جامعة يحـــي فـــارس بالمديـــــة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية

وعلوم التسيير

قسم:العلوم المالية والمحاسبة

تخصص: مالية المؤسسة

الموضوع:

دور التكنولوجيا المالية في عصرنة المنظومة المصرفية

–دراسة حالة بنك سوسيتي جنيرال الجزائر–

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة

تخصص: مالية المؤسسة

من إعداد الطالب:

- بن قاسي حنان

تحت إشراف الاستاذ:

د/ بن عيشوش محمد

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
بوعرار شمس الدين	أستاذ محاضر أ	جامعة المدية	رئيسا
بن عيشوش محمد	أستاذ محاضر أ	جامعة المدية	مشرفا ومقررا
	أستاذة مساعدة أ	جامعة المدية	

السنة الجامعية: *2023_ 2024*


بسم الله الرحمن الرحيم

إهـــــداء

من قال أنا لها " نالها"

وأنا لها وان أبت رغما عنها أتيت بها.

نلتها وعانقت اليوم مجدا عظيما، فعلتها بعد ان كانت مستحيلة، كانت دروبا قاسية، وطرقا خسرت بها الكثير ولكني "وصلت".

إلى حبيب روحي الى حزني العظيم وفرحي الكبير إلى النور الذي أنار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي أبدا الى روح جدي وقرة عيني وقطعة من قلبي إلى الذي كانت الدنيا نورا رغم ظلامها بوجوده اما الآن وبعد رحيلك يا جدي فهي عتمة رغم النور.

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار، إلى من أحمل اسمه بكل فخر، ومن وضع كل فخره بي ستبقى كلماتك نجوم اهتدي بها (أبي العزيز) حفظه الله.

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني... إلى بسمة الحياة وسر الوجود. وجهتي التي استمد منها القوة (أمي الحبيبة) متعها الله بالصحة والعافية.

إلى الذي كان لي سندا وعونا بالحياة إلى الذي كان مؤمنا بقدراتي، سر قوتي ونجاحي وسعادتي أخي العزيز(امين).

إلى خيرة أيامي وصفوتها صغيرتي (فلة).

إلى ابنة خالتي مرام حسان.

إلى كل أهلي: عائلة بن قاسي وعائلة صغيري والأقارب خاصة وعامة من القريب والبعيد.

إلى أساتذتي الكرام ممن لم يتوانوا في مد يد العون لنا، يا من صنعتم لنا المجد.

إلى الذين يبهجهم نجاحي ولكل من كان عونا وسندا في هذا الطريق... لأصدقاء ورفقاء السنين. وأصحاب الشدائد والأزمات.

إلى الزملاء والزميلات: في دفعة العلوم المالية والمحاسبة

إلى كل من يعرف حنان من قريب ومن بعيد ...

إن نساكم القلم أنتم في القلب

حنان

شكر وتقدير

الحمد لله الذي وهبنا الصبر وحسن التدبير ونشكر الله سبحانه الذي وفقنا إلى إتمام هذا العمل المتواضع.

أتقدم بالشكر الجزيل وفائق الاحترام والتقدير إلى الأستاذ الدكتور « **بن عيشوش محمد**" على النصائح التي أسدها

والتوجيهات التي قدمها لي طوال مدة البحث.

ولا يفوتني في هذا المقام أن أتقدم بكل الشكر و التقدير للجنة العلمية التي حظيت بان اناقش مذكرتي تحت اشرافهم كما

أتقدم بخالص ازكى عبارات الشكر التقدير و الاحترام لجميع الأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية ، وعلوم

التسيير بكل من جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية الذين لم يبخلوا علينا بتوجيهاتهم و نصائحهم وما قدموه لنا من تسهيلات

في مجال انجازي هذا العمل المتواضع.

و في الأخير،أشكر كل من ساعدني على هذا العمل من قريب أو من بعيد .

الملخص:

تهدف دراستنا إلى معرفة دور التكنولوجيا المالية في عصرنة المنظومة المصرفية من خلال دراسة حالة بنك سوسيتي جنيرال الجزائر، حيث قمنا بدراسة أهم خدمات ومنتجات البنك وكيفية الارتقاء بنظامه لتحسين جودة المنظومة المصرفية، وذلك عن طريق اصدار وسائل وأنظمة دفع حديثة وتوصلنا إلى الدور الذي لعبه البنك سوسيتي جنيرال الجزائر من أجل تحسين الجودة المصرفية من خلال تبني التكنولوجيا المالية.

الكلمات المفتاحية: عصرنة المنظومة المصرفية، التكنولوجيا المالية، بنك سوسيتي جنيرال الجزائر.

الفهرس

العناوين	الصفحة
الفهرس	I
قائمة الأشكال	I
قائمة الرموز	I
قائمة الملاحق	I
مقدمة	أ-ح
الفصل الأول: عموميات حول الجهاز المصرفي.	
مقدمة الفصل الأول	02
المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الجهاز المصرفي	03
المطلب الأول: نشأة ومفهوم الجهاز المصرفي.	03
المطلب الثاني: خصائص، أهمية، ومكونات الجهاز المصرفي.	08
المطلب الثالث: وظائف، أهداف الجهاز المصرفي.	12
المبحث الثاني: آليات عصرنة النظام المصرفي	16
المطلب الأول: نشأة ومفهوم الصيرفة الإلكترونية.	16
المطلب الثاني: أهداف ومزايا الصيرفة الإلكترونية.	18
المطلب الثالث: مخاطر الصيرفة الإلكترونية.	19
خاتمة الفصل الأول	22
الفصل الثاني: الأسس النظرية لتكنولوجيا المالية.	
مقدمة الفصل الثاني	25
المبحث الأول: مدخل عام حول التكنولوجيا المالية	26
المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية.	26
المطلب الثاني: عناصر وقطاعات التكنولوجيا المالية.	29
المطلب الثالث: خدمات التكنولوجيا المالية ومخاطرها.	30
المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية	36
المطلب الأول: ماهية جودة الخدمات المصرفية.	36
المطلب الثاني: أبعاد ومستويات جودة الخدمات المصرفية.	39
المطلب الثالث: أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية.	40
خاتمة الفصل الثاني	42

الفصل الثالث: دراسة حالة لبنك سوسيتي جنيرال – الجزائر	
مقدمة الفصل الثالث	45
المبحث الأول: تقديم بنك سوسيتي جنيرال الجزائر	46
المطلب الأول: نشأة وتطور بنك سوسيتي جنيرال الجزائر.	46
المطلب الثاني: خصائص وأهداف بنك سوسيتي جنيرال الجزائر.	47
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك سوسيتي جنيرال الجزائر.	49
المبحث الثاني: مشروع أنظمة الدفع الالكتروني لدى بنك سوسيتي جنيرال الجزائر	50
المطلب الاول: خدمات بنك سوسيتي جنيرال الجزائر.	50
المطلب الثاني: منتجات بنك سوسيتي جنيرال الجزائر.	51
المطلب الثالث: التقنيات الالكترونية لبطاقات بنك سوسيتي جنيرال الجزائر.	52
خاتمة الفصل الثالث	60
الخاتمة	61
قائمة المراجع	65

الرقم	العناوين	الصفحة
الشكل رقم 01	الهيكل التنظيمي لسوسيتي جنيرال الجزائر	49

الدلالة	الرمز
BANQUE DE FINANCEMENT D'INVESTISSEMENT	BFI
AGENCE CLIENT GÉNÉTIQUE	ACG
DIRECTION DES GRANDES ENTREPRISSES NATIONALES	DGEN
DIRECTION DES GRANDES ENTREPRISSES INTERNATIONALES	DGEN
TERMINAL DE PAIMENT ELECTRONIQUE	TPE
SOCIÉTÉ GÉNÉRAL ALGÉRIE	SGA
PERSONAL IDENTIFICATION NUMBER	PIN
CARTE INTERBENCAIRE BUSINESS	CIB

مقدمة عامة

يقصد بالتكنولوجيا المالية على أنها الاختراعات و الابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال القطاع المصرفي التي تشمل مجموعة من البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك مثل معاملات مع الزبائن وتحويل الأموال في البنوك، ويعد القطاع المصرفي من أكثر القطاعات تأثرا وارتباطا بالتكنولوجيا حيث ظهر في الدول المتقدمة قطاع جديد يتعلق بالأجهزة المالية و النقدية ،وهو قطاع التكنولوجيا المالية والمصرفية مما خلق جوا جديد للمنافسة بين المؤسسات التقليدية و المؤسسات الناشئة في التكنولوجيا المالية، ويعمل هذا القطاع على تقديم كل الخدمات المالية و المصرفية بشكل تقني، عصري و جديد.

البنوك، وباعتبارها المحرك الرئيسي لاقتصاديات الدول، وحفاظا على هذه المكانة، تعمل على ركوب موجة التكنولوجيا المالية بإعادة تجديد هياكلها القاعدية بناءا على ما تقتضيه سبل مواكبة هذا التطور، فتحسين أدائها أصبح ضرورة ملحة لمواجهة موجة المنافسة التي فرضتها شركات التكنولوجيا المالية.

ونظرا لما قدمته التكنولوجيا المالية للاقتصاد العالمي، تعمل الجزائر في الآونة الأخيرة على مواكبة التحولات التي تشيدها الساحة الدولية في مختلف القطاعات الاقتصاد باعتباره يمثل حلقة وصل بين المودعين والمستثمرين، وتسعى الجزائر جاهدة لتطوير خدمات نظامها المصرفي وذلك من خلال تقديم خدمات مصرفية ومالية حديثة معتمدة على التكنولوجيا المالية من أجل تطوير الخدمات التقليدية والتي تساهم في نيل رضا العملاء وزيادة ربحية البنوك وتحقيق نوع من العصرنة لنظامها المصرفي.

- ✓ **إشكالية الدراسة:**

إن عدم الحصول على خدمات مالية بشكل فوري وسريع يعود بتكلفة مرتفعة على كل من الأفراد والحكومات على حد سواء وللتغلب على مثل هذه المشاكل، فإن المفتاح الأساسي لذلك هو التكنولوجيا المالية والتي من شأنها أن تخفف من بعض التحديات التي تواجهها المعاملات المالية إلى جانب رفع كفاءة تقديم الخدمات المالية وتحسين خدمة العملاء، كما وتساهم في تحقيق أهداف أوسع في نشر الوعي المالي وتعزيز وتنويع النشاط الاقتصادي وتحقيق الاستقرار المالي.

واستنادا على ما سبق يمكن صياغة الإشكالية الآتية:

كيف تساهم التكنولوجيا المالية من طرف بنك سوسيتي جنيرال الجزائري في عصرنة المنظومة المصرفية؟

ومن أجل حصر الموضوع وحتى يتسنى لنا الإجابة عن هذا التساؤل الرئيسي فإنه من الضروري طرح التساؤلات الفرعية التالية:

1- ماهي آليات عصرنة النظام المصرفي؟

2- ما هي أهمية ومجالات استخدام التكنولوجيا المالية؟

3- ماهي الإجراءات المتبعة من طرف بنك سوسيتي جنيرال الجزائر مع متطلبات استخدامات التكنولوجيا المالية؟

وفي ضوء الإشكالية الرئيسية للبحث ومن أجل الإجابة على الأسئلة المطروحة فيها، تم صياغة الفرضيات التالية:

1- يملك النظام المصرفي أدوات وآليات متطورة للتعامل الإيجابي مع عصرنة نظامه.

2- تكسى التكنولوجيا المالية أهمية ومجالات بالغة وتعددت استخداماتها ضمن النظام المصرفي.

3- تكيف وتفاعل بنك سوسيتي جنيرال الجزائر مع التحولات الحاصلة على مستوى التكنولوجيا المالية.

✓ **أهداف البحث:**

نسعى من خلال دراستنا إلى تحقيق جملة من الأهداف العامة التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

1- مفهوم النظام المصرفي وأهميته في التنمية الاقتصادية، وآليات العصرنة التي طرأت عليه خاصة في ظل الاقتصاد المعاصر.

2- الوقوف على معرفة التطورات التي أحدثتها التكنولوجيا المالية، ومساهمة التكنولوجيا في رفع مستوى أداء البنوك من خلال إعطاء قدرة إضافية للإدارة المصرفية في إمكانية التوسع والتنوع في الخدمات المصرفية.

3- معرفة دور التكنولوجيا المالية في الوكالة البنكية محل الدراسة.

✓ **أهمية البحث:**

تتجلى أهمية البحث في معرفة النظام المصرفي في مجالاته المختلفة وما نتج عنه من قلب موازين القطاع المصرفي وما جاء به من تقنيات حديثة.

كما تستمد أهمية البحث من أهمية التكنولوجيا المالية وأثارها في تسيير المعاملات المالية، وكذا التقنيات التي قدمتها والتي كان لها أثر واضح على البنوك التجارية.

✓ دوافع اختيار موضوع البحث:

1- محاولة ابراز تأثير النظام المصرفي على الاقتصاد المعاصر، وتبيان أهمية عصرنة وترقية القطاع المصرفي الجزائري.

2- إمكانية فهم المصطلحات المصرفية حديثة النشأة المتداولة في الأونة الأخيرة كالصيرفة الإلكترونية، وأنظمة الدفع الالكتروني، والبطاقات البنكية.

3- حداثة الموضوع والانتشار الواسع لتكنولوجيا المالية.

4- ارتباط الموضوع بمجال تخصص مالية المؤسسة.

5- إثراء مكتبة الجامعة.

✓ **الدراسات السابقة:**

1- وفاء حمدوش وآخرون (2021): دور لتكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري (الدوافع و التحديات) جامعة باجي مختار، عنابة – الجزائر .تتقاطع هذه الدراسة مع دراستنا فيما يتعلق بتسليط الضوء على تأثير التكنولوجيا المالية على الصناعة المصرفية، وكيفية الاستفادة منها من خلال ما تتيحه من تقنيات مالية رقمية يمكن اعتمادها للرفع من أداء القطاع المصرفي ومن أهم نتائج هذه الدراسة تبني تقنيات و منتجات التكنولوجيا المالية فرصة هائلة أمام البنوك لتعزيز أدائها و تحقيق ميزة تنافسية كما أظهرت مؤشرات الوساطة و السلامة المصرفية أن هناك تحسن تدريجي في مستوى حجم الودائع وتقديم العروض.

2- **جمانة كواشي (2022)**: أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية، جامعة العربي تبسي، تبسة –الجزائر. تتقاطع هذه الدراسة مع دراستنا حيث قامت هذه الدراسة بتسليط الضوء على مدى تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية بعينة من البنوك بولاية تبسة والتعرف على الجوانب الفكرية للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية محل الدراسة ،وتم الوقوف على جملة من النتائج في الدراسة النظرية تتمثل في تطبيق التكنولوجيا المالية من قبل البنوك يسمح لها بتحسين أدائها و يؤدي إلى زيادة كفاءتها وفعاليتها وحتى تضمن البنوك التطبيق الأمثل للتكنولوجيا المالية عليها أن توفر مجموعة من المحددات الداخلية و الخارجية، وتبني جودة الخدمات المصرفية مقياس للدرجة التي يرقى اليها مستوى الخدمة لا يعني مجرد تكاليف تتحملها البنوك التجارية، بل هي التزام. وتمثلت نتائج

الدراسة الميدانية فيما يلي: بحيث تعتمد البنوك التجارية بولاية –تبسة– على الجنس الذكري أكثر من النساء في ممارسة نشاطهم، وتعتمد على الفئات الشابة وأغلب الموظفين يحملون شهادات جامعية، ولوحظ أن اتجاهات الموظفين في البنوك التجارية نحو محور تكنولوجيا المالية كانت بدرجة مقبولة.

3- **بن قادة الهام (2023)**: دور التكنولوجيا في تحسين الأداء البنوك التجارية جامعة عبد الحميد ابن باديس الجزائر. تناولت هذه الدراسة دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، وكيف يمكن استخدامها لتحسين كفاءة وفعالية عمليات البنك وتحسين تجربة العملاء وتحليل مزايا التكنولوجيا المالية مثل تحسين الشفافية و التحكم في المخاطر وكيف يمكن للبنوك التجارية استخدامها لتحسين أدائها و تحديد التحديات المحتملة التي يمكن مواجهتها في تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية وكيفية التعامل معها بشكل فعال، تقديم توصيات وإرشادات للبنوك التجارية واستخدام التكنولوجيا المالية بشكل أفضل وتحسين أدائها وتحقيق أقصى استفادة من هذه التكنولوجيا. ومن أهم النتائج التي وصلت اليها الدراسة ان التكنولوجيا المالية من عوامل تطور البنوك التجارية ورفع من أدائها وجلب الزبائن ورفع من القدرة التناسبية وهو ما يؤثر إيجابا على أداء البنك فهي تفتح أفاق واسعة للحصول على الخدمة البنكية في أي وقت وفي أي مكان وتؤثر التكنولوجيا المالية بالإيجاب على كفاءة المنظومة المصرفية من خلال تطوير كل من أجهزة الصراف الآلي. وتعد التكنولوجيا المالية سلاحا تنافسيا فعالا لكسب رضا العملاء وجذب أكبر عدد منهم.

4- **مسعودي وقريشي (2023)**: التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الأداء المصرفي دراسة حالة وكالة بنك التنمية المحلية بأدرار BDL.

هدفت الدراسة إلى الوقوف على التأثير الذي ينتج عن التكنولوجيا المالية على جودة الأداء المصرفي بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في معالجة أدبيات الدراسة، وكذا الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة بوكالة بنك التنمية المحلية بأدرار، تم جمع المعلومات من خلال توزيع استبانة على الوكالة محل الدراسة وباستخدام مقياس ليكارت الخماسي في الإجابة على أسئلة الاستبيان وتم تحليل المعلومات المجمعة باستخدام برنامج SPSS26، توصلت الدراسة إلى أهمية التكنولوجيا المالية في تحقيق جودة الأداء المصرفي من خلال السماح

بوصول الخدمات المصرفية إلى شرائح أكبر من العملاء وكذا تخفيف وتقليل التكاليف و الوقت وبالمقابل تقديم خدمات سريعة و بجودة أكبر.

- ✓ **ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة:**

ما يميز دراستها عن الدراسات السابقة أننا استخدمنا نفس المناهج في الجانب النظري لكن من حيث الجانب التطبيقي كان هناك اختلاف حيث اعتمدت بعض الدراسات السابقة على نظام SPSS و الاستبيان بينما دراستنا كانت قريبة من واقع فاعتمدنا على وثائق المؤسسة للسنة الحالية.

- ✓ **منهج الدراسة:**

حتى نعطي الموضوع محل الدراسة حقها في التحليل والتدقيق وتسليط الضوء على مكوناته، وبالتالي نتمكن من بلورة رؤية تساعد على تجاوز الإشكالية باقتراح حلول موضوعية وواقعية اعتمدنا على المنهج الوصفي وذلك باعتباره الأنسب لمثل هذا النوع من الدراسات والأكثر ملائمة لطبيعة موضوعنا بشكل خاص الذي يبين مفهوم النظام المصرفي بالإضافة إلى مفهوم التكنولوجيا المالية والتقنيات المستحدثة في البنوك التجارية.

- ✓ **هيكل البحث:**

من أجل دراسة إشكالية موضوع بحثنا والإجابة على الأسئلة المطروحة في ظل فرضيات المعتمدة والتي سوف يتم إثباتها أو نفيها في الدراسة وبلوغ الأهداف المرجوة منها تعين علينا تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول أساسية حيث:

يتمحور الفصل الأول: في عموميات حول الجهاز المصرفي والذي تمت تجزئته إلى مبحثين يتناول المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الجهاز المصرفي أما المبحث الثاني: آليات عصرنة النظام المصرفي.

الفصل الثاني: تطرق الى الأسس النظرية لتكنولوجيا المالية وقسم بدوره إلى مبحثين حيث يتناول المبحث الأول عموميات حول التكنولوجيا المالية أما المبحث الثاني فيضم كل من: جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية.

الفصل الثالث أفردناه للدراسة والبحث حول: أنظمة الدفع الالكترونية المقدمة من طرف بنك سوسيتي جنيرال الجزائر.

الفصل الأول:

عموميات حول الجهاز المصرفي

مقدمة الفصل الأول:

يعتبر **الجهاز المصرفي** عصب النشاط الاقتصادي لأي دولة، ليس فقط ليس فقط لدوره الهام في حشد وتعبئة المدخرات المحلية والأجنبية وتوجيهها نحو النشاطات الاستثمارية المختلفة لتحقيق التنمية الاقتصادية ، بالإضافة إلى توفير خدمات مصرفية متعددة للجمهور المتعاملين ، وهو يتعدى هذه المهمة لكونه أصبح يمثل حلقة اتصال الأكثر أهمية مع العالم الخارجي ،ودخلت **الصيرفة الالكترونية** وأنظمة الدفع عبر الألي وبطاقات التوفير وغيرها بحيث أصبح البعض يطلق على هذا العمل الصناعة المصرفية وهذا في ظل الانتقال إلى اقتصاد السوق لذا ارتأينا أن يكون هذا الفصل كلمحة عامة حول **الجهاز المصرفي** حيث سنتطرق من خلال مبحثين:

- **المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الجهاز المصرفي.**
- **المبحث الثاني: آليات عصرنة النظام المصرفي.**

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الجهاز المصرفي

احتل **النظام المصرفي** منذ فترات طويلة أهمية بالغة في مختلف النظم الاقتصادية، تزايدت أهميته من يوم إلى آخر مع التطورات الهامة التي تطرأ على الاقتصاديات، وعليه فقد أخذ مفهوم الجهاز المصرفي عدة تعريفات وذلك حسب ظروف نشأته وتطوره وانعكس ذلك على هيكله، مما جعله يتسم بخصائص معينة.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الجهاز المصرفي

أولا: نشأة الجهاز المصرفي وتطويره عبر التاريخ

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

أما الشكل الحالي للبنوك فقد ظهرت في الفترة الأخيرة من القرون الوسطى ،أي القرن 13م و 14م، وذلك بعد ازدهار المدن الإيطالية على إثر الحروب الصليبية التي كانت تستلزم أموال طائلة من أجل تجهيز الجيش، و كان الجيش يعود بثروات طائلة استفاد منها الصيارفة و التجار و الصاغة و قضت الضرورة فكرة الودائع للمحافظة عليها مقابل شهادات اسمية، ثم تحول اسم الودائع من اسم لاسم بحضور الطرفين، وفيما بعد مجرد التظهير و أخيرا ظهرت شهادات الإيداع لحامله endossement au porteur أي بدون تعيين اسم المستفيد الذي انبثق منها الشيك و كذلك البنكنوت أي النقود الورقية بشكله الحديث، ولم يكتف الصيرفي بقبول الودائع فقط فقد عملوا على استثمار أموالهم الخاصة يحصلون عليها منهم.

وبعدها عملوا على استثمار الودائع التي لديهم بإقراضها للأفراد نظير فائدة، وقد حققوا من وراء ذلك أرباحا طائلة. ولم تنته عمليات الصيرفة عند هذا الحد فقد سمحوا لعملائهم بسحب أرصدة تتجاوز ودائعهم، مما أدى في الأخير إلى إفلاس عدد من بيوت الصيرفة نتيجة تعذر وفاء الديون، وهو الشيء الذي أدى بالمفكرين في أواخر القرن 16م إلى المطالبة بإنشاء بيوت صيرفة حكومية تقوم بحفظ الودائع والسهر على سلامتها.

وهكذا تطورت الممارسات المالية من الصراف إلى بيت الصيرفة ثم إلى بنك ،وأقدم بنك حمل هذا الاسم هو بنك برشلونة 1401م و كان يقبل الودائع و يخصم الكمبيالات وأقدم بنك حكومي تأسس في البندقية عام 1587م باسم Bank A Dellapiassa Dirialta وجاء بعد ذلك بنك أمستردام عام 1609م و الذي أنشئ من أجل حسن تسيير و ضمان الودائع وازدهرت أعمال الصيرفة في كل من إسبانيا ،البرتغال ،إنجلترا وفرنسا نتيجة تدفق المعادن النفيسة عليها في القرنين 16م و 17م ومنذ بداية القرن 18م زاد عدد البنوك في أوروبا ،و زادت وظائف البنوك إضافة إلى الخصم توسعت في الإقراض و التسهيلات الائتمانية و خلق النقود ،وبعد الثروة الصناعية توسعت التجارة و الصناعة و بذلك توسعت في الإقراض و التسهيلات الائتمانية وخلق النقود، وبعد الثروة الصناعية توسعت التجارة و الصناعة وبذلك توسعت بدورها البنوك المتخصصة في منح القروض المتوسطة و طويلة الأجل، وهو ضروري لتكوين راس المال الثابت، و في أواخر القرن 19م، ومع بلوغ الرأسمالية مرحلتها الاحتكارية بدأت حركة تدخل البنوك بواسطة الاندماج أو بطريقة الشركة القابضة أما البنوك المتخصصة فلقد تأخر ظهورها نسبيا ومن بينها بنك:

السويد 1668م، إنجلترا 1694، فرنسا 1800. وكان نشاط هذه الأخيرة في بادئ الأمر يتمثل في إصدار النقود وتولي الأعمال المصرفية الحكومية جنبا الى جنب من الأعمال المصرفية العادية، وفي القرن 19 م انفردت وحدها بإصدار النقود إنجلترا 1932م، فرنسا 1848م، وهي تباشر وظيفتها في الرقابة على الائتمان وفي القرن 20م، استقرت وظيفتها كبنك البنوك أي المقرض الأخير.

وهكذا أنشئت البنوك بفعل الحاجة لتسهيل المعاملات، واكبت نشوة الرأسمالية وساهمت كثيرا في تطورها من رأسمالية تجارية إلى رأسمالية صناعية وإلى رأسمالية احتكارية.

ويرجع الفضل للإغريق في النهوض بالفن المصرفي وفي نشر لوائه في حوض البحر الأبيض المتوسط، وتتلمذ الرومان في الفن المصرفي على الإغريق، وانتشر العمل بالأصول المصرفية الإغريقية في معظم أرجاء العالم القديم باتساع دائرة النفوذ الروماني. [1]

ويسترشد الاقتصاديون في الحكم على درجة نماء النظام المصرفي بعدة بدلائل رئيسية ترتبط فيما بينها ارتباطا جوهريا يمكن إجمالها فيها يلي :

- مقدار تغلغل الوعي أو العادة المصرفية في نفوس الأفراد، ومدى انتشار المؤسسات المصرفية في شتى أنحاء البلاد.

[1] -بن حليمة هوارية، **واقع وآفاق المؤسسة المصرفية الجزائرية**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر،2007، ص: 21_22.

- حدود نفاذ وسائل البنك المركزي في الهيمنة على النظام الائتماني في مجموعة.

أولا: تطور النظام المصرفي في الدول الرأسمالية:

مما لا شك فيه أن درجة التقدم في المجتمع تتأثر باستخدام النقود، أي زيادة التقدم الاقتصادي تدفع إلى زيادة استخدام النقود، وبذلك نجد في المجتمعات المتقدمة أن كل من الحسابات المصرفية والنقود والودائع قد استبدلت جميعها بالنقود ومن ثم فإن البنوك تلعب دورا فعالا، كما أن هذه الأخيرة تختلف فيما بينها اختلافا ملحوظا تبعا لنوع الوظائف التي تؤديها وطبيعة العمليات التي تقوم بها في الاقتصاد القومي، ولهذا نجد إلى جانب البنوك التجارية ،البنك المركزي و لمؤسسات المصرفية والمالية التي تتخصص في تقديم نوع معين من الائتمان كبنوك الأعمال و البنوك العقارية و بنوك التسليف الزراعي و البنوك الصناعية وتعتبر جميعها كبنوك متخصصة. [1]

ثانيا: النظم المصرفية المختلفة:[2]

1. في الدول الرأسمالية المتقدمة:

يتشكل النظام المصرفي في الدول الرأسمالية المتقدمة على العموم من البنك المركزي ومجموعة من المصارف التجارية على اختلاف درجة تخصصها، وكذلك مجموعة من المصارف المتخصصة بائتمان معين وأيضا مجموعة من بيوت المال تعمل كمصارف صغيرة ،إضافة إلى جانب العديد من المنشآت الوسطية من الأسواق النقدية والمالية.

2. في الدول الاشتراكية:

يتضمن النظام المصرفي في غالب الأحيان بنك الدولة بحيث يلعب دور البنك المركزي وبنك الائتمان في آن واحد، ويعتبر المرجع الأخير للاقتراض إلى جانب عدد من المصارف يتولى كل منها وظائف مصرفية معينة.

3. في الأقطار العربية:

[1] - د. أسامة محمد، **مبادئ النقود والبنوك**، دار الجامعة الجديدة، مصر،1999، ص: 163.
[2] - د. شاكر القزويني، **محاضرات في اقتصاد البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، 2000، ص: 41_43.

تتصف الملامح العامة للأنظمة المصرفية في الأقطار العربية بما يلي:

أ. كل البلدان العربية انتقلت من الاندماج النقدي الكامل مع القوى الاستعمارية إلى شبه استقلال نقدي ثم إلى استقلال نقدي تكامل في أواخر السبعينات، كما أن نظم الصرف تختلف من بلد إلى آخر، فمثلا الرقابة المحكمة والكاملة نجدها في الجزائر والعراق، أما الحرية الكاملة نجدها في لبنان ودول الخليج العربي.

ب. توجد في كل الدول العربية بنوك مركزية وكلها حكومية، أما بالنسبة للجهاز المصرفي فيمكن تقسيمه في الأقطار العربية إلى ثلاث مجموعات .

- الأولى المصارف مؤممة وهي في كل من الجزائر، ليبيا، السودان، الصومام، اليمن، العراق، سورية وتعد مصر الرائدة في مجال تأميم البنوك، ولكن في أواخر السبعينات ظهرت البنوك الأجنبية التي قامت بفتح فروع لها.
- الثانية وتشمل الأجهزة المصرفية الوطنية والعربية والأجنبية وتغلب عليها ملكية القطاع الخاص ونجدها في المغرب تونس، لبنان، الأردن، الكويت، السعودية، اليمن، ويلاحظ في تلك الأقطار مبدأ التدخل الحكومي والرقابة على المصارف، كما تقف حكوماتها موقف الدعم والمساندة لرأس المال.
- الثالثة وتضم المصارف التي تنتمي لأنواع متعددة من الجنسيات ويغلب على نظامها المصرفي العنصر الأجنبي بشكل كامل وواضح ونجدها في الدولة الخليجية بكثرة مثل البحرين، الإمارات، قطر.

ج. كما أن الطابع الغالب في الدول العربية هو وجود المصارف التجارية (أي تجارة داخلية وخارجية عدا الجزائر ومصر حيث يوجد في كل منها مصرف متخصص بالتجارة الخارجية)، كما توجد مصارف استثمار في عدد قليل من الدول منها الجزائر أو مصارف متخصصة عقارية أو صناعية أو صناعية أو زراعية في معظمها، وتعتبر المصارف المتخصصة حديثة نسبيا في العالم العربي, كما يوجد نوع من المصارف الشعبية وهي موجودة في الجزائر، المغرب، موريتانيا، سورية، وتعمل في بعض الدول العربية لبنان والخليج العربي خاصة البحرين.

د. ما تزال البنوك الأجنبية تعمل في بعض الأقطار العربية وعموما تلك التي لم تأخذ مبدأ تأميم البنوك، علما بأن البنوك الأجنبية كانت السباقة في الظهور في العالم العربي.

هـ. أخضعت بعض الأقطار العربية أجهزتها المصرفية لرقابة البنوك المركزية فيها بنص التشريع فمثلا في العراق 1950، مصر 1957، لبنان 1963، الجزائر 1964، تونس والمغرب 1967.... إلخ. ونصت كل التشريعات على الأسس العامة للرقابة على البنوك ومراقبة الائتمان وإدارة الاحتياطي والتحويل الخارجي .... إلخ.

و. كما ظهرت منشآت مالية جديدة وهامة في السبعينات من أهمها: مؤسسة تمويل قطرية، مؤسسة تمويل مشتركة

ظهور بنوك إسلامية وعددها الآن زيد عن الأربعين وأولها تأسس في الإمارات العربية المتحدة سنة 1974.

ثانيا: مفهوم الجهاز المصرفي

- يمكن القول بأن **الجهاز المصرفي** ارتبطت نشأته بالتطور الذي حدث على النقود خاصة عندما بدأت تظهر النقود الورقية وظهور فكرة الوساطة المالية.
- وبالتالي يمكن تعريف **الجهاز المصرفي** على أنه: مجموع المصارف العاملة في بلد ما وأهم ما ميزه عن غيره كيفية توزيع فروع المصارف في بلد ما، ملكية المصارف ودمجها وتوحيدها. [1]
- وهناك تعريف آخر **للجهاز المصرفي** على أنه: ذلك النظام الذي يتكون من مجموعة من الوسطاء الماليين والذي يتم من خلاله تدفق الأموال السائلة والمدخرات نحو القروض والاستثمارات، والتي تمثل الأساس الائتماني للاقتصاد القومي، ويعمل في إطار عدد من السياسات والتوجهات التي يتولاها البنك المركزي بالتنسيق مع السياسات الاقتصادية العامة في ظل مجموعة من القوانين الحاكمة. [2]
- وكما يمكن تعريف **الجهاز المصرفي** على أنه: جهاز يعمل في إطار ما يسمى بسوق النقد والذي هو بدوره جزء من سوق المال بمعناه الواسع، ويتكون هذا الجهاز من مجموعة من الوسطاء يعملون تحت رقابة البنك المركزي وتوجيهاته بما يتناسب وأهداف السياسة الاقتصادية للدولة.

[1] - سنوسي علي، **ندوة بعنوان مواضيع مختارة في مقياس ندوة بنكية**، قسم العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، ص:05.

[2] - عبد المطلب عبد الحميد، **اقتصاديات النقود والبنوك**، الدار الجامعية، بدون طبعة،2009، ص:19.

المطلب الثاني: خصائص، أهمية، ومكونات الجهاز المصرفي

أولا: خصائص الجهاز المصرفي

يتميز **الجهاز المصرفي** بخصائص وهي: [1]

- يتكون الجهاز المصرفي من مؤسسات الوساطة المالية بين وحدات الفائض ووحدات العجز.
- يخضع الجهاز المصرفي في أعماله لإشراف السلطات النقدية ورقابتها في البلد كالبنك المركزي.
- أن هذا الجهاز واسع الانتشار له فروع عديدة.
- أنه جهاز مملوك بالكامل للدولة (ملكية عامة) ومن أمثلتها البنك المركزي.
- أنه جهاز قائم يركز على عدد محدود من البنوك للقيام بالعمليات المصرفية.
- أنه جهاز ذو مستوى واحد.

ثانيا: أهمية الجهاز المصرفي

تظهر أهمية **الجهاز المصرفي** من خلال ما يلي: [2]

- يوفر الجهاز المصرفي البساطة فبدونه يتعين على صاحب المال أن يجد المستثمر المطلوب والعكس بالشروط والمدة اللازمة.
- تقليل المخاطرة عن طريق المشاركة في المشاريع وكذلك توزيعها نظرا للتنوع في استثمارات المصارف مما يجعل في الإمكان الدخول في مشاريع ذات مخاطر عالية.
- إن وساطة البنوك تزيد من سيولة الاقتصاد بتقديم أصول مالية قريبة من النقود تدر عائدا، مما يقلل الطلب على النقود.
- يستوعب جميع الرغبات وتستجيب لها بتقديم أصول قريبة من النقود تدر عائدا، مما يقلل الطلب على النقود.
- تشجيع الأسواق الأولية التي تستثمر وتصدر الأصول المالية التي يحجم الأفراد عنها خوفا من المخاطرة.

[1] - محمد عبد الفتاح الصيرفي، **إدارة البنوك**، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2007، ص:13.
[2] - محمد عبد الفتاح الصيرفي، مرجع سابق، ص: 18_19.

ثالثا: مكونات الجهاز المصرفي

ينصرف معنى **الجهاز المصرفي** بالمعنى الضيق إلى البنك المركزي والمصارف التجارية، وبالمعنى الواسع فإن الجهاز المصرفي يتكون من البنك المركزي والمصارف التجارية والمصارف الإسلامية والمتخصصة وسنتطرق إلى ما يلي:

1- البنك المركزي:

البنك المركزي هو القلب النابض بالنسبة **للجهاز المصرفي** في الدولة، وتعمل جميع البنوك الأخرى فيها في ظل السياسات التي يقررها فيها في ظل السياسات التي يقررها ويمكن توضيح كل من تعريف البنك المركزي وخصائصه فيما يلي:

1.1. تعريف البنك المركزي:

هو مؤسسة مصرفية تشرف علة النشاط المصرفي في الاقتصاد، وهو مؤسسة مركزية تقف علة قمة **الجهاز المصرفي** ويمثل السلطة النقدية في الدولة، حيث تتدخل الحكومة من خلاله لتنفيذ سياستها الاقتصادية، وغالبا ما نشأت البنوك المركزية كبنوك تجارية في البداية ثم تحولت إلى بنوك عامة تملكها الدولة. [1]

2.1. خصائص البنك المركزي: يمكن تحديد أهم الخصائص التي يتميز بها البنك المركزي فيما يلي: [2]

- يعد البنك المركزي ذات ممثلا للسلطة النقدية التي تدير النظام النقدي وتشرف على سير العمل المصرفي والنشاط الائتماني والتحكم في عرض النقد المالي.
- يمثل البنك المركزي المؤسسة الوحيدة التي تحتكر في إصدار النقود.
- تركز البنوك المركزية جل أعمالها مع مؤسسات الحكومة ونادرا ما تتعامل مع الأفراد.
- تمثل البنوك المركزية مؤسسة لا تعمل من اجل تعظيم الربح وإنما وجدت بهدف تحقيق الصالح العام للدولة.

[1] - محمود سحنون، **الاقتصاد النقدي والمصرفي**، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2003، ص:90.
[2] - يوسف حسن يوسف، **البنوك المركزية ودورها في اقتصاديات الدول النامية**، دار التعليم الجامعي، بدون طبعة، الإسكندرية، مصر،2015، ص:78.

2. البنوك التجارية:

1.2 تعريف البنوك التجارية:

يمكن تعريف البنوك التجارية بأنها البنوك التي تقوم بقبول الودائع التي تدفع عند الطلب أو لآجال وتمارس عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته وذلك سعيا وراء تحقيق أهداف خطة التنمية ودعم الاقتصاد القومي، وتباشر عمليات الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات ما ستلزمه من عمليات مصرفية وتجارية ومالية طبقا للأوضاع التي يقررها البنك المركزي. [1]

2.2 خصائص البنوك التجارية: للبنوك التجارية عدة خصائص يمكن إيجازها فيما يلي: [2]

- مؤسسات مالية هدفها تحقيق الربح خلاف البنوك المركزية.
- تكون في المرتبة الثانية بعد البنوك المركزية في الجهاز المصرفي.
- تتعدد عملياتها وتتنوع في جميع الودائع وتقديم القروض.

3. البنوك المتخصصة والمصارف الإسلامية:

1.3 البنوك المتخصصة:

1.1.3 تعريف البنوك المتخصصة:

تعرف البنوك المتخصصة أنها مؤسسات مصرفية متخصصة في تمويل قطاع أو فرع اقتصادي معين، ويتم تمويلها لهذه القطاعات عن طريق الائتمان الذي تقدمه وغالبا ما يكون الائتمان المصرفي للمصارف المتخصصة متوسط وطويل الأجل بحكم طبيعة النشاط الاستثماري القائم في القطعات الزراعية والصناعية والسكنية، لذا تسمى المصارف الممولة للقطاع الزراعي بالمصارف الزراعية وهكذا للمصارف الصناعة والمصارف العقارية. [3]

[1] -أحمد محمد غنيم، **إدارة البنوك_ تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل**، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى،2007،ص:17.
[2] -هيل عجمي وآخرون، **النقود والمصارف والنظرية النقدية**، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2009، ص:106.
[3] -جميل الزيدانين السعودي، **أساسيات في الجهاز المالي**، دار وائل للطباعة والنشر، الطبعة الأولى،1999، ص:197.

2.1.3 خصائص البنوك المتخصصة: تمتاز المصارف المتخصصة بالخصائص التالية: [1]

- يظهر مجال تخصصها من خلال اسمها كأن نقول بنوك زراعية.
- يرتكز التمويل لدى البنك في قروض متوسطة الآجل وطويلة الأجل.
- اعتمادها في معظم الأحيان على مصادر التمويل الذاتية.
- وجود الحماية والدعم المباشر لهذه البنوك في الحكومة.
- ارتفاع حجم سيولتها بسبب نوعية قروضها التنموية وطبيعة المقترض من هذه البنوك.
- نظرتها إلى عناصر منح القرض الأساسية تختلف من حيث الأهمية عن البنوك التجارية.

3.1.3 أنواع البنوك المتخصصة: تتمثل أنواع البنوك المتخصصة فيما يلي: [2]

- **البنوك العقارية:** هي مؤسسات مالية تقدم الائتمان للقطاع العقاري.
- **البنوك الزراعية:** هي البنوك التي خدماتها للقطاع الزراعي عن طريق تمويل وشراء البذور والأسمدة والمبيدات، واستئجار الآلات الزراعية والمساهمة في تنمية الثروة الحيوانية.
- **البنوك الصناعية:** تساهم في تقديم العديد من التسهيلات المباشرة وغير مباشرة الى المنشآت الصناعية لفترات متوسطة وطويلة الآجل.

4. المصارف الإسلامية

1.4 تعريف المصارف الإسلامية:

يعرف المصرف الإسلامي على أنه مؤسسة مصرفية لا تتعامل بالفائدة أخذا وعطاء، فالمصرف الإسلامي يتلقى من الأفراد نقودهم دون أي التزام أو تعهد من أي نوع بإعطاء فوائد لهم وحينما يستخدم هذه النقود في نشاطاته الاستثمارية والتجارية، وإنما يكون ذلك على أساس المشاركة في الربح أو الخسارة. [3]

[1] - جميل الزيدانين السعودي، مرجع سابق، ص:197.
[2] - مكرم عبد المسيح باسيلي، **المعاملات المصرفية المحاسبة والاستثمار وتحليل القوائم المالية**، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، بدون طبعة،2008، ص :09_10.
[3] - فادي محمد الرفاعي، **المصارف الإسلامية**، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، لبنان،2004، ص:19_20.

المطلب الثالث: وظائف، وأهداف الجهاز المصرفي

أولا: وظائف الجهاز المصرفي

يمكن تحديد وظائف الجهاز المصرفي من خلال تبيان وظائف البنوك المكونة له كل على حدة وذلك كالتالي:

1. **وظائف البنك المركزي**: يقوم البنك المركزي بالوظائف التالية:[1]

- إصدار أوراق النقد القانونية تحت قيود معينة تتفق مع حاجة العملاء.
- القيام بالخدمات المصرفية وتتفق مع حاجة العملاء.
- القيام بالخدمات المصرفية، وتقديم المساعدة للبنوك لذلك يعتبر بنك البنوك.
- مراقبة الائتمان كما ونوعا وتوجيه.
- إدارة احتياطات البلد من العملاء الأجنبية ومراقبة أحوال التجارة الخارجية بغرض المساهمة تحقيق استقرار النقد الأجنبي.
- يعمل كوكيل للحكومة.
- تشجيع النمو الاقتصادي.

2. **وظائف البنوك التجارية**: تطورت الوظائف التجارية بتطور المجتمعات وحاجتها الاقتصادية فتقسمت إلى قسمين وهما: [2]

1.2. **الوظائف التقليدية**: وهذه الوظائف هي:

- منح القروض للجمهور المتعاملين معها.
- قبول الودائع على اختلاف أنواعها.

2.2. **الوظائف الحديثة**: وهي وظائف تختلف عن الوظائف التقليدية وتتمثل فيما يلي:

- ممارسة نشاط تأجير الأصول.
- الاستثمار بالعملات الأجنبية.
- إصدار الأوراق المالية.

[1] - عبد الغفار حنفي، **إدارة المصارف**، الدار الجامعية، بدون طبعة، الإسكندرية، مصر،2007، ص:54.
[2] -إكرام حداد، مشهور هدلول، **النقود والمصارف_ مدخل تحليلي ونظري**، دار وائل للنشر، الطبعة05، عمان، الأردن،2005، ص:149.

- إدارة استثمارات لحساب العملاء.
- تقديم الاستشارة المالية لعملائها.

3. **وظائف البنوك المتخصصة**: تختلف وظائف البنوك المتخصصة باختلاف أنواعها فنجد: [1]

1.3 البنوك الزراعية: تقوم البنوك الزراعية بتقديم خدماتها المصرفية لعملائها في قطاع الزراعة، لإتاحة الفرصة للحصول على الاحتياجات الضرورية لهذا القطاع.

2.3 البنوك العقارية: تساهم البنوك العقارية في تنفيذ المشروعات العقارية من خلال توفير التمويل اللازم لهذه المشروعات مقابل رهونات عقارية.

3.3 البنوك الصناعية: تهدف البنوك الصناعية بصفة خاصة لتقديم التمويل طويل الأجل للمشروعات الصناعية، كما أنها تقوم بدراسة المشروعات الملزم بها مع القيام بها واحتمالات نجاحها، ولها إسهام كبير في حل مشاكل القطاع.

4. **وظائف المصارف الإسلامية**: نبين فيما يلي أهم أعمال المصارف الإسلامية: [2]

- استثمار المصارف الإسلامية لأموالها وأموال المودعين إما بالمشاركة أو المضاربة الشرعية في كافة المشروعات الاقتصادية، او عن طريق شراء السلع والمنتجات الجاهزة بقصد تأجيرها أو بيعها نقدا أو على أقساط والبيع بالمرابحة أو السلم.
- القيام بأعمال الخدمات المصرفية كقبول الودائع وتحصيل الشيكات، وتحويل الأموال من بنك لآخر من نفس الدولة او من دولة أخرى، كذلك فتح الاعتمادات المستندية لتنفيذ عمليات المشاركة .... الخ.
- القيام بأعمال التكافل الاجتماعية منها جمع حصيلة الزكاة على أعمال المصرف وتوزيعها، منح القروض الاجتماعية بدون فائدة (قرض حسن) للمحتاجين .... الخ.

ثانيا: أهداف الجهاز المصرفي

تختلف أهداف الجهاز المصرفي على حسب البنوك المكونة له فكل بنك له أهدافه الخاصة:

1. **أهداف البنك المركزي**:

[1] -علا نعيم عبد القادر وآخرون، **مفاهيم حديثة في إدارة البنوك**، دار البداية للنشر، الطبعة الأولى،2017، ص:27.
[2] - عبد الرزاق رحيم الهيتي، **المصارف الإسلامية بين النظرية والتطبيق**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 1998، ص: 579.

إن الهدف الرئيسي للبنك المركزي هو العمل على تحقيق التنمية الاقتصادية، وتحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي للدولة، وتختلف أهدافه عن أهداف البنوك الأخرى وهو لا يهدف إلى تحقيق الربح وإنما يسعى إلى تحقيق أهداف قومية، حيث تمد الأسواق بالنقد اللازم، والتنسيق بين البنوك المختلفة كما تتلقى الودائع من البنوك الأخرى وتمنحها القروض. [1]

2. أهداف البنوك التجارية:

تضطلع البنوك التجارية كغيرها من المؤسسات المالية بالعديد من المؤسسات، التي تأتي في مقدمتها المؤسسات الاقتصادية و التنموية من خلال ممارسة وظيفتها الأساسية كوسيط مالي بين المقترضين و المودعين للبنك، حيث تقوم البنوك التجارية باستقطاب الودائع وتوظيفها نحو الاستثمار في المشاريع الاقتصادية والتنموية ،إن أهداف البنوك التجارية تتمثل في المساهمة الفعالة في النمو الاقتصادي متى ما وفرت لها الحكومة البيئة المالية و المصرفية المحفزة على النمو والاستقرار المالي، وللبنوك أهداف واضحة في مجال تمويل التجارة الخارجية، وخاصة في تقديم الاعتمادات المستندية التي تضمن حقوق المصدرين، هذا بالإضافة إلى زيادة القيمة الفعلية لأسهم البنك. [2]

3. أهداف البنوك المتخصصة:

تنطلق أهداف المصارف المتخصصة من الغاية إنشائها والتي يعبر عنها ما يسمى تلك المصادر وسنذكر بعض هذه البنوك كالآتي: [3]

1.3 أهداف البنوك الزراعية: يمكن تلخيص أهدافها كالآتي:

- منح التمويل على اختلاف آجاله للأغراض الزراعية المختلفة.
- تشجيع إقامة المشاريع الزراعية ومشاريع التصنيع الزراعي
- تمويل عمليات تسويق وتصدير المنتجات الزراعية ولذلك إعداد دراسات الجدوى المشاريع الزراعية.

[1] -أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص: 14.
[2]- أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص :15.
[3]- عبد الله الطاهر، موفق عبد الجليل، **النقود و البنوك و المؤسسات المالية**، مركز يزيد للنشر، الطبعة الثانية، الأردن، 2006،ص : 281_280.

2.3 أهداف البنوك الصناعية: تتمثل أهداف المصارف الصناعية في:

- منح التمويل لإقامة المشاريع الصناعية أو توسيعها أو تطويرها.
- القيام بدراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع.
- تقديم استعمالات الائتمانية لتمويل القطاع الصناعي.
- تشجيع الصناعات المحلية بهدف زيادة فرص العمل.

3.3 أهداف البنوك العقارية: تسعى البنوك العقارية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تقديم التمويل لإقامة المشاريع السكانية.
- إعداد الدراسات الاستراتيجية حول السياسة السكانية.
- إقامة المشاريع الاستثمارية داخل المناطق السكانية.

4. أهداف المصارف الإسلامية: تسعى المصارف الإسلامية لتحقيق أهداف تتمثل في: [1]

- تكييف المعاملات المصرفية بما يتماشى بأحكام الشريعة الإسلامية.
- نشر الدعوة الإسلامية وتثبيت القيم العقائدية في مجال التعامل المالي.
- تنمية الوعي الادخاري وتشجيع الاستثمار ومحاربة الاكتناز في صيغ جديدة.
- توفير رؤوس الأموال اللازمة لإقامة المشروعات والمؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والدينية.
- تحقيق التنمية الشاملة للاستعمال الرشيد للمواد المالية المتاحة.

[1] - محمود سحنون، مرجع سابق، ص: 98.

المبحث الثاني: آليات عصرنة النظام المصرفي

مع ملائمة التطور التكنولوجي الحاصل في المجال البنكي، وما وصلت اليه الصيرفة البنكية في ظل ادماجها للتقنيات الحديثة، الى ان أخذت اسم الصيرفة الإلكترونية والتي تعني اقتصارها على العمل الإلكتروني بحت وهو ما سنتطرق الى دراسته في هذا البحث وسيكون كالآتي:

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الصيرفة الإلكترونية

أولا: نشأة الصيرفة الالكترونية

ظهرت الصيرفة الالكترونية بظهور النقد الالكتروني مع بداية الثمانينات ، حيث برز مفهوم (monétique) الذي يعني تزاوج النقد بإلكترونيك غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الإنمائي يرجع في الواقع إلى بدايات القرن الماضي في فرنسا(بطاقة إلكترونية تستخدم في الهاتف العمومي) وفي الولايات المتحدة الأمريكية (بطاقة معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد) ومع ذلك كان لابد من الانتظار حتى الخمسينات حتى يشهد العالم تحولا في هذه البطاقات حيث أصدر(American express) سنة 1958 بطاقات بلاستيكية و التي انتشرت على نطاق دولي في الستينات وفي 1968 أصدرت مجموعة من ثمانية بنوك بطاقة(Bank America rd) و التي دولت لتتحول فيما بعد إلى شبكة Visa العالمية كما تم في نفس العام إصدار البطاقة الزرقاء (Carte Blue) منقبل ستة بنوك.

وفي نهاية السبعينات وبفضل ثورة الإلكترونية تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطسية (Pistes magnétiques) في عدد من البلدان الصناعية حيث أصبحت البطاقة تحوي ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع ومنذ 1986م شرعت اتصالات فرنسا (Pranse Telecom) لتزويد غرف الهاتف العمومي بأجهزة قارئة لبطاقة الذاكرة ومع بداية التسعينات 1962 أصبحت كل البطاقات المصرفية (دفع أو سحب) في فرنسا برغوثية، فهي تسمح بالتعرف على سلامة وعلى هوية صاحبها وهو ما يعد دعم كبير لأمن العمليات التي تجري بها. [1]

[1] - عبد الغني ربوح، نور الدين غردة، المؤتمر الدولي العالمي،" **اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة**"، مداخلة بعنوان تطبيق أنظمة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والأفاق، كلية الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، يومي 11_12 مارس 2008، ص01.

ثانيا: مفهوم الصيرفة الالكترونية

قبل أن نذكر أهم التعاريف للصيرفة الإلكترونية، يجب التمييز بين نوعين من المصارف التي تمارس الصيرفة الالكترونية، فهناك مصارف التي ليست لها بيانات تأوي هياكلها وتسمى بالمصارف الإلكترونية أو الافتراضية، وهناك مصارف عادية أو المصارف الأرضية وهي تقدم خدمات تقليدية بالإضافة إلى ممارسة الصيرفة الإلكترونية. [1]

أما المقصود بالصيرفة الإلكترونية فهناك عدة تعاريف نذكر منها:

- يقصد **بالصيرفة الإلكترونية** هو إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية أي باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف في ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في منزله أو مكتبه وهو ما يعني تجاوز بعدي المكان والزمان.[2]
- كما يقصد **بالصيرفة الإلكترونية** قيام البنوك بتقديم الخدمات المصرفية أو المبتكرة أو ما يعرف من خلال شبكات اتصال إلكترونية، وتقتصر صلاحية الدخول على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك، وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها.[3]
- هي التي تجري فيها المعاملات المصرفية إلكترونيا في شكل آلات الصرف الأوتوماتيكية، كقناة جديدة لتقديم الخدمات المصرفية التي تحقق مزايا لكل من العملاء والمصارف من أي مكان إمكانية الحصول عليها بسرعة ومتاحة على مدار الأربع والعشرين ساعة أين ما كان العميل. [4]

مما سبق نجد أن هناك اتجاهين لتعريف الخدمة المصرفية أو الصيرفة الإلكترونية، فهناك من اعتبر أن **الصيرفة الإلكترونية** هي ممارسة النشاط المصرفي عن بعد من خلال شبكة الإنترنت أو الشبكات الخاصة، أما الاتجاه الأخر فقد أضاف إلى ذلك قنوات أخرى، كالموزعات الآلية، والهاتف النقال... إلخ.

---

[1] - تطار محمد منصف، **النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الإلكترونية**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 02، بدون سنة نشر، ص:04.

[2] - أحمد سفر، **العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية**، المؤسسة الحديثة للكتاب، بدون طبعة، طرابلس، لبنان، 2006، ص:157.

[3] - عبد الغني ربوح، نور الدين غردة، مرجع سابق، ص: 06.

[4] - مسدور فارس، **النشاط المصرفي الإلكتروني كأداة لتفعيل اندماج المصارف الجزائرية في الاقتصاد العالمي**، مجلة آفاق، جامعة البليدة، العدد 04، جانفي 2005، ص21.

إذا الصيرفة الإلكترونية هي تقديم الخدمات المصرفية باستعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال، أي من خلال الانترنت والموزعات الآلية والشبكات الخاصة والهاتف النقال والثابت والحاسب الشخصي، فهي تتيح الحدمة المصرفية عن بعد وخلال 24 ساعة وكل أيام الأسبوع وبسرعة فائقة وبتكلفة أقل وبدون التقاء مكاني بين العميل والمصرف.

[1]

المطلب الثاني: أهداف ومزايا الصيرفة الإلكترونية

أولا: أهداف الصيرفة الإلكترونية

الغرض من الصيرفة الإلكترونية هو تحقيق الأهداف التالية:[2]

- إيجاد آلية لتوفير المعلومات للعملاء خارج البنك وخارج البنك وخارج نطاق العمل الرسمي، وذلك من خلال تكنولوجيا الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت.
- تسهيل عملية الدفع من خلال الوسائل الإلكترونية المختلفة والمتمثلة أساسا في الدفع بالبطاقات المصرفية، الشيكات الإلكترونية والنقود الإلكترونية.
- توفير تقنيات متعددة تناسب كل فئات العملاء والزبائن كاستخدام الحاسب الآلي، الهاتف، التلفزة الرقمية وشبكة الانترنت.
- تحقيق راحة المتعاملين من خلال تقريب الخدمة إليهم.
- التصدي للمنافسة الشرسة الناتجة عن التطورات العالمية خاصة بعد تحرير تجارة الخدمات المصرفية والمالية.

ثانيا: المزايا التي تحققها الصيرفة الإلكترونية

تحقق الصيرفة الإلكترونية العديد من المزايا نذكر منها:

- تقديم خدمات مصرفية جديدة.

[1] - بومدين نوردين، قندور عبد الكريم، **الصيرفة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة الشلف، يومي 04_ 05 ديسمبر2007، ص:03.

[2] - ميهوب سماح، **الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في البنوك والتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005، ص: 104_105.

- زيادة الحصة السوقية للبنك من خلال تعدد قنوات بلوغ الخدمة المصرفية الإلكترونية.
- زيادة كفاءة أداء الخدمات المصرفية.
- تقديم خدمات عبر الحدود ولا تعرف قيود جغرافية، بالإضافة إلى عدم وجود اتصال مباشر بين أطراف الخدمة المصرفية.

وتؤدي هذه المميزات إلى خدمة شريحة أكبر من الزبائن، وتخفيض التكاليف المتعلقة بالمعاملات المصرفية، تحرير المصارف من العوائق العلمية من حيث الزمان والمكان، وإدخال منتجات وخدمات جديدة.

المطلب الثالث: مخاطر الصيرفة الإلكترونية

أدى النمو الكبير في أنشطة الصيرفة الإلكترونية إلى خلق تحديات جديدة امام المصارف و الجهات الرقابية في ضوء افتقار الإدارة و العاملين بالمصارف إلى الخبرة الكافية لملاحقة التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الاتصالات، هذا بالإضافة إلى إمكانيات الاحتيال و الغش على الشبكات المفتوحة مثل الانترنت، نتيجة لغياب الممارسات التقليدية و التي كان يتم من خلالها التأكد من هوية العميل وشرعيته، لهذا فقد أشارت لجنة بازل للرقابة المصرفية إلى أهمية قيام المصارف بوضع السياسات و الإجراءات التي تتيح إدارة مخاطر العمل المصرفي الإلكتروني من خلال تقييمها و الرقابة عليها ومتابعتها ، ومن أهم المخاطر التي تنشأ عن أعمال الصيرفة الإلكترونية الآتي:

1. مخاطر التشغيل:

تنشأ مخاطر التشغيل عن عدم التأمين الكافي للنظم مما يجعلها عرضة لعمليات الهاكرز وما قد يقومون به من زرع الفيروسات وما إلى ذلك مما قد يهدد تلك البرمجيات الأساسية في إمكانية اتصال العملاء بالبنك الإلكتروني المتعاملين معه، أو عدم ملائمة تصميم النظم والبرمجيات التي يتعامل بها البنك وذلك من خلال عدم تحديثها بأول أو بإنجاز العمل أو أعمال الصيانة، وكذا نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء، وذلك على النحو التالي:[1]

[1] - أشرف السيد أحمد قبال، **المعاملات المصرفية والمدفوعات الإلكترونية**، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2013، ص: 23.

1.1. عدم التأمين الكافي للنظم:

تنشأ هذه المخاطر عن إمكان اختراق غير المرخص لهم لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها وأحيانا لسرقة أرقام البطاقات الائتمانية الخاصة بهم سواء كان ذلك من خارج البنك أو من العاملين به مما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف وإعاقة ذلك الاختراق وتبعا لذلك جرى إدخال المزيد من الابتكارات لإتاحة أساليب أكثر أمنا في مجال التمويل الإلكتروني.

وقد تتوفر تلك الإجراءات من خلال نظم تأمين إلكترونية، نظم الحوافظ النارية وحسابات العملاء وأرقام البطاقات الائتمانية الخاصة بهم، كما تتم من خلال إجراءات صارمة على جميع المتعاملين بالبنك لأنهم أقدر الناس على معرفة النظم الإلكترونية الخاصة بالبنك وكيفية الدخول إلى أنظمته الإلكترونية بسهولة.

2.1. عدم ملائمة تصميم النظم وإنجاز العمل أو أعمال الصيانة:

وهي تنشأ عن إخفاق النظم أو عدم كفاءتها " بطيء الأداء" وعدم سرعتها في حل المشاكل وصيانة النظم لمواجهة متطلبات المستخدمين ومن هنا يتعين على البنك الإلكتروني الاعتماد على مصادره الخاصة لتقديم الدعم الفني وتحديث النظم الإلكترونية الخاصة بالبنك دون انقطاع.

3.1. إساءة الاستخدام من قبل العملاء:

ويرد ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية أو بسماحهم بعناصر إجرامية بالدخول إلى حساب عملاء آخرين أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو قيامهم بعدم إتباع إجراءات التأمين الواجبة.

2. مخاطر السمعة:

تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي تجاه البنك والذي قد ينشأ في حالة عدم توافر وسائل الحماية الكافية والمؤكدة للبيانات التي يحتفظ بها البنك والخاصة بعملائه، أو وقوع بعض عمليات الاختراق لنظم البنك الإلكتروني واقتحامها من قبل بعض الغرباء أو العاملين بالبنك ذاته، وهذا ينشأ عنه وجود سمعة سيئة للبنك، مما يؤثر تأثيرا كبيرا على سمعة البنك، الأمر الذي يقلل أرباح البنك إلى أقصى حد ممكن.

وهذه المخاطر تستلزم اهتمام البنك الإلكتروني بالحفاظ على أنظمته الإلكترونية من الاختراق، وأيضا الحفاظ على البيانات الخاصة بعملائه التي يحتفظ بها وأرقام بطاقاتهم الائتمانية وتوفير نظم الحماية الإلكترونية وتحديثها أولا بأولا من أجل الحفاظ على سمعة البنك.[1]

3. المخاطر القانونية:

وهي تلك المخاطر الناجمة عن عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية ومن ذلك عدم وضوح مدى توافر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول أو لعدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة لاستخدام الوساطة الإلكترونية.

كذلك هناك إمكانية الاستخدام غير المشروع أو سوء استخدام المعلومات المحصلة عبر الإنترنت من قبل أطراف خارجيين قد يهاجمون مستودع معلومات المصرف من عملائه والموجودة لدى المصرف ذاته ولدى مزودي الخدمات الخارجيين الذين يتعامل مع معهم هذا المصرف، ثم إن هناك حقيقة أخرى وهي أن العقود الإلكترونية والتوقيعات الإلكترونية ما زالت قيد الاكتمال وهي تختلف من دولة إلى أخرى وإن متطلبات " أعرف عميلك جيدا " الفاعلة قد أصبحت أكثر بالنسبة المصرفيين في محاولتهم لمنع الاحتيال.[2]

4. المخاطر الأخرى:

يرتبط أداء العمليات المصرفية الإلكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية، ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة وسعر الفائدة ومخاطر السوق مع احتمال زيادة حدتها والمخاطر السابق الإشارة إليها لا يجب أن تحد من انتشار تلك النوعية من البنوك، وإنما على القائمين على هذا الأمر البحث في تلك المخاطر والحيلولة دون حدوثها بتطوير التكنولوجيا اللازمة لذلك والتي تؤدي إلى التقليل من حدوثها أقل درجة ممكنه.[3]

---

[1] - شول بن شهرة، ماجدة مدوخ، **الصيرفة الإلكترونية**، مداخلة مقدمة لملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة منافسة، مخاطر وتقنيات، كلية علوم التسيير، جامعة جيجل، 06_07 جوان 2007، ص: 05.

[2] - عبد الله غالم، آيات الله مولحسان، **آثار اقتصاد المعرفة على تنمية وتطوير المؤسسات المالية والمصرفية**، مداخلة مقدمة لملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة، جامعة بسكرة، نوفمبر2005، ص: 350.

[3] - يوسف حسن يوسف، **البنوك الإلكترونية**، المركز القومي للإصدارات القانونية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2012، ص: 32.

خاتمة الفصل الأول:

الجهاز المصرفي عبارة عن مجموعة من البنوك والمؤسسات المالية العاملة في بلد ما، فهو يعد الممول الرئيسي في الاقتصاد ويعتبر محورا أساسيا لتمويل الحركة التنموية ومن القطاعات التي لها تأثير بالتحويلات الاقتصادية، ففي الجزائر شهد هذا الجهاز إصلاحات عديدة تماشيا مع التغييرات والمستجدات العالمية المعاصرة في العالم المصرفي.

ونجد أن الصيرفة الالكترونية أصبحت ضرورة حتمية أوجبتها التغيرات الحاصلة في السوق والتكنولوجيا المستمرة في هذا المجال، من أجل تلبية رغبات الزبائن بالدرجة الأولى وتحسين أدائها حيث جاء الاقتصاد الرقمي بمفاهيم وأسس وأنظمة جديدة كانت نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أهمها الاعمال الالكترونية. وفي ظل هذه التغيرات العالمية الجديدة وفي أعقاب الانفتاح الاقتصادي وفتح المجال أمام البنوك الأجنبية وسعي الجزائر لمواكبة التطورات العالمية، وجدت البنوك الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية وأصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية بمواجهة هذه التحديات واعتبر القطاع المصرفي هو العامل الأساسي للانتقال إلى اقتصاد السوق وكان لازما على البنوك مسايرة التغيرات التي تحدث في العالم خاصة كيفية مسايرة الصيرفة الالكتروني

الفصل الثاني:

الأسس النظرية لتكنولوجيا المالية

مقدمة الفصل الثاني

تعد التكنولوجيا المالية شكلا من أشكال الابتكار المالي التي أحدثت في السنوات الأخيرة نقلة نوعية في مجال تقديم الخدمات المصرفية وساهمت في إعادة تشكيل مشهدها فهي تمزج بين التكنولوجيا الحديثة والخدمات المالية وذلك لتحسين الخدمات المالية التقليدية وتقديمها بصورة حديثة وتكنولوجيا عالية الجودة، تلتزم بتحسين جودة المؤسسات المالية التقليدية من خلال تحسين الكفاءة والإنتاجية، كما تستخدم التكنولوجيا لتحسين تجربة العملاء وتعزيز ثقتهم.

اليوم، أكثر من أي وقت مضى، تركز البنوك على التكنولوجيا حيث أصبحت البيئة الحالية تتغير بسرعة وباستمرار، وتنافسية للغاية ووعي العملاء، ومن ثم فإن تبني البنوك للتكنولوجيا المالية يعتبر أحد القرارات الإستراتيجية اللازمة لتحقيق عوامل التميز والاستقرار ورفع مستويات أدائها، والتي تعتبر أساسية لنجاح البنك.

وانطلاقا من هذا الفصل سيتم التطرق إلى النقاط التالية:

- **المبحث الأول: مدخل عام حول التكنولوجيا المالية.**
- **المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية.**

المبحث الأول: مدخل عام حول التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية مصطلح يضم الجانب التكنولوجي مع الجانب المالي، فنتج عنه مجال يهتم بالمعاملات المالية باستغلال كل ما اصفرت عنه التكنولوجيا الحديثة من هواتف ذكية، شبكات اتصال، تجارة إلكترونية، عملات رقمية، حيث تم توجيه أحدث التقنيات التكنولوجية لتطور الخدمات المالية.

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

أولا: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية

ظهر مفهوم التكنولوجيا المالية بعد ثورة الانترنت وظهور الهواتف الذكية مما جعل من الضرورة ظهور بعض التسهيلات لأي اعمال تجارية، وأصبحت التكنولوجيا المالية متداولة بشكل كبير في الكثير من المجالات، مثل التعاملات بين الشركات وعملاءها ورجال الاعمال وكذلك البنوك وغيرها وشهدت السنوات الأخيرة زيادة نادرة لعالم التكنولوجيا المالية. ويمكن تلخيص اهم تطورات التكنولوجيا المالية في المراحل التالية:[1]

- **المرحلة من 1886_1967**: تزامنت هذه الفترة مع العولمة المالية حيث بدأت التكنولوجيا المالية بظهور التلغراف والسكك الحديدية، إضافة الى انشاء أول كابل أطلسي فدواير (Fedwire) عام 1918 في و.م.أ ليأتي بعدها 1950 بطاقات الائتمان، لتخفيف عبء حمل النقود من قبل داينرز كلوب (Diners club).

- **المرحلة من 1967_ 2008**: ولقد تم فيها إطلاق أول آلة حاسبة محمولة وأول جهاز صراف آلي تم تثبيته من قبل بنك باركليز (Barclays)، وانشاء بورصة ناسداك (Nasdaq) أول بورصة رقمية في العالم والتي تعتبر بداية لكيفية عمل الأسواق المالية، وفي عام 1973 تم تأسيس (swift) جمعية الاتصالات المالية بين البنوك في جميع أنحاء العالم، وفي حين شهدت ثمانينات القرن العشرين ظهور أجهزة الكمبيوتر في العالم حيث تقدم الخدمات المصرفية عبر الانترنت الى العالم، و التي ازدهرت في التسعينات من خلال نماذج أعمال الانترنيت و التجارة الالكترونية ولقد أحدثت الخدمات المصرفية عبر الانترنيت، تحولات كبيرة في كيفية فهم الناس للمال و علاقتهم بالمؤسسات المالية وانتهى هذا العصر بالأزمة المالية العالمية.

[1] - نصيرة زعاف، **أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية**، الملتقى الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، جامعة المدية، المدية، 26 سبتمبر 2019، ص:03.

- **المرحلة من 2008_ 2019**: أنشأ مطور الكمبيوتر الذي يعملون تحت الاسم المستعار ساتوشي ورقة بيضاء لتأسس نموذج block Chain، وبالمثل في عام 2009 قام بتنفيذها والذي يمكن ارسالها على أساس نظير دون الحاجة الى بنك مركزي او سلطة أخرى للعمل.
- **2011 Google pay** كخدمة دفع من نظير الى نظير تسمح بإرسال الأموال واستلامها من جهاز محمول أو كمبيوتر دون أي تكلفة على المرسل او المستلم.
- **عام 2012** تم تأسيس Coinbasp كمنصة تداول للعملات المشفرة.
- **عام 2014** تم إطلاق Apple pay كخدمة دفع عبر الهاتف المحمول.
- **عام 2015** تم انشاء العملة المشفرة بعد ذلك في عام 2016 تم انشاء أول برنامج لدرجة البكالوريا في Fintechوالذي يعتمد الابتكار الرقمي والتكنولوجيا المالية.
- بعد ذلك **في عام 2018** تأسست Google venturesبأول استثمار في تكنولوجيا المالية، وفي عام 2019 يعقد المؤتمر رفيع المستوى للاتحاد الأوروبي بنهج دولي للتمويل المستدام لتأكيد الحاجة العالمية لربط مفاهيم التقنيات المالية بالاستدامة.

ثانيا: تعريف التكنولوجيا المالية

تعددت التعاريف المقدمة للتكنولوجيا المالية وتتمثل أهمها في:

تعرف التكنولوجيا المالية على أنها: " الابتكار المالي التقني الذي قد يؤدي الى ابتكار جديد في نماذج الاعمال او التطبيقات المالية او المنتجات او الخدمات المرتبطة بها، بما سينعكس بأثر مادي على الأسواق والمؤسسات المالية وتوفير التمويل.[1]

يتضح من التعريف السابق ان التكنولوجيا المالية أي ابتكار مالي تقني، ينتج عنه نموذج عمل او عملية او منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية.

[1] - بلقة بلقاسم وآخرون، **واقع صناعة تكنولوجيا المالية في الهند وكينيا**، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 06، العدد 01، جامعة الشلف، 2021، ص: 439.

عرفت أيضا على انها:" تلك الابتكارات المالية التي باستطاعتها ان تنتج نماذج اعمال جديدة او تطبيقات او عمليات او منتجات، تؤثر بشكل واضح على الأسواق المالية او المؤسسات وتقديم الخدمات المالية. [1]

يتضح من التعريف السابق ان التكنولوجيا المالية هي الابتكارات المالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث، نماذج الأعمال وتطبيقات ومنتجات لها أثر على الأسواق والمؤسسات المالية وعليه تقديم الخدمات.

كما يمكن تعريفها ايضا: " موضوع متعدد التخصصات يجمع بين التمويل وإدارة التكنولوجيا وإدارة الابتكار". [2]

يتضح من التعريف السابق أن التكنولوجيا المالية: موضوع متعدد التخصصات التي تجمع بين الشؤون المالية وإدارة التكنولوجيا وإدارة الابتكار.

ثالثا: خصائص التكنولوجيا المالية

يمكن تحديد اهم خصائص التكنولوجيا المالية فيما يلي:[3]

- التكنولوجيا المالية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساسيات المالية والمعرفية.
- التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاته بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها.
- ان الخدمة المالية والمصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.
- لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على أداء الخدمة المالية و المصرفية بل يمتد الى الأساليب الإدارية.

رابعا: أهمية التكنولوجيا المالية

ترجع أهمية التكنولوجيا المالية للأسباب التالية:[4]

- تعزيز الاحتواء المالي والنمو الاحتوائي وتنويع النشاط الاقتصادي، من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية من لا يتعامل مع الجهاز المصرفي.
- تسهيل اتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

---

[1] - ريهام احمد ممدوح حسين، **أثر التكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية**، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، المجلد 50، العدد 02، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مصر، ديسمبر2020، ص: 477.

[2] - سعيدة حرفوش، **التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي**، مجلة آفاق علمية، المجلد 11، العدد 03، السنة 2019، ص: 728.

[3] - لزهاري زواوي وآخرون، **التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي الواقع والافاق**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، جامعة غرداية،2018، ص: 66.

[4]- مليكة بن علقمة وآخرون، **دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمعرفة**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، جامعة سطيف01، 2018، ص: 93.

- تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر.
- تسيير التجارة الخارجية والتحويلات للعاملين في الخارج وتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.

المطلب الثاني: عناصر وقطاعات التكنولوجيا المالية

ترتكز التكنولوجيا المالية على عدة عناصر وقطاعات أساسية سيتم توضيحها من خلال هذا الفرع

أولا: العناصر الأساسية للتكنولوجيا المالية

تتمثل العناصر الأساسية للتكنولوجيا المالية في النقاط الموالية:[1]

- **ابتكارات مالية:** هي وليدة استخدام التكنولوجيا المالية وبالتالي الوصول لمنتجات مالية مبتكرة باستخدام وسائل تكنولوجية متطورة في مجال المعاملات المالية، مما يؤدي الى اختفاء النقود الورقية بشكل كامل في التداول.
- **استخدام التكنولوجيا:** الشق الضروري لابتكار وتسويق المنتجات المالية التي تزيد من النشاط المالي للمؤسسات المالية.
- **الأثر المادي:** ان انتشار المنتجات المالية المعتمدة على التكنولوجيا من شأنه ترك الأثر الحقيقي على النشاط الاقتصادي والمالي، من حيث زيادة التوظيف المالي وتوفير التمويل اللازم للنشاط الاقتصادي مما يترك أثر ملموسا على اقتصاديات الدول المعتمد للتكنولوجيا المالية، من خلال زيادة مساهمة القطاع المالي في الناتج المحلي الإجمالي

ثانيا: قطاعات التكنولوجيا المالية

أهم القطاعات التي تتبناها الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية هي:[2]

1. **الخدمات المصرفية:** تتجلى التكنولوجيا المالية من خلال المجال المصرفي في الآتي:

- **التمويل الشخصي:** حيث يتم رصد الانفاق، والادخار، والائتمان، وكذا الالتزامات الضريبية من خلال الخدمات التقنية وتوفير قاعدة بيانات للعميل.

[1]- علاش أحمد، **دور التكنولوجيا في دعم النشاط المالي والابتكار تجربة البحرين**، مجلة الإبداع، المجلد 09، العدد 01، جامعة البليدة 02، 2019، ص: 332.

[2] - وهيبة عبد الرحيم، وآخرون، **التكنولوجيا لمالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة وسرعة الاستيعاب**، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 17، العدد 38،2019، جامعة تمنراست، ص 354_355.

- **المدفوعات**: حيث تعمل التكنولوجيا المالية على تقديم خدمات تحويل مختلف القيم بأي وقت واي حجم عبر العالم من خلال شركات عملها الأساسي، فهي بذلك تقنيات توزيعية آمنة ودقيقة بناء على العملات المشفرة وسلاسل الكتل.
- **الاقراض**: تستخدم التكنولوجيا في النظام الأساسي لشرائح العملاء الجدد والحالين، بما في ذلك الشركات الصغيرة والمتوسطة، باستخدام تحليل البيانات الكبرى.

2. **التأمين**: تساهم التكنولوجيا المالية في سرعة تطور مناعة التأمين وفق مختلف مراحلها من خلال:

- **منتجات ذات حلول ابتكارية**: باستخدام تحليل البيانات والانترنيت والذكاء الاصطناعي، حيث تولدت منتجات تأمينية وفق الطلب من خلال منصات التأمين.
- **منصات للتوزيع الرقمي**.

3. **إدارة الأصول والثروات**: تشمل العناصر التالية:

- **التوزيع**: تقدم خدمات الثروات وإدارة الاستثمارات للأفراد عبر منصات تشتمل على واجهات بسيطة،
- **الاستشارة والنصح**: بتقديم عروض تستخدم اللوغاريتم لغرض نصائح عملية.
- **المستشار الآلي**: يقدم الاستشارات مكان المستشارين التقليديين ذوي التكلفة العالية.
- **إدارة المحافظ**: باستخدام الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي تقوم بإدارة محافظ العملاء.

خلاصة القول ان التكنولوجيا المالية تعمل على استحداث وابتكار منتجات وخدمات تعتمد على التكنولوجيا بهدف تقديم خدمات بأكثر فعالية، حيث تتميز هذه الخدمات بأنها أسرع وأسهل وأقل تكلفة ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول اليه.

المطلب الثالث: خدمات التكنولوجيا المالية ومخاطرها.

أولا: خدمات التكنولوجيا المالية:

لقد جاءت التكنولوجيا المالية لتحويل سوق الخدمات المالية وتعاملت مع مجموعة واسعة من الخدمات يمكن إيجازها في العناصر التالية:[1]

1. **خدمات الدفع**: تعني النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا ومرونة والتي تقدمها التكنولوجيا المالية للعديد من العملاء بحيث توفر لهم مجموعة من أساليب الدفع من أهمها ما يلي:
   - الدفع عبر الهاتف النقال.
   - التحولات المالية إلى الخارج تكون بأقل تكلفة (تنشئة تكاليف التبادل الدولي للمنتوج).
   - تبادل العملات بدون تكلفة.
   - إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة الإلكترونية، وتشمل عمليات الدفع عبر الانترنيت والتي تشمل على وسائل الدفع المبتكرة.
   - تبسيط عمليات الدفع بين الأفراد.
2. **الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد**: وتشمل الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنيت، دون أي وجود مادي للوكالة، بتكاليف منخفضة وتشمل أيضا حلول التسيير الميزانية وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.
3. **الاستثمار والتمويل**: تقوم التكنولوجيا المالية ب:
   - باستقطاب مدخرات الأفراد عن طريق تقديم البساطة في العروض الممنوحة.
   - توفير منصات التمويل الجماعي للشركات سواء في شكل قروض أو استثمارا في رأس المال.
   - تقديم الاستشارة عبر الإنترنيت لمساعدة الأفراد في إدارة مدخراتهم، وتحليل المخاطر وتقديم للعميل مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية.
4. **خدمات مقدمة للبنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات**:

وهي تقدم حلول موجهة للقطاع البنكي و المصرفي ، من خلال جمع وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات التي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع الزبون(سلوك الشراء، الادخار، المسارات الوظيفية للزبون، الملائمة المالية)، كما تعمل في مجال الأمن، وذلك من خلال الكشف المبكر لأي احتيال في السلوك المتعامل، مثل تحديد

[1] - سعيدة حرفوش، **التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي**، مجلة آفاق علمية، المجلد 11، العدد 03، سنة 2019، ص: 729.

المكان الجغرافي للهواتف الذكية، أو تشفير البيانات و المعلومات الحساسة، تقوم التكنولوجيا المالية أيضا بتحليل المخاطر، وتقديم أدوات تساعد في اتخاذ القرارات حول إدارة المحافظ المالية، وتسهيل إعداد التقارير التنظيمية.

5. **الخدمات الموجهة للبنوك والشركات:**

تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من أجل تحسين إدارة الشركات فنجد منها الموجهة للبنوك مثل تقنية السلوكيات التي تطور حلول معتمدة على تكنولوجيا البلوكشين فيها يتعلق بتسجيل المعاملات أما بالنسبة للشركات تقدم أيضا التكنولوجيا المالية حلول مثل برامج معالجة المعلومات وكذا إجراءات التحكم في أنظمة المعلومات وإدارة الضرائب ... إلخ.

ثانيا: التقنيات المستخدمة في التكنولوجيا المالية

تتمثل هذه التقنيات فيما يلي:[1]

1. **العملة المشفرة:** هي عملة رقمية لا مركزية تستخدم التشفير بمعنى أنها عملية تحويل البيانات إلى شيفرة لتوليد وحدات من العملة، والتحقق من العملات المستقلة بعيدا عن البنك المركزي أو الحكومة. ومن أشكال العملات الرقمية البيتكوين والإيثير ، حيث أن هاتين العملتين الأكثر شيوعا في عالم العملات الرقمية كما أنها توجد أشكال أخرى من العملات الافتراضية ومنها داش، اللايتكوين.
2. **البلوكشين:** شكل من أشكال تكنولوجيا دفتر الأستاذ الموزعة، وهذا يعني أنه يحتفظ بسجلات لجميع معاملات العملات الرقمية على شبكة موزعة من أجهزة الكمبيوتر ولكن ليس لديه دفتر الأستاذ العام لجميع المعاملات الخاصة بتلك العملة.
3. **الابتكار المدمر:** كلما غيرت التقنيات الجديدة للطريقة التي تعمل بها الأسواق، على الرغم من أنه ليس مصطلحا حصريا إلا أنه غالبا ما يستخدم لوصف الأحداث في الخدمات المالية، حيث تدفع التطورات التقنية للمؤسسات المالية إلى إعادة التفكير في نهجها تجاه هذه الصناعة ويمكن لشركات الخدمات المالية التي تعمل في مجال التكنولوجيا الحيوية أن تفسد نفها في بعض الأحيان.

[1] - مصباح أبو كرش، **عصر التكنولوجيا الجديدة الفينتيك، مجلة الدراسات المالية والمصرفية**، العدد الأول، كلية العلوم الإدارية والمالية، الجامعة العربية الأمريكية، سنة 2019، ص: 10.

4. **التكنولوجيا التنظيمية**: هي تقنية تساعد الشركات العاملة في صناعة الخدمات المالية على الالتزام بقواعد الامتثال المالي، وإحدى الأولويات الرئيسية للتكنولوجيا التنظيمية هي آلية ورقمية قواعد مكافحة غسيل الأموال التي تهدف إلى تقليل الدخل المتحصل عليه بطريقة غير شرعية وعمل تعرف عملك الذي يحدد ويتحقق من عملاء المؤسسات المالية لمنع الاحتيال.

5. **تكنولوجيا التأمين**: هي مجموعة فرعية من التكنولوجيا المالية التي ترتبط باستخدام التكنولوجيا لتبسيط وتحسين كفاءة صناعة التأمين، ووجد تقرير عن طريق التشاور مع شركة عملاقة وهيئة صناعة التأسيس غير الهادفة للربح يناير 2017 وشركة التأمين التقليدية التي تواجه ضغوطات تنافسية متزايدة بين ظهور عدد من الشركات الناشئة العاملة في مجال التأمين.

6. **عروض العملة الأولى**: هو مقياس تمويل جماعي للشركات الناشئة التي تستخدم البلوكشين وتنطوي على بيع العملات رقمية في البداية مقابل النقد تتشابه عمليات ICOمع العروض العامة الأولية IPO حيث يتم بيع أسهم الشركة للمستثمرين لأول مرة ولكن تختلف ICOs عن IPOs من حيث أنها تتعامل مع مؤيدي المشروع بدلا من المستثمرين مما يجعل الاستثمار أكبر شبه بتجريبه التمويل الجماعي.

7. **العملات المصرفية المفتوحة**: تشير المعاملات المصرفية المفتوحة إلى فكرة ناشئة في الخدمات المالية والتكنولوجيا المالية، والتي تنص على أن البنوك يجب أن تسمح لشركات طرف ثالث ببناء تطبيقات وخدمات باستخدام بيانات البنك، وهو يشمل استخدام واجهات برمجة التطبيقات برموز تسمح لبرنامج مالية مختلفة بالاتصال ببعضها البعض لإنشاء شبكة متصلة من المؤسسات المالية ومقدمي الأطراف الثلاثة.

8. **الاستشاري الآلي**: وهي منصات على أتمة نصائح الاستثمار باستخدام الخوارزميات المالية، فهي تحد من الحاجة إلى مديري الاستثمار البشري، مما يقلل بشكل كبير من تكلفة إدارة المحافظة.

9. **العقود الذكية**: هي برامج الكمبيوتر التي تنفذ العقود تلقائيا بين المشترين والبائعين، غالبا ما تكون العقود الذكية قائمة على أساس البلوكشين، ويمكن أن نوفر الكثير من الوقت والتكاليف التي تنطوي عليها المعاملات التي عادة ما تتطلب أن يقوم الإنسان بتنفيذها، في الإيثيريوم على سبيل المثال، يتم التعامل مع العقود على أنها نصوص غير مركزية مخزنة في شبكة البلوكشين للتنفيذ اللاحق.

10. **المسرعات**: والمعروفة أيضا باسم " مسرعات البذور " هي برامج يتم اعتمادها من قبل المؤسسات المالية لتوجيه العمل مع الشركات الناشئة في التكنولوجيا. يمكن أن تكون مسرعات إما ممولة بشكل خاص أو عام مع العديد من البرامج التي تديرها البنوك الكبرى.

11. **البتكوين**: بدأت فكرة البتكوين من شخص مجهول تحت اسم مستعار: ساتوشي ناكاموتو، والذي صمم البتكوين كطريقة دفع على الشبكات من طرف لآخر بشكل مباشر دون الحاجة إلى تدخل حكومي، لذا فهو شكل من النقد الالكتروني غير أنه يتم بطريقة مشفرة.

12. **الأيثريوم**: طرحت عملة الايثر من قبل المبرمج الروسي _الكندي فيتاليك بيوترين عام 2013، الايثيريوم يختلف عن شبكة البلوكتشين الأصلية والتي صممت لأغراض بناء تطبيقات لامركزية، هذه التطبيقات تسمح للمستخدمين بالتفاعل مع بعضهم بصورة مباشرة بدلا من التواصل من خلال وجود وسطاء. ونظرا للخصائص التي يتمتع بها نظام الأيثريوم فهو يعتبر واحدا من أروع التقنيات المالية، وتتمثل فيما يلي:[1]

أ. **التداول (المعاملات المالية)**: يمتلك الأيثريوم عملته الرقمية الخاصة وهي الايثر، والتي يرمز لها في أسواق المال (ETH)، وبهذه العملة يتم اجراء كل المعاملات الخاصة بنظام الايثريوم.

ب. **عمل عقود ذكية بتقنية سلسلة الكتل**: يوفر نظام الايثيريوم إمكانية إجراء عقود ذكية موثوقة ومسجلة من خلال سلسلة الكتل يتم تنفيذها بصورة آلية في حالة توافرت الشروط الخاصة بها.

ج. **السهولة والسرعة في إنجاز المعاملات وتنفيذها**: يعتبر نظام الايثريوم أسرع مقارنة بتقنية البلوكتشين، ومثال ذلك انه في عمليات التحويل تستغرق تقنية سلسلة الكتل حوالي 10 دقائق لتأكيد العملية، في حين لا يتجاوز الايثريوم الدقيقة الواحدة.

[1] - عبد الكريم أحمد قندوز، **التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعة المالية الإسلامية**، صندوق النقد العربي، 2019، ص: 56.

ثالثا: مخاطر التكنولوجيا المالية:

تعتبر التكنولوجيا المالية صناعة تقنية حديثة، لها تأثير في القطاع المالي والمصرفي وذلك باستخدام التقنيات الحديثة في مواجهة الأساليب التقليدية التي هي أقل ربحية أو شركات التكنولوجيا المالية تتحدى الشركات التقليدية. حيث مد مجلس الاستقرار المالي أبرز 10 قضايا التي تستحق عناية المنظمين والمشرفين وهي: [1]

1. **إدارة المخاطر التشغيلية:** من جانب مقدمي الخدمات من الأطراف الثلاثة إلى المؤسسات المالية التي قد تحتاج إلى التعزيز ولا سيما المؤسسات المالية التي يوجد فيها الاعتماد على نفس من مقدمي الخدمات المالية والأطراف الثلاثة.
2. **التخفيف من مخاطر الإنترنيت:** التقارير الأخيرة أكدت أن الهجمات الإلكترونية كبيرة جدا وناجحة مما سبب القلق ويوصي التقرير بذل المزيد من الجهود على وضع خطط للطوارئ الهجمات الإلكترونية وتبادل المعلومات والرصد مع التركيز على إدماج الإنترنيت الآمن في التصميم أنظمة تقنية المعلومات.
3. **رصد المخاطر المالية الكلية:** المخاطر التي يمكن أن تنجم عن تقنيات الدورة الاقتصادية والتحيز المعدي لتقديم التقديرات درجة الجدارة من خلال عدد من المصادر بما في ذلك زيادة التركيز في بعض قطاعات السوق "فينتك" تدفق التمويل على منصات الإقراض أصبحت كبيرة وغير مستقرة ويشير التقرير إلى أن البيانات المتوفرة عن هذا المخاطر محدودة جدا.
4. **المسائل القانونية عبر الحدود والترتيبات التنظيمية:** الابتكارات في مجال الإقراض العابر للحدود ومعاملات التجار في نشر تساؤلات بشأن الاختصاص القضائي وتوافق الأطر القانونية الوطني، ولا زالت الصلاحيات القانونية وإنقاذ العقود الذكية وغيرها من التطبيقات الموزعة تكنولوجيا غير مؤكدة.
5. **كشف أطر وتحليلات البيانات الكبيرة:** استخدام الخوارزميات في مجالات أخرى مثل التجارة في الأوراق المالية تعطي المنطقة غموضا فبعض نماذج وتحليلات تجعل من الصعب على السلطات تقديم مدى متانة النماذج أو المخاطر غير الموقعة في السوق الجديدة لتحديد ما إذا كان المشاركون في سوق تسير تماما أنظمتها.
6. **تقييم المحيط التنظيمي وتحديثه:** في وقت المناسب وينبغي للمنظمين وجود رشاقة في الاستجابة للتغيرات السريعة في فضاء فينك باستعراض تنظيمي محيط بانتظام.

[1] - مصباح أبو كرش، مرجع سابق، ص:11.

7. **التعلم المشترك مع مجموعات متنوعة من أطراف القطاع الخاص:** يجب أن تستمر السلطات في تحسين قنوات الاتصال مع القطاع الخاص لتبادل الخبرات مع Sandboxeالتنظيمية من أجل الشركات ومحاور الإبداع.
8. **تطوير خطوط مفتوحة للاتصالات عبر السلطات المختصة.**
9. **بناء قدرات الموظفين:** في مجالات جديدة من الخبرات المطلوبة المشرفين والمنظمين قد لا يملكون الموارد ومجموعة المهارات الكافية للتعامل مع التكنولوجيا المالية.
10. **دراسة التكوينات البديلة للعملات الرقمية:** يتعين على السلطات المعنية أن تقوم بتحليل الآثار المحتملة للعملات الرقمية في السياسة النقدية من خلال الاستقرار المالي العالمي للنظام النقدي.

المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

تعتبر جودة الخدمات المصرفية من أكثر المفاهيم المستخدمة، نتيجة لتزايد الضغوطات على البنوك التجارية من طرف العملاء، لذا أصبح من ضروري على البنوك التجارية تطوير مستوى أداء خدماتها والتركيز على جودتها.

المطلب الأول: ماهية جودة الخدمات المصرفية

تعد جودة الخدمات المصرفية من المفاهيم الإدارية الحديثة، لذا تعمل البنوك جاهدة على تلبية رغبات ومتطلبات عملائها، وهذا من أجل ضمان استمراريتها، وهذا ما سيتم توضيحه في هذا الفرع.

أولا: مفهوم جودة الخدمات المصرفية

تعددت المفاهيم المقدمة لجودة الخدمات المصرفية من اقتصادي لآخر كما تتميز بمجموعة من الخصائص، وهذا ما سيتم التعرف عليه.

هناك العديد من المفاهيم تختلف باختلاف وجهات نظر الباحثين يتمثل أهمها في:

تعرف جودة الخدمات المصرفية على أنها: " سلسلة من العلاقات بين العملاء والموظفين بالبنك ويجب العمل على تحسين تلك العلاقة باختيار افراد قادرين على تقديم خدمة أفضل." [1]

[1] - قاسم شاوش سعيدة، **قيم جودة الخدمة المصرفية بالبنوك الجزائرية باستخدام نموذج الفجوات**، مجلة الإبداع، المجلد 08، العدد01، جامعة مليانة،2018، ص: 143.

يتضح من التعريف السابق أن جودة الخدمات المصرفية هي تلبية الرغبات وتطوير الاحتياجات العملاء باختيار أفضل العاملين.

عرفت أيضا بأنها: " معايير لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة".[1]

يتضح من هذا التعريف مدى إدراك العملاء للأداء الفعلي المقدم من طرف المصرف ومدى توافقه مع توقعاتهم.

عرفت أيضا بأنها: " تشير إلى مستوى المطلوب من الخدمات المصرفية الذي يعكس ما يريده عملاء البنك، كما أنه يوضح مستوى الخدمة المصرفية الكافي، والمقياس الذي يرغب العملاء بقبوله ومستوى الخدمة المصرفية المأهول تقديمه". [2]

يتضح مما سبق أن جودة الخدمات المصرفية هي المستوى المطلوب من الخدمات المصرفية لتلبية الرغبات، وتطوير الاحتياجات لعملاء البنك ضمن موارد البنك وقدراته ومدى توافقه مع توقعاتهم.

ثانيا خصائص جودة الخدمات المصرفية

على الرغم من الصفات والخصائص المشتركة التي تتصف بها كل من السلع والخدمات، إلا أن هذه الأخيرة تنفرد بعدد من الخصائص وصفات معينة بصفة عامة والخدمات المصرفية بصفة خاصة ومن هذه الخصائص كالتالي:[3]

- **الملموسية**: أي أن الخدمة المصرفية غير ملموسة وجود مادي، وبالتالي فالمستهلك النهائي لها لا يستطيع رؤيتها أو لمسها أو تذوقها، أما من جهة المنتج لها فلا يمكنه تخزينها أو تجزئتها وبناء على ذلك فهي تنتج وتوزع في آن واحد.
- **التلازمية**: تحدث عمليتي الإنتاج والاستهلاك للخدمة في نفس الوقت، ويعتبر الشخص المقدم لها طرف أساسيا فيها، فالتلازمية هي درجة الترابط بين الخدمة والشخص الذي يتولى تقديمها.

ويترتب على خاصية التلازمية ما يلي:

[1] - بن دنيدينة سعيد، **دور الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمات المصرفية**، مجلة اقتصاد المال ولأعمال، المجلد 05، العدد 01، جامعة الجلفة،2021، ص: 136.

[2] - بغداوي جميلة وآخرون، **قياس أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة الخدمات المصرفية**، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 03، جامعة الجلفة،2018، ص: 176.

[3] - قاسمي أسيا، **إدارة جودة الخدمات المصرفية وتسويقها في ظل التحولات الدولية**، مجلة علمية محكمة، المجلد 10، العدد18، جامعة البويرة،2015، ص: 94_95.

- وجود علاقة مباشرة بين البنك والمستفيد وهو العميل في الكثير من الحالات.
- ضرورة مشاركة أو مساهمة العميل لدى البنك في إنتاجها وهي الخاصية يجب توافرها لكي يستطيع البنك إنتاج خدماته وخير مثال ذلك الصراف الآلي.
- **الفناء السريع**: بما أن الخدمات لا يمكن تخزينها لذلك فإنها سريعة الفناء، وهذا لا يعد مشكلة طالما أن الطلب عليها مستقر، ولكن تظهر المشكلة عندما ينقلب الطلب والعامل الأكثر أهمية في هذه الخاصية هو تغيير كثافة الطلب على الخدمة على مدار ساعات وأيام العمل في البنك.
- **عدم منطقية الطلب "تذبذب الطلب"**: كل الخدمات ترتبط بالمال وسلوك الاقتصاديين الغير منطقية والمتحكمة فيها عوامل كثيرة، فالرغبة في الادخار أو في الاقتراض تستجيب لانشغالاته المبهمة أو التي لا تفهم أو تستوعب.
- **لا يمكن للموظف إنتاج عينات من الخدمة**: يقوم الموظف بإنتاج وتقديم خدمة عن خبرة ومعايشته للعميل، فهو لا يستطيع أن ينتج عينات من هذه الخدمة لكي يرسلها للعميل وتحصل منه على موافقة مسبقة من جودة هذه الخدمة قبل استعماله لها، كما أنه لا يستطيع أن يوصل هذه الخدمة شفهيا إلى العميل.

ثالثا: أهمية جودة الخدمات المصرفية

تتمثل أهمية جودة الخدمات المصرفية في إشباع رغبات واحتياجات العملاء وذلك على النحو التالي:[1]

- تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية.
- تساعد على تلبية رغبات عملاء البنك.
- تساهم في زيادة فعالية وكفاءة الموظفين في البنك.
- تساعد على جذب عملاء جدد للبنك.

رابعا: أهداف جودة الخدمة المصرفية

يمكن حصر أهداف جودة الخدمة المصرفية في ثلاث أهداف رئيسية وهي على النحو الآتي:[1]

[1] - لخلف فاطمة الزهراء وآخرون، **فعالية وكفاءة نظام المعلومات البنكي في الرفع من جودة الخدمات المصرفية**، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 13، العدد05، جامعة الجزائر3، 2021، ص79.

- **خفض التكاليف:** فالجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة من أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها والتي تؤدي إلى تقليل التكاليف.
- **تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للعميل:** فكثير من الإجراءات التي توضح من قبل البنوك لإنجاز الخدمات للعميل تركز على الرقابة وعلى الأهداف والتأكد من تحقيقها وبالتالي تكون هذه الإجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان، مما يؤثر سلبيا على العميل، ولذلك فمن أهداف إدارة الجودة الشاملة الرئيسية تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للعميل.
- **تحقيق الجودة:** وذلك بتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء، وإن عدم الاهتمام بالجودة يؤدي لزيادة الوقت لأداء وإنجاز المهام وزيادة أعمال المراقبة، وبالتالي زيادة شكوى المستفيدين من هذه الخدمات.

المطلب الثاني: أبعاد ومستويات جودة الخدمات المصرفية

تعتمد جودة الخدمات المصرفية على مجموعة من الأبعاد والمستويات، سيتم توضيحها من خلال هذا الفرع.

أولا: أبعاد جودة الخدمات المصرفية

الجودة هي ثمن الدخول إلى السوق في حين التميز في الخدمة هو ثمن النجاح، لذا تتمثل مفاتيح الجدة في تقديم الخدمات وفقا لمعايير ومواصفات محددة قد حددها بعض الكتاب بعشرة معايير تم دمجها في خمسة، يستخدمها العميل في تقييم جودة الحمة المقدمة وهي:[2]

- **الاستجابة:** تتمثل في الاستعداد والرغبة لمساعدة العميل، وقدرة إدارة البنك على تقديم الخدمة السريعة وتطويرها.
- **الأمان:** يمثل نقل الثقة والأمان للعميل بالمحافظة على سرية تعاملاته والأمن المالي والصدق في التعامل.
- **التعاطف:** يمثل التواصل الجيد والاهتمام بالعملاء وتفهمهم والعناية بهم.
- **الاعتمادية (الموثوقة):** وتتمثل في ثبات الأداء، أي الالتزام بتقديم الخدمة حسب الموعد المحدد بشكل دقيق ومستقل.

[1] - مازن نعمان عبد الله وآخرون، **إمكانية إقامة ابعاد جودة الحدمة المصرفية، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة**، المجلد 04، العدد 02، جامعة العراق،2020، ص:16.

[2] - عمر علي بابكر الطاهر وآخرون، **أثر جودة الخدمات على رضا العملاء، المجلة العلمية للنشر العلمي**، العدد 14، جامعة الأردن، 2019، ص: 84.

ويقصد بهذه الأبعاد مجموعة العناصر التي تؤثر على العميل عند تقييمه لجودة الخدمة المقدمة لهم في أربعة عناصر أساسية: مكونات الخدمة، السعر، العلاقة بين العملاء، مقدمة الخدمة وانطباع العملاء على الخدمة المقدمة.

ثانيا: مستويات جودة الخدمة المصرفية

تتمثل مستويات جودة الخدمة المصرفية فيما يلي: [1]

- الجودة التي يتوقعها العميل: تمثل مستوى جودة الخدمات التي يرى العملاء وجوب توافرها.
- الجودة المدركة من قبل إدارة المصرف: هي جودة تتوقع إدارة البنك بأنها ستشبع حاجات ورغبات العميل.
- الجودة الفعلية: هي الجودة التي تؤدي بها الخدمة فعلا.
- الجودة الفنية: هي الجودة التي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المصرفية.
- الجودة المروجة للعملاء: هي الجودة التي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المصرفية.

المطلب الثالث: أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

هناك عدة سيناريوهات ذات أهمية كبيرة يمكن من خلالها أن يستفيد البنك من التكنولوجيا المالية أهمها:[2]

- **السيناريو الأول: البنك الأفضل**

قد بدأت الثورة الرقمية مجراها، ويرى جميع العملاء تقريبا أن الوضع الرقمي هو نمط المشاركة الرئيسي مع بنكم فقد أدركت البنوك الكبرى الحالية الفرصة فقامت بإعادة تشكيل أعمالها لتلبية المتطلبات الرقمية الجديدة اذ قاموا بإعادة هيكلة منصات وعمليات تكنولوجيا المالية الخاصة بهم ، وقدموا مقترحات جددة داخليا ومن خلال الشركات، لكن الأهم من ذلك أنهم حققوا أقصى استفادة من أصولهم الرئيسية وتمكنوا من الاحتفاظ بمعظم عملائهم، وأعادوا تدريبهم ليصبحوا أكثر معرفة بالقراءة و الكتابة الرقمية، وأعادوا تخصيص مجالاتهم لتلبية المتطلبات الجديدة، واستغلوا ثقة عملائهم ليصبحوا بنكا أفضل في المستقبل.

[1] - رفيقة بوقريقة وآخرون، **أثر تبني أبعاد جودة الخدمة المصرفية في بناء ولاء الزبون**، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد01، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2020، ص:144.

[2] - وهيبة عبد الرحيم وآخرون، **شركات التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا**، المجلة العالمية للاقتصاد والاعمال، المجلد04، العدد 01، جامعة تمنراست، الجزائر، 2018، ص: 42.

- **السيناريو الثاني: البنك الجديد**

إذا لم تكن الإدارات المصرفية قادرة على النجاة من التطور الرقمي، ولم يكونوا قادرين على تلبية احتياجات عملائهم فقد يتجه العملاء إلى البنوك المنافسة الجديدة التي تقدم خدمات جديدة، تم بناؤها في العصر الرقمي وهي تقدم خدمات مماثلة لتلك الموجودة في البنوك القديمة، ولكنها تقوم بذلك بشكل أسرع وأرخص وأفضل وقامت بتصميم المنصات الأساسية والعمليات المرتبطة بها لتحقيق أقصى استفادة من التقنيات الجديدة، وهي تتناول التنظيم واحتياجات العملاء.

- **السيناريو الثالث: البنك الموزع**

مع تقدم ثورة تكنولوجيا المالية، ظهرت أعداد كبيرة من الشركات الجديدة لتزويد العملاء بخدمات مصرفية أفصل اذ لم يحاولوا أن يكونوا بنوك تجزئة عالمية فقد ركزوا ببساطة على تقديم منتجات محددة بشكل جيد للغاية، ركزوا في البداية على المدفوعات، والقروض، ومنتجات الادخار، والعملات الأجنبية، ولكن ببطء انتقلوا إلى الرهون العقارية والاستثمارات والمعاشات التقاعدية وأكثر من ذلك برز نوع جديد من الأعمال التجارية عبر الإنترنت، اذ تقدم هذه الشركات الخدمات وتمكن العملاء من الوصول إلى العديد من مقدمي الخدمة مع تسجيل الدخول من واجهة واحدة، كما تمكنت هذه الشركات الجديدة من توفير مجموعة متكاملة من أفضل الخدمات المصرفية.

- **السيناريو الرابع: بنك بلا ضوابط**

عندما أصبح العملاء يشعرون بخيبة أمل متزايدة تجاه بنكهم، فقد اتجهوا على نحو متزايد إلى زيادة مزودين لشراء الخدمات المصرفية وبدأت الدفعات يليها تمويل المبيعات، ثم المشورة في مجال الاستثمار والقروض ومنتجات الادخار، حتى يتمكنوا في نهاية المطاف من الوصول إلى جميع منتجات البنوك هذه الخدمات المالية كانت ولا تزال تقدم من قبل البنوك (القديمة والجديدة والمجمعة). تدريجيا، بدأت البنوك تصبح أداة لتوفير الخدمة.

خاتمة الفصل الثاني:

التكنولوجيا المالية ببساطة هي دمج التكنولوجيا في النظام المالي من خلال الخدمات المقدمة ،حيث يتضمن توسيع المنافسة و اختيار الخدمات، لأن شركات التكنولوجيا المالية لديها لوائح أقل للامتثال لها كما أنها محاولة لتوفير خدمات مالية لأكبر عدد ممكن من الأشخاص ،اذ تعمل التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمات المصرفية، وان هذه السيناريوهات قد يكون من الإمكان تطبيقها أو لا في المستقبل و بمختلف دول العالم ولن تكون حكرا على بنك معين دون آخر أو دولة دون أخرى، اذا اخذ البنك بنظر الاعتبار احتياجات عملائه المستقبلية وتماشى مع تطورات التكنولوجيا المالية أما باستخدامها مباشرة أو عن طريق الشراكة مع شركات التكنولوجيا المالية.

الفصل الثالث:

دراسة حالة لبنك _ سوسيتي جنيرال _ الجزائر

مقدمة الفصل الثالث:

تعتبر البنوك الأجنبية من بين الهيئات الفاعلة في إنعاش الاقتصاد الوطني، حيث تزخر الجزائر بالعديد من هذه المؤسسات المصرفية والمالية بمختلف أنواعها، وبما أن بنك " سوسيتي جنيرال– Société Générale " من بين هذه البنوك الأجنبية في الجزائر، قمنا باختياره من أجل دراسة حالة حول الدور الذي يلعبه في عصرنة المنظومة المصرفية وذلك من خلال التكنولوجيا المالية:

- المبحث الأول: تقديم بنك سوسيتي جنيرال الجزائر.
- المبحث الثاني: مشروع أنظمة الدفع الالكتروني لدى بنك سوسيتي جنيرال الجزائر.

المبحث الأول: تقديم بنك سوسيتي جنيرال الجزائر

يعتبر بنك سوسيتي جنيرال من أهم البنوك التي تساهم بفعالية في تحريك الجهاز المصرفي وهو بنك حديث النشأة في الجزائر لذلك سنقوم تقديم نبذة تاريخية عن النشأة وتطور البنك ثم التطرق الى خصائص والأهداف التي تنتج عليه.

المطلب الأول: نشأة وتطور بنك سوسيتي جنيرال الجزائر[1]

يعتبر ببنك سوسيتي جنيرال من أول البنوك التي أنشت في فرنسا في 04 ماي 1984 من طرف مجموعة صناعية قصد تمويل الصناعة والتجارة في فرنسا، وتمتلك سوسيتي جنيرال أول شبكة مصرفية في العالم من ناحية الخدمات المالية وعرفت توسعا كبيرا في مختلف أنحاء العالم وهذا الانتشار جاء نتيجة الكفاءة الكبيرة خاصة في مجالي التمويل والاستثمار.

تعد سوسيتي جنيرال الجزائر مملوكة بالكامل من قبل مجموعة سوسيتي جنيرال وهي من أول البنوك الخاصة التي تستقر في الجزائر من عام 2000 وشبكتها في توسع مستمر حيث تملك حاليا 90 وكالة موزعة عن 30 ولاية منها 11 مركز أعمال مكرسة لأنشطة العملاء من الشركات ومركز للشركات الكبيرة.

سوسيتي جنيرال الجزائر يقدم مجموعة من الخدمات المصرفية المتنوعة والمبتكرة لأكثر من 450000 عميل من الأفراد والمهنيين والمؤسسات.

فريق البنك يتكون من 1400 موظف في 31 ديسمبر 2017.

ولقد شهدت سوسيتي جنيرال عدة تطورات سنقوم بإيجازها في النقاط التالية:

- 1998/ 1999: الحصول على الاعتماد المصرفي وانشاء الشركة الفرعية سوسيتي جنيرال الجزائر.
- 2000: افتتاح أول وكالة في الأبيار في مارس 2000.
- 2004: فرع سوسيتي جنيرال الجزائر مملوكة بالكامل لمجموعة سوسيتي جنيرال الجزائر بعد إعادة شراء أسهم الأقلية.
- 2007: انشاء مديرية الشركات الدولية الكبرى (DGEI).
- 2008: انشاء مديرية الشركات الوطنية الكبرى (DGEN).

[1] - وثائق البنك المتاحة على الموقع http://www.societegenerale.dz/rapport 2024.pdf, p10.

- 2009: انشاء نشاط بنك تمويل الاستثمار (BFI).
- 2010: انشاء أربعة مراكز اعمال في الجزائر العاصمة لخدمة الشركات الصغيرة والمتوسطة بشكل أفضل.
- 2011: انشاء وكالة العميل الوراثي (ACP).
- 2012: موقف التواصل الجديد على أساس قيمة (روح الفريق).
- 2013: فتح 15 فرع جديد في مختلف أنحاء الأراضي الوطنية.
- 2015/2014: افتتاح 4 مراكز أعمال جديدة.
- 2015: الاحتفال ب 15 سنة من الأعمال المصرفية وزيارة مدير المجموعة الأولى فريديريك أوديا للجزائر.
- 2017: افتتاح 4 وكالات جديدة.

المطلب الثاني: خصائص وأهداف بنك سوسيتي جنيرال الجزائر [1]

أولا: خصائص بنك سوسيتي جنيرال الجزائر

1. **بنك تجاري للمؤسسات:** وضع البنك التجاري يعطي كامل الحق لبنك سوسيتي جنيرال في اجراء جميع العمليات المصرفية على الصعيد الوطني والدولي والتي تتمثل في تقديم منح ومساعدات لشركا الإقراض.
2. **بنك للأفراد:** بنك سوسيتي جنيرال يفتح أبوابه للأفراد لتقديم المنتجات والخدمات بطرق ومناهج مختلف حسب التطلعات المرادة.
3. **بنك الخدمات:** يوفر البنك لعملائه من الشركات والافراد الحلول الأكثر حداثة من حيث السرعة والأمان.
4. **بنك ذو شبكة بنكية واسعة:** التوسع المستمر بنك سوسيتي جنيرال جعله يتربع على شبكة واسعة من التراب الوطني رغم حداثته في الساحة المالية الجزائرية.

[1] - وثائق البنك المتاحة على الموقع http://www.societegenerale.dz/rapport 2024.pdf, p 13

ثانيا: أهداف بنك سوسيتي جنيرال:

يلتزم بنك سوسيتي جنيرال التزاما راسخا لضمان أعلى مستوى جودة في كل أعماله المصرفية إذ منذ منح الاعتماد للبنك وهو يسعى إلى استغلال كل الوسائل الحديثة المستعملة في المجال البنكي لتقديم أعلى مستوى من الخدمات وبجودة عالي ويمكن حصر أهداف سوسيتي جنيرال فيما يلي:

1. **السعي إلى تعظيم قيمة موجوداته:**

وهذا الهدف يعتبر من الأهداف المسطرة لكل بنك سواء كان أجنبي أو وطني حيث تعتبر زيادة الموجودات أو بعبارة أخرى تعظيم الأرباح من أولويات بنك سوسيتي جنيرال الجزائر.

2. **تلبية جميع احتياجات العملاء:**

أي العمل على الوفاء بكل الالتزامات التي هي على عاتق البنك وعلى رأسها توفير كل الاحتياجات التي يطلبها العميل بأحسن صورة.

3. **توسيع الشبكة للبنك في مختلف أنحاء البلاد:**

يسعى بنك سوسيتي جنيرال الجزائر الى زيادة عدد وكالاته في أرجاء الوطن وذلك بتوسيع خدماته وزيادة عدد المتعاملين خاصة وأنه لكسب مكانة في السوق.

4. **السرعة في الأداء:**

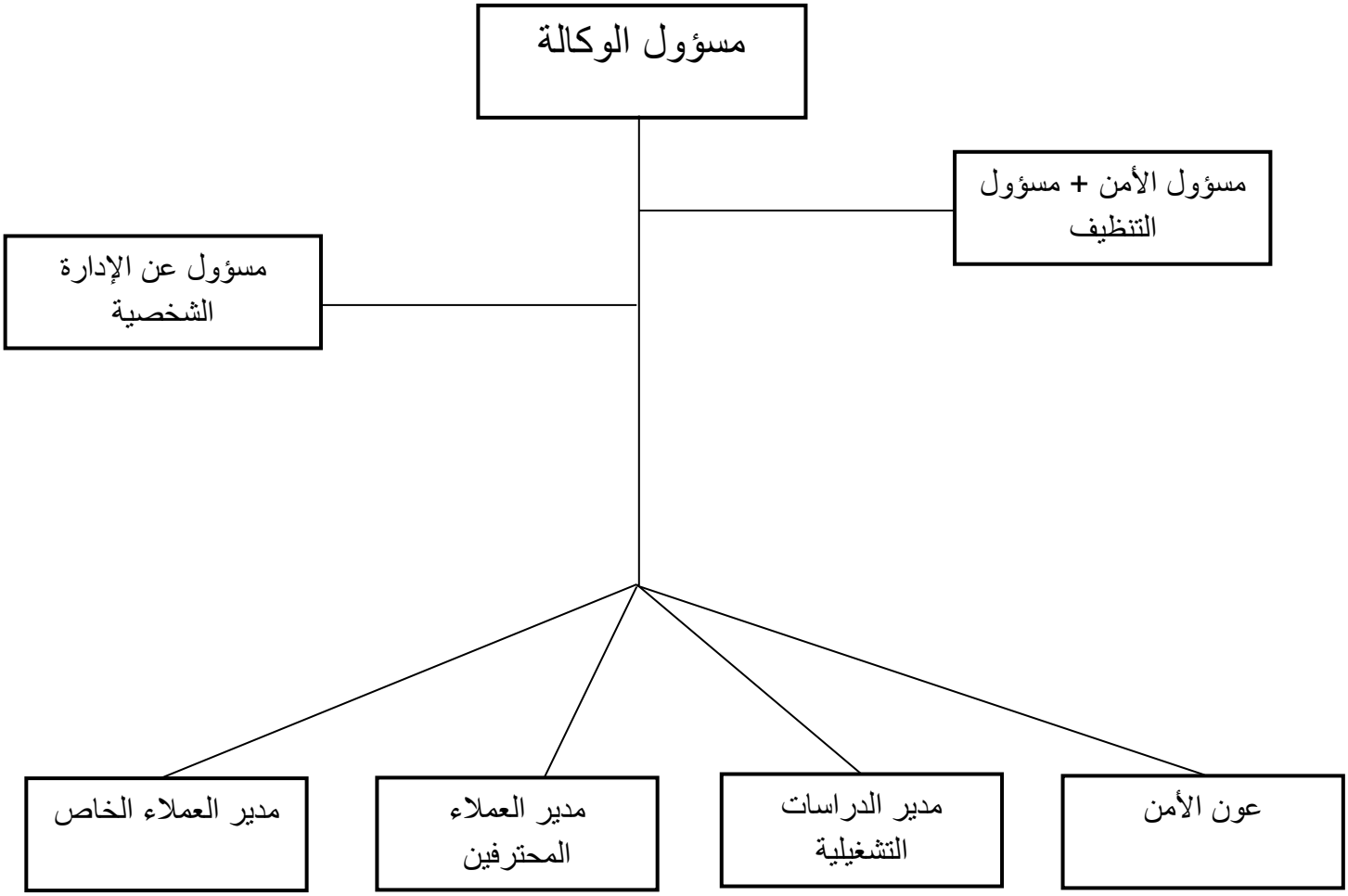
القيام بالعمليات البنكية والمعاملات المختلفة في أوقات قياسية.

5. **العمل على تطوير منتجات جديدة:**

وذلك من خلال خلق منتجات أخرى تكون ذات ميزة خاصة عن باقي المنتجات المقدمة من قبل البنوك الأخرى.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لسوسيتي جنيرال الجزائر

الشكل (01): الهيكل التنظيمي لسوسيتي جنيرال الجزائر



المصدر:

http://www.societegeneral.dz

المبحث الثاني: مشروع أنظمة الدفع الالكتروني لدى بنك سوسيتي جنيرال الجزائر.

بذلت سوسيتي جنيرال الجزائر مجموعة من الجهود في مختلف قطاعات السوق المهنية، ساعدت على جلب عدد كبير من العملاء وبذلك لتكون الرائد في هذا السوق وذلك من خلال خدماتها ومنتجاتها وتطور الإلكتروني الحاصل على بطاقاتها. الال

المطلب الأول: خدمات بنك سوسيتي جنيرال الجزائر [1]

1.**القروض (Prêt)**: حيث يهتم البنك بتقديم أحسن الخدمات والمنتجات للعملاء خاصة الأفراد.

2.**الادخار (Epargne)**:

- دفاتر التوفير (le livre d 'épargne)
- شهادات التوفير (Bon de caisse)

3.**حسابات الودائع (Comptes de dépôts)**:

يوافق البنك على فتح للأفراد (الأشخاص الطبيعيين) الحسابات بالدينار والعملات الأجنبية.

- حسابات الودائع بالدينار.
- حسابات الودائع بالعملات الأجنبية.

4.**البطاقات البنكية (Carte Bancaires)**: يقدم البنك عدة أنواع من البطاقات على الصعيد الوطني والدولي:

- بطاقة (la carte CIB business entreprise).
- بطاقة الذهبية (la carte interbancaire GOLD).
- بطاقة الكلاسيكية (la carte visa classique).
- بطاقة (la carte interbancaire So EAS).

5.**تأجير الخزائن (les coffres fort)**: هي المقصورات أو الخزائن لوضع الأشياء الثمينة الخاصة بالعميل تكون امنة وبتكلفة أقل وهي خدمة متوفرة في بعض الوكالات عبر التراب الوطني.

6.**الخدمات الإلكترونية**: حيث يوفر بنك سوسيتي جنيرال الجزائر خدمات الصراف الالي في كافة فروعه المعتمدة داخل البلاد.

[1] - وثائق البنك المتاحة على الموقع http://www.societegenerale.dz/rapport 2024.pdf, p 25

المطلب الثاني: منتجات بنك سوسيتي جنيرال الجزائر [1]

وهي القروض الممنوحة من طرف مؤسسة سوسيتي جنيرال الجزائر.

1- قروض الاستغلال:

- **القروض المباشرة:** وتتم هذه القروض عن طريق تحويلات نقدية مباشرة كما تسمى أيضا بقروض الصندوق وتسمح هذه القروض للعميل بالاستفادة من عدة أنواع وهي:
  - ✓ السحب على المكشوف وتسهيلات السحب على المكشوف لإدارة وملئ الفجوات النقدية الخاصة لفترات قصيرة تناسب احتياجاتك.
  - ✓ الخصم التجاري لتعبئة الديون التجارية المستحقة وتسويتها.
  - ✓ التسبيقات على الفواتير.
- **القروض بالالتزام (قروض بالإمضاء):**

هي عبارة عن التزام كتابي يقدمه البنك الى المدين في حالة عدم وفائه بالالتزامات التي عليه.

- ✓ الكفالة: وهي عبارة عن التزام مكتوب من طرف البنك. يتعهد بموجبه وبتسديد الدين الموجود على عاتق المدين في حالة عدم قدرته على الوفاء بالتزاماته.
- ✓ الاعتماد المستندي: وهو تسهيل يتمثل في بطاقة دفع تسمح للزبون بالقيام بعمليات الاستيراد الخاصة به.
- ✓ الضمانات: هي بيانات على ضمانات طلب الزبون لأداء الالتزامات التعاقدية الخاصة به.

2- قروض الاستثمار

- **قروض متوسطة الأجل:** موجه إلى تمويل مشاريع البناء. والتوسيع والتحديث في المؤسسة الخاصة بالزبون.
- **التأجير التمويلي:** بهدف رأسمالي بطلب من مستأجر بتمويل شراء أصل التأجير التمويلي هو نظام تمويلي يقوم فيه المؤجر استثماره لمدة لا تقل عن 75٪ من العمر الافتراضي للأصل مقابل دفعات دورية. مع احتفاظ المؤجر لملكية الأصل وحتى نهاية العقد وامتلاك المستأجر لخيار شراء الأصل عند نهاية مدة التأجير أو إعادة الأصل للمؤجر في نهاية مدة التأجير أو تجديد عقد التأجير مرة أخرى.
  - ✓ عمليات التجارة الخارجية (Operations de commerce extérieur).
  - ✓ توطين الواردات والصادرات (Domiciliation des importations et de exportations).
  - ✓ خطابات الاعتماد للاستيراد (lettres de crédit à l'import).
  - ✓ خطابات الاعتماد للتصدير (lettres de crédit à l'export).

[1] - وثائق البنك المتاحة على الموقع http://www.societegenerale.dz/rapport 2024.pdf, p27

✓ خصومات وثائقية (Remises documentaires).

المطلب الثالث: التقنيات الإلكترونية لبطاقات بنك سوسيتي جنيرال الجزائر [1]

يتوفر بنك سوسيتي جنيرال على أربعة (04) بطاقات لسحب والدفع التي من خلالها ساهمت في تطوير الخدمات المصرفية لتواصل جهودها لنمو سوق الشركات في الجزائر.

أولا: بطاقة la carte CIB business entreprise (الملحق رقم 01).



صورة موضحة لبطاقة: la carte CIB business entreprise

✓ **عرض البطاقة:** يقدم بنك SGA لعملائه من رجال الأعمال بطاقة ما بين البنوك تسمى بطاقة CIB BUSINESS المخصصة لتغطية النفقات المهنية لحاملها وبعض الرسوم التجارية للعميل وتسمح له بإجراء عمليات السحب والدفع (سواء كانت عن قرب أو بعد).

✓ **خصائص البطاقة:**

1) نوع البطاقة: CIB BUSINESS ENTREPRISEهي بطاقة مسجلة للاستخدام المهني، وهي مخصصة حصريا للنفقات المهنية، ويظهر هناك اسم المالك وكذلك اسم الشركة.
2) عدد البطاقات التي سيتم إصدارها: عدد البطاقات التي سيتم إصدارها غير محدود، وبالتالي يمكن للشركة طلب أي عدد تريده من البطاقات.
3) مدة الصلاحية: بطاقة CIBصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات ويتم تجديدها تلقائيا، يمكن للعميل استخدام بطاقته حتى اليوم الأخير من الشهر المشار إليه بعد عبارة " تنتهي الصلاحية في النهاية".
4) تفعيل البطاقة: عندما يتم إصدار بطاقة CIBجديدة لحاملها، يجب على الأخير تفعيلها في أي جهاز صراف آلي société général Algérieبمجرد إدخال الرمز السري.

[1] - ترجمة وثائق بنك société générale Algeria date de mise a jour octobre 2023.

5) تخصيص الرمز السري: تتيح هذه الخدمة للعميل تغيير الرمز السري لبطاقته مجانا وفي الوقت الفعلي، وهي متاحة عبر شبكة الصراف الآلي société général Algérieبأكملها.

6) تفعيل خدمة " الدفع الإلكتروني": هي خدمة الدفع عبر الأنترنت التي يتم تفعيلها بشكل منهجي على CIB BUSINESS ENTREPRISEوذلك عن طريق تحديد المربع المقابل ل "الدفع الإلكتروني" في select system.

7) تفعيل خدمة الدفع " بدون اتصال": يتم تفعيل هذه الخدمة تلقائيا عند إصدار بطاقة CIB business entreprise.

8) إلغاء حظر البطاقة: إذ أدخل العميل ثلاثة (03) رموز PIN غير صحيحة على التوالي على جهاز TPEأثناء الدفع، فسيتم حظر بطاقته بشكل منهجي.

لمعالجة هذه المشكلة، يتمتع العميل بإمكانية:

الحالة 1: يتذكر العميل رمز PIN الخاص به إذا كان العميل لا يزال يتذكر رمز PINالخاص به، على الرغم من حظر بطاقته، فيمكنه:

- قم بإلغاء حظر جميع استخدامات بطاقتك، لدى ماكينة الصراف الآلي SGA وذلك بفضل خدمة " تغيير رمز PIN ".
- في حالة عدم تمكن العميل من الذهاب إلى ماكينة الصراف الآلي SGA، يمكنه من ذلك إعادة تنشيط خدمة الدفع عبر الانترنت عن طريق تقديم " طلب إلغاء الحظر" في مركز الأعمال.

الحالة 2: نسي العميل رمز PIN الخاص به، في هذه الحالة، الإمكانية الوحيدة هي إلغاء حظر البطاقة والذهاب إلى مركز الأعمال لطلب " إعادة إصدار رمز PIN ". بمجرد استلام الرمز الجديد، سيتعين على العميل الذهاب إلى ماكينة الصراف الآلي SGA لبدء " تغيير رمز PIN "لبطاقته وبالتالي فتح جميع استخدامها.

✓ **مزايا البطاقة:**

- من أجل حامليها:
- بطاقة واحدة تستخدم لدفع وتبرير مصاريف الأعمال، لا حاجة لحمل النقود بعد الآن.
- تتم معاملات السحب والدفع في بيئة آمنة.
- الدعم اليومي بفضل مركز علاقات العملاء للوسائط المتعددة.
- من أجل البنك:
- حدود السلف النقدية المتعلقة بالنفقات المهنية (السفر والبعثات وما إلى ذلك).
- تحسين إدارة الميزانية، وذلك بفضل المعرفة الأفضل بتوزيع النفقات.

- استلام شهري لبيان تفصيلي للمعاملات لكل حامل بطاقة، مما يسمح بالتتبع الدقيق للنفقات.
- مركزية المعاملات في حساب واحد مرتبط بالشركة، مما يتيح مراقبة أفضل للنفقات المهنية.
- تخصيص حدود الدفع والسحب بالبطاقة ضمن حدود المعايير التي يحددها البنك.

✓ **أسقف المعاملات:**

- الحد الأعلى للسحب: من 400.000 دج إلى 800.000دج.
- الحد الأعلى للدفع وتسديد: من15.000.000دج إلى 30.000.000 دج.
- الحد الأعلى للتحويل من حساب إلى حساب هو: 250.000 دج.

ثانيا: بطاقة الذهبية la carte interbancaire GOLD (الملحق رقم 02).



صورة موضحة لبطاقة:la carte interbancaire GOLD

✓ **عرض البطاقة:** يقدم SGAبطاقة تسمى "GOLD " التي تتيح للمتعاملين بها القدرة الشرائية التي يحتجونها لة متطلبات حياتهم العصرية، فهي مرنة وسهلة الاستخدام ومعتمدة في أكثر من 30 مليون نقطة بيع حول العالم، وهي مرتبطة بالحساب الجاري للعميل وتسمح له بتنفيذ المعاملات اليومية: السحب والدفع عن بعد أو الدفع المحلي (مع او بدون اتصال).

✓ **خصائص البطاقة:**

1) مدة الصلاحية: البطاقة الذهبية صالحة لمدة ثلاث (03) سنوات ويتم تجديدها تلقائيا، يمكن للعميل استخدام بطاقته حتى اليوم الأخير من الشهر المشار إليه بعد عبارة" تنتهي الصلاحية في النهاية". وقبل شهر واحد من انتهاء صلاحية بطاقة CIB GOLDالخاصة بهم، سيتم توفير بطاقة جديدة تعمل بنفس الرمز السري للبطاقة السابقة للعميل في وكالتهم.
2) تفعيل البطاقة: عندما يتم إصدار بطاقة CIB GOLD جديدة لحاملها، يجب على الأخير تفعيلها في أي جهاز صراف آلي SGA بمجرد إدخال الرمز السري الذي أعطته له وكالته.
3) تخصيص الرمز السري: تتيح هذه الخدمة للعميل تغيير الرمز السري لبطاقته مجانا وفي الوقت الفعلي. وهي متاحة عبر شبكة الصراف الآلي SGA بأكملها.

4) تفعيل خدمة " الدفع الإلكتروني": يتم تفعيل خدمة الدفع عبر الإنترنت (الدفع الإلكتروني) بشكل منتظم على CIB GOLD، وذلك من خلال تحديد المربع ل «الدفع الإلكتروني" في نظام select.

5) تفعيل خدمة الدفع " بدون اتصال": يتم تفعيل هذه الخدمة تلقائيا عند إصدار بطاقة CIB GOLD.

6) إلغاء حظر البطاقة: إذا أدخل العميل ثلاثة (03) رموز PIN غير صحيحة على التوالي على جهاز TPE أثناء الدفع، فسيتم حظر بطاقته بشكل منهجي. ولحل هذه المشكلة يتم اتباع نفس الحالات السابقة للبطاقة.

✓ **مزايا البطاقة:**

- البطاقة توفر الوقت والمرونة وأمان العمليات.
- زيادة حدود الدفع والسحب لبطاقة CIB GOLD.
- بطاقة CIB GOLD مزودة بتقنية الدفع بدون تلامس.
- سهولة تسديد ثمن المشتريات وحجز الفنادق.
- التنبيه عبر الرسائل النصية القصيرة لجميع العمليات.

✓ **أسقف المعاملات:**

- الحد الأعلى للسحب: من 150.000 دج إلى 300.000 دج.
- الحد الأعلى للدفع وتسديد: من 150.000 دج إلى 300.000 دج.
- الحد الأعلى للتحويل من حساب إلى حساب هو: 500.000 دج.

ثالثا: بطاقة LA CARTE INTERBANCAIRE CLASSIQUE (الملحق رقم 03).



صورة موضحة لبطاقة: la carte interbancaire classique

- ✓ **عرض البطاقة:** يقدم بنك SGAلعملائه بطاقة ما بين البنوك تسمى البطاقة " الكلاسيكية التي تضمن الصفاء والأمان بشكل يومي، مخصصة للسوق الفردية وهي مرتبطة مباشرة بالحساب الجاري للعميل ويسمح له بتنفيذ معاملاته اليومية: السحب والدفع عن بعد أو المحلي (مع أو بدون اتصال).
- ✓ **خصائص البطاقة:** (نفس خصائص البطاقات السابقة).
- ✓ **مزايا البطاقة:**
  - مرونة سقوف السحب والدفع
  - دفع قيمة المشتريات من كافة نقاط البيع المزودة بماكينة الصراف الآلي CIB.
  - إمكانية السحب النقدي عبر الوطن في أي صراف حامل لإشارةCIB.
  - إمكانية استغلال الرصيد 24/ 24 سا على مدار 7/7.
  - توفير الوقت.
- ✓ **أسقف المعاملات:**
  - الحد الأعلى للسحب: من 80.000 دج إلى 150.000 دج.
  - الحد الأعلى للدفع وتسديد: من 80.000 دج إلى 150.000دج
  - الحد الأعلى للتحويل من حساب إلى حساب هو: 250.000 دج.

رابعا: بطاقة LA CARTE INTERBANCAIRE SO EASY (الملحق 04).



صورة موضحة لبطاقة: la carte interbancaire So EASY

- ✓ **عرض البطاقة:** يوفر SGA لعملائه بطاقة بين البنوك تسمى بطاقة " SO EASY" والتي تضمن أرفع مستويات الراحة والأمان على الأساس اليومي. وهي مرتبطة بالحساب الجاري للعميل مما يسمح له بتنفيذ معاملاته اليومية: السحب والدفع عن بعد والدفع المحلي (مع أو بدون اتصال).
- ✓ **خصائص البطاقة:** (نفس خصائص البطاقات السابقة).
- ✓ **مزايا البطاقة:**
  - بطاقة سحب ودفع عالمية.

- سهولة تسديد ثمن المشتريات وحجز الفنادق.
- سهولة إعادة الشحن.
- التسوق عبر المواقع التجارية الإلكترونية المعتمدة من طرف VISA.
- البطاقة مزودة بشريحة ذكية ورقم سري.
- التنبيه عبر الرسائل النصية القصيرة لجميع العمليات.

✓ **أسقف المعاملات:**

- الحد الأعلى للسحب: من 40.000دج إلى 80.000 دج.
- الحد الأعلى للدفع والتسديد: من 200.000 دج إلى 350.000دج.
- الحد الأعلى للتحويل من حساب إلى حساب هو: 50.000 دج.

❖ هذه البطاقات تشترك في عدة مميزات:

- السحب من ماكينات الصراف الآلي عبر الوطن التابعة للبنك أو غيرها.
- الدفع ثمن المشتريات في المتاجر التي تحتوي على الدفع الإلكتروني.
- إصدار بيانات مصغرة وبسيطة للبيانات المصرفية لحسابك.
- التحويل من حساب لحساب اخر.
- تحديث رقم الهاتف.

خامسا: خدمة "TPE" TERMINAL DE PAIMENT ELECTRONIQUE(الملحق 05).



صورة موضحة لجهاز TPE

- ✓ **عرض المنتج:** " TPE"هو محطة الدفع الالكترونية التي تقدمها SGA وهي جهاز الكتروني متعدد الوظائف من نوع GPRS. يتم تثبيته في نقاط البيع للتجار عملاء SGA لتسهل عملية استعمال بطاقة الدفع الالكتروني في التسديد أو السحب.
- ✓ **مزايا المنتج:**

يوفر TPE العديد من الوظائف للتجار/ المستخدمين مما يسمح لهم بما يلي:

- تعزيز سمعة البنك من خلال تقديم قناة دفع حديثة.
- يتم إضافة المبالغ المجمعة بشكل مباشر وتلقائي إلى الحساب.
- سداد الفواتير أو المشتريات من قبل العملاء باستخدام بطاقة CIBأو GOLD.
- سرعة إجراء الدفع .
- الفعالية.
- امان والدقة.
- ربح الوقت.
- التخلص من مشاكل القطع النقدية.

سادسا: تطبيق "L'APPLI SGA"

وهو تطبيق أنشا ليفتح بابا جديدا للبنك عبر الهاتف الذكي أو اللوحات الإلكترونية ويمكن هذا التطبيق من:

- الكشف عن الأرصدة وأخر العمليات.
- البحث وترتيب أخر العمليات.
- محاكاة التمويل
- تحويل العملات.

ويمتاز هذا التطبيق الإلكتروني بسهولة الاستخدام والأمان عند الولوج إليه كما أنه متوفر على مدار 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع وللاستفادة من هذا التطبيق يستلزم للعميل أن يكون لديه حساب بنكي جاري خاص بـSGA ، وقد تم مراجعته بالكامل لتبسيط وتحسين استخدامه اليومي، من خلال واجهة أكثر حداثة وأكثر ملائمة لاحتياجات العميل.



صورة موضحة لتطبيقSociété général Algérie

خاتمة الفصل الثالث:

من خلال هذا الفصل حاولنا التعرف على خدمات ومنتجات وأنظمة الدفع الالكترونية التي تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك محل الدراسة، وذلك من خلال دراسة حالة البنك حيث توضح لنا ما مدى مساهمة أنظمة الدفع الالكتروني في عصر الحديث وتطوير الخدمات المصرفية كنظام البطاقات الإلكترونية والخدمات الإلكترونية الأخرى. باعتبار أنها تحقق وتضمن السرعة الفعلية للزبون والبنك.

وتبين لنا جليا أن نظام الدفع الإلكتروني يساهم بدرجة كبيرة في عصرنة المنظومة المصرفية في البنك محل الدراسة، وهذا راجع إلى مختلف الأساليب والمداخل التي يقوم بيها البنك من أجل تحسين جودة خدماته، مما يدل على وجود ارتباط وثيق بين نظام الدفع وجودة الخدمات المصرفية.

الخاتمة العامة

إن المصارف منذ نشأتها مرت بالعديد من التغيرات وهذه كان لها أثر عميق على طبيعة عملها حيث لم تبقى المصارف عبارة عن مؤسسات تقوم بقبول الودائع وإعادة إقراضها للعملاء فتغير مسار خدماتها من تقليدي إلى حديث من خلال التكنولوجيا مما جعل المصارف تفكر في اتجاهات حديثة لخدماتها المصرفية تتميز بالفعالية والسرعة وقلة التكلفة، وكانت الصيرفة الالكترونية أبرز ما أفرزته التغيرات العالمية.

وقد تمكنت الصيرفة الالكترونية من تقديم خدمات متطورة في مدة قصيرة، وفي أي مكان من خلال الخدمة المصرفية عن بعد بمختلف أنواعها وعلى أثر ذلك ظهرت مصارف تعمل على شبكة الانترنت أطلق عليها المصارف الالكترونية لتصبح كيان افتراضي على شبكة الانترنت تعمل دون انقطاع مما ساعد على تطوير وسائل الدفع الالكتروني.

حاولنا ضمن الدراسة تقييم استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية الجزائرية وذلك من خلال دراسة حالة بنك سوسيتي جنيرال الجزائر، وبعد تطرقنا إلى الجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع سنحاول تقديم نتائج اختبار الفرضيات، وأهم ما تم التوصل إليه من نتائج نظرية وتطبيقية، إضافة إلى تقديم بعض التوصيات والاقتراحات.

وبعد تطرقنا إلى الجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع، سنحاول تقديم نتائج اختبار الفرضيات، وأهم ما تم التوصل إليه من نتائج نظرية وتطبيقية، إضافة إلى تقديم بعض التوصيات والاقتراحات.

- ✓ **نتائج اختيار الفرضيات:**

من خلال ما سبق تم التوصل لجملة من النتائج التي تسمح باختبار فرضيات الدراسة والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

1- الفرضية الأولى: والمتمثلة في " يملك النظام المصرفي أدوات وآليات متطورة للتعامل الإيجابي مع عصرنة نظامه". تم إثبات صحتها في الفصل الأول حيث أن النظام المصرفي يمتلك العديد من الأدوات وآليات التي واكبت العصرنة المصرفية، وباعتباره العصب الفعال لاقتصاد الدول.

2- الفرضية الثانية: "تكسى التكنولوجيا المالية أهمية بالغة وتعددت استخداماتها ضمن النظام المصرفي" صحيحة أيضا وهذا ما توصلنا إليه من خلال دراسة الفصل الثاني، فالتكنولوجيا المالية أحدثت نقلة نوعية في مجال تقديم الخدمات المصرفية وتلتزم بتحسين جودة المؤسسات المالية وتعزيز ثقة العملاء.

3- الفرضية الثالثة: والمتمثلة في " تكيف وتفاعل بنك سوسيتي جنيرال مع التحولات الحاصلة على مستوى التكنولوجيا المالية"، صحيحة وذلك من خلال ما توصلنا إليه من الدراسة التطبيقية، حيث يلعب بنك سوسيتي جنيرال الجزائر دورا هاما في عصرنة المنظومة المصرفية من خلال تبني التكنولوجيا المالية.

✓ **نتائج الدراسة:**

تتمثل أهم النتائج التي توصلنا إليها فيما يلي:

- أكدت الدراسة أن التكنولوجيا المالية وسائلها هي الأداة الأنسب لتقديم خدمات مصرفية متطورة وحديثة.
- إن تبني التكنولوجيا المالية لم يعد مطلب وهدف الدول المتقدمة فحسب بل أصبحت كل الدول تعمل جاهدة على تطوير قطاعها المالي والمصرفي والاستفادة من مزايا التكنولوجيا المالية لدعم اقتصادياتها.
- تعد التكنولوجيا المالية سلاحا تنافسيا فعالا لكسب رضا العملاء وجذب أكبر عدد منهم.
- إن تطور التكنولوجيا المالية أدى إلى ظهور أشكال ووسائط جديدة للعمل المصرفي ساهمت فيها التطورات التي شهدت التكنولوجيا المالية من خلال تطوير كل من أجهزة الصراف الآلي.
- تعتبر التكنولوجيا المالية من عوامل تطور البنوك التجارية ورفع من أدائها وجلب الزبائن ورفع من القدرة التنافسية وهو ما يؤثر إيجابا على أداء البنك فهي تفتح أفاق واسعة للحصول على الخدمة البنكية في أي وقت وفي أي مكان.
- نستنتج أن البنوك التجارية تحتوي على مجموعة من الخدمات المصرفية في مختلف المعاملات البنكية.
- وجود ارتباط إيجابي بين التكنولوجيا المالية والبنوك التجارية الجزائرية.
- تميزت البنوك لجزائرية وعلى وجه خاص سوسيتي جنيرال الجزائر بحداثة بطاقتها بإضافة الى تطبيقها الذي قدم الكثير من التسهيلات لعملائه.
- يوفر بنك سوسيتي جنيرال الجزائر لزبائنه أجهزة الدفع الالكتروني TPE الذي لا يشهد استخدامه إقبالا كبيرا من طرف التجار نتيجة لنقص الوعي حوله.
- البنك التجاري سوسيتي جنيرال الجزائر يستخدم موارده المالية بكفاءة وفعالية تجعله قادر على تحقيق أهدافه.
- تعتبر تجربة الجزائر مع الخدمات الالكترونية تجربة فنية فلا يمكن الحكم عليها بالفشل ولا بالنجاح.

✓ **التوصيات والاقتراحات:**

من خلال النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- العمل على تجديد الأجهزة المصرفية بغية تفادي جوانب الضعف والخلل والعمل على النهوض بالخدمة المصرفية وتطويرها.
- على المنظومة المصرفية الجزائرية القيام بالشراكة مع البنوك الأجنبية لتدعيم مركزها التنافسي، للنهوض بالمنظومة المصرفية الجزائرية وإيصالها إلى المستوى المطلوب كان لازما لتهيئة الظروف المناسبة للقيام بالأعمال المصرفية لتقديم خدمات مصرفية يغلب عليها طابع السرعة والشفافية.
- الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في مجال تحديث الخدمة المصرفية
- اجبارية الربط الالكتروني بين الوكالات البنكية بهدف تطوير استخدام البطاقات المصرفية وايصالها إلى أكبر شريحة من العملاء في مختلف أنحاء الوطن.
- وضع رقابة قانونية من شأنها التقليل من مخاطر استخدام وسائل الدفع الالكتروني وإيجاد وسائل التوثيق وحماية المعلومات.
- توعية الأفراد بإيجابيات تطبيق الصيرفة الالكترونية وذلك عن طريق الإشهار والقيام بالدورات التكوينية.
- تخصيص ميزانيات معتبرة من أجل تكوين وتدريب مسيري البنوك في المجال التكنولوجيا المالية.
- تقديم الدعم والحوافز والامتيازات للبنوك من أجل تشجيعها على الاستمرار في تبني التكنولوجيا المالية والابداع في نشاطاتها.
- توجيه سياسات البنوك نحو المساهمة في رفاهية المجتمع وتلبية احتياجاتهم.
- اجراء تغيرات لما يتلاءم مع المنتجات المالية التقليدية ومعالجة المخاطر الناجمة عنها لأن ذلك سيعرقل أدوات التكنولوجيا المالية في إتمام المعاملات المالية.
- على البنوك التجارية الحرص على تطوير الصيرفة الالكترونية ومواكبة التطورات الحديثة كون هذه الأخيرة تساهم بشكل فعال في تحقيق الأداء المصرفي المتميز.
- الاعتماد على منتجات وحلول التكنولوجيا المالية في النهوض بالقطاع المصرفي وتطويره وكذا تحسين ربحيته، من خلال تركيز أصحاب القرار على إنجاح البنك بتعزيز فكرة المنافسة لديه.
- القيام بحملات تحسيسية للعملاء بمزايا التكنولوجيا المالية وأهميتها.
- الحرص على تطبيق الأنترنت المصرفي بدقة أكثر.
- ضرورة تطوير أجهزة الصراف الآلي.

✓ أفاق البحث:

من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية، التي قمنا بها، والتي تمت في حدود الإشكالية المطروحة، ونظرا لحداثة الموضوع فإنه يفتح أفاقا عديدة للبحث في مختلف المواضيع والتي يمكن اقتراح البعض منها:

- الاتجاهات الحديثة للعمل المصرفي ومتطلبات عصرنة وسائل الدفع في الجزائر.
- دور التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية (التمويل، إدارة المخاطر والتأمين).

- دور التكنولوجيا المالية في المؤسسات الائتمانية.
- الابداع المالي ودعم التكنولوجيا المالية في المؤسسات المصرفية.
- معيقات تقدم التكنولوجيا المالية في الجزائر.

قائمة المراجع

- **الكتب:**

1- أسامة محمد، مبادئ النقود والبنوك، دار الجامعة الجديدة، مصر، 1999.

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

3- عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات النقود والبنوك، الدار الجامعية، بدون طبعة، الإسكندرية مصر،2009.

4- محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2007.

5- محمود سحنون، الاقتصاد النقدي والمصرفي، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الجزائر، 2003.

6- يوسف حسن يوسف، البنوك المركزية ودورها في اقتصاديات الدول النامية، دار التعليم الجامعي، بدون طبعة، الإسكندرية مصر، 2015.

7- أحمد محمد غنيم، إدارة البنوك- تقليدية الماضي والكترونية المستقبل، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، المنصورة مصر، 2007.

8- جميل الزيدانين السعودي، اساسيات في الجهاز المالي، دار وائل للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، 1999.

9- مكرم عبد المسيح باسيلي، المعاملات المصرفية المحاسبية والاستثمار وتحليل القوائم المالية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، بدون طبعة، مصر، 2008.

10- فادي محمد الرفاعي، المصارف الإسلامية، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، لبنان، 2004.

11- عبد الغفار حنفي، إدارة المصارف، الدار الجامعية، بدون طبعة، الإسكندرية مصر،2007.

12- اكرام حداد، مشهور هدلول، النقود والمصارف- مدخل تحليلي ونظري، دار وائل للنشر، الطبعة الخامسة، عمان الأردن،2005.

13- علا نعيم عبد القادر وآخرون، مفاهيم حديثة في إدارة البنوك، دار البداية للنشر، الطبعة الأولى، 2017.

14- عبد الرزاق رحيم الهيتي، المصارف الإسلامية بين النظرية والتطبيق، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 1998.

15- عبد الله الطاهر، موفق عبد الجليل، النقود والبنوك والمؤسسات المالية، مركز يزيد للنشر، الطبعة الثانية، الأردن،2006.

16- احمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، بدون طبعة، طرابلس، لبنان، 2006.

17- أشرف السيد احمد قبال، المعاملات المصرفية والمدفوعات الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2013.

18- يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، المركز لقومي للإصدارات القانونية، الطبعة الأولى، الإسكندرية مصر، 2012.

19- عبد الكريم أحمد قندوز، التقنيات المالية وتطبيقها في الصناعة المالية الإسلامية، صندوق النقد العربي،2019.

الرسائل والأطروحات:

1- بن حليمة هوارية، واقع وآفاق المؤسسة المصرفية الجزائرية، رسالة ماجستير في تسيير واقتصاد المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت الجزائر .2007.

2- ميهوب سماح، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، رسالة ماجستير في البنوك والتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة،2015.

المجلات العلمية:

1- تطار محمد منصف، النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الالكتروني، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 02، دون سنة.

2- مسدور فارس، النشاط المصرفي الالكتروني، كأداة لتفعيل اندماج المصارف الجزائرية في الاقتصاد العالمي، مجلة آفاق، جامعة البليدة، العدد04، جانفي 2005.

3- بلقة بلقاسم وآخرون، واقع التكنولوجيا المالية في الهند وكينيا، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 06، العدد 01، جامعة الشلف،2021.

4- ريهام أحمد ممدوح حسين، أثر التكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية، المجلة العالمية للاقتصاد والتجارة، المجلد 50، العدد 02، اكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مصر، ديسمبر 2020.

5- سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، المجلد 11، العدد 03، السنة 2019.

6- لزهاري زواوي وآخرون، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي الواقع والأفاق، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، جامعة غرداية،2018.

7- مليكة بن علقمة وآخرون، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمعرفة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، جامعة سطيف 01، 2018.

8- علاش احمد، دور التكنولوجيا في دعم النشاط المالي والابتكار تجربة البحرين، مجلة الابداع، المجلد 09، العدد 01، جامعة البليدة02، 2019.

9- وهيبة عبد الرحيم وآخرون، التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة و سرعة الاستيعاب، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 17، العدد 38، جامعة تمنراست، 2019.

10- مصباح أبو كرش، عصر التكنولوجيا الجديدة الفينتيك، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد الأول، كلية العلوم الإدارية والمالية الجامعة العربية الامريكية. سنة 2019.

11- قاسم شاوش سعيدة، قيم جودة الخدمة المصرفية بالبنوك الجزائرية باستخدام نموذج الفجوات، مجلة الابداع، المجلد 08، العدد 01، جامعة مليانة، 2018.

12- بن دنيدينة سعيد، دور الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد 05، العدد 01، جامعة الجلفة،2021.

13- بغداوي جميلة وآخرون، قياس أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة الخدمات المصرفية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 03، جامعة الجلفة،2018.

14- قاسمي آسيا، إدارة جودة الخدمات المصرفية وتسويقها في ظل التحولات الدولية، مجلة علمية محكمة، المجلد 10، العدد 18، جامعة البويرة، 2015.

15- لخلف فاطمة الزهراء وآخرون، فعالية وكفاءة نظام المعلومات البني في الرفع من جودة الخدمات المصرفية، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 13، العدد 05، جامعة الجزائر 03، 2021.

16- مازن نعمان عبد الله وآخرون، إمكانية إقامة ابعاد جودة الخدمة المصرفية، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، المجلد 04، العدد02، جامعة العراق،2020.

17- عمر علي بابكر الطاهر وآخرون، أثر جودة الخدمات على رضا العملاء، المجلة العلمية للنشر العلمي، العدد 14، جامعة الأردن،2019.

18- رفيقة بوقريقة وآخرون، آثر تبني أبعاد جودة الحدمة المصرفية في بناء ولاء الزبون، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد 01، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2020،

19- وهيبة عبد الرحيم وآخرون، شركات التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا، المجلة العالمية للاقتصاد والاعمال، المجلد 04، العدد 01، جامعة تمنراست، الجزائر،2018.

الملتقيات والندوات:

1- نصيرة زعاف، أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، الملتقى الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، جامعة المدية،26 سبتمبر 2019.

2- سنوسي علي، ندوة بعنوان مواضيع مختارة في مقياس ندوة بنكية، قسم العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة،

المداخلات العلمية:

1- عبد الغني ربوح، نور الدين غردة، المؤتمر الدولي العالمي " اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة " مداخلة بعنوان تطبيق أنظمة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والافاق، كلية الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة يومي 11- 12 مارس 2008.

2- بومدين نور دين، قندوز عبد الكريم، الصيرفة الالكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان الغربية، جامعة الشلف يومي 04- 05 ديسمبر 2007.

3- شول بن شهرة، ماجدة مدوخ، الصيرفة الالكترونية مداخلة مقدمة لمتلقى الوطني حل المنظومة المصرفية في الالفية الثالثة منافسة، مخاطر وتقنيات، كلية علوم التسيير، جامعة جيجل، 06-07 جوان 2007.

4- عبد الله غالم، أيام الله مولحسان، أثار اقتصاد المعرفة على تنمية وتطوير المؤسسات المالية والمصرفية، مداخلة مقدمة لملتقة الدولي حول اقتصاد المعرفة، جامعة بسكرة، نوفمبر 2005.

المواقع الالكترونية:

1- http://www.socielegenerale/dz/rapport 2024.pdf تم الاطلاع عليه يوم 2024/05/20.

2- http://www/societegeneral/dz تم الاطلاع عليه يوم 2024/05/20.

الملاحق

الملحق رقم 01:

CORPO
BANQUE AU QUOTIDIEN

CARTE CIB
BUSINESS
PRODUIT

DATE DE MISE A JOUR
OCTOBRE 2023

CONTACTLESS

CARTE CIB BUSINESS ENTREPRISE

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE ALGÉRIE met à la disposition de sa clientèle **'ENTREPRISE'** une Carte Interbancaire appelée la carte CIB **'BUSINESS'** destinée à couvrir les dépenses professionnelles du porteur et certaines charges de l'entreprise. elle est directement rattachée au compte courant commercial du client et lui permet d'effectuer des retraits et des paiements (de proximité et à distance).

I. CIBLE

Clients Corporate : Petites et Moyennes Entreprises (PME) et Grandes Entreprises (GE).

II. FONCTIONNALITÉS

LES USAGES DE LA CARTE

La carte **CIB BUSINESS ENTREPRISE** permet à son porteur de :

- **Retirer de l'espèce** sur l'ensemble des GAB/DAB[1] de la place bancaire affichant le logo CIB (banques privées, publiques et CCP).
- **Réaliser des paiements de proximité** relatifs aux frais professionnelles, auprès des commerçants dotés de TPE[2], avec ou sans contact.
- **Régler les dépenses** professionnelles **sur internet**, à travers les sites WEB marchands Algériens[3] proposant le service de paiement en ligne (E-paiement).
- **Accéder aux libres services bancaires**, disponibles gratuitement sur les GAB[1] Société Générale Algérie:
  - Activation de la nouvelle carte *(première utilisation)*,
  - Mise à jour du numéro de téléphone mobile,
  - Personnalisation du code secret de la carte.
  - Dépôt de chèques et de billets de banque[4].

LE MODE DE PAIEMENT 'SANS CONTACT'

Permet de **régler rapidement** les achats à faible montant, en approchant simplement la carte **CIB BUSINESS** du **TPE** pour **valider la transaction**, et ce, sans avoir à composer le code secret.

Pour reconnaitre les commerçants équipés d'un **TPE** compatible acceptant ce mode de paiement **'Sans Contact'**, il suffit de repérer le symbole sur le TPE lors du passage en caisse.

Le paiement **'Sans Contact'** reste une alternative à la méthode classique dite **'Avec Contact'** *(insertion de la carte dans le TPE et saisie du code secret)*.

Le porteur de la carte n'est donc pas obligé de choisir ce mode de paiement et peut parfaitement opter pour un paiement **'Avec Contact'** même pour un paiement dont le montant est inférieur à la limite fixée.

1) : Guichet Automatique de Banque/ Distributeur Automatique de Billets.
2) : Terminal de Paiement Electronique.
3) : La liste actualisée des sites Web Marchands Algériens est disponible sur le lien : https://www.britakati.dz/fr/utilisation/3
4) : Au niveau des GAB SGA disposant de ce service.

III. VISUEL DE LA CARTE



IV. PLAFONDS TRANSACTIONNELS

TYPE D'OPERATION	PLAFONDS MENSUELS	
	PAR DEFAUT	MAX
Retrait sur DAB/GAB[1]	400 000 DZD	800 000 DZD
Paiement sur TPE[2] et sur Internet	**15 000 000** DZD	**30 000 000** DZD

À la souscription, les plafonds de retrait et de paiement sont paramétrés aux valeurs **par défaut**.

À tout moment, le porteur a la possibilité, de **personnaliser les plafonds de sa carte**, dans le respect des limites définies par la banque, et peut ainsi :

- Demander au Chargé d'Affaires en Centre d'Affaires de revoir les plafonds à la baisse ou à la hausse, jusqu'à atteindre la valeur Max.

LES LIMITES DU PAIEMENT 'SANS CONTACT'

Par mesure de sécurité, des plafonds de paiement **'Sans Contact'** ont été fixés et sont les suivants :

DESIGNATION	MONTANT (Dzd)
Montant Maximum d'un paiement autorisé en 'Sans Contact'	**1 500 DZD / Opération**
Montant cumulé des paiements autorisés en 'Sans Contact'	**5 000 DZD**

Le nombre d'opérations consécutives autorisées n'est pas limité. Le plafond **'Sans Contact'** est conditionné par la somme des montants des transactions réalisées.

le client peut dont réaliser plusieurs paiements de petits montants (**< 1 500 DZD**), jusqu'à atteindre le plafond fixé (**5 000 DZD**).

Lorsque le plafond est atteint, une transaction approuvée avec insertion de la carte dans le TPE et saisie du code secret doit être effectuée afin de remettre le compteur à zéro et pouvoir réutiliser le mode de paiement **'Sans Contact'**.

C'EST VOUS L'AVENIR
SOCIETE GENERALE ALGERIE

CONTACTLESS

CARTE CIB BUSINESS ENTREPRISE

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE ALGÉRIE met à la disposition de sa clientèle **'ENTREPRISE'** une Carte Interbancaire appelée la carte CIB **'BUSINESS'** destinée à couvrir les dépenses professionnelles du porteur et certaines charges de l'entreprise. elle est directement rattachée au compte courant commercial du client et lui permet d'effectuer des retraits et des paiements (de proximité et à distance).

V. CARACTERISTIQUES

1. TYPE DE CARTE

La carte **CIB BUSINESS ENTREPRISE** est une carte nominative à usage professionnel. Elle est réservée exclusivement aux **dépenses professionnelles.**

Le nom du porteur ainsi que celui de l'entreprise y figurent.

2. NOMBRE DE CARTES A DÉLIVRER

Le nombre de cartes à délivrer n'est pas limité, l'entreprise peut donc **commander** autant de cartes **CIB BUSINESS ENTREPRISE** que souhaité.

3. DURÉE DE VALIDITÉ

La carte **CIB BUSINESS ENTREPRISE** est valide pendant **trois (03) ans** et se renouvèle automatiquement.

Le client peut utiliser sa carte jusqu'au **dernier jour du mois** indiqué après la mention ***'Expire à fin'***.

4. ACTIVATION DE LA CARTE

Lorsque une nouvelle carte **CIB BUSINESS ENTREPRISE** est délivrée à son porteur, ce dernier devra l'**activer** au niveau de n'importe quel **GAB** Société Générale Algérie en saisissant simplement le **code secret** qui lui a été remis par la banque.

5. PERSONNALISATION DU CODE SECRET

Ce service permet au client de **changer le code secret** de sa carte **gratuitement** et en **temps réel.**

Il est disponible sur l'ensemble du réseau **GAB** Société Générale Algérie.

6. ACTIVATION DU SERVICE 'E-PAIEMENT'

Le service de paiement en ligne est **systématiquement activé** sur la **CIB BUSINESS ENTREPRISE,** en cochant la case correspondante au 'E-paiement' sur Select System.

7. ACTIVATION DU SERVICE DE PAIEMENT 'SANS CONTACT'

L'activation de ce service se fait de manière automatique à la délivrance de la carte **CIB BUSINESS ENTREPRISE.**

8. DEBLOCAGE DE LA CARTE

Si le client saisie **trois (03) codes PIN erronés** à la suite sur un **TPE** lors d'un paiement, sa carte est systématiquement **bloquée.**

Ce qui empêche tout utilisation physique (retrait ou paiement de proximité) ou virtuel (paiement en ligne) de la carte.

Pour y remédier, le client a la possibilité de :

CAS 1 : LE CLIENT SE SOUVIENT DE SON CODE PIN

Si malgré le fait d'avoir **bloqué** sa carte, le client se rappelle toujours de son **code PIN**, il peut :

- ✓ Débloquer l'ensemble des usages de sa carte, au niveau d'un **GAB** Société Générale Algérie, grâce au service **'Changement du code PIN'.**

Dans le cas ou le client n'a pas la possibilité de se déplacer vers un **GAB** SGA, il peut néanmoins réactiver uniquement le **service de paiement** en ligne :

- ✓ En formulant une **'Demande de déblocage'** en **Centre d'Affaires** ou en contactant le **CRCM.**

CAS 2 : LE CLIENT A OUBLIÉ SON CODE PIN

Dans ce cas là, la seul possibilité de débloquer la carte et de se rendre en Centre d'Affaires pour demander une **'Réédition du code PIN'.**

Une fois le nouveau code reçu, le client devra se diriger vers un **GAB** Société Générale Algérie, pour initier un **'Changement du code PIN'** de sa carte et ainsi débloquer l'ensemble de ses usages.

VI. TARIFICATION

FRAIS	TARIFICATION DZD/HT
FRAIS DE GESTION	3 500 / An
RE-CONFECTION	3 500
MISE EN OPPOSITION	600
RESILIATION	GRATUIT
RÉÉDITION CODE SECRET	150
COMISSIONS	**TARIFICATION DZD/HT**
RETRAIT GAB SGA	GRATUIT
RETRAIT SUR GAB/DAB AUTRE BANQUE	60
PAIEMENT EN LIGNE	GRATUIT
PAIEMENT SUR TPE	GRATUIT
CONSULTATION DE SOLDE SUR GAB/DAB	Service non disponible

CONTACTLESS

CARTE CIB BUSINESS ENTREPRISE

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE ALGÉRIE met à la disposition de sa clientèle **'ENTREPRISE'** une Carte Interbancaire appelée la carte CIB **'BUSINESS'** destinée à couvrir les dépenses professionnelles du porteur et certaines charges de l'entreprise. elle est directement rattachée au compte courant commercial du client et lui permet d'effectuer des retraits et des paiements (de proximité et à distance).

VII. SOUSCRIPTION

L'acquisition de la carte **CIB BUSINESS ENTREPRISE** se fait à la demande du client (Entreprise) au niveau du Centre d'Affaires.

Le Conseiller Clientèle procède à la souscription sur Select System suivant les procédures en vigueur.

1. DOCUMENTS A REMETTRE AU CLIENT LORS D'UNE NOUVELLE SOUSCRIPTION

A la souscription, les documents à remettre au client 'Entreprise' sont édités de Select System.

Une fois la souscription finalisée, le Chargé d'Affaires doit remettre au client 'Entreprise' :

- **Un exemplaire du contrat cadre CIB BUSINESS ENTREPRISE** signé par le client et par la banque.

Une fois la carte et le code confidentiel reçus par le Centre d'Affaires, le Chargé d'Affaires doit remettre :

- **Un exemplaire du contrat porteur carte CIB BUSINESS ENTREPRISE** au porteur de la carte signé par les deux parties, le porteur et la banque.

2. REMPLACEMENT OU RENOUVELLEMENT

✓ Un exemplaire de l'avenant au contrat, portant sur la délivrance d'une carte **CIB BUSINESS PROFESSIONNEL Contactless.**

3. RESILIATION

La demande de résiliation doit être rédigée par le client 'Entreprise', et adressée à son Centre d'Affaires avec accusé de réception, en mentionnant :

- Le nom(s) et prénom(s) du porteur de la carte,
- Le compte auquel la carte est rattachée,
- Le(s) numéro(s) de la carte concernée.

La demande de résiliation doit être saisie par le Chargé d'Affaires sur Select System, suivant les procédures en vigueur.

IMPORTANT : La résiliation du contrat entrainera, de plein droit, la résiliation des contrats porteurs y afférents et la restitution des cartes à la Banque pour destruction.

VIII. RECLAMATION

Le traitement des réclamations liées à la carte **CIB BUSINESS ENTREPRISE**, doit se faire selon le type de l'incident

Le client contacte :

LE CRCM (33 31) EN CAS DE :

- Perte, vol ou utilisation frauduleuse de la carte.
- Dysfonctionnement lié à la carte.
- Capture de la carte par un DAB / GAB.

LA SATIM (30 20) EN CAS DE :

- Problème de paiement en ligne.

LE CHARGE D'AFFAIRES EN CAS DE :

- Problèmes techniques sur la carte, il se chargera de la débloquer ou de la remplacer.

IX. AVANTAGES

POUR LE PORTEUR

- Une carte unique servant à régler et à justifier les dépenses professionnelles. Plus besoin de transporter de l'argent en espèce.
- Des opérations de retraits et de paiements effectués dans un environnement sécurisé.
- Un accompagnement au quotidien grâce au Centre de Relation Clients Multimédia.

POUR L'ENTREPRISE

- Limitation des avances de fonds en cash, relatives aux dépenses professionnelles (déplacements, missions...)
- Optimisation de la gestion du budget, grâce à une meilleure connaissance de la répartition des dépenses.
- Réception mensuelle d'un relevé détaillé des opérations par porteur de carte, ce qui permet un suivi précis des dépenses.
- Centralisation des transactions sur un seul compte rattaché à l'entreprise, permettant un meilleur suivi des dépenses professionnelles.
- Personnalisation des plafonds, de paiement et de retrait par carte, dans la limite des standards fixés par la banque.

X. DOCUMENTS DE REFERENCE

- *Contrat cadre de souscription 'Entreprise'*
- *Avenant au contrat CIB - Délivrance carte **CIB BUSINESS** Contactless*
- *Procédure émission carte **CIB BUSINESS ENTREPRISE***
- *Mode opératoire souscription **CIB BUSINESS***

CES DOCUMENTS SONT DISPONIBLES SUR LE CANAL INFO / ESPACE CORPORATE/ PRODUITS CORPORATE / Documents CIB BUSINESS

الملحق رقم 02:

CLIPRI
BANQUE AU QUOTIDIEN

CARTE INTERBANCAIRE | FICHE PRODUIT

DATE DE MISE À JOUR
OCTOBRE 2023

LA CARTE INTERBANCAIRE GOLD *CONTACTLESS*



Société Générale Algérie met à la disposition de sa clientèle **'Bonne Gamme et Patrimoniale'** une carte Interbancaire appelée la carte **'GOLD'** qui garantit sérénité et sécurité au quotidien.

Destinée au marché des particuliers, elle est rattachée au compte courant du client et lui permet d'effectuer ses transactions quotidiennes : retraits, paiements à distance et de proximité (avec ou sans contact).

I. CIBLE

Toute personne physique majeure, titulaire ou Co-titulaire d'un compte courant en Dinars auprès de Société Générale Algérie.

II. FONCTIONNALITÉS

La carte CIB GOLD permet à son porteur de :

- **Retirer de l'espèce** sur l'ensemble des GAB/DAB[1] de la place bancaire affichant le logo – .
- **Réaliser des paiements de proximité**, avec ou sans contact, auprès des commerçants dotés de TPE[2].
- **Régler l'achat de biens ou de services sur internet**, à travers les sites WEB marchands Algériens[3] proposant le service de paiement en ligne (E-paiement).
- **Accéder aux libres services bancaires**, disponibles gratuitement sur les GAB[1] Société Générale Algérie :
  - Activation de la carte CIB *(première utilisation)*,
  - Consultation du solde,
  - Edition d'un mini relevé retraçant les dix (10) dernières opérations enregistrées sur le compte,
  - Affichage du RIB[4],
  - Commande de chéquier,
  - Virement[5] de compte à compte,
  - Mise à jour du numéro de téléphone mobile,
  - Personnalisation du code secret de la carte.
  - Dépôt de chèques et de billets de banque[6].

LE MODE DE PAIEMENT 'SANS CONTACT'

Permet de **régler rapidement** les achats à faible montant, en approchant simplement la **carte CIB** du **TPE** pour **valider la transaction**, et ce, sans avoir à composer le code secret.

Pour reconnaitre les commerçants équipés d'un TPE compatible acceptant ce mode de paiement **'Sans Contact'**, il suffit de repérer le symbole sur le TPE lors du passage en caisse.

Le paiement **'Sans Contact'** reste une alternative à la méthode classique dite 'Avec contact' *(insertion de la carte dans le TPE et saisie du code secret)*.

Le porteur de la carte n'est donc pas obligé de choisir ce mode de paiement et peut parfaitement opter pour un paiement **'Avec Contact'** même pour un paiement dont le montant est inférieur à la limite fixée.

(1): Guichet Automatique de Banque/Distributeur Automatique de billet.
(2): Terminal de Paiement Electronique.
(3): La liste actualisée des sites Web Marchands Algériens est disponible sur le lien : https://www.bitakati.dz/fr/utilisation/3
(4): Relevé d'identité Bancaire.
(5): Virement interne Société Générale Algérie.
(6) : Au niveau des GAB SGA disposant de ce service.

III. PLAFONDS TRANSACTIONNELS

TYPE D'OPERATION	PLAFONDS HEBDOMADAIRES		
	PAR DEFAUT	MAX	DEROGATOIRE
Retrait sur GAB[1]	150 000	300 000	Jusqu'à + **50%** du plafond Max
Paiement sur TPE[2] et sur Internet	**500 000**	**999 999**	
Virement[4] sur GAB[1]	500 000		-

À la souscription, les plafonds de retrait et de paiement sont paramétrés aux valeurs **par défaut**.

À tout moment, le client a la possibilité, de **personnaliser les plafonds de sa carte**, dans le respect des limites définies par la banque, et peut ainsi :

- Demander à son Conseiller Clientèle en agence, de **revoir ces plafonds** à la **hausse** ou à la **baisse**.
- **Augmenter/diminuer ces plafonds**, via l'**APPLI SGA** (Menu CARTES > Activer / Déverrouiller la carte).

Dans le cas où le client souhaite bénéficier d'un plafond plus important que la valeur Maximum, une solution s'offre à lui, à savoir :

- **Initier une demande de dérogation** auprès de son Conseiller Clientèle pour un dépassement temporaire de 30 jours contre signature de l'avenant N°3 au contrat *(Suivant la procédure en vigueur)*.

LES LIMITES DU PAIEMENT 'SANS CONTACT'

Par mesure de sécurité, des plafonds de paiement 'Sans Contact' ont été fixés et sont les suivants :

DESIGNATION	MONTANT (Dzd)
Montant Maximum d'un paiement autorisé en 'Sans Contact'	**1 500** DZD / **Opération**
Montant cumulé des paiements autorisés en 'Sans Contact'	**5 000** DZD

Le nombre d'opérations consécutives autorisées n'est pas limité. Le plafond **'Sans Contact'** est conditionné par la somme des montants des transactions réalisées.

le client peut dont réaliser plusieurs paiements de petits montants **(< 1 500 DZD)**, jusqu'à atteindre le plafond fixé **(5 000 DZD)**.

Lorsque le plafond est atteint, une transaction approuvée avec insertion de la carte dans le TPE et saisie du code secret doit être effectuée afin de remettre le compteur à zéro et pouvoir réutiliser le mode de paiement **'Sans Contact'**.

CE DOCUMENT EST À USAGE STRICTEMENT INTERNE. NE PAS REMETTRE AUX CLIENTS.

Classification : C1 - Interne

LA CARTE INTERBANCAIRE **GOLD** CONTACTLESS



Société Générale Algérie met à la disposition de sa clientèle '**Bonne Gamme** et **Patrimoniale**' une carte Interbancaire appelée la carte '**GOLD**' qui garantit sérénité et sécurité au quotidien.

Destinée au marché des particuliers, elle est rattachée au compte courant du client et lui permet d'effectuer ses transactions quotidiennes : retraits, paiements à distance et de proximité (avec ou sans contact).

IV. VISUEL DE LA CARTE



V. CARACTERISTIQUES

1. DURÉE DE VALIDITÉ

La carte **GOLD** est valable durant trois (03) ans et se renouvèle automatiquement.

Le client peut utiliser sa carte jusqu'au dernier jour du mois indiqué après la mention '*Expire à fin*'.

Un mois avant l'expiration de sa carte CIB **GOLD**, une nouvelle carte fonctionnant avec le même code secret que la précédente sera mise à la disposition du client au niveau de son agence.

2. ACTIVATION DE LA CARTE

Lorsque une nouvelle carte CIB **GOLD** est délivrée à son porteur, ce dernier devra l'activer au niveau de n'importe quel **GAB** Société Générale Algérie en saisissant simplement le code secret qui lui a été remis par son agence.

3. PERSONNALISATION DU CODE SECRET

Ce service permet au client de changer le code secret de sa carte gratuitement et en temps réel.

Il est disponible sur l'ensemble du réseau **GAB** Société Générale Algérie.

4. ACTIVATION DU SERVICE 'E-PAIEMENT'

Le service de paiement en ligne (E-paiement) est activé systématiquement sur la CIB **GOLD**, en cochant la case correspondante au 'E-paiement' sur Select System.

5. ACTIVATION DU SERVICE DE PAIEMENT 'SANS CONTACT'

L'activation de ce service se fait de manière automatique à la délivrance de la carte CIB **GOLD**.

6. DEBLOCAGE DE LA CARTE

Si le client saisie **trois (03) codes PIN erronés** à la suite sur un TPE lors d'un paiement, sa carte est systématiquement bloquée.

Ce qui empêche tout utilisation physique (retrait ou paiement de proximité) ou virtuel (paiement en ligne) de la carte.

Pour y remédier, le client a la possibilité de :

CAS 1 : LE CLIENT SE SOUVIENT DE SON CODE PIN

Si malgré le fait d'avoir **bloqué** sa carte, le client se rappelle toujours de son **code PIN**, il peut :

- ✓ Débloquer l'ensemble des usages de sa carte, au niveau d'un **GAB** Société Générale Algérie, grâce au service '**Changement du code PIN**'.

Dans le cas ou le client n'a pas la possibilité de se déplacer vers un GAB Société Générale Algérie, il peut néanmoins réactiver uniquement le **service de paiement en ligne** :

- ✓ Depuis son **APPLI SGA** (Menu Carte > Activer / Déverrouiller la carte).
- ✓ Au niveau de son **Agence** ou en contactant le **CRCM**, en formulant une '**Demande de déblocage**' du service de paiement en ligne.

Pour débloquer le reste des usages, l'initiation d'un '**Changement du code PIN**' sur un **GAB** Société Générale Algérie est indispensable.

CAS 2 : LE CLIENT A OUBLIÉ SON CODE PIN

Dans ce cas là, la seul possibilité de débloquer la carte et de se rendre en agence pour demander une '**Réédition du code PIN**'.

Une fois le nouveau code reçu, le client devra se diriger vers un **GAB** Société Générale Algérie pour initier un '**Changement du code PIN**' de sa carte et ainsi débloquer l'ensemble de ses usages.

7. RECLAMATION

Le traitement des réclamations liées à la carte CIB **GOLD** doit se faire selon le type de l'incident.

Le client contacte :

LE CRCM (33 31) EN CAS DE :

- Perte, vol ou utilisation frauduleuse de la carte.
- Dysfonctionnement lié à la carte.
- Capture de la carte par un DAB / GAB.

LA SATIM (30 20) EN CAS DE :

- Problème de paiement en ligne.

LE CONSEILLER CLIENTELE EN CAS DE :

- Problèmes techniques sur la carte, il se chargera de la débloquer ou de la remplacer.

LA CARTE INTERBANCAIRE **GOLD** *CONTACTLESS*



Société Générale Algérie met à la disposition de sa clientèle '**Bonne Gamme** et **Patrimoniale**' une carte interbancaire appelée la carte '**GOLD**' qui garantit sérénité et sécurité au quotidien.

Destinée au marché des particuliers, elle est rattachée au compte courant du client et lui permet d'effectuer ses transactions quotidiennes : retraits, paiements à distance et de proximité (avec ou sans contact).

VI. TARIFICATION

DÉSIGNATION	TARIFICATION
Délivrance de la carte	Gratuit [7]
Re-confection / Remplacement	1 500 DZD
Réédition du code PIN	600 DZD

(7): En application du règlement de la BA N°20-01 du 15/03/2020.

VII. SOUSCRIPTION

L'acquisition d'une carte CIB **GOLD** peut se faire en vente libre (Stand Alone) ou à travers l'adhésion à un Pack '**SO ESSENTIEL GOLD**'.

Le conseiller clientèle procède à la souscription de la carte sur Select System et recueille la signature du client sur le contrat porteur de la carte ainsi que sur le contrat du Pack '**SO ESSENTIEL GOLD**'.

1. COMPOSITION DU PACK SO ESSENTIEL

Le **PACK SO ESSENTIEL GOLD** se compose des produits et services bancaires suivants :

- Un compte courant (115),
- Une carte interbancaire **GOLD** Contactless,
- Un produit de banque à distance '**APPLI SGA**'.
- Un compte épargne '**Tawrfiri 0%**' *(Optionnel)*.

2. DOCUMENTS A REMETTRE AU CLIENT LORS D'UNE NOUVELLE SOUSCRIPTION

À la souscription, les documents à remettre au client sont édités directement à partir de Select System :

a) SOUSCRIPTION EN STAND ALONE

✓ Un exemplaire du contrat porteur de la carte CIB **GOLD**, signé par le client et par l'agence.

b) SOUSCRIPTION DANS UN PACK SO ESSENTIEL

✓ Un exemplaire du contrat d'abonnement au **PACK SO ESSENTIEL GOLD** qui se compose des conditions particulières et générales, signé par le client et par l'agence.

c) REMPLACEMENT/RENOUVELLEMENT

✓ Un exemplaire de l'avenant N°4 au contrat carte interbancaire, portant sur la délivrance d'une carte CIB **GOLD** Contactless.

VIII. RESILIATION

La demande de résiliation doit être effectuée par le client détenteur de la CIB **GOLD**, par écrit, sur papier libre mentionnant son nom, son numéro de compte ainsi que le numéro de la carte avec accusé de réception.

Elle devra être réceptionnée par le Conseiller Clientèle et conservée dans le Dossier Unique Client au niveau de l'agence 'DUC'.

La demande de résiliation doit être saisie sur Select System selon les procédures en vigueur.

IX. AVANTAGES CLIENT

- Carte de paiement et de retrait, qui assure gain de temps, souplesse et sécurité des opérations.
- Les plafonds de **paiement** et de retrait de la carte CIB **GOLD** ont été revus à la hausse.

Ces plafonds sont modulables (à la hausse ou à la baisse) suivant les besoins ponctuels du client.

- La carte CIB **GOLD** est dotée de la technologie de paiement '**Sans Contact**'.

X. DOCUMENTS DE REFERENCE

- Avenant N 3 au contrat CIB – Personnalisation des plafonds de paiement et de retrait carte CIB
- Avenant N°4 au contrat CIB - Délivrance carte CIB Contactless
- Procédure de souscription des cartes CIB
- Conduite de changement des cartes CIB
- Mode opératoire personnalisation de plafond
- FOCUS personnalisation du code secret CIB

CES DOCUMENTS SONT DISPONIBLES SUR LE CANAL INFO / ESPACE RETAIL / NOS ACTIVITÉS / MARCHÉ DES PARTICULIERS / BANQUE AU QUOTIDIEN / CIB

XI. CONTACTS UTILES

ASPECTS COMMERCIAUX

ANIMATION MARCHÉ DES PARTICULIERS

SGA-DG-AnimationPri@socgen.com

MARKETING PRODUITS ET MARCHÉS

SGA-DG-MarketingProduit@socgen.com

ASPECTS TECHNIQUES

LIGNE PAY

SGA-DG-PAY-MON@socgen.com

CASH MANAGEMENT

Contacter Via Workflow Monétique

الملحق رقم 03:

CLIPRI
BANQUE AU QUOTIDIEN

CARTE INTERBANCAIRE | FICHE PRODUIT

DATE DE MISE À JOUR
OCTOBRE 2023

LA CARTE INTERBANCAIRE **CLASSIC**

CONTACTLESS



Société Générale Algérie met à la disposition de sa clientèle **'Bonne Gamme'** une carte Interbancaire appelée la carte **'CLASSIC'** qui garantit sérénité et sécurité au quotidien.

Destinée au marché des particuliers, elle est directement rattachée au compte courant du client et lui permet d'effectuer ses transactions quotidiennes : retraits, paiements à distance et de proximité *(avec ou sans contact)*.

I. CIBLE

Toute personne physique majeure, titulaire ou Co-titulaire d'un compte courant en Dinars auprès de Société Générale Algérie.

II. FONCTIONNALITÉS

La carte CIB **CLASSIC** permet à son porteur de :

- **Retirer de l'espèce** sur l'ensemble des GAB/DAB[1] de la place bancaire affichant le logo ϛB.
- **Réaliser des paiements de proximité**, avec ou sans contact, auprès des commerçants dotés de TPE[2].
- **Régler l'achat de biens ou de services sur internet**, à travers les sites WEB marchands Algériens[3] proposant le service de paiement en ligne (E-paiement).
- **Accéder aux libres services bancaires**, disponibles gratuitement sur les GAB[1] Société Générale Algérie :
  - Activation de la carte CIB *(première utilisation)*,
  - Consultation du solde,
  - Edition d'un mini relevé retraçant les dix (10) dernières opérations enregistrées sur le compte,
  - Affichage du RIB[4],
  - Commande de chéquier,
  - Virement[5] de compte à compte,
  - Mise à jour du numéro de téléphone mobile,
  - Personnalisation du code secret de la carte.
  - Dépôt de chèques et de billets de banque[6].

LE MODE DE PAIEMENT **'SANS CONTACT'**

Permet de **régler rapidement** les achats à faible montant, en approchant simplement la **carte CIB** du **TPE** pour **valider la transaction**, et ce, sans avoir à composer le code secret.

Pour reconnaitre les commerçants équipés d'un TPE compatible acceptant ce mode de paiement **'Sans Contact'**, il suffit de repérer le symbole sur le TPE lors du passage en caisse.

Le paiement **'Sans Contact'** reste une alternative à la méthode classique dite 'Avec contact' *(insertion de la carte dans le TPE et saisie du code secret)*.

Le porteur de la carte n'est donc pas obligé de choisir ce mode de paiement et peut parfaitement opter pour un paiement **'Avec Contact'** même pour un paiement dont le montant est inférieur à la limite fixée.

(1): Guichet Automatique de Banque/Distributeur Automatique de billet.
(2): Terminal de Paiement Electronique.
(3): La liste actualisée des sites Web Marchands Algériens est disponible sur le lien : https://www.bitakati.dz/fr/utilisation/3
(4): Relevé d'identité Bancaire.
(5): Virement interne Société Générale Algérie.
(6) : Au niveau des GAB SGA disposant de ce service.

III. PLAFONDS TRANSACTIONNELS

TYPE D'OPERATION	PLAFONDS HEBDOMADAIRES		
	PAR DEFAUT	MAX	DEROGATOIRE
Retrait sur GAB[1]	80 000	150 000	Jusqu'à **+ 50%** du plafond Max
Paiement sur TPE[2] et sur Internet	**350 000**	**500 000**	
Virement[4] sur GAB[1]	250 000		-

À la souscription, les plafonds de retrait et de paiement sont paramétrés aux valeurs **par défaut**.

À tout moment, le client a la possibilité, **de personnaliser les plafonds** de sa carte, dans le respect des limites définies par la banque, et peut ainsi :

- Demander à son Conseiller Clientèle en agence, de **revoir ces plafonds** à la **hausse** ou à la **baisse**.
- **Augmenter ou diminuer ces plafonds**, via l'**APPLI SGA** (Menu CARTES > Activer / Déverrouiller la carte).

Dans le cas où le client souhaite bénéficier d'un plafond plus important que la valeur Maximum, deux solutions s'offrent à lui, à savoir :

- **Monter en gamme** (passer d'une CIB **CLASSIC** à une **GOLD**);
- **Initier une demande de dérogation** auprès de son Conseiller Clientèle pour un dépassement temporaire de 30 jours contre signature de l'avenant N°3 au contrat *(Suivant la procédure en vigueur)*.

LES LIMITES DU PAIEMENT **'SANS CONTACT'**

Par mesure de sécurité, des plafonds de paiement 'Sans Contact' ont été fixés et sont les suivants :

DESIGNATION	MONTANT (Dzd)
Montant Maximum d'un paiement autorisé en 'Sans Contact'	**1 500 DZD / Opération**
Montant cumulé des paiements autorisés en 'Sans Contact'	**3 000 DZD**

Le nombre d'opérations consécutives autorisées n'est pas limité. Le plafond **'Sans Contact'** est conditionné par la somme des montants des transactions réalisées.

le client peut dont réaliser plusieurs paiements de petits montants (**< 1 500 DZD**), jusqu'à atteindre le plafond fixé (**3 000 DZD**).

Lorsque le plafond est atteint, une transaction approuvée avec insertion de la carte dans le TPE et saisie du code secret doit être effectuée afin de remettre le compteur à zéro et pouvoir réutiliser le mode de paiement **'Sans Contact'**.

LA CARTE INTERBANCAIRE **CLASSIC**

CONTACTLESS



Société Générale Algérie met à la disposition de sa clientèle **'Bonne Gamme'** une carte Interbancaire appelée la carte **'CLASSIC'** qui garantit sérénité et sécurité au quotidien.

Destinée au marché des particuliers, elle est directement rattachée au compte courant du client et lui permet d'effectuer ses transactions quotidiennes : retraits, paiements à distance et de proximité *(avec ou sans contact)*.

IV. VISUEL DE LA CARTE



V. CARACTERISTIQUES

1. DURÉE DE VALIDITÉ

La carte **CLASSIC** est valable durant trois (03) ans et se renouvèle automatiquement.

Le client peut utiliser sa carte jusqu'au dernier jour du mois indiqué après la mention *'Expire à fin'*.

Un mois avant l'expiration de sa carte CIB **CLASSIC**, une nouvelle carte fonctionnant avec le même code secret que la précédente sera mise à la disposition du client au niveau de son agence.

2. ACTIVATION DE LA CARTE

Lorsque une nouvelle carte CIB **CLASSIC** est délivrée à son porteur, ce dernier devra l'activer au niveau de n'importe quel **GAB** Société Générale Algérie en saisissant simplement le code secret qui lui a été remis par son agence.

3. PERSONNALISATION DU CODE SECRET

Ce service permet au client de changer le code secret de sa carte gratuitement et en temps réel.

Il est disponible sur l'ensemble du réseau **GAB** Société Générale Algérie.

4. ACTIVATION DU SERVICE 'E-PAIEMENT'

Le service de paiement en ligne (E-paiement) est activé systématiquement sur la CIB **CLASSIC**, en cochant la case correspondante au 'E-paiement' sur Select System.

5. ACTIVATION DU SERVICE DE PAIEMENT 'SANS CONTACT'

L'activation de ce service se fait de manière automatique à la délivrance de la carte CIB **CLASSIC**.

6. DEBLOCAGE DE LA CARTE

Si le client saisie **trois (03) codes PIN erronés** à la suite sur un TPE lors d'un paiement, sa carte est systématiquement bloquée.

Ce qui empêche tout utilisation physique (retrait ou paiement de proximité) ou virtuel (paiement en ligne) de la carte.

Pour y remédier, le client a la possibilité de :

CAS 1 : LE CLIENT SE SOUVIENT DE SON CODE PIN

Si malgré le fait d'avoir **bloqué** sa carte, le client se rappelle toujours de son **code PIN**, il peut :

- ✓ Débloquer l'ensemble des usages de sa carte, au niveau d'un **GAB** Société Générale Algérie, grâce au service **'Changement du code PIN'**.

Dans le cas ou le client n'a pas la possibilité de se déplacer vers un GAB Société Générale Algérie, il peut néanmoins réactiver uniquement le **service de paiement en ligne** :

- ✓ Depuis son **APPLI SGA** (Menu Carte > Activer / Déverrouiller la carte).
- ✓ Au niveau de son **Agence** ou en contactant le **CRCM**, en formulant une **'Demande de déblocage'** du service de paiement en ligne.

Pour débloquer le reste des usages, l'initiation d'un **'Changement du code PIN'** sur un **GAB** Société Générale Algérie est indispensable.

CAS 2 : LE CLIENT A OUBLIÉ SON CODE PIN

Dans ce cas là, la seul possibilité de débloquer la carte et de se rendre en agence pour demander une **'Réédition du code PIN'**.

Une fois le nouveau code reçu, le client devra se diriger vers un **GAB** Société Générale Algérie pour initier un **'Changement du code PIN'** de sa carte et ainsi débloquer l'ensemble de ses usages.

7. RECLAMATION

Le traitement des réclamations liées à la carte CIB **CLASSIC** doit se faire selon le type de l'incident.

Le client contacte :

LE CRCM (33 31) EN CAS DE :

- Perte, vol ou utilisation frauduleuse de la carte.
- Dysfonctionnement lié à la carte.
- Capture de la carte par un DAB / GAB.

LA SATIM (30 20) EN CAS DE :

- Problème de paiement en ligne.

LE CONSEILLER CLIENTELE EN CAS DE :

- Problèmes techniques sur la carte, il se chargera de la débloquer ou de la remplacer.

LA CARTE INTERBANCAIRE **CLASSIC**

CONTACTLESS



Société Générale Algérie met à la disposition de sa clientèle **'Bonne Gamme'** une carte Interbancaire appelée la carte **'CLASSIC'** qui garantit sérénité et sécurité au quotidien.

Destinée au marché des particuliers, elle est directement rattachée au compte courant du client et lui permet d'effectuer ses transactions quotidiennes : retraits, paiements à distance et de proximité *(avec ou sans contact)*.

VI. TARIFICATION

DÉSIGNATION	TARIFICATION
Délivrance de la carte	Gratuit [7]
Re-confection / Remplacement	1 000 DZD
Réédition du code PIN	400 DZD

(7): En application du règlement de la BA N°20-01 du 15/03/2020.

VII. SOUSCRIPTION

L'acquisition d'une carte CIB **CLASSIC** peut se faire en vente libre (Stand Alone) ou à travers l'adhésion à un Pack **'SO ESSENTIEL CLASSIC'**.

Le conseiller clientèle procède à la souscription de la carte sur Select System et recueille la signature du client sur le contrat porteur de la carte ainsi que sur le contrat du Pack **'SO ESSENTIEL CLASSIC'**.

1. COMPOSITION DU PACK SO ESSENTIEL

Le **Pack SO ESSENTIEL CLASSIC** se compose des produits et services bancaires suivants :

- Un compte courant (115),
- Une carte interbancaire **CLASSIC** Contactless,
- Un produit de banque à distance **'APPLI SGA'**.
- Un compte épargne **'Tawrfiri 0%'** *(Optionnel)*.

2. DOCUMENTS A REMETTRE AU CLIENT LORS D'UNE NOUVELLE SOUSCRIPTION

À la souscription, les documents à remettre au client sont édités directement à partir de Select System :

a) SOUSCRIPTION EN STAND ALONE

✓ Un exemplaire du contrat porteur de la carte CIB **CLASSIC**, signé par le client et par l'agence.

b) SOUSCRIPTION DANS UN PACK SO ESSENTIEL

✓ Un exemplaire du contrat d'abonnement au **PACK SO' ESSENTIEL CLASSIC** qui se compose des conditions particulières et générales, signé par le client et par l'agence.

c) REMPLACEMENT/RENOUVELLEMENT

✓ Un exemplaire de l'avenant N°4 au contrat carte interbancaire, portant sur la délivrance d'une carte CIB **CLASSIC** Contactless.

VIII. RESILIATION

La demande de résiliation doit être effectuée par le client détenteur de la CIB **CLASSIC**, par écrit, sur papier libre mentionnant son nom, son numéro de compte ainsi que le numéro de la carte avec accusé de réception.

Elle devra être réceptionnée par le Conseiller Clientèle et conservée dans le Dossier Unique Client au niveau de l'agence 'DUC'.

La demande de résiliation doit être saisie sur Select System selon les procédures en vigueur.

IX. AVANTAGES CLIENT

- Carte de paiement et de retrait, qui assure gain de temps, souplesse et sécurité des opérations.
- Les plafonds de **paiement** et de retrait de la carte CIB **CLASSIC** ont été revus à la hausse.

Ces plafonds sont modulables (à la hausse ou à la baisse) suivant les besoins ponctuels du client.

- La carte CIB **CLASSIC** est dotée de la technologie de paiement **'Sans Contact'**.

X. DOCUMENTS DE REFERENCE

- Avenant N 3 au contrat CIB – Personnalisation des plafonds de paiement et de retrait carte CIB
- Avenant N°4 au contrat CIB - Délivrance carte CIB Contactless
- Procédure de souscription des cartes CIB
- Conduite de changement des cartes CIB
- Mode opératoire personnalisation de plafond
- FOCUS personnalisation du code secret CIB

CES DOCUMENTS SONT DISPONIBLES SUR LE CANAL INFO / ESPACE RETAIL / NOS ACTIVITÉS / MARCHÉ DES PARTICULIERS / BANQUE AU QUOTIDIEN / CIB

XI. CONTACTS UTILES

ASPECTS COMMERCIAUX

ANIMATION MARCHÉ DES PARTICULIERS

SGA-DG-AnimationPri@socgen.com

MARKETING PRODUITS ET MARCHÉS

SGA-DG-MarketingProduit@socgen.com

ASPECTS TECHNIQUES

LIGNE PAY

SGA-DG-PAY-MON@socgen.com

CASH MANAGEMENT

Contacter Via Workflow Monétique

CE DOCUMENT EST À USAGE STRICTEMENT INTERNE.
NE PAS REMETTRE AUX CLIENTS.

Classification : C1 - Interne

الملحق رقم 04:

CLIPRO/CORPO
BANQUE AU QUOTIDIEN

CE DOCUMENT EST À USAGE STRICTEMENT INTERNE.
NE PAS REMETTRE AUX CLIENTS.

DATE DE MISE À JOUR
Aout 2021

TERMINAL DE PAIMENT ELECTRONIQUE 'TPE'



I. PRESENTATION DU PRODUIT

Le terminal de paiement électronique 'TPE' que propose Société Générale Algérie est un dispositif électronique multifonctionnel , de type 'GPRS'.

Installé dans les points de vente des commerçants clients SGA, il leur permet d'encaisser le prix d'une transaction commerciale, dont le paiement est effectué par carte interbancaire 'CIB' ou 'Edahabia'.

II. CIBLE

Tous les clients professionnels et corporate, domiciliés à Société Générale Algérie ayant une activité à caractère commercial.

III. FORMULE

Société Générale Algérie propose des TPE portatifs de type GPRS qui fonctionnent avec une puce data fournit par la banque.

Disposition d'un abonnement GPRS auprès d'un opérateur télécom.

Le choix de la connectivité[1] ainsi que les frais de communications et d'abonnement sont à la charge de la banque.

IV. FONCTIONNALITÉS

Le TPE offre plusieurs fonctionnalités à ses commerçants/utilisateurs, leur permettant ainsi le :

1. Règlement, paiement des factures et/ou achats par les clients moyennant une carte 'CIB' ou 'Edahabia'.

2. Annulation des paiements effectués par carte interbancaire 'CIB' ou 'Edahabia' le même jour de l'opération.

3. Remboursement des opérations effectuées par carte interbancaire 'CIB' ou 'Edahabia' à une date ultérieure à l'opération, selon la politique de remboursement du commerçant

V. DURÉE DE L'ABONNEMENT

La location du TPE est d'une durée d'un an renouvelable par tacite reconduction.

(1): La banque peut laisser au client le choix de l'opérateur, selon sa couverture GPRS et l'emplacement de son point de vente.

VI. CONDITIONS D'ADHÉSION ET D'INSTALLATION

- Disposition d'une connexion internet mobile par le commerçant.
- Etablissement et signature du contrat avec SGA.
- Installation du / des TPE par l'équipe technique du prestataire de SGA au niveau des locaux du commerçant.
- Formation des commerçants/utilisateurs TPE (caissiers) par l'équipe technique du prestataire de SGA.

VII. AVANTAGES

FACILITÉ

Réduction de la manipulation du cash et risques y afférents :

- Les sommes perçues sont directement et automatiquement créditées sur le compte du commerçant.
- Les risques de vol ou de perte de liquidités sont réduits, car le commerçant évite les déplacements en agence pour le versement des recettes sur le compte bancaire.

TRAÇABILITÉ

- Toute opération de paiement, annulation ou remboursement , est éditée sur un ticket que le commerçant devra remettre au client comme preuve d'exécution d'opération.
- Toutes les opérations sont transcrites sur le journal du TPE, ce qui permet au commerçant/utilisateur d'effectuer les arrêtés de caisse.
- Toutes les opérations TPE figurent sur le relevé de compte bancaire et sont consultables également en ligne via l'outil e-banking.

PROSPÉRITÉ

- Renforcement de la notoriété de l'enseigne du commerçant en proposant un canal de règlement moderne.

VIII. SOUSCRIPTION

SOUSCRIPTION DU CONTRAT

Le CDC PRO/Attaché Commercial Corporate doit :

1. Vérifier la nature d'activité du client et que ce dernier dispose bien des pouvoirs sur le(s) compte(s).

CE DOCUMENT EST À USAGE STRICTEMENT INTERNE.
NE PAS REMETTRE AUX CLIENTS.

TERMINAL DE PAIMENT ELECTRONIQUE 'TPE'



2. Renseigner et faire signer le contrat d'adhésion en double exemplaires par le client.
3. Transmission du contrat via la boite générique SGA-DG-TpeGtb@socgen.com pour la souscription sur Select System par l'équipe GTB.
4. Archiver le contrat original dans le dossier unique client 'DUC'.

MODIFICATION DU CONTRAT

1. Toute demande de modification émise par le client doit faire l'objet de notification par celui-ci et ce, en renseignant la fiche de modification du contrat TPE (annexe 1).
2. Le CDC PRO / Attaché Commercial Corporate envoie une copie de la demande de modification au Chargé Commercial Monétique via la boite générique SGA-DG-TpeGtb@socgen.com.

RÉSILIATION DU CONTRAT

1. Le client doit signer la demande de résiliation de son contrat TPE et restituer à l'agence / BC tout le matériel fourni (TPE, batterie, puce DATA et chargeur).
2. Le CDC PRO / Attaché Commercial Corporate envoi une copie de la demande de résiliation au Chargé Commercial Monétique via la boite : SGA-DG-TpeGtb@socgen.com
3. Le CDC PRO / Attaché Commercial Corporate Transmet le matériel restitué à SIOP Monétique via une navette interne.

IX. TARIFICATION

ACTION	TARIFICATION / HT
1. COMMERÇANT	
INSTALLATION DU TPE	GRATUITE
FRAIS DE LA LIGNE DATA	GRATUIT
INTERVENTION TECHNIQUE	GRATUITE
ALIMENTATION EN CONSOMMABLE (PAPIER)	GRATUITE
LOCATION DU TPE	2 300 DZD/Mois/TPE
TRANSACTION *(Plus de détail dans le tableau suivant)*	Selon le montant de la transaction (Min 6 DZD / Max 201 DZD)
REMBOURSEMENT D'UNE TRANSACTION	2 DZD / Transaction
ANNULATION TRANSACTION	GRATUITE

ACTION	Montant de la transaction/ TTC	Tarif/HT du montant de la transaction
2. CLIENTS		
TRANSACTIONS EN INTRA-BANCAIRE (Porteur de carte CIB SGA / utilisateur TPE SGA)	Quel que soit le montant	10
TRANSACTIONS INTERBANCAIRE ET EN INTEROPÉRABILITÉ AVEC ALGÉRIE POSTE	De 100 à 2 000 DZD	6
	De 2001 à 5000 DZD	1 + 0,25 %
	De 5001 à 30 000DZD	1+ 0,20%
	De 30 001 à 60 000 DZD	1+ 0,15 %
	60 001 et ≤ 200 000 DZD	1+ 0,10 %
	> 200 000 DZD	201 fixes

X. AIDE À LA VENTE

MOMENTS PROPICES

Quand proposer le TPE à un client professionnel et corporate ?

- À chaque nouvelle entrée en relation ;
- À chaque entretien professionnel en agence ou dans le cadre d'une visite clientèle.
- Lorsque le client se présente en agence pour émettre un virement, demander un relevé de compte, verser les recettes de ventes, faire une commande de chéquier ... Etc.
- Lorsque les chargés d'affaires Cash management ou les Chargés Commerciaux Monétiques effectuent des visites dans le cadre d'une prospection.

XI. CONTACTS

ASPECTS TECHNIQUES :

EQUIPE CASH MANAGEMENT

SGA-DG-TpeGtb@socgen.com

ANIMATION COMMERCIALE

SGA-DG-AnimationPro@socgen.com
SGA-DG-AnimationPME@socgen.com

MARKETING PRODUIT ET MARCHÉ

SGA-DG-MarketingProduit@socgen.com

RÉFÉRENCES

Procédure de Gestion d'un contrat commerçant TPE CIB/ OPE/MPF/15 version 02 du 07/04/2021.

الملحق رقم 06:

TÉLÉCHARGEZ VOTRE APPLI SGA

DISPONIBLE SUR App Store

DISPONIBLE SUR Google play





EXCLUSIVE EN ALGÉRIE

DISPONIBLE SUR Google Play

DISPONIBLE SUR App Store

TÉLÉCHARGEZ L'APPLI SGA ET OFFREZ À VOTRE ENFANT SA PREMIÈRE CARTE BANCAIRE ET BIEN PLUS À VENIR..

C'EST VOUS L'AVENIR

SOCIETE GENERALE ALGERIE