تحديدا مما يجعلها أسرع وأقل تكلفة وأكثر امانا ووضوحا وإتاحة لهذه الخدمات؛

-تساهم في رفع مستوى ونوعية الخدمات المصرفية المقدمة لتصبح متاحة في أي وقت وأي مكان، حيث يركز على توفير الخدمات المالية وتسليمها للمتعاملين وزيادة فرص البيع عبر الحدود ونقاط التواصل المتعددة القنوات لاستخدام تلك القنوات؛

-تساعد في احراز افضلية تنافسية للمؤسسات المالية والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية فكلما كانت هذه المؤسسات أكثر تطورا من الناحية التكنولوجية كلما ازداد تمكنها من المنافسة بالمستويين الإقليمي والدولي؛

¹ سهيلة فرجاني، عبد الرزاق سلام. «دور التكنولوجيا المالية في دعم تحويل المالية للمهاجرين، مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية والمالية"، المجلد 6، العدد 2022، ص 100.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية وعلاقتها بالحوكمة الإلكترونية

-تحقيق الشمول المالي اذ تعين تطبيقات التكنولوجيا المالية ملايين الزبائن من الانخراط المالي وذلك بسبب يسر الوصول الى الخدمات المالية؛

-تعزيز نمو الناتج القومي الإجمالي عبر يسر وصول افراد المجتمع الى تشكيلة واسعة ومتنوعة من المنتجات والخدمات المصرفية والتسهيلات التمويلية سواء كانوا افرادا او مؤسسات؛

-تدعيم فرص الالتزام بالقوانين الدولية والتكاتف بين البنوك عبر مساندة إجراءات مكافحة تمويل الإرهاب وغسل الأموال، وأيضا زيادة ويسر التعاون بين البنوك في مجال الامتثال بالتشريعات المصرفية العالمية،

-تقليل التكاليف والوقت المطلوب للإجراءات المصرفية، وذلك بفعل اتمتة عدد من التعاملات المصرفية والاستغناء عن التدخل البشري قدر المستطاع في تلك الإجراءات، اذ سمحت التكنولوجيا المالية للمصارف بتقديم خدمات مصرفية ذات تكلفة منخفضة ومريحة وأمنة وسهلة الوصول بالنسبة للزبائن مقارنة بالتحويلات المالية التقليدية.¹

ثانيا: خصائصها

تتميز التكنولوجيا المالية بعدة خصائص تميزها عن الخدمات المالية التقليدية. وهذه بعض الخصائص البارزة لها:²

السرعة في التنفيذ: تنفذ التكنولوجيا المالية المعاملات المالية بسرعة وكفاءة عاليتين مقارنة بالنظام التقليدي.

التكاليف المنخفضة: تساعد التقنيات الحديثة المستعملة في وسائل الدفع والتحويلات الرقمية على تخفيض تكلفتها.

مرونة الاستعمال: تصنف منتجات التكنولوجيا المالية بالسهولة والبساطة مما يجعل المعاملات والخدمات المالية أكثر مرونة.

¹ طلحي كوثر، زوادي نهاد «دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية-بيت التمويل الكويتي نموذجا-»مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية"، العدد07(2023)، ص34-35.

² هيو أبو بكر علي، به لين مصطفى رسول القرداغي، خدمات وأدوات التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية، مجلة جامعة التنمية البشرية، جويلية2022، ص50

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية وعلاقتها بالحوكمة الإلكترونية

القدرة على التخزين: أي حفظ الملفات الكترونيا، وقدرتها على تعديل الأخطاء بسرعة أكبر وتجهيز البيانات لأكثر من جهة في ذات الوقت.

ومن خصائصها أيضا: ¹

الانتشار: حيث يمكن لمنتجات التكنولوجيا المالية بلوغ مختلف الشرائح في العالم.
الخصوصية: منتجات التكنولوجيا المالية وخدماتها المتنوعة مصممة وفقا لرغبات وخصوصيات شتى الزبائن.

الأمان والشفافية: تستخدم التكنولوجيا المالية أساليب تشفير متطورة وسلسلة الكتل (Blockchain) لضمان امان الصفقات المالية وتعزيز الشفافية في المنظومة المالية.

التحليل الضخم والتنبؤ: توفر التكنولوجيا المالية وسائل تحليلية فعالة تركز على الذكاء الاصطناعي وتقنيات التحليل الكبير مساعدة الشركات والمستثمرين في اتخاذ قرارات مالية مدروسة.

الفرع الثالث: أدوات وابتكارات التكنولوجيا المالية

أولا: أدوات التكنولوجيا المالية

الذكاء الاصطناعي:

يساهم الذكاء الاصطناعي في تسهيا انجاز المهام والخدمات البنكية المقدمة للزبائن بصورة ملحوظة، مما يساعد في تعزيز وتطوير الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف لزيائنها (الذين يتعاملون معها)، اذ يساهم في تسريع الإجراءات المتعلقة بحصول العميل على الائتمان المطلوب له، فبدلا من الانتظار لأيام بغرض التدقيق ومعالجة البيانات ومنح الزبون الموافقة بالسلفة، فسيصبح بمقدور العميل نيل القرض المرغوب فيه خلال مدة وجيزة بفضل الذكاء الاصطناعي، حيث يتم تقييم الزبون لغرض إعطاء الموافقة له او رفضها خلال دقائق على الحاسوب وفقا لما يقدمه الذكاء الاصطناعي ².

تتأثر أسامة، التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي الرقمي في ظل أزمة كورونا، الجزائر، سبتمبر 2022، ص 04.

² هبوا، به لين، مرجع سبق ذكره، ص 52

العقود الذكية: هي برمجيات أو إرشادات آلية تنفذ تلقائياً أحكام وشروط الاتفاقية دون الحاجة إلى التدخل البشري، وقد تتضمن هذه العقود كل المعلومات حول شروط العقد وواجبات وحقوق الأطراف والرسوم وكافة العناصر اللازمة في العقد، بحيث يتم تنفيذ جميع الإجراءات آلياً دون الحاجة لخدمات الوسيط.

سلسلة الكتل Block Chain: تقنية تتيح حفظ البيانات وتبادلها، فقد أوضحت هيئة الأمم المتحدة أن هذه الوسيلة تمثل دفتر الأستاذ الرقمي الذي تدون فيه التبادلات، فمثلاً تسجل عملة البيتكوين والعملة الرقمية المشفرة زمنياً وبشكل ظاهر. سلسلة الكتل التي تشيّد عبر إجراءات ضخمة من العامة الذين يستطيعون الولوج إلى الشبكة تخلق "ثقة" بجعل مسألة أحداث أي تبديلات في العمليات التي عولجت بالفعل شبه مستحيلة؛

الحوسبة السحابية: هي تقنية متعددة الاستخدامات تعتمد على البيانات المخزنة على الخادم عبر شبكة الانترنت في شبكة مشتركة لمجموعة من الموارد الحاسوبية التي تتسم بالسرعة والاقتصاد بتكاليف ضئيلة، فهي مستقبل التكنولوجيا المصرفية عبر نقل البنوك للتكنولوجيا الخاصة بها نحو السحابة وتكييف البنوك مع مستجدات السوق وتوفير سبل حديثة لمواكبة تطلعات المستهلكين (الزبائن)؛

العملات الرقمية والمشفرة: تشكل الأصل لكل من العملات الافتراضية (المشفرة) والعملات الإلكترونية، والعملات الرقمية الرسمية، يعرفها البنك الدولي بأنها تجسيدات رقمية ذات قيمة معينة في وحدة الحساب الخاص بها، وتختلف العملات الرقمية عن النقد الإلكتروني الذي يمثل العملات القانونية ويستخدم كوسيلة للدفع، فيما تعتبر العملات المشفرة، بالرغم من تباين المفاهيم حولها، بمثابة تفرع للعملات الرقمية ومنها الافتراضية كالبيتكوين، التكوين، الايثريوم وغيرها؛

الامن السيبراني: بالتزامن مع ظهور تقنيات التكنولوجيا المالية دفعت الحاجة إلى المزيد من الحماية في انجاز المعاملات المالية، حيث عرف الاتحاد الدولي للاتصالات الأمن السيبراني بأنه "مجموع الأدوات والسياسات ومفاهيم الأمان وضوابط السلامة والمبادئ الإرشادية وإدارة المخاطر والأساليب والتدريب وأفضل الممارسات وآليات التأمين والتكنولوجيات التي يمكن توظيفها في حماية البيئة السيبرانية ومكتسبات المنظمات والمستخدمين"¹؛

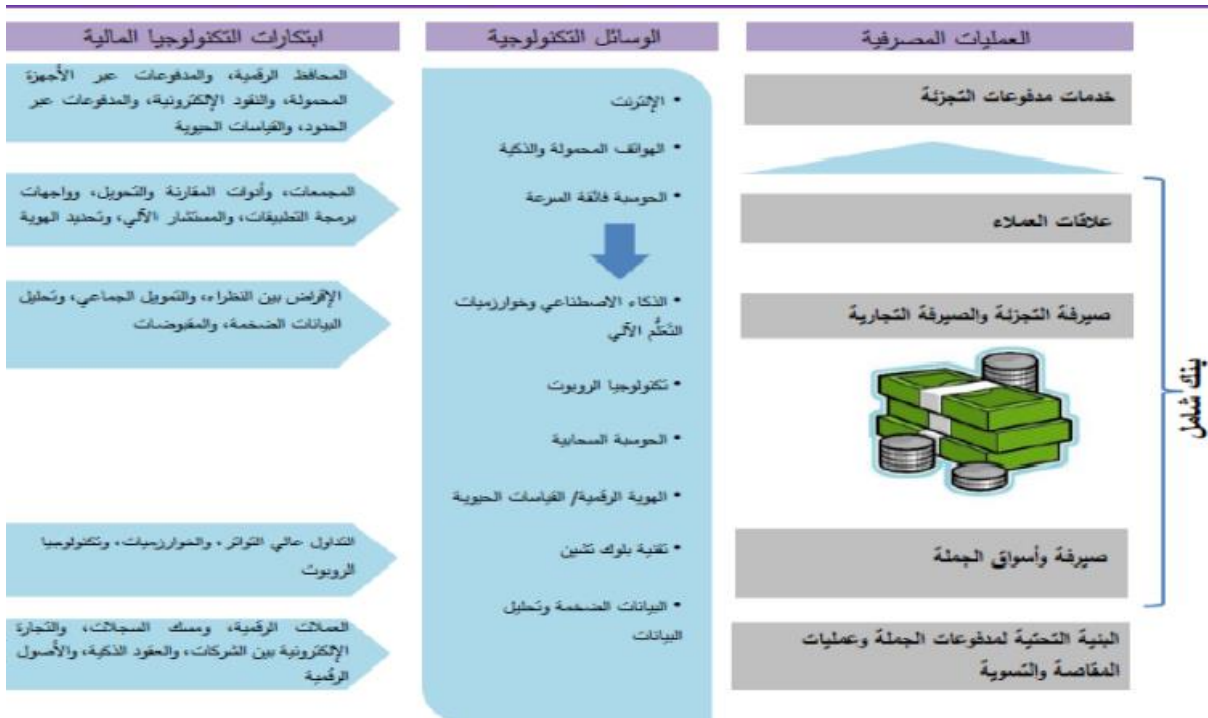
¹ محمد قوجيل، قرزیز نبيلة (2021)، استخدامات التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية الإسلامية-تجربة المصارف السعودية، مجلة الدراسات الاقتصادية، العدد 4، ص 1.

البيانات الضخمة: يشير هذا المصطلح الى تطور استعمال التقنيات التي تمنح المستخدم في اللحظة المناسبة المعلومات الصحيحة من حزمة من المعطيات التي تتزايد بسرعة كما تمنح البيانات الضخمة المصارف أفكارا عميقة حول عادات وانماط انفاق الزبائن، مما يمكن المصارف من تصنيف زبائنهم استنادا الى مقاييس مغايرة، تشمل الخدمات التي يتم الوصول اليها بشكل شائع، ونفقات بطاقات الائتمان المفضلة وغيره، وتكمن فائدة تقسيم الزبائن في انها تتيح للمصارف استهداف عملائها بجودة اكبر من خلال حملات تسويقية ذات صلة معدة بشكل خاص لتلبية احتياجاتهم.

ثانيا: ابتكارات التكنولوجيا المالية

أدى التقدم التكنولوجي السريع وتفضيل العملاء للقنوات الرقمية الى تسهيل اعتماد نماذج عمل جديدة ودخول شركات غير مالية أسرع حركة (الاتصالات والتكنولوجيا) في المعادلة لتقديم "خدمات ذات صلة بالأعمال المصرفية" الى العملاء في المجالات الرئيسية لعمل الجهاز المصرفي (صندوق النقد الدولي، 2017، صفحة 10)، وقد اظهر تقرير لصندوق النقد الدولي الابتكارات في التكنولوجيا المالية، الموضحة في الشكل ادناه:

الشكل رقم (1،2): ابتكارات التكنولوجيا المالية.



المصدر: صادر عن صندوق النقد الدولي (IMF) بعنوان: "التكنولوجيا المالية: إطلاق إمكانات منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وأفغانستان وباكستان" (الصادر في أكتوبر 2017، الفصل الخامس).

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للحوكمة الإلكترونية

في زمن الثورة الرقمية غدت التكنولوجيا المالية تؤدي دورا مركزيا في رفع مستوى جودة الخدمات وتدعيم الفعالية في مختلف المجالات، حيث أصبحت الحوكمة الرقمية كأداة فعالة لتعزيز الشفافية والمساءلة وتخفيض الفساد.

الفرع الأول: مفهوم الحوكمة الإلكترونية وأهم فوائدها

أولا: مفهوم الحوكمة الإلكترونية

هناك عدة تعاريف للحوكمة الإلكترونية:

"هي نمط يستخدم كافة الأنشطة الإلكترونية لتنظيم العلاقات المتداخلة بين الهيئات التنظيمية داخل الدولة الرسمية وغير الرسمية بما يدعم صيانة السياسات وآليات تطبيقها لتحقيق الديمقراطية وحماية حقوق المواطن والحفاظ على استقلاله وزيادة الفعالية في توزيع الخدمات الإلكترونية بما يحقق التنمية المستدامة".¹

-تعرف منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة (اليونسكو) الحوكمة على انها: "ممارسة السلطة السياسية والاقتصادية والإدارية في نطاق إدارة شؤون بلد معين، وتضم تعبير السكان عن مطالبهم ونيلهم لمستحقاتهم وأداء مسؤولياتهم القانونية". ومن هنا، يمكن فهم الحوكمة الإلكترونية بأنها امتداد للحوكمة وهي وسيلة لتطبيق هذه الممارسات بأساليب الكترونية، أي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ITC، بهدف إضفاء قدر أكبر من الفعالية، والسرعة، والشفافية على أداء أنشطة الإدارة الحكومية، ونشر المعلومات للعامة ولهيئات الأخرى.²

-ويشير مصطلح الحوكمة الإلكترونية في البنوك الى حوكمة استخدام التكنولوجيا الحديثة لتعزيز الدور الرقابي على العمليات البنكية، ورفع كفاءتها والارتقاء بوضعها المالي. يشمل هذا المفهوم

¹ إيمان عبد المحسن زكي، الحوكمة الإلكترونية، مدخل اداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009، ص92.

² يحيوي مريم، حذمر زينب، الحوكمة الإلكترونية مدخل نحو جودة الخدمة العمومية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 08، جامعة الطارف، الجزائر، جانفي 2022، ص64.

استغلال التقنيات الحديثة في تطوير المعاملات المصرفية والتقييد بمعايير الشفافية، وتقديم المعاملات الكافية للمستفيدين كالمعاملين، والجهات الحكومية، والمساهمين.¹

ثانيا: فوائد الحوكمة الإلكترونية:

ان تبني الحوكمة الإلكترونية يمثل مسار تحول من شأنه ان يعين على توسيع مجالات المواطنين ورجال الاعمال للمساهمة في الاقتصاد الجديد القائم على المعرفة، من اجل زيادة الشفافية والفعالية في إدارة الدولة عبر خدمات الكترونية متكاملة ومستمرة. وتحقق الحوكمة الإلكترونية جملة من الفوائد سواء للمواطنين ورجال الاعمال على حد سواء، ومنها ما يلي:²

-التحول من حكومة او مؤسسة مغلقة الى مؤسسة منفتحة ذات مردود مرتفع.

-تعزيز التفاعل بين المجتمع والمؤسسة.

-القدرة على توفير المعلومات بموثوقية أكبر.

-استخدام موارد المؤسسة بفاعلية أوسع.

-تخفيض نفقات المؤسسة وترشيدها بكفاءة.

-توفير الخدمات بصورة آلية توفيراً للوقت والجهد وحسن سير العمل ونشر الشفافية ومقاومة الفساد.

-مشاركة المواطن او العميل في مسار اتخاذ القرار داخل المؤسسة.

الفرع الثاني: متطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية

يتطلب تطبيق الحوكمة الإلكترونية العديد من الشروط أبرزها توفر كفاءات بشرية مؤهلة وقادرة على إدارة هذا النظام والغلاف المالي اللازم، ومن أبرز هذه المتطلبات ما يلي:

¹ باري عبد اللطيف، محبوب مراد، الحوكمة الإلكترونية ومتطلبات دراسة نموذج البنوك الجزائرية، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 3، العدد 3، 2020، ص201.

² فاتح احمية، الحوكمة الإلكترونية اطارها المفاهيمي والتنظيمي، ملتقى جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية، حالة البلدان العربية 2014.

اولا: تحقيق التفاعل بين الإدارة العمومية والمواطن والأطراف ذات المصلحة

الغاية من هذا التفاعل هو اشراك المواطنين في بحث ومناقشة القضايا ذات الأهمية واستطلاع وجهات نظرهم حول بدائل التعامل مع المشكلات العامة. ويتحقق هذا من خلال:¹

الاعتماد على العلاقات العامة: فهي فن معاملة المواطن وكسب رضاه وثقته ومساندته. وفي ظل الحوكمة الالكترونية تتجلى هذه الفكرة الكترونيا بمنح قيمة للرأي العام واتخاذ الإجراءات التصحيحية في حال وجود اختلال وتزعزع في الثقة والمصادقية بفعل عوامل سوء الفهم والمعلومات الخاطئة الصادرة عن العاملين بالإدارة.

توسيع المشاركة الالكترونية: من خلال تشجيع المواطن على الانخراط في المسائل المطروحة، مع اشعارهم بمدى أهمية القضايا المطروحة وابلاغهم بالإجراءات التي اتخذت، وكذلك تفكيك المسائل الصعبة الى مكونات سهلة الفهم على المواطنين، والاهم التحقق من تلك المعلومات والنماذج في المواقع الالكترونية وتحقيق التواصل في مسارين بنشر عناوين البريد الالكتروني للجهات الحكومية والمسؤولين الحكوميين.

تعزيز الديمقراطية الالكترونية: من خلال عملية المحاسبة والمساءلة، ويتم هذا بتوفير المعلومات الكافية عن سير الإدارة العامة ككل عبر الانترنت والوسائل التكنولوجية المتنوعة. ويتجلى هذا بنشر منتديات النقاش الالكتروني الهادفة الى توسيع نطاق السكان في ابداء رأيهم حول السياسات وتحقيق الرقابة التبعية على التصرفات التي تمس المصلحة العامة، إضافة الى نشر وتوثيق محاضر الجلسات عبر الانترنت، فمسالة الديمقراطية والمساهمة الالكترونية من المواضيع المتداولة لمعالجة قضايا الحوكمة الالكترونية، اذ أي تطبيق خاطئ او غير مكتمل قد يعرض ثقة المواطنين الى الخطر.

فتح مكتب او مركز للمعاملات: تتيح هذه المراكز بزيادة التقرب من المواطن عبر معالجة طلباته بالاعتماد على البيانات المتاحة، او المساعدة للإجابة عن جميع تساؤلاته وتزويده بالمعلومات التي يحتاجها، الامر الذي يرفع من جودة الخدمة ويزيد الثقة بالإدارة من جانبه.

الثقة الالكترونية: حتى يتحقق انجاز مشاريع الحوكمة الالكترونية ينبغي ان تحظى بالموثوقية داخل وبين قطاعات الحكومة ومع المواطنين، فعند القيام بالتخطيط للفكرة الكثير من المسؤولين

¹ عدنان مريزق، لونيس حسينة، الحوكمة الالكترونية مدخل لتنمية الإدارة العمومية في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة البليدة2، الجزائر، 2014، ص144، 145.

عن المشروع يتعافلون عن العديد من المحفزات والمعوقات الادارية التي يجب تخطيها لذا يجب بناء ثقة ووعي في البداية ولعل أكبر الهواجس التي تراودهم هي ان التحول سيؤثر عليهم سلبيا. وقضية الثقة الالكترونية تشمل ناحيتين: الخصوصية، أي حماية المعلومات الشخصية، والأمان أي حماية مواقع الحكومة من الاعتداءات وسوء الاستغلال.

ثانيا: الاهتمام بالجانب البشري

ينبغي التركيز على الجانب البشري بصفته المحرك الأساسي لأي نظام، ويتم الاهتمام به عبر:¹
- تطوير وتدريب هذا العنصر: ولن يأتي ذلك الا عبر تنظيم دورات تكوينية والتعليم المتواصل بمقتضى الأساليب الحديثة التي تتماشى مع طبيعة الإدارة العمومية، والغاية زيادة تقبل الموظفين للحوكمة الالكترونية.

- تفعيل نظام الأجور: يساعد هذا في تشجيع العاملين وزيادة كفاءتهم وتنمية حس المبادرة والابتكار.

- مواجهة مقاومة التغيير: تستدعي فكرة تبني هذا المفهوم تحولا في عدة مستويات (التنظيم، السلوكيات، الثقافة... الخ) مما يولد مقاومة من العاملين خشية المجهول، فيجب التعامل مع هذه الحالة بإبراز النواحي الإيجابية للتحول وإشراك العاملين في هذا المشروع.

- تجسيد الاخلاقيات الالكترونية لترشيد سلوك الموظف في مهامه والحد من المحسوبية وتحول قيم الشفافية الى قاعدة محورية في النسق الاجتماعي وأيضا شرح اعمال وانشطة الإدارة وكذلك الاتاحة السريعة للمعلومات ويسر الوصول اليها وتتجلى هنا الحواجز الفاصلة بين مبدأ السر المهني وحق المواطن في الحصول على المعلومة. الى جانب وضع معايير الاخلاق بضبط هذه المعايير ضمن إطار قانوني، بحيث التشريعات واللوائح التنظيمية يتعين ان تفصح عن القيم الأساسية للمرفق العام والهيئة العامة وأنها إطار يتيح تحديد الارشادات واصدار التحقيقات واتخاذ العقوبات التأديبية والمتابعات. وهدف هذه المعايير هو الارتقاء بمستوى السلوك التي تركز على تحديد وظائف التوجيه والتنظيم والرقابة الداخلية لنظام السلوك والأخلاق المعمول بهما.

- تحقيق العمل الجماعي الالكتروني: هي عبارة عن مجموعة من الأشخاص يتناقشون الكترونيا أي تبادل المعطيات والمعلومات عبر الحاسوب والشبكات مع ضرورة توحيد المهام المتبادلة للتمكن من

¹ دقيفة نورة، بختي سمية، متطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية في الإدارة العمومية، مجلة التميز الفكري للعلوم

الاجتماعية والإنسانية، العدد 03، جامعة الطارف، الجزائر، نوفمبر 2021، ص51

أدراج الملاحظات. وتتمثل مهام العمل الجماعي الإلكتروني في الاهتمام بالرسائل الإلكترونية كتابتها، إرسالها، تلقيها، تنسيقها، وحفظها وأعداد بيان الاستلام وضمان السرية وكذلك تنسيق اللقاءات عن بعد، تكون على شكل مخاطرة عبر الشبكة من أجل إرسال الأفكار وتوزيع المعلومات الرسمية في ظرف محدد، ويفضي هذا الأسلوب من العمل إلى اتخاذ قرار جماعي والتفاوض مع الجهات المستفيدة من الخدمة.

ثالثاً: تأهيل الإطار القانوني

سن القوانين التي تؤكد ضرورة تبني الإدارات العمومية للحوكمة الإلكترونية من ذلك من أجل رفع أداء وجودة الخدمة العمومية وتعيين مرسوم التعاملات الإلكترونية عن طريق تحديث القوانين، بحيث تتوافق مع استخدام الوثائق والمعاملات الإلكترونية وإقرار استراتيجيات تدعم تأسيس الحوكمة الإلكترونية لتفادي الصعوبات عند الشروع في التنفيذ.

الفرع الثالث: أبعاد وأهمية الحوكمة الإلكترونية

أولاً: أبعاد الحوكمة الإلكترونية

يرى مازن حبيب أن الحوكمة الإلكترونية تتكون من عشر مكونات وهي الشفافية، المساهمة، العدالة، المساواة، المصداقية والفاعلية، الاتقان الإداري، الخدمة النظامية، التوقع والتكامل وعليه فإن مفهوم الحوكمة الإلكترونية يمكن أن تلخص في ثلاث أبعاد هي:

البعد السياسي: ويقضي هذا البعد ضرورة توفر شرعية السلطات الحاكمة وهو ما من شأنه أن يكرس الاستقرار السياسي الذي يجهز البيئة المناسبة لمشاريع مرتبطة بالمجتمع، ومنه يتسنى للدولة التحول من حل المشاكل التقليدية إلى رهانات جديدة تتوافق مع متطلبات العصرية.

البعد الاقتصادي، الاجتماعي والإداري: أي كفاءة وفاعلية الأجهزة التي تستلزم الاستقلال سياسياً ومادياً عن الدولة يعتبر الإصلاح في المجال الإداري أحد الأبعاد الجوهرية في فلسفة الحكم الرشيد (الحوكمة) إلى جانب البعد الاقتصادي والاجتماعي من خلال نظرة تقييمية لمفهوم الخدمة العمومية على نحو يدعم أسس السعي لبلوغ الحوكمة الإلكترونية.¹

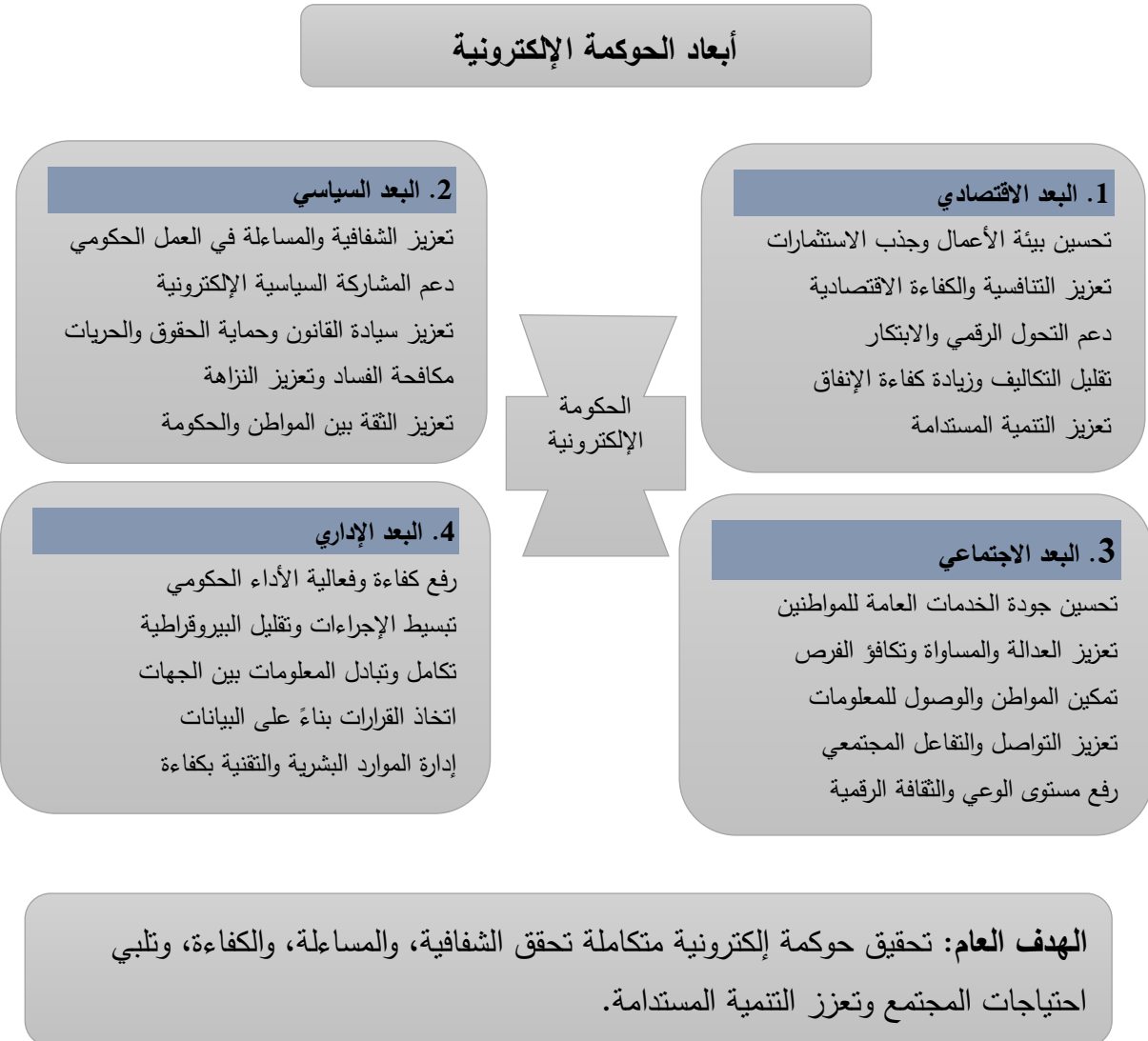
¹ أونيس عبد المجيد، الحوكمة رؤية شاملة، الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية حالة البلدان العربية، يومي 29 30 أكتوبر، 2014، ص7.

ثانيا: أهمية الحوكمة الإلكترونية

عندما نتحدث عن أهمية الحوكمة بالنسبة للمؤسسات فلا بد من الحديث عن المؤسسة الأكبر في المجتمع وهي الحكومة، خاصة بعد ان بدأت اغلب الحكومات بالانتقال الى الفضاء الرقمي بهدف تقديم خدماتها عبر الانترنت وبمختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة. وتعد الحوكمة الإلكترونية تربة خصبة لغرس أسس الحوكمة الإلكترونية لكثرة الخدمات الإلكترونية التي توفرها الحكومة من جهة ولتعدد وتشعبت الدوائر الحكومية التي تقدم تلك الخدمات من جهة أخرى، وقد باءت العديد من تجارب الحكومات الإلكترونية من التجارب الفاشلة والتي كانت في اغلب الأحيان باهظة التكلفة، ولم يكن هناك من يحاسب بل بالأساس هناك غياب معايير لتقييم النجاح والفشل وحتى لو وجدت فقد فات عن معظم تلك الحكومات أهمية وجود تصور واحد ومتكامل للبناء الإلكتروني الحكومي بحيث تتقيد بمعايير جميع الوزارات والإدارات العامة. يضاف الى ذلك النقلة الى الحكومة الإلكترونية على الصعيد التقني لم يوازيه تحول مناسب على الصعيد الإداري والتنظيمي. من هذا المنطلق تظهر أهمية الحوكمة في الحكومة الإلكترونية.¹

¹ وليد خلافي، دور المؤسسات الدولية في ترشيد الحكم المحلي، مذكرة ماجستير علوم سياسية تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2010/2009.

الشكل (1،3): أبعاد الحوكمة الإلكترونية



من إعداد الطالبة

المطلب الثالث: العوامل المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والتي تسهم في تعزيز الحوكمة الإلكترونية

تعد التكنولوجيا المالية من الركائز الأساسية في توسيع نطاق تسهيل المعاملات وجعلها أبسط

التحول الرقمي: تساعد حلول التكنولوجيا المالية في تسريع التحول الرقمي للمؤسسات، وبشكل خاص البنوك، مما يؤدي إلى تحسين تقديم الخدمات، والامتعة، والتفاعل مع الزبائن، وهو ما يدعم أسس الحوكمة الإلكترونية مثل الشفافية والمساءلة.

الابتكار والتنافسية: تشجع التكنولوجيا المالية على الإبداع في تقديم الخدمات المالية، مما يؤدي إلى رفع مستوى جودة هذه الخدمات وتقديم حلول أكثر ملائمة للمستخدمين. هذا الإبداع يدعم المنافسة في السوق ويضمن تقديم خدمات أفضل للمواطنين؛

دعم اتخاذ القرار المستند إلى البيانات: توفر التكنولوجيا المالية معلومات لحظية وصحيحة حول الأنشطة المالية، مما يدعم صانعي القرار في تطوير سياسات مبنية على أدلة قوية، هذا المنهج يعزز فعالية الحوكمة الإلكترونية ويضمن استجابة أفضل لمتطلبات المواطنين؛

تمكين العملاء: تسمح التكنولوجيا المالية بتوفير حلول الخدمة الذاتية مثل الخدمات المصرفية عبر الهواتف المحمولة، مما يتيح للعميل الوصول إلى معلوماته المالية وخدماته، وبالتالي ترويج نهج أكثر شمولية في الحوكمة؛

دعم الامتثال التنظيمي: تساعد التكنولوجيا المالية المؤسسات في الامتثال للمتطلبات التنظيمية عبر تقديم أنظمة متابعة وتوثيق دقيقة، مما يخفف من مخاطر العقوبات ويزيد الثقة مع الهيئات الرقابية؛

الأمن السيبراني: تقدم التكنولوجيا المالية حلولاً متطورة للأمن السيبراني، مثل وسائل التشفير والمصادقات

متعددة العوامل لحماية البيانات المالية الحساسة وضمان سلامة المعاملات الإلكترونية.

التثقيف المالي: تساهم التكنولوجيا المالية في الرفع من مستوى الوعي والمعرفة المالية لدى الأفراد والمؤسسات عبر المنصات الإلكترونية والتطبيقات الذكية، مما يعزز قدرتهم على اتخاذ قرارات

مالية مدروسة ويحد من الممارسات غير الشفافة، ويساهم هذا الوعي في دعم أسس الحوكمة الإلكترونية عبر ترسيخ الشفافية والمساءلة في التعاملات المالية؛¹

المبحث الثاني: مراجعة الادبيات المتعلقة بالدراسة الحالية

نستعرض في هذا المبحث على جملة من الدراسات السابقة سواء كانت عربية أو أجنبية والتي تناولت نفس موضوع بحثنا وقمنا بمقارنتها مع دراستنا الحالية.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

سنتناول في هذا المطلب الدراسات السابقة باللغة العربية التي بحثت في موضوع التكنولوجيا المالية وموضوع الحوكمة الإلكترونية التي أجريت داخل وخارج الجزائر

الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية المتعلقة بالمتغير المستقل (التكنولوجيا المالية)

رودي الزهرة، عبد النبي فتحة مقال بعنوان: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات المالية الرقمية بالبنوك الجزائرية-بين التحديات والآفاق، مجلة الجغرافيا الاقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر، المجلد 3، العدد 1، 2026، ص 210-226.²

-تهدف دراستنا البحث الى توضيح أهمية التكنولوجيا المالية ومدى مساهمتها في تعزيز الخدمة المالية الرقمية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية ومن أجل هذا اتبعنا المنهج الوصفي، وتم التطرق إلى مفهوم التكنولوجيا المالية وتطورها وتحدياتها، بالإضافة إلى دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمة المالية الرقمية من خلال عرض أهم الشركات التكنولوجية المالية في الجزائر بالإضافة إلى أهم الدوافع التي تعزز من تحسين الخدمة المالية الرقمية واهم التحديات التي تواجهها في ذلك.

- ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة: هو انعدام الثقة والقلق في استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية وقصر المؤسسات المصرفية في توعية العملاء حول هذه الخدمات وعجزها في التسويق والترويج لها ووجود فجوة واضحة في الوعي والثقافة المجتمعية تجاه مفهوم التكنولوجيا المالية وأهميتها،

¹ عزوي سمية، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الحوكمة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر، 2025، ص 46.

² رودي الزهرة، عبد النبي فتحة، مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات المالية الرقمية بالبنوك الجزائرية-بين التحديات والآفاق، مجلة الجغرافيا الاقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر، المجلد 3، العدد 1، 2026، ص 210-226

وخاصة فيما يتعلق بالتجارة الإلكترونية وتأثيرها على الحياة اليومية، مثل سهولة الوصول إلى الخدمات التجارية والتسوق عبر الإنترنت وأوصت الدراسة بتخصيص ميزانيات لحملات إعلانية عبر وسائل إعلام. المختلفة لتوعية المواطنين بالفوائد والمزايا المرتبطة باستخدام التكنولوجيا المالية والعمل على التحديث التكنولوجي للخدمات المالية مما يتماشى مع متطلبات التكنولوجيا المالية والتأهيل البشري بالحرص على وجود عمالة وكوادر متخصصة قادرة على تأطير عملية التكنولوجيا المالية في البنوك.

2-دراسة موساوي سليم، براني عبد الناصر مقال بعنوان: دور التكنولوجيا المالية الإسلامية في تحسين الخدمات المالية للمصارف عرض التجربة السعودية وإمكانية الاستفادة منها في الجزائر، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، جامعة بومرداس، الجزائر، المجلد 12، العدد1، جوان2025، ص176-196.¹

-هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية المقدمة من طرف المصارف، من خلال التعرف على ماهية التكنولوجيا المالية وأهميتها، وبيان مختلف الخدمات المالية ضمن التكنولوجيا المالية الإسلامية وآلية تطويرها، ومن ثم واقع التكنولوجيا المالية الإسلامية وتطبيقها في السعودية، ومن أجل ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: حداثة تبني مجال التكنولوجيا المالية الإسلامية في كثير من البلدان في مصارفها ورغم ذلك تمكنت بعض دول بنسبة متباينة من تطبيق كثير من المنتجات والخدمات المالية التي تعتمد على مختلف تقنيات التكنولوجيا المالية الإسلامية، قصد تحسين نوعية الخدمات المصرفية للأفراد والشركات، مع ضرورة تطوير البنية التحتية للمؤسسات المالية العاملة بالجزائر، وتعزيز بيئة الابتكار المالي لتصبح قادرة على اعتماد التكنولوجيا المالية، خاصة الدعم الحكومي من خلال توفير الأطر القانونية والتنظيمية.

¹ موساوي سليم، براني عبد الناصر، دور التكنولوجيا المالية الإسلامية في تحسين الخدمات المالية للمصارف عرض التجربة السعودية وإمكانية الاستفادة منها في الجزائر، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، جامعة بومرداس، الجزائر، المجلد 12، العدد1، جوان2025، ص176-196.

3-دراسة الشنطاوي حسن محمد مقال بعنوان: أثر استخدام التكنولوجيا المالية (FINTECH) في تحسين جودة المعلومات المالية للبنوك التجارية الاردنية الدور الوسيط لحوكمة تكنولوجيا المعلومات (COBIT) ، مجلة العلوم المالية والمحاسبية AFSJ 2022 ، الصفحات 153-188¹.

-هدفت الدراسة الى معرفة مدى أثر استخدام Fintech في تحسين جودة المعلومات المالية للبنوك التجارية الاردنية في ظل وجود حوكمة COBIT في الدول نامية كالأردن، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي الذي من خلاله تم جمع البيانات من خلال استبانة تم توزيعها على عينة من الأفراد العاملين بالبنوك الأردنية التي بلغ عددهم 172 عامل.

وتم التوصل الى النتائج التالية: انه يوجد أثر ذا دلالة احصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية في تحسين جودة المعلومات المالية وحوكمة تكنولوجيا المعلومات، وان مستوى جودة المعلومات المالية في البنوك جاءت مرتفعة وهذا يدل على اهتمام البنوك بتوفير المعلومات بمصداقية مما يساعدها في اتخاذ القرارات المالية، وكذلك تهتم بتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات لما لها دور في تحقيق الاهداف والاستراتيجيات وتولد المزايا التنافسية لها.

4-دراسة حسيني جازية جاسم محمد قصي مقال بعنوان: واقع استخدام التكنولوجيا المالية لتحسين الخدمات المالية الرقمية في الجزائر "دراسة تحليلية لعينة من المصارف العمومية"، مجلة العلوم المالية والمحاسبية، 2022، صفحات (237-266)².

-تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف مدى استخدام البنوك الجزائرية لتطبيقات التكنولوجيا المالية، وتحليل دورها في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة مع التركيز على تحديد التحديات التي تواجه تنفيذ التكنولوجيا المالية في الجزائر. يبرز البحث أهمية اعتماد التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها التي أصبحت ضرورة حتمية في القطاع المصرفي لمواكبة التحولات المالية العالمية، لتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع وتحليل البيانات لفترة ما بين 2000 الى 2020 عن عينة من البنوك الجزائرية. ومن بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مظاهر التكنولوجيا المالية تتجلى في وسائل الدفع الإلكتروني، والانظمة الإلكترونية مثل المقاصة الإلكترونية وأجهز ATM ، ومع ذلك فإن تطبيق التكنولوجيا المالية في الجزائر لا يزال في مراحله

¹ الشنطاوي حسن محمد، أثر استخدام التكنولوجيا المالية (FINTECH) في تحسين جودة المعلومات المالية للبنوك التجارية الاردنية الدور الوسيط لحوكمة تكنولوجيا المعلومات (COBIT) ، مجلة العلوم المالية والمحاسبية AFSJ 2022 ، الصفحات 153-188

² حسيني جازية جاسم محمد قصي، واقع استخدام التكنولوجيا المالية لتحسين الخدمات المالية الرقمية في الجزائر "دراسة تحليلية لعينة من المصارف العمومية"، مجلة العلوم المالية والمحاسبية، 2022، صفحات.(237-266)

الأولى مع الحاجة الماسة لتعزيز البنية التحتية التقنية وضمان توافقها مع إطار تنظيمي يحمي القطاع المصرفي الجزائري من مخاطر التكنولوجيا المالية، توصلت الدراسة الى بعض التوصيات المهمة :

-السعي لإيجاد وسائل وآليات مبتكرة لتطوير الخدمات المالية الرقمية، بهدف المحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد .

- من خبرات الدول التي حققت تقدما كبيرا في تبني التكنولوجيا المالية.

5- محاجبية نصيرة، بريش رابح مقال بعنوان: استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية في الصناعة المالية الإسلامية-دراسة حالة دول منظمة التعاون الإسلامي-، حوليات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة البليدة2، الجزائر، المجلد16، العدد2، ديسمبر2022، ص93-116.¹

-تسعى الدراسة إلى تبيان استخدامات تقنيات التكنولوجيا المالية في الصناعة المالية الإسلامية، مثل البلوكشين والعملات المشفرة، وواقها في دول منظمة التعاون الإسلامي، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي، والمنهج التحليلي من أجل توضيح كل المفاهيم المتعلقة بالدراسة وتحليلها بما يتناسب والأهداف المرجوة تحقيقها.

توصلت الدراسة أن التكنولوجيا المالية من خلال تقنياتها ساهمت في انتشار المالية الإسلامية وطورتها خاصة في ظل تدنية التكلفة وسرعة المعاملة، وفي الواقع لا تزال التكنولوجيا المالية الإسلامية جديدة والمستثمرين غير قادرين على التأكد من حجم الاستثمارات التي تستحق الاستثمار، وبلغ حجم معاملات التكنولوجيا المالية الإسلامية لعام 2020 داخل دول منظمة التعاون الإسلامي بنحو 49 مليار دولار، وفي حين يمثل هذا 0.7% من حجم معاملات التكنولوجيا المالية العالمية، وأظهر مؤشر GIFT ل 64 سوقا رئيسيا للتكنولوجيا المالية الإسلامية أن دول منظمة التعاون الإسلامي تهيمن على المراكز العشرة الأولى في حين أن الدول غير الأعضاء في المنظمة تهيمن على العشرة التالية.

الفرع الثاني: الدراسات باللغة العربية المتعلقة بالمتغير التابع (الحوكمة الإلكترونية)

¹ محاجبية نصيرة، بريش رابح، استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية في الصناعة المالية الإسلامية-دراسة حالة دول منظمة التعاون الإسلامي-، حوليات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة البليدة2، الجزائر، المجلد16، العدد2، ديسمبر2022، ص93-116.

1- هيام هديل خليفي، صبرينة لطرش مقال بعنوان: الحوكمة الالكترونية: دراسة حالة-استونيا- كنموذج متقدم ومدى استفادة الجزائر منه، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، جامعة ام البواقي، الجزائر، المجلد 09، العدد 01، جوان (2025)، ص (324-305).¹

- تهدف هذه الدراسة إلى دراسة حالة استونيا في مجال الحوكمة الالكترونية وتقييمها، من خلال مؤشرات الحوكمة الالكترونية الدولية، وكذا استخراج عوامل نجاحها في هذا المجال، كما هدفت إلى التعرف على تجربة الجزائر باعتبارها دولة تبنت تطبيق معالم الحوكمة الالكترونية كفرصة من أجل تحسين طريقة تسييرها لمواردها، لتصبح أكثر كفاءة وفعالية، لذا قمنا بتقييم مدى تطبيقها للحوكمة الالكترونية وفقا لمؤشرات الحوكمة الالكترونية الدولية (2018-2022)، وكذا تسليط الضوء على التحديات التي تواجهها والتي تحول دون تطبيقها.

- وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن الجزائر تعاني من ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وهذا ما نجم عنه نقص استخدام المنصات الحكومية، إضافة إلى نقص التفاعل (المشاركة الالكترونية) بسبب عدم وعي المواطنين بوجود الخدمات الالكترونية، وكذا أهمية مشاركتهم في صنع القرارات، مع ضعف الأمن السيبراني الذي يهدد خصوصية البيانات، بسبب عدم وجود إطار قانوني وتقني كاف له، وعليه يمكن القول بأنه ما يزال الكثير أمام الجزائر من أجل وضع وإرساء معالم الحوكمة الالكترونية، وبإمكانها الاستعانة والاستفادة من تجربة استونيا، باعتبارها رائدة في هذا المجال، وذلك بدء من تحديد إستراتيجية واضحة، وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وكذا محور الأمية الرقمية، وأيضا كسب ثقة المواطنين، مع سن القوانين التي تؤطر هذه العملية، وكذا التعاون مع الدول من أجل الاستفادة من خبراتهم.

2- هشام يوسف سالم الاعمر مقال بعنوان: تقييم أثر الحوكمة الالكترونية في تحسين الأداء المالي في بلدية منشية بني حسن، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد 4، العدد 12، ديسمبر 2023، ص 592-607.²

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تقييم أثر الحوكمة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي في بلدية منشية بني حسن من وجهة نظر المواطنين المراجعين حيث اعتمدت على منهج البحث

¹ هيام هديل خليفي، صبرينة لطرش، الحوكمة الالكترونية: دراسة حالة-استونيا- كنموذج متقدم ومدى استفادة الجزائر منه، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، جامعة ام البواقي، الجزائر، المجلد 09، العدد 01، جوان (2025)، ص (324-305).

² هشام يوسف سالم الاعمر، تقييم أثر الحوكمة الالكترونية في تحسين الأداء المالي في بلدية منشية بني حسن، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد 4، العدد 12، ديسمبر 2023، ص 592-607.

الإيضاحي لتحقيق أهدافها. وتم تطوير استبانة مكونة من عشر فقرات ومن ثم تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية البسيطة حيث أظهرت نتائج. هذه الدراسة أن أثر تقييم الحوكمة الإلكترونية في تحسين الشفافية والمساءلة وكفاءة العمل والاجراءات المالية وتقليل الفساد والاختلالات المالية في البلدية جاءت بدرجة مرتفعة وكذلك تحسين جودة الخدمات المالية وزيادة ثقة المواطنين والرضا عن المعاملات المالية وتحسين التخطيط المالي وإدارة الموارد المالية وزيادة الشفافية والوضوح في عمليات المشتريات والصفقات العامة في البلدية وفي مستوى الالتزام بالقوانين واللوائح السالبة والمحاسبية جاءت أيضا بدرجة مرتفعة. وكذلك أظهرت هذه الدراسة أن تحسين العمل الجماعي والتعاوني بين اقسام البلدية المختلفة تحسن بدرجة متوسطة وقد قدمت هذه الدراسة عدة توصيات اهمها عقد دورات تدريبية للكوادر البشرية العاملة في اقسام بلدية منشية بني حسن والعمل على حوكمة الاقسام الأخرى التي لم يتم حوكمتها لغاياه الآن والعمل على توظيف الكوادر ذات مؤهلات علمية من الدرجة الجامعية الأولى وأكثر حيث ان اغلب أبناء هذه المنطقة من حملة الشهادات الجامعية والدراسات العليا.

3- التركي خولة، علاية موسى الماوري احمد، الزندانى بكيل، مقال بعنوان: دور الحوكمة الإلكترونية في تعزيز الشفافية للقطاع الخاص بدولة قطر، مجلة الباحث، المجلد 21، العدد 01، 2021، ص (269-283).¹

- سعت هذه الدراسة إلى استقصاء أثر الحوكمة الإلكترونية (e-governance) في تعزيز قيم الشفافية لدى القطاع الخاص في دولة قطر. واعتمد الباحثون المنهج النوعي (Qualitative Approach) في جمع البيانات وتحليلها عبر مسارين؛ تمثل الأول في استقراء الأدبيات والوثائق الثانوية ذات الصلة، بينما ارتكز الثاني على جمع البيانات الأولية من خلال إجراء مقابلات "شبه منظمة" مع عينة قصدية بلغت (46) فرداً من أصحاب المصلحة، شملت مسؤولين حكوميين، وممثلين عن القطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية، وأكاديميين، ومواطنين.

وقد خلصت الدراسة إلى أن الحوكمة الإلكترونية تسهم بشكل جوهري في تعزيز الشفافية المؤسسية، مؤكدةً على الجهود الحثيثة التي تبذلها دولة قطر في تطوير الأطر التشريعية والقانونية الرامية لترسيخ النزاهة ومكافحة الفساد. واختتمت الدراسة بتوصية تدعو القطاع الخاص القطري إلى

¹ التركي خولة، علاية موسى الماوري احمد، الزندانى بكيل، دور الحوكمة الإلكترونية في تعزيز الشفافية للقطاع الخاص بدولة قطر، مجلة الباحث، المجلد 21، العدد 01، 2021، ص (269-283).

الاستفادة من التجربة البريطانية الرائدة في تطبيقات الحوكمة الإلكترونية لرفع كفاءة الشفافية وتطوير الأداء.

4- عمران حسن عبد السلام على، عرفة مسعود علي محمد، مقال بعنوان: قياس العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية وعملية اتخاذ القرارات المالية بمصرف الصحاري، مجلة الاصاله ليبيا، المجلد 6، العدد 2، 2022، ص (564-584).¹

- تعالج هذه الدراسة قياس العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية وعملية اتخاذ القرارات المالية في مصرف الصحاري الليبي، وذلك من خلال تحليل الأثر المرتبط بأبعاد الحوكمة الإلكترونية الخمسة المتمثلة في القدرات والموارد البشرية، والمعايير والتطبيقات، وإدارة الموارد المالية، والرقابة والتقييم، والبنية التحتية. وقد تم جمع البيانات عبر استبانة وجرى تطبيقها على عينة عشوائية قوامها 32 موظفًا، كما تم تحليل النتائج باستخدام برنامج SPSS عبر مجموعة من الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف اختبار العلاقة بين المتغيرين. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية موجبة بين الحوكمة الإلكترونية وعملية اتخاذ القرارات المالية، بما يشير إلى أن تطبيق الحوكمة الإلكترونية يسهم في تحسين مستوى القرارات المالية داخل المصرف. ومن ثم خلصت الدراسة إلى ضرورة اهتمام القطاع المصرفي الليبي بتعزيز تطبيق الحوكمة الإلكترونية لما لها من أثر في تطوير إجراءات اتخاذ القرارات المالية ومواجهة التغيرات البيئية وتحقيق الكفاءة في الأنشطة المالية.

5- الجابري خالد محمد، العطاس وليد أحمد، مقال بعنوان: أثر الالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك اليمنية (دراسة ميدانية في البنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت)، مجلة الريان للعلوم الإنسانية والتطبيقية، المجلد (3)، العدد (2)، 2020، الصفحات (273-306)²

تناولت هذه الدراسة تحليل أثر الالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية وخاصةً: الخصوصية والأمان، وقابلية الاستخدام والمحتوى، والمشاركة في لأداء التشغيلي للبنوك العاملة في منطقة ساحل محافظة حضرموت. وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، حيث استُخدم الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، الموجه إلى عينة مكونة من 123 موظفًا في البنوك محل الدراسة، وتم تحليل النتائج

¹ عمران حسن عبد السلام على، عرفة مسعود علي محمد، قياس العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية وعملية اتخاذ القرارات المالية بمصرف الصحاري، مجلة الاصاله ليبيا، المجلد 6، العدد 2، 2022، ص (564-584)

² الجابري خالد محمد، العطاس وليد أحمد، أثر الالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك اليمنية (دراسة ميدانية في البنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت)، مجلة الريان للعلوم الإنسانية والتطبيقية، المجلد (3)، العدد (2)، 2020، الصفحات (273-306)

باستخدام برنامج SPSS وأظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع من الالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية لدى البنوك المدروسة، كما بينت النتائج وجود تأثير إيجابي ودال إحصائيًا للحوكمة الإلكترونية في تعزيز الأداء التشغيلي للبنوك .

ومن أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة: الاستمرار في المحافظة على المستوى المرتفع من الالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية لما لها من أثر مباشر في تحسين الأداء التشغيلي، إضافة إلى التركيز على تطوير جوانب الابتكار والتحديث في تقديم الخدمات المصرفية بما يحقق استجابة أفضل لاحتياجات العملاء، فضلاً عن تعزيز برامج التدريب والتطوير المستمر للموظفين بهدف رفع كفاءتهم في استخدام التكنولوجيا وتقديم الخدمات بكفاءة عالية.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

سننطلق في هذا المطلب الدراسات السابقة باللغة الأجنبية التي عالجت كل من متغيري الدراسة التكنولوجية المالية والحوكمة الإلكترونية.

الفرع الأول: الدراسات باللغة الأجنبية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية

1.A study: Khan Aicha. Raza Ali. Effect of Fintech in Banking Industry. Governance Accounting Archive Review Pakistan (garjournal). Vol 2 Issue 1. 2024.pp 129-144.¹

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر التكنولوجيا المالية على القطاع المصرفي، مع التركيز بشكل خاص على تقنية البلوك تشين، وذلك عبر تحليل انعكاسها على عدة أبعاد رئيسية في العمل المصرفي، تتمثل في: تجربة العملاء، والكفاءة التشغيلية، وإدارة المخاطر، والامتثال التنظيمي. كما تتناول الدراسة الفرص والتحديات المرتبطة بتبني التكنولوجيا المالية في البيئة المصرفية. اعتمدت الدراسة منهجية تحليلية تجمع بين الأساليب النوعية والكمية، مع تنفيذ تحليل موضوعي دقيق باستخدام منهجية PRISMA وقد شملت الدراسة 93 مقالة علمية منشورة خلال الفترة من 2015 إلى 2022.

أظهرت نتائج الدراسة أن تقنية البلوك تشين والبتكوين تشكلان مجتمعين نحو 44% من إجمالي التركيز البحثي، بما يعكس الأهمية المتزايدة لهذه التقنيات في القطاع المصرفي. كما بينت النتائج أن التكنولوجيا المالية قد أسهمت بشكل ملموس في تحسين أداء البنوك، من خلال تعزيز الكفاءة

¹ Khan Aicha. Raza Ali. Effect of Fintech in Banking Industry. Governance Accounting Archive Review Pakistan (garjournal). Vol 2 Issue 1. 2024.pp 129-144.

التشغيلية، وتوسيع نطاق الشمول المالي، وتحسين تجربة العملاء بنسبة بلغت 28% من إجمالي الموضوعات التي تم تناولها.

وتوصي الدراسة بضرورة تعزيز التعاون بين المؤسسات المالية التقليدية وشركات Fintech بهدف تقليل المخاطر ورفع مستويات الاستقرار المالي، بما يستدعي تكيف الأطر التنظيمية بما يدعم هذا التعاون. كما تؤكد الدراسة على أهمية تحسين البنية التحتية الرقمية لتوسيع نطاق الخدمات المالية، وتشجيع الابتكار مع ضمان الالتزام بالمتطلبات التنظيمية، وذلك لتحقيق الاستدامة وتعزيز القدرة التنافسية في السوق المصرفي.

2.A STUDY: Veronica Sebastian. Financial Technology and Sustainability Strategies: In the Perspective of Banking Industry in Malaysia. A Dissertation Submitted to the Department of Business, University of Wales Trinity Saint David in Partial Requirement of the Requirements for the Degree of Doctor of Business Administration, 2023.¹

تتناول هذه الدراسة أثر التكنولوجيا المالية على استراتيجيات الاستدامة في القطاع المصرفي الماليزي، وذلك من خلال اختبار العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل في التكنولوجيا المالية، والمتغير التابع المتمثل في التنمية المستدامة. كما تسعى الدراسة إلى تفعيل المتغير الوسيط عبر تبني نظرية الرؤية القائمة على الموارد (RBV) بوصفها آلية تفسيرية للعلاقة بين متغيرات الدراسة، حيث تُعد التكنولوجيا المالية موردًا يدعم تحقيق الاستدامة المصرفية.

اعتمدت الدراسة المنهج الكمي، إذ تم توزيع استبيان على عينة مكونة من 125 موظفًا العاملين في أقسام (الأصول، المالية، والمدفوعات) موزعين على 39 بنكًا، شملت الدراسة بنوك التجزئة والبنوك التجارية وبنوك الاستثمار في ماليزيا. ولتحليل البيانات تم استخدام نموذج المعادلات الهيكلية الجزئي (Smart PLS-SEM).

وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على كل من RBV وخطط الاستدامة، مما يشير إلى أن التكنولوجيا المالية تُستخدم بشكل فعال في القطاع المصرفي الماليزي لتعزيز ممارسات الاستدامة. كما بينت النتائج أن قطاع التكنولوجيا المالية يشهد نموًا سريعًا، رغم أنه لا يزال في مراحله المبكرة. وفي ضوء النتائج، توصي الدراسة بإجراء أبحاث مستقبلية على عينات أكبر أو مختلفة بهدف الحصول على رؤية أوسع وتحليل أشمل للعوامل المؤثرة في هذا المجال.

¹ Veronica Sebastian. **Financial Technology and Sustainability Strategies: In the Perspective of Banking Industry in Malaysia.** A Dissertation Submitted to the Department of Business, University of Wales Trinity Saint David in Partial Requirement of the Requirements for the Degree of Doctor of Business Administration, 2023.

كما توصي بضرورة تطوير سياسات مالية تستجيب للتحديات المتولدة عن التوسع المتسارع في حلول التكنولوجيا المالية.

3.A Study: Bat Jagadeesha R. Alqahtani Salman. Neko vee Maziar. **FinTech enablers, use cases, and role of future internet of things**, Journal of King Saud University-Computer and Information Sciences, VOL 35,2023, PP 87-101.¹

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العوامل التمكينية للتكنولوجيا المالية ودورها المستقبلي في دمج إنترنت الأشياء (IoT) في القطاع المالي، مع تحليل التطبيقات المتوقعة والتحديات المحتملة. كما تقدم إطار عمل شاملاً يتناول تقنيات مثل IoT وشبكات الجيل الخامس 5G والتوائم الرقمية والميتافيرس، بالاعتماد على مسح موسع للأدبيات المنشورة في مؤتمرات ومجلات دولية مرموقة.

وتشير النتائج إلى أن التكنولوجيا المالية ستعتمد بشكل أكبر على IoT والميتافيرس لتقديم خدمات مالية مبتكرة وفعالة، مع وجود تحديات جوهرية في دمج هذه التقنيات. كما يتوقع الباحثون أن تلعب شبكات الجيل السادس (G6) دوراً حاسماً عبر توفير معدلات نقل بيانات عالية جداً. وتوصي الدراسة بتعزيز البحث والتطوير في الذكاء الاصطناعي والحوسبة الكمومية لدعم متطلبات أمن المعاملات المالية، مع تشجيع التعاون بين المؤسسات المالية وشركات التكنولوجيا لتسريع تبني هذه الحلول.

4.A Study: Xu Reng. **FinTech and Bank Performance in Europe: A Text-mining Analysis**. MSc in Business Research. Business School. University of Barcelona. 2022.²

تناولت هذه الدراسة أثر تبني التكنولوجيا المالية على قطاع المصارف، وذلك عبر تنقيب النصوص بهدف استخراج بيانات التكنولوجيا المالية من التقارير المالية. شملت الدراسة 48 بنكاً تجارياً في 22 دولة أوروبية خلال الفترة الممتدة من 2015 إلى 2021، حيث تم جمع 336 تقريراً مالياً. جرى تحليل العلاقة بين استخدام التكنولوجيا المالية وأداء البنوك، والذي تم قياسه باستخدام معايير برنامج CAMEL. وأظهرت النتائج أن التكنولوجيا المالية (Fintech) ترتبط بعلاقة إيجابية مع

¹ Bat Jagadeesha R. Alqahtani Salman. Neko vee Maziar. **FinTech enablers, use cases, and role of future internet of things**, Journal of King Saud University-Computer and Information Sciences, VOL 35,2023, PP 87-101.

² Xu Reng. **FinTech and Bank Performance in Europe: A Text-mining Analysis**. MSc in Business Research. Business School. University of Barcelona. 2022.

خمسة أبعاد تتمثل في: كفاءة رأس المال، جودة الأصول، كفاءة الإدارة، القدرة على توليد الأرباح، إضافةً إلى السيولة.

كما بينت الدراسة أن تبني التكنولوجيا المالية في أوروبا قد شهد تسارعاً ملحوظاً بعد عام 2019. وتخلص الدراسة إلى أن اعتماد التكنولوجيا المالية يمكن أن يسهم في تحسين أداء البنوك التجارية بطرق متعددة.

ومن أبرز التوصيات:

- ضرورة أن تولي البنوك اهتماماً أكبر بتعزيز الابتكار المالي والاستثمار في حلول التكنولوجيا المالية بهدف تحسين أدائها.

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية المتعلقة بالحوكمة الإلكترونية

1- **A Study: Alkhodary D.A and All, Examining the Impact of E-governance on the performance of Corporation: A Case Study of Companies in Jordan**, Information Sciences Lettes, Vol 12, N°6,2023, 2023, pp2599-2617.¹

تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من أثر الحوكمة الإلكترونية على أداء المؤسسات في القطاع العام الأردني، مع التركيز على مجالات مشاركة العاملين والتفكير الإبداعي والابتكاري وأثر ذلك على المجتمع والبيئة. اعتمدت الدراسة الاستبيان الإلكتروني لجمع البيانات من 500 موظف ضمن مختلف الإدارات، وتم تحليل النتائج باستخدام برنامج SPSS.

وأظهرت النتائج أن تطبيق أدوات الحوكمة الإلكترونية، مثل ERP و CRM والتعاون عبر الإنترنت، يساهم بشكل كبير في تحسين الأداء العام وتعزيز أهداف التنمية المستدامة. كما بينت الدراسة وجود علاقة قوية بين الحوكمة الإلكترونية ورفع مستويات مشاركة الموظفين والابتكار، إضافةً إلى تحسين الأثر الاجتماعي والبيئي، وكذلك زيادة الثقة والرضا لدى العملاء.

ومن أهم التوصيات:

- إعطاء أولوية قصوى لتطبيق أدوات الحوكمة الإلكترونية لتحسين مشاركة الموظفين والابتكار.

¹ Alkhodary D.A and All, **Examining the Impact of E-governance on the performance of Corporation: A Case Study of Companies in Jordan**, Information Sciences Lettes, Vol 12, N°6,2023, 2023, pp2599-2617.

- توفير فرص تدريب وتطوير مهني كافية لضمان الاستفادة الفعالة من هذه الأنظمة.
- تشجيع المسؤولين على توظيف تقنيات الحوكمة الإلكترونية لتعزيز فعالية الخدمات العامة وتقليل الفساد ودعم الانفتاح.

2-A Study: Benzerouk Zakia Seid. **Electronic Governance and its Role in Achieving the Quality of Accounting Information during Coronavirus Pandemic.** Electronic Interdisciplinary Miscellaneous Journal (EIMJ). Vol 39, N°9, 2021. ¹

هدفت الدراسة إلى توضيح دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية خلال جائحة كوفيد-19، وذلك من خلال اختبار طبيعة العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية— والمتمثلة في أبعادها الثلاثة: الإفصاح والشفافية، ومسؤوليات مجلس الإدارة، وإطار العمل الفعّال للحوكمة وبين جودة المعلومات المحاسبية. وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. ولجمع البيانات وتحليلها، تم استخدام استبيان إلكتروني على عينة عشوائية شملت 100 موظف من قسم المعلومات المحاسبية في فروع مصرف الراجحي بالمملكة العربية السعودية. وقد جرى تحليل البيانات باستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.

وأظهرت النتائج أن أفراد عينة الدراسة يتوافقون على أهمية جودة المعلومات المحاسبية، كما أكدوا على وعيهم بأهمية مسؤوليات مجلس الإدارة، وأهمية الإفصاح والشفافية، إضافة إلى أهمية إطار العمل الفعّال للحوكمة الإلكترونية. كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباط بين الحوكمة الإلكترونية بأبعادها وجودة المعلومات المحاسبية. ومن أبرز التوصيات:

- ضرورة قيام المنظمات بخلق بيئة ملائمة لتطبيق آليات الحوكمة الإلكترونية بما يضمن تحسين جودة الممارسات المحاسبية.

3-A Study: Toblas Chwukerue Amara. **E-Governance in the Public Sector in Nigeria.** International Journal of Sustainable Development. Vol 6, N°1. 2019.pp68-74. ²

¹ Benzerouk Zakia Seid. **Electronic Governance and its Role in Achieving the Quality of Accounting Information during Coronavirus Pandemic.** Electronic Interdisciplinary Miscellaneous Journal (EIMJ). Vol 39, N°9, 2021.

² Toblas Chwukerue Amara. **E-Governance in the Public Sector in Nigeria.** International Journal of Sustainable Development. Vol 6, N°1. 2019.pp68-74.

هدفت الدراسة إلى توضيح دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية خلال جائحة كوفيد-19، وذلك من خلال اختبار طبيعة العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية—والمتمثلة في أبعادها الثلاثة: الإفصاح والشفافية، ومسؤوليات مجلس الإدارة، وإطار العمل الفعّال للحوكمة وبين جودة المعلومات المحاسبية. وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. ولجمع البيانات وتحليلها، تم استخدام استبيان إلكتروني على عينة عشوائية شملت 100 موظف من قسم المعلومات المحاسبية في فروع مصرف الراجحي بالمملكة العربية السعودية. وقد جرى تحليل البيانات باستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.

وأظهرت النتائج أن أفراد عينة الدراسة يتوافقون على أهمية جودة المعلومات المحاسبية، كما أكدوا على وعيهم بأهمية مسؤوليات مجلس الإدارة، وأهمية الإفصاح والشفافية، إضافة إلى أهمية إطار العمل الفعّال للحوكمة الإلكترونية. كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباط بين الحوكمة الإلكترونية بأبعادها وجودة المعلومات المحاسبية. ومن أبرز التوصيات:

- ضرورة قيام المنظمات بخلق بيئة ملائمة لتطبيق آليات الحوكمة الإلكترونية بما يضمن تحسين جودة الممارسات المحاسبية.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

بعد استعراض الدراسات السابقة التي تم إجراؤها في مجال الدراسة وجد ان هناك أوجه تشابه وواجه اختلاف عدة جوانب بين هذه الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

الجدول (01-01): المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

العنصر	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	الفجوة البحثية
مجال الدراسة	ركزت أغلب الدراسات السابقة على التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية، جودة المعلومات المالية، والاستدامة، كما تناولت بعض الدراسات الحوكمة الإلكترونية في تعزيز الشفافية والأداء المالي والإداري.	تركز الدراسة الحالية على إبراز دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الحوكمة الإلكترونية داخل المؤسسات المالية والمصرفية.	تجمع الدراسة الحالية بين متغيري التكنولوجيا المالية والحوكمة الإلكترونية في إطار واحد، وهو ما لم يتم التركيز عليه بشكل مباشر في أغلب الدراسات السابقة.

متغيرات الدراسة	تناولت الدراسات السابقة متغيرات متعددة مثل: جودة المعلومات المالية، الخدمات الرقمية، الأداء التشغيلي، الشفافية، والاستدامة.	تعتمد الدراسة الحالية على متغيرين أساسيين هما: التكنولوجيا المالية (المتغير المستقل) والحوكمة الإلكترونية (المتغير التابع).	تتميز الدراسة الحالية بدراسة العلاقة المباشرة بين التكنولوجيا المالية والحوكمة الإلكترونية باعتبارها علاقة حديثة نسبياً في الأدبيات العربية.
القطاع محل الدراسة	أغلب الدراسات ركزت على القطاع البنكي أو المؤسسات الحكومية والقطاع الخاص.	تركز الدراسة الحالية على القطاع المالي والمصرفي باعتباره أكثر القطاعات اعتماداً على التكنولوجيا المالية والحوكمة الإلكترونية.	تقدم الدراسة الحالية رؤية حديثة حول كيفية مساهمة التكنولوجيا المالية في تطوير الحوكمة الإلكترونية داخل القطاع المالي.
الفئة المستهدفة وحجم العينة	تنوعت عينات الدراسات السابقة بين موظفي البنوك، الإداريين، والمراجعين، وتراوح حجم العينات بين 32 و 500 مفردة.	تستهدف الدراسة الحالية موظفي المؤسسات المالية والبنوك باعتبارهم الأكثر ارتباطاً بتطبيقات التكنولوجيا المالية والحوكمة الإلكترونية.	تختلف الدراسة الحالية في اختيار عينة مرتبطة مباشرة بمتغيري الدراسة مع التركيز على البيئة المصرفية الجزائرية.
أدوات جمع البيانات	اعتمدت أغلب الدراسات السابقة على الاستبيان، المقابلات، وتحليل الأدبيات.	تعتمد الدراسة الحالية على الاستبيان والتحليل النظري للدراسات السابقة.	تتميز الدراسة الحالية بمحاولة الربط بين البيانات النظرية والتطبيقية لفهم تأثير التكنولوجيا المالية على الحوكمة الإلكترونية.
منهج الدراسة	استخدمت أغلب الدراسات المنهج الوصفي التحليلي مع الاعتماد على برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS.	تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي مع استخدام	تضيف الدراسة الحالية بعداً تحليلياً يربط بين التكنولوجيا المالية والحوكمة الإلكترونية في

البيئة الجزائرية، وهو مجال ما يزال بحاجة الى المزيد من الدراسات.	الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات.		
--	-------------------------------------	--	--

- تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كونها تجمع بين متغيري التكنولوجيا المالية والحوكمة الالكترونية في إطار تحليلي واحد، مع التركيز على دراسة العلاقة المباشرة بينهما داخل القطاع المالي والمصرفي. كما تسعى لتقديم رؤية حديثة تتلاءم مع البيئة الجزائرية، بالاعتماد على منهج وصفي تحليلي يجمع بين الجانب النظري والتطبيقي، وهو ما يمنح الدراسة قيمة علمية واطافة معرفية مقارنة بالدراسات السابقة التي تناولت كل متغير بصورة منفصلة.

خلاصة الفصل:

يتضح من خلال هذا الفصل، ان التكنولوجيا المالية والحوكمة الإلكترونية تمثلان ركيزتين أساسيتين في مجال التحول الرقمي للمؤسسات المالية والتنظيمية، وتعزيز الشفافية والكفاءة والرقابة داخل المؤسسات. كما أبرز الفصل العلاقة التكاملية بين التكنولوجيا المالية والحوكمة الإلكترونية في دعم التحول الرقمي، تقليل الفساد، تسهيل المعاملات، وتحسين جودة الخدمات، مما يساهم في تحقيق إدارة عصرية وتنمية مستدامة.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد عرض الجوانب النظرية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والحوكمة الالكترونية في الفصل السابق،
والتطرق لمختلف ابعاد الإشكالية البحثية واستئلتها الفرعية، يهدف هذا الفصل الى تطبيق الدراسة
الميدانية على بنك القرض الشعبي الجزائري CPA في ولاية غرداية. ويتضمن ذلك توضيح منهجية
البحث من حيث المجتمع والعينة، وتحليل النتائج المتوصل اليها.

المبحث الأول: الإطار العام لبنك CPA وخدماته المصرفية الالكترونية

المطلب الأول: تعريف بنك القرض الشعبي الجزائري

أولاً: تعريفه

11/05/1965 أنشأ البنك بمقتضى الأمر رقم 66/366 المؤرخ في 29/12/1966 ونشأ المصرف في ليقوم بتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والنشاط الحرفي والمهن الحرة.

القرض الشعبي الجزائري هو عبارة عن مؤسسة اقتصادية تجارية وهو وكالة تابعة لمديرية استغلال (مجموعة غرداية) وهذه الأخيرة هي مجموعة جهوية تابعة للمديرية العامة بالجزائر التي مقرها الاجتماعي (2) بول فار العقيد عميروش الجزائر العاصمة وتأسست المديرية العامة في ديسمبر 1967 من أصل مؤسستين أحدهما مصرية والأخرى فرنسية والتي تضم 7 وكالات وهي كالتالي ورقة تقرت الأغواط حاسي مسعود، الجلفة، غرداية.

ثانياً: تقديم القرض الشعبي الجزائري

لا يختلف الفرض الشعبي الجزائري عن أي مصرف تجاري من حيث التعريف ولا من حيث الوظائف لكن رغم كل هذا توجد بعض الخصوصيات التي تميز كل مصرف عن الآخر خاصة فيما يتعلق بالقطاعات التي تتعامل معها هذه المصارف

أنشأ البنك بمقتضى الأمر رقم 66/366 المؤرخ في 29/12/1966 وأنشأ للمصرف في 11/05/1965 ليقوم تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والنشاط الحرفي والمهن الحرة.

القرض الشعبي الجزائري يندرج تحت ما يسمى بالمنشآت المالية والمصرفية وهي مكان النقاء العرض والطلب على الأموال أي محرر التعامل فيه ليس السلعة وإنما النقود ويندرج تحت المصارف التجارية وهذا النوع يعتبر من أكثر المصارف انتشاراً وأقدمها تاريخياً حيث تدخلها الأموال بشكل ودائع وتخرج منها في شكل قروض قصيرة الأجل وغالباً متوسطة الأجل وفي بعض الأحيان طويلة الأجل.

والبنك مقر رئيسي بالعاصمة و2 بولغار كولونال الجزائر ب 15 وحدة جهوية ويبلغ عدد الوكالات اليوم 122 وكالة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الحوكمة في بنك CPA وكالة غرداية

القرض الشعبي الجزائري هو مصرف مؤسسة مالية رأس ماله البدائي كان يقدر ب 15 مليون دينار جزائري، كما حددت قوانينه بالأمر 67-78 بتاريخ 11 ماي 1967 لكي يصبح سنة 2005 ب 3 25 مليار دينار جزائري وبلغ رأس ماله سنة 2012 ب 48 مليار دينار جزائري وارتفعت فوائده حوالي 27. %

لقد نشأ القرض الشعبي الجزائري على أساس هياكل الهيئات البنكية التي كانت موجودة في عهد الاستعمار وهو عبارة عن إدماج للمصارف التالية:

-البنك الشعبي التجاري الصناعي لوهران B.P.G.I.O

-البنك الشعبي التجاري الصناعي قسنطينة B.P.G.I.C

-البنك الشعبي التجاري الصناعي لعتابة B.P.G.I.A

-البنك الشعبي التجاري الصناعي الجزائر العاصمة B.P.G.I.A

على جانب البنوك الخمسة تم إدماج ثلاث بنوك أجنبية وتلك منذ 1976.

-شركة مرسيليا للإقراض SMC في 1962 SMS

-الشركة الفرنسية للإقراض والبنوك CFCB في 1972 C

-البنك المختلط ميسر MICIR-BMAN

ومن بين وظائف القرض الشعبي الوطني ما يلي:

-إقراض الحرفيين الفنادق قطاعات السياحة الصيد والتعاونيات الغير زراعية تمويل المؤسسات الصغيرة

والمتوسطة أيا كان نوعها، إضافة إلى إقراض أصحاب المهن الحرة الأخرى.

-دور وسيط العمليات المالية للإدارة الحكومية سندات عامة وتمويل مشتريات الدولة.

-تسليف قداماء المجاهدين قصد توفير مصدر رزق لهم أو بناء مسكن أو شراء سيارة خاصة.

التسيير الديناميكي الخزينة البنك.

-تحسين التسيير وجعله أكثر فعالية من اجل ضمان التمويلات اللازمة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الحوكمة في بنك CPA وكالة غرداية

-التطوير التجاري يادخال تقنيات جديدة في مجال التسيير والتسويق.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي واهداف بنك CPA

أولاً: الهيكل التنظيمي

يتكون الهيكل التنظيمي للبنك من:

1 -مدير الوكالة: هو قمة رأس الهرم الإداري التابعة للمجمع وله الحق بالإشراف على كل المصالح، وهو

المسؤول الأول على تسيري النتائج التجارية للوكالة ومن أهم أعماله ما يلي:

-السهر على السري احلسن لمختلف العمليات البنكية وتوجه المرؤوسين وتوعيتهم.

-السهر على تطبيق القواعد والعمل بالقانوني السارية.

-يقوم بدور التخطيط والتنسيق الرقابة والقيادة لتحقيق الأهداف الوكالة المسطرة.

2 -أمانة الوكالة: تقوم بتسهيل مهمة القيام بكل الأعمال المكتبية للمدير، تقوم بوظيفة الاستقبال للعملاء والزبائن.

3-نائب المدير: يقوم بإنابة المدير ويقوم أيضا بمهام تلقي طلبات القروض في الوكالة وكذا قيامه بالربط بين مصلحة القروض ومصلحة التحصيلات متابعة الزبائن المتحصلين على القروض في مدى استجابتهم الجدول إهلاك القروض.

4 -مصلحة القروض: تقوم بوظيفة متابعة ودراسة ملفات القروض بالاعتماد على معايير مضبوطة من ناحية الاقراض والتحصيل.

5-مصلحة الصندوق : تعد من أهم مصلحة في الوكالة حيث تكون دراسة كل عمليات الإيداع والسحب

على مستوى هذه المصلحة.

6 - مصلحة الشؤون الإدارية والمراقبة: تضم هذه المصلحة ثالث مصالح وهي مصلحة الشؤون القانونية مصلحة الأرشفة ومصلحة التحصيلات. كما تعطي هذه المصلحة قراراتها فيما يخص

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الحوكمة في بنك CPA وكالة غرداية

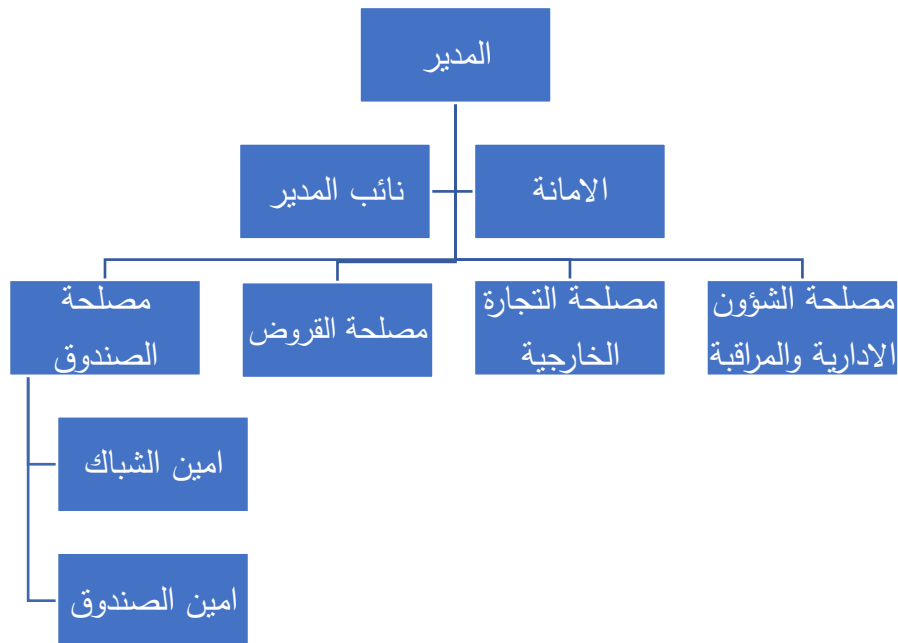
القروض المعجزة، وكذا التحقق من العمل اليومي لجميع الشبائيك خاصة شبائك الصندوق ومراقبة جميع العمليات الإدارية.

7- **مصلحة التجارة الخارجية:** تقوم بتوظيف التدقيق في الحسابات والملفات التابعة لها.

8- **أمين الصندوق:** وهو الذي يقوم بالإشراف على المسحوبات والايداعات المالية في الصندوق وكذا الاشراف على الاعمال المتعلقة بالصراف الآلي للبنك.

9- **أمين الشبائك:** وهو الذي يقوم بمهمة خدمات التحويلات والخدمات السريعة. والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للبنك:

الشكل (2،4): الهيكل التنظيمي للبنك



المصدر: وثائق البنك مقدمة من طرف السيدة زرباني كريمة رئيسة مصلحة القروض ببنك CPA
غرداية

ثانيا: اهداف البنك

لجأ بنك القرض الشعبي الجزائري إلى القيام بأعمال ونشاطات عديدة للوصول إلى إستراتيجية تجعله مؤسسة بنكية كبيرة وهذا بهدف تدعيم مكانته ضمن الوسط البنكي وتتمثل الأهداف الرئيسية في:

- توسيع وتنويع جودة الخدمات.
- الحصول على أكبر حصة في السوق.
- تحسين نوعية وجودة الخدمات..
- تطوير الجهود قصد تحقيق نتائج في تحصيل القروض وفي جذب موارد إضافية.
- جلب العملة الصعبة.
- المساهمة في تنمية الاقتصاد المحلي والوطني.
- الرفع من قيمة الدخل القومي.
- تقدم أحسن الخدمات من أجل جلب الزبائن.
- تحقيق أكبر مردودية.
- بقاء أكبر بنك على مستوى الترتيب الوطني.

المطلب الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك CPA

أولا: البطاقات التي يصدرها البنك

يقوم بنك CPA بإصدار نوعين من البطاقات البنكية بطاقة وطنية CPA CIB وبطاقة دولية CPA CIB وكلتا البطاقتان تقوم بوظيفة الدفع والسحب في نفس الوقت.

أولا: البطاقة البنكية (CIB)

بطاقة CIB هي بطاقة وطنية للسحب والدفع يصدرها "القرض الشعبي الجزائري، " موصولة بشبكة النقد ما بين البنوك، (Réseaux Monétique Interbancaire RMI)وتقبل في التعامل بها من طرف البنوك الأخرى وبريد الجزائر.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الحوكمة في بنك CPA وكالة غرداية

تتضمن هذه البطاقة شريحة الكترونية (une puc) مضبوطة وفقا لنموذج (e my Europay (-Master Card-Visa) الأمر الذي يضمن الحماية المطلوبة عند التعامل بها وتسمح لحاملها بسحب أموالهم في أي وقت غير كل الموزعات الآلية للأوراق النقدية ذات الدفع المسبق، وكذلك تسوية مشترياتهم والخدمات المقدمة لهم بواسطة جهاز الصراف الآلي.

ويمكن أن نميز بين نوعين من بطاقة: CIB

البطاقة العادية: Classique

موجهة للعملاء العاديين الذين يتمتعون بدخل متوسط نسبيا، ولا يميلون إلى إجراء عمليات كبيرة، ويشترط للحصول عليها توفر ما يلي:

أن يكون للعميل حساب بالعملة الوطنية - أن يتراوح دخله بين 10000 و 45000 دج شهريا. وتمكنه من إجراء العمليات التالية:

- سحب مبالغ من أجهزة الصراف الآلي تقدر ب 80 شهريا من دخل العميل.

- دفع ثمن مشترياته بواسطة جهاز الدفع الإلكتروني TPE بما يعادل 10 % شهريا من دخل العميل أو من حسابه.

- ويتعين على حامل البطاقة أن يترك في حسابه ما يعادل 10 من دخله وذلك في كل الأحوال.

البطاقة الذهبية:

موجهة لكبار التجار الذين تكون دخولهم كبيرة إذ تتمتع هذه البطاقة بقدرة دفع كبيرة، لذلك فهي تتوافق مع حاجاتهم يشترط للحصول عليها ما يلي: أن يكون للعميل حساب بالعملة الوطنية. أن يكون دخله ما بين 45000 و 90000 شهريا.

ويمكن له إجراء العمليات التالية بواسطتها:

- سحب ما يعادل 70 من قيمة حسابه باستعمال أجهزة الصراف الآلي DAB .

- دفع ثمن المشتريات بما يعادل 10 من قيمة حسابه باستعمال أجهزة TPE ويتوجب عليه ترك مبلغ يعادل 20 من حسابه مجمدة.

ثانيا : CPA/VISA International

هي بطاقة دولية للسحب والدفع يصدرها بنك CPA بناء ان على موافقة المنظمة العالمية VISA CARD وطبقا لأحكام وشروط هذه المنظمة وهي موجهة للعملاء الوطنيين الذين يملكون حسابا بالخارج، وللمؤسسات المصدرة للسلع والخدمات نحو الخارج حيث تمكنهم من تسوية مشترياتهم والسحب من أرصدهم في أي وقت، وقد تم إصدار هذه البطاقة لأول مرة على مستوى البنك CPA سنة 1989م.

تسمح هذه البطاقة لحاملها بإجراء العمليات التالية:

على المستوى الوطني:

تسديد قيمة المشتريات من البضائع والخدمات المنفعية لدى المحلات الموضوعة تحت الرقابة الجمركية داخل التراب الوطني والمعلنة عن انخراطها في شبكة فيزا الدولية.

في الخارج: تسديد قيمة المشتريات من البضائع والخدمات لدى التجار المنظمين بشبكة فيزا الدولية.

كما يمكن له إجراء سحبيات نقدية من الشبايك البنكية المنخرطة في شبكة فيزا الدولية وذلك في الحد الأقصى الذي يسمح به القرض الشعبي الجزائري، ويكون ذلك حسب نوع البطاقة التي يحملها العميل:

1 بطاقة عادية:

تتيح لحاملها سحب مبلغ 200 أورو يوميا كحد أقصى، أو تسديد ما يعادل هذا المبلغ من المشتريات.

2-بطاقة ذهبية:

تمكن حاملها من سحب مبلغ 800 أورو يوميا، مع الإشارة إلى أن هذه البطاقة لم تصدر بعد من طرف CPA .

ويشترط للحصول على هذه البطاقة أن يكون لدى العميل حسابين بالعملة الوطنية والعملة الصعبة، وأن يجمد فيهما ما لا يقل عن 20000 دج، 1525 أورو على التوالي.

أما في يخص بطاقة GOLD فيجب تحميل مبلغ 5000 أورو على الأقل.

**الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الحوكمة في بنك CPA
وكالة غرداية**

- فكان للزبائن الإقبال الكبير على هذه البطاقات وكذا إقبالهم على خدمات البنك الأخرى كالتحويلات و غيرها من الخدمات.

والجدول التالي يوضح تطور عدد الزبائن وعدد البطاقات البنكية والشيكات الالكترونية والتحويلات المالية على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري.

الجدول (2،2): تطور عدد الزبائن وعدد البطاقات البنكية والشيكات الالكترونية والتحويلات المالية في البنك

2019	2018	2017	2016	2015	
30090	16050	13900	10800	11850	عدد الزبائن
40780	16555	11900	12110	11500	عدد الشيكات الإلكترونية
100997	98800	58800	40025	22452	التحويلات المالية الالكترونية
39000	30000	19000	7990	8000	عدد البطاقات البنكية

المصدر: من وثائق المؤسسة، مقابلة مع السيدة زرباني كريمة، رئيسة مصلحة القروض ببنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غرداية.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه هناك تطور في عدد الزبائن حيث بلغ عددهم 11850 خلال سنة 2015 إلى أن أصبح 30090 في سنة 2019، ونلاحظ أيضا تطور كبير في إصدارات البطاقات البنكية وكذلك التحويلات المالية، حيث بلغ إصدار البطاقة البنكية سنة 2019 حوالي 8000 بطاقة وهذا بهدف التقليل من استعمال السيولة وتداولها أما بالنسبة للشيكات الالكترونية فقد بلغت في نفس الفترة 40780 شيك وهذا للتقليل من الأخطاء التي بالشيكات الورقية كما وصلت التحويلات المالية الالكترونية إلى 40780 تحويلا خلال سنة 2019، وهذا كله للتسريع في وتيرة العمل المصرفي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الحوكمة في بنك CPA وكالة غرداية

بغض النظر عن البطاقات التي يصدرها البنك هناك أيضا عدة مهام وأنشطة يقوم بها من بينها:

-النشاط الرئيسي للبنك يتمثل في منح القروض بمختلف أنواعها وقبول الودائع.

-توسيع نشاط البنك فيما يخص عمليات تمويل التجارة الخارجية.

-استغلال التكنولوجيا من خلال تحسين نظام المعلومات ووضع وسائل حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية.

ثالثا: بطاقة القرض الشعبي الجزائري للمؤسسات Corporate

أثبتت البطاقة البنكية المهنية نفسها على مر السنوات كأداة عمل أساسية تتيح لحاملها تسيير نفقاته المهنية بسهولة أكبر. وقد أدرك القرض الشعبي الجزائري ذلك جيدا ووضع تحت تصرفكم بطاقة الدفع البنكية "كوربورايت" للقرض الشعبي الجزائري، ذات الاستخدام المحلي، الموجهة لفائدة المؤسسات والمهنيين لتغطية نفقاتهم المختلفة. ترتبط بطاقة القرض الشعبي الجزائري " Corporate" بالحسابات المهنية والمؤسسات الكبرى والهيئات العمومية.

صاحب بطاقة **Corporate** للقرض الشعبي الجزائري:

شخص طبيعي مؤهل أو مفوض من قبل الشركة التي تمتلك الحساب.

بطاقة **Corporate** للقرض الشعبي الجزائري:

-بطاقة دفع بنكية مزودة برمز سري (السحب والدفع) وكلمة مرور (الدفع عبر شبكة الإنترنت).

-تحدد عدد بطاقات القرض الشعبي الجزائري للدفع بين البنوك " أعمال" كوربورايت، المؤسسة حسب احتياجاتها.

الخدمات التي توفرها بطاقة **Corporate** للقرض الشعبي الجزائري:

الدفع لدى التجار المزودين بمنصات الدفع الإلكتروني وكذا السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلية (اختياري)، والدفع الإلكتروني لدى النجار عن طريق شبكة الإنترنت يجب أن تكون الخدمات المعنية تابعة لشبكة النقد ما بين البنوك.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الحوكمة في بنك CPA وكالة غرداية

-الخدمات غير المرخص بها في بطاقة Corporate للقرض الشعبي الجزائري:

- الاطلاع على أرصدة الحسابات المرتبطة بها.
- التحويلات من حساب إلى حساب.
- طباعة وصل صغير للعمليات.
- طباعة رقم التعريف البنكي.
- طلب دفتر الشيكات.

-تحدد فترة صلاحية بطاقة Corporate للقرض الشعبي الجزائري بثلاث (03) سنوات، وبعد انتهاء الصلاحية، يتم تجديدها تلقائياً.

-الحد الأقصى للسحب والدفع ببطاقة Corporate للقرض الشعبي الجزائري

- الحد الأقصى للسحب: 50.000 دج.
- الحد الأقصى للدفع الإلكتروني: "300.000 دج.
- عمولة الدفع ببطاقة Corporate للقرض الشعبي الجزائري:

يكون الدفع ما بين البنوك وداخل البنوك مجاني الحامل البطاقة

25 دج بالنسبة للسحب من أجهزة الصراف الآلي (DAB) التابعة للقرض الشعبي الجزائري.

40 دج بالنسبة للسحب من أجهزة الصراف الآلي (DAB) التابعة للبنوك الأخرى.

رابعاً: المؤسسات + Corporate

صاحب بطاقة القرض الشعبي الجزائري للدفع: "Corporate" هو شخص طبيعي مؤهل أو مفوض من قبل الشركة التي تمتلك الحساب.

وهي بطاقة دفع بنكية مزودة برمز سري السحب والدفع وكلمة مرور (الدفع عبر شبكة الإنترنت).

يكون عدد بطاقات القرض الشعبي الجزائري للدفع بينكية + Corporate " " التي تسحب لكل حساب تتم حالة بحالة حسب احتياجاتها.

- الخدمات التي توفرها بطاقة الدفع والسحب Corporate "

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الحوكمة في بنك CPA ووكالة غرداية

الدفع لدى التجار المزودين بمنصات الدفع الإلكتروني وكذا السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي (اختياري)، والدفع الإلكتروني لدى التجار على شبكة الإنترنت يجب أن تكون الخدمات المعنية تابعة لشبكة النقد ما بين البنوك.

-الخدمات غير المرخص بها في بطاقة القرض الشعبي الجزائري للدفع بين البنوك " أعمال "

Corporate +"

-الاطلاع على أرصدة الحسابات المرتبطة بها.

-التحويلات من حساب إلى حساب.

-طباعة وصل صغير للعمليات.

-طباعة رقم التعريف البنكي.

-طلب دفتر الشيكات.

-خدمات الرسائل القصيرة SMS

-الخدمات البنكية الإلكترونية E-Banking

تحدد فترة صلاحية بطاقة القرض الشعبي الجزائري للدفع بنكية + Corporate بثلاث (03) سنوات وبعد انتهاء الصلاحية، يتم تجديدها تلقائيا.

الحد الأقصى للسحب وللدفع المطبق على بطاقة "كوربورايت" + " :

-الحد الأقصى للسحب ما بين 50.000 دج - 1 80.000 دج-

-الحد الأقصى للدفع الإلكتروني: 20.000.000 دج.

-الحد الأقصى لكل مبلغ يخص عملية الدفع: "حسب البنك المصدر .

• عمولة الدفع ببطاقة القرض الشعبي الجزائري "Corporate+":

-يكون الدفع ما بين البنوك وداخل البنوك مجاني الحامل البطاقة.

• .عمولة السحب ببطاقة القرض الشعبي الجزائري "Corporate" + " :

25 دج بالنسبة للسحب من أجهزة الصراف الآلي (DAB) التابع للقرض الشعبي الجزائري.

40 دج بالنسبة للسحب من أجهزة الصراف الآلي (DAB) التابع للبنوك الأخرى.

ثانيا: إجراءات الحصول على بطاقة السحب أو الدفع

تمر البطاقة في عملية إصدارها بعدة مراحل، من تقديم العميل لطلبه إلى الوكالة، دراسة الطلب، وإمضاء عقود وغير ذلك، وهذا ما سنراه في هذا المطلب.

أولا: إجراءات الحصول على البطاقة الوطنية CIB :

يسمح للبنك بإصدار البطاقة CIB لأي زبون يمتلك حساب في بنك القرض الشعبي الجزائري وأي تاجر شرط أن تتوفر فيه الشروط الموضوعية الخاصة بالعقد وكذا رغبة الزبون للحصول على البطاقة سواء كان بطلب من هـ أو دعوة من البنك نظرا لحسن سيرة الزبون، يقوم المكلف بالزائن على اثر ذلك بتلقي طلب الرغبة في الحصول على بطاقة CIP من طرف العميل بتقديم جل المعلومات المطلوبة وكذا الموافقة على الشروط الذي يتضمنها العقد، وفي مقابل ذلك يقوم البنك بالاطلاع على وضعية الزبون المالية بالحصول على المعلومات والبيانات الخاصة بحساباته المالية لدى البنك وكذا الرصيد الأدنى الذي يمتلكه العميل من أجل تحديد نوع البطاقة التي تناسب العميل سواء كانت الذهبية أو العادية إذ لا يمكن أن يحصل الزبون على البطاقة التي أرادها تلقائيا، لذلك تراعي الوكالة الحالة المالية للعميل.

بعد تأكد المكلف بالزائن للحالة المالية للزبون وإمكانية حصوله على البطاقة يقدم له عقدا يخص كل البيانات والمعلومات التي وجب على العميل إعطائها للبنك وبعد الاتفاق على الشروط العامة التي يتضمنها العقد.

وصف العقد:

تتكون وثيقة الاتفاق على 23 نسخ، يحتفظ الزبون بواحدة والنسختين المتبقيتين واحدة للهيئة المالية والأخرى للوكالة.

تتضمن كل واجهة صفحة من وثيقة الاتفاق على البيانات التالية:

- اسم البنك ورقم الهاتف أو الفاكس والموقع الجغرافي له.
- بيانات خاصة بالزبون صاحب الحساب البنكي: الاسم الكامل أو اسم الشخص المعني في حالة أن المؤسسة أو الشركة مالكة للحساب البنكي الموقع الجغرافي أو العنوان، رقم الهاتف أو الفاكس أو البريد الإلكتروني الخاص، رقم الحساب، دخل مالك الحساب.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الحوكمة في بنك CPA وكالة غرداية

- المعلومات الشخصية لمالك البطاقة الاسم الكامل تاريخ ومكان الميلاد، مكان اقامته هذه المعلومات ليست كالتى سبققتها وانما هي في حال أن البطاقة للشخص الحقيقي أما الحساب البنكي للمؤسسة الشخص المعنوي"، أي أنهما لا يمثلان نفس الشخص ونفس حامل البطاقة.
- إضافة لهذه المعلومات والبيانات تحديد السقف الشهري الجملة المسحوبات والتسديدات، رقم البطاقة، تاريخ استحقاقها.
- مساحة مخصصة قمة الهرم الإداري سواء مسؤول أو مدير الوكالة للتصريح بحكمه.
- مكان للتوقيع " مالك البطاقة ومالك الحساب، وكذلك مكان مخصص لختم وتوقيع المدير الوكالة أما على ظهر العقد فتحتوي على الشروط التي تستدعي القبول أو الرفض " لاستخدم البطاقة.
- بعد موافقة الأطراف المتفقة على العقد " الوكالة والزيون إضافة إلى تقديم الزيون مجموع من الوثائق:
- أوراق الثبوتية " بطاقة التعريف رخصة السياقة وجواز السفر ... ترسلها للهيئة المعنية لإتمام الإجراءات وإعداد السندات لإتمام مختلف المستحقات لإصدار البطاقة البنكية الخاصة ببنك CPA وإدخال المعلومات في الشريحة أو الشريط المغنط.
- بعد إصدار البطاقة من الجهات المختصة في البنك يقوم بإرسالها للزيون عبر البريد حيث يجب على البطاقة أن:
- توافق الرقم المدرج في البطاقة مع الأرقام المتواجدة في وثائق العقد.
- توافق المعلومات والبيانات المدرجة في شريحة البطاقة أو الشريط المغنط مع فحوى العقد.
- بعد التأكد من المعلومات المالية من طرف الهيئة ترسل للوكالة الرقم السري للبطاقة عبر البريد والتي بدورها تخزن المعلومات الخاصة بالبطاقة في خزانة خاصة. يصعب على حامل البطاقة باستعمالها مباشرة قبل أن يتم تفعيلها بواسطة المصلحة المعنية في الوكالة ويكون ذلك بعد التأكيد الذي تحصل عليه من الزيون بأن البطاقة والرقم السري قد استلامها حيث تقوم الوكالة بإرسال إشعار بالاستلام والتي تحول الأمر إلى SATIM بتشغيل البطاقة.

ثانيا: إجراءات الحصول على البطاقة الدولية CPA VISA :

يمكن لأي شخص تتوفر فيه شروط الحصول على البطاقة، أن يصبح مالكا لها وذلك بإتباع الخطوات الآتية الذكر:

1 .تقديم العميل بطلب الحصول على البطاقة:

يتقدم العميل بطلب من البنك بالرغبة في الحصول على بطاقة بنكية حيث يعتمد الزبون إلى المكلف بالزبائن على مستوى بنك CPA وملء استمارة خاصة بالبنك حيث يقوم المكلف بالزبائن بالتأكد ما إذا كان العميل يمتلك حسابين في الوكالة حساب بالعملة الوطنية وحساب خاص بالعملة الأجنبية وفي حالة عدم امتلاكه للحسابين فهو مطالب بفتح حسابين جدد في البنك وتحميد مالا يقل عن 1265 أورو في حسابه العملة الأجنبية الصعبة، وتحميد مالا يقل عن 39000 دج بالعملة الجزائرية وصف نموذج طلب البطاقة : يتكون هذا الطلب من 2 نسخ واحد للهيئة النقدية وواحدة للزبون طالب البطاقة ونسختين تحتفظ بهما الوكالة.

- المعلومات والبيانات الشخصية الطالب البطاقة.
- رقم حساب العملة الوطنية ورقم حساب العملة الأجنبية، وكذا المبالغ التي تحويها هذه الحسابات.

وثيقة الطلب الشخصي للعميل.

- ✓ -تحديد قيمة المبالغ الموضع في الحسابين " بالعملة الأجنبية وآخر بالعملة الوطنية."
 - ✓ -عدد المسحوبات والمدفوعات المخطط التي تأمل الوكالة من الزبون أن يقوم بها.
 - ✓ -الفئة التي ينتمي إليها من حيث الدخل إذا كان من المعوزين أو اليتامى أو غير ذلك.
- مساحة مخصصة لتوقيع وختم الزبون على الموافقة على الشروط التي وضعت لتزويده بالبطاقة من طرف البنك.

-مساحة مخصصة لوضع ختم المدير وامضاءه التي تبين موافقته.

أما الشروط العامة فنجدها على ظهر النسخ:

بعد ملأ الزبون لهذا النموذج بالدقة المطلوبة، يقوم المكلف بالزبائن بالتأكد بإجابته على كل الأسئلة من دون استثناء، مع توضيح المعلومات، من إمضاء العميل وتحديد التاريخ، ومن وجود قرأ وصادق عليه" أو " Lu et Approuve " والتي تعني موافقة مدير الوكالة على دراسة الطلب.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الحوكمة في بنك CPA وكالة غرداية

يحصل بعدها العميل على دليل على استلام طلبه "Accusé de réception" ويحول الطلب إلى مدير الوكالة لمراجعته ودراسته.

2. دراسة الطلب:

تتم هذه العملية من خلال دراسة العميل كمواطن وكذا مراجعة الحسابات التي يمتلكها حسابه بالعملة الصعبة وبالعملة الجزائرية (قيمة المدفوعات والمسحوبات التي تمت بالبطاقة) زائد على ذلك:

- السيرة والسمعة الحسنة التي يتميز بها العميل.
- شفافية العميل
- الطبيعة المالية للعميل ليس من الزبائن المشكوك فيهم تسديد مختلف الديون التي عليه(...)
- الدخل والانفاق الشهري.

كل هذه المعلومات الخاصة بالزبون التي تتحصل عليها الوكالة تدرس في ملف خاص، وتقرر الوكالة ما إذا كان الزبون كفي ويمكنه الحصول على البطاقة أو لا.

ومن هنا يأتي الدور الرئيسي للوكالة:

في حالة الموافقة على الطلب تقوم الوكالة بإرسال إشعار التأكيد بالقبول - حيث يتم استقبال الزبون بعد

استلام رسالة من البنك يستدعى بالحضور وتوقيع العقد.

3. العقد الخاص بحامل البطاقة:

يقوم الزبون بالحضور الشخصي بعد استلام الاستدعاء يتقدم للمكلف بالزبائن الاتفاق الذي تم ابرامه مع البنك للحصول على البطاقة بالإضافة إلى مجموعة من الوثائق يقوم البنك باستلامه: يتكون العقد من نسختين نسخة باللغة العربية والأخرى باللغة الفرنسية، تتضمن كل البيانات التالية:

❖ خانة مخصصة لتحديد موضوع العقد (إنشاء بطاقة، تعديل، إلغاء، تجديد أو تبديل البطاقة، تاريخ العقد، رقمه، رمز الوكالة) وما إذا كان العميل من الخواص أو ممثلا المؤسسة.

❖ معلومات شخصية عن الزبون (الاسم، اللقب، العنوان.....)

- ❖ نوع البطاقة التي ترغب في الحصول عليها.
 - ❖ معلومات خاصة بحامل البطاقة (في حالة ما إذا كان حامل البطاقة وطالبا لا يمثلان نفس الشخص).
 - ❖ شهادة من الزبون الذي طلب البطاقة باطلاعه على الشروط العامة لاستعمال البطاقة والتزاما منه
- بالبينات التي حددها سابقا في طلبه مع إعادة تعيينها (البينات).
- ❖ مساحة مخصصة لإمضاء كل من طالب البطاقة المستفيد والبنك.
- وهذا كل ما تضمنه الوجه الأمامي لوثيقة الاتفاق بين الزبون والبنك.
- أما جهة الظهر فتحتوي على الشروط والقواعد الواجب تتبعها بالنسبة للزبون.
- إرسال العقد إلى الهيئة النقدية:

تقوم الوكالة البنكية بإرسال النسخة الثانية التي ترسل للهيئة من العقد إلى الهيئة النقدية (La direction Monétique عند تسلمها، يقوم مسؤول قسم المنخرطين والمنتسبين Adhérents et Affiche بالتأكد من وضوح المعلومات المسجلة فيها وصحتها، نقلها في سجل العقود الخاص بالهيئة الإمضاء على العقد وإدخال هذه المعلومات في جهاز الكمبيوتر.

ومن ثم تخزينها في الشريحة التي تكون مدرجة في البطاقة. وهذا الأمر في حالة القبول والموافقة على الطلب من طرف الهيئة النقدية، أما في حالة الرفض يتم إرجاع نسختين من عقد الاتفاق مع تحديد سبب الرفض (بالنسبة لسمعته المالية السيئة أو الديون المتراكمة التي تؤدي إلى الإفلاس).

ثالثا: الحصول على البطاقة:

- حصول الهيئة المعنية " النقدية أو المالية " على الرقم السري للزبون والبطاقة الخاصة به:
- بعد إصدار البطاقة الخاصة بالزبون المقدم للطلب من طرف المصنع أو الجهة التي تنتج على مستواها تتحصل الهيئة النقدية على البطاقة، مرفقة بالكشف ولا يمكن الحصول على البطاقة إلا بعد أسبوع من تاريخ صنعها وهذا راجع للأسباب عديدة.

وبالحصول على البطاقة البنكية يقوم المسؤول عن المشاركين والمنظمين للشبكة بإجراء عمليات وتسجيل ملاحظات فيما يخص عدد التي أصدرت خلال الأسبوع وكذا البيانات الشخصية للزبائن

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الحوكمة في بنك CPA وكالة غرداية

المسجلة في الشريحة وكذا مراقبة الوثيقة المتحصل عليها من المصنع والتأكد من المعلومات التي تتضمنها ومقارنتها بالمعلومات الخاصة بالزبون.

وتوضع البطاقة في خزانة خاصة وسرية للمحافظة على المعلومات الشخصية للزبون.

بعد أن يتم التأكد من وصول البطاقة إلى الهيئة المعنية تقوم هذه الأخيرة بإرسال الرقم السري للبنك

■ إرسال البطاقة والرقم السري إلى الوكالة البنكية:

-الرقم أو الرمز السري ترسله الهيئة النقدية للبنك

-البطاقة البنكية : ترسلها الهيئة النقدية بواسطة البريد للبنك.

وللحد من المخاطر والحوادث المتعلقة بالبطاقات البنكية تقوم الهيئة البنكية بإرساله رسالة للزبون "تأكيد على ارسال ...) للتأكد من وصول البطاقة والرقم السري لحساب العميل لدى بنك. تقوم الهيئة النقدية بإرسال رسالة للبنك للتأكد من استلام البطاقة والرقم السري ومن ثم تقوم الوكالة بإرسال اشعار للهيئة عند استلامهما.

-استلام البطاقة البنكية من طرف الوكالة وبالتحديد المكلف بالزبائن حيث يقوم هذا الأخير ومدير البنك

بالتأكد من:

- تطابق البيانات والمعلومات المسجلة في النسخ الثلاث مع الكشف ووثيقة الاتفاق.
- التأكد من تسجيل تاريخ استلام الكشف من قبل الوكالة.
- إرسال عبارة "تأكدنا من وصول البطاقة و..... للهيئة النقدية.
- التأكد من سرية وضمان آمنة البطاقة النقدية في الوكالة.

■ تسليم البطاقة للعميل:

يرسل البنك للعميل رسالة نصية" وعت البطاقة تحت تصرف ' لتعلمه أنه أصبح مسؤول عن البطاقة وأصبحت تحمل اسمه.

تحتوي هذه الرسالة على:

-جزء لإعلام العميل بأن البطاقة البنكية صارت مفعلة لاستخدامها في المسحوبات والمدفوعات.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الحوكمة في بنك CPA وكالة غرداية

- جزء يحتوي على تذكرة الحصول على البطاقة "تأكيد على الاستلام". يستلم العميل بطاقته بعد توجهه إلى المكلف بالزائن لإتمام الإجراءات الأخيرة والنهائية وهي بطبعتها إجراءات روتينية من تسجيل المعلومات الشخصية في سجلات البنك المخصصة للبطاقات.
- إذا لم يتم حضور المعني شخصيا في أجل أقصاه 15 يوم أو تقدم نائب ينوبه في البنك في أجل الحصول على البطاقة يقوم هذا الأخير بإرسال رسالة للزبون على رقمه الخاص أو بريده الإلكتروني ينبئه بإمكانية الحصول على بطاقته عن إمكانية حضوره لتسلم بطاقته. هذه الرسالة هي آخر رسالة يرسلها البنك إلى الزبون للحضور واستلام بطاقته وفي حالة ما إذا تعطل الزبون في تلبية دعوة المصرف بالحضور خلال 25 يوما كحد أقصى يقوم أو يشرع البنك بمجموعة من الإجراءات والتدابير ضد الزبون بتعطيل البطاقة وتخريب الرقم السري لها.

ثالثا: تطبيق Mobile CPA

- بفضل تطبيق Mobile CPA يمكن الاطلاع على الحساب في أي وقت أينما كان المتعامل وتسييرها عبر الانترنت من الهاتف الذكي بكل أمان على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.
- تتيح خدمة Mobile CPA (عبر الإنترنت) من الهاتف المحمول (الهاتف الذكي أو اللوحة الإلكترونية)
- الاطلاع على رصيد الحساب دينار عملة صعبة مدخرات وكل العمليات السابقة.
- إجراء عمليات تحويل مبالغ محلية (أقل من واحد (01) مليون دينار عن بعد بكل أمان لصالح مستفيد واحد أو أكثر دون التوجه إلى وكالة توطينه سواء كان المستفيد زبون لدى القرض الشعبي الجزائري أو لدى البنوك الأخرى).
- طلب دفتر الشيكات.
- تحميل كشف التعريف البنكي (RIB) الخاص بكم وإمكانية إرساله عن طريق رسالة قصيرة أو البريد الإلكتروني.
- التواصل مع وکالتک عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف بكل أمان.
- بفضل تطبيق Mobile CPA يمكن أيضا:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الحوكمة في بنك CPA وكالة غرداية

-تحديد موقع جميع وكالاتنا وتحديد المسار الدقيق للوصول إليها عند الحاجة.

-مراقبة منحى تطور رصيدك.

-تحويل العملات.

-تشخيص حساباتكم.

كيفية الاستفادة من خدمة «Mobile CPA ؟

كل ما على المتعامل فعله هو الاشتراك في الخدمات البنكية الإلكترونية - Banking لدى الوكالة التي يتواجد بها الحساب والانخراط في خدمة Mobile CPA من خلال توقيع العقد الخاص بها.

مدة الاشتراك:

يتم اكتتاب الاشتراك لمدة سنة واحدة ويصبح ساري المفعول عند الانخراط.

غير أنه إذا رغب المشترك في فسخ اشتراكه قبل انتهاء صلاحيته، فيجب عليه إخطار البنك كتابيا.

كيف يمكن تحميل تطبيق «Mobile CPA ؟

« App Store أو « Google Play » عن طريق تطبيق « Mobile CPA » يتم تحميل وتنصيب.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

المطلب الأول: منهج واداة الدراسة

الفرع الأول: منهج الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على التساؤلات الفرعية المتعلقة بالدراسة، اعتمدنا على المناهج التالية:

المنهج الوصفي: وذلك من اجل وصف المفاهيم المتعلقة بالإطار النظري المتغيرات الدراسة المتمثلة في التكنولوجيا المالية والحوكمة الالكترونية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الحوكمة في بنك CPA **وكالة غرداية**

منهج دراسة حالة: منهج دراسة حالة من خلال قيامنا بدراسة ميدانية على مستوى بنك القرض الشعبي

الجزائري cpa بولاية غرداية معتمدين على المقابلة.

متغيرات الدراسة: تتمثل متغيرات دراستنا كما يلي:

المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية..

المتغير التابع: الحوكمة الالكترونية.

الفرع الثاني: اداة الدراسة

بناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها وعلى المنهج المتبع وعلى عدم توفر البيانات الكافية وجد أن الأداة أكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي المقابلة، بحيث تم إجراء المقابلة في بنك القرض الشعبي الجزائري.

وصف أداة الدراسة: بعد التطرق الى الجانب النظري بالاستعانة بالمجلات والمذكرات، قمنا بإعداد مقابلة لجمع معلومات حول دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الحوكمة الالكترونية، حيث تتكون المقابلة من 11 سؤال.

المطلب الثاني: إعداد المقابلة

لفهم متغيرات البحث وللإجابة على أسئلته، قمنا باختيار أسلوب المقابلة لجمع المعلومات من المستجيب واستطلاع آرائه حول مجموعة من الاسئلة التي قمنا بإعدادها لهذا الغرض، حيث تعد المقابلة عموماً أسلوب بحث نوعي يتضمن طرح أسئلة مفتوحة للتحدث مع المستجيبين وجمع البيانات حول موضوع ما.

المطلب الثالث: مضمون المقابلة

تضمن المقابلة 11 سؤال تم توجيهه لموظفي القرض الشعبي الجزائري فرع غرداية وقد كانت هذه المقابلة فرصة للتقرب أكثر للبنك والتعرف على خدماته المصرفية الالكترونية. والاسئلة المطروحة كانت كالآتي:

السؤال 1: ما مفهوم الحوكمة الالكترونية لديكم داخل البنك؟

**الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الحوكمة في بنك CPA
وكالة غرداية**

السؤال 2: هل توجد مشاريع رقمية fintech لديكم ارتبطت بشكل مباشر بالحوكمة (مثل إدارة الموافقات، التقارير، المراسلات)؟

السؤال 3: كيف ساهمت الأدوات الرقمية في تقليل الأخطاء البشرية (ان حصل) داخل العمليات؟

السؤال 4: هل ساعدت بعض التطبيقات على توحيد الإجراءات بين الأقسام/الفروع؟

السؤال 5: ما اهم ضوابط الحوكمة الالكترونية التي تركزون عليها عادة؟ (مثل الصلاحيات، التوثيق، الموافقة)

السؤال 6: كيف تضمنون ان النظام/التطبيق المستخدم لا يخالف السياسات او المتطلبات؟

السؤال 7: ما أهمية سجل التدقيق (audit trail) في الحوكمة الالكترونية عند استخدام أنظمة رقمية؟

السؤال 8: هل يتم تنظيم صلاحيات الوصول للموظفين في الأنظمة الرقمية؟ ولماذا؟

السؤال 9: كيف يتم التأكد من هوية المستخدمين (بشكل عام) عند تنفيذ المعاملات او إجراءات الحوكمة؟

السؤال 10: هل توجد إجراءات لتقليل الاحتيال او التلاعب عند وجود أنظمة رقمية؟

السؤال 11: هل ترون بان الموقع الالكتروني للبنك سهل الاستخدام بالنسبة للعميل؟ وهل يضم جميع المعلومات المطلوبة؟

- عرض إجابات المقابلة وتحليلها

الجدول رقم (02-03): أجوبة وتحليل على السؤال 1

السؤال 1:
ما مفهوم الحوكمة الالكترونية لديكم داخل البنك؟
الجواب:
تعرف الحوكمة الالكترونية في بنك cpa بانها استخدام الأنظمة الرقمية والتكنولوجيات الحديثة لتحسين التسيير الإداري، تسريع الخدمات البنكية، تعزيز الشفافية والرقابة داخل البنك.
التحليل:

توضح الإجابة ان بنك cpa يعتبر الحوكمة الالكترونية وسيلة لاعتماد الأنظمة الرقمية لتحسين التسيير الإداري وتسريع الخدمات البنكية، مما يعزز الشفافية والرقابة داخل البنك.

المصدر: من اعداد الطالبة بناءا على مخرجات المقابلة

الجدول رقم (04-02): أجوبة وتحليل على السؤال 2

السؤال 2:
هل توجد مشاريع رقمية fintech لديكم ارتبطت بشكل مباشر بالحوكمة (مثل إدارة الموافقات، التقارير، المراسلات)؟
الجواب:
نعم، يعتمد البنك على عدة تطبيقات وخدمات رقمية ضمن توجه التكنولوجيا المالية مثل خدمات e-Banking، Mobile CPA، والتحويلات الالكترونية، مما يساهم في تسهيل عمليات الحوكمة كتبادل المعلومات وتتبع العمليات البنكية.
التحليل:
تبين الإجابة اعتماد البنك على تطبيقات التكنولوجيا المالية مثل e-Banking و Mobile CPA، وهو ما يساهم في تسهيل العمليات البنكية وتحسين تبادل المعلومات وتتبعها، بما يدعم الحوكمة الالكترونية.

من اعداد الطالبة بناءا على مخرجات المقابلة

الجدول (05-02): أجوبة وتحليل على السؤال 3

السؤال 3:
كيف ساهمت الأدوات الرقمية في تقليل الأخطاء البشرية (ان حصل) داخل العمليات؟
الجواب:
ساهمت الأدوات الرقمية في تقليل الأخطاء البشرية من خلال اتمتة العمليات البنكية، تسريع معالجة البيانات، والاعتماد على الأنظمة المعلوماتية في تسجيل وتتبع العمليات بشكل دقيق. كما ساعدت على تقليل التأخير في معالجة الملفات والعمليات اليومية.
التحليل:

تشير الإجابة الى ان الأدوات الرقمية ساعدت في تقليل الأخطاء البشرية وترفع معالجة العمليات والملفات، مما يرفع من كفاءة الأداء البنكي ودقة الخدمات.

من اعداد الطالبة بناءا على مخرجات المقابلة

الجدول (06-02): أجوبة وتحليل على السؤال 4

السؤال 4:
هل ساعدت بعض التطبيقات على توحيد الإجراءات بين الأقسام/الفروع؟
الجواب:
نعم، ساعدت بعض التطبيقات والأنظمة الرقمية على توحيد الإجراءات بين مختلف الأقسام والفروع من خلال اعتماد قواعد بيانات وأنظمة معلومات موحدة (out look) تسمح بتبادل المعلومات بشكل أسرع وأكثر دقة.
التحليل:
توضح الإجابة ان الأنظمة الرقمية ساهمت في توحيد الإجراءات بين الفروع والاقسام عبر قواعد بيانات موحدة، مما حسن التنسيق وسرعة تبادل المعلومات.

من اعداد الطالبة بناءا على مخرجات المقابلة

الجدول (07-02): أجوبة وتحليل على السؤال 5

السؤال 5:
ما اهم ضوابط الحوكمة الالكترونية التي تركزون عليها عادة؟ (مثل الصلاحيات، التوثيق، الموافقة)
الجواب:
من اهم ضوابط الحوكمة الالكترونية التي يركز عليها البنك: حماية البيانات، توثيق العمليات، السرية المصرفية، مراقبة العمليات الرقمية، والالتزام بالإجراءات التنظيمية والقانونية المتعلقة بالأمن السيبراني.
التحليل:

تبرز الإجابة اهتمام البنك بحماية البيانات، توثيق العمليات، والالتزام بالإجراءات الأمنية، وهو ما يعكس تعزيز الامن السيبراني والشفافية داخل المؤسسة.

من اعداد الطالبة بناءا على مخرجات المقابلة

الجدول (02-08): أجوبة وتحليل على السؤال 6

السؤال 6:
كيف تضمنون ان النظام/التطبيق المستخدم لا يخالف السياسات او المتطلبات؟
الجواب:
يتم ضمان التزام الأنظمة والتطبيقات بالسياسات المعتمدة من خلال اعتماد صلاحيات دخول محددة للمستخدمين، الرقابة الدورية على الأنظمة، والتحديث المستمر للبرمجيات لضمان الامن والامتثال.
التحليل:
توضح الإجابة ان البنك يعتمد على تحديد الصلاحيات والرقابة الدورية والتحديث المستمر للأنظمة لضمان الامن والامتثال للسياسات المعتمدة.

من اعداد الطالبة بناءا على مخرجات المقابلة

الجدول (02-09): أجوبة وتحليل على السؤال 7

السؤال 7:
ما أهمية سجل التدقيق (audit trail) في الحوكمة الالكترونية عند استخدام أنظمة رقمية؟
الجواب:
يعتبر سجل التدقيق (audit trail) من اهم أدوات الحوكمة الالكترونية لأنه يسمح بتتبع جميع العمليات المنجزة داخل النظام، ومعرفة هوية المستخدم ووقت تنفيذ العملية، مما يعزز الشفافية ويسهل عمليات الرقابة والتدقيق.
التحليل:
تبرز هذه الإجابة أهمية سجل التدقيق الالكتروني (audit trail) باعتباره أداة أساسية في تعزيز الحوكمة الالكترونية داخل البنك. اذ يسمح هذا النظام بتتبع العمليات المنجزة ومعرفة هوية المستخدم ووقت تنفيذ العملية، مما يرفع من مستوى الشفافية والمساءلة. كما يساهم

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الحوكمة في بنك CPA ووكالة غرداية

سجل التدقيق في تسهيل عمليات الرقابة الداخلية والكشف عن الأخطاء او التجاوزات، وهو ما يدعم الثقة في الأنظمة الرقمية المعتمدة داخل البنك.

من اعداد الطالبة بناءا على مخرجات المقابلة

الجدول (10-02): أجوبة وتحليل على السؤال 8

السؤال 8:
هل يتم تنظيم صلاحيات الوصول للموظفين في الأنظمة الرقمية؟ ولماذا؟
الجواب:
نعم، يتم تنظيم صلاحيات الوصول للموظفين داخل الأنظمة الرقمية حسب طبيعة المهام والمسؤوليات، وذلك لتقليل مخاطر الوصول غير المصرح به وحماية البيانات البنكية الحساسة.
التحليل:
تبين الإجابة ان تنظيم صلاحيات الوصول حسب المهام يساهم في حماية البيانات البنكية وتقليل مخاطر الوصول غير المصرح به.

من اعداد الطالبة بناءا على مخرجات المقابلة

الجدول (11-02): أجوبة وتحليل على السؤال 9

السؤال 9:
كيف يتم التأكد من هوية المستخدمين (بشكل عام) عند تنفيذ المعاملات او إجراءات الحوكمة؟
الجواب:
يتم التحقق من هوية المستخدمين من خلال كلمات المرور، بيانات الحساب، والوسائل الأمنية المعتمدة داخل النظام البنكي، إضافة الى مراقبة العمليات المشبوهة لضمان سلامة المعاملات.
التحليل:
توضح الإجابة ان البنك يعتمد على آليات للتحقق من هوية المستخدمين مثل كلمات المرور والوسائل الأمنية المختلفة لضمان سلامة المعاملات الالكترونية. ويعكس ذلك اهمية أنظمة الحماية الرقمية في تقليل مخاطر الاختراق والاحتيال الالكتروني.

الجدول (02-12): أجوبة وتحليل على السؤال 10

السؤال 10:
هل توجد إجراءات لتقليل الاحتيال او التلاعب عند وجود أنظمة رقمية؟
الجواب 10:
نعم، توجد إجراءات للحد من الاحتيال والتلاعب، من بينها مراقبة العمليات الالكترونية، اعتماد أنظمة الحماية والامن السيبراني، وتتبع العمليات المشبوهة بشكل مستمر. كما تعتمد البنوك الجزائرية على الرقمنة لتقوية الشفافية والرقابة الداخلية.
التحليل:
تبين الإجابة ان البنوك تعتمد على الرقابة الالكترونية وأنظمة الامن السيبراني للحد من عمليات الاحتيال والتلاعب في المعاملات الرقمية. كما يساهم تتبع العمليات المشبوهة في تعزيز حماية النظام البنكي وضمان سلامة المعاملات الالكترونية. ويعكس ذلك اهتمام البنوك بتقوية الرقابة الداخلية وتحسين مستوى الأمان الرقمي.

الجدول (02-13): أجوبة وتحليل على السؤال 11

السؤال 11:
هل ترون بان الموقع الالكتروني للبنك سهل الاستخدام بالنسبة للعميل؟ وهل يضم جميع المعلومات المطلوبة؟
الجواب:
نعم، يعتبر الموقع الالكتروني والخدمات الرقمية لبنك cpa-bank.dz سهلة الاستخدام نسبيا، حيث توفر خدمات الاطلاع على الحسابات، التحويلات، والدفع الالكتروني، غير ان بعض المستخدمين يرون ان الرقمنة ما تزال تحتاج الى تطوير أكبر وتحسين تجربة المستخدم.
التحليل:

تظهر الإجابة ان الخدمات الرقمية للبنك ساهمت في تسهيل انجاز العمليات البنكية مثل الاطلاع على الحسابات والتحويلات والدفع الالكتروني. كما تعكس توجه البنوك نحو تطوير الخدمات الالكترونية وتحسين سرعة الوصول اليها. ومع ذلك هناك بعض الخدمات الرقمية ما تزال تحتاج الى تطوير لتحسين تجربة المستخدم ورفع كفاءة الأداء.

من اعداد الطالبة بناءا على مخرجات المقابلة

خلاصة الفصل:

خلص الفصل الثاني الى ان التكنولوجيا المالية تلعب دورا مهما في تعزيز الحوكمة الالكترونية من خلال تحسين جودة الخدمات، تسريع المعاملات، وزيادة الشفافية داخل المؤسسات. كما يساهم الاعتماد على الأنظمة الرقمية والدفع الالكتروني في رفع كفاءة الأداء وتقليل التعاملات التقليدية. واتضح ان نجاح تطبيق التكنولوجيا المالية مرتبط بتوفر بنية تحتية رقمية فعالة وكفاءات بشرية مؤهلة، بالرغم من وجود بعض التحديات كالمخاطر الالكترونية وضعف الثقافة الرقمية.

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة، يتجلى أن التكنولوجيا المالية أصبحت من أهم الوسائل الحديثة التي تساهم في تعزيز الحوكمة الإلكترونية، لما توفره من حلول رقمية تساعد على تحسين الأداء الإداري والمالي، ورفع مستوى الشفافية والكفاءة داخل المؤسسات. كما أن اعتماد أنظمة الدفع الإلكتروني والخدمات الرقمية يساهم في تسريع المعاملات وتقليل الاعتماد على الأساليب التقليدية، الأمر الذي يدعم مبادئ الحوكمة الرشيدة.

وقد أظهرت الدراسة أن نجاح تطبيق التكنولوجيا المالية يرتبط بتوفر بنية تحتية رقمية قوية، وكفاءات بشرية مؤهلة، إضافة إلى وجود تشريعات قانونية وتنظيمية تواكب التطورات التكنولوجية. ورغم المزايا العديدة التي توفرها التكنولوجيا المالية، إلا أن هناك بعض التحديات التي قد تعيق فعاليتها، مثل المخاطر السيبرانية وضعف الثقافة الرقمية وارتفاع تكاليف التحول الرقمي.

وعليه، فإن تعزيز الحوكمة الإلكترونية يتطلب دعم الابتكار الرقمي، وتطوير الأنظمة التقنية، وتشجيع المؤسسات على تبني التكنولوجيا المالية بما يحقق الشفافية، الكفاءة، وتحسين جودة الخدمات، بما يتناسب مع متطلبات التحول الرقمي والتنمية المستدامة.

أولاً: اختبار الفرضيات

-الفرضية الأولى والتي مفادها: كلما توفرت بنية تحتية رقمية زادت فعالية تطبيقات التكنولوجيا المالية في الإدارة العمومية، تعتبر هذه الفرضية صحيحة تماماً لان البنك يعتمد على أنظمة رقمية حديثة وتطبيقات مثل e-Banking و Mobile CPA، إضافة الى استخدام قواعد بيانات موحدة بين الفروع والاقسام. كما اكدت الإجابات ان الرقمنة ساهمت في تسريع العمليات وتحسين تبادل المعلومات، وهو ما يدل على وجود بنية تحتية رقمية فعالة.

-الفرضية الثانية والتي مفادها: تساهم أنظمة الدفع الإلكتروني في الحد من التعاملات النقدية وبالتالي تعزيز الشفافية وتقليل فرص الفساد صحيحة حيث ان البنك يعتمد على الخدمات الالكترونية والدفع الرقمي لتسهيل المعاملات البنكية، مع وجود وسائل تحقق وحماية للبيانات وسجل تدقيق الكتروني (Audit Trail) يسمح بتتبع العمليات وتحديد المسؤوليات. هذا يعزز الشفافية والرقابة ويقلل من الأخطاء والتلاعب.

-الفرضية الثالثة والتي مفادها: اعتماد التكنولوجيا المالية يؤدي الى تحسين سرعة وجودة الخدمات العمومية 'صحيحة حيث ان الأدوات الرقمية ساهمت في تسريع معالجة الملفات والعمليات، تقليل

الأخطاء، تحسين التنسيق بين الفروع، تسهيل وصول العملاء للخدمات الالكترونية. وهذا يدل على تحسن واضح في جودة الخدمات وكفاءتها.

-الفرضية الرابعة والتي مفادها: 'العوائق التقنية والتنظيمية والثقافية تحد من الانتشار الواسع للتكنولوجيا المالية داخل الإدارات والمجتمع' صحيحة جزئياً فرغم اعتماد البنك على أنظمة حديثة، الا انه لا يزال بحاجة التحديث المستمر للأنظمة، الرقابة الدورية، تنظيم صلاحيات الوصول، تعزيز الامن السيبراني. وهذا يعكس وجود تحديات تقنية وتنظيمية تتطلب المتابعة المستمرة لضمان نجاح الرقمنة. كما ان الحاجة الى التوعية والثقة الرقمية تبقى من اهم العوامل المؤثرة في الانتشار.

-الفرضية الخامسة والتي مفادها: 'قبول المستخدمين (المواطنين والموظفين) للتكنولوجيا المالية يرتبط بمستوى الثقة والأمان الرقمي وسهولة الاستخدام' صحيحة حيث ان البنك يولي اهتماما كبيرا لحماية البيانات، وتوثيق العمليات، وتنظيم صلاحيات الوصول، واستخدام وسائل تحقق من الهوية وكلمات المرور، إضافة الى الحرص على سهولة استخدام الموقع الالكتروني والخدمات الرقمية. وهذا يدل على ان الثقة والأمان وسهولة الاستخدام عوامل أساسية في تشجيع العملاء والموظفين على استخدام الخدمات الرقمية.

ثانيا: نتائج البحث

- 1-ساهمت الأنظمة الرقمية في تحسين التنسيق وتبادل المعلومات بين الفروع والاقسام.
- 2-اعتماد البنك على التكنولوجيا المالية ساهم في تطوير الحوكمة الالكترونية وتحسين التسيير الإداري.
- 3-تنظيم صلاحيات الوصول والتحديث المستمر للأنظمة يساعدان في الحد من المخاطر المالية.
- 4-استخدام التطبيقات الرقمية والخدمات البنكية الالكترونية أدى الى تسريع العمليات وتقليل الأخطاء البشرية.
- 5-سهولة استخدام الخدمات الالكترونية وارتفاع مستوى الثقة الرقمية يشجعان العملاء على تبني التكنولوجيا المالي.

ثالثا: اقتراحات الدراسة

بناء على نتائج الدراسة، يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- 1-تعزيز التكامل بين مختلف الإدارات والفروع عبر قواعد بيانات موحدة.

2-تحديث الأنظمة المعلوماتية بشكل دوري لضمان الكفاءة والأمان.

3-تعزيز البنية التحتية الرقمية داخل المؤسسات البنكية والإدارية.

4-نشر الثقافة الرقمية بين المواطنين وتشجيع استخدام وسائل الدفع الالكتروني.

5-تحسين جودة الخدمات الالكترونية وتبسيط واجهات الاستخدام للعملاء.

رابعاً: آفاق الدراسة

يمكن مستقبلاً توسيع الدراسة من خلال:

1-دراسة أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات العمومية في قطاعات أخرى غير البنوك.

2-التوسع في دراسة التحديات الأمنية المرتبطة بالتحول الرقمي.

3-دراسة سلوك العملاء ومدى تقبلهم للخدمات البنكية الرقمية.

4-البحث في دور البلوكتشين والعملات الرقمية في تطوير الأنظمة البنكية مستقبلاً.

قائمة المراجع

قائمة المراجع العربية

المواقع الالكترونية:

<https://www.mordorintelligence.com>

الملتقيات، المذكرات والاطروحات الجامعية:

1- عزاوي سمية، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الحوكمة الالكترونية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر، 2025

2- اونيس عبد المجيد، الحوكمة رؤية شاملة، الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية حالة البلدان العربية، يومي 29 30 أكتوبر، 2014.

3- فاتح احمية، الحوكمة الالكترونية اطارها المفاهيمي والتنظيمي، ملتقى جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية، حالة البلدان العربية 2014

4- وليد خلافي، دور المؤسسات الدولية في ترشيد الحكم المحلي، مذكرة ماجستير علوم سياسية

المقالات العلمية:

1. رودي الزهرة، عبد النبي فتيحة، مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات المالية الرقمية بالبنوك الجزائرية-بين التحديات والآفاق، مجلة الجغرافيا الاقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر، المجلد 3، العدد 1، 2026.

2. موساوي سليم، براني عبد الناصر، دور التكنولوجيا المالية الإسلامية في تحسين الخدمات المالية للمصارف عرض التجربة السعودية وإمكانية الاستفادة منها في الجزائر، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، جامعة بومرداس، الجزائر، المجلد 12، العدد 1، جوان 2025.

3. هيام هديل خليفي، صبرينة لطرش، الحوكمة الالكترونية: دراسة حالة-استونيا- كنموذج متقدم ومدى استفادة الجزائر منه، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، جامعة ام البواقي، الجزائر، المجلد 09، العدد 01، جوان (2025).

4. طلحي كوثر، زواوي نهاد «دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية- بيت التمويل الكويتي نموذجا-» مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية، العدد 07 (2023).

5. هشام يوسف سالم الاعمر، تقييم أثر الحوكمة الالكترونية في تحسين الأداء المالي في بلدية منشية بني حسن، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد 4، العدد 12، ديسمبر 2023.

6. محاجبية نصيرة، بريش رابح، استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية في الصناعة المالية الإسلامية-دراسة حالة دول منظمة التعاون الإسلامي-، حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة البليدة2، الجزائر، المجلد16، العدد2، ديسمبر2022.
7. ثامر أسامة، التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي الرقمي في ظل أزمة كورونا، الجزائر، سبتمبر2022.
8. عمران حسن عبد السلام على، عرفة مسعود علي محمد، قياس العلاقة بين الحوكمة الالكترونية وعملية اتخاذ القرارات المالية بمصرف الصحاري، مجلة الاصاله ليبيا، المجلد6، العدد2، 2022.
9. حسيني جازية جاسم محمد قصي، واقع استخدام التكنولوجيا المالية لتحسين الخدمات المالية الرقمية في الجزائر "دراسة تحليلية لعينة من المصارف العمومية"، مجلة العلوم المالية والمحاسبية، 2022.
10. سهيلة فرجاني، عبد الرزاق سلام. «دور التكنولوجيا المالية في دعم تحويل المالية للمهاجرين، مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية والمالية"، المجلد6، العدد2022.
11. الشنطاوي حسن محمد، أثر استخدام التكنولوجيا المالية (FINTECH) في تحسين جودة المعلومات المالية للبنوك التجارية الاردنية الدور الوسيط لحوكمة تكنولوجيا المعلومات (COBIT)، مجلة العلوم المالية والمحاسبية. AFSJ 2022
12. هيوا أبو بكر علي، به لين مصطفى رسول القرداغي، خدمات وأدوات التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية، مجلة جامعة التنمية البشرية، جويلية2022.
13. يحيوي مريم، حذر زينب، الحوكمة الالكترونية مدخل نحو جودة الخدمة العمومية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 08، جامعة الطارف، الجزائر، جانفي 2022.
14. دقيفة نورة، بختي سمية، متطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية في الإدارة العمومية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 03، جامعة الطارف، الجزائر، نوفمبر 2021.
15. التركي خولة، علاية موسى الماوري احمد، الزداني بكيل، دور الحوكمة الالكترونية في تعزيز الشفافية للقطاع الخاص بدولة قطر، مجلة الباحث، المجلد21، العدد01، 2021.
16. محمد قوجيل، قرزيز نبيلة (2021)، استخدامات التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية الإسلامية-تجربة المصارف السعودية، مجلة الدراسات الاقتصادية، العدد 4.
17. باري عبد اللطيف، محبوب مراد، الحوكمة الالكترونية ومتطلبات دراسة نموذج البنوك الجزائرية، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية، المجلد3، العدد 3، 2020.

18. الجابري خالد محمد، العطاس وليد أحمد، أثر الالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك اليمنية (دراسة ميدانية في البنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت)، مجلة الريان للعلوم الإنسانية والتطبيقية، المجلد (3)، العدد (2)، 2020.
19. حمدي زينب، اوقاسم الزهراء، «مفاهيم اساسية حول التكنولوجيا المالية، «مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، 2019، العدد9.
20. عدنان مريزق، لونيس حسينة، الحوكمة الالكترونية مدخل لتنمية الإدارة العمومية في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة البليدة2، الجزائر، 2014.
21. ايمان عبد المحسن زكي، الحوكمة الالكترونية، مدخل اداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009.

قائمة المراجع الاجنبية

Scientific Articles :

1. Khan Aicha. Raza Ali. Effect of Fintech in Banking Industry. Governance Accounting Archive Review Pakistan (garjournal). Vol 2 Issue 1. 2024.
2. Bat Jagadeesha R. Alqahtani Salman. Neko vee Maziar. FinTech enablers, use cases, and role of future internet of things, Journal of King Saud University–Computer and Information Sciences, VOL 35,2023.
3. Veronica Sebastian. Financial Technology and Sustainability Strategies: In the Perspective of Banking Industry in Malaysia. A Dissertation Submitted to the Department of Business, University of Wales Trinity Saint David in Partial Requirement of the Requirements for the Degree of Doctor of Business Administration, 2023.
4. Alkhodary D.A and All, Examining the Impact of E–governance on the performance of Corporation: A Case Study of Companies in Jordan, Information Sciences Lettes, Vol 12, N°6,2023, 2023,
5. Xu Reng. FinTech and Bank Performance in Europe: A Text– mining Analysis. MSc in Business Research. Business School. University of Barcelona. 2022.

6. Benzerouk Zakia Seid. Electronic Governance and its Role in Achieving the Quality of Accounting Information during Coronavirus Pandemic. Electronic Interdisciplinary Miscellaneous Journal (EIMJ). Vol 39, N°9,2021.

.7Toblas Chwukerue Amara. E-Governance in the Public Sector in Nigeria. International Journal of Sustainable Développement. Vol 6, N°1. 2019.

قائمة الملاحق

بطاقة الدفع ما بين البنوك الكلاسيكية



بطاقة الدفع ما بين البنوك "الذهبية"



بطاقة المؤسسات "كوروبورايت"



بطاقة المؤسسات + "كوروبورايت +"



"Corporate + " المؤسسات

• صاحب بطاقة القرض الشعبي الجزائري للدفع بينكية "Corporate +":

هو شخص طبيعي "مؤهل أو مفوض" من قبل الشركة التي تمتلك الحساب.

بطاقة القرض الشعبي الجزائري للدفع بينكية "كوربوريت+" هي :

- بطاقة دفع بينكية مزودة برمز سري (السحب والدفع) وكلمة مرور (الدفع عبر شبكة الإنترنت).
- يكون عدد بطاقات القرض الشعبي الجزائري للدفع بينكية "Corporate + " التي تسحب لكل حساب تتم حالة بحالة، حسب احتياجاتها.

• الخدمات التي توفرها بطاقة الدفع و المسحب "Corporate +":

- الدفع لدى التجار المزودين بملصقات الدفع الإلكتروني وكذا السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي (اختياري) بالدفع الإلكتروني لدى التجار على شبكة الإنترنت (يجب أن تكون الخدمات المعنية تابعة لشبكة النقد ما بين البنوك)
 - الخدمات غير المرخص بها في بطاقة القرض الشعبي الجزائري للدفع بين البنوك "أصل" "Corporate +"
 - الاطلاع على أرصدة الحسابات المرتبطة بها ؛
 - التحويلات من حساب إلى حساب ؛
 - طباعة وصل صغير للعمليات ؛
 - طباعة رقم التعريف البنكي ؛
 - طلب دفتر الشيكات ؛
 - خدمات الرسائل القصيرة sms ؛
 - الخدمات البنكية الإلكترونية ebanking
- تحدد فترة صلاحية بطاقة القرض الشعبي الجزائري للدفع بينكية "Corporate + " بثلاث (03) سنوات، وبعد انتهاء الصلاحية، يتم تجديدها تلقائياً.

• الحد الأقصى للسحب وللدفع المطبق على بطاقة "كوربوريت+":

- الحد الأقصى للسحب ما بين : 50.000 دج – 80.000 دج
- الحد الأقصى للدفع "الإلكتروني" : 20.000.000 دج
- الحد الأقصى لكل مبلغ يخص عملية الدفع : "حسب البنك المصدر"

• عمولة الدفع ببطاقة القرض الشعبي الجزائري "Corporate +":

يكون الدفع ما بين البنوك وداخل البنوك مجاني لحامل البطاقة.

• عمولة المسحب ببطاقة القرض الشعبي الجزائري "Corporate +":

- 25 دج بالنسبة للسحب من أجهزة الصراف الآلي (DAB) التابع للقرض الشعبي الجزائري.
- 40 دج بالنسبة للسحب من أجهزة الصراف الآلي (DAB) التابع للبنوك الأخرى.

بطاقة القرض الشعبي الجزائري للمؤسسات "Corporate"

أثبتت البطاقة البنكية المهنية نفسها على مر السنوات كأداة عمل أساسية تتيح لحاملها تسير نفقاته المهنية بسهولة أكبر. وقد أدرك القرض الشعبي الجزائري ذلك جيدا و وضع تحت تصرفكم بطاقة الدفع البنكية "كوربورايت" للقرض الشعبي الجزائري ذات الاستخدام المحلي، الموجهة لفائدة المؤسسات والمهنيين لتغطية نفقاتهم المختلفة.

ترتبط بطاقة القرض الشعبي الجزائري "Corporate" بالحسابات المهنية والمؤسسات الكبرى والهيئات العمومية.

• صاحب بطاقة Corporate للقرض الشعبي الجزائري :

شخص طبيعي "مؤهل أو مفوض" من قبل الشركة التي تمتلك الحساب.

بطاقة Corporate للقرض الشعبي الجزائري :

- بطاقة دفع إلكترونية مزودة برمز سري (السحب و الدفع) وكلمة مرور (الدفع عبر شبكة الإنترنت).

- تحدد عدد بطاقات القرض الشعبي الجزائري للدفع بين البنوك "أصا" "كوربورايت"، المؤسسة حسب احتياجاتها.

• الخدمات التي توفرها بطاقة Corporate للقرض الشعبي الجزائري :

الدفع لدى التجار المزودين بمنصات الدفع الإلكتروني وكذا السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلية (اختياري)، والدفع الإلكتروني لدى التجار عن طريق شبكة الإنترنت (يجب أن تكون الخدمات المعنية تابعة لشبكة النقد ما بين البنوك).

- الخدمات غير المخصصة بها في بطاقة Corporate للقرض الشعبي الجزائري : الإطلاع على أرصدة الحسابات

المرتبطة بها :

- التحويلات من حساب إلى حساب ؛

- طباعة وصل صغير للعمليات ؛

- طباعة رقم التعريف البنكي ؛

- طلب دفتر الشيكات ؛

تحدد فترة صلاحية بطاقة Corporate للقرض الشعبي الجزائري بثلاث (03) سنوات، وبعد انتهاء الصلاحية، يتم تجديدها تلقائيا.

• الحد الأقصى للسحب والدفع ببطاقة Corporate للقرض الشعبي الجزائري :

- الحد الأقصى للسحب : 50.000 دج.

- الحد الأقصى للدفع "الإلكتروني" : 300.000 دج.

• عمولة الدفع ببطاقة Corporate للقرض الشعبي الجزائري :

- يكون الدفع ما بين البنوك وداخل البنوك مجاني لحامل البطاقة.

• عمولة السحب ببطاقة Corporate للقرض الشعبي الجزائري :

- 25 دج بالنسبة للسحب من أجهزة الصراف الآلي (DAB) التابعة للقرض الشعبي الجزائري.

- 40 دج بالنسبة للسحب من أجهزة الصراف الآلي (DAB) التابعة للبنوك الأخرى.

أنتم مترددون بين بطاقة و Corporate + Corporate للقرض الشعبي الجزائري ؟

بطاقة "كوربورايت" (دج) بطاقة "كوربورايت" + (دج)

"الحد الأقصى الشهري" للسحب كحد أقصى 50.000 كحد أقصى 80.000

الحد الأقصى الشهري "الدفع" 300.000 كحد أقصى 20.000.000 كحد أقصى

التسعيرة/السنة مجاني مجاني مجاني

Mobile CPA

بفضل تطبيق « Mobile CPA » يمكنكم الاطلاع على حساباتكم في أي وقت أينما كنتم و تسيرها عبر الإنترنت من هاتفكم الذكي بكل أمان على مدار الساعة بكل أمان على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع أينما كنتم!

حساباتكم تحت تصرفكم بفضل تطبيق « Mobile CPA ».

تمتعوا بحرية بكل ميزات تطبيق « Mobile CPA ».

تتيح لكم خدمة « Mobile CPA » (عبر الإنترنت) من هاتفكم المحمول (الهاتف الذكي أو اللوحة الإلكترونية):

- الاطلاع على رصيد حساباتكم (دينار، عملة صعبة، منخرات) وكل العمليات السابقة ؛
- إجراء عمليات تحويل مبالغ محلية (أقل من واحد (01) مليون دينار) عن بعد بكل أمان لصالح مستفيد واحد أو أكثر دون التوجه إلى وكالة توطينه (سواء كان المستفيد زبون لدى القرض الشعبي الجزائري أو لدى البنوك الأخرى) ؛

- طلب دفتر الشيكات

- تحميل كشف التعريف البنكي (RIB) الخاص بكم وإمكانية إرساله عن طريق رسالة قصيرة أو البريد الإلكتروني ؛

- التواصل مع وكالتك عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف بكل أمان ؛

بفضل تطبيق « Mobile CPA » يمكنكم أيضا:

- تحديد موقع جميع وكالاتنا وتحديد المسار الدقيق للوصول إليها عند الحاجة ؛

- مراقبة منحنى تطور رصيدك ؛

- تحويل العملات ؛

- تشخيص حساباتكم.

كيف تستفيدون من خدمة « Mobile CPA » ؟

كل ما عليكم فعله هو الاشتراك في "الخدمات البنكية الإلكترونية" e-Banking لدى وكالتكم التي يتواجد بها حسابكم والاندماج في خدمة « Mobile CPA » من خلال توقيع العقد الخاص بها.

مدة الاشتراك:

يتم اكتتاب الاشتراك لمدة سنة واحدة ويصبح ساري المفعول عند الاندماج.
غير أنه إذا رغب المشترك في فسخ اشتراكه قبل انتهاء صلاحيته، فيجب عليه إخطار البنك كتابيا.

كيف يمكنني تحميل تطبيق « Mobile CPA »

يتم تحميل و تثبيت « Mobile CPA » عن طريق تطبيق « App Store » أو « Google Play »

أسئلة المقابلة:

- ما مفهوم الحوكمة الالكترونية لديكم داخل البنك ؟
- هل توجد مشاريع رقمية Fintech لديكم ارتبطت بشكل مباشر بالحوكمة (مثل إدارة الموافقات ، التقارير ، المراسلات) ؟
- كيف ساهمت الأدوات الرقمية في تقليل الأخطاء البشرية (إن حصل) داخل العمليات ؟
- هل ساعدت بعض التطبيقات على توحيد الاجراءات بين الأقسام / الفروع ؟
- ما أهم ضوابط الحوكمة الالكترونية التي تركزون عليها عادة ؟ مثل الصلاحيات ، التوثيق ، الموافقة.
- كيف تضمنون أن النظام / التطبيق المستخدم لا يخالف السياسات أو المتطلبات .
- ما أهمية سجل التدقيق (Audit Trail) في الحوكمة الالكترونية عند استخدام أنظمة رقمية ؟
- هل يتم تنظيم صلاحيات الوصول للموظفين في الأنظمة الرقمية ؟ ولماذا ؟
- كيف يتم التأكد من هوية المستخدمين (بشكل عام) عند تنفيذ المعاملات أو اجراءات الحوكمة.
- هل توجد اجراءات لتقليل الاحتيال أو التلاعب عند وجود أنظمة رقمية ؟
- هل ترون بأن الموقع الالكتروني للبنك سهل الاستخدام بالنسبة للعميل ؟ وهل يضم جميع المعلومات المطلوبة



غرداية في: 29/06/2026

شهادة تصحيح

يشهد الأستاذ (ة) : بجمعني أ. مينة الصفة في لجنة المناقشة .. مشرفا .. و مقرورا ..
بصفته عضوا في لجنة مناقشة الطالب: (ة) : صرا د. .. لسيبر بين
نحصر : .. تكنولوجيا .. مالية
بموان : د. و. ر. التكنو. لوجيا. المالية .. في .. تعزيز .. الحوكمة .. الالكترونية
- دراسة .. حامة .. بنك .. القرض .. الشعبي .. الجزا .. عربي .. CPA .. وكالة .. غرداية ..
تاريخ المناقشة : 04 جوان 2026
أن الطالب: (ة) : التزم : (ة) : بجميع الملاحظات المقدمة في طرف اللجنة وأن المذكرة قابلة للإيداع النهائي

رئيس القسم

إتضاء الأستاذ (ة) المكلف (ة) بمتابعة التصحيح

