



دور التحول الرقمي في جودة خدمات المصارف الإسلامية في الجزائر والتحديات

دراسة حالة مصرف السلام

The role of The Role of Digital Transformation in the Quality of Islamic Banking Services in Algeria and the Challenges - Case study of Al Salam Bank-

طهراوي أسماء

أستاذة محاضرة أ، جامعة أوبكر بلقايد تلمسان
مخبر إدارة المؤسسات وتسيير رأس المال الاجتماعي
tahraouiasma2019@gmail.com

جلمودي سمية

طالبة دكتوراه، جامعة أوبكر بلقايد تلمسان
مخبر إدارة المؤسسات وتسيير رأس المال الاجتماعي
soumia.djelmoudi@univ-tlemcen.dz

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور التحول الرقمي في تحسين وتعزيز الخدمات المصرفية، وتقييم واقع التحول الرقمي في المصارف الإسلامية الجزائرية والتحديات التي تواجهها، بالتطبيق على مصرف السلام الجزائر، وذلك بالاعتماد على تقارير السنوية للمصرف. وقد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: البنوك الإسلامية يمكنها الاستفادة من رقمنة المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، وبالتالي تصبح الخدمات المقدمة تلبى احتياجات العملاء وبتكلفة منخفضة، تقديم مصرف السلام أهمية كبيرة للتحول الرقمي ضمن إستراتيجيته، إلا أنه هناك بعض التحديات التي تعيق من تطور البنوك الإسلامية منها الفجوة الرقمية، عدم تناسق المعلومات.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، المصارف الإسلامية، الخدمات المصرفية، مصرف السلام الجزائر.

Abstract:

This study aimed to highlight the role of digital transformation in improving and enhancing banking services, and to evaluate the reality of digital transformation in Algerian Islamic banks and the challenges they face, by applying it to Al Salam Bank Algeria, based on the bank's annual reports. The study concluded with a number of results, the most important of which are : Islamic banks can benefit from digitization consistent with Islamic Sharia, and thus the services provided meet customer needs at a low cost. AlSalam Bank provides great importance to digital transformation within its strategy, but there are some challenges that hinder the development of banks. Islamic issues include the digital divide and information asymmetry.

Key words: digital transformation, Islamic banks 'banking services' Al Salam Bank Algeria.

مقدمة:

أصبحت التكنولوجيا تلعب دورا أساسيا في مجال المعاملات المالية والمصرفية، خاصة في ظل التطور السريع للإقتصاد الذي أصبح الاندماج فيه أمر ضروري للبنوك والمؤسسات المالية، وذلك بتقديم خدمات متوافقة مع احتياجات العملاء من حيث السهولة والسرعة، ومن هذا المنطلق كان لابد على التمويل الإسلامي أن يواكب هذا الوضع المستجد من خلال اعتماد الرقمنة وتوفير خدمات مالية ومصرفية رقمية، لتحسين أساليب التمويل الإسلامي لتتمكن من المنافسة والازدهار وخدمة العميل.

يقود التحول الرقمي حاليًا نمو صناعة الخدمات المصرفية، حيث يقدم تجربة فريدة ومميزة للعملاء من خلال الاستخدام الأمثل للتقنيات الحديثة لتحسين العمليات التشغيلية وتطوير الخدمات المقدمة وإتمام المعاملات بشكل فوري، ليتمكن العملاء من الوصول إليها في أي وقت وفي أي مكان. وتقدم المنصات الرقمية للبنوك مجموعة واسعة من الخدمات من حيث خدمات فتح الحسابات، طلبات التمويل، إصدار بطاقات السحب الآلي، إتمام عمليات الدفع والشراء، دفع الفواتير، تحويل الأموال عبر الإنترنت والهواتف المحمولة، تحديث بيانات العملاء والخدمات المصرفية الأخرى.

ومما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

كيف يساهم التحول الرقمي في جودة خدمات المصارف الإسلامية، لاسيما مصرف السلام الجزائر؟

وللإجابة عن السؤال الرئيسي نستعين بالأسئلة الفرعية التالية:

لماذا ما المقصود بالتحول الرقمي؟

لماذا ماهي التحديات التي تواجه المصارف الإسلامية الجزائرية في تطبيق التحول الرقمي؟

لماذا فيما تتمثل انعكاسات التحول الرقمي على مصرف السلام الجزائر؟

فرضيات الدراسة: للإجابة على أسئلة الدراسة والوصول إلى تحقيق أهدافها تم صياغة الفرضيات التالية:



للـ يحتل التحول الرقمي أهمية بالغة ضمن خطط واستراتيجيات مصرف السلام الجزائري.

للـ يوجد تجاوب من قبل متعاملي مصرف السلام على المعاملات الرقمية المتوفرة.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة من خلال تناولها لموضوع ذو أهمية بارزة، ألا وهو تبني المصارف الإسلامية للتقنيات الرقمية الذي أصبح ضرورة حتمية بعد جائحة كورونا التي صعبت على العملاء والشركات الوصول إلى الخدمات المالية بطريقة ميسورة وآمنة.

أهداف الدراسة:

للـ توضيح مفهوم التحول الرقمي؛

للـ التعرف على مفهوم المصارف الإسلامية وخصائصها؛

للـ التعرف على التحديات التي تواجه المصارف الإسلامية الجزائرية في تبني التحول الرقمي؛

للـ توضيح أثر التحول الرقمي على أداء مصرف السلام؛

منهجية الدراسة: لتحقيق الأهداف المسطرة للدراسة، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي من أجل وصف وتحليل متغيرات الدراسة.

وللإجابة على الإشكالية المطروحة أعلاه تم تقسيم البحث إلى المحاور التالية :

المحور الأول: المفاهيم المتعلقة بالتحول الرقمي والمصارف الإسلامية؛

المحور الثاني: أبعاد التحول الرقمي في المصارف الإسلامية؛

المحور الثالث: أثر التحول الرقمي على مصرف السلام الجزائري؛

أولا: المفاهيم المتعلقة بالتحول الرقمي والمصارف الإسلامية:

1. مفهوم التحول الرقمي: يمثل التحول الرقمي تغييراً جوهرياً في تقديم الخدمة، وليس تغييراً تراكمياً، حيث يساهم في الاستدامة والقدرة التنافسية، بالإضافة إلى المجتمعات الفاعلة، حيث يساهم في تقديم خدمة أفضل بشكل أسرع. هذه هي العملية التي تنتقل بها المؤسسة إلى نموذج رقمي من حيث ابتكار المنتج والخدمة.¹

يأخذ التحول الرقمي نهجاً رقمياً يحركه العملاء أولاً لجميع جوانب الأعمال، من نماذج أعمالها إلى تجارب العملاء إلى العمليات والعمليات. يستخدم الذكاء الاصطناعي والأتمتة والسحابة الهجينة والتقنيات الرقمية الأخرى للاستفادة من البيانات ودفع سير العمل الذكي، واتخاذ القرار بشكل أسرع وأكثر ذكاءً، والاستجابة في الوقت الفعلي لاضطرابات السوق. وفي النهاية، يغير توقعات العملاء ويخلق فرصاً تجارية جديدة.²

يعرف التحول الرقمي على أنه: مجال تركيز العديد من الشركات في جميع أنحاء العالم لأسباب عديدة، بما في ذلك الإستيلاء على السوق الجديدة والبقاء بها.³

2. مفهوم وخصائص المصارف الإسلامية:

مؤسسة بنكية تقوم بتجميع الأموال وتوظيفها في نطاق الشريعة الإسلامية بما يخدم بناء المجتمع بأحكام التكافل الاجتماعي وتحقيق التنمية، مع الإلتزام بعدم استثمار أو تمويل الأنشطة المخالفة للشريعة.⁴

مؤسسات نقدية مالية تقوم على جلب الموارد النقدية من أفراد المجتمع واستخدامها وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية لضمان نموها وتحقيق التنمية الاقتصادية والتقدم الاجتماعي للشعوب والمجتمعات الإسلامي.⁵

تتمثل خصائص المصارف الإسلامية في:⁶

✓ استبعاد التعامل بالفائدة:

تعد الخاصية الرئيسية والأساسية الذي تقوم عليه المصارف الإسلامية، ومن دون ذلك يصبح مماثلاً للمصارف التقليدية. وذلك لأن الإسلام حرم التعامل بالربا، ويهدف للعمل بمبدأ المشاركة في الغنم والغرم، وليس الربح المضمون المتمثل في سعر الفائدة الثابتة .

✓ اتباع قاعدة الحلال والحرام:



يعني العمل على التنمية من خلال الإستثمار والمشاركة التي تمثل لمعايير الحلال والحرام التي حددتها الشريعة الإسلامية،

فالمصارف الإسلامية تسعى لتمويل المشاريع التي تفيده المجتمع من خلال توجيه وتركيز الإستثمار في دائرة إنتاج تقع ضمن دائرة الحلال.

✓ الصفة التنموية للمصارف الإسلامية:

تلتزم المصارف الإسلامية بالتنمية الاقتصادية لأنها تعتمد على بنية فكرية خاصة، تتجسد في الإسلام ونظامه الشامل المتكامل. حيث تتم عملية تعديل وظيفة رأس المال في المساهمة في المجتمع من خلال التنمية الاقتصادية والاجتماعية، يمكن للبنوك الإسلامية أن تؤدي هذه الوظيفة من خلال تحفيز الوعي الادخار من قبل أفراد المجتمع والمشاركة في عملية الاستثمار.

ثانيا: أبعاد التحول الرقمي على المصارف الإسلامية:

-تنوع الخدمات المصرفية من خلال المنصات الرقمية في عدة مجالات من خدمة فتح الحساب، طلب التمويل، اتمام عمليات الدفع والشراء، تسديد الفواتير، تحويل الأموال عبر الأنترنت والهواتف المحمولة، تحديث البيانات العميل.

-التحول الرقمي في البنوك يتجه الى ثورة حقيقية من استخدام الروبوتات لإتمام العديد من العمليات والخطوات الروتينية الامر، مما سيؤدي الى استخدام الطاقات البشرية لأداء المهام المصرفية الاخرى.

-يساهم التحول الرقمي في خلق خدمات متطورة تعزز من رفعة القطاع المصرفي وتقدم قيمة مضافة لكافة الاطراف المعنية ويدعم الاقتصاد ككل.⁷

-محاربة غسيل الأموال والكشف عن كافة الأنشطة الضارة اقتصاديا والتي تسبب للتضخم، حيث ان كافة المعاملات ستصبح شفافة وموثقة.⁸

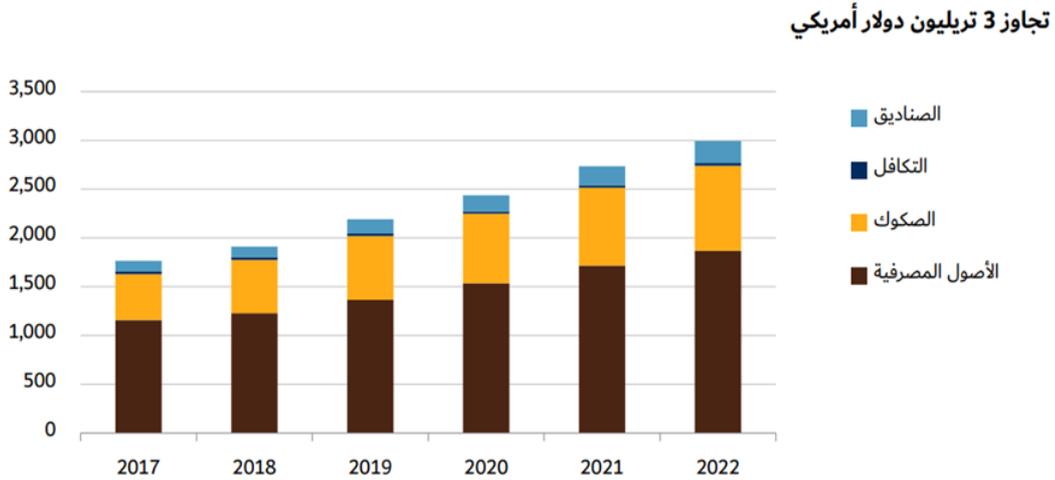
-تقليل تكاليف المعاملات الشرعية، حيث تعتبر هذه التكاليف أعلى من نظيرتها في المصارف التقليدية، نظرا للمتطلبات الشرعية من التملك والحيازة وغيرها. لكن من خلال الرقمنة تستطيع تخفيض تكاليفها، وتنافس المصارف التقليدية.

-يمكن التحكم أكثر في الرقابة الشرعية من خلال الرقمنة، باستخدام برامج متخصصة يمكن اكتشاف الأخطاء وعدم تكررها مما يقلل من الخسائر المحتملة.⁹

استمر قطاع التمويل الإسلامي في النمو في عام 2022، إذ ارتفع حجم الأصول بنسبة 9.4% مقابل 12.2%

في عام 2021، بدعم من نمو الأصول المصرفية وقطاع الصكوك يواصل قطاع التمويل السالمي العالمي مسار نموه، وحسب توقعات وكالة «إس آن بي جلوبال للتصنيفات الائتمانية» أن سينمو القطاع بنحو 10% في 2023-2024 بعد نموه بنفس المقدار عام 2022. نلاحظ ذلك من خلال الشكل التالي:

الشكل 1: تطور قطاع التمويل الإسلامي من 2017 إلى 2022



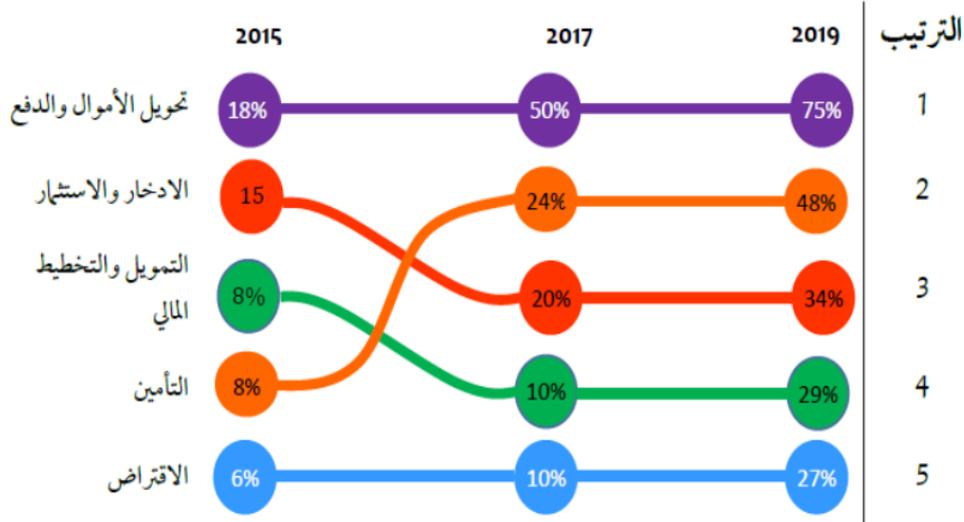
المصدر: محمد دمي، و دروف روي. (2023). التمويل الإسلامي: النمو خارج الأسواق الأساسية ما يزال بعيد المنال. دبي:

.P Global&S



وفي نفس الوقت تزايد التداول الإلكتروني وصناعة الخدمات الإسلامية المالية نحو الرقمنة، فقد شهدت التكنولوجيا المالية نموا متسارعا في مجال أسواق رأس المال حسب الشكل التالي:

الشكل 2: تطور منتجات التمويل الرقمي من 2015 الى 2019



المصدر: فلباشي. (2022). التحول الرقمي لقطاع التمويل الإسلامي في ظل جائحة كورونا الواقع والتحديات: مصرف السلام كنموذج. المجلة الجزائرية للعلوم الإجتماعية والإنسانية، 10(2)، 134-151.

ثالثا: التحول الرقمي في مصرف السلام الجزائري

للإنبذة عن مصرف السلام:

مصرف السلام الجزائري بنك متعدد المهام والخدمات يعمل طبقا للقوانين الجزائرية، ووفقا لأحكام الشريعة الإسلامية في كل تعاملاته. تم اعتماده من بنك الجزائر سنة 2008، بدأ نشاطه بتقديم خدمات مصرفية مبتكرة. يعمل المصرف وفق استراتيجية واضحة تتماشى ومتطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر، عن طريق تقديم خدمات مصرفية عصرية متوافقة مع مبادئ وقيم الشعب الجزائري، بغية تلبية حاجيات السوق، والمتعاملين، والمستثمرين، وتضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة والاقتصاد.

تتكون شبكة فروع مصرف السلام الجزائر حالياً من 23 فرعاً منتشرة عبر مختلف ربوع الوطن، في انتظار افتتاح فروع أخرى؛ انسجماً مع رؤية واستراتيجية المصرف التي تسعى إلى توفير وتقريب خدماته المصرفية بمختلف صيغها لمعامله وبأفضل جودة.¹⁰

لقد واقع التحول الرقمي في مصرف السلام الجزائر

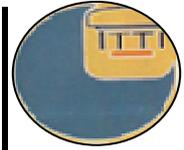
كجزء من التحول الرقمي، قام مصرف السلام بالإجراءات التالية:

1. الخدمات الرقمية:

يقدم مصرف السلام مجموعة من الخدمات تم جمعها في الجدول التالي

الجدول 1: الخدمات الرقمية لمصرف السلام الجزائر

الوصف	الخدمات الرقمية المقدمة
وهو تطبيق يحمل عبر الهاتف الذكي أو اللوحة الإلكترونية ويسمح للفرد والمؤسسات بالعمليات التالية: الكشف عن الأرصدة وآخر العمليات، البحث وترتيب آخر العمليات، محاكاة التمويل وتحويل العملات، الإتصال بالمصرف عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف.	تطبيق "السلام سمارت بنكنغ"
يتم الاطلاع عبر الموقع الإلكتروني على العمليات المصرفية التالية: بالنسبة للأفراد: التطلع على الحسابات، البحث في عمليات الحساب، تحميل وطبع كشوفات الحساب، طبع بيانات الحساب البنكي، دمج الحسابات، متابعة العمليات الإلكترونية، طلب دفتر الشيكات، متابعة التسهيلات، الإطلاع على الودائع لأجل، التحويل بين الحسابات، التحويل للمستفيدين، طلب البطاقة. بالنسبة للمؤسسات:	خدمة المصرف عن بعد: (خدمة السلام مباشر)
حزمة برميوم: الإطلاع على الأرصدة، مراجعة الأرصدة، الإطلاع على العمليات الأخيرة، خدمة الرسائل النصية، المعارضة على الشيك، البحث في عمليات الحساب، تحميل كشوفات الحساب، طبع	



<p>كشوفات الحساب، طبع بيانات الحساب البنكي، طلب دفتر الشيكات، متابعة التسهيلات، الإطلاع على الودائع لأجل، التحويل بين الحسابات، التحويل للمستفيدين، إدخال التحويلات المكثفة، إرسال ملفات التحويلات المكثفة، تقرير التنفيذ</p> <p>2. حزمة غولد: كل خدمات حزمة بريميموم +: دمج الحسابات، التخليص الإلكتروني لمستحقات الجبائية.</p>	
<p>منصة ما قبل التوطين ومنصة الإعتماد المستندي: حيث يتم معالجة طلبات العملاء ما قبل التوطين للاستيراد مع إمكانية ملئ استمارة افتتاح اعتماد مستندي لعملية استرداد عبر النت. وبعد الانتهاء من إدخال المعلومات الخاصة بطلب ما قبل التوطين، يتم النقر على الزر «Continuer vers E-CREDOC» وإدخال المعلومات اللازمة لفتح اعتماد مستندي، المتمثلة في: اسم وعنوان المورد، مواعيد الشحن والصاحية، طبيعة البضاعة، المستندات المختلفة التي تريد تعاملاته. تم. وبعد قبول الطلب من قبل البنك، بالإمكان تحميل وطباعة الوثائق PDF لعمليات ما قبل التوطين والاعتماد المستندي.</p>	<p>منصات التجارة الخارجية</p>
<p>بالنسبة للأفراد: يتم من خلال التطبيق "ويمباي لمصرف السلام" العمليات التالية: الكشف عن الرصيد، تسديد مستحقاتك بمجرد لمسة على مستوى صندوق المتجر، اقتسام الفاتورة او المصاريف عند المتجر، التحويل بين الحسابات لمستخدمي "ويمباي لمصرف السلام"، الكشف عن سجل العمليات البنكية الجارية، إدارة الميزانية (المداحيل والمصاريف).</p> <p>بالنسبة للمؤسسات: بفضل "ويمباي لمصرف السلام" يمكن لعملاء المؤسسات الدفع بسرعة من هواتفهم الذكية مع تلقي تأكيدًا للدفع في الوقت الفعلي على الهاتف الذكي.</p>	<p>خدمة الدفع عبر المسح ويمباي</p>

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على موقع مصرف السلام

❖ إحصاءات حسابات السلام خلال 3 سنوات:

الجدول 2: عدد حسابات السلام 2019-2021

2021	2020	2019	عدد السنوات الحسابات
7860	6297	4062	حسابات السلام مباشر
%20	%55		نسبة الزيادة

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على التقارير السنوية لمصرف السلام 2020، 2021

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد حسابات السلام مباشر زادت بنسبة %55 بين 2019 و2021 مما يدل على تعزيز منصة السلام مباشر للخدمات المصرفية وثقة العملاء.

1. البطاقات المحلية والدولية على مستوى مصرف السلام:

1. بطاقة السحب والدفع آمنة: هذه البطاقة موجهة للأفراد والمؤسسات أيضا وتتوفر على الميزات التالية: مرونة سقوف السحب والدفع؛ إمكانية إستغلال الرصيد 24/سا على مدار 7 أيام/7؛ دفع قيمة مشتريات من كافة نقاط البيع المزودة بماكينة الدفع الآلي حاملة لشارة CIB؛ سحب نقدي عبر الوطن في أي صراف آلي حامل لشارة CIB؛ دفع قيمة المشتريات أو تسديد فاتورة عبر الإنترنت.

2. بطاقة التوفير "أمنيتي": وسيلة ادخار بسيطة وآمنة في متناول جميع أفراد عائلة المتعاملين، وتسمح لهم باستثمار أموالهم مع ضمان توفرها في أي وقت. وتتوفر على المزايا التالية: حساب متاح عند الطلب؛ أرباح تضاف إلى حسابك على أساس ربع سنوي؛ حرية الإيداع والسحب

3. بطاقة فيزا:

السلام فيزا مسبقة الدفع: يتم تعبئتها عن طريق تحويل مبلغ نقدي من الحساب الجاري إلى حساب البطاقة



بالعملة الصعبة (يورو) وذلك حسب الرصيد المطلوب الأدنى؛ وتمنح هذه البطاقة للعملاء سقف أسبوعي مناسب يمكنهم من: تسديد ثمن مشترياتكم من كافة المحلات عبر العالم بإستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني الحاملة لشارة VISA (أكثر من 29 مليون جهاز دفع إلكتروني متاح في متاجر التجزئة حول العالم)؛ التسوق عبر المواقع التجارية الإلكترونية المعتمدة من طرف VISA، السحب النقدي من جميع أجهزة الصراف الآلي الحاملة لشارة VISA، (24/سا & 7 أيام/7)، (أكثر من 2 مليون جهاز صراف آلي في الخارج). وتتمثل مزايا هذه البطاقة ب: سهولة إعادة الشحن؛ بطاقة سحب ودفع عالمية؛ بطاقة مزودة بشريحة ذكية ورقم سري (PIN)، تسديد ثمن المشتريات عبر الأنترنت بإستعمال رقم CVV2 (على ظهر البطاقة) والرقم السري المتغير (OTP)؛ تقديم العروض الترويجية لعملاء البنك حاملي بطاقة فيزا، وللإستفادة منها يكفي

تحميل التطبيق Visa إكسبلور على الهاتف الذكي أو الدخول إلى

الموقع: <https://www.visa.com/globalgateway>؛ يتم تجديد البطاقة عند الطلب (مدة الصلاحية 03 سنوات)؛ البطاقة مزودة بشريحة ذكية ورقم سري؛ إمكانية إستعمال "السلام مباشر" و "السلام سماتر بنكغ" للإطلاع على عمليات وصيد الحساب؛ التنبيه عبر الرسائل النصية القصيرة لجميع العمليات.
-بطاقة السلام فيزا الكلاسيكية : تمنح عملاء المصرف سقفا أسبوعيا إستثنائيا وتوفر هذه البطاقة على نفس عمليات

ومميزات بطاقة السلام فيزا مسبقة الدفع.

-بطاقة السلام فيزا الذهبية: تمنح لكبار متعاملي المصرف تحتوي على سقف أسبوعي إستثنائي يمكنهم من نفس عمليات ومميزات السلام فيزا مسبقة الدفع.

-السلام فيزا بلاينيوم: بطاقة سحب ودفع دولية تمنح سقفا أسبوعيا إستثنائيا تمكن العملاء من نفس عمليات ومميزات السلام فيزا مسبقة الدفع

-بطاقة فيزا الدولية "تصدير" : تمنح للمتعاملين لدى مصرف السلام الجزائر، الذين ينشطون في مجال التصدير، ويملكون حساب المُصدّر باليورو وحساب جاري بالدينار؛ تسمح هذه البطاقة للعملاء بالقيام بعمليات السحب

والدفع في الخارج بأمان خلال السفر في إطار نشاط التصدير. حيث تمكنهم من: تسديد مصاريف الشركة المتعلقة بترويج أنشطة التصدير عبر العالم بإستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني الحاملة لشارة VISA؛ السحب النقدي لغرض دفع مصاريف عمليات الترويج لأنشطة التصدير؛ من جميع أجهزة الصراف الآلي الحاملة لشارة VISA (24/سا و 24/7 أيام).

❖ عدد البطاقات مع نسبة النمو خلال 5 سنوات:

الجدول 3: عدد البطاقات المحلية والدولية في مصرف السلام خلال 5 سنوات

2021	2020	2019	2018	2017	السنوات عدد البطاقات
21.171	14.730	10.336	2638	1040	المحلية
44%	42%				نسبة الزيادة
2.868	1.677	1.154	488		الدولية
42%	45%				نسبة الزيادة

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على التقارير السنوية لمصرف السلام 2020، 2021 من خلال الجدول نلاحظ أن عدد البطاقات المحلية والدولية كانت نسبة الزيادة 42% و 45% على الترتيب

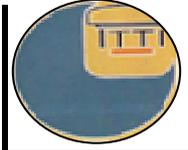
وهذا لحرص المصرف على مواصلة تطوير القنوات الإلكترونية وتعزيز خدمات البطاقات المصرفية، حيث تساعد

حاملي البطاقات المصرفية الصادرة من المصرف على التسوق بثقوة وأمان.

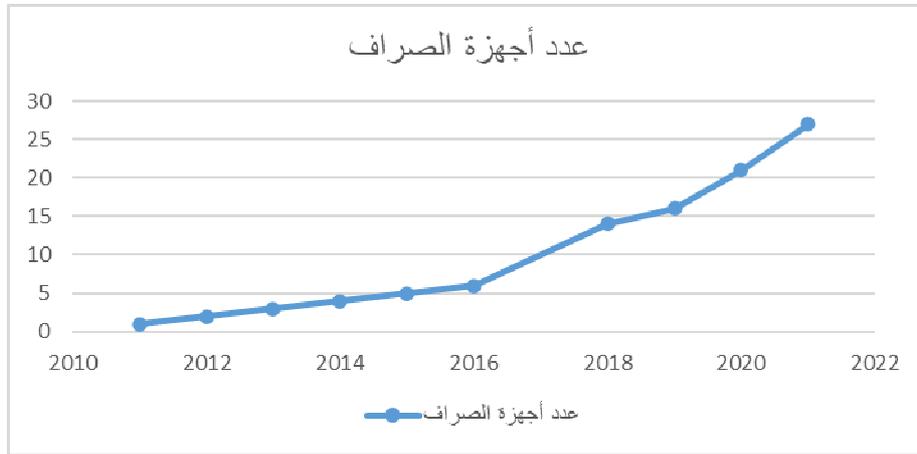
1. أجهزة الصراف الآلي:

الجدول 4: نشاط الصرافات الآلية

السنة	عدد أجهزة الصراف
2011	1
2012	2



2013	3
2014	4
2015	5
2016	6
2018	14
2019	16
2020	21
2021	27



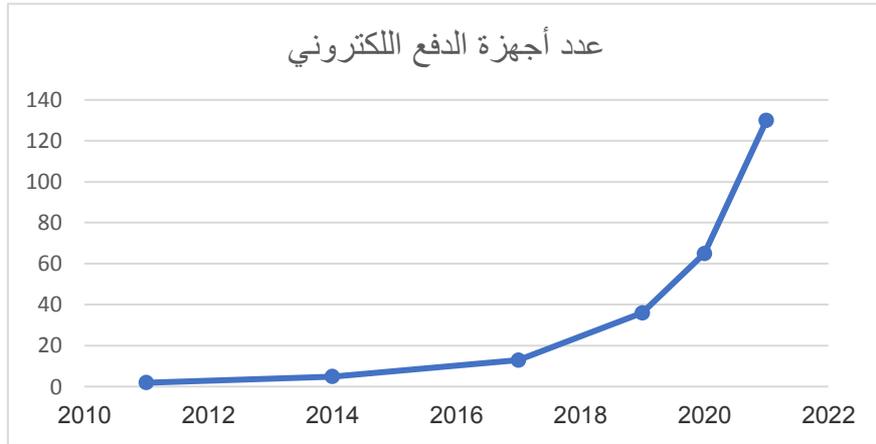
المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على (السلام، 2021، صفحة 2)

تم توسيع نطاق شبكة أجهزة الصراف الالي سنويا ليلعب عددها 27 صراف آلي سنة 2021.
2. أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) :

الجدول 5: نشاط أجهزة الدفع الإلكتروني TPE

السنة	عدد أجهزة الدفع الإلكتروني
2011	2
2014	5
2017	13
2019	36
2020	65
2021	130

الشكل 4: نشاط أجهزة الدفع الإلكتروني TPE



المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على (السلام، 2021، صفحة 6)

تم توسيع نطاق أجهزة الدفع الإلكتروني خصوصا آخر 3 سنوات ليبلغ 130 جهاز سنة 2021.

الجدول 6: نسبة الأجهزة الفعالة

تقرير		
حالة	عدد	نسبة الأجهزة الفعالة (سجلت عمليات)
الأجهزة المثبتة	121	%89
الأجهزة النشطة	79	
أجهزة قيد الإنشاء	5	
أجهزة قيد التثبيت	0	
عدد المعاملات خلال 2021		حجم المعاملات
17934		221097401.86



المصدر: فلياشي. (2022)، مرجع سابق

من خلال الجدول نلاحظ ارتفاع نشاط الدفع الإلكتروني حيث بلغت عدد المعاملات خلال سنة 2021، 17934 معاملة، ويرجع ذلك إلى تركيب أجهزة جديدة فيما بينها التاجر خيار سوبر ماركيت.

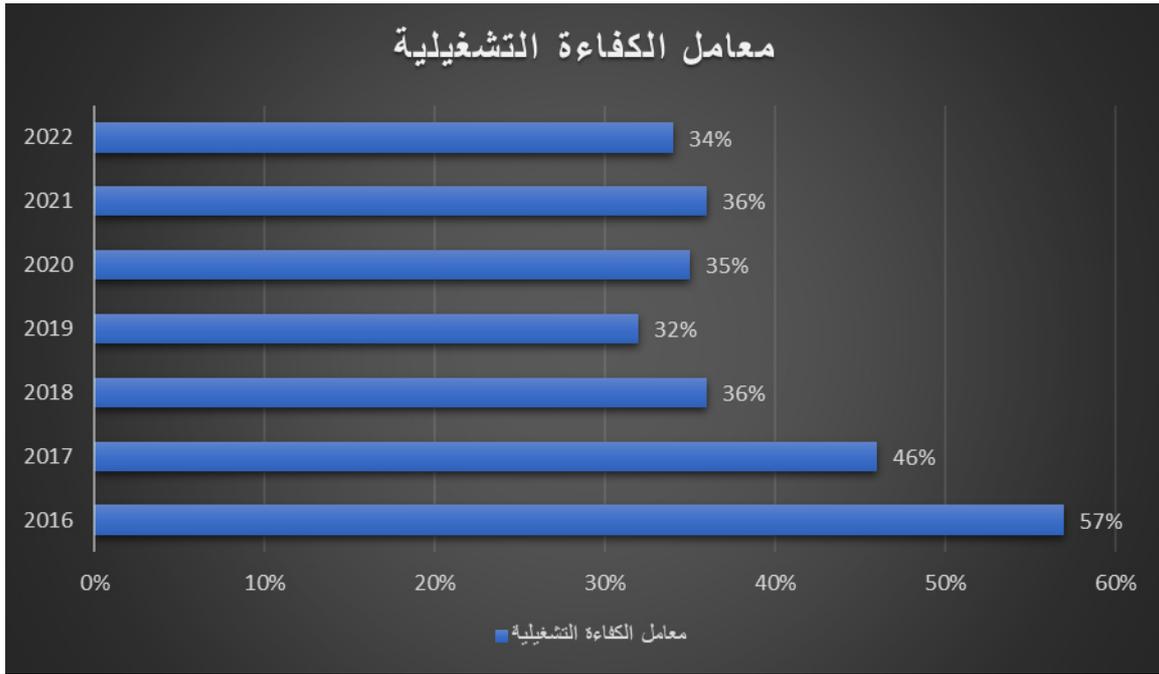
الجدول 7: عدد وقيمة التحويلات المتداولة عبر نظام الدفع الآلي

نسبة النمو المسجلة	قيمة التحويلات (مليار دج)	عدد التحويلات	البيان السنوات
	38,3 مليار دج	3276	2017
47%	56 مليار دج	4812	2018
	59 مليار دج	5889	2020
91%	105 مليار دج	10230	2021

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد التقارير السنوية لمصرف السلام 2018، 2021
الجدول يبين أن عدد وقيمة التحويلات المتداولة عبر نظام الدفع الآلي في زيادة بشكل ملحوظ بين سنة
2017 إلى 2021 بحيث بين 2017 و2018 زادت النسبة بقيمة 47% وبين 2020 و2021 كانت نسبة
الزيادة 91%

❖ تأثير التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية:

الشكل 5: الكفاءة التشغيلية لمصرف السلام

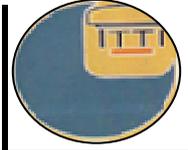


المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على التقارير السنوية لمصرف السلام

نلاحظ من خلال الشكل ارتفاع الكفاءة التشغيلية وهذا لما قام به مصرف السلام من خلال رفع كفاءة موارده البشرية عن طريق دورات تدريبية (105 دورة تدريبية سنة 2018 خصت 729 مشاركة للموظفين 92 دورة تدريبية خصت 1095 مشاركة سنة 2019، 45 دورة تدريبية خصت 371 مشاركة، كما تكفل المصرف بتأطير 160 متربصا يزاولون دراساتهم بجامعة ومعاهد التعليم العالي سنة 2020)، واقتناء نظام معلومات تسييره وتطويرية من بينها: سنة 2018 اطلاق موقع مصرف السلام الجزائري الالكتروني المتطور والجديد من حيث التقنية والتنوع في المحتوى، وقد تم تزويده بأدوات وخصائص تكنولوجية. كما قامت خلية التطوير بالانتقال من النسخة السابعة إلى النسخة السابعة عشر لنظام المعلومات t24.

في سنة 2020 تم إطلاق خدمة دعم العملاء من أجل التكفل شكاوى وطلبات المتعاملين في مدة لا تتجاوز 48 ساعة، وأطلق المصرف أيضا خدمة Chabot للرد باستعمال الذكاء الاصطناعي على استفسارات المتعاملين عبر رسائل الفاييسوك وموقع المصرف الرسمي للمصرف فقد بلغ عدد متابعي صفحة الفاييسوك الرسمية للمصرف 140 ألف متابع، وسجل الموقع الرسمي للمصرف زيارة عدد 875.000 زائر. ("مكتبة المصرف"، د.ت)

للأهم المعوقات التي تواجه المصارف الإسلامية الجزائرية في استخدام تقنيات التحول الرقمي:



1. القوانين التشريعية والتنظيمية:

لم يتم تعديل القانون النقد والقرض 90-10، الذي ينظم أنشطة البنوك في السوق النقدية والمصرفية، ليتماشى مع مبادئ الصيرفة الإسلامية والضوابط الشرعية المتعلقة بها. سمح لبنك البركة ومصرف السلام بتقديم منتجات وخدمات مالية إسلامية، ويعملان كبنوك تجارية بناءً على قوانين المنظمة المحددة لاعتماد البنوك، نتيجة عدم وجود أحكام قانونية تنظم عمل المصارف الإسلامية في الجزائر ضمن قانون النقد والقرض الحالي. وهذا أدى لوجود منافسة محدودة، خاصةً مع احتكار البنوك الحكومية لأنشطة العمل المصرفي. ورغم صدور النظام رقم 20-02، الذي يحدد الإجراءات المتعلقة بالصيرفة الإسلامية وقواعد ممارستها من قبل البنوك والمؤسسات المالية، إلا أنه تم اقتراح فتح شبائيك إسلامية داخل البنوك التقليدية لتقديم خدمات مالية وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية.

2. عدم وجود سوق مالي إسلامي:

توفير سوق نقدي ومالي إسلامي واعتماد قانون خاص لصكوك الإسلامية يشجع على تفعيل الأنشطة المالية الإسلامية.

وهنا يتضح أهمية إتاحة الفرصة للمصارف الإسلامية وحمايتها من خلال تطبيق نظام مصرفي مزدوج يتضمن جوانب ربوية وإسلامية، أو من خلال نظامين مصرفيين منفصلين لتنظيم عمل البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية بشكل منفصل.

تعتمد المصارف الإسلامية على صيغ استثمارية وتمويلية متعددة كالمشاركة والمضاربة والإيجار التمويلي وأغلب هذه المعاملات تندرج ضمن الأدوات القصيرة الأجل وغير مناسبة للاستثمارات طويلة الأجل، ومن أجل الاستثمار في الأدوات المالية طويلة الأجل فهي بحاجة لسوق مالي واسع لمساعدتها على الاستثمار في المشاريع طويلة الأجل بدون وجود مخاطر كبيرة.

3. تطوير النظم الحاسوبية:

النظم الحاسوبية لها أهمية خاصة بالنسبة للمؤسسات المالية الإسلامية، إن انشاء نظام محاسبي إسلامي متكامل

سيضمن

تقديم الخدمات المالية بما يتوافق مع متطلباتها الشرعية. نظرا لاختلاف قواعد العمل المصرفي التقليدي والاسلامي، فيتوجب وضع السياسات والنظم الفنية والحاسبية اللازمة والمناسبة نظرا لطبيعة العمل المصرفي السلامي، سواءً كان ذلك من الناحية الشرعية أم من حيث تحليل البيانات وقياس الاداء لضمان النجاح الاعمال المصرفية الإسلامية.

3. عدم توفر الإطارات البشرية المؤهلة في تقنيات المالية الرقمية:

يجب العمل على توفير الكفاءات التي تقدر على إدارة النشاط الاسلامي المصرفي، تكون مدربة ومزودة بما يلزم من القواعد الشرعية اللازمة لإجراء المعاملات المالية الإسلامية، بالإضافة إلى التحكم أكثر في تقنيات التسيير الكمية النوعية، فالتقنيات المالية الرقمية تحتاج إلى إطارات بشرية ومؤهلات خاصة تجيد استعمال التكنولوجيا دون الخروج عن قيودها الشرعية، لتجنب المخاطر التشغيلية والسيطرة على المخاطر الإلكترونية المرتبطة بسوء استعمال النظام الإلكتروني.

4. ضعف شبكة الانترنت وغياب شركات التكنولوجيا المالية:

تطلب المصارف الحديثة تدفق عال من الانترنت دون انقطاع لغرض تطبيق تقنيات التكنولوجيا المالية، وقصر تواجد الشركات المستثمرة في التكنولوجيا المالية بالجزائر بسبب عدم توفر البيئة المصرفية المناسبة من سوق مالي وصكوك اسلامية وتقديم خدمات مالية مصرفية ومساعدة هذه الشركات للاستثمار في مجال التكنولوجيا المالية.¹¹

خاتمة:

أصبح التحول الرقمي ضرورة حتمية خاصة بعد الأزمة الصحية التي فرضت نمط حياة جديد، تتم فيه العمليات من مكان التواجد دون التنقل للمؤسسات المالية. لهذا هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع وأثر التحول الرقمي على المصارف الإسلامية بدراسة حالة مصرف السلام. ومن خلال دراستنا لهذا الموضوع نستخلص مجموعة من النتائج والتوصيات:

للأسف يوفر التحول الرقمي خدمات مالية توفر الوقت والجهد وتكلفة منخفضة.



- للـ ساهم التحول الرقمي في التخفيف من حدة انعكاسات جائحة كورونا.
- للـ لا تزال رقمنة المعاملات المصرفية في البنوك الإسلامية الجزائرية منخفضة
- للـ وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي ونشاط مصرف السلام.
- للـ تقديم مصرف السلام أهمية كبيرة للتحول الرقمي ضمن إستراتيجيته
- للـ خلق منتجات رقمية جديدة ساهم في تعزيز ثقة المتعاملين
- للـ ضرورة توفير بنية تحتية للتحول الرقمي
- للـ رفع وعي المجتمع بفوائد وأهمية الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية من خلال الفعاليات أي رفع مستوى الوعي لتعزيز البنية التحتية لتطوير الخدمات المصرفية الرقمية الإسلامية.
- للـ تأهيل وتدريب كوادر البشرية للمصارف الإسلامية في الجزائر وفق متطلبات استخدام التكنولوجيا
- للـ الاستفادة من تجارب بعض الدول الرائدة في مجال التكنولوجيا المالية.

الهوامش والمراجع

¹ على شديدي، م. (2021). تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 22(4)، 193-226. <https://doi.org/10.21608/jpsa.2021.200080>

² Wat Is digital transformation ? | IBM. من 29 أغسطس، 2023، <https://www.ibm.com/topics/digital-transformation> (د.ت).

³ Ditshego, K. J. (2018). *Assessing the influence of digital transformation on digital maturity within a large corporate bank* (PhD Thesis). North-West University.

⁴ شهاب احمد سعيد العزازي. (2012). *إدارة البنوك الإسلامية*. الأردن: دار النفائس. استرجع في من
<https://down.ketabpedia.com/files/bnr/bnr7191-1.pdf>

⁵ تعريف البنوك الاسلامية. (2015، نوفمبر 16). استرجع في 22 أغسطس، 2023، من Arabnak website:
<https://www.arabnak.com/%d8%aa%d8%b9%d8%b1%d9%8a%d9%81-%d8%a7%d9%84%d8%a8%d9%86%d9%88%d9%83-%d8%a7%d9%84%d8%a5%d8%b3%d9%84%d8%a7%d9%85%d9%8a%d8%a9/>

⁶ تخربين، بوخرص، & أمين، أ. (2022). *واقع وأفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف البلاد السعودي*.

⁷ التحول الرقمي. (د.ت). استرجع في 30 أغسطس، 2023، من بنك صفوة الإسلامي website:
https://www.safwabank.com/ar/educational_material/التحول-الرقمي/

⁸ شوشان، خ، & بوعويينة، ح. (2023). دور التحول الرقمي في تحسين خدمات المصارف الإسلامية الجزائرية -دراسة حالة مصرف السلام -.
Journal of social protection research, 4(1), 97–110.

⁹ فلياشي. (2022). التحول الرقمي لقطاع التمويل الاسلامي في ظل جائحة كورونا الواقع والتحديات: مصرف السلام كنموذج. *المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية*، 10(2)، 134–151.

¹⁰ نبذة عن المصرف. (د.ت). استرجع في 27 أغسطس، 2023، من <https://www.alsalamalgeria.com/ar/page/list-10-0-186.html>

¹¹ شوشان، خ، & بوعويينة، ح. (2023)، مرجع سابق