جامعة يحي فارس (المدية)

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم : العلوم الاقتصادية

مدى نجاح وسائل الدفع الالكترونية في البنوك التجارية

دراسة حالة للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

من إعداد:

- عماد الدين وزين

تحت إشراف:

د. صادق بوشنافة

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الملاحظات
د بن عيشوش محمد	أستاذ محاضر "أ"	رئيسا
د صادق بوشنافة	أستاذ تعليم العالي	مشرفا ومقررا
د سكندر عثمان	أستاد مساعد "أ"	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية (2023/2022)

شكر وتقدير

اللهم لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برؤية الله جل جلاله اللهم لك الحمد والشكر على إعانتي في انجاز هذا العمل المتواضع اللهم تقبله مني عملا صالحا.

نتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ **صادق بوشنافة** الذي تفضل بالإشراف على هذا العمل وما قدمه لي من توجيهات ساهمت في إثراء موضوع الدراسة فجزاه الله عني كل خير وله مني كل التقدير والاحترام.

كما نتقدم بجزيل الشكر والعرفان الى كل من وقف على المنابر وأعطى من حصيلته فكرة لينير دربنا...

أساتذتي وزملائي بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس

وكل من ساعدنا في انجاز هذا العمل.

إهداء

اليك أمي يا من علمتني العطاء دون انتظار المقابل، يا من زرعتي في قلبي أسمى معاني الأفاضل.

الى ذلك الصرح العظيم الذي علمني الخلق الكريم، والدي صاحب الفضل الكبير

الى اخوتي وأخواتي سندي في حياتي

الى القلوب الطاهرة والنفوس البريئة أبناء اخواتي

الى كل من كانت له بصبه في نجاحي الى كل من نسيه القلم وحفظه القلب اليكم جميعا أهدي هذا العمل

" إلى مناضلي ومناضلات مدرسة الإتحاد العام الطلابي الحر"

الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى ابراز مدى نجاح وسائل الدفع الالكتروني في البنوك التجارية الجزائرية من أجل دراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي وأداة المستخدمة هي دراسة حالة من خلال دراسة حالة البنك الوطني الجزائري Bna ووكالة المدية الذي اخترته كعينة لدراسة فتوصلت الى جملة من النتائج:

تم التوصل إلى أن تطور وسائل الدفع الإلكتروني يسهم في زيادة حجم المعاملات الإلكترونية في البنوك التجارية. يتم ذلك من خلال توفير سرعة وراحة للعملاء، مما يحفزهم على استخدام هذه الوسائل بشكل متزايد.

تبين الدراسة أن زيادة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني تسهم في تحسين ربحية البنوك التجارية. يتم ذلك من خلال تقليل التكاليف التشغيلية وتعزيز كفاءة العمليات المالية، مما يؤدي إلى زيادة الأرباح المحققة من خلال زيادة حجم المعاملات الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية : البنوك التجارية ، وسائل الدفع الإلكتروني ، استعمال ونجاح وسائل الدفع الالكتروني

Summary:

This study aimed to highlight the success of electronic payment methods in Algerian commercial banks in order to study the descriptive and analytical approach was relied upon and the tool used is a case study through a case study of the National Bank of Alegria BNA and the Medea Agency, which I chose as a sample for a study and reached a number of results:

It was concluded that the development of electronic payment methods contributes to increasing the volume of electronic transactions in commercial banks. This is done by providing speed and convenience to customers, which motivates them to use these means increasingly.

-The study shows that the increased use of electronic payment methods contributes to improving the profitability of commercial banks. This is done by reducing operational costs and enhancing the efficiency of financial operations, which leads to an increase in profits achieved by increasing the volume of electronic transactions.

فهرس المحتويات

شكر وتقدير I

إهداء II

الملخص: III

Summary: IV

فهرس المحتويات V

فهرس الأشكال: VII

فهرس الجداول: VIII

قائمة الاختصارات ورموز IX

مقدمة 10

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول البنوك التجارية 7

تمهيد: 7

المبحث الأول: الإطار النظري للبنوك التجارية 8

المطلب الأول: مفهوم ونشأة البنوك التجارية 8

المطلب الثاني: وظائف وأهداف البنوك التجارية 10

المطلب الثالث: خصائص البنوك التجارية 14

المبحث الثاني: أنواع البنوك التجارية وهيكلها 16

المطلب الأول: أنواع البنوك التجارية 16

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنوك التجارية 19

المطلب الثالث: موارد واستخدامات البنوك التجارية 21

المبحث الثالث: وسائل الدفع في البنوك التجارية 25

المطلب الأول: وسائل الدفع التقليدية 25

المطلب الثاني: وسائل الدفع الحديثة (الالكترونية) 26

خلاصة الفصل: 28

الفصل الثاني: الإطار النظري والمفاهيم لوسائل الدفع الإلكتروني 30

تمهيد: 30

المبحث الأول: ما هي وسائل الدفع الإلكتروني 31

المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية 31

المطلب الثاني: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية 32

المطلب الثالث: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني 33

المبحث الثاني: نظام الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية الجزائرية 36

المطلب الأول: مفهوم نظام الدفع 36

المطلب الثاني: استعمال وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية التجارية. 38

المطلب الثالث: وضع نظام الدفع الالكتروني في البنوك الجزائري 41
المبحث الثالث: وقائع وتحديات نظام الدفع في الجزائر 43
مطلب الأول: تحديث نظام الدفع في الجزائر 43
المطلب الثاني: التحديات التي تفرزها وسائل الدفع الالكتروني 45
المطلب الثالث: العقوبات التي تواجه نظام الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية 48
خلاصة الفصل 50
الفصل الثالث: وسائل الدفع الالكترونية في البنك الوطني الجزائري BNA ووكالة المدية 52
تمهيد: 52
المبحث الأول: دراسة البنك الوطني الجزائري BNA 53
المطلب الأول: نشأة وتعريف البنك الوطني الجزائري: BNA 53
المطلب الثاني: عرض الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري 54
مطلب الثالث: واقع استعمال وسائل الدفع الالكتروني في البنك الوطني الجزائري BNA ما بين سنة 2015 2022 57
المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية للبنك الوطني الجزائري (وكالة المدية) 66
المطلب الأول: البنك الوطني الجزائري (وكالة المدية) 66
المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني والوسائل المستخدمة في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية 851.
69
المطلب الثالث: تطور استخدام البطاقات البنكية في الفترة 2020 2023 77
المبحث الثالث: معوقات استخدام وسائل الدفع الالكتروني في البنك الوطني الجزائري وأهم الحلول وكيف تعامل مع مخاطر البطاقة البنكية 84
المطلب الأول: معوقات استخدام وسائل الدفع الالكتروني في البنك الوطني الجزائري 84
المطلب الثاني: الحلول لمواجهة أهم العراقيل التي تواجه البنك الوطني الجزائري 84
المطلب الثالث: تعامل البنك الوطني الجزائري BNA مع مخاطر البطاقة البنكية 85
خلاصة: 87
خـــاتمة 89
قائمة المصادر والمراجع 93
الملاحق 98

فهرس الأشكال:

الشكل رقم 1: أنواع البنوك التجارية_____ 18

الشكل رقم 2: هيكل تنظيمي لأحد البنوك التجارية _____ 20

الشكل رقم 3: كيفية سير عملية السحب بواسطة البطاقة البنكية في الجزائر _____ 39

الشكل رقم 4: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري _____ 54

الشكل رقم 5: تطور عدد البطاقات البنكية للبنك الوطني الجزائري_____ 58

الشكل رقم 6: تطور عدد الأجهزة الدفع الالكترونية TPE للبنك الوطني الجزائري _____ 60

الشكل رقم 7: تطور عدد الشبابيك الأوتوماتيكية GAB-DGB للبنك الوطني الجزائري _____ 61

الشكل رقم 8: عدد مشتركي خدمة البنك عن بعد. _____ 62

الشكل رقم 9: المقارنة بين ربحية وعدد البطاقات _____ 63

الشكل رقم 10: المقارنة بين عدة حسابات الزبائن وعدد البطاقات البنكية _____ 64

الشكل رقم 11: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية _____ 69

الشكل رقم 12: طريقة الحصول على خدمة GAB و DAB _____ 74

الشكل رقم 13: يوضح خطوات عمل جهاز TPE _____ 75

الشكل رقم 14: أعمدة بيانية وبين نسبة التغييرات بطاقة الدفع الإلكتروني لسنة 2023/2020 (حسب المتغير _____ 78

الشكل رقم 15: أعمدة بيانية وبين نسبة التغييرات بطاقة الدفع الإلكتروني لسنة 2023/2020__ 78

الشكل رقم 16: يوضح تطور البطاقات البنكية لدى البنك الوطني الجزائري bna وكالة المدينة خلال الفترة (2022 2023) _____ 80

الشكل رقم 17: بطاقات البنكية الإلكترونية (حسب السنة)_____ 81

فهرس الجداول:

الجدول رقم 1: ميزانية البنك التجاري _____ 24

الجدول رقم 2: تطور عدد البطاقات البنكية CIB البنك الوطني الجزائري _____ 58

الجدول رقم 3: تطور عدد الأجهزة الدفع الالكترونية TPE للبنك الوطني الجزائري _____ 59

الجدول رقم 4: تطور عدد الشبابيك الأوتوماتيكية GAB-DGB للبنك الوطني الجزائري _____ 61

الجدول رقم 5: عدد مشتركي خدمة البنك عن بعد_____ 62

الجدول رقم 6: تطور عدد حسابات الزبائن ونسبة ROA للبنك الوطني الجزائري _____ 63

الجدول رقم 7: أنواع البطاقات _____ 70

الجدول رقم 8: يوضح المبلغ المسحوب البطاقة الدولية_____ 71

الجدول رقم 9: المواصفات بين البطاقتين البنكيتين الكلاسيكية والذهبية_____ 72

الجدول رقم 10: الشباك الالي البنكي GAB _____ 73

الجدول رقم 11: الموزع الآلي للأوراق DAB_____ 74

الجدول رقم 12: رقم جهاز الدفع الالكتروني TPE _____ 76

الجدول رقم 13: أهم البطاقات التي تم إنشاؤها والبطاقات التي تم تجديدها في البنك bna خلال سنتين 2020-2023_____ 77

الجدول رقم 14: البطاقات الإلكترونية خلال الفترة 2020 2023 بتاريخ ماي 2023 _____ 80

قائمة الاختصارات ورموز

الاختصار	الدلالة بلغة الفرنسية	الدلالة بلغة العربية
CIB	Carte inter bancaire	بطاقة ما بين البنوك
TPE	Le terminal de paiement électronique	جهاز الدفع الالكتروني
DAB	Distributeur automatique de billets	الموزع الالي للنقود
GAB	Guichet Automatique de Billet	الشباك الالي للاو ارق
ROA	Return On Assets	العائد على الأصول

مقدمة

يعيش العالم حاليًا في ظروف تتطلب تغييرًا وتحولًا سريعًا في أساليب التعامل المالي. مع تقدم التكنولوجيا وتطور الإنترنت، أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني تلعب دورًا محوريًا في نظام الاقتصاد العالمي. ومن بين الجهات المالية التي تسعى للاستفادة من هذا التحول التكنولوجي، تبرز البنوك التجارية كأحد الجهات الرائدة في تبني وتوظيف وسائل الدفع الإلكتروني.

تعد البنوك التجارية من أهم المؤسسات المالية التي تتعامل مع المعاملات المالية للأفراد والشركات. وتتطلع هذه البنوك إلى تلبية احتياجات العملاء وتحسين تجربة المستخدم من خلال تقديم وسائل دفع آمنة وموثوقة وسهلة الاستخدام. في هذا السياق، اكتسبت وسائل الدفع الإلكتروني اقبال متزايدة في البنوك التجارية، وخصوصًا في بنك الوطني الجزائري.

طرح الإشكالية: من خلال ما سبق ذكره يمكننا طرح الإشكالية الأساسية كالتالي:

ما مدى نجاح وسائل الدفع الالكتروني في البنوك التجارية الجزائرية؟

ومن هذه الإشكالية الرئيسية تتفرع عنها مجموعة من التساؤلات الفرعية يمكن صياغتها على نحو الاتي:

- ما المقصود بالوسائل الدفع الحديثة وكيف طورت؟
- ما هو مستوى اعتماد البنك على وسائل الدفع الإلكتروني وما هي أنواع الوسائل التي يقدمها؟
- ما هو تأثير زيادة عدد البطاقات البنكية على تحقيق النجاح في وسائل الدفع الإلكتروني لبنك؟

الفرضيات:

على ضوء ما تم طرحه من تساؤلات حول الموضوع البحث تم وضع مجموعة من الفرضيات التي نسعى لاختبارها وهي على نحو التالي:

- البنك قد شهد تطورا ملحوظًا في عدد العملاء الذين يستخدمون وسائل الدفع الإلكتروني خلال السنوات الماضية
- زيادة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني تؤدي إلى زيادة ربحية البنك الوطني الجزائري.
- زيادة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني تؤدي إلى تحسين خدمة العملاء في البنك الوطني الجزائري.

أهمية الموضوع:

تستمد الدراسة أهمية كبيرة في العديد من الجوانب. فهي تساهم في تسهيل وتحسين تجربة العملاء في إجراء عمليات الدفع، وتسهم في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف المرتبطة بالعمليات النقدية التقليدية. بالإضافة إلى ذلك، تتيح دراسة فهماً أعمق لتطورات التكنولوجيا المالية واستخدام التقنيات الحديثة في مجال الدفع الإلكتروني. أيضا، تساعد على تحديد التحديات والفرص المستقبلية التي يمكن أن تواجه البنوك التجارية في تعزيز استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وتطويرها.

أسباب اختيار الموضوع:

- الرغبة الشخصية في اختيار ودراسة الموضوع.
- الأهمية الكبيرة لوسائل الدفع الالكترونية في عصرنا الحالي .
- الرغبة في التعرف أكثر على وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في البنوك التجارية.
- الاهتمام بالتطور التكنولوجيا والاتصال خاصة حول موضوع وسائل الدفع الحديثة.

أهداف البحث:

يهدف بحثنا إلى جملة من الأهداف يمكن حصرها في:

- دراسة مدى انتشار واستخدام وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية.
- تحديد استعمال وسائل الدفع الإلكتروني للبنوك التجارية والعملاء، مثل التسهيلات في العمليات المالية وتحسين سرعة وأمان التحويلات المالية.
- تقييم مدى رضا العملاء وتحديد عوامل تؤثر في تجربتهم ورغبتهم في استخدامها.

منهج الدراسة:

نظرا لطبيعة هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الفصل الأول والثاني اما في الفصل الثالث فقد تم الاعتماد على المنهج التحليلي الذي يناسب الدراسة ومن اجل الإجابة على التساؤلات السابقة من خلال جمع المعلومات حول وسائل الدفع الالكترونية في البنوك التجارية، ومن ثم استخلاص النتائج.

صعوبات الدراسة: من الصعوبات

- صعوبة الحصول على معلومات من البنك تحت مبدأ السرية.

أدوات الدراسة:

نظرا لطبيعة البحث فان الأدوات المستعملة لعملية جمع المعلومات تتمثل في :

- الاطلاع على العديد من الكتب في المكتبة وكتب الالكترونية.

-دراسات السابقة مذكرات الماجستير.

-الملتقيات الوطنية، المقالات، المنشورات، الجريدة الرسمية، تقارير السنوية.

دراسات السابقة:

الباحث ***زهير زواش*** :(2011_ *2010)*فتطرق في دراسته عن دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية مستخدم في ذلك مؤشرات نقدية، وستنتج الباحث في هذه الدراسة على ضرورة مواكبة البنوك للتطورات التكنولوجيا من خلال تحديث وسائلها للاستفادة من سرعة تنفيذ المعاملات وتدنية تكاليفها.

وعالج الباحث **محمد مولود غزيل** (2010)في دراسته أنظمة الدفع الإلكترونية والمصرفية، وتوصل الباحث في هذه الدراسة إلى أن وجود وسائل الدفع الإلكترونية يدعم التجارة الإلكترونية بإعتبار هذه الوسائل وسيلة لتسوية معاملاتهم التبادلية بطريقة سهلة وتكلفة أقل وكذا أكثر ربحا.

أما الباحث **سحنون خالد** (2011)قام بدراسة حول توضيح أثر تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك مستخدما دراسة حالة مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية، وتوصل في هذه الدراسة إلى أن وسائل الدفع الإلكترونية تعتبر وسيلة لتخفيض التكاليف وزيادة الأرباح وزيادة فوائد الإيداع ودخول الأسواق جديدة لمواكبة التطورات الحالية والمستقبلية.

وقامت أيضا **الباحثة فريدة قلقول** (2012)بدراسة تهدف إلى أهم أنظمة الدفع الإلكترونية في المصارف بإستخدام دراسة ميدانية، وتوصلت في هذه الدراسة إلى أن وسائل الدفع الإلكترونية تشكل ميكانيزمات دفع فعالة، مبسطة الإستعمال وقليلة التكلفة وبالتالي زيادة الإيرادات.

بصفة عامة وتوصلت الباحثة في هذه الدراسة إلى أن ظهور وسائل الدفع الإلكترونية تسمح بإختصار الوقت والتكلفة وتحقيق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية تحقيقها.

أما الباحث **عرابة رابح** (2012)تناول في دراسته دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري وتوصلت هذه الدراسة إلى أن الخدمات المصرفية

الإلكترونية لها أهمية بالغة كالاقتصاد في والوقت والتكاليف وبالتالي زيادة الأرباح ودعم الاقتصاد الوطني.

وركز الباحثين **سعيد بريكة، فوزي الشوق** (2014)في دراستهم على التحديات التي تواجه وسائل الدفع الإلكترونية وذلك بإستخدام بيانات الإستبيان، وتوصلا في هذه الدراسة إلى أن التطور التكنولوجي سمح بإيداع وسائل دفع إلكترونية تسمح بإختصار الوقت والتكلفة وبالتالي زيادة الإيرادات لم يكن ينظر إلى النظام المصرفي والمالي الجزائري سوى كإدارة تنتفي فيها انشغالات التكاليف وأثارها

كذلك **لوصيف عمار**: "استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، (2008-2009)، توصلت هذه الدراسة إلى: تحديث نظام المدفوعات ليس مرهون فقط بتغيير ثقافة الجمهور الجزائري بل وأيضا بجدية القائمين على مشروع تحديث نظام الدفع؛ تهيئة البيئة التشريعية والقانونية المتعلقة بتنظيم وسائل الدفع الالكترونية؛ التغلب على وسائل الدفع التقليدية يتم عن طريق تحديث نظام الدفع، الذي أصبح يستخدم أجهزة وشبكات متطورة.

وركزت الباحثة **خولة فرحات**: أثر التجارة الالكترونية على تحسين نوعية الخدمات المصرفية- دراسة حالة البنك الالكتروني"(Monabanq) ، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2007-2008، توصلت هذه الدراسة إلى:

يستطيع البنك الالكتروني تقديم نفس الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوط التقليدية الأخرى وذلك لقاعدة عريضة من العملاء تصل إلى مائتي ألف عميا أو زبون يساهم البنك في توفير الوقت والتكلفة من خلال الوسائل المتبعة في تقديم خدماته والتي تتم بطريقة الكترونية من خلال أحدث التكنولوجيات المستخدمة في مجال الصيرفة.

دليل حميد: تحديث وسائل الدفع ودورها في إحداث التنمية الاقتصادية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، (2002-2003)، توصلت هذه الدراسة إلى:

ضعف البنى التحتية، ومستوى تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر، إن قورن بالدول لأخرى

وهيكل الدراسة:

سعيا مني لتحقيق الأهداف المسطرة وقصد إعطاء القدر الكافي من الاهتمام والاجابة عن الإشكالية قسمت البحث إلى ثلاثة فصول مستهلة بمقدمة ومنتهية بخاتمة، بحيث يمثل الفصل الأول والثاني الجانب النظري أما الفصل الثالث الجانب التطبيقي ويمكن استعراض هيكل البحث كما يلي:

الفصل الأول " مفاهيم أساسية حول البنوك التجارية "

قسم هذا الفصل الى ثلاثة مباحث، الأول تحت عنوان " الإطار النظري للبنوك التجارية "والذي من خلاله سيتم تسليط الضوء على المفاهيم الأساسية حول البنوك التجارية المبحث الثاني "أنواع البنوك التجارية وهيكلها " والذي سنعرض فيه اقسام البنوك التجارية وأنواعها المتعددة وهيكل التنظيمي الذي يختلف باختلاف تنوع الخدمات التي يقدمها البنك ما المبحث الثالث خصصته الى "وسائل الدفع في البنوك التجارية" والتي تطرقه فيه إلى معرفة وسائل الدفع التقليدية ووسائل الدفع الحديثة.

الفصل الثاني "الإطار النظري ولمفاهيمي لوسائل الدفع الإلكترونية "

قسم هذا الفصل الى ثلاث مباحث أيضا بحيث تناول المبحث الأول تعريف وسائل الدفع الإلكتروني وأهميتها كذلك معرفة الخصائص والأنواع هذه الوسائل والمبحث الثاني تناول نظام الدفع الالكتروني في البنوك التجارية الجزائرية وطرق استعمال وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية كذلك معرفة وضع النظام الدفع الإلكتروني في الجزائر اما المبحث الثالث خصصته الى واقع وتحديات وسائل الدفع الإلكتروني من خلاله سيتم التسليط على تحديث نظام الدفع برنامج المشروع وأهدافه.

أما في الفصل الثالث والأخير جاء بعنوان **البنك الوطني الجزائري bna ووكالة المدية**

سيقسم الى ثلاث مباحث المبحث الأول بعنوان دراسة البنك الوطني الجزائري Bna والذي سنقدم فيه نشأة وتعريف البنك وعرض الهيكل التنظيمي وحددت دراسة واقع استعمال وسائل الدفع الالكتروني في البنك ما بين سنتي 2015_2022 ثم المبحث الثاني أدرجت فيه دراسة تطبيقية للبنك الوطني الجزائري من خلال تعريف وتقديم الوسائل الدفع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري وكالة المدية ثم خصصت تطوير استخدام البطاقات البنكية في الفترة 2020_2023 والمبحث الثالث تناول معوقات استخدام وسائل الدفع الالكتروني في البنك الوطني الجزائري والحلول المواجهة أهم العراقيل التي تواجه البنك وكيفية تعامل مع مخاطر البطاقة البنكية

وفي الأخير الخاتمة.

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول البنوك التجارية

تمهيد:

تعتبر البنوك بمختلف أنواعها الدعامة الأساسية لأي جهاز مصرفي وطريق نحو الخوض في مجال النظام المصرفي الذي يشمل مجمل المؤسسات المصرفية وما تحمله من شتى الأنظمة والقوانين سارية المفعول: فالبنوك التجارية هي ركيزة جد مهمة لسير النشاط الاقتصادي لدولة مهما كانت الاعتبارات التي تحملها في جعبتها ولقد تطور النشاط الاقتصادي واتسعت أفاقه عبر مختلف المراحل التي شهدها الاقتصاد العالمي، وبما أن النظام البنكي بشكل جانبا هاما من اقتصاد أي دولة فقد عرفت تحولات عميقة مع هذه التطورات العامة، لاسيما تلك التي عرفها المحيط المالي الدولي، لذلك كان بروز البنوك مقترن بالأدوار التي تقوم بها والمتمثلة في الكثير من الوظائف منها ما هو تقليدي والتي ظهرت في العهود الأولى لنشأة البنوك، ومنها ما هو حديث والتي تطورت مع تطور النظام المصرفي من جهة وتطور البنوك من جهة أخرى.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول سنتطرق فيه إلى الإطار النظري للبنوك التجارية وقسمناه إلى ثلاث مطالب أما المبحث الثاني سنخصصه إلى أنواع البنوك التجارية وهيكلها وقسمناه كذلك إلى ثلاث مطالب. وأخيرا المبحث الثالث خصصنا

المبحث الأول: الإطار النظري للبنوك التجارية

تؤدي البنوك التجارية دورا متزايد الأهمية في النشاط الاقتصادي، وذلك من خلال الآليات والأدوات التي أخذت البنوك التجارية تستخدمها معا لتنفيذ وظائفها ومهامها، والتي ساعدت على سهولة تبادل الأصول والمنافع والخدمات المتوفرة في المجتمع.

المطلب الأول: مفهوم ونشأة البنوك التجارية

1. مفهوم البنوك التجارية:

هناك عدة تعاريف للبنوك التجارية نذكر منها:

- **التعريف الأول:** تعرف البنوك التجارية بأنها مؤسسات ائتمانية تقوم بتلقي الودائع وتقديم القروض القصيرة الأجل إلى قطاعات اقتصادية مختلفة.[1]

- **التعريف الثاني:** فبنك تجارب هو منشأة تنصب عملياتها الرئيسية على حشد الموارد المالية والنقود الفائضة عن حاجة الجمهور، منشأة الأعمال والدولة لغرض توظيفها أو اقراضها لآخرين وفق أسس وتقنيات معينة.[2]

- **التعريف الثالث:** البنوك التجارية هي المؤسسات التي تستعمل النقود كمادة أولية حيث تعمل على تحويل هذه النقود إلى منتجات وتضعها تحت تصرف الزبائن فهي بذلك مؤسسة مسيرة بقواعد تجارية والتي تشتري وتحول وتبيع، كما أن ما يميزها عن بقية المؤسسات هو أن تشتري دائما مادتها الأولية بالاقتراض[3]

- **التعريف الرابع:** البنك التجاري هو مؤسسة مالية تقوم بدور الوساطة بين المودعين والمقترضين، فأهم ما يميز البنك التجاري عن المؤسسات المالية هو تقديمه لنوعين من الخدمات وهما، قبول الودائع وتقديم القروض المباشرة لمنشآت الأعمال والأفراد وغيرهم.[4]

---

[1] السيد متولى عبد القادر، اقتصاديات النقود والبنوك، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2010، ص 57.

[2] بوعتروس عبد الحق، الوجيز في البنوك التجارية عمليات تقنيات وتطبيقات، رئيس دائرة المحاسبة والجباية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، ص 06.

[3] Bouyacoub f ; le risque fe crédit et sa gestion ; media bank ; n 24 ; juin/juillet ; alger ; 1996 ; p 14.

[4] محمد صالح الحناوي، عبد الفتاح عبد السلام، المؤسسات المالية – البورصة والبنوك التجارية، الدار الجامعية، مصر 2000، ص 211.

- التعريف الخامس: م يعرفه بأنه المنشأة المصرفية والائتمانية التي تسير تدفق مختلف الأرصدة المالية والنقدية من الوحدات الاقتصادية وإليها، ويعتبر البنك التجاري منشأة من نوع خاص يتمثل عملها الرئيسي في قبول أنواع مختلفة من الخصوم والتي تمثل موارده المالية ومن ثم استخدام تلك الموارد المالية في حصول على تشكيلة متنوعة من الأصول التي تحقق للبنك العائد الذي يمكنه من مقابلة التزاماته وتغطية تكاليفه الإدارية ثم تحقيق عائد تنافسي على رأس المال.[1]

- التعريف السادس: كما يعرف القانون النقد والقرض في مادته 114: " البنوك التجارية هي أشخاص معنوية مهمتها العادية والرئيسية إجراء العمليات الموصوفة في المواد من 110 إلى 113 من هذا القانون"

وبالرجوع إلى هذه المواد نجد أن البنوك التجارية هي تلك المؤسسات التي تقوم بالعمليات التالية:

- جمع الودائع من الجمهور.
- منح قروض.
- توفير وسائل الدفع اللازمة ووضعها تحت تصرف الزبائن والسفر على إدارتها.[2]

من خلال التعاريف السابقة يمكننا القول بأن البنوك التجارية هي المؤسسات تقوم أساسا بقبول الودائع ومنح الائتمان مع تقديم خدمات بنكية متنوعة نظير تقاضيها معدلات فائدة أو عمولات محددة.

2. نشأة البنوك التجارية:

تمتد جذور العمليات المصرفية إلى عهد بابل في القرن الرابع قبل الميلاد حيث وضع الملك حمورابي في شريعته المعروفة 1675 قبل الميلاد أولى النصوص المعروفة في التاريخ فيما يتعلق بعمليات الإيداع والتسليم والضمانات والفوائد المرتبطة بها. أما الإغريق عرفوا قبل الميلاد بداية العمليات المصرفية التي تزاولها البنوك المعاصرة كتبادل العملات، حفظ الودائع ومنح القروض، كذلك كان أهل مكة يتعاملون بالاقتراض بالربا حتى جاء الإسلام وحرم الربا.

بدأت ظاهرة النقود تبرز كإحدى أهم الوسائل للدفع والتبادل التجاري بالإضافة إلى الحلي والمعادن النفيسة لدى رجال الصناعة، كودائع مقابل حصولهم على عمولة مقابل حراسة هذه الأموال

[1] محمود حامد محمود عبد الرزاق، اقتصاديات النقود والبنوك الإسلامية، الدار الجامعية، ط1، مصر، الإسكندرية، 2013، ص 269.
[2] الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص 202.

والمحافظة عليها. وتعتبر هذه الظاهرة هي أولى أشكال التعامل المصرفي في المجتمع التي استمرت حقبة طويلة من زمن.[1]

أما فكرة الاتجار بالنقود فبدأت في القرون الوسطى بفكرة الصراف الذي يكتسب دخله من مبادلة النقود والعملات. أما البنوك في شكلها الحالي فقد ظهرت نتيجة للحروب الصليبية التي قامت بها إيطاليا في قرون الوسطى 13-14 م نظرا لما أنفقته على تلك الحروب والخيرات التي جلبتها معها مما ترتب على ذلك وجود فائض وعلى أصحاب الفائض إيجاد مكان يحمي ما لديهم من الضياع، ومع شيوع فكرة قبول الودائع مقابل شهادات اسمية" ثم تطورت العملية حيث أصبح بإمكان المودع أن يحسب أمواله من خلال تنازله عن الايصال لشخص آخر وهو ما أصبح يسمى بالشك حاليا.[2] ومن شهادات الإيداع لجاملة انبثقت أوراق البنكنوت النقود الورقية بشكل الحديث. وقد تم تأسيس أول بنك في مدينة " البندقية" بإيطاليا عام 1157 م وتلاه بنك برشلونة عام 1401 م ثم بنك ربلتو عام 1587 م وبنك أمستردام عام 1609 م[3]. ومصرف فرنسا 180 م.

وبعد الحرب العالمية الأولى تدخلت الدول في تنظيم أعمال البنوك لتعطي سلطة إصدار الأوراق النقدية إلى البنوك المركزية، وظلت البنوك التجارية متخصصة في تمويل العمليات التجارية. وتركز البنوك بواسطة الاندماج fusion أو بطريقة الشركات القابضة، وهكذا نشأت البنوك بفعل الحاجة لتسهيل المعاملات على أسس الأجل والثقة.[4]

المطلب الثاني: وظائف وأهداف البنوك التجارية

1. وظائف البنوك التجارية:

يسعى البنك التجاري إلى ممارسة العديد من الوظائف وتقديم خدمات متنوعة ومختلفة، حيث تعمل هذه المصارف على تحقق مستويات متزايدة من الربحية وتحسين نوعية خدماتها سعيا نحو خلق مركز استراتيجي متميز وتحقيق رضا وولاء الزبائن، ويمكن تقسيم هذه الوظائف إلى تقليدية كلاسيكية وأخرى حديثة وسنبرزها فيما يلي:

[1] عبد الله جعفر نعمه، محاسبة المصارف وشركات التأمين، دار حنين، فلسطين، 1998، ص17.
[2] عبد الحكيم كراجة، محاسبة البنوك، دار الصفاء، عمان، الأردن، 2000من، ص12.
[3] عبد الحكيم كراجة، محاسبة البنوك، المرجع نفسه، ص 25.
[4] شاكر قزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000م، ص21.

أولا: الوظائف التقليدية

تتمثل الوظائف التقليدية للبنوك التجارية

1- **خلق نقود الودائع:** تتولى البنوك التجارية خلق النقود الكتابية التي تعتبر أوسع أنواع النقود انتشارا في المجتمعات وقد تسير البنوك التجارية أن ترتقي بهذا الشيء إلى مرتبة النقود والفكرة أساسية في خلق البنوك للنقود تأتي من اعتبار الأفراد في المجتمعات على تسوية مدفوعاتهم عن طريق الشيكات التي يسحبونها على الودائع في البنوك التجارية، ولما كان تأمين قدرة البنوك على الوفاء والالتزام لا يقتضي سوى الاحتفاظ بنسبة محدودة من الودائع في صورة احتياطي من النقود القانونية، فقد أصبح في استطاعت النظام المصرفي احتياطات ونتيجة لذلك وجدت البنوك أنه لا يمكنها أن تمارس نشاطها المعتاد مع احتفاظها بجزء فقط من النقود التي أودعت إليها.[1]

2- **قبول الودائع:** تعتبر هذه الوظيفة من الأهم والاقدم. حيث تتلقى البنوك التجارية الودائع من جهات وهيئات مختلفة، إذا أنه تعتبر من أكثر مصادر الأموال خصوبة وتشكل الودائع الجزء الأكبر من موارد البنوك وعليها تتوقف الكثير من عمليات الوساطة البنكية كمنح القروض وإنشاء النقود، وتوجد أشكال من الودائع البنكية المعروفة في البنوك التجارية تتمثل في الودائع الجارية " تحت طلب" ودائع الأجل، ودائع بإخطار ودائع التوفير.

3- منح الائتمان: تعتبر من أهم وأخطر الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية على اعتبار مصاحبة هذه العملية بها يصطلح عليه بالمخاطر الائتمانية، ولعل هذا ما يلزم البنك التجاري أن يستند ويعتمد على عدة معايير أساسية عند تقرير منح الائتمان وتحديد قيمته.[2]

4- إصدار الأوراق المالية في شكل أسهم وسندات نيابة عن عملائها وتسويق هذه الأوراق في سوق المال.

5- بيع وشراء الأوراق المالية لحسابها ولحساب عملائها ومنح القروض للهيئات.

6- المنشآت والأفراد.

7- التعامل بالبيع والشراء في العملات الأجنبية.

8- تأجير الخزائن الحديدية والمخازن للعملاء.[3]

---

[1] محمد توفيق سعودي، " الوظائف التقليدية للبنك التجاري"، دار الأمين للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2002، ص11.

[2] سعيد سيف النصر، دور البنوك التجارية في استثمار أموال العملاء، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2000، ص ص 22،23.

[3] محمد إبراهيم عبد الرحيم، " اقتصاديات النقود والبنوك"، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2014، ص 129.

ثانيا: الوظائف الحديثة

إدارة أعمال وممتلكات العملاء، وتقديم الاستثمارات الاقتصادية والمالية لهم،

تمويل الإسكان الشخصي من خلال الاقتراض العقاري.

المساهمة في خطط التنمية الاقتصادية وذلك بمنح قروض متوسطة وطويلة الأجل نسبيا.

ويضاف إلى هاتين المجموعتين مكن الوظائف الرئيسية للبنوك التجارية وظائف أخرى وهي:

- إصدار الشيكات السياحية.
- تقديم خدمات الكمبيوتر الحديث.
- تقديم خدمات البطاقة الائتمانية.
- شراء وبيع عملات أجنبية والعربية.[1]
- البنك الآلي.

2. أهداف البنوك التجارية:

تهدف البنوك التجارية عند ممارسة نشاطها إلى تحقيق عدة أهداف منها تحقيق أقصى ربح وتوفير السيولة والأمان وهي فيما يلي:

أولا: السيولة

تعني سيولة قدرة البنك التجاري على مواجهة التزاماته بشكل فوري وذلك من خلال الاحتفاظ بأرصدة نقدية سائلة في خزائنه أو من خلال تحيل أي من الأصول لديه إلى نقد سائل وبسرعة دون تحقيق خسارة في قيمتها، حيث تستخدم السيولة النقدية في تلبية طلبات المودعين عند السحب على ودائعهم، وعند قيام البنوك التجارية في منح الائتمان إلى الحكومة أو الأفراد، وعلى ذلك تتكون السيولة من مجموعتين:

أ- **السيولة الحاضرة:** تتكون من نقود حاضرة في خزائن البنك المركزي وأرصدة سائلة أخرى.

ب- **السيولة شبه نقدية**: تتمثل في الاحتياطات الثانوية لدجى البنك التجاري أي الحوالات المخصومة التي تتكون من أذونات الخزانة والأوراق التجارية المخصومة التي يمكن إعادة خصمها بسهولة لدى البنك المركزي.

[1] أنس البكري، وليد الصافي، " النقود والبنوك (بين النظرية والتطبيق)"، دار المستقبل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009، ص ص 111-113.

ثانيا: الربحية

إن هدف تحقيق الربح وتعظيمه هو أول متا تهتم به البنوك التجارية، ولكي يحقق البنك هذه الأرباح يتوجب عليه توظيف الأموال التي يحصل عليها من المصادر المختلفة وأن ينخفض نفقاته وتكاليفه، لأن الأرباح هي الفرق بين الإيرادات الإجمالية والنفقات المالية حيث تتكون الإيرادات الإجمالية للبنك بشكل رئيسي كمن نتائج عمليات الإقراض والاستثمار التي تقوم بها البنك. بالإضافة إلى الأرباح الرأسمالية التي تنتج عن ارتفاع القيمة السوقية لبعض أصوله، أما النفقات فتتمثل في نفقات إدارية تشغيلية والفوائد التي يدفعها للأفراد إضافة إلى الخسائر التي قد تنشأ عن انخفاض بعض الأصول الرأسمالية والقروض التي يعجز عن استيرادها وتتركز المصلحة الاقتصادية في تحقيق أكبر فائض ممكن.

ثالثا: هدف النمو

إن تحقيق معدل مناسب للأعمال المصرفية يمكن البنك من الاستمرار والتوسع والبقاء في السوق كما يمكنه من مواجهة المنافسة المحلية والأجنبية، ويرتبط تحقيق هذا المعدل بنمو السوق وازدهاره.

رابعا: زيادة نصيب البنك في السوق

يعتبر هذا الهدف هادم جدا بالنسبة للبنوك التجارية التي تسعى دائما إلى زيادة رقم المبيعات في السوق عبر تحسين خدماتها ومنتوجاتها وذلك من أجل الحصول على مزايا تنافسية أخرى، وتحاول البنوك دائما كسب نصيب أكبر عبر تحسين قدراتها وإمكانياتها وطاقتها الأبداعية لخلق خدمات جديدة تميزها عن بقية البنوك.

خامسا: هدف الجودة

هو الاستجابة لمتطلبات العملاء وتعظيم إشباعهم بتقديم الخدمات والمنتجات المناسبة لهم وبأقل التكاليف وهو يعتبر في الوقت الحالي أهم الأهداف الأساسية للبنك حيث يعطي له ميزة تنافسية تجعله يتفوق على الآخرين.

سادسا: هدف الإبداع

لا يمكن تطوير النتائج الاقتصادية للمؤسسة المصرفية دون خلق أو إبداع منتجات، وخدمات جديدة أو إدخال خدمات جديدة يتطلب تطوير قدراتها وكفاءتها الإدارية والتقنية.[1]

المطلب الثالث: خصائص البنوك التجارية

تتمتع البنوك التجارية بعدة خصائص هي:

- إن خاصية الأساسية للبنوك التجارية تتمثل في قدرتها على خلق الائتمان بالإضافة إلى ذلك كمية النقود نقود دفترية أو نقود مصرفية، وهذه الخاصية للبنوك التجارية إنما يميز تلك البنوك عن البنوك المتخصصة.[2]
- تتأثر برقابة البنك المركزي ولا تؤثر عليه، يمارس البنك المركزي رقابته على المصارف من جهاز مكلف بذلك، في حين أن البنوك التجارية مجتمعة لا يمكنها أن تمارس أية رقابة أو تأثير على البنك المركزي.
- تختلف النقود المصرفية التي تصدرها البنوك التجارية عن النقود القانونية التي يصدرها البنك المركزي، فالأولى إبرائية غير نهائية والثانية إبرائية نهائية بقوة التشريع.
- تتحدد البنوك التجارية والبنك المركزي الواحد، تتحدد البنوك التجارية وتتنوع تبعا لحاجة السوق النقدية، إلا أن تعددها لا يمنع من ملاحظة الاتجاه العام نحو التركز وتحقيق نوع من التفاهم بين مختلف البنوك التجارية في الاقتصاديات الرأسمالية المعاصرة وهذا التركيز من شأنه خلق وحدات مصرفية ضخمة قادرة على التمويل الواسع والسيطرة شبه الاحتكارية على أسواق النقد ورأسمال.
- تسعى البنوك التجارية إلى الربح بعكس البنك المركزي، تعتبر البنوك التجارية مشاريع رأسمالية، هدفها الأساسي تحقيق أكبر قدر ممكن من الربح بأقل نفقة ممكنة وهي غالبا ما تكون مملوكة من الأفراد والشركات وهذا الصدى مختلف عن أهداف البنك المركزي الذي تتلخص بالإشراف والرقابة والتوجيه وإصدار النقود القانونية وتنفيذ السياسة المالية العليا.[3]

---

[1] حمداوي وسيلة، الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية، مدير النشر الجامعة قالمة، الجزائر، 2009، ص ص 57، 56.

[2] محمد الصيرفي، إدارة المصارف"، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 32.

[3] سلمان بوذياب، اقتصاديات النقود والبنوك، دراسة في النقود والبنوك المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 1996، ص ص 115، 114.

- فبالنسبة لمبدأ التدرج: تعتبر مشروعات مصرفية من الدرجة الثانية في التسلسل الرئاسي للجهاز المصرفي، لا يستقيها في ذلك إلا البنك المركزي.
- يمثل البنك المركزي التطبيق الصحيح والدقيق لمبدأ وحدة البنك أي بنك مركزي واحد لكل اقتصاد معين، فالبنوك التجارية تتعدد وتتنوع بقدر اتساع السوق النقدي، والنشاط الاقتصادي، وحجم المدخرات مما يترتب على ذلك من تحدد عمليتها وإدخال عنصر المنافسة بين أعضائها.[1]
- تحد البنوك التجارية وساطة مالية بين وحدات الفائض لمن لديهم أموال ولا يستطيعون استثمارها، ووحدات العجز من يحتاج المال لاستخدامه وليس لديه مال.
- تلتزم بالتشريعات البنكية: مثل قانون البنك المركزي وقانون البنوك وقانون الصرافة، وقانون مراقبة العملة الأجنبية وغيرها من التشريعات البنكية أو المصرفية.
- تعتمد البنوك التجارية والإسلامية، بصفة رئيسية في مصادر أموالها على الودائع أكثر من أموالها الخاصة.
- تستثمر البنوك جزءا كبيرا من الودائع إما في الاقتراض وإما في الودائع أكثر من أموالها الخاصة.
- تستثمر البنوك جزءا كبيرا من الودائع إما في الاقتراض وإما في أي وسيلة أخرى من وسائل الاستثمار المختلفة وتحقق عائدا من كونها وسيطة بين من يقدم المال ومن يحتاج إليه.
- أنها من أكثر المؤسسات المصرفية انتشارا من حيث العدد والحجم.
- تقبل الودائع الجارية (تحت الطلب) من جميع فئات المجتمع.
- لا يستطيع البنك استثمار الودائع لديه بالكامل.
- يمنح قروض قصيرة الأجل لغايات التجارة والاستعمال الشخصي على نحو خاص.[2]

[1] منير إسماعيل أبو شاور، أمجد عبد المهدي مساعدة، نقود والبنوك، المكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011، ص 183.
[2] هشام جابو، إدارة المصارف، الشركة العربية المتحدة للتسويق ولتوريدات القاهرة، مصر، 2008، ص13.

المبحث الثاني: أنواع البنوك التجارية وهيكلها

تنقسم البنوك التجارية إلى عدة أنواع متعددة طبقا للزاوية التي يتم من خلالها النظر إلى البنوك وهي على النحو التالي:

المطلب الأول: أنواع البنوك التجارية

1. تقسيم البنوك التجارية من حيث تغطيتها للمناطق الجغرافية:

أولا: البنوك التجارية العامة

و هي البنوك التي يقع مركزها الرئيسي في العاصمة أو إحدى المدن الكبرى، وتقوم بنشاطها من خلال فروع أو مكاتب على مستوى الدولة أو خارجها وتقوم هذه البنوك بكافة الأعمال التقليدية للبنوك التجارية، وتمنح الائتمان، قصير ومتوسط الأجل، كذلك فهي تباشر كافة مجالات الصرف الأجنبي وتمويل التجارة الخارجية.[1]

ثانيا: البنوك التجارية المحلية

هي تنشأ لتباشر نشاطها في منطقة جغرافية محددة، قد تكون مقاطعة أو ولاية أو محافظة أو حتى مدينة وإذا كان الحكم المحلي في الدولة تتفاوت فيه قوانين المناطق الجغرافية فإن البنك المحلي يخضع للقوانين المحلية وإشراف سلطات الرقابة على البنوك في المنطقة عمله.[2]

2. تقسيم البنوك التجارية من حيث النشاط (الحجم):

وتنقسم البنوك التجارية إلى:

أولا: بنوك الجملة:

ونقصد بها تلك البنوك التي تتعامل مع كبار العملاء والمنشآت الكبرى.

---

[1] محمد سعيد أنور سلطان، " إدارة البنوك "، دار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 17.
[2] فريدة بخراز يعدل، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي"، الطبعة الثالثة، ديوان الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر، 2007، ص 70.

ثانيا: بنوك التجزئة

وهي عكس البنوك بالجملة بحيث تتعامل مع صغار الزبائن والمؤسسات الصغرى لكنها تسعى لجذب عدد أكبر منهم، وهي منتشرة جغرافيا وتتعامل بأصغر الوحدات المالية من خلال خلق الزمنية والمكانية ومنفعة التملك.

3. تقسيم البنوك التجارية من حيث عدد الفرع:

ويمكن تقسيم البنوك التجارية من حيث عدد الفروع إلى:

أولا: البنوك ذات الفروع

وتكون في القالب على شكل شركات مساهمة كشكل قانوني لها فروع متعددة حيث تغطي أغلب أنحاء الدولة لاسيما الأماكن العامة وتتبع اللامركزية في تسيير شؤونها حيث يترك للفرد تسيير شؤون، فلا يرجع للمركز الرئيسي للبنك إلا فيما يتعلق بالمسائل العامة التي ينص عليها في لائحة البنك ويتميز هذا النوع بـــ:

- يعمل في النطاق الأهم
- يخضع للقوانين العامة وليس لقوانين المحافظات التي يقع الفرع في نطاقها الجغرافي.
- تميل إلى التعامل بالقروض قصيرة الأجل وذلك لتمويل رأسمال لعامل لضمان سرعة استرداد القروض.

ثانيا: بنوك السلاسل

هي عبارة عن سلسلة من البنوك نشأت نتيجة لنمو حجم البنوك التجارية وزيادة حجم نشاطها واتساع نطاق أعمالها، وتتكون السلسلة من عدة فروع منفصلة عن بعضها البعض إداريا ولكن يشرف عليها مركز رئيسي واحد يقوم برسم السياسات العامة التي تلتزم مختلف وحدات السلسلة بها وهذا النوع يتواجد إلا في الولايات المتحدة الأمريكية.[1]

4. تقسيم البنوك التجارية بنوك من حيث ملاكها

تتمثل في:

[1] محمد عبد الفتاح الصيرفي، مرجع السابق، ص30.

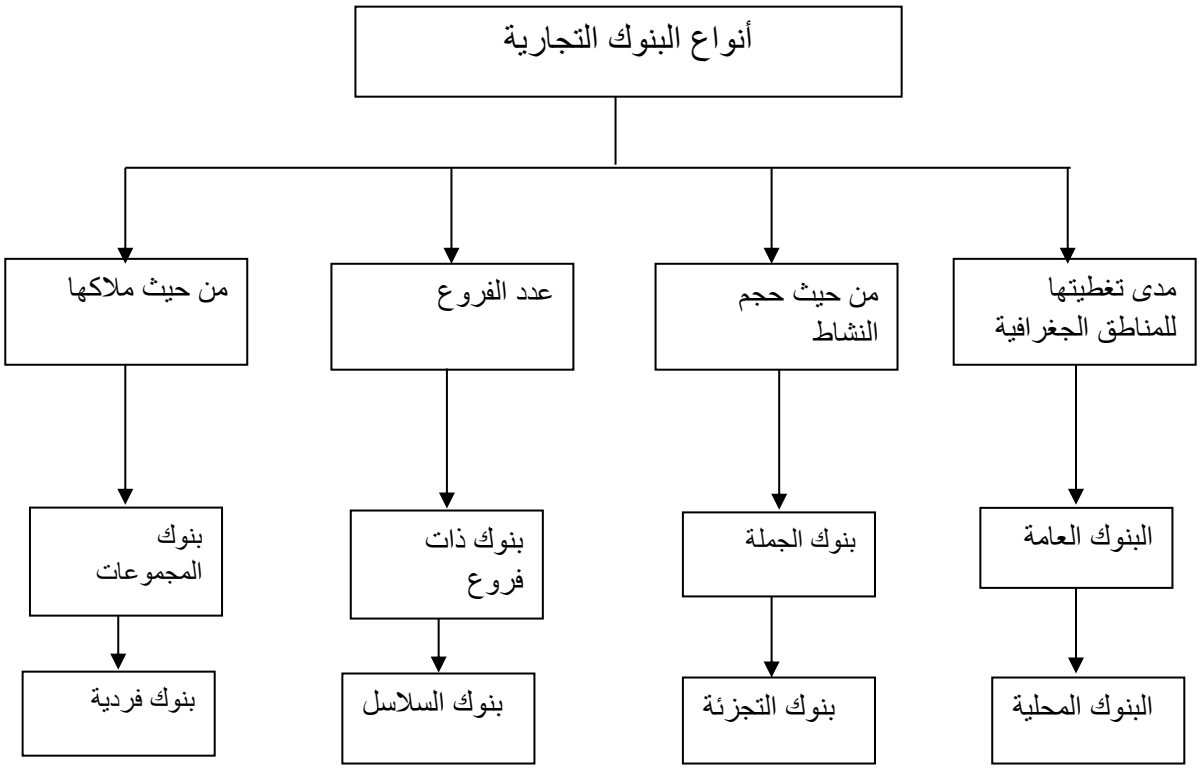
أولا: بنوك المجموعات

هي أشبه بالشركات القابضة التي تتولى إنشاء عدة بنوك أو شركات مالية فتملك معظم رأسمالها وتشرف على سياستها وتقوم بتوجيهها ولهطا النوع من البنوك طابع احتكاري، وأصبحت سمة من سمات العصر، وقد انتشرت مثل هذه البنوك في الولايات المتحدة ودول غرب أوروبا.

ثانيا: البنوك الفردية

وهي بنوك صغيرة الحجم نسبيا، يملكها أفراد أو شركات أشخاص ويقتصر عملها في الغالب على منطقة صغيرة وعادة ما تستثمر موردها في أصول عالية السيولة مثل الأوراق المالية والأوراق التجارية المخصومة والأصول القابلة للتحويل إلى نقود خلال فترة زمنية قصيرة وبدون خسائر قليلة، أي هي تحاول دوما تجنب المخاطر التي لا تقدر على تحملها لصغر حجمها وضالة إمكانيتها المالية.[1]

الشكل رقم 1: أنواع البنوك التجارية



المصدر: اعتماد على محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط 1، 2006، ص19.

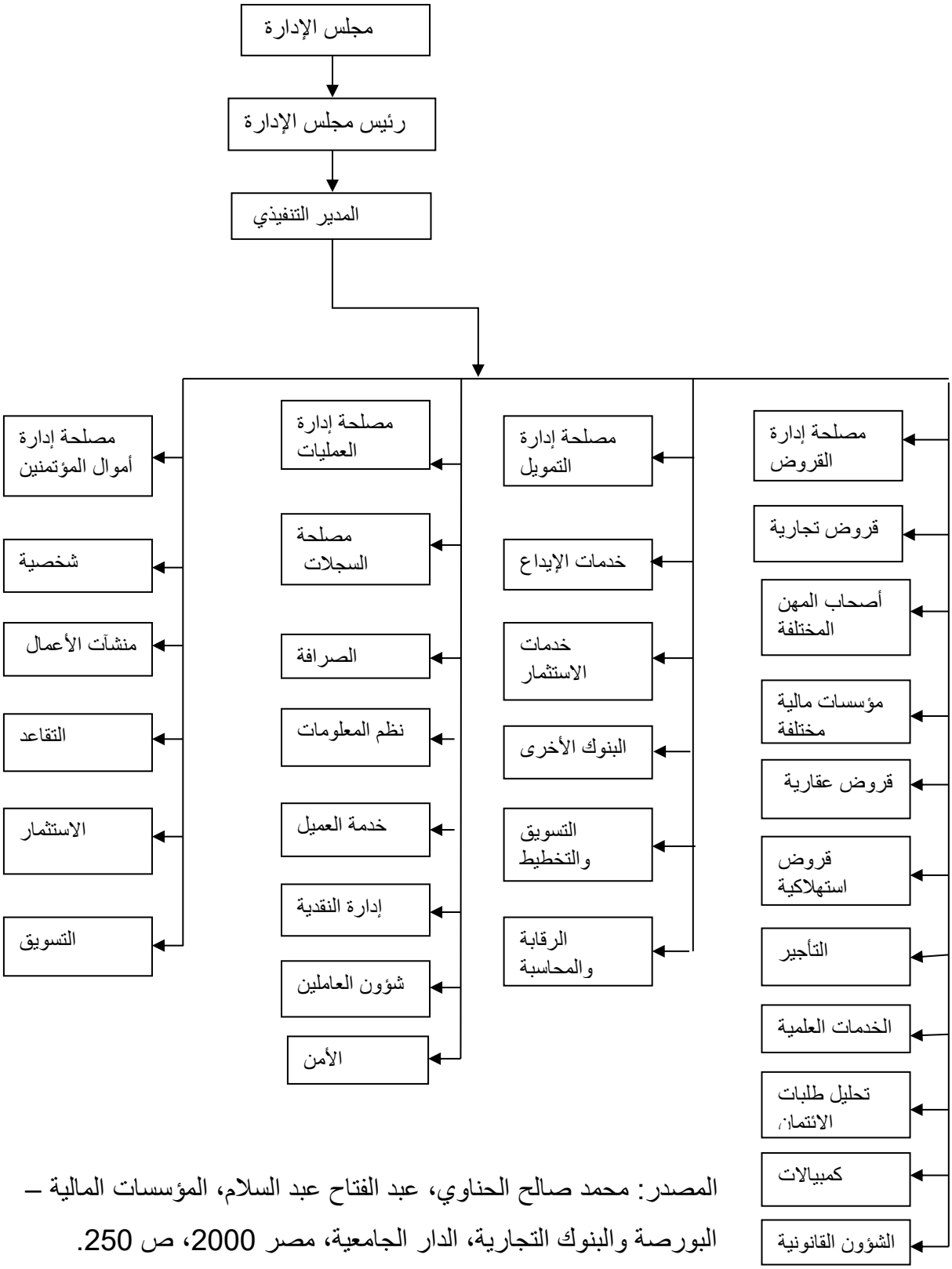
[1] إسماعيل إبراهيم عبد الباقي، " إدارة البنوك التجارية"، دار فيداء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2016، ص 142.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنوك التجارية

ليس هناك تنظيم موحد للبنوك التجارية ويختلف هذا الشكل باختلاف مزيج الخدمات التي يقدمها البنك إضافة إلى ذلك فإن حجم البنك يؤثر على شكل التنظيم الذي يتخذه ويمكن تصوير الهيكل التنظيمي الذي يتخذه ويمكن تصوير الهيكل التنظيمي وكذا البنك تجاري من البنوك الكبيرة الحجم والتي تتنوع خدمتها من خلال تطور الايرادات التي قد يتضمنها و كذا الوظائف التي يقوم بها كل قسم داخل هذه الإدارات وهو ما يوضحه الشكل التالي والذي يظهر مجلس الإدارة على قمة الهيكل التنظيمي والملاك هم أصحاب الحق في اختيار أعضاء مجلس الإدارة كما أنه مكن حقهم التصويت بالنسبة للموضوعات التي تؤثر على التنظيم ككل.

حيث يقوم مجلس الإدارة بوضع السياسات الخاصة بالبنك كما تحدد الإدارات المسؤولية عن تنفيذ هذه الثالثة والرابعة تراقب أدائها أما المدير التنفيذي فيفوض إليه السلطة من رئيس مجلس الإدارة للرقابة على عمليات البنك التي تتم من خلال الإدارات المختلفة، تمثل كل إدارة عددا من الأقسام التي تتولى مهام ووظائف هذه الإدارة وتتمثل الإدارات الرئيسية للبنك في أربعة إدارات هي: إدارة القروض والائتمان، إدارة التمويل وإدارة العمليات وإدارة الأموال والمؤتمن عليها من الغير، حيث تتركز الإدارة الأولى والثانية على مصادر واستخدامات الأموال في البنوك أما الإدارة الثالثة ورابعة فتخصصان بإدارة شؤون البنك والعمليات الداخلية والموارد البشرية والأموال المؤتمن عليها لدى الغير.

الشكل رقم 2: هيكل تنظيمي لأحد البنوك التجارية



المصدر: محمد صالح الحناوي، عبد الفتاح عبد السلام، المؤسسات المالية – البورصة والبنوك التجارية، الدار الجامعية، مصر 2000، ص 250.

المطلب الثالث: موارد واستخدامات البنوك التجارية

1. موارد البنوك التجارية:

تنقسم موارد البنوك إلى موارد ذاتية، وموارد غير ذاتية وهي

أولا: موارد ذاتية

وتتمثل في:

رأسمال المدفوع

يتمثل في الأموال التي يحصل عليها البنك من أصحاب المشروع عند بدء تكوينه وأية إضافات أو تخفيضات قد تطرأ عليها في فترات لاحقة، ويتمثل هذا المصدر نسبة ضئيلة من مجموع الأموال التي يحصل عليها المصرف من جميع المصادر ولكن أهميته هذا المصدر لا يمكن المبالغة فيها حي يساعد رأسمال على خلق الثقة في نفوس المتعاملين مع المصرف خاصة أصحاب الودائع منهم إذ أن رأس مال يحدد قيمة الضمان الذي يعتمد عليه المودعون ضد ما يطرأ من تغيرات على قيمته الموجودات التي يستثمر فيها المصرف أمواله.[1]

الاحتياطات

هو عبارة عن مبلغ من صافي الربح للمؤسسات المالية ويقتطع لمواجهة أي طارئ قد يتعرض له البنك في المستقبل ويقسم إلى:

- **احتياط القانوني**: هو عبارة عن نسبة مئوية يقتطعها البنك كل عام من صافي أرباحه وبشكل إجباري وفي الغالب تكون هذه النسبة 10% ويبقى البنك يقتطع هذه النسبة حتى تعادل القيمة الاسمية لأسهم البنك (أي حتى تساوي الاحتياطي القانوني مع رأسمال المدفوع بالعامل وهو وسيلة للوقاية من أي خسارة قد تنتج عن قيام البنك لعملية مختلفة.
- **الاحتياط الخاص**: يكون البنك التجاري حرا في الاحتفاظ به، وغالبا ما يطلق على هذا النوع من الاحتياطي اسم الاحتياطي.

- **الأرباح غير الموزعة:**

وهي تلك المبالغ التي يعتمد البنك عدم توزيعها من إجمالي أرباحه وهي مبالغ مؤقتة بطبيعتها حيث أنه يتم حسابها عند تقدير الموارد المتاحة للاستخدام أو توظيف فالأرباح غير الموزعة بهذا

[1] زياد رمضان، محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن،2003، ص53.

المعنى هي عبارة عن سند ذو طبيعة انتقالية يتحدد فيه ما يحققه البنك من أرباح تمهيدا لتوجيهها إلى غايتها النهائية، سواء أكانت توزيعات على المساهمين أو دعم للاحتياطي أو تغطيته.[1]

ثانيا: موارد الغير ذاتية

وهي موارد مالية التي يتحصل عليها البنك التجاري من غير المساهمين وهي تمثل النسبة الأكبر من إجمالي موارده[2] وتشمل ما يلي:

- **الودائع**: وهي تمثل النسبة الكبرى من موارد البنك وتعرف على أنها تمثل كل ما يقوم به الأفراد أو الهيئات بوضعه في البنوك بصفة مؤقتة قصيرة أو طويلة على سبيل الحفظ أو التوظيف وتتجسد هذه الودائع في غالب الأحيان في شكل نقود قانونية على رغم من أنها يمكن تأخذ أشكال أخرى.

ويمكن تقسيم الودائع حسب الغرض منها فهناك التي توضع في البنوك لمجرد الاحتفاظ بها وهناك أنواع أخرى من الودائع ينتظر أصحابها تحقيق أرباح من ورائها ويمكن أن نذكر أربعة أنواع رئيسية للودائع[3].

- **الودائع الجارية:** وتسمى أيضا بالودائع تحت الطلب، وهي عبارة عن مبلغ مالي يودع لدى البنك التجاري ويتعهد هذا الأخير بدفعه في أي وقت يشاء فيه صاحب الوديعة سحب جزء أو كل وديعته دون سابق إنذار، وعادة لا تدفع البنوك التجارية فائدة على هذا النوع من الودائع إلا في بعض الحالات الاستثنائية كأن يكون مقدار الوديعة الجارية كبيرة بالعملة الصعبة.

- الودائع لأجل: وهي عبارة عن مبلغ مالي يودع لدى البنك التجاري، لا يحق لصاحبه السحب منه إلا بعد انقضاء مدة زمنية معينة يتفق عليها مسبقا بينه وبين البنك عند الإيداع لقاء حصوله على فائدة.

- ودائع بإخطار: وهي عبارة عن أموال مودعة لدى البنك التجاري لا يحق لأصحابها السحب منها إلا بعد إخطار البنك بفترة تحديد عند الإيداع والمقابل يدفع البنك فائدة على هذه الودائع.[4]

- ودائع التوفير: وتسمى أيضا بالودائع الادخارية وهي ودائع يتم التعامل بها من حيث السحب والإيداع بموجب دفتر خاص ويتحصل صاحب هذا النوع على فوائد محددة.[5]

- **حسابات البنوك والمراسلين:** وتمثل أرصدة نقدية مستحقة للبنوك الأخرى والمراسلين ناتجة عن تعامل فيما بينهم.[1]

---

[1] سلمان بوذياب، مرجع سابق، ص 132.
[2] إسماعيل أحمد الشناوي، عبد المنعم مبارك، اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 2254
[3] الطاهر لطرش، مرجع السابق، ص25.
[4] زيان رمضان، الغدارة المالية المصرفية، ط2، دار الصفاء، عمان، الأردن، 1997، ص 83.
[5] ضياء مجيد الموسوي، الاقتصاد النقدي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 1997، ص 275.

- قروض من البنوك والبنك المركزي: إن هذا البند يسجل القروض التي يستمدها البنك التجاري من البنك المركزي، بصفة مؤقتة على غرار تلك القروض الآتية من البنوك الأخرى.[2]

- شيكات وحوالات مستحقة الدفع: وهي عبارة عن التزامات يكون البنك ملزما بتسديدها عند استحقاقها.

- خصوم أخرى: قد تمثل مستحقات لمصلحة الضرائب أو فوائد مستحقة لبعض المودعين، ولا يجوز للبنك التصرف فيه.

2.استخدامات البنوك التجارية

يقوم البنك بتوظيف موارده حيث يتبع سياسة معينة ترمي إلى حصوله على أكبر قدر ممكن من العائد على الاستثمارات وفي نفس الوقت اطمئنانه إلى استطاعته تلبية رغبات سحب المودعين لأرصدتهم.

أولا: الأرصدة النقدية الحاضرة

وتتمثل في السيولة النقدية العالية، وتتخذ عدة أشكال:

- نقود حاضرة في خزينة البنك.
- أرصدة نقدية مودعة لدى البنك المركزي.
- أرصدة سائلة أخرى ذهب عملات ...الخ[3].

ثانيا: أوراق مخصومة

وهو أول استخدامات لموارد البنك التجاري يدر دخلا عليه وتعتبر الحوالات المخصومة أكثر سيولة من الأصول الأخرى التي يقتنيها البنك وذلك بعد النقدية مباشرة وتتمثل:

- أذونات الخزانة: وهي عبارة عن سندات حكومية تقدمها الحكومة إلى البنك التجاري مقابل حصولها على قروض ويقوم البنك بفرض سعر على هذه القروض وعادة ما يكون سعر الفائدة أقل من أسعار الفائدة المفروضة على القروض المتوسطة وطويلة الأجل.
- أوراق تجارية: عادة ما يقوم البنك التجاري بتقديم قروض إلى الأفراد مقابل خصم ما لديهم من أوراق تجارية " سفتجة" بأسعار فائدة عادة ما تكون منخفضة.[4]

[1] عزت قناوي، أساسيات في النقود والبنوك، دار شعاع للنشر والتوزيع والعلوم، ط1، سورية، 2007، ص 191.
[2] حسن عبد العزيز حسن، اقتصاديات النقود والبنوك، دار الكتب للنشر والتوزيع، ط2، مصر، 1992، ص 127.
[3] مجدي محمود شهاب، الاقتصاد النقدي، الدار الجامعية، مصر، 1990، ص 211.
[4] ضياء مجدي، الاقتصاد النقدي، مؤسسة شهاب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 278.

ثالثا: أوراق مالية واستثمارات

بغية تحقيق الأرباح تلجأ البنوك التجارية إلى استثمار جزء من مواردها في شراء السندات الحكومية أو الأوراق المالية الأخرى.

رابعا: قروض وسلفيات

وتمثل أكبر جزء من جانب الأصول وأكبرها تحقيق الأرباح وأقلها سيولة ويعتبر منح القروض أو إتاحة الائتمان النشاط الرئيسي للبنك التجاري وتحقيق القروض بمختلف أنواعها عائد أكبر من أنواع التوظيف السالفة الذكر، غير أنها في نفس الوقت تتضمن مخاطر كبيرة.

خامسا: أصول أخرى

تتضمن باقي الأصول من الأراضي والممتلكات الأخرى والمباني. ومن خلال عرض موارد واستخدامات البنك التجاري يمكن رسم ميزانية مبسطة له على النحو التالي:

الجدول رقم 1: ميزانية البنك التجاري

استخدامات الأصول	الموارد (خصوم)
• أرصدة النقدية الحاضرة - نقود حاضرة في خزنة البنك - أرصدة لدى البنك المركزي - أرصدة سائلة أخرى • أوراق مخصومة - أوراق تجارية - أذونات خزانة • حسابات البنوك والمرسلين • أوراق مالية واستثمارات - سندات حكومية - أوراق مالية • قروض وسلفيات • أصول أخرى	• رأس مال • احتياطات • الأرباح غير الموزعة • الحسابات البنوك والمراسلين • شبكات وحوالات مستحقة الدفع • الودائع - ودائع الأجل - ودائع توفير - حسابات جارية • خصوم أخرى.

المصدر: بوعتروس عبد الحق، الوجيز في البنوك التجارية عمليات تقنيات وتطبيقات، رئيس دائرة المحاسبة والجباية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، ص15

المبحث الثالث: وسائل الدفع في البنوك التجارية

عرف النشاط الاقتصادي عدة وسائل للدفع، تمكن من إجراء الصفقات بسهولة حظيت بالقبول العالم لها، بالإضافة إلى النقود وسيلة الدفع الوحيدة التامة السيولة، إلى أنه هناك أيضا وسائل أخرى للدفع في البنوك التجارية يمكن تداولها واستخدامها في تسوية الصفقات، ومن بين هذه الوسائل وسائل الدفع التقليدية وكذلك بروز وسائل الدفع الحديثة أو ما تسمى بوسائل الدفع الإلكترونية وسنتعرف عليها بالتفصيل:

المطلب الأول: وسائل الدفع التقليدية

إن وسائل الدفع التقليدية في البنوك التجارية متعددة ومتنوعة نذكر أهمها ما يلي:

1. الاعتماد المستندي: crédit documentaire

يعرف الاعتماد المستندي على أنه تعهد كتابي صادر عن أحد البنوك بناء على طلب أحد عملائه المستوردين لصالح المصدر بأن يدفع قيمة البضائع المستوردة أو أن يقبل بقيمتها سحوبات وذلك عند تسليم البنك أو مراسلة مستندات شحن البضاعة إلى بلد المستورد وتنفيذ كافة شروط الاعتماد[1] ويتبين من التعريف السابق أن أشخاص الاعتماد المستندي أربعة هم بنك فاتح الاعتماد، والمسترد طالب الفتح الاعتماد، والبنك المراسل لمبلغ الاعتماد والمستفيد أو المصدر.

2. التحصيل المستندي encaissement documentaire

التحصيل المستندي هو آلية يقوم بموجبها المصدر بإصدار كمبيالة وإعطاء كل المستندات إلى البنك الذي يمثله، حيث يقوم هذا الأخير بإجراءات تسليم المستندات إلى المستورد أو إلى البنك الذي يمثله[2] مقابل تسليم مبلغ الصفقة أو قبول كمبيالة[3].

يعتبر التحصيل المستندي من أبسط العمليات الوثائقية ولكنه بالمقابل يعد أقل العمليات الوثائقية ضمان أو اقل انتشارا في استعمال مقارنة بالعمليات الأخرى، فهو تقنية من تقنيات تمويل التجارة الخارجية المبنية على أساس الثقة المتبادلة بين المستورد والمصدرون تدخل البنك بتعهد الطرفين.

3. خصم الكمبيالة المستندية

خصم الكمبيالة المستندية هي إمكانية متاحة للمصدر كي يقوم بتعبئة الكمبيالة التي تم سحبها على المستورد. وإذا كان الامر في تحصيل المستندي يتمثل في التكليف الذي يحصل عليه البنك المصدر في

[1] خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية والطرق المحاسبية الحديثة، دار وائل لنشر، عمان، 2000، ص 211.
[2] الطاهر لطرش، المرجع السابق، ص 119-120.
[3] الطاهر لطرش ،المرجع نفسة ، ص33.

تحصيل دين المصدر على المستورد، فإنه في حالة خصم الكمبيالات المستندية يطلب المصدر منه بنكه، أن يخصم له منه الورقة، أي يقوم بدفع قيمتها له ويحل محله في الدائنية إلى غاية تاريخ الاستحقاق.

أ-وسائل الدفع عن طريق الأوراق التجارية:

- الكمبيالة (السفتجة): هي عبارة عن ورقة تجارية تظهر ثلاثة أشخاص في آن واحد وتسمح بإتيان قيمتين ماليتين في نفس الوقت، وهي من جهة أخرى عبارة عن أمر بالدفع لصالح شخص معين أو لأمره ومن هذه النقطة بالذات، يمكنها أن تتحول إلى وسيلة دفع أي أنها تعتبر أمر مكتوب من شخص أو يسمى الصاحب إلى شخص يسمى المسحوب عليه بأن يدفع مبلغ معين من النقود في التاريخ معين لصالح شخص ثالث مستفيد.

- السند الأمر: يعتبر السند الأمر في أصل ورقة تجارية، تحرر بين شخصين لإثبات ذمة مالية واحدة فهذا السند هو عبارة عن وثيقة يتعهد بواسطتها شخص معين بدفع مبلغ معين إلى شخص آخر في تاريخ لاحق هو تاريخ الاستحقاق، وعلى أساس هذا التعريف يمكن أن نستنتج أن السند لأمر هو وسيلة قرض حقيقية، حيث أن هناك انتظار من جانب الدائن للمدين كلي يسدد ما عليه في تاريخ الاستحقاق الذي يتفق بشأنه.

- الشيك: وهو من بين وسائل الدفع الأكثر انتشارا إلى جانب النقود الورقية، وهو عبارة عن وثيقة تتضمن أمرا بالدفع الفوري للمستفيد للمبلغ المحرر عليه، وقد يكون الشخص المستفيد شخصا معروفا ومكتوبا اسمه في الشيك. وقد يكون غير معروف إذ كان شيك محررا كامله، ولهذا فالشيك هو عبارة عن سند لأمر دون أجل، وهو يشبه الكمبيالة باعتباره يتضمن عملية بين ثلاثة أشخاص: الساحب أو صاحب الحساب والمحسوب عليه الذي يكون بنكا والمستفيد وتداوله من يد إلى يد.

إذن الشيك هو وسيلة سحب الأموال لصالح الساحب، وهو وسيلة دفع لصالح شخص آخر (المستفيد)، كل شخص يقدم شيك للدفع يجب أن يثبت هويته بوثيقة رسمية.

المطلب الثاني: وسائل الدفع الحديثة (الالكترونية)

لقد تنوعت وتعددت وسائل الدفع الالكترونية في البنوك التجارية، نظرا لسرعتها الفائقة في مجال المعاملات المصرفية، ولهذا سنتعرف عليها فيما يلي:

أولا: النقود الالكترونية

هي بطاقة المدفوعة مسبقا التي يمكن استخدامها لأغراض متعددة ويطلق عليها اسم البطاقة المختزنة قيمة أو محفظة النقود الالكترونية.

ثانيا: التحويل الإلكتروني

تتمثل هذه الطريقة في القيام بتحويل مبلغ معين من حساب المدين إلى حساب الدائن ويتولى ذلك الجهة التي تقوم على إدارة عملية الدفع الإلكتروني، وهي غالبا ما تكون البنك.

ثالثا: البطاقات البنكية

هي بطاقات البلاستيكية والمغنطيسية التي يصدرها البنوك لعملائها للتعامل بها بدلا من حمل النقود، وأشهر الفيز viso والماستر مارد card master وهناك عدة أنواع من البطاقات البنكية.[1]

[1] جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، دار الثقافة والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص85.

خلاصة الفصل:

تعتبر البنوك التجارية مؤسسات مصرفية تسعى لتحقيق أرباح معتبرة من خلال سعيها وراء جلب الفوائض المالية المتوفرة لدى مختلف الأعوان الاقتصادية في المجتمع والتوظيف الأمثل لموارد المالية وكذلك تمثل في دور الوسطاء بين المدخرين والمقرضين أو بخلق نقود، وهي الوظيفة التي ينفرد بها عن باقي الوسطاء الماليين أو فيما يتعلق بالوظائف الحديثة كالاستثمار في الأوراق المالية وتقديم خدمات إلكترونية كبطاقات دفع الإلكتروني وضمان البطاقات الائتمانية.

الفصل الثاني: الإطار النظري والمفاهيم لوسائل الدفع الإلكتروني

تمهيد:

تعتبر الخدمات البنكية أحد أهم الأنشطة الاقتصادية في أي دولة، إذ يدل الطلب على هذه الخدمات على درجة التقدم الاقتصادي للبلد، ويتعرف النشاط البنكي بالتطورات الاقتصادية المختلفة، ونتيجة لذلك قامت البنوك بالانتقال من تقديم خدمات تقليدية إلى تقديم خدمات حديثة تعمل هذه الأخيرة على التحولات التكنولوجيا الحديثة، والتي كان إلزاما على البنوك التجارية العمل على تكييف خدماتها وفق الطرق والأساليب الإلكترونية العصرية التي تعتمد على وسائل الدفع الإلكترونية التي لقد تقبلا مائلا من طرف الأفراد والمؤسسات المتعاملين بها.

من خلال هذا الفصل الثاني سنتطرق فيه الإطار النظري والمفاهيم لوسائل الدفع الإلكترونية حيث قسمناها إلى ثلاث مباحث المبحث الأول يعالج ماهية وسائل الدفع الإلكتروني.

أما بالنسبة للمبحث الثاني يتناول نظام الدفع الإلكتروني بالجزائر والمبحث الثالث خصصناه إلى واقع وتحديات وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.

المبحث الأول: ما هي وسائل الدفع الإلكتروني

مع التطور الذي طرأ على تكنولوجيا الإعلام والاتصال تم استعداد وسائل دفع جديدة تعد أكثر ملائمة لطبيعة ومتطلبات المصاريف الإلكترونية بمفهومها الشامل لتسوية المعاملات التجارية والمالية بين المتعلمين سواء كانوا أشخاصا طبيعيين أو معنويين.

المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية

1. مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية:

لوسائل الدفع الإلكترونية عدة تعاريف منها ما يلي:

تعريف وسائل الدفع الإلكتروني على أنها وسيلة دفع تتم كل عملياتها وتسير إلكترونيا ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية. [1]

ويقصد وسائل الدفع الإلكترونية على أنه مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع وتتمثل في البطاقات البنكية، والنقود الإلكترونية، والشبكات الإلكترونية والبطاقات البنكية.

كما تعرف على أنها أنظمة الدفع التي تتم إلكترونيا بدلا من ورق الكشف أو البيانات ويمكن الشخص من المحاسبة على فواتيره إلكترونيا أو تقوم بتحويل النقود إلكترونيا عبر حسابه البنك الخاص[2]

وبناء على التصاريف السابقة يمكننا استخلاص تعريف شامل لوسائل الدفع الإلكترونية هي مجموعة الأدوات والوسائل التي تصدرها البنوك والمؤسسات المالية لتسوية المعاملات، أداء الالتزامات وتحويل الأموال الإلكترونية أي بطرق تقتصر على التبادل الإلكتروني والبيانات، وذلك باستخدام وسائل إلكترونية تتخذ أشكال مختلفة مثل البطاقات البنكية وغيرها واستعمالها يوفر جملة من المزايا كسرعة التسويق وانخفاض في تكلفته.

2. أهمية وسائل الدفع الإلكترونية:

إن اتساع نطاق التجارة الإلكترونية يسمح بتفاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الإلكتروني، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة كالشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية.

---

[1] - نعيمة مولفرعة، خلال وسائل الدفع التقليدية الإلكترونية، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، تيارت، العدد 6 31 اكتوبر 2017، ص 487.

[2] - منير الجنبيهي، التبادل الإلكتروني في البيانات، الطبعة الثالثة، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2006 ص 47.

لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عند بعد في بيئة غير مادية كالعقود الإلكترونية التي تتم عبرها شبكة الإنترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سواء تتفق مع طبيعة التجارة الإلكترونية لهذا يتم الدفع الكترونيا[1].

يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل إرسال شيك عن طريق البريد أو من خلال الفاكس أو إرسال بيانات الخاصة بحساب البنكي لكن من هذه الوسائل لا تصلح وخصوصا التجارة الإلكترونية ومقتضيات السرعة فيها لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الإلكتروني من خلال شبكة الاتصال لاسلكية موحدة عبر الحساب[2].

المطلب الثاني: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية

تتميز وسائل الدفع الإلكترونية بجملة من الخصائص تميزها على غيرها من وسائل الدفع تتمثل فيما يلي:

- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنه وسيلة مقبولة في جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضائل إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.

- يتم الدفع الإلكتروني باستخدام النقود الإلكترونية، وهي وحدات نقدية عادية كل ما هنالك أنها محفوظة بشكل الكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونيا.

- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين الأطراف المتباعدة في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الأنترنت، وفق للعمليات الإلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد ويتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:

الأول: من خلال النقود متخصصة سلفا لهذا الغرض، حيث يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.

ثانيا: من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرف بل أن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقة قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك.

[1] - وهيبة عبد الرحيم خلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية الإلكترونية، دراسة حالة الجزائر ماجستير، جامعة الجزائر، 2005، 2006، ص 30.

[2]- صالح الياس، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في غير وجود وسائل الحديثة، مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر المركز الجامعي خميس مليانة، 26 27-4 -2011 ص 9.

- تتطلب توفير أجهزة تولي هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل التعامل الأطراف وتوفير فيما بينهم. [1]

- يتم دفع الكتروني من خلال نوعين من الشبكات، شبكة خاصة ويقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم وشبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

المطلب الثالث: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

ت وسائل الدفع الإلكترونية واتخذت أشكال عدة وكانت أولها ظهور البطاقات البنكية والتي تطورت من بطاقة ذات شريط المغناطيسي إلى بطاقة ذات الخلية الإلكترونية كما ظهرت وسائل دفع أخرى إلكترونية سنتطرق اليها.

1. البطاقات البنكية:

تعرف البطاقات البنكية على أنها بطاقات بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدل من حمل النقود، فهي بطاقة بلاستيكية مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها وشعارها وتوقيع حاملها وبشكل بارز رقمها وأسم عامله ورقم حسابه وتاريخ انتهاء صلاحيته، وهي وسيلة دفع حديثه تقدم مميزات أفضل من تلك التي تقدمها وسائل الدفع التقليدية، ولذلك انتشر استعمالها عبر العالم.

لقد عرفت البطاقات الإلكترونية على أنها كل بطاقة تسمح لحاملها سحب أو لنقل الأموال ولا يمكن أن تصدر إلا من طرف هيئة القرض أو مؤسسة مالية أو مصلحه مرخصة لها بوضع وإصدار بطاقات المصارف الخزينة العامة، مصالح البريد.[2]

كما تستخدم هذه البطاقة في السحب النقدي من آلات الصرف الآلي وفي شراء السلع الحصول على الخدمات التي تعطي لحاملها قدر كبير من الأمان وتكلفه اقل في إتمام التسوية المالية، والبطاقة الإلكترونية عدة ثيمات وهناك ما يطلق عليها البطاقة البلاستيكية وتحل محل نقود في مختلف الالتزامات، بينما يسميها آخرون بالبطاقات الدفع الإلكتروني وذلك لاعتمادها على الأجهزة الإلكترونية في حصول على التفويض أو اجراء التسوية المالية في حين يسميها فريق ثالث ببطاقة المعاملات المالية التي تمكن حاملها من الحصول النقدية سلع وخدمات أو أي شيء له قيمة مالية

[1] - سارة محي، تحديات وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، مذكرات ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ام البواقي، الجزائر، 2013 2014، ص11.

[2] - صالح الياس، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول حصلت نظام الدفع في البنوك الجزائرية إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية المنعقدة في 23 أبريل 2011 في جامعة الجيلالي بونعامة ، خميس مليانة، الجزائر ص 11

1-1.البطاقات غير الائتمانية:

هي التي لا تنطوي على تقديم تسهيلات انتمائيه لحاملها ونذكر أهمها فيما يلي:

- بطاقات الدفع: ولها عدة تسميات فتسمى بطاقة المدينة أو بطاقة السحب المباشر من رصيد أو بطاقة الوفاء، وهي بطاقة بلاستيكية تستعمل للحصول على النقود والسلع والخدمات، وهي تعتمد على وجود رصيده فعليه للزبون لدى البنك في صورة حسابات تجارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للزبون حامل البطاقة.

- بطاقة الدفع المسبق: الأساس في هذه البطاقة

أن الزبون يقوم قيمتها مسبقا اثناء شرائها لذا يطلق عليها أيضا بالبطاقة المخزنة.

2-1.البطاقات الائتمانية:CARTE DE CREDIT

- هي احدى انواع بطاقات المعاملات المالية وهي من البطاقات القروض التي تتيح لصاحبها الحصول على ائتمان، وهذا الأخير قد يكون في شكل سلع وخدمات أو نقود أو في شكل آخر له قيمة مالية وينقسم إلى نوعين.[1]

أ-بطاقة ائتمانية غير متجددة:

يطلق عليها اسم بطاقة الصراف أو بطاقة الخصم الشهري، ويتوجب على حامل هذه البطاقة تسديد الفاتورة للعامل خلال فترة السماح وإلى تسحب منه ولا يمنح عرضا جديدا ومن أبرزها.

- بطاقة دينيز كليب:diners club card

تتميز بتوفير الأمن وامكانية القيام بالمشتريات الفورية والمدفوعات وتسمح باستخدام المعالج الإلكتروني الموجود بداخلها ويمكن شحنها عدة مرات.

- بطاقات الائتمان العادية: هي الأكثر استخداما في عملية الشراء الحصول على الخدمات وامكانياتها في السحب النقدي من الصراف الآلي أو من البنوك التي تكون مشتركة في عضوية هذه البطاقة.

- بطاقة السحب النقدي الإلكترونية: تسحب النقود من أجهزة الصراف الآلي المحلية والدولية، أو من الأجهزة التي تقرأ الأشرطة الممغنطة التي تحصل عليها من البنوك من مصدر هذه البطاقة.

[1] - سمية عباسية، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري، الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية، مجلة العلوم الإنسانية العدد 6، ديسمبر 2016 جامعة أم البواقي، الجزائر ص 348.

- **البطاقة المحلية:** تستخدم داخل حدود إقليم البنك مصدر البطاقة وبنفس عملية هذه الإقليم ومجال استخدامها قليل وفي حدود ضيقة.

- **بطاقة انتمائية متجدد:** تمنح لحاملها إمكانية تجديد الانتماء وهذا سوء سدد ما عليه من ديون بالكامل خلال فترة السماح وسدد فقط جزء منها وأهمها:

- **بطاقة فيزا كارد:visa card**

هي أكثر البطاقات الائتمانية انتشارا على إطلاق وهي بطاقة متجددة وعدد حاملها بالملايين.

- **ماستر كارد:mastor card**

هذه البطاقة تأتي في المنزل الثانية بعد بطاقة فيزا كارد من حيث الانتشار ولها عدة أشكال هي ماستر كارد الفضية وماستر كارد الذهبية.

المبحث الثاني: نظام الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية الجزائرية

المطلب الأول: مفهوم نظام الدفع

1. نظام الدفع الإلكتروني:

هو إجراء العمليات البنكية بطرق الكترونية أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال البنكية التقليدية أو الجديدة وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطر لتنقل إلى البنك إذا أمكنه القيام بالأعمال التي يريدها من بنكه من أي كان وفي أي زمان.

وأيضا هو يقابل كل دفع لقيمة مالية بالرجوع إلى آليات الكترونية ويعني اتجاه البنوك نحو التوسع في إنشاء مقر لها عبر الأنترنت ومن هنا يمكننا إعطاء تعريف شامل لنظام الدفع الإلكتروني كالتالي: نظام الدفع الإلكتروني هو مجموعة من الوسائل والتقنيات الإلكترونية التي تسمح بتحويل أموال بشكل مستمر وآمن لتسديد دينما على السلع والخدمات بصفة تلغي العلاقة المباشرة بين الدائن والمدين. [1]

2. الدفع الإلكتروني:

هو منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي توفرها الحكومة بصفة تسهيل إجراء عملية الدفع الإلكترونية الآمنة وتعمل هذه المنظومة تحت مظلة من القواعد والقوانين التي تضمن سرية تأمين وحماية مختلف الإجراءات، لضمان وصول الخدمة وتدعيم خاصية الدفع الإلكتروني.

- كما أن الدفع الإلكتروني هو عبارة على الصور من مجموعة وسائل الدفع التقليدية بشكل متطور والي نستعملها في حياتنا اليومية حيث الفرق بينهما هو أن نظام الدفع الإلكتروني عمالته الكترونيا فلا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية.[2]

3. خصائص الدفع الإلكتروني:

انما يميز الدفع الإلكتروني الحديث عن الدفع التقليدي بعض الخصائص نذكر منها ما يلي:

1-اختفاء المعاملات والوثائق الورقية بحيث أن كافة الإجراءات تتم عن طريق الشبكة ودون الحاجة على استخدام الأوراق.

---

[1] - بن بونو مصطفى، دور وسائل الدفع الإلكترونية و انعكاسات على البنوك، مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص نقدي وبنكي، جامعة مستغانم، 2017، ص6

[2] - لمين علوطي، قاسمي حورية، دور الدفع الإلكتروني في تطوير السياحة الإلكترونية في الجزائر، مداخلة ضمن ملتقى وطني افتراضي حول الدفع الإلكتروني في الجزائر تحديات الحاضر ورهانات المستقبل في جامعة يحي فارس بالمدية 14 أكتوبر 2021، ص3.

2-الدفع الإلكتروني فتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم والتي تعمل في مجال ضيق لتوسيع نشاط عملها عالميا حيث دخلت إلى الأسواق الجديدة دون الحاجة إلى التفرغ لذلك.

3-عدم امكانية تحديد الهوية، حيث لا يرى الطرف التعاملات الإلكترونية كل منهما الآخر مما يثبت السرية بالتعامل بين البنك وعميله.

4-إمكانية تسليم بعض الخدمات الإلكترونية بسرعة دون الحاجة إلى انتظار مثل كشف الحساب، الرصيد وغيرها[1]

4-أهداف نظام الدفع الإلكتروني:

- نظام الدفع الإلكتروني الجزائري هو نظام دفع مبني على تقنيات إلكترونية وتقنية الإعلام الآلي التي تستعمل لغارة صناعة الدفع الإلكتروني، من خلاله يتم تحصيل قيم وسائل الدفع التي ضبطها عن طريق تطويق المبادلات البنكية عبر سند معلوماتي بدلا من سند ورقي وقد جاءت أهداف هذا النظام لتقضي على مساوئ نظام الدفع الكلاسيكي التي عانت منها المنظومة البنكية الجزائرية والمتمثلة في:

- وضع نظام المقاصة عن بعد لدفعات كتلية للوكالات البنكية مهما كان موقعها ودرجة نشاطها بحيث كل البنوك تشارك في نظام المقاصة [2]

- تخفيض مدة التحميل للقيم المالية في مدة زمنية لا تتعدى ثلاثة أيام على الأكثر، علما إن هذه المدة كانت تتعدى شهرا كاملا في السابق.

- تأمين المبادلات بين الشبكة البنوك بمعنى وضع إطار أمني تام لكل المبادلات البنكية التي أصبحت تتم عبر شبكة الاتصال الإلكتروني.

- تبسيط الإجراءات مع تخفيض الأخطار والأخطاء، يمضي إلغاء الإجراءات في تنفيذ جميع العمليات الحسابية لتحصيل وسائل الدفع.

- تحسين سير خزينة البنك وكذلك خزينة المؤسسات، بما فيها حسابات الأفراد وهذا عن طريق دفع أموال في حساباتهم في مدة زمنية قصيرة.

[1] - بن برنو مصطفى، المرجع السابق، ص7

[2] - بصري محفوظ، ،الدفع الإلكتروني الجزائري كألية لتطوير وسائل الدفع الجديدة، المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية ،المجلد 11، العدد 04، 2019،ص 63.

المطلب الثاني: استعمال وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية التجارية.

- رغم التطورات التي عرفتها وسائل الدفع الإلكتروني في العالم توسع نطاق استخدامها ليشمل مختلف المجالات حيث أصبحت من أهم الوسائل الدفع في الوقت الراهن هم بطاقات السحب وتفاصيل بعض الآليات الأخرى.

1. بطاقات السحب:

- يتم إنشاء بطاقة سحب لكل مصرف في سنة 1995 أنشأت شركة ما بين المصارف الثمانية هي البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية، بنك الجزائري الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، القرض الشعبي الجزائري بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي بنك البركة الجزائري وهذه الشركة ذات أسهم رأس مالها 267 مليون دينار جزائري وذلك من أجل:

- تحديث وسائل الدفع المصرفية الجزائرية
- تطوير وتسيير التعاملات النقدية ما بين المصارف
- تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم التداول النقود
- وضع الموزعات الآلية في المصارف التي تشرف عليها الشركة
- وتقوم هذه الشركة بصنع البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب المقاييس المعمول به

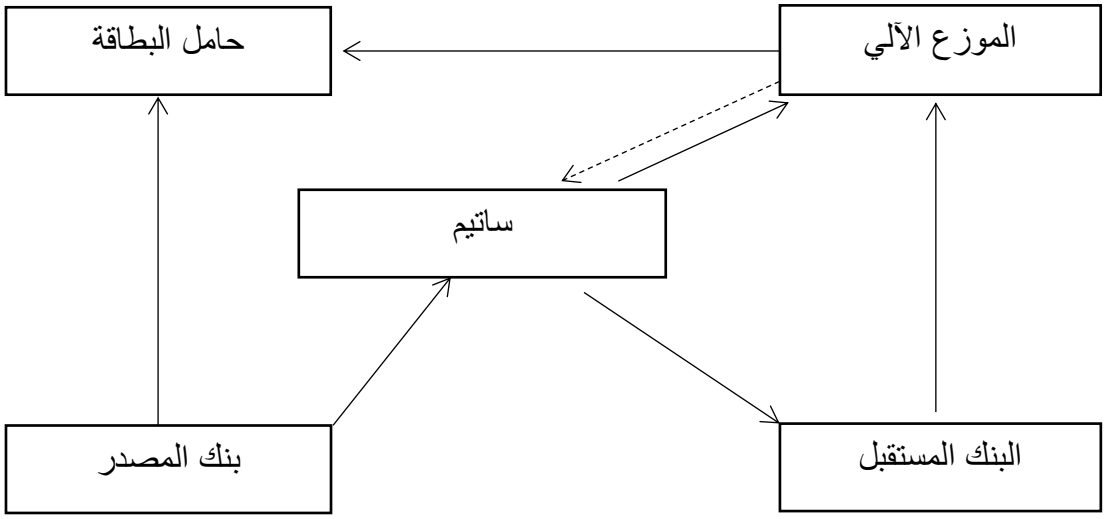
دوليا وطبع الإشارة السرية وهذه الخدمة موضوع عقدين البنك وساتيم[1]، الذي يحدد التزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بأجل وإجراءات التسليم أضف إلى هذه عملية الربط بين PAB ومصالح ساتيم بواسطة شبكة الاتصال حيث تسمح بالقيام بعملية السحب سواء كانت داخلية أو محمولة بالإضافة إلى سجل المتصل بهيئة المقاصة لتصفية الحسابات بين البنوك [2]

في مراكز الصكوك البريدية التي لها كل حسابات البنوك ولهذا يمكن القول إن عملية السحب تتم في أسلوب النصف مباشر فتوجد شبكه بين الموزعات الآلية وشركة سنتيم لكن لا توجد شبكة بين البنوك وهذا ما يخلق نوعا ما من المخاطر تتحمل في عدم معرفة المبلغ الموجود في الحساب بصفة إليه في كل عملية سحب أضف إلى هذا المجال المطبقة تكون بيوم بعد العملية يوم+1

[1] - ساتيم: شركة أهلية لتأدية الصفقات البنكية والنقدية والتي انشئت في مارس 1995 من طرف البنوك التجارية والتي تتكلف بتطوير وسائل الدفع بوضع نظام دفع إلكتروني في متناول البنوك، كما تقوم بوضع صيانة الشبابيك والموزعات للنقود.

[2] - آيت زيان كمال، حورية آيت زيان، منتدى حول الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مركز جامعة خميس مليانة، الجزائر،ص4.

الشكل رقم 3: كيفية سير عملية السحب بواسطة البطاقة البنكية في الجزائر



ـــــ مسار مرئي ----- مسار غير مرئي

المصدر: من إعداد الطالب

2. مشروع بطاقة الدفع بين البنوك

لقد تحصلت ساتيم اليوم على تجربة كاملة في مجال السحب بالبطاقة البنكية وهي تفكر حاليا في اعداد حل النقدية في مجال الدفاع الوطني وذلك لتلبية الحاجة عن طريق العصرية وتطوير وسائل الدفع وهي المرحلة الثانية التي تدخل فيها ساتيم.

2-1. تقديم وهندسة المشروع:

لا يمكن لنظام الدفع بين البنوك أن ينجح إلا إذا كانت مجالات القبول واسعة وأن تطغى اغلبية كل التجار بالأجهزة المصرفية، في هذا السياق احس النظام البنكي الجزائري بالحاجة إلى تطوير وسائل دفع البنوك لتلبية حاجيات المستهلكين في أحسن الظروف، وهكذا دخلت البنوك للتعاون مع ساتيم في مشروع لوضع نظام للدفع الإلكتروني ومع اتصالات الجزائر باستعمال خطوط الهاتف لتلبية متطلبات المؤسسات البنكية ولقد تم العمل بهذا النظام في بداية 2005، وتقنيا سوف تقوم ساتيم الأدوار التالية:

- تشرف على تحديث جهاز الدفع بإدخال البطاقة كوسيلة السحب والدفع الكترونيا بين البنوك، كهيئات بين البنوك مهمتها إيجاد حل النقدي يكون في مستوى دولي.

- وعليه فإن إدخال البطاقة سوف يمكن من الاستفادة من عدة مزايا أهمها.

- بالنسبة للزبون الحصول على منتوج بنكي جديد ذو نوعية أحسن أما بالنسبة للبنك الحصول على وسيلة فعالة للصرافة اقتصادية وتخفيف الضغط على الشبابيك

2-1.الشبكة النقدية بين البنوك:

في سنة 1996 اعدت SACIT Automation de transactions satim

ire et monetique:inter Banca مشروع لإيجاد حل للنقد بين البنوك وأول مرحلة لهذا المشروع بدأت في العمل سنة 1997 تمثلت في إعداد شبكة نقدية إلكترونية بين البنوك الجزائر، هذه الشبكة لا تغطي الا الخدمات المتعلقة بإطار البطاقات البنكية الخاصة بالسحب من الموزع الآلي محليا، وبالتالي يمكن للبنوك الوطنية والأجنبية الخاصة أو العامة أن يقدموا إلى كل زبائنهم خدمة سحب الاموال بواسطة الموزع الآلي كما تعمل على ضمان حسن سير عملية السحب وتكامل الموزعات الآلية من عدد البنوك هذا بالإضافة إلى تأمين قبول البطاقة في جميع البنوك المنخرطين وإجراء عملية مقاصة صفقات السحب بين البنوك حيث تؤمن تبادل التدفقات المالية بين المنخرطين و المؤسسة المسؤولة عن المقاصة كذلك، تعمل هذه الشبكة على مراقبة البطاقات المزودة وكشف حاملي البطاقة إذ كان في القائمة السوداء.

2-3. مركز معالجة النقدية بين البنوك:

- إن شركة ساتيم التي طورت مشروع البطاقة البنكية بالجزائر تشرف حاليا على مراكز المعالجة النقدية بين البنوك وتعمل على ربط مراكز التواريخ مع مختلف المؤسسات المنخرطة لوظيفة السحب.

إن مركز معالجة النقدية يتولى ربط الموزع الآلي إلى مقدم الخدمات front office بواسطة خطوط x25 عبر شبكة الاقتصاد الوطني dz-pac ومركز الاعتراض على بطاقة الضائعة أو الضرورية.

- عملية السحب تتم بطلب الترخيص فورا إلى مركز الترخيص بالوكالة الذي يرخص أو يرفض الصفقة وفي حال القبول يراقب السقف المسموح به أسبوعيا لكل زبون، كما يراقب هذا المركز الإشارة السرية وانس السحب الذي يتم بالبطاقة لا يمكن الرجوع فيه، وبعد ذلك وعلى الساعة 00:00 يقوم المركز بمعالجة كل صفقات التي قامت في ذلك اليوم وتنظيمها حسب كل بنك وتوجد شبكة المركز وجميع البنوك المنخرطة تسجيل العمليات لدى جميع البنوك وبالتالي يتم إجراء عملية المقاصة.

المطلب الثالث: وضع نظام الدفع الالكتروني في البنوك الجزائري

- يعتبر نظام الدفع الالكتروني مجموعة من القواعد الالكترونية والاعلام الالي المستعملة في عملية تحصيل ودفع قيم وسائل الدفع المتبادلة بين البنوك ووضعت المنظومة البنكية الجزائرية مجموعة من الإجراءات نذكر منها:

1. وضع نظام كشف الهوية البنكية:mise en pocedu rim

هذا النظام أكبر الجهاز البنكي بأداة تسجيل كل زبائن البنوك بهوية بنكية جديدة rim، وهذا الغرض واحد هو التحكم في المبادلات الإلكترونية بين البنوك ومحاربة تزوير والتدقيق في الهوية الزبائن علما أنها الهوية الجديدة للزبائن اصبحت كالتالي:

03 أحرف بنكية بشكل رمز الماك

05 أحرف رقمية تشكل رمز الوكالة البنكية

10 أحرف رقمية تشكل رقم الحساب البنكي

02 أحرف رقمية تشكل مفتاح المراقبة

2. ضبط وسائل الدفع:mormalisations les moyens des paiement

- عملية ضبط وسائل الدفع البنكية جاءت لتساير المقاييس الدولية والتي تنص عليها القانون 23 K89 المؤرخ في 19 12 1989 وشملت وسائل الدفع التالية

1-2 الضبط الشيك:

نصت عليه تعليمة بنك الجزائر 05 95 المؤرخ في 05-01-1995 حيث تمثلت عملية الضبط في العناصر التالية.

ضبط قائمة الشيك: الذي حدد حساب عمر بنك الجزائري 05 95 ومؤرخ ب 25-01-1995، بـ 175* 80 1مم

- ضبط وزن الشيك: بالورق 59 ،5 م،غ

ضبط نص الشيك: تحقق البيانات لغرض تسهيل عملية التعبئة الآلية بواسطة الآلة.

- ضبط شريط الترقيم المخصص لترميز الإعلام الآلي إلى(ocRB) شريط بصري يتعرف على الكتابة الرقمية.

- رقم الشيك: 7حروف رقمية

- كشف الهوية البنكية(RIB): 20 حرف رقمي.

- الشريحة(OCRB) تسمح بقراءة إليه للمعلومات الشيك.

2-2 ضبط آلية التحويل أمر بنك الجزائر 63 _94

- تحويل الأموال بطريقة آلية سريعة Support informatique

- الحماية التامة لعملية التحويل

2-3 ضبط الأمر بالاقتطاع:

قانون 05،02 المؤرخ في 6-2 2005 المتعلق بتعديل القانون التجاري والذي جاء بإدراج أمر الاقتطاع كوسيلة دفع رسمية في نظام الدفع البنكي الجزائري والذي يساعد على الإجراءات التالية:

- الاقتطاع المباشر من حساب الزبون

- حماية عملية الدفع اقساط القروض البنكية التي يستفيد منها الزبائن الذين لهم توطين بنكي آخر domiciliation bomcarire

- إضافة آلية جديدة وسائل الدفع البنكية الجزائرية التي لم تكن موجودة من قبل.

- ضبط الورقة التجارية la lettre de change إدراج الورقة التجارية ضمن المبادلات الالكترونية حسب القانون 05 02 المؤرخ في 06 2 2006 والذي يرمي إلى حماية عملية التبادل بين البنوك وتحميل المبالغ المسجلة على الورقة التجارية.

المبحث الثالث: وقائع وتحديات نظام الدفع في الجزائر

مطلب الأول: تحديث نظام الدفع في الجزائر

في السنوات الأخيرة كثر الحديث في الجزائر على عصرنة القطاع المالي والبنكي ويعني مدلول عصرنة إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والنشاط المالي والبنكي وهذا ما يتطلب عصرنة أنظمة الدفع والسحب والتحويلات المالية ولهذا بدأت الجزائر تبني مشاريع جديدة تسمح لها بمواكبة العصر هنا سنتطرق إلى أهم المشاريع ومراحل تطبيقها.

1. برنامج مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر

ويعتبر تحديث وعصرنة أنظمة المعلومات والدفع وعصرية المعاملات المالية والمصرفية وطرق معالجة المعلومات، مجانا ذات أولوية في المرحلة الراهنة لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة ومن جهة الأخرى لاستكمال مسار الإصلاحات المصرفية وإرساء أسس منظومة مصرفية وطنية تتميز بالحداثة والعصرنة تستطيع مواجهة التحديات والتطورات التي تشهدها البيئة المصرفية على المستوى العالمي

إن ما يميز النظام المصري في الوقت الراهن التأخر المسجل في مجال تحديث وعصرنة نظام المدفوعات والمعلومات، ويعد هذا الجانب أحد الجوانب السلبية التي تميز النظام المصرفي وهو الامر الذي ادى بهيئات المالية الدولية وعلى رأسها صندوق النقد الدولي تقييم النظام المصري في الجزائري تقييما سلبيا

ويعتبر إحدى المعوقات الرئيسية في جلب الاستثمار الأجنبي، وهذا بالرغم الإصلاحات المسجلة في جانبها التشريعي وتعزيز آليات الإشراف والرقابة، والتي سجلت من خلال قانون النقد والقرض أو من خلال تعديلات بموجب 03 11 الصادر في 26 أوت.2003[1] حيث يتطلب تحقيق أي مشروع جديد بالنسبة للدولة وتوفير ثلاثة مقومات

- تحديد الهدف بوضوح ودقة وتحديد أجل مضبوط للإنجاز
- تخصيص الموارد المادية والبشرية
- توفير بيئة قانونية صناعية سياسية تجارية...إلخ، ملائمة ليس فقط مساعدة ولكنها محفزة

[1] -بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية، زيادة القدرة*** للبنوك الجزائرية، مطروحة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 2005 2006، ص 197.

والمشروع يتمثل في تطوير نظام الدفع في الجزائر في الفترة 2001 2002 لتطوير وتحديث النظام المالي وتبناه بنك الجزائر، وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال واستفاد الجزائر لتطبيق هذا المشروع بـ 16،5 مليون دولار أمريكي كمساعدة من البنك

العالمي وفي إطار هذا المشروع وضعت برنامج اعمال يتكون من اربعة مجموعات:

- **مجموعة الهندسية الإجمالية:** تتكفل بالمبادلات بين البنوك ومركزا المقاصة التي يتم بشكل إلكتروني انطلاقا من التجويد المالي للشيك وذلك باستخدام تقنية صور الشيك وتتكفل بكافة النقاط المغلقة بتطور الشيك والمقاصة الالكترونية

- **مجموعة وسائل الدفع:** تقوم بتحليل نوع مختلف الوسائل الدفع الكلاسيكية بالإضافة إلى الموزع الآلي للنقود dab/dab والدفع بالبطاقة ومحاولة معرفة إيجابيات وسلبيات هذا النظام من وجهة النظر البنك المركزي والبنوك التجارية والعملاء

- **المجموعة النقدية:** يتلخص عملها في دراسة القواعد الرئيسية لوضع نظام بين البنوك حول الدفع والسحب بالبطاقة الذكية

- **مجموعة القانون:** يتركز عملها على واقع معالجة حوادث عدم الدفع من وجهة النظر النصوص [1]

2. أهداف مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر:

يهدف تحديث وعصرنة نظام المعلومات البنكية والمالية ونظام الدفع إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تكييف أنظمة الدفع التشريعات من احتياجات المتعاملين، المؤسسات الإدارات والأفراد لمتطلبات اقتصاد متطور يعتمد على الوسائل الالكترونية الحديثة

- ترشيد وتحسين إجراءات تحصيل الشبكات ووسائل الدفع الأخرى وأنظمة التحويلات المالية

- تطوير أنظمة الدفع الورقية واستبدالها بالدفع الإلكتروني الفوري وكذا تحسين جودة العمليات وتقليص الآجال المتعلقة بمعالجة المعلومات

- تطوير وسائل الدفع الالكتروني البطاقات البنكية الخاصة بالسحب والدفع وتعميم استعمال بطاقات الائتمان لدى الجمهور الواسع

[1] - عبد الرحيم وهيبة، وسائل الدفع التقليدية في الجزائر، الوضعية والآفاق، مرجع سابق ص 113.

- تخفيف تكاليف إدارة الأنظمة الدفع وإدارة السيولة والتحكم أكثر في إدارة المخاطر المرتبطة بها.[1]

المطلب الثاني: التحديات التي تفرزها وسائل الدفع الالكتروني

إن وسائل الدفع الالكتروني ليست وسائل مثالية في رغم مما توفره من مميزات الاقتصاد العالمي عامة، فهي أيضا تظل محاطة بمجموعة من المخاطر التي لا يمكن مواجهتها مما يؤثر على سمعتها بين الجمهور، ويؤدي ذلك إلى اتخاذ الحيطة والحذر عند استعمالها، ويمكن ذكر أهم مخاطر هذه الوسائل ما يلي:

1. النقود الالكترونية: للنقود الالكترونية مخاطر أمنية قانونية وأخرى تتعلق بالسرية:

1-1.المخاطر الأمنية للنقود الإلكترونية:

فقد يحدث الخرق الامني للنقود الالكترونية إما كنتيجة لعمل إجرامي عمدي مثل التزوير والتزييف وما كنتيجة لعمل غير عمدي مثل أو التخريب موقع من المواقع الأنترنت، وإما الإخلال بتصميمات الأنظمة الإلكترونية والقرصنة الالكترونية، فمن شأن كل هذه التصرفات والتهديدات السابقة أن تؤدي إلى أثار قانونية وأمنية ومالية خطيرة فإن من المهم بمكان أن تتأكد الجهة المصدرة للنقود الإلكترونية من توافر كافة الضمانات الأمنية سواء بالنسبة للمستهلك أو بالنسبة للتاجر سواء كان ذلك متعلقا بالنقود الإلكترونية التي تأخذ شكل البطاقة البلاستيكية أو التي يتم التعامل بها عبر الإنترنت(النقود الشبكية).

1-2.المخاطر القانونية للنقود الإلكترونية:

تتبع هذه المخاطر أساسا من خلال انتهاك القوانين واللوائح مثل جرائم غسيل الأموال، إفشاء أسرار العميل وانتهاك السرية، من ناحية أخرى فإن المخاطر القانونية قد تتولد أيضا عندما تتقن حقوق والتزامات الأطراف المختلفة المتعاملة بالنقود الإلكترونية بطريقة غير دقيقة، كذلك فإن موضوع حماية المستهلك يعد من أهم المخاطر القانونية التي يمكن أن تفرزها النقود الإلكترونية ومن المتوقع أيضا أن يصاحب انتشار النقود الإلكترونية تزايد في جرائم التهرب الضريبي حيث سيكون من الصعب على الجهات الحكومية المكلفة بتحميل الضرائب القيام بربط الضريبة على تلك الصفقات التي تتم بواسطة النقود الإلكترونية نظرا إلى أن تلك الصفقات تتم خفية عبر شبكة الأنترنت.[2]

[1] - المرجع نفسه ص 42.

[2] - دوخان شهرة، عباس لبني، دور وسائل الدفع الحديثة في تسوية المعاملات المالية في البنوك التجارية، واقع وآفاق، دراسة بنك الجزائر الخارجي وكاله جيجل،043 مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، جامعة جيجل، 2019 2020، ص 81.

2. البطاقات البنكية:

بالإضافة إلى الجرائم التي ترتكب في حق البطاقات البنكية، فهي تفرز جملة من العيوب والمشاكل سواء لحاملها أو للمصارف المصدرة لها واهم هذه المشاكل ما يلي:

- محدودية أثر البطاقة في رفع الاستهلاك على المدى الطويل، إذ أن رفع القدرة الاستهلاكية لا يتوقف على وسائل الدفع بقدر ما يعتمد على نمو انحصار الدخل الحقيقي للفرد

- الخطر على سيولة المصرف نظرا لكبر حجم التعامل، كما أن كبر حجم القروض المجانية من حصله البطاقات يدعو المصرف إذا تخفيف استثماراته في الحالات الأخرى.

- المنافسة التي تواجهها المصارف من المؤسسات المصدرة للبطاقة الخاصة بها كمحطات البنزين، مما قد يقلل من حجم المتعاملين مع المصرف

- بالنسبة للدول الإسلامية فإن البطاقات الائتمانية تكتفيها بعض المحظورات الشرعية الفائدة التي يأخذها البنك عند تأخر العميل عن السداد، وكذلك العمولة التي البنك من التجار فهناك من الفقهاء من يعتبرها فائدة محرمة

3. التحديات القانونية والرقابية للبطاقات البنكية:

لعل أهمها ما يلي:

- قد تقوم مؤسسات غير مصرفية بإصدار بطاقات ذكية، لكن لا تفرض عليها رقابة كمؤسسات المصرفية التي تدفع تكاليف الرقابة عند عرضها لبرنامج البطاقات ذاتها القيمة المخزنة مما يثير قلق المراقبين بشأن المحافظ الإلكترونية التي تضم مؤسسات اصدار غير مصرفية لا تخضع لمراقبته[1]م

- يسجل باستمرار قلق المستهلك حول سرية المعلومات الشخصية المخزنة من البطاقة الذكية والذي يمثل عقبة أمام انتشار استخدام هذه البطاقات

- من الناحية القانونية فإن البطاقات الذكية لا تخضع للقوانين التجارية التي تضم الشبكات والحوالات وغيرها، لأن المستخدم فيها لا يستعمل اي اداه مكتوبه مما يثير مشاكل الإثبات

- تثير هذه البطاقات قضايا تتعلق بصراعات إجراءات براءات الاختراع من طرف مؤسسات اصدار البطاقات ومجهز بها بالإضافة إلى شؤون الملكية الفكرية وترخيص التكنولوجيا.

---

[1] - عبد الرحيم وهيبة، تقييم وسائل الدفع الالكترونية ووسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 2 ، 2010،ص 202- 203.

ولكن أكبر مشكل تواجهه هذه وسائل الدفع الالكترونية هو تسارع استعمالها منذ سنوات دون أن يوكبها تنظيما قانونيا يناسب تحدياتها فهي محرومة من الحماية القانونية التي تتمتع بها وسائل الدفع التقليدية

مما يجعلها تخفي حزمة من المشاكل والنزاعات التي تتطلب سرعة في حلها، ولعل أهمها عدم اعتمادها على دعامة ورقية فرغم كل المجهودات من جانب الفقه والقضاء في دول العالم لتتوسع في تفسير النصوص القانونية الموجودة اصلا كي تشمل المعاملات الالكترونية، إلا أن هذه النصوص بقيت محدودة المدى فلم توضع كلمات الكتابة الاسناد الخطية ...إلخ كي تشمل الاسناد الالكترونية التوقيع الإلكتروني...إلخ نظرا لحداثة هذه مصطلحات.[1]

4. مراحل تطبيق الدفع الإلكتروني في الجزائر

تعتبر أول تجربة البنوك الجزائرية في مجال استخدام أدوات الدفع الالكتروني استعمال بطاقات السحب الخاصة بالشباك الالي البنكي GAB والموزع الآلي البنكي DAB وتم ذلك على مراحل:

أ-المرحلة الأولى: كانت لا تستعمل بطاقة السحب إلا في شباك الالي البنكي والموزع الآلي للنقود الخاصة بالبنك مصدر بطاقة بمعنى لا يستطيع حامل البطاقة السحب من الجهاز بنك آخر

ب- المرحلة الثانية: بدأت هذه المرحلة سنة 1997 حيث تم ربط الشبكة البنكية الجزائرية من خلال استعمال شبكة SATIM التي تسمح بإمكانية إجراء السحب من اي موزع آلي للنقود سواء كانت تبعا لمصدر البطاقة أو لبنك آخر، وبذلك حولت شبكة SATIM بطاقة السحب العادية إلى بطاقة سحب ما بين البنوك LA CARTE INTERLAMECURE DE RELRAIT CIL ولقد عملت استثمار 36 مليون أورو سنة 2003 لأجل تقليص دوران النقود السائلة وتعميم استعمال البطاقة المصرفية في الجزائر حيث عملت على زيادة عدد الموزع الآلي للنقود وكذا إقامة صرفات دفع عند التجار PAIEMENT TERMINA USC

ولأجل نفس الغرض تم عقد اتفاقية في شهر أفريل 2003 مع مؤسسات فرنسية JMCC MCO متخصصة في صنع طرفيات البطاقات SATIM بمبلغ 400.000 يورو ولقد مول هذا العقد من طرف البنوك المساهمة في SATIM وهي الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي والبنك البركة ولقد تم ربط كل الموزعات الآلية للنقود الموجودة في الجزائر سنة 2003.[2]

[1] - عبد الرحيم وهيبة المرجع السابق 204.
[2] - بورحلة سارة، نور الدين قدوري، فعالية آليات الدفع الإلكترونية في الجزائر الواقع والتحديات، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، العدد 02، ديسمبر 2019، جامعة الجزائر 3، جامعة ميلة، ص 86.

المطلب الثالث: العقوبات التي تواجه نظام الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية

في بلد منغلق الجزائر، فإن إدخال أدوات دفع جديدة في النظام الدفع الإلكتروني يبدو أمرا صعبا بأمر صعب للغاية بالنسبة للبنوك بشكل خاص عندما نصطدم بحوادث ثقافيه، تقنية، تجارية وأمنية

1-العقبات الثقافية:

- انعدام ثقة المواطن في البنوك
- الميل إلى الدفع نقدا في الصفقات التجارية وتفضيله على باقي وسائل الدفع
- الخوف من التقنيات الجديدة وعدم إلمام المستخدمين بها

2 العقبات التقنية:

- ضعف المعلوماتية لدى البنوك
- قلة التجربة والتكوين المهني في مجال النقدية
- قلة الوسائل التقنية وعدم الأجهزة المعلوماتية
- انعدام شبكة اتصال بين البنوك وشركة ساتيم وصعوبة جمع المعلومات من الوكالات وتوجيهها إلى البنك الرئيسي
- انعدام جهاز اتصالات الخاص بالمقاصة
- ضعف الشبكة الوطنية للاتصالات وقلة خطوط المتخصصة
- العطل المتكرر على مستوى DAB الموزع الآلي

3-العقبات التجارية:

- ضعف في السياسة التجارية للبنوك في مجال الاتصال الاشهار الاستثمارات البطيئة
- تضخيم الفاتورات من طرف البنوك فيما يخص الخدمات المقدمة بواسطة بطاقة السحب بحكم العدد القليل لهذه البطاقات الموزعة

4-العقبات الأمنية:

- الفراغ القانوني في حالة قيام نزاع يخص البطاقة البنكية خطر السرقة والغش والذي قد يتطور في حالة الاقبال على بطاقات الدفع، احتمال خطر عدم التسديد بحكم إن ساتيم تعمل مع الوكالات ولا يمكنها أن تعرف بصفة فورية حصيلة حساب الحامدين إزاء بنوكهم. [1]

[1] - عامر باشير، تحديث البنوك التجارية، دراسة حالة الجزائر مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص نقود مالية وبنوك، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر 63.

خلاصة الفصل

تعتبر المعاملات المصرفية أحد أهم الأنشطة الاقتصادية إذ أنها تدل على درجة التقدم الاقتصادي للبلد كما تحمل تحقيق رفاهية للمجتمع حيث انتقلت المصارف من تقديم معاملات تقليدية محصورة في الإيداع والاقتراض الى اقتحام مجالات متعددة فتقديم معاملات مصرفية أخرى

مما سبق تبين أن وسائل الدفع الإلكترونية أصبحت حتمية لمسايرة المتطلبات التي تستلزمها عمليات الدفع في المعاملات الإلكترونية من سرعة وتدني في التكاليف وضمان وسرية فهي فعال قدمت حلول كثيرة لقصور الذي كانت تعاني منه وسائل الدفع التقليدية وفي ذات الوقت التكنولوجيا التي مكنت من تطوير المعاملات المصرفية التي مكنت من تطوير المعاملات المصرفية التي مكنت من ظهور جرائم على الأنترنت واختلاسات وقرصنة للمعلومات كل هذه أوجب وضع حلولها وأساليب حماية وهذا ما يزيد درجة الأمان والضمان بسير المعاملات المصرفية الإلكترونية

دراسة تطبيقية

الفصل الثالث: وسائل الدفع الالكترونية في البنك الوطني الجزائري BNA ووكالة المدية

تمهيد:

تلعب وسائل الدفع الالكترونية دور فعال في تحسين وتحديث الخدمات البنكية التي تقدمها البنوك لعملائها، وذلك بتوفير خدمات متنوعة ومتطورة اعتمادا على التكنولوجيا، ومما لا شك فيه أن الأنظمة البنكية غير الوسائط قنوات شبكات الانترنت يساهم في تطويرها، وبعد استعراضنا الجانب النظري في الفصلين السابقين والذي تم تخصيصه مها للإلهام بمفاهيم نظرية ومتغيرات الدراسة كمحاولة منا لمعرفة مدى نجاح وسائل الدفع الالكترونية في البنوك التجارية

- نقوم في هذا الفصل بدراسة حالة على البنك الوطني الجزائري BNA والوكالة المدية وذلك لمعرفة واقع استعمال وسائل الدفع الالكترونية وما مدى طلب عليها

ونقدم هذا الفصل في ثلاثة مباحث التالية:

المبحث الأول: دراسة البنك الوطني الجزائري BNA.

المبحث الثاني: دراسة حالة وكالة المدية.

المبحث الثالث: المعوقات استخدام وسائل الدفع الالكترونية في البنك الوطني الجزائري وأهم الحلول وكيف التعامل مع مخاطر البطاقة البنكية

المبحث الأول: دراسة البنك الوطني الجزائري BNA

- في هذا المبحث سوف نتطرق إلى التعريف بالبنك الوطني الجزائري ولمحة عن نشأته وتطوره إضافة إلى دراسة هيكلية التنظيم ثم سنوضح احصائيات المتعلقة بوسائل الدفع الالكترونية المستخدمة وآثارها على كل من عدد حسابات الزبائن بالاعتماد على التقارير السنوية للبنك

المطلب الأول: نشأة وتعريف البنك الوطني الجزائري: BNA

يعتبر البنك الوطني الجزائري بنك تجاري أنشئ في الجزائر وقد عرفت تطورا من نشأته إلى يومنا هذا سنتطرق إليه في هذا المطلب

لقد مر البنك الوطني الجزائري منذ نشأته إلى يومنا هذا بسبع مراحل أساسية وهي:

المرحلة الأولى: 1966: أول بنك تجاري وطني، انشئ البنك الوطني الجزائري بتاريخ 13 جوان 1966، حيث مارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة، كما تخصص إلى جانب هذا في تمويل القطاع الزراعي

المرحلة الثانية 1982: إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وهذا بإنشاء بنك جديد متخصص ببنك الفلاحة والتنمية الريفية مهمته الأولى والاساسية هي التكفل بالتمويل وتطوير المجال الفلاحي

المرحلة الثالثة 1988: القانون رقم 1-88، الصادر بتاريخ 12 جانفي 1988، المتضمن توجيه المؤسسات الاقتصادية نحو التسيير الذاتي، كان له تأثيرات أكيدة على تنظيم ومهام البنك الوطني الجزائري منها:

- خروج الخزينة من التداولات المالية وعدم تمركز توزيع الموارد من قبلها
- حرية المؤسسات في التوطين لدى البنوك
- حورية البنوك في أخذ قرارات تمويل المؤسسات

المرحلة الرابعة 1990: القانون رقم 10 90 الصادر بتاريخ 14 أبريل 1990 المتعلق بالنقد والقرض، سمح بسياقة للنظام البنكي بالتوافق مع التوجهات الاقتصادية الجديدة للبلاد، هذا القانون وضع أحكاما أساسية من بينها انتقال المؤسسات العمومية من التسيير الموجه إلى التسيير الذاتي

المرحلة الخامسة 1995: البنك الوطني الجزائري أول بنك حاز على اعتماد، بعد مداولة مجلس النقد والقرض بتاريخ 5 سبتمبر 1995

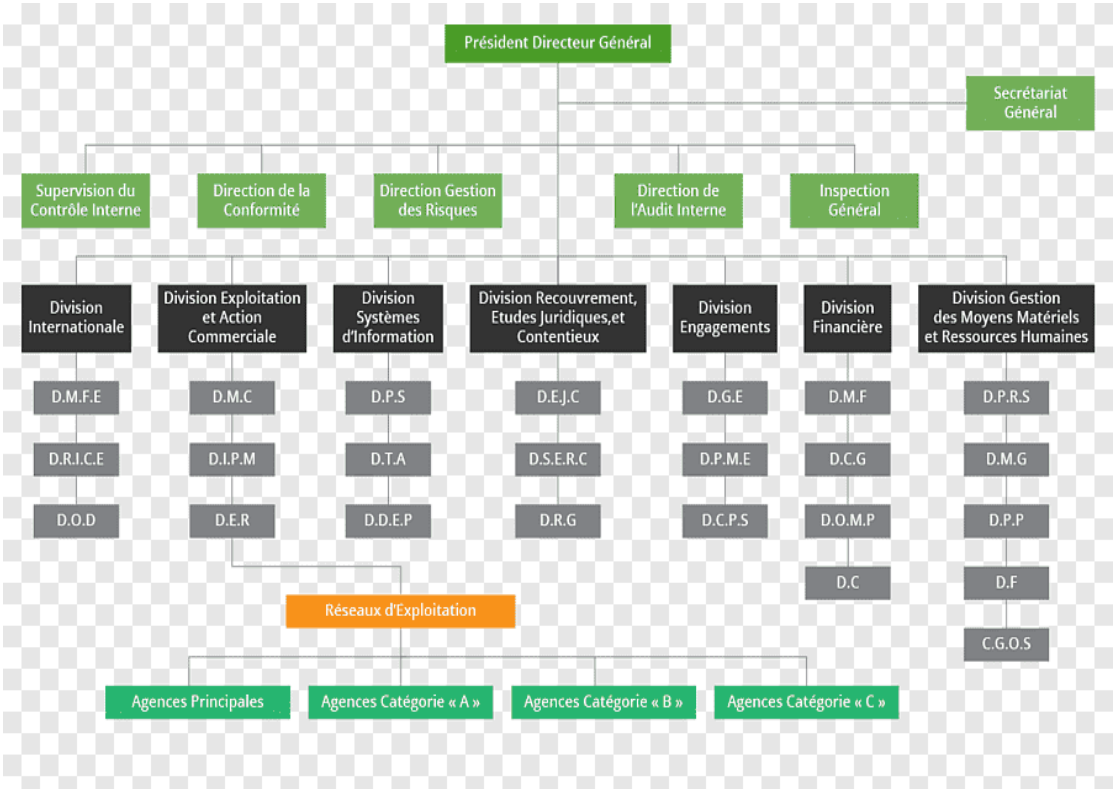
المرحلة السادسة 2009: في شهر جوان 2009، تم رفعه راس مال البنك الوطني الجزائري من 14600 مليار دينار جزائري إلى 41600 مليار دينار جزائري

المرحلة السابعة 2018: في شهر جوان 2018 تم رفعه راس مال البنك الوطني الجزائري من 41600 مليار دينار جزائري إلى 15000 مليار دينار جزائري.

المطلب الثاني: عرض الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري

حتى يقدم البنك الوطني الجزائري خدماته المصرفية المختلفة وينظم إجراء العمليات داخل وكالاته، فإنه يعتمد على عدة مصالح واقسام تندرج تحت الهيكل التنظيمي التالي:

الشكل رقم 4: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري



المصدر: Www .bna.dz

رموز الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري:

الهياكل الملحقة بالمديرية العامة:

1-الأمانة العامة:

DOMP : مديرية تنظيم المناهج والإجراءات

2 -المفتشية العامة:

A.R.I : المفتشية الجهوية - الجزائر العاصمة

I.R.B : المفتشية الجهوية البليدة

I.R.C : المفتشية الجهوية قسنطينة

I.R.O : المفتشية الجهوية وهران

I.R.BE : ا لمفتشية الجهوية بجاية

I.R.GS : المفتشية الجهوية - الجنوب الكبير

DAI : مديرية التدقيق الداخلي

ثانيا: الهياكل التابعة للقسم الدولي

DMFE : مديرية التحركات المالية مع الخارج

DRICE : مديرية العالقات الدولية والتجارة الخارجية

DOD : مديرية العمليات المستندية

ثالثا: الهياكل الملحقة بقسم الالتزامات

DGE : مديرية المؤسسات الكبرى

DPME : مديرية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

DCPS : مديرية القروض للأفراد والقروض الخاصة

رابعا: الهياكل الملحقة بقسم السنغال والنشاط التجاري

DMC : مديرية التسويق والاتصال

DAC : مديرية التنشيط التجاري

DSRE : مديرية دعم شبكة الاستغلال

DFP : مديرية التمويل التشاركي

خامسا: الهياكل الملحقة بقسم التغطية والدراسات القانونية والمنازعات

DEJC : مديرية الدراسات القانونية والمنازعات

DSERC : مديرية المتابعة والتغطية وتحصيل القروض

DRG : مديرية تحصيل الضمانات

سادسا: الهياكل التابعة لقسم وسائل الدفع والنقد

DM : مديرية النقد

DIP : مديرية وسائل الدفع

سابعا: الهياكل الملحقة بقسم أجهزة الإعلام

DPS : مديرية الإنتاج والخدمات

DTA : مديرية التكنولوجيات والهندسة

DDEP : مديرية تطوير الدراسات والمشاريع

ثامنا: الهياكل الملحقة بقسم المالية

DMF : مديرية السوق المالي

DCG : مديرية مراقبة التسيير

DC : مديرية المحاسبة

تاسعا: الهياكل التابعة لقسم المخاطر المراقبة والمطابقة المطابقة مديرية

D Conformite : مديرية المطابقة

DCP : مديرية المراقبة الدائمة

DGR : مديرية تسيير المخاطر

CSSI : خلية أمن الأنظمة المعلوماتية

عاشرا: الهياكل الملحقة بقسم تسيير وسائل العتاد والموارد البشرية

DRH : مديرية الموارد البشرية

DF : مديرية التكوين

DMG مديرية الوسائل العامة

DPP : مديرية المحافظة على الأملاك

DPI : مديرية تطوير التراث العقاري

مطلب الثالث: واقع استعمال وسائل الدفع الالكتروني في البنك الوطني الجزائري BNA ما بين سنة 2015 2022

من خلال هذا المطلب، سنشرح احصائيات المتعلقة بوسائل الدفع الالكترونية المستخدمة في البنك الوطني الجزائري ثم سنشرح تأثير هذه الوسائل على كل من عدد الحسابات الزبائن وربحية البنك الوطني الجزائري

- والاحصائيات التالية ستوضح توجه البنك الوطني الجزائري نحو عصرنة وسائل الدفع في السنوات الأخيرة .

عدد البطاقات البنكية:

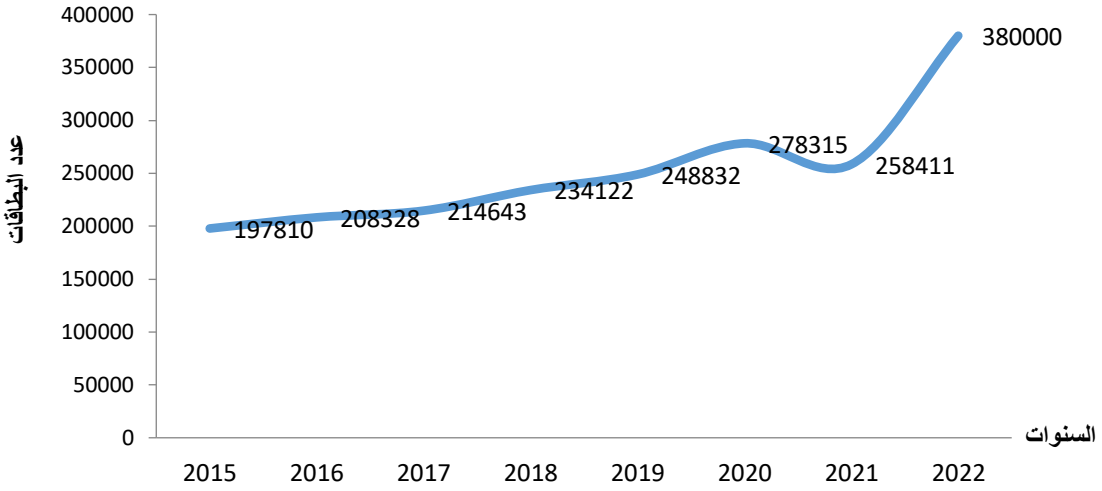
يبين الجدول تزايد عدد البطاقات البنكية من سنة 2015 حتى 2022 حيث وصلت 38,0000 بعد أن كانت 197 810 بطاقة سنة 2015

الجدول رقم 2: تطور عدد البطاقات البنكية CIB البنك الوطني الجزائري

السنوات	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
عدد البطاقات البنكية	197810	208328	214643	234122	248832	278315	258411	380000

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على التقرير المالي للبنك الوطني الجزائري خلال فترة 2015-2022

الشكل رقم 5: تطور عدد البطاقات البنكية للبنك الوطني الجزائري



المصدر: بالاعتماد على الجدول رقم 2

نلاحظ المنحنى حول تطور عدد البطاقات البنكية للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة المذكورة:

1. التغير النسبي:

- شهدت عدد البطاقات البنكية زيادة مستمرة خلال الفترة من عام 2015 إلى عام 2020.

- في الفترة من عام 2015 إلى عام 2020، ارتفع عدد البطاقات البنكية بنسبة تصل إلى 40% تقريبًا.

2. تقلبات في النمو:

- على الرغم من النمو المستمر خلال الفترة المذكورة، تميزت النسبة المئوية للتطور بتقلبات.
- سجلت الزيادة الأكبر في عدد البطاقات البنكية في عام 2020 بنسبة التطور تبلغ حوالي %.11.84
- في عام 2021، حدث انخفاض بنسبة 7.15% في عدد البطاقات البنكية.

3. العوامل المؤثرة:

- يمكن أن يكون النمو المستمر في عدد البطاقات البنكية ناجمًا عن التطورات التكنولوجية وتوسع استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- قد تؤثر العوامل الاقتصادية والتغيرات السياسية والتنظيمية في نمط ا التطور لعدد البطاقات البنكية

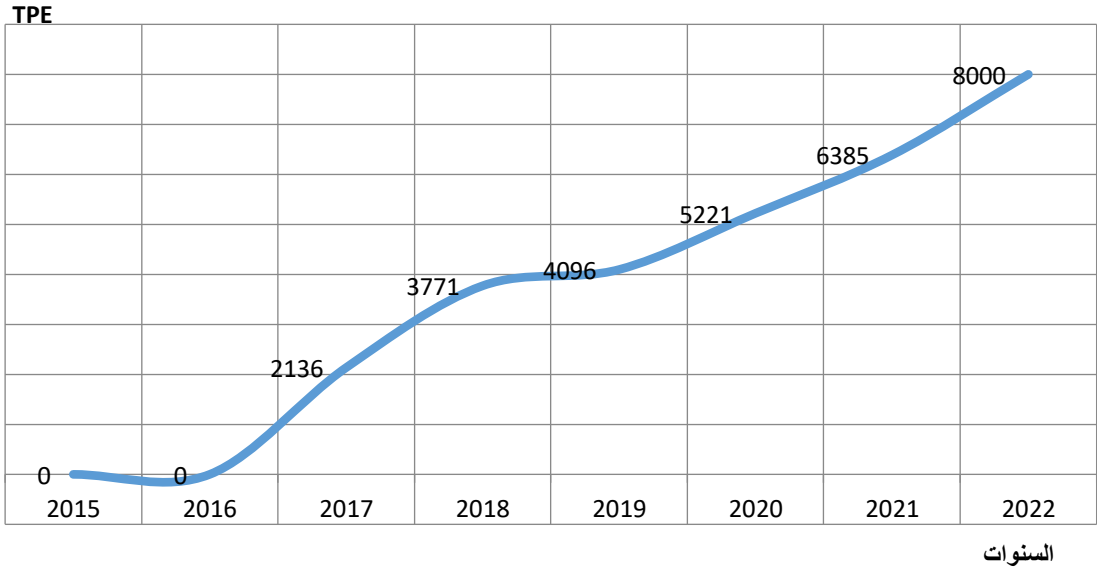
عدد أجهزة الدفع الالكتروني: يبين الجدول تطور أجهزة الدفع الالكتروني منذ 2017 حيث بلغت 2136 جهاز ووصلت إلى 8000 سنة 2022

الجدول رقم 3: تطور عدد الأجهزة الدفع الالكترونية TPE للبنك الوطني الجزائري

السنوات	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
عدد أجهزة الدفع الإلكتروني	0	0	**2136**	**3771**	**4096**	**5221**	**6385**	**8000**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقرير المالي للبنك الوطني الجزائري للفترة (2015 - 2022) .

الشكل رقم 6: تطور عدد الأجهزة الدفع الالكترونية TPE للبنك الوطني الجزائري



المصدر: **بالاعتماد على الجدول رقم 3**

نلاحظ من خلال المنحنى المقدمة إلى زيادة عدد الأجهزة الدفع الإلكتروني في البنك الوطني الجزائري على مدار السنوات المذكورة. في عام 2017، كان عدد الأجهزة 2136 وارتفع إلى 3771 في عام 2018. في العام التالي، سجل عدد الأجهزة 4096، وفي عام 2020 ارتفع إلى 5221. وفي عام 2021، وصل عدد الأجهزة الدفع الإلكتروني إلى 6385، وفي العام الأخير المتاح للبيانات، أي عام 2022، تم تسجيل وجود 8000 جهاز دفع إلكتروني في البنك الوطني الجزائري.

هذا التطور المستمر في عدد الأجهزة الدفع الإلكتروني يعكس اعتماد المزيد من الأفراد والمؤسسات على وسائل الدفع الإلكتروني لإجراء معاملاتهم المالية. يمكن أن يكون هذا النمو نتيجة لتحسين البنية التحتية للدفع الإلكتروني وزيادة الوعي بفوائده وسهولة استخدامه. يوفر الدفع الإلكتروني سرعة وراحة في إتمام العمليات المالية، مما يجعله خيارًا شائعًا بين المستخدمين

عدد الشبابيك الأوتوماتيكية:

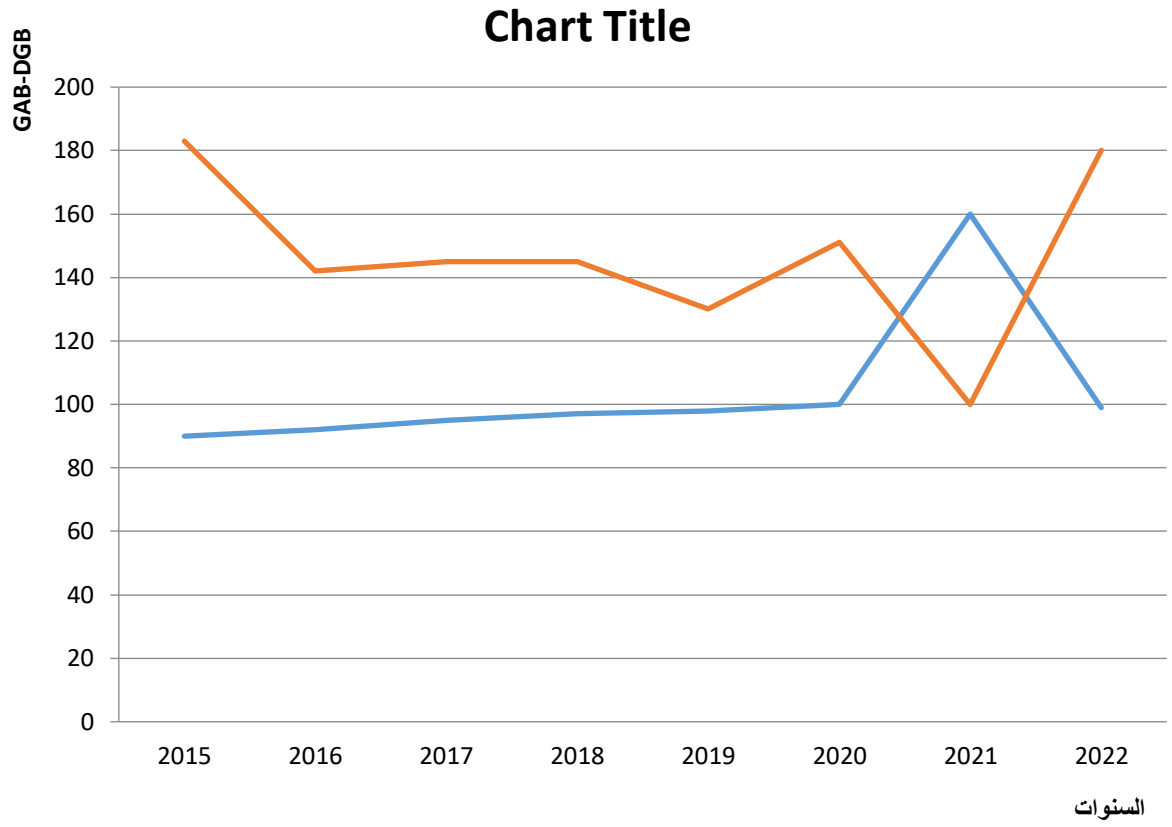
يوضح الجدول التالي تطور عدد الشبابيك الأوتوماتيكية للبنك من سنة 2015 من سنة 2022 إلى 90 شباك ووصولا إلى سنة 2021 160

الجدول رقم 4: تطور عدد الشبابيك الأوتوماتيكية GAB-DGB للبنك الوطني الجزائري

السنوات	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
عدد الشبابيك الاوتوماتيكية GAB	90	92	95	97	98	100	160	99
الموزعة الآلي للنقود DAB	183	142	145	145	130	151	100	180

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على تقارير المالية للبنك الوطني الجزائري سنة 2015 2022

الشكل رقم 7: تطور عدد الشبابيك الأوتوماتيكية GAB-DGB للبنك الوطني الجزائري



المصدر: بالاعتماد على الجدول رقم الجدول رقم 4

عدد مشتركي خدمة البنك عن بعد:

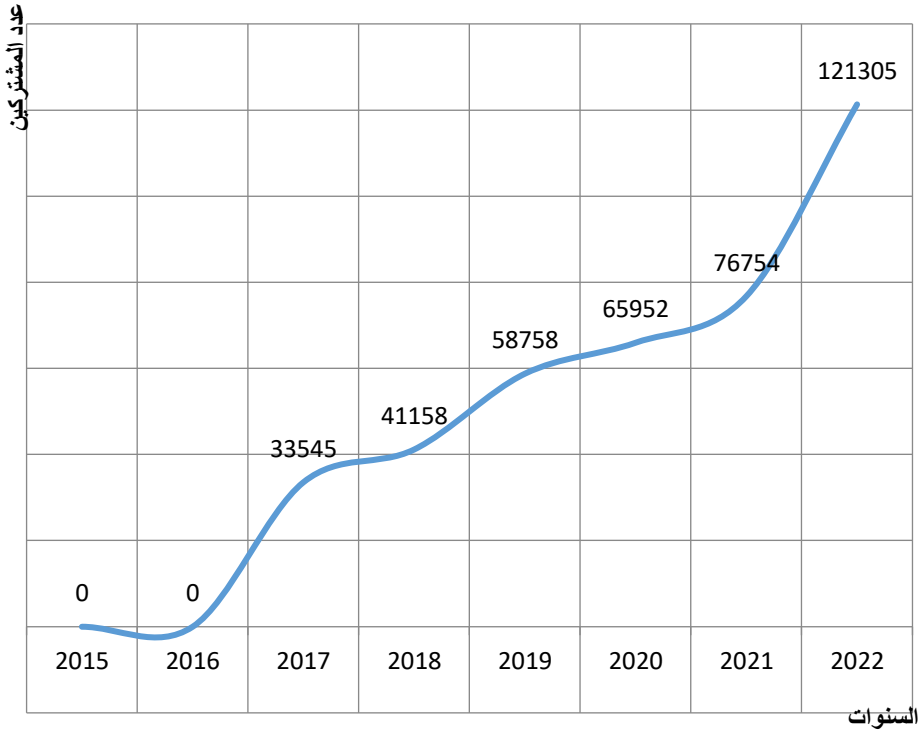
يوضح الجدول تطور عدد مشتركي خدمة البنك عن بعد حيث عرفت تطور كبير بين عامي 2017 2022 حيث انتقل من 33 545 إلى 121305 مشترك

الجدول رقم 5: عدد مشتركي خدمة البنك عن بعد

السنوات	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
عدد مشتركي خدمة البنك عن بعد	/	/	33545	41158	58758	65952	76754	121305

المصدر: من إعداد الطالب الاعتماد على التقارير البنك الوطني خلال الفترة 2015 2022

الشكل رقم 8: عدد مشتركي خدمة البنك عن بعد.



المصدر: بالاعتماد على الجدول رقم5

الجدول رقم 6: تطور عدد حسابات الزبائن ونسبة ROA للبنك الوطني الجزائري

السنوات	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
عدد حسابات الزبائن	2516197	2593529	2672056	2780481	2888826	2483757	2132432	2478493
ROA	%1.09	%1.11	%1.06	%1.16	0.55%	%2.02	1.04%	2،1%

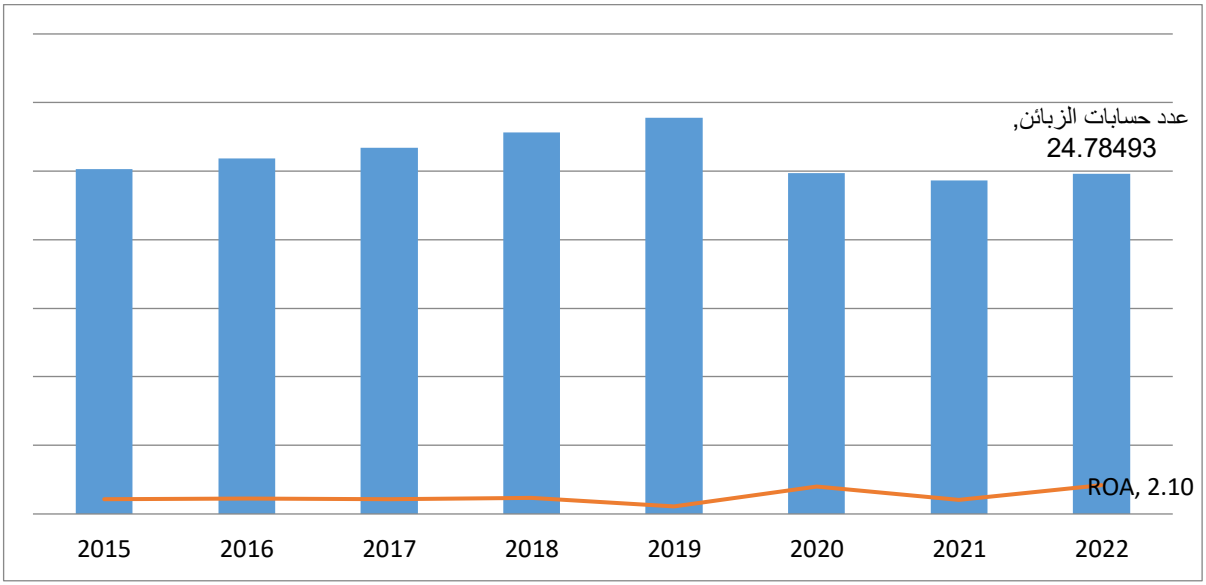
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير المالية للبنك الوطني الجزائري خلال 2019 2022

عرف عدد الزبائن البنك الوطني الجزائري ارتفاعا متواصلا 2015 حيث في 2021 رقم 2478993 زبونا كما ربحية البان كانت جيدة لفترة 2015 2018 إلا أن البنك عرف انخفاض محسوس لربحية 2019 ثم عاد من جديد لوضعية الربحية عام 2020

المقارنة بين ربحية البنك وعدد البطاقات البنكية:

الشكل رقم 9: المقارنة بين ربحية وعدد البطاقات

الشكل الموالي يوضح لنا عدة معلومات مهمة متعلقة بآثار استخدام البطاقات البنكية على ربحية البنك الوطني الجزائري: الشكل رقم 10: المقارنة بين ربحية وعدد البطاقات.



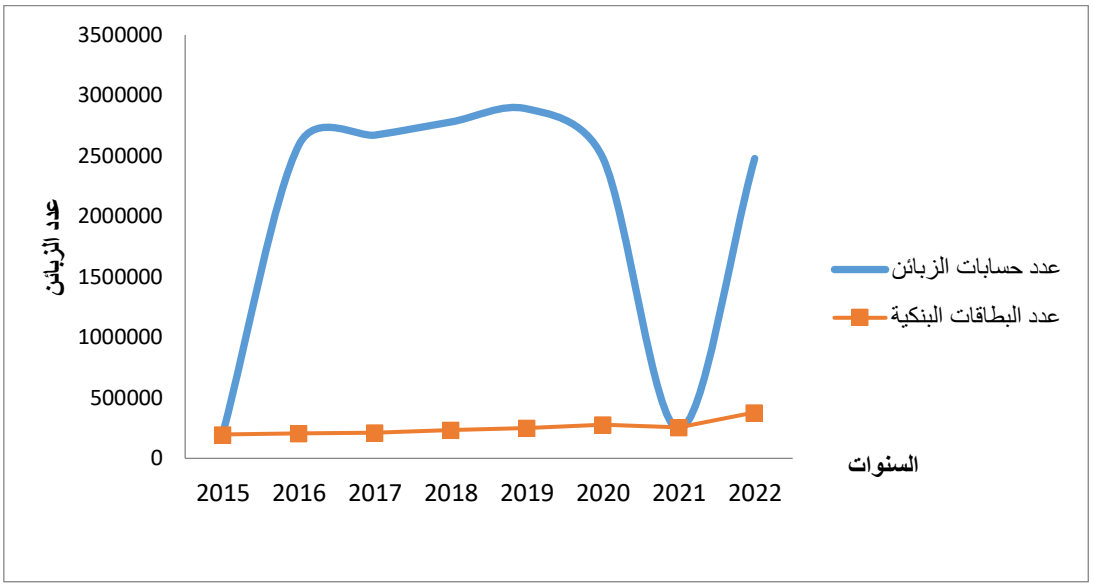
المصدر بالاعتماد على الجدول رقم 6 و 2

من خلال الشكل أعلاه لا يمكن نربط عدد البطاقات الالكترونية والربحية البنك الوطني الجزائري خلال فترة الدراسة هذا لعدة أسباب أولها إن ربحية البنك الوطني متذبذبة لعدة اسباب كثيرة متعلقة بالبنك نفسه أو وضعية القطاع البنكي الجزائري، هو استخدام وسائل دفع إلكترونية الحديثة من عدمه حاليا قد يكون الفاعل الرئيسي في الربحية على المدى القصير إلا أن هذه الوسائل حتمية على المدى البعيد خصوصا وان أراد البنك الوطني منافسة البنوك الأخرى العاملة في الجزائر سواء الخاصة أو العامة.

المقارنة بين عدد الزبائن وعدد البطاقات البنكية:

الشكل رقم 10: المقارنة بين عدة حسابات الزبائن وعدد البطاقات البنكية

الشكل الموالي يوضح لنا عدة معلومات مهمة تتعلق بأثر استخدام البطاقات البنكية على عدد الحسابات الزبائن.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الجدول ين2،6

- بما يخص نسبة الزبائن العاملين البطاقات الإلكترونية مقارنة بإجمالي حساب الزبائن في البنك الوطني الجزائري لا يتجاوز 90% منذ طرح البطاقات في سوق وهي نسبة ضئيلة

من خلال الشكل أعلاه يلاحظ أن كل من عدد البطاقات الإلكترونية وعدد حسابات الزبائن بالبنك الوطني في تزايد مستمر خلال فترة الدراسة وهذا التزايد بالنسبة متناغمة بينهما

كما نلاحظ من الشكل أن إطلاق خدمة البطاقات الإلكترونية لم يكن له الأثر الكبير والمؤثر على عدد الحسابات الزبائن خلال فترة الدراسة، وهذا الأمر لا يفي أن لبطاقات الدفع الالكترونية آخر على

المدى إقبال الزبائن على البنك الوطني الجزائري إذ أن هذا الأمر سابق لأوانه حيث أن استخدام البطاقات حديث وآثاره قد يظهر على المدى البعيد، كما أن هناك عوامل أخرى اقتصادية واجتماعية قد تكون معيقة وتحديد من اثر استخدام وسائل الدفع الحديثة على البنوك.

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية للبنك الوطني الجزائري (وكالة المدية)

في هذا المبحث سيتم إسقاط الجانب النظري على البنك الوطني الجزائري وكالة المدية من خلال التعرف على الوكالة وهيكلتها وأهم الوسائل الدفع الإلكترونية والوسائط المستخدمة في الوكالة وكذلك عرض وتحليل المعطيات المقدمة من طرف البنك.

المطلب الأول: البنك الوطني الجزائري (وكالة المدية)

أولا: تعريف بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية

- وكالة البنك الوطني الجزائري BNA المتواجدة وسط المدينة حي الاخوة باشن، هي أحد الفروع الرئيسية للبنك الوطني الجزائري حيث تمتاز بالاستقلالية المحدودة ومحدودية اتخاذ القرارات وتقوم هذه الوكالة بجميع العمليات التجارية من اقراض وتوظيف، والتجارة الخارجية، واستقبال الزبائن، وكلما تجاوزت القرار قدرت الوكالة ترجع هذه الأخيرة إلى المركزية التي تقوم باتخاذ القرار وتوجه للوكالة للتطبيق

ثانيا: وظائف البنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية [1]

تقوم وكالة المدية بمعالجة برامج البنك الوطني المسطرة في إطار قانوني وفق التشريعات البنكية ومن أهم وظائفها:

أ- تحصيل الشيكات وعمليات التحويل
ب- القيام بعملية الإقراض والاقتراض المختلفة
ت- تحصيل الودائع بمختلف أنواعها
ث- خصم وتحصيل الأوراق التجارية
ج- القيام بعملية الصرف والتجارة الخارجية

ثالثا: أهداف بنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية:

تسطر الوكالة أهداف تتمثل في:

- تحقيق الربحية لضمان الاستمرارية.

[1] وكالة المدية BNA البنك الوطني الجزائري.

- المساهمة في الاقتصاد الوطني.
- جلب عدد أكبر من الزبائن وتقديم ارقي الخدمات للمحافظة على ولائهم وكسبهم.
- العمل على تلبية كل حاجيات الزبائن لخلق الثقة بينهم.

رابعا: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة المدية

أبرز الهيكل التنظيمي للبنك فيما يلي:

1-مصلحة الصندوق: وتشمل هذه المصلحة الخدمات التالية:

أ- فرع الشباك وتحويلات المالية

ب- عمليات المقاصة

ت- عمليات السحب والإيداع

ث- إيداع الصكوك

2-مصلحة التجارة الخارجية: تؤدي هذه المصلحة الخدمات التالية

أ- عملية التجارة الخارجية من تصدير واستيراد من والى الجزائر بما في ذلك عمليات فتح الاعتمادات المستندية.

ب- عمليات السحب والإيداع بالعملة الصعبة

ت- توطين الفواتير

3-مصلحة القروض: تعمل هذه المصلحة بمتابعة كل العمليات التالية:

دراسة ملفات القروض وإعطاء الموافقة المبدئية

تقوم بجميع العمليات الخاصة بالقروض سواء كانت قروض استغلال أو قروض استثمار أو قروض عقارية

دراسة المخاطر

4-مصلحة الإدارية: ومن بين المهام التي تؤديها هذه المصلحة هي:

تسيير الموارد البشرية (غيابات، توظيف.... الخ

تقديم التصريحات الجباية

دراسة ميزانية البنك وإعطاء الصورة المستقبلية لها

5-سكرتاريا الالتزامات: وهي أول مصلحة يلجأ إليها الزبون لفتح حساب حيث تعمل هذه المصلحة على متابعة الزبون ومعرفة وضعية الماضية والحالية من أجل مواجهة المخاطر وذلك عن طريق تلقي المعلومات من

المرسلات التي تأتي من الخارج

تجميد الحسابات بالبنك نفسه أو بالبنوك الاخرى

وضعية الحساب الجاري للزبون بالبنوك الأخرى [1]

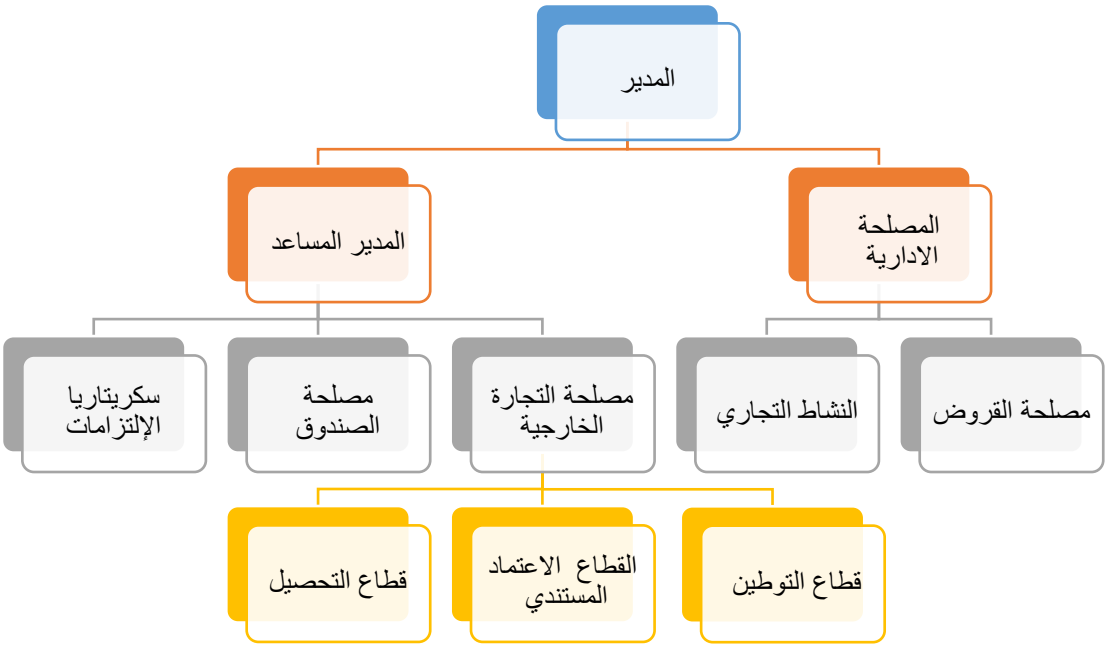
مصلحة المنازعات: وتظهر أهمية ودور هذه المصلحة خاصة عند منح القروض حيث أن أي زبون لم يسدد الدين المتفق عليه تحال القضية إلى مصلحة المنازعات وتتبع الإجراءات التالية:

- يطلب البنك الزبون من أجل حل الموضوع بطريقة ودية (عن طريق تفاهم)
- ترسل اليه رسالة بحيث تنتظر المصلحة مدة معينة
- إذا لم يستجب الزبون يقوم البنك بإرسال إنذار ثاني لم يحضر تحال القضية الى محضر قضائي والذي بدوره يرسل إليه إنذار بالدفع لمده 20 يوم وإذا لم يمتثل يكتب عليه تقرير عدم الدفع والامتثال
- وبعدها ترسل عارضة لرئيس المحكمة حجز تنفيذي لأمواله المرهونة بعد إنذار رئيس المحكمة تقدم لمحضر قضائي حتى يتم تنفيذ الحجم ثم بيع الضمانات في المزاد العلني

والشكل التالي يبين مصالح البنك الوطني الجزائري:

[1] - وثائق مقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية

الشكل رقم 11: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية



المصدر: وثائق مقدمة من بنك الوطني الجزائري وكالة المدية

المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني والوسائل المستخدمة في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية 851.

1. وسائل الدفع الالكتروني في وكالة المدية

تتمثل وسائل الدفع الالكترونية المستخدمة في وكالة فيما يلي:

1-2.البطاقات الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري BNA

- **البطاقات البنكية CIB:**

هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لمصالح زبائنه فهي مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها، اسم حاملها ورقم حسابه وتوقيعه، وبشكل واضح وبارز رقمها وتاريخ انتهاء صلاحيتها وتعتبر هذه البطاقة دفع وسحب ما بين البنوك داخل التراب الوطني، يتم التصرف عليها بين البنوك شعارها CIB بحيث تمنح البطاقة مجانا عند فتح حساب الشيك ومدة صلاحيته ثلاث سنوات ونجد فيها نوعين من البطاقات هما:

- البطاقات الذهبية LA CARTE GOLD انظر الملحق رقم 01

- البطاقات الكلاسيكية: LA CARTE CLASSIQUE انظر الملحق رقم 02

الجدول رقم 7: أنواع البطاقات

نوع البطاقة	الراتب الادنى	الحد الاقصى
البطاقة الكلاسيكية	أقل 120.000دج شهريا	80% -من الراتب على الموزع الالي للأوراق النقدية في شهر حسب الرصيد المتواجد في الشباك الالي البنكي
البطاقة الذهبية	أكثر من 120.000دج شهريا	80%من الراتب على الموزع الالي للأوراق النقدية في شهر حسب الرصيد المتواجد في الشباك الالي البنكي

المصدر

- **البطاقات الكلاسيكية:**

من بطاقات توفر الخدمات والسحب البنكي وهي تقدم لزبائن البنك وفق شروط حددها البنك وهي بطاقات تمنحه الاشخاص ذوي الدخل المتوسط أقل 120,000 دينار وللحصول عليها يتم ابرام عقد بين البنك والعميل وهي البطاقة الاكثر استخداما

- **البطاقة الذهبية:**

هي بطاقة دفع وسحب، خاصة فقط بالتجار ورجال الاعمال اي الاشخاص ذوي الدخل المرتفع اكبر من 120,000دج وما يميزه أنه يمكن لحاملها سحب مبالغ كبيرة

شروط الحصول على البطاقة البنكية CIB:

- ملء طلب البطاقة من طرف العميل.

- يجب ان يكون للعميل حساب جاري أو حساب بنكي لدى البنك

- أن يكون للبنك رصيد لا يقل عنه 5000دج

- أن تكون مدة التعامل مع البنك لا تقل على ثلاثة أشهر

2-1. البطاقات البنكية الدولية للبنك الوطني الجزائري BNA

- **البطاقة الدولية:VISA CARD**

هي بطاقة ائتمانية تستخدم في الخارج حيث يمكن دفع وسحب الأموال في أي مكان من العالم حسب شركة فيزا وتقدر مدة صلاحيتها ب 24 شهرا وهي نوعان تختصرها في الجدول أنظر الملحق رقم 04

الجدول رقم 8: يوضح المبلغ المسحوب البطاقة الدولية

نوع البطاقة	VISA CLASSIC	VISA GOLD
المقدار المستحق لمكتسباتها	100يورو	4500يورو
الحد الاعلى للسحب	500أورو في اليوم	750أورو في اليوم
الحد الأدنى للدفع	1000أورو في اليوم	3000أورو في اليوم

المصدر: المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد موقع WWW.BNA.DZ.

الجدول رقم 9: المواصفات بين البطاقتين البنكيتين الكلاسيكية والذهبية

البطاقة البنكية الكلاسيكية **السحب والدفع CIBCLASSIQUE**	- بطاقة بالون الازرق - بطاقة ذات شريط مغناطيسي رقاقة إلكترونية سقف الدفع والسحب محدود ومنخفض بطاقة موجهة للأفراد ذوي الدخل المتوسط نفس الهيئة الخارجية للبطاقة لكل البنوك مع تغيير رمز البنك لا يمكن استعمالها عند انعدام الارتباط مع الموزع في حالة الضياع والسرقة لا يتم تعويض البطاقة بسرعة
البطاقة البنكية الذهبية **السحب والدفع CIB GOLD**	**بطاقة بلون اصفر** **بطاقة ذات شريط مغناطيسي رقاقة إلكترونية** **سقف الدفع والسحب مرتفع** **بطاقة موجهة للأفراد ذوي الدخل المرتفع** **نفس الهيئة الخارجية للبطاقة لكل البنوك مع تغيير رمز البنك** **إمكانية استعمالها في حالة انقطاع الاتصال مع الموزع المركزي لكن في حدود مبلغ معين في عمليات الدفع فقط** **في حالة ضياع أو سرقة يتيم التعويض البطاقة في أجل 48 ساعة**

المصدر من إعداد الطالب بالاعتماد موقع WWW.BNA.DZ.

ثانيا: الوسائط البنكية الإلكترونية بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية

تتمثل الوسائط فيما يلي:

1-الشباك **الأوتوماتيكي للأوراق GAB**: يعتمد بنك BNA على GAB من أجل توسيع خدماته للزبائن من خلال إمكانية اطلاع الزبون على رصيد وقيام بالتحويلات وطلب الشيكات

هو جهاز أوتوماتيكية يقدم خدمات ذات تعقيدات وأكثر تنوعا يتعلق الأمر بالأجهزة الاوتوماتيكية متصل بشبكة بطاقات الكترونية فهي متصلة مباشرة بالحاسوب الرئيسي للبنك وهي متمثلة في الوقت

الحاضر أحد البنكية الإلكترونية الأساسية للنظام البنكي، ودوره المهم على مستوى التسويق لأنها اصبحت تمثل وسيلة للحوار مع المستهلك.

ويتم تغذيته النقديات اللازمة خاصة أيام العطل والإجازات الرسمية على أن تكون النقديات جيدة ومغرورة في أربعة طوابق بما يسمح بأداء الخدمة على أكمل وجه.

الجدول رقم 10: الشباك الالي البنكي GAB

الوسيلة	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الموزع الالي للأوراقGAB	يخول كل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: السحب معرفة رصيد القيام بالتحويلات طلب الشيكات.... الخ	جهاز موصل بالكمبيوتر الرئيسي يقر مدارات المغناطيسية التي تسمح بمعرفة الزبون رمز سري	يستعمل من طرف الأوتوماتيكي للزبائن: أوقات غلق البنك الزبون المستعجل

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد موقع WWW.BNA.DZ.

خلال الجدول نلاحظ أن الشباك الأوتوماتيكي للأوراق GAB

ندرسه ابتداء من المبادئ العامة:

يخول لكل حائز على البطاقة القيام بعمليات السحب، معرفه الرصيد....الخ التقنية جهاز موصول بالكمبيوتر، النتائج: يستعمل من طرف العملاء في أوقات غلق البنك

2-الموزع الالي DAB:

الموزع الآلي للأوراق هي صورة بسيطة للمكنه في القطاع البنكي، فهي الالة الاوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة الكترونية تسمح للمستهلك بسحب مبلغ من المال بدون اللجوء للفرع، وهكذا فالمهم الرئيسية الموزع الآلي للأوراق هي تقديم الخدمة الأكثر ضرورية للمستهلك انظر الملحق رقم 3

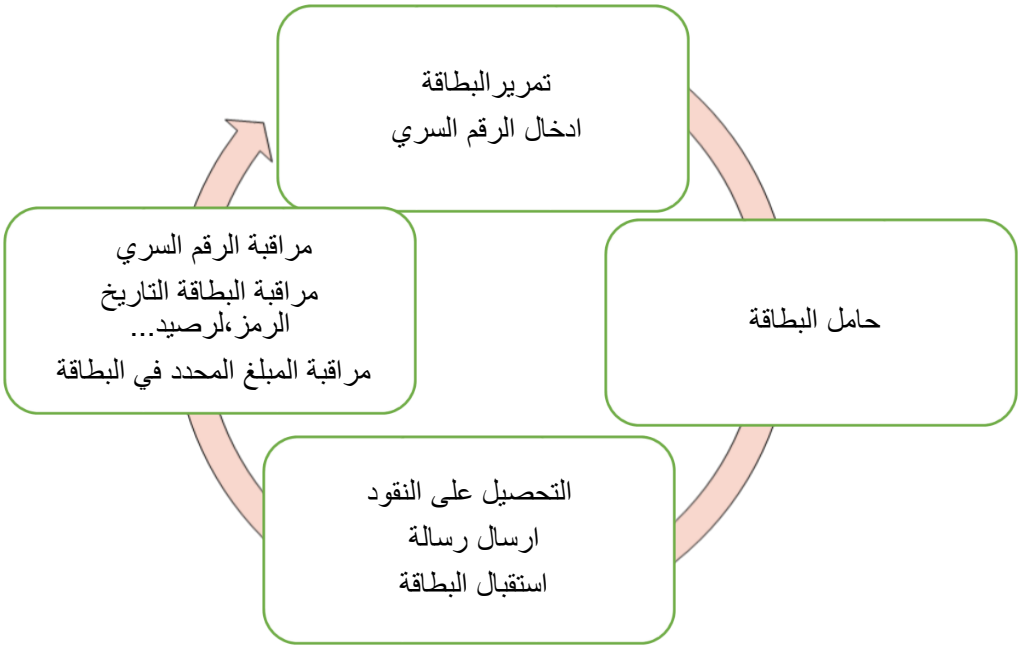
الجدول رقم 11: الموزع الآلي للأوراق DAB

الوسيلة	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الموزع الالي للأوراقDAB	• يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة سحب • يوجد في الشوارع المحطات • واماكن اخرى • ويعمل دون انقطاع	جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة وهذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية هل يمكن سحبها أسبوعيا	تخفيض نشاط السحب في الفروع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد موقع.WWW.BNA.DZ.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الموزع الآلي للأوراق DAB ندرسه من خلال المبادئ العامة حيث يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب، التقنية جهاز موصول بوحدة المراقبة الالكترونية تقرأ المس الشكل رقم 13: طريقة الحصول على خدمة GAB وDAB

الشكل رقم 12: طريقة الحصول على خدمة GAB و DAB



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد موقع **WWW.BNA.DZ**.

نلاحظ أن طريقة العمل بخدمة DAB وGAB يشمل عدة أقسام ابتداء من حامل البطاقة واتاء الرقم السري مراقبة الرقم السري (التاريخ الرمز الرصيد....) مراقبة المبلغ المحدد في البطاقة وبعدها يتم الحصول على النقود إرسال رسالة، استقبال البطاقة

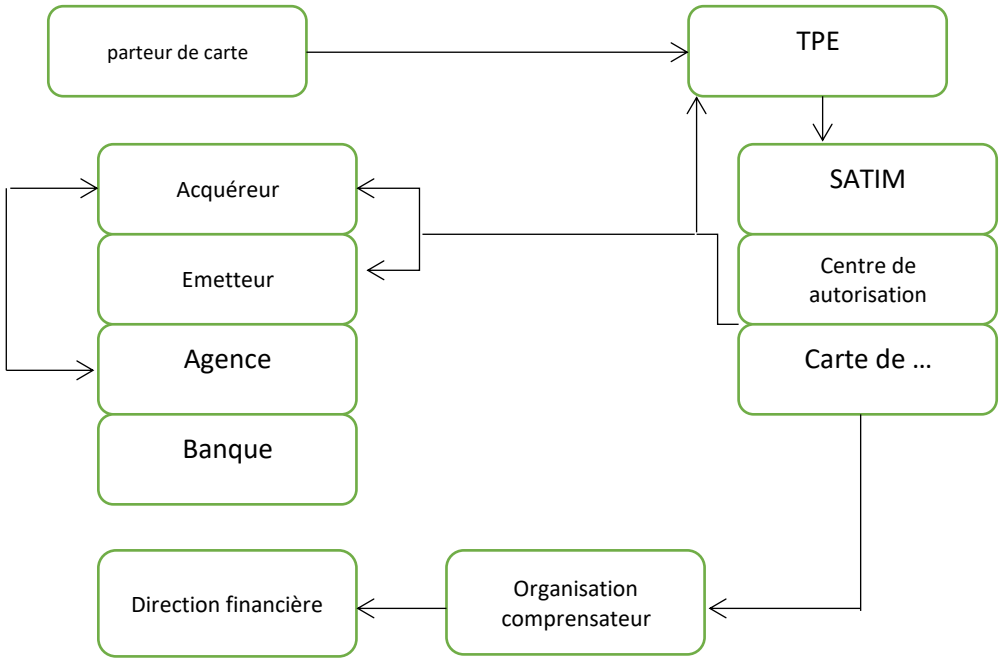
3-جهاز الدفع الالكتروني:TPE

هو جهاز إلكتروني له القدرة على التعرف على الشريحة الالكترونية البطاقة البنكية أو شريط المغناطيسي، يزود به التاجر الذين يقبلون التعامل بالبطاقات حتى يتمكن حاملها من دفع مشترياتهم بكل سهولة ويوجد نوعان من جهاز TPE هما

-الثابت: يتواجد هذا النوع من الجهاز في المحلات وجميع نقاط البيع الثابتة

-النقال: يتواجد هذا النوع لدى الشركات ذات الأنشطة التي تحتاج الى انتقال كبير وشكل جهاز دفع الالكتروني

الشكل رقم 13: يوضح خطوات عمل جهاز TPE



المصدر:WWW.BNA.DZ .

يمكن توضيح عملية الشكل أعلاه كما يلي:

- إدخال البطاقة في قارئ البطاقات باتجاه السهم المتواجد على وجه البطاقة وكتابة الرقم السري
- ترسل المعلومات المشفرة على الشريحة إلى ENTRE DES AUTORISATION ويتم التأكد من إمكانية جواز الدفع بالبطاقة
- يتم استقبال الإجابة عن طريق LE SERVEUR على مستوى الجهاز TPE
- إذا تم الموافقة على الطلب تتوصل إجراءات الدفع، يرسل الجهاز TPE معلومات بقبول مركز التسريح بعملية الدفع، اما في حالة رفض فإنه يحدث العكس
- مركز الحسابات يضع في خدمة البنك كل الملفات ويوضح وضعية كل العمليات المحققة والمفروضة
- يتم استقبال الملفات المعالجة من طرفACCquereue البيئة النقدية تقوم بسحب المبلغ من حساب العميل ووضعته في حساب التاجر
- يرسل l'organisme compensator كشف الحسابات الى المديرية المالية للمتابعة الحسابات وتسوية المقاصة.

إذا كان الزبون يحمل بطاقة ائتمانية في أي مكان موظف في نقطة بيع يمرر البطاقة على القارئ الإلكتروني الخاص بالبطاقة الالكترونية والموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك المعني bna والذي بدوره يقوم من كيفية الرصيد وخصم القيمة مع الرصيد الخاص بالعميل من خلال رمز أو رقم سري خاص به، فيقوم الحاسوب المركزي بعد ذلك بإضافة القيمة الرصيد حسب البائع

الجدول رقم 12: رقم جهاز الدفع الالكتروني TPE

الوسيلة	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
جهاز الدفع الالكتروني tpe	يوضع في المحلات حيث يسمح للعميل بالتسوية عملياته التجارية بالبطاقات اثناء التسديد	فروع موصولة بشبكة تجمع بنوك مختلفة	يحل مشاكل النقل الأموال ويوفر الأمان

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد موقع WWW.BNA.DZ.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الجهاز الدفع الالكتروني TPE ندرسه ابتداء من المبادئ العامة يتم وضعه في المحلات حيث تسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقات اثناء التسديد، التقنية فروع موصولة بشبكة تجمع بنود مختلفة، النتائج يحل مشاكل النقل الاموال ويوفر الأمان

المطلب الثالث: تطور استخدام البطاقات البنكية في الفترة 2020 2023

1. تقديم البطاقة:

من خلال هذا العنصر سيتم التمييز بين البطاقات الجديدة التي تم إنشاؤها والبطاقات التي تم تجديدها للوكالة المدية 581 خلال سنتين 2020 2023

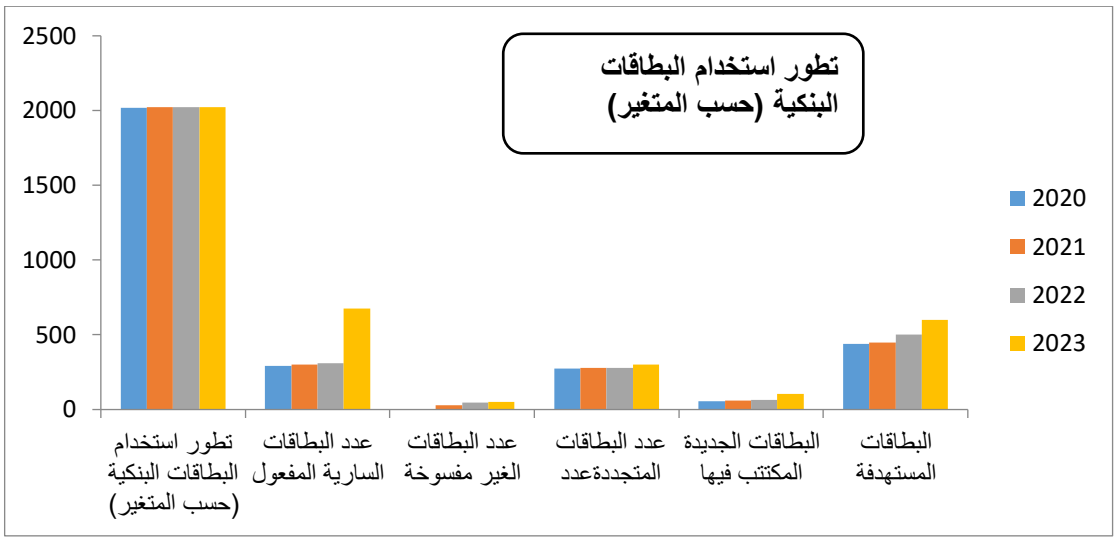
الجدول رقم 13: أهم البطاقات التي تم إنشاؤها والبطاقات التي تم تجديدها في البنك bna خلال سنتين 2020-2023

عدد البطاقات	2020	2021	2022	2023
عدد البطاقات السارية المفعول	290	300	310	676
عدد البطاقات الغير مفسوخة	0	30	45	50
عدد البطاقات المتجددة عدد	275	277	280	300
البطاقات الجديدة المكتتب فيها	57	60	66	105
البطاقات المستهدفة	441	450	500	600

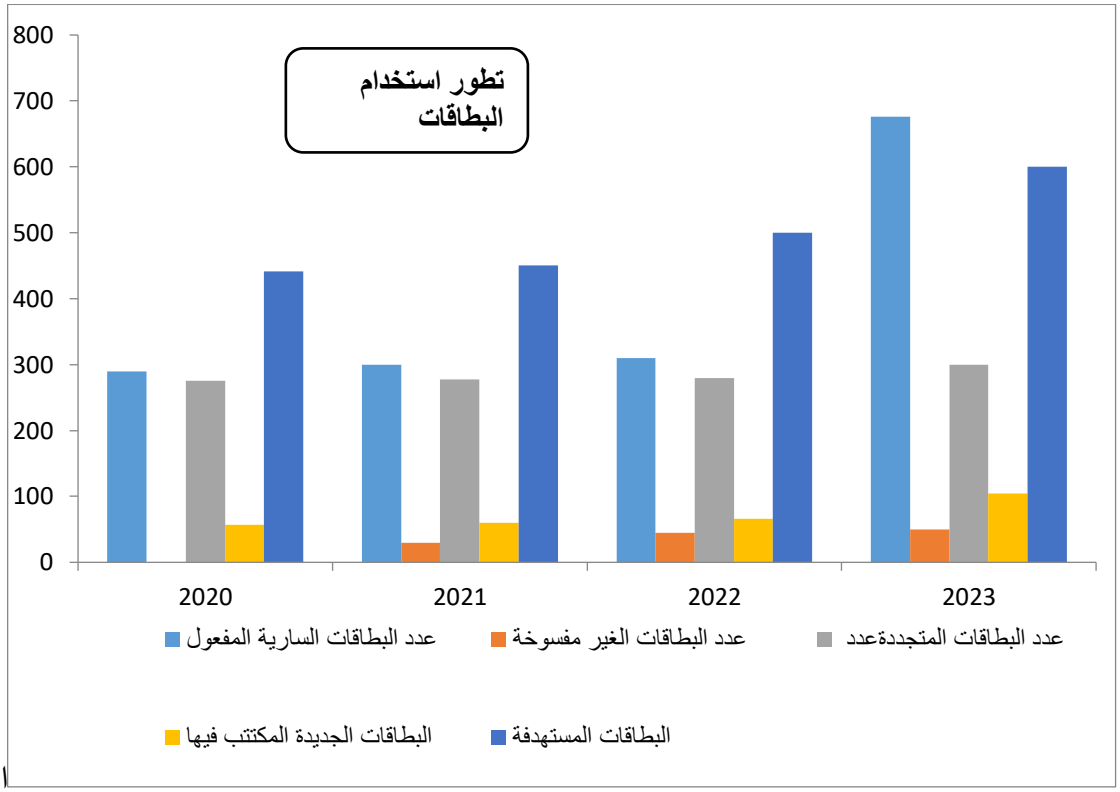
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على المعلومات المقدمة من طرف البنك 2023 _05_ 22

من خلال الجدول السابق نلاحظ أمر البطاقات الالكترونية التي تم إنشاؤها وتجديدها في الوكالة وتشمل العديد من الأقسام سنذكرها: عدد البطاقات السارية المفعول، عدد البطاقات غير المفسوخة، عدد البطاقات المتجددة، عدد البطاقات الجديدة المكتتب فيها، البطاقات المستهدفة خلال سنتين 2020 2023

الشكل رقم 14: أعمدة بيانية وبين نسبة التغييرات بطاقة الدفع الإلكتروني لسنة 2023/2020 (حسب المتغير



الشكل رقم 15: أعمدة بيانية وبين نسبة التغييرات بطاقة الدفع الإلكتروني لسنة 2023/2020



المصدر من إعداد الطالب بالاعتماد على الجدول رقم 13

تحليل وقراءة البيانات:

أعمدة بيانية: نلاحظ زيادة مستمرة في عدد البطاقات السارية المفعول على مدى السنوات المذكورة. بدءًا من 290 بطاقة في عام 2020، ارتفع عدد البطاقات إلى 300 في عام 2021، ثم إلى 310 في عام 2022، وأخيرًا ارتفع بشكل كبير إلى 676 بطاقة في عام 2023. يشير هذا النمو القوي إلى زيادة الاعتماد على استخدام البطاقات البنكية في العمليات المالية.

اما بالنسبة الزيادة السنوية:

هناك نمو متسارع في عدد البطاقات السارية المفعول بين عامي 2022 و2023، حيث ارتفعت بنسبة تقدر بحوالي 118.06٪، بينما كانت الزيادة السنوية في السنوات الأخرى أقل وتتراوح بين 3.33 ٪ و3.45٪.

- عدد البطاقات غير المفسوخة وفق لوكالة المدية بنك الوطني الجزائري على مدى السنوات المذكورة(2020-2023) نلاحظ

- يوضح المنحنى المقدم زيادة تدريجية في عدد البطاقات غير المفسوخة على مدى السنوات. في عام 2020، لم يكن هناك أي بطاقات غير مفسوخة وبالتالي نسبة البطاقات غير المفسوخة كانت 0٪ من إجمالي البطاقات.

، وهذا قد يعزى إلى العوامل التالية: نقص الوعي بفوائد واستخدامات البطاقات البنكية، وقلة الثقة في تكنولوجيا الدفع الإلكتروني، وعدم توافر البنية التحتية اللازمة.

- مع تطور التكنولوجيا وتعزيز الوعي العام بالبطاقات البنكية، ارتفع عدد البطاقات غير المفسوخة إلى 30 بطاقة في عام 2021، ونسبتها المئوية من إجمالي البطاقات 10٪.

يشير إلى زيادة في القبول والاعتماد على البطاقات البنكية كوسيلة للدفع.

- في عام 2022، ارتفع عدد البطاقات غير المفسوخة إلى 45 بطاقة في عام 2022، ونسبتها المئوية من إجمالي البطاقات هي14.5٪ (تقريبًا).

وهذا يمكن تفسيره بزيادة الثقة والقبول لدى العملاء والتجار والمؤسسات في استخدام البطاقات البنكية، فضلاً عن تحسين البنية التحتية للدفع الإلكتروني وتوافر خدمات مصرفية إلكترونية متقدمة.

- في عام 2023، ارتفع عدد البطاقات غير المفسوخة إلى 50 بطاقة، ونسبتها المئوية من إجمالي البطاقات هي 7.4٪ (تقريبًا).

وهذا يشير إلى استمرار النمو والتبني لاستخدام البطاقات البنكية في الجزائر، وتعززت الثقة والاعتماد على الحلول المالية الإلكترونية.

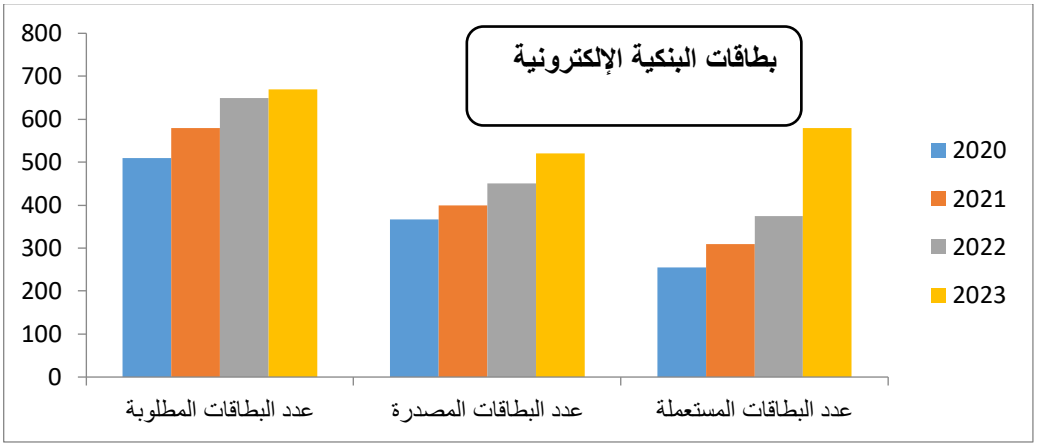
2. بطاقات البنكية الإلكترونية خلال الفترة 2020 2023

الجدول رقم 14: البطاقات الإلكترونية خلال الفترة 2020 2023 بتاريخ ماي 2023

عدد البطاقات	2020	2021	2022	2023
عدد البطاقات المطلوبة	510	580	650	670
عدد البطاقات المصدرة	367	400	450	520
عدد البطاقات المستعملة	255	310	375	580

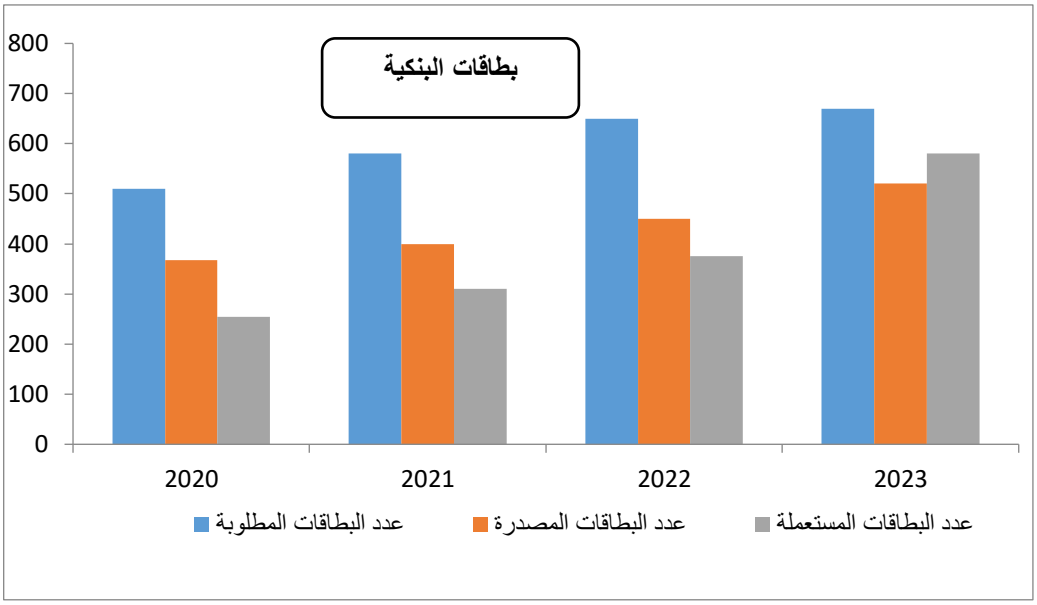
المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على المعلومات مقدمة من البنك

الشكل رقم 16: يوضح تطور البطاقات البنكية لدى البنك الوطني الجزائري bna وكالة المدينة خلال الفترة (2022 2023)



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على الجدول رقم 14

الشكل رقم 17: بطاقات البنكية الإلكترونية (حسب السنة)



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على الجدول رقم 14

- عدد البطاقات المتجددة على مر السنوات التالية نلاحظ:

في العام 2020، كان عدد البطاقات المتجددة 275 .في العام 2021، زاد عدد البطاقات المتجددة بنسبة طفيفة إلى 277، وهذا يمثل زيادة قدرها 0.73٪ عن العام السابق .في العام 2022، زاد عدد البطاقات المتجددة بمقدار 3 بطاقات إلى 280، وهذا يمثل زيادة قدرها 1.08٪ عن العام السابق .في العام 2023، زاد عدد البطاقات المتجددة بمقدار 20 بطاقة إلى 300، وهذا يمثل زيادة قدرها 7.14٪ عن العام السابق.

يمكننا ملاحظة أن هناك زيادة تدريجية في عدد البطاقات المتجددة على مر السنوات. على الرغم من أن الزيادة في العام 2021 و2022 كانت طفيفة، إلا أنها تعكس استمرارية التطور في استخدام وتجديد البطاقات البنكية. وفي العام 2023، حققت البطاقات المتجددة زيادة كبيرة بنسبة 7.14٪، مما يشير إلى زيادة في الطلب على البطاقات وتحسن في الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- عدد البطاقات الجديدة المكتتب فيها على مر السنوات، يمكننا إجراء نلاحظ

- في عام 2020، كان عدد البطاقات الجديدة 57 بطاقة. بالتالي، يمثل هذا حوالي 6.14% من إجمالي عدد البطاقات الجديدة المكتتب فيها على مر السنوات.

- في عام 2021، كان عدد البطاقات الجديدة 60 بطاقة. وبناءً على ذلك، يمثل حوالي 6.45% من إجمالي عدد البطاقات الجديدة.
- في عام 2022، كان عدد البطاقات الجديدة 66 بطاقة. وبالتالي، يشكل حوالي 7.10% من إجمالي عدد البطاقات الجديدة.
- في عام 2023، كان عدد البطاقات الجديدة 105 بطاقات. وبناءً على ذلك، يمثل حوالي 10.32% من إجمالي عدد البطاقات الجديدة.
- عدد البطاقات المستهدفة على مدار السنوات المذكورة (2020-2023)، نلاحظ:
- في عام 2020، كان عدد البطاقات المستهدفة هو 441.
- في عام 2021، زادت البطاقات المستهدفة إلى 450، مما يشير إلى زيادة بنسبة تقدر بـ2.04٪ مقارنة بالعام السابق.
- في عام 2022، زادت البطاقات المستهدفة إلى 500، مما يشير إلى زيادة بنسبة تقدر بـ 11.11٪ مقارنة بالعام السابق.
- في عام 2023، زادت البطاقات المستهدفة إلى 600، مما يشير إلى زيادة بنسبة تقدر بـ20٪.

بناءً على التحليل أعلاه، يمكننا ملاحظة زيادة تدريجية في عدد البطاقات المستهدفة على مدار السنوات المذكورة. تبلغ الزيادة الإجمالية في البطاقات المستهدفة خلال هذه الفترة 36.05٪. يُعزى هذا النمو إلى استراتيجية البنك في توسيع قاعدة عملائه واستهداف فئات مستهدفة جديدة

من خلال التحليل السابق يمكن القول إن وسائل الدفع الالكترونية في بنك الوطني الجزائري وكالة المدية تحققت لها نجاح نسبي واستجابة جيدة من قبل العملاء. إليك بعض النقاط التي توضح نجاح وسائل الدفع:

- زيادة العدد: يشهد عدد البطاقات زيادة مستمرة على مر السنوات، مما يشير إلى قبول واقبال العملاء على استخدام وسائل الدفع المقدمة من البنك.
- زيادة البطاقات الجديدة: تسجيل زيادة في عدد البطاقات الجديدة المكتتب فيها على مر السنوات، مما يعكس اعتماد المزيد من العملاء على وسائل الدفع الإلكترونية المقدمة من البنك.

- نمو البطاقات المتجددة: يشهد عدد البطاقات المتجددة زيادة طفيفة على مر السنوات، مما يدل على استمرارية استخدام العملاء لهذه البطاقات واستجابتهم لعملية التجديد.

ازدياد البطاقات السارية المفعول: يلاحظ ازديادًا في عدد البطاقات السارية المفعول على مر السنوات، وهذا يعكس نجاح وفعالية وسائل الدفع المستخدمة في تلبية احتياجات العملاء.

المبحث الثالث: معوقات استخدام وسائل الدفع الالكتروني في البنك الوطني الجزائري وأهم الحلول وكيف تعامل مع مخاطر البطاقة البنكية.

على الرغم من الجهود التي يبذلها البنك لنقل العديد من التقنيات الحديثة والاستفادة من التقنيات الجديدة التي أحدثتها الثورة الرقمية إلا أن هنالك العديد من التحديات والصعوبات التي يوجهها البنك

المطلب الأول: معوقات استخدام وسائل الدفع الالكتروني في البنك الوطني الجزائري

البنك الخارجي الجزائري كغيره من البنوك يواجه عدة مشاكل وعراقيل نذكر أهمها فيما:

الضعف البنية التحتية اللازمة لإقامة مثل هذه البشرية كنقص في الانترنت وكذلك نقص ما بين البنوك.

نقص التشريعات الضرورية لتسهيل انتشار الخدمات الإلكترونية وخصوصا متعلقة بالدفع الالكتروني.

عدم ثقة الزبون بي CIB، فمثله المفاهيم التقليدية مرسخه النقود.

غياب البحث والتطوير لتوظيف هذه الجمعية.

يرجع كذلك عدم إقبال الأفراد على التعامل المصرفي عبر الانترنت وايضا نقص الإعلام والاتصال في الشعب الجزائري عموما لا يملك ثقافة تكنولوجيا متطورة، فهو يخضع دائما للتعامل الشخص مع البنك

وجود ازمة ثقة بين العملاء والتجار وبين المؤسسات المالية التي تسير حساباتهم

مشكلة الأمية يجعل الاشخاص لا يثقون سوى في السيول النقدية وغير قادرين على استيعاب البطاقة البنكية

المطلب الثاني: الحلول لمواجهة أهم العراقيل التي تواجه البنك الوطني الجزائري

لابد من تبني استراتيجيات وسياسات كحلول هذه العراقيل والمتمثلة فيما:

تتبنى استراتيجيات تسويقية جديدة هدفها تعريف البنك بالبطاقات الالكترونية وكذلك مميزاتها اهم استعمالاتها

تسريع وتحسين سيولة المبادرات هو عملية الدفع

تصميم استعمال الواسع لشبكة الانترنت

إعادة هيكلة التطلعات الداخلية والنظم المعلوماتية لدى البنك

تثمين الموارد البشرية عن طريق التكوين وتحسين المستوى

الاهتمام بالمناخ التشريعي الذي يلائم وسائل الدفع الحديثة المتعلقة بتنظيمها والتي يكون من اختصاص الدولة

ارتقاب بالعنصر البشري وذلك بتدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم البنكية

لابد من توضيح البيئة التشريعية والقانونية المتعلقة بتنظيم نظم الدفع الإلكتروني وذلك يبين القوانين التي تخص الجرائم 1

المطلب الثالث: تعامل البنك الوطني الجزائري BNA مع مخاطر البطاقة البنكية

إن إصدار البطاقة واستعمالها ينطوي على مخاطر عديدة يمكن تصنيفها كما يلي:

ضياع او سرقة البطاقة.

اساءة من طرف حاملها.

افلاس حامل البطاقة.

وبمواجهة هذه المخاطر يجب على البنك أن يتابع بانتباه سير حسابات زبائنه وأن يتخذ الإجراءات التالية إذا اقتضى الأمر لذلك:

1-تشديد الرقابة على حسابات الزبون حامل البطاقة

2-عدم تجديد البطاقة بالنسبة للبطاقة التي لم تنتهي مدة صلاحيتها

3-إجراء عملية اعتراض على البطاقة

ضياع أو سرقة البطاقة:

يمكن أن يتعرض حامل البطاقة للسرقة أو أن تضيع منه في حالات كثيرة يكمن الخطر في هذه الحالة في استعمال البطاقة من شخص ثالث قبل إكمال الزبون الإجراءات لتصريحه هو الاعتراض على ضياعها أو سرقتها وفي هذه الصدد فإن الإجراءات الواجب اتخاذها تتمثل في:

بالنسبة لحامل البطاقة:

تتمثل الإجراءات التي يمكن أن يتخذها حامل البطاقة سواء قبل تعرضها لسرقة أو ضياع أو بعد ذلك فيما يلي:

1-الاحتفاظ بالبطاقة في مكان أمن أو المحافظة على سرية الرقم الخاص به وعدم البوح به لأي شخص آخر كإجراء وقائي لتجنب حدوث السرقة أو ضياع البطاقة

2-التبليغ الفوري سواء عن طريق الهاتف أو برسالة خطية موجهة للوكالة البنكية وتطلب منه المعلومات التالية:

رقم البطاقة-اسم أو لقب حاملها-تاريخ انتهاء صلاحيتها

- سبب قيام حامل البطاقة بالاحترام مع تقديم الوثائق المثبتة

3- الإبلاغ الفوري للسلطات المختصة المحكمة بضياع البطاقة أو سرقتها لتحرر له وصلا يؤكد ذلك يتم إرسال الوصول إلى الوكالة التي تقوم بعملية الافتراض التي طلبها الزبون

إفلاس حاملها:

لمواجهة هذا الخطر فإن البنك يقوم ب:

بالحرص على مراقبة الرصيد الأدنى الذي يتوجب على الزبون أن يتركه في حسابه اجباريه لمواجهة مثل هذه الأخطاء

- كما يجب عليه أن تتابع بانتظام سير حسابات زبائنها الحاملين للبطاقة وتشديد المراقبة على الحسابات التي تشهد حركة كثيفة من عمليات سحب ودفع

خلاصة:

من خلال هذا الفصل حاولنا تطبيق الجانب الذي درس في الفصل النظري كما حاولت تحديد واقع وسائل الدفع الالكترونية المستخدمة في البنك الوطني الجزائري وقبلها قمت بإعطاء صورة عامة حول البنك الوطني الجزائري ونشأته، وقد استعنت في ذلك على جملة من التقارير السنوية للبنك الجداول والمراجع والمواقع الالكترونية، التي تمكن الباحثين والطلاب من أخذ صور جديدة عن قطاع البنوك في الجزائر.

وبعد ذلك حاولت التعمق في دراسة من خلال أخذ وكالة البنك الوطني الجزائري بالمدية قمت بتعريفها وإضافة إلى دراسة هيكلها التنظيمي إعطاء النظرة عن الوسائل الدفع الالكتروني الموجودة في الوكالة وتطور وتنافس عليها ومادي طلب عليها استخدامها ومدى طلب عليها.

خـــاتمة

في ضوء التحولات التكنولوجية التي تشهدها الاقتصاد العالمي، أصبح من الضروري على البنوك التجارية مواكبة هذا التطور وتطبيقه في عملياتها. فقد أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية لتلبية احتياجات العملاء ومتطلبات العصر.

تطور الاقتصاد الرقمي وانتشار شبكة الإنترنت أدى إلى ظهور أنظمة دفع إلكترونية حديثة ووسائل تتوافق مع هذا الاقتصاد الجديد. ورغم أن الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية لا تزال في مرحلة أولية من خلال استخدام بطاقات السحب وبعض التكنولوجيات الحديثة، إلا أن البنوك تسعى جاهدة لتعزيز الصيرفة الإلكترونية وتطويرها.

يتطلب تحقيق النجاح في هذا السياق التحكم في تقنيات الاتصال وحماية شبكة الإنترنت من التهديدات وضمان سرية جميع العمليات المصرفية. كما يتطلب الأمر الاعتماد على المعلوماتية ووسائل حديثة لتسهيل المعاملات التجارية والمالية بشكل سريع وفعال.

ومن خلال الدراسة التطبيقية ل البنك الوطني الجزائري ووكالة المدية BNA حاولت من خلالها معرفة إلى أي مدى نجاح وسائل الدفع الالكتروني في البنك من خلال قيامي ب جمع وتحليل التقارير السنوية ل بنك الوطني الجزائري والمعلومات المقدمة من طرف عمال وكالة المدية بنك الوطني الجزائري

اختبار الفرضيات:

فرضية الأولى: تطور وسائل الدفع الإلكتروني يؤدي إلى زيادة حجم المعاملات الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري.

يمكن أن يتسبب التطور المستمر لوسائل الدفع الإلكتروني في زيادة استخدامها من قبل العملاء في البنك الوطني الجزائري. تقدم هذه الوسائل السرعة والراحة في إجراء المعاملات المالية، مما يحفز المزيد من العملاء على استخدامها وبالتالي يتوقع زيادة حجم المعاملات الإلكترونية في البنك وبالتالي تثبت صحة الفرضية.

الفرضية الثانية: زيادة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني تؤدي إلى زيادة ربحية البنك الوطني الجزائري.

يتوقع أن زيادة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في البنك الوطني الجزائري تسهم في زيادة ربحية البنك. تعمل هذه الوسائل على تقليل التكاليف التشغيلية المرتبطة بالمعاملات

التقليدية وتعزز كفاءة العمليات المالية، مما ينعكس إيجابيًا على الأرباح المحققة من خلال زيادة حجم المعاملات الإلكتروني. ومع كل هذا لا يمكن اثبات صحة الفرضية تمام لان الربحية البنك لديها عدة عوامل تحددها .

الفرضية الثالثة تشير إلى أن زيادة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يمكن أن تؤدي إلى تحسين خدمة العملاء في البنك الوطني الجزائري. ومع ذلك، هذه الفرضية لم تثبت بشكل واضح حتى الآن، وتحتاج إلى المزيد من الأبحاث والدراسات للتأكد من صحتها.

قد تكون هناك عوامل أخرى تؤثر على تحسين خدمة العملاء في البنك، بغض النظر عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني. على سبيل المثال، قد تكون الجودة العامة للخدمة ومهارات الموظفين وسرعة استجابتهم للعملاء من بين العوامل الأساسية في تحسين خدمة العملاء.

نتائج الدراسة:

وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية، يمكن تحديد النتائج واستخلاص النتائج على النحو التالي:

- تم التوصل إلى أن تطور وسائل الدفع الإلكتروني يسهم في زيادة حجم المعاملات الإلكترونية في البنوك التجارية. يتم ذلك من خلال توفير سرعة وراحة للعملاء، مما يحفزهم على استخدام هذه الوسائل بشكل متزايد.
- تبين الدراسة أن زيادة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني تسهم في تحسين ربحية البنوك التجارية. يتم ذلك من خلال تقليل التكاليف التشغيلية وتعزيز كفاءة العمليات المالية، مما يؤدي إلى زيادة الأرباح المحققة من خلال زيادة حجم المعاملات الإلكترونية.
- ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار التحديات والمخاطر المحتملة المرتبطة بوسائل الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية. قد تشمل هذه المخاطر قضايا الأمان والاحتيال الإلكتروني، وينبغي أن يتم تبني إجراءات أمنية قوية لحماية العمل.

الإقتراحات والتوصيات:

- يوصى بأن يقوم البنك بتعزيز التوعية والتثقيف حول فوائد وسائل الدفع الإلكتروني للعملاء. يمكن تنظيم حملات توعوية لشرح الميزات والخدمات المتاحة عبر القنوات الإلكترونية وتوضيح كيفية استخدامها بأمان.

- ينبغي على البنك توفير تجربة مستخدم سلسة وسهلة للعملاء عبر وسائل الدفع الإلكتروني. يمكن تحسين واجهات المستخدم وتبسيط العمليات وتقديم دعم فني متاح عند الحاجة لضمان تجربة مريحة ومرضية للعملاء.

- ينبغي على البنك اتخاذ جميع التدابير اللازمة لضمان أمان البيانات والمعاملات المالية للعملاء. يمكن تبني تقنيات التشفير والمصادقة المتعددة العوامل والتحقق القوي للحد من مخاطر الاحتيال الإلكتروني.

- يوصى بتوسيع نطاق الخدمات المتاحة عبر الوسائل الإلكترونية، مثل الدفع الإلكتروني للفواتير، وتحويلات الأموال الدولية، والإشعارات المصرفية الفورية. يمكن أيضًا استكشاف تقنيات مبتكرة مثل الدفع البيولوجي (عبر البصمة أو التعرف على الوجه) لتعزيز الراحة والأمان.

- هذه هي أهم النتائج والتوصيات التي توصل اليها موضوع البحث وهذا الجهد يحتمل الصواب والخطأ، فما كان من الله ومن إرشادات وتوجيهات الأستاذ المشرف عن هذا العمل المتواضع، وما كان فيه خطأ فمنا لأنني في طور إنجاز البحوث العلمية.

آفاق الدراسة:

اقترح المواضيع التالية التي تخدم نفس مجال هذا البحث حيث لا يمكن الحكم على هذا العمل استطاع ان يلم بكافة جوانب الدراسة:

- تحسين تجربة العملاء من خلال استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك.
- زيادة الكفاءة المالية للبنوك التجارية باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني.
- تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على تحقيق الربحية للبنوك التجارية
- تحليل أمن وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية.

قائمة المصادر والمراجع

1-الكتب:

1. إسماعيل إبراهيم عبد الباقي، " إدارة البنوك التجارية"، دار فيداء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2016.
2. إسماعيل أحمد الشناوي، عبد المنعم مبارك، اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 2254.
3. بوعتروس عبد الحق، الوجيز في البنوك التجارية عمليات تقنيات وتطبيقات، رئيس دائرة المحاسبة والجباية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة.
4. جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، دار الثقافة والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، 85.
5. حسن عبد العزيز حسن، اقتصاديات النقود والبنوك، دار الكتب للنشر والتوزيع، ط2، مصر، 1992.
6. حمداوي وسيلة، الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية، مدير النشر الجامعة قالمة، الجزائر، 2009
7. خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية والطرق المحاسبية الحديثة، دار وائل لنشر، عمان، 2000.
8. سلمان بوذياب، اقتصاديات النقود والبنوك، دراسة في النقود والبنوك المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان،
9. سعيد سيف النصر، دور البنوك التجارية في استثمار أموال العملاء، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2000.
10. شاكر قزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000م.
11. ضياء مجدي، الاقتصاد النقدي، مؤسسة شهاب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 278.
12. ضياء مجيد الموسوي، الاقتصاد النقدي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 1997.
13. عبد الحكيم كراجة، محاسبة البنوك، دار الصفاء، عمان، الأردن، 2000.
14. عبد الله جعفر نعمه، محاسبة المصارف وشركات التأمين، دار حنين، فلسطين، 1998.

15. فريدة بخراز يعدل، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي"، الطبعة الثالثة، ديوان الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر، 2007.
16. مجدي محمود شهاب، الاقتصاد النقدي، الدار الجامعية، مصر، 1990.
17. محمد إبراهيم عبد الرحيم، " اقتصاديات النقود والبنوك"، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2014،
18. محمد سعيد أنور سلطان، " إدارة البنوك "، دار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2005.
19. محمد صالح الحناوي، عبد الفتاح عبد السلام، المؤسسات المالية – البورصة والبنوك التجارية، الدار الجامعية، مصر 2000.
20. مفتاح صالح معرفي فريدة، البنوك الإلكترونية، الإدارة منتدى الأعمال بسكرة بدون سنة نشر،
21. هشام جابو، إدارة المصارف، الشركة العربية المتحدة للتسويق ولتوريدات القاهرة، مصر، 2008:
22. زياد رمضان، محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن،2003.
23. أنس البكري، وليد الصافي، " النقود والبنوك (بين النظرية والتطبيق)"، دار المستقبل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009،

المجلات:

1. بصري محفوظ،، الدفع الإلكتروني الجزائري كألية لتطوير وسائل الدفع الجديدة، المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية ،المجلد 11، العدد 04، 2019.
2. بورحلة سارة، نور الدين قدوري، فعالية آليات الدفع الإلكترونية في الجزائر الواقع والتحديات، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، العدد 02، ديسمبر 2019، جامعة الجزائر 3، جامعة ميلة.
3. زيان رمضان، الغدارة المالية المصرفية، ط2، دار الصفاء، عمان، الأردن، 199.
4. سمية عباسية، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري، الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية، مجلة العلوم الإنسانية العدد 6، ديسمبر 2016 جامعة أم البواقي، الجزائر.
5. السيد متولي عبد القادر، اقتصاديات النقود والبنوك، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2010،
6. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.

7. عبد الرحيم وهيبة، تقييم وسائل الدفع الالكترونية ووسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 2، 2010.
8. عزت قناوي، أساسيات في النقود والبنوك، دار شعاع للنشر والتوزيع والعلوم.
9. محمد توفيق سعودي، " الوظائف التقليدية للبنك التجاري"، دار الأمين للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2002.
10. محمود حامد محمود عبد الرزاق، اقتصاديات النقود والبنوك الإسلامية، الدار الجامعية، ط1، مصر، الإسكندرية، 2013.
11. منير إسماعيل أبو شاور، أمجد عبد المهدي مساعدة، نقود والبنوك، المكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011.
12. منير الجنبيهي، التبادل الإلكتروني في البيانات، الطبعة الثالثة، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2006.
13. نعيمة مولفرعة، خلال وسائل الدفع التقليدية الإلكترونية، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، تيارت، العدد 6 31 اكتوبر 2017.

3 **رسائل العلمية**:

14. آيت زيان كمال، حورية آيت زيان، منتدى حول الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مركز جامعة خميس مليانة، الجزائر.
15. اعتماد التجارة الإلكترونية المنعقدة في 23 أبريل 2011 في جامعة
16. بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية، زيادة القدرة للبنوك الجزائرية، مطروحة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 2005 2006،
17. بن بونو مصطفى، دور وسائل الدفع الإلكترونية وانعكاسات على البنوك، مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص نقدي وبنكي، جامعة مستغانم، 2017.
18. بودي عبد القادر، بودي عبد الصمد، تكنولوجيا الإنترنت كأداة لتميز الخدمات الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر.
19. دوخان شهرة، عباس لبني، دور وسائل الدفع الحديثة في تسوية المعاملات المالية في البنوك التجارية، واقع وآفاق، دراسة بنك الجزائر الخارجي وكاله جيجل،043 مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، جامعة جيجل، 2019. 2020.
20. سارة محي، تحديات وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، مذكرات ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ام البواقي، الجزائر، 2013 2014.

21. عامر باشير، تحديث البنوك التجارية، دراسة حالة الجزائر مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص نقود مالية وبنوك، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر.
22. لمين علوطي، قاسمي حورية، دور الدفع الإلكتروني في تطوير السياحة الإلكترونية في الجزائر، مداخلة ضمن ملتقى وطني افتراضي حول الدفع الإلكتروني في الجزائر تحديات الحاضر ورهانات المستقبل في جامعة يحي فارس بالمدية 14 أكتوبر 2020.
23. المصرفية مع الإشادة للبنوك الجزائرية واشكالية اعتمادها التجارة الإلكترونية في الجزائر منعقد يومي 26-27 أفريل 2011، المركز الجامعي خميس مليانة الجزائر.
24. وهيبة عبد الرحيم خلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية الإلكترونية، دراسة حالة الجزائر ماجستير، جامعة الجزائر، 2005، 2006.

25. صالح الياس، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول حصلت نظام الدفع في البنوك الجزائرية إشكالية
26. صالح الياس، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في غير وجود وسائل الحديثة، مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر المركز الجامعي خميس مليانة، 26 27-4 -2011.

الموقع :

.WWW.BNA.DZ

الملاحق

الملحق رقم (01):



الملحق رقم (02): البطاقة الذهبية



الملحق رقم (03): البطاقة الكلاسيكية



الملحق رقم (04): الوزع الآليGAB



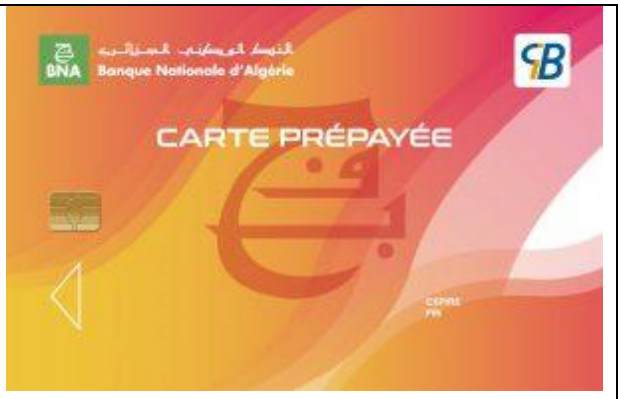
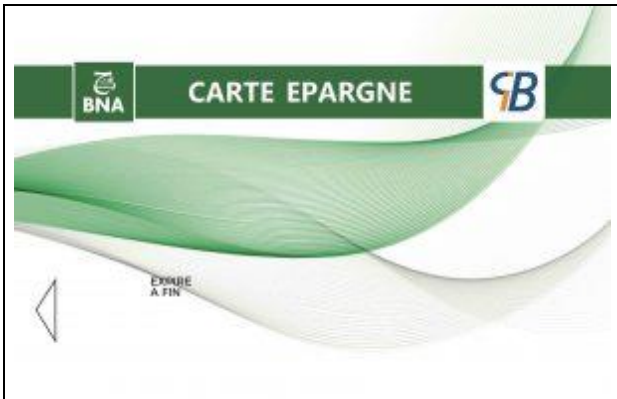
الملحق رقم (05): جهاز الدفع الالكترونيTPE النقال .

البنك الوكني الجزائري
BNA Banque Nationale d'Algérie

جهاز الدفع الإلكتروني



الملحق رقم (06): أنواع البطاقات البنكية.

	
بطاقة بنكية مسبقة الدفع	**بطاقة توفير بالفائدة**
	
بطاقة توفير بدون فائدة	**بطاقة توفير للقصر بالفائدة**
	
بطاقة توفير للقصر بدون فائدة	**بطاقة النخبة**

الملحق رقم (07):

