جامعة يحي فارس المدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير

العنوان:

واقع وتحديات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
_دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي وكالة المدية _

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص: إدارة مالية

من إعداد الطالبتين:
- راضية يحياوي
- رحمة يحياوي

تحت إشراف الاستاذ
- عبد الرزاق بوعزيز

أعضاء لجنة المناقشة

غزازي عماد	جامعة المدية	رئيسا
بوعزيز عبد الرزاق	جامعة المدية	مقررا
شلابي نعيمة	جامعة المدية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2024/2023





شكر و عرفان:

نحمد الله ونشكره على جزيل نعمه ووافر عطائه، وله الشكر على توفيقه.

بكل صدق واعترافا بالجميل نتقدم بالشكر الخالص إلى الأستاذ المشرف بوعزيز عبد الرزاق، وعلى كل ما قدمه لنا من ارشادات وتوجيهات لإنجاز هذا العمل المتواضع.

كما نتقدم بالشكر للأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا البحث وتقييمه.

كل الشكر للسيدة حجاج رتيبة على كل ما قدمته لنا من مساعدة خلال فترة التربص.

دون أن ننسى خالي بلال بلقاسم وخالتي بلال أمال على وقوفهم معنا.

وأخيرا نشكر كل من ساعدنا خلال فترة إنجازنا لهذا البحث من قريب أو بعيد.

إهداء:

"اللهم علمنا بما ينفعنا وانفعنا بما علمتنا وانفع بهذا العمل غيرنا، وزدنا علما وتقوى "

أما بعد أهدي ثمرة جهدي هذا إلى:

من قال فيهما الرحمان :(وَقَضَى رَبُّكَ أَلاَّ تَعْبُدُوا إِلاَ إِيَّاهُ وبالوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبْلُغَنَّ عِندَكَ الكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُل لَّهُمَا أُفٍ وَلَا تنهرهما وَقُل لَّهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا) سورة الإسراء 23

أمي وأبي

إلى سندي وقوتي وملاذي في ضعفي إخوتي (طيب، زكريا، نهال، مرام، عبد المجيب، شعيب)

إلى جدتي التي دائما وأبدا كانت أحن حضن وأحن قلب علي، الشخص الوحيد في هذا العالم الذي أحبني مثل حب أمي وأحيانا أكثر ولم تكن تنتظر مني سوى أن ترى فرحتي.

إلى رمز الصداقة والفخر والأخوة صديقتي صالحي هاجر، و ميساوي يسرى

إلى توأم روحي بنت خالتي قوريب خيرة

إلى بنت عمتي مونية بلقوريشي

وإلى كل عائلتي الكبيرة

رحمة وراضية



ملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الصيرفة لإلكترونية وواقع تطبيقها في الجزائر ، كما تهدف إلى تحديد المعيقات التي تحول دون توسيعها و التوصل إلى المتطلبات اللازمة لنجاحها .وقد توصلنا في هذه الدراسة إلى أن رغم المجهودات الكبيرة المبذولة لا تزال الجزائر تعاني من بطئ في عملية التحول نحو الصيرفة الإلكترونية وذلك راجع لمجموعة عوامل و أسباب نذكر منها معيقات إدارية ، بشرية و أمنية ، كما يقتدي توفير مجموعة من المتطلبات و المتمثلة في البنية التحتية و تدريب موظفي البنوك و نشر ثقافة الصيرفة الإلكترونية .بنك الجزائر الخارجي مدرك للتطور الحاصل ويحاول مواكبته من خلال التعامل ببطاقات إلكترونية عديدة منها ماستر كارد و بطاقة CIB ، وكذلك يحاول تحسين خدماته المصرفية لتقليل الجهد و الوقت ، وجذب أكبر عدد من العملاء

الكلمات المفتاحية:

الصيرفة الإلكترونية، بنك الجزائر الخارجي، الدفع الإلكتروني.

Summary :

This study aims to shed light on e banking and the reality of its application in Algeria. It also aims to identify the obstacles that hinder its expansion and reach the necessary requirements for its success. In this study, we reached the conclusion that despite the great efforts made, Algeria is still suffering from slowness in the process of factors and reasons, including administrative, human and security constraints. It is also necessary to provide a set of requirements, represented by the infrastructure, training of bank employees, and spreading the culture of e banking. External Bank of Algeria is aware of the development taking place and is trying to keep up with it by

dealing with many electronic cards, including Master Card and CIB. It also trying to reduce effort and time, and attract the largest number of customers.

Key words:

Electronic banking، External Bank of Algeria, Electronic payment.


فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

المحتوى	الصفحة
الشكر	–
الاهداء	–
ملخص	–
فهرس المحتويات	I–IV
قائمة الجداول	V
قائمة الأشكال	VI
قائمة الملاحق	VII
مقدمة	أ.ب.ت.ث
الفصل الأول: الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية	
تمهيد الفصل الأول	2
المبحث الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية	2
المطلب الأول: مفهوم الصيرفة الإلكترونية وظهورها	2
المطلب الثاني: مقومات ومتطلبات الصيرفة الإلكترونية	7
المطلب الثالث: أنواع وأهمية الصيرفة الإلكترونية	9
المبحث الثاني: السمات الأساسية للصيرفة الإلكترونية	13

المطلب الأول: الخدمات التي تقدمها الصيرفة الإلكترونية	13
المطلب الثاني: الخصائص الرئيسية للخدمات المصرفية	17
المطلب الثالث: التحول إلى الصيرفة الإلكترونية	20
المبحث الثالث: آلية الصيرفة الإلكترونية	22
المطلب الأول: المصارف الإلكترونية	22
المطلب الثاني: مزايا الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للعملاء وتأثيرها على البنوك التقليدية	27
المطلب الثالث: التحديات التي تواجهها المصارف الإلكترونية ومكانتها عالميا	31
خلاصة الفصل الأول	37
الفصل الثاني: واقع وآفاق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر	
تمهيد الفصل الثاني	39
المبحث الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر	40
المطلب الأول: تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر	40
المطلب الثاني: الهيئات التي تسير المعاملات الإلكترونية في الجزائر	44
المطلب الثالث: تشخيص واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر	47
المبحث الثاني: الدفع الإلكتروني في الجزائر	50
المطلب الأول: ماهية الدفع الإلكتروني	50

المطلب الثاني: أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر	51
المطلب الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر	60
المطلب الرابع: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر	65
المبحث الثالث: أفاق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر	67
المطلب الأول: أهمية اعتماد الصيرفة الإلكترونية في الجزائر	67
المطلب الثاني: معيقات توسع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر	69
المطلب الثالث: متطلبات نجاح الصيرفة الإلكترونية في الجزائر	71
خلاصة الفصل الثاني	76
الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي وكالة المدية	77
تمهيد الفصل الثالث	78
المبحث الأول: تقديم بنك الجزائر الخارجي	79
المطلب الأول: عموميات حول بنك الجزائر الخارجي	79
المطلب الثاني: تعريف بوكالة البنك الخارجي الجزائري بالمدية	85
المبحث الثاني: أهم الأدوات المستعملة في البنك وأهم الخدمات المقدمة والتحديات التي تواجه البنك	89
المطلب الأول: الخدمات المصرفية المقدمة في بنك الجزائر الخارجي	89
المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكترونية في بنك الجزائر الخارجي	90

الفرع الأول: ماستر كارد	90
المطلب الثالث: العراقيل التي تواجه البنك عند التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني والحلول المقترحة لمواجهتها	109
المطلب الرابع: واقع بنك الجزائر الخارجي وكالة –المدية–	110
خلاصة الفصل الثالث	113
خاتمة عامة	114
قائمة المراجع	119
قائمة الملاحق	129

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1	كرونولوجيا تطور الصيرفة الإلكترونية لدى الجهاز البنكي الجزائري	41
2	البنوك الممارسة للصيرفة الإلكترونية في الجزائر وعدد خدماتها الإلكترونية سنة 2017	42
3	معالجة نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة خلال سنة 2020 حسب طبيعة العمليات	56
4	نشاط نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض خلال سنة 2020 حسب طبيعة العملية	60
5	تطور عدد البطاقات البنكية في الجزائر 2010_2015	62
6	الطلب على الماستر كارد في بنك الجزائر الخارجي وكالة المدية	100
7	الطلب على بطاقة CIBفي بنك الجزائر الخارجي وكالة المدية	108

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	نظام تسوية المبالغ الإجمالية في الوقت الحقيقي	55
2	الطلب على البطاقات الكلاسيكية والائتمانية	63
3	شكل الشيك الإلكتروني	65
4	الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي	83
5	الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الجزائر الخارجي	88
6	بطاقة مسبقة الدفع	91
7	بطاقة الكلاسيكية	93
8	البطاقة البلاتينية	95
9	بطاقة نخبة الأعمال	96
10	بطاقة الأعمال	98
11	بطاقة الأعمال العالمية	99
12	منحنى بياني يمثل الطلب على بطاقة ماستر كارد في البنك	101
13	جهاز TPE	103
14	البطاقة الكلاسيكية	107
15	البطاقة الذهبية	107
16	نسب الطلب على CIB في BEA	108

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
1	ملحق (1): عقد CIB	130
2	ملحق (2): عقد ماستر كارد	131
3	ملحق (3): بطاقة السحب بين البنوك وعقد الدفع	132
4	ملحق (4): مكونات الماستر كارد	133
5	ملحق (5): شكل جهاز TPE	134


مقدمة عامة

لقد عملت الدولة الجزائرية على العديد من الإصلاحات الاقتصادية في جميع القطاعات، بما في ذلك إصلاح النظام المصرفي، من خلال صدور قوانين ولوائح، نتيجة لتنامي ظاهرة العولمة المالية، الأمر الذي وضعها أمام رهانات وتحديات، ودفعها لوضع استراتيجيات أهمها التحول إلى البنوك الإلكترونية.

حيث شرعت مختلف البنوك بالاستفادة من أحدث التقنيات الحديثة كتكنولوجيا المعلومات والاتصال، الحواسيب، وكذلك الشبكة العنكبوتية (شبكة الإنترنت)، بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة تهدف إلى مواكبة المعايير الدولية وبالتالي مواجهة المنافسة لتحقيق مستوى البنوك الدولية لكسب العملاء.

أولا: إشكالية الموضوع

وقصد الإحاطة بمختلف جوانب البحث قمنا بطرح الإشكالية التالية:

مدى تبني بنك الجزائر الخارجي للصيرفة الإلكترونية ؟

ثانيا: الأسئلة الفرعية

لإتمام جوانب الموضوع قمنا باقتراح الأسئلة الفرعية التالية:

1/ ما مفهوم العمل المصرفي الإلكتروني؟

2/ ما هو واقع الصيرفة الإلكترونية وآفاق تطورها في الجزائر؟

3/ ماهي وسائل الدفع الإلكتروني المستعملة في بنك الجزائر الخارجي BEA.

ثالثا: الفرضيات

للإجابة على الأسئلة الفرعية التي طرحناها نقترح الفرضيات الموالية

1/العمل المصرفي الإلكتروني هو مجموعة العمليات التي يتم تنفيذها من قبل المصارف بواسطة الوسائل الإلكترونية.

2/ تعاني الصيرفة الإلكترونية في الجزائر من بطيء في وتيرة التحول.

3/من أهم وسائل الدفع الإلكترونية المستعملة في بنك الجزائر الخارجي BEA هي: ماستر كارت.

رابعا: أهمية البحث

تتمثل أهمية الدراسة في تسليط الضوء على الصيرفة الإلكترونية في الجزائر من خلال معرفة مدى قدرة البنوك الجزائرية على التأقلم مع هذه الظاهرة الجديدة والاستفادة منها في المجال الاقتصادي وتفاعل المجتمع مع مقتضيات هذا التطور.

خامسا: أهداف البحث

_معرفة مدى مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات الحالية.

_ محاولة معرفة مدى تأقلم المؤسسات والأشخاص مع هذه الظاهرة.

_ أهم العراقيل التي تواجه الصيرفة الإلكترونية في الجزائر ومحاولة تقديم الحلول المناسبة.

سادسا: أسباب اختيار الموضوع

_ الرغبة الذاتية في فهم ومعرفة الصيرفة الإلكترونية، وانعكاسها على الاقتصاد.

_ التعرف على وسائل الدفع الالكترونية المعمول بها في البنوك الجزائرية.

_ محاولة إيجاد بعض الحلول لمعيقات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.

سابعا: الدراسات السابقة

أسيا قاسيمي، **أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة** مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات المالية للبنوك، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2014_2015.

تهدف هذه الدراسة إلى:

_محاولة إيجاد علاقة بين التوجهات الحديثة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية، وتطوير الخدمات المصرفية الي تستعمل كمدخل لتحسين الدرة التنافسية للبنوك.

_ محاولة الوقوف على أهم المتغيرات التي ساهمت في تطوير الخدمات المصرفية ...

بركان أمينة، **الصيرفة الالكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي _ حالة الجزائر _، أطروحة** مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص نقود ومالية، جامعة ال جزائر03 ،2013_2014.

تهدف هذه الدراسة إلى:

_ محاولة تسليط الضوء على خدمة المصرفية وأساليب تطويرها في الجزائر.

_ إبراز ماهي وسائل الدفع بالإضافة إلى تنشيط الضوء على أهم وسائل الدفع الالكترونية

_ تسليط الضوء على تجارب بعض الدول في مجال الخدمة المصرفية الالكترونية، وتقديم طق حديثة لتحديث الخدمات المصرفية وجعلها حديثة ...

وفي الأخير يتضح من خلال ما تم عرضه من دراسات سابقة أن أهم ما يميز دراستنا عن الدراسات سابقة الذكر أن دراستنا ركزت على التحديات التي تواجهها الصيرفة الإلكترونية

في الجزائر ومحاولة إيجاد حلول لها. ومن أهم النتائج التي توصلنا إليها هي أن البنوك الجزائرية لا تزال بعيدة عن نظائرها العالمية وذلك بسب الفجوة التكنولوجية الكبيرة.

ثامنا: المنهج المتبع

قمنا باعتماد المنهج الوصفي تحليلي ،حيث تم اعتماد المنهج الوصفي في شرح المفاهيم وكيفية اعتماد الصيرفة الالكترونية.

أما التحليلي فتم اعتماده في دراسة الحالة "الفصل التطبيقي".

تاسعا: حدود الدراسة

يمكن تقسيم حدود الدراسة إلى جزئين :

أولا/ الحدود المكانية: تم إجراء هذه الدراسة التطبيقية في بنك الجزار الخارجي وكالة المدية.

ثانيا/ الحدود الزمانية: امتدت هذه الدراسة خلال فترة السداسي الثاني 2024.

عاشرا: هيكل الدراسة

للإجابة على الإشكالية قمنا بتقسيم المذكرة إلى ثلاثة فصول هي:

الفصل الأول: حاولنا في المبحث الأول التعرف على بعض مفاهيم الصيرفة الإلكترونية ومراحل تطورها، وتضمن المبحث الثاني الخدمات التي تقدمها الصيرفة الإلكترونية وكيفية التحول إليها. أما المبحث الثالث فسلطنا الضوء على آلية الصيرفة الالكترونية من مزايا وتحديات ومكانتها عالميا.

أما في الفصل الثاني فقد تطرقنا إلى واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر في المبحث الأول، بالإضافة إلى معرفة وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، وفي الأخير التطرق إلى معيقات ومتطلبات نجاح الصيرفة الالكترونية في الجزائر.

الفصل الثالث كان دراسة تطبيقية لبنك الجزائر الخارجي BEAبالمدية.

الحادي عشر: صعوبات البحث

_ صعوبة الحصول على كل المعلومات المتعلقة بتطبيق التقنيات الحديثة.

_ المراجع قديمة نسبيا.


الفصل الأول
الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

تمهيد: مع التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا العلم و الاتصال حصلت تغيرات جوهرية في شتى القطاعات، من هذه القطاعات القطاع المصرفي و المالي، حيث كان لابد من إمداده بآليات حديثة جعلته أكثر مرونة في تقديم خدماته المصرفية، و المالية المتطورة و المتنوعة ، الصيرفة الإلكترونية أصبحت جزء لا يتجزأ من اقتصاد دول العالم .

من أجل معرفة كل هذا وأكثر قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث رئيسية هي:

المبحث الأول :01: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية

المبحث الثاني :02: السمات الأساسية للصيرفة الإلكترونية

المبحث الثالث :03: آلية الصيرفة الإلكترونية

المبحث الأول : عموميات حول الصيرفة الإلكترونية:

عرف عالم الأعمال المصرفية تحولا كبيرا مع بداية القرن الواحد والعشرين، وذلك نتيجة التقدم الحاصل في مجال التكنولوجيا، وهذا ما أدى بالمؤسسات المصرفية لتغيير طريقة عملها لتتماشى مع الظروف المحيطة بها، وتجسد هذا التطور في "**الصيرفة الإلكترونية**".

المطلب الأول: مفهوم الصيرفة الإلكترونية وظهورها:

الفرع الأول: نشأة الصيرفة الإلكترونية و مراحل تطورها :[1]

إن الأدبيات المتخصصة بالصيرفة الإلكترونية لم تحدد بدقة نشأة العمل المصرفي الإلكتروني، إلا أنها رصدت بعض مظاهر التطور في الصيرفة الإلكترونية حسب التسلسل الزمني على النحو التالي :

_**إلى غاية نهاية العشرينات:** "شهدت هذه المرحلة ولادة الحاسب الآلي، الذي يمثل الجيل الأول من الحاسوب ، كما شهدت هذه الفترة ولادة فكرة بطاقة الدفع في الولايات المتحدة الأمريكية حوالي سنة 1914 عندما أصدرت شركة البترول الأمريكية بطاقات معدنية لزبائنها لشراء ما يحتاجون إليه ، وبهذا كانت النشأة الأولى للصيرفة الإلكترونية."

_ **مع بداية الثلاثينات إلى نهاية الخمسينات:** "شهدت هذه المرحلة ميلاد أول بطاقة بلاستيكية سنة 1936 ، التي اعتبرت أول بطاقة ائتمان حديثة ، ظهرت البطاقات المصرفية سنة 1950 لبنك ناشيونال فرانكلين بنيويورك عندما أصدرت بطاقة National CreditCard Club كما ظهرت في فرنسا سنة 1954 بطاقة دينرز كلوب Cartes du Dimers وأخيرا بطاقة American Express سنة 1958 ".

---

[1] عبد الهادي مسعودي ،**الأعمال المصرفية الإلكترونية** ،دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع ،عمان ،الأردن ،2016، ص ص (13_17).

_ **في فترة الستينات** : "في هذه المرحلة كانت بداية انطلاق البنوك للأنشطة العالمية، وكان ذلك نتاج نمو التجارة العالمية و الاهتمام بالتجارة الخارجية بشكل أساسي، وسميت هذه المرحلة بالفترة المكننة ، في أنظمة العمل المصرفي ؛وهي مرحلة التحول من النظام المصرفي إلى النظام الآلي ؛ وفي هذه المرحلة ظهرت بطاقة Master Card و Visa كوسيلة دفع مصرفية للزبائن ،كما شهدت ولادة الجيل الثاني من الحاسوب(59-1964)، وشهدت استعمال الصراف الآلي سنة 1967 لدى مصرف BARCLAYS BANK، وتمثل هذه المرحلة بداية الصيرفة الإلكترونية حيث حلت مشكلة الازدحام في المصارف عند سحب الرواتب و توفير صرف النقود خارج أوقات الدوام الرسمي كما تم استخدام أول بطاقة دفع في فرنسا سنة 1967 ".

_**في فترة السبعينات** : " تعد هذه المرحلة فترة التحرر المالي ، أين إنتقلت الخدمات المصرفية عبر القارات و الدول ، ويرجع ذلك إلى ظهور نظم تحويل الأموال إلكترونيا ElectronicFund Transfer حيث بدأ العمل بنظام مقاصة المدفوعات بين المصارف، سنة 1970 في أمريكا وتطور نظام غرفة المقاصة الآلية ACHللبنك الفيدرالي سنة 1974 كما شهدت هذه الفترة تأسيس جمعية الاتصالات العالمية بين البنوك SWIFT سنة 1978 في بلجيكا ، كما تم تطوير الجيل الثالث من الحاسوب (65-1970) وتم تأسيس أكبر إتحادين لتنظيم و إصدار بطاقة الدفع المصرفية حول العالم وهو جمعية الفيزا سنة 1976 وجمعية الماستر كارد سنة 1979".

_**في فترة الثمانينات** : "تميزت هذه المرحلة بنقل الخدمات المصرفية إلى بيوت الزبائن، أو ما يسمى بالبنك المنزلي Home banking، كما تم تطوير الجيل الرابع من الكمبيوتر (71-2000)، وتم استخدام الهاتف الثابت في خدمات الاستفسار المصرفي في سنة 1984 في بريطانيا، و إنشاء أول بنك ناطق (بنك First Direct) من قبل بنك HSBC في بريطانيا سنة 1989 الذي يقدم خدمات على مدى 24 ساعة طيلة أيام السنة ؛وتم

تطوير خدمة الوحدات الطرفية TPEوتوزيعها لدى التجار و العمل توحيد الشبكات بين البنوك لإتاحة الخدمة لجميع البطاقات البنكية و الموزعات الآلية و الوحدات الطرفية في نهاية 1985 في فرنسا" .

_ **في فترة التسعينات** :" شهدت هذه الفترة أهم التطورات في مجال الصيرفة الإلكترونية ، أين تم تطوير الجيل الخامس من الحاسوب و تطوير الحاسبات الشخصية، كما حدثت أهم التطورات في مجال الاتصالات و التكنولوجيا وانتشار شبكة الإنترنت والهواتف النقالة بشكل واسع، كما شهدت ميلاد أول بنك إلكتروني سنة 1995 عبر الإنترنت وهو نت بنك في أمريكا ، وتم تطوير نظام الصفقات الإلكترونية الآمنة وانتشرت أنظمة تبادل البيانات إلكترونيا وأنظمة تسوية الشيكات الإلكترونية عبر الإلكترونية ، وتم اختراع البطاقات الذكية في فرنسا سنة "1993.

_ **في فترة الألفية وحتى وقتنا الحاضر**: "في هذه المرحلة تم دمج الخدمة الإلكترونية مع شبكة الإنترنت وذلك بربط الصراف الآلي والهواتف الخلوية مع الإنترنت، وظهور ما يعرف بالبنوك الجوالة أو الخلوية وانتشرت الوسائل الإلكترونية كالبطاقات البلاستيكية والذكية والمحفظة الإلكترونية وكذلك الشيكات الإلكترونية والنقود الإلكترونية، وأصبحت جل الخدمات تقدم عبر الوسائل الإلكترونية المختلفة".

الفرع الثاني: مفهوم الصيرفة الإلكترونية

أولا: تعريف الصيرفة الإلكترونية:

هناك عدة تعاريف للصيرفة الإلكترونية لا يمكن حصرها من بينها التعاريف التالية:

_ هو إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال 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 في أي مكان و في أي زمان.[1]

_ يقصد بالصيرفة الإلكترونية تقديم المصارف الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات اتصال إلكترونية وتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها المصارف وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة اتصال العملاء بها [2]

_ كما يعرفها بنك التسوية الدولية على أنها " تقديم الخدمات الإنتاجية المصرفية عن بعد، أو عبر الخط، أو من خلال قنوات إلكترونية، سواء للمقيمين، أو غير المقيمين داخل البلد أو خارجه."

_ هي عبارة عن نظام قائم بذاتهن خلال مواقع إلكترونية، تقدم خدمات مصرفية، ومالية، وتجارية؛ وإدارية شاملة لها وجود مستقل على الشبكة الإلكترونية قادرة على التعاقد وتقديم الخدمات المصرفية.[3]

نستنتج مما سبق أن الصيرفة الإلكترونية هي إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية أي استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة، فلن يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك إذا تمكن من القيام بكل المعاملات التي يريدها من أي مكان وأي زمان.

---

[1] وسيم محمد حداد و آخرون، الخدمات **المصرفية الإلكترونية، دار** المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان ، الأردن ،2012، ص:55 .

[2] بركان أمينة ،**الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي – حالة الجزائر_** أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم التسيير ، تخصص: نقود و مالية ، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر _03_،2013-2014 ، ص: 350.

[3] عبد الهادي مسعودي ،مرجع سبق ذكره ، ص:20.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية الصيرفة الإلكترونية

الفرع الأول: خصائص الصيرفة الإلكترونية:

تتميز الصيرفة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص، نذكر منها ما يلي:

_ التصاعد المتناهي في حدة المنافسة في صناعة الخدمات المالية الإلكترونية ، خاصة في ظل الإدخال المتزايد لمنتجات و خدمات مالية جديدة إلى السوق من قبل المؤسسات المصرفية و غير المصرفية إضافة إلى التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الاتصالات و أجهزة الحاسوب و البرامج ، والتي تزيد من سرعة تنفيذ العمليات مع افتقار الإدارة و العاملين في المصارف إلى الخبرة الكافية في قضايا التكنولوجيا و مخاطر الصيرفة الإلكترونية المتزايد على إسناد الأعمال إلى جهات خارجية (طرف ثالث) لتوفير خدمات معينة ؛إضافة إلى التحالفات و المشروعات المشتركة الجديدة مع مؤسسات غير مصرفية.[1]

_ تنامي الطلب على البنى الأساسية الشاملة للتكنولوجيا التي تتصف بأنها مرنة مع إمكانية التداخل بين العمليات سواء داخل المؤسسات أو غيرها؛ والتي تؤمن الحماية والتكامل بين المعلومات والخدمات.[2]

_أنها خدمات عن بعد من دون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة المصرفية، تتم عبر الحدود ولا تصرف قيودا جغرافية، وهي خدمات على التقاضي من مستندات وهذا ما طرح عدة مسائل قانونية متعلقة بأداة الإثبات.[3]

_ خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر مع أطراف الخدمة؛[4]

_ خدمات عبر الحدود ولا تعرف قيود جغرافية؛[1]

---

[1] أحمد سفر، **العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية**، المؤسسة الحديثة للكتاب ناشرون، طرابلس، لبنان،2006، ص: 109.

[2] أحمد سفر، مرجع سبق ذكره، ص:110.

[3] عرابة رابح **دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة** الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية، العدد 8 ، 2012، ص:15.

[4] بركان أمينة، مرجع سبق ذكره ، ص:350.

_ فتح مجال أمام البنوك الصغير الحجم لتوسيع نشاطها عالميا باستخدام شبكة الأنترنت دون الحاجة إلى التفرغ خارجيا، وزيادة الاستثمار و الموارد البشرية و غيرها، وإمكانية تسليم بعض المنتجات إلكترونيا ككشوف الحساب و الرشيد .[2]

الفرع الثاني: أهمية الصيرفة الإلكترونية

للصيرفة الإلكترونية أهمية وفوائد كثيرة للبنوك تتجلى في :[3]

_ تخفيض النفقات التي يتحملها البنك يجعل تكلفة إنشاء موقع للبنك على الإنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مباني وأجهزة وكفاءة إدارية، إضافة إلى تسويق البنك لخدماته من موقعه على الإنترنت يساعده على امتلاك ميزة تنافسية تعزز مكانته التنافسية وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية.

_ إن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الإنترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات، ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك لاختيار الأنسب؛ وبذلك يكون الإنترنت عامل منافسة قوي في جذب العملاء.

_ يساهم الإنترنت في التعريف بالبنوك والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي وهو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

_ إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي إلى تيسير التعامل بين المصارف، وبناء علاقات مباشرة، وتوفير مزيد من فرص العمل، والاستثمار، وهو ما يساعد على النجاح والعمل في السوق المصرفية.

---

[1] بركان أمينة ، مرجع سبق ذكره ، ص :350.

[2] ناظم محمد الشمري ، عبد الفتاح زهير عبد اللات ، **الصيرفة الإلكترونية الأدوات و التطبيقات ومعيقات التوسع** ،دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، ط1 ،2008 ،ص 35.

[3] مصطفى الكافي ،**النقود و البنوك الإلكترونية** ، دار رسلان للطباعة و النشر و التوزيع ، دمشق ،سوريا ،2012،ص ص :(149_150)

_ استخدام الإنترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنوك

المطلب الثالث: مقومات ومتطلبات الصيرفة الإلكترونية:

سنتحدث في هذا المطلب على أهم المقومات التي تقوم عليها الصيرفة الإلكترونية والمتطلبات اللازم وجودها في كل بنك (البنية التحتية) تتوفر فيه الصيرفة الإلكترونية:

الفرع الأول: مقومات الصيرفة الإلكترونية:

أولا: *الأطراف* المشكلة للصيرفة الإلكترونية:

من خلال البحث عن أهم الأطراف المشكلة للصيرفة الإلكترونية ميزنا أربعة أنواع من الأطراف المشكلة للبنك وهي كالاتي:

_ **البنوك التقليدية: هي** تلك البنوك التي لم تتخطى بعد عتبة البنوك الإلكترونية، لكنها على الأقل تملك موقعا معلوماتي، حيث يعطي الموقع معلومات مثل: طبيعة الخدمات المقدمة، سعر الفائدة، أسعار الخدمات المقدمة إضافة إلى معلومات عن مجموع الوكالات المنتمية للبنك.[1]

_ **البنوك الثنائية النشاط: هي** بنوك تقوم بعرض بعض الخدمات بشكلها التقليدي و أيضا بشكلها الإلكتروني، حيث تهدف هذه البنوك إلى غزو أسواق جديدة نتيجة لعرضها كلا الخدمتين مع بعض، مثل البنك الفرنسي CCF LE crédit lyonnais.[2]

_ **البنوك الافتراضية:** وهي تلك النوعية من البنوك التي لا تملك أي وكالة بنكية، ونجد في هذه الفئة نوعين من البنوك:[3]

---

[1] خولة جفال، صبرين ناجح، واقع **وأفاق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة** مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د) فرع: العلوم الاقتصادية، التخصص: اقتصاد نقدي و بنكي، جامعة العربي التبسي ،2019-2020 ، ص: 13.

[2] نفس المرجع ، ص: 13.

[3] نفس المرجع، ص: 14.

النوع الأول: ويعني les stsrt-up والتي تقترح عبر الإنترنت خدمات مطابقة للخدمات التقليدية.

النوع الثاني: فنجد ما يسمى بالمتعاملين الخارجين opérateurs étrangert أي تأسيس وكالات إلكترونية عبر الانترنت خارج البلاد من أجل تقليص تكاليف تأسيس وكالة فعلية.

_ الداخلين الجدد في العالم المالي: و يتمثلون بشكل خاص في شركات التأمين، شركات التوزيع، مثلا في فرنسا نجد (Casino, Aucban, Carfour) التي تبحث عن توزيع مكثف لنشاطها من أجل زيادة المردودية ،غير أن هذه الفئة تكتفي حاليا بخدمات محدودة مثل : حسابات الادخار ، قروض الاستهلاك [1].

ثانيا: مبررات ودوافع اللجوء إلى الصيرفة الإلكترونية:

هناك عدة مبررات دفعت البنوك للجوء و انتهاج الصيرفة الإلكترونية من بينها ما يلي [2]:

_ استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال الخدمات المصرفية يخفض من التكاليف الكبيرة التي يتحملها المصرف لإجراء عملياته المختلفة، كذلك يقلل من حاجة المصرف على الاستثمار.

_ البروز والظهور وإعطاء صورة أكثر وضوح للعلامة التجارية (اسم الشهرة) ناهيك عن ميزة التمركز والتغلغل السريع داخل أسواق كان قبل ذلك يرى أن الوصول إليها يعد ضربا من ضروب المستحيل.

_ تسيير أفضل للسيولة فالمصاريف الإلكترونية تزيد من معدل دوران النقود ما بين الوحدات، حيث تسمح المؤسسات من توظيف واقتراض الأموال في أي وقت شاءت، عكس المصارف التقليدية التي تشغل بدوام 8 ساعات يوميا.

---

[1] خولة جفال، صبرين ناجح ، مرجع سبق ذكره ؛ ص:14.

[2] صيد وحيد، **الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية –دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة قصر الشلالة –تيارت**– مذكرة ماستر ، العلوم الاقتصادية ،تخصص: اقتصاد نقدي و بنكي ، جامعة ابن خلدون –تيارت– 2018–2019 ، ص ص: (21 _22).

_ يسعى المصرف لتحقيق أعلى عائد ممكن يسمح له بتعظيم قيمته السوقية، لذلك فإن المصارف الإلكترونية تعد مجالا خصبا لهذه الأخيرة لتوزيع أكبر قدر ممكن من منتجاتها، وبالتالي تحقيق أرباحا أكثر، وهذا عن طريق سهولة التعرف بخدمات المصرف، وإمكانية استهداف قاعدة واسعة من العملاء.

الفرع الثاني: متطلبات الصيرفة الإلكترونية:

حتى تؤدي الصيرفة الإلكترونية وظائفها لابد من توفر مجموعة من المتطلبات الهامة، والتي تتعلق أساسا بتكنولوجيا الإعلام والاتصال، يمكن ذكرها في النقاط التالية:

_ **البنية التحتية التقنية: البنية** التحتية للتكنولوجيا المصرفية ليست ولا يمكن أن تكون معزولة عن بني الاتصالات وتقنية المعلومات تحتية للدولة ومختلف القطاعات، ذلك أن التكنولوجيا المصرفية تنشط في بيئة الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، والمتطلب الرئيس لضمان الأعمال الإلكترونية يتطلب من بيئة تحتية من حيث الأجهزة والبرمجيات بالإضافة إلى كفاءة الاتصالات ورخص تكاليفها.[1]

كما هناك متطلبات أخرى نذكر منها :[2]

_ **الكفاءة الأدائية المتفقة مع العصر التقنية: هذه** الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي، والأهم من ذلك أن كفاءة الأداء تمتد إلى كافة الوظائف المتصلة بالنشاط البنكي الإلكتروني.

_ **التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات: يتقدم** عنصر التطوير و التنوعية على العديد من عناصر و متطلبات بناء هذه التكنولوجيا و تميزها، فالجمود و انتظار الآخرين لا يتفق مع النقاط فرص التميز.

---

[1] زياد رمضان ومحفوظ جودة، **الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك**، **دار** وائل؛ الطبعة الرابعة، الأردن، 2013 ص: 353.

[2] أسيا قاسمي، **أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية و تحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في شعبة: العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاديات المالية و البنوك، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس ،2014-2015؛ ص: 215.

_**التفاعل مع المتغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية:** التفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التقنية فقط، وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والمالي والخدمي التي جاءت كوليد لتفكير إبداعي.

_ **الرقابة التقييمية الحيادية: من** هذا المنطلق أقامت البنوك التي تتبنى التكنولوجيا المصرفية جهات استثمارية في تخصصات فنية – التسويق – القانون – والنشر الإلكتروني لتقييم فعالية موقعها.

_توفير أرضية وبيئة قانونية مناسبة.

_ ترقية العنصر البشري باعتباره أحد الركائز الأساسية للإرتقاء بالعمل المصرفي.

_ تطوير التسويق المصرفي باعتباره أمرا ملحا في ظل احتدام المنافسة.

_ مواكبة المعايير الدولية التي فرضتها الساحة المصرفية العالمية والمؤسسات الدولية.

_ توفير الإشراف القانوني والإداري من قبل الجهات الرقابية المنظمة.

المبحث الثاني: السمات الأساسية للصيرفة الإلكترونية:

سنتطرق في هذا المبحث ونتعرف على السمات الأساسية التي تتميز بهم الصيرفة الإلكترونية عن نظيرتها التقليدية.

المطلب الأول: الخدمات التي تقدمها الصيرفة الإلكترونية

الفرع الأول: الخدمة الإلكترونية:

أولا: مفهوم الخدمة الإلكترونية:

ـ تشير الخدمات المصرفية أو خدمات الصيرفة عبر الإنترنت إلى الأنظمة التي تتيح للعملاء الوصول إلى حساباتهم البنكية والمعلومات العامة حول المنتجات والخدمات المصرفية من خلال جهاز الحاسوب الشخصي(الكمبيوتر) أو أي جهاز ذكي أخر.[1]

ـ وتعرف في إطارها الواسع على أنها تنطوي على تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الإنترنت، ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها، وإنما أيضا تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين ممن يعتمد نجاحهم على جودة هذه الخدمات.[2]

ـ تقديم البنوك الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات اتصال إلكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك، وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها.[3]

ثالثا: مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية:

يصاحب تقديم العمليات المصرفية الإلكترونية مخاطر متعددة؛ شملت ما يلي:

---

[1] السعيد بريكة، واقع **عمليات الصيرفة الإلكترونية و أفاق تطورها في الجزائر**، **أطروحة** مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الاقتصاد، تخصص بنوك و تأمينات، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2010-2011 ،ص:71.

[2] محمد سمير أحمد، التسويق **الإلكتروني** دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن 2009، ص: 89.

[3] وسيم محمد حداد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص: 194.

أ_ مخاطر التشغيل: تنشأ هذه المخاطر من عدم التأمين الكافي للنظم أو عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل؛ ...[1]

ب-مخاطر السمعة: تنشأ في حالة توفر رأي عام سلبي تجاه البنك؛ الأمر الذي قد يمتد إلى التأثير على البنوك الأخرى؛[2] ...

ج-المخاطر القانونية: تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسيل الأموال، أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق و الالتزامات القانونية لناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية.[3]...

د-المخاطر الاحتيال: وتتمثل في تقليد برامج الحواسب الالكترونية أو تزوير معلومات مطابقة للبرامج الالكترونية، أو تعديل بعض المعلومات بخصوص الأموال الالكترونية .[4]

هـ-مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الالكتروني: قد ينشأ الخطر من سوء استخدام هذا النظام، أو سوء مراقبة البرامج في حد ذاتها.[5]

و-مخاطر فجائية: مثل هذه المخاطر تؤدي إلى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية، حيث أن فشل المشاركين في نظام نقل الأموال الإلكترونية أو في سوق الأوراق المالية بشكل عام في تنفيذ التزاماتهم _دفع وتسديد_ يؤدي غالبا إلى توتر قدرة مشارك أو مشاركين آخرين للقيام بدورهم في تنفيذ التزاماتهم في موعدها، وهذا ما يؤدي إلى توتر العلاقات وزعزعت الاستقرار المالي في السوق.[6]

---

[1] وسيم محمد حداد و آخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص:200.

[2] نفس المرجع ،ص:201.

[3] نفس المرجع ،ص:201.

[4] ضياء نصر الله الدرمللي، **التحرير المصرفي في ظل التطورات الاقتصادية والمالية والعالمية**، مؤسسة شباب الجامعة 40 شارع الدكتور مصطفى مشرف، الإسكندرية، مصر ،2017، ص: 108.

[5] ضياء نصر الله الدرمللي، نفس المرجع، ص: 108.

[6] نفس المرجع، ص: 108.

ز-**مخاطر تكنولوجية:** ترتبط المخاطر بالتغيرات التكنولوجية السريعة، وإن عدم إلمام موظفي البنوك بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى القصور في أداء العمليات المصرفية بشكل صحيح.[1]

الفرع الثاني: أصناف الخدمات المصرفية الإلكترونية:

من خلال البحث وجدنا عدد لا متناهي من أصناف مقدمي الخدمات المصرفية، ذكرنا منها المهمة والمتداولة بكثرة في الصيرفة الإلكترونية:

إن التطور المذهل الذي تقدمه الصيرفة الإلكترونية كان وراء مجموعة من الامتيازات التي تقدمها هذه الخدمة

وهي متنوعة من حيث الوسائل المتصلة فنجد من الخدمات، أو الوسائل الدفع عبر الصيرفة الإلكترونية [2]مايلي :

- **الصيرفة الإلكترونية من خلال الصرافات الإلكترونية: من** وسائل الصيرفة الإلكترونية أجهزة الصرف الآلي التي تؤدي دورا هاما في توزيع المنتجات المصرفية وتتمثل فيما يلي[3] :

1.الموزع الآلي للأوراق: Distributeur Automatique de Billes(D.A.B): هو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة إلكترونية بسحب مبلغ من المال دونحاجة اللجوء إلى الفرع.

2.الشباك الآلي للوراق: هو أيضا آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا، فبالإضافة إلى خدمة السحب النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل من حساب إلى آخر ...إلخ وكل ذلك والشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك.

---

[1] ضياء نصر الله الدرمللي ، مرجع سبق ذكره، ص:109.

[2] مغني سليمة ،**وسائل الدفع الإلكترونية و إنعكساتها على الوطن العربي و الجزائر خاصة** ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في الحقوق ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، قسم الحقوق ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة خميس مليانة، سنة الجامعية 2013-2014، ص: 19.

[3] ضياء نصر الله الدرمللي، مرجع سبق ذكره، ص ص:(104 _ 106).

3.نهائي نقطة البيع الإلكترونية (T.P.V) Terminal Pointe de Vente: 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 و تضاف إلى رصيد المتجر إلكترونيا.

- **الصيرفة الإلكترونية من خلال بنك الإنترنت: تقدم** البنوك الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية، وإلى جانبها خدمات مصرفية أكثر تطورا عبر الإنترنت تميزها عن الأداء التقليدي[1]:

نذكر من هذه الخدمات مايلي: الاستعلامات، التحويل المالي، المدفوعات، الطلبات، خدمة الرسائل، الألة الحاسبة، قائمة المستفيدين.[2]

خدمة الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف (الهاتف المصرفيPhone Bank) : مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم أنشأت المصارف خدمة الهاتف المصرفي لتسهيل إدارة العملاء لعملياتهم البنكية و تفادي البنوك طوابير العملاء للاستفسار عن حساباتهم و تستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا (بما فيها الإجازات و العطلات الرسمية) ،تقدم هذه الخدمة بالإعتماد على شبكة الإنترنت المرتبطة بفروع البنك أين تمكن العميل من الحصول على خدمات محددة ، فقط بإدخال الرقم السري الخاص به [3]، ومن الخدمات التي يقدمها الهاتف المصرفي للعملاء: الاستفسار عن رصيد الحساب ، الاستعلام عن آخر الحركات على الحساب ، طلب كشف الحساب تغيير الرقم السري ، إيقاف بطاقة الفيزا أو بطاقة

[1] وسيم محمد حداد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص:68.

[2] ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص ص :(61_ 63).

[3] ضياء نصر الله الدرمللي، مرجع سبق ذكره، ص106.

الماستر كارد ،إجراء تحويلات داخلية بين الحسابات ، توفير جميع المعلومات الخاصة بالخدمات للجمهور.[1]

المطلب الثاني: الخصائص الرئيسية للخدمات المصرفية:

الفرع الأول: خصائص الخدمة المصرفية:

من خصائص الخدمة المصرفية مايلي :[2]

أولا: لا يمكن صنع الخدمة مقدما أو تخزينها: من المستحيل إنتاج الخدمة وتخزينها في انتظار العميل، فالموظف يصنع الخدمة بمجرد أن يظهر العميل أمامه، وفي لحظات قليلة يبدأ في تجهيز المواد الخام وبقية عناصر إنتاج الخدمة.

ثانيا: لا يمكن للموظف إنتاج عينات من الخدمة: يقوم الموظف بإنتاج وتقديم خدمة، وهي عبارة عن خبرة ومعايشة، فهو لا يستطيع أن ينتج عينات من هذه الخدمة لكي يرسلها إلى المستهلك ويحصل منه على موافقة مسبقة عن جودة هذه الخدمة قبل استعماله لها.

ثالثا: التأكد من تقديم ما يطلبه العميل: لان الخدمة بطبيعتها ليست شيئا ملموسا يمكن الحكم على مواصفاته بمعايير مطلقة وثابتة بين كل العملاء فإن الحكم النهائي على ما يقدمه موظف البنك يرتبط بما يطلبه ويتوقعه العميل.

رابعا: الخدمات المصرفية تنتج وتستهلك في نفس الوقت: بمجرد أن يقدم البنك خدمة للعميل فإنه يستهلكها في اللحظة التي يقدمها، وبالتالي فالعميل لا يستطيع أن يتداول هذه الخدمة مع طرف ثالث وكل ما يبقى للعميل هو استمتاعه بلحظات الخدمة والتي يصعب عليه حتى أن يعيد وصفها للآخرين بأكثر من شعوره بالسعادة.

[1] ناظم محمد نوري الشمري ، عبد الفتاح زهير العبد اللات مرجع سبق ذكره ،ص: 66.
[2] وسيم محمد حداد و آخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص ص :(44_46).

خامسا: الخدمة غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى: الخدمة المصرفية التي تقدم للعميل لها طبيعة مختلفة من حيث أنها غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى بعد تقديمها، وبمجرد أن تصنع الخدمة وتقدم للعميل تستهلك في التو واللحظة.

سادسا: الخدمة غير قبلة للفحص بعد الإنتاج: مقدم الخدمة المصرفية فإنه يتفاعل ويتعامل مع البشر وإنتاجه وتقديمه للخدمة يتم بناء على التفاعل بينه وبين العميل ولا يمكنه بطبيعة الحال إجراء عملية الفرز والرقابة على الجودة بعد الإنتاج، ومن ثم لا يمكنه الاستغناء عن الوحدات المعيبة فالاستهلاك قد تم فعلا، والمسؤولية هنا أكبر وأخطر وتتطلب ضمانات الجودة قبل لحظة الإنتاج.

الفرع الثاني: التحديات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية:

إن أهم التحديات التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني بشكل عام، والعمل غبر شبكة الإنترنت بشكل خاص ما يلي:[1]

1-البنية التحتية اللازمة:

لا يمكن تحقيق الانتشار لأي عمل إلكتروني دون وجود بنية أساسية وتتألف تلك البنية من المتطلبات التالية:

_ وجود الحاسبات الشخصية لدى البنوك والمؤسسات المختلفة والمنازل والتي عن طريقها يتم إجراء الأعمال الإلكترونية، وكلما زاد الانتشار للحاسبات قل التحدي أمام انتشار الخدمات الإلكترونية.

_ انتشار شبكات الاتصال بأنواعها

[1] ناظم محمد الشمري ، عبد الفتاح زهير عبد اللات مرجع سبق ذكره ، ص ص:(247_249).

– توفر الحاسبات المضيفة (Hosts): وهي تلك الحاسبات المضيفة المحلية التي تتصل بشبكة الانترنت الدولية .

– أمن البنية التحتية: لابد من أن تكون كل الخدمات أو الحاسبات المضيفة آمنة، وأن تكون هناك بنية تحتية للاتصالات أمنة، تقوم على تأمين خطوط الاتصال وعدم تداخلها؛ .....

2-الموارد البشرية اللازمة لانتشار العمليات المصرفية الإلكترونية: إن العنصر البشري من العناصر الحاكمة في العمليات المصرفية الإلكترونية، وكلما انتشر عدد مستخدمي القنوات الإلكترونية، ومنها الإنترنت ازداد انتشار التعامل بالخدمات المصرفية....[1]

3-استمرار بحوث تطوير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: والتي تعد لازمة لدعم وانتشار وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية.

4-البنية التشريعية: إن البنية التشريعية والقانونية ضرورة ملحة لتوفير المناخ الملائم للخدمات المصرفية الإلكترونية وانتشارها.

5-توفر السياسات الضريبية والجمركية المشجعة: وهي تشمل ما يفرض على وسائل أداء الخدمات المصرفية الإلكترونية وتتضمن مثلا: الحاسبات وملحقاتها أو الضرائب التي تفرض على المعاملات ذاتها.[2]

6-الدعم الحكومي: ويلعب الدور الحكومي دورا كبيرا في انتشار تلك الخدمات فعلى سبيل المثال يتمثل دورها في توفير البنية الأساسية المطلوبة من حاسبات، شبكات اتصالات آمنة، وأيضا تشريعات وسياسات ضريبية وداعمة لانتشار الخدمات الإلكترونية.

[1] ناظم محمد الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، مرجع سابق ، ص: 249.
[2] نفس المرجع ؛ ص:249.

المطلب الثالث: التحول إلى الصيرفة الإلكترونية

الفرع الأول: مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي:

لقد مر استخدام التكنولوجيا من قبل المصارف بخمس مراحل وهذه المراحل هي :[1]

1-**مرحلة الدخول:** وهي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال المصارف بغرض إيجاد حلول للأعمال المكتبية الخلفية.

2-**مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا:** وهي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال.

3-**مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء:** مثل مركز خدمة العملاء (Call àCenter).

4- **مرحلة الضبط والسيطرة على التكاليف:** وهي مرحلة ضبط الاستثمار بالتكنولوجيا.

5- **مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلا كباقي أصول المصرف:** بالتالي يجب أن يجني هذا الأصل مردودا كباقي الأصول؛ وهنا ابتدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا.

6_ **مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملا ضمن أعمال المصرف:** وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا؛ والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي، وتحسين الضبط على الصعيد العملي؛ وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي.

كما أنه هناك عناصر أساسية لابد من التأكيد عليها ضمن نطاق الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا المصرفية؛ وهذه العناصر تتمثل في:

أ: تصاعد أهمية الخدمات المصرفية بالتجزئة كميدان أساسي من أعمال البنوك، ومصدر مهم لزيادة ربحية.

[1] ناظم محمد لشمري ، عبد الفتاح زهير عبد اللات ، مرجع سبق ذكره ،ص ص (25_27).

ب: الاعتماد المتنامي على الركائز الإلكترونية لتلبية احتياجات العملاء من الخدمات المصرفية الإلكترونية.

ج: تصاعد أهمية التكنولوجيا في مراقبة سير الأعمال والرقابة الداخلية.

د: معايير بازل الجديدة التي تهتم بمخاطر التشغيل، وأهمية الإدارة الاستراتيجية لمخاطر التكنولوجيا المصرفية لمنع أي تأثير سلبي على البنوك.

الفرع الثاني: الحاجة إلى تطوير الخدمات المصرفية:

الهدف الرئيسي لعملية التطوير هو مسايرة العولمة المالية وما تفرضه من تحديات إلا أننا نلتمس أهداف فرعية أهمها:[1]

زيادة حجم تعامل للزبائن الحاليين، جذب المزيد من المتعاملين، زيادة حصة المصرف السوقية، اكتساب القدرة على الاستمرار والتواصل السليم في السوق، تحسين ربحية على المدى القصير، تخفيض تكلفة تقديم الخدمات المماثلة التي تقدمها المصارف المنافسة.

نلاحظ أن الاستراتيجية الأكثر خطورة في تطوير الخدمات سواء بتعديل الخدمات الحالية أو ابتكار خدمات جديدة إلى أسواق مختلفة بشكل جوهري، فقد تقوم الكثير من البنوك بتطوير الخدمات إلا أنها تؤول إلى الفشل وهناك عدة أسباب تؤول إلى الفشل وهي:[2]

-قد تقوم الإدارة بتنفيذ الفكرة الجديدة بغض النظر عن النقص في الأدلة والبراهين الداعمة لها.

- وجود أنظمة تنظيمية ضعيفة لتقييم وتطبيق الأفكار الخاصة بتطوير الخدمات.
- الضعف في قياس حجم السوق وإمكانيات التنبؤ.
- عدم وجود منافع تطوير الخدمة بنسبة للعملاء.
- الضعف في تصميم وعرض الخدمة الجديدة.

[1] آسيا قاسمي ، مرجع سبق ذكره ،ص:267.
[2] هاني حامد الضمور، تسويق **الخدمات، دار** وائل للنشر، الأردن 2009، ص:298.

– ارتفاع تكاليف تطوير الخدمة الجديدة بشكل يفوق كل التوقعات.

المبحث الثالث: آلية الصيرفة الإلكترونية:

في هذا المبحث سيتم التطرق والتعرف على المصارف الإلكترونية (البنوك الإلكترونية)، مزاياها بالنسبة إلى العملاء، إضافة إلى التحديات التي تواجهها هذه المصارف ومكانتها عالميا.

المطلب الأول: المصارف الإلكترونية:

الفرع الأول: ماهية البنك الإلكتروني:

أولا: تعريف البنوك(المصارف):

قبل التطرق إلى مفهوم البنوك الإلكترونية يجب علينا أولا التطرق إلى مفهوم البنوك العادية التقليدية:

–البنك هو شخصية اعتبارية تقوم بدور الوسيط بين رؤوس الأموال لمن يملكها كفائض وبين من يبحث عن تلك الأموال لحاجة أو استثمار، وترجع كلمة بنك إلى أصل الكلمة الفرنسية banque، وإلى أصل الكلمة الإيطالية banca، وتعني هاتان الكلمتان صندوق متين لحفظ النفائس، وتصف دلالة هاتين الكلمتين الوظيفتين الأساسيتين التي تقوم بهما المصارف التجارية.[1]

–البنك عبارة عن شركة ينطوي عملها على استلام الودائع المختلفة والقيام بالعمل المصرفي اللازم للنشاط التجاري؛ والمالي والاقتصادي، ويهدف البنك من هذا العمل إلى دعم المركز المالي والحصول على أرباح في كل عملية مالية يقوم بها.[2]

[1] خبابة عبد الله؛ الإقتصاد **المصرفي**؛ مؤسسة شباب الجامعة؛ الإسكندرية؛ 2008؛ ص:87.

[2] خولة جفال؛ صبرينة ناجح ؛ مرجع سبق ذكره ؛ ص: 3.

– يتمثل العمل المصرفي بصفة عامة في تجميع المدخرات وتلقي الودائع من الأفراد والشركات والعمل على استخدامها في خدمة ودعم وتنمية الاقتصاد الوطني.[1]

منه نستنتج أن البنك أو المصرف هو تلك المؤسسات المالية التي تقدم مجموعة متنوعة من الخدمات المالية يهدف من خلالها على الحصول على أرباح المتمثلة في الفوائد، من الخدمات التي يقدمها البنك أو المصرف (الإقراض، تلقي الودائع؛ تجميع المدخرات.).

ثانيا : تعريف البنوك الإلكترونية :

بعد أن تعرفنا على مفهوم البنوك التقليدية العادية سنتعرف في هذا العنصر على ماهية البنوك الإلكترونية من خلال المفاهيم التالية:

_ هناك عدة مصطلحات تطلق على البنوك المتطورة ، مثل البنوك الإلكترونية أو بنوك الإنترنت أو البنوك الإلكترونية عن بعد...وعلى اختلاف المصطلحات فجميعها تشير إلى قيام العميل بإدارة حساباته أو انجاز أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الإنترنت سواء كان في المنزل أو المكتب وفي أي مكان ووقت يرغبه ويعبر عنها ب (الخدمة المالية عن بعد).وبالتالي يمكن للعميل أن يتصل بالبنك مباشرة بالاشتراك العام عبر الانترنت و إجرائه لمختلف التعاملات على أساس أن يزود البنك جهاز الكمبيوتر الشخصي (pc) للعميل بحزمة البرمجيات الشخصية لقاء رسوم أو مجانا.[2]

_ هو بنك له وجود كامل على شبكة الانترنت ويحتوي موقعه على كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية؛ حيث يتيح هذا البنك للعميل القيام بكافة الأعمال الخاصة بالبنك عن

[1] وسيم محمد حداد وآخرون؛ ص:19.

[2] ضياء نصر الله الدرمللي ؛ مرجع سبق ذكره ؛ ص: 94.

طريق اي مكان موجود به، وذلك بواسطة خط يوفره البنك يسمح له بإنجاز كافة معاملاته دون إن يضطر إلى الذهاب بنفسه إلى مقر البنك.[1]

_ يمكن تعريفها أيضا على أنها تلك البنوك أو المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الإلكترونية وتوظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان مطلق.[2]

_ أيضا البنوك الالكترونية هي تلك البنوك التي تقدم خدماتها إلكترونيا عن بعد عن طريق شبكة معلومات البنك الداخلية.[3]

_ هي إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية، إي باستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو الدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف، وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في منزله أو في مكتبه وهو ما يعني تجاوز بعدي المكان والزمان.[4]

يمكننا القول إن البنوك الإلكترونية هي تلك البنوك التي تقدم خدماتها المالية في المقام الأول من خلال موقع المؤسسة المالية عبر الشبكة العنكبوتية من أي مكان وزمان؛ دون حاجة العميل للتنقل إلى البنك.

الفرع الثاني: أهمية البنوك الإلكترونية:

---

[1] وسيم محمد حداد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص: 67.

[2] ناظم محمد الشمري ، عبد الفتاح زهير عبد اللات ، مرجع سبق ذكره ، ص: 28.

[3] محمد عبد الفتاح الصيرفي ،**إدارة البنوك** ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ،2006، ص:29.

[4] عبد الغني ربوح و نور الدين رعدة ، مداخلة بعنوان ؛ **تطبيق أنظمة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع و الأفاق** ، المؤتمر الدولي العلمي حول : إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة ، جامعة قاصدي مرباح _ ورقلة ؛ص:55.

يمكن إبراز أهمية البنوك الإلكترونية فيما يلي:

–لم تعد البنوك الإلكترونية بنكا قائما يقدم خدمات مالية فحسب، بل موقعا ماليا تجاريا وإداريا واستشاريا شاملا، لتقديم العروض والخدمات التي تتفق مع رغبات وطلبات الزبائن.[1]

_ إن البنوك غير الإلكترونية تقدم جزءا من الحلول لمشكلات الزبون لكنها لا تقدم حلولا شاملة، التنافس على أشده في سوق العمل المصرفي، وعنوانه الخدمة الشاملة، والأسرع بالكلفة الأقل فإن البنوك الإلكترونية فرصة لتحقيق معدلات أفضل للمنافسة والبقاء في السوق، وببساطة فإن الظن أن البنك الإلكتروني مجرد إدارة لعمليات مصرفية وحسابات مالية ظن خاطئ، لأن التقنية تتيح للزبون بذاته أن يدير مثل هذه الأعمال.[2]

_ إن اللجوء إلى البنوك الإلكترونية هو اللجوء إلى وسائل المنافسة وهو أيضا لجوء إلى تقديم خدمات شاملة بوقت قصير من عدد محدود من الموظفين ، و لقاء تكلفة أقل ، باعتبار أن البنك الإلكتروني يوفر في كلفة موجودات البنك (المقر و الموظفين و المصروفات و الفروع و غيرها)لكن يجب معرفة أن الوفرة في تكلفة تقديم الخدمة لا يتعين أن تعود للبنك نفسه ، فهذا لا يقيم فرقا بينها وبين الخدمات غير الالكترونية ، لهذا تقوم البنوك الالكترونية على قاعدة رئيسية أخرى وهي أن الوفرة في كلفة الخدمة عائد تشاركي بين البنك و العميل .[3]

الفرع الثالث: أصناف البنوك الإلكترونية:

[1] ستار جابر خلاوي، مخاطر **الصيرفة الإلكترونية وعمليات غسل الأموال، مجلة** كوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة واسط، ص:5.

[2] يوسف مسعداوي ، **البنوك الالكترونية** ، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية _واقع و تحديات_ ،البليدة،2010،ص:229.

[3] نفس المرجع ، ص:229.

لا يمكن اعتبار أن كل موقع لبنك ما على شبكة الانترنت هو بنك إلكتروني، لذا لابد من تحديد الملامح الأساسية للبنوك الإلكترونية من خلال مايلي :[1]

_ الموقع المعلوماتي :Informattional: يمثل المستوى الأساسي و الحد الأدنى للنشاط الإلكتروني المصرفي ، ويسمح هذا الموقع للبنك بتقديم معلومات حول برامجه و منتجاته و خدماته المصرفية.

_ الموقع الاتصاليCommunicative: يتيح هذا الموقع عملية التبادل الاتصالي بين البنك و العملاء مثل البريد الإلكتروني، تعبة طلبات أو نماذج على الخط، و تعديل معلومات القيود و الحسابات؛ الاستفسارات.

_ الموقع التبادلي Trançactional: ويمكن من خلاله أن يمارس البنك نشاطاته الإلكترونية، كما يمكن للعميل القيام بمعظم معاملاته إلكترونيا من سداد قيمة الفواتير، وإدارة التدفقات النقدية، وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية سواء داخل البنك أو خارجه.

المطلب الثاني: مزايا الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للعملاء، وتأثيرها على البنوك التقليدية:

الفرع الأول: مزايا الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للعملاء وسلبياتها:

أولا: مزايا الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للعملاء:

إن مزايا الصيرفة الإلكترونية و فوائدها عديدة وكثيرة بالنسبة للعملاء نذكر من أهمها :[2]

---

[1] عائشة بوتلجة، الصيرفة **الإلكترونية**، مطبوعة جامعية موجهة لطلبة سنة الثانية ماستر، تخصص: مالية و بنوك، جامعة الشلف _حسيبة بن بوعلي، 2021/2020 ؛ص:29.

[2] بن عياد محمد سمير و سماحي أحمد ،**التكنولوجيا الالكترونية : ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية** ، مطبوعة جامعية (دراسة)،جامعة تلمسان ،ص ص (3-4).

_ منح للعملاء قدرة أكبر لاختيار الخدمة المصرفية الأكثر ملائمة لهم وهذه الميزة التي توفرها الأنترنت تعتبر نقلة نوعية في علاقة البنوك مع عملاءها، أي إذا كانت الخدمة المطلوبة غير متوفرة لدى البنك المختار على الإنترنت أو أن سعرها غير تنافسي فإن العميل سيتحول بسهولة إلى بنك آخر له موقع على الإنترنت.

_ تقديم الخدمات المصرفية طوال أيام الأسبوع وعلى مدار24سا/24سا؛ بمعنى خدمة متواصلة 365يوم في السنة، بما فيها العطل والأعياد، ودعم الالتزام بمواعيد عمل البنك الرسمية.

_ تمكين العميل من الاطلاع على الحساب بإضافة إلى معرفة أسعار الفائدة، أسعار الصرف، مواعيد استحقاق أقساط القروض ....

_ سهولة إجراء التحويلات المالية من حساب لآخر.

_ إمكانية الاتصال بموقع البنك من أي مكان في العالم، المكتب؛ مقاهي الانترنت، حيثما وجدت خدمة الانترنت.

_توفر درجة الأمان والسرية بدرجة عالية والدقة.

_ إمكانية الحصول على الخدمات المصرفية سريعة ومريحة وبتكاليف منخفضة.

_ إمكانية الحصول على الخدمات المصرفية المطلوبة في الوقت والمكان المناسبين.

_ تعتبر أكثر أمانا إذا استخدمت كبديل عن النقود.[1]

_ خفض الكلفة: تمثل التكاليف أهم العوامل التي تقيد البنوك عند التفكير في افتتاح فرع جديد كتكاليف شراء الموقع، وتأثيثه وتكاليف التشغيل والصيانة ...وتعتبر تلك التكاليف

[1] الأستاذ الأديب أديب قاسم شندي ؛**الصيرفة الإلكترونية أنماطها وخيارات القبول و الرفض** ؛ كلية الإدارة الاقتصاد ؛ جامعة واسط ؛ مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية ؛ 2011؛ص:15.

معدومة نهائيا في حالة البنوك الإلكترونية لاختلاف طبيعتها، كونها لا تحتاج إلى مقر وتأثيث وعمالة كثيرة، وبهذا يعد تخفيض التكاليف أهم مميزات البنوك الإلكترونية.[1]

ثانيا :عيوب استخدام الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للعملاء :

للصيرفة الإلكترونية مزايا و إيجابيات كثيرة لا تحصى؛ لكن هذا لا يعني أنه ليس لها عيوب وسلبيات؛ نذكر من هذه العيوب ما يلي :[2]

_ قلت الثقة في استخدام الصيرفة الإلكترونية والقناعة بالتعامل مع الفروع المباشرة.

_وجود قيود على الخدمة مثل تحديد السقف الأعلى للسحب النقدي.

_ ضعف تسويق الخدمات المصرفية من قبل البنك.

_ عدم توفر المهارات اللازمة لاستخدام الخدمة.

_وجود أعطال فنية تحول دون استخدام الصيرفة الإلكترونية وقت الحاجة.

_ عدم معرفة بفوائد القنوات الإلكترونية.

_ عدم توافر الأجهزة اللازمة لاستخدام القنوات الإلكترونية.

_وجود خدمات مصرفية لا يمكن تقديمها من خلال القنوات الإلكترونية مثل (الاعتماد المستندي؛ الكفالة ..).

[1] مسعودي عبد الهادي ؛ مرجع سبق ذكره ؛ ص:28.

[2] ناظم محمد نور الشمري ؛عبد الفتاح زهير عبد اللات ؛مرجع سبق ذكره ؛ص :185.

الفرع الثاني: تأثير الصيرفة الإلكترونية على البنوك التقليدية:

أثرت الصيرفة الإلكترونية على البنوك التقليدية بشكل مباشر وهذا ما سوف نلاحظه في ما يلي:[1]

قامت بنوك الإنترنت على مرحلتين، المرحلة الأولى تتمثل في جهود البنوك التقليدية للسيطرة على القطاع المالي من خلال تحسين خدماتها وأما المرحلة الثانية فهي ظهور دوت كوم (dotcoms) كتحدي يطعن في طبيعة أعمال البنوك التقليدية.

النتيجة اهتمام البنوك التقليدية بالابتكارات المالية المتمثلة أساسا في تحويل فروعها إلى وكالات تكون بمثابة هيئات استثمارات مالية للعملاء، وعرضها الأعمال المصرفية الإلكترونية، أدت إلى ميلاد نموذج جديد من المصارف يمارس أعمال الصيرفة الإلكترونية للانتقال من الشكل التقليدي في أداء أعماله. حيث التغييرات التي تم إجراؤها في ظل الابتكارات وفق استراتيجية النقر Click تزال تؤثر على نماذج أعمال البنوك حتى يومنا هذا ، وهو مفتاح لدى البنوك التي لها كيان مادي من خلال الفروع و كيان افتراضي على شبكة الإنترنت مواكبة للتغيرات التكنولوجية كمحاولة للوصول إلى استراتيجية تجارية متماسكة. أصبحت بنوك الانترنت بمثابة قوة دفعة لها وزنها وأثرها في تشكيل مستقبل الصناعة المصرفية لدى جميع المصارف. بالنسبة للبنوك التي تتبنى الخدمات الالكترونية و تحويل فروعها إلى مراكز استشارية متعددة الأغراض سوف يشجع أيضا العملاء على الانتقال إلى خدمات بنوك الانترنت، حيث أن الغالبية العظمى من مستخدمي الانترنت استفادوا من خدمات فروع البنك و أجهزة الصرف الآلي التابعة له .و الفكرة هي تحويل فروع البنك إلى محلات تجارية تقدم الخدمة أي مراكز الشبكات الاستثمارية المالية للعملاء ، و بالتالي فإن النموذج السائد اليوم من بنوك الانترنت هي التي تتكامل تماما في إطار البنية التحتية للمصارف القائمة التي تجمع بين الصيرفة الالكترونية و تطوير مزيد من التمويلات

[1] سعيد بريكة ؛ مرجع سبق ذكره ؛ ص ص:(81_83).

الالكترونية .و المصرف بحاجة لإظهار اهتمامها بعملائها و توفير الأمن لأعمالها لإلكترونية و تطبيق المعايير على شبكة الانترنت كما هو الحال بالنسبة للبنوك التقليدية .و علاوة على ذلك يجب على البنوك –على الأقل في المراحل الأولى– أن تتحمل المسؤولية كاملة و تغطي التكاليف التي يتكبدها العملاء نتيجة الإخلال بالأمن أو المعاملات غير المصرح بها كتشجيع منها لتحول العملاء إلى الخدمات المصرفة عبر الانترنت، وعلى البنوك أن تقدم أيضا أفضل معدلات الفائدة و ارخص الحسابات حتى تتمكن من كسب ثقة العملاء ، و كذلك بتحقيقها الأمن و استعدادها لتحمل المسؤولية و تقديمها الحوافز المالية في سبيل تحقيق النجاح.

المطلب الثالث: التحديات التي تواجه المصارف الإلكترونية ومكانتها عالميا:

الفرع الأول التحديات التي تواجه المصارف الإلكترونية:

إن تطور العمل المصرفي الإلكتروني مرتبط بمواجهة مجموعة من التحديات والعراقيل التي تتطور يوميا؛ نذكر من هذه التحديات ما يلي:

أولا: تحديات التعاقدات المصرفية الإلكترونية ومشكلات الإثبات:

"بوجه عام فإن البناء القانوني للتشريعات في حقلي التعاقد والإثبات لم يعرف الوسائل الإلكترونية و تحديدا تلك التي لا تنطوي على مخرجات مادية كالورق ، وجاء مبناه قائما على الكتابة ،المحرر، التوقيع؛ الصورة، التوثيق ؛التصديق ، السجلات ....الخ؛ وجميعها عناصر ذات مدلول مادي لا تشمل الوسائل ذات المحتوى الإلكتروني البحت وإمكان تواؤم التشريع الوطني مع هذا التطور يتطلب دراسة مسحية لكافة التشريعات دون استثناء لضمان

عدم تناقض أحكامها ، ولا تكفي الحلول المبتسرة لأن من شأنها إحداث ثغرات وفتح الباب أمام احتمالات التناقض في اتجاهات القضاء".[1]

ثانيا: أمن المعلومات والمعاملات المصرفية الإلكترونية:

" إن حلقات الحماية التقنية وأمن المعلومات لا تكتمل إلا بالحماية القانونية من خلال أحكام تحمي من إساءة استخدام الحواسيب و الشبكات في ارتكاب جرائم الكمبيوتر و الإنترنت و الجرائم المالية الالكترونية، وإلا بقيت الحماية منقوصة مشكوك في جدواها فالمطلوب وضع استراتيجية شاملة لأمن المعلومات ، تتناول المصرف و موقعه الافتراضي و نظم الحماية الداخلية ، من أنشطة إساءة الاستخدام التي قد يمارسها الموظفون المعنيون داخل المنشآت ولاسيما المعنيون بالوصول إلى نظم التحكيم و المعالجة و المبرمجين ، إلى جانب استراتيجية الحماية من الاختراقات الداخلية ، بحيث يتعين أن تمتد هذه الاستراتيجيات إلى عميل المصرف لا إلى المصرف وحده ، على اعتبار أن تقويم كافة الاستراتيجيات يقوم على مدى قدرتها على توفير مظلة أمن شاملة لنظام المصرف و عميله و النظم المرتبطة بها".[2]

ثالثا: تحديات وسائل الدفع:

"وهذا تحدي قديم جديد، إذ تتسارع الخدمة الإلكترونية منذ سنوات دون أن يواكبها في العديد من النظم القانونية تنظيم قانوني يناسب تحدياتها ، فإذا كانت بطاقة الائتمان قد حققت رواجا ومقبولية عالية فإنها للآن تثير العديد من المسائل القانونية في حقلي الحماية المدنية و الجزائية ، وهنا تظهر أهمية البنوك كمؤسسات ذات أثر في توجيه المؤسسة التشريعية إلى تبني تشريعات متوائمة مع مفاهيم المال الإلكتروني ووسائله و قواعد و أحكام التعامل مع مشكلاته القانونية ، كما تظهر أهمية تهيئة بناء قانوني لإدارات البنوك القانونية

[1] مصطفى يوسف الكافي ، مرجع سبق ذكره ،ص:175.

[2] أحمد سفر ، مرجع سبق ذكره ، ص:104.

يتيح لها إمكانية التعامل مع تحديات البنوك الإلكترونية إن اختارت دخول هذا الميدان ، ولا نبالغ إذا قلنا أن جاهزية التعامل القانوني مع تحديات هذا النمط المستجد تمثل أهم ضمانة لنجاح المسيرة ، لأنه إن كان يعتقد أن وسائل التقنية ستمنع مشكلات القانون فإنه محض وهم ، إذ تخفي عوالم البنوك الإلكترونية و تحديدا مشاكل الدفع و الوفاء بالالتزامات و مشاكل تقديم الخدمة وما تثيره من مسؤوليات ،حزمة معتبرة من المشكلات و النزاعات المتوقعة تتطلب جاهزية تتفق مع مخاطرها و أخيرا ربما يكون من المفيد أن نتذكر أن القوالب الجاهزة من الاتفاقيات و العقود و التعليمات و القوانين المنقولة عن نظم قانونية أخرى و مؤسسات أخرى لا تف دائما بالغرض فكل منشأة اعتباراتها و أولوياتها الخاصة ، وبقدر أهمية الاطلاع على تجارب الغير فإن الأهمية في قدرها الأكبر تكمن في فهم الاحتياجات الداخلية و موائمة الحلول مع هذه الاحتياجات مستفدين مما لدى الغير من حلول و مسائل" .[1]

رابعا : تحديات الأعمال المرتبطة بالمعايير الإشرافية :

عرفنا البنوك الإلكترونية ليست فقط موقع بنك وعميل، إنها بيئة من العلاقات المتعددة فجزء منها مرتبط بالزبون وجزء آخر مرتبط بجهات الأعمال، أو تلك التي يعتمد البنك عليها في خدمة البنوك الإلكترونية أو تعتمد هي عليه في خدمات ترتبط بنشاطها. ولنسأل أنفسنا ونحن نتجه لبناء البنك الإلكتروني أو تطوير عمله إن كنا قد شرعنا في إنشاءه، هل حققنا وضوحا ودقة وشمولية في تحديد المعايير و الالتزامات و الحقوق في علاقة البنك بمزودي التقنية أو مستضيفي الموقع أو جهات الاتصال أو جهات تطوير الشبكة أو الجهات التقنية الداخلية و الخارجية؟هل العلاقة بجهات التسويق والتطوير في بيئة الأعمال واضحة ؟ هل وفرنا ضمن علاقاتنا القانونية بجهات الأعمال خطوطا فاعلة من الدفاع عند حدوث أية منازعة؟ هل أجبرتنا ضرورة الوجود على الشبكة أن نقبل اتفاقيات لم تتح لنا فرصة معرفة

[1] مصطفى يوسف الكافي ؛ مرجع سبق ذكره ؛ ص: ص: (179_ 180).

ثغراتها أو اعتماد الأفضل منها لصالح البنك؟ أليست العلاقات التعاقدية في غالبيتها نشأت بيننا وبين جهات أجنبية؛ فهل أعددنا خططا ناجعة وفاعلة لحماية وجودنا خاصة وأن هذه الجهات هيأت لمصالحها وسائل تعاقدية فاعلة؟ وتثير مسائل الإشراف المصرفي تحديات قانونية جديدة، أولها تحدي المعايير التي تضع البنك ضمن بيئة التواؤم مع تشريعات وتعليمات جهات جهات الإشراف، وعلينا أن نظل متيقظين إلى أن محتوى تعليمات جهات الإشراف في حقل البنوك الإلكترونية إما غائبة في هذا الوقت أو غير واضحة المعالم، وفي كل وقت يمكن أن تكون ثمة معايير لا نجد أنفسنا مهيئين بشكل صحيح للتواؤم معها. [1]

خامسا: تحديات الضريبة:

إن خصوصية الأعمال الإلكترونية تلغي فكرة الموقع أو المكان بالنسبة إلى الأنشطة التجارية ، ما يعني احتمال عدم الكشف على مصدر تلك الأنشطة ، الأمر الذي يطرح مشاكل تحديد النظام القانوني المختص و إمكان تحول الأعمال الإلكترونية ، المتحركة أصلا إلى بلدان ذات نظم ضريبية أكثر سهولة و تشجيعا لذلك كله قررت أمريكا عدم فرض ضرائب على أنشطة الأعمال و التجارة الإلكترونية في حين تتدارس أوروبا اليوم أهمية هذا التوجه الأمريكي تأثيراته كون فرض الضرائب على هذه الأعمال يتطلب برامج ريبية مختلفة في المتابعة و الكشف و الجمع ، إضافة إلى ضرورة التعاون و التنسيق إقليميا و دوليا ، بحيث أن منظمة التجارة العالمية تتجه إلى أنه (لا تفرض رسوم جمركية على التبادل الإلكتروني)[2]

كما أنه يوجد تحديات أخرى هي:

[1] مصطفى يوسف الكافي ؛ مرجع سبق ذكره ؛ص : ص:(180 _181).
[2] أحمد سفر ؛ مرجع سبق ذكره ؛ ص: 105.

الجرائم الإلكترونية ك (الجرائم التي تستهدف الحاسبات و الشبكات و جرائم الإحتيال و السرقة...)، التحديات العملية ، تحديات التكنولوجيات الحديثة للعمليات المصرفية .[1]

الفرع الثاني: انتشار ومكانة الصيرفة الإلكترونية عالميا:

أولا: انتشار الصيرفة الإلكترونية في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية:

لقد تزايد عدد المصارف الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية بين عامي 2002و2003 بشكل واضح ؛فبينما كانت نسبة العمليات لا تتجاوز 20% من معظم عمليات المصارف أصبحت 37%، ويتعاطى حوالي 40% من مستعملي الإنترنت مع المصارف عب الخط بشكل دائم ....وتشير الإحصائيات إلى أن حجم التجارة الإلكترونية وصل إلى 16 مليار دولار في أوروبا و الولايات المتحدة سنة 2002 وارتفع إلى 20 بليون دولار سنة 2004 كما انتشرت التجارة الإلكترونية في كل القطاعات و على كل المستويات دون حواجز أو عقبات ، وهي مرشحة للتوسع و التعاظم .[2]

ثانيا: انتشار الصيرفة الإلكترونية عربيا:

بالرغم من الصعوبة في تحديد حجمها إلا أنه بعض الخبراء قدروها سنة 1998 بحوالي 95 مليون دولار، أين تصدرت دول الخليج قائمة الدول العربية بقيمة 1.3 مليون دولار تليها مصر بنحو 600 مليون دولار والباقي توزع على بقية الدول العربية، وتنوعت أساليب الدفع فجمعت بين البطاقات الائتمانية بنسبة 52% والدفع بالشيكات 30% والتحويل البنكي 8% والدفع التقليدي 10% وانتشرت البطاقات الذكية وتطورت نظام المعاملات المصرفية الإلكترونية الآمنة.[3]

---

[1] مورادي سعيدة ؛ مرجع سبق ذكره ؛ ص: ص:(17_18).
[2] مسعودي عبد الهادي ؛ مرجع سبق ذكره ؛ ص: 19.
[3] نفس المرجع ، ص: 19.

ثالثا: انتشار الصيرفة الإلكترونية في اليابان:

قامت هذه الاستراتيجية على وجود بنوك يابانية إلكترونية تعمل على الخط على مدار 24 ساعة ، مع تقديم خدمات مصرفية مالية،... ويرى الكاتب أن اقتحام البنوك اليابانية هذا المجال قد أضاف الكثير لقطاع البنوك والمصارف في اليابان ، ليس هذا فحسب و إنما كان سببا رئيسيا لتحقيق إيرادات و ربحية غير مسبوقة ، خاصة في مجال الأوراق المالية ، و تكوين المحافظ الاستثمارية ، بل وتعدى الأمر حدود اليابان الجغرافية لتتعامل هذه البنوك مع الولايات المتحدة والاتحاد الأوروبي وجميع دول العالم ، حيث أدت الثورة في تكنولوجيا المعلومات إلى خفض تكاليف الدخول على شبكة الإنترنت ، وزيادة المنافسة بين المصارف و المؤسسات المالية الأخرى ، بل وشملت تقديم خدمات مصرفية حديثة لم تكن موجودة من قبل ، و حدوث اندماجات كبرى بين بعض البنوك .[1]

منه نستنتج أن الصيرفة الإلكترونية ركيزة أساسية ورئيسة للصناعة المصرفية، فقد استطاعت أن تسد عجز الصيرفة التقليدية في تقديم المنتجات المصرفية وتلبية احتياجات الزبائن ومنه اكتسبت مكانة كبيرة عالميا.

[1] رمضان علي السيد معروف ،**التجارة الإلكترونية في اليابان ومدى استفادة مصر منها** ، مكتبة جزيرة الورد للنش و التوزيع ، مصر الطبعة الثانية 2018،ص ص:(129_130).

الخلاصة:

مما سبق ذكره توصلنا إلى أن الصيرفة الإلكترونية هي تلك البنوك المؤسسات المالية التي يكون عملها من خلال توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛ وذلك لتقديم خدمات دقيقة وسريعة وبأقل التكاليف وأقل جهد؛ مع توفر عنصر الأمان؛ لأنها تعتمد أساسا على تقديم الخدمة المصرفية للعملاء في اي وقت وزمان (7/7 وطيلة 365 يوم في السنة).

وبرغم من كل المزايا التي تقدمها الصيرفة الإلكترونية للبنوك والعملاء على حد سواء لكن هناك جملة من التحديات تواجهها؛ وبعض من السلبيات والمخاطر؛ تسعى الدول والمؤسسات المالية إلى تجنبها من خلال قيامها بتحديث ومراجعة القوانين الضرورية ووضع أنظمة رقابة وإشراف من أجل تحسين جودة الخدمة المصرفية.


الفصل الثاني:
واقع و آفاق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

تمهيد: مع نهاية القرن العشرين تحديدا في التسعينات ظهر في الجزائر توجه اقتصادي جديد، برزت فيه عمليات التسويق للخدمة المصرفية من خلال استخدام شبكات الانترنت، الهاتف الثابت و الهاتف النقال و الحاسوب الصراف الآلي ... ، كذلك تم إدخال بطاقات السحب و الدفع ، فضلا عن إدخال التكنولوجيا الحديثة لتحديث أنظمة الدفع الإلكترونية ، وعليه سيتناول هذا الفصل واقع و أفاق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر من خلال المباحث التالية :

المبحث الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

المبحث الثاني: الدفع الإلكتروني في الجزائر

المبحث الثالث: آفاق الصيرفة الإلكتروني في الجزائر

المبحث الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر:

في الوقت الذي شهدت فيه مختلف بنوك العالم تتطورا وتوسعا في ممارسة الصيرفة الإلكترونية، فقد خاض النظام المصرفي الجزائري منذ سنة 1990 تجاربا مختلفة لتجسيدها لدى فروعه، إلا أن وتيرة التطورات في مختلف دول العالم كانت أكبر من وتيرة المجهودات المبذولة في الجزائر.

المطلب الأول: تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر:

سنتطرق في هذا المطلب ونتعرف على الصيرفة الإلكترونية في الجزائر ومراحل تطورها.

الفرع الأول: تطور الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية [1]:

"في ظل التوجه الإلكتروني الجديد للنشاط البنكي في مختلف دول العالم. أصبحت البنوك الجزائرية ملزمة بعصرنة خدماتها من خلال اعتماد أسس الصيرفة الإلكترونية. وعلى الرغم من الجهود المبذولة لنشر ثقافة الصيرفة الإلكترونية في الجزائر إلا أن واقع البنوك الجزائرية أثبت تأخرا كبيرا وبعدا واضحا عن المعايير البنكية الدولية، فقد ظلت خدماتها تقليدية لا تواكب حداثة الخدمات البنكية المقدمة لدى البنوك الناشطة في الدول المتقدمة. ومر مشروع الصيرفة الإلكتروني في الجهاز البنكي الجزائري بخطوات بطيئة وعرف تأخرا كبيرا في تنفيذ أولى خطواته بالمقارنة مع البنوك العالمية ". وعموما لم يعتمد الجهاز البنكي الجزائري أسلوب الصيرفة الإلكترونية بشكل مباشر وإنما تم إدراج النشاط الإلكتروني بشكل مرحلي كما هو موضح في الجدول التالي:

[1] بن عمر خالد ،بورزامة جيلالي ، **واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين معيقات التوسع و متطلبات النجاح** ،مجلة بحوث اقتصادية عربية ، العدد 80 ، سنة 2019، ص:99.

جدول رقم(2_1): كرونولوجيا تطور الصيرفة الإلكترونية لدى الجهاز البنكي الجزائري

1990	ظهور أول بطاقة بنكية CPA (بطاقة السحب CASH).
1991	إدراج أول نظام مساعد للعمليات البنكية الخارجية .SWIFT
1992	إدراج البرامج المعلوماتية لفحص و تحليل عمليات الائتمان و التجارة الخارجية.
1993	تعميم برامج الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية .
1994	بداية العمل ببطاقات السحب و التسديد دون انتشارها في جميع الوكالات البنكية.
1995	إنشاء شركة تالية المعاملات المصرفية و النقدية المشتركة .SATIM
1996	مساهمة SATIM بإنشاء شبكة نقدية الكترونية مشتركة بين البنوك .RMI
1998	انطلاق تشغيل نظام السحب للتسويات المالية بين مختلف البنوك التجارية.
2002	تكليف شركة تألية المعاملات البنكية و النقدية المشتركة SATIM بإدارة نظام الدفع مابين البنوك.
2003	إبرام عقد بين شركة SATIM و الشركة الفرنسيةIngenico Data System لتعميم النقد .
2004	إصدار أول بطاقة دفع دولية .
2006	بداية العمل وفق نظامي المقاصة الإلكترونية و التسوية الإجمالية الفورية RTGS.
2008	إنتاج البطاقة الإلكترونية الذكية من الشركة الجزائرية HB Technology و بداية العمل ببطاقة الإلكترونية ما بين البنوك CIB .
2010	بلوغ عدد بطاقات الإلكترونية المتداولة ما بين البنوك CIB المليون بطاقة.
2013	إدراج مشروع الصيرفة الإلكترونية ضمن برنامج الحكومة الإلكترونية .
2014	توافر نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS بشكل شبه كلي في الجهاز البنكي الجزائري و تحقيقه أكبر عدد من العمليات المنجزة.

المصدر : بن عمر خالد ،بورزامة جيلالي ،مرجع سبق ذكره ص :100.

الجدول رقم (2_2) : البنوك الممارسة للصيرفة الإلكترونية في الجزائر و عدد خدماتها سنة 2017

البنوك العمومية الممارسة للصيرفة الإلكترونية	عدد الخدمات الإلكترونية	البنوك الخاصة الممارسة للصيرفة الإلكترونية	عدد الخدمات الإلكترونية
البنك الوطني الجزائري	15	بنك البركة	03
بنك الفلاحة و التنمية الريفية	05	بنك نتيكسيس– الجزائر	19
بنك التنمية المحلية	11	بنك سوسيتي جنرال	19
البنك الخارجي الجزائري	06	سيتي بنك – الجزائر	02
القرض الشعبي الجزائري	04	بي أن بي باريبا– الجزائر	10
الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط	04	بنك الجزائر	16

المصدر :د .بن عمر خالد ،د. بورزامة جيلالي ، مرجع سبق ذكره ، ص:101.

الفرع الثاني: استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المصارف الجزائرية [1]:

أ. **شبكة الاتصالات الالكترونية:** "بادرت بعض المؤسسات المصرفية والمالية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع والتسديد، منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها يتوقف عن آداء خدماتها، وذلك بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة وغير متوافقة وخصائص السوق المصرفية في الجزائر، وتدني الطلب على هذه الخدمات. فزيادة الطلب على هذه كان من الممكن أن يشجع هذه المؤسسات على مواصلة العمل بهذه الوسائل.

[1] السعيد بريكة ، مرجع سبق ذكره ، ص_ص (233_236).

لقد بادرت بعض المؤسسات إلى إصدار بطاقات السحب مثل:

_ بطاقة السحب من الصرافات الآلية (DAB) لمؤسسة البريد.

_ البطاقة المصرفية للسحب والدفع للمصارف.

من جملة البنوك التي استخدمت بطاقات السحب والدفع: القرض الشعبي الجزائري، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية، وبنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، وبنك البركة الجزائري ".

ب-الانترنت و البنوك الجزائرية : "إن معظم البنوك الجزائرية لها مواقع على شبكة الإنترنت تعرض فيها مجموعة من المعطيات و البيانات و الإحصائيات المختلفة من شأنها التعريف بنفسها و مختلف خدماتها ، مع أن معظمها لم يجدد منذ مدة ، وأن بعضها الأخر يسمح بالإطلاع على الرصيد (للزبائن المشتركين في النظام) وبعض العمليات الأخرى منها على وجه الخصوص: تسديد الفواتير و استمارات من طلبات القروض ، وغيرها من خدمات السحب عن بعد ومن أمثلة تلك البنوك التي تقدم هذه الخدمات : الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط ،القرض الشعبي الجزائري ، بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، ومع ذلك تبقى تلك البنوك تقوم بعمليات الصيرفة الإلكترونية بشكل محدود ، سواء من حيث نطاق الخدمة أم نوعيتها" .

ج-استخدام الهاتف في الخدمة المصرفية:" البنوك التجارية في الجزائر لا تستعمل الهواتف النقالة في تقديم خدماتها، رغم انتشاره على كافة التراب الوطني، خصوصا بعد فتح السوق الجزائرية خلال السنوات العشر الماضية أمام المستثمرين ".

المطلب الثاني: الهيئات التي تسير المعاملات الإلكترونية في الجزائر:

الفرع الأول: تقديم شركة ساتيم :

إن شركة "ساتيم" التي أنشأت قي 25 مارس 1995 ، هي شركة مساهمة رأسمالها مشترك ما بين المصارف العمومية التجارية الجزائرية ، ويساهم في رأسمالها كل من (بنك البركة الجزائري ، بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، بنك الجزائر الخارجي ، البنك الوطني الجزائري، الصندق الوطني الجزائر ، الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط ، بنك التنمية المحلية، القرض الشعبي الجزائري)، يبلغ رأسمالها 267 مليون دينار .[1] تتمثل مهامها في تحديث التقنيات البنكية ، تطوير تسيير النقد مابين البنوك ، عصرنة طرق الدفع ، ترقية المعالجة ما بين البنوك ، أما الأعمال التي تضطلع بها شركة "SATIM" فهي إدماج الموزعات الآلية (DAB) في البنوك التي تشرف عليها ، صناعة البطاقات البنكية الخاصة بالسحب حسب المقاييس المعمول بها دوليا ويتم ذلك من خلال إجراء و عقد بين البنك وبين "SATIM" الذي يحدد التزام الطرفيين خاصة في ما يعلق بآجال و إجراءات التسليم ، أضف إلى هذا عملية الربط بين الموزعات الآلية (DAB) و مصالح شركة "SATIM" بواسطة شبكة اتصال تسمح بالقيام بعمليات السحب .[2]

الفرع الثاني: الشبكة النقدية الالكترونية بين المصارف الجزائرية:

"قصد تطوير النقدية بالجزائر ، قامت شركة تألية الصفقات المصرفية المشتركة و النقدية "SATIM" بإعداد مشروع لإيجاد حل للنقد بين المصارف سنة 1996 ، حيث كانت أول

---

[1] بركان أمينة ، مرجع سبق ذكره ، ص ،ص:(474_475).

[2] أحمد ضيف ،بوعكاز عامر ، **نحو بناء اقتصاد رقمي من خلال تفعيل الصيرفة الإلكترونية بالجزائر _ تحليل إحصائي للواقع و الآفاق مع الإشارة لبعض التجارب الدولية الرائدة** _مجلة الاستراتيجية و التنمية ، المجلد9 ، العدد16 مكرر ، جامعة زيان عاشور الجلفة _ الجزائر _2019 ص:131.

مرحلة لهذا المشروع الذي بدأ في العمل سنة 1997 إعداد شبكة نقدية إلكترونية بين المصارف في الجزائر ، هذه الشبكة لا تغطي إلا الخدمات المتعلقة بإصدار بطاقة السحب المصرفية الخاصة بالسحب من الموزع الآلي محليا، وبالتالي يمكن للمصارف الوطنية و الأجنبية الخاصة أو العامة أن يقدموا لكل عملائهم خدمات السحب الأموال بواسطة الموزع الآلي كما تعمل على ضمان حسن سير عملية السحب و تكامل الموزعات الآلية مع عدد من المصارف ، هذا بالإضافة لتامين قبول البطاقة في جميع المصارف المنخرطين، إجراء عملية القاصة لصفقات السحب بين المصارف ، حيث تؤمن تبادل التدفقات المالية بين المنخرطين و المؤسسة المسؤولة عن المقاصة ، كذلك تعمل هذه الشبكة على مراقبة البطاقات المزورة و كشف حاملي البطاقات ، إذ كانوا في القائمة السوداء.[1]

الفرع الثالث: مركزية معالجة نقدية بين المصارف الجزائرية

يتولى مركز معالجة النقدية بين المصارف ربط الموزع الآلي بمقدم الخدمة بواسطة خطوطها (X25) عبر شبكة وطنية (DZ– PAC)، ومركز للاعتراض على البطاقات الضائعة أو المزورة.[2] فعملية السحب تتم بطلب ترخيص فوري يوجه إلى مركز الترخيص بالوكالة والذي يقبل أو يرفض الطلب ، وفي حالة القبول يراقب المركز السقف المسموح به أسبوعيا لكل عميل ، كما يراقب المركز الإشارة السرية ، كما أن السحب الذي يتم بالبطاقة لا يمكن الرجوع فيه بعد ذلك ، على الساعة (00:00) يقوم المركز بمعالجة كل الصفقات التي في ذلك اليوم و تنظيمها حسب كل مصرف موجود بالشبكة بين المركز و جميع

---

[1] Société Satim, **rapport sur le réseau monitiqueinterboncaire (RMI) _vartte de rétrait**,opsit ,p15:

[2] بوعافيةرشيد ،**الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري _الآفاق و التحديات** _مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص نقود ومالية و بنوك ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ، جامعة سعد دحلب البليدة ،2004_2005،ص: 157.

المصارف المشتركة ، و تسجل العمليات لدى جميع المصارف ، ويتم إجراء عملية المقاصة في مركز الصكوك البريدية التي لها كل حسابات المصارف.[1]

الفرع الرابع: سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية:

"تم إنشاء سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية في إطار تحرير سوق البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، وقد تم عرض هذين الأخيرين للمنافسة وتشجيع مشاركة الاستثمار الخاص في هذه الأسواق بتخصيص من القانون رقم 2000_03 المؤرخ في الخامس من أوت 2000 والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.[2]

بعض المهام الرئيسية لسلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، بما يلي :[3]

- ✓السهر على احترام الإطار والترتيبات التنظيمية لنشاطات البريد السلكية واللاسلكية؛
- ✓السهر على وجود منافسة فعالة على مستوى سوق البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية؛
- ✓اتخاذ جميع التدابير لتعزيز أو استعادة المنافسة على مستوى أسواقها؛
- ✓السهر على توفير تقاسم الهياكل التحتية للمواصلات السلكية واللاسلكية في ظل احترام حق الملكية؛
- ✓منح تصريحات التشغيل واعتماد معدات البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية ووضع المواصفات والمعايير التي يجب أن تستجيب لها؛
- ✓تحديد قواعد لمتعاملي الشبكات الاتصالات العامة بهدف تسعير الخدمات المقدمة للجمهور.

---

[1] عامر بشير ،**تحديث البنوك التجارية _حالة الجزائر** ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة سعد دحلب _ البليدة 2004 ،ص:178.

[2] بركان أمينة ، مرجع سلق ذكره ، ص :476.

[3]–http://www.arpt.dz/ar/obs/etude/ ?c=mobile.

✓التحكم في المنازعات التي تنشأ بين المتعاملين فيما بينهم أو مع المستخدمين.

✓ المشاركة في إعداد الموقف الجزائري في المفاوضات الدولية وذلك في مجالي البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية.

✓ التعاون في إطار مهامها مع السلطات أو الأجهزة الأخرى، المحلية والأجنبية على حد سواء حول الموضوع نفسه.

المطلب الثالث: تشخيص واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

الفرع الأول: ضعف استخدام البطاقات البنكية:

تكمن نقاط ضعف استخدام البطاقات البنكية في الجزائر فيما يلي :[1]

✓ قلة عدد البطاقات البنكية مقارنة بعدد مالكي الحسابات البنكية في الجزائر، اذ بلغ عددها سنة 2014 ما يقارب 7 مليون بطاقة من أصل 24 مليون حساب.

✓ ضآلة عدد البطاقات البنكية الدولية (عدد قليل جدا من بطاقة ماستر كارد الصادرة عن بنك خليج الجزائر وبطاقة فيزا الصادرة عن بعض البنوك العمومية)، وقلة أماكن استخدامها في السوق البنكية واقتصارها على بعض الفنادق الضخمة وبعض شركات الأعمال الخاصة.

✓ محدودية الخدمات عند استخدام البطاقات البنكية واقتصار أغلبها على الإطلاع على الرصيد أو السحب دون الانتشار الواسع لخدمة التحويل المالي المحلي والدولي.

الفرع الثاني: ضعف استعمال الصيرفة الهاتفية في البنوك الجزائرية:

" ماعدا خدمات الاطلاع الرصيد ودفع بعض الفواتير المحددة، لا تستعمل البنوك الجزائرية الهاتف في تقديم خدماتها سواء الثابت أو المحمول، وهذا رغم ما شهده هذا الأخير من تطور كبير بعد فتح السوق الجزائرية في السنوات الأخيرة، ورغم العدد الكبير من

[1] بن عمر خالد ،بورزامة جيلالي ، مرجع سبق ذكره ، ص: 105.

مشتركي خدمة الهاتف في الجزائر ".[1] " ويعتبر عدم الاستثمار في سوق الصيرفة عبر الهاتف في الجزائر بمثابة الفرصة الضائعة الكبيرة بالنسبة للبنوك الجزائرية وذلك لضخامة حجم سوق الهاتف الخلوي في الجزائر حوالي 30 مليون متعامل إلى غاية بداية سنة 2016 ، والتي كان بإمكانها استغلاله لحل مشكلة السيولة التي تعاني منها كل من بريد الجزائر و البنوك التجارية بالإضافة إلى تحقيق أرباح مع توفير الوقت و الجهد و التكاليف ".[2]

الفرع الثالث: غياب أنظمة قوية لمجابهة مخاطر الصيرفة الإلكترونية:

"يجب على السلطات عند مراقبة المصارف والإشراف عليها التأكد أنه لدى المصارف نظاما إداريا جيدا واستراتيجية واضحة ومحددة وكافية للسيطرة على هذه المخاطر، حيث أعدت لجنة المدفوعات ونظام التسوية التابعة للجنة بازل، نموذجا لحماية نظام الأموال الإلكترونية يتضمن المحاسبة والمراقبة الداخلية المستمرة والفصل بين المؤسسات والمعلومات التي تصل إلى موظفي المصرف إضافة إلى الفحص والتطوير المستمر لأجهزة الحاسوب وأنظمة المعلوماتية فيها والاستخدام المادي للمعلومات المنقولة إلكترونيا".[3]

الفرع الرابع: محدودية ممارسات الصيرفة عبر الإنترنت:

" بقي النظام المصرفي الجزائري متأخرا في استعمال التكنولوجيا وأنظمة الدفع الحديثة، فليس هناك ما يسمى بالعمل المصرفي عبر الانترنت، وذلك لأن معظم البنوك الجزائرية تمتلك مواقع تعريفية أو إشهارية فقط وليس لتقديم الخدمات ".[4]

---

[1] سليمان ناصر ، أدم حديدي ، **تأهيل النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة أي دور لبنك الجزائر** ،المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، المجلد2 العدد2 ، جوان 2015 ، ص :17.

[2].بن عمر خالد ،بورزامة جيلالي ، مرجع سبق ذكره ، ص:(105_106).

[3]بوعافة رشيد وبن قيدة مروان ،**إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية و قواعدها القانونية** ،ملتقى علمي دولي بجامعة محند آكلي أولحاج بالبويرة حول إدارة المخاطر المالية و انعكاساتها على اقتصاديات دول العالم ، البويرة ،2013، ص ص:(11_12).

[4] سليمان ناصر ، أدم حديدي ، مرجع سبق ذكره ،ص:7.

الفرع الخامس: الافتقاد لشبكة ربط إلكترونية قوية مع البنوك العالمية:

" على الرغم من الجهود المبذولة من البنوك الجزائرية لتطوير شبكة اتصالات إلكترونية مع البنوك العالمية إلا أنها ظلت دائما متأخرة و بطيئة وغير قادرة على إدارتها و التحكم فيها، ويرجع ذلك إلى اعتمادها على حلول أو أنظمة مستوردة وغير مصممة حسب أبعاد و خصائص السوق الجزائرية، وهذا الوضع أتاح فرصة ثمينة للبنوك الأجنبية الناشطة في الجزائر لاستقطاب أغلب الزبائن طالبي الخدمات الإلكترونية البنكية الدولية، باعتبارها تتوفر على شبكة ربط مع البنوك العالمية أقوى مما هو متوفر لدى البنوك الجزائرية" .[1]

[1] بن عمر خالد ،بورزامة جيلالي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص :(106_107).

المبحث الثاني: الدفع الإلكتروني في الجزائر:

في هذا المبحث سنتطرق ونتعرف على الدفع الإلكتروني وأهم وسائله، كما سنتطرق إلى أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر ووسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.

المطلب الأول: ماهية الدفع الإلكتروني:

❖ المقصود بالدفع الإلكتروني هو الوفاء بطريقة إلكترونية بأثمان السلع و الخدمات المتعاقد عليها أي: باستخدام إحدى وسائل أو أدوات السداد أو الدفع الالكتروني ،وقد حددت معظم القوانين وسائل الدفع الالكتروني وهي : بطاقات الائتمان الالكترونية سواء أكانت بطاقات(دائنة أو مدينة) ، بحيث يصبح الوفاء بموجب هذه البطاقات وفاء الالتزامات المالية الناشئة عن العقود الالكترونية بموجب أوامر الدفع الالكترونية ، حيث يتم السداد في هذه الحالة من خلال نقل مبلغ معين من حساب المدين البنكي لحساب الدائن ، سواء أكانت الحسابات في البنك نفسه أو في غيره ، ومن ضمن الطرق الحديثة للدفع الالكتروني التي تلاقي إقبالا واسعا هي الدفع عن طريق الهاتف النقال ، بالإضافة إلى النقود الالكترونية وهي إحدى الوسائل المقبولة للدفع الإلكتروني ، حيث يقوم كل شخص مخول من قبل مصدر هذه النقود يقبض ما يعادل القيمة الفعلية للنقود الالكترونية بالعملة التي جرى شراء النقود بها أو ما يعادلها من عملات أخرى ، وحسب رغبة الشخص ، لكن الدفع عن طريق العملات الالكترونية التي لا تلاقي انتشارا واسعا، حيث منه تداول هذه العملات من قبل العديد من البنوك المركزية في بلدان العالم.[1]

[1] علي محبوب، علي سنوسي، **واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية مصرف السلام الجزائر نموذجا** ، مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية ، جامعة المسيلة مخبر الاستراتيجيات السياسية الاقتصادية في الجزائر ، المجلد 4العدد2 ،2020، ص:16.

❖ كما يعرف على أنه "عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات".[1]

❖ وتعرف أيضا على أنها " هي أنظمة الدفع التي تتم إلكترونيا بدلا من الورق (نقد، شيكات)، يستطيع الشخص أن يحاسب فواتيره إلكترونيا أو يقوم بتحويل النقود إلكترونيا عبر حسابه البنكي الخاص ".[2]

❖ عرف قانون التجارة الالكترونية وسيلة الدفع الإلكتروني على أنها " كل وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به، تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد، عبر منظومة إلكترونية ".[3]

❖ تعرف أيضا " الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصال ".[4]

❖ تعرف المادة 06 من القانون رقم 18_05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية في الجزائر وسائل الدفع الإلكترونية على أنها "كل وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب، أو عن بعد، عبر منظومة إلكترونية ".[5]

❖ نستنتج مما سبق أن وسائل الدفع الإلكترونية هي وسيلة دفع متطورة تمكن حاملها من القيام بعمليات الدفع إلكترونيا وفي أي وقت.

---

[1] لوصيف عمار ، **استراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرين مع الاشارة إلى التجربة الجزائرية** ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، العلوم الاقتصادية قسنطينة ،2009/2008، ص:29.

[2] محمد نور صالح الجداية ، سناء جودت خلف ، **التجارة الالكترونية** ،دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، ط1، 2009، ص:231.

[3] المادة 6 ،فقرة 5 من القانون 18_05 ، المؤرخ في 10 ماي 2018 ، متعلق بالتجارة الالكترونية ، ج ر رقم 28 بتاريخ 16 ماي 2018.

[4] قانون المبادلات و التجارة الالكترونية التونسي ، قانون عدد83 مؤرخ في 9 اوت 2000 ،الرائد الرسمي للجمهورية التونسية ، عدد 64 ،بتاريخ 11 اوت 2000.

[5] الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،العدد 28 ،بتاريخ 2018/05/16 .

المطلب الثاني : أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر :

" يعبر مصطلح أنظمة الدفع الإلكتروني عن كل الأنظمة التي تستخدم في تسوية العمليات المالية عبر الوسائط الالكترونية. حيث يتم اعتمادها بين المصارف أو الشركات أو الأفراد داخل الوطن الواحد أو خارجه. وتعمل هذه الأنظمة على أساس نظامين أساسيين؛ الأول معروف باسم نظام التحويل الالكتروني للأموال (EFT)، أما الثاني فيعرف باسم نظام التبادل الالكتروني للبيانات المالية (FEDI) ويختلف هذا الاخير عن الأول بانه يحول البيانات وشروحات الصفقات التي تمت، بمعنى تحويل كل البيانات بصورة آنية، عكس الأول الذي لا يقوم بتحويل إلا المعلومات المتعلقة بقيمة الصفقة فقط ".[1]

الفرع الأول: نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS:

أولا: لمحة عن نظام التسوية الإجمالية RTGS:

يطلق عليه نظام الجزائر للتسوية الفورية RTGSوهو نظام تسوية بين البنوك لأوامر الدفع عن طريق التحويلات المصرفية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع المستعجل التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام. ويقوم بمعالجة أوامر الدفع بين البنوك لتحويل المبالغ التي تساوي أو تفوق مليون دينار جزائري والمدفوعات المستعجلة عبر هذا النظام، وتتعلق هذه المدفوعات المصرفية بالتحويلات لحسابهم الخاص ولحساب زبائنهم على حد سواء، وقد جاء هذا النظام لمسايرة التطورات المصرفية والمعايير الدولية في مجال أنظمة الدفع بهدف ضمان سرعة المبادلات وتخفيض مخاطر الدفع بين البنوك وقد دخل هذا النظام قيد التشغيل في فيفري 2006.[2]

---

[1] صليح بونفلة ،**مداخلة بعنوان : دور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير التجارة الالكترونية في الجزائر** ،كلية الحقوق و العلوم السياسية ، مخبر الدراسات القانونة البيئية ، جامعة 8 ماي 1945 قالمة ، ص:5.

[2] بصيرة محفوظ ،**نظام الدفع الإلكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة** ، مجلة العربية في العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،مجلد 11، عدد4 ، 2019، ص:11.

يهدف هذا النظام إلى تحقيق مجموعة من الأهداف هي كالأتي[1]:

- تكييف المصارف الجزائرية مع المعايير الدولية
- تخفيض آجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الكتابية
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات؛
- تقوية العلاقات بين المصارف الأجنبية؛
- تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الآخر؛
- التقليص والحد من مخاطر التسوية.
- تأمين سرعة وآمان المبادلات وفقا للمعايير الدولية.
- تشجيع إقامة المصارف الأجنبية؛

ثانيا: العمليات التي يقوم بها نظام RTGS :

يعالج هذا النظام مختلف العمليات المصرفي بين المؤسسات المالية و المصرفية وبهذا يخص نظام العمليات التالية [2]:

_ التحويلات بين المصارف أو البنك المركزي أو بين حسابات العملاء تكون فيها المبالغ هامة ومستعجلة، والتي تفوق قيمتها 1000000 دينار جزائري، أما التحويلات التي يقل مبلغها عن 1000000دج فيتم معالجتها على مستوى المقاصة الإلكترونية، رفقة الشيكات ذات النموذج الجديد أي الموحد بين المصارف.

- حسابات التسوية: إن بنك الجزائر الذي يشرف على إدارة النظام يفتح في سجلاته باسم كل مشارك حسابا تسوية تقسم إلى حسابا فرعية وهذه الحسابات تحول حسب الحالات في زيادة النقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين، والتي تضبطها المحاسبة العامة لبنك

[1] خولة جفال، صبرينة ناجح، مرجع سبق ذكره، ص ص: (80_81).

[2] بركان أمينة، مرجع سبق ذكره، ص :501.

الجزائر والتسويات التي تتم عن طريق النظام، حيث تتم بصفة مستمرة وفي وقت حقيقي وبعد التأكد الآلي بوجود مخزون كافي في حساب المشارك المعني يطبق في هذا المبدأ:" أول من يدفع أول من يخرج " مع الأخذ بعين الإعتبار الأولويات التالية:

- الأولوية الأولى: عمليات بنك الجزائر.
- الأولوية الثانية: المبالغ المخصصة للمقاصة.
- الأولوية الثالثة: مبالغ مستعجلة بطبيعتها.
- مراقبة أوامر الإنتظار وتسوية الأوامر وفق طبيعتها.
- تخصيص مبالغ للمقاصة.
- إدارة ومراقبة الحسابات للعمليات المعالجة بواسطة النظام.

كما أن تسوية الحسابات المعنية تتم بصفة لا رجعة فيها، حيث بمجرد قبولها من طرق نظام RTGS لا يمكن إلغائها لاحقا، بحيث تكون الغاية من التسويات مضمونة بصفة دائمة على مدى يوم المبادلة والذي يكون على النحو الأتي[1]:

-من الساعة الثامنة والنصف صباحا من خلال معالجة بنك الجزائر، عمليات السوق النقدي وعمليات الصرف؛

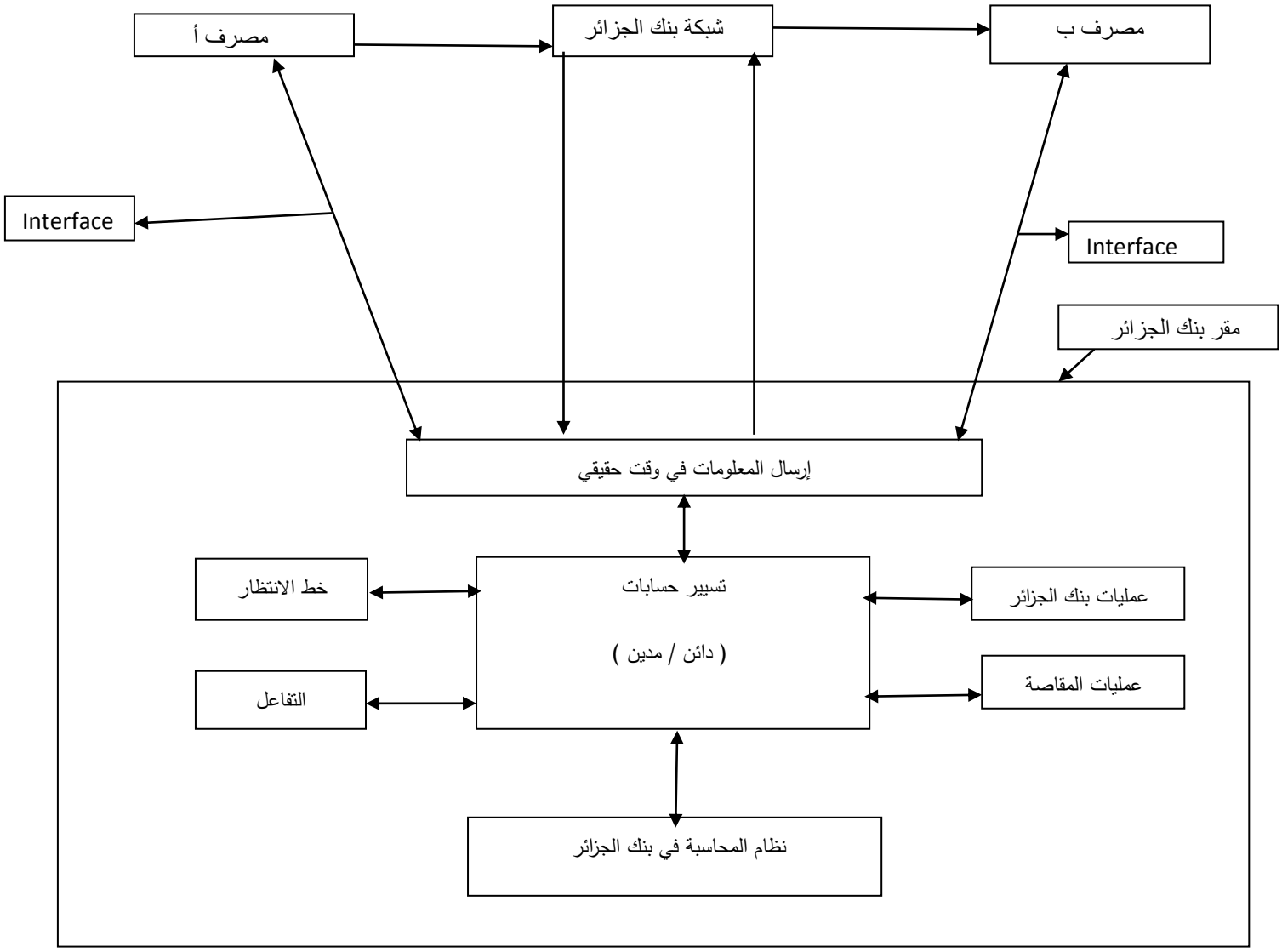
- التاسعة والنصف صباحا: بدأ المبادلات؛
- منتصف النهار: تسوية حصيلة المقاصة؛
- الساعة الثالثة زوالا: وقف المبادلات.
- ومن الساعة الثالثة إلى الرابعة مساء: تسديد المبالغ التي تمت اليوم الأخير، وتسوية أو رفض الأوامر التي كانت في الانتظار.

[1] بركان أمينة ، مرجع سبق ذكره ، ص :502.

– الساعة الرابعة: اختيار وغلق الحسابات وإرسال إخطارات حصيلة الحسابات، واستخراج حسابات المشاركين وإفراغها في جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر.

الشكل الموالي يوضح نظام RTGSV

شكل رقم (2_1) : نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي



المصدر:بركان أمينة ، مرجع سبق ذكره ، ص:50

الجدول رقم (2_3) : معالجة نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة و المدفوعات المستعجلة خلال سنة 2020 حسب طبيعة العمليات : **القيم بملايير الدينار**

طبيعة العملية	الحجم	نسبة من حيث الحجم %	القيمة	نسب من حيث القيمة %
عمليات البنك المركزي (1+2+3+4)	87418	%26.36	57547.797	%64.11
عمليات السياسة النقدية (1)	4632	1.41	40526.196	45.15
عمليات الخاصة بالنقود الورقية (2)	54376	16.39	6072.108	6.77
عمليات خارجية (3)	26169	7.89	8216.991	9.15
عمليات على القيم الحكومية (4)	2241	0.67	2732.502	3.04
عمليات مصرف لمصرف	238204	71.82	22121.955	24.65
أرصدة الأنظمة الخارجية	6050	1.82	10088.687	11.24
مجموع العمليات المعالجة خلال 2020	331672	100.00	89758.439	100.00
مجموع العمليات المعالجة خلال 2019	353455	-	95759.28	-
معدل النمو %	6.16-	-	6.27-	-
المتوسط اليومي في 2020(/254يوم عمل مفتوح)	1306	-	353.38	-

المصدر : بنك الجزائر ، تقرير السنوي 2020 التطور الاقتصادي والنقدي ،ص : 107.

سجل نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة ((ARTS 333672 عملية خلال سنة 2020، بمبلغ إجمالي قدره 89758.439 مليار دينار مقابل 353455 عملية بمبلغ قدره 95759.280 مليار دينار، أي انخفاض من حيث الحجم بنسبة 6.16% وبنسبة 6.27% من حيث القيمة.

ومن حيث المتوسطات اليومية، عالج النظام 1306 عملية بقيمة 353.380 مليار دينار خلال سنة 2020 مقابل1403 عملية بقيمة 379.997 مليار دينار خلال السنة الماضية.[1]

الفرع الثاني: نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات

أولا: لمحة عن نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات ATCI

تم إنشاء نظام المقاصة الإلكترونية الذي يدعى نظام الجزائر للمقاصة المسافية ما بين البنوك ATCI بموجب النظام رقم 05_06 [2]، ويتعلق الأمر بنظام ما بين البنوك للمقاصة الإلكترونية للصكوك و السندات والتحويلات و الاقتطاعات الأوتوماتيكية السحب و الدفع باستعمال البطاقة المصرفية وهو خاص بالتحويلات التي تقل قيمتها عن واحد مليون دينار جزائري [3]، شرع العمل به منذ 15 ماي 2006 ، علما أن النظامين RTGSو ATCI لهما اتصال بينهما لتأمين تسوية الأرصدة المتعددة للمشاركين [4].

[1] بنك الجزائر ،التقرير السنوي 2020، ص:107.
[2] نظام 05_06 المتعلق بمقاصة الصكوك و أدوات الدفع الخاصة للجمهور العريض الأخرى ،**الجريدة الرسمية** ، الصادرة بتاريخ 23 أفريل 2006، العدد26،ص:24.
[3] بصيرة محفوظ ،**نظام الدفع الإلكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة** ، المجلة العربية للأبحاث و الدراسات في العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، المجلد 11 ، العدد 04، جامعة البويرة ،2019، ص :65.
[4] بركان أمينة مرجع سبق ذكره ، ص : 504.

ثانيا : أهداف و أهمية نظام المقاصة عن بعد

ا/ أهداف :

نظام المقاصة عن بعد للمدفوعات النقدية يقدم للبنوك المستعملة المزايا التالية:

_ تأمين المبادلات؛

_ تسهيل الإجراءات وتخفيض مخاطر الأخطاء؛

_ تحسين تسيير الخزانة.

ب/ أهمية نظام المقاصة عن بعد ARCI:

تكمن أهمية المقاصة الإلكترونية فيما يلي :[1]

_ إن انجاز نظام ARCIسيساهم في تحديث الخدمة المصرفية عموما وتطوير وسائل الدفع خصوصا

_ تقليص فترات التحصيل فيما بين المصارف؛

_ رد الاعتبار لوسائل الدفع التقليدية كالشيك، التحويلات، السند لأمر....

_ تنمية وتطوير وسائل الدفع الإلكترونية.

_ تقليص تكاليف المبادلات فيما بين المصارف.

_ تحسين نوعية المعلومات المعادة؛

_ تأمين معالجة المبادلات فيما بين المصارف

[1] بركان أمينة، مرجع سبق ذكره، ص: 505.

ثالثا: العمليات التي يقوم بها نظام ARCI:

تقوم المقاصة الإلكترونية بالعمليات التالية:[1]

-تسيير التحصيلات المحولة من طرف المشتركين.

- تسيير المردودات المشتركة لكل عملية دفع.

- تسيير عمليات التحصيلات المرجعة في نهاية كل حصة أو جلسة للمقاصة.

- نشر التحصيلات المرجعة من طرف المشترك المرسل إليه.

- تسيير المخطر المالي لكل عمليات الدفع فيما بين المصارف.

-حساب أرصدة التسوية.

-تزويد المشتركين بالمعلومات التقنية والمالية

[1] يدو محمد ،**تكونولوجيا المعلومات و الاتصالات و دورها في تحديث الخدمة المصرفية _ دراسة حالة الجزائر** ، مذكرة مقدمة ضمن متلبات نيل شهادة الماجيستير في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة سعد دحلب – البليدة 2007 ، ص:112.

الجدول (2_4): نشاط نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض خلال سنة 2020 (حسب طبيعة العملية) القيمة بملايير الدينارات

طبيعة العملية	الحجم	القيمة	نسب من حيث الحجم %	نسب من حيث القيم %
الصكوك	7.144	13685.722	20.63	84.79
الأوراق التجارية	0.172	311.425	0.50	1.93
التحويلات	14.361	1208.496	41.47	7.49
الاقتطاعات	0.032	712.262	0.09	4.41
المعاملات عبر البطاقات المصرفية	12.920	222.411	37.31	1.38
مجموع العمليات عبر المقاصة	34.629	11406.316	100.00	100.00
المتوسط الشهري في 2019 (12/شهرا)	26.815	17474.087	_	_
المتوسط اليومي في2020 (254يوم عمل)	0.136	63.545	_	_
معدل النمو	%29.14	% 7.63-	_	_

المصدر: بنك الجزائر، التقرير السنوي 2020، التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر، ص:109.

خلال سنة 2020، عالج نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض، ما يعادل حجم 34.629 مليون عملية، بقيمة قدرها 16140.316 مليار دينار، أي بارتفاع معتبر بلغ 29.14% من حيث الحجم مقابل انخفاض طفيف بنسبة 7.63%

من حيث القيمة. وسجل النظام، خلال نفس السنة، متوسط يومي قدره 133336 عملية بقيمة تقدر ب63.545 مليار دينار مقابل 106883 مليار دينار خلال السنة الماضية.[1]

المطلب الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر

الفرع الأول: البطاقات الائتمانية Crédit Card

تعرف على أنها بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك، وهي من أشهر الخدمات البنكية الحديثة، بموجب هذه البطاقة يستطيع المتعاملون الحاملون لها الحصول على ائتمان متفق عليه من البنوك، وهذا الائتمان يقومون بسداده بعد مدة معينة، فهذه البطاقة إضافة إلى كونها أداة للوفاء أو الدفع مثل بطاقة ضمان الشيك، فهي تمنح لحاملها ائتمانا قصير الأجل [2]. كما يمكن تعريفها على أنها تلك البطاقة التي تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية الأخرى كخدمة إضافية لعملائها، وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسي يستطيع حاملها أن يستخدمها في شراء مختلف حاجياته، تكون هذه الأخيرة في حدود مبالغ معينة متفق عليها بين البنك والعميل، ولحامل البطاقة الحق في أن يدفع كامل الصيد الظاهر بكشف حسابه الشهري أو جزء منه إذ يتوقف ذلك على الاتفاق المبرم بين العميل والبنك من خلاله يمنح البنك ائتمانا لحامل البطاقة يسمح له بسداد استخدامات البطاقة على آجال طويلة مقابل دفع عوائد معينة.[3]

أنواع البطاقات الائتمانية: هناك عدة أنواع من البطاقات الائتمانية يمكن ذكرها فيما يلي:[4]

---

[1] بنك الجزائر ،التقرير السنوي 2020، ص:109.

[2] علي محبوب ، علي سنوسي ، مرجع سبق ذكره ،ص:16.

[3] لعلاوي مروة ،طيري دليلة ، **النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكترونية** ، مذكرة مقدمة لنيل شهاد الماستر الأكاديمي في الحقوق ، تخصص قانون أعمال ،كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة محمد البشير الإبراهيمي ، برج بوعريريج ، سنة 2023/2022ص:37.

[4]علي محبوب ، علي سنوسي ، مرجع سبق ذكره ،ص_ص (16_17).

❖ **بطاقات السحب و المزايا التي تمنح لحاملها: يوجد** نوعان من بطاقات السحب هما :

– **البطاقة العادية أو الفضية: هي** بطاقة ذات حدود ائتمانية منخفضة نسبيا، وتمنح لأغلب العملاء من أطباق الحد الأدنى من المتطلبات عليهم، وتوفر هذه البطاقة أنواع الخدمات المقدمة كافة، كالشراء من التاجر والسحب النقدي من المصارف، وأجهزة السحب الآلية.

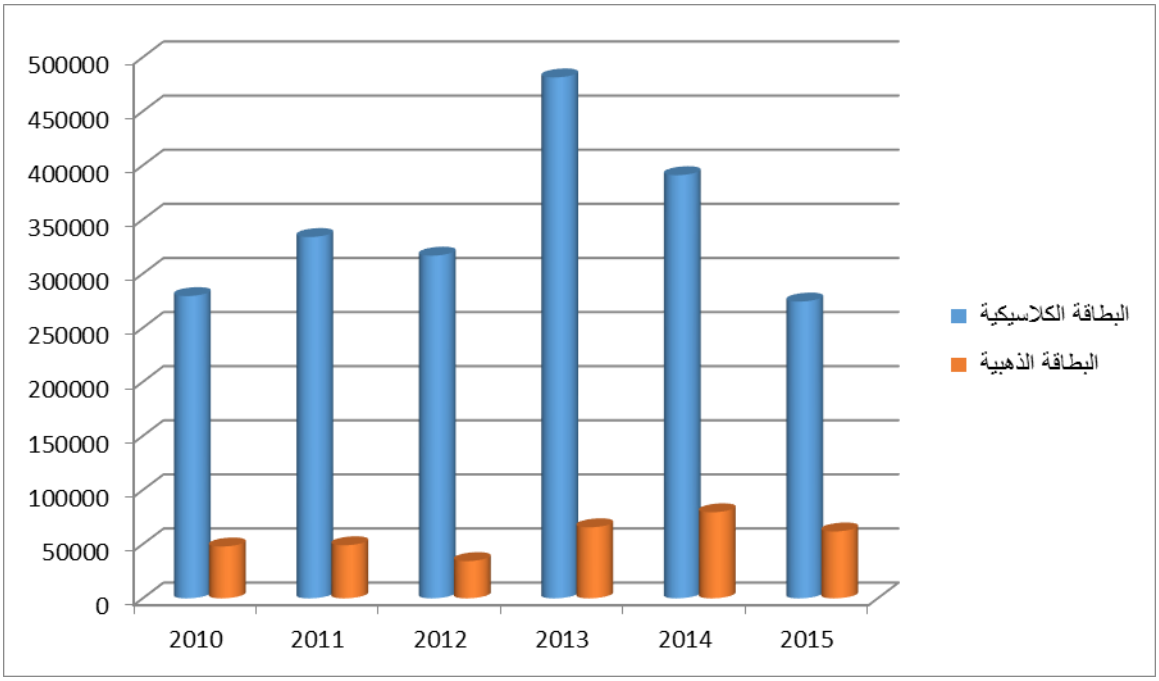
البطاقة الذهبية : وهي بطاقة ذات حدود ائتمانية عادية لدى بعض المنظمات راعية البطاقة مثل (VISA) و ائتمان غير محدود بسقف معين لدى البعض مثل أمريكان اكسبريس ،أو تصدير للعملاء ذوي القدرة المالية العالمية ، وبجانب ذلك يتمتع حاملها ببعض المزايا الإضافية المجانية ، مثل : التأمين ضد الحوادث ، و الحصول على استشارات طبية و قانونية ، وتوصيل الرسائل إلى أنحاء العالم قاطبة و أسبقية الحجز في الفنادق و شركات الطيران وغيرها ، وعادة ما يزيد رسم الاشتراك فيها عن البطاقة الفضية .

الجدول (2_5) : تطور عدد البطاقات البنكية في الجزائر 2010-2015

السنة	2010	2011	2012	2013	2014	2015
عدد البطاقات الكلاسيكية	279338	333916	316699	481391	391040	274287
عدد البطاقات الذهبية	47921	49073	34439	65658	79553	61830

المصدر :جلايلية عبد الجليل ، بن عبد الفتاح عبد الرحمان ،**آلية تفعيل الرقابة المصرفية على الصيرفة الإلكترونية –دراسة حالة الجزائر** –أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، تخصص نقود و مالية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ، جامعة أحمد دراية ، الجزائر ، 2019/2018، ص:142.

الشكل رقم (2_2) أعمدة بيانية تمثل الطلب على البطاقات الكلاسيكية والائتمانية



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الجدول

تبين الأعمدة البيانية أن البطاقات الكلاسيكية الصادرة عن البنوك التجارية الجزائرية و التي تشرف عليها شركة SATIM سجلت أعلى عدد لها سنة 2013 ب481391 بطاقة ، أما بالنسبة للبطاقات البنكية الذهبية فشهدت 2014 أعلى عدد لها حيث قدر ب 79553 بطاقة ،وهو عدد قليل مقارنة بالبطاقات الكلاسيكية ، وهذا راجع إلى شروط المطلوبة للاستفادة من هذه البطاقة ، حيث تتوقف على دخل مرتفع أ وذو نشاط تجاري على عكس الكلاسيكية التي تقدم للعمال ذوي الدخل الضعيف و المتوسط .

❖ **البطاقة حسب الاستخدام: ويوجد** نوعان من هذه البطاقة هما:

-**بطاقة الائتمان العادية: وهي** النوع الأغلب ويستخدم في الشراء من التجار والحصول على الخدمات والسحب النقدي من أجهزة السحب الآلي أو المصارف المشتركة في عضوية البطاقة.

-**بطاقة السحب النقدي الالكتروني: وتستخدم** في عملية سحب النقود فقط، إما من أجهزة الصرف الآلي الدولية، أو في الأجهزة القارئة للشريط المغنطيسي المزود بها المصارف المشتركة في عضوية البطاقة.

❖ **بطاقة ضمان الشيك: وهي** بطاقات تصدرها المصارف لعملائها، عند دفع مستحقاتهم بشيكات مسحوبة على المصرف للتأكد من أن الشيك ستصرف قيمته عند تقديمه للبنك.

وثمة أنواع أخرى من البطاقات حسب النظم التكنولوجية الرئيسية للبطاقة، مثل (البطاقات الذكية، وبطاقة القيمة المخزنة).

الفرع الثاني: النقود الإلكترونية الرقمية

تعرف على أنها: عبارة عن منتجات دفع متنوعة مخصصة للمستهلك تستخدم لدفع المستحقات بطرق إلكترونية بدلا من استخدام الطرق التقليدية، وبسبب تنوع هذه المنتجات و التطور المستمر لها يصعب تعريفها جامعا مانعا متضمنا النظم القانونية و التقنية و الاقتصادية للنقود الرقمية كافة بشكل يميزها عن غيرها .[1]

الفرع الثالث: الشيكات الالكترونية

الشيك الالكتروني هو المكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التقليدية المعتاد التعامل بها، وهو رسالة الكترونية موثقة و مؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله)، ليكون دليلا على أنه تم صرفه، تعتمد فكرة الشيك الالكتروني على وجود وسيط تخليص (وفي الأغلب ما يكون البنك) [2]، و يحتوي على البيانات التالية رقم الشيك ، اسم الدافع، رقم حساب الدافع ، اسم البنك ، اسم المستفيد ، القيمة التي ستدفع، وحدة العملة المستعملة ،

[1] علي محبوب، علي سنوسي، مرجع سبق ذكره ، ص :17.

[2] علي محبوب، علي سنوسي ، مرجع سبق ذكره ، ص18.

تاريخ الصلاحية، التوقيع الإلكترونية للدافع. ويتم تحرير الشيكات الإلكترونية وتبادلها عبر شبكة المعلومات الدولية ، وعملية التحرير هذه تعتبر الفارق الأساسي بين الشيكات الإلكترونية و الشيكات العادية .الشيك الالكتروني يتيح من خلال موقعه الالكتروني فرصة كبيرة للعميل للتحكم في دفتر شيكاته الخاص به و الحصول على تقارير الكترونية فورية عن حركة حسابه على شبكة المعلومات الدولية[1]

الشكل رقم (2_3): الشكل العام للشيك الإلكتروني



المصدر : إبراهيم بختي ،**التجارة الإلكترونية** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 2005 ، ص:153.

[1]وجعي صالح ، حيمروش بلال ، **أثر وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات _ بريد الجزائر _** مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية ، تخصص " تسويق الخدمات " معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة 2020/2019،ص:13.

المطلب الرابع: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر

لوسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر مزايا وعيوب عديدة نذكر منها

الفرع الأول: مزايا وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر

أهم المزايا التي تتمتع بها وسائل الدفع الالكترونية [1]:

❖ **بالنسبة لحاملها:**

_الأمان: توفر الأمن للمستهلك، فالمستهلك محمي أوتوماتيكيا لفترة 30 يوم حيث يستطيع أن يقوم بشراء الفوري أونلين ببطاقته، كما أنها تجنب العميل حمل النقود وما ينتج عن ذلك من مخاطر السرقة أو الضياع.

_المرونة: تكسب حاملها في الحصول على احتياجاته من سيولة نقدية وسلع وخدمات من مصادر متنوعة في أي مكان من العالم وفي أي وقت وبأي عملة.

_مكانة مميزة في المجتمع: فالبطاقات تمثل مظهرا من مظاهر التقدم لذلك تعطي لحاملها وضع مميز ومكانة اجتماعية ورضاء نفسي وثقة كبيرة في معاملاته التي يستخدمها.

❖ **بالنسبة للتاجر:** تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبئ متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.

❖ **بالنسبة لمصدرها: تعتبر** مصدر الأرباح من خلال الفوائد والرسوم والغرامات المالية التي تحققها.

[1] أمير فضيلة، واقع **نظام الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص: مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة ابن خلدون _تيارت _ 2020/2019، ص ص :(41_42).

الفرع الثاني: عيوب وسائل الدفع الإلكتروني :

لوسائل الدفع الالكتروني عيوب أهمها ما يلي :[1]

❖ **بالنسبة لحاملها:** زيادة الافتراض والانفاق عما يتجاوز القدرة المالية وعدم سداد حامل البطاقة في الوقت المحدد وهذا ما يضع حاملها في القائمة السوداء.

❖ **بالنسبة للتاجر:** إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويجعل اسمه ضمن اسمه ضمن القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

❖ **بالنسبة لمصدرها:** أهم خطر يواجهه هو عدم سداد حامل البطاقة للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك لنفقات ضياعها.

[1] أمير فضيلة ، مرجع سبق ذكره ،ص: 42.

المبحث الثالث: أفاق الصيرفة الالكترونية في الجزائر:

في هذا المبحث سنتطرق إلى اهمية اعتماد الصيرفة الإلكترونية والمعيقات التي تواجهها ومتطلبات نجاحها في الجزائر

المطلب الأول: أهمية إعتماد الصيرفة الإلكترونية في الجزائر:

للصيرفة الإلكترونية في الجزائر أهمية كبيرة نذكر منها ما يلي :[1]

سيؤدي تبني نظام الصيرفة الالكترونية في الجزائر إلى حدوث العديد من التغيرات الايجابية على الاقتصاد وجهد أقل.

_تأثير الصيرفة الالكترونية على الاقتصاد الجزائري:

ان مرور الاقتصاد الجزائر بفترة انتقالية نحو اقتصاد السوق جعله مستعد لتبني كل الوسائل التي تؤدي الى الاستقرار.

_تأثير الصيرفة الالكترونية على المؤسسات الاقتصادية:

تعمل الصيرفة الالكترونية على تحسين الادارة واقتصاد الوقت والتكلفة والاستفادة من الخدمات بجودة عالية.

_ محاربة الاقتصاد الموازي : لقد فرض تأخر وسائل الدفع في المنظومة المصرفية الجزائري على المتعاملين التجاريين التعامل خارج الدائرة المصرفية ،هذا التعامل قد ساعد على تداول النقود خارج هذا الإطار الذي ساهم بدوره في بروز ظاهرة الاقتصاد الموازي (غير الرسمي) ونفشي ثقافة الاكتناز كلها عوامل ساعدت على ارتفاع السوق الموازنة ، وهذا الأمر أصبح يهدد الاقتصاد الوطني الذي مزال هشا، وبالتالي فإن اعتماد الصيرفة الإلكترونية و إقامة

[1] مورد يسعيدة ، **الصرفة الالكترونية في الجزائر بين الواقع و المأمول** ،دراسة حالة بنك التنمية الريفية وكالة أدار ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي شعبة العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة أحمد دراية _أدرار، 2019/2018 ، ص:20.

أنظمة دفع إلكترونية سوف يسهل دخول السوق المتداول في السوق الموازي إلى دائرة السوق المصرفية ، وبالتالي المساهمة في التخفيف من حدة الاقتصاد غير الرسمي و السوق الموازية بالأخص في ظل توفير بيئة مناسبة لذلك .[1]

_ إيجاد وتطوير التجارة الالكترونية في الجزائر: إن أساس ظهور وتطور التجارة الإلكترونية يعود في الأصل إلى مدى انتشار استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وفعالية الصيرفة الإلكترونية، ولا أحد تحظى عليه أهمية التجارة الإلكترونية، بالتالي على الجزائر تدعيم الصيرفة ووسائل الدفع الإلكترونية لإيجاد وسط مناسب لهذا النوع من التجارة.

_بناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر: يتمحور الاقتصاد الرقمي حول ثلاث مكونات أساسية "البرمجة، الخدمات، التجهيز «. فرغم ما تعانيه في هذا المجال من نقائص، فمن الممكن تفعيل خبرات ومهارات المنظمات الجزائرية العاملة في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتصديرها نحو أسواق أخرى، إن الدور الأساسي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وتصديرها هو توفير دعامة لتشييد مجتمع معلومات الاقتصاد الرقمي.[2]

_ إعطاء دفع للحكم الإلكتروني في الجزائر: لقد أصبحت فكرة إنشاء الحكومة الإلكترونية أمرا لابد منه في ظل انفتاح الجزائر على الاقتصاد العالمي وتشجيعها للاستثمارات الأجنبية وتزايد المطالب الشعبية بضرورة تخفيف الأعباء البيروقراطية وهذا المشروع يتطلب توفير بنية أساسية للانطلاق، أحد دعائمها هي الصيرفة الإلكترونية.[3]

---

[1] خولة جفال ،صبرينة ناجح ، مرجع سابق ذكره ، ص:91.

[2] مخفي أمين و أخرون ،**التحول الرقمي المبني على الاقتصاد المعرفة رهان تحسين قدرات الأداء واقع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية** ، الملتقى الدولي الثاني حول التحول الرقمي للمؤسسات و النماذج التنبوية على المعطيات الكبيرة ،2017 ، ص:11.

[3] كمال كريم زيان ، حورية آيت زيان ، **الصيرفة الإلكترونية في الجزائر** ،المؤتمر العلمي الخامس بعنوان نحو مناخ استثماري و أعمال مصرفية إلكترونية ، جامعة فيلا دلفيا ، عمان ، 2007 ، ص32.

المطلب الثاني: معيقات توسع الصيرفة الالكترونية في الجزائر:

لا يعتبر انتشار ثقافة الصيفة الالكترونية في البنوك الجزئرية أمرا سهلا، ويرجع ذلك إلى تواجد مجموعة من لمعيقات التي تحول دون توسعها، وتتمثل هذه المعيقات فيما يلي :

❖ **المعيقات الإدارية:** يمكن تلخيصها في مايلي : [1]

ـ عدم وجود تعاون وتنسيق بين فروع ووحدات المنظومة المصرفية الجزائرية في مجال الصناعة الالكترونية المصرفية واستثمار المعلومات، مع صعوب الوصول إلى صيغة توافقية لإدارة إلكترونية متكاملة داخل البنوك الجزائرية، وذلك نظرا لاختلاف النظم الإدارية بين الوكالات التابعة لنفس البنك.

ـ غياب الحوافز القوية والمجهودات اللازمة من تخطيط وتنسيق من الإدارة لتهيئة المحيط البنكي للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، الأمر الذي تسبب في تكرار عمليات التأجيل لتوسيع عمليات الصيرفة الإلكترونية.

ـ الإجراءات الإدارية الغير المرنة وغير المتحمسة لمشروع الإدارة الالكترونية الذي يعد أحد المعيقات التي تقف في وجه التطبيق، مما يفقد المشروع من مضمونة فيتحول إلى مجرد ممارسات مفككة ليس لها الكيان الإداري وشخصيته.

ـسيطرة الأساليب التقليدية على أجواء العمل الإداري في الجهاز البنكي الجزائري وعدم التمكن من تجاوزها، مع غياب استراتيجية تسويقية لدى البنوك الجزائرية لتثقيف العملاء بخدمات الصيرفة الإلكترونية المتاحة.

❖ **المعيقات البشرية:** هناك عدة معيقات بشرية تتلخص في النقاط الموالية:[2]

[1] بن عمر خالد، بورزامة جيلالي، مرجع سابق ذكره، ص:107.

[2] بن عمر خالد، بورزامة جيلالي، مرجع سبق ذكره، ص :108.

ـ عدم نضج ثقافة التعامل عن بعد، فبغياب ثقافة التسوق الإلكتروني في عادات المجتمع الجزائري من جهة ووجود فئات من المجتمع رافضة للتغيير من جهة أخرى يحول دون توسع الصيرفة الإلكترونية.

ـ قلة الخبراء والإطارات في مجال التقنية المصرفية الحديثة مع التوافق والانسجام التام بين محتويات البرامج التكوينية لدى موظفي البنوك الجزائرية ومتطلبات استعمال الصيرفة الإلكترونية.

ـ غياب الإدارة الفعالة والمستمرة لنشر كل ماهو حديث في الإدارة البنكية بما في ذلك الصيرفة الإلكترونية والتقنيات الإلكتروني الحديثة.

ـ عزوف بعض الموارد البشرية ذات الكفاءة العالية عن العمل لدى البنوك الجزائرية بسبب ضآلة الأجر وشح البرامج المعتمدة في مجال الإدارة الإلكترونية وتوجهها إلى بنوك خارجية تدفع أجورا مغرية لجذب هذه الكفاءات وتخصص ميزانيات ضخمة لتحديث الإدارة البنكية.

❖ **معيقات فنية و آمنية** : يمكن تلخيصها في مايلي :[1]

ـ صعوبة تكوين شبكة معلوماتية شاملة لجميع أنشطة البنوك العاملة في الجهاز البنكي الجزائري بسبب اختلاف البرمجيات المستعملة لديها وعدم تجانسها واختلاف مواصفاتها وشروط عملها.

ـ اقتصار جهود البنوك الجزائرية لتوسيع اعتماد الصيرفة الإلكترونية على توفير الأجهزة المنقولة (حواسيب، الصراف الآلي ..) دون التفكير بشكل كاف في متطلبات آمن المعلومات الناجمة عنها وصيانة الأجهزة وحماية البرمجيات المعتمدة عليها من مختلف المشاكل الإلكترونية. إذ يتعين على القائمين على تنظيم العمليات المصرفية الإلكترونية والإشراف عليها أن يتأكدوا من أن المصارف تتيح ممارسة سليمة لضمان سرية البيانات إلى جانب

[1] بن عمر خالد ، بورزامة جيلالي ، مرجع سبق ذكره ، ص:109.

نزاهة النظام والبيانات وينبغي أن يجري باستمرار اختيار ممارسة الأمن ومراقبة الأمن ومراجعته.

ـ قلة برمجيات الرقابة على الاختراقات المتعددة والذي ينجم عنه تخوف بعض عملاء من إمكانية اختراق الشبكات الالكترونية البنكية واستغلال بياناتهم الخاصة في أعمال غير مشروعة.

المطلب الثالث: متطلبات نجاح الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

لنجاح الصيرفة الإلكترونية في الجزائر يجب توفر مجموعة من المتطلبات، المتمثلة في:

❖ توفير البنية التحتية:

"نمو وشيوع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني مرتبط بمدى وجود بنية تحتية تكفل سهولة استخدامها لذلك لابد أن تسعى الجزائر إلى توفير ذلك لتحسين وتوسيع وإصلاح الخطوط الهاتفية، وبناء نظم وشبكات جديدة جد متطورة في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية ذات سرعة وكفاءة عالية، وكذلك يجب على الجزائر فتح المجال وتحرير خدمات الاتصالات أمام الخواص الجزائر من أجل خلق بيئة تنافسية ".[1] ومن أجل توفير البنية التحتية للصيرفة الإلكترونية في الجزائر فإنه من الأجدر أن يتم اتخاذ الإجراءات الآتية:[2]

ـ ضبط أهداف وأولويات وإدراج عمليات الصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري.

ـ وضع الإطار التشريعي للصيرفة الإلكترونية بما يوضح جميع الالتزامات الواجب احترامها من البنوك الجزائرية وعملائها وبما يحدد نطاق التدخل الحكومي عند ممارستها؛

[1] خولة جفال ،صبرينة ناجح ، مرجع سبق ذكره ص:97.

[2] بن عمر خالد، بورزامةجيلالي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص :(109_110).

_ رسم السياستين الخدمية والتسويقية للصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري بما يلائم إيقاع العصر الحديث وبما يستقطب الاستثمار ويزيد من حدة المنافسة بين البنوك محليا ودوليا.

_ ضبط التزامات البنوك الجزائرية لاحترام معايير ومواصفات الخدمة البنكية الالكترونية المميزة، خاصة المعايير المتعلقة بأمن وسرية المعلومات الإلكترونية.

_ تبني أنظمة الخبرة في مجال اتخاذ القرار وذلك بالعمل على خلق خلية متخصصة لما أصبح يعرف بالذكاء الاقتصادي للأعمال بهدف جعل البنوك الجزائرية مستحدثة باستمرار وتسير إلى جنب منافسيها.

❖ **بناء نظام معلومات في الجهاز البنكي الجزائري وتطويره:**

يعد تطوير الجهاز البنكي مسألة مصيرية في مستقبل الاقتصاد الجزائري لذا فانه لا يمكن إغفال الدور الذي يمكن أن تؤديه الدولة ومؤسساتها المختلفة، خاصة البنك المركزي في تفعيل هذا التطوير، وفي هذا الإطار ينبغي القيام بما يلي:

_ تهيئة المناخ التشريعي ليتلاءم مع المتغيرات على الساحة المصرفية خاصة في ظل العولمة والتحري الاقتصادي.

_ تطوير الدور الرقابي والاشرافي للبنك المركزي على البنوك ليتلاءم مع المخاطر العديدة التي أصبحت تتعرض لها البنوك في ظل استخدام التكنولوجيا الحديثة.

_ العمل على تدعيم القواعد المحاسبية والراجعة بالبنوك؛[1]

_ وضع أهداف واضحة لبناء نظام معلوماتي في الجهاز البنكي الجزائري على المدى القصير والمتوسط والطويل.

[1] خولة جفال ،صبرينة ناجح ، مرجع سبق ذكره ، ص:95.

_ تصميم نظام معلوماتي لكل بنك مكون من نظم فرعية متمثلة من نظام المعلومات الائتماني ونظام المعلومات التسويقي ونظام معلومات إدارة الموارد البشرية، وذلك على النحو الذي يربط بين إدارات البنوك ويمكن من الإمداد بالمعلومات الكمية والنوعية الدقيقة والمتعمقة والتفصيلية والشاملة.

_ ربط الأنظمة المعلوماتية للبنوك ووضعها في إطار نظام معلوماتي شامل للجهاز البنكي الجزائري وتوحيد أساليب العمل في هذا النظام بين مختلف البنوك وبين مختلف الأقسام للبنك الواحد؛

_ تحديد المهام والمسؤوليات التي يتطلبها تشغيل نظام المعلومات البنكي وتوزيعها بين مكونات الجهاز البنكي الجزائري [1]

❖ **الارتقاء بالعنصر البشري:**

في ظل التوجه الجديد للاقتصاد الجزائري، والتفكير في عصرنة الجهاز البنكي الجزائري من خلال اعتماد الصيرفة الإلكترونية، فإنه من الضروري أن يتم تهيئة محيط النشاط البنكي وتأهيله لمواكبة التطورات التكنولوجية في هذا المجال. وبما أن التقنية علم وثقافة وأداة عمل جديدة ومغايرة لأدوات العمل الإدارية التقليدية بشكل كبير فإنه لا يكفي تعليم العاملين بالإدارة وتدريبهم على أساليب العمل الجديدة والأجهزة فحسب بل ينبغي أيضا تثقيف المتعاملين أو الفئة المستهدفة لتلقي الخدمة والتعامل معها، لذا وجب نشر الوعي والثقافة التقنية بين هؤلاء الأفراد حتى تضمن الإدارة الإلكترونية ترحيب الفئة المستهدفة بها.[2]
ويتطلب الارتقاء بالعنصر البشري تبني العديد من الاستراتيجيات نذكر منها:

---

[1] بن عمر خالد ، بورزامة جيلالي ، مرجع سبق ذكره ،ص:110.

[2] حسين محمد حسن، الادارة **الالكترونية: مفاهيم خصائص _ متطلبات**، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2011، ص ص: (149_148).

_ تنمية مهارات العاملين بالبنوك واعداد كفاءات مصرفية على مستوى عالمي وتطوير نظم الادرة من خلال برامج التدريس المتطورة، وضرورة مشاركة العاملين في وضع أساليب تطوير الأداء، ما يضمن التزامهم وحماسهم عند التطبيق.

_ إعداد البرامج التدريبية لمختلف المستويات الإدارية العليا والوسطى والتمثيلية بقدر كبير من المرونة والفعالية في ظل الإيقاع السريع لنشاطات الصيرفة العالمية.

_ ترسيخ بعض المفاهيم المتطورة لدى موظفي البنوك التي تتعلق بأهمية الابتكار والابداع، ومواكبة التكنولوجيا الحديثة والمبادرة لكسب عملاء جدد مع تحرر من القيود الروتينية التي تعيق سير العمل.

_ تطبيق مبدأ قيادات المستقل بصورة أكثر فعالية وذلك بغطاء فرصة للعناصر التشابه لتولي الوظائف القيادية، على أن يتم اختيار من تتوفر لديهم الكفاءات الفات الشخصية التي تأهلهم لذلك؛[1]

❖ **إصدار قوانين وتشريعات تنظيمية:**

" أصبحت الصيرفة الإلكترونية حتمية تفرضها التغيرات العالمية و إحدى محددات النجاح لأي بنك ، وممارستها لا يمكن أن تتم دون ضبطها قانونيا ووضع إطار تشريعي لها .ومن أجل تنظيم ممارستها في الجهاز البنكي الجزائري ، ينبغي أن تتمحور اهتمامات القوانين و التشريعات الخاصة بها حول إثبات الشخصية ، التوقيعات الإلكترونية أنظمة الدفع النقدي ، المال الرقمي أو الإلكتروني ، سرية المعلومات ، أمن المعلومات من مخاطر إجرام التقنية العالية ، خصوصية العميل ، المسؤولية عن الأخطاء و المخاطر الإلكترونية ، التعاقدات

[1] خولة جفال، صبرينة ناجح، مرجع سبق ذكره، ص :94.

المصرفية الإلكترونية ، مسائل الملكية الفكرية لبرمجيات و قواعد معلومات البنك ، علاقات البنك مع الجهات المزودة للتقنية ".[1]

❖ **أمن المعلومات البنكية:**

تبنى عملية أمن المعلومات البنكية على الركائز التالية [2]:

_ **السرية:** تعني التأكد من أن المعلومات الموجودة لدى البنك الإلكتروني لا يتاح لأي شخص الاطلاع عليها أو نسخها إلا إذا كان له صفة رسمية تتيح له ذلك.

–**التوثيق:** تعني قدرة البنك على إثبات أن العمليات الإلكترونية منسوبة إلى طرف معين والتأكد من أن هذا الطرف هو المعني بها دون أن تتاح له أي فرصة لإنكارها.

–**التصديق الإلكتروني:** وذلك بتصميم البرامج المحمية إلكترونيا التي تسمح بالوصول إلى المعلومات المحفوظة على الشبكات الإدارة للأشخاص المخول لهم الوصول إليها.

[1] محمود حسن الوادي ، بلال محمود الوادي ،**المعرفة والإدارة الإلكترونية : وتطبيقاتها المعاصرة** ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ،2011، ص:252_253.

[2] بن عمر خالد ،بورزامة جيلالي ،مرجع سبق ذكره ، ص ص : 111_112.

خلاصة الفصل:

الصيرفة الإلكترونية في الجزائر مازالت في بدايتها، على الرغم من أنها قطعت شوطا كبيرا في دول العالم، لذا لابد من إنشاء شبكة إلكترونية مصرفية وطنية، وتوسيع استخدام الشبكة العنكبوتية.

كما يجب على البنوك الجزائرية تحديث خدماتها المصرفية من خلال بطاقات السحب والدفع، وإدخال بعض التكنولوجيات الحديثة لتطوير إعلامها المصرفي، والاهتمام بالموارد البشرية.

الفصل الثالث:

دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي وكالة المدية

تمهيد: بعد التطرق إلى الصيرفة الإلكترونية بصفة عامة وإلى الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بصفة خاصة، سنتناول في هذا الفصل الجانب التطبيقي للصيرفة الإلكترونية في بنك الجزائر الخارجي الجزائري بالمدية وهذا من خلال تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين حيث سيكون المبحث الأول عن تقديم بنك الجزائر الخارجي، والمبحث الثاني سيكون الدراسة التطبيقية للبنك.

المبحث الأول: تقديم بنك الجزائر الخارجي

المطلب الأول: عموميات حول بنك الجزائر الخارجي

الفرع الأول: نشأة البنك الخارجي الجزائري:

تأسس البنك الخارجي بمرسوم رقم 67-204 في 01 أكتوبر 1967، برأس مال قدره 20 مليون دينار جزائري، مقره الجزائر العاصمة، بإمكانه إقامة وكالات وفروع بموافقة وزير المالية كما يمكنه إقامة

وكالات خارج الوطن، وقد تم إنشاؤه على أنقاض المؤسسات البنكية التالية:

- القرض الليوني 01 أكتوبر 1967 Crédit Lyonnais.
- المؤسسة العامة31 ديسمبر 1967 Société Général .
- قرض الشمال للتسليف 30 أفريل 1968 Crédit du Nord .
- البنك الصناعي الجزائري وبنك البحر الأبيض المتوسط في 31 ماي 1968 Banque Industrielle de l'Algérie et de la Méditerrané.
- بنك باركليز 1968 Barclysbanque .

ومع إنشاء البنك الجزائري الخارجي تم إرسال أول هيكل تنظيمي وضم:

- دائرة الشؤون الإدارية.
- هيكل المواد الهيدروكربونية.
- دائرة الشؤون الخارجية.
- دائرة دراسات الاستغلال.

تحصل بنك الجزائر الخارجي على هيكله النهائي في 1 جوان 1968، وتأسيسه يمثل المرحلة الأخيرة من إجراءات التأميم البنكي. حيث يسير من طرف رئيس مدير عام ومدير عام مساعد وثلاث مستشارين، وهم مكلفون بالتسيير وتطبيق السياسة الخاصة بالبنك وتمثيله

اتجاه الغير، ومنذ سنة 1970 كان البنك محل ثقة لجميع العمليات البنكية للمؤسسات الصناعية الكبرى والمؤسسات الأجنبية. حافظ البنك على نفس الهيكل التنظيمي إلى غاية 1980، بعدها تم استحداث عدة مديريات تحت سلطة مستشار مديرية البنك.

في سنة 1988 تم استحداث تنظيم جديد، وأصبح بنك الجزائر الخارجي من بين أبرز المؤسسات البنكية الأولى المنفصلة ذاتيا، وذلك بموجب أحكام القانون 89/61 الصادرة في 12 جانفي 1988 وحضي برأس مال اجتماعي قدر ب 24.5 مليون دينار جزائري.

وفي سنة 1989 تم الاعتماد على هيكل تنظيمي جديد ، وهو تنظيم يضم 3 مديريات عامة مساعدة عملياتية لكل عدد معين من الوحدات المركزية ، وبعد 21 سنة خبرة وبفضل تطبيق القانون رقم 01-88 في 12 جانفي 1988 المتعلق باستقلالية المؤسسات ، قام بنك الجزائر الخارجي بتغيير شكله و أصبح يوم 5 فيفري 1989 مؤسسة بالأسهم ، رأس ماله قفز من 1 مليار دج إلى 24.5 مليار دج ، مع المحافظة بشكل عام على هدفه الأساسي المسطر بموجب المرسوم المؤرخ في 1 أكتوبر 1967 ، كما تم استحداث هيكل تنظيمي أخر سنة 1996 من طرف المدير الجهوي بمقتضى مذكرة المدير العام رقم 1 الصادر في 2 جانفي 1996.

زود بنك الجزائر الخارجي بدائرة التسويق سنة 1997 (مذكرة المدير العام رقم 02 المؤرخة في 1997/04/21) ملحقة بمديرية الشبكة، وتتفرع هذه الدائرة إلى قطاعين: قطاع مؤسسي وقطاع شخصي بالإضافة إلى مكتب المراجعة الدولية "DELOITE" وأيضا "TOUEN" حيث يقوم بتوزيع مسؤولية السياسة التجارية، واستجابة للسياسة الجديدة للبنك التي تهدف إلى تحقيق الفعالية والكفاءة في التسيير البنكي، تبنى البنك هيكلا تنظيميا جديدا سنة 2003 بموجبه تم استحداث هياكل جديدة، وتم توسيع وتمديد مهام واختصاصات الهياكل الموجودة.

حاليا للبنك فرعين في الخارج:

_ البنك الدولي العربي (باريس)؛

_ البنك العربي للاستثمار والتجارة الدولية (ابو ظبي).

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي:

تنقسم المديرية العامة لبنك الخارجي الجزائري إلى عدة مديريات مختلفة وهي:[1]

- **المديرية المفتشية العامة:** وهي المسؤولة عن تقييم ومراجعة العمليات المصرفية للبنك والتحقق من توافقها مع اللوائح والأنظمة المصرفية.
- **خلية المكافحة ضد تبييض الأموال:** وهي المسؤولة عن تطوير وتنفيذ استراتيجية البنك في مكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب.
- **وحدة التدقيق: وهي** المسؤولة عن تنفيذ عمليات التدقيق المالي والمحاسبي والإداري في البنك.

وبالنسبة للإدارات الأخرى التي تقع أسفل الهيكل التنظيمي، فإنها تتبع الرئيس المدير العام أيضا، وتتضمن المديريات العامة التالية:

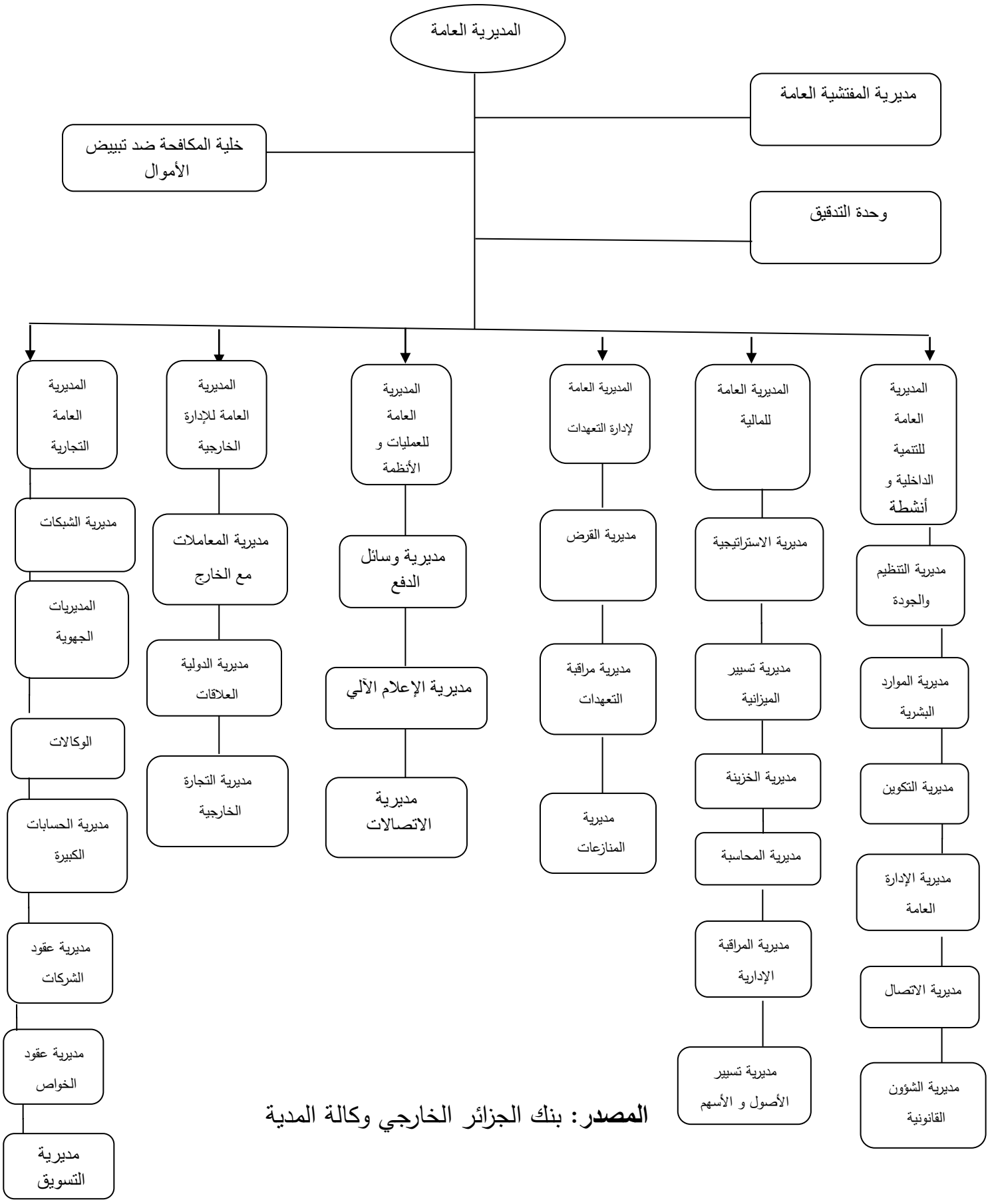
- **المديرية العامة للمالية:** وهي المسؤولة عن إدارة الأموال والسيطرة على الميزانية العامة للبنك.
- **المديرية العامة لإدارة التعهدات:** وهي المسؤولة عن إدارة عقود البنك وتعهداته المالية.
- **المديرية العامة للعمليات والأنظمة:** وتتمثل مهمتها في إدارة العمليات اليومية للبنك وتطوير الأنظمة والتكنولوجيا.
- **المديرية العامة للإدارة الخارجية:** ووهي المسؤولة عن تنظيم وإدارة العمليات الخارجية للبنك، بما في ذلك التعامل مع العملاء والمؤسسات المصرفية الأخرى في الخارج وتوفير الخدمات المصرية الدولية.

---

[1] خليل سعيدان، صلاح سلطاني، أثر **المورد البشري في تحسين جودة الخدمة المصرفية، دراسة حالة: بنك الجزائر الخارجي _وكالة تبسة_** مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي _تبسة_ 2023/2022، ص: 64.

- **المديرية العامة التجارية:** ويكمن دورها في تنفيذ السياسات التجارية للبنك وتطوير العلاقات التجارية مع الشركات والعملاء المختلفين، بما في ذلك تقديم خدمات البنك الشخصية والتجاري
- كما هو موضح في الشكل التالي:

شكل رقم(3_4): الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي:



المصدر: بنك الجزائر الخارجي وكالة المدية

الفرع الثالث: وظائف بنك الجزائر الخارجي

هو البنك التجاري الذي تتمثل مهمته في جمع رأس المال القصير والمتوسط والطويل الأجل ومنح القروض وجذب عروض الزبائن وخدمة طلباتهم، بنك الجزائر الخارجي يمكنه القيام بما يلي:

_ تسهيل وتطوير العلاقات الاقتصادية بين الجزائر والدول الأخرى.

_ ترخيص جميع أشكال الإقراض، قروض أو تسبيقات مع أو بدون ضمان، وبالمقدار ذاته بالإضافة إلى المشاركة والوساطة.

_ تمويل جميع أشكال عمليات التجارة الخارجية.

_ بالإضافة إلى تمويلاتها الخاصة فإنها تتدخل بضمانها الإحتياطي وضمان الوفاء أو حتى باتفاقات القرض مع مراسلين أجانب لترقي الصفقات التجارية مع دول أخرى.

_المشاركة في كل نظام أو مؤسسة تأمين القروض ويمكن لها أن تكلف بالتسيير أو المراقبة مع الخارج.

_يتخذ تحت أي شكل من الأشكال، فائدة ومشاركة مع أي شركة أو مؤسسة جزائرية أو أجنبية، لها نفس الهدف المشترك أو نفس الطبيعة لتطوير عملياتها الذاتية.

_ معالجة جميع عمليات الصرف العاجلة أو الآجلة المبرمة، المستعارة المقرضة، رهن الحيازة، ربح فروق الأسعار بين العملات الأجنبية.

_ يمكنها تنفيذ كل العمليات البنكية الداخلية والخارجي التي تلائم موضوعها وذلك في إطار القوانين السارية المفعول.

_ يمكنها إعادة تسيير المخازن العمومية، القيام بالشراء أو القيام بالعمليات العقارية أو غير العقارية المتصلة بنشاط الشركة، اتخاذ إجراءات اجتماعية لصالح مستفيديها.

_ يقدم الخدمات المطلوبة من طرف الزبائن.

الفرع الرابع: أهداف بنك الجزائر الخارجي

لبنك الجزائر الخارجي اهداف يسعى لتحقيقها من أهمها ما يلي : [1]

_ تحفيز وتشجيع وتمويل العمليات التجارية مع باقي بلدان العالم.

_ تسهيل تنمية الإصلاح الاقتصادي بين الجزائر والخارج.

_ يعمل على تأمين العمليات التجارية مع الخارج ضد الأخطار السياسية والاقتصادية.

_ ضمان التنفيذ الجيد للالتزامات الناتجة بين أسواق الدول والجماعات المحلية.

المطلب الثاني: التعريف بوكالة البنك الخارجي الجزائري بالمدية

لكل بنك مديرية عامة تنقسم إلى مديريات جهوية ووكالات، ومن بين وكالات بنك الجزائر الخارجي وكالة المدية، وهي محطة دراستنا التطبيقية.

الفرع الأول: تعريف الوكالة

وكالة البنك الخارجي الجزائري بالمدية: هي واحدة من بين ثمانية وكالات تابعة بالمديرية الجهوية بالبليدة، تأسست سنة 1982 بهدف توسيع مجال نشاط البنك وخدمة زبائنه الموجودين بالولاية.[2]

[1] معلومات مقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي وكالة المدية .

[2] معلومات مقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي وكالة المدية .

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الجزائر الخارجي بالمدية

تتواجد بالوكالة المصالح التالية:[1]

1.المدير العام (المدير التنفيذي): يعطي رأيه بالموافقة أو دم الموافقة ويرأس اللجنة ويتأكد ملف القرض ويمضي عليه في حالة الموافقة.

2.نائب المدير: يعطي رأيه بالموافقة أو عدم الموافقة ويرأس اللجنة نيابة عن المدير العام ويقوم بالمراقبة.

3. مصلحة الالتزامات: لها مهمة تفعيل القرض، ما إن يرخص هذا الأخير من طرف مصلحة العلاقات مع الزبائن.

4. مصلحة العلاقات مع الزبائن: لها وظيفة جمع وتحليل كل عوامل التقييم اللازمة لدراسة الملف بالإضافة إلى البحث عن الضمانات المتعلقة بالقروض المطلوبة.

5. مصلحة تسيير الإدارة: عملها يتعلق بكل الجوانب الإدارية على مستوى الوكالة. لمقيمين في الجزائر.

6. مصلحة الصندوق: لها وظيفة:

_ تلقي الودائع النقدية.

_ تنفيذ التحويلات لمصلحة حساب الزبائن.

_ القيام بتنفيذ أوامر تسديد الحسابات الموكلة إليها في حدود المبالغ التي تملكها.

وعليه يتبين لنا دورها:

_ الحفاظ على الاتصال الوثيق والمستمر مع الزبائن القاصدين لهذه الشبابيك.

[1] معلومات مقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي وكالة المدية.

_إدارة العمليات الموكلة إليها من قبل الزبائن.

إدارة القيم والسهر على الحفاظ على الوثائق التي يحتفظ بها.

7. مصلحة العلاقات مع الخارج: تهتم هذه المصلحة بالعمليات التجارية التي تغطي بالعملة الصعبة، وتستقبل التحويلات لصالح الزبائن المقيمين في الجزائر.

8. مصلحة القرض:

ا_ مهمة مصلحة القرض: على مستوى الوكالة مصلحة القرض هي موضوع الدراسة، فهي مكلفة ب:

_ جمع وتحليل كل عناصر التقييم (وثائق محاسبية، تجارية، جبائية، مالية) الضرورية لدراسة الملف.

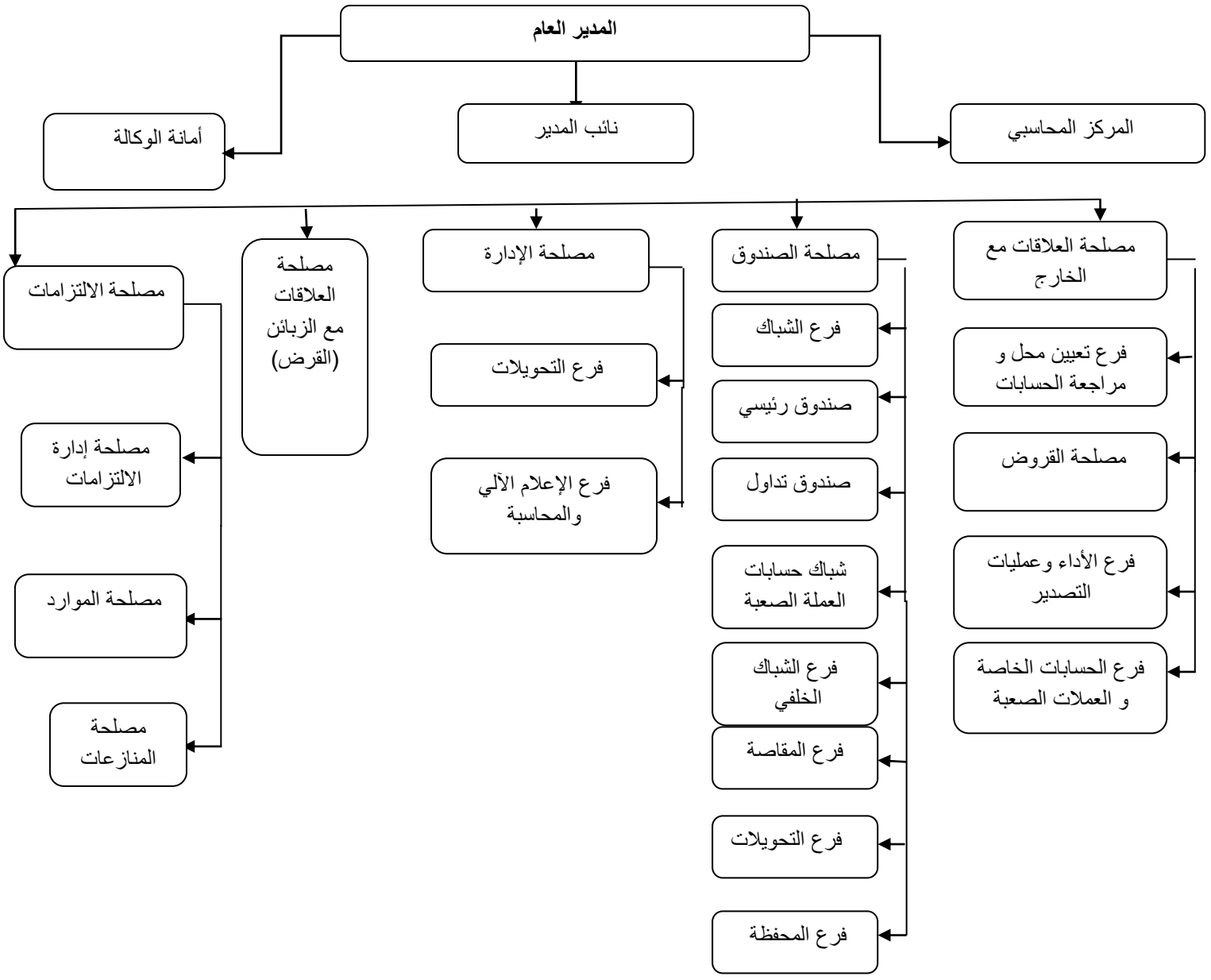
_ متابعة التزامات البنك والبحث عن الضمانات المرتبطة بالقروض المطلوبة.

ب_ العلاقات الوظيفية والتسلسل الهرمي لمصلحة القرض: بغية فهم ذلك يكون من المفيد تتبع مسار ملف القرض منذ وصول الزبون إلى نقطة الاستقبال حتى إشعار قرار البنك لهذا الأخير.

وعموما فإن ملف القرض يجهز في ثلاث نسخ: نسخة موجهة إلى وحدة الربط، نسخة موجهة إلى مديرية الاستغلال، نسخة يحتفظ بها في سجلات الوكالة.

ويمكن توضيح ما سبق من خلال الشكل الموالي:

شكل رقم(3_5): الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الجزائر الخارجي بالمدية



المصدر : وكالة بنك الجزائر الخارجي بالمدية

المبحث الثاني: أهم الأدوات المقدمة في البنك والتحديات التي تواجه بنك الجزائر الخارجي (BEA)

نتناول في هذا المبحث أهم وسائل الدفع الإلكترونية المقدمة في بنك الجزائر الخارجي وكالة المدية، وأنواعها، وتحديات التي يواجها البنك.

المطلب الأول: الخدمات المصرفية المقدمة في بنك الجزائر الخارجي

يقدم بنك الجزائر الخارجي الخدمات التالية:[1]

_قبول الودائع وفتح الحسابات الجارية الدائنة وتكون الودائع تحت الطلب أو ودائع لأجل أو ودائع توفير.

_ إصدار الشيكات وإجراء الجولات وتصديق الشيكات المسحوبة على البنك حيث يقوم البنك بناءا على طلب خطي من الزبون بإصدار الشيكات وإجراء جميع الجولات البرقية والهاتفية والعادية وتصديق الشيكات المسحوبة على البنك وتقييد القيمة المعادلة لهذه الجولات والشيكات مع العمولات المترتبة عليها أو المقررة أصولا والنفقات الأخرى على الحساب وفي حدود المؤونة الموجودة فيه أو لقاء دفع المبلغ نقدا حسب الحال.

_ يقوم البنك بتحصيل السندات والسحوبات والشيكات المحررة بالدينار الجزائري التي تقدم إليه وفقا للشروط التي يحددها مجلس الإدارة وبعد تظهيرها لأمر البنك.

_ يقدم البنك للمتعاملين معه ولمراسليه بناءا على طلبهم المشورة والمعلومات وفق التعليمات الخاصة بذلك ولا يتحمل أية مسؤولية من جراء تقديم هذه المنشورات والمعلومات.

[1] معلومات مقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي وكالة المدية

_ اكتساب أموال من العمليات التالية: البيع، الإيجار، وجمع العمليات المنقولة التي تخص نشاط الوكالة أو المتعاملين.

_ يقوم بدور البنك المراسل مع البنوك الأخرى.

_ التمويل بشتى الطرق لعمليات التجارة الخارجية، استقبال وديعة مبالغ السندات، استقبال أموال ناتجة عن عمليات الدفع والخاصة بالسفتجة، سند لأمر، الشيك، فواتير أو وثائق التجارة الأخرى.

_ منح القروض: تقدم الوكالة عدة قروض يمكن تقسيمها إلى:

قصيرة أجل لمدة لا تتجاوز السنة أو السنتين لتمويل راس المال العامل.

المتوسطة الأجل لمدة لا تتجاوز خمس سنوات

الطويلة الأجل لمدة لا تتجاوز عشر سنوات لغايات إحداث نشاطات جديدة أو توسيع النشاطات القائمة.

المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكترونية في بنك الجزائر الخارجي:

الفرع الأول: ماستر كارد (Master Card)

الماستر كارد هي وسيلة سحب ودفع إلكتروني، تتمثل في بطاقة ذكية، تصدر لأي عميل مهتم (سواء كان فرد أو شركة)، له حساب بالدينار ومكمل بالعملة الأجنبية (حساب بالعملة الصعبة + حساب بالدينار).

تتيح لحاملها إجراء عمليات السحب على أجهزة الصراف الآلي (الموزع الآلي والشباك الآلي) والدفع على محطات الدفع الإلكترونية (TPE) المعتمدة من شركة Master Card International وكذلك عمليات الشراء عبر الإنترنت على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع.

_ بدأ العمل بها في بنك الجزائر الخارجي في نهاية سنة 2017.

_ تصنع في تونس شرط أن يكون طالبها عميل للبنك

_ يتم الحصول عليها بعد شهر من إبداع طلب الحصول عليها، ويتم تجديدها كل عامين.

أنواعها:

هناك 6 أنواع للماستر كارد في البنك وهي:

بطاقة مسبقة الدفع:

هي نوع من بطاقات ماستركارد التي يتم شحنها مسبقا بمبلغ معين من المال، ويمكن استخدامها للشراء عبر الإنترنت وفي المتاجر، ولسحب النقود من الصراف الآلي. تتيح هذه البطاقات للأشخاص إدارة ميزاتهم بشكل أفضل والتحكم في الإتفاق. تعتبر مثالية للأشخاص الذين لا يرغبون في استخدام بطاقات الائتمان التقليدية أو لأولئك الذين لا يملكون حسابات بنكية.

تقديم بطاقة مسبقة الدفع:

الشكل رقم (3_6): بطاقة مسبقة الدفع



المصدر: معلومات مقدمة من البنك

ادفع عبر الإنترنت وفي أي مكان في العالم من خلال التحكم في ميزانيتك

_ الإصدار :1000دج

_ إعادة الإصدار :1000دج.

_ إعادة طباعة الرمز: 1000دج.

_ قيمة محظورة :5 أورو.

_ المعارضة: مجانية.

_ عدد السحب في الأسبوع: 2.

_ عدد المدفوعات في الأسبوع: 200.

_ الحد الشهري: 2000 أورو.

_ الحد الأسبوعي: 500 أورو.

_ الضمان: نحن غير مسؤولين.

_ الشحن: الحد الأدنى 200 أورو.

البطاقة الكلاسيكية:

البطاقة الكلاسيكية هي النوع الشائع من بطاقات الدفع التي توفرها البنوك وشركات البطاقات المالية، تعتبر البطاقة الكلاسيكية نوعا معتدلا من البطاقات، حيث توفر وسيلة مريحة وآمنة للدفع والسحب النقدي. تتضمن معظم بطاقات الكلاسيكية ميزات أساسية مثل السحب من الصراف الآلي، والشراء في المتاجر، والدفع عبر الانترنت. تختلف تفاصيل الرسوم والميزات

الداخلية من بنك آخر، ولكن البطاقات الكلاسيكية عادة ما تكون بديلا موثوقا به للنقود الورقية وطريقة مريحة للدفع في جميع أنحاء العالم.

تقديم للبطاقة الكلاسيكية:

الشكل رقم(3_7): البطاقة الكلاسيكية



المصدر :معلومات مقدمة من البنك

البطاقة المصرفية التي تناسبك وتسهل حياتك اليومية

_الإصدار: 1000 دج.

_ إعادة الإصدار :1000دج.

_ إعادة طباعة الرمز :1000دج.

_ قيمة محظورة: 5 أورو.

_ المعارضة: مجانية.

_ عدد السحب الأسبوعي: 10.

_ عدد المدفوعات في الأسبوع: 600.

_ الحد الشهري: 2000 أورو.

_ الحد الأسبوعي: 500 أورو.

_ الضمان: 1000 أورو.

-البطاقة البلاتينية:

هي نوع متقدم من بطاقات الائتمان أو الخصم المباشر تقدمها البنوك وشركات البطاقة المالية. تتميز بطاقات البلاتينية بميزات إضافية وخدمات فاخرة مقارنة بالبطاقات القياسية أو الكلاسيكية. من بين هذه المميزات:

1 . حدود سحب ودفع أعلى.

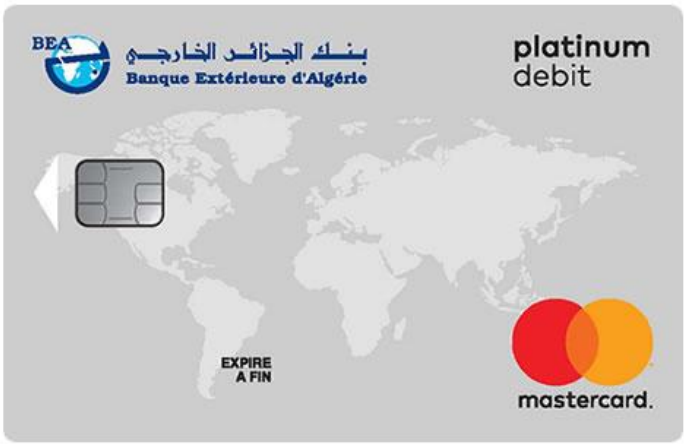
2. خدمة عملاء مميزة ومخصصة لحاملي البطاقة.

3. تأمين إضافي للسفر والتأمين على السيارات.

4. عروض حصرية على السفر والترفيه والتسوق.

تقديم لبطاقة بلاتينية:

الشكل رقم (3_8): البطاقة البلاتينية



المصدر: مقدم من البنك

ادفع عبر الانترنت وفي أي مكان في العالم من خلال التحكم في ميزانيتك

_ الإصدار :5000دج.

_ إعادة الإصدار :5000 دج.

_ إعادة طباعة الرمز :1000دج.

_ قيمة محظورة :5 أورو

_ المعارضة: مجانية.

_ عدد السحب في الأسبوع :10.

_ عدد المدفوعات في الأسبوع: 600.

_ الحد الشهري :5000 أورو.

_ الحد الأسبوعي :1250 أورو.

_ الضمان :2500 أورو.

بطاقة النخبة العالمية

هي نوع متقدم من بطاقات الائتمان أو الخصم المباشر المقدمة من شركات البطاقة المالية مثل ماستر كارد. تعتبر بطاقات النخبة العالمية من الفئة الفاخرة وتوفر ميزات وخدمات مميزة لحاملها. تشمل بعض الميزات:

1.حدود سحب ودفع عالية.

2. خدمة العملاء مخصصة على مدار الساعة.

3.تأمينات موسعة للسفر والرحلات الجوية والسيارات.

4.الوصول إلى صالات المطار VIPو خدمات الاستقبال.

5.عروض حصرية على السفر والفنادق والترفيه.

-تقديم بطاقة نخبة الأعمال:

الشكل رقم (3_9): بطاقة نخبة الأعمال



المصدر: مقدمة من طرف البنك

-بطاقة للشركات الصغيرة والمتوسطة

_الإصدار: 10000دج.

_ إعادة الإصدار :10000 دج.

_ إعادة طباعة الرمز :1000دج.

_ القيمة المحظورة :5 يورو.

_ المعارضة: مجانية.

_عدد عمليات السحب في الأسبوع :10.

_ عدد المدفوعات في الأسبوع :600.

_ السقف الشهري :100000.

_ سقف نقاط البيع: 10000 يورو.

_ السقف الصراف الآلي: 2500 يورو.

_ الضمان: 5000 يورو.

بطاقة الأعمال

هي نوع من بطاقات الائتمان أو الخصم المباشر المصممة خصيصا للاستخدام في الأعمال التجارية. توفر بطاقات الأعمال ميزات وخدمات تناسب احتياجات الشركات ورجال الأعمال مثل:

1.تتبع المصاريف: توفر بطاقات الاعمال تقارير محدثة للمصاريف التي تسهل عملية تتبع النفقات وإدارتها بشكل فعال.

2.إدارة النفقات: توفر بطاقات الأعمال ميزات لإدارة النفقات مثل تحديد حدود الإنفاق للموظفين وتصنيف المصروفات.

3.الحماية والتأمين: تقدم بطاقات الأعمال حماية إضافية للشركة ورجال الأعمال من خلال تأمينات السفر والشراء والتأمين على السيارات.

تقديم بطاقة الأعمال:

الشكل رقم (3_10): بطاقة الأعمال



المصدر: معلومات مقدمة من طرف البنك

بطاقة للشركات الصغيرة والمتوسطة

_ الإصدار: 5000دج.

_ إعادة الإصدار: 5000 دج.

_ إعادة طباعة الرمز: 1000 دج.

_ القيمة المحظورة: 5 أورو.

_ المعارضة: حرة.

_ عدد عمليات السحب في الأسبوع: 10.

_ عدد المدفوعات في الأسبوع :600.

_ السقف الشهري: 7000 أورو.

_ السقف الأسبوعي: 1750 أورو.

_ الضمان: 3500 أورو.

بطاقة عمل عالمية

هي نوع من بطاقات الائتمان أو الخصم المباشرة التي تتيح للشركات ورجال الأعمال القيام بالمعاملات المالية على مستوى عالمي. توفر بطاقات الأعمال العالمية ميزات مثل:

1.القدرة على إجراء المعاملات في جميع أنحاء العالم يمكن استخدام بطاقات الأعمال للشراء والسحب النقدي في أي مكان يقبل بطاقة الائتمان.

2.إدارة النفقات: توفر بطاقات الأعمال العالمية أدوات لإدارة النفقات مثل تصنيف المصروفات وتتبع الإنفاق.

3.التأمين والحماية: تقدم بطاقة الأعمال حماية إضافية.

تقديم بطاقة الأعمال العالمية:

الشكل رقم (3_11): بطاقة الأعمال العالمية



المصدر: معلومات مقدمة من طرف البنك

عش تجارب فريدة نحو العالم

_الإصدار: 5000 دج.

_ إعادة الإصدار :5000 دج.

_ رمز إعادة الإصدار :1000 دج.

_القيمة المحظورة :5 أورو.

_ المعارضة: مجانية.

عدد عمليات السحب في الأسبوع: 10.

_ عدد المدفوعات في الأسبوع :600.

_ السقف الشهري :8000 أورو.

_ السقف الأسبوعي :2000 يورو.

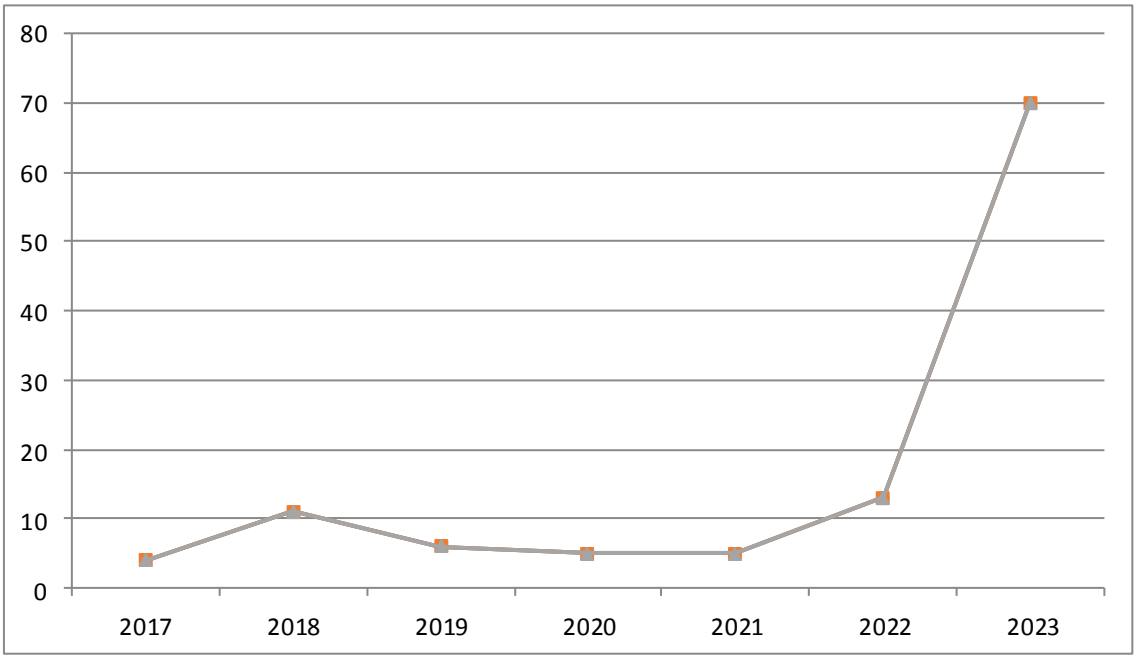
_ الضمان :4000 يورو.

أكثر بطاقة عليها الطلب من هذه البطاقات هي البطاقة البلاتينية.

الجدول رقم (3_6): الطلب على ماستر كارد في بنك الجزائر الخارجي وكالة المدية:

السنوات	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
الطلب	4 زبائن	11زبون	6 زبائن	5 زبائن	5 زبائن	13 زبون	70 زبون

الشكل (3_12): منحنى بياني يمثل الطلب على الماستر كارد بدلالة السنوات



التعليق:

_في سنة 2017 كان الطلب قليل حيث طلبها أربعة زبائن فقط وذلك راجع إلى أنها أول سنة بدأ العمل بها وأنها لم تكن معروفة لدى العملاء.

_ في 2018 ازداد الطلب عليها بشكل ملحوظ حيث ارتفع إلى 11 طلب.

_ في سنوات2019 و2020 و2021 انخفض الطلب مرة أخرى حيث قدم 6 زبائن الطلب عليها في 2019 و5 زبائن في 2020 و5 زبائن في 2021. ذلك راجع إلى جائحة الكوفيد19 و الحجر الصحي.

_ في 2022 عاد الطلب ليرتفع مرة أخرى إلى 13 طلب، وذلك راجع إلى نهاية الحجر الصحي في البلد.

_ 2023 كانت السنة التي شهدت أكثر عدد طلبات على الماستر كارد في بنك الجزائر الخارجي لوكالة المدية مما يعني أن ثقافة وسائل الدفع الالكتروني لدى الجزائريين عامة والمدانيين خاصة في تزايد.

الفرع الثاني: جهاز TPE

أولا: التعريف بجهاز TPE

هو عبارة عن محطة دفع إلكترونية ويطلق عليها Termino de paimentelectroique متوفر في نقاط البيع التي تكون لديها حساب جاري لدى البنك، هو جهاز يتمتع بعدد أكبر من الإمتيازات وبقدرة على التشغيل مع شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية، وهو موضوع تحت تصرف المؤسسات والتجار والحرفيين، وكل ممثل عن المهن الحرة، سواء متعلق الأمر بالقطاع العمومي أو الخاص، يعرضه البنك على الزبائن التجار مجانا.

ثانيا: كيفية الحصول على الجهاز

من أجل الحصول على جهاز TPE على التاجر التقرب من بنك الجزائر الخارجي فرع المدية مرفوقا بالوثائق التالية:

_ نسخة من السجل التجاري.

_ نسخة من بطاقة التعريف الجبائي.

صك مشطوب للحساب الجاري البريدي معنوي خاص بالتجار.

ثالثا: مميزات TPE

_ آمن

_ ضمان للتاجر.

_ تسهيل المحاسبي والتجاري.

_ رفع مستوى المبيعات.

_ رضا الطرفين.

في أخر السنة البنك يربح 300 دينار جزائري فقط لكن يكسب عملاء جدد.

شكل رقم (3_13): جهاز الTPE



المصدر: بنك الجزائر الخارجي وكالة المدية

الفرع الثالث: البطاقات الإلكترونية (ما بين البنكية) CIB

سنتعرف في هذا الفرع على البطاقات الإلكترونية[1]

أولا: مفهوم: تعرف على أنها بطاقة بنكية مشتركة فهي سند لإثبات الهوية أصدرها البنك لزبائنه كبديل عن النقود أو كصورة متطورة عن الشيك، وهي بطاقة تسمح لحاملها القيام بعدة عمليات سحب ودفع على الموزعين الآليين ونهائيات الدفع الالكتروني التابعة لشركة ساتيمSATIM، وهي بطاقة صالحة فقط في الجزائر، أي صالحة على المستوى الوطني فقط

[1]معلومات مقدمة في بنك الجزائر الخارجي، وكالة المدية

حيث تسمح لحاملها القيام بعدة عمليات سحب على مدى أيام الأسبوع (7 أيام على 7 أيام) وعلى مدار (24ساعة على 24 ساعة) وفق الحد الأقصى المحدد.

كما تعرف على أنها بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود وهي بطاقة مستطيلة لشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها، شعارها، توقيع حاملها، وبشكل بارز رقمها، اسم حاملها وتاريخ نهاية الصلاحية.

تستعمل البطاقات البنكية في السحب النقدي من آلات السحب الآلي DABأو GABوكذلك في عمليات شراء السلع والحصول على الخدمات، حيث تعطي لحاملها قدرا كبيرا من المرونة في السداد، وقدرا أكبر من الأمان وتكلفة أقل في إتمام العمليات، وسرعة أكبر في التسويات المالية.

صلاحيتها هي سنتين قابلة للتجديد إلكترونيا.

شروط الحصول عليها:

ملئ البطاقة من طرف العميل.

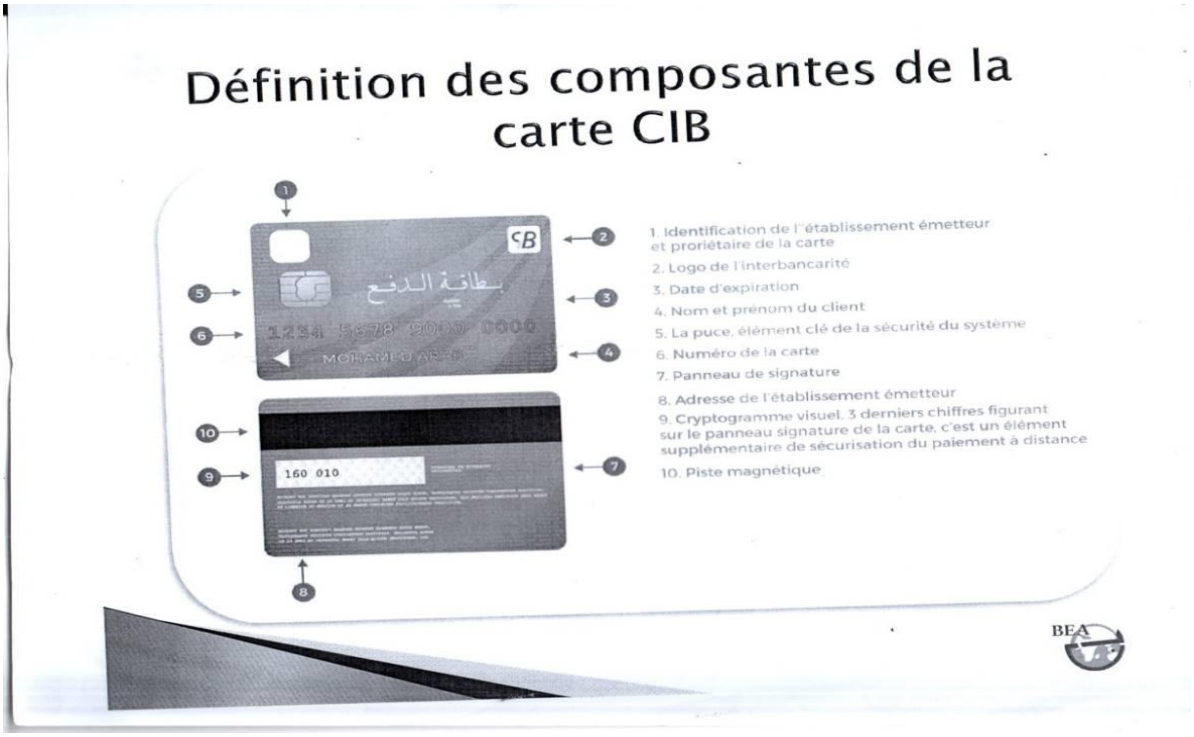
وجود حساب بنكي مفعل للعميل.

وجود رصيد لا يقل عن 5000 دينار جزائري.

ألا تقل مدة تعامل العميل مع البنك عن 3 أشهر.

ثانيا: التعريف بمكونات CIB

الشكل رقم (3_14): التعريف بمكونات CIB



1-التعريف بالمؤسسة المصدرة

2 الشعار

3 تاريخ نهاية الصلاحية.

4 اسم ولقب العميل.

5 شريحة الكترونية تحمي أمن النظام.

6 رقم البطاقة.

7 لوحة التوقيع.

8 عنوان المؤسسة المصدرة.

9 التشفير المرئي، حيث تظهر آخر 3 أرقام على لوحة توقيع البطاقة، وهذا عنصر إضافي لأمن الدفع عن بعد.

10 شريط مغناطيسي.

ثالثا: مميزات البطاقة

_ الأمان: حيث يمكن القيام بعمليات السحب والدفع بكل أمان.

_ يمكن دفع المشتريات مباشرة من الحساب بطريقة آنية.

_ يمكن الاطلاع على الحساب عبر كامل الوكالات دون عناء التنقل.

_ تعطي لصاحبها مكانة مميزة لمواكبة التطور الحاصل في المجتمع

_ يمكن استعمالها يوميا

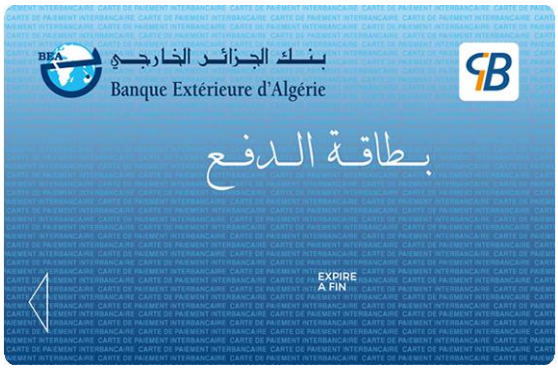
_ تقلل وتجنب من الصفوف الطويلة على الصراف الآلي، وذلك بتقليل الضغط على البنوك.

رابعا: أنواعها

1- البطاقة الكلاسيكية SILVER

وهي بطاقة مصرفية تسهل الحياة اليومية، تمنح لأصحاب الدخل المحدود، يمكن من خلالها القيام بعمليات السحب والدفع عبر كامل الشبكة، تقدم لزبائن البنك بناء على معايير يحددها البنك، وهي ذات لون أزرق متدرج

شكل (3_15) بطاقة الكلاسيكية:



المصدر: https// www.bea.dz/monetique:

2- البطاقة الذهبية GOLD

تمنح هذه البطاقة للزبائن ذوي الدخل المتوسط والكبير أي للزبائن الذي يزيد دخلهم عن 5 ملايين سنتيم (50000 دينار جزائري). أخر رقم في البطاقة يكون دائما 11.

أما التجار الذي يزيد رقم أعمالهم 80000 دينار جزائري (8 ملاين سنتيم). أخر رقم في البطاقة يكون دائما 6.

شكل(3_16) البطاقة الذهبية:

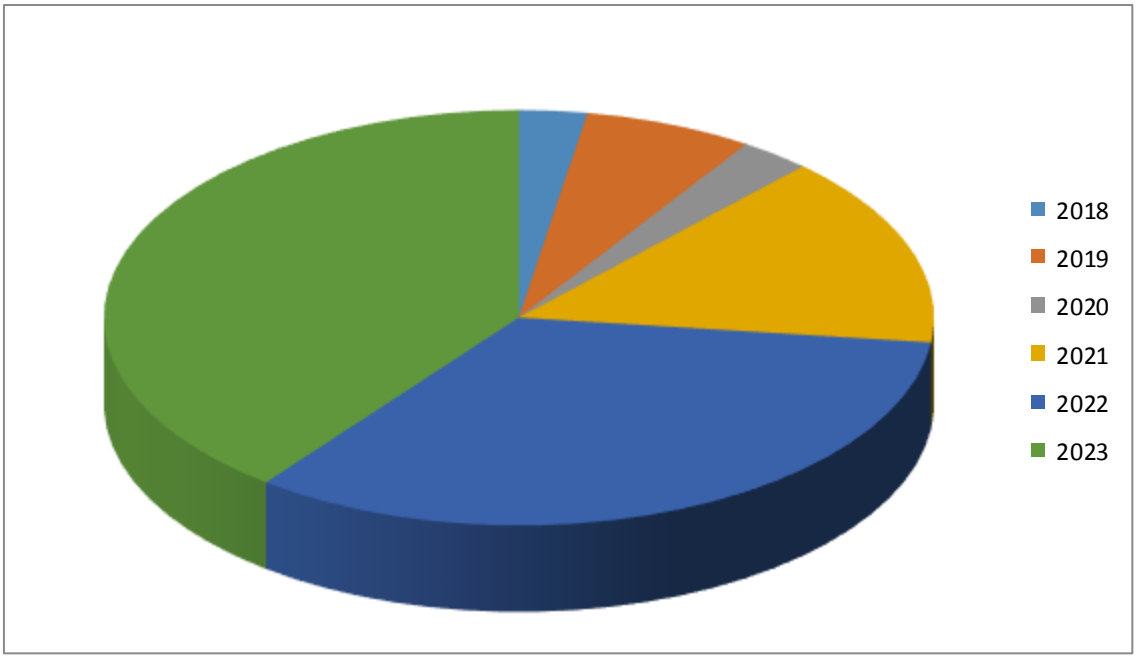


المصدر: https://www.bea.dz/monetique

الجدول رقم (3_7) : يمثل الطلب على بطاقة الCIB

السنوات	2018	2019	2020	2021	2022	2023
الطلب	20	50	21	113	254	300

الشكل (3_17) : دائرة نسبية تمثل نسبة الطلب على CIB في BEA



تعليق:

من خلال الدائرة النسبية تبين ما يلي:

كانت نسبة الطلب في سنة 2018 منخفضة مقارنة بالسنوات التي تليها حيث كانت تقدر ب 3 % فقط وهي أقل نسبة.

_ أما في 2019 ازداد الطلب على CIBحيث وصلت إلى 50 طلب بنسبة تقدر ب 7%.

_ انخفض الطلب في سنة 2020 إلى 21 طلب بنسبة تقدر ب 3% وهذا راجع إلى الكوفيد19 و الحجر الصحي الذي كان في البلد.

_ ارتفع الطلب في السنوات الموالية الكوفيد19 بشكل ملحوظ حيث وصل في 2021 إلى 113 بنسبة تقدر ب15%وفي 2022 إلى 254 طلب بنسبة تقدر ب 34%و في 2023 إلى 300 طلب بنسبة تقدر 40%.

المطلب الثالث: العراقيل التي تواجه بنك الجزائر الخارجي عند التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني والحلول المقترحة لمواجهتها:

الفرع الأول: العراقيل التي تواجه BEA

على الرغم من استفادة البنك الخارجي من التكنولوجيات الحديثة إلا أنه هناك عدة عراقيل تواجهه في تطبيقها منها:[1]

_ عدم ثقة الزبون بهذه البطاقات، نظرا لترسخ المفهوم التقليدي في بعض الفئات (اعتماد النقود الورقية كوسيلة دفع أولي).

_ عدم اقبال الأفراد على التعامل عبر الانترنت لتفضيلهم التعامل المباشر مع البنك.

_ مشكل الأمية يجعل الأفراد لا يثقون في السيولة النقدية وغير قادرين على استيعاب البطاقات البنكية.

_ وجود أزمة ثقة بين العملاء والتجار بسبب الفضائح المالية التي عرفتها البنوك الجزائرية.

الفرع الثاني: الحلول المقترحة لمواجهة العراقيل التي تواجه BEA

_ التعريف بالبطاقات التي يتعامل بها البنك وذكر مميزاتها.

_ تدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم البنكية.

_ تحسين وتسريع عمليات الدفع والمبادلات.

_ خلق فكرة استعمال الانترنت في المعاملات البنكية.

_ إعادة النظر في الوسائل المستعملة في البنك وجلب وسائل جديدة مواكبة للتطورات الحاصلة.

[1] معلومات مقدمة من طرف البنك

المطلب الرابع: واقع بنك الجزائر الخارجي _وكالة المدية _

لقد قمنا في يوم الخميس 9ماي 2024 بعمل مقابلة مع السيد مدير الوكالة بن باشا سفيان، طرحنا عليه الأسئلة التالية:

1/ هل تستخدم إدارة البنك أنظمة لحماية عملياتها الإلكترونية؟

الجواب: نعم، هناك مديرية مختصة في الحماية الإلكترونية تدعى مديرية الإعلام الآلي.

2/ هل يقوم البنك بتنظيم دورات تكوينية لتأهيل الموظفين حول استعمال التكنولوجيا؟

الجواب: نعم، هناك مركز يدعى مركز التكوين يقوم بتكوين الموظفين وإعطائهم شهادات عند اكتمال الدورات التكوينية.

3/ في حالة ضياع البطاقة للعميل، أو نسيانه لكلمة السر كيف يتعامل؟

الجواب: تم وضع مركز خاص بحالات الضياع أو سرقة بطاقة العميل، يتلقى الاتصالات لمدة 24 ساعة على 24 ساعة، و7 أيام على 7 أيام، وهو مركز تابع للبنك وبمجرد أن يتلقى اتصال بضياع أو سرقة بطاقة معينة يقوم بوضع البطاقة في حالة معارضة.

أما في حالة نسيان كلمة السر فيجب على العميل الاتصال فورا بالبنك أو مقدم الخدمة المصرفية، وإبلاغهم بالوضع، وطلب كلمة سر جديدة، يجب الانتباه إلى أن إنشاء رقم سري جديد ليس ممكنا من خلال ماكينات الصراف الآلي، لان تلك الميزة هي لتغيير الكلمة السر وتشترط أولا إدخال الرقم السري القديم.

4/ هل هناك زيادة في عدد عملاء البنك مقارنة بالسنوات السابقة؟

الجواب: نعم، هناك زيادة معتبرة في عدد عملاء البنك في السنوات الأخيرة.

5/ هل يمكن أن تلغي البنوك الإلكترونية البنوك التقليدية؟

الجواب: نعم البنوك التقليدية في طور الزوال مستقبلا، لأن البنوك حول العالم تتجه للتحول إلى البنوك الإلكترونية بشكل كامل، مثال على ذلك الملياردير الصيني **جاك ما** مؤسس شركة علي بابا للتجارة الإلكترونية أطلق بنكا إلكترونيا يخدم الشركات الصغيرة ويقدم لها

قروضا، بسرعة فائقة حيث أن 3 دقائق فقط تفصل بين تقديم الطلب والحصول على الأموال في حالة الموافقة، في المقابل البنوك التقليدية تعتبر بطيئة جدا مقارنة بالإلكترونية.

6/ كيف ترى مستقبل الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني؟

الجواب: أتوقع مستقبلا زاهرا للصيرفة الإلكترونية، لأن العالم يسير سريعا نحو التخلص من الدفع بالنقود الورقية وكل الخدمات المصرفية في المستقبل ستكون عبر الإنترنت.

7/ هل الجزائر مازالت بعيدة، أم قطعت شوطا لا بأس به في وسائل الدفع الإلكترونية؟

الجواب: نعم، الجزائر قطعا شوطا لا بأس به، لكن لم تصل إلى الأهداف المسطرة.

8/ هل يستفيد البنك من التجارب السابقة للدول؟

الجواب: نعم يستفيد البنك عن طريق الملتقيات، ويأخذ بعين الاعتبار تجارب الدول السابقة ويعمل على تطبيقها.

9/ هل العميل يشعر بالأمان إذا تعامل بوسائل الدفع التقليدية أو الحديثة؟

الجواب : بطاقات الدفع الإلكتروني كثيرة في الجزائر بمعدل نمو يتزايد كل سنة ، غير أن الكثير من العملاء يتخوفون من عملية الدفع الإلكتروني ،ولا يزالون يستعملون طريقة الدفع التقليدية ،وذلك راجع إلى أن العملاء لديه فكرة رجعية وهي لا يوجد أمان بينه وبين البنك التي يتعامل معه ، حيث تترد في ذهنه أفكار كثيرة منها ضياع أمواله أو سرقتها ،لكن هذا غير صحيح يمكنه التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية بسهولة و أمان أكثر من التقليدية ، ضف إلى ذلك نقص الترويج لعملية الدفع الإلكتروني خاصة لدى التجار يفضلون التعامل نقدا أو عزوف المتعاملين من الإعتماد على الدفع الإلكتروني و غياب آلات الدفع في المحلات التجارية وسبب تخوف التجار وعدم إدخال جهاز TPE في محلاتهم لتهربهم من الضرائب .

10/ هل يقوم البنك بتنظيم أبواب مفتوحة للمتعاملين أو الأشخاص للتعريف بالمنصات الجديدة لديه أو يعتمد على وسائل الإعلانية الأخرى؟

الجواب: يقوم البنك بتنظيم أبواب مفتوحة وملتقيات على مستوى ولاية المدية، حيث نظمنا ملتقى في جامعة المدية وشرحنا للطلاب والمواطنين كيفية فتح حساب في البنك، وكيف يتم منح القروض. لكن هذا لا يمنع أن يتم الاعتماد على الوسائل الإعلامية الأخرى ك التلفاز والجرائد ووسائل التواصل الاجتماعي لأنها أصبحت مهمة في السنوات الأخيرة لكونها تصل إلى كل شرائح المجتمع.

11/ هل يستطيع بنك الجزائر الخارجي بصفة خاصة والبنوك الجزائرية الأخرى بصفة عامة تمويل الاقتصادي الجزائري؟

الجواب: البنوك بصفة عامة والبنوك العمومية بصفة خاصة تمتلك قدرة قوية لتمويل الاقتصاد الوطني، وفي التصنيف الأخير لمجلة African Business من ضمن 100 أكبر بنك أفريقي في 2022 بنك الجزائر الخارجي مرتبة 9 وهو أكبر بنك عمومي في الجزائر.

تعليق :

من خلال هذه المقابلة لاحظنا أنه نصف الأجوبة تصب في إعطاء صورة جيدة عن البنك، و إن تجربة الصيرفة الإلكترونية في بنك الجزائر الخارجي يمكن أن نقول أنها تجربة فتية وأن البنك يسعى لتطويرها من خلال وسائل الدفع الإلكترونية .

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا معرفة أهم بطاقات الدفع الإلكتروني التي تسهل عملية الصيرفة الإلكترونية في البنك الجزائر الخارجي وكالة المدية، حيث قمنا بدراسة تطبيقية حول أهم هذه البطاقات وأنواعها، كما قمنا ب مقابلة مع السيد مدير الوكالة وطرحنا عليه بعض الأسئلة وأجابنا عليها وبعد القيام بهذه الدراسة توصلنا إلى أن العميل يتخوف من وسائل الدفع الإلكترونية وبفضل وسائل الدفع التقليدية لأنها تشعره بالأمان.


خاتمة عامة

خاتمة:

لا شك أن ما شهده العالم من تحولات في الصيرفة خلق فجوة بين الدول الصناعية والدول النامية، وخلق متاعب كبيرة الحكومات تسعى للاندماج في الاقتصاد الجديد. إلا أن التغيرات التي عرفتها الجزائر خلال عقد التسعينات من خلال التوسع الكبير في استخدام التكنولوجيا المصرفية أحدث تحولات عميقة في طبيعة عملها. فلم تعد البنوك تلك المؤسسات التي تقوم بمنح القروض وتلقي الودائع، ولم يعد العمل المصرفي تقليدي، فالتطور التكنولوجي وتجارب بعض الدول التي شهدت تحولات للانتقال للعالم الرقمي هو أكبر حافز لتشجيع الجزائر لخوض تجربة الصيرفة الإلكترونية.

قد توصلنا إلى أن وبالرغم من سعي بنك الجزائر الخارجي إلى مواكبة الصيرفة الإلكترونية إلا أنه مزال بعيد وتعتبره تجربته للصيرفة الإلكترونية تجربة فتية .

بعد دراسة موضوع هذا البحث ومحاولة الإحاطة ببعض جوانبه يمكن إجراء اختبار الفرضيات:

الفرضية 1: هذه الفرضية صحيحة تتمحور حول كون العمل المصرفي الإلكتروني هو كافة العمليات التي يتم عقدها بواسطة المصارف عن طريق الوسائل الإلكترونية.

الفرضية 2: هذه الفرضية صحيحة ، حيث تعاني المصارف الجزائرية من تأخر ملحوظ نوعا ما مقارنة بالدول الأخرى.

الفرضية 3:هذه الفرضية صحيحة ، حيث أن بنك الجزائر الخارجي يعمل أيضا بالبطاقة ما بين البنكية.

نتائج الدراسة:

من خلال هذه الدراسة يمكن الخروج بجملة من النتائج نوجزها فيما يلي:

_ إن تحول الذي شهده العالم والتغيرات فرض حتمية المنافسة من خلال التوجه إلى الرقمنة باعتماد الصيرفة الإلكترونية.

_ إن ظهور شبكة الانترنت وما لحقها من تطور ساهم في عملية التحول نحو الصيرفة الإلكترونية والتخلي عن وسائل الدفع التقليدية.

_ لا تزال الجزائر تعاني من عملية انتقال بطيئة للغاية إلى الصيرفة الإلكترونية.

_ تعتبر تجربة الجزائر لتوسيع الصيرفة الإلكترونية ناشئة ومتأخرة، وهذا راجع للفجوة التكنولوجية بين البنوك الجزائر ونظائرها.

_ يرجع هذا التأخر إلى غياب ثقافة الإدارة الإلكترونية في المجتمع وتعدد المخاطر الناجمة من الخدمات البنكية الإلكترونية.

_ تعددت العوامل التي أدت إلى عدم التعامل بالبطاقات البنكية في الجزائر لكن يرجع السبب الرئيسي إلى نقص الوعي لاعتماد مثل هذه الوسائل.

_ نقص الوعي الكافي للجزائريين بمنافع النظام المصرفي الإلكتروني.

_ يسعى بنك الجزائر الخارجي وكالة المدية إلى مواكبة الابتكارات والتقنيات العصرية.

_ ضعف الدعاية والإشهار بخصوص البطاقات الإلكترونية لا يسمح بإيصال الرسالة إلى عدد كبير من زبائن في بنك الجزائر الخارجي.

_ بنك الجزائر الخارجي يتميز بجودة عالية في خدماته ، وذلك بفضل سمعته الممتازة.

_ يتوفر بنك الجزائر الخارجي على مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية الإلكترونية أهمها ماصتر كارد و بطاقة CIB.

_ تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل بنك الجزائر الخارجي في تلبية احتياجات الزبائن البنك من خلال تقليل زمن المعاملات و خفض التكاليف .

الاقتراحات والتوصيات:

تك تدعيم هذه الدراسة بجملة من التوصيات نوجزها فيما يلي:

1_ وجب على الجزائر العمل على تدعيم تكنولوجيا والارتقاء بالعنصر البشري وذلك من خلال الاستفادة من خبرات الدول الرائدة في هذا المجال وتجاربها.

2_ الاستعانة ببيوت الخبرة والاستشارة الدولية في مجال تدريب الإطارات البنكية على استخدام أحدث الأنظمة البنكية.

3_ تطوير قاعدة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالتجديد في التجهيزات وهو ما يقتضي تخصيص ميزانية لذلك.

4_ ضرورة توسيع شبكة الموزعات الآلية للنقود من أجل الوصول إلى شريحة أكبر من المواطنين.

أفاق البحث:

يعتبر موضوع "واقع وتحديات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر " موضوع ذو أبعاد متعددة، فبالرغم من محاولتنا للإلمام بجميع جوانب الموضوع إلا أنه مازالت هناك بعض النقاط المفتوحة نذكر منها:

_ تأثير الجودة على الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر.

_ الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الجهاز المصرفي.

_ مخاطر الصيرفة الإلكترونية _ دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي_


قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولا: الكتب:

1.أحمد سفر، **العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية**، المؤسسة الحديثة للكتاب ناشرون، طرابلس، لبنان ،2006.

2. حسين محمد حسن، الإدارة **الإلكترونية: مفاهيم خصائص _متطلبات_**، دار الوراق والتوزيع، عمان الأردن ،2011.

3. خباية عبد الله، **الاقتصاد المصرفي**، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2008.

4. رمضان علي السيد معروف، التجارة **الإلكترونية في اليابان ومدى استفادة مصر منها**، مكتبة جزيرة الورد للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الثانية، 2018.

5. زياد رمضان ومحفوظ جودة، **الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك**، دار وائل، الطبعة الرابعة، الأردن، 2013.

6. ضياء نصر الله الدرمللي ، **التحرير المصرفي في ظل التطورات الاقتصادية و المالية و العالمية** ، مؤسسة شباب الجامعة ، 40 شارع الدكتور مصطفى مشرف ، الإسكندرية ، مصر ، 2017.

7. عبد الهادي مسعودي، **الأعمال المصرفية الإلكترونية**، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.

8. محمد سمير أحمد، **التسويق الإلكتروني**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

9. محمد عبد الفتاح الصيرفي، **إدارة البنوك**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006.

10. محمد نور صالح الجداية، سناء جودت خلف، **التجارة الإلكترونية**، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن ،2009.

11. محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، **المعرفة والإدارة الإلكترونية: وتطبيقاتها المعاصرة**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.

12. مصطفى يوسف الكافي، **النقود والبنوك الإلكترونية**، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2012.

13. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، **الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع**، دار الوائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن ،2008.

14. هاني حامد الضمور، **تسويق الخدمات**، دار الوائل للنشر، الأردن، 2009.

15. وسيم محمد حداد وآخرون، **الخدمات المصرفية الإلكترونية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2012.

ثانيا: الأطروحات والرسائل الجامعية:

أ_ أطروحات دكتوراه:

1. أسيا قاسمي، **أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في شعبة العلوم

الاقتصادية، تخصص: اقتصاديات مالية والبنوك، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2015/2014.

2.السعيد بريكة، **واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وأفاق تطورها في الجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الاقتصاد، تخصص: بنوك وتأمينات، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2010 / 2011.

3. بركان أمينة، **الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي _ حالة الجزائر _**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص: نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2013 /2014.

4.جلايلية عبد الجليل، وبن عبد الفتاح عبد الرحمان، **آلية تفعيل الرقابة المصرفية على الصيرفة الإلكترونية،_ دراسة حالة الجزائر_**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص: نقود ومالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، 2019/2018.

ب_ رسائل ماجيستير:

1. بوعافة رشيد، **الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري الأفاق والتحديات**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2004 /2005.

2.بلوافي محمد، **مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي الجزائري**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: نقود ومالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2005/2004.

3.عامر بشير، **تحديث البنوك التجارية _ حالة الجزائر _** مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2005/2004.

4.لوصيف عمار، **استراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير، قسنطينة، 2009/2008. 1

5. يدو محمد، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحديث الخدمة المصرفية _دراسة حالة الجزائر** _، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2007.

ج_ مذكرات ماستر:

1.أمير فضيلة، **واقع نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص: مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2020/2019.

2.خليل سعيدان، صلاح سلطاني، أثر **المورد البشري في تحسين جودة الخدمة المصرفية، دراسة حالة: بنك الجزائر الخارجي _وكالة تبسة_**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

(ل م د) كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي _ تبسة _ 2023/2022.

3.خولة جفال، صبرينة ناجح، **واقع وأفاق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر**، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي (ل م د) فرع: العلوم الاقتصادية، التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة العربي التبسي، 2020/2019.

4.صيد وحيد، **الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية _ دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة قصر الشلالة تيارت _**، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت، 2019/2018.

5.لعلاوي مروة، طيري دليلة، **النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكترونية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في الحقوق، تخصص: قانون أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج، 2023/2022.

6.مغني سليمة، **وسائل الدفع الإلكترونية وانعكاساتها على الوطن العربي والجزائر خاصة**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في الحقوق، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خميس مليانة، 2014/2013.

7.مورادي سعيدة، **الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول _ دراسة حالة بنك التنمية الريفية وكالة أدرار _**، مذكرة مقدمة لنيل ماستر الأكايمي، شعبة العلوم الاقتصادية،

تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد درارية، أدرار، 2019/2018.

8.وجعي صالح، حيمروش بلال، **أثر وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات ـ بريد الجزائر ـ**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص: تسويق خدمات، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالواصف ميلة، 2020/2019.

ثالثا: المجلات والمقالات

1.أحمد ضيف، بوعكاز عامر، **نحو بناء اقتصاد رقمي من خلال تفعيل الصيرفة الإلكترونية بالجزائر _تحليل إحصائي للواقع والأفاق، تحليل** إحصائي للواقع والأفاق مع الانتشار لبعض التجارب الدولية الرائدة، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 9، العدد 16 مكرر، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجلفة، الجزائر.

2.بصيرة محفوظ، **نظام الدفع الإلكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة،** المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 11، العدد4، جامعة البويرة، 2019.

3.بن عامر خالد، بورزامة جيلالي، **واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر بين معيقات التوسع ومتطلبات النجاح**، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد 80، 2019.

4.ستار جابر خلاوي، **مخاطر الصيرفة الإلكترونية وعمليات غسيل الأموال، مجلة** كوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة واسط.

5.سليمان ناصر، أدم حديدي، تأهيل **النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة أي دور لبنك الجزائر**، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، المجلد 2، العدد 2، جوان 2015.

6.عرابة رابح، **دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري**، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 8 ،2012.

7. علي محبوب، علي سنوسي، **واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية مصرف السلام الجزائر نموذجا**، مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية، جامعة المسيلة، مخبر الاستراتيجيات السياسية والاقتصادية في الجزائر، المجلد 4، العدد 2، 2020.

رابعا: الملتقيات والمداخلات

1. بوعافة رشيد، بن قيدة مروان، إدارة **مخاطر الصيرفة الإلكترونية وقواعدها القانونية، ملتقى** علمي دولي بجامعة محند آكلي أولحاج بالبويرة حوله "إدارة المخاطر المالية وانعكاساتها على اقتصاديات دول العالم، البويرة، 2013.

2. صليح بونفلة، **مداخلة بعنوان: دور وسائل الدفع الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر**، كلية الحقوق والعلوم السياسية، مخبر الدراسات القانونية البيئية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة.

3. عبد الغني ربوح، نور الدين غردة، **مداخلة بعنوان: تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والأفاق**، المؤتمر العلمي الدولي حول: إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

4. كمال كريم زيان، جورية آيت زيان، **الصيرفة الإلكترونية في الجزائر**، المؤتمر العلمي الخامس بعنوان: نحو منافع الاستثمار وأعمال مصرفية إلكترونية، جامعة فيلا ديفيا، عمان 2007.

5. مخفي أمين وآخرون، **التحول الرقمي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية**، الملتقى الدولي الثاني حول التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبوية على معطيات كبيرة، 2017.

6.يوسف مسعداوي، **البنوك الإلكترونية**، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية _واقع وتحديات _ البليدة 2010.

خامسا: مطبوعات

1. إبراهيم بن بختي، **التجارة الإلكترونية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ،2005.

2. بن عيادة محمد سمير، سماحي أحمد، التكنولوجيا **الإلكترونية: ضرورة أم حتمية بالنسبة المؤسسات المصرفية الجزائرية**، مطبوعة جامعية (دراسة)، جامعة تلمسان.

3. عائشة بوتلجة، **الصيرفة الإلكترونية**، مطبوعة جامعية موجهة لطلبة سنة ثانية ماستر، تخصص مالية وبنوك، جامعة شلف، حسيبة بن بوعلي، 2021/2020.

سادسا: القوانين والمراسيم

1. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 28، التاريخ 2018/05/16.
2. المادة 6، الفقرة 50 من قانون 18_05، المؤرخ في 10 ماي 2018، متعلق بالتجارة الإلكترونية، ج ر رقم 28 بتاريخ 16 ماي 2018.
3. قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي، قانون عدد 83 مؤرخ في 9 أوت 2000، الرائد الرسمي للجمهورية التونسية عدد 64، بتاريخ 11 أوت 2000.
4. نظام رقم 05 _04 المتعلق بنظام التسوية الإجمالية الفورية المبالغ الكبيرة والدفع المستعجل، الجريدة الرسمية الصادرة بتاريخ 15 يناير 2006 العدد 2.
5. بنك الجزائر، التقرير السنوي 2020.
6. نظام 05_06، المتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة للجمهور العريض الأخرى، الجريدة الرسمية، الصادرة بتاريخ 23 أفريل 2006، العدد 26.

سابعا: المواقع الإلكترونية

1. http : // www.arpt.dz/ar/obs / etude / ? c= mobile .
2. http://www.bea.dz/monetique

قائمة الملاحق

الملحق (1): عقد CIB

BEA

بنــك الجـزائــر الخـــارجـــي

Banque Extérieure d'Algérie

CONTRAT D'ADHESION DU COMMERCANT AU SYSTEME DE PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE « CIB »

☐ Création

☐ Modification

Succursale : ____________

Agence : ____________

Code agence : |_|_|_|_|_|_|_|_|

N° de Contrat : |_|_|_|_|_|_|_|_|

A ANN N N N N

Raison sociale : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Adresse : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Commune : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Wilaya : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Code postal : |_|_|_|_|_|

Téléphone : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_| et |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_| Mobile : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Fax : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_| et |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Code activité : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Activité du commerçant ou nature du commerce : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Nom et prénoms du commerçant : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Qualité : ☐ Propriétaire ☐ Gérant ☐ Employé

N° de compte : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

N° du registre de commerce : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

N° immatriculation identifiant fiscal : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

E-mail : ____________

Nom et Prénom du contact : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Partie réservée A la monétique

Je soussigné ______________________________ propriétaire ou représentant de l'établissement désigné ci-dessus adhère par le présent contrat au système CIB de paiement par cartes bancaires proposé par la banque ___ (à désigner) ___ , aux conditions générales et particulières indiquées dans les pages 2 à 4 ci-après, dont je reconnais avoir pris connaissance

1

الملحق (2) :عقد ماستر كارد

بنك الجزائر الخارجي
Banque Extérieure d'Algérie

CONTRAT PORTEUR

CARTE MASTERCARD

Agence : _____ **Code :** _____

N° du contrat _____ **Date** _____

Titulaire du Compte

Je soussigné (é) Mme, Melle, Mr, (1) : Nom _____ et prénom (s) _____

Profession : _____

Adresse du domicile : _____

Code postal : _____ Ville _____ Tél (Fixe)_____ (Mobile) _____

Compte N° |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Nature du compte : Particulier Devise : _____

Date d'ouverture: _____

Sollicite de la banque la délivrance d'une Carte Mastercard et reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement et y adhère sans réserve.

A mon nom ☐ Au nom du porteur ci-après désigné ☐

et accepte l'utilisation de la carte Mastercard pour les opérations de Paiement et de Retrait.

Titulaire de la carte

Particulier :

Mme, Melle, Mr (1) : Nom _____ et Prénoms _____
Date et lieu de naissance : _____ à _____ Wilaya _____
Profession : _____
Adresse : _____
N° de Téléphone fixe : _____ Mobile : _____ Adresse mail : _____
Plafond paiement et retrait : _____

N° de Carte |_|_|_|_| |_|_|_|_| |_|_|_|_| |_|_|_|_|

Date d'expiration: _____

(1) Rayer la mention inutile

Contrat Porteur Carte MasterCard

الملحق (3): سحب البطاقة بين البنوك وعقد الدفع

بنك الجزائر الخارجي

Banque Extérieure d'Algérie

CONTRAT
CARTE INTERBANCAIRE DE RETRAIT ET DE PAIEMENT

Agence : _____ Code : _____

N° du contrat _____ Date _____

Type de carte :

Personne physique (particulier) Classique ☐

Gold ☐

Personne morale (Société) Corporate ☐

Titulaire du Compte

Je soussigné€ Mr, Mme, Melle (1) : Nom _____ et prénom (s) _____

Raison sociale : _____

Adresse du domicile : _____

Code postal : _____ Ville _____ Tél _____

Compte n° ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Nature du compte : Particulier ☐ Société ☐

Date d'ouverture : _____

Sollicite de la banque la délivrance d'une carte interbancaire de paiement et reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte de paiement et y adhère sans réserve.

A mon nom ☐ Au nom du porteur ci-après désigné ☐

et accepte l'utilisation de la carte CIB pour les opérations de paiement via un site Web Marchand ☐

Titulaire de la carte

Particulier :

Mr, Mme, Melle (1) : Nom _____ et prénoms _____

Date et lieu de naissance : _____ à _____ Wilaya _____

Profession : _____

Adresse : _____

Revenu mensuel : _____ (DA) à la date de signature du contrat

N° de Carte ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Date d'expiration : _____

Société :

Raison sociale : _____ N° du Registre de Commerce : _____

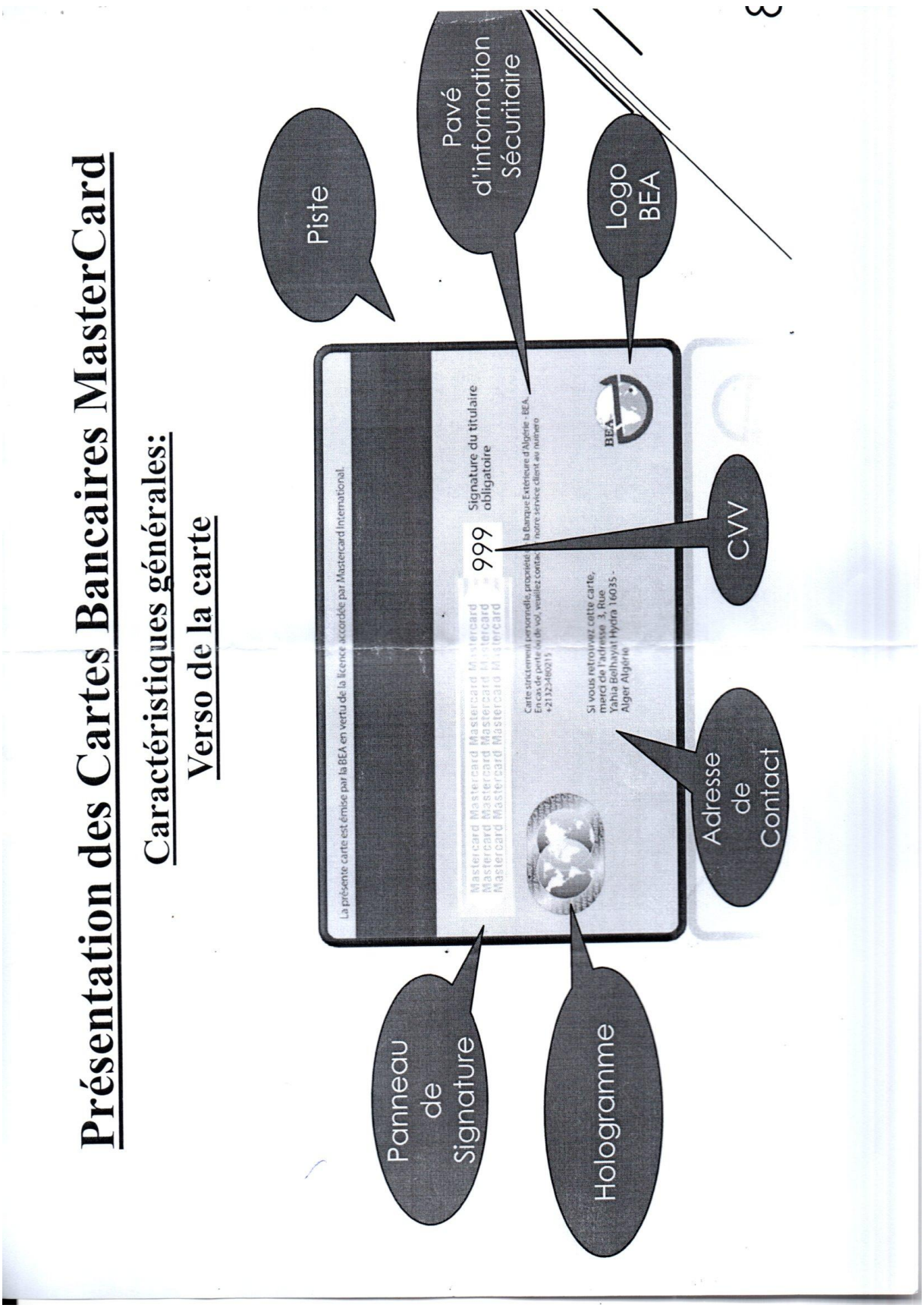
Adresse : _____

Plafond hebdomadaire mensuel de paiement _____

N° de Carte ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

(1) Rayer la mention inutile

الملحق (4): مكونات الماستر كارد



الملحق (5): شكل جهاز TPE

Banque Extérieure d'Algérie

BEA

بنك الجزائر الخارجي

Guide de Gestion,

Manuel d'Utilisation

TPE



Modèle KS8223

Direction des Moyens de Paiement

Installation des Terminaux de Paiement V1.0

الملحق (6):شكل جهاز TPE

Banque Extérieure d'Algérie

BEA

بنك الجزائر الخارجي

Guide de Gestion,

Manuel d'Utilisation

TPE



Modèle ZT8225

Direction des Moyens de Paiement

Installation des Terminaux de Paiement V1.0