جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة بعنوان:

دور الصيرفة الالكترونية في تحسين اداء البنوك التجارية
دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR

مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي و بنكي

من اعداد الطلبة:

وعيل زكية

بحوت ابراهيم

تحت اشراف الاستاذ:

فلاق علي

	اللجنة المناقشة	الصفة
01	فلاق علي	مشرفا
02	غزغازي عماد	ممتحنا
03	كحلة عبد الغاني	رئيسا

السنة الجامعية: 2022-2023

شكر و تقدير

على إثر هذا العمل أشكر الله عز وجل الذي بنعمته تتم الصالحات

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه ملء السموات وملء الأرض وما بينهما وأصلي

وأسلم على سيدنا محمد عدد ما كان وعدد ما يكون وعدد الحركات والسكون

أتوجه بالشكر و الامتنان إلى أستاذي المشرف "علي فلاق".

كما لا يفوتني أن أشكر لجنة المناشة الذين سأنال شرف مناقشتهم لبحثي

فلكم مني كل الشكر والتقدير

اهـــداء

الحمد لله و الصلاة على الحبيب المصطفى واهله وسلم تسليما كثيرا

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا أما بعد:

اهدي عملي هذا الى مصدر الأمان و ظهري المتين, الى درعي الذي به احتمي الى

"ابي الغالي" حفظه الله وألبسه ثوب الصحة والعافية, وزوجته الكريمة "خديجة"

الى روح امي الغالية واختي الطاهرتين "اللهم اسكنهما فسيح جناتك"

الى اولادي نور عيني واعز الناس على قلبي: سلمى , اسماء ,اسامة

الى فلذة كبدي و حب قلبي :محمد امين "مينو"

الى من كان لي عونا و ساندني, اكن له كل الاحترام هشام و والدته الكريمة

الى زميلي و من رافقني في الدراسة ابراهيم بحوت

اهـــداء

اللهم صلي وسلم على صاحب الشفاعة سيدنا محمد النبي الكريم وبعد:

أهدي ثمرة دراستي إلى:

والدي الكريم حفظه الله و اطال في عمره

الى روح امي الطاهرة اسكنها الله فسيح جناته

الى كل من اختي فريدة و زوجها الكريم جمال

اختي لامية و زوجها الكريم علي

اختي سهام و زوجها الكريم سيد علي

كما لا انسى اخي العزيز "سفيان"

الى زوجة ابي الكريمة

الى زميلتي التي رافقتني في مشواري الدراسي "زكية وعيل"

الملخـــص:

يشهد العالم تطورا كبيرا في مجال الصناعة المصرفية حيث تحولت العديد من الأجهزة المصرفية في العالم إلى أنظمة الصيرفة الإلكترونية في التعامل مع الأطراف المختلفة، وذلك من اجل رفع مستوى الأداء المقدم من طرف البنوك للحصول على درجة عالية من المتعاملين وتحقيق مردودية مالية أكبر، حيث شرعت الجزائر وكغيرها من الدول العربية في إصلاح منظومتها البنكية وادخال نظم وآليات الصيرفة الإلكترونية عليها، فقامت بمجموعة من الخطوات الهامة نحو تطوير البنية التقنية للمنظومة البنكية، غير أنها لا تزال لم ترقى للوضع الذي يشهده هذا القطاع.

حيث تلعب الصيرفة الإلكترونية دورا كبيرا في تحسين الأداء في البنوك التجارية، وذلك بفعل استعمال آليات الصيرفة الإلكترونية في التعاملات اليومية للبنك، ولكن هذا التحسن يعتبر جيدا ، وذلك بفعل اعتماد البنوك التجارية الجزائرية على الأنظمة البنكية الإلكترونية في الآونة الأخيرة.

الكلمات المفتاحية : الخدمات الالكترونية ، البنوك التجارية ،الدفع الالكتروني

Abstract

The world is witnessing a great development in the banking industry, as many banking devices in the world have turned to electronic banking systems in dealing with different parties, in order to raise the level of performance provided by banks to obtain a high degree of customer satisfaction and achieve greater financial profitability. Algeria, like other Arab countries, has reformed its banking system and introduced electronic banking systems and mechanisms to it. It has taken a number of important steps towards developing the technical infrastructure of the banking system, but it is still not up to the situation witnessed by this sector. Where electronic banking plays a major role in improving the performance of commercial banks, due to the use of electronic banking mechanisms in the daily transactions of the bank, but this improvement is considered good, due to the reliance of Algerian commercial banks on electronic banking systems in recent times.

Keywords: electronic services, commercial banks, electronic payment

الفهرس

العنـــــــــــوان	الصفـحة
الشـــــكر والتقـديـــر	
الاهـــــــداء	
الملـخـــــص	
الفهـــــــرس	
قائمـــة الاشـكـــال	
قائمـــة الجـــداول	
المقـدمـــة العـــامة	ا.ب.ج.د.ه
الفصل الاول: الاطار النظري للصيرفة الالكترونية	
المقدمة التمهيدية للفصل الاول	-1-
المبحث الاول:ماهية الصيرفة الالكترونية	02
المطلب الاول: تعريف الصيرفة الالكترونية و تطويرها	02
المطلب الثاني: خصائص الصيرفة الالكترونية و اهدافها	05
المطلب الثالث: مستويات اعمال الصيرفة الالكترونية و عوامل نجاحها	07
المطلب الرابع: مزايا و مخاطر الصيرفة الالكترونية	10
المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكتروني	14
المطلب الاول: تعريف وسائل الدفع الالكتروني	14
المطلب الثاني: خصائص وسائل الدفع الالكتروني واهم مميزاتها	15
المطلب الثالث: انواع و اطراف وسائل الدفع الالكتروني	17

المطلب الرابع: مزايا و عيوب الدفع الالكتروني	19
خاتمة الفصل الاول	21
الفصل الثاني: مفاهيم اساسية حول البنوك التجارية	
المقدمة التمهيدية للفصل الثاني	23
المبحث الاول: عموميات حول البنوك التجارية	24
المطلب الاول: تعريف البنوك التجارية	24
المطلب الثاني: وظائف و اهداف البنوك التجارية	25
المطلب الثالث: انواع البنوك التجارية	30
المطلب الرابع: دور البنوك التجارية في التنمية الاقتصادية	35
المبحث الثاني: تطوير و عصرنة انظمة المعلومات و الدفع بالجزائر	36
المطلب الاول: البطاقات الدفع بين البنوك في بالجزائر CIB	36
المطلب الثاني: نظام الدفع للمبالغ الكبيرة RTGS	40
المطلب الثالث:الشيكات و خدمات المقاصة الالكترونية	42
المطلب الرابع:الوسائل المستخدمة في توزيع المنتجات البنكية المعاصرة	45
خاتمة الفصل الثاني	49
الفصل الثالث: دراسة تطبيقية حول دور الصيرفة الالكتروني في بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR	
المقدمة التمهيدية للفصل الثالث	51
المبحث الاول: تقديم عام لبنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR	52
المطلب الاول: نشاة و تعريف بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR	52
المطلب الثاني: مهام و اهداف بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR	54
المطلب الثالث: موارد بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR	56

المطلب الرابع:الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR	58
المبحث الثاني: الخدمات الالكترونية المقدمة من بنك BADR	61
المطلب الاول: خدمات الصيرفة الالكترونية	61
المطلب الثاني: بطاقات الائتمان المعمول بها في بنك BADR	63
المطلب الثالث: خدمات بنك الانترنت لبنك BADR	66
المطلب الرابع: منهجية وتحليل الدراسة التطبيقة لبنك BADR	67
خاتمة الفصل الثالث	81
الخاتمة العامة	82
الملاحق	84

فهرس الجداول

الجـــدول	العنـــــوان	الصفحـــــة
01	الموزع الالي للاوراق DAB	45
02	الشباك الالي للاوراق GAB	46
03	نهائي نقطة البيع الالكترونية TPV	47
04	اجابات افراد العينة حول جودة الخدمات (بصفة عامة)	70
05	اجابات افراد العينة حول الامانة و الثقة	71
06	اجابات افراد العينة حول الخدمة التي يقدمها الصراف الالي	72
07	اجابات افراد العينة حول الصيرفة عبر الهاتف النقال	74
08	اجابات افراد العينة حول الصيرفة عبر شبكة الانترنت	75
09	مفردات العينة حسب متعيرات الجنس	76
10	مفردات العينة حسب متغيرات العمر	77
11	مفردات العينة حسب متغيرات المهنة	78
12	مفردات العينة حسب مفردات عدد سنوات التعامل مع البنك	79

فهرس الاشكال

الشكـــــل	العنـــــــوان	الصفـحـــة
01	الهيكل التنظيمي لبنك BADR	58
02	مفردات العينة حسب متغيرات الجنس	76
03	مفردات العينة حسب مفردات العمر	77
04	مفردات العينة حسب متعيرات المستوى التعليمي	78
05	مفردات العينة حسب متغيرات المهنة	79
06	مفردات العينة حسب متغيرات عدد سنوات التعامل مع البنك	79


المقدمة

مقدمة عامة:

يشهد العالم اليوم تحديات كثيرة ومتنوعة من اهمها ثورة التكنولوجيا, التي تعتبر من أبرز سمات العصر الحديث , حيث امتدت تأثيراتها إلى مختلف المجالات سواء المالية أو الاقتصادية أو الاجتماعية وحتى الثقافية، كما تعد المؤسسات المالية والمصرفية واحدة من القطاعات التي امتد اليها هذا التطور، مما استوجب تبني إستراتيجية لتطوير بنيتها .

ونتيجة لاستفادة البنوك من التطور التكنولوجي أصبحت الصيرفة الاليكترونية فرصة لزيادة ربحية وحصة البنك السوقية باستخدام المزيد من أدوات ومجالات الصيرفة الاليكترونية وتؤكد الأبحاث العلمية أهمية الاستثمار في الخدمات المصرفية المرتكزة على التكنولوجيا الحديثة ، و ان مستقبل المصرف لا يعتمد فقط على خدمة الزبون من خلال الفروع الموزعة في مختلف المناطق بل على البيئة التكنولوجية الحديثة حيث يعتاد الزبون على استعمال الوسائل التقنية المختلفة في العالم المصرفي مثل اجهزة الصراف الآلي والبنك الناطق والبنك الخلوي وبنوك الانترنت ونقاط البيع وأدوات التحويل الاليكتروني للأموال والتي أصبحت القنوات الرئيسة لخدمة العملاء .

فالبنوك الالكترونية بمعناها الواسع ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية فحسب بل موقعا ماليا تجاريا، وإداريا، واستشاريا شاملا، له وجود مستقل يتم التعاقد معه للقيام بخدمات أو تسوية المعاملات أو إتمام الصفقات على مواقع الكترونية وهو ما يمثل أهم تحدي في ميدان البنوك الالكترونية وتظهر المنافسة قوية بين البنوك التجارية والمؤسسات المالية وبين مؤسسات الكبيرة والصغيرة ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمة البنوك واختيار الأنسب منها .

وفي هذا الإطار بادرت بعض المؤسسات المصرفية والمالية في الجزائر, على غرار البنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR بتطوير شبكات إلكترونية للدفع منتشرة في نقاط متعددة من التراب الوطني, خاصة مع دخول تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مما أدى إلى تقديم خدمات مصرفية مميزة تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

- **اشكالية البحث:**

ومن خلال ما سبق ذكره يمكن طرح الإشكال الرئيسي كالآتي:

إن البنوك في الجزائر تواجه التطورات التكنولوجية الحاصلة من أجل تحسين خدماتها المصرفية، ولأجل ذلك وفي الوقت الذي تعتبر فيه الصيرفة الالكترونية وجه من أوجه التقدم والتطور الإيجابي يمكننا طرح الإشكالية التالية:

*** ما مدى مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين اداء البنوك التجارية عامة وبنك الفلاحة و التنمية الريفية لولاية المدية ؟**

و حتى يسهل لنا التحكم في جوانب الموضوع ارتأينا إلي تجزئة الإشكالية الأساسية إلي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالصيرفة الالكترونية؟.
- كيف يمكن تقييم وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية؟.
- ماهي اهم الاجراءات التي ساهمة في تطوير الاداء البنكي؟.
- ما مدى اقبال العملاء على تسوية معاملاتهم الكترونيا ببنكBADR ؟.

- **فرضيات الدراسة:**

- تتمثل الصيرفة الإلكترونية في إتباع الأساليب الحديثة في النشاط المصرفي، وكذا تسوية مختلف العمليات بوسائل دفع حديثة وخدمات مميزة تقلص من الوقت والتكاليف.
- تعتمد البنوك التجارية على تسوية معاملاتها الكترونيا بالدرجة الأولى على وسائل الدفع الحديثة كبطاقة الدفع.
- تسعى البنوك التجارية الى تبني الصيرفة الالكترونية في توسيع مجال تعاملاتها لتحقيق اداء بنكي افضل.
- يمكن أن لا يقبل العملاء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تسوية معاملاتهم الكترونيا نظرا لعدم معرفتهم بمزايا وخصائص وسائل الدفع الالكتروني.

- **أهمية الدراسة:**

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الدور الذي تلعبه الصيرفة الالكترونية ووسائل الدفع في البنوك التجارية وضرورة مواكبة التطور المصرفي الذي يعتبر دعامة التطور الاقتصادي فأصبح من المهم اختيار التقنيات والوسائل والانظمة التي تحقق للبنوك عوائد وأرباح من جهة وتقلل تكاليفها وأخطائها من جهة أخرى وبالمقابل تحقق رضا الزبائن وراحتهم.

- **اهداف الدراسة:**

توجد جملة من الأهداف التي نحاول الوصول إليها من خلال دراستنا هذه:

- ابراز الدور الذي تساهم فيه خدمات الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- محاولة تسليط الضوء على الصيرفة الإلكترونية وأهم آلياتها بإعتبارها من المواضيع الحديثة.
- التعرف على خدمات الصيرفة الالكترونية ببنك الفلاحة و التنمية الريفية.

- **اسباب اختيار الموضوع:**

من أهم الأسباب التي أدت بنا إلى اختيار هذا الموضوع هي:

- ارتباط الموضوع مع تخصص المدروس اقتصاد نقدي و بنكي.
- قلة البحوث في هذا الموضوع نظرا لحداثته.
- ارساء الثقافة المصرفية الالكترونية لدى المتعاملين البنكيين.
- الاهتمام الكبير الذي تحظى به البنوك الإلكترونية في الآونة الأخيرة.
- قلة التعامل بوسائل الدفع الالكتروني في الجزائر رغم أهميته في تحسين الخدمات المصرفية.

- **منهج و ادوات الدراسة:**

لقد اعتمدنا في بحثنا هذا على مزيج من المنهج الوصفي و المنهج التحليلي وذلك بالالمام بالمفاهيم و العناصر الاساسية المتعلقة بالوضوع المعالج حيث قمنا بعرض كل ما

يتعلق بالبنوك التجارية وأهم الخدمات المصرفية الحديثة وكذلك الصيرفة الإلكترونية وأهم مزاياها والمخاطر الناجمة عنها والخدمات التي تقدمها، ثم انتقلنا إلى المنهج التحليلي من خلال دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وتوضيح أهم الخدمات التي يقدمها البنك.

- **الدراسات السابقة:**

- دراسة حورية جنان (2013/2012) قدمت لنيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، بعنوان" **:دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية** ، "هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي تلعبه الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية وذلك من خلال التطرق إلى: نشأتها، تعريفها، إبراز مختلف آلياتها بالإضافة إلى مزايا ومشاكل التي تواجهها.
- دراسة بريكة السعيد (2011-2010) أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص بنوك وتأمينات، علوم إقتصادية، بعنوان :"**واقع الصيرفة الالكترونية وأفاق تطورها في الجزائر**"، حيث توصلت إلى أن عمليات الصيرفة الالكترونية وسيلة جديدة من وسائل المعاملات المصرفية فيما بين البنك وزبائنه كنتيجة حتمية فرضها التطور التكنولوجي، كما تمثل الصيرفة الالكترونية نقل كافة آليات الإدارة على الشبكة بيسر بما يحقق سرعة في الأداء و يوفر الوقت و الجهد على العملاء.
- دراسة أمينة بركان،(2013-2014), لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، بعنوان: "**الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز البنكي- حالة الجزائر**-", هدفت هذه الدراسة الى معرفة السمات العامة للصيرفة الالكترونية ,وكذا تقديم الطرق الحديثة لتطوير الخدمات المصرفية و جعلها ذات جودة عالية, كما أن الاعتماد على الصيرفة الإلكترونية يؤثر إيجابا على كفاءة وفعالية البنك من خلال زيادة ربحيته وتحسنٌ العلاقة مع عملائه، وتعتبر تجربة الجزائر مع الخدمات البنكية الإلكترونية تجربة فتية فلا يمكن الحكم عليها لا بالفشل ولا بالنجاح إذ أن إقبال المواطن على هذا النوع من الخدمات يعرف تحسنا مستمر ولو كان بصفة بطيئة، لأن التعامل وفق هذا النمط الجديد يتطلب توجيه سلوكهم نحوه و هذا من اصعب الامور نظرا لتخوف الفرد من استعمال التقنيات الحديثة.

- **صعوبات الدراسة:**

اثناء إعدادنا لهذا البحث، وكغيرنا من الباحثين واجهتنا بعض الصعوبات نرى من الضروري ذكر بعضها:

- عدم قبول البنوك لطلب التربص السبب الذي أخرنا من إجراء الدراسة الميدانية.
- عدم توفر القدر الكافي من المراجع في المكتبة الجامعية خاصة الكتب وان وجدت فهي قديمة، ونظرا للتطور السريع الذي تعرفه تكنولوجيا المعلومات والإتصال بصفة عامة، وتكنولوجيا الانترنت بصفة خاصة فإن المعلومات الواردة في هذه الكتب تصبح عديمة الفائدة.
- ثقافة الإنغلاق التي مازالت تتبعها المؤسسات الجزائرية ورفضها للتعاون مع الطلبة الباحثين بحجة سرية المعلومات.

- **هيكل الدراسة:**

للاجابة على التساؤل الرئيسي والوصول إلى الأهداف المرجوة من البحث، وفق منهجية تتلاءم مع طبيعة الموضوع، تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول تتقدمهم المقدمة وتليهم الخاتمة.

- حيث تناولنا في **الفصل الأول** الذي جاء بعنوان: الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية، حيث إشتمل على مبحثين ,قدمنا فيها على التالي, مدخل إلى الصيرفة الإلكترونية، حيث نقوم بعرض تعريف الصيرفة الإلكترونية وتطورها عبر التاريخ، كذلك أهم أهداف وخصائص الصيرفة الإلكترونية، بالإضافة إلى مستويات اعمالها وعوامل نجاحها، إضافة الى المزايا والعيوب المرتبطة بها,اما المبحث الثاني سنتناول فيه وسائل الدفع الإلكتروني.

- اما في الفصل الثاني تطرقنا للمفاهيم الأساسية للبنوك التجارية من تعريف وأنواع ووظائف وأهداف وأيضا أهمية هذه البنوك ودورها في التنمية الاقتصادية، اما المبحث الثاني فتطرانا الى تطوير و عصرنة انظمة المعلومات بالجزائر.

- اما بالنسبة للفصل الثالث قمنا بدراسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية الذي قسمناه الى مبحثين حيث يرتكز البحث الأول على دراسة عامة للوكالة , اما المبحث الثاني خصصناه لمعرفة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك البدر BADR

الفصل الاول:
الاطار النظري للصيرفة الالكترونية

مقدمة تمهيدية للفصل:

لقد أصبح العالم اليوم يشهد تغيرات واسعة النطاق ، نتيجة التطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والتي انعكست على كافة نواحي الحياة وقطاعاتها المختلفة, بما فيها قطاع المصارف والتي نراها تتسم بميزة التنافسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأمر الذي أدى ويؤدي إلى تغيرات و تطورات مستمرة دعت إلى الاستغناء عن بعض الخدمات التقليدية بخدمات إلكترونية حديثة.

ولعل هذا ما أدى بالمؤسسات المصرفية خاصة والمالية عامة بالإتجاه نحو تقديم نوع جديد من الخدمات يتماشى مع ما أصبحت تتسم به سوق الصيرفة , ونتيجة لاستفادة البنوك من التطور التكنولوجي أصبحت الصيرفة الالكترونية فرصة لزيادة ربحية وحصة البنك السوقية

ومن خلال هذا الفصل سوف نحاول التطرق إلى الصيرفة الالكترونية من خلال مبحثين

المبحث الاول:ماهية البنوك الالكترونية .

المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكتروني.

المبحث الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية

يعتبر العمل المصرفي الإلكتروني من المواضيع التي تلقى اهتماما كبيرا وهذا راجع الى التطور التكنولوجي الذي نعيشه ، حيث ساهم هذا الاخير في تطور وتحسن جودة الخدمة المصرفية بالبنوك، مما جعل العمل المصرفي التقليدي للبنوك التجارية محل مراجعة واعادة تقييم من طرف المختصين والخبراء.

ومن أجل الإلمام بهذا الموضوع تطرقنا في هذا المبحث إلى أربع مطالب أساسية, المتعلـقة بالصيـرفة الالكـترونية ومراحل تطورها ,دوافع ظهورها بالإضافة إلى خصائصها وأهدافها، ومختلف مستويات أعمالها, كما سنتطرق الى بعض من مزايا وعيوب الصيرفة الالكترونية.

المطلب الأول: تعريف الصيرفة الإلكترونية وتطورها

1-تعريف الصيرفة الالكترونية:

تعبر الصيرفة الالكترونية أو ما يسمى "ebanking" من أحدث المواضيع البنكية التي تلقى اهتمام كبير من قبل المجتمع المصرفي الدولي نظرا للمزايا الكثيرة للبنك والعميل والاقتصاد الوطني، وفي ما يلي سوف نعرض مجموعة من تعاريف للصيرفة الالكترونية:

هي تقديم الخدمات والمنتجات البنكية التقليدية والحديثة للعملاء من خلال التحويل الالكتروني للأنشطة وتتضمن هذه العمليات مختلف الأساليب التي تمكن العملاء سواء كانوا أشخاص طبيعيين أو معنويين من الإطلاع على حساباتهم، ومعالجة صفقاتهم والحصول على معلومات حول مختلف الخدمات والمنتجات المالية[1] كما يمكن القول انها ممارسة الخدمة البنكية عبر الانترنيت[2]

[1]– محمود محمد أبو فروة، مسؤولية البنك المدنية عن عمليات التحويل الإلكتروني–دراسة مقارنة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن,2013 ص63.

[2]– أمينة بلقاسمي، إدارة مخاطر عمليات البنوك الالكترونية وفق لجنة بازل الثانية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر, العلوم الاقتصادية ,جامعة أم البواقي، 2013–2014, ص12–13.

من أحدث الوسائل في تقديم الخدمات والمنتجات البنكية، وهي تتكون من الأنظمة التي تسمح لعملاء البنك سواء الأفراد أو المؤسسات بالوصول إلى حساباتهم البنكية، وتنفيذ المعاملات المالية والحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات البنكية عبر شبكة عامة أو خاصة ومن ضمنها شبكة الانترنت.[1]

وتعرف الصيرفة الإلكترونية على أنها: " اجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية أي إستخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك إذا أمكنه القيام بالأعمال التي يريدها من بنكه من أي مكان وفي أي زمان[2]"

ويرى البعض أن مفهوم الصيرفة الالكترونية هي "كافة الأنشطة والعمليات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الالكترونية الهاتف والحاسوب وأجهزة الصراف الآلي والانترنت وغيرها، وذلك من قبل المصارف أو المؤسسات التي تتعاطى التحولات النقدية الكترونيا[3]

من خلال التعاريف السابقة يمكن إعطاء تعريف شامل للصيرفة الالكترونية بأنها إجراء العمليات المصرفية بشكل الكتروني وبذلك في مصارف افتراضية تنشأ لها مواقع الكترونية على الانترنيت لتقديم خدمات من سحب ودفع وتحويل الأموال حيث لا يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك.

[1]- السعيد يريكة، واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وأفاق تطورها في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص بنوك وتأمينات، علوم إقتصادية ، جامعة ام بواقي, 2010-2011, ص64.

[2]- وسيم محمد الحداد، شقيري موسى وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار الكسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، ط1 ,2018 , ص55.

[3]- ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الالكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسيع)، دار وائل للنشر والتوزيع،الأردن، ط1 ,2018,ص28.

2- التطور التاريخي الخدمات المصرفية الالكترونية:

تعود نشأة المصارف الالكترونية الى بداية الثمانينيات مع ظهور النقد الالكتروني حيث برز مفهوم Monétique الذي يعني تزاوج النخبة الالكترونية غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني يرجع في الواقع الى بدايات القرن الماضي في فرنسا (بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي) وفي الولايات المتحدة الأمريكية (بطاقات معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد) ومع ذلك كان لابد من الانتظار حتى الخمسينيات حتى يشهد العالم تحولا في هذه البطاقات حيث أصدر American express سنة 1958 بطاقات بلاستيكية والتي انتشرت على نطاق دولي في الستينيات.

وفي سنة 1968 أصدرت مجموعة من ثمانية بنوك بطاقة Bank Americard والتي التي تتحول في ما بعد الى شبكة Visaالعالمية كما تم في نفس العام إصدار البطاقة الزرقاء carte bleu من قبل ستة بنوك فرنسية

وفي نهاية السبعينات وبفصل ثورة الإلكترونيك تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية Pistes magnetiquesفي عدد من البلدان الصناعية حيث أصبحت البطاقة تحوي ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع.

منذ سنة 1986شرعت اتصالات فرنسا France télécomفي تزويد غرف الهاتف العمومي بأجهزة قارئة لبطاقات الذاكرةCartes mémoire ومع بداية التسعينات 1992 أصبحت كل البطاقات المصرفية (بطاقات الدفع أو سحب) في فرنسا برغوثيةDes cartes à puce وبالتالي فهي تسمح بالتعرف على سلامة البطاقة وعلى هوية صاحبها وهو ما يعد دعم كبير لأمن العمليات التي تجري بها[1]

[1] عثماني صبرينة , لكتيلة حنان, دور الخدمات المصرفية الالكترونية في الرفع من أداء البنوك التجارية, مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر, العلوم الاقتصادية ,جامعة محمد بوضياف لمسيلة, 2021-2022 ,ص13-14.

المطلب الثاني: خصائص الصيرفة الالكترونية و اهدافها

1-خصائص الصيرفة الالكترونية: تتميز الصيرفة الالكترونية بالخصائص التالية :[1]

- المساهمة في ارتفاع حدة التنافس في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية خاصة في ظل الارتفاع المتزايد لحجم و نوعية تلك الخدمات .
- المساهمة في نجاح التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصالات و أجهزة الحاسوب و البرامج المعلوماتية .
- تتميز عملياتها بالمرونة والسهولة والسرعة ، مما يتيح توسيع دائرة التعامل بها داخل المؤسسات المصرفية و المالية أو غيرها ومما يؤمن الحماية والتكامل بين المعلومات و الخدمات المصرفية الالكترونية .
- سهولة التواصل بين الداخل و الخارج من خلال شبكة الاتصالات التكنولوجية المتطورة مما يسمح بتخطي العقبات الجغرافية و الزمنية في انجاز الصفقات المصرفية والتجارية و المالية بشكل عام .
- الاستفادة من المعلومات المجمعة و المخزنة على شبكة الانترنت العالمية مما يؤدي إلى توسيع الاستثمارات في الداخل و الخارج على حد سواء .
- خدماتها تتم عن بعد دون وجود شخصي مباشر بين أطراف العلاقة المصرفية كونها خدمات عبر الحدود لا تعرف قيود جغرافية .
- خفض تكلفة الخدمات المصرفية بالمقارنة مع الوسائل الأخرى مما يساعد على انتعاش التجارة الالكترونية وزيادة فرص إنشاء العلاقات التجارية الدولية دون الحاجة لفتح أسواق جديدة وترويج الخدمات المصرفية واستقطاب العملاء و تسيير أعمالها و تلبية حاجاتها.
- امداد العملاء بالمعلومات عن أرصدتهم .
- تؤمن البنوك وسائل جديدة للإعلان عن خدماتها المصرفية و وتوفير الخدمات الممكنة ، بإدارة الأرصدة و تحويل الأموال الكترونيا.

[1] عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الالكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان.2007, ص155.

– تخفيض نفقات البنوك لإجراء بعض العمليات المصرفية ، مما يوفر تكلفة إنشاء فروع جديدة للبنك في المناطق البعيدة إذ أن تكلفة إنشاء موقع للبنك على الأنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يحتاجه هذا الفرع من بناء وأجهزة وصيانة وعنصر بشري و غيرها.

– توفير المزيد من فرص الاستثمار و بالتالي زيادة فرص العمل .

– تسهيل أجواء الأبحاث والدراسات ، ووضع خطط جديدة ، وكشف العقبات ومعالجة المشاكل بسرعة وسهولة و اقل تكلفة.

2– اهداف الصيرفة الالكترونية: من اهداف الصيرفة الالكترونية نجد:[1]

– تخفيض النفقات التي يتحملها المصرف لإجراء بعض المعاملات المصرفية المختلفة، دون الحاجة للانتقال إلى المصرف وهذا ما يؤدي إلى توفير تكلفة إنشاء فروع جديدة للمصرف في المناطق البعيدة.

–إن دخول المصارف العالمية شبكة الإنترنت وبما تملكه من قدرات على المنافسة، يلزم بالضرورة دخول المصارف العربية ومن بينها الجزائرية لهذه الخدمة لمواجهة التحديات الجديدة الناجمة عن المصارف الأجنبية لخدماتها وقيام العملاء وفقا لذلك بالمقارنة بين خدمات جميع المصارف لاختيار ما يناسبهم.

– تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات.

–إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي إلى تسيير التعامل بين المصارف وجعله متواصلا على مدار الوقت.

– اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية.

– قيام علاقات مباشرة بين المشتري والبائع.

– توفير المزيد من فرص العمل والاستثمار.

– استخدام الإنترنت في المصارف بشكل نافذة إعلامية وتعزيز الشفافية.

[1] العقلي سهام، شرفي زينب "واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية " دراسة حالة البنك الوطني الجزائري'. مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية، 2018–2019 ,ص36.

المطلب الثالث: مستويات اعمال الصيرفة الالكترونية وعوامل نجاحها

تقوم الصيرفة الالكترونية بأعمالها من خلال عدة مستويات، والتي تعتبر الأساس لنجاحها.

1.مستويات أعمال الصيرفة الإلكترونية

وفقا للدراسات العالمية وتحديدا دراسات جهات الإشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية، فإن هنالك ثلاث صور أساسية للبنوك الالكترونية على الانترنت، وحاليا هنالك ثلاثة مستويات أساسية من الخدمات المصرفية عبر الانترنت التي يجري استخدامها وهي:

1.1.الموقع المعلوماتي:

هو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية، أو ما يمكن تسمية بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي، ومن خلاله يقدم البنك معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.[1]

فالموقع المعلوماتي يمكن لعملاء البنك من الوصول إلى المعلومات العامة عن البنك وخدماته ومنتجاته المالية والبنكية، أما أهم المخاطر المرتبطة بإستخدام الموقع المعلوماتي فتشمل[2]:

• حصول العملاء على معلومات غير دقيقة أو غير كاملة حول المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك، أو حول أسعار منتجاته البنكية مما يترتب عليه إتخاذ العملاء لقرارات مبنية على معلومات غير مكتملة.

• تعرض العميل أو المؤسسة التي تتعامل مع مثل هذا الموقع إلى إنكشاف معلوماته المالية السرية في حالة عدم الفصل الدقيق والصحيح لهذا الموقع المعلوماتي عن الشبكة الداخلية للبنك.

[1] نهلة أحمد قنديل، رؤية تسويقية، بدون دار نشر، القاهرة، 2004، ص8.

[2] دغنوش العطرة، "استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقييم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، العلوم الاقتصادية , جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016-2017, ص115.

•عكس صورة سلبية للعامة في حالة تعرض الخدمات المقدمة من خلال هذا الموقع المعلوماتي للإنتهاك أو الإنقطاع لأسباب تقنية، مما يؤثر على توجه العملاء نحو استخدام مثل هذه المواقع أو الإعتماد عليها.

2.1. الموقع التفاعلي أو الاتصالي :

يمكن هذا النوع العميل من الإتصال ببنكه، من خلال إمكانية بلوغ أنظمة المعلومات الداخلية للمصرف لذا فإنه ينطوي على مخاطر أعلى نسبيا من سابقه، ومن الخدمات التي يعرضها ما يلي[1]:

– طلب كشف الحساب و طلب دفتر الشيكات.

– طلب قروض(نوع القرض، التعرف على العناصر المرتبطة بها كمعدل الفائدة، تاريخ الإستحقاق، طريقة صرف القرض وغيرها.)

– طلب العملات و الحصول على بطاقات مصرفية والقيام بمختلف العمليات المرتبطة بها.

3– 1 الموقع التبادلي وموقع المعاملات :

هذا هو المستوى الذي يمكن القول أن البنك يمارس فيه خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته و ادارتها و اجراء الدفعات النقدية و الوفاء بقيمة الفواتير و اجراء كافة الخدمات الإستعلامية واجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية.

كون الموقع التبادلي(Web Site Transactionne) يتضمن التبادل الإلكتروني لمعلومات العميل السرية والتحويل للأموال، فإن الخدمات المقدمة للعميل من خلال هذا الموقع تكون عرضة للمخاطر بشكل أكبر من تلك المترتبة على إستخدام الموقع المعلوماتي أو الموقع التفاعلي، وعليه فإن هناك مجموعة من القضايا التي يجب الإنتباه إليها للتخفيف من المخاطر المرتبطة بالموقع التبادلي، وأهم هذه القضايا:

• قضايا أمن المعلومات للعميل الذي يستخدم هذا الموقع، وضرورة إستخدام وسيلة دقيقة للتعرف على هوية العمل المستخدم لخدمات الموقع، وخاصة في حالة دخول عملاء جدد.

[1] ميهوب سماح، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه ,العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة ,2013–2014 ,ص78.

• الالتزامات المترتبة على البنك في حالة إجراء عمليات من خلال عملاء غير مصرح لهم بإستخدام هذا الموقع، وكيفية التعامل مع هذه الإلتزامات.

•الخسائر المترتبة على البنك نتيجة للخداع واساءة استخدام الموقع في حالة الفشل في التعرف على هوية العميل المستخدم.

• الانتهاكات المحتملة من قبل المستخدمين لقوانين وتشريعات معينة مثل قوانين مكافحة غسل الأموال، وقوانين مكافحة الإرهاب، وطبيعة الترتيبات الواجب على البنك إتخاذها لمنع مثل هذه الإنتهاكات والترتيبات الممكن إتخاذها في حالة وقوعها.

•عكس صورة سلبية للعامة، أو عدم تحقيق رضا العميل نتيجة للفشل في تنفيذ عملية معينة من خلال هذا الموقع بسبب إنقطاع في الخدمة على الموقع، أو إنقطاع الإتصال مع طرف ثالث للخدمة، وغيرها من المشاكل التقنية المرتبطة بخدمات الموقع التبادلي.[1]

2. عوامل نجاح الصيرفة الالكترونية:

إن إقامة نظام للصيرفة الالكترونية يقتضي الالتزام بجملة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد للعمل الالكتروني والتي تتمثل فيما يلي:

• وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالانترنت وفقا لأسس قياسية مع مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة.

• وضع خطط للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الالكترونية، بداية من وضع إستراتيجية على مستوى البنك المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية.

• وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل.

• العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على تنسيق بين الأطراف المتعاقدة.[2]

[1] بلحسن خولة, دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية "دراسة مقارنة بين بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك السلام لوكالة بسكرة", أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه ,العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة, 2019-2020, ص13-14.

[2] وسيم محمد الحداد، شقيري نوري موسى، مرجع سابق ,ص 75-76.

المطلب الرابع: مزايا ومخاطر الصيرفة الالكترونية

بالرغم من وجود العديد من مزايا الصيرفة الإلكترونية إلا أنها لا تخلو من المخاطر نذكر منها:

أولا: مزايا الصيرفة الالكترونية:

هناك مزايا عديدة لصيرفة الالكترونية نذكر منها:

1 –توفير الخدمات المالية للعملاء على مدار 24ساعة.

2 –تقديم معلومات حديثة عن حسابات العملاء, إجراء المعاملات بسرعة أكبر.[1]

4–الحصول على نصائح مالية من المصرف سواء من خلال البريد الإلكتروني أو بشكل مرئي من خلال الكاميرات.

بالإضافة إلى مزايا أخرى نذكر منها:

– **إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من المتعاملين:** تتميز الصيرفة الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء عبر العالم دون التقيد بمكان أو زمان، وتتيح لهم إمكانية طلب خدمة في أي وقت وهو ما يوفر الراحة للعميل، و يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

– **تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة:** نتيجة لانتشار التجارة الإلكترونية على مستوى العالم أصبحت هناك عمليات مصرفية جديدة لايمكن لأي مصرف أن يقوم بها إلا إذا كان مصرفا إلكترونيا، لما تتميز به العمليات المصرفية من سرعة في الأداء وهو مالا تستطيع المصارف التقليدية القيام به.

– **تخفيض التكاليف:** من أهم ما يميز الصيرفة الإلكترونية هو أن تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بأعمال الصيرفة التقليدية، ومن ثم فإن تقليل التكلفة و تحسين جودتها هي من عوامل جذب العميل.[2]

– **زيادة كفاءة أداء المصارف الإلكترونية:** نظرا لاتساع شبكة الإنترنت وسرعة إنجاز الأعمال

[1] لعقلي سهام، شرفي زينب ,مرجع سابق, ص36.

[2] جليدة ابتسام، عيلان بصيلة ,"الصيرفة الإلكترونية وأثرها على تحسين جودة الخدمات المصرفية ", مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم لاقتصادية، جامعة المدية,2014–2015 ,ص30.

بالمقارنة مع المصارف التقليدية، فقد أصبح من السهولة على المتعامل الاتصال بالمصرف عبر الإنترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وبكفاءة عالية، بدلا من انتقال المتعامل إلى مقر المصرف شخصيا.[1]

– **توفير خدمات البطاقة:** توفر الصيرفة الإلكترونية خدمات متميزة لرجال الأعمال والعملاء، ذوي المستوى المرموق على شكل بطاقات ائتمانية وبخصم خاص[2]

–**تحقيق الميزة التنافسية:** توفر عملية تسويق المصرف لخدماته من موقعه على الإنترنت فرص امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتاهله على مستوى المعاملات التجارية العالمية، كما تساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يمكن توظيفها في تعزيز العمليات المصرفية، كما أن توجه المصارف العالمية نحو شبكة الإنترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية تحفز المصارف الصغيرة نحو ضرورة الارتقاء على مستوى هذه التحديات، ووفقا لذلك فسيقوم المتعاملون بالمقارنة بين خدمات المصارف و الاختيار الأنسب، وبذلك تكون الإنترنت عامل منافسة قوية في جذب المتعاملين.[3]

ثانيا: مخاطر الصيرفة الالكترونية:

من اهم المخاطر التي نجدها في تقدبم العمليات المصرفية نجد:

1–المخاطر التقليدية:

هي مخاطر المتعلقة بأداء العمليات التقليدية والمتمثلة في خطر القروض، خطر السوق، مخاطر تبديل العملات، مخاطر السيولة وكذا العمليات البنكية الدولية، ويظهر أثر هذه المخاطر عند إنجاز العمليات البنكية الالكترونية، وتزداد شدتها على الانترنت، باعتبارها

[1] أمينة بركان ,"الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز الدصرفي" ,أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر،2013/2014, ص35.

[2] منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي, البنوك الإلكترونية, دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، بدون طبعة،2006 ,ص15.

[3] سارة مولاي مصطفى، دور رأس المال الفكري في تطوير الصيرفة الإلكترونية وانعكاس ذلك على جودة الخدمات المصرفية دراسة مقارنة بين وكالات المصارف العمومية والمصارف الخاصة بالمدية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم التجارية، جامعة المدية، 2018–2019, ص 13.

تعطي البنك فرصا أوسع لتقديم خدماته ومنتجاته البنكية، فهو يقوم بتوظيف أمواله في مناطق جغرافية واسعة حول العالم مما يزيد من عدد العملاء الذين يتعامل معهم.

2-المخاطر العملية: وتنتج هذه الأخطار لعدة أسباب نذكر منها:

- **عدم وجود حماية كافية للنظم الالكترونية:** وينشأ عن هذا الخطر خرق نظام الحماية الالكترونية للبنك وخصوصا في نشاطات الأموال الالكترونية، ويكون مصدر الخرق إما من داخل البنك أو يكون من قبل العملاء أو منشا المؤسسات الوسيطة في توزيع الأموال الالكترونية، وحتى تتفادى البنوك مثل هذه التجاوزات يمكنها الاتصال بمؤسسات متخصصة حول العالم تقدم حلولا ومعلومات عن وسائل الحماية من قراصنة الانترنت.
- **وجود خلل في عمل النظام الالكتروني:** يكون منشأ هذا الخلل إما عطل في النظام أو حدوث انقطاع فيه فلا يستجيب لمتطلبات المستخدمين له، أو يعمل النظام ببطء وكل ذلك راجع إلى سوء مراقبة برامج الكمبيوتر وعدم حل مشاكل صيانة النظام.
- **إساءة استخدام النظام من العملاء:** حيث تظهر أثار هذا الخطر نتيجة نقص المعرفة والالمام بالتكنولوجيا المستخدمة في الصيرفة الالكترونية وما ينتج عنها من هدر للحقوق وسرقة للأموال خاصة إذا قام أحد العملاء باستخدام رقم بطاقته في برنامج غير محمي قد يسمح للغير بالحصول على معلومات وافية عن حسابه.[1]

3-المخاطر القانونية:

تحتوي الصيرفة الإلكترونية على درجة عالية من المخاطر القانونية بالنسبة للمصارف، حيث نجد أبرز فكرة تطرح حاليا كون الصيرفة الإلكترونية يمكن ان تساهم في عملية غسيل الأموال وتمويل العمل الإجرامي و الإرهابي في العالم. وهذا كله ناجم من السرية التي توفرها هذه التقنية للمتعاملين، مما يستدعي التفكير في وضع إطار قانوني وتشريعي يحارب كل استعمال غير شرعي للصيرفة الإلكترونية، فضلا عن التنسيق

[1] منصف نزار , دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الاداء في البنوك التجارية(دراسة ميدانية في بنك القرض الشعبي الجزائري عين مليلة) , مذكرة لنيل شهادة الماستر , جامعة ام البواقي, 2015-2016, ص51-52.

والتكامل الدولي تضيق الخناق عن الاستعمال غير الشرعي وإنشاء وكالة خاصة للمراقبة. وهناك مخاطر أخرى مرتبطة بالنشاطات المختلفة للقرصنة وما يمكن ان تشكله من خطر على نظام الشبكة الإلكترونية.[1]

4- مخاطر السمعة :

تنشأ هذه المخاطر في حالة فشل المصرف في إرساء شبكة تنظيمية موثوقة وآمنة تترابط فيها جميع الفاعلين في نظام الصيرفة الإلكترونية، فإذا ما واجه المصرف خطر مثل هذا فإنه يؤدي إلى فشل نظام الصيرفة الإلكترونية في تحقيق اهدافه.

إضافة إلى هذا، قد يكون الخطر ناجم عن عدم إلمام العميل بقواعد استخدام الصيرفة الإلكترونية فينعكس سلبا على ثقته بالمصرف، أشارت إحدى الدراسات أن توجه العملاء نحو الصيرفة الإلكترونية يختلف من عميل إلى آخر، فالعميل الذي لديه مستوى دراسي عالي يسهل عليه استخدام الصيرفة الإلكترونية، باعتبارها أنها تتطلب معارف ومهارات متقدمة في لغة الإعلام الآلي، وفي المقابل العملاء ذوي المستوى الدراسي المنخفض والذين يفتقدون إلى المعرفة والدراية بأساليب ووسائل التعامل مع أجهزة الإعلام الآلي والبرمجيات، الكثير منهم يفقدون أموالهم وأرصدتهم لجهلهم لكيفية التعامل، وأضافت الدراسة أن هذا النوع من العملاء فقد ثقته بالمصرف.[2]

[1] رشيد بوعاقبة ,"الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري الأفاق والتحديات، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة البليدة, 2005-2006 ,ص 80.

[2] محمد طلحة ,"الصيرفة الإلكترونية و أثرها على الأداء التسويقي للبنوك ", مذكرة لنيل شهادة ماجستار، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية،2019-2020, ص 16.

المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكتروني

لقد لعبت المعلوماتية دورا هاما في تغيير وسائل الدفع الالكتروني، مما أدى استبدال الوثائق التقليدية اليدوية المكتوبة إلى الوثائق الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني , حيث سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم الدفع الالكتروني، وأهم وسائل وأنظمة الدفع المتعامل بها كما سنوضح أهم مزايا و عيوب الصيرفة الالكترونية التي تنجر عن إستخدام وسائل وأنظمة الدفع الالكتروني.

المطلب الاول: تعريف وسائل الدفع الالكتروني

إن إتساع نطاق الصيرفة الإلكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام إزدهار الدفع الالكتروني، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة وسيلة بديلة كالشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية، لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة رقمية كالعقود الإلكترونية التي تبرم عبر شبكة الانترنت ، ومن هنا تظهر أهمية إبتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة هذه البيئة الرقمية، ولهذا يتم الدفع إلكترونيا.

تعددت التعاريف المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني، نذكر منها:

– تعرف وسائل الدفع على أنها:" عملية تحويل الأموال بطريقة رقمية مستخدما بذلك الحاسوب عن طريق إرسال بيانات عبر خط تليفوني أو شبكة ما"[1]

– تعرف على أنها وسيلة دفع تتم جميع عملياتها إلكترونيا، ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية[2]

– وتعرف أنظمة الدفع الإلكترونية أيضا أنها: " هي أنظمة الدفع التي تتم إلكترونيا بدلا من الورق) النقد، الشيكات ،(يستطيع الشخص أن يحاسب فواتيره إلكترونيا أو يقوم بتحويل النقود إلكترونيا عبر حسابه البنكي الخاص.[3]

[1] مرزوقي حورية، حيدة عائشة مباركة، "وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في رفع إيرادات البنوك التجارية،" مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أحمد دراية, أدرار,2018–2019, ص10.

[2] نعيمة مولفرعة، "إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية" مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، تيارت، العدد13, 6 سبتمبر 2016, ص480

[3] محمد نور صالح الجداية، سناء جودت خلف، التجارة الالكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، ط 1 ،2009 , ص 231.

كتعريف شامل: يمكن القول أن وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة هي عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر وإرسال البيانات عبر خط تليفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات.

المطلب2: خصائص وسائل الدفع الالكتروني واهم مميزاتها.

- **خصائص الدفع الالكتروني:**

تتميز وسائل الدفع بالخصائص الآتية:

1 – يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة الدفع المقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامها لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.

2 – يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية عادية كل ما يميزها أنها محفوظة بشكل إلكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونيا.

3 – يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الإنترنت، وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد ويتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:

–الأول: من خلال نقود مخصصة سالفا لهذا الغرض، بحيث يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.

–الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك و الكروت البنكية العادية.[1]

4 – تتطلب توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد: لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.

[1] عيدون سليمة, محي الدين سميرة, دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الاداء المالي للبنوك التجارية,(دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية المدية), مذكرة لنيل شهادة ماستر,جامعة يحيى فارس بالمدية,2020–2021,ص23.

5 – يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

الأول: شبكة خاصة تقتصر على التعاقد وتكون بينهم علاقات تجارية ومالية مسبقة.

الثاني: شبكة عامة يتم التعامل فيها بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم روابط معينة.[1]

- **مميزات الدفع الالكتروني:**

لوسائل الدفع الإلكتروني العديد من المميزات، تتمثل فيما يأتي:

- **الدفع الفوري:** إذ تُعد هذه الوسيلة من أكثر وسائل الدفع سرعةً وسهولة، كما يمكن استخدامها بغض النظر عن الوقت، أو الموقع.
- **توفير الأمان:** إذ يستطيع الشخص تأمين مدفوعاته باستخدام كلمة السر، أو التشفير، بالإضافة إلى ذلك فهذه الوسائل تعمل على حفظ جميع المعلومات الخاصة بالعميل، لذا لن يكون مضطرًا إلى إدخالها في كل مرة، إنما يكفي أن يدُخل كلمة السر فقط.
- **التقليل من التكاليف:** فهذه الوسائل لا تتضمن أيّة رسوم إضافية عالية، وإنما يمكن الاكتفاء بدفع اشتراك ثابت رمزي.
- **التقليل من مخاطر التعرض للسرقة:** إذ يستطيع الشخص حماية نفسه من التعرض لسرقة أمواله من خلال استخدام هذه الوسائل.
- **الشفافية والوضوح في المعاملات المالية:** إذ تمكّن هذه الوسائل من تقديم تفاصيل الدفع مسبقًا[2].

[1] د.محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008،ص102-103.

[2] https://mawdoo3.com,وسائل الدفع الالكترونية, بتاريخ 2023/04/28على الساعة 14.15 .

المطلب 3: انواع و اطراف وسائل الدفع الالكتروني

أولا: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني:

بفضل التكنولوجيا تتوفر اليوم العديد من وسائل الدفع الإلكتروني الفورية، ووسائل الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول, سنعرض في هذا المطلب أهم أنواعها وسائل الدفع الإلكتروني[1].

1-**بطاقة الائتمان: card credit** :وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع صاحبها شراء معظم إحتياجاته أو أداء مقابل مايحصل عليه من خدمات أو سلع.

2-**البطاقات الذكية: cards smart** : وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها، وتتميز بإمكانية التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى وغيرها.

3-**النقد الالكتروني: Cash_E** :وتستخدم هذه الطريقة عند التعامل مع الصفقات ذات القيمة النقدية المنخفضة ,وتأخذ هذه النقود شكل وحدات الكترونية تخزن في جهاز الحاسب الخاص بالبائع أو المشتري، في صيغة برمجية للخدمات المالية.

4-**الشيكات الالكترونية: checking_E** : تستخدم هذه الطريقة للدفعات المالية الكبيرة، كما أنّ مخاطر عمليات الاحتيال وسرقة الهوية تكاد تكون معدومةً في الشيك الإلكتروني؛ وذلك لأنّه يتضمّن مستويات عدّة من الأمان والحماية الإلكترونية؛ كنظام المُصادقة، وتشفير المفتاح العام، وتشفير التوقيع، وغيرها من طرق الأمان التي يُوفّرها هذا النوع من وسائل الدفع الإلكتروني[2]

5-**الاعتماد البنكي الإلكتروني: Credit Of Letter-E** : وهي إتفاقية مكتوبة بين البنك والبائع والمشتري، وتسمح هذه الاتفاقية للبنك بتحويل مبالغ من رصيد المشتري إلى البائع بعد تقديمه الوثائق التي تسمح بذلك.[3]

---

[1] مرزوقي حورية، حيدة عائشة مباركة، مرجع سابق,ص11.

[2] https://mawdoo3.com,وسائل الدفع الالكترونية, بتاريخ 2023/04/29على الساعة 21.30 .

[3] محمد عبد الحسين الطائي، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للاجيال القادمة ، الطبعة الثانية، دار الثقافة لمنشر والتوزيع،عمان, 2013,ص185-186.

6-عملة المشفرة Bitcoin: هي عملة افتراضية إلكترونية تشفيرية، تعتمد على الانترنت بشكل كامل، كما أنها تختلف عن العملات التقليدية في عدم وجود سلطة مركزية، أو بنك مركزي يقوم بإصدارها.[1]

ثانيا: أطراف وسائل الدفع الالكتروني: تشترك أنظمة الدفع الإلكتروني أنها وسيلة لانتقال النقود، عبر شبكة الإنترنت دون الحاجة للتفاعل وجها لوجه، بواسطة أربع عناصر وهي:

1-**المنظم (المركز العالمي للبطاقة):** هي مؤسسة عالمية تقوم بعملية إنشاء البطاقات وتتولى رعايتها، وتصدر تراخيص لجميع النقود الموجودة في انحاء العالم بالموافقة على دخولها في عضوية هذه البطاقات، وتتولى تسوية العمليات المالية المستحقة جراء استخدامها ويتم ذلك مقابل عمولة تتراوح عادة ما بين 1 بالمئة و 4 بالمئة من قيمة العملية يدفعها التاجر إضافي للاشتراك السنوي.

2 -المصدر(المحرر): هو البنك أو المؤسسة المالية الكبرى التي لها أدوار عدة، مثل التعاقد مع المركز العلمي للبطاقات من أجل حصولها على ترخيص يسمح لها بإصدار البطاقات من خلال دخولها في عضوية إصدار البطاقات، والتعاقد مع التجار المحليين من أجل قبول هذه البطاقات من عملائها لتسوية معاملاتهم لشراء أو تقديم خدمات معينة.

3 -التاجر: إن هذا الوصف يطلق على شركات، أو مؤسسات صاحب السلع ومحلات البيع ومراكز تقديم الخدمات للجمهور بشكل عام، و يبرم الاتفاق مع مصدر البطاقة ومن يرجع إلى مصدر البطاقة للحصول على ثمن هذه السلعة.[2]

4 -حامل البطاقة: هم الأفراد الذين يوافق المصدر على طلبهم للحصول على البطاقة لاستخدامها للحصول على مختلف الخدمات من التاجر بمجرد تقديم البطاقة، أو سحب النقد من آلات السحب النقدي، أو البنوك أو فروعه.[3]

---

[1] أحمد محمد عصام الدين، عملة البتكوين، مجلة إدارة البحوث والتنمية، العدد73 ،سبتمبر 2004 ، ص50.

[2] بن مسعود زينب، قابلي بشرى، "أثر وسائل الدفع الحديثة على الأداء المالي للبنوك الإسلامية" دراسة حالة البنك الإسلامي الأردني"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية، 2017-2018, ص45-46.

[3] مرود هاجر، داود ايمان, "أثر جودة الخدمة المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية"، دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة المدية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية,2018-2019,ص37.

المطلب4: مزايا وعيوب الدفع الالكتروني

انتشر نظام الدفع الإلكتروني بسرعة كبيرة جدًا، فأصبح وسيلة مقبولة لدى الجميع وساعدت المزايا العديدة التي يتمتع بها نظام الدفع الإلكتروني على ذلك الانتشار الواسع في كافة أنحاء العالم ,ولكن هذا لا يُعني عدم وجود عيوب في ذلك النظام، حيثُ أنه يحتوي أيضًا على بعض العيوب , لذلك سوف نعرف الان أهم مزايا وعيوب نظام الدفع الإلكتروني.

اولا: مزايا الدفع الالكتروني:

1- بالنسبة لحاملها:

- امكانية استخدامها 24/24سا و7ايام / 7ايام.
- امكانية استخدامها في اي مكان يتم فيه قبولها.
- سهولة و مرونة وسرعة التعامل بها.
- الأمان في التعامل بها وهذا راجع إلى ارتباطها برمز سري خاص بها يتم إدخاله في كل عملية يتم القيام بها ولا يمكن إجراء أي عملية سحب أو دفع دونه.
- ظهور تكنولوجيا الرقابة الإلكترونية الحاملة لكل المعلومات الخاصة والتي لا يمكن تزويرها أو تغييرها.
- الفعالية في التعامل بهذه الوسائل الحديثة، كونها تحد من مخاطر السرقة، الضياع والتزوير و غيرها.
- الحد من التعامل بالنقود والتقليل من حجم الأموال التي يحملها الفرد معه لتسديد قيم مشترياته.
- إمكانية إجراء التعاملات عن بعد سواء بواسطة الهاتف أو الإنترنت مباشرة عن طريق تقديم معلومات دون التنقل إلى موقع العملية.
- إمكانية الحصول على تخفيضات هامة عند بعض التجار الذين يفضلون التعامل بهذه الوسائل[1].

[1]عيدون سليمة, محي الدين سميرة, مرجع سابق, ص32-33.

2-بالنسبة للتاجر:

- ضمان سداد قيم مبيعاته وذلك بطريقة آلية ومباشرة في حسابه البنكي.
- الأمن والأمان في التعاملات التجارية التي يقوم بها مع زبائنه دون الخوف من السرقة أو السطو أو النقود المزورة.
- السرعة والسهولة الملائمة للقيام بالعمليات التجارية مع الزبائن.
- التسجيل الأوتوماتيكي لكل عملية يتم إجرائها.

3-**بالنسبة لمصدرها:**

- وسيلة دفع آلية تتم التعاملات فيها بصفة أوتوماتيكية عن طريق نقل المعلومات آليا.
- إمكانية تتبع كل العمليات التي تمت، حيث أن التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية الحديثة يمكن البنك من معرفة من دفع لمن وفي أي زمان ومكان وقيمة المعاملة.
- زيادة مداخيل البنك من خلال رسوم إصدار البطاقات الائتمانية وكذا التعامل بها.
- التقليل من ضغط الزبائن الذين يقومون بعمليات السحب من شبابيك الوكالات البنكية وبالتالي تفرغ الموظفين لوظائف أخرى.
- اكتسابها عوائد إضافية من خلال تمرير ومضات اشهارية في الموزعات الآلية للأوراق النقدية لفائدة المؤسسات.

ثانيا: عيوب وسائل الدفع الإلكتروني.

1-**بالنسبة لحاملها** :زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

4-**بالنسبة للتاجر** :بمجرد حدوث مخالفة من طرف التاجر أو عدم التزامه بالشروط يقوم البنك بإلغاء التعامل معه ويدرج اسمه في القائمة السوداء مما يصعب نشاطه التجاري.

3-**بالنسبة لمصدرها** :أهم خطر هو عدم سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك لنفقات ضياعها[1]

[1] بورايو هاجر أمينة, "دور وسائل الدفع الحديثة في تفعيل التجارة الإلكترونية في الجزائر" أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة البليدة, 2019-2020, ص97-98.

خاتمة الفصل:

لقد أثر قطاع تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات الحديثة على كل مجالات الحياة بما فيها القطاع المصرفي سواء من حيث أدائه أو من حيث سياسته، لذلك كان لابد عليه من تبني الإستراتيجيات لمواجهة التحديات التي فرضتها عليه الثورة التكنولوجية.

فنظام الصيرفة الالكترونية هو القاعدة نحو تبني التكنولوجيا الحديثة وكذا انطلاق مشاريع رقمية تنقل الإقتصاد الوطني نحو إقتصاد رقمي، وذلك عن طريق ما يسمى وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة التي توسع نطاق إستخدامها ليشمل مختلف المجالات، ومن بين أهم وسائل الدفع الحديثة: البطاقات البنكية، النقود الإلكترونية، والبطاقات الذكية والتي تحقق العديد من المزايا سواء بالنسبة لحاملها أو مصدرها أو بالنسبة للتجار، لكن رغم المزايا التي تتسم بها الا ان هذه الأخيرة لا تخلو من العيوب.

الفصل الثاني:
مفاهيم اساسية للبنوك التجارية

مقدمة تمهيدية للفصل الثاني:

يعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات التي تلعب دورا أساسيا في دعم التنمية الاقتصادية، لذلك تعد البنوك من أهم الركائز التي يقوم عليها الاقتصاد الوطني في مختلف الدول نتيجة للدور الكبير الذي تقوم به في تعبئة المدخرات من الجمهور ووضعها من إشارة المشروعات والاستثمارات الداخلية والخارجية للدولة، وبالتالي فإن الودائع ومنح الائتمان يشكل النشاط الرئيسي للبنوك، كما تقوم البنوك بمجموعة أخرى من الوظائف الهدف منها توفير الوسائل الملائمة للتعامل في الحسابات حسب متطلبات كل فئة من فئات عملائها.

كما اصبح العالم في وقتنا الحاضر يشهد ثورة تقدم في مجال التكنولوجيا المعلومات وفي ظل هذه التطورات والمتغيرات فقد سائرا البنوك هذه التغيرات وحاولت التكيف معها بقوة وذلك من خلال تطوير هياكلها و عصرنة خدماتها مع ظهور الصيرفة الالكترونية والتي تعتمد على وسائل حديثة في التعاملات البنكية.

ومن خلال هذا الفصل سوف نحاول التطرق في المبحث الأول على ماهية البنوك التجارية وظائفها واهدافها وكذا أهمية ودور البنوك التجارية في اقتصاديات الوطنية, اما في المبحث الثاني سنتطرق إلى تطوير وعصرنة انظمة المعلومات و الدفع القائمة في البنوك التجارية الجزائرية كنظام بطاقة الدفع , نظام التسوية الاجمالية الفورية وكذا نظام المقاصة الالكترونية.

المبحث الاول: عموميات حول البنوك التجارية

تعتبر البنوك في أي اقتصاد العمود الفقري والركيزة الأولى لتحقيق أهدافه ومن ثم فنجاحها ضرورة ملحة، إذ أنها تساهم في تعبئة المدخرات بغية استغلالها بأكثر إنتاجية مما يؤدي إلى وضع قطار التنمية على الطريق الصحيح. وفي ضل الحالة التي يشهدها العالم اليوم من تطور تكنولوجي في شتى المجالات وبخطى سريعة ومتلاحقة، حيث انعكست هذه التغيرات على عمل البنوك التي ليس أمامها سوى أن تتكيف وتواءم مع هذه التغيرات السريعة والمتطورة، حيث لم يعد دور البنوك منحصرا في العمليات الادخارية للأفراد فقط.

المطلب الاول: تعريف البنوك التجارية.

ان البنوك التجارية commercial banks أو كما تسمى في بعض الدول ببنوك الودائع déposits banks لها تعريفات متعددة منها:

– هي البنوك التي تقوم بقبول الودائع تدفع عند الطلب أو لآجال محددة، وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق أهداف الخطة التنموية، ودعم الاقتصاد القومي وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل أو الخارج بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات، وما يستلزم من عمليات مصرفية وتجارية ومالية وفقا للأوضاع التي يقررها البنك المركزي[1]

– يعرف البنك التجاري بأنه المنشأة المصرفية والائتمانية التي تيسر تدفق مختلف الأرصدة المالية والنقدية من الوحدات الاقتصادية وإليها، ويعتبر بنك تجاري منشأة من نوع خاص يتمثل عملها الرئيسي في قبول أنواع مختلفة من الخصوم والتي تمثل موارده ومن ثم استخدام تلك لموارد المالية للحصول على تشكيلة متنوعة من الأصول التي تحقق للبنك العائد الذي يمكنه من مقابلة التزاماته وتغطية التكاليف الإدارية ومن ثم تحقيق عائد تنافسي على رأس المال[2]

[1] السيد متولي عبد القادر، إقتصاديات النقود والبنوك، ط ،1دار الفكر، المملكة الأردنية، عمان، سنة ،2010 ,ص58.
[2] محمود عبد الرزاق، إقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، ط ،1دار الجامعية، الإسكندرية، ،2013 ,ص269.

– تعرف البنوك التجارية على أنها إحدى أهم المؤسسات الوسيطة وأقدمها، والمحركة الأساسية للتنمية الاقتصادية، وظيفتها الأساسية قبول الودائع الجارية وودائع التوفير، ولأجل من الأفراد والمشروعات والإدارات العامة، واعادة استخدامها لحسابه الخاص، في منح الائتمان والخصم وبقية العمليات المالية للوحدات الاقتصادية غير البنكية.[1]

في الأخير إعطاء تعريف شامل للبنوك التجارية: بأنها مؤسسات تزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي حيث تلعب دور الوسيط بين أصحاب العجز وأصحاب الفائض المالي، بما يحقق أهداف التنمية ودعم الاقتصاد الوطني.

المطلب الثاني: وظائف و اهداف البنوك التجارية

اولا : وظائف البنوك التجارية:

من الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية منها ما هو تقليدي ارتبط بظهورها، ومنها ما ظهر نتيجة تطور العمل البنكي واتساع نطاق العمليات التي تزاولها البنوك.

1.الوظائف التقليدية للبنوك التجارية:

تتمثل الوظائف التقليدية التي تقدمها البنوك التجارية فيما يلي:

1.1.قبول الودائع وفتح حسابات:

تعتبر هذه الوظيفة من أقدم وأهم الوظائف، حيث تتلقى البنوك التجارية الودائع من جهات وهيئات مختلفة، إذ أنها تعتبر من أكثر مصادر الأموال خصوبة، وتشكل الودائع الجزء الأكبر من موارد البنوك وعليها تتوقف الكثير من عمليات الوساطة البنكية كمنح القروض حيث توجد مجموعة من الودائع البنكية نذكر منها[2]:

[1] الدليمي عوض فاضل، النقود والبنوك، دار الحكمة للطباعة والنشر، العراق، ،514ص.
[2] الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001,ص13.

1.1.1.الودائع الجارية (تحت الطلب): تتمثل الودائع الجارية في الودائع تتطلب التزاما حاليا من البنك، على أن يكون على استعداد في أي لحظة لمواجهة السحب منها.

2.1.1.ودائع لأجل: تتمثل في مبالغ مالية مودعة لدى البنك لفترة زمنية محددة كشهر أو سنة في مقابل دفع فائدة عليها من قبل البنك، ولا يجوز سحبها قبل تاريخ استحقاقها.

3.1.1.ودائع لأخطار: هذا النوع من الودائع يتم فيه الاتفاق بين المودع والبنك عند فتح الحساب، حيث لا يجوز سحب من ذلك الحساب أو الوديعة إلا بعد إخطار البنك بنية السحب قبل التاريخ المحدد لسحبها بمدة معينة.[1]

2.1. تقديم القروض والتسهيلات الائتمانية:

إن القروض والتسهيلات الائتمانية التي تقدمها البنوك لعملائها هي النشاط الرئيسي للبنوك التجارية، والذي يدر عليه النسبة الأكبر من عوائد البنوك، وهذه التسهيلات تكون بضمان أوراق مالية أو تجارية أو ضمان شخصي، أو بضمان عيني، والنوع الأول من الضمانات ما تفضله البنوك التجارية لسهولة الاحتفاظ به، وعادة تميل البنوك التجارية إلى التمويل القصير الأجل والابتعاد عن التمويل طويل الأجل.[2]

و يمكن تقسيم الائتمان من حيث طريقة استخدامه من قبل البنوك إلى: [3].

1.2.1.الإئتمان النقدي المباشر:

يعتبر الإئتمان النقدي المباشر الشكل الأكثر شيوعا في نشاط البنوك بل يشكل التوظيف الأكثر أهمية من قبل إدارة الائتمان والأكثر ربحية، ويكمن مضمونه في قيام إدارة الائتمان في البنك بمنح مبالغ نقدية مباشرة لطالب الائتمان لاستخدامها في تمويل عمليات متفق عليها ومحددة بعقد الائتمان وأكثر أنواع النقدي المباشر هي:

- ✓الحساب الجاري .
- ✓القروض والسلفيات.
- ✓الكمبيالات المخصومة.

[1] رشاد العصار، رياض الحلبي، النقود والبنوك، الطبعة الأولى دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 344،ص.
[2] https://www.jawad-book.com/2022/04/search-commercial-banks.html بتاريخ 2023/05/07 على الساعة 22.05
[3] محمد شكرين، بطاقة الائتمان في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، العلوم الاقتصادية، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر, 2005-2006, ص6.

2.2.1.الإئتمان غير مباشر:

يختلف هذا النوع من الائتمان عن الائتمان النقدي المباشر بأنه لا يعطي حقا لطالب الائتمان باستعمال النقد بشكل مباشر، كما أنه يمثل دينا مباشرا على العميل تجاه البنك إلى في الحالة التي لا يحترم فيها طالب الائتمان تعهداته لالتزاماته المباشرة ففي هذه الحالة تصبح هذه التسهيلات التزامات مباشرة على البنك والأنواع التالية أكثر شيوعا كصور للائتمان النقدي غير مباشر:

- ✓الكفالات المصرفية (خطابات الضمان).
- ✓الإعتماد المستندي.
- ✓بطاقات الإئتمان.

3.2.1.الائتمان الدولي:

تعتبر البنوك التجارية قلب نظام التمويل الدولي، وهي تمارس دورا فريدا في تسهيل التجارة الدولية وتدعم توسيع الشركات المتعددة الجنسيات من خلال تمويل المعاملات الدولية، سواء ذلك الذي يتسم بالأجل الطويل أو الذي يتميز بالأجل القصير لذلك فإن البنوك التجارية تساهم في تقديم الإئتمان الدولي القصير الأجل من خلال ضمان الإلتزامات الدولية التجارية للزبائن والأوراق التجارية الدولية وتسهيل المدفوعات الدولية.

4.2.1.الإئتمان المشترك:

ظهرت فكرة الإئتمانات المشتركة بعد تعاظم احتياجات المشروعات الاستثمارية إلى تمويل ضخم، الأمر الذي يساهم فيه أكثر من بنك، إذ دعت حاجة المشروعات الكبرى إلى تمويل ضخم قد لا يستطيع بنك واحد تقديمه وهذا ما يتطلب الاشتراك في الائتمان بين البنوك.

5.2.1.الائتمان بصيغة التمويل التأجيري:

يعتبر التمويل التأجيري شكلا جديدا للائتمان المصرفي وهو أهم التطورات التي حدثت في نشاط البنوك، حيث يحقق لشركات الأعمال الحصول على المعدات والموجودات اللازمة دون أن تضطر لأداء كامل القيمة أو الكلفة، حيث يقتصر على أداء الإيجار المستحق على الأصل الثابت عن كل فترة زمنية مع الحفاظ في ذات الوقت بكامل الضمانات اللازمة للمؤجر في تلك الموجودات مع الاتفاق عن إمكانية استرداد الأصول المؤجرة إذا امتنع المستأجر عن

أداء قيمة الإيجار المتفق عليه، وعليه فإن التمويل التأجيري يعتبر ائتمانا مصرفيا مباشرا فالعلاقة بين المؤجر (البنك) والمستأجر (شركة الأعمال) يعد بمثابة اقتراض للأموال[1].

كما أن هنالك وظائف أخرى وهي:

- خلق النقود
- تحصيل الأوراق التجارية وخصمها.
- التعامل بالأوراق المالية بيعا وشراء.
- تمويل التجارة الخارجية من خلال فتح اعتمادات المستندية.
- التعامل بالعملات الأجنبية بيعا وشراء، وشيكات السياحية والحوالات الداخلية والخارجية.
- المساهمة في إصدار أسهم وسندات شركات المساهمة.
- تحصيل الشيكات المحلية عن طريق غرفة المقاصة وصرف الشيكات المسحوبة عليها.
- تأجير الخزائن الآمنة لعملائها لحفظ المجوهرات والمستندات والأشياء الثمينة.[2]

2.الوظائف الحديثة للبنوك التجارية

لقد تغيرت نظرة البنوك إلى العمل المصرفي من مجرد تأديتها للخدمات التقليدية إلى القيام بوظائف حديثة وبتوجهات تتلاءم مع أهدافها المتنوعة، هذه الوظائف تكتسي طابعا من التجديد والاستحداث الناشئ عن اقتحامها مجالات جديدة ترى فيها بقاءها ونموها إضافة إلى حصولها على أرباح من هذه الوظائف.

1.2- تقديم خدمات استشارية للعملاء: أصبحت البنوك التجارية تشترك في اعداد دراسات للمشاريع التي يرغب العملاء في إنشائها، وعلى أساسها يتم تحديد الحجم الأمثل للموارد المالية المطلوبة وطريقة سدادها.

2.2 -خدمات البطاقات الائتمانية: وهي عبارة عن بطاقة من البلاستيك تتيح لمن أصدرت من اجله الحصول على ائتمان، وتتمتع بإمكانية شراء السلع من المتاجر أو الاستفادة من بعض الخدمات.

3.2 -خدمات الكمبيوتر: تستخدم البنوك حاليا العقول الالكترونية لتزويد المتعاملين معها بكشوفات توضح أوضاعهم المالية والضرائب المترتبة على إيراداتهم.

[1] منصف نزار, مرجع سابق, ص15

[2] أحمد فريد مصطفى، سمير محمد سيد حسن، النقود والتوازن الاقتصادي، الطبعة الأولى، مؤسسة شباب، مصر، 2000,ص303.

4.2-إدارة ممتلكات والشركات المتعاملين مع البنك: حيث تقوم البنوك بوظيفة أمناء للاستثمار لحساب العملاء الذين لايتاح لهم الوقت أو الخبرة للقيام بعملية الاستثمار.

وظائف أخرى:

* إصدار شيكات سياحية.

* تمويل الإسكان الشخصي.

* تسيير المحفظة المالية والخدمات البنكية الالكترونية.[1]

ثانيا: اهداف البنوك التجارية

تتميز البنوك التجارية عن غيرها من المؤسسات الأخرى بعدة أهداف نجد منها:

❖ **الربحية:** إن من الأهداف الأساسية للبنوك التجارية هو تحقيق عائد ملائم لملاك البنك، فعلى البنوك استثمار وتوظيف الأموال التي تتوفر لديه بأفضل شكل ممكن وأن يخفف النفقات و تحقيق أقصى ربحية من خلال زيادة الإيرادات طالما أن جانب أكبر من تكاليف ثابتة أي انخفاض في الإيرادات كفيل بانخفاض أكبر في الربح.

❖ **السيولة** : يجب على البنوك التجارية أن تحتفظ بجزء من أموالها بدرجة سيولة كافية لمواجهة أي سحوبات من قبل أصحاب الودائع، والسيولة هي قدرة البنك التجاري على تحويل الأصول شبه النقدية إلى نقد بأقصر وقت ممكن لمواجهة السحوبات المفاجئة من قبل العملاء، وإلا فان انخفاض السيولة وعدم قدرة البنك التجاري على مواجهة هذه السحوبات تؤدي إلى انعدام ثقة العملاء بالبنك وبالتالي تزايد سحوبات الودائع مما يؤدي إلى إفلاس البنك في النهاية[2].

❖**الامان:** يتمثل في تحقيق أكبر قدر من الأمان للمودعين وبالتالي حماية أموالهم[3]. فإن أي خسارة تطال أموال المودعين سوف تؤدي إلى إعلان إفلاس البنك، فعلى البنك أن يقدم الائتمان للعميل الذي يكون لديه القدرة على السداد وأن هذا العميل يحقق أرباح ولا يوجد لديه خسائر، وتكون سمعة العميل جيدة، لضمان سداد المبلغ وفوائده[4].

---

[1] بوعتروس عبد الحق، الوجيز في البنوك التجارية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر،2000, ص87.

[2] https://www.jawad-book.com/2022/04/search-commercial-banks.html بتاريخ 2023/05/07 على الساعة 20:55

[3] سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009, ص20-21.

[4] https://www.jawad-book.com مرجع اعلاه ,بتاريخ 2023/05/07 على الساعة 21:30

بالإضافة إلى تحقيق أهداف ملاك المشروع المتمثلة في زيادة معدل الأرباح الموزعة وزيادة القيمة الفعلية لأسهم الصرف، أما الإدارة فهدفها تنوع الخدمات وجودة أعلى وتكلفة أقل، أما المودعين هدفهم زيادة أسعار الفائدة، واسترداد أصل الوديعة وعوائدها في موعد الاستحقاق، وهدف الحكومة يتمثل في الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات، وتحصيل الضرائب، وأخيرا بالنسبة للمجتمع فهدفه رفع مستوى المعيشة، حسن استغلال الموارد المتاحة[1].

المطلب الثالث: أنواع البنوك التجارية

نظرا لتطور البنوك التجارية و تعدد و ظائفها أدى هذا إلى تنوعها و من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى هذه الأنواع.

قبل التعرف على أنواع البنوك التجارية نتعرف أولا على أنواع البنوك عامة و تتمثل في [2]:

1* أنواع البنوك عامة : تنقسم البنوك عامة إلى عدة أنواع وهي :

1.1-لبنك المركزي :يعتبر البنك المركزي من أهم المؤسسات البنكية متصدرا هرم النظام الصرفي لكل دولة، فهو تلك المؤسسة النقدية التي تتكفل بإصدار النقود في كل الدول، وتشرف على نظامها المالي وتتحكم في البنوك العاملة فيها، ويتمثل الهدف الاساسي للبنك المركزي في تحقيق الاستقرار الاقتصادي والتنمية الاقتصادية.

ويعرف في قانون النقد والقرض الجزائري مادة 12 :" بنك الجزائر مؤسسة وطنية تتمتع بشخصية معنوية واستقلال مالي ولا يخضع لاجراءات المحاسبة العمومية ورقابة مجلس المحاسبة، كما لايخضع لتسجيل في السجل التجاري[3] ".

[1] د.محمد عبد الخالق، الإدارة المالية والمصرفية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010,ص58.
[2] محمد سعيد أنور سلطان، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2005, ص17-18.
[3] أمر رقم 01-14 مؤرخ في 06 رمضان عام 1430 الموافق ل 96 غشت سنة 1991 يعدل و يتمم الامر رقم 13-00 المؤرخ في 17 جمادى الثانية عام 1431الموفق ل 16 غشت 1999 و المتعلق بالنقد و القرض ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد5 , ص4

2.1- البنوك التجارية :تعرف البنوك التجارية بأنها نوع من أنواع المؤسسات المالية يرتكز نشاطها في قبول الودائع ومنح الائتمان، و البنوك التجارية بهذا المفهوم تعتبر وسيط بين أولئك الذين لديهم فائض في الاموال و على الرغم من أن البنوك التقليدية لا تعتبر الوسيط الوحيد في هذا الميدان الا أنها تتميز بصفات معينة تميزها على غيرها من الوسطاء.[1]

3.1- بنوك الاعمال :هي بنوك ذات طبيعة خاصة (ليس لها جمهور داخل وخارج) وتقتصر عملياتها على المساهمة في تمويل و إدارة المنشآت الأخرى عن طريق إقراضها و الاشتراك في رأسمالها، أو الاستحواذ عليها، و هي تعمل في سوق رأس المال (في حين تتعامل البنوك الأخرى في سوق النقد أساسا) إذ تعتبر أهم عملياتها من المؤسسات المتوسطة و الكبيرة.

4.1- بنوك الاستثمار :أو ما يعرف ببنوك الائتمان المتوسط وطويل الأجل وتكون في الغالب عملياتها موجهة لمن يسعى لتكوين أو تجديد رأس المال الثابت (عقار، مصنع...) و قد تنشط على مستوى أسواق المال حيث تتكفل بالعمليات المالية كإصدار القروض، اكتتاب الاسهم، الدخول إلى البورصة, لذلك فهي تحتاج لرأس مال كبير جدا الذي تعتمد عليه في منح القروض مثل الودائع طويلة الاجل، وكذا الاقتراض من الغير لفترة محددة بتاريخ (السندات) والمنح .

5.1- البنوك المتخصصة :و تسمى أيضا بنوك التنمية، فهي متخصصة في الاصل بنوك استثمار تختص بقطاع معين، و هي مؤسسات مالية واسعة الانتشار في العالم حاليا، و تتولى تمويل النشاطات في القطاعات الاقتصادية المهمة و هي الزراعة و الصناعة و البناء، و هي عادة لا تقبل الودائع من الجمهور, أو أن الودائع تمثل مصدر تمويل ثانوي في المصارف المتخصصة، حيث أن المصدر الأساسي لهذه بنوك هو رأس المال .

6.1- بنوك الالكترونية أو بنوك الانترنت : كتعبير شامل و متطور للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات مالية عن بعد أو البنوك الإلكترونية عن بعد او البنك المنزلي أو البنك على الخط أو الخدمات الذاتية المالية.

[1] كمال مطهري، دراسة مقارنة بين البنوك الاسالمية و البنوك التقليدية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة دراسة حالة بنك البركة الجزائري و بنك القرض الشعبي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاقتصاد، تخصص مالية دولية، كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير و العلوم التجارية، جامعة وهران، 2017-2018,ص22

وجميع تلك المصطلحات تعني ان الزبون يتاح له كافة أعماله الخاصة بالبنك الذي يتعامل معه عن طريق أي مكان يكون موجود به وذلك عن طريق خط يوفره له البنك يتيح له من خلاله انجاز كافة معاملاته مع البنك دون أن يضطر إلى الذهاب بنفسه إلى مقر البنك لانجاز تلك الاعمال.[1]

و يمكن تعريف البنوك الالكترونية بأنها " عبارة عن بنوك تقدم الخدمات البنكية التقليدية أو المبتكرة التي يحتاجها العميل من خلال شبكة الانترنت على مدار 24 ساعة سبعة أيام في الأسبوع من خلال جهاز الحاسب الشخصي دون أي عوائق و ذلك بهدف:

– إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات بنكية على الشبكة, أي الاعلان عن هذه الخدمات فقط.

– حصول العملاء على خدمات محدودة كالتعرف على معاملاتهم، وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قروض.

– طلب العملاء تنفيذ العمليات البنكية، مثل تحويل الأموال[2].

2* أنواع البنوك التجارية:

تنقسم البنوك التجارية إلى عدة أنواع وتصنف حسب معايير محددة وهي:

1–من حيث عدد الفروع تنقسم إلى :

1.1– البنوك الفردية : وهي بنوك صغيرة الحجم نسبيا، يملكها أفراد أو شركات أشخاص، و يقتصر عملها في الغالب على منطقة صغيرة، و عادة ما تستثمر موردها في أصول عالية السيولة مثل الأوراق المالية و الأوراق التجارية المخصومة، و الأصول القابلة للتحويل إلى نقود خلال فترة زمنية قصيرة و بدون خسائر أو بخسائر قليلة، أي هي تحاول دوما تجنب المخاطر التي لا تقدر على تحملها لصغر حجمها و ضآلة إمكانياتها المالية[3].

[1] منير الجنبيهي، ممدوح الجنبيهي، البنوك اإللكترونية، دار الفكر الجامعي, سويتر الازاريطة، بدون ذكر الطبعة، مصر، 205,ص19

[2] عبد الغني ربوح، نور الدين غردة، تطبيق أنظمة الصيرفة اإللكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع و أألفاق، المؤتمر الدولي العالمي حول إصالح النظام المصريفي الجزائري في ل التطورات العالمية الراهنة، كلية الحقوق العلوم االقتصادية قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ، بدون ذكر السنة، ص6– ص7.

[3] اسماعيل إبراهيم عبد الباقي، إدارة البنوك التجارية، دار غيداء للنشر و التوزيع، عمان، أألردن، 2016, ص142.

2.1- بنوك المجموعات : و هي أشبه بالشركات القابضة التي تتولى إنشاء عدة بنوك أو شركات مالية فتملك معظم رأسمالها و تشرف على سياستها و تقوم بتوجيهها. و لهذا النوع من البنوك طابع احتكاري، و أصبحت سمة من سمات العصر، و قد انتشرت مثل هذه البنوك في الولايات المتحدة و دول غرب أوربا.

3.1-بنوك السلاسل : نشأت بنوك السلاسل مع نمو حجم البنوك التجارية، ونمو حجم الأعمال التي تمولها من أجل تقديم خدماتها إلى مختلف فئات المجتمع، وهذه البنوك تعد نشاطها من خلال فتح سلسلة متكاملة من الفروع، وعبارة عن عدة بنوك منفصلة عن بعضها إداريا، ولكن يشرف عليها مركز رئيسي واحد يتولى رسم السياسات العامة التي تلتزم بها كافة وحدات السلسلة، كما ينسق الأعمال و النشاط بين الوحدات بعضها بعضا، و لا يوجد هذا النوع من البنوك التجارية إلا في الولايات المتحدة الأمريكية[1].

4.1-بنوك ذات الفروع : تتم العمليات البنكية من خلال فروع في مكان واحد أو أكثر من مكان وبذلك تتم الرقابة على هذه الفروع من خلال المركز الرئيسي للبنك، حيث تقوم الفروع بكافة الأعمال التقليدية للبنوك التجارية وتقديم الائتمان قصير الاجل ومتوسط الاجل كما تتعامل في مجالات الصرف الاجنبي وغيرها من العمليات البنكية[2].

5.1- البنوك المحلية :وهي بنوك تقتصر أنشطتها في منطقة جغرافية كالمدينة، وإن مثل هذه البنوك تخضع للرقابة من قبل السلطة المحلية وقد يحذر على البنوك المحلية حدود منطقتها.[3]

2- من حيث نشاطها و مدى تغطيتها للمناطق الجغرافية

تنقسم البنوك التجارية من حيث نشاطها إلى ما يلي[4] :

---

[1] غانم ماجدة, دور البنوك التجارية في تمويل القروض الاستهلاكية دراسة حالة ترست بنك الجزائر – وكالة بسكرة- , مذكرة لنيل شهادة الماستر علوم اقتصاديةو جامعة محمد خيضر, بسكرة , 2018-2019 ,ص7-8.

[2] حسين محمد سمحان، إسماعيل يونس يامن، اقتصاديات النقود و المصارف، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 201, ص105.

[3] علا نعيم عبد القادر، زياء محمد عرمان، عامر الخطيب، مفاهيم حديثة في إدارة البنوك، دار البداية ناشرون وموزعون، الطبعة 1, 2009 ,ص11.

[4] محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المنهج للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2006 ,ص 32-33.

1.2- البنوك التجارية العامة:

يقصد بها تلك البنوك التي يقع مركزها الرئيسي في العاصمة أو في إحدى المدن الكبرى و تباشر نشاطها من خلال فروع أو مكاتب على مستوى الدولةّ أو خارجها، وتقوم هذه البنوك بكافة الأعمال التقليدية للبنوك التجارية، و تمنح ائتمان قصير و متوسط الاجل، و كذلك فهي تباشر كافة مجالات الصرف الاجنبي و تمويل التجارة الخارجية.

2.2- البنوك التجارية المحلية :

و يقصد بها تلك البنوك التي يقتصر نشاطها على منطقة جغرافية محددة مثل محافظة معينة أو مدينة أو ولاية أو إقليم محدد .و يقع المركز الرئيسي للبنك و الفروع في هذه المنطقة المحددة، و تتميز هذه البنوك بصغر الحجم، كذلك فهي ترتبط بالبيئة المحيطة بها و ينعكس ذلك على مجموعة الخدمات البنكية التي تقوم بتقديمها.

3- من حيث حجم النشاط :

1.3-بنوك الجملة : و يقصد بها تلك البنوك التي تتعامل مع كبار العملاء و المنشآت الكبرى .

2.3 -بنوك التجزئة : و هي عكس النوع السابق حيث تتعامل مع صغار العملاء، و المنشآت الصغرى لكنها تسعى جذب أكبر عدد منهم، وتتميز هذه البنوك بما تتميز به متاجرة التجزئة، فهي منتشرة جغرافيا، وتتعامل بأصغر الوحدات المالية قيمة من خلال خلق المنافع الزمنية و المكانية، و منفعة التملك، و بذلك فإن التجزئة تسعى إلى توزيع خدمات البنك من خلال المستهلك النهائي.

المطلب الرابع: دور البنوك التجارية في التنمية الاقتصادية.

لقد توسع الدور الاقتصادي الذي تلعبه البنوك التجارية وأدركت الحكومات أهمية هذا النشاط المصرفي وأخذت في حسابها هذه البنوك عند إعداد خطط التنمية السنوية والخماسية وغيرها، ونلاحظ أن المصارف التجارية قد ازدادت أهميتها في:

✓خروجها عن النشاط التقليدي وقيامها بأدوار ومهام جديدة

✓دورها في خدمة التجارة الدولية عن طريق شبكة فروعها منتشرة عبر القارات. فقد أصبح للمصرف التجاري دور في الدول النامية بعد المفاهيم الجديدة التي أصبح يقدمها للعملاء وسنوجز فيما يلي الأهمية الاقتصادية لنشاط المصارف التجارية ودورها في خدمة التجارة .

✓جذب وتجميع المدخرات وتوجيهها نحو الاستثمارات المفيدة بهدف زيادة الإنتاج المحلي .

✓قيامها بدور بارز في الأسواق المالية، بدأت المصارف التجارية تنشئ أقساما متخصصة للأوراق المالية وقد توسعت بشكل كبير في هذا المجال من حيث[1]:

–قيامها بدور الوسيط للعملاء في السوق المالي في شراء وبيع الأوراق وتحصيل الأرباح الناتجة مقابل عمولة معينة.

✓تقديم خدمات جديدة للعملاء: تعمل المصارف على تقديم الأفضل للعملاء، ومن الخدمات المصرفية الحديثة التي تقدمها المصارف التجارية في الوقت الحاضر:

1.بيع وشراء الشيكات السياحية. 2 . خدمات الكمبيوتر.

3.تأجير الصناديق الحديدية. 4 .الصراف الآلي.

✓اتساع نشاطها في تطوير خدمة التجارة الدولية وأهم نشاط يكمن في الاعتمادات المستندية وأسعار العملات ,ويحتل الائتمان المصرفي للبنوك التجارية دورا هاما في التنمية لقدرتها على خلق النقود التي تتوقف على قرارات السلطات النقدية والوحدات الاقتصادية التي يؤثر سلوكها الاقتصادي على عملية الائتمان وعلى خلق الائتمان (النقد المصرفي) يعني قدرتها على التمويل والتي لا تتحدد فقط بحجم ما تستطيع تعبئته من مدخرات (الودائع الأصلية والأولية) بل تلك التي تخلقها الودائع المشتقة والتي تتولد نتيجة قيام البنوك بقبول الودائع والإقراض بها.[2]

[1] أ.رشاد العصار، أ.رياض الحلبي، النقود والبنوك، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010, ص72-73.

[2] منصوري رقية, عبد المالك اسماء, الخدمات المصرفية الالكترونية, مذكرة لنيل شهادة الماستر علوم اقتصادية, جامعة ابي بكر بلقايد جامعة تلمسان,2013-2014 , ص03.

المبحث2: تطوير وعصرنة انظمة المعلومات و الدفع بالجزائر.

في ظل تعاظم دور التكنولوجيات المصرفية فإنه يتوجب على البنوك الجزائرية العمل على تحقيق أكبر استفادة من إنجازات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك من خلال تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية التي تتميز بالسرعة والكفاءة والدقة في الأداء، حيث تتم العمليات المصرفية في معظمها عن طريق قنوات إلكترونية مثل أجهزة الصرف الآلي ونقاط البيع الالكترونية.

المطلب الاول: بطاقة الدفع بين البنوك CIB في الجزائر

عرفت بطاقات الدفع تطورا ملحوظًا، خاصة بعد استحداث المقاصة الالكترونية وتعميميها عبر مختلف الوكالات البنكية وبريد الجزائر.

- **مراحل تطور بطاقة الدفع في الجزائر** :مرت بعدة مراحل وهي كالاتي:

- بداية فكرة الانطلاق لنظام السحب ما بين البنوك كان سنة 1998.
- 2002 الانطلاق الرسمي لمشروع التسديد الالكتروني حيث أعطي دور الاشراف والتنسيق ما بين البنوك لشركة SATIM ،التي تجمع مختلف البنوك الوطنية والخاصة لتبادل المعلومات والتنسيق في عمليات السحب والدفع للموزع الالي.
- 2004 تم اختيار النظام الدفع بالبطاقة المطابقة لمواصفاتEMV
- 2005 انشاء جمعية COMI: Comité Monétique Interbancaire
- 2006 البداية الاولى لاول بطاقة سحب في الجزائر، حيث وزعت على مختلف مستخدمي البنوك للتجريب ومعرفة النقائص
- 2007 تعميم بطاقة CIB على كامل التراب الوطني في البريد والمواصلات والبنوك.
- 2007/2008 أكد وزير المالية أنه ستعمم ماكينات الصرف الالي في المتاجر في الجزائر ، وكذلك تعميم استخدام بطاقة الدفع لدى المواطن.[1]

[1] امير فضيلة, واقع نظام الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية, مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر,كلية العلوم الالقتصادي, جامعة ابن خلدون , تبارت, 2019-2020, ص76-77

أ/ البطاقة البنكية : CIB

وضع نظام البطاقة لن يكون ناجحا الا اذا كان نطاق قبولها واسعا من قبل جميع البنوك, و في الاطار شرع النظام البنكي الجزائري باهمية وضع نظام بنكي مشترك لوسائل الدفع , يستجيب لرغبات الزبائن وفق شروط الامن, و في هذا السياق شرعت البنوك الجزائرية في تطبيق مشروع نظام الدفع بواسطة البطاقة , يتوافق مع الهياكل القاعدية المتوفرة لدى البنوك و قطاع الاتصالات السلكية و اللاسلكية الجزائرية.

إن بطاقة الدفع البنكية CIBهي بطاقة إلكترونية، ذات استعمال شخصي، مستندة إلى حساب بنكي صادرة عن أحد البنوك المعتمدة في الجزائر عمومية أو خاصة, تستخدم على جميع شبكة CIBشبكة النقد الآلي بين البنوك اي هي بطاقة محلية ولا تستخدم في الخارج. وحسب العقد النموذجي المبرم بين البنك وحامل البطاقة، هناك نوعان من بطاقات الدفع ضمن البطاقة البنكية ،CIB بطاقة الكلاسيكية والبطاقة الذهبية.[1]

و تعتبر هذه البطاقة بطاقة دفع و سحب ما بين البنوك داخل تراب الوطن , يتم التعرف عليها بين البنوك بالشعار واسم البنك المصدر تتضمن قرص الكتروني يضمن امن عملية الدفع و عملية التسديد لدى مختلف التجار و الفنادق و المحلات التجارية و نجد نوعين هما:

- **البطاقة الكلاسيكية:** هي بطاقة توفر خدمات الدفع والسحب البنكي، وهي تقدم للزبائن الدخول المتوسطة والثابتة ومدة صلاحيتها عام وشهرين وقيمة الحد الادنى للرصيد 5000 دينار جزائري وسقف هذه البطاقة هو 50 ألف دينار جزائري.

كما يمكن من خلالها القيام بعمليات الدفع والسحب عبر كامل الشبكة تقدم لزبائن البنوك بناءا على معايير يحددها كل بنك على حدة وهي ذات لون أزرق متدرج.

- **البطاقة الذهبية** :تقترح على زبائن البنوك بناءا على معايير يحددها البنك إضافة إلى خدمات الدفع والسحب هذه البطاقة تمنح للزبائن خدمات إضافية وسقف أعلى بمبالغ الدفع والسحب وهي ذات لون ذهبي[2] وتمنح للتجار وأصحاب الدخول المرتفعة وسقف هذه البطاقة يفوق 50 ألف دج، ومدة صالحيتها عامين.

[1] ناشف فاطمة، وسائل الدفع الالكتروني في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة مستغانم، 2017/2018, ص61.

[2] عثماني صبرينة, لكتيلة حنان, دور الخدمات المصرفية الالكترونية في الرفع من أداء البنوك التجارية, مذكرة لنيل شهادة الماستر , جامعة محمد بوضياف لمسيلة, 2021-2022, ص34.

الملحق01: البطاقة الكلاسيكية



الملحق02: البطاقة الذهبية



ب-شروط إصدار بطاقة CIB:

✓الاشخاص الطبيعيون أصحاب الحسابات البنكية بالدينار.

✓اشخاص طبيعيون الذين يمارسون مهنة معترف بها حسب الأصول مع دخل ثابت.

✓ممثلو أو وكلاء الشركات أو المؤسسات التي لديها حساب بنكي جاري في هذه الحالة يتم إصدار البطاقة على الحساب البنكي للشركة.[1]

ج- فسخ البطاقة CIB:

* يمكن لصاحب البطاقة من جهة وللبنك من جهة أخرى دون الاستظهار بمبرر او دون سابق اشعار، وشريطة إتمام العمليات الجارية، إنهاء هذا العقد في اي وقت دون الحاجة لاستيفاء أدنى إجراء آخر.

• في حال ما إذا نجم هذا الفسخ عن خلاف بشأن التعديلات التي تطرأ على شروط هذا العقد، فلا يسري الفسخ إلا بعد انقضاء الأجل المحدد لدخول هذه التعديلات حيز التنفيذ.

[1] https://badrbanque.dz/ -cib بتاريخ 2023/05/15 على الساعة 20:22

• يترتب عن وفاة صاحب البطاقة أو فقدانه الأهلية فسخ هذا العقد معجلا وبقوة القانون، شريطة تسوية العمليات الجارية.

• في حساب ما إذا أثبت وجود ديون عالقة إثر فسخ البطاقة فستقع هذه الأخيرة على عاتق صاحب الحساب أو ذوي حقوقه.

• يصير الفسخ بالنفاذ اعتبارا من اليوم الموالي لتاريخ استلام الطلب عبر رسالة إلكترونية

• تتم معالجة المعاملات السابقة لتاريخ الفسخ طبقا لشروط هذا العقد.

• يترتب عن فسخ هذا العقد إرجاع البطاقة للبنك من طرف صاحب الحساب مقابل إشعار بالاستلام[1].

د- **معوقات تسويقCIB في الجزائر:**

. عزوف الزبائن عن طلب بطاقات الدفع الآلي كون عدد كبير من الزبائن ضعفاء في التعامل مع لغة التكنولوجيات وبالتالي اكتفائهم باستعمال الصك البريدي.

. عدم استخدام البطاقة البنكية خوفا من الخطأ التقني خلال عملية السحب والدفع.

. تفضيل المواطن الجزائري التعامل بالصك المكتوب وابتعاده عن التعامل الإلكتروني الافتراضي خاصة عندما يتعلق الأمر بالنقود دفعا واستلاما.

. عدم توفر السيولة على مستوى الموزعات الآلية إضافة الى الانقطاع المتكرر في شبكة الاتصال كون هذه الاجهزة متاحة للخدمة باستمرار او عدم ديمومة جاهزيتها او ما يعنيه ذلك من اهمال او ضعف صيانة.

. محدودية ثقافة التجار الجزائريين الذين يتخوفون من الحصول على مستحقاتهم من خلال البطاقات البنكية للزبائن ظنا منهم أنه أثناء عملية الدفع هناك أطراف أخرى غير بنك والزبون على اطلاع بحساب التاجر وما يعنيه ذلك من التزامات تقع على عاتق التجار خاصة الذين لا يصرحون بأرباحهم وبالتالي التهرب من الضرائب[2]

[1] https:// www.banxybank.com الاطلاع بتاريخ 2023/05/15 على الساعة 21:35

[2] عثماني صبرينة,لكتيلة حنان, مرجع سابق, ص33-34.

المطلب الثاني: نظام الدفع المبالغ الكبيرةRTGS:

في إطار تحديث النظام الجزائري، بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزاره الماليه وبمساعده البنك العالمي في انجاز نظام دفع الكتروني متطور يسمى نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة.

أ/ تعريف نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة:RTGS

ان نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة هو نظام تسوية المبالغ الاجمالية الكبيرة في وقت حقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمره وعلى الفور, بدون تاجيل وعلى اساس اجمالي, و يقوم بمعالجة اوامر الدفع بين البنوك لتحويل المبالغ التي تساوي او تفوق 10 ملايين دينار جزائري , و المدفوعات المستعجلة عبر هذا النظام , و تتعلق هذه المدفوعات المصرفية بالتحويلات لحسابهم الخاص و لحساب زبائنهم .

وقد جاء هذا النظام لمواكبه التطورات المصرفية و المعايير الدولية في مجال انظمة الدفع بهدف ضمان سرعة المبادلات و تخفيض مخاطر الدفع بين البنوك و قد دخل هذا النظام قيد التشغيل في فيفري 2006 .[1]

وهذا النظام يخص ما يلي:

- الاموال المحولة بين البنوك أو مع البنك المركزي، مما يسمح بتحسين طريقة تسيير السيولة و الاحتياط الجباري بتقليل المخاطر التنظيمية.
- المعالجة السريعة للمدفوعات التجارية بين المؤسسات و الذي له اهمية كبيرة نظرا لانه يساهم في ترقية التجارة وتطوير الاقتصاد.
- تنظيم الصفقات التي تتم في اسوق راس المال كالبورصة و السوق النقدي كما يسمح بتحسين و يزيد من تطورها .
- يسمح هذا النظام بتنظيم اوامر التحويل الاموال التي تعادل و تفوق مليون دينار ومعالجتها في الوقت الحقيقي على انها عملية استعجالية و فورية و بصورة اجمالية, (عملية بعملية) و ذلك دون تاجيل لانه يخص فقط عمليات الدفع التي تتم بالتحويلات.[2]

[1] بصيري محفوظ، نظام الدفع الالكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة، مجلة دراسات وأبحاث، المجلة العربية في العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة البويرة، مجلد 11 ,عدد4 , اكتوبر 2019,ص62.

[2] ياسمينة مصباحي , تحديث و عصرنة وسائل الدفع في المصارف العمومية الجزائرية حالة البنك الخارجي الجزائري, مذكرة لنيل شهادة الماستر, جامعة عبد الحميد بن باديس –مستغام-, 2015-2016, ص92.

ب/ أهداف النظام RTGS : يهدف النظام الى تحقيق ما يلي:

- تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي , و كل وسائل الدفع الاخرى.
- تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الالكتروني
- تقليص اجال التسوية و تشجيع استعمال النقود الكتابية.
- جعل نظام الدفع الجزائري يتم بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة .
- تقوية العلاقات بين المصارف, وتشجيع اقامة المصارف الاجنبية. [1]

ج/ مبادئ تشغيل النظام RTGS

نظام RTGS يقوم على المبادئ التالية:

١ **المشاركين:** المشاركة في النظام مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر، فيمكن أن ينظم إلى النظام زيادة على بنك الجزائر كمسير و حامل للتسوية مجموعة المؤسسات المصرفية و المالية، الخزينة العمومية، مراكز الصكوك البريدية.

٢ العمليات التي يعالجها النظام:

يعالج النظام مختلف العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية و المصرفية و المشاركين عامة، و ذلك على النحو التالي:

• **عمليات مابين المصارف:** حيث يتم من خلال هذا النظام تحويلات بين المصارف أو حسابات الزبائن و التي تكون فيها المبالغ هامة أو مستعجلة.

• **عمليات بنك الجزائر:** إن بنك الجزائر هو المشارك الوحيد القادر في حدود إختصاصاته توجيه و إصدار الأوامر للقرض أو الخصم من حسابات المشتركين.

• **تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الإلكترونية:** إن المبالغ المدينة و الدائنة الناتجة عن طريق المقاصة الإلكترونية تعالج بهذا النظام قرضا و دينا في نفس الوقت و في حسابات المشاركين تعمل على أساس مبدأ "الكل أو لا شيء" و في حالة إستحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الإلكترونية و على الراغب أن يعيد العملية و في وقت لاحق.

• **حساب التسوية:** إن بنك الجزائر الذي يشرف على إدارة النظام يفتح في سجلاته بإسم كل مشارك حسابات تسوية، تقسم إلى حسابات فرعية، و هذه الحسابات تحول حسب الحالات في

[1] عجال منصور, واقع استخدام وسائل الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، جامعة مستغانم ،2018/2017, ص78.

زيادة أو نقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين و التي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر و التسويات التي تتم عن طريق النظام حيث تتم بصفة مستمرة و في وقت حقيقي، و بعد التأكد الآلي بوجود مخزون كافي في حساب المشارك المعني، يطبق في هذا المبدأ "أول من يدخل أول من يخرج" مع الأخذ بعين الإعتبار الأولويات المبينة فيما يلي:

- الأولوية الأولى: عمليات بنك الجزائر.
- الأولوية الثانية: المبالغ المخصصة للمقاصة.
- الأولوية الثالثة: أوامر مستعجلة بطبيعتها.
- كما ان تسوية الحسابات المعنية تتم بصفة لارجعة فيها، حيث بمجرد قبولها من طرف نظام RTGS لا يمكن إلغاؤها لاحقا بحيث تكون الغاية من التسويات مضمونة بصفة دائمة على مدى يوم المبادلة[1].

المطلب الثالث: الشيكات وخدمات المقاصة الالكترونية

أولا: الشيكات الالكترونية

الشيك الالكتروني هو عبارة عن وثيقة الكترونية تحتوي على العديد من البيانات تتمثل في رقم الشيك، واسم الدافع، ورقم حساب الدافع واسم البنك، واسم المستفيد والقيمة التي ستدفع، ووحدة العملية المستعملة، وتاريخ الصلاحية، والتوقيع الالكتروني للدافع و التظهير الالكتروني للشيك.

ويعتبر الشيك الالكتروني من أهم وسائل الدفع والتي تعتمد على استخدام الحسابات الآلية, حيث ينتقل هذا الشيك بالبريد الالكتروني إلى المستفيد بعد أن يتم التوقيع الكترونيا. فيحصل عليه المستفيد ويقوم بتوقيعه الكترونيا أيضا ثم يرسله بالبريد الالكتروني مصحوبا بإشعار إيداع الكتروني في حسابه بالبنك.

[1] https://ketabonline.com/ar/books/103935/read. بتاريخ 2-05-2023 على الساعة 13.55

*** خصائص الشيكات الالكترونية:**

تمتاز الشيكات الالكترونية بعدة خصائص منها[1]:

– تصرف الشيكات الالكترونية في دفع الصفقات الالكترونية بجميع أنواعها سواء كانت إدارية أو تجارية وبطريقة أمنة عبر البريد الالكتروني.

– دفتر الشيكات الالكترونية دفتر آمن مقارنة بدفتر الشيكات العادي ولا يختلف كل منهما عن الآخر إذ أنهما يحققان الهدف والوظيفة نفسها.

– تحد الشيكات الالكترونية من تكلفة إدارة الآليات الخاصة بالدفع وتحل المشاكل المتعلقة بالشيكات العادية كالتزوير أو الضياع أو التأخير.

– يوفر التعامل بالشيكات الالكترونية حوالي % 50من رسوم التشغيل بالمقارنة ببطاقات الائتمان مما يساهم في تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملون بهذه الشيكات.

ثانيا: خدمات المقاصة الالكترونية.

تسمح خدمات المقاصة الالكترونية بتحويل النقود من حساب الزبائن إلى حسابات أفراد آخرين أو منظمات أخرى في أي فرع لأي مصرف في الدولة مثل دفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حسابات المواطنين أو دفع المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمين و المعاشات إلى المستفيدين منها.

وتعرف المقاصة الالكترونية على انها اجراء تقاص الشيكات بين البنوك، عن طريق البنك المركزي بموجب صور الكترونية للشيكات وبدون ان يجري تبادل الشيكات فعليا بين البنوك[2]

تطورت خدمات المقاصة الالكترونية بحيث أصبحت تشمل نظام التسوية الاحتمالية بالوقت الحقيقي، حيث أصبحت التسويات الالكترونية للمدفوعات بين المصارف المختلفة تتم ضمن نظام المدفوعات الالكترونية للمقاصة.

[1] محمد عمر الشويقري, التجارة الالكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد , ط1 دار زهران للنشر و التوزيع , ليبيا,2013,ص148.

[2] كردي نبيلة،المقاصة الالكترونية للشيكات،مجلة النبراس للدراسات القانونية،المجلد،6العدد،1جامعة العربي التبسي تبسة،سنة،2021,ص28.

*** أهمية المقاصة الالكترونية:**

تكمن أهمية المقاصة الالكترونية في النقاط التالية:

1- بالنسبة للبنوك

- معرفة وضع البنك المالي في وقت محدد مسبقاً.
- التوظيف الأمثل للأموال لدى البنك.
- الحصول على معلومات واحصائيات دقيقة عن الشبكات ونظام أرشفة دقيق و سريع.
- التقليل من مخاطر نقل الشبكات الورقية من والى البنك.
- إمكانية الحصول على صور وبيانات عن الشيكات من خلال نظام المقاصة الالكترونية بسرعة وسهولة.
- يعمل النظام على مدار 24ساعة و بالتالي هناك متسع من الوقت لإرسال الشيكات مهما كان عددها.

2- بالنسبة للعملاء

- أصبح تحصيل الشيك يتم في نفس اليوم الذي يتم إيداعه فيه، حيث كان سابقًا قبل تطبيق نظام المقاصة الالكترونية يستغرق تحصيل قيمة الشيك أربعة أيام، مما أدى إلى توفير الوقت
- معرفة وضع الشيك مقبول أو مرفوض في نفس اليوم، أي أن نتيجة تطبيق نظام المقاصة الالكترونية تتوفر وظيفة استعلام عن وضع الشيك سواء كان قيمته مقبولة أو تم إعادة الشيك

- **أهداف نظام المقاصة الإلكترونية:**

✓اكتساب نظام مقاصة آلي وعصري ناجح.

✓ان تكون التبادلات والمعاملات بين البنوك جد امنه.

✓عصرنة وسائل الدفع ما بين البنوك.

✓تحسين حلقات التداول المادي للقيم، وتخفيض تكلفه المبادلات بين البنوك

✓تحسين نوعيه وصحه المعلومات.

✓ضمان تسوية عمليات المقاصة في ظرف يومي (حيث اجال التحصيل بين البنوك)

✓غرس ثقافه جديده للتبادل المصرفي تقوم على اساس التعاون الفني والحرية التجارية.

*** الوظائف الاساسية لنظام المقاصة الالكترونية:**

– تسيير المبادلات بين البنوك بوسائل الدفع غير المادية.

– تسيير المقاصة المتعددة الاطراف مما يسمح بحساب الأرصدة المتعددة الاطراف لكل اداه من ادوات الدفع(الشيك, التحويل, السفتجة, البطاقة البنكية....).

–اعاده دفع ارصده المقاصة في نظام الدفع للمبالغ الكبيرة و تسويتها.

– استلام الشيكات الممسوحة ضوئيا واعاده توجيهها للبنوك المسحوبة منها.

– الحفاظ على ارشيف للمعطيات الالكترونية.[1]

المطلب الرابع: الوسائل المستخدمة في توزيع المنتجات البنكية المعاصرة

- **الموزع الالي: Distributeur automatique de Billes (D.A.B):**

هي آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة إلكترونية سحب مبلغ من المال دون الحاجة إلى اللجوء للفرع.

الجدول رقم 01 الموزع الآلي للأوراق[2] D.A.B

النتائج	التقنية	الدبادئ العامة	الوسيلة
–تخفيض نشاط السحب في الفروع.	–جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة. –يسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا.	–يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب. –يوجد في البنوك، الشوارع، أماكن أخرى. –يعمل دون انقطاع.	الموزع الالي للاوراق D.A.B

المصدر: https://a7mar.blogspot.com/2015/07/blog-post_691.htm

[1] فتيحة كون،نظام المقاصة الالكترونية كآلية لتطوير و تحديث وسائل الدفع بالجزائر، المجلة الجزائرية للاقتصاد و المالية،العدد،7جامعة المدية،الجزائر،سنة2017, ص381-382.

[2] https://a7mar.blogspot.com/2015/07/blog-post_691.html بتاريخ 2023/05/2 على الساعة 20.33

❖الشباك الآلي للاوراق (G.A.B) Guichet Automatique Bancaire:

هو آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدًا وتنوًعا، فبالإضافة إلى خدمة السحب النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل من حساب إلى آخر ...إلخ وهي متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك

الملحق رقم04: الشباك الالي للاوراق



جدول رقم 02: الشباك الآلي للأوراقG.A.B

	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الشباك الالي G.A.Bللاوراق	–يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديدمن العمليات منها :السحب, معرفة الرصيد, القيام بتحويلات , طلب شيكات	– جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرا المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون للرصيد بفضل رمز سري.	– يستعمل من طرف الزبائن في اوقات غلق البنوك, خاصة للزبون المستعجل.

المصدر :نعمون وهاب،" النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية وإستراتيجية البنوك "، مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية – واقع وتحديات– جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف ، يومي 15/14 ديسمبر 2004، ص: 273.

1- نهائي نقطة البيع الالكترونية Terminal Pointe de Vente (T.P.V)

تسمح هذه التقنية بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص بعد أن يمرر موظف نقطة البيع البطاقة الائتمانية على القارئ الالكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك بإدخال الرقم السري للعميل (code pin) أين تخصم القيمة من رصيده وتضاف إلى رصيد المتجر إلكترونيا .

جدول رقم (3): نهائي نقطة البيع الالكترونية T.P.V

	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
نهائي نقطة البيع الالكترونية T.P.V	- يوضع في المحلات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقة أثناء التسديد	- فروع موصولة بشبكة تجمع بنوكا مختلفة	- يحل مشاكل نقل الأموال ويوفر الأمن

المصدر: نعمون وهاب،" مرجع سابق "، ص: 275.

الملحق رقم05: الة نقطة البيع الالكترونية T.P.V



(ب)- خدمة الصيرفة الالكترونية عبر الهاتف " الهاتف المصرفي " Phone Bank

مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم أنشأت المصارف خدمة "الهاتف المصرفي " لتسهيل إدارة العملاء لعملياتهم البنكية وتفادي البنوك طوابير العملاء للاستفسار عن حساباتهم وتستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا (بما فيها الإجازات والعطلات الرسمية)، تقدم هذه الخدمة بالاعتماد على شبكة الانترنت المرتبطة بفروع البنك أين تمكن العميل من الحصول على خدمات محددة، فقط بإدخال الرقم السري الخاص به، ومن الخدمات التي يقدمها الهاتف المصرفي على مستوى العالم :

- يتم تطبيق هذا النظام في " ميلاند بنك " باسم "First Direct Acount" عن طريق الاتصالات الهاتفية بإدخال الرقم السري الخاص بالعميل ليحول من حسابه بالمصرف لسداد بعض التزاماته مثل فاتورة التليفون، الغاز، الكهرباء .
- في المملكة المتحدة الأمريكية أدخلت هذه الخدمة منذ عام 1985 وتعمل بواسطة شاشة لدى العميل في منزله يقوم باتصال مباشر بالمصرف، وفي عام 1986 تم إدخال خدمات جديدة للهاتف المصرفي تتمثل في خدمة التحويلات المالية من حساب العميل المدفوعة لسداد الكمبيالات والفواتير عليه .
- وفي نوفمبر 1994 استحدث " باركليز بنك " خدمة تحويل الأموال، ودفع الالتزامات وأتاحت خدمة الهاتف المصرفي للعميل فرصة التعاقد للحصول على قرض أو فتح إعتمادات مستنديه وغيرها . [1]

[1] https://forex-arabic.com/archive/index.php/t-61474.html fjhvdo 12/05/2023 بتاريخ 2023/05/02 الساعة 16.25

خاتمة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا أن نوضح المفاهيم الأساسية للبنوك التجارية، وما يميزها من باقي المؤسسات المالية، وتوضح الدور الفعال لها في دعم التنمية الاقتصادية، فهي تمول الاقتصاد الوطني، بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشاريع وما يتطلب من عمليات مصرفية وتجارية ومالية، فهي الوحيدة التي تقوم بخلق نقود الودائع.

كما يعتبر تطوير انظمة الدفع و عصرنة المعاملات البنكية مجال ذو اولوية ,و هذا ما يفسر الاهمية الكبرى التي يوليها النظام البنكي الجزائري لها، فالبنوك اليوم تواجه تحديات تقتضي منها تكثيف و تعميق التعاون المتبادل للدفع ،و توفير بيئة مناسبة لتنامي الخدمة الالكترونية.

أما المشكلة الحقيقية التي تواجه البنوك تكمن في كيفية مواجهة التغيير والنمو السريع في المجالات الاقتصادية، ومواكبة التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات بنجاح البنوك الإلكترونية، والخدمات الحديثة.

الفصل الثالث:
دراسة دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة خدمات بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR

مقدمة الفصل:

نتيجة التطورات التكنولوجية والمعلومات السريعة التي يشهدها العالم تسعى البنوك التجارية لمواكبة هذه التطورات لتحسين خدماتها البنكية الإلكترونية ورفع كفاءة أدائها، وفي ظل هذه التطورات تبين البنوك التجارية مفهوم الصيرفة الإلكترونية التي تساعد على سرعة الاتصال وتقديم الخدمات بأعلى جودة وبأقل تكلفة، معتمدة في ذلك على وسائل الدفع الإلكتروني.

بعدما تناولنا في الفصلين الأول والثاني مفاهيم اساسية حول وسائل الدفع الالكتروني وواقعها في الجزائر، سنحاول في هذا الفصل الاخير تقديم لمحة شاملة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR لأنه يعتبر من اهم المصارف التي سعت الى تحسين جودة خدماتها لتوسيع نطاق ودائرة أعمالها المصرفية ،حيث قامت بتحديث وتطوير الأنشطة والخدمات التي يقدمها من خلال إدخال وسائل دفع الكترونية من بينها بطاقة السحب.

المبحث الاول: تقديم عام لبنك الفلاحة و التنمية الريفية

سنقوم في هذا المبحث بتقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال إعطاء لمحة تاريخية عن نشأته وتطوره، وكذا اهم المهام التي يقوم بها والأهداف التي توصل إليها.

المطلب الاول: نشأة وتعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

تناولنا في هذا المطلب نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ، المراحل الأساسية لتطوير البنك، مهام وأهداف البنك وموارد البنك و كذا هيكله التنظيمي.

- **نشاة بنك الفلاحة والتنمية الريفية: "بنك الام"**

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR, بنك عمومي أنشأ بتاريخ 13مارس 1983م وفقا للمرسوم رقم،82-106 يهتم بتطوير القطاع الفلاحي وترقية المحيط الريفي، تكون في بداية مشواره من 140وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري BNA، أصبح اليوم يتضمن 385 وكالة و 39 مديرية جهوية، وفي ماي 1986م تحول إلى مؤسسة عمومية اقتصادية في شكل شركة ذات أسهم برأس مال يقدر (22 مليار دينار جزائري)، ومن جهة أخرى بموجب قانون 90-10المؤرخ في 14أفريل1990م والذي أعطى استقلالية للبنك، بعد إلغاء نظام التخصص سنة 1986م، فبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكغيره من البنوك، عمد إلى توسيع نشاطه في المجال المالي ، ويقدر حاليا رأس ماله بحوالي 300 مليار دينار جزائري و يبلغ مجموع تعاملاته الاقتصادية والبنكية 5.5مليار دولار ويغطي 30بالمئة من التجارة الخارجية، ويشمل حوالي 800 موظف.

- **المراحل الأساسية لتطوير البنك:**

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعدة مراحل من تاريخ نشأته وهي كالتالي :

- **مرحلة ما بين (1982-1990)** :خلال هذه المرحة كان وجوده ضمن المجال الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق الريفية، واهتم بتمويل القطاع الفلاحي والصناعة الغذائية (الاقتصاد الاشتراكي)؛

- **مرحلة ما بين (1991-1999)** بصدور قرار 90-10الذي ينص على نهاية تخصص كل بنك فتوسع نشاط البنك بإدخال تكنولوجيا الإعلام ليشمل مجالات اقتصادية أخرى، كما شهدت هذه المرحة العديد من الإجراءات لتطوير نشاط البنك، نذكر منها:
- عام 1991: تم تطبيق نظام SWIFT بغرض تسهيل معالجة وتنفيذ التجارة الخارجية
- عام 1992: تم إدخال الإعلام الآلي على جميع عمليات التجارة الخارجية، عمليات فتح القروض الوثائقية أصبحت في يومنا هذا لا تفوق 24ساعة على الأكثر.

*إدخال مخطط حسابات جديدة على مستوى الوكالات.

-عام 1993: تم إنهاء عملية إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية.

-عام 1994: بدأ عمل بطاقة السحب بدر.

-عام 1996: إدخال عملية الفحص السلكي فحص وإنجاز العمليات البنكية عن بعد وفي الوقت الحقيقي.

-عام 1998: تشغيل بطاقة السحب ما بين البنوك.

- **مرحلة ما بين (2000-2011)** هذه المرحلة بموجب التدخل الفعلي للبنوك العمومية لمسايرة التحولات الاقتصادية والاجتماعية لإرضاء تطلعات الزبائن.

-**مرحلة ما بعد 2012** : تم استخدام برامج تربط مختلف الوكالات ببعضها البعض وكذا مع البنوك الأخرى،كما تم إطلاق نظام بدر بامتياز الذي يسمح لزبائن البنك بإجراء العمليات والمعاملات المصرفية عن بعد في وقتها مع مزيد من الأمن.

- **تعريف ببنك الفلاحة و التنمية الريفية:**

هو هيئة عمومية اقتصادية تتمتع بالشخصية المعنوية و كذا الاستقلال في التسيير، مهمته تطوير القطاع الفلاحي و ترقية عالم الأرياف. و بما أن البنك أصبح بنكا تجاريا مثل البنوك التجارية (القرض الشعبي الجزائري، البنك الجزائري للتنمية...) فإنه يمول مختلف القطاعات الاقتصادية ، كما يعتبر البنك صاحب أكبر شبكة بنكية في الجزائر بالمقارنة مع

الهيئات الأخرى ,و بنك الفلاحة و التنمية الريفية كباقي البنوك يخضع لأحكام تشريعية و تنظيمية مطابقة للمؤسسات ,و النشاط البنكي تتمثل في أحكام القانون التجاري و كذا أحكام المؤسسات العمومية الاقتصادية.

- **التعريف بوكالة المدية:**

هي واحدة من 7وكالات التابعة لولاية المدية، أوكلت لها مهمة توسيع نشاط البنك و خدمة زبائنه الموجودين بالولاية، حيث بدأت الوكالة في النشاط و التعامل مع مختلف الزبائن بواسطة وسائل بسيطة ساعية إلى التطوير و تحسين معاملاتها من خلال تطوير وسائلها و مواكبة التطورات الحاصلة في مجال عملها من مستخدمين و أجهزة الإعلام الآلي، و مهمة الوكالة تكمن في تطوير القطاع الفلاحي و كذا ترقية المناطق الريفية و تطوير الاقتصاد، حيث يوجد بالوكالة 24 موظف و موظفة، تختلف مهام كل واحد منهم عن الأخر و يشرف عليهم مدير.

المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

بنك الفلاحة و التنمية الريفية كغيره من البنوك له العديد من المهام التي يقوم بها و ذلك من أجل تحقيق الأهداف المسطرة في خططه الإستراتيجية لسير عمله، سنتطرق لذكر كل من المهام و الأهداف لهذا البنك:

- **اولا: مهام بنك الفلاحة و التنمية الريفية:**

لقد تم إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية للاستجابة للحاجات الاقتصادية وكذا تحقيق الاستقلال الاقتصادي للبلد وتحسين مستوى الحياة على مستوى الأرياف ومنح التمويل اللازم لتنمية مجموع قطاعات الأعمال، كما تتمثل أهم مهامه التي أسندت إليه في:

– تنفيذ جميع العمليات المصرفية والاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها منها منح قروض قصيرة أو متوسطة أو طويلة المدى.

– فتح الحسابات لكل الأفراد الراغبين في ذلك بما يتوافق والقوانين والتنظيمات

- المساهمة في تطوير القطاع الفلاحي.
- تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار والاستثمار.
- المساهمة في نشر وترقية الوعي الادخاري.
- ضمان ترقية وتطوير القطاع الفلاحي و النشاطات الفلاحية، الفلاحة الغذائية، الصناعة الغذائية والحرف.
- تمويل مختلف العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية خاصة الاستيراد و محاولة تقديم تسهيلات للاستثمار الوطني
- نتاج خدمات مصرفية جديدة مع تطوير المنتجات والخدمات القائمة.
- الاستفادة من التطورات العالمية في مجال العمل المصرفي.
- تمويل العمليات الفلاحية التقليدية و الزراعية و الصناعية، و مساعدته لكل المؤسسات التي تساهم في تنمية العالم الريفي.
- تمويل المشاريع الخاصة بالاستثمارات (الصناعات الصغيرة، التجارة، سيارات الإسعاف.) في شكل قروض تقدم من سنتين إلى أربع سنوات.
- تمويل بعض الاستثمارات الخاصة بتطور الريف: و تتمثل في تطوير قطاع النقل، حيث تمنح قروض في إطار تشغيل الشباب تخص وسائل النقل للمسافرين، و كذا تساهم في دعم مشروع تربية الحيوانات كالأغنام و الأبقار و شراء العتاد الفلاحي لتكوين الفلاحة...الخ، وكذا أطباء الأسنان و البيطريين، حرفيين الصناعات التقليدية، التجار الخواص، المؤسسات الخاصة بأشكالها.

- **اهداف بنك الفلاحة و التنمية الريفية:**

من أهم الأهداف المسطرة من طرف إدارة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ما يلي:

- الرفع من حجم الموارد والحصول عليها بأقل تكلفة ممكنة واستثمارها في مجالات الائتمان المتنوعة والمربحة في إطار القوانين المعمول بها.
- السير الصارم لسيولة البنك بالعملة الوطنية والأجنبية.
- ضمان التطور المتجانس للبنك في مختلف مجالات النشاط التي تهمه.

- توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة.
- التوسيع من شبكة البنك وتطوير معاملاته النقدية.
- تحسين نوعية وجودة الخدمات وكذا العلاقات مع العملاء.
- الحصول على أكبر حصة من السوق.
- تبني نمط التسيير الديناميكي في مجال تحصيل القروض.
- تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق أقصى قدر من الربحية.

وبغية تحقيق هذه الأهداف؛ قام البنك بتهيئة الشروط، حيث عمد إلى توفير وسائل تقنية حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية، كما بذل مجهودات كبيرة لتأهيل موارده البشرية وترقية الاتصال داخل وخارج البنك، كما يسعى إلى التقرب من العملاء وهذا بتوفير مصالح تتكفل بمطالبهم وانشغالاتهم والحصول على أكبر قدر من المعلومات الخاصة بهم وباحتياجاتهم.

المطلب الثالث: موارد بنك الفلاحة و التنمية الريفية

تتمثل موارد بنك الفلاحة والتنمية الريفية كباقي البنوك الجزائرية العمومية الأخرى في رأس ماله المحدد في قانون الأساسي والذي تعود ملكيته كلية للدولة بإضافة إلى الموارد الأخرى كما يمكن تلخيص موارده فيما يلي:

1-رأس مال البنك :حيث يقدر حاليا بقيمة 33 مليار دينار جزائري.

2-الاحتياطي و المخصصات :حيث يقتطع البنك في نهاية كل سنة مالية مبالغ من المال كالاحتياطات و مخصصات لمواجهة المخاطر.

3-تمويل التجارة الخارجية :إن التجارة الخارجية تعد مصدرا هاما لإنعاش الاقتصاد الوطني من جهة و تعود بالفائدة للبنك من جهة أخرى من خلال دعم عمليات الاستيراد و التصدير و التحصيل المستندي، خصم الكمبيالات التجارية، الاعتمادات المستندية.

4-الودائع : و هي الأموال التي توضع تحت تصرف البنك و تأخذ عدة أشكال منها:

4-1-ودائع تحت الطلب :و تشمل ما يلي:

4-1-1-الحساب الجاري :يتلقى هذا الحساب كل عمليات الدفع و السحب و العمليات ذات الطابع التجاري و يفتح للأشخاص الطبيعيين و المعنويين دون الاستفادة من فوائد.

4-1-2-حساب الشيكات :يجري التعامل به في أي وقت دون إشعار مسبق للبنك، و هو حساب جاري لا يقوم بالعمليات التجارية، و بالتالي يمكن الاحتفاظ به إلى جانب الحساب الجاري.

4-1-3-دفتر الادخار البنكي :ودائع تمكن صاحبها من السحب في أي وقت، و تمثل أموال زائدة عن حاجة الزبائن مما يجعل عمليات السحب قليلة، و تخضع لسعر فائدة متغير حسب السعر السائد في السوق .

5- الودائع لأجل :هي ودائع لا يتم السحب منها إلا بعد مرور مدة معينة متفق عليها مسبقا مع البنك، و تمنح عليها فائدة متغيرة(% 4.5 كحد أدني سنويا) و تقسم إلى:

5-1-ودائع لأجل على شكل حساب :حيث يمكن لصاحبها السحب منها في لأي وقت و تخضع لمعدل فائدة متغير حسب المدة.

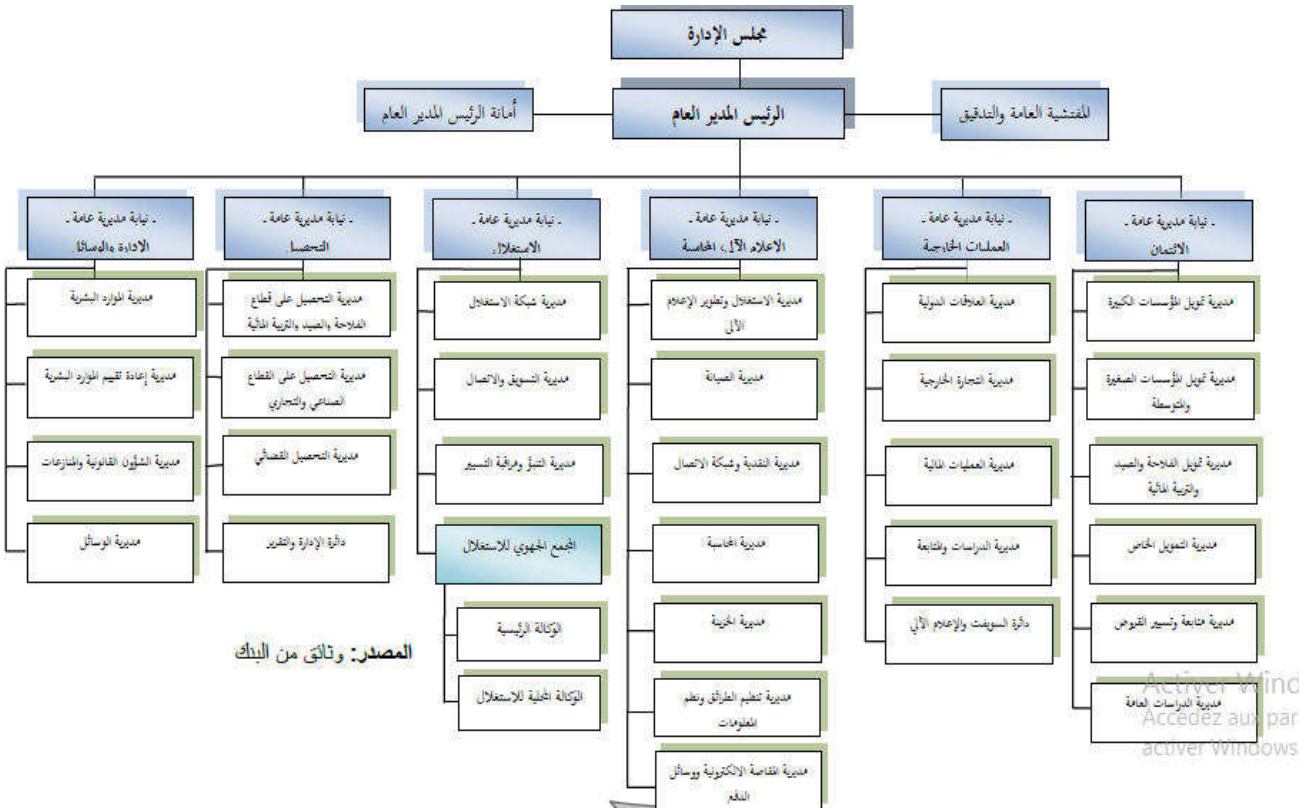
5-2-سندات الصندوق :هي مبالغ نقدية زائدة عن حاجة الأفراد و التي تودع لدى البنك بغرض الاستفادة من عوائدها، بحيث يقوم البنك بتجميد قيمة الودائع و منع السحب منها حتى نهاية المدة المتفق عليها، و تكون في شكل سندات للتفاوض و تكون إما اسمية أو لحاملها.

6-الخدمات الالكترونية التي يقدمها بنك الفلاحة و التنمية الريفية :و من بين هذه الخدمات بطاقات السحب التي تسمح لحاملها بسحب مبلغ نقدي معين أسبوعيا(يحدد البنك الحد الأعلى) باستخدام الموزعات الآلية المتواجدة في عدة أماكن كمكاتب البريد و يمكن السحب من الموزعات الآلية للأوراق البنكية .

المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية

يعتبر هذا النظام من السياسات المتبعة لتحقيق أهداف البنك، وهذا لأنه يحدد مسؤولية كل هيئة داخل هذا النظام وتنقسم وكالة المدية الى المصالح التالية:

الشكل رقم 01 هيكل تنظيمي لبنك BADR



المصدر: وثائق من البنك

1-**المدير العام:** هو قمة وارس الهرم الاداري وهو ايضا بمثابة العمود الفقري للوكالة التابعة للمجمع وذلك من خلال التعليمات والاوامر والتوجيهات المقدمة من طرفه وله الحق في الاشراف على كل المصالح مثل:

- **امانة المدير "السكرتارية":** تقوم بتسهيل مهمة القيام بكل الاعمال المكتبية الخاصة بالمدير, حيث تقوم باستعمال كل اعمال المدير و التكفل بمواعيده, بالاضافة الى اعتباره الوسيط بين المجمع الجهوي و الوكالة ,حيث تقوم باستقبال جميع الرسائل و التعليمات المرسلة من طرف المجمع الجهوي او المديرية العامة و الارسال ايضا.

2-**رئيس الدائرة الادارية والمحاسبية:** هي فرع من فروع المديرية الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وهي تسهر على السير الحسن للموارد البشرية والموارد المادية والمحاسبية وهي تضمن حماية الممتلكات والافراد العاملين بهذه المديرية والوكالات التابعة لها. منها يتكون هذا الفرع من عدة مصالح:

- **مصلحة الدائرة الادارية:** وتتكون من:

-مصلحة الموارد البشرية.

-مصلحة الامن والوسائل العامة.

-مصلحة الاعلام الالي.

- **مصلحة المحاسبة:** وتتكون من:

-مصلحة المحاسبة والضرائب وتنقسم الى قسم المحاسبة وقسم الضرائب

-مصلحة التحليل

-مصلحة الميزانية ومراقبة التسيير

3- **نائب المدير المكلف بمتابعة أخطار القروض ما قبل المنازعات:**

أنشأت هذه المديرية مؤخرا وهي تضطلع الى تحسين الاداء البنكي فهي بذلك تعد أداة ربط بين مصلحتين القروض والتحصيلات وتتمثل مهمتها في متابعة الزبائن المتحصلين على القروض في مدى استجاباتهم لجدول اهتلاك القروض ويدرس مدى تنفيذهم للالتزامات قبل متابعتهم قضائيا وخاصة تحصيل الضمانات وتتكون هذه النيابة من ثلاث مصالح:

✓**مصلحة متابعة التجارة والتجارة الخارجية:** وهي تسير من طرف رئيس المصلحة :

-المتابعة الدقيقة للملفات التابعة لها.

-متابعة الحالة المالية لكل زبون معني بالقروض.

-متابعة التقارير الواردة من الوكالات فيما يخص الزبائن المعنيون بالقروض

-اعلام المديريات المركزية فيما يخص تعليماتهم و اعلام اللجنة المعنية بما يخص اي تغيير في مخاطر القروض واي مهمة من طرف مسؤوليه.

✓**مصلحة متابعة ما قبل المنازعات:** وهي تسيير من رئيس المصلحة:

- المتابعة الدقيقة لملفات القروض التي هو مسؤول عنها.

متابعة لكل الظروف التي هي معنية بما قبل المنازعات وتقويمها وذلك حسب درجة الخطر.

-تقديم الملفات الى لجنة التحصيلات.

-تطبيق أوامر لجنة التحصيلات عن طريق العدالة أو عن طريق التفاهم.

-يقدم تقرير الى مسؤوليه ومهام تعطى له من طرف مسؤوليه.

✓**مصلحة متابعة الضمانات:** وهي تسيير من طرف رئيس المصلحة التي له المهام التالية:

-تقديم دوري للضمانات المرهونة فيما يخص القيمة والمدة.

-تحصيل الضمانات وتثبيتها.

-يراقب الضمانات ويشرف على عملية المحاسبة.

-المراقبة الدورية في الميدان بما يخص حالة الضمانات.

-إعلام مسؤوليه عن طريق تقرير فيما يخص أي تطورات جديدة

4- نائب المدير المكلف بالاستغلال:

تتولى هذه النيابة كل المسائل المتعلقة بالقروض على مستوى المجمع الجهوي للاستغلال وذلك بتلقي ملفات طلبات القروض من وكالات ثم تدرس تلك الملفات وتقرر في لجنة خاصة تعرف تعرف بلجنة قروض الملفات المقبولة التي ستمول والملفات المرفوضة التي يتم رفضها ويكون ذلك وفق المعايير الاقتصادية والمحاسبية الثابتة

-مصلحة القروض والتجارة الخارجية

-مصلحة الحركة التجارية

-مصلحة النقد ووسائل الدفع

5- خلية الشؤون القانونية:

تعتبر هذه الخلية من أهم المصالح البنكية المتواجدة على مستوى المجمع الجهوي بحيث تتضمن ثلاث مصالح رئيسية وهي مصلحة الشؤون القانونية والمنازعات ومصلحة التحصيلات ومصلحة الارشيف.

المبحث الثاني: الخدمات الالكترونية المقدمة من بنك BADR

لكي يتمكن بنك الفلاحة والتنمية الريفية من تحقيق أهدافه يجب عليه استخدام الخدمات البنكية عبر الإنترنت واستخدام البطاقات البنكية عبر الصرافات الآلية، وكان أول من قدم "خدمة البنك الإلكتروني"، وفي هذا المبحث سوف نتطرق إلى أهم الخدمات البنكية التي يوفرها البنك لعملائه، وأهم البطاقات الإلكترونية.

المطلب الاول: خدمات الصيرفة الإلكترونية E-Banking لدى بنك BADR

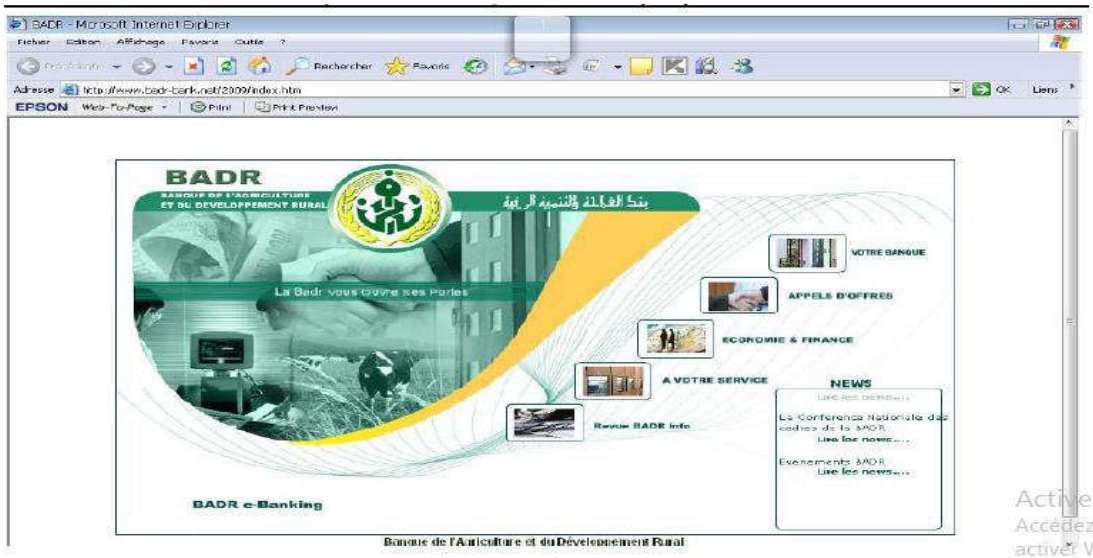
نذكر أهم الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك:

1- عرض الصفحة الرئيسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية:

بهدف مسايرة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاتصال وكذا تفعيل التواصل مع العالم الخارجي قام البنك بإنشاء صفحة خاصة به، حيث تعرض الصفحة الرئيسية الواجهة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لمختلف الخدمات والمنتجات التقليدية والإلكترونية عبر موقعه www.badre.bank.

والشكل التالي يوضح الصفحة الرئيسية والواجهة الرسمية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

الملحق رقم06: الصفحة الرئيسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: http://www.badr-bank.net. 2023/05/03 على الساعة 50h: 10

2-خدمة البنك الإلكتروني:

هي خدمة تسمح للعملاء بفحص حساباتهم عبر الإنترنت خلال 24/24سا و 7/7أيام ومن أجل الاستفادة من هذه الخدمة يجب أن يكون لديك حساب بنكي، ثم الذهاب إلى أقرب وكالة بنكية لبدر من أجل طلب التسجيل في خدمة البنك الإلكتروني، بعدها يمكن للعميل الحصول على الرقم السري، ثم يمكنه الدخول للبنك الإلكتروني من خلال التأشير على فحص الحساب على الصفحة الرئيسية لموقع البنك، ويمكن توضيح هذه الخدمة من خلال الشكل التالي(الملحق رقم07)

يمكن لأي عميل مسجل في خدمة البنك الإلكترونيBadr net أن:

- يفحص حسابه خلال 7/7أيام و 24/24ساعة.
- القيام بعمليات نقل وتحويل الأموال من حساب إلى آخر.
- القيام بعمليات طلب الشيكات عبر مختلف الوكالات التي يعرضها الموقع.
- يمكن للعميل الاتصال هاتفيا بالوكالة لعرض انشغالاته.
- يعرض البنك الإلكتروني لبدر مختلف أسعار العملات الدولية مقابل العملة المحلية.

الملحق رقم 07: خدمة البنك الالكتروني او البنك على الخط



المصدر: http://ebanking .badr .dz/fr. 2023/50/40 ; 20h: 11

3- خدمات البريد الإلكتروني:

تمكن خدمة البريد الإلكتروني العميل من الاتصال بالبنك لوضع استفساراته المتعلقة بحسابه لدى البنك أو الحصول على أية معلومات أخرى يريدها كضياع كلمة السر أو اسم المستخدم، والشكل الموالي يوضح خدمة البريد الإلكتروني

الملحق رقم 08 :البريد الإلكتروني لخدمة البنك الإلكترونيBadr ne



المصدر2023/05/06 على الساعة 14.15: / . http://mail .badr-bank.net/webmail

المطلب الثاني : بطاقات الائتمان المعمول بها في البنك

1-**البطاقة السحب البنكية CBR;** هي بطاقة وطنية خاصة قابلة للسحب في الجزائر، في الشبكة بين البنوك، تسمح لحاملها بالسحب النقدي عن طريق الموزع الآلي للنقود.

- **شروط تسليم بطاقة CBR;**تتمثل الشروط في:

– الأشخاص الذين يملكون حسابات بالعملة المحلية (حساب الصك)، أجراء شهريين ذو دخل ثابت.

–الوكلاء لدى المؤسسات أو الشركات ويملكون حسابات (حساب جاري)، في حالة إذا كانت البطاقة تندرج في حساب المؤسسة، الشكل التالي يوضح بطاقة السحب البنكيةCBR.

الملحق رقم 09 بطاقة السحب البنكيةCBR



المصدر :2023/05/30 على الساعة 15.20 www .badr-bank .net

2-**البطاقة البنكية المشتركةCIB;** هي سند(SUPORT) لإثبات الهوية، أصدرها البنك لزبائنه كبديل عن النقود أو كصورة متطورة عن الشيك، و هي عبارة عن بطاقة تسمح لحاملها القيام بعدة عمليات سحب على الموزعين الآليين للأوراق النقدية BADR التابعة لشركة ،SATIM وهي حاليا مشتركة بين كل البنوك، وهي بطاقة صالحة فقط في الجزائر أي على مستوى القطر الوطني، حيث أن صلاحيتها محددة في الزمان والمكان.

•**وظيفتها;** تسمح بطاقة CIB لحاملها بالقيام بعمليات السحب من الأجهزة الآلية للأوراق النقدية التابعة لشركة النقد الآلي ,على مدى أيام الأسبوع (7أيام/7أيام و 24 سا/24سا)، وفق الحد الأقصى المحدد ب: 3مرات يوميا والمقدرة ب:500.000دج بالنسبة للزبائن العاديين و10.000.00دج للتاجر.

كما تسمح هذه البطاقة بتخليص المشتريات عند التجار المزودين بجهاز الدفع الآلي.

4-بطاقة التوفير: هي بطاقة مشفرة من الخلف، وتستند إلى حساب التوفير أو الإدخار بفائدة أو بدون فائدة، وهي تسمح لحاملها التنفيذ والقيام بمعالجة العمليات بشبكة الخدمة المصرفية الإلكترونية لبنك بدر وما بين البنوك، والمحولة عبر الشبابيك الآلية للنقود .

•مميزاتها:

-صلاحية البطاقة عامين.

-يمكن استعمالها في الجزائر فقط.

-تحديث صناديق التوفير و الإدخار في جميع العمليات الحسابية.

الملحق رقم 10: بطاقة بدر للتوفير



المصدر : 2023/05/05 على الساعة 15.45 www .badr-bank.net

المطلب الثالث: خدمات بنك الانترنت لبنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR

1- تعريف خدمة بنك انترنت لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

بدرنات هو خدمة البنك عبر الخط، والتي تمكن من معرفة الرصيد وحركات حساب الزبون عن طريق الاتصال بالانترنت، ويتم ذلك بالتشاور من خلال بوابة إلكترونية تدار من قبل الخدمات المصرفية الإلكترونية والمخصصة للبنك ويمكن الوصول إليها بمساعدة أحد الموقعين الإلكترونيين التاليين:

https://www.badr.bank.dz

https://ebanking.badr.dz

وتمّ تمديد هذا الاستحقاق إلى الخدمات الأخرى ذات الصلة (مثل نقل الملفات و الاقتطاعات الأوتوماتيكية....) كما قد يكون هناك قنوات اتصال أخرى عن بعد (رسالة، الفاكس.) ويتم اكتتاب اشتراك عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وفق الطريقة الموضحة في القسمين الآتيين:

- القسم الأول :يظهر كافة المعلومات الخاصة بالعميل.
- أما القسم الثاني فيظهر:

-الحسابات المراد إدراجها في الاشتراك.

-ذكر الحسابات التي يرغب العميل أن يدرجها في عضويته.

-أخذ رقم الحساب المشار إليه من طرف العميل من أجل اقتطاع مصاريف الاشتراك.

2- خدمات بنك الانترنت لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

ويمكن توضيح الخدمات التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية عبر الانترنت كما يلي:

- الاستعلام عن العمليات الجارية لـ 27يوم فقط.
- استخراج رقم الحساب البنكي.
- الاستفسار عن أسعار العملات.

➢معرفة رقم الوكالات ورقم الهاتف.

➢بإمكان الشركات تسديد فواتير عمالها عبر الانترنت من مختلف البنوك وهذه خدمة موفرة للشركات فقط.

➢إذا وجد شك في إحدى العمليات يمكن الاستفسار عنها: كم دخل، وقت دخول....

➢تغيير رقم الحساب.

➢تحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر عبر الانترنت

حيث تضمن هذه الخدمة ما يلي:

✓**الحماية** :خدمة مؤمنة وتضمن حقوق المشترين عبر الوابWeb Acheteurs ؛

✓**السيولة** :الدفع عبر الإنترنت بكل بساطة.

✓**إمكانية الولوج** :بإمكانية الولوج إلى خدمة الدفع الإلكتروني حيثما كانوا وأينما وجدوا 24سا/ 24و 7أيام/7.

✓**الرفاهية** :اقتصاد الوقت والطاقة بتفادي التنقلات.

المطلب الرابع: منهجية وتحليل الدراسة الميدانية

تعتبر الصيرفة الالكترونية جديدة في مجتمعنا لذا قد يكون لها تأثيرات عديدة من أجل تسهيل العمليات المصرفية و تحويلها الى عمليات مصرفية الكترونية ، ومن هنا اردنا إجراء دراسة ميدانية عن طريق استبيان لبيان أهمية الصيرفة الالكترونية ودورها في تسهيل المعاملات حيث سنتطرق الى: منهجية الدراسة ,أساليب وأدوات تحليل الدراسة؛ عرض وتحليل نتائج الدراسة.

اولا: منهجية الدراسة

1-**المنهج المتبع:** لا يمكننا أن نقوم ببحث علمي دون منهج واضح يساعدنا في تشخيص مشكلة موضوع البحث ,فمنهج البحث هو طريقة موضوعية يتبعها الباحث في الدراسة و تحديد أبعادها بشكل شامل ومنه فالمنهج المستخدم في الدراسة الميدانية هو

المنهج الوصفي ، فالمنهج الوصفي يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفا دقيقا والتعبير عنها تعبيرا كافيا ، و كذلك قمنا بالاستعانة بالمنهج الإحصائي نظرا لأهميته البالغة في بحثنا، حيث يهدف في الأساس إلى قياس الظاهرة موضوع الدراسة, وذلك من خلال قياس تكرارات إجابات المبحوثين وجدولتها و قراءتها قراءة إحصائية.

2- **أهداف الدراسة:**

من الأهداف التي نسعى إليها من خلال هذه الدراسة هي:

-مدى قدرة استعمال البنك لصيرفة الالكترونية ؛

-اعتماد الصيرفة الالكترونية لدى البنوك من أجل تسهيل العمليات المصرفية ؛

-معرفة مدى قوة النظام الأمني لدى البنوك الالكترونية

3- **الحدود المكانية و الزمنية:**

-الحدود المكانية : المجال المكاني لهذه الدراسة هي متعاملي بنك البدر -وكالة المدية

-الحدود الزمنية: المجال الزمني لهذه الدراسة فقد استغرقت مدة الإنجاز 10 ايام.

4- **مجتمع وعينة الدراسة:**

أن مجتمع الدراسة هم متعاملي بنك البدر – وكالة المدية-، حيث لجأنا إلى سحب عينة من هذا المجتمع لدراستنا، أما فيما يخص نوع العينة المختارة فإننا لجأنا إلى العينة العشوائية وهي مكونة من 60 فرد موزعين بشكل عشوائي.

ثانيا: اساليب و ادوات تحليل الدراسة

1-**أساليب تحليل البيانات** :من أجل دراسة وتحليل نتائج الاستبيان تم إدخال البيانات بواسطة برنامج spss لاستخراج الأدوات الإحصائية قصد تحليلها ومن ثم التعليق عليها واستخلاص النتائج حيث تم الاعتماد في التحليل على:

- التكرارات والنسب المئوية لإظهار نسب إجابات مفردات عينة الدراسة؛

-المتوسط الحسابي لمعرفة درجة موافقة المشتركين على أسئلة الاستبيان؛

-الانحراف المعياري.

2-الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

- **الاستبيان:** يعد الاستبيان وسيلة من وسائل جمع المعلومات وقد يستخدم على إطار واسع ليشمل الأمة أو في إطار ضيق على نطاق المدرسة وبطبيعة الحال فهو يختلف في طوله ودرجة تعقيده أن الجهد الأكبر في الاستبيان ينصب على بناء فقرات جديدة والحصول على استجابات كاملة ومن الأهمية بمكان أن تكون أسئلة الدراسة وفرضياتها واضحة ومعرفة كي يكون بالإمكان بناء الفقرات بشكل جيد.
- **الملاحظة** :هي إحدى الوسائل الهامة في جمع البيانات وهي ملاحظة الظواهر كما هي وتحدث تلقائيا دون الإخضاع لأي نوع من الضبط العلمي ولا يلجا الباحث إلى استخدام آلات دقيقة للقياس من دقة الملاحظة وموضوعها, وقد استخدمنا الملاحظة لفهم وإدراك ما هو غامض كما جمعنا من خلالها بعض المعلومات المتعلقة بالبحث.
- **ثالثا قياس ليكارت** : قمنا باستخدام مقياس ليكارت و هو أكثر المقاييس شيوعا حيث يتطلب فيه تحديد درجة الموافقة أو عدم الموافقة على خيارات محددة ، و هذا المقياس مكون غالبا من 5 خيارات متدرجة ، يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها على النحو التالي:

1. موافق تماما . 2. موافق؛ 3. محايد ؛ 4. غير موافق ؛ 5.غير موافق تماما.

ثالثا: عرض وتحليل نتائج الدراسة

1-تحليل البيانات المتعلقة بإجابات أفرد العينة:

- المحور الأول : استراتيجية تطوير الخدمات المصرفية

* البعد الأول : جودة الخدمات (بصفة عامة)

جدول رقم 04 :اجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات (بصفة عامة)

رقم العبارة	العبارة	النسبة المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب
		01	02	03	04	05			
01	يعمل البنك على إصلاح أعطاب الصرفات الآلية بسرعة	23.3	23.3	23.3	21.7	8.3	2.68	1.28	02
02	يقوم البنك بإصدار نشرات الكترونية تضم كافة المعلومات المتعلقة بنشاطه.	8.3	45	33.3	10	3.3	2.55	0.91	04
03	يمكن الدخول إلى الموقع الالكتروني للبنك بسرعة	16.7	15	30	25	13.3	3.03	1.27	01
04	يعطي البنك ردود سريعة على طلبات العملاء عن طريق البريد الالكتروني	21.7	30	23.3	18.3	6.7	2.58	1.21	03
	المتوسط والحسابي و الانحراف المعياري العام						2.71	1.16	

المصدر : من اعداد الطلبة

تحليل:

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أعلى نسبة للمتوسط الحسابي و المقدرة ب 3,03 كانت للعبارة الثالثة حيث يمكن الدخول إلى الموقع الالكتروني للبنك بسرعة ، وبعدها تليها العبارة الأولى التي يقدر متوسط الحسابي فيها ب2,68 و أقل متوسط حسابي كان للعبارة الرابعة و الثانية على التوالي والتي يقدر ب 2,58 و 2,55

تدل نتائج البعد الاول :جودة الخدمات (بصفة عامة) على أن المتوسط الحسابي العام و الذي تقدر نسبته ب2,71و انحراف معياري العام 1,16 على أن نسبة قبول أفراد العينة كانت بدرجة متوسطة .

-البعد الثاني : جودة الخدمات (الأمان والثقة)

جدول رقم 05:اجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات (الأمان والثقة)

رقم العبارة	العبارة	النسبة المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب
		01	02	03	04	05			
01	لا توجد خطورة عند تقديم المعلومات الشخصية عبر البريد أو موقع البنك	26.7	28.3	21.7	16.7	6.7	2.48	1.24	4
02	هناك ثقة في الخدمات البنكية الالكترونية التي يقدمها البنك	11.7	18.3	41.7	21.7	6.7	2.93	1.07	2
03	المعلومات التي يقدمها البنك عن الخدمات على الموقع الالكتروني واضحة وصادقة	10	11.7	28.7	31.7	18.3	3.37	1.20	1
04	هناك شعور بالأمان في إتمام المعاملات البنكية عبر الصرفات الآلية	11.7	30	26.7	20	11.7	2.90	1.20	3
	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام						2.92	1.17	

المصدر: من اعداد الطلبة

تحليل:

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أعلى نسبة للمتوسط الحسابي و المقدرة ب 3,37كانت للعبارة الثالثة حيث ان للبنك مصداقية في المعلومات التي يقدمها في الموقع الالكتروني ، وبعدها تليها العبارة الثانية التي يقدر متوسط الحسابي فيها ب 2,93و أقل متوسط حسابي كان للعبارة الرابعة و الأولى على التوالي والتي يقدر ب 2,48و2,90.

تدل نتائج بعد جودة الخدمات (الأمان والثقة) على أن المتوسط الحسابي العام و الذي تقدر نسبته ب 2.92 و انحراف معياري العام 1,17 على أن نسبة قبول أفراد العينة كانت بدرجة متوسطة.

- **تحليل المحور بالكامل:** حيث أن محور استراتيجية تطوير الخدمات المصرفية تحصل على نسبة قبول متوسطة بمتوسط حسابي يقدر ب 2,81وهذا يدل على أن البنك له توجه متوسط نحو تطبيق استراتيجية تطوير الخدمات المصرفية.

المحور الثاني : الصيرفة الالكترونية

-البعد الاول : الصراف الالي

جدول رقم 06 :اجابات أفراد العينة حول الخدمة التي يقدمها الصراف الالي

رقم العبارة	العبارة	النسبة المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب
		01	02	03	04	05			
01	البنك يوفر البطاقة البنكية (بطاقة السحب) في ظرف قياسي مما يساعد على جذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين.	28.3	26.7	25	13.3	6.7	2.43	1.22	4
02	لا توجد الكثير من المشاكل في البطاقات البنكية الالكترونية أثناء عمليات السحب من الموزعات الآلية.	13.3	41.7	23.3	13.3	8.3	2.62	1.13	2
03	التوزيع الجغرافي لأجهزة الصراف الآلي يساعد على تسهيل تقديم الخدمة للعملاء	21.7	28.3	16.7	18.3	15	2.77	1.38	1
04	تساعد أنظمة الدفع الالكترونية في كسب ولاء الزبون	25	35	18.3	8.3	13.3	2.5	1.32	3
	المتوسط والحسابي و الانحراف المعياري العام						2.52	1.26	

المصدر: من اعداد الطلبة

التحليل: نلاحظ من الجدول أعلاه أن أعلى نسبة للمتوسط الحسابي و المقدرة ب 2,77كانت للعبارة الثالثة حيث أن التوزيع الجغرافي لأجهزة الصراف الآلي يساعد على تسهيل تقديم الخدمة للعملاء ، وبعدها يليها العبارة الثانية التي يقدر متوسط الحسابي فيها ب 2,62 و أقل متوسط حسابي كان للعبارة الرابعة و الاولى على التوالي والتي يقدر ب 2,5و .2,43
تدل نتائج بعد الصراف الالي على أن المتوسط الحسابي العام و الذي تقدر نسبته ب 2,52و انحراف معياري العام ، 1,26على أن نسبة قبول أفراد العينة كانت بدرجة مرتفعة.

-البعد الثاني : الصيرفة عبر الهاتف النقال

جدول رقم 07:اجابات أفراد العينة حول الصيرفة عبر الهاتف النقال

رقم العبارة	العبارة	النسبة المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب
		01	02	03	04	05			
01	يوفر البنك خدماته للعملاء عبر أجهزة الهاتف النقال	13.3	28.3	30	25	3.3	2.77	1.07	3
02	هناك تسويق لبرامج البنك عن طريق الرسائل النصية القصيرة البرامج التسويقية للبنك من خلال الرسائل النصية القصيرة	15	31.7	20	26.7	6.7	2.78	1.19	2
03	يستعمل البنك الهاتف النقال كأداة للتعريف بالخدمات البنكية وتسويق منتجاته الجديدة	11.7	35	25	15	13.3	2.83	1.22	1
04	تتيح رسائل النصية القصيرة SMS( )تعزيز التواصل مع العملاء	13.3	36.7	21.7	16.7	11.7	2.77	1.22	3
	المتوسط والحسابي و الانحراف المعياري العام						2.78	1.17	

المصدر: من اعداد الطلبة

التحليل: نلاحظ من الجدول أعلاه أن أعلى نسبة للمتوسط الحسابي و المقدرة ب 2,83كانت للعبارة الثالثة حيث أن البنك يستعمل الهاتف النقال كأداة للتعريف بالخدمات البنكية وتسويق منتجاته الجديدة ، وبعدها تليها العبارة الثانية التي يقدر متوسط الحسابي فيها ب 2,78و أقل متوسط حسابي كان للعبارة الرابعة و الاولى بنفس المتوسط الحسابي و المقدر ب .2,77

تدل نتائج بعد الهاتف النقال على أن المتوسط الحسابي العام و الذي تقدر نسبته ب 2,78و انحراف المعياري العام ، 1,17على أن نسبة قبول أفراد العينة كانت بدرجة متوسطة.

البعد الثالث: الصيرفة عبر شبكة الانترنيت

جدول رقم 08:اجابات أفراد العينة حول الصيرفة عبر شبكة الانترنيت

رقم العبارة	العبارة	النسبة المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب
		01	02	03	04	05			
01	يتم الترويج لموقع البنك على الأنترنت من خلال شبكات التواصل الاجتماعي ومحركات البحث.	15	16.7	18.3	18.3	31.7	3.35	1.45	1
02	يرسل البنك لعملائه الإعلانات عن طريق البريد الإلكتروني	16.7	21.7	18.3	23.3	20	3.08	1.39	4
03	الموقع الإلكتروني للبنك مصمم بطريقة واضحة مما يسهل استعماله من طرف العملاء	13.3	20	25	26.7	15	3.10	1.27	3
04	الموقع الإلكتروني للبنك موقع اتصالي (يسمح للعميل بتقديم اقتراحات أو تعبئة الطلبات أو النماذج على الخط)	13.3	13.3	28.3	26.7	18.3	3.23	1.28	2
	المتوسط والحسابي و الانحراف المعياري العام								

المصدر : من اعداد الطلبة

تحليل: نلاحظ من الجدول أعلاه أن أعلى نسبة للمتوسط الحسابي و المقدرة ب 3,35كانت للعبارة الأولى حيث أنه يتم الترويج لموقع البنك على الأنترنت من خلال شبكات التواصل الاجتماعي ومحركات البحث.، وبعدها تليها العبارة الرابعة التي يقدر متوسط الحسابي فيها ب 3,23و أقل متوسط حسابي كان للعبارة الثالثة و الثانية على التوالي بمتوسط الحسابي و المقدر ب 3,10و . 3,08

تدل نتائج بعد الصيرفة عبر شبكة الانترنت على أن المتوسط الحسابي العام و الذي تقدر نسبته ب 3,19 و الانحراف معياري العام ، 1,34على أن نسبة قبول أفراد العينة كانت بدرجة متوسطة.

- **التحليل بالكامل:** حيث أن محور الصيرفة الالكترونية تحصل على نسبة قبول متوسطة بمتوسط حسابي يقدر ب 2,83 و هذا يدل على أن البنك له توجه متوسط نحو تطبيق الصيرفة الالكترونية .

المحور الثالث: المعلومات العامة

الجدول رقم 09:مفردات العينة حسب متغيرات الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	**32**	**%53.3**
انثى	**28**	**%46.7**
المجموع	**60**	**100**

المصدر: من اعداد الطلبة

***تحليل :** يتضح من الجدول أن نسبة الذكور في عينة الدراسة 53.3%و هي أكبر من نسبة الإناث التي تقدر ب46.7% و هذا راجع لعشوائية العينة.

شكل رقم 05: مفردات العينة حسب متغيرات الجنس:



المصدر:من اعداد الطلبة

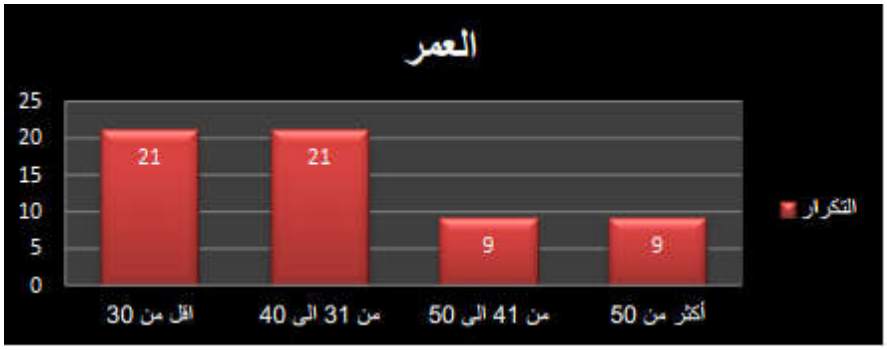
جدول رقم 10: مفردات العينة حسب متغيرات العمر

العمر	التكرار	النسب المئوية
اقل من 30	**21**	**%35**
من 31 الى40	**21**	**%35**
من 41 الى 50	**9**	**%15**
من 51 الى60	**9**	**%15**
المجموع	**60**	**100**

المصدر : من اعداد الطلبة

تحليل: يتضح من الجدول أعلاه أنه يوجد تساوي بين نسب الفئات العمرية للعينة، إلا ان نسبة الفئة الأكبر هي فئة الأفراد الذين يتراوح سنهم أقل من 30سنة و الأفراد الذي يتراوح عمرهم بين 31-40سنة بنسبة % 35 (متساوية) ، تليها الفئة من 41الى 50سنة و اكثر من 50سنة بنسبة (% 15نسبة متساوية).

شكل رقم 06: مفردات العينة حسب متغيرات العمر



المصدر: من اعداد الطلبة

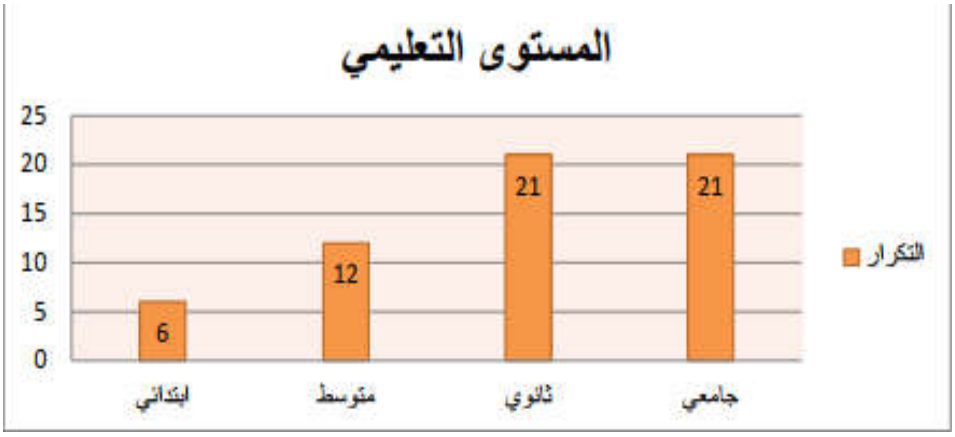
جدول رقم 08 :مفردات العينة حسب متغيرات المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسب المئوية
ابتدائي	**6**	**%10**
متوسط	**12**	**%20**
ثانوي	**21**	**%35**
جامعي	**21**	**%35**
المجموع	**60**	**100**

المصدر : من اعداد الطلبة

تحليل: من خلال الجدول أعلاه يتضح أن النسب متقاربة حيث لدينا الفئة ذو المستوى الجامعي و الثانوي هي أكبر نسبة ب ، 35%ثم تليها الفئة ذو المستوى المتوسط بنسبة 20 %وفي الأخير تأتي الفئة ذو المستوى الابتدائي بالنسبة % 10.

شكل رقم 07 مفردات العينة حسب متغيرات المستوى التعليمي



المصدر : من اعداد الطلبة

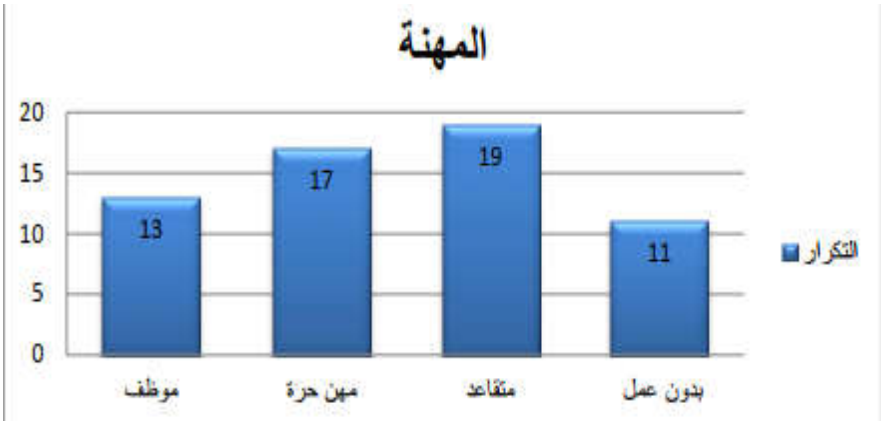
جدول رقم 09 :مفردات العينة حسب متغيرات المهنة

المهنة	التكرار	النسب المئوية
موظف	**13**	**%21.7**
مهن حرة	**17**	**%28.3**
متقاعد	**19**	**%31.7**
بدون عمل	**11**	**%18.3**
المجموع	**60**	**100**

المصدر: من اعداد الطلبة

تحليل: من خلال الجدول أعلاه يتضح أن النسب متقاربة حيث لدينا الفئة ذو المستوى اكبر نسبة هي ذو المتقاعدين حيث قدرت ب ، 31,7 %وبعدها فئة المهن الحرة بنسبة ، % 28,3 وتليها فئة الموظفين وبدون عمل بنسبة متقاربة التي تقدر نسبتهم على التوالي ب : % 21,7 و. 18.3%

شكل رقم 11 :مفردات العينة حسب متغيرات المهنة



المصدر : من اعداد الطلبة

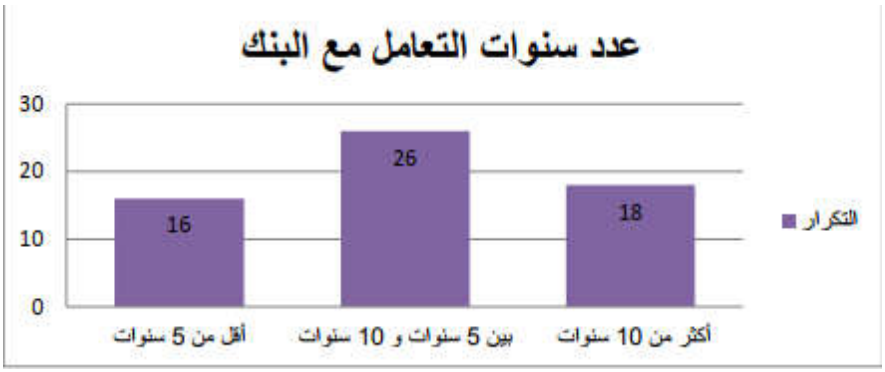
جدول رقم 11:مفردات العينة حسب متغيرات عدد سنوات التعامل مع البنك

عدد سنوات التعامل مع البنك	التكرار	النسب المئوية
اقل من 5 سنوات	**16**	**%26.7**
بين 5 سنوات و 10 سنوات	**26**	**%43.3**
اكثر من 10 سنوات	**18**	**%30**
المجموع	**60**	**100**

المصدر : من اعداد الطلبة

تحليل: من خلال الجدول أعلاه يتضح أن النسبة الأكبر لسنوات التعامل مع البنك كانت للذين بين 5سنوات و 10 سنوات حيث قدرت ب ، 43,3%وبعدها المتعاملين الذين لديهم تعامل أكثر من 10سنوات بنسبة % 30 ،وتليها فئة الأخيرة أقل من 5سنوات بنسبة . 26%.

شكل رقم 12 :مفردات العينة حسب متغيرات عدد سنوات التعامل مع البنك



المصدر : من اعداد الطلبة

التحليل العام: من خلال ما توصلنا اليه من نتائج الاستبيان عن طريق احصائيات spss يمكن القول أن بنك الفلاحة و التنمية الريفية لوكالة المدية يعتمد على استعمال الصيرفة الإلكترونية عن طريق (الصراف الالي – الهاتف النقال – شبكة الانترنيت) التي بدورها تعمل على تسهيل العمليات المصرفية ، حيث أن البنك لديه استراتيجية متوسطة للخدمات المصرفية من خلال تطبيق الخدمة المصرفية بصفة عامة و كذلك مصداقية المعلومات ، وخلق معاملة تكتسي بصفة الثقة و الأمان مع الزبون ، مما يجعل البنك في كسب ولاء الزبون و جذبه لتعامل مع هذا البنك.

خاتمة الفصل:

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل الوقوف على مدى تطبيق الصيرفة الإلكترونية وأهم التحديات التي تواجه البنوك التجارية عامة و بنك الفلاحة و التنمية الريفية خاصة, ولقد حاولنا ايضا من خلال القيام بدراسة تطبيقية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية من خلال تصميم الاستبيان و تحليل بياناته عن طريق برمجية spss و التعرف على الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف البنك بإضافة الى الاستراتيجية المتبعة من طرف البنك لمواكبة التطورات الحاصلة في مجال الصيرفة الإلكترونية ومدى اعتماده عليها.

خاتمة عامة:

اصبح الزاما على البنوك التجارية أن تتماشى مع التطور الذي تشهده تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أصبح استخدام تلك التكنولوجيا ضرورة من ضروريات العمل البنكي، وذلك من اجل تلبية حاجات ورغبات زبائنها باعتبارهم محور الاهتمام من حيث الأهداف المسطرة، وذلك من أجل الارتقاء والرفع من مستوى الأداء البنكي.

لقد ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي، وكحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، وبالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة، وقد ساعد في ذلك المجهودات المبذولة من طرف المصارف لجذب أكبر عدد من العملاء وجعلهم يختبرون فعالية ومزايا هذه الوسائل وبهذا يكونو قد جسدوا مفهوم الصفة الالكترونية.

نستخلص مما سبق أن بنك الفلاحة و التنمية الريفية رغم التطورات التكنولوجية، إلا أنه بعيد جد البعد عن تطبيق نظام البنوك الإلكترونية، كما أن بطاقات الائتمان تشهد نسبة قليلة من الأشخاص الذين يطلبون عليها وذلك لأن المجتمع الجزائري يسوده الأمية الإعلامية لذلك يتجنبون هذه البطاقات خوفا من المخاطر التي قد تكون ناجمة عنها في نظرهم.

وعليه يجب على البنك أن يقوم بتوعية الزبائن وبالأخص الإطارات التي تسهر على تطبيقها وكذلك من خلال وضع صراف آلي داخل الوكالة وتوعية الزبائن بكيفية استعمالها وتوضيح مزاياها وكذلك من خلال ندوات وأيام دراسية والإعلانات....الخ.

وعليه يجب النهوض بالتكنولوجيا التي أصبحت أمر محتوم ويجب التعامل بها.

- **النتائج العامة للبحث:** لقد أفضت هذه الدراسة الى الخروج بجملة من النتائج نختصرها في ما يلي:

- تساهم الصيرفة الالكترونية في تطوير و تنويع الخدمات المصرفية، و ذلك بتطوير الخدمات الموجودة و ابتكار خدمات مصرفية جديدة و مقنعة للعملاء.
- إن اعتماد الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية يساهم في تحسين الخدمات المصرفية عن طريق بعض الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها من بينها خدمة الدفع عبر الانترنت،e-paiementعملية السحب والدفع من خلال البطاقات الالكترونية ،خدمة E-banking وهذه الخدمة تسمح للعميل بفحص الحساب إلكترونيا باستخدام الأنترنت

24/24 ساعة و7/7أيام ،وتعتبر هذه الخدمة نقطة تحول في مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة وعلاج الكثير من المشاكل ،أيضا تتيح هذه الصيرفة بعض القنوات الالكترونبة لإجراء المعاملات المصرفية كالصيرفة عبر الصراف الالي مما يجعل الزبون يستغني عن الذهاب إلى نقطة البيع ومقر المصرف،وباستطاعتهالاستفادة من الخدمات المصرفية من مكان إقامته أو عمله أو أي مكان تتوفر فيه خدمة الأنترنت.

– على الرغم من الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية ,إلا أنها تبقى محدودة ولا ترقى إلى المستوى المطلوب إذا ما تم مقارنته بما شهدته الساحة المصرفية العالمية.

– نقص الثقافة التكنولوجية و الوعي التكنولوجي للتعامل بالوسائل الحديثة من قبل زبائن البنك

– من اجل عصرنة النظام البنكي الجزائر تعتمد نظامين هما نظام التسوية الاجمالية الفورية و نظام المقاصة الالكترونية.

*** اختبار صحة الفرضيات في ظل النتائج المتحصل عليها:**

–**بالنسبة للفرضية الأولى** :فإن الدراسة قد أكدت صحتها من خلال دراستنا حيث أنه في بداية الصيرفة الإلكترونية كانت مجرد خدمات إلكترونية تقدم في المصارف التقليدية بواسطة جهاز الكمبيوتر، ولكن مع الثورة التقنية التي شهدها العالم والإنتشار الواسع في شبكة الانترنت تحولت هذه المصارف إلى مصارف تقدم خدمات في بيئة إفتراضية دون حاجة العميل للإتصال المباشر بالمصرف، وهو ما يميزها عن المصارف العادية في تحقيق السرعة و الامان في المعاملات التجارية

– **بالنسبة للفرضية الثانية:** التي تنص على أنها تعتمد البنوك التجارية على تسوية معاملاتها بالاعتماد على وسائل الدفع الحديثة كبطاقات الدفع مثل CIB وهذه الفرضية أثبتنا صحتها

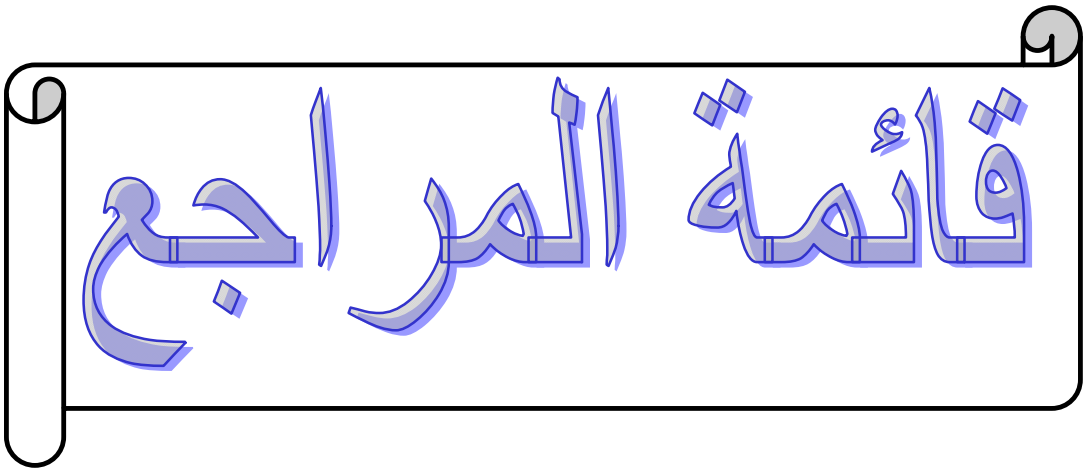
– **بالنسبة للفرضية الثالثة:** لم يعد للموقع الجغرافي للبنك دور في جذب العملاء و زيادة التوريد الخدمات في ظل استخدام اليات الصيرفة الالكترونية و هذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة

- **بالنسبة للفرضية الرابعة:** غياب الثقافة النقدية والثقافة التي تتعلق بكل ما هو تكنولوجي لدى الجمهور الجزائري ينقص من عزيمة الجهات المعنية بنقل التكنولوجيات الحديثة للمصارف الجزائرية بالإضافة إلى التكلفة العالية لاقامته.

*** توصيات الدراسة:**

بناءا على النتائج التي توصلنا اليها من خلال البحث يمكن تقديم التوصيات التالية:

- العمل على تغيير نمط وأسلوب العمل القديم بتحسين نوعية تقديم الخدمات وجودتها ومنه توطيد العلاقة بالعميل.
- ترتبط عصرنة البنوك فضلا عن اليات الصيرفة الالكترونية بالإضافة الى التكوين والتدريب المستمرين للموظفين، وهو ما يتطلب ميزانية خاصة لهذا الغرض.
- على الجزائر أن تأخذ بتجارب البنوك الاجنبية و الدول لمتقدمة و تستفيد منها و من اسرار نجاحها من اجل التفوق و الاستمرار في تحديث و عصرنة نظام الدفع.
- على بنك الفلاحة والتنمية الريفية أن يهتم بإقامة برامج تكوين و تدريب لموظفيه للتكيف مع التكنولوجيا الحديثة.
- على بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية –دراسة تطور الثقافة التكنولوجية الموجودة عند زبائنه وتفهم مدى قبول الزبائن للخدمات الإلكترونية ومساعدتهم على التأقلم والتجاوب مع البنية الإلكترونية الجديدة .


قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

1- وسيم محمد الحداد، شقيري موسى وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار الكسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، ط1 ,2018 .

2-ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الالكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسيع)، دار وائل للنشر والتوزيع،الأردن، ط1 ,2018.

3-عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الالكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان.2007.

4- محمود محمد أبو فروة، مسؤولية البنك المدنية عن عمليات التحويل الإلكتروني-دراسة مقارنة- دار وائل للنشر، عمان، الأردن,2013.

5- نهلة أحمد قنديل، رؤية تسويقية، بدون دار نشر، القاهرة، ،2004 .

6-منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي, البنوك الإلكترونية, دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، بدون طبعة،2006 .

7-محمد نور صالح الجداية، سناء جودت خلف، التجارة الالكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، ط 1 ،2009 .

8-د.محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008

9-محمد عبد الحسين الطائي، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للاجيال القادمة ، الطبعة الثانية، دار الثقافة لمنشر والتوزيع، عمان,2013.

10- السيد متولي عبد القادر، إقتصاديات النقود والبنوك، ط ،1دار الفكر، المملكة الأردنية، عمان، سنة ،2010 .

11- محمود عبد الرزاق، إقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، ط ،1دار الجامعية، الإسنكندرية، 2013 .

12- الدليمي عوض فاضل، النقود والبنوك، دار الحكمة للطباعة والنشر، العراق,2014.

13- الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001.

14- أحمد فريد مصطفى، سمير محمد سيد حسن، النقود والتوازن الاقتصادي، الطبعة الأولى، مؤسسة شباب، مصر، 2000.

15- بوعتروس عبد الحق، الوجيز في البنوك التجارية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر،2000

16- سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع, طبعة الاولى، عمان، 2009.

17- د.محمد عبد الخالق، الإدارة المالية والمصرفية، دار أسامة للنشر والتوزيع, طبعة الاولى، عمان ، 2010.

18- محمد سعيد أنور سلطان، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2005.

19- منير الجنبيهي، ممدوح الجنبيهي، البنوك إللكترونية، دار الفكر الجامعي, سويتر الازاريطة، بدون ذكر الطبعة، مصر، 2005.

20- اسماعيل إبراهيم عبد الباقي، إدارة البنوك التجارية، دار غيداء للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2016.

21- حسين محمد سمحان، إسماعيل يونس يامن، اقتصاديات النقود و المصارف، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2011.

22- علا نعيم عبد القادر، زياء محمد عرمان، عامر الخطيب، مفاهيم حديثة في إدارة البنوك، دار البداية ناشرون وموزعون, 2009 .

23- محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المنهج للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2006

24- أ.رشاد العصار، أ.رياض الحلبي، النقود والبنوك، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010.

- **الرسائل الجامعية:**

25- أمينة بلقاسمي، إدارة مخاطر عمليات البنوك الالكترونية وفق لجنة بازل الثانية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر, العلوم الاقتصادية ,جامعة أم البواقي، 2013-2014.

26- السعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وأفاق تطورها في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص بنوك وتأمينات، علوم إقتصادية ، جامعة ام بواقي, 2010-2011.

27- عثماني صبرينة , لكتيلة حنان, دور الخدمات المصرفية الالكترونية في الرفع من أداء البنوك التجارية, مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر, العلوم الاقتصادية ,جامعة محمد بوضياف لمسيلة, 2021-2022.

28- العقلي سهام، شرفي زينب "واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية " دراسة حالة البنك الوطني الجزائري'. مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية، ،2018-2019

29- دغنوش العطرة، "استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقييم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، العلوم الاقتصادية , جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016-2017.

30- ميهوب سماح، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه ,العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة ,2013-2014.

31- بلحسن خولة, دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية "دراسة مقارنة بين بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك السلام لوكالة بسكرة", أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه ,العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة, 2019-2020.

32- جليدة ابتسام، عيلان بصيلة ,"الصيرفة الإلكترونية وأثرها على تحسين جودة الخدمات المصرفية ", مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم لاقتصادية، جامعة المدية,2014-2015 .

33- أمينة بركان ,"الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز الدصرفي" ,أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر ،2013/2014.

34- امير فضيلة, واقع نظام الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية, مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر,كلية العلوم الاقتصادية, جامعة ابن خلدون , تيارت, 2019-2020.

35- ناشف فاطمة، وسائل الدفع الالكتروني في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة مستغانم، ،2017/2018.

36- عثماني صبرينة, لكتيلة حنان, دور الخدمات المصرفية الالكترونية في الرفع من أداء البنوك التجارية, مذكرة لنيل شهادة الماستر , جامعة محمد بوضياف لمسيلة, 2021-2022.

37- منصف نزار , دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الاداء في البنوك التجارية(دراسة ميدانية في بنك القرض الشعبي الجزائري) , مذكرة لنيل شهادة الماستر , جامعة ام البواقي, 2015-2016.

38- رشيد بوعاقبة ,"الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري الأفاق والتحديات، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة البليدة, 2005-2006 .

39- محمد طلحة ,"الصيرفة الإلكترونية و أثرها على الأداء التسويقي للبنوك ", مذكرة لنيل شهادة ماجستار، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية،2019-2020.

40- مرزوقي حورية، حيدة عائشة مباركة، "وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في رفع إيرادات البنوك التجارية،" مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أحمد دراية, أدرار,2018-2019.

41- عيدون سليمة, محي الدين سميرة, دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الاداء المالي للبنوك التجارية,(دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية المدية), مذكرة لنيل شهادة ماستر,جامعة يحيى فارس بالمدية,2020-2021.

42- بن مسعود زينب، قابلي بشرى، "أثر وسائل الدفع الحديثة على الأداء المالي للبنوك الإسلامية" دراسة حالة البنك الإسلامي الأردني"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية، 2017-2018.

43- مرود هاجر، داود ايمان, "أثر جودة الخدمة المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية"، دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة المدية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية,2018-2019.

- **المجلات و المقالات:**

44- بصيري محفوظ، نظام الدفع الالكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة، مجلة دراسات وأبحاث، المجلة العربية في العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة البويرة، مجلد 11 ,عدد4 , اكتوبر 2019

45- نعيمة مولفرعة، "إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية" مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، تيارت، العدد13, 6 سبتمبر 2016.

46- أحمد محمد عصام الدين، عملة البتكوين، مجلة إدارة البحوث والتنمية، العدد73 ،سبتمبر 2004 .

47- جلولي سهام، الشريفة منصور، المعاملات المالية الالكترونية بين البنوك المصرفية (دراسة حالة الجزائر)، المجلة العالمية للاقتصاد و الاعمال، مجلد،5العدد،3كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، الجزائر، ديسمبر,2012.

48- خليلي ناريمان، بن بوزيان محمد، دور وخصائص الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز العلاقة مع الزبون، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد ،17العدد1 ،الجزائر، سنة2022.

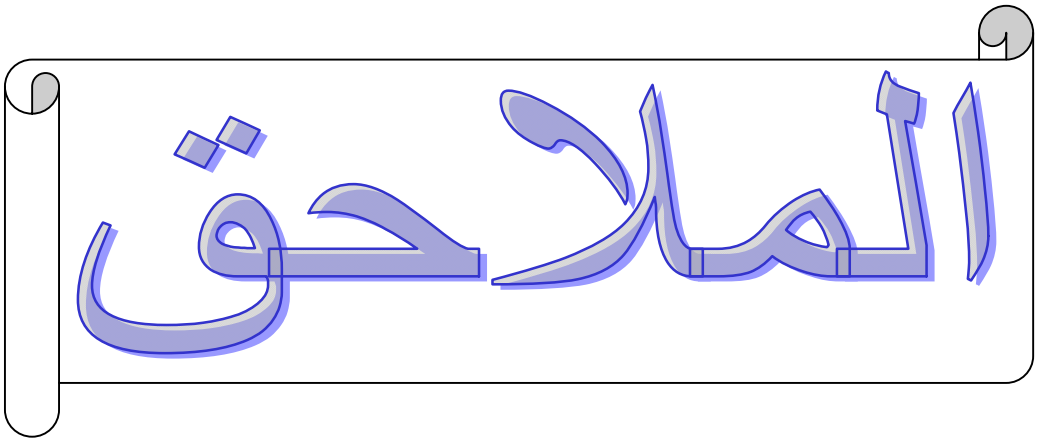
- **المواقع الالكترونية:**

49- (BADR) https://badrbanque.dz.

50- Https:// www.banxybank.com.

51- https://mawdoo3.com

52- https://www.jawad-book.com.


الملاحق

الملحق رقم01: الاستبيان

الجـــمهورية الجزائـــرية الديـــمقراطيية الشعبيـــة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمـــــي

جامعة يحيى فارس بالمدية

كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

قسم العلوم الإقتصادية

السنة الثانية ماستر

تخصص مالية و بنوك

دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء في البنوك التجارية

من اعداد الطلبة: تحت اشراف الاستاذ:

وعيل زكية فلاق علي

بحوت ابراهيم

إستبيان موجه لموظفي بنك BADR وكالة المدية

في إطار التحضير للمذكرة المكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر تخصص مالية وبنوك، أتقدم إلى سيادتكم بطلبي المتمثل في الإجابة عن الأسئلة المطروحة في هذا الاستبيان بشكل جاد بهدف التوصل إلى الدور الذي تلعبه الصيرفة الالكترونية في تحسين الأداء في البنوك التجارية في بنك BADR "وكالة المدية "، علما أن المعلومات والإجابات المقدمة ستعامل بسرية تامة وفي إطار انجاز البحث العلمي فقط، وحرصكم على تقديم معلومات كافية وصادقة سيؤدي بلا شك إلى إتمام البحث بنجاح.

الرجاء وضع علامة X على الإجابة المناسبة

س	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
I.	**المحور الأول: إستراتيجية تطوير الخدمات المصرفية**					
•	**البعد الأول: جودة الخدمات (بصفة عامة)**					
1	يعمل البنك على إصلاح أعطاب الصرفات الآلية بسرعة.					
2	يقوم البنك بإصدار نشرات الكترونية تضم كافة المعلومات المتعلقة بنشاطه.					
3	يمكن الدخول إلى الموقع الالكتروني للبنك بسرعة.					
4	يعطي البنك ردود سريعة على طلبات العملاء عن طريق البريد الالكتروني.					
•	**البعد الثاني: جودة الخدمات (الأمان والثقة)**					
1	لا توجد خطورة عند تقديم المعلومات الشخصية عبر البريد أو موقع البنك.					
2	هناك ثقة في الخدمات البنكية الالكترونية التي يقدمها البنك.					
3	المعلومات التي يقدمها البنك عن الخدمات على الموقع الالكتروني واضحة وصادقة.					
4	هناك شعور بالأمان في إتمام المعاملات البنكية عبر الصرفات الآلية.					
II.	**المحور الثاني: الصيرفة الالكترونية**					
•	**البعد الأول: الصراف الآلي**					
1	البنك يوفر البطاقة البنكية (بطاقة السحب) للعملاء الحاليين أو الجدد في ظرف قياسي.					
2	لا توجد الكثير من المشاكل في البطاقات البنكية الالكترونية أثناء عمليات السحب من الموزعات الآلية.					
3	التوزيع الجغرافي لأجهزة الصراف الآلي يساعد على تسهيل تقديم الخدمة للعملاء.					
4	تساعد أنظمة الدفع الالكترونية في كسب ولاء الزبون.					
•	**البعد الثاني: الصيرفة عبر الهاتف النقال**					
1	يوفر البنك خدماته للعملاء عبر أجهزة الهاتف النقال.					
2	هناك تسويق لبرامج البنك عن طريق الرسائل النصية القصيرة (SMS).					
3	يستعمل البنك الهاتف النقال كأداة للتعريف بالخدمات البنكية وتسويق منتجاته الجديدة مكررة.					
4	تتيح الرسائل النصية القصيرة (SMS) تعزيز تواصل البنك مع العملاء.					
•	**البعد الثالث: الصيرفة عبر شبكة الانترانت**					
1	يتم الترويج لموقع البنك على الأنترنت من خلال شبكات التواصل الاجتماعي ومحركات البحث.					
2	يرسل البنك لعملائه الإعلانات عن طريق البريد الإلكتروني.					
3	الموقع الإلكتروني للبنك مصمم بطريقة واضحة مما					

	يسهل استعماله من طرف العملاء.					
4	الموقع الإلكتروني للبنك موقع اتصالي (يسمح للعميل بتقديم اقتراحات أو تعبئة الطلبات أو النماذج على الخط).					

.....

.....

.....

المعلومات العامة		
الرجاء وضع علامة X على الإجابة المناسبة		
الجنس	ذكر	
	أنثى	
العمر	أقل من 30 سنة	
	من 31 سنة إلى 40 سنة	
	من 41 سنة إلى 50 سنة	
	أكثر من 50 سنة	
المستوى التعليمي	ابتدائي	
	متوسط	
	ثانوي	
	جامعي	
المهنة	موظف	
	مهن حرة	
	متقاعد	
	بدون عمل	
عدد سنوات التعامل مع البنك	أقل من 05 سنوات	
	بين 05 سنوات و10 سنوات	
	أكثر من 10 سنوات	

شكرا على تعاونكم ووقتكم

الملحق رقم02: البطاقة الكلاسيكية



الملحق رقم 03: البطاقة الذهبية



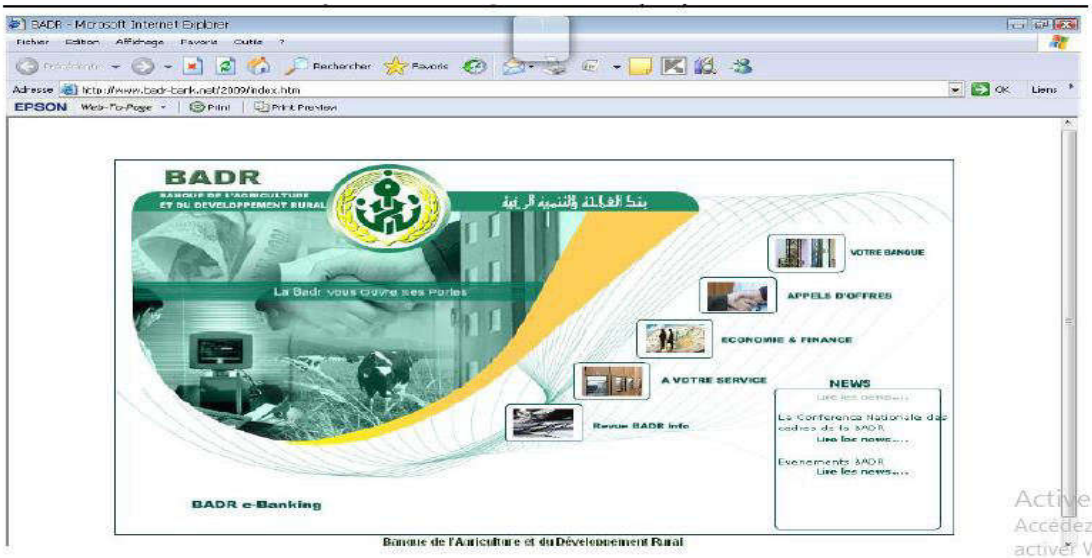
الملحق رقم04: الشباك الالي للاوراق



الملحق رقم05: الة نقطة البيع الالكترونية T.P.V



الملحق رقم06: الصفحة الرئيسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



الملحق رقم 07: خدمة البنك الالكتروني او البنك على الخط



الملحق رقم 08 :البريد الإلكتروني لخدمة البنك الإلكترونيBadr ne



الملحق رقم 09 بطاقة السحب البنكيةCBR



الملحق رقم 10: بطاقة بدر للتوفير

