جامعـــة يحي فارس بالمدية.
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
قسم العلوم الاقتصادية.

الموضوع:

أثر جودة الخدمة المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية – دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري: وكالة المدية –

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية.
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي.

من إعداد الطالبتين:
- ميرود هاجر.
- داود إيمان.

تحت إشراف الأستاذ:
– د. بن لكحل محمد أمين.

أعضاء لجنة المناقشة:

يحياوي لياس	أستاذ محاضر – أ– جامعة يحي فارس بالمدية	رئيسا
بن لكحل محمد أمين	أستاذ محاضر – ب– جامعة يحي فارس بالمدية.	مشرفا
باصور كمال	أستاذ مساعد – أ– جامعة يحي فارس بالمدية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2018–2019

جامعـــة يحي فارس بالمدية.
كليــة العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع:

أثر جودة الخدمة المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية –دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري: وكالة المدية–

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية.
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي.

من إعداد الطالبتين:
- ميرود هاجر.
- داود إيمان.

تحت إشراف الأستاذ:
– د. بن لكحل محمد أمين.

السنة الجامعية:2018–2019

شكر وتقدير

بعد ا□مد و الشكر الله تعا□ الذي وفقنا لإ□از هذا العمل و هدانا نعمة نافعة ألا و

هي نعمة العلم .

نتوجه بالشكر ا□زيل و ا□الص إ□ أستاذتنا الفاضلة الدكتورة موزاوي عائشة

التي تفضلت بالإشراف على بحثنا هذا، وعلى نصائحها وتوجيهها القيمة التي أفادتنا

بها طوال إنجاز هذا البحث، فنكن لها كل الاحترام والتقدير .

كما نتوجه بالشكر والتقدير إلى الأساتذة رئيس وأعضاء لجنة المناقشة، لتفضلهم

مشكورين بقبول مناقشة هذه المذكرة وإبداء ملاحظاتهم البناءة وتقويم ما جاء فيها مما

يبعدها عن الخطأ .

ولا يفوتنا أن نشكر كل موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية- لأنهم

لم يبخلوا عنا المعلومات رغم سريتها.

الإهداء

الحمد الله الذي وفقنا في انجاز هذا العمل الذي أهديه إلى من قال فيهما الله عز وجل وبالولدين إحسانا.

إلى أعظم إمرة من نساء الكون أمي الغالية" سعيدة "التي حملتني وسقتني لبن التوحيد مع الأخلاق رضيعة وعلمتني صغيرة ورافقتني بالدعائها الكبير.

إلى من عمل بكد في سبيلي وعلمني معنى الكفاح و أوصلني إلى ما أنا عليه نور عيني أبي الكريم"جيلالي" أدامه الله لي وحفظه.

إلى من احتارت الكلمات ماذا تقول له وبأي طريقة تهنئه إلى من سكن قلبي وملأ حياتي فرحة وسرورا إلى شريك حياتي "زوجي علي" أدامه الله لي وحفظه.

إلى جدتي العزيزة" تفاحة" أطال الله في عمرها

إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكراهم فؤادي إلى إخوتي المحبين إيمان وابنها سامي زين الدين وزوجها محمد أمين، عائشة وابنها محمد أمير وزوجها عبد الرزاق، إيناس،

وأخي الصغير والمدلل محمد هيثم

إلى أخوالي وزوجاتهم وأبنائهم وخالاتي وكل أبنائهم وأزواجهم

إلى عائلة زوجي صغيرهم وكبيرهم خاصة أمي الثانية " فاطمة الزهراء" وأبي الثاني "محمد"

أهدي هذا العمل إلى أسرتي وزوجي إلى كل الأساتذة وإلى صديقتي وأختي التي شاركتني في هذا العمل "ليندة"

إلى صديقاتي أخريات وفاء، هاجر،شيماء، هجيرة، إيمان،سهام

وسيلة

الإهداء

الحمد الله الذي وفقنا في انجاز هذا العمل الذي أهديه إلى من قال فيهما الله عز وجل وبالولدين إحسانا.

إلى أعظم إمرة من نساء الكون أمي الغالية" سعيدة "التي حملتني وسقتني لبن التوحيد مع الأخلاق رضيعة وعلمتني صغيرة ورافقتني بالدعائها الكبير.

إلى من عمل بكد في سبيلي وعلمني معنى الكفاح و أوصلني إلى ما أنا عليه نور عيني أبي الكريم"جيلالي" أدامه الله لي وحفظه.

إلى من احتارت الكلمات ماذا تقول له وبأي طريقة تهنئه إلى من سكن قلبي وملأ حياتي فرحة وسرورا إلى شريك حياتي "زوجي علي" أدامه الله لي وحفظه.

إلى جدتي العزيزة" تفاحة" أطال الله في عمرها

إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكراهم فؤادي إلى إخوتي المحبين إيمان وابنها سامي زين الدين وزوجها محمد أمين، عائشة وابنها محمد أمير وزوجها عبد الرزاق، إيناس،

وأخي الصغير والمدلل محمد هيثم

إلى أخوالي وزوجاتهم وأبنائهم وخالاتي وكل أبنائهم وأزواجهم

إلى عائلة زوجي صغيرهم وكبيرهم خاصة أمي الثانية " فاطمة الزهراء" وأبي الثاني "محمد"

أهدي هذا العمل إلى أسرتي وزوجي إلى كل الأساتذة وإلى صديقتي وأختي التي شاركتني في هذا العمل "ليندة"

إلى صديقاتي أخريات وفاء، هاجر،شيماء، هجيرة، إيمان،سهام

وفي الأخير أتقدم بجزيل الشكر إلى كل من تمنى لي النجاح والخير في الحياة .

مستخلص

مستخلص :
أدت ثروة الاتصالات والمعلومات إلى بروز ظاهرة العولمة المصرفية، مما دفع بالبنوك التجارية والمؤسسات المالية
إلى حتمية تطوير وتحديث وسائل الدفع عن طريق إدماج وسائل دفع جديدة تتميز بالفعالية والأمان، ألا وهي
"وسائل الدفع الحديثة". وبالتالي أصبحت البنوك تقدم خدمات مصرفية جديدة، أو ما يعرف "بالصيرفة
الالكترونية"، بأشكال مختلفة تتلاءم مع طبيعة العمليات والصفقات الالكترونية وذلك عبر عدة قنوات
الكترونية، إلا أنها محاطة بالعديد من المخاطر التي تقف عائق أمام تطورها لابد من التصدي لها ومحاربتها من
أجل تنفيذ المبادلات والصفقات الالكترونية بفعالية ونجاح .
من خلاله معرفة واقع تطبيق وسائل الدفع الحديثة في الجزائر وذلك من خلال دراسة تطبيقية على مستوى الوكالة البنكية بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية-.
الكلمات المفتاحية : الجهاز المصرفي الجزائري، وسائل الدفع الالكترونية، الصيرفة الالكترونية ، الصراف الآلي .

Résumé
L´évolution de la communication et de télécommunication a amener les banques et les institution financiéres a optes pour le développement et modernisation des moynes de paiements par des opérations efficaces et rapide appler (paiement électronique) .
le volet pratique ma permet d´avoir une emple idée sur les méthodes utilisées pour les opération des paiement élestronique et ce suite a une étude de cas au niveau de sarvice de la banque d´agriculture développement et rurale agence berrouaghia 853, grâce à notre étude de la Banque de l'agriculture et de l'Agence de développement rural Berrouaghia ont atteint les résultats les plus importants de la Banque déploie de grands efforts non La banque dispose de canaux électroniques tels que Badr net, banque et guichet automatique qui offrent des services bancaires électroniques aux clients et leur fournit des cartes électroniques leur permettant de retirer des fonds de leurs comptes et d'effectuer des paiements lorsqu'ils bénéficient de biens et services, Et donc la banque en fonction de l'évolution du niveau des banques dans le monde n'est toujours pas au niveau requis.
Mots-clés : Système bancaire algérien, méthodes de paiement électronique, banque électronique, ATM .

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

المحتوى	رقم الصفحة
شكر وتقدير	
الإهداء	
ملخص	
فهرس المحتويات	II-I
فهرس الجداول والأشكال	
مقدمة عامة	أ-ز
الفصل الأول : لمحة عامة حول البنوك التجارية الجزائرية	
تمهيد	2
المبحث الأول : ماهية البنوك التجارية	3
المطلب الأول : نشأة وتطور البنوك التجارية	3
المطلب الثاني : أنواع البنوك التجارية	5
المطلب الثالث : وظائف البنوك التجارية وهيكلها التنظيمي	7
المبحث الثاني : ميزانية البنك التجاري وتطور الصناعة المصرفية	11
المطلب الأول : مصادر واستخدامات البنك التجاري	11
المطلب الثاني : : عمليات البنوك التجارية	14
المطلب الثالث : : الاتجاهات الحديثة للبنوك	14
المبحث الثالث : لمحة عامة حول الجهاز المصرفي الجزائري	18
المطلب الأول : تطور الجهاز المصرفي الجزائري	19
المطلب الثاني : هيكل الجهاز المصرفي الجزائري	22
المطلب الثالث : التحديات التي تواجه الجهاز المصرفي الجزائري	24
خلاصة الفصل	27
الفصل الثاني : الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة	
تمهيد	29
المبحث الأول : عموميات حول وسائل الدفع الحديثة	30
المطلب الأول : تعريف وسائل الدفع الحديثة، نشأتها،أهميتها، خصائصها	30
المطلب الثاني : الوسائط البنكية الالكترونية والأطراف المتعلقة بعملية الدفع	33
المطلب الثالث : أنواع وسائل الدفع الحديثة	37

المبحث الثاني : تقييم وسائل الدفع الحديثة وكيفية حمايتها	44
المطلب الأول : تقييم وسائل الدفع الحديثة	44
المطلب الثاني : العوامل المساعدة والمعرقلة على نجاح وسائل الدفع الحديثة	46
المطلب الثالث : سبل حماية وسائل الدفع الحديثة	48
المبحث الثالث : مدخل للصيرفة الالكترونية	49
المطلب الأول : مفهوم الصيرفة الالكترونية وخصائصها	49
المطلب الثاني : أنواع الصيرفة الالكترونية (قنوات التوزيع الالكترونية)	51
المطلب الثالث : تقييم الصيرفة الالكترونية	54
خلاصة الفصل	58
الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية-	
تمهيد	60
المبحث الأول : تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة البرواقية-	61
المطلب الأول :نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة البرواقية-	61
المطلب الثاني : أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة البرواقية-	63
المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية-	64
المبحث الثاني : واقع استخدام وسائل الدفع الحديثة في وكالة البرواقية	66
المطلب الأول : واقع استعمال البطاقات البنكية في الوكالة	66
المطلب الثاني : واقع استخدام المقاصة الالكترونية والتحويلات المالية البنكية في الوكالة	69
المطلب الثالث : واقع استخدام الصيرفة الالكترونية في وكالة البرواقية	71
المبحث الثالث : تقييم وسائل الدفع الحديثة في وكالة البرواقية	77
المطلب الأول : أثر استخدام وسائل الدفع الحديثة والصيرفة الالكترونية على الأداء البنكي للوكالة	77
المطلب الثاني: مزايا ومعوقات تطبيق وسائل الدفع الحديثة في الوكالة	79
المطلب الثالث : أفاق تطبيق وسائل الدفع الحديثة وأهم التحديات التي تواجهها	80
خلاصة الفصل	83
خاتمة عامة	85
قائمة المصادر والمراجع	89
الملاحق	95

فهرس الجداول والأشكال

فهرس الجداول والأشكال

أولا : الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1)	ميزانية البنك التجاري	11
(2-1)	الموزع الآلي للأوراق (DAB)	52
(2-2)	الشباك الآلي للأوراق(GAB)	53
(2-3)	نهائي نقطة البيع الالكترونية(TPV)	54
(3-1)	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية–	65
(3-2)	عدد البطاقات البنكية المصدرة من طرف الوكالة ما بين 2016 2019-	68
(3-3)	يمثل عدد الشيكات التي تمت تسويتها عن طريق المقاصة الالكترونية لدى الوكالة من 2016 إلى 2018	70

ثانيا : الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
(1-1)	الهيكل التنظيمي للبنوك التجارية	10
(1-2)	هيكل الجهاز المصرفي الجزائري	23
(2-1)	مستويات تحقيق خدمات الانترنت المصرفي	34
(2-2)	الهيئات المصدرة للبطاقات الائتمانية	36
(3-1)	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية-	65
(3-2)	تطور البطاقات البنكية في الوكالة من سنة 2016 إلى الرباعي الأول من2019	68
(3-3)	مكونات جهاز الدفع الالكتروني TPE	72
(3-4)	مخطط يوضح كيفية خصم قيمة المشتريات من حساب العميل إلى حساب التاجر	73
(3-5)	خطوات تشغيل البطاقة الالكترونية في الشباك الآلي البنكي	74

تمهيد :

مع التطورات التكنولوجية والعلمية التي تشهدها الساحة المصرفية، وما ترتب عليها من استخدام واسع للأدوات والقنوات المصرفية الحديثة في البلدان المتقدمة، إضافة إلى أهمية وسائل الدفع الالكترونية في تطوير وتنظيم اقتصاديات دول العالم، وذلك لاستخدامها في تسهيل المبادلات والمعاملات المالية والتجارية .

كل ذلك جعل من الضروري على البلدان النامية ومنها الجزائر أن تعمل وبشكل جاد للتحول نحو الصيرفة الالكترونية وذلك بالعمل على تبني وتحديث أنظمة الكترونية متكاملة ومتنوعة للدفع والسداد، يمكن استخدامها في أي وقت وفي أي مكان في العالم. وقد كان بنك الفلاحة والتنمية الريفية يسعى على تحسين مكانته ليصبح رائدا في تمويل الأنشطة الرئيسية للاقتصاد الوطني من خلال تقديم باقة متنوعة من الخدمات والمنتوجات من أجل تلبية احتياجات العملاء والمستثمرين سواء كانوا أفراد أو مؤسسات، وذلك تماشيا مع تغيرات السوق ومواكبة النهج المصرفي الحديث والمتطور. ولهذا خصصنا وكالة البرواقية محل دراستنا حول وسائل الدفع الحديثة المتاحة والمستخدمة من طرفها، لذا كانت وجهتنا إلى هذه الأخيرة التزويد بالمعلومات حول النشأة والتعريف والمهام والأهداف وتقديم الهيكل التنظيمي لها، كما نتطرق إلى أهم وسائل الدفع الحديثة المستعملة وكيفية استخدامها من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية وإلى مجموعة المشاكل والصعوبات والتحديات التي تواجهها .

ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى ثلاث مباحث كالتالي :

المبحث الأول : تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية–

المبحث الثاني : واقع استخدام وسائل الدفع الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية–

المبحث الثالث : تقييم وسائل الدفع الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية–

المبحث الأول : تقديم عام لبنك الفلاحة و التنمية الريفية –وكالة البرواقية–

أنشئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية بموجب المرسوم رقم 105/88 بتاريخ 13 مارس 1982 وهو مؤسسة مالية وطنية تنتمي إلى القطاع العمومي، رأسماله 33 مليار دج مقره الرئيسي بالجزائر العاصمة 17 شارع العقيد عميروش، جاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية لمهمة تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، في البداية تكون البنك من 140 وكالة متنازل عنها من طرف بنك BNA وأصبح اليوم يتكون من 39 مديرية و291 وكالة موزعة على المستوى الوطني ، من بينها وكالة البرواقية التي كانت موضع دراستنا سوف نتطرق إلى تقديم الوكالة المستقبلة وأهم أهدافها ومهامها وكيفية سيرها من خلال الهيكل التنظيمي.

المطلب الأول : نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية–

أولا : نشأة وتعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية

في إطار توسيع بنك الفلاحة والتنمية الريفية ونظرا لحجم الحاجات ذات الطابع الفلاحي والاستثماري خاصة فيما يخص ولاية المدية باعتبارها منطقة زراعية جاء قرار بتأسيس وإنشاء وكالة البرواقية 853 في 1987/07/01، حيث تقع في 10 شارع الجمهورية بالبرواقية، وتضم هذه الوكالة 16 موظفا يسهرون على السير الحسن لكافة المعاملات البنكية .

ثانيا : مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية

شهد بنك الفلاحة والتنمية الريفية الكثير من التطورات منذ نشأته إلى الوقت الحالي في مختلف الإصلاحات التي مر بها القطاع البنكي في الجزائر من خلال المراحل التالية :[1]

- **خلال الفترة 1982–1990 :** كان هدف البنك خلال الثماني السنوات الأولى فرض وجوده ضمن العالم الريفي وتم فتح الوكالة في المنطقة ذات الصبغة الفلاحية وبمرور الوقت اكتسب البنك سمعة وكفاءة عالية في ميدان تمويل القطاع الزراعي وقطاع الصناعة .
- **خلال الفترة 1991–1999** : بموجب صدور القانون 10/90 الذي نص على إنهاء تخصص البنوك سعى BADR إلى المجالات الأخرى من النشاط الاقتصادي، خاصة قطاع المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة بدون التخلي عن القطاع الفلاحي الذي يميزه في المجال التقني التي كانت بداية إدخال تكنولوجيا الإعلام الآلي .
- **1991** : تطبيق نظام SYRAT لإجراء عمليات التجارة الدولية .
- **1992** : وضع برنامج PROGICIEL SYBU بفروعه المختلفة للقيام بالعمليات البنكية التالية : تسيير القروض، تسيير عمليات الصندوق، تسيير الودائع، تعميم شبكة الوكالة .
- **1993** : إنهاء عملية إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية .

[1] www.Badr_bank.dz,consulté le 03/04/2019,a 16:45.

_ **1994** : تشغيل بطاقة التسديد والسحب لBABR .

_ **1996** :إدخال عملية المعالجة عن بعد TELETRAITEMENT.

_ **2000 :** نظرا للوضعية الاقتصادية التي مرت بها الجزائر في 10 سنوات الأخيرة من القرن الماضي، تميزت سنة 2000 بالتدخل الفعلي للبنوك العمومية من أجل بعث جديد في مجال الاستثمارات المنتجة وجعل نشاطها ومردوديتها يسيران قواعد اقتصاد السوق في مجال التدخل لتمويل الاقتصاد، فرفع البنك القروض لفائدة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة في شتى المجالات، وفي نفس الوقت رفع مستوى إعاناته للقطاع لمسايرة التحولات الاقتصادية ومن أجل الاستجابة لتطلعات زبائنه وضع بنك BADR برنامج خماسي فعلي يرتكز خاصة على عصرنة البنك وتحسين الخدمات وإحداث تطهير في ميدان المحاسبة والميدان المالي نتج عن ذلك :

_ القيام بخفض دقيق لنقاط الضعف لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وإنجاز مخطط تسوية لمطابقة المعايير الدولية .

_ تعميم نظام الشبكة المحلية مع إعادة تنظيم وتطوير برنامج PROGICIEL SYBU .

_ **2001 :** كانت سنة التطهير المحاسبي المالي إذ تم فيها :

_ إعادة النظر في تقليل الوقت وتحقيق الإجراءات الإدارية والتقنية المتعلقة بدراسة ملفات القروض لمدة تتراوح بين 20–90 يوم بالنسبة لقروض الاستغلال الخاص بالاستثمار .

_ إدخال مخطط محاسبة البنوك على مستوى المحاسبة المركزية PCB .

_ **2002** : تعميم البنك الجالس مع الخدمات المشخصة على جميع الوكالات الرئيسية المتواجدة في الوطن .

_ **2004 :** إدخال برامجSYRAT إلى الوكالة، بحيث أصبح تحصيل الشيكات بين الوكالة BADR يتم خلال 24 ساعة كما تم في شهر سبتمبر من نفس السنة أول تجربة لسحب الأوراق النقدية من الشبابيك الآلية باستعمال بطاقة السحب الخاصة ب BADR (CBRI) .

_ **2006** : في ماي 2006 وبأمر من السلطات النقدية تم الشروع في عملية المقاصة الالكترونية TELECOMPENSATION تم ونظرا للخبرة التي اكتسبها البنك من خلال تشغيله لنظامSYRAT BADRتم تطوير هذا الأخير إلى برنامج آخر من أجل القيام بعملية تحصيل الشيكات من وكالة ووكالات البنوك الأخرى (المقاصة الالكترونية) .

_ **2007–2008** : في بداية هذه السنة تم استعمال بطاقة الدفع .CIB في كافة العمليات التجارية .

_ **2009 :** بدأ استعمال بطاقة السحب الجديدة التي تستعمل عبر جميع البنوك بطاقة السحب CBRI

المطلب الثاني : أهداف و مهام بنك الفلاحة و التنمية الريفية –وكالة البرواقية–

يتميز المناخ الاقتصادي حاليا بالتغيرات الجذرية، لذلك لجأ البنك كغيره من البنوك العمومية الأخرى إلى القيام بأعمال ونشاطات متنوعة للوصول إلى إستراتيجية تحظى باحترام وثقة المتعاملين الاقتصاديين والأفراد العملاء على حد سواء بفهم تدعيم مكانته ضمن الوسط المصرفي .[1]

أ _ الأهداف :

تنحصر أهداف بنك الفلاحة و التنمية الريفية –وكالة رقم البرواقية– فيما يلي :

_ الحفاظ على حصته في السوق والتأقلم مع التغيرات .

_ جلب الزبائن لتحقيق أكبر ربح .

_ تطوير جودة الخدمة والعلاقات مع الزبائن .

_ إبقائه أكبر بنك في البلد .

_ العمل على توسيع شبكته لتلبية كل المتطلبات عبر التراب الوطني .

_ توسيع إدخال الإعلام الآلي وكل الوسائل التكنولوجية الحديثة .[2]

ب _ المهام :

يمكن تلخيص أهم مهام بنك الفلاحة و التنمية الريفية –وكالة البرواقية– فيما يلي :

_ وضع الإمكانيات المالية من قبل الدولة الجزائرية لتدعيم و تنمية القطاع الفلاحي، الري، الصيد والنشاطات الحرفية .

_ القيام بالمساعدات المالية الضرورية للنشاطات المتعلقة بالمؤسسات الخاصة والتي تساهم في تنمية العالم الريفي.

_اعتباره كأداة من أدوات التخطيط المالي للمشاريع الفلاحية المسطرة في مختلف المستويات التنموية .

_ منح قروض طويلة و متوسطة الأجل .

_ معالجة جميع العمليات البنكية (قروض، صرف، خزينة) .

_ تمويل مختلف العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية .

[1] www.Badr_Bank.DZ, principales activites de la BADR, consulté le 12/04/2019, a 13:10

[2] معلومات مقدمة من طرف موظف في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –الوكالة البرواقية–.

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية –وكالة البرواقية–

يتكون الهيكل التنظيمي لوكالة البرواقية من :[1]

1 – مدير الوكالة : مهمته الإشراف العام على السير الحسن للوكالة ومراقبة كل الأنشطة والعمليات المجراة.

_ السكريتاريا : مهمتها الإشراف على كل المكالمات الواردة والصادرة للوكالة بالإضافة إلى البريد الصادر والوارد والسندات المقدمة للإمضاء .

2 – واجهة الوكالة (front office) : و تتكون من :

_ المشرف (Super viseur) : يشرف على الوجه المقابل للوكالة حيث يستقبل الزبائن كل حسب انشغاله .

_ مكتب الاستقبال (Accueil & orientation) : يتكفل باستقبال الزبائن وتوجيههم .

_ المكلفون بالزبائن (charge de clientèle) : ينقسم إلى قسمين :

_ مكلف بالزبائن خاص بالمؤسسات : وهو الموظف الذي يتكفل بكل الشؤون المتعلقة بالأشخاص المعنويين (شركات، مؤسسات) ذات طابع تجاري .

_ مكلف بالزبائن خاص بالأشخاص : وهو الموظف الذي يتكفل بكل الشؤون المتعلقة بالأشخاص الطبعيين (الأفراد)، بالإضافة إلى النوادي الرياضية والجمعيات الخيرية التي هدفها غير تجاري .

3 – قطب الصفقات النقدية (pole transaction) : يتكون من :

_ رئيس مصلحة (Chef de service) : هو المسؤول عن العمليات النقدية للوكالة .

_ الصندوق الرئيسي (Caisse principale) : يشرف عليه أمين الصندوق الذي يقوم بالعمليات النقدية الفعلية اليومية (السحب و الإيداع) .

_ الخدمات السريعة (Service rapide) : تتمثل في المعالجة الآلية الآنية لعمليات السحب بالعملات الوطنية والأجنبية .[2]

_ التسجيل المحاسبي لعمليات الإيداع (Compta versement) : بعد إيداع الزبائن للأموال في الصندوق بالعملة الوطنية والأجنبية تقيد العمليات محاسبيا لتثبيت المبلغ في حساب الزبون .

4 – ظهر الوكالة (Back office) : يسمى بالظهر لموقعه في الوكالة بحيث لا يمكن ملاحظته أو مشاهدته بعد دخول الوكالة، و يتكون من :

_ المشرف (Super viseur) : يشرف على الوجه الخلفي للوكالة .

_ مصلحة القروض (Crédit) : فيها يتم دراسة جميع الملفات المتعلقة بالقروض المستقبلية من طرف

[1] بناءا على وثائق مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية .

[2] معلومات مقدمة من طرف موظف كحلال زبير بمصلحة واجهة الوكالة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة البرواقية–.

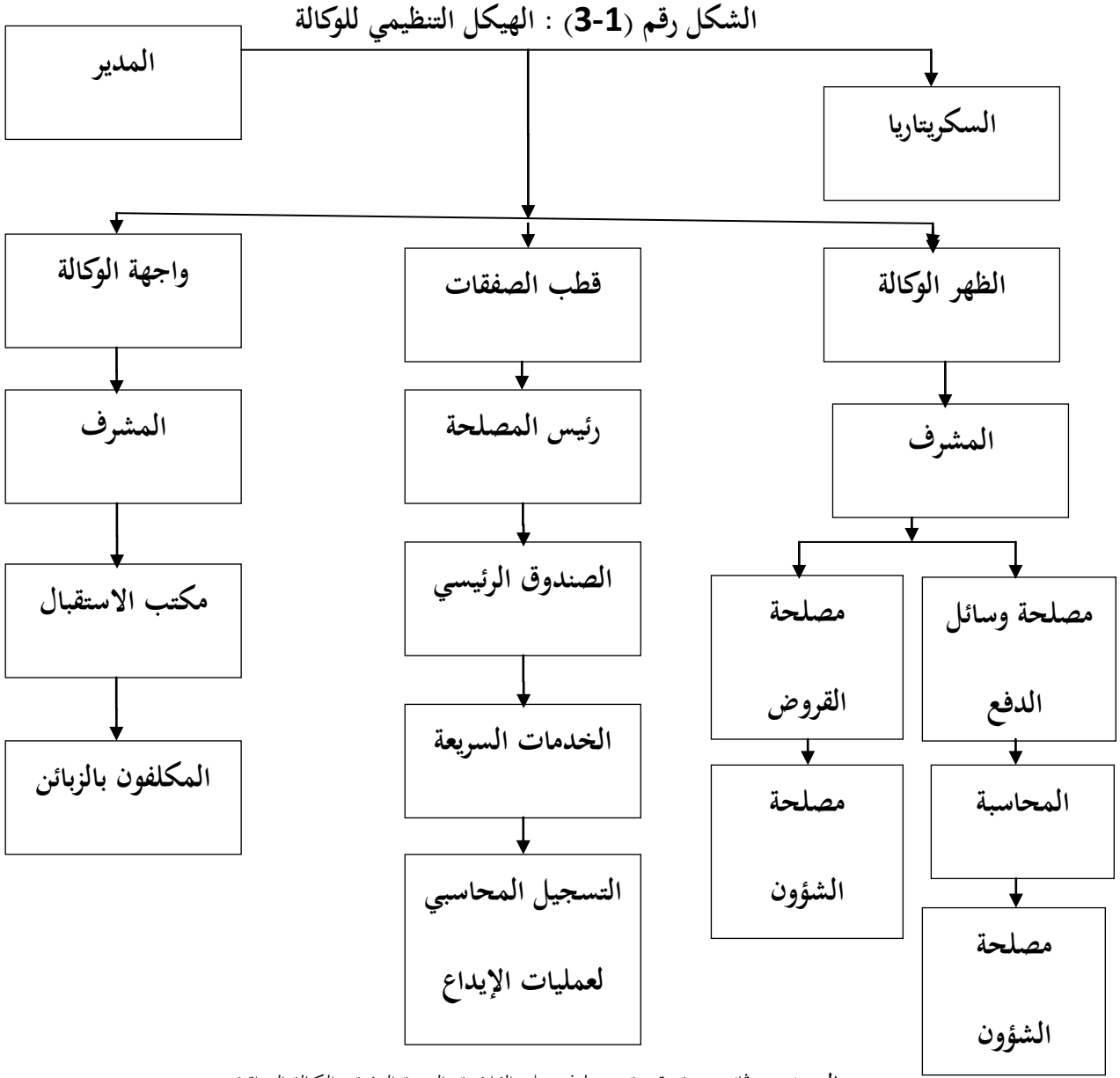
المكلفين بالزبائن وإرسالها للمجمع الجهوي للاستغلال، كما يقوم بإجراء الإحصائيات المتعلقة بكل القروض متابعتها .

_ **مصلحة وسائل الدفع (Moyens de paiements)** : وتتمثل في كل التحويلات المالية بالعملة الوطنية و الأجنبية بالإضافة إلى المقاصة الآلية .

_ **مصلحة المحاسبة (Comptabilité)** : ويتم فيها التحقق والتأكد من جميع العمليات البنكية المجراة سابقا، بالإضافة إلى دفع تكاليف الوكالة المتمثلة في فواتير الغاز، الكهرباء، الصيانة وشراء المعدات .

_ **مصلحة الشؤون القانونية و المنازعات (Juridique)** : يتم فيها متابعة كل العمليات ذات الطابع القانوني والنزاعات مع الزبائن .

الشكل رقم (3-1) : الهيكل التنظيمي للوكالة



المصدر : وثائق رسمية مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية –الوكالة البرواقية–.

المبحث الثاني : واقع استخدام وسائل الدفع الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية–

نظرا للتطورات الحاصلة في الميدان الاقتصادي وخاصة في الجانب النقدي والاهتمام بتسريع وتوسيع وضمان عمليات التبادل زمانا ومكانا، نجد اكتساح هذه التطورات جميع المجلات والمناطق المواكبة لها ومنها الجزائر، مما دعت بالضرورة اهتمام البنوك الجزائرية بإدخال وسائل الدفع الحديثة ومن بينها بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية وهو محل دراستنا وسوف نتطرق إلى أهم وسائل الدفع الحديثة التي تستخدمها .

المطلب الأول : واقع استعمال البطاقات البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية–الوكالة البرواقية–

من بين البطاقات البنكية الالكترونية المستخدمة من طرف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية نجد أربعة بطاقات رئيسية وهي تتمتع بالعديد من الخصائص إذ تقدم خدمات متعددة لمستعمليها .[1]

أولا : أنواع وخصائص البطاقات البنكية المتداولة في الوكالة

تعتبر البطاقات البنكية من أهم سمات العصر الرقمي الحديث حيث تقوم بإتمام المعاملات على مستوى المحلي والدولي، وفي هذا المطلب سنتطرق إلى أنواع البطاقات البنكية المستخدمة في الوكالة .

1 _ البطاقة الكلاسيكية CIB CLASSIC : وهي بطاقة إلكترونية حديثة للسحب والدفع تمتاز بلونها الأزرق يستخدمها الأجراء سواء في القطاع الخاص أو العمومي، تمكن حاملها من القيام بعمليات السحب من جهاز الشباك الآلي البنكي 7/7 أيام و24/24 ساعة بما في ذلك أيام العطل الرسمية .فهي سهلة الاستعمال من خلال إدخال الرقم السري، توفر الوقت، وتمكن حاملها من دفع قيم مشترياته من المحلات المزودة بأجهزة الدفع الآلي، وفق سقف ائتماني لا يتجاوز 5000دج وعمولة 25دج لكل عملية، مدة صلاحية البطاقة سنتين من تاريخ تقديم البطاقة، قابلة للتجديد تلقائيا إلا في حالة الاشتراك من قبل العميل أو من قبل البنك .

2 _ البطاقة الذهبية CIB GOLD : هي البطاقة الثانية من نوع CIB تتميز بلونها الذهبي، تعرض على العملاء تتميز بلونها الذهبي، تعرض هذه البطاقة على العملاء وفقا لمعايير محددة كأصحاب الدخل المرتفع والتجار حيث تتيح هذه البطاقة لحاملها السحب والدفع النقدي، بالإضافة إلى ميزات أخرى كحدود سحب ودفع أعلى، سقف السحب مابين 60000 دج-70000 دج، وفق اشتراك سنوي يقدر ب120دج .

3 _ بطاقة السحب CBR : هي بطاقة حديثة تتميز باللون الأخضر الفاتح تمكن حاملها القيام بالسحب النقدي من أجهزة الشباك الآلي في أي وقت 7/7 أيام و24/24 ساعة بما في ذلك أيام العطل الرسمية، صالحة للاستعمال سنتين من تاريخ تقديم البطاقة قابلة للتجديد تلقائيا، يستطيع حاملها استعمالها في حدود مبلغ راتبه

[1] www.wikipedia.org/wiki,consulté le 10/04/2019, a10:30 .

لكن يشترط أن يبقى في حساب دائما كحد أدنى مبلغ 1000دج .

4 _ بطاقة التوفير TAWFIR : تعتبر بطاقة التوفير من أحدث مستويات بنك الفلاحة والتنمية الريفية ظهرت في سنة 2012 عند رؤية مسؤولي البنك لكثرة الزبائن والانتظار الطويل للسحب وشكوى العملاء الذين يحملون دفتر التوفير، فدعت الحاجة إلى ضرورة القضاء على هذه المشكلة والمساهمة في تحديث هذا الدفتر إلى بطاقة الكترونية تسمى بطاقة توفير، وهي بطاقة الكترونية ذات اللون الأخضر الفاتح يستطيع حاملها سحب مبلغ 50000دج تستعمل أيضا لتحويل الأموال من الحساب لجاري إلى حساب التوفير .

فهي بطاقة سهلة الاستعمال وآمنة متاحة للاستعمال 7/7 أيام و24/24 ساعة وحتى خلال أيام العطل الرسمية، مدة صلاحية البطاقة سنتين قابلة للتجديد تلقائيا .[1]

ملاحظة : مع العلم أن جهاز الصراف الآلي GABلا يوزع أكثر من 25 ورقة من فئة 1000دج أو 2000دج .

ثانيا : طريقة استعمال البطاقات البنكية في الوكالة

تستعمل البطاقة الالكترونية لأغراض التبادل وهي غير محدودة الاستعمال، كما أنها وسيلة دفع الكترونية، تقدمها الوكالة لعملائها الذين لديهم حسابات جارية بنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ويشترط استعمالها

في توفير الموزعات الآلية للأوراق النقدية وجهاز الدفع الالكتروني TPE عند التجار وكل محلات والمؤسسات الذين يقبلون البطاقة البنكية، يمكن للعميل تخليص الخدمات أو المشتريات عن طريق جهاز الدفع الالكتروني TPE المتواجد عند التجار والسحب على الموزعات الآلية للأوراق النقدية GAB الموصلة بشبكة النقد الآلية البنكية وتتم الملية وفق الخطوات التالية :[2]

_ تقديم البطاقة عند الصندوق ؛

_ يسجل التاجر قيمة المشتريات ؛

_ إدخال البطاقة في جهاز الدفع الالكتروني (TPE) ؛

_ كتابة الرمز السري بواسطة ملامس الجهاز (TPE) ؛

_ عند نهاية العملية يرد لهم التاجر البطاقة والتذكرة .

ثالثا : دراسة عدد تطورات البطاقات البنكية في الوكالة الفترة (2016-2019)

يعتبر تحديث وعصرنة أنظمة المعلومات والدفع وعصرنة المعاملات المالية والمصرفية وطرق معالجة المعلومات، مجالا ذا أولوية في المرحلة الراهنة لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة ومن جهة أخرى إرساء أسس منظومة مصرفية وطنية تتميز بالحداثة والعصرنة لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات التي تشهدها البيئة

[1] معلومات مقدمة من طرف موظف معاصمي عبد الرحمان بمصلحة الزبائن في بنك الفلاحة والتنمية الريفية–وكالة البرواقية– .

[2] مقابلة مع موظف بوكالة البرواقية، يوم 2019/04/15 على الساعة 10:13 .

المصرفية على المستوى العالمي .ونظرا للاهتمام السريع لعمليات التبادل زمانا ومكانا، نجد هذه التطورات في مجال البطاقة البنكية سريعة، ومما تميزت به هذه البطاقة من خصائص في استعمالاتها بالنسبة لحاملها والبنك لذلك طرأت عدة تطورات على عدد البطاقات المصدرة من طرف الوكالة خلال الفترة (2016-2019) نفصلها في الجدول التالي :

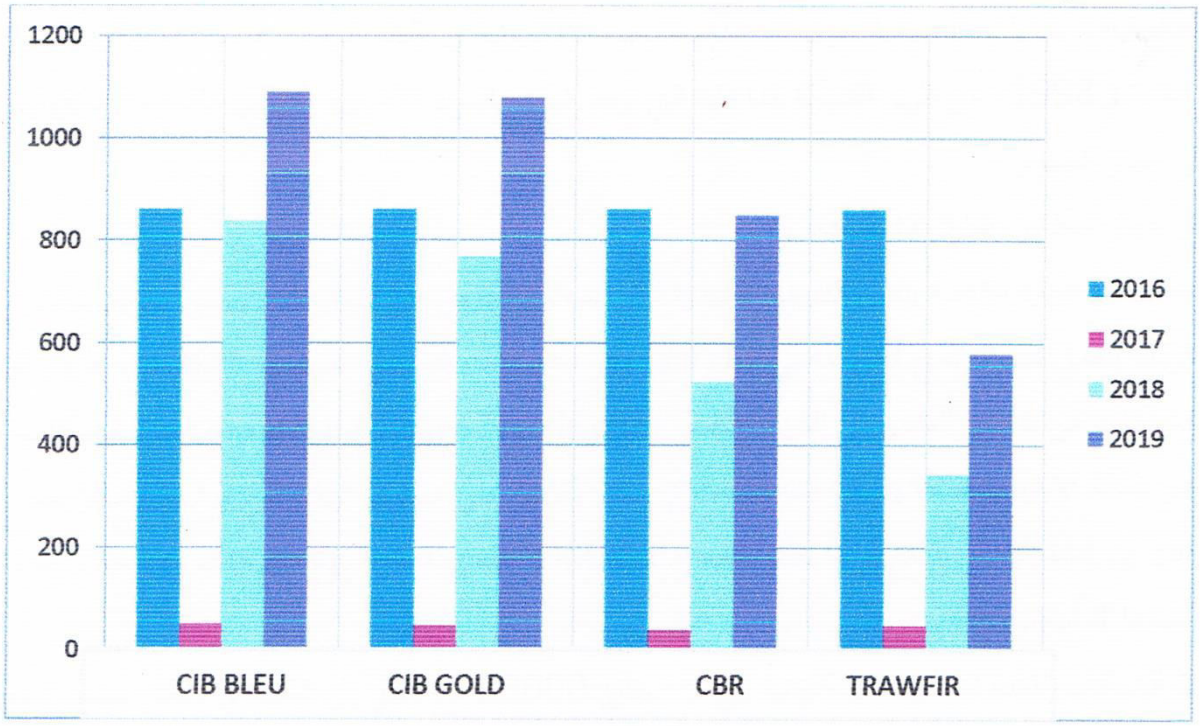
الجدول رقم (1-3) : عدد البطاقات البنكية المصدرة من طرف الوكالة ما بين 2016–2019

	2016	2017	2018	
CIB bleu	861	861	861	861
CIB gold	49	40	48	52
CBR	343	525	768	838
TAWFIR	580	850	1080	1090

المصدر : من إعداد الطالبتين بناءا على معلومات مقدمة من طرف موظف في الوكالة .

نلاحظ من الجدول أن بطاقة TAWFIR حضت بنسبة أكبر من الإصدار كونها موجهة لحاملها كونها تستعمل في حدود مبلغ راتبه بينما سجلت بطاقة CIB الكلاسيكية ثبات لأنها موجهة للفئة الأكثر تواجد في الجزائر وهم أصحاب الدخل الثابت أما بطاقة CIB الذهبية نسبتها ضئيلة لأنها تصدر لفئة التجار وأصحاب الدخول الكبيرة وأخيرا سجلت بطاقة CBR نسبة متوسطة ويعود سبب زيادة الإصدار إلى التطور التكنولوجي الذي استوجب إيجاد وسائل أحدث لتسهيل العمليات المصرفية.

الشكل رقم (2–3) : تطور البطاقات البنكية في الوكالة من سنة 2016 إلى الرباعي الأول من 2019 .



المصدر : من إعداد الطالبتين بناءا على إحصائيات الجدول.

من خلال الشكل أعلاه الأعمدة البيانية التي تمثل معطيات الجدول رقم (1–3) الذي يوضح لنا الفرق في إصدار البنك للبطاقات البنكية خلال السنوات(2016/2017/2018/الرباعي الأول من 2019)، حيث نلاحظ قبول متزايد على مستوى بطاقتي توفير وبطاقة السحب خلال السنوات، ورغم الزيادة في إصدار البطاقات إلا أننا نلاحظ أن القبول يبقى نسبي لبطاقة البطاقة الذهبية وثابت بالنسبة للبطاقة الكلاسيكية، وهذا الأمر الذي رجحه المسؤولين في البنك إلى نقص عامل الثقة والأمان.

وعموما فإنه مما لاشك فيه أن البنك أقر بكبر وسرعة حجم التطور الذي تلقتها البطاقات البنكية في الجزائر، حتى و لو بالتدرج.[1]

المطلب الثاني: واقع استخدام المقاصة الالكترونية والتحويلات المالية البنكية الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –الوكالة البرواقية–

من خلال الدراسة التي فمنا بها سنتعرف على واقع استخدام المقاصة الالكترونية والتحويلات المالية البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية–.

أولا : المقاصة الالكترونية

تتمثل هذه العملية في معالجة العمليات إلكترونيا ما بين البنوك، حيث ظهرت هذه التقنية لكي لا تصبح البنوك

[1] معلومات مقدمة من طرف موظف في بنك الفلاحة ز التنمية الريفية – وكالة البرواقية–.

غارقة في كتلة هائلة من الأشغال التكرارية الباهضة .

عند قيامنا بالدراسة التطبيقية حول استخدام المقاصة الالكترونية في وكالة البرواقية علمنا أنها بدأت العمل بهذه التقنية في1998، عن طريق الشبكة الداخلية التي تربط البنك بالبنوك الأخرى، وتتطلب المقاصة الالكترونية:[1]

ـ جهاز كمبيوتر ؛

ـ جهاز سكانير (لقارئة الشيكات) .

حيث تتم عملية المقاصة بنفس الطريقة التقليدية لكن بشكل إلكتروني عن طريق نظام يسمى بربوس بدأت الوكالة العمل بهذا البرنامج العام الماضي (2018) وهو متطور جاء لتسهيل العمليات الالكترونية، إذ يتم تغيير الشيكات من الشيك العادي إلى الشيك الرقمي (Le Cheque Numirique)، فيتم إرسال الشيكات عبر شبكة الانترنت بعدها يتم فرز المخالصات في غرفة المقاصة على مستوى البنك المركزي ليتم إرسالها بعد ذلك إلى إدارة النقد و الدفع أو ما يطلق عليه إسم "DMP" المسؤولة عن توزيع الشيكات ويتم خلال مدة أقصاها 4 أيام .

إن الشيكات المعدة للمقاصة الالكترونية التي لا تتجاوز 50000 دج تصل إلى الوكالة في شكل جدول يحوي بيانات الشيك العادي فقط، أما تلك التي تتجاوز 50000 دج فتصل للوكالة رسالة إلكترونية بها بيانات الشيك مدرجة في جدول مع الصورة الخاصة به .

وفي حالة وجود أخطاء في الشيك مثلا في الاسم أو الرقم أو الإمضاء يتم رفض الشيك من قبل الوكالة .

مثال : كيف تتم المقاصة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية –وكالة البرواقية–

نفرض أنه كان على بنك القرض الشعبي الجزائري CPA أن يتحصل من بنك البدر BADR على شيكات مبلغها 6.000.000 دج، و أن يتحصل بنك بدر على شيكات بمبلغ 3.000.000 دج من بنك CPA، سابقا كانت تتم المقاصة العادية باجتماع ممثلي البنكين "DMP" في غرفة المقاصة الخاصة المتواجدة على مستوى البنك المركزي الجزائري الذي يلعب دور المنظم و المراقب، و يتم تبادل الشيكات فيما بينهم، وكانت العملية تستغرق أشهرا لإتمامها، أما اللآن فتتم العملية بتبادل الشيكات إلكترونيا عن طريقتين BFI أوBRED حسب نوع الإرسال هما عبارة عن شيفرة خاصة بالوكالة .[2]

ويسوي بنك بدر العملية بتحويل مبلغ CPA، فترسل إلى نظام تسيير الحسابات لدى البنك المركزي لتدوينها في حسابات البنكين (BADR ,CPA)، و المركز المسؤول في الجزائر هو مركز "المقاصة المسبقة ما بين البنوك" الموجودة على مستوى الجزائر العاصمة يشرف عليها البنك المركزي الجزائري.

[1] مقابلة مع موظفة في الوكالة يوم 2019/04/03 على الساعة 10:30.

[2] معلومات مقدمة من طرف موظفة نادية بمصلحة المقاصة الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية– .

الجدول (2-3) : يمثل عدد العمليات على الشيكات التي تمت تسويتها عن طريق المقاصة الالكترونية لدى الوكالة من 2016 إلى 2018 .

السنوات	2016	2017	2018
عدد العمليات على الشيكات	2654145,22	3272765,21	7240798,44

المصدر : من إعداد الطالبتين بناءا على معلومات مقدمة من طرف موظفة في الوكالة .

نلاحظ من الجدول أن العمليات على الشيكات التي تمت تسويتها عن طريق المقاصة الالكترونية لدى الوكالة في ازدهار نظرا لتطور المعاملات المالية والتجارية التي يقوم بها زبائن البنك وسهولة استعمالها بطريقة آنية.

ثانيا : التحويلات المالية البنكية الالكترونية

تتم عملية التحويل المالي من حساب إلى حساب (دائن، مدين)، عن طريق ملئ إستمارة تدعى ب: "**أمر بالتحويل**"، وتحوي هذه الاستمارة مجموعة من المعلومات تخص المانح للآمر وجزء يخص المستفيد، وخانة متعلقة بالمبلغ، ولابد أن يكون هذا الآمر صادر من صاحب الحساب في البنك إلى مدير البنك بتحويل هذا المبلغ، وبعدها يتم التحويل المالي من حساب إلى حساب، ويشترط في التحويلات المالية أن لا يتجاوز المبلغ المحول 1.000.000.00 دج، وفي هذه العملية يكون هناك ثلاث نسخ (نسخة للعميل، ونسخة للوكالة، نسخة للمديرية) .[1]

من خلال دراستنا على مستوى بنك الفلاحة و التنمية الريفية -وكالة البرواقية- وجدنا أن الأمر بالتحويل يتم إلكترونيا على مستوى الوكالة، حيث يتم مسح الأمر بالتحويل بجهاز السكانير ثم يتم إرساله إلى إدارة النقد والدفع "DMP" بنفس مبدأ المقاصة الالكترونية .

تستخدم وكالة البرواقية نظام دفع ما بين البنوك للمبالغ الكبيرة والمستعجلة التي تفوق قيمتها عشرة ملايين دينار.

ثانيا : نظام (ARTS)

مثال : شرح كيفية إتمام عملية من خلال نظام (ARTS)

الوكالة (1) هي BDL في ولاية تبسة والوكالة (2) BADR هي في ولاية المدية يتم التعاقد بين شخصين: شخص (أ) من ولاية تبسة وشخص(ب) من ولاية المدية عن طريق الشيك وتكون بمبلغ كبير . فتتم العملية كالتالي :[2]

ـ يتجه الشخص (أ) إلى الوكالة (1) مع الشيك الذي يحمل مبلغ يفوق 10 ملايين دينار يعطيه للمكلف

[1] مقابلة مع موظفة بالوكالة، يوم 2019/04/07 على الساعة 11:30 .

[2] مقابلة مع موظفة بمصلحة الزبائن لوكالة البرواقية يوم 2019/04/08 على الساعة 9:45 .

بعمليات التحويل ؛

ـ فيقوم هذا الأخير بمسح الشيك عن طريق جهاز السكانير فتذهب بيانات الشيك مع الصورة نحو البنك المركزي في الجزائر العاصمة ؛

ـ بعد ذلك ترسل المعلومة أوتوماتيكيا من المركز الرئيسي لكل الوكالات و يالتالي ترسل المعلومة إلى BDL الرئيسية وهذه الأخيرة تقوم بإرسال رسالة إلى BADR الرئيسية ؛

ـ وهنا تقوم الوكالة (2) البرواقية بمعاينة المعلومات الخاصة بزبونها كرقم حسابه ومبلغه ورصيده ثم تقوم بصرف الشيك آليا من الوكالة (2) وتقوم بترصيد العملية ؛

ـ وأخيرا تشعر الوكالة الرئيسية BDL بأن تصرف الشيك لصالح زبونها (أ) وتتم هذه العملية في مدة أقصاها 72 ساعة .

ثانيا : نظام سويفت (Swift)

تستخدم وكالة البرواقية هذا النظام من خلال شبكة سويفت لتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية والذي يتم العمل به منذ سنة 1991، فهو متاح 7/7 أيام و24/24 ساعة .[1]

المطلب الثالث : واقع استخدام الصيرفة الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية–

في إطار تطبيق الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية، طرحت أجهزة للزبائن لتلبية حاجياتهم آليا دون الاتصال بالبنك مباشرة، حيث تتوفر وكالة البرواقية على مجموعة من الأجهزة أهمها :

أولا : أجهزة الدفع الالكتروني (TPE)

1 ـ تعريف جهاز (TPE) :

هو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار، المؤسسات ورجال الأعمال. جهاز يسمح لحاملي البطاقة البنكية بدفع ثمن مشترياتهم وفواتيرهم بسرعة وسهولة وبحماية تامة .

من خلال دراستنا التطبيقية في الوكالة اتضح لنا أنه تم توزيع 5 أجهزة TPE فقط من وكالة برواقية لدى بعض الصيادلة، حيث يعتبر من الأجهزة غير المستعملة رغم أنها تمنح وتركب مجانا من البنك، وذلك لعدم تقبلها من طرف التجار وأصحاب المحلات الكبرى بالإضافة إلى نواياهم في التهرب من الرقابة الضريبية، كما دلنا بعض موظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية بأن البنك قام بتوزيع بعض الأجهزة على بعض المحلات لكن بعد فترة قاموا بإرجاعها وذلك لعدم التعامل بها من طرف العملاء، أما بعض التجار فليس لديهم أدنى فكرة عن هذا الجهاز وذلك لغياب الثقافة المصرفية .[2]

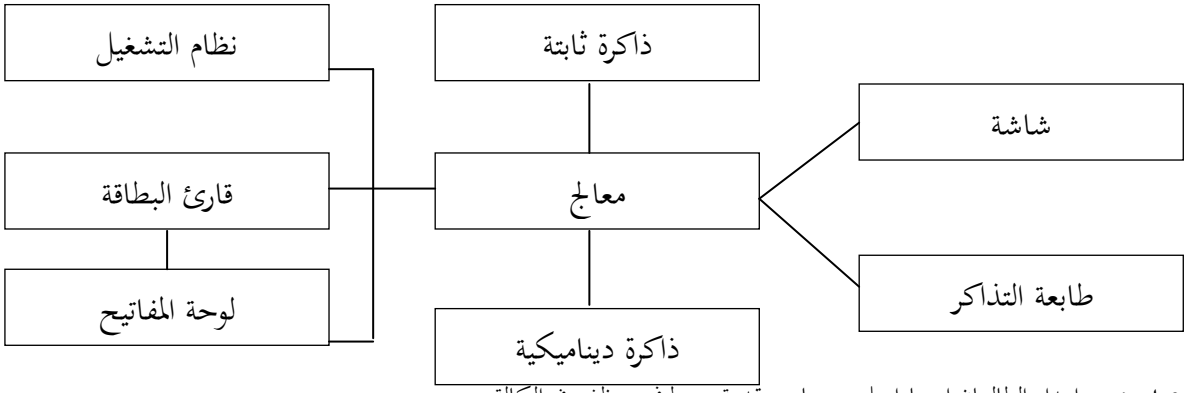
[1] مقابلة مع موظفة بمصلحة الزبائن لوكالة البرواقية يوم 2019/04/08 على الساعة 11:20 .

[2] معلومات مقدمة من طرف موظف في الوكالة .

2 _ مكونات جهاز الدفع الالكتروني (TPE) :

يتكون جهاز الدفع الالكتروني مما يلي :

الشكل رقم (3-3) : مكونات جهاز الدفع الالكتروني



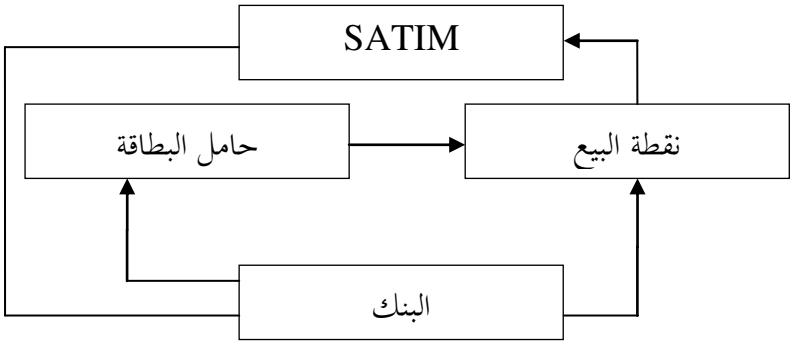
المصدر : من إعداد الطالبتان إعتمادا على معومات مقدمة من طرف موظف في الوكالة .

نلاحظ من الشكل رقم (3-3) أن لجهاز الدفع الالكتروني نظام خاص به ويتكون من قارئ البطاقة ولوحة المفاتيح وذاكرة ثابتة، معالج، ذاكرة ديناميكية، شاشة، طابعة التذاكر.

3 _ كيفية تسوية المعاملات بجهاز الدفع الالكتروني (TPE) :

يعتمد جهاز الدفع الالكتروني TPE على شبكة اتصالات الكمبيوتر تربط بينه وبين البنك والكمبيوتر المركزي ل SATIM، فإن كان العميل يحمل بطاقة الدفع بين البنوك فإن موظف نقطة البيع يستطيع أن يمرر البطاقة على القارئ الالكتروني في الجهاز فيظهر الحد الأدنى للبطاقة وما إذا كان رصيدها كافيا للدفع، ويحصل العميل على وصل لإثبات المعاملة يحمل معلومات عن التاجر والزبون كما يحتفظ التاجر بنسخة عنها، وتنتقل بيانات المعاملة مباشرة من جهاز TPE إلى الكمبيوتر المركزي SATIM الذي يقوم بخصم قيمة المشتريات من حساب العميل إلى حساب التاجر .[1] والمخطط التالي يوضح ذلك :

الشكل رقم (3-4) : مخطط يوضح كيفية خصم قيمة المشتريات من حساب العميل إلى حساب التاجر



1_ تقديم البطاقة .
2_ وصول المعلومات إلى ساتيم بعد تمرير البطاقة على الجهاز .
3_ إرسال الملف إلى البنك في 48 سا .
4_ خصم القيمة .
5_ دفع القيمة .

المصدر : من إعداد الطالبتين بناءا على معلومات مقدمة من طرف موظف في الوكالة .

[1] معلومات مقدمة من طرف موظف في الوكالة .

نلاحظ من الشكل أعلاه أن عملية خصم قيمة المشتريات من حساب العميل إلى حساب التاجر تتم الكترونيا وذلك عبر مراحل يجب أخذها بعين الاعتبار لكي تتم العملية بطريقة صحيحة .

ثانيا : الشبابيك الآلية البنكية (GAB)

1 _ تعريف الشبابيك الآلية البنكية (GAB) :

هو جهاز يسمح بسحب النقود وفق سقف معين، إضافة إلى تقديم خدمات أخرى كإمكانية التحويل من حساب إلى آخر، التعرف على الرصيد. تتوفر على جهاز واحد فقط على مستوى الوكالة .

2 _ المكونات الشبابيك الآلية البنكية (GAB) :

تتكون الشبابيك الآلية البنكية من مكونات داخلية و خارجية تتمثل فيما يلي :[1]

أ _ الداخلية :

_ اللوحة الالكترونية : تستعمل لإدخال البيانات .

_حامل شريط البيانات : تحمل سلسلة من الأوراق تسجل فيها كل العمليات اليومية بطريقة آلية .

_الأدراج : وهي مقسمة كما يلي :

الدرج الأول : توضع فيه الأوراق غير المقبولة .

TYPE01 : خاص بالورقة النقدية ذات القيمة 500 دج .

TYPE02 : خاص بالورقة النقدية ذات القيمة 1000 دج .

TYPE03 : خاص بالورقة النقدية ذات القيمة 1000 دج .

TYPE04 خاص بالورقة النقدية ذات القيمة 2000 دج .

الدرج الثاني : خاص بالبطاقات المحتجزة .

_ الذاكرة : تسجل فيها العمليات الآلية .

ب _ الخارجية :

حيث يمكن ايضاح كيفية استخدامها كما يلي :[2]

_ قارئ البطاقة : يعمل على قراءة محتوى البيانات الموجودة على الشريط المغناطيسي أو الشريحة المعدنية على البطاقة من أجل تعريفها على الشبكة البنكية لمعرفة إذا كانت صالحة للاستخدام أم لا وإلا سيتم مصادرتها .

_ شاشة لعرض البيانات : لرؤية نوع الخدمة التي يحتاجها العميل .

_ لوحة المفاتيح : تستعمل لإدخال البيانات مثل الرقم السري، رقم الحساب والمبلغ المالي .

_ كاميرا : وذلك لأغراض أمنية .

[1] معلومات مقدمة من طرف موظف في بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

[2] معلومات مقدمة من طرف موظف في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية– .

_ **طابعة مصغرة** : لطباعة الإيصالات الخاصة بالعملية التي تم إجراؤها على الآلة .

_ **منفذ لاستلام الأموال** : من خلاله يتم استلام الأموال المسحوبة .

_ **منفذ لإيداع الأموال** .

3 _ طريقة استخدام الشبابيك الآلية البنكية (GAB) :تتمثل طريقة استخدام الشباك الآلي البنكي فيما يلي :

أ _ طريقة استخدام الشباك الآلي (GAB) داخليا :

تتمثل طريقة استخدام الشبابيك الآلية البنكية وفق الخطوات التالية :

الشكل رقم (5–3) : خطوات تشغيل البطاقة الالكترونية في الشباك الآلي البنكي

1 _ تظهر الشاشة الرئيسية كما يلي : / 2 _ بالضغط على F4 تظهر الشاشة التالية لإدخال كلمة السر :

Service and operating	F1
Mode : in service	
Line : online	F2
	F3
	F4

Enter password	F1
	F2
	F3
	F4

3 _ بعد إدخال كلمة السر تظهر الوظائف التالة : / 4 _ في حالة اختيار إكمال المرحلة نضغط على 04 فتظهر عدة خيارات :

04 completer leniveau	F1
09 SORTIR	
50 MENU VENDERUR	F2
	F3
	F4

Replinish	F1
02 Afficher argent	
03 Afficher compteurs	F2
04 Imprimer compteurs	
05 Effacer compteurs	F3
06 Effacer cartes	
08 Ajout argent	F4

5 _/02 عرض النقود : يسمح بعرض وضعية الأدراج على وتاريخ تعبئتها :

/ 6 _ نضغط F4 أو 01 للانتقال إلى النافذة الموالية التي تظهر وضعية باقي الأدراج :

	TYPE1 TYPE2	F1
CASSETTE	0000100 0000100	
_REJECTED	0000000 0000000	F2
_REMAINING	0000100 0000100	
_DISPENSED	0000000 0000000	F3
_TOTAL	0000100 0000100	
LAST CLAERD : 05/10/07 15:18		F4
> 01 SUIVANT		

	TYPE3 TYPE4	F1
CASSETTE	0000100 0000100	
_REJECTED	0000000 0000000	F2
_REMAINING	0000100 0000100	
_DISPENSED	0000000 0000000	F3
_TOTAL	0000100 0000100	
>LAST CLAERD : 05/10/07 15:18		F4
SUIVANT		

7 _/03 عرض وضعية عداد البطاقات يعرض لنا عدد البطاقات المقبوضة وتاريخ القبض (يدار العداد إلى 0 بعد استعادة البطاقات) .[1]

Carte captured : 000	F1
Last clered : 00.00.00 00:00	
	F2
	F3
Activity count : 00000000	
	F4

مطبوعات العداد : يتم إيقاف عمل الشبابيك الآلية على الساعة 15:30 حيث يسحب حامل يحتوي 04 على شريط البيانات 1/ معنية بالأدراج 2/ معنية بالبطاقات المقبوضة للمقارنة بين بيانات الشباك الآلي والملف المرسل من ساتيم .

05 محو بيانات العداد : قبل تعبئة الأوراق النقدية داخل الأدراج يدار العداد إلى 0 بالضغط على 05 .

06 محو الذاكرة الأم : بالضغط على 06.

[1] وثائق رسمية مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية– .

08 إضافة الأوراق النقدية :

يتم تزويد الشبابيك الآلية بالأموال من الصندوق العادي بواسطة عاملين المسؤول عن الجهاز وأحد العمال بحضور أمين الصندوق، هذه العملية يدوية بحتة .

ADD BILIS				F1
		REM	REJ	
01	1	0000	0000	F2
02	2	0000	0000	
03	3	0000	0000	F3
04	4	0000	0000	
05	OK			F4
SELECT				

ب – طريقة استخدام الشباك الآلي (GAB) خارجيا :

يمكن ايضاح كيفية استخدام الشباك الآلي خارجيا كما يلي :[1]

_ التحقق من عمل الجهاز .

_ وضع البطاقة في المنفذ المخصص لها واختيار اللغة .

_ إدخال الرقم السري يتكون من 6 أرقام .

_ اختيار العملية (سحب أو إظهار الرصيد) :

1 _ السحب : بعد اختيار عملية السحب تظهر على الشاشة عدة خيارات للمبلغ الممكن سحبه مثلا 1000 دج.20000 دج. أو مبلغ آخر، في حالة اختيار مبلغ آخر يتم إدخال المبلغ المراد سحبه عن طريق لوحة المفاتيح علما أن جهاز الصراف الآلي لا يوزع أكثر من 25 ورقة نقدية ، مع الأخذ بعين الاعتبار الحد الأعلى المسموح به للسحب من كل بطاقة، بعد اختيار المبلغ يتم الضغط على زر التأكيد .

_ في حالة الخطأ يمكن تصحيح المبلغ المسحوب بالضغط على زر التصحيح وإعادة كتابته .

_ في حالة عدم الرغبة في استمرار العملية يتم الضغط على زر الإلغاء .

2 _ إظهار الرصيد : في حالة رغبة العميل في معرفة رصيده يضغط على زر إظهار الرصيد فيتم استلامه عن طريق وصل من الجهاز بالإضافة إلى عرضه على الشاشة .

_ بعد تأكيد العمليات السابقة يتم طرح البطاقة أولا وخروج المبلغ المسحوب ثانيا مع وصل لإثبات العملية المجراة .[2]

ثالثا : خدمات بدر الالكترونية BADR e-banking

من أهم الخدمات التي يقدمها البنك هو موقع الصيرفة الالكترونية (البنك الالكتروني)

[1] معلومات مقدمة من طرف موظف كحلال زبير بمصلحة الزبائن في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية–.

[2] معلومات مقدمة من طرف موظف فبنك الفلاحة والتنمية الريفية –الوكالة البرواقية–.

ـ موقع البنك الالكتروني : عند الدخول للموقع«BADRnet» نجد الصفحة الرئيسة :[1]

عند أول دخول للموقع يمكن للعميل طلب الاشتراك مجانا وعليه أن يقوم بملأ البيانات الشخصية وإتباع الخطوات المطلوبة وهذا لضمان أمن المعلومات وضمان عدم التلاعب بها، حيث تمكن هذه الخدمة المشترك من :

ـ تسمح للمشترك بالدخول لحسابه وهذا عن طريق إدخال رقم الاشتراك في الخانة المخصصة لذلك .

ـ تغيير المشترك لكلمة المرور الخاصة به وهذا لغرض السرية والأمان عند الدخول إلى الحساب .وعادة ما يتم الطلب من العميل القيام بتغيير كلمة المرور من فترة لأخرى .

ـ تسمح هذه الخدمة للعميل بالاطلاع على حسابه الجاري وعلى حسابات التوفير من دون تحمل عناء الذهاب إلى البنك وكذا تحميل ملفات معاملاته .

ـ تحويل الملفات هذه الخدمة مخصصة بالزبائن التجاريين وبالمؤسسات التجارية، حيث تسمح بإرسال ملفات التحويلات والضرائب دون تحمل مشقة الانتقال من مقر العمل وكذا بتوقيع كافة مدفوعاتها .

المبحث الثالث : تقييم وسائل الدفع الحديثة في –وكالة البرواقية–

تعتبر وسائل الدفع الحديثة مهمة لما توفره من سرعة وسهولة في التعامل بها، نظرا لاستخدام الأسلوب التقني الأكثر تطورا، وهي تمكن العميل من الوفاء أو الدفع الكترونيا، ونظرا للأهمية التي تكتسبها إلا أنها تعاني من مجموعة من المشاكل والصعوبات نتيجة للاستخدام غير المشروع لها، لذلك يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية إلى النمو والتطور بمقدرته على مواكبة التحولات الجديدة في مجال الخدمات والمنتجات المصرفية والتحديات التي تواجهها .

المطلب الأول : أثر استخدام وسائل الدفع الحديثة والصيرفة الالكترونية على الأداء البنكي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية–

من خلال ما قمنا به من دراسة تطبيقية حول واقع استخدام وسائل الدفع الحديثة على مستوى الوكالة، توصلنا أن الصيرفة الالكترونية ساعدت الوكالة على تحسين أدائها باقتصاد الوقت والتكلفة، لكنها وفي نفس الوقت لها سلبيات تعرقل نشاطها .

أولا : أثر استخدام وسائل الدفع الحديثة بالبنك

إن إعتماد وسائل الدفع الالكترونية في البنك سوف يتيح للعمل البنكي دخول العصرنة من أبوابها الواسعة وهي تمنح له عدة امتيازات مثل :

1 ـ تخفيض النفقات التي يتحملها البنك في أداء الخدمات و إنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة، والتواجد على الانترنت قادر على التكفل بالوصول إلى عدد كبير من الزبائن وتقديم خدمات جيدة ومتنوعة وبتكلفة

[1] https://ebanking.badr.dz 08/04/2019 a11:15 .

أقل، إضافة إلى إمكانية تسويق خدماتها المصرفية فضلا عن التعاملات بين المصارف و المبادلات الالكترونية .

2 _ إن استخدام الانترنت في البنك يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية وذلك من خلال التعريف بهذا البنك وترويج خدماته والإعلام بالنشرة وتطورات المؤشرات المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين وسائر الأطراف المعنية بالأمر .

3 _ تساهم ثورة الاتصالات والمعلومات في الشؤون الحياة اليومية وذلك بتحسين وتسهيل معيشة العائلات والأفراد بترقيتها للأفضل وتطوير المجتمع بتمكينه من وسائل جديدة .

4 _ مواكبة البنك للتطورات العالمية في ميدان الخدمات المصرفية الالكترونية وهو مستعد للاندماج في الاقتصاد العالمي ويبحث عن جلب الاستثمار الأجنبي .

رغم كل هذه المميزات التي تقدمها وسائل الدفع الحديثة، إلا أنه يجب علينا معرفة حجم المخاطر التي تتولد عن هذا النوع من الخدمات إذا تم اعتماده بشكل متسرع وغير واعي .[1]

ثانيا : أثر استخدام الصيرفة الالكترونية على البنك

إن للصيرفة الالكترونية مزايا وعيوب لاحظناها على مستوى الوكالة سجلناها كالآتي :

أ : المزايا ونذكر منها :

_ ضمان الشيكات ؛ / _ تقليل التكاليف ؛ / _ تقليل صفوف الزبائن ؛ / _ السرعة في الأداء ؛

_ كسب عملاء جدد ؛ /_ توفير الوقت ؛ / _ يتم تقديم الخدمات على مدار الساعة 24/24 سا ؛

_ زيادة الإيرادات نتيجة حجم المعاملات .....

ثانيا : العيوب ومن أهمها :

_ تعطل النظام المركزي يؤدي إلى توقف العمل وتعطل أداء الخدمات في وقتها ؛

_ عدم ثقة العملاء في هذا النظام .

_ نقص اليد العاملة المؤهلة .

المطلب الثاني : مزايا ومعوقات تطبيق وسائل الدفع الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية–

يستعمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية مجموعة من وسائل الدفع الحديثة نظرا للخصائص التي تمتاز بها، ولكن رغم محاولاته لتطبيق هذه الوسائل بشكل مثالي إلا أنه تتعقبه مجموعة من المشاكل والصعوبات، وهذا ما عاق استعمال هذه الوسائل بشكل أوسع من ذلك .

[1] معلومات مقدمة من طرف موظف في بنك الفلاحة و التنمية الريفية –وكالة البرواقية–.

أولا : مزايا وسائل الدفع الحديثة بالوكالة

لوسائل الدفع الحديثة محاسن سهلت المعاملات وأتاحت فرصا جديدة جعلتها مصدر جاذبية ومحط اهتمام مختلف المتعاملين نذكر منها ما يلي :

_ الشعور بالأمان والتقليل من احتمالية ضياع الأموال .

_ توفير الوقت والجهد : استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية التي يتيحها المصرف من خلال قنواته الالكترونية المختلفة عن بعد .

_ تسهيل المعاملات المالية : إمكانية تحصيل واستلام مبالغ مستحقة من خلال دفتر الشيكات أو التحويلات المصرفية .

_ خدمات متوفرة : إمكانية سحب الأموال في أي وقت 24/24 ساعة و7/7 أيام .

_ استعمال الشبابيك الآلية للبنوك الأخرى للسحوبات .

_ الدفع عن طريق الانترنت .

_ الاستفادة من الامتيازات والعروض التي يوفرها البنك .

ثانيا : معوقات تطبيق وسائل الدفع الحديثة بالوكالة

وهي مجموعة المشكلات والصعوبات التي تلقاها البنك في استخدام هذه الوسائل وهي :[1]

_ غياب الحملات التحسيسية والعمليات الاشهارية التي تمدح وتعرف هذه الوسائل .

_ عدم وجود تنوع كبير في الخدمات والمزايا التي توفرها هذه الوسائل .

_ عدم ثقة العميل بوسائل الدفع الحديثة كالبطاقات الائتمانية، فمازالت المفاهيم التقليدية مرسخة حيث النقود الورقية هي وسيلة الدفع الرئيسية والأكثر آمانا بالنسبة له .

_ قلة انتشار أجهزة الدفع الالكتروني TPE وحتى التجار والباعة يبكون تخوفات من تحصيل مستحقاتهم بقبول البطاقات كوسائل دفع .

_ انخفاض المتعاملين بشبكة الانترنت .

_ غياب هياكل وتقنيات تجارية لمراكز التسويق والتجارة الالكترونية .

_ عدم وجود بنية تحتية فعالة وسريعة للاتصالات .

_ ارتفاع التكلفة والصيانة وإيجار الشبكات الخاصة بالعمليات المصرفية الالكترونية .

_ ارتفاع مخاطر المنافسة، مخاطر التشغيل، وتزايد جرائم السرقة، التزوير والاحتيال .

المطلب الثالث : أفاق تطبيق وسائل الدفع الحديثة بالوكالة وأهم التحديات التي تواجهها

يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية إلى تطبيق مشروع الصيرفة الالكترونية من خلال تحديث

[1] معلومات مقدمة من طرف موظف في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية- .

وسائل الدفع الالكتروني وتقديم خدمات حديثة والسعي نحو تعميمها عبر كامل التراب الوطني، وبالرغم من الجهود المبذولة من طرف البنك لنقل العديد من التقنيات المصرفية الحديثة والاستفادة من التكنولوجيات الحديثة إلا أن هناك العديد من التحديات التي تواجهها .[1]

أولا : أفاق تطبيق وسائل الدفع الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية

تسعى كل البنوك نحو تطوير وتنويع منتجاتها وخدماتها الالكترونية بهدف تقديم الأفضل لعملائها وأن تكون السباقة في الاستفادة من أحدث التكنولوجيات ومن بينها بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية .

يعد المسار المنتهج من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية ناجح على الإطلاق، باعتباره هام اقتصاديا قدم لزبائنه أرقى مستويات الخدمة المصرفية على مدار "37" عام من الوجود في الساحة البنكية الجزائرية .

في 2018، أطلق البنك نظام معلومات مركزي جديد يسمى "بدر امتياز" والذي تم تعميمه على شبكته بأكملها. هذا النظام الجديد يتيح الفرصة لمستعمليه الحصول على نظرة عامة ودقيقة بصفة آنية لجميع المعاملات المصرفية التي قام الزبون بإجرائها. هذه الرؤية الدقيقة تسمح للبنك أن يكون لديه معرفة كاملة بالزبون واحتياجاته. ما يسمح له من تقديم منتجات أو خدمات بشكل ملائم للزبائن بما يناسب تطلعاتهم .[2]

ومقارنة بما سبق فإن هذا النظام الجديد أثرى مجموع الخدمات المختلفة التي كانت معروضة للزبائن على سبيل المثال BADR ITISSAL/BADRnet أو التي تم إطلاقها مؤخرا كالخدمات المصرفية عن بعد، فيمكن للعميل معرفة رصيد حسابه أو حساباته آنيا أو المضي في عمليات السحب أو الدفع بالبطاقات البنكية على مستوى أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك أو البنوك المتواجدة في الساحة .

سيتم قريبا إطلاق بطاقة بنكية للمؤسسات والمحترفين تدعى «Business كارد» .

كما سيتم خلال الأشهر القادمة فتح وكالة رقمية حيث يمكن للزبون في منطقة محددة، تنفيذ عمليات مصرفية عديدة ومتنوعة ويتم الدخول إلى هذه الوكالة الرقمية عن طريق بطاقة "سيب البنكية CIB" على مدار 24 سا في اليوم و7/7 أيام بشكل آمن تماما .

ثانيا : التحديات التي تواجه وسائل الدفع الحديثة بالوكالة

ترتبط مقدرة البنك على النمو والتطور بمقدرته على مواكبة التحولات الجديدة وعلى المنافسة المفتوحة في مجال الخدمات والمنتجات المصرفية، واستخدام التكنولوجيا الحديثة ونظم المعلومات، وتأهيل الإطارات البشرية والإدارية وتطوير أساليب الرقابة ويمكننا حصر أهم التحديات التي تواجهها فيما يلي :[3]

أ _ الارتقاء بالموارد البشرية : يعد العنصر البشري من الركائز الأساسية للارتقاء بالأداء المصرفي على اعتبار أن

---

[1] htt://www.ennaharonline.com,consulté, le 20/04/2019. جديد بنك الفلاحة والتنمية الريفية معلومات منشورة على الموقع:

[2] معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية– .

[3] اعتمادا على المقابلات التي قمنا بها مع موظفين الوكالة محل الدراسة .

الكفاءة في الأداء هي الفاصل ما بين البنوك، فهما تنوعت مصادر الكفاءة يظل العامل البشري وراءها، ومن أجل مسايرة أحدث ما وصل إليه العلم في مجال التكنولوجيا المصرفية ينبغي تطوير إمكانيات العاملين وقدراتهم لاستعاب التطورات في مجال الخدمات المصرفية بما يحقق تحسين مستوى تقديم الخدمة المصرفية وتحقيق أفضل استخدام للموارد البشرية بالبنك .

ب _ مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي : لاسيما مع تطبيق اتفاقيات تحرير التجارة في الخدمات المالية، إذ أصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات المرهونة بمدى نجاحها في تحقيق مكاسب تقنية المعلومات، ولعل أهم المحاور التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتعظيم الاستفادة القصوى من ثروة العلم والتكنولوجيا في العمل المصرفي تتمثل فيما يلي :

_ زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات .

_ التوسع في استخدام الانترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل.

_ السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالعملاء وإجراء التسويات اللازمة عليها، بالإضافة إلى الارتباط بالشبكات الالكترونية الخاصة بالبنك والمؤسسات المالية الأخرى .

_ تنويع الخدمات المصرفية في ضوء التطورات الحاصلة في مجال عصرنة وسائل الدفع الحديثة .

ج _ تطوير التسويق المصرفي : يعد مفهوم التسويق الحديث أمرا في غاية الأهمية في ظل التحولات العميقة التي تشهدها الساحة المصرفية ويبدو التسويق المصرفي كعلم وفن ويجب التذكير أنه يرتكز في الأساس على توجهات العملاء، حيث يتأثر التسويق المصرفي بما يريدون العملاء وبما يدور في خواطرهم ومن أهم وظائف التسويق الحديث التي ينبغي التركيز عليها نذكر ما يلي :[1]

_ العمل على اكتشاف الفرص الاقتصادية ودراستها وتحديد المشروعات الجيدة .

_ تصميم مزيج الخدمات المصرفية بما يحقق حاجات ورغبات العملاء ورضاهم .

_ تصميم مزيج الخدمات المصرفية بالشكل الذي يتلاءم وحاجات العملاء المالية وذلك باستخدام الأساليب الحديثة، سواء من حيث النوعية أو سبل تقديم الخدمة .

_ متابعة ومراقبة السوق المصرفي والوقوف على انطباعات العملاء حول مزيج الخدمات المصرفية المقدمة لهم .

_ تدعيم وسائل الاتصال الشخصي وتكثيف وسائل الحوار المتبادل مع العملاء .

د _ مواكبة المعايير الدولية : يجب على البنك أن يواكب المعايير الدولية المتطورة وأن يستجيب لكفاية رأس المال، وتطوير السياسة الائتمانية وأن يهتم بإدارة المخاطر المصرفية، كما يجب تفعيل دور الدولة والبنك المركزي في تطوير النظام ومراقبته والتدخل في وقت الحاجة لتفعيل وتنشيط السوق المصرفية، والمساهمة في عمليات تحديث الخدمة المصرفية .

[1] معلومات مقدمة من طرف موظف في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية– .

خلاصة الفصل :

نتيجة لدراستنا التطبيقية لاستخدام وسائل الدفع الحديثة استنتجنا أن لا تزال الخدمة المصرفية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية بطيئة وغير متنوعة فهي تنحصر أساسا في البطاقات البنكية وأنواعها الأربعة، المقاصة الالكترونية، التحويلات المالية البنكية، وتستخدم جهازين يسمى الأول جهاز الدفع الالكتروني والثاني شبابيك الموزعات الآلية للأوراق النقدية، حيث تتوفر إمكانية السحب والدفع ، ولا يزال البنك "SATIM" في الأوقات المناسبة وتشرف على كل منها المؤسسة الوطنية المالية الالكترونية مستعد لتبني خدمات الصيرفة الالكترونية بمختلف أنواعها وأقسامها من خلال تحديث إدارتها وخدماتها وتطوير الإعلام المصرفي للمساهمة في نشر ثقافة مصرفية وسط مجتمع لا تزال الصيرفة الالكترونية غريبة عنه .

وفي ظل وجود ما يعرف بالاقتصاد الرقمي توجد تطورات خاصة في مجال تقديم الخدمات المصرفية، وهذا نتيجة استخدام الانترنت التي سهلت هذه العملية وساهمت في الانتقال من العمل الورقي إلى العمل الالكتروني. فالعمل المصرفي الالكتروني يهدف إلى تطوير وسائل الدفع الحديثة تماشيا مع التكنولوجيا المتطورة، وعلى هذا الأساس سعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية إلى استخدامها لأهميتها في تسهيل العمليات المصرفية في وقت قصير، وتخفيض التكاليف وهو ما يعزز من المكانة التنافسية لها في سباق الأعمال التجارية الالكترونية وحتى تؤدي وسائل الدفع الحديثة دورها بفعالية فإنه يجب التحكم في تقنيات الاتصال وحماية شبكة الانترنت من الاحتيال وضمان سرية العمليات المصرفية من أجل توفير خدمات مميزة ومريحة للزبائن لتلبية احتياجاتهم .

مقدمة

تمهيد :

يعيش العالم في وقتنا الحاضر وسط كثير من الابتكارات والاختراعات في جميع المجالات، حيث شملت هذه التغيرات مجال الاقتصاد على المستوى العالمي الذي شهد تحولات سريعة وهامة على الصعيد التكنولوجي، فأصبحنا نعيش في زمن ثروة المعلومات التي غيرت مجرى الاقتصاد من الشكل التقليدي إلى الشكل التكنولوجي وجعلت هذه الثروة التكنولوجية العالم قرية صغيرة شهدت خلالها كل المتغيرات الاقتصادية تطورا سريعا وحاسما من حيث الضخامة والنشاط.

ونتيجة لهذا التطور السريع ظهرت شبكة الانترنت كوسيلة لنقل المعلومات والاتصالات، فسعت مختلف المؤسسات إلى تحديث وسائل وطرق اتصالاتها، ومن بين الوسائل التي مسها التطور وسائل الدفع التي كانت بأمس الحاجة إلى هذا التغيير، مما نتج عنها ظهور وسائل دفع بآلية جديدة ألا وهي وسائل الدفع الحديثة .

ومع هذه التطورات أدركت الجزائر ضرورة الارتقاء بنظامها المصرفي إلى مستوى تلك التغيرات وبالتالي ضرورة تحديث نظام الدفع، فاعتمدت البنوك الجزائرية على التطوير بإدخال العديد من التقنيات الحديثة لتدارك ما فاتها من تأخر إزاء تطبيق واستخدام هذه الوسائل .

ـ إشكالية البحث :

ضمن هذه التطورات التي عرفتها وسائل الدفع الحديثة تبرز أهمية إشكالية البحث التي يمكن صياغتها على النحو التالي :

ما مدى استخدام وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية الجزائرية عموما ؟ وبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية خصوصا ؟

ـ الأسئلة الفرعية :

وللإجابة على هذه الإشكالية نطرح بعض الأسئلة الفرعية ونلخصها فيما يلي :

- ما المقصود بالبنوك التجارية ؟ وما هي أهم وظائفها ؟
- ماذا نعني بوسائل الدفع الحديثة ؟ وما هي مراحل تطورها ؟
- ما هو واقع استخدام وسائل الدفع الحديثة في البنك محل الدراسة ؟

ـ الفرضيات البحث :

وقصد تسهيل الإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية، سوف نضع بعض الفرضيات :

- تعتبر البنوك التجارية المكان الذي يلتقي فيه عرض الأموال بالطلب عليها كونها أداة مهمة لمنح التمويل اللازم سواء المنتجين أو التجار أو المستهلكين من خلال ما تمنحه من ائتمان .
- وسائل الدفع الحديثة هي عبارة عن الأداة التي تضمن انتقال الأموال من طرف إلى طرف آخر بشكل

الكتروني كون الجهاز المصرفي الجزائري شرع من سنة 2005 في خوض تجربة جديدة تتعلق بتحديث وسائل الدفع نظرا للتطور التكنولوجي الذي لعب دورا كبيرا في جميع نواحي الحياة .

- هناك استعمال لوسائل الدفع الحديثة من قبل زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية– نظرا للمزايا التي تقدمها .

ـ أسباب اختيار موضوع :

هناك عدة أسباب لاختيار هذا الموضوع من أهمها :

*** أسباب ذاتية :**

- الرغبة والميول الشخصي في تناول مثل هذه المواضيع .
- إرتباط هذا الموضوع بالتخصص .

***أسباب موضوعية :**

- استمرارية ظهور الابتكارات الدولية المتعلقة بوسائل الدفع الحديثة .
- كون الجهاز المصرفي الجزائري شرع انطلاقا من سنة 2005 في خوض تجربة جديدة تتعلق بتحديث وسائل الدفع .
- معرفة ما مدى استجابة البنوك التجارية الجزائرية لمثل هذه التغيرات الحاصلة وما هو استعداد أنظمتها حيال ذلك .

ـ صعوبات البحث :

هناك مجموعة من الصعوبات التي واجهناها في إعداد بحثنا هذا وهي كما يلي :

- نظرا للتطور السريع الذي تعرفه تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة عامة وتكنولوجيا الانترنت بصفة خاصة فإن المعلومات الواردة في الكتب تصبح قديمة نوعا ما ؛
- صعوبة في إيجاد مكان التربص ؛
- قلة البيانات والمعلومات الرسمية من البنك بحجة سريتها ؛
- قلة المعطيات والإحصائيات الخاصة بوسائل الدفع الحديثة في البنك .

ـ أهداف البحث :

تتمثل أهداف البحث فيما يلي :

- محاولة تسليط الضوء على وسائل الدفع الحديثة ومختلف أنواعها مع إبراز المخاطر المتعلقة بها .
- التعرف على الصيرفة الالكترونية ومختلف قنوات التوزيع الالكترونية .
- التعرف على واقع استخدام وسائل الدفع الحديثة واستعمالها في البنوك التجارية الجزائرية .

_ أهمية البحث :

تقتصر أهمية هذا البحث باعتبار أن العالم يشهد تحولات اقتصادية عميقة تقودها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ونخص بالذكر وسائل الدفع الحديثة، إذ أن هذا التطور التكنولوجي أدى إلى إحداث نقلة مهمة في القطاعات المصرفية على المستوى العالمي، حيث لوسائل الدفع الحديثة أهمية بالغة تعود على الأفراد فهي تسهل المعاملات المالية وتقتصر الوقت .

_ حدود البحث :

الإطار الزماني : يتمثل في المعلومات المقدمة من البنك محل الدراسة، والتي تم جمعها وتحليلها في الفترة 20 مارس إلى 02 ماي 2019 .

الإطار المكاني : والتي انحصرت في دراسة بنك BADR وكالة البرواقية .

دراسات سابقة :

لقد سبقت هذه الدراسة دراسات سابقة تمت الاستعانة بها في هذا البحث من أهمها :

*** دراسة لوصيف عمار 2009/2008 :**

هي عبارة عن مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، والذي جاء بعنوان : استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، تهدف هذه الدراسة إلى محاولة رصد التجربة الجزائرية في مجال نظام الدفع ومقارنتها بالتجربة العالمية وذلك لمعرفة الحدود التي بلغتها وأهم العراقيل التي تواجهها لإيجاد الحلول المناسبة، وتقييم وسائل الدفع الحديثة لإمكانية مقارنتها مع تلك التقليدية، وكذلك محاولة معرفة مدى استجابة الجمهور الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال نظام الدفع .

وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

تسبب ظهور وسائل الدفع الالكترونية في انخفاض محسوس في استخدام وسائل الدفع التقليدية،حيث سمح ذلك باختصار الوقت والتقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصص لها، وفي المقابل شجعت على قيام خدمات مصرفية الكترونية تتلاءم مع تطورات العصر من حيث السرعة والفعالية التي يوفرها لها لكنها لا تخلو من بعض العراقيل أهمها ظهور مشاكل تخص الجرائم الالكترونية .

*** دراسة بلعياش ميادة 2015/2014** :

هي عبارة عن أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، والذي جاء بعنوان : أثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية دراسة مقارنة، الجزائر-فرنسا، وتدور إشكالية البحث حول : كيفية تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على فعالية السياسة النقدية في كل من الجزائر وفرنسا، والباحثة توصلت إلى عدة نتائج أهمها : أن الإصلاحات التي تم القيام بها على مستوى المنظومة المصرفية الجزائرية لم ترقى إلى المستوى المطلوب لمسايرة التطورات الحاصلة في المحيط، وفي ظل التغيرات المستجدة ينبغي على البنوك الجزائرية

الاستعداد لتطبيق ثقافة مصرفية تأخذ بعين الاعتبار التغيرات المستمرة في أوضاع السوق المصرفية .

*** دراسة بن منصور فريدة 2011/2010 :**

مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، والتي جاءت بعنوان : الصيرفة الالكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، وفيما تتمثل الصيرفة الالكترونية باعتبارها أوجه الاقتصاد، وما هو واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر؟ وانطلقت الباحثة من فرضية أن الصيرفة الالكترونية تتمثل في إتباع الأساليب الحديثة في النشاط المصرفي، وكذا تسوية مختلف المعاملات بوسائل الدفع الحديثة وخدمات متميزة تخفض من الوقت والتكاليف، وإن تأخر الجزائر في مواكبة التطورات العالمية لاسيما في ميدان المعلومات والاتصال جعل استعمال المصارف لهذه التكنولوجيا ضعيفا مما أدى إلى ضعف في أداء الخدمات المصرفية .

*** دراسة بوعافية رشيد 2006/2005 :**

مذكرة ماجيستير في العلوم الاقتصادية، جامعة البليدة، والذي جاء بعنوان : الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري –الآفاق والتحديات-، تهدف هذه الدراسة إلى محاولة تسليط الضوء على التجارة الالكترونية والاقتصاد الرقمي وكذا المصارف الالكترونية، كما ترمي هذه الدراسة إلى محاولة إبراز وتقويم الإصلاحات المصرفية في الجزائر، كما ابرز الباحث من خلال بحثه ضرورة اعتماد الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري، وكيفية أدائها مستقبلا في الجزائر .

ـ منهج البحث :

بالنظر إلى طبيعة الموضوع وحتى نتمكن من الإلمام بجميع جوانبه فقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على وصف الظاهرة في الجانب النظري إذ يتعلق بمختلف المفاهيم والتعاريف المقدمة في البحث وكذلك على التحليل من خلال دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية باستخدام الأدوات الإحصائية كالجداول والأشكال البيانية .

ـ هيكل البحث :

ولانجاز هذا البحث العلمي تم تقسيم موضوعه إلى 03 فصول وكانت على النحو التالي :

الفصل الأول : جاء بعنوان لمحة عامة حول البنوك التجارية الجزائرية وهو ينقسم إلى 03 مباحث بحيث تناولنا في المبحث الأول لماهية البنوك التجارية وتطرقنا في هذا المبحث إلى نشأة وتعريف البنوك التجارية، خصائصها، أنواعها، وظائفها، وهيكلها التنظيمي، أما المبحث الثاني بعنوان ميزانية البنك التجاري وتطور الصناعة المصرفية، حيث تطرقنا فيه إلى مصادر واستخدامات البنك التجاري، والاتجاهات الحديثة للبنوك التجارية، أما المبحث الثالث بعنوان لمحة عامة حول الجهاز المصرفي الجزائري، حيث تطرقنا فيه إلى تطور الجهاز المصرفي الجزائري، هيكله، والتحديات التي تواجهه .

الفصل الثاني : بعنوان الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة، تم تقسيمه إلى 03 مباحث، حيث تحدثنا في المبحث الأول بعنوان عموميات وسائل الدفع الحديثة يتضمن هذا المبحث تعريف وسائل الدفع الحديثة، نشأتها، أهميتها، خصائصها، الوسائط البنكية الالكترونية والأطراف المتعلقة بعملية الدفع، أنواعها، أما المبحث الثاني بعنوان تقييم وسائل الدفع الحديثة وكيفية حمايتها، يتضمن هذا المبحث مزايا وعيوب وسائل الدفع الحديثة، العوامل المساعدة على نجاحها، سبل حمايتها، أما المبحث الثالث بعنوان مدخل للصيرفة الالكترونية، يتضمن هذا المبحث مفهوم الصيرفة الالكترونية، خصائصها، أنواعها، تقييمها.

الفصل الثالث : بعنوان دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية، من خلال عرض عموميات بنك BADR وكالة البرواقية، وواقع استخدامه لوسائل الدفع الحديثة، وأثرها على الأداء البنكي، بالإضافة إلى معرفة أهم العراقيل التي يواجهها البنك عند التعامل بهذه الوسائل، وآفاقها .

الفصل الأول:
لمحة عامة حول البنوك التجارية الجزائرية

الفصل الأول : لمحة عامة حول البنوك التجارية الجزائرية

تمهيد الفصل:

تعد البنوك التجارية متعاملا اقتصاديا فعالا ومحركا هاما للتنمية الاقتصادية في أي بلد، فلم تعد ذلك الوسيط
الذي يقوم بنقل الأموال من أصحاب الفائض إلى أصحاب العجز، بل ابتعدت عن ذلك المفهوم التقليدي
بتقديمها خدمات حديثة ظهرت مع التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. اتبعت البنوك التجارية هذا
المنهج حفاظا على مركزها التنافسي في البيئة ميزها تحول مؤسسات غير مصرفية إلى ممارسة النشاط المصرفي الذيكان حكرا على البنوك مما يهدد حصتها السوقية. هذه البيئة عرفت في الآونة الأخيرة تطورات سريعة ارتبطتبتكنولوجيا الالكترونيات والحواسب، فكان لها دورا في ظهور شبكة الاتصالات العالمية انترنت التي تعمم اسنخدامها في جميع الأوساط، وتم تفاعلها مع كافة القطاعات والمؤسسات. تعتبر الانترنيت وسيلة لنقل وتحويل المعلومات، حيث فتحت المجال للمؤسسات لتقديم المعلومات الخاصة بها وبمنتجاتها وخدماتها لشرائح كبيرة من الزبائن والمتعاملين معها، كما شاع مؤخرا استخدامها على نطاق واسع في الأغراض التجارية،كانت نتيجته التحول إلى ممارسة التجارة الإلكترونية. هذه الأخيرة أصبحت من أكثر النشاطات شيوعا في فضاء الانترنيت وسمحت للمؤسسات الوصول إلى الأسواق العالمية.

و لدراسة أعمق وأشمل لما تم ذكره ارتأينا تقسيم الفصل الأول إلى ثلاث مباحث رئيسية ،حيث عالجنا في:

المبحث الأول :ماهية البنوك التجارية.

المبحث الثاني :ميزانية البنك التجاري وتطور الصناعة المصرفية.

المبحث الثالث :لمحة عامة حول الجهاز المصرفي الجزائري.

المبحث الأول: ماهية البنوك التجارية.

تعد البنوك التجارية نوعا من أنواع المؤسسات المالية التي يتركز نشاطها في قبول الودائع ومنح الائتمان وتسمى

أحيانا ببنوك الودائع وأهم ما يميزها عن البنوك الأخرى هو قبولها الودائع تحت الطلب والحسابات الجارية أي
باختصار أن وظيفة البنك التجاري هي تلقي الودائع بكل أنواعها وتوظيف جزء كبير من تلك الودائع في
شكل قروض من الاحتفاظ بجزء منها في شكل احتياطي نقدي، ولأن جل العمليات التي تحدث على مستوى
هاته البنوك مهمة وذات أهمية بالغة يجب إعطاء مفهوم لما يتماشى مع وجودها كمؤسسة قائمة بحد ذاتها.

المطلب الأول: نشأة وتعريف البنوك التجارية.

يعود أصل البنك إلى الكلمة الإيطالية Banco "بانكو" كانت تعني في البداية المصطبة التي يجلس عليها
الصارفون ثم أصبحت فيما بعد تعني المنضدة التي يتم فوقها تبادل العملات وفي الأخير أصبحت تدل على
المكان الذي يتم فيه المتاجرة بالنقود.

أولا : نشأة البنوك التجارية.

إن حاجة الإنسان إلى إيجاد جهات أمنية لحفظ أمواله، ودفعته إلى التفكير في إقامة مؤسسات خاصة لهذه
الغاية، و لقد اعتبر الصيارفة والصياغة النواة الأولى لظهور المصارف التجارية حيث كان هؤلاء الصيارفة
والصياغة يقبلون الاحتفاظ بأموال التجار ورجال الأعمال كودائع لحفظها من الضياع أو السرقة مقابل
إيصالات، وهذا ما أدى إلى تولد الثقة الذي يلعب دورا هاما في مثل هذه المبادلات، بعدها بدأ التعامل بهذه
الإيصالات حيث يقوم المصرفي بتقديم إيصال استلام للشخص المودع لأمواله ثم يسترجع هذا الإيصال عندما
يستلم الشخص أمواله حسب المدة المتفق عليها .
وهكذا انبثقت أول وظائف المصارف وهي قبول الودائع، ولكن حين اتسع نطاق الارتباطات التجارية
وتفاعلها مع التطورات الاقتصادية لاحظ الصيارفة والصياغة أن الذهب و الأموال المودعة لديهم زادت
في التراكم، وذلك أن المودعين اعتمدوا على التعامل بالإيصالات في حين اكتنزوا الذهب وباقي المعادن النفسية
، وهذا ما دفعهم إلى التفكير في استثمارها أو إقراضها مقابل فائدة، و بذلك تجلت الوظيفة الثانية
للبنوك في الإقراض، وقد زاد نشاط البنوك التجارية ولم يقتصر على إيداع الأموال وسحبها فقط بل تعددت

وظائفهم مع مر السنين حتى أصبحت تؤدي أعمالا ووظائف في خدمة التجارة والاقتصاد .[1]

ثانيا : تعريف البنوك التجارية.

إن عملية إعطاء تعريفا شاملا للمصرف ليست سهلة وذلك لاشتراك بعض المنشات المالية، فإن مصارف
الاستثمار في الدول الرأسمالية لا تدخل ضمن تعريف المصرف، وذلك لأن هذه المصارف لا تقبل الودائع، أما
إذا اعتبرنا الاقتراض لوحده أهم وظيفة للبنك، فإن معظم المنشات المالية الأخرى كمنشآت التأمين وشركات
تمويل المبيعات، تقوم بشكل أو بآخر بعمليات الإقراض.
وعليه يعرف البنك على أنه : مؤسسة مالية تنصب عملياتها على تجميع الموارد أو الأموال الفائضة عن
حاجات أصحابها (أفراد، مؤسسات، دولة)، وإعادة إقراضها وفق أسس معينة أو استثمارها في مجالات أخرى.
للبنوك التجارية عدة تعار يف نذكر منها :

التعريف الأول : هي المؤسسات أو المنشات الائتمانية التي تقوم بحفظ النقود المودعة لديها بصفة أمانة قابلة
للسحب عند الطلب أو بعد اجل قصير مع منح الائتمان قصير الأجل.[2]

التعريف الثاني : البنوك التجارية هي وسيط ينصب عمله على التعامل بالنقود ،يرتكز نشاطه على أسس
ومبادئ خاصة، فهو وسيط ملزم باستقبال ومنح وإنشاء وتحويل النقود، وهو يخضع لقواعد ومعايير محددة
بتنظيمات وقوانين خاصة ، ويستعمل في ممارسة نشاطه منتجات تتمثل في تقنيات التعامل بالنقود.[3]

التعريف الثالث :يعرف البنك التجاري أيضا بأنه "المؤسسة التي تستعمل النقود كمادة أولية، حيث تعمل على
تحويل هذه النقود على منتجات وتضعها تحت تصرف زبائنها،فهي بذلك مؤسسة مسيرة بقواعد تجارية والتي
تشتري وتحول وتبيع، كما أنها تملك كأي مؤسسة أموالا خاصة أين يشكل جزء منها المخزون الأدنى، غير أن
ما يميزها عن بقية المؤسسات هو أنها تشتري دائما مادتها الأولية بالاقتراض، وتبيع منتجاتها دائما بالإقراض.[4]

من خلال التعاريف السابق يمكن استخلاص تعريف البنك التجاري بأنه : "عبارة عن مؤسسة هدفها التجارة

---

[1] فاطمة مروة يونس، الفنون التجارية ، دار النهضة العربية ، الطبعة الثالثة ، بدون بلد نشر،1994 ، ص 11 .

[2] محمد مصطفى السنهوري، إدارة البنوك التجارية، دار الجامعة الإسكندرية،مصر،سنة 2013، ص34.

[3] Abdelkrim Sadek, Système Bancaire Algèrienne, Algèrie nouvelle règlementation, 2004,p p 30-48.

[4] Bouyacoub F ,le risque de crédit et sa gestion, mediaBank,n°24, juin /juillet,Alger,1996,p14.

بالنقود التي تحصل عليها من الغير على شكل ودائع أو قروض، وتعيد استخدامها في مجالات استثمارية متنوعة، فهي إذن الوسيط بين رؤوس الأموال التي تبحث عن مجالات أو فرص الاستثمار بين مجالات الاستثمار التي
تسعى للحصول على أموالها.

ثالثا: خصائص البنوك التجارية

تعمل البنوك على تحقيق قدر كبير من الأرباح كغيرها من المؤسسات المالية التجارية وتتميز بعدة خصائص :[1]

- تختص البنوك التجارية دون غيرها من المؤسسات والمشاريع التجارية بأن معظم أصولها تشكل حقوق على
مؤسسات و أشخاص في شكل ودائع مختلفة وتعتبر هي الوحيدة القادرة على خلق خصوم قابلة للتحويل من
شخص لأخر أو حتى من مؤسسة إلى أخرى باستخدام شيك، وتقوم بفتح حسابات جارية لعملائها وتحويلها
إلى نقود ورقية أو العكس، ويكون ذلك بناءا على طلبهم وإجراء عمليات المقاصة لحسابهم ويكون ذلك بأدنى
سرعة وبأدنى جهد فتقوم بذلك البنوك التجارية بأهم وظيفة وهي إدارة عرض النقود في المجتمع.
- من خصائصها أيضا أنها تختص بالقدرة على الإقراض وهذا يتم بالوساطة بين المدخرين والمستثمرين (إيداع
وإقراض) أو بخلق مصادر تمويل وإقراضها ولهذا السبب تمارس البنوك أثرا فعالا على حجم الائتمان وتوزيعه بين مختلف القطاعات الاقتصادية في المجتمع .
- تتعامل البنوك التجارية في الأصول النقدية والمالية فقط كالودائع والقروض والأوراق المالية ولا تدخل في مجالات استثمارات مباشرة في الأصول الحقيقية بحيث أن قوانين البنوك في كثير من دول العالم تمنع البنوك من التدخل في استثمارات أصول حقيقية إلا بقدر الذي تحتمه طبيعة العمل مع البنك التجاري كامتلاك أصول ثابتة (مباني،أثاث) .
- وأهم ما تختص به البنوك التجارية هي قدرتها على خلق وتحطيم النقود، فعندما تقوم البنوك التجارية باقتناء
أية أصول مالية تدر عائدا فان ناتج بيع أوتحويل هذه الأصول ينعكس في شكل زيادة في ودائع البنوك التجارية، وتعتبر أهم مورد مباشر للتغيرات في عرض النقود من أجل أكبر عائد ممكن .

المطلب الثاني : أنواع البنوك التجارية.

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

أولا : من حيث نشاطها ومدى تغطيتها للحدود الجغرافية :

[1] ضيف خلاف، البنوك التجارية ودورها في تمويل التجارة الخارجية، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير، تخصص مالية و بنوك ، جامعة أم البواقي، 2015، ص 11 .

1- **البنوك التجارية المحلية :** و يقصد بها تلك البنوك التي يقتصر نشاطها على منطقة جغرافية محدودة نسبيا مثل محافظة محددة أو مدينة أو ولاية أو إقليم محدد.
ويقع المركز الرئيسي للبنك والفروع في هذه المنطقة المحددة ترتبط بالبيئة المحيطة بها وينعكس كذلك على مجموعة الخدمات المصرفية التي تقوم بتقديمه.[1]

2- **البنوك التجارية العامة:**
يقصد بها تلك البنوك التي يقع مركزها الرئيسي في العاصمة أو إحدى المدن الكبرى وتباشر نشاطها من خلال
فروع على مستوى الدولة أو خارجها وتقوم هذه البنوك بكافة الأعمال التقليدية للبنوك التجارية وتمنع
الائتمان قصير الأجل ومتوسط الأجل وكذلك تباشر كلفة مجالات الصرف الأجنبي وتمويل التجار.

ثانيا: من حيث حجم النشاط :

1- **البنوك الجملة :**
يقصد بها تلك البنوك التي تتعامل مع كبار العملاء والمنشئات الكبرى.

2- **بنوك التجزئة :**
يقصد بها تلك البنوك التي تتعامل مع صغار العملاء والمنشات الصغرى، لكنها تسعى لاجتذاب أكبر عدد
ممكن، فهي نشرة جغرافيا وتتعامل بأصغر الوحدات المالية قيمة من خلال خلق المنافع الزمنية والمكانية ومنفقة
التملك والتعامل للأفراد وبذلك فإن التجزئة تسعى إلى توسيع الخدمات البنك من خلال المستهلك النهائي .

ثالثا : من حيث عدد الفروع :
هي تلك البنوك التي تتخذ في الغالب شكل شركات المساهمة كشكلا قانونيا، لها فروع متعددة تغطي أغلب
أنحاء الدولة ولاسيما الأماكن الهامة وتتبع اللامركزية في تسيير أمورها، حيث يترك للفرع تدبير شؤونه فلا يرجع
للمركز الرئيسي للبنك إلا في ما يتعلق بالأمور الهامة التي ينص عليها في لائحة البنك، وبطبيعة الأمور فإن البنك الرئيسي يضع السياسة العامة التي تهدف بها الفروع، ويتميز هذا النوع من البنوك بأنه يعمل على النطاق الوطني ويخضع للقوانين العامة للدولة وليس لقوانين المحافظات التي يقع البنك في نطاقها الجغرافي كما تقوم بكافة الأعمال التقليدية للبنوك التجارية وتقديم قروض قصيرة الأجل كما تتعامل في مجالات الصرف الأجنبي.[2]

2- بنوك السلاسل :
نشأت بنوك السلاسل مع نمو حجم كبير لحجم البنوك التجارية ونمو حجم الأعمال التي تقدمها من أجل

[1] محمد عبد الفتاح الصرفي، إدارة البنوك، عمان، سنة 2007، ص32.
[2] هلال كهينة، إجراءات منح القروض من طرف البنوك التجارية، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في كلية العلوم الاقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك، جامعة بسكرة، سنة2008-2009، ص 12.

تقديم خدماتها إلى مختلف فئات المجتمع وهذه البنوك تعد نشاطها من خلال فتح سلسلة متكاملة من الفروع
وهي عبارة عن عدة بنوك منفصلة عن بعضها إداريا ولكن يشرف عليها مركز رئيسي واحد يتولى رسم
السياسات العامة التي تلتزم بها كافة وحدات السلسلة كما ينسق الأعمال والنشاط بين الوحدات بعضها ببعض
ولا يوجد هذا النوع من البنوك التجارية إلا في الولايات المتحدة الأمريكية.

3- **بنوك المجموعات** :

هي أشبه بالشركات القابضة والتي تتولى إنشاء عدة بنوك وشركات مالية، فتملك معظم رأسمالها وتشرف
على سياستها وتقوم بتوجيهها، ولهذه البنوك طابع احتكاري وأصبحت سمة من سمات العصر، وقد انتشرت
مثل هذه البنوك في الولايات المتحدة الأمريكية ودول غرب أوربا.

4- **البنوك الفردية :**

هي منشآت صغيرة يمتلكها أفراد أو شركات أشخاص ويقتصر عملها في الغالب على منطقة صغيرة، وتتميز
عن باقي أنواع البنوك بأنها تقتصر توظيف مواردها على أصول بالغة السيولة مثل الأوراق المالية والأوراق التجارية
المخصوصة، وغير ذلك من الأصول القابلة للتحويل إلى نقود في وقت قصير ودون خسائر، ويرجع السبب في
ذلك إلى أنها لا تستطيع تحمل مخاطر توظيف أموالها في قروض متوسطة أو طويلة الأجل لصغر حجم مواردها.[1]

المطلب الثالث : وظائف البنوك التجارية وهيكلها التنظيمي

تقوم البنوك التجارية بثلاث وظائف تقليدية رئيسية وهي:قبول الودائع، استخدام الموارد، وأخيرا خلق الإئتمان.

1- تلقي الودائع : تتمثل هذه الوظيفة في قبول البنوك التجارية للودائع من أصحابها مع حق أصحابها في
السحب عليها في الحال بواسطة دفاتر الشيكات التي تعطى لهم ويسمى هذا النوع من الودائع بالودائع تحت
الطلب.
وتعتبر الوديعة تعهد من البنك لصاحبها بأن يدفع له أي مبلغ في شكل نقود قانونية في حدود قيمة الوديعة
وذلك في أي وقت شاء أو لأي شخص يعينه صاحب الوديعة ويتم ذلك بواسطة شيك يحرره صاحب
الوديعة.[1]

[1] عبد الحكيم عمران، إستراتيجية البنوك في تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في كلية الاقتصاد، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2003، ص64 .

2- استخدام الموارد : تتمثل هذه الوظيفة في كيفية استعمال هذه الموارد من طرف النظام البنكي، فالبنوك لا
تحصل على النقود من أجل تخزينها أو تجميدها، لكنها تبحث عنها وتجمعها من اجل استعمالها في منحها
كقروض إلى أولئك الذين يحتاجون إليها .
3- **خلق الائتمان** : جوهر فعاليات البنك هو قبول الأموال من البعض بشرط إعادتها إليهم وإعادة تقديمها
للبعض الأخر لكي يستفيدوا منها بشرط أن يعيدها إليه في الميعاد، وهنا يظهر معنى الائتمان بحيث هو مبادلة
مال بأخر بعهد وفاء مقبل، ومعنى ذلك أن يتنازل أحد الطرفين مؤقتا لأخر عن المال على أمل استعادته منه فيما بعد.
ومعنى قدرة البنوك التجارية على خلق النقود المصرفية هو فتح لمجموعة من عملائها حسابات جاري لديها، حيث أن التعامل بالشيكات والحوالات يقوم على أساس وجود مثل هذه الحسابات لدى تلك البنوك التجارية.

ثانيا : الهيكل التنظيمي للبنوك التجارية

ليس هناك شكل تنظيمي موحد للبنوك التجارية، وإنما يختلف باختلاف مزيج الخدمات التي يقدمها البنك، بالإضافة إلى أن حجم البنك يؤثر على شكل التنظيم الذي يتخذه ويمكن تصور الهيكل التنظيمي لبنك تجاري من البنوك كبيرة الحجم والتي تتنوع خدماتها من خلال تصور للإيرادات قد ينظمها وكذلك الوظائف التي يقوم بها كل قسم داخل هذه الإدارات حيث يظهر في هذا الهيكل مجلس الإدارة على قمة الهيكل التنظيمي والملاك هم أصحاب الحق في اختيار أعضاء مجلس الإدارة، كما من حقهم التصويت بالنسبة للموضوعات التي تؤثر على التنظيم ككل، ويقوم مجلس الإدارة بوضع السياسات الخاصة بالبنك، كما يحدد الإدارات المسؤولة عن تنفيذ هذه السياسات ويراقب أدائها .[2]
أما المدير التنفيذي فتفوض له السلطة من رئيس الإدارة الرقابة على عمليات البنك التي تتم من خلال الإدارات المختلفة، وتتضمن كل إدارة عدد من الأقسام التي تتولى وظائف ومهام الإدارة، وتتمثل هذه الإدارات الرئيسية للبنك في:

_ إدارة القرض والائتمان
_ إدارة التحويل
_ إدارة العمليات
_ إدارة الأموال المؤتمن عليها من الغير

وفي ما يلي عرض لهذه الإدارات الأربعة والأقسام التي تحتوى عليها كل إدارة :

1 _ إدارة القرض : ترتكز هذه الإدارة أساسا على تقديم الأنواع المختلفة من القروض وبالنسبة للبنوك الكبيرة
لا يكون هناك قسم واحد للقروض وإنما يكون هناك قسم لكل نوع من أنواع القرض، فمثلا قد يكون هناك

---

[1] خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية، دار وائل للنشر، عمان، 1998، ص15 .
[2] محمد نوري الشمري، النقود والمصارف، دار الكتب للطباعة والنشر، 1995، ص15.

قسم للقروض التي تقدم للشركات الكبيرة، وقسم للقروض التي تقدم لأصحاب الخدمات المهنية المختلفة وقسم
لقروض المؤسسات المالية، وقسم لقروض شركات التأمين، وقسم للقروض التي تقدم إلى تجار وسماسرة الأوراق المالية، كما أن هناك أقسام لكل من القروض الاستهلاكية للعملاء، وكذلك قسم للتأجير، وبالنسبة للبنوك التي يكون لها تفاعلات خارجية فيكون لديها قسم للقروض الأجنبية أو الحسابات الخارجية. كما يتم تحليل طلبات القروض والائتمان من خلال متخصصين وذلك في أقسام خاصة وهي قسم تحليل طلبات الائتمان وقسم الكمبيالات الذي يتم فيه توقيع العمل على أقساط القروض والفائدة وأخيرا قسم الشؤون القانونية المسؤولة عن رقابة عمليات فتح الائتمان.[1]

2 _ إدارة التمويل : مهمة هذه الإدارة هي الحصول على الأموال التي يستخدمها قسم القروض والائتمان في تقديم القروض، فمعظم الأموال التي يحصل عليها من خلال قسم الودائع بأنواعها المختلفة سواء جارية أو لأجل أو ادخارية بالإضافة إلى قسم البنوك الأخرى المتعاملة مع البنك والتي يتم الحصول على الأموال فيه من خلال المقاصة بين الشيكات وتقديم الخدمات الاستثمارية لهذه البنوك،كما تشمل هذه الإدارة على قسم الاستثمار الذي يختص في المتاجرة في الأوراق المالية سواء طويلة أو قصيرة الأجل، وكذلك قسم التخطيط والتسويق والذي تقع عليه مهمة تسويق الخدمات المالية بالإضافة إلى تطوير هذه الخدمات أو تقديم خدمات جديدة من أجل النمو و التوسيع في المستقبل، وأخيرا قسم الرقابة والمحاسبة المالية والذي يتولى مراقبة السجلات المالية للبنك والتأكد من سلامة العمليات المحاسبية سواء بالنسبة للتدفق النقدي الداخل أو الخارج .

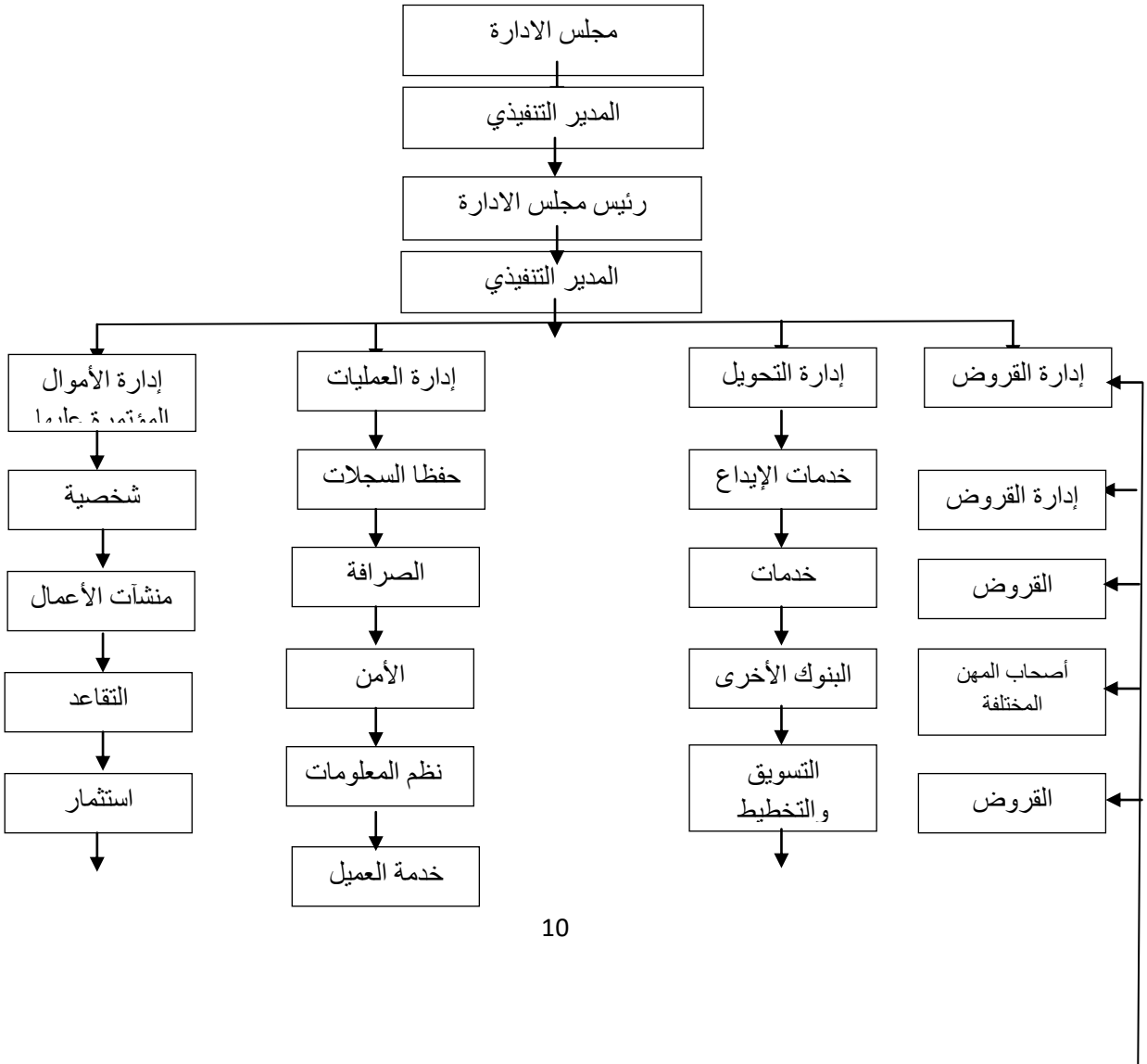
3 _ إدارة العمليات : تتولى هذه الإدارة شؤون البنك والتسهيلات المادية التي يملكها أو يستخدمها في عملياته اليومية مثل قسم حفظ السجلات وإجراءات التسجيل الخاصة بكل الإيداعات أو المسحوبات وكذلك القروض للعديد من الأنواع المختلفة للعملاء بالإضافة إلى قسم الكمبيوتر أو نظام المعلومات، وكذلك قسم شؤون العاملين والذي يختص بحفظ سجلات العاملين وبرامج تدريبهم، كما تشتمل هذه الإدارة على أموال المودعين وممتلكات البنك، وأخيرا قسم الإدارة النقدية والذي يتولى الرصيد النقدي ومتطلبات السيولة سواء للإفراد أو منشآت الأعمال.

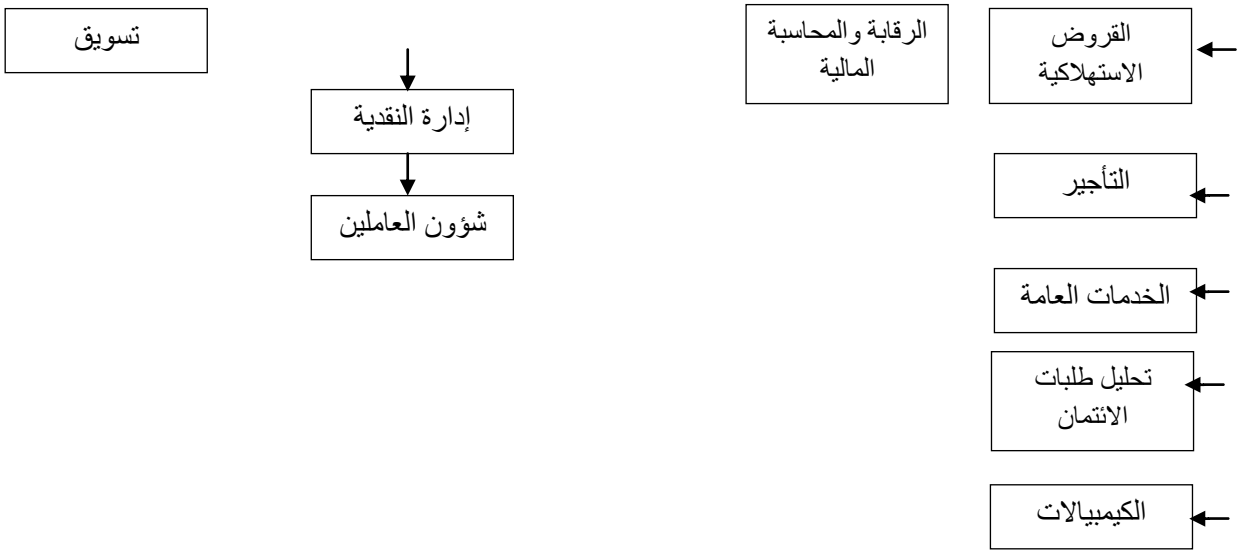
4_ إدارة الأموال المؤتمن عليها لدى البنك : تتولى هذه الإدارة مهمة تقديم العديد من الخدمات الائتمانية سواء للأفراد أومنشآت الأعمال بخلاف المهمة الرئيسية لإدارة القرض والائتمان وهي تقديم القرض بأنواعها المختلفة، ومن أمثلة هذه الخدمات الأقسام التي تتولى إدارة أموال التقاعد بالنسبة للعاملين بالبنك نفسه أو للأفراد أو منشآت الأعمال، وكذلك القسم الذي يتولى إدارة شؤون الأملاك الصينية المملوكة للعملاء مثل الأراضي،المباني بالإضافة إلى القسم الخاص بالمتاجرة في الأوراق المالية لصالح العملاء وتقديم النصائح والخدمات التسويقية لهم .[2]

- يمكن اختصار ما سبق في الشكل التوضيحي التالي :

[1] محمد نوري الشمري، مرجع سابق، ص16.
[2] محمد صالح الحناوي ، المؤسسات المالية و البنوك العربية ، الدار الجامعية ، مصر، 1998 ، ص،2011-2012 .

الشكل (1-1): الهيكل التنظيمي للبنوك التجارية





المصدر : محمد صالح الحناوي، المؤسسات المالية البورصة والبنوك العربية، الدار الجامعية، مصر، 1998، ص213.

المبحث الثاني : ميزانية البنك التجاري وتطور الصناعة المصرفية.

يقصد بموارد البنوك التجارية واستخداماتها تلك الأموال التي تحصلت عليها هذه البنوك والتي تقوم بتوجيهها
واستخدامها في مجالات محتلفة بصيغة قروض واستثمارات مصرفية ،وموارد المصارف هي الالتزامات أو الخصوم عليها، و توجيه الموارد المصرفية يمثل استخداما لها وهذه الاستخدامات هي أصول أو موجودات للمصارف.

المطلب الأول : مصادر وإستخدامات البنك التجاري.

تتمثل مصادر و إستخدامات البنك التجاري فيما يلي:

الجدول(01-01): الشكل العام لميزانية البنك التجاري

الأصول(الإستخدامات)	الخصوم(الموارد)
-نقديات لدى البنك المركزي -قرض -أوراق مالية	-الموارد الدائمة -رأس المال -الموارد الخارجية -الودائع
مجموع الأصول	مجموع الخصوم

المصدر : معلومات مقدمة من طرف موظف في بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

يمثل الجدول ميزانية البنك التجاري من عناصر الأصول والخصوم فالأصول تمثل جميع الموجودات التي في حيازته وجميع الحقوق التي له بدفع الغير وتتمثل في النقديات لدى البنك المركزي وقرض وأوراق مالية والخصوم يحصل عليها من أربعة مصادر وتتمثل في الموارد الدائمة ورأس المال والموارد الخارجية والودائع.

أولا : مصادر البنوك التجارية

1 _ الموارد (الخصوم) : تبين الخصوم العمليات التي أصبح بغيرها البنك مدينا للغير وتشمل الخصوم على الموارد التالية : رأس المال المصدر، الاحتياط، الأرباح الغير موزعة، الودائع والديون الأخرى .

2 _ الموارد الذاتية (الداخلية) : هي تلك الأموال التي يمتلكها البنك من خلال تأسيسه أو من خلال نشاط هذه الموارد وتشمل :

*** رأس المال :** ونميز هنا بين رأس المال المصدر و رأس المال المدفوع إذ يعمل البنك قدر استطاعته على أن يكون رأس المال المصدر كله مدفوعا ضامنا للمودعين لاسترداد حقوقهم عند إفلاس البنك ، يمثل رأس مال نسبة ضئيلة من إجمالي الخصوم لأن أهم موارد البنك تتحدد بحجم الودائع،[1]

*** الأرباح الغير موزعة :** (نتائج رهن الخصوم) هي تلك الأرباح التي تقرر إدارة البنك بأغلب المساهمين بعدم توزيعها لسبب أو لأخر مثل محاولة تدعيم المركز المالي أو استغلال فرص استثمار مستقبلية ....الخ .

*** الاحتياطيات :** هي اقتطاع من الأرباح السنوية الصافية قبل التوزيع وهي نوعان :

_ **الاحتياطي القانوني(الإجباري) :** هو احتياطي ذو طابع إلزامي بنص قانوني من البنك المركزي يحدد بموجبه معدل الاحتياطي النقدي وحده الأقصى.

_ **احتياطي خاص :** هو احتياطي ذو طابع اختياري يشكله البنك بمحض إرادته وفقا لقانونه الأساسي فهو غير مفروض من سلطة قانونية خارجية .

***الاحتياطي السري :** وهو على نوعين :

_ نوع من الاحتياطات يشكل بهدف الحماية من مخاطر انخفاض القيمة ، سعر الصرف ....الخ.

_ نوع آخر يكون على شكل مؤونة الخسائر و التكاليف .

3_ الموارد الخارجية : هي التي يكون مصدرها خارج الينك وتشمل :

_ **الودائع :** هي تلك الأموال التي يتحصل عليها البنك من المتعاملين فهي تمثل أهم موارد البنك بسبب كبر نسبتها مقارنة بإجمالي الموارد وهي على أنواع : ودائع لأجل، ودائع التوفير، ودائع بإشعار .

_ **الديون الأخرى :** تتمثل في الأموال التي يتحصل عليها الينك من البنوك الأخرى ومن البنك المركزي .

أ _ البنك المركزي : يمول هذا الأخير البنوك التجارية بعملية الإقراض أو عملية إعادة الخصم لأن البنك المركزي هو بنك البنوك و بالتالي هو الأخير لها .

ب _ التسهيلات الائتمانية الخارجية : تتلخص في القروض والاعتمادات التي يتحصل عليها البنك التجاري من البنوك التجارية الأخرى الأجنبية.

ج _ القروض مابين المصارف :لا ينظر إلى هذا النوع من البنود بارتياح لما يصفه البعض يضعف سيولته إضافة إلى ذلك و في حالة الظروف السياسية و الاقتصادية الخاصة قد تكون كل البنوك في حاجة إلى هذا النوع من البنود فتجد نفسها عاجزة عن إقراض بعضها البعض وهذا ما يسمى بأزمة النظام المصرفي.[2]

ثانيا : استخدامات البنوك التجارية.

[1] محمد صالح الحناوي، مرجع سابق، ص214.

[2] رشاد العطار/ رياض الحلبي، النقود والبنوك، دار الصفراء للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان.الأردن،2000 ، ص60 .

بعد أن تحصل البنوك التجارية على الأموال من مختلف المصادر تقوم بتوزيعها على مختلف الاستخدامات، لكن أي بنك تجاري يقوم بهذه العملية اعتمادا على عاملين أساسين هما :

1 _ السيولة : إمكانية تحويل الأموال و الأصول إلى نقود جاهزة دون خسارة.

2 _ الربحية : معدل العائد الذي يدره أي أصل خلال فترة زمنية عادة شهر .

وعلى هذا الأساس يمكن تقسيم استخدامات البنك التجاري إلى ثلاث مجموعات رئيسية :

أ- المجموعة الأولى : الأصول عالية السيولة عديمة الربحية وتشمل :

_ **النقدية الجاهزة لدى البنك :** وهي عبارة عن نقود قانونية موجودة لدى البنك باستمرار لكي يتمكن من مواجهة متطلباته اليومية.

_ **الأرصدة النقدية المودعة لدى البنك المركزي :** وهي ذلك الاحتياطي النقدي القانوني الذي تشكله البنوك التجارية بشكل إلزامي، وهو يعتبر من أدوات الرقابة على البنوك من قبل السلطات النقدية.

ب _ المجموعة الثانية : تكون سيولتها منخفضة مقارنة بالمجموعة الأولى كما يمكن أن تدر ربحا وهي تشمل على :

◊ _ **أصول شديدة السيولة :**هي تلك الأصول التي يمكن تحويلها إلى سيولة بسهولة ودون أية مشقة وتتمثل في:

_ حسابات لدى البنوك الأخرى ناتجة عن المعاملات فيما بين البنوك .[1]

_ أصول تحت التحصيل يمكن أن تحول إلى نقود خلال فترة زمنية قصيرة جدا .

◊ _ **الأوراق المالية قصيرة الأجل :** فسيولتها أقل من السابقة وأهمها: أذونات الخزينة التي تصدرها الحكومة و فترتها لا تتجاوز 3 أشهر.

◊ _ **الأوراق التجارية المخصومة :** ثمة قروض قصيرة الأجل لأنها عبارة عن أوراق تجارية قام بخصمها لمتعامله مقابل عمولة عن الفترة الزمنية الواقعة بين تاريخ الاستحقاق .

◊ _ **القروض والسلف :** و التي يقيمها البنك لتمويل رأس المال العامل في المشاريع الاقتصادية والتي تكون قصيرة الأجل غالبا .

ج _ المجموعة الثالثة :

والتي تكون سيولتها منخفضة جدا ،بينما ربحيتها مرتفعة مقارنة بالمجموعتين السابقتين على إعتبار أن صفتها الأساسية هي تحقيق الربح وتشمل ما يلي :

_ القروض متوسطة وطويلة الأجل خاصة الصناعية منها .

_ الأوراق المالية طويلة الأجل كالسندات الحكومية طويلة الأجل.

_ الاستثمارات الحقيقية.[2]

[1] أحمد الشناوي، عبد المنعم مبارك، اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، ص65 .

[2] فتح الله العلو، الاقتصاد السياسي المداخيل، النقود، الائتمان، دار الحداثة، الطبعة الأولى،بيروت، لبنان،1981، ص 375 .

المطلب الثاني : عمليات البنوك التجارية

أولا : عمليات البنوك التجارية

تتمثل عمليات البنوك التجارية فيما يلي:

1 _ عمليات الخزينة :هي التي تتكفل بها مصلحة الحزينة ،وتتلخص هذه العمليات فيما يلي:

_ تشجيع ودائع العملاء .

_ سحب الودائع عن طريق المدفوعات والشبكات.

2 _ عمليات على السندات : تتعلق عمليات السندات بالدور الذي يقوم به البنك التجاري باسم زبائنه وعملائه في الأسواق المالية وذلك بتدخله في سوق مشتري وبائع الأسهم والسندات .

3 _ عمليات القرض : تعتبر عمليات القرض من أهم العمليات التي تقوم بها البنوك التجارية وهي تشمل عدة أشكال منها :

_ **قروض نقدية أو قروض عن طريق الخزينة** : تشمل التسبيقات وسلفيات الخزينة .

_ **الخصم** : يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية المقدمة من طرف زبائنه .

_ **قرض بضمان أوراق مالية أو تجارية**:يتعلق الأمر هنا بالقروض التي يعطيها البنك لتجاري لقاء استلامه من المقترض عددا معينا من السندات العامة .

_ **القرض بالتوقيع** : عندما يكون القرض بالتوقيع لا يقوم البنك بمنح القرض ولكن يقرض توقيعه أي ختامه لصالح المقترض مقابل عمولة يدفعها هذا الأخير .

_ **القرض المستندي** : يمنح القرض المستندي عادة إلى المستورد ليتمكن من شراء سلع من مصدر أجنبي، أو الاعتماد المستندي فهذا الأخير يرسل إلى بنك سندات السلع المشتراة التي تصبح ضمانة لدى البنك .

4 _ عمليات مع أجهزة النظام المصرفي : تقوم البنوك بعدة عمليات مع الأجهزة الأخرى المكونة للنظام المصرفي حتى يستعمل قسط من سيولتها في الاكتتاب في سندات الدولة.[1]

المطلب الثالث : الاتجاهات الحديثة للبنوك.

لقد تطورت الحياة الاقتصادية مما تطلب تطور النفوذ المالية و أصبحت بالتالي المؤسسات المالية ترمي نحو اتجاهات حديثة تسعى من وراءها لبسط عينتها على العالم وهذا راجع لأنشطتها التي تمس مصالح جوهرية يمكن أن تؤدي بالاقتصاد إلى أعلى مراتب الازدهار.

أولا : الاندماج والاستحواذ.

الاندماج المصرفي هو أحد النواتج الأساسية للعولمة فهو يعتبر أحد المتغيرات المصرفية العالمية الجديدة الذي تزايد

تأثيره بقوة،و بشكل خاص خلال النصف الثاني من التسعينات مع تزايد الاتجاه نحو عولمة المصارف كجزء من

منظومة العولمة الاقتصادية.و هنا يجب التفرقة بين المصطلحات التالية الاندماج،الدمج، والاستحواذ.

-الدمج :يوحي إلى تدخل حكومي أو تنظيمي من الجهات الرقابية و السلطات النقدية فيما يخص تلك العمليات.

[1] فتح الله العلو، مرجع سابق، ص ص 375-377 .

-الاستحواذ: تشير إلى أن عمليات الاندماج تتم بين مصرف كبير وآخر صغير أو أكبر وإذا كانت أصغر فإنها تذوب في المصرف الاول(التكبير) و يحمل إ سمه في الغالب.
-تعريف الاندماج: هو اتحاد بين مصالح مؤسستين أو أكثر ،وقد يتم هذا الاتحاد في المصالح من خلال المزج الكامل بين مؤسستين مصرفيتين أو أكثر لظهور كيان جديد أو قيام إحدى المؤسسات بضم مؤسسة أو أكثر إليها، كما قد يتم الاندماج بشكل كلي أو جزئي أو سيطرة كاملة أو جزئية و كذلك قد يتم بشكل إيرادي أو لا إيرادي.[1]
كما يمكن تعريفه على أنه : اتفاق يؤدي إلى إتحاد مصرفي أو أكثر و ذوبانهما إداريا في كيان مصرفي واحد بحيث يكون الكيان الجديد ذو قدرة أعلى و فعالية أكبر على تحقيق أهداف كيان لا يمكن أن تتحقق قبل عملية تكوين الكيان المصرفي الجديد.[2]
وللاندماج أنواع متعددة فمنها "الاندماج الأفقي" الذي يتم بين مصرفين يعملان و يتنافسان في نفس نوع النشاط مثل المصارف المتخصصة و"الاندماج الرأسي " والذي يتم بين المصارف الصغيرة في المناطق المختلفة والمصرف الرئيسي في المدن الكبرى أما الاندماج المتنوع فيقصد به ذلك الذي يتم بين مصرفين أو أكثر يعملان في أنشطة مختلفة غير مترابطة فيما بينها بالإضافة إلى ذلك هناك" اندماج ودي" يتم من خلاله تطابق الإرادة والتفاهم المشترك بين مجالس إدارات المصارف المشاركة في الاندماج، أيضا نجد" الاندماج القسري"ويتم نتيجة تعثر أحد المصارف مما يضطر السلطات النقدية لدمجه، و يحمل الدمج هنا معنى ملجأ للمصارف المتعثرة وآخر أنواع الدمج هو "الدمج العدائي "والذي يتم ضد رغبة إدارة المصرف المستهدف ويأخذ هنا معنى الاستحواذ.[3]
وهناك جملة من الأسباب التي دفعت للاندماج المصرفي حيث:
-اعتبرت عمليات الاندماج طريقة أقل تكلفة للنمو بدلا من إقامة مصرف جديد.
-إن عمليات الاندماج أشبعت حاجة متوقعة للنمو للاستفادة من وفرات الحجم الكبير.
-إن عمليات الاندماج أشبعت الحاجة إلى قاعدة رأسمالية أكبر.

-المؤسسات المندمجة شعرت بالحاجة إلى إيجاد بديل للإدارة المصرفية القائمة (خاصة عند ضعف الإدارة)[4]
ايجابيات آثار الاندماج المصرفي :للاندماج المصرفي عدة مزايا منها :
-تحقيق وفرات الحجم الكبير من جراء خفض تكاليف الإنتاج.
-زيادة قدرة المصرف على النمو والتوسع وفتح فروع جديدة في الداخل والخارج.
-إتاحة فرص أكبر لثبات و تنوع مصادر الودائع مما يخفض تكلفة الحصول على أموال.
-زيادة وتعزيز القدرة التنافسية سواء في السوق المصرفية المحلية أو العالية وكذا الدقة و السرعة.
-الارتفاع بالمناخ التنظيمي وتطوير النظم الإدارية وتحسين مناخ العمل.
-تحسين الربحية وزيادة قيمة الكيان المصرفي الجديد المندمج الناتج عن الأرباح الصافية.

[1] طارق عبد العال حماد، اندماج وخصخصة البنوك ، الدار الجامعية بالإسكندرية للنشر والتوزيع، مصر، الجزء الثالث، 1999 ، ص5.
[2] عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، مصر،2001 ، ص 153.
[3] طارق عبد العال حماد، اندماج خصخصة البنوك، مرجع سابق، ص162-163-164.
[4] طارق عبد العال حماد، اندماج وخصخصة البنوك ، مرجع سابق، ص203.

-زيادة قدرة المصرف على تسيير الخدمات المصرفية وبالتالي زيادة الربح على المستوى القومي.

ثانيا: التحول نحو الصيرفة الشاملة.

إن التغيرات الاقتصادية أدت إلى ما يسمى بالاندماج والاستحواذ و الذي بدوره أدى إلى ظهور ونمو كيانات مصرفية جديدة تدعى بالمصارف الشاملة.

وكانت هناك جملة من الأسباب التي أدت إلى انتشار فكرة المصارف الشاملة من حيث:

- منافسة المؤسسات المالية غير المصرفية للمصارف.
- اتجاه الكثير من المقترضين الكبار إلى الاقتراض المباشر من خلال سوق الأوراق التجارية.

_ سيادة الاتجاه لرفع القيود التي كانت تحرم على المصارف الخروج من نطاق تخصصها على المستوين المحلي
والعالمي.

_ ثورة الاتصالات والحسابات الآلية وما نتج عنهما من انهيارات للقيود بين القطاعات وفتح مجالات لا نهائية لصيغ التمويل.

دور المصارف الشاملة وكذا استراتيجياتها : إن المصارف الشاملة غير متخصصة وبالتالي تستطيع القيام بجميع الأعمال التي تقوم بها المصارف في وقت واحد. إذ تستطيع تملك أسهم الشركات المساهمة والاشتراك في إدارتها في نفس الوقت، بالإضافة إلى اتجاهها وحرصها على تنويع مصادر غير تقليدية للتمويل وتنويع أدوات الاستثمار.أما فيها يخص إستراتيجيتها فهي تقوم على التنوع بهدف استقرار حركة الودائع.[1]

ثالثا : الانتقال إلى الخصخصة.

يأتي تناول موضوع الخصخصة ضمن انعكاسات والتغيرات الأساسية التي أحدثتها العولمة ومن ثم أصبح من الموضوعات التي يجب التركيز في التعامل معها.

1-تعريف الخصخصة:

يعرف "pochet" الخصخصة على أنها :حركة ذهاب وإياب من القطاع الخاص إلى القطاع العام ثم القطاع الخاص مرة أخرى إلى أنها تصور الحالة التي يتم فيها إصلاح وضع سابق لعدة هياكل أو كيان خاصة تم فيها
نزع الملكية."[2] كما عرف المشرع الجزائري الخصخصة في المادة الأولى من القانون المتعلق بخصخصة
المؤسسات العمومية الاقتصادية الصادر في 3 سبتمبر 1995 والذي ينص على:[3]

تعني الخصخصة القيام بمعاملة أو معاملات تجارية تتجسد:

_ إما في تحويل تسيير مؤسسات عمومية تسيير مؤسسات عمومية إلى أشخاص طبيعيين معنويين تابعين للقانون الخاص ذلك بواسطة صيغ تعاقدية يجب أن تحدد كيفيات تحويل التسيير وممارسته وشروطه.

---

[1] طارق عبد العال حمادة، مرجع سابق، ص54.

[2] فايزة دحماني، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في كلية الاقتصاد فرع مالية، جامعة المدية، الجزائر، 2003، ص 34.

[3] الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية الأمر رقم 22-95المتعلق بخوصصة المؤسسات المالية العمومية الاقتصادية، العدد48، الصادرة بتاريخ 1995/09/30.

_ إما بتحويل ملكية كل الأصول المادية أو المعنوية في مؤسسة عمومية أو جزء منها أو كل رأسمالها أو جزء منه لصالح الأشخاص المعنويين أو الطبيعيين التابعين للقانون الخاص.[1]

2-أهداف الخصخصة:

للدولة أهداف تسعى لتحقيقها من خلال تطبيقها للخصخصة ويمكن حصرها فيما يلي:

-أهداف اقتصادية :وتتمثل بعضها في خلق وإنشاء اقتصاد السوق، وتعظيم فعالية المؤسسات ومردوديتها، وكذا الحث على النمو وحذف التصلبات في الاقتصاد بالإضافة إلى تشجيع المنافسة الدولية وتحسين نوعية وجودة المنتجات.

-أهداف اجتماعية:أهمها يتمثل في منح فرصة للمواطن الذي يرغب في المساهمة في المؤسسات وهذا بفتح رأسمالها للخصخصة، زيادة على خلق فئة متوسطة تساهم في التطور الاقتصادي.

- أهداف مالية:تتمثل بدورها في تعظيم مدا خيل الخصخصة من أجل تمويل النفقات العمومية و تسديد الديون الواقعة على عاتق الدولة ،ضف إلى ذلك تخفيض الضغط الجبائي والحمل المالي الثقيل الذي ينهك كامل الدولة من جراء تقديمها للإعانات.[2]

رابعا : البنوك الالكترونية

مع التطور بدأت البنوك في تطوير ما تقدمه من خدمات إلى زبائنها بدأت بماكينات الصرف الآلي التي تسمح للزبون بسحب مبلغ من المال من رصيده لدى هذا البنك ثم تطور الأمر وبدأت تلك الماكينات في تقديم كشف حساب للعميل برصيده، في البنك و إيداع ما يريد من نقود في حسابه عبر تلك الماكينات وهكذا تطورت تلك البنوك إلى ما يسمى الآن بالبنوك الالكترونية.

1.تعريف البنوك الالكترونية:

يستخدم تعبير اصطلاح البنوك الالكترونية (Electronic Banking)أو بنوك الانترنت (Internet Banking) كتعبير متطور و شامل المفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الالكترونية عن بعد (Remote Electronic Banking) أو البنك المنزلي(Home Banking) أو البنك على الخط (Online Banking) أو الخدمات المالية الذاتية (Self service Banking) وجميع تلك المصطلحات تعني أن الزبون يتاح له إدارة كافة أعماله الخاصة بالبنك و يتمكن من الدخول إليها وإجراء ما تتيحه له الخدمة عن طريق خط خاص، و تطور المفهوم هذا مع شيوع الانترنت إذ أمكن للزبون الدخول من خلال الاشتراك العام عبر الانترنت، لكن بقيت فكرة الخدمة المالية عن بعد تقوم على أساس وجود البرمجيات المناسبة داخل نظام الكمبيوتر الخاص بالزبون بمعنى أن البنك يزود جهاز العميل (الكمبيوتر الشخصي pc) بحزمة البرمجيات إما مجانا أو لقاء رسوم مالية وهذه تمكنه من تنفيذ عمليات معينة عن بعد مثل حزمة (Microsoft's money) وحزمة (quichen ntuits) وحزمة (Meca's managing amony) وغيرها وهذا المفهوم

[1]الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية الأمر رقم 22-95المتعلق بخوصصة المؤسسات المالية العمومية الاقتصادية ،عدد48.

[2]فايزة دحماني، مرجع سابق، ص37.

للخدمات المالية عن بعد هو الذي يعبر عنه واقعيا ببنك الكومبيوتر الشخصي (pc banking) وهو مفهوم و شكل قائم ولا يزال الأكثر شيوعا في عالم العمل المصرفي الالكتروني.[1]

2.مزايا البنوك الالكترونية :

من أهم المزايا التي تتحقق لتلك البنوك الالكترونية ميزة الخفض الكبير في التكاليف فبعد أن كان البنك يقوم
بتخصيص الكثير من الأموال لفتح فروع جديدة له في كافة المناطق في محاولة منه للتقرب إلى العملاء أصبح
البنك الالكتروني في منتهى القرب من العملاء بحيث أصبح أقرب من أقرب فرع لأي بنك تقليدي وفي
نفس الوقت يقوم بكافة الخدمات التي يقوم بتوفيرها البنك التقليدي العادي ، وعليه تم تخفيض تكاليف كثيرة
من أموال وأيدي عاملة وأجهزة ،أما عن المزايا التي تتحقق للفرد من تلك البنوك الالكترونية فهي مزايا لا تعد
ولا تحصى فتلك البنوك توفر للزبائن الذهاب إلى فروع تلك البنوك إذ أصبح العميل الآن يمكنه الذهاب إلى
البنك الذي يتعامل معه وأصبح في إمكانه قضاء كافة الخدمات التي يريدها في ثوان بعد أن كانت تتكلف
الكثير من وقت.[2]

المبحث الثالث : لمحة عامة حول الجهاز المصرفي الجزائري

مر الجهاز المصرفي الجزائري بعدة مراحل و التي كان من أهمها مرحلة (1990) أين عرف انفتاحا على العالم
الخارجي، فأصبحت السوق المصرفية الجزائرية مركز نشاط عدة مصارف أجنبية و مؤسسات مالية غير
مصرفية، ويشكل هذا الجهاز عصب الاقتصاد الوطني بوصفه الممول الأساسي لمختلف الأنشطة الاقتصادية .

المطلب الأول : تطور الجهاز المصرفي الجزائري

يعتبر الجهاز المصرفي القلب النابض لاقتصاد أي دولة، فهو ميزان التقدم الاقتصادي لها لما يتمتع به من موارد
مالية كبيرة و انتشار واضح لفروعه، فهو يمد النشاط الاقتصادي بالتمويل اللازم لتنشيطه وتطوره، وهذا ما
دفع بالسلطات العمومية الجزائرية إلى التفكير في إدخال إصلاحات عميقة على الجهاز المصرفي .

[1] http://www.Arablaw-org/e_banking.htm، consulté le 2019/02/05

[2] منير محمد الجنبيهي و ممدوح الجنبيهي، النقود الالكترونية، دار الفكر الجامعي للنشر و التوزيع، مصر، سنة 2005، ص(14-15).

أولا : الجهاز المصرفي الجزائري قبل إصلاحات (1990)

ورثت الجزائر عشية استقلالها نظاما مصرفيا هشا بسبب هجرة الإطارات والكفاءات التي كانت تسير النشاط
الاقتصادي و المصرفي إبان فترة الاستعمار، مما استدعى بناء نظام مصرفي جزائري يتمتع بالاستقلالية، فباشرت
بإنشاء نظام بنكي جزائري سواء عن طريق تأميم الفروع المصرفية الأجنبية، أو عن طريق مصارف جديدة .

1 _ مرحلة إقامة جهاز مصرفي وطني (1962-1967)

بعد الاستقلال عملت الجزائر على تشكيل النظام المصرفي وذلك من خلال إضفاء السيادة على المؤسسات
المالية الكبرى، ومن بين هذه الإجراءات إنشاء الهياكل الضرورية لذلك :

_ **الخزينة العمومية :** تأسست الخزينة في 08 أوت 1962 وأسندت لها المهام التقليدية مع منحها امتيازات
هامة تتمثل في منح قروض للاستثمارات للقطاع الاقتصادي، وكذلك قروض التجهيز للقطاع الفلاحي
المسير ذاتيا .[1]

_ إنشاء البنك المركزي (BCA) : و الذي يعتبر أول مؤسسة نقدية تم تأسيسها في الجزائر المستقلة في
01 جانفي 1963 بموجب القانون رقم 62-441 المصادق عليه من قبل المجلس التأسيسي في
13 ديسمبر1962، و المتعلق بإنشاء البنك المركزي و تحديد قانونه الأساسي .[2]

_ **الصندوق الجزائري للتنمية :** تأسس هذا الصندوق بموجب القانون رقم 63-165 في 07 ماي 1963
ومنح صلاحيات واسعة، منها تعبئة المدخرات المتوسطة والطويلة الأجل وتمويل الاستثمارات الإنتاجية
الضرورية لتحقيق التنمية الاقتصادية .[3]

_ **الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط :** تم تأسيسه في 10 أوت 1964 بموجب القانون رقم 64-227
وتتمثل مهمته في جمع مدخرات الأفراد و العائلات، أما في مجال منح القروض فقد أبدت له مهمة تمويل
ثلاثة عمليات وهي : تمويل البناء، الجماعات المحلية، العمليات الخاصة ذات المنفعة الوطنية .[4]

---

[1] شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، الطبعة2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،1992 ، ص 49 .
[2] محمود حميدات، مدخل للتحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص 125 .
[3] محمود حميدات، مدخل إلى التحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996، ص 141 .
[4] مفيد عبد اللاوي، محاضرات في الاقتصاد النقدي و السياسات النقدية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2002 ، ص 120 .

_ **البنك الوطني الجزائري :** تأسس هذا المصرف بموجب المرسوم رقم 66-178 المؤرخ في 12 جوان
1966 لتمويل المشاريع الاقتصادية، إضافة إلى مهام أخرى منها تنفيذ خطة الدولة في مجال الائتمان
القصير و المتوسط، إقراض المؤسسات و المنشات الصناعية العامة .
_ **القرض الشعبي الجزائري :** تأسس بموجب المرسوم المؤرخ في 11 ماي 1967 وهو مصرف ودائع،
عمل على إعادة الأنشطة التي كانت تقوم بتمويلها بعض المصارف الأجنبية كالصناعات التقليدية الحرفية،
السياحية، الفنادق، قروض المجاهدين، والبيع بالتقسيط .[1]
_ **البنك الخارجي الجزائري :** تأسس هذا المصرف بموجب الأمر رقم 67-204 الصادر بتاريخ 01 أكتوبر
1967 وأسندت له مجموعة من المهام، كمنح الضمانات للمستوردين والمصدرين، تنفيذ عمليات التجارة
الخارجية، منح القروض قصيرة الأجل لقطاع الصناعة . كما تمتد هذه النشاطات الاقراضية لهذا المصرف إلى
قطاعات أخرى .
كما أن الشركات الكبرى تركز عملياتها المالية على مستوى هذا المصرف .[2]

2 _ الإصلاح المالي و المصرفي (1971-1973) :

جاء هذا الإصلاح في إطار المخطط الرباعي الأول (1970-1973)، يهدف إلى إزالة الاختلال وتخفيف
الضغط على الخزينة في تمويل الاستثمارات، كما اجبر قانون المالية المؤسسات العمومية العامة على مركزية
الجارية، وكل عملياتها الاستقلالية على مستوى مصرف واحد تحددها الدولة حسب اختصاص المصرف في
القطاع، هذا الإجراء الذي اتخذته وزارة المالية يبين طريقة غير مباشرة دور المصرف المتمثل في إعطائه إمكانية
تسيير ومراقبة حسابات المؤسسة التي يفتح لديها حسابات .
_ **بنك الفلاحة و التنمية الريفية :** تأسس في 1982/03/13 بمقتضى المرسوم رقم (206/82) يتولى مهمة
جمع الودائع سواء كانت جارية أو لأجل ويقوم بمنح قروض للقطاع الفلاحي والحرفي وتمويل الأنشطة
المختلفة في الريف .[3]

---

[1] نور الدين محدادي، الجهاز المصرفي الجزائري وإصلاح نظام التمويل، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2004، ص 36 .
[2] بن علي بلعزوز، محاضرات في النظريات والسياسات النقدية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004، ص ص (174-175) .
[3] شاكر القزويني، مرجع سابق، ص 63 .

_ **بنك التنمية المحلية :** تأسس بموجب المرسوم رقم 85-85 المؤرخ في 1985/04/30 يتولى مهمة تجميع
الودائع بالإضافة إلى تقديم القروض لصالح الجماعات والهيئات العامة المحلية .

3 _ الإصلاح المصرفي من خلال قانون القرض و البنك (1986)

بموجب القانون رقم 86-12 الصادر في 1986/08/19 المتعلق بنظام المصارف والقروض، تم إدخال
إصلاح جذري على الوظيفة المصرفية و قد كان روح هذا القانون يسير في اتجاه إرساء المبادئ العامة والقواعد الكلاسيكية للنشاط المصرفي وهو من الناحية العملية جاء ليوحد الإطار القانوني الذي يسير النشاط
الخاص بكل المؤسسات المالية مهما كانت طبيعتها القانونية .ويمكن التعرف إلى أهم الأفكار التي تضمنها :

_ إعادة الدور للمؤسسات التمويلية و المصارف وتعبئة الادخار وتوزيع القروض في إطار المخطط الرباعي ؛

_ إنشاء هيئات رقابية للنظام المصرفي وهيئات استشارية أخرى.

4 _ الإصلاح المصرفي العام (1988)

لقد جاء القانون 88-06 الصادر في 1988/01/12 ومضمونه إعطاء الاستقلالية للمصرف في إطار
التنظيم الجديد للاقتصاد والمؤسسات ويمكن تحديد مبادئه فيما يلي :[1]

_ إعطاء الصفة التجارية للمصرف أي تخضع المصارف إلى القواعد التجارة ويأخذ أثناء نشاطه بمبدأ الربحية والمردودية .

_ إعطاء الاستقلالية في إطار التنظيم الجديد للاقتصاد والمؤسسات .

_ دعم دور المصرف المركزي في ضبط وتسيير السياسة النقدية لإحداث التوازن في الاقتصاد الكلي.

_ تمكين المؤسسات المالية غير المصرفية توظيف نسبة من أصولها المالية في اقتناء أسهم وسندات صادرة من
مؤسسات داخل التراب الوطني أو خارجه .

ثانيا : مرحلة ما بعد عام (1990)

تعطي إعادة التنظيم المنبثقة عن القانون المتعلق بالنقد والقرض استقلالية نسبية للمصرف المركزي، و يعرف
قانون النقد و القرض مصرف الجزائر في مادته 11 بأنه:" مؤسسة وطنية تتمتع بالشخصية المعنوية
والاستقلالية " .[2]

[1] المادة 02 من القانون (88-06) المتضمن علاقة النظام المصرفي بالمؤسسات العمومية، الجريدة الرسمية، العدد02، الصادرة بتاريخ 1988/01/18، ص 49 .

[2] الطاهر لطرش، تقنيات البنوك (دراسة في طريق استخدام النقود من طرف البنوك مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية)، الطبعة2، ديوان المطبوعات
الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2008، ص ص (200-201) .

يتضمن مجلس النقد والقرض الذي يترأسه المحافظ، نواب المحافظ الثلاثة وثلاثة موظفين سامين يختارهم رئيس
الحكومة نظرا لخبرتهم وكفاءتهم في الشؤون الاقتصادية والمالية .
يعمل مجلس النقد و القرض تارة بصفة مجلس إدارة لمصرف الجزائر وهو يمتلك عندئذ الصلاحيات العادية
الخاصة بمجلس إدارة، كما يتصرف تارة أخرى بصفته سلطة نقدية مكلفة بالعمل على تحقيق المهام المنوطة
بالمصرف المركزي .
تقوم الحكومة باستشارة مصرف الجزائر بالنسبة لكل مشروع قانوني أو نص تنظيمي خاص بالمالية أو كما
يمكن لمصرف الجزائر اقتراح أي إجراء من شانه أن يؤثر إيجابا على ميزان المدفوعات، على الوضعية المالية العامة، وعلى تطور الاقتصاد الوطني بصفة عامة، كما يلزم قانون النقد و القرض مصرف الجزائر باطلاع
الحكومة على كل أمر من شانه أن يمس الاستقرار النقدي .
يتمتع مجلس النقد و القرض بطبيعة الحال بكل الصلاحيات الأخرى الخاصة بأية سلطة نقدية كتحديد القواعد
والنسب المطبقة على المصرف والمؤسسات المالية لاسيما في مجال التغطية وتوزيع أخطار السيولة والملاءة وهو ما يعكس الاهتمام بسير وأمن النظام المالي .
كما يستلزم على اللجنة المصرفية أن تكون حاضرة وان تمارس العملية الوقائية، ويتجلى هذا الدور الوقائي
للجنة المصرفية من خلال ممارستها في آن واحد لمراقبة قد نصفها بغير المنتظمة ومراقبة التسيير، خاصة وأن
القانون يمنحها صلاحية مطالبة أي مصرف باتخاذ كل إجراء من شانه أن يصحح أساليب تسييره، وعلى كل
حال فان اللجنة المصرفية تراقب احترام المصارف لقواعد الحذر المحددة من طرف مصرف الجزائر في مجال
تقييم وتغطية الأخطار .
إن إنشاء السوق النقدية في جوان 1998 فتح المجال أمام المؤسسات المالية غير المصرفية للتدخل في السوق
النقدية بصفتها مقترضة، سمحت هذه العملية للمصرف المركزي بمراقبة هذه السوق وذلك باستعمال أسعار
الخصم التي أصبحت أعلى من سعر الفائدة، في هذا الإطار بإمكان المصرف المركزي أن يبعد خصم السندات
المنشآة لتشكيل قروض متوسطة الأجل لمدة أقصاها ستة أشهر، كما يمكن تجديد هذه العملية على أن لا تتعدى ثلاث سنوات .[1]

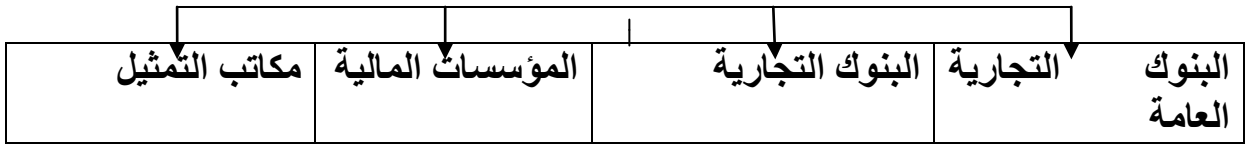
[1] الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص 203.

في خصم تطور نشاط السوق النقدية، يؤسس قانون النقد والقرض عمليات السوق المفتوحة الممثلة في بيع السندات العمومية (open-market).
إلى جانب ذلك تم وضع حد لعلاقة التعبئة السابقة بين المصرف المركزي والخزينة وهذا بتحديد سقف
لكشف الحساب الجاري بنسبة (10 %) من إجمالي إيرادات الخزينة للسنة المالية المنقضية، كما تم
تحديد آجال قصوى مدتها (15) سنة لإعادة تسديد الديون المستحقة للمصرف المركزي على الخزينة،
وهكذا وفي إطار قانون (90-10) تم السماح بإنشاء مصارف أجنبية أو خاصة أو مختلطة .

المطلب الثاني : هيكل الجهاز المصرفي الجزائري

شهدت المنظومة المصرفية توسعا ملحوظا في الفترة الأخيرة، فإلى جانب المصارف العمومية الستة(6) وصل
عدد المصارف المعتمدة إلى 26 مصرفا ومؤسسة مالية، و يتكون الجهاز المصرفي من ثلاث قطاعات أساسية
وهي مصارف ومؤسسات مالية ومكاتب التمثيل وهو ما يبينه الشكل الموالي :[1]

الشكل رقم (2-1) : هيكل الجهاز المصرفي الجزائري الحال.



[1] الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص202 .

_ البنك الوطني الجزائري BNA _ القرض الشعبي الجزائري CPA _ بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR _ بنك التنمية المحلية BDL _ بنك الخارجي الجزائري BEA _ الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP	_ البركة _ سيتي مصرف - بنك العربي للتعاون ABC _ الوكالة الجزائرية _ الشركة الحالية SOCIETE GENERAL _ البنك العام المتوسطي GBM _ الريان المصرفي _ بنك العرب الجزائري _ البنك الوطني الشعبي	_ يونيون بنك _ بنك السلام فيلاب _ شركة إعادة التمويل الريفي _ بنك الجزائر الدولي سوفيفاس _ القرض الايجاري العربي	_ القرض الدولي _ البنك العربي البريطاني التجاري _ اتحاد البنوك العربية والفرنسية _ القرض الصناعي والتجاري _ القرض الفلاحي

المصدر: www.bank of the algeria.dz.com: 10/03/2019

يمثل الشكل هيكل الجهاز المصرفي الجزائري الحال والذي يعرف على أنه مجموعة المصارف العاملة في البلد والذي يتكون من المصارف التجارية العامة والمصارف التجارية المؤسسات المالية ومكاتب التمثيل والذي شهد تطور و توسع كبير من خلال المراحل و الإصلاحات التي مر بها.

المطلب الثالث : التحديات التي تواجه الجهاز المصرفي الجزائري

لقد كانت المصارف الجزائرية تفتقد إلى إطار مؤسسي و الخبرة للنهوض بالأعمال المصرفية التي تتميز بالفاعلية،

وأمام التحولات السريعة التي يشهدها الاقتصاد العالمي أصبح من الضروري انتهاج إستراتيجية فعالة لإعادة

إدماج الاقتصاد الجزائري في الاقتصاد العالمي، لأن الأجهزة المصرفية لها دور رئيسي في توجيه الاقتصاد .

إن أغلب الدول تعتبر المصارف مقياسا لنشاطها وتطورها الاقتصادي، لهذا تسعى الجزائر إلى تعجيل

بالإصلاح الفعلي و العميق لهياكل وآليات عمل الجهاز المصرفي الجزائري في إطار التحديات التي يفرضها

الاقتصاد الدولي المتغير .

ولكي نتكلم عن فعالية الجهاز المصرفي في أي دولة لابد أن يكون لهذا الأخير القدرة على تعبئة الموارد المالية و

خاصة الموارد التي لا تأتي من الإصدار النقدي و مدى تخصيص الأموال القابلة للإقراض، وفق أفضل السبل

الممكنة و الحفاظ على البقاء في السوق، وتتطلب هذه العملية بيئة اقتصادية ومالية وسياسية ذات مميزات
مناسبة، وهيكل داخلي سليم وكفء، ولا شك أن هذا الإصلاح سيكون عاملا في تطوير جهاز التمويل
و يسمح هذا للاقتصاد الوطني بنجاح في الاقتصاد العالمي .
ومن أهم التحديات التي تواجه الجهاز المصرفي الجزائري هي :

أولا : عجز الجهاز المصرفي عن تعبئة الادخار:

إن المؤسسات المصرفية في الاقتصاد تمتاز بصفة الوسيط المالي النشيط الذي يقوم بمنح القروض لكل من القطاع
الخاص و القطاع العام، و كذلك المساهمة بشتى الوسائل و الأدوات المناسبة والفعالة لحث الأفراد والمؤسسات
على الادخار، ومن ثمة توظيفه في مختلف المشاريع الاستثمارية التي سيكون لها الوضع الايجابي في الاقتصاد .
غير أن الأوضاع الاقتصادية السائدة في الجزائر لم تسمح بتهيئة هذه الظروف الملائمة لانطلاقة اقتصادية،
حيث أن القطاع المصرفي كان يساوي تقريبا بين الفوائد الممنوحة على الودائع في المصارف والأموال الموجهة
للتوظيفات، ومن بينها الأسباب التالية :[1]

1 _ غياب سياسة ادخارية محفزة :

إن المصارف الأولية الاقتصادية المخططة مركزيا كحالة الجزائر تكتفي بتوزيع القروض حسب التوجيهات التي
يمليها المركز.
وفي مثل هذه النماذج لا توفر الوساطة المصرفية أية امتيازات لجمع الادخار، وذلك عن طريق صيغ تحفيزية
للادخار وخدمات تستجيب لاحتياجات العملاء، بالإضافة إلى ذلك فان الاختلالات المالية التي تميز هذه
الاقتصاديات تجهل من ديناميكية تدفقات الأموال بين الأعوان ذات القدرة غير الموجودة، فهي تجد في السوق
الموازية فرصا لتوظيف أموالهم مقابل عوائد ذات مرودية أحسن من توظيفها في المصارف، وكنتيجة لذلك
يمكن أن نستنتج أنه يوجد غياب أو فقدان الثقة في الجهاز المصرفي، لذا يجب التفكير في جملة من الإجراءات
التي من شأنها وضع منتوجات ادخارية جديدة وفعالة تتوفر فيها صفات الحماية لكل من المصدر و المستعمل
لهذه المنتجات .

2 _ غياب أدوات مالية جديدة :

[1] حميد قطوش، مرجع سابق، ص 134 .

إن وجود وتوفر الأدوات المالية وتنوعها يعتبر في أي اقتصاد من الضروريات و الأساسيات لتعبئة ادخارات
الأفراد، غير أن هذه الأدوات هي غائبة في الاقتصاد الجزائري، وذلك في كل من الشطر المتعلق بأدوات
الادخار وكذلك المتعلق بالقرض .[1]

أ _ على مستوى أدوات الادخار : إن تطور وتوسع السوق الموازي يعتبر معوق من معوقات تجنيد أو تعبئة
الادخار في الاقتصاد عن طريق الجهاز المصرفي، وذلك للتفاوت في المكاسب التي تدرها هذه السوق مقارنة
بالمصارف .
وفي هذا الإطار فإن غياب أدوات قادرة على اجتذاب رؤوس الأموال تمثل عائقا هيكليا يضعف من تعبئة
موارد الادخار، حيث يمكن لهذه الأدوات أن تكون في شكل صناديق التوظيف المشتركة، وفي شكل أسهم
شركات الاستثمار ذات الرأسمال المتغير .

ب _ الأدوات البديلة للقروض البنكية : إن من بين الأدوات البديلة للقروض المصرفية و التي تساهم في
تمويل سليم لا يترتب عنه مضاعفات تضخمية يوجد الائتمان وذلك لتمويل الاستثمارات، وتوجد تقنية
أخرى تدعى Factoring وذلك من أجل تمويل الصادرات .
كما أن هناك بعض الإجراءات السريعة التي يجب أن تهتدي إليها المصارف من أجل تقديم خدمات بنكية
مقبولة ويتعلق الأمر بـ :
_ اللجوء إلى آلية المقاصة وكذا عمليات المعالجة داخل المصرف ؛
_ تنويع المنتجات المالية ؛
_ منح فوائد محفزة للأفراد .

ثانيا : قيود ذات طبيعة تنظيمية وقانونية :

إن التحولات التي أصبحت تطرأ على الاقتصاد الوطني نتيجة الانتقال من اقتصاد مخطط إلى اقتصاد السوق
جعلت المؤسسات المصرفية تتحمل جملة من الصعاب التي تحول دون مباشرة أعمالها طبقا للتقاليد المصرفية الشائعة عالميا، الأمر الذي عرقل هذه المؤسسات عن التطور نحو العصرنة والفعالية التي يتطلبها اقتصاد
السوق .[2]
وبنوع من الإيجاز يمكن أن نحصر الصعاب التي يعاني منها القطاع المصرفي ضمن أربعة عناصر أساسية،

[1] حميد قطوش، مرجع سابق، ص 137 .
[2] نفس المرجع، ص ص (149-150) .

يرتبط العنصر الأول بالوضعية القانونية للمصارف، والثاني بالعلاقات التي تمارسها المصارف مع الغير،
والثالث بالتنظيمات التي تحدد النشاط التجاري للمصارف، وأخيرا عراقيل أخرى ترتبط بالمجال الاجتماعي والثقافي

ثالثا : ضعف مردودية العنصر البشري :

إن العنصر البشري أحد العوامل الأساسية والهامة في قطاع الخدمات وبالخصوص فيما يتعلق بقطاع المصارف،
حيث أن تكوين وتسيير الموارد البشرية في هذا القطاع يجب أن يكون من الأولويات، كون مقتضيات المحيط وفعالية السوق تستوجب التحلي بصفات الاحترافية، وذلك بوجود عناصر مسيرة ذات خبرة وكفاءة عالية
متحكمة في دواليب التسيير لا تترك مجالا للهفوات والأخطاء وتسمح بتقديم خدمة ذات جودة ونوعية من
شأنها المساهمة في تعظيم ربح المؤسسة وتدني تكاليفها.[1]

[1] حميد قطوش، مرجع سابق، ص 151.

خلاصة الفصل :

من خلال دراستنا لهذا الفصل نستخلص أن الجهاز المصرفي يمثل العمود الفقري للاقتصاد وما يمكننا قوله والإشارة إليه أن للبنوك دورا هاما وأساسيا في العمليات المصرفية ،بحيث يعرف بصفة أدق بأنه يقبل الأموال ويقترضها ويستفيد من ذلك وأنه يقدم للمتعاملين تقنيات وطرق مختلفة سواء قصيرة الأجل أو المتوسطة كما أن البنك المركزي يقوم بدور أساسي للحفاظ على توازن الجهاز المصرفي وتأمين إستمراريته ويسهر على مراقبته ومتابعة نشاطه بالإضافة إلى الدور التي تقوم به البنوك التجارية حيث أنها تمثل تجارة الخارجية بطرق ووسائل مختلفة وتعتبر كذلك مؤسسات ائتمانية تسعى إلى تحقيق الربحية من خلال الأموال التي يقدمها لها مختلف الأعوان الاقتصاديين في البلاد ويعتمد البنك التجاري على مصادر تغذية لمباشرة نشاطه سواء تعلق بموارده الذاتية أو الأموال الخاصة من رأس مال مدفوع واحتياطات وموارد خارجية تتمثل في موارد الزبائن وموارد إعادة التمويل و إعادة الخصم ومن جهة أخرى فإنه على البنك التجاري أن يعمل جاهدا من أجل توظيف هذه الموارد توظيفا رشيدا من خلال استخداماته المختلفة والتي تأخذ شكل قروض مصرفية أو اكتتاب في سندات الخزينة العامة أو شراء عملات أجنبية .

الفصل الثاني:
الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة

مقدمة الفصل :

إن التحولات التكنولوجية الحديثة في مجال الأجهزة والبرمجيات والاتصالات، أدت إلى فرض أشكال جديدة من المعاملات المرتبطة بالاقتصاد والمعلومات، ومن أبرز هذه الأشكال نجد التجارة الالكترونية، ووسائل الدفع الحديثة وهي عبارة على تنفيذ كل ما يتصل بعمليات شراء أو بيع السلع عبر شبكة الانترنت من خلال تبادل البيانات الكترونيا، وكذا تعديها للحدود الزمنية والمكانية التي تقيد حركة المعاملات التجارية.لاسيما أن هذه التكنولوجيا أدت إلى تنفيذ العمليات بسرعة فائقة على مدار اليوم والأسبوع إضافة إلى تكلفتها المنخفضة، كما أنها مكنت من تزويد الأسواق المالية بأساليب وأدوات لم يكن بالإمكان التنظير لها في الماضي من قبل

علماء الاقتصاد .

ونظرا لأهمية وسائل الدفع على وجه الاقتصاديات المعاصرة والمتطلبات المتاحة أمامهم اليوم إلا أن البنك يواجه

مخاطر ناتجة عنها، وعليه فان طول عمر خدمات وسائل الدفع الحديثة يعتمد على مسألة الثقة والدقة، والتحدي

الذي تواجهه العديد من البنوك هو ضمان تحقيق وفورات من استخدام تكنولوجيا الصيرفة الالكترونية،

أكثر من التعويضات المحتملة عن التكاليف والمخاطر التي قد تنطوي عنها .

للإجابة على الإشكالية المطروحة ارتأينا إلى تجزئة الفصل الأول إلى ثلاثة مباحث :

المبحث الاول : عموميات وسائل الدفع الحديثة .

المبحث الثاني : تقييم وسائل الدفع الحديثة و كيفية حمايتها .

المبحث الثالث : مدخل للصيرفة الالكترونية .

المبحث الأول : عموميات حول وسائل الدفع الحديثة .

لقد لعب التطور التكنولوجي دورا كبيرا في جميع نواحي الحياة، وخاصة منها الاقتصادية، فقد حدثت
تطورات كبيرة في مجال الأجهزة والبرمجيات الخاصة باستعمال أدوات الدفع، هذه التطورات التكنولوجية أدت
إلى ظهور ما يعرف بوسائل الدفع الالكترونية .

المطلب الأول : تعريف وسائل الدفع الحديثة، نشأتها، أهميتها، خصائصها .

تستعمل وسائل الدفع الالكترونية لتسوية المعاملات المالية الكترونيا، حيث أن وسائل الدفع الالكتروني يعني
استخدام أجهزة الحواسب أو شبكة الانترنت كما تستخدم تقنيات الكمبيوتر أو الاتصالات الحديثة كوسائل
جوهرية في تنفيذ عمليات الدفع .

أولا : تعريف وسائل الدفع الحديثة .

يقصد بوسائل الدفع الالكترونية على أنها : "عملية يتم من خلالها استبدال القيمة المالية بالبضاعة أو بالخدمات
أو بالمعلومات، فهي تستخدم وسيطا لتسهيل عملية التبادل مثل البنك ".
كما تعرف هي ‹‹ الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية
للاتصالات ›› .[1]
يمكن تعريفها أيضا على أنها ‹‹ وسيلة الدفع هي الأداة المقبولة اجتماعيا من اجل تسهيل المعاملات الخاصة
بتبادل السلع و الخدمات و كذلك تسديد الديون، وتدخل في زمرة وسائل الدفع، إلى جانب النقود القانونية
تلك السندات التجارية وسندات القرض التي يدخلها حاملوها في التداول عندما يؤدون أعمالهم ››.[2]
أما المشرع عرفها في نص المادة 113 من قانون النقد و القرض كما يلي تعتبر وسائل الدفع جميع الوسائل التي
تمكن من تحويل الأموال مهما كان الشكل أو الأسلوب التقني المستعمل .[3]
بناءا على التعاريف السابقة يمكننا استخلاص تعريف شامل لوسائل الدفع الحديثة :
هي مجموعة الأدوات والوسائل التي تصدرها البنوك والمؤسسات المالية لتسوية المعاملات، أداء الالتزامات
وتحويل الأموال الكترونيا، أي بطرق تقتصر على التبادل الالكتروني للمعلومات والبيانات، وذلك باستخدام

[1] احمد بوراس/ السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الالكتروني، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2014، ص 203 .
[2] طاهر لطرش، تقنيات البنوك، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004، ص 31 .
[3] المادة 113، قانون 90-10 المتعلق بالنقد و القرض، المؤرخ في 14 أفريل 1990، الصادرة بالجريدة الرسمية، العدد 16بتاريخ 18 أفريل 1990، ص 533 .

وسائط الكترونية تتخذ أشكال مختلفة، مثل البطاقات الممغنطة، البطاقات الذكية، البطاقات البنكية، استعمالها
يوفر جملة من المزايا كالسرعة في التسوية، الانخفاض في التكلفة والسهولة في الاستعمال .

ثانيا : نشأة وسائل الدفع الحديثة

إن ظهور وسائل الدفع الحديثة هو نتيجة التجديدات المالية بفعل الصيرفة الالكترونية أو مصارف الانترنت
ومهما كانت درجة الحداثة على المستويات الجزئية فإن عالم الوساطة المالية عرفت تحولا نوعيا غير من أبعاد
وأهداف واستراتجيات المصارف في السنوات الأخيرة وكان ذلك نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيات
الجديدة في الإعلام والاتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية .[1]
غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني يرجع في الواقع إلى ظهور بطاقات كرتونية تستخدم في
الهاتف في فرنسا والولايات المتحدة الأمريكية من خلال بطاقات معدنية تستعمل في تعريف الزبون على
مستوى البريد .
أصدرت مجموعة مكونة من ثمانية مصارف بطاقة، لتتحول بعد مدة إلى شبكة عالمية، كما تطرح في نفس
الفترة البطاقة الزرقاء من قبل مصارف فرنسية .
حيث انه في نهاية السبعينات نتيجة الثورة الالكترونية تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطسية في الكثير من
الدول الصناعية وما ميزها أنها ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عملية الدفع .
وتعددت أشكال وسائل الدفع العصرية من خلال السحب أو الدفع أو بالتعامل بالأوراق المالية أو غير ذلك
من أعمال المصارف ويرجع استخدام النقد الالكتروني لبداية الثمانينات حيث برز مفهوم النقد الالكتروني
ومع بداية التسعينات أصبحت كل بطاقات الدفع برغوتية فهي تسمح بالتعريف على سلامة البطاقة وهوية
صاحبها وهو ما يعد دعم كبير لأمن وسلامة العمليات .

ثالثا : أهمية وسائل الدفع الحديثة .

تتجلى أهمية وسائل الدفع الحديثة في كونها وسائل دفع ملائمة للتطور التكنولوجي والعلمي، فهي تعمل

[1] سماح شعبور/ مصباح المرابطي، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر- واقع وتحديات - ،مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في التمويل المصرفي، جامعة تبسة، 2016، ص 18 .

على إتمام الصفقات بشكل سريع مما يجعل الفرد المتعامل بها يربح الوقت والتنقل لما كان البائع بهدف
تقديم النقود التقليدية (يد بيد)، فهي نقود مهمة في وقتنا الحاضر نتيجة لما تقدمه من مزايا كانت غائبة
عند استعمالنا للنقود التقليدية .[1]
كما إن اتساع نطاق التجارة الالكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار
الدفع الالكتروني، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة
أو بواسطة وسيلة بديلة كالشيك و غيرها من وسائل الدفع التقليدية، لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل
التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية، كالعقود الالكترونية التي تبرم عبر شبكة الانترنت حيث تتوارى
المعاملات الورقية، من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الالكترونية، لهذا يتم الدفع
الكترونيا .[2]

رابعا : خصائص وسائل الدفع الحديثة .

تتميز وسائل الدفع الحديثة بمجموعة من الخصائص والتي يمكن تلخيصها كالآتي [3]:

1 _ **يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية :** يعتبر الدفع الالكتروني وسيلة مقبولة في جميع الدول في جميع
أنحاء العالم .

2 _ **يتم الدفع باستخدام النقود الالكترونية :** تخصص لعملية الدفع الالكتروني نقودا على شكل الكتروني قد
تكون على شكل شرائح، برامج أو أقراص ذاكرة.

3 _ **يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد :**تسمح الانترنت بتسوية المعاملات والتي تتسم بالبعد بين أطراف التعامل .

4 _ **يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين :** وفيه نجد :

ا- **الأسلوب الأول :** من خلال نقود متخصصة سلفا لهذا الغرض، ومن ثم الدفع لا يتم إلا بعد
الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة ويشبه ذلك العقود التي يكون فيها مدفوعا مقدما .

---

[1] يوسف مسعداوي/جميلة سعيدي، وسائل الدفع الالكترونية، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 26-2011/04/27، ص 02 .

[2] سماح شعبور، مرجع سابق، ص 19 .

[3] درقة خديجة، تطبيق أنظمة الدفع الحديثة في البنوك التجارية، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة **الماستر**، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، الجزائر، 2016، ص 61-62 .

ب- الأسلوب الثاني : من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا
الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك
لتسوية أي معاملة مالية .

5- يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك : أي توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل
تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم .

6- يتم الدفع الالكتروني خلال نوعين من الشبكات : وهي تشمل :

أ- الشبكة الأولى : شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات
علاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم .

ب- الشبكة الثانية : شبكة عامة، حيث التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم معاملات بل روابط
معينة .

المطلب الثاني : الوسائط البنكية الالكترونية و الأطراف المتعلقة بعملية الدفع .

هناك العديد من الوسائط الالكترونية والتي تستخدم في عملية الدفع الالكتروني، حيث إن تطور وسائل الدفع
في صورة وسائل إلكترونية فرض أشكالا مختلفة لكيفية تداولها وأهم هذه الأشكال المصرفية ما يلي:

أولا : الوسائط البنكية الالكترونية

هناك العديد من الوسائط الالكترونية و التي تستخدم في عملية الدفع الالكتروني، حيث إن تطور وسائل الدفع
في صورة وسائل الكترونية فرض أشكال مختلفة لكيفية تداولها وأهم هذه الأشكال المصرفية ما يلي :

1- الهاتف المصرفي :

وهي نوع من الخدمات المصرفية التي تقدم للعملاء على مدار الأربع و عشرون (24) ساعة طوال اليوم،
ويستطيع العميل فيها أن يطلب من البنك تحويل مبلغ من المال مقابل السلعة أو الخدمة التي اشتراها عبر
الانترنت إلى البائع، و يتم ذلك بعد التأكد من شخصية العميل عن إدخال الرقم السري الخاص بالعميل
(NUMBER PIN) والمعطى له من قبل البنك، والتعرف كذلك على رقم الهاتف العميل والذي

يجري الاتصال به من خلال أرقام هاتفه المعروفة لدى البنك من قبل .[1]
ويتم الاتصال بالبنك إما عن طريق التليفون العادي أو التليفون النقال وهناك خدمة ظهرت حديثة
وهي شراء السلعة أو الخدمة وإضافة ثمنها على فاتورة التليفون النقال وقد بدأت في مصر موبنيل في تنفيذ
هذه الخدمة ، كما تطور استخدام الهاتف المصرفي من تحويل الأموال ودفع الالتزامات وإجراء العمليات
البنكية و الروتينية إلى التعاقد في عقد القروض المتنوعة باستخدام تقنيات أكثر تطورا .[2]

2- خدمات المقاصة المصرفية الالكترونية:

حل هذا النظام مكان أوامر الدفع المصرفية، و ظهر نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي، الذي يتم في
خدمات مقاصة الدفع الالكترونية للتسوية الالكترونية في المدفوعات بين المصارف، وذلك ضمن نظام
المدفوعات الالكترونية للمقاصة، وهو نظام ينطوي على عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم
بدون إلغاء أو تأخير.

3- الانترنت المصرفي :

حقق انتشار الانترنت واستخدامه للبنوك إمكانية إتاحة خدمات البنك المنزلي ومن ثم اتجهت البنوك نحو
التوسع في إنشاء مقر لها على الانترنت بدلا من إنشاء مقر و مباني جديدة لها حتى يستطيع العميل أن يصل
إلى الفرع الالكتروني بطريق أسهل، ويوفر البنك على الانترنت خدمات عديدة نذكر منها :

_ شكل بسيط من أشكال النشرات الالكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية .
_ إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدتهم لدى البنوك .
_ تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا .
_ كيفية إدارة المحافظ المالية للعملاء .
_ طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة .

ويتم تحقيق خدمات الانترنت المصرفي عبر ثلاثة مستويات متتابعة توضح في الشكل التالي :

الموقع التبادلي : بحيث يسمح الموقع بنوع من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه كالبريد _الالكتروني

[1] الرومي محمد أمين، التعاقد الالكتروني عبر الانترنت، الطبعة الأولى، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2004 ، ص 142 .
[2] بريش عبد القادر/ زيدان محمد، دور البنوك الالكترونية في تطوير التجارة الالكترونية، الملتقى الدولي حول :"التجارة الالكترونية "، جامعة ورقلة، الجزائر، 15-16-17 مارس 2004، ص 10 .

وتعبئة طلبات أو النماذج على الخط.

_ **الموقع التفاعلي:** هذا المستوى يمكن القول عنه أن البنك فيه يمارس خدماته وأنشطته في بيئة الكترونية، حيث

تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته وإدارتها والوفاء بقيمة الفواتير و إجراء كافة

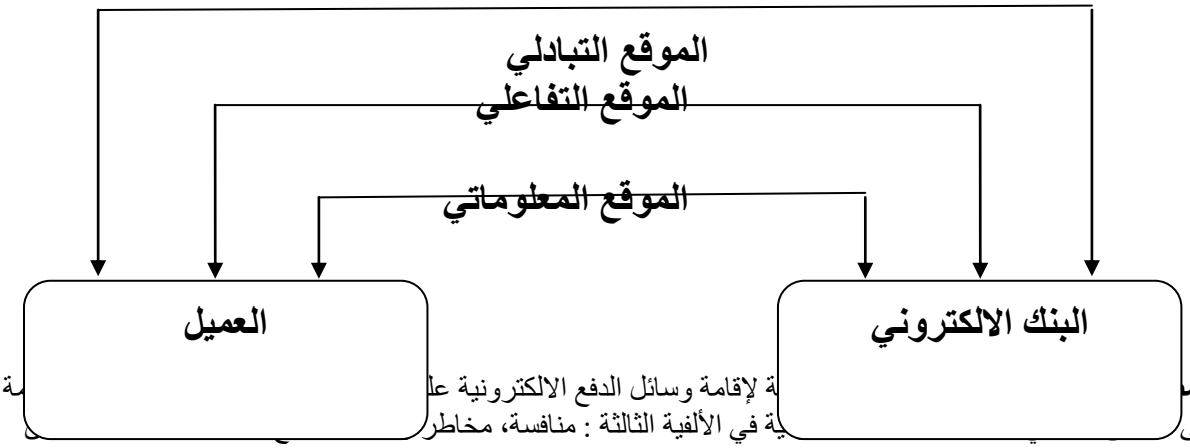
الخدمات الاستعلامية والمخطط المالي يخط تلك المستويات.

_ **الموقع ألمعلوماتي:** هو المستوى الأساسي للبنوك الالكترونية، أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من

النشاط الالكتروني المصرفي، من خلاله فان البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية

وأغلب مواقع البنوك على الانترنت هي مواقع تعريفية معلوماتية.

الشكل رقم (1-2) : مستويات تحقيق خدمات الانترنت المصرفي .



الم ة لإقامة وسائل الدفع الالكترونية عل ة
إلى ية في الألفية الثالثة : منافسة، مخاطر
2005، جامعة بجاية، ص 09 .

نلاحظ من خلال الشكل رقم (1-2) مستويات تحقيق خدمات الانترنيت المصرفي بين العميل و البنك والتي تتمثل في ثلاث مستويات الموقع التبادلي يمكن من خلاله أن يمارس البنك نشاطه في بيئة إلكترونية وإجراء كافة الخدمات سواء داخل البنك أو خارجه و الموقع التفاعلي يتيح هذا الموقع عملية تبادل الاتصال بين البنك والعملاء والموقع المعلوماتي يمثل المستوى الأساسي والحد الأدنى للنشاط الإلكتروني المصرفي بحيث يسمح للبنك تقديم معلومات حول برامجه و منتجاته وخدماته المصرفية.

4- القابض :

هو عبارة عن وسيط بين المتعاملين يتلقى طلبات وبيانات كل منهما ويتحقق منها عن طريق موقعه على

الشبكة، ويتولى مباشرة عملية عرض السلعة أو الخدمة والتسليم والوفاء نظير عمولة معينة [1].

ثانيا: الأطراف المتعلقة بعملية الدفع .

[1] فارس فضيل/ حمزة ضويفي، الأبعاد القانونية والضريبية للتجارة الالكترونية في ظل وسائل الدفع المعتمدة، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول :" عصرنة نظاما للدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 26-27 افريل 2011، ص 10 .

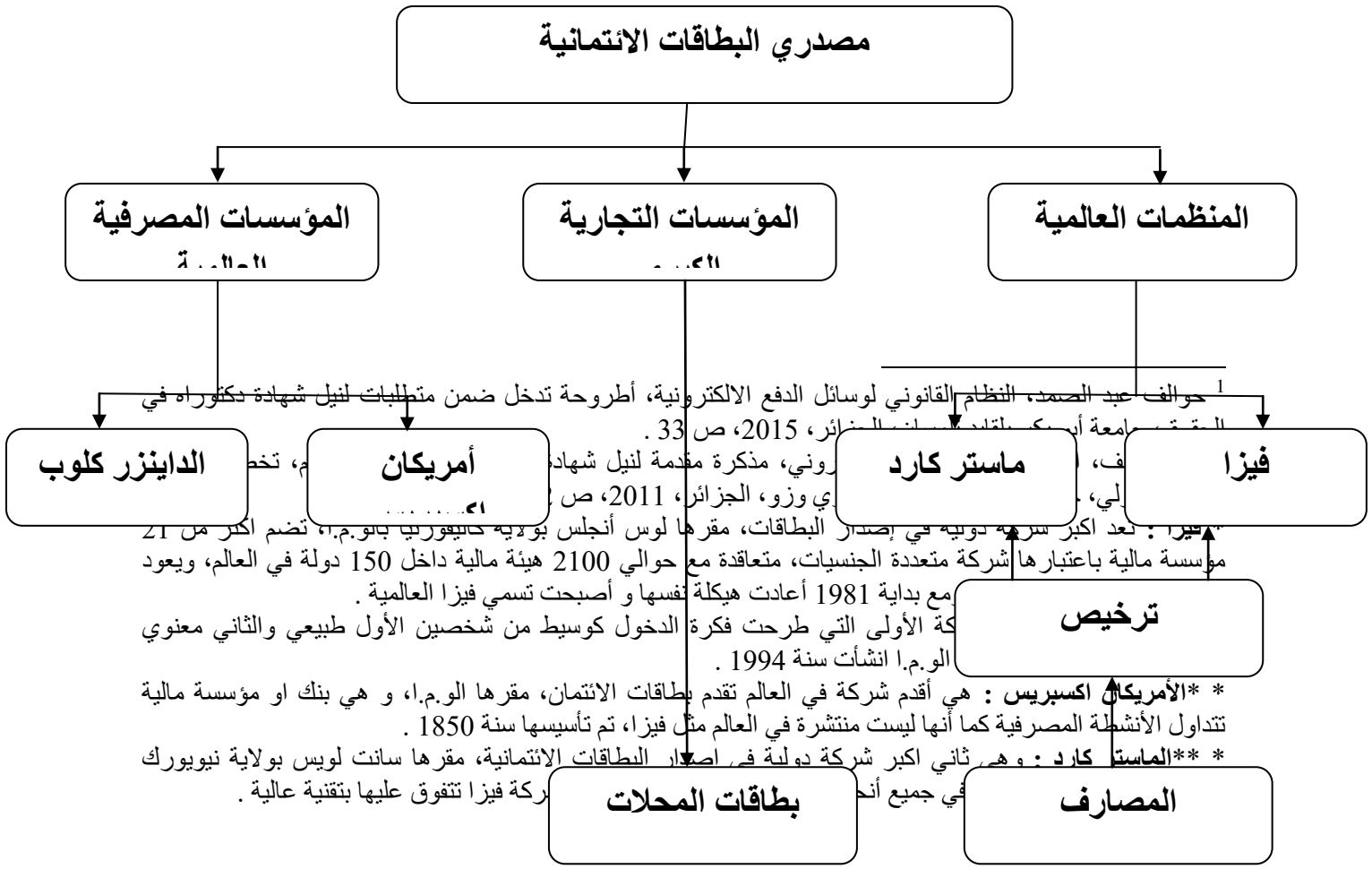
يعد الدفع الالكتروني أو الوفاء الالكتروني تقنية معقدة لتحقيق أهدافها وتنفيذ التزامات مستعمليها،
بما يستوجب تدخل أطراف أخرى لخصوصية هذه التقنية التي تتم عبر الدعامة الإلكترونية، وتتداخل في هذه
العملية مجموعة من الأطراف وهي (الجهة المصدرة للبطاقة، حامل البطاقة، التاجر الذي يبع لها) .

1 _ الجهة أو الهيئة المصدرة للبطاقة :

بالنسبة للجهة المصدرة لبطاقة الدفع الالكتروني :هي البنوك أو المؤسسات المالية أو منظمة من البنوك مثل
(فيزا الداينزر كلوب، الأمريكان اكسبريس، الماستر كارد)، وهو البنك الذي له الحق في إصدار بطاقة
الائتمان لعملائه [1]، وهي كذلك التي تمنح البطاقات بشروط محددة والتي تقبل كذلك المعاملات الالكترونية
الأخرى كالشيك الالكتروني، فالوسيط المالي في العقود الالكترونية هو بنك أو مؤسسة مالية تقوم بنقل الثمن
من المشتري إلى البائع في عقد البيع أو من المنتج إلى المستخدم في عقد المعلومات [2].

و يمكن ترجمة الجهات المصدرة للبطاقة في الشكل التالي :

الشكل رقم (2-2) : الهيئات المصدرة للبطاقات الائتمانية .



[1] حوالف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الالكترونية، أطروحة تدخل ضمن متطلبات لنيل شهادة دكتوراه في [illegible]، 2015، ص 33 .

* **فيزا :** تعد اكبر شركة دولية في إصدار البطاقات، مقرها لوس أنجلس بولاية كاليفورنيا بالو.م.ا، تضم اكثر من 21 مؤسسة مالية باعتبارها شركة متعددة الجنسيات، متعاقدة مع حوالي 2100 هيئة مالية داخل 150 دولة في العالم، ويعود مع بداية 1981 أعادت هيكلة نفسها و أصبحت تسمي فيزا العالمية .
[illegible] الأولى التي طرحت فكرة الدخول كوسيط من شخصين الأول طبيعي والثاني معنوي [illegible] الو.م.ا انشأت سنة 1994 .
* ***الأمريكان اكسبريس :** هي أقدم شركة في العالم تقدم بطاقات الائتمان، مقرها الو.م.ا، و هي بنك او مؤسسة مالية تتداول الأنشطة المصرفية كما أنها ليست منتشرة في العالم مثل فيزا، تم تأسيسها سنة 1850 .
* ***الماستر كارد :** وهي ثاني اكبر شركة دولية في اصدار البطاقات الائتمانية، مقرها سانت لويس بولاية نيويورك [illegible] في جميع أنحاء [illegible] ركة فيزا تتفوق عليها بتقنية عالية .

المصدر : إبراهيم تختي، التجارة الالكترونية، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2008، ص 74 .

نلاحظ من خلال الشكل (2-2) الجهات المصدرة للبطاقات الائتمانية تتمثل في المؤسسات المصرفية العالمية والمؤسسات التجارية الكبرى والمنظمات العالمية لها الحق في إصدار بطاقات الائتمان لعملائها .

2 _ حاملي البطاقة :

هم الأفراد الذين يوافق المصدر على طلبهم للحصول على البطاقة لاستخدامها في الحصول على مختلف
الخدمات من التاجر بمجرد تقديم البطاقة، أو سحب النقد من آليات السحب النقدي، أو البنوك أوفروعها
المشتركة في عضوية الدفع عند الأفراد الذين يحملون من مجموعة من المزايا المكتسبة والتي نذكر منها :[1]

_ السهولة والأمان في استخدام بطاقة الدفع لسداد ثمن الخدمات المقدمة مقارنة بحمل النقود أو الشيكات .

_ الفاتورة المرسلة على هيئة المصدر لحامل البطاقة تتضمن كشفا تفصيليا للمبالغ المنفقة باستعمال البطاقة .

_ سهولة الحصول على قروض استهلاكية في سقف ائتماني دون الحاجة للعودة للبنك وملئ الوثائق ثم
انتظار مصادقة البنك للحصول على القرض .

_ يقوم حامل البنك باستعمالها للإنفاق في أماكن مختلفة و لمدة معينة .

3_ التاجر الذي يبيع بها أو المرخص له التعامل بتقنيات الدفع الالكترونية :

هو الذي يقبل التعامل بالبطاقة مع العميل بناء على اتفاق مسبق بينه وبين المؤسسة المصدرة للبطاقة .

وإن قبول أي محل تجاري لتسوية معاملاته مع زبائنه عن طريق الدفع الراجع للمزايا التي يحصل عليها جراء
ذلك والتي نذكر منها :[2]

[1] مدحت صالح، أدوات و تقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة و النشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001، ص 144 .
[2] واقد يوسف، مرجع سابق، ص 22 .

_ قبول التعامل بالبطاقات قد يكون أكثر أمانا حتى من قبول الشيكات الشخصية التي قد تكون بدون رصيد.
_ عند قبوله بطاقات الدفع لسداد القيم المستحقة له على زبائنه فانه بذلك يضمن الحصول على تلك القيم
محولة مباشرة لرصيده البنكي .

المطلب الثالث: أنواع وسائل الدفع الحديثة.

تطورت وسائل الدفع الالكترونية مع انتشار عمليات التجارة الالكترونية لما تتطلبه من وسائل دفع جديدة
ملائمة لمتطلبات هذه التجارة و بما يشمله مفهومها من إجراءات وأنواع المعاملات التجارية، وعلى العموم
تتمثل أهم تلك الأنواع فيما يلي :

أولا : البطاقات الالكترونية

تسمى أيضا بطاقات الائتمان، بطاقات الدفع البلاستيكية، البطاقات البنكية .

1 _ تعريف البطاقات الالكترونية :

تعرف البطاقات الالكترونية على أنها بطاقات بلاستيكية تستخدم لتسديد قيمة مشتريات العميل سواء كان
ذلك من خلال شبكة الانترنت، أو الشراء من المتاجر التي تقبل بهذا النوع من البطاقات وتعمل هذه البطاقات
من خلال شريحة الكترونية أو شريط مغناطيسي يحتوي كافة المعلومات الضرورية عن العميل وحسابه اللازمة
لإتمام عملية البيع .[1]

2 _ أنواع البطاقات الالكترونية

تصنف البطاقات الالكترونية على عدة معايير منها : البطاقات الائتمانية والبطاقات غير الائتمانية وفقا للذكر
التالي :

◊ **البطاقات الائتمانية :**

أ _ **بطاقة الدين :** تتيح **(charge carde)** للعميل الشراء على الحساب مع التسديد لاحقا بطاقة الدين
بقيمة المشتريات ضمن الحد الأقصى المسموح به للعميل في البطاقة، حيث يتم لاحقا التسديد عندما ترسل
الفواتير المتعلقة بها و يلاحظ هنا أن الفترة الواقعة بين تاريخ الشراء والتسديد هي فترة ائتمان يقدمها البنك
لعملائه في صورة قرض دون فائدة .[2]

[1] أكرم حداد و مشهور هذلول، النقود و البنوك، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، الأردن،2008، ص 58 .
[2] علي عبد الله شاهين، نظام الدفع الالكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها، مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 11، غزة، 2010 ، تاريخ الاطلاع 2019/01/15، ص 525 .

ب _ بطاقة الائتمان القرضية : بطاقة **(credit carde)**هي البطاقات التي تصدرها الائتمان القرضية
البنوك في حدود مبالغ معينة وتم استخدامها كأداة وفاء لأنها تتيح لحاملها فرصة الحصول على السلع
والخدمات مع دفع أجل لقيمتها، ويتم احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي يتجاوزها العميل
في نهاية كل شهر لأنها تعتبر إقراضا مقدما من البنك ومن أمثلة هذه البطاقة نجد :
. Carde American ، Master carde ، Visa carde[1]
◊ **البطاقات غير الائتمانية :**
أ _ **بطاقة الخصم :** ترتبط **(debit carde)** بحسابات التوفير ويتم خصم قيمة مشتريات بطاقة الخصم
حامل البطاقة مباشرة من هذه الحسابات فور معالجة البيانات الخاصة بهذه المشتريات، وتضاف مباشرة
لحساب التاجر، وهو ما يعرف باسم التحويل الالكتروني للأموال في موقع البيع، وتتم عملية الخصم
والإضافة في وقت واحد لحظة الشراء كما أن البنك مصدر البطاقة لا يتعهد بتقديم أية تسهيلات لحاملها
وإنما هو يقوم بالسداد إذا وجد الرصيد دائن لحامل البطاقة .[2]
ب _ بطاقة الشيك : يتعهد البنك في بطاقة **(cheque carde)** بسداد الشيكات التي يحررها الشيك
العميل بشروط معينة، وهذه البطاقة تكون مخصصة لمهمة ضمان الوفاء بالشيك ويطلق عليها بطاقات ضمان
الشيك، يضمن فيها البنك المصدر لبطاقة الوفاء بقيمة الشيكات التي يصدرها العميل حامل البطاقة فهي
نوع من أنواع الضمان الصادر في ورقة مستقلة و يضع العميل رقم بطاقته على ظهر الشيك حتى يستطيع
المستفيد الإفادة من هذا الضمان،[3]وبسبب إصدار مثل هذه البطاقات هو رفض التجار التعامل بالشيكات خشية عدم وجود رصيد للعميل
يسمح بالوفاء بقيمة المشتريات فتقوم البنوك بدعم عملائها بإصدار بطاقة الضمان .[4]
ج _ بطاقة السحب الآلي : تستخدم بطاقة **(cash carde)**فقط في عملية سحب النقود السحب الآلي

---

[1]شلول بن شهرة، مدخل للصيرفة الالكترونية : ماهيتها، مخاطرها، حمايتها،مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني حول : المنظومة البنكية في الألفية الثالثة مناقشة مخاطر و تقنيات، كلية علوم التسيير، جامعة جيجل، 2005، ص 04 .
[2]مدحت صادق، أدوات و تقنيات بنكية، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، مصر، 2001، ص 142 .
[3] دريد كمال آل شيب، إدارة البنوك المعاصرة، دار المسيرة للنشر و التوزيع، ط1، عمان، الأردن،2012، ص 67 .
[4]عمار لوصيف، إستراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة،2009 ، ص 32 .

إما من أجهزة الصراف الآلي الدولية أو من أجهزة القارئة المغناطيسي المزودة بها البنوك المشتركة في عضوية
البطاقة و إلى جانب ذلك نجد البطاقة المحلية و هي التي يقتصر استخدامها داخل حدود الوطن في بنك المصدر
للبطاقة و بالعملة المحلية .[1]

د _ بطاقات الدفع مقدما : يتم بموجب بطاقات الدفع **(prepaid carde)** دفع قيمتها مقدما مقدما
عند شرائها من فئات ذات قيمة مختلفة لذا يسميها البعض بالبطاقات مخزنة القيمة،و يتم استخدامها في
المعاملات لدى المحلات المختلفة و ذلك بإدخالها في آلة قارئة لهذه البطاقات،ويتم خصم قيمة المعاملة من
القيمة المخزنة عليها مثل بطاقة الهاتف ووسائل النقل .[2]

ثانيا: البطاقات الذكية .

ظهرت **(smart card)** تماشيا مع التطورات التكنولوجية وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية البطاقة الذكية
تحتوي على خلية الكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، البنك المصدر
لها، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف وتاريخه، تاريخ حياة العميل البنكية .[3]
تعتبر البطاقات الذكية كمبيوتر متنقل وتمثل حماية كبيرة ضد التزوير وسوء الاستخدام، حيث تتيح لأجهزة
قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها،ويمكن أن تشحن
هذه البطاقة عن طريق الصراف الآلي و كذلك الحساب الشخصي، وكمثال على البطاقات الذكية بطاقة
موندكس **(Mondaex smart carde) .**[4]

[1] أم الخير دراجي، أثر عصرنة الخدمات البنكية على الأداء البنكي، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015، ص 07 .
[2] احمد عبد الخالق، البنوك و التجارة الالكترونية، الجديد في أعمال البنوك من الوجهتين القانونية والاقتصادية، الجزء الثاني، الجديد في التمويل البنكي، لبنان 2002، ص 491 .
[3] طارق عبد العال حماد، التجارة الالكترونية : المفاهيم التجارية، التحديات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 140 .
[4] مدحت صادق، مرجع سابق، ص 103 .

ثالثا: النقود الالكترونية .

تعد النقود **(la monétique)** تطورا واضحا في وسائل الدفع الحديثة و تعتبر الوحيدة التي الالكترونية
نشأت خصيصا لتسوية معاملات التجارة الالكترونية عبر الانترنت .

1 _ تعريف النقود الالكترونية :

عرفها البنك المركزي الأوروبي بأنها : مخزن الكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة
للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة،و
تستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما .[1]
ويمكن أن يتجسد النقد الالكتروني في صورتين :[2]

_ **الصورة الأولى :**هي البطاقات السابقة الدفع المعدة للاستخدام في أغراض متعددة و يطلق عليها أيضا
تعبير البطاقات مختزنة القيمة أو محفظة النقود الالكترونية **Electronic purses .**

_ **الصورة الثانية :** هي آليات الدفع مختزنة القيمة أو سابقة الدفع التي تمكن من إجراء مدفوعات من خلال
استخدام شبكات الحساب الآلي المفتوحة خاصة الانترنت والتي يطلق عليها أحيانا نقود الشبكة أو النقود
Digital cash، و عليه يمكن القول أن النقود الرقمية تعبير يستخدم في الأساس لوصف السائلة الرقمية
مجموعة متنوعة من آليات الدفع محدودة القيمة، وأهم ما يميزها، أن قيمتها **Propaid** أو مسددة مسبقا
أن قيمتها مختزنة في داخلها **Value_stored .**

2 _ خصائص النقود الالكترونية :

للنقود الالكترونية عدة خصائص وتكون في شكلين :

1 _ خصائص متعلقة بالاستخدام : يتميز النقد الالكتروني عن أدوات الدفع الأخرى بما يلي :[3]

*أنه يحتفظ بالقيمة كمعلومات رقمية مستقلة عن أي حساب مصرفي .
*أنه يسمح بتحويل القيمة إلى الآخر عن طريق تحويل معلومات رقمية .
*أنه يسمح بالتحويل عن بعد عبر شبكات عامة كالانترنت أو شبكات الاتصال اللاسلكية .
*أنه لا يستلزم وجود طرف ثالث لإظهار أو مراجعة أو تأكيد التبادل .

---

[1] ناظم محمد النوري الشمري، عبد الفتاح عبد اللات، الصيرفة الالكترونية : الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2008، ص 50 .

[2] نور الدين جليد، أمينة بركان، الصيرفة الالكترونية و البنوك الالكترونية، مجلة المعارف، العدد 10، المركز الجامعي خميس مليانة، جوان 2011، ص 262 .

[3] رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية "المنظمة العربية للتنمية الإدارية"، القاهرة، مصر، 1999، ص 46 .

*أنه يتميز بالقابلية للانقسام، و يكون متاح بأصغر وحدات النقد الممكنة تيسيرا لإجراء المعاملات محدود
القيمة .
*أنه مصمم ليكون سهل الاستخدام مقارنة بوسائل الدفع الأخرى .
2 _ خصائص متعلقة باحتياط الأمن : لتحقيق اكبر قدر ممكن من الأمان يتعين توفر عدة خصائص في صيغ
النقد الالكتروني و أهمها :[1]
*تحقق الأمان عند استخدامها بحيث يصعب اختراقها من قبل القراصنة و المحتالين .
*تتميز بالقدرة على العمل المتواصل و التشغيل في كافة الظروف بما يحفظ حقوق المتعاملين بالنقد الالكتروني .
3 _ آلية النقود الالكترونية :
تتضمن دورة إجراءات النقد الالكتروني و استخداماتها على الخطوات التالية :[2]
_ **الخطوة الأولى :** يقوم العميل باقتناء النقد الالكتروني من احد البنوك المصدرة بالكمية المناسبة لاحتياجه.
_ **الخطوة الثانية :** تتضمن اقتناء برنامج خاص بإدارة النقد الالكتروني للمشترك و هو برنامج مجاني يتم الحصول
عليه من شركة **Cyber chash**، حيث يقوم هذا البرنامج فعليا بحماية وحدات النقد الالكتروني من
المحو أو النسخ .
_ **الخطوة الثالثة :** و هي خاصة بالبائع و الذي سيقوم بالتعامل في النقد الالكتروني، حيث يلزم أن يشترك في
أحد البنوك التي تتعامل بالنقد الالكتروني و هذه البنوك بطبيعتها تعمل على شبكة الانترنت .
_ **الخطوة الرابعة :** تتضمن حصول البائع على برنامج خاص لإدارة النقد الالكتروني للبائع و هو أيضا برنامج
مجاني، يقوم بتنفيذ مهام الحماية و التامين للنقد الالكتروني و السيطرة على عملية تحويل الارصدة من نقد الكتروني
إلى نقد حقيقي .
_ **الخطوة الخامسة :** وهي تختص بالدفع، حيث يقوم العميل باتخاذ قرار الدفع من خلال النقود الالكترونية
بالقيمة المطلوبة .
_ **الخطوة السادسة :**و فيها يقوم البنك بتلقي كشف الدفع من العميل ويتأكد من صحة النقود الالكترونية
بطرق التأكد المختلفة (صحة الأرقام الخاصة بوحدات النقد الالكترونية، أو أي بصمات الكترونية) .

---

[1] منير محمد الجنبيهي/ محمود محمد الجنبيهي، النقود الالكترونية، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية، مصر،2005، ص 39 .

2 رأفت رضوان، مرجع سابق، ص 67 .

وبمجرد التأكد من صحة هذه الأرقام يقوم بإرسال كشف وحدات النقد الالكتروني إلى البائع .
_ **الخطوة السابعة :** و فيها يتلقى برنامج إدارة النقد الالكتروني للبائع كشف العملات الالكترونية الموقعة
من البنك و يقوم بإضافة وحدات النقد الجديدة بأرقامها وعلامات التامين الخاصة إلى خزينة البائع .
_ **الخطوة الثامنة :** يقوم برنامج إدارة النقد الالكتروني للبائع بإخطار العميل بتمام السداد فيقوم نظام النقد
الالكتروني للمشتري بمحو هذه الوحدات المخصصة بهذا الكشف من محفظة المشتري بصورة نهائية .

رابعا : المحافظ الالكترونية .

ومن وجهة نظر محاسباتية فإن المحفظة الالكترونية يتم تموينها بنقود الكترونية من خلال الخصم من الحساب
البنكي للحامل قبل أن يقوم هذا الأخير بعمليات شراء أو تخليص سلع أو خدمات، وبهذه الطريقة فإن الحامل
يدفع مقابل مشترياته قبل الاستهلاك .
وتسمى أيضا "Monèo "تمثل احدث تطور تم التوصل إليه فيما يخص وسائل الدفع، حيث أنه يتمثل في
قطعة بلاستيكية تشبه البطاقة البنكية حاملة لبطاقة ذكية يمكن شحنها، حيث أن الحامل للمحفظة الالكترونية
يستبدل على Microprocesseur مستوى بنكه قيمة معينة من النقود الكلاسيكية (ائتمانية أو قيدية)
مقابل ما يساويها من النقود الالكترونية، والتي على أساسها يتم شحن الرقاقة الالكترونية، وبعد نفاذ هذه
القيمة، يمكن إعادة الشحن بنفس الطريقة .[1]
وهي وسيلة وفاء جديدة تصلح لسداد المبالغ قليلة القيمة، وقد ظهرت هذه الوسيلة الجديدة نتيجة تزاوج
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتكنولوجيا الكروت الذكية، فقد استفادت البنوك والمؤسسات المالية
من التقدم المذهل في كلا النوعين من التكنولوجيا وكرسته في خدمة عملائها من خلال خلق وسيلة وفاء
جديدة تستخدم نوعا جديدا من النقود وهي النقود الالكترونية كما يمكن اعتبارها وسيلة دفع افتراضية
تستخدم في سداد المبالغ قليلة بشكل مباشر أو غير مباشر .[2]

[1] سعيدي حنان/ دهيني اسماء، مرجع سابق، ص 38 .
[2] شريف محمد غانم، مرجع سابق، ص 12 .

وقد تم ابتكار هذه الوسيلة مع زيادة الإقبال على السوق الافتراضية زادت الحاجة الماسة إلى توفير وسائل دفع
أكثر أمانا ومرونة في التعامل، ولما بدا المتسوقون على الخط يتعبون من الدخول المتكرر على معلومات الشحن
و السداد في كل مرة يقومون بالشراء، فأصبح العملاء متشوقين للتسويق الفوري و هذه إحدى المشكلات التي
كان على تكنولوجيا المحافظ الالكترونية حلها، والمشكلة الأخرى التي تحلها المحفظة الالكترونية في خدمتها تشبه
الوظيفة المماثلة للمحافظ المادية التي يحفظ فيها بطاقات الائتمان والنقد الالكتروني والهوية الشخصية، والمعلومات
اتصال المالك، وتقديم هذه المعلومات على موقع فحص موقع التجارة الالكترونية .
تستخدم للمحافظة على المال الالكتروني تماما كما تحتفظ بالمال النقدي (الكاش) في المحفظة التقليدية تحتوي
على معلومات البطاقات الالكترونية، يسمح للمستخدمين بإجراء معاملات التجارة الالكترونية بسرعة وأمان
، أشهر المحافظ المالية Money Bookers ,Neteller , Paypal ,Click2pay .[1]

خامسا: الشيكات الالكترونية .

1 _ تعريف الشيك الالكتروني

يعرف الشيك الالكتروني بأنه شيك ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بشكل كلي أو جزئي يتضمن أمر من
شخص ثالث يسمى الساحب إلى بنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى
المستفيد .[2]
أي أن الشيك الالكتروني هو مثل الشيك التقليدي غير أنه يختلف عنه انه يرسل الكترونيا عبر الانترنت[3]،
وهو يحمل المعلومات التالية : رقم الشيك، اسم الدافع، رقم حساب الدافع، اسم البنك، اسم المستفيد، القيمة
التي ستدفع، وحدة العملة المستعملة، تاريخ الصلاحية والتوقيع الالكتروني للدافع .[4]

---

[1] مقال منشور على شبكة الانترنت في : ibznz.com; consulté02/02/2019. //http/

[2] مصطفى كمال طه و وائل أنور بندق، مرجع سابق، ص 351 .

[3] رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية، مداخلة ضمن ملتقى وطني المنظومة البنكية الجزائرية والتحولات (واقع و تحديات)، جامعة الشلف، 2004، ص 14 .

[4] سماح ميهوب، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء التجاري و المالي للبنوك الفرنسية، أطروحة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2014، ص 94 .

2 _ إجراءات استخدام الشيك الالكتروني

تتضمن دورة إجراءات استخدام الشيك الالكتروني على الخطوات الآتية :[1]

_ **الخطوة الأولى و الثانية :** يشترك كل من البائع و المشتري لدى جهة التخليص عادة تكون البنك من خلال
فتح حساب لكل منهما أو ربطه مع أي حساب جاري آخر، ثم بعد ذلك يتم تحديد التوقيع الالكتروني لكل
منهما و يتم تسجيله في قاعة البيانات الخاصة بالبنك .

_ **الخطوة الثالثة :** يتم تحديد السلعة الراد شرائها، وتحديد السعر الواجب دفعه للبائع والاتفاق على أسلوب
الدفع بواسطة الشيك الالكتروني .

_ **الخطوة الرابعة :** يقوم المشتري بتحرير شيك الالكتروني وتوقيعه بالتوقيع الالكتروني المشفر، ثم يعمل على
إرساله بالبريد الالكتروني المؤمن إلى البائع .

_ **الخطوة الخامس :** يستلم البائع الشيك الالكتروني الموقع عليه من طرف المشتري بالتوقيع عليه كمستفيد
بتوقيعه الالكتروني المشفر ثم بعد ذلك يرسله إلى البنك الذي يقوم بعملية المقاصة .

_ **الخطوة السادسة :** يقوم البنك بمراجعة الشيك والتحقق من صحة الأرصدة والتوقيعات وبناء على ذلك
يقوم بإخطار كل من البائع والمشتري بتمام إجراء المعاملة المالية .[2]

ويتميز الشيك الالكتروني بالمميزات التالية :[3]

_ يوفر التعامل بالشيكات الالكترونية 50% من رسوم التشغيل مما يساهم بتخفيض النفقات التي يتحملها
حامل الشيك ؛

_ تتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الالكترونية في 48 ساعة فقط مقارنة بالشيكات العادية ؛

_ إن التعامل بالشيك الالكتروني يقضي على بعض المشاكل التي كانت تواجه الشيكات العادية مثل :
الضياع والتأخر .

سادسا: التحويلات المالية الالكترونية

1 _ تعريف التحويلات المالية الالكترونية

يعرف نظام التحويلات المالية الالكترونية (Electronic Funds transfer) على أنه عملية منح

[1] رأفت رضوان، مرجع سابق، ص 71 .
[2] نفس المرجع، ص 71 .
[3] أمينة بركان، مرجع سابق، ص 53 .

الصلاحية لبنك ما من أجل القيام بحركات التحويلات المالية الدائنة و المدينة الكترونيا من حساب بنكي إلى
حساب بنكي آخر، أي أن عملية التحويل تتم الكترونيا عبر الهواتف أو أجهزة الكمبيوتر أو أجهزة المودم
بدلا من استخدام الأوراق [1]، وتنفذ عمليات التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلية وهي شبكة تعود
ملكية تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية الالكترونية .

2 _ أهمية التحويلات المالية الالكترونية

وتتمثل أهميتها فيما يلي :[2]

1 _ تنظيم الدفعات : يكفل الاتفاق على وقت الاقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية وتنظيم عمليات
الدفع .

2 _ تسيير العمل : ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر إلى زيادة البنك لإيداع قيمة التحويلات
المالية مما يعني تسيير الأمر ورفع فعالية نظام العمل .

3 _ السلامة و الأمن : أزالت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الالكترونية الخوف من سرقت الشيكات
الورقية والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة .

4 _ تحسين التدفق النقدي : رفع انجاز التحويلات المالية الكترونية موثوقية التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد.

5 _ تقليل الأعمال الورقية : يتمثل ذلك في الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من
المعاملات الورقية .

6 _ زيادة رضا العملاء : تكفل سرعة التحويل الالكتروني وانخفاض كلفتها إلى تحقيق رضا العملاء وتوظيف
ثقتهم في التعامل مع التاجر أو الشركة .

المبحث الثاني: تقييم وسائل الدفع الحديثة وكيفية حمايتها

المطلب الأول : تقييم وسائل الدفع الحديثة

إن الانتشار الواسع لوسائل الدفع الحديثة يترجم المزايا على العملاء، فلهذه الأنظمة ايجابيات و خصائص تميزها
عن الوسائل التقليدية و تجعل البعض يفضلها عنها، هذا لا يعني أنها لا تخلو من العيوب وهناك عدة عوامل أدت
إلى نجاح وانتشار وسائل الدفع الحديثة .

[1] هبه مصطفى كافي، التجارة الالكترونية، الفا للوثائق والنشر، الجزائر، 2017، ص 161 .
[2] ثناء علي القباني وآخرون، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، دار الجامعية، مصر،
2006، ص 65 .

أولا : مزايا وسائل الدفع الحديثة

تحقق وسائل الدفع الالكتروني العديد من المزايا من أهمها :

1 _ بالنسبة لحاملها : سهولة ويسر استعمالها عكس النقود الورقية القابلة للتلف والضياع، كما أنها توفر
لحاملها الأمان، فما عليه سوى العمل ببطاقة الدفع بالإضافة إلى أنها تتيح لحاملها فرصة الحصول على الائتمان
المجاني وإتمام صفقاته فور ذكر رقم البطاقة .[1]

2 _ بالنسبة لمصدرها : إن الفائدة التي تجنيها البنوك من إصدار البطاقات الالكترونية هي الفوائد والرسوم
والغرامات من الأرباح، بالإضافة إلى أنها تجبر المحلات التجارية على فتح حسابات لدى البنك، لأن التاجر
مضطر لذلك حتى تتحول الأموال لحسابه وبذلك تزداد سيولة البنك .[2]

3 ـ بالنسبة للتاجر : تساهم في تحقيق السرعة المطلوبة في إتمام العمليات التجارية، وهي من أهم الوسائل
أمانا وأقوى ضمانا بالنسبة للتاجر عند الدفع بواسطتها، لأن البنوك المصدرة لها تضمن وصول حقوق البائعين
لهم، ولا يحق لها الرجوع للتاجر في حال امتنع أو تأخر حامل البطاقة عن سداد الديون الناجمة عن استعمال
البطاقة، بالإضافة إلى أن استخدام البطاقات يعمل على ارتفاع نسبة البيع عند التجار.

ثانيا : عيوب وسائل الدفع الحديثة

تتمثل عيوب وسائل الدفع الالكتروني فيما يلي : [3]

1 _ بالنسبة لحاملها : من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل رغبة حامل البطاقة لزيادة الاقتراض
والإنفاق بما يفوق مقدرته المالية وإن كانت الفائدة مرتفعة، إلا أنه يقدم على ذلك مما يجعله غير قادر على
سداد ما أنفقه من زيادة لأنها تفوق مقدرتها المالية، وكذلك الفوائد التي ينشئها القرض وارتفاع نسبتها يولد
أكبر عيوب بطاقات الائتمان ومخاطرها كما قد يؤثر على الأسرة المستديمة عن طريق استخدام بطاقة الائتمان
مما يجعل الأسرة تحت وطأة هذه الديون الكبيرة وبالتالي فعلى حامل البطاقة الالتزام لسداد ما تم شراءه عن
طريق استخدام هذه البطاقة حتى لو سرقت منه ؛

---

[1] الزين منصوري، وسائل وأنظمة الدفع والسداد الالكتروني : عوامل انتشار و شروط نجاح، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة وسائل الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي، خميس مليانة، الجزائر، أيام 27-28 افريل2011، ص 04 .

[2] محمود سحنون، النظام المصرفي بين النقود الورقية و النقود الآلية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 04، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2003، ص 65 .

[3] جلال عايد الشورة، مرجع سابق، ص 98-112 .

2 _ بالنسبة للتاجر : يحقق التاجر الذي يقبل بالبطاقات حدا كبيرا من الأمان وحماية قوية للحصول على
حقوقه من الشركات المصدرة لهذه البطاقات وفي الوقت نفسه لا يملك البنك حق الرجوع إلى التاجر إذا تأخر
حامل البطاقة في السداد، بالإضافة إلى أن استخدام بطاقات الائتمان قد ينشط التجارة ويعمل على ارتفاع
نسبة البيع عند التاجر وذلك لأن حامل البطاقة لا يشعر بما أنفقه من خلال البطاقة على عكس ما قد يشعر به
عندما يشتري السلع بالنقود الورقية، كما أن هذه الطريقة قد وفرت ميزة كبيرة لتجار التجزئة وتحميه من السرقات
التي تحدث أحيانا من قبل المحاسبة لديهم.

3 _ بالنسبة لمصدرها : تتمثل أهم العيوب المرتبطة بمصدر البطاقة فيما يلي :

_ ازدياد عدد حاملي بطاقات الائتمان و أخذهم فترة طويلة من الزمن لتسديد المترتبة عليهم يؤدي إلى ارتفاع
نسبة الديون المعدومة لدى مصدر البطاقة .

_ عدم القدرة على توفير السيولة الكافية لتغطية احتياجات السحب النقدي والاقتراض على بطاقات الائتمان
مما يولد مخاطر على سيولة البنك .

_ في حالة ضياع البطاقة، أو سرقتها، أو الاحتيال، أو التزوير فيها فان مصدر البطاقة (البنك) هو الذي يتحمل
النفقات .

المطلب الثاني: العوامل المساعدة و المعرقلة على نجاح وسائل الدفع الحديثة

رغم حداثة وسائل الدفع الحديثة، إلا أنها وصلت إلى مرحلة يمكن فيها تقييمها واستنتاج العوامل المساهمة في
نجاحها والمعرقلة لها .

أولا : العوامل المساعدة على نجاح وسائل الدفع الحديثة

يعتمد نجاح وسائل الدفع الحديثة على مجموعة من العوامل التي سنتناولها فيما يلي :[1]

1 _ نمو الانترنت : إن نمو شبكة الانترنت يعد عاملا أساسيا لتطور ونجاح وسائل الدفع الالكترونية باعتبارها
البيئة الملائمة لتداول هذه الوسائل، خاصة التجارة الالكترونية التي تتم على هذه الشبكة والتي يجري فيها
الدفع بالطرق الالكترونية وعليه فنمو شبكة الانترنت وانتشارها يساعد في انتشار وسائل الدفع الالكترونية
وبالتالي تطورها و نجاحها .

[1] وهيبة عبد الرحيم، تقييم وسائل الدفع الالكترونية و مستقبل الدفع التقليدية في ظل وجودها، مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي،خميس مليانة، 26-2011/04/27، ص 02-04 .

2 _ ظهور البنوك الالكترونية و خدمات مصرفية جديدة :في ظل وجود شبكة الانترنت وشيوعها ازداد
مستخدموها، واستغلال هذه الشبكة في ميدان النشاط التجاري الالكتروني، لم تكتف البنوك بدور المتفرج بل
شهدت ثورة في المعاملات المصرفية أمدت هذا القطاع بأحدث الآليات، جعلته أكثر مرونة وسرعة في تقديم
خدماته، وقد ظهر إلى الوجود ما يسمى بالبنوك الالكترونية والمعاملات المصرفية الالكترونية تتم عن طريق
شبكة الانترنت فمن الطبيعي أن يتم التعامل بوسائل الدفع الالكترونية مما يشجع على استعمال هذه الوسائل
بالإضافة إلى الخدمات الجديدة التي تستوجب التعامل بتلك الوسائل .

3 _ الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الانترنت : تتميز وسائل الدفع الحديثة عن الوسائل التقليدية
بالاستفادة من وسائل الأمان المبتكرة حديثا لاستعمالها عبر شبكة الانترنت، وخاصة لإضفاء الثقة على
المعاملات البنكية والتجارية التي تتم عبر هذه الشبكة والتي تكون وسائل الدفع الالكترونية طرفا فيها .

ثانيا : العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الالكترونية

أدى التطور المستمر في التكنولوجيا والمنافسة بين البنوك إلى انتشار وتنويع الخدمات المصرفية المقدمة من قبل
البنوك إلى زبائنها من أفراد ومؤسسات من خلال القنوات الالكترونية، إلا أن هذا التطور السريع في العمل
المصرفي يحمل في طياته بعض المخاطر التي قد تحد من انتشاره وتعيق نجاحه مثل عدم توفر الأمان في استخدام
الانترنت بشكل كامل في التعاملات المصرفية والذي يعتبر الهاجس الأكبر لجميع المتعاملين في الصيرفة
الالكترونية، والخشية من كشف المعلومات الخاصة والمخاطر القانونية كالتعقيدات المصرفية الالكترونية
ومسائل الملكية الفكرية للبرمجيات وقواعد البيانات المستخدمة من طرف البنك ومخاطر التشغيل نتيجة
الاستخدام الخاطئ، ومخاطر السيولة نتيجة امتداد نشاط البنك في منح الائتمان إلى العملاء عبر الحدود، والتي
قد تزيد من احتمالات إخفاق بعض الزبائن على السداد ومخاطر السمعة التي قد تتأخر نتيجة لتوقف الخدمات
المصرفية الالكترونية بشكل متكرر .

إضافة إلى العوامل السابقة التي هي عامة ومشتركة بين الأقطار المتقدمة والنامية ، تضاف بعض العوامل

الأخرى التي هي مميزة لوضع الدول النامية والتي تقف عائقا لانتشار ونجاح وسائل الدفع الحديثة والتي من
بينها نجد :[1]

1 _ عدم توفر خدمات مصرفية الكترونية شاملة كما هو الحال في الفرع التقليدية .
2 _ عدم قيام البنوك بدورها بالتعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية لزبائنها .
3 _ ارتفاع كلفة الخدمات المصرفية الالكترونية في هذه الدول .
4 _ بطء خدمة الانترنت من قبل المزود .
5 _ عدم انتشار نقاط البيع في المجال التجاري التي تعتبر من الأسباب التي تحد من التعامل ببطاقات الائتمان.
6 _ عدم اهتمام التشريعات و القوانين بشكل مناسب بالعمل المصرفي الالكتروني .
7 _ ارتفاع درجة مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية .
8 _ تفضيل الزبائن للفروع التقليدية على الخدمات الالكترونية .
9 _ عدم اهتمام زبائن البنك بالخدمات المصرفية الالكترونية .
10 _ عدم توفر الثقة بالعمليات المصرفية الالكترونية .

المطلب الثالث : سبل حماية وسائل الدفع الحديثة

هناك عدة طرق لحماية وسائل الدفع الالكتروني تتمثل فيما يلي :

1 _ الرقم السري أو الكلمات السرية : تعتبرالحماية بواسطة الرقم السري الإجراء المؤمن الأكثر استعمالا في
المجال الرقمي في عصرنا الحالي، واجراءات فتح النافذة باستعمال الرقم السري يسمح لصاحب البرامج التأكد
من هوية المستعمل الذي يحاول الدخول إلى العنوان الالكتروني أو جزء منه، وذلك عند محاولة الدخول لنافذة
مؤمنة، يجب استعماله لرقم سري لتامين معاملاته وعند تقديمه للرقم السري الصحيح يمكنه الدخول ما يريده
من المعطيات والبيانات السرية والشخصية .[2]
كما يعتبر استخدام كلمات المرور أرخص أسلوب كذلك، ولكي يحقق هذا الأسلوب النجاح يجب توعية
المستخدمين بعدم التخلي عن كلمة المرور لأي شخص، ويفترض تغييرها بصفة دورية، وعند إدخال كلمة
المرور لا يجب أن يظهر النظام حروفها حتى لا تنكشف أمام المتطفلين .

2 _ التوقيع الالكتروني : هو مجموعة من الإجراءات التقنية التي تسمح بتحديد شخصية من تصدر عنه هذه
الإجراءات وقبوله بمضمون التصرف الذي يصدر التوقيع بمناسبته، وثمة خلط كبير في مفهوم التوقيع الإلكتروني

[1] وهيبة عبد الرحيم، مرجع سابق، ص 04 .
[2] يوسف واقد، النظام القانوني للدفع الالكتروني، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير غير منشورة ،كلية الحقوق، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو، 2011، ص 153 .

حيث يظن البعض أنه أرقام ورموز أو صورة للتوقيع العادي، وهو ليس كذلك إذ لا تعد صورة التوقيع العادي
بواسطة برنامج كمبيوتر خاص لهذه الغاية وباستعماله فإن الشخص يكون قد وقع على رسالته تماما كما يوقع
عاديا، ويستخدم التوقيع الرقمي على كافة الرسائل الإلكترونية .[1]

3 _ التشفير : يعرف بأنه عملية تحويل المعلومات إلى شفرات غير مفهومة (تبدو بدون معنى) لمنع الأشخاص
غير المرخص لهم من الإطلاع على المعلومات أو فهمها، ولهذا تنطوي عملية التشفير على تحويل النصوص
العادية إلى نصوص مشفرة، ومن ناحية أخرى فإن فك التشفير هو عملية إعادة التحويل البيانات إلى صيغتها
الأصلية، وذلك باستخدام المفتاح المناسب لفك الشفرة.

4 _ البصمة الالكترونية : رغم أن التشفير يمنع المتلصصين من الإطلاع على محتويات الرسالة إلا أنه لا يمنع
المخربين من العبث بها، أي أن التشفير لا يضمن سلامة الرسالة، ومن هنا ظهرت الحاجة للبصمة الإلكترونية
للرسالة وهي بصمة رقمية يتم اشتقاقها وفقا لخوارزميات معينة تدعى بدوال التمويه، إذ تطبق هذه
الخوارزميات حسابات رياضيات على الرسالة لتوليد بصمة(سلسلة صغيرة) تمثل ملفا كاملا أو رسالة (سلسلة
كبيرة) أو تدعى البيانات الناتجة بالبصمة الإلكترونية للرسالة .

5 _ بروتوكول الحركات المالية الآمنة : الغاية من هذا البروتوكول ضمان الحفاظ على أمن البيانات(خصوصيتها
وسلامتها والتحقق من وصولها إلى الجهة المطلوبة) أثناء إجراء الحركات المالية عبر شبكة مفتوحة مثل: الانترنت
، يستخدم بروتوكول الحركات المالية الآمنة برمجيات تدعى برمجيات المحفظة المالية، وتحتوي المحفظة الالكترونية على رقم حامل البطاقة والشهادة الرقمية التابعة له، أما التاجر فتكون له شهادة رقمية صادرة عن احد البنوك المعتمدة ويستخدم كل من حامل البطاقةو التاجر الشهادة الرقمية التابعة له مما
يتيح لكل منه التحقق من هوية الآخر عند إجراء الحركات المالية عبر الانترنت، ولا يمكن للتاجر مشاهدة رقم
البطاقة الائتمانية أثناء الحلبة بروتوكول الحركات المالية الآمنة، حيث ترسل الصيغة المشفرة لهذا الرقم إلى مصدر

[1] عبد الحميد برحومة، صورية بوطرفة، "النقود الإلكترونية والأساليب البنكية الحديثة في الدفع والتسديد"، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الإلكترونية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر ، المركز الجامعي لخميس مليانة، الجزائر 26-2011/04/2، ص 13 .

هذه البطاقة الموافقة على إجراء الحركة المالية مع التاج، وتضمن هذه الطريقة عدم عرض الرقم، كما تمنع أي تعديل
غير مرخص به أثناء إرسال البيانات .

المبحث الثالث:مدخل للصيرفة الالكترونية

يعتبر الاهتمام بظاهرة الصيرفة الالكترونية في أدبيات الفكر الإداري عموما وفي الفكر الإداري المصرفي خصوصا
حديث العهد . كان للبنوك حظ أوفر من التطور التكنولوجي الذي واكب جميع مناحي الحياة والذي يتمثل في
العمليات التجارية الالكترونية الذي أدى بدوره لظهور ما يسمى بالخدمات البنكية الالكترونية .

المطلب الأول : مفهوم الصيرفة الالكترونية وخصائصها

تشكل الصناعة المصرفية احد أهم مؤشرات النهضة الاقتصادية التي ارتقت لها المجتمعات البشرية عبر تطورها، نظرا
لإسهامها الواسع في توفير متطلبات الاستثمار والتنمية، إذ يمكن قياس مستوى التقدم والتطور الاقتصادي لأي مجتمع ما بمدى كفاءة ونجاعة نظامه المصرفي ونوعية خدماته المقدمة .

أولا : مفهوم الصيرفة الالكترونية

_ هي عبارة عن العمليات الالكترونية التي تقدمها البنوك من خلال شبكات الاتصال الالكترونية والتي يقتصر
استخدامها على المشاركين وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك لتحقيق أهدافها المختلفة .[1]

_ هي اتجاه البنوك نحو التوسع في إنشاء مقر لها عبر الانترنت بدلا من إنشاء مقر ومباني .[2]

_ يقصد بمصطلح خدمات بنكية **e_banking** جميع الخدمات المعروضة والمقدمة اعتمادا على وسائط
الكترونية مثل : خدمات مقدمة على موقع الواب، خدمات مقدمة على الهاتف، استخدام بطاقة الائتمان،
تبادل المعلومات بين البنك و العملاء عبر الفاكس أو البريد الالكتروني .[3]

_ يقصد بالصيرفة الالكترونية : إجراء العمليات البنكية بطرق الكترونية باستخدام تكنولوجيا الإعلام و
الاتصال الجديد (الانترنت) سواء تعلق الأمر بالسحب أو الدفع بالتحويل أو بالتعامل بالأوراق المالية .[4]

ثانيا : خصائص الصيرفة الالكترونية

---

[1] أحمد بوراس، السعيد بريكة، مرجع سابق، ص 99 .

[2] Guy Harvier , Le commerce électronique , Éditions d´organisation , France , 2001 , p 50 .

[3] محمد طلحة، الصيرفة الالكترونية وأثرها على الأداء التسويقي للبنوك _دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية_، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية،2001، ص09 .

[4] بن علي بلعزوز، مداخلة مبتكرة لحل مشاكل التعثر البنكي : نظام حماية الودائع والحوكمة، مرجع سابق، ص 112 .

للصيرفة الالكترونية عدة خصائص نذكر منها :[1]

أ _ الالتزام : غالبا ما تنجز الخدمات المصرفية و تحقق للمستفيد على نحو ملازم للإنتاج، **أي** أنها الخدمة
التي تتيح وتستهدف في نفس الوقت، وأن انعدام ظاهرة التخزين للخدمة لمجابهة الطلبات المستقبلية مسألة
واردة، بالإضافة إلى أنه عند ابتكار خدمات جديدة فان التكلفة والنوعية تظهران بشكل واضح في مثل هذه
الحالة ،

ب _ التنوع (عدم التجانس) : تتصف الخدمات المصرفية بتنوعها وعدم تجانسها مما يجعلها خدمات غير
معيارية ، ومن الصعب إخضاعها للقياس ما دامت تستند في أدائها على اعتبارات الخبرة، المهارة والنوعية في
تقديمها، و بالتالي فإن النوع الظاهر في الخدمة يأخذ مكانة واضحة في مثل هذه الحالة،

ج _ التمايز (المدى الواسع) : تعمل المؤسسات المصرفية على تقديم مدى واسع للخدمات والمنتجات لتلبية
الحاجات المصرفية المتنوعة من قبل عملاء مختلفين وفي مناطق مختلفة حيث تقدم من جهة خدمة لعميل صناعي
مثلا وفي الجهة الأخرى تقدم خدمة لعميل عادي ،

د _ التشتت الجغرافي : إن امتلاك شبكة فروع في أي مصرف ذي حجم و مجال واسعين وبشكل متتابع
للتزويد بالمنافع وتلبية الحاجات المحلية الوطنية وحتى العالمية يجعل من الخدمات والترويج ذات تطبيق واسع ،

ه _ الموازنة بين النمو و المخاطر : عندما تكون المنتجات المصرفية ذات درجة معينة من المخاطر يصبح من
الضروري أن تكون هناك رقابة لإيجاد التوازن والحذر من ارتفاع المخاطرة ،

و _ تقلبات الطلب : قد يحدث التقلب في أصناف معينة من الخدمة لأسباب طارئة أو ظروف موسمية مثل
الطلب على القروض الموجهة للمشاريع السياحية الموسمية أو بطاقات الائتمان أو مواسم زراعية معينة مما يخلق
ضغطا كبيرا على وظائف التسويق في المصارف.

ي _ المسؤولية الائتمانية :من أهم المسؤوليات التي يعني بها مصرف هي حماية ودائع ومكاسب عملائهم، هذا
مهم ليس فقط في المصارف وإنما في أغلب المؤسسات المالية الأخرى .

ت _ كثافة العمل : يبقى قطاع الخدمات المصرفية ذو كثافة عمل عالية الأمر الذي يرفع من تكلفة الإنتاج ويؤثر

[1] سمية فرقاني، وسائل الدفع الحديثة كمدخل لعصرنة الخدمات المصرفية في البنوك، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، 2013، ص 48 .

في سعر المنتجات .

ثالثا : أهمية الصيرفة الالكترونية

يقصد بعمليات الصيرفة الالكترونية تقديم البنوك للخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات إتصال الكترونية . تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك،

وذلك من خلال احد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها بهدف :[1]

1 _ إتاحة معلومات عن كل الخدمات التي تؤدي البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة .

2 _ حصول العملاء على خدمات محدودة، كالتعرف على معاملاتهم وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم

وطلب الحصول على قرض .

3 _ طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال .

4 _ إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء .

5 _ تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة .

6 _ خفض تكاليف التشغيل بالبنوك ، وتكاليف انجاز عمليات التجزئة محليا ودوليا .

7 _ رفع كفاءة أداء البنوك الالكترونية .

المطلب الثاني : أنواع الصيرفة الالكترونية (قنوات التوزيع الالكترونية)

هناك العديد من القنوات أو الوسائط الالكترونية التي تستخدم في عملية الدفع الالكتروني، وهي موضحة كالآتي:

أولا : الصيرفة الالكترونية من خلال الصرافات الالكترونية

هي وسائل الصيرفة الالكترونية من خلال أجهزة الصراف الآلي التي تؤدي دورا هاما في توزيع المنتجات

المصرفية ، وتتمثل فيما يلي :

1 _ الموزع الآلي للأوراق distributeur automatique de billes (DAB)

هو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة الكترونية بسحب مبلغ من المال دون الحاجة للجوء إلى الفرع[2]، و الجدول التالي يبين الموزع الآلي للأوراق :

الجدول رقم (1-2) : الموزع الآلي للأوراق (DAB)

	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الموزع الآلي للأوراق D.A.B	_ يسمح بالسحب لكل حائز على البطاقة . _ يوجد في البنوك ، أماكن أخرى .	_ جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرا المدارات	_ تخفيض نشاط السحب في الفروع .

[1] أحمد سفر، العمل البنكي الالكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان،2006، ص 92 .

[2] يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، ط1، 2014، ص 28 .

	_ يعمل دون انقطاع .	المغناطيسية للبطاقة ، هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ الممكن سحبها أسبوعيا.	

المصدر :نعمون وهاب، النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية وإستراتيجية البنوك، مداخلة مقدمة ضمن ملتقى وطني، المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية، واقع وتحديات، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14-2014/12/15 .

يبين لنا الجدول رقم (01) الموزع الآلي للأوراق هو جهاز موصول بوحدة مراقبة تقرا المدارات المغناطيسية للبطاقة، حيث انه يستطيع كل حائز على البطاقة بالسحب منه، فهو يهدف إلى تخفيض نشاط السحب في الفروع.

2 _ الشباك الآلي للأوراق guichet automatique bancaire (GAB)

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 .....الخ، وكل ذلك والشبابيك

الأوتوماتيكية للأوراق متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك [1] ، وهذا ما يلاحظ في الجدول التالي :

الجدول رقم (2-2) : الشباك الآلي للأوراق (GAB)

	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الشباك الآلي للأوراق G.A.B	_ يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها : الرصيد،ا لقيام بتحويلات ، طلب الشيكات .	_ جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدرات المغناطسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون للرصيد بفضل رمز سري .	_ يستعمل من طرف الزبائن في أوقات غلق البنوك خاصة بالزبون المستعجل .

المصدر : نعمون وهاب ، مرجع سابق، ص 30 .

نلاحظ من الجدول رقم (02) أن الشباك الآلي للأوراق هو جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ

المدرات المغناطيسية للبطاقة، حيث انه يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات على

[1] يوسف حسن يوسف، مرجع سابق، ص 30 .

G.A.B والمتمثلة في السحب ومعرفة الرصيد وكذلك القيام بالتحويلات وطلب دفتر الشيكات،
فيستطيع الزبون استعماله 24 سا/ 24 سا .

3 _ نهائي نقطة البيع الالكترونية (T.P.V)

تسمح هذه التقنية بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص بعدم مرور موظف نقطة البيع البطاقة
الائتمانية على القارئ الالكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك بإدخال رقم سري
(code pin) أين تخصم القيمة من رصيد و تضاف إلى رصيد المتجر الكترونيا [1] وسنوضح ذلك في
الجدول التالي :

الجدول رقم (3-2) : نهائي نقطة البيع الالكترونية (T.P.V)

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

المصدر : نعمون وهاب، مرجع سابق، ص 31 .

نلاحظ من الجدول أن TPV يوضع في المحلات التجارية، حيث أن العميل يقوم بتسوية عملياته التجارية
بالبطاقة أثناء التسديد فهو يحل مشاكل الأموال ، ويوفر الأمان .

2 _ الصيرفة المنزلية hom banking : وهو ذلك الحاسب الشخصي الموجود بالمنزل أو في العمل أو
أي مكان ، والذي يتصل بحاسب البنك ليتمكن من خلال كلمة السر(pass word) أو رقم سري
(pin number) أو كليهما لإتمام العمليات البنكية المطلوبة، يعمل هذا الحاسب الشخصي كمحطة يتم
عن طريقها تقديم الخدمات البنكية كعرض أرصدة العميل، بيان الشيكات المحصلة وتحت التحصيل، تحويل
مبلغ من حساب لآخر، طلب دفع شيكات .[2]

3 _ الصيرفة الهاتفية phone banking :إذ تقوم البنوك بتشغيل مراكز للاتصالات وخدمة العملاء

[1] نفس المرجع، ص31 .
[2] محمد مصطفى السنهوري، مرجع سابق، ص 235 .

بحيث تتيح أداء الخدمة البنكية هاتفيا باستخدام رقم سري، وتعمل هذه المراكز على مدار الساعة .[1]

4 _ التليفزيون الرقمي digital television : وهو عبارة عن ربط الأقمار الصناعية بين جهاز
التليفزيون بالمنزل وبين حاسب البنك، وبالتالي يمكن الدخول من خلال رقم سري إلى حاسب البنك أو
شبكة الانترنت وتنفيذ العمليات المطلوبة، تعد هذه القناة من أحدث القنوات التي تم ابتكارها، حيث يعتبر
بنك (Hsbc) الرائد في تقديم هذه الخدمة للعملاء وذلك عن طريق تلفاز (Bskyb)* الرقمي الذي
استخدم خصيصا لهذه الخدمة .[2]

5 _ بنوك الانترنت internet banking : مع تزايد استخدام البنوك والأفراد لشبكة الانترنت وتطور
قدراتها أصبحت بنوك الانترنت تعرف على أنها قناة توزيع بنكية قائمة بذاتها، حيث ته انتقاء مقر لها على
الانترنت بدلا من المقر العقاري، هي بذلك تلبي احتياجات قطاع سوقي متنامي من العملاء هم مستخدمي
شبكة الانترنت، ومن الخدمات المتاحة عبر هذه القناة الالكترونية : فتح الحسابات، الحصول على قروض،
دفع الفواتير الكترونيا وتحويل الأموال .[3]

المطلب الثالث : تقييم الصيرفة الالكترونية

أدى التطور المستمر في التكنولوجيا والمنافسة بين البنوك إلى الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك إلى
عملائها من أفراد وشركات من خلال القنوات الالكترونية، إلا أن هذا التطور السريع في العمل البنكي
الالكتروني يحمل في طياته بعض المخاطر .

أولا : مزايا الصيرفة الالكترونية

تتمثل أهم هذه المزايا في :

1 _ انخفاض تكلفة العمليات في المدى الطويل : على البنوك أن تنفق مبالغ أكبر على الأجهزة الالكترونية

---

[1] صلاح الدين حسن السيسي، التجارة الدولية والصيرفة الالكترونية، دار الكتاب الحديث، ط1، القاهرة، مصر، 2014، ص 131 .

[2] عبد الله خبابة، الاقتصاد البنكي : البنوك الالكترونية، البنوك التجارية، السياسة النقدية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 103 .

: شركة تليفزيونية بريطانية تأسست عام من خلال دمج قناةTelevision و Brtish Satellite oadcasting 1990(Bskyb)*

[3] صلاح الدين حسن السيسي، مرجع سابق، ص 131 .

والشبكات والبرمجيات في المدى القصير كون البنوك الالكترونية لا تحتاج على المدى البعيد إلى فروع فعلية
وسيكون عدد الموظفين أقل، مما يعني التكاليف ستكون أقل .[1]
2 _ إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء :من أهم مميزات الخدمات الالكترونية ميزة الوصول إلى
قاعدة عريضة من العملاء عبر العالم دون التقيد بمكان أو زمان معين .[2]
3 _ تقديم خدمات بنكية كاملة و جديدة : تتضمن الصيرفة الالكترونية كافة الخدمات البنكية التقليدية وإلى
جانبها خدمات أكثر تطورا عبر الانترنت تميزها عن الأداء التقليدي مثل :[3]
*شكل بسيط من أشكال النشرات الالكترونية الإعلانية عن الخدمات البنكية ؛
*تمكن العملاء من الاستعلام عن أرصدتهم لدى البنك ؛
*تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا ؛
*كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم و سندات) للعملاء الكترونيا ؛
*طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة الكترونيا .
4 _ سرعة انجاز الأعمال البنكية : مع اتساع الوسائل التقنية الحديثة وما أحدثته من سرعة في انجاز الأعمال
البنكية أضحى سهلا على العميل الاتصال بالبنك وأن يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من
الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وبكفاءة عالية دون عناء التنقل شخصيا لأداء نشاطه المطلوب .[4]
5 _ مزايا أخرى : و هي :[5]
*خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة ؛
*خدمات عبر الحدود ولا تعرف قيود جغرافية ؛
*خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية ؛
*تحسين صورة البنك : إن الخدمات البنكية الالكترونية تساعد على تلميع وتحسين صورة البنوك لكون
العميل يبحث دوما عن البنوك المبتكرة و الإبداعية حيث نجد موقع هاته البنوك أكثر جاذبية وخدماتها الالكترونية
تجعل صورة البنك أكثر عصرنة .

ثانيا : مخاطر الصيرفة الالكترونية

[1] حسن شحادة الحسين،العمليات البنكية الالكترونية،منشورات الحلبي الحقوقية،ط1 ،بيروت ،لبنان ،2007 ،ص 193 .
[2] صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات البنكية الالكترونية على رضا الزبائن : دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2016،ص65.
[3] ليث محمود احمد الحاج ، نظام الخدمات البنكية الالكترونية عبر sms و دورها في تحقيق ولاء العملاء في بنوك تجارية أردنية ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير غير منشورة ، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن ، 2012 ،ص 17 .
[4] عبد المنعم راضي ، فرج عزت ، اقتصاديات النقود و البنوك ، البيان للطباعة و النشر ، الإسكندرية ، مصر، 2001، ص 142 .
[5] مدحت صادق ، أدوات و تقنيات بنكية ، مرجع سابق، ص 142 .

بالرغم من المزايا العديدة التي تتمتع بها الصيرفة الالكترونية إلا أنها تواجه الكثير من المخاطر نذكر منها :

1_ مخاطر التشغيل : تنشأ مخاطر التشغيل OPERATION RISK نتيجة ما يلي :

_ **عدم التامين الكافي للنظم :** يتمثل هذا الخطر في إمكانية الاختراق غير المسموح به الدخول إلى نظم
حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعميل و استغلالها أو سرقة أرقام البطاقات الائتمانية
سواء تم ذلك من خارج البنك أو العاملين به .[1]

_ **عدم ملائمة تصميم النظم أو التنفيذ أو أعمال الصيانة :** والتي تنشا عن عدم كفاءة النظم لمواجهة متطلبات
العاملين وعدم السرعة في حل هذه المشكلة وصيانة النظم خاصة إذا زاد الاعتماد على جهات خارج البنك
خارج البنك لتقديم الدعم الفني في مجال البنية الأساسية للتكنولوجيا .

_ **إساءة الاستخدام من قبل العملاء :** يحدث ذلك بسبب عدم إحاطة العملاء بإجراءات التامين الوقائية
الواجب القيام بها، أو السماح لعناصر غير مرخصة بالدخول على الشبكة أو القيام بعمليات غسيل الأموال
باستخدام معلومات العميل الشخصية .[2]

_ **سلامة البيانات :** وهي من أهم مكونات أمن النظام و يجب على إدارة البنوك أن تعمل على تحسين قابلية
الأنظمة للعمل والارتباط مع أنظمة أخرى داخل البنك نفسه ومع البنوك الأخرى، ولكون الخدمة البنكية
متوفرة على مدار الساعة زاد ذلك في الضغوط التنافسية لكسب رضا العملاء وقلل من استعداداتهم لتحمل
وقوع أخطاء .[3]

_ **ضبط التدقيق الداخلي :** تمثل كفاءة إدارة البنك في ضبط جوانب الخلل وتصحيحها في الوقت المناسب من
خلال إجراءات التدقيق الداخلية عاملا مهما في إدارة العمليات البنكية الالكترونية، كما أن القدرة على
اكتشاف وتصحيح الأخطاء تعتبر احد عناصر الضبط الداخلي الجوهرية لأي عمليات بنكية، بالإضافة إلى أنه
على المؤسسات البنكية أن تضع ضوابط كافية لتفادي العمليات الاحتيالية سواء من المصادر الداخلية أو

---

[1] سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات البنكية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادةماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة،2009، ص 90 .

[2] علي عبد الله شاهين، مرجع سابق، ص 525 .

[3] ناظم محمد النوري الشمري / عبد الفتاح زهير عبد اللات، مرجع سابق، ص 246 .

الخارجية وتأمين و حماية معلومات وأصول البنك .

2 _ مخاطر السمعة : تتعلق مخاطر السمعة REPUTION RISK بالتطورات غير الملائمة التي تتعرض لها البنوك في تقديم خدماتها من خلال قنوات التوزيع البنكية، وهذا غياب شبكة موثوق بها لدعم نشاطاتها

وحمايتها في بيئة الانترنت حيث يمكن أن تتعرض سمعة البنك لأضرار في حالة عدم توفر الخدمات البنكية عبر

الانترنت وفق معايير الأمان والسرية والدقة والاستمرارية والاستجابة الفورية لمتطلبات عملائها .[1]

3 _ المخاطر الاستراتيجية : ينشأ هذا الخطر الاستراتيجي strategic risk عن عدم انسجام الأهداف

الإستراتيجية للبنك مع الاستراتيجيات التي تم تطويرها والموارد التي تم توظيفها ، لذلك يجب على البنك

أن يقوم بتقدير تكاليف إدارة المخاطر المرافقة لها قبل العائد المتوقع تحققه منها وكذا التأكد من انسجام

الخدمات التي يقدمها مع الأهداف الملموسة في الخطة الإستراتيجية بالإضافة إلى متابعة المخاطر المصاحبة

لعمليات الصيرفة الالكترونية .[2]

4 _ المخاطر القانونية : تنطوي المعاملات البنكية الالكترونية على درجة عالية من المخاطر القانونية

Legal risk بالنسبة للبنوك، فثمة مصادر متعددة للمخاطر القانونية بالنسبة لنشاطات البنك في ميدان

الصيرفة الالكترونية، فالبنك الذي يؤدي خدماته عبر الانترنت قد يصطدم بعدم معرفته الدقيقة بقوانين وتشريعات

عملائه في دولة أخرى غير الدولة التي يعمل فيها، وكذا الاستخدام غير المشروع أو سوء استخدام المحصلة عبر

الانترنت من قبل أطراف خارجيين قد يهاجمون مستودع معلومات البنك للاطلاع

عن عملائه والموجودات لدى البنك ذاته ولدى مزودي الخدمات الخارجيين الذين يتعامل معهم البنك .[3]

5 _ مخاطر أخرى : نوجزها فيما يلي :

_ ارتفاع تكاليف جذب عملاء جدد للمعاملات البنكية الالكترونية، لذا بدأت البنوك الالكترونية في التراجع

عن خدماتها المجانية للعملاء في ظل تزايد النفقات وكذا تراجع الإيرادات ؛

_ صعوبة الاعتماد على الانترنت فقط كوسيلة لتقديم الخدمات ؛

_ عمليات الإيداع كأحد المشكلات التي يواجهها عملاء البنوك الالكترونية .[1]

---

[1] زهير بشنق، العمليات البنكية الالكترونية، اتحاد البنوك العربية، بيروت، لبنان،2006،ص 60 .

[2] أحمد بوراس/ السعيد بريكة، مرجع سابق ،ص 278 -279.

[3] أحمد سفر، مرجع سابق، ص 230 .

خلاصة الفصل :

ومنه نستخلص أن وسيلة الدفع الحديثة هي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعيا من اجل تسهيل المعاملات الخاصة
بتبادل السلع و الخدمات وكذلك تسديد الديون.و لقد سمح التطور التكنولوجي بخلق واستحداث وسائل الدفع
الحديثة، غير مكلفة ومجردة من المادة، لذلك سعت البنوك الجزائرية كغيرها من البنوك ومنذ ظهور هذه التكنولوجيا
إلى تحقيق أقصى استفادة منها، وذلك من أجل خلق وتنويع الخدمات المقدمة بصفة عامة وبصفة خاصة وسائل
الدفع الالكترونية، وذلك من أجل استقطاب أكبر عدد من الزبائن، والمحافظة على الزبائن الحاليين الذين أصبحوا
يميلون إلى استعمال هذه الوسائل.

[1] أحمد بوراس/ السعيد بريكة، نفس المرجع، ص 281 .

الفصل الثالث:

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ـوكالة البرواقيةـ

تمهيد :

مع التطورات التكنولوجية والعلمية التي تشهدها الساحة المصرفية، وما ترتب عليها من استخدام واسع للأدوات والقنوات المصرفية الحديثة في البلدان المتقدمة، إضافة إلى أهمية وسائل الدفع الالكترونية في تطوير وتنظيم اقتصاديات دول العالم، وذلك لاستخدامها في تسهيل المبادلات والمعاملات المالية والتجارية .

كل ذلك جعل من الضروري على البلدان النامية ومنها الجزائر أن تعمل وبشكل جاد للتحول نحو الصيرفة الالكترونية وذلك بالعمل على تبني وتحديث أنظمة الكترونية متكاملة ومتنوعة للدفع والسداد، يمكن استخدامها في أي وقت وفي أي مكان في العالم. وقد كان بنك الفلاحة والتنمية الريفية يسعى على تحسين مكانته ليصبح رائدا في تمويل الأنشطة الرئيسية للاقتصاد الوطني من خلال تقديم باقة متنوعة من الخدمات والمنتوجات من أجل تلبية احتياجات العملاء والمستثمرين سواء كانوا أفراد أو مؤسسات، وذلك تماشيا مع تغيرات السوق ومواكبة النهج المصرفي الحديث والمتطور. ولهذا خصصنا وكالة البرواقية محل دراستنا حول وسائل الدفع الحديثة المتاحة والمستخدمة من طرفها، لذا كانت وجهتنا إلى هذه الأخيرة التزويد بالمعلومات حول النشأة والتعريف والمهام والأهداف وتقديم الهيكل التنظيمي لها، كما نتطرق إلى أهم وسائل الدفع الحديثة المستعملة وكيفية استخدامها من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية وإلى مجموعة المشاكل والصعوبات والتحديات التي تواجهها .

ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى ثلاث مباحث كالتالي :

المبحث الأول : تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية–

المبحث الثاني : واقع استخدام وسائل الدفع الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية–

المبحث الثالث : تقييم وسائل الدفع الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية–

المبحث الأول : تقديم عام لبنك الفلاحة و التنمية الريفية –وكالة البرواقية–

أنشئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية بموجب المرسوم رقم 105/88 بتاريخ 13 مارس 1982 وهو مؤسسة مالية وطنية تنتمي إلى القطاع العمومي، رأسماله 33 مليار دج مقره الرئيسي بالجزائر العاصمة 17 شارع العقيد عميروش، جاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية لمهمة تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، في البداية تكون البنك من 140 وكالة متنازل عنها من طرف بنك BNA وأصبح اليوم يتكون من 39 مديرية و291 وكالة موزعة على المستوى الوطني ، من بينها وكالة البرواقية التي كانت موضع دراستنا سوف نتطرق إلى تقديم الوكالة المستقبلة وأهم أهدافها ومهامها وكيفية سيرها من خلال الهيكل التنظيمي.

المطلب الأول : نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية–

أولا : نشأة وتعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية

في إطار توسيع بنك الفلاحة والتنمية الريفية ونظرا لحجم الحاجات ذات الطابع الفلاحي والاستثماري خاصة فيما يخص ولاية المدية باعتبارها منطقة زراعية جاء قرار بتأسيس وإنشاء وكالة البرواقية 853 في 1987/07/01، حيث تقع في 10 شارع الجمهورية بالبرواقية، وتضم هذه الوكالة 16 موظفا يسهرون على السير الحسن لكافة المعاملات البنكية .

ثانيا : مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية

شهد بنك الفلاحة والتنمية الريفية الكثير من التطورات منذ نشأته إلى الوقت الحالي في مختلف الإصلاحات التي مر بها القطاع البنكي في الجزائر من خلال المراحل التالية :[1]

- **خلال الفترة 1982–1990 :** كان هدف البنك خلال الثماني السنوات الأولى فرض وجوده ضمن العالم الريفي وتم فتح الوكالة في المنطقة ذات الصبغة الفلاحية وبمرور الوقت اكتسب البنك سمعة وكفاءة عالية في ميدان تمويل القطاع الزراعي وقطاع الصناعة .
- **خلال الفترة 1991–1999** : بموجب صدور القانون 10/90 الذي نص على إنهاء تخصص البنوك سعى BADR إلى المجالات الأخرى من النشاط الاقتصادي، خاصة قطاع المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة بدون التخلي عن القطاع الفلاحي الذي يميزه في المجال التقني التي كانت بداية إدخال تكنولوجيا الإعلام الآلي .
- **1991** : تطبيق نظام SYRAT لإجراء عمليات التجارة الدولية .
- **1992** : وضع برنامج PROGICIEL SYBU بفروعه المختلفة للقيام بالعمليات البنكية التالية : تسيير القروض، تسيير عمليات الصندوق، تسيير الودائع، تعميم شبكة الوكالة .
- **1993** : إنهاء عملية إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية .

[1] www.Badr_bank.dz,consulté le 03/04/2019,a 16:45.

_ **1994** : تشغيل بطاقة التسديد والسحب لBABR .

_ **1996** :إدخال عملية المعالجة عن بعد TELETRAITEMENT.

_ **2000 :** نظرا للوضعية الاقتصادية التي مرت بها الجزائر في 10 سنوات الأخيرة من القرن الماضي، تميزت سنة 2000 بالتدخل الفعلي للبنوك العمومية من أجل بعث جديد في مجال الاستثمارات المنتجة وجعل نشاطها ومردوديتها يسيران قواعد اقتصاد السوق في مجال التدخل لتمويل الاقتصاد، فرفع البنك القروض لفائدة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة في شتى المجالات، وفي نفس الوقت رفع مستوى إعاناته للقطاع لمسايرة التحولات الاقتصادية ومن أجل الاستجابة لتطلعات زبائنه وضع بنك BADR برنامج خماسي فعلي يرتكز خاصة على عصرنة البنك وتحسين الخدمات وإحداث تطهير في ميدان المحاسبة والميدان المالي نتج عن ذلك :

_ القيام بخفض دقيق لنقاط الضعف لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وإنجاز مخطط تسوية لمطابقة المعايير الدولية .

_ تعميم نظام الشبكة المحلية مع إعادة تنظيم وتطوير برنامج PROGICIEL SYBU .

_ **2001 :** كانت سنة التطهير المحاسبي المالي إذ تم فيها :

_ إعادة النظر في تقليل الوقت وتحقيق الإجراءات الإدارية والتقنية المتعلقة بدراسة ملفات القروض لمدة تتراوح بين 20–90 يوم بالنسبة لقروض الاستغلال الخاص بالاستثمار .

_ إدخال مخطط محاسبة البنوك على مستوى المحاسبة المركزية PCB .

_ **2002** : تعميم البنك الجالس مع الخدمات المشخصة على جميع الوكالات الرئيسية المتواجدة في الوطن .

_ **2004 :** إدخال برامجSYRAT إلى الوكالة، بحيث أصبح تحصيل الشيكات بين الوكالة BADR يتم خلال 24 ساعة كما تم في شهر سبتمبر من نفس السنة أول تجربة لسحب الأوراق النقدية من الشبابيك الآلية باستعمال بطاقة السحب الخاصة ب BADR (CBRI) .

_ **2006** : في ماي 2006 وبأمر من السلطات النقدية تم الشروع في عملية المقاصة الالكترونية TELECOMPENSATION تم ونظرا للخبرة التي اكتسبها البنك من خلال تشغيله لنظامSYRAT BADRتم تطوير هذا الأخير إلى برنامج آخر من أجل القيام بعملية تحصيل الشيكات من وكالة ووكالات البنوك الأخرى (المقاصة الالكترونية) .

_ **2007–2008** : في بداية هذه السنة تم استعمال بطاقة الدفع .CIB في كافة العمليات التجارية .

_ **2009 :** بدأ استعمال بطاقة السحب الجديدة التي تستعمل عبر جميع البنوك بطاقة السحب CBRI

المطلب الثاني : أهداف و مهام بنك الفلاحة و التنمية الريفية –وكالة البرواقية–

يتميز المناخ الاقتصادي حاليا بالتغيرات الجذرية، لذلك لجأ البنك كغيره من البنوك العمومية الأخرى إلى القيام بأعمال ونشاطات متنوعة للوصول إلى إستراتيجية تحظى باحترام وثقة المتعاملين الاقتصاديين والأفراد العملاء على حد سواء بفهم تدعيم مكانته ضمن الوسط المصرفي .[1]

أ _ الأهداف :

تنحصر أهداف بنك الفلاحة و التنمية الريفية –وكالة رقم البرواقية– فيما يلي :

_ الحفاظ على حصته في السوق والتأقلم مع التغيرات .

_ جلب الزبائن لتحقيق أكبر ربح .

_ تطوير جودة الخدمة والعلاقات مع الزبائن .

_ إبقائه أكبر بنك في البلد .

_ العمل على توسيع شبكته لتلبية كل المتطلبات عبر التراب الوطني .

_ توسيع إدخال الإعلام الآلي وكل الوسائل التكنولوجية الحديثة .[2]

ب _ المهام :

يمكن تلخيص أهم مهام بنك الفلاحة و التنمية الريفية –وكالة البرواقية– فيما يلي :

_ وضع الإمكانيات المالية من قبل الدولة الجزائرية لتدعيم و تنمية القطاع الفلاحي، الري، الصيد والنشاطات الحرفية .

_ القيام بالمساعدات المالية الضرورية للنشاطات المتعلقة بالمؤسسات الخاصة والتي تساهم في تنمية العالم الريفي.

_اعتباره كأداة من أدوات التخطيط المالي للمشاريع الفلاحية المسطرة في مختلف المستويات التنموية .

_ منح قروض طويلة و متوسطة الأجل .

_ معالجة جميع العمليات البنكية (قروض، صرف، خزينة) .

_ تمويل مختلف العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية .

[1] www.Badr_Bank.DZ, principales activites de la BADR, consulté le 12/04/2019, a 13:10

[2] معلومات مقدمة من طرف موظف في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –الوكالة البرواقية–.

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية –وكالة البرواقية–

يتكون الهيكل التنظيمي لوكالة البرواقية من :[1]

1 – مدير الوكالة : مهمته الإشراف العام على السير الحسن للوكالة ومراقبة كل الأنشطة والعمليات المجراة.

_ السكريتاريا : مهمتها الإشراف على كل المكالمات الواردة والصادرة للوكالة بالإضافة إلى البريد الصادر والوارد والسندات المقدمة للإمضاء .

2 – واجهة الوكالة (front office) : و تتكون من :

_ المشرف (Super viseur) : يشرف على الوجه المقابل للوكالة حيث يستقبل الزبائن كل حسب انشغاله .

_ مكتب الاستقبال (Accueil & orientation) : يتكفل باستقبال الزبائن وتوجيههم .

_ المكلفون بالزبائن (charge de clientèle) : ينقسم إلى قسمين :

_ مكلف بالزبائن خاص بالمؤسسات : وهو الموظف الذي يتكفل بكل الشؤون المتعلقة بالأشخاص المعنويين (شركات، مؤسسات) ذات طابع تجاري .

_ مكلف بالزبائن خاص بالأشخاص : وهو الموظف الذي يتكفل بكل الشؤون المتعلقة بالأشخاص الطبعيين (الأفراد)، بالإضافة إلى النوادي الرياضية والجمعيات الخيرية التي هدفها غير تجاري .

3 – قطب الصفقات النقدية (pole transaction) : يتكون من :

_ رئيس مصلحة (Chef de service) : هو المسؤول عن العمليات النقدية للوكالة .

_ الصندوق الرئيسي (Caisse principale) : يشرف عليه أمين الصندوق الذي يقوم بالعمليات النقدية الفعلية اليومية (السحب و الإيداع) .

_ الخدمات السريعة (Service rapide) : تتمثل في المعالجة الآلية الآنية لعمليات السحب بالعملات الوطنية والأجنبية .[2]

_ التسجيل المحاسبي لعمليات الإيداع (Compta versement) : بعد إيداع الزبائن للأموال في الصندوق بالعملة الوطنية والأجنبية تقيد العمليات محاسبيا لتثبيت المبلغ في حساب الزبون .

4 – ظهر الوكالة (Back office) : يسمى بالظهر لموقعه في الوكالة بحيث لا يمكن ملاحظته أو مشاهدته بعد دخول الوكالة، و يتكون من :

_ المشرف (Super viseur) : يشرف على الوجه الخلفي للوكالة .

_ مصلحة القروض (Crédit) : فيها يتم دراسة جميع الملفات المتعلقة بالقروض المستقبلية من طرف

[1] بناءا على وثائق مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية .

[2] معلومات مقدمة من طرف موظف كحلال زبير بمصلحة واجهة الوكالة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة البرواقية–.

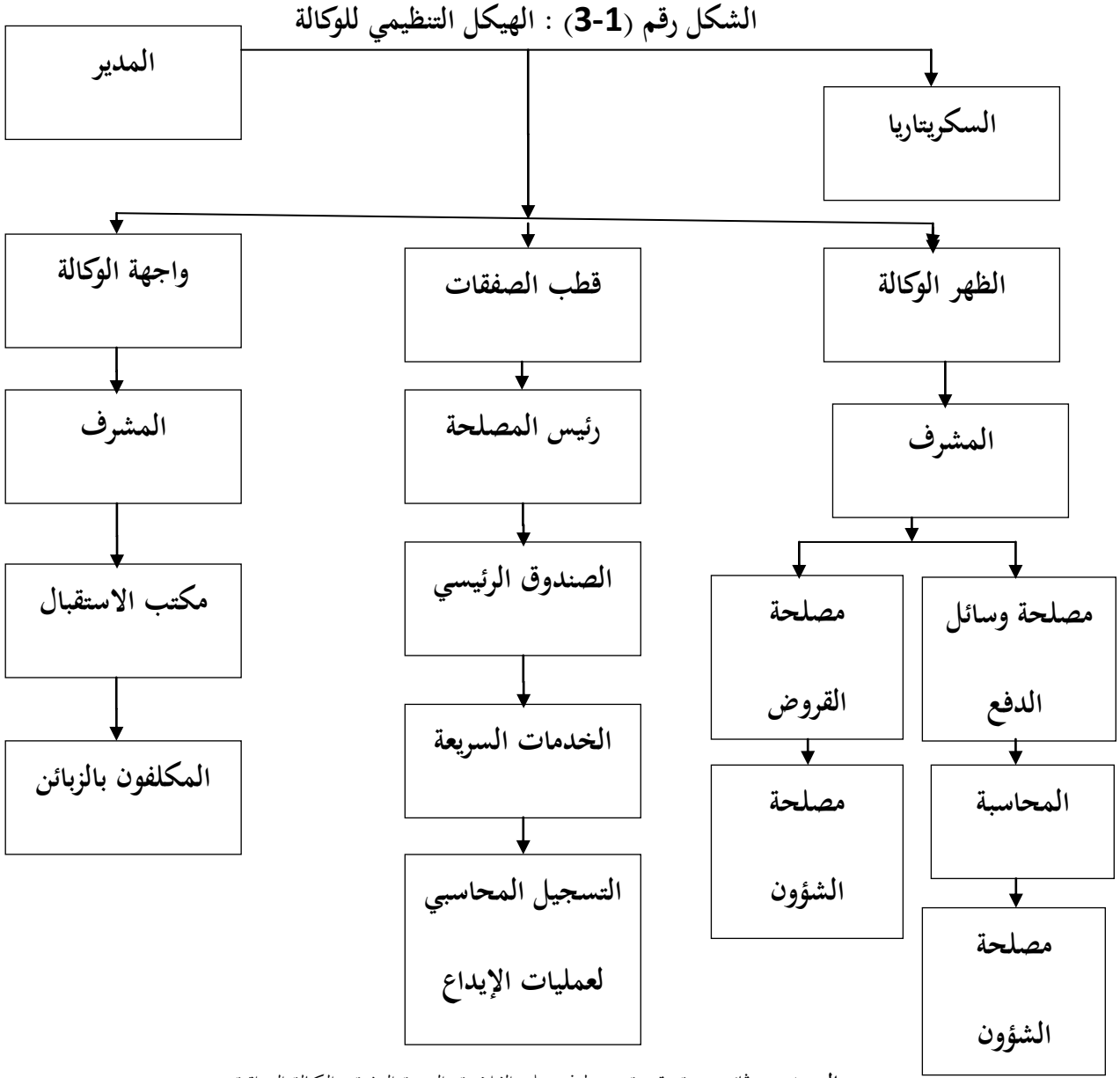
المكلفين بالزبائن وإرسالها للمجمع الجهوي للاستغلال، كما يقوم بإجراء الإحصائيات المتعلقة بكل القروض متابعتها .

_ **مصلحة وسائل الدفع (Moyens de paiements)** : وتتمثل في كل التحويلات المالية بالعملة الوطنية و الأجنبية بالإضافة إلى المقاصة الآلية .

_ **مصلحة المحاسبة (Comptabilité)** : ويتم فيها التحقق والتأكد من جميع العمليات البنكية المجراة سابقا، بالإضافة إلى دفع تكاليف الوكالة المتمثلة في فواتير الغاز، الكهرباء، الصيانة وشراء المعدات .

_ **مصلحة الشؤون القانونية و المنازعات (Juridique)** : يتم فيها متابعة كل العمليات ذات الطابع القانوني والنزاعات مع الزبائن .

الشكل رقم (3-1) : الهيكل التنظيمي للوكالة



المصدر : وثائق رسمية مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية –الوكالة البرواقية–.

المبحث الثاني : واقع استخدام وسائل الدفع الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية–

نظرا للتطورات الحاصلة في الميدان الاقتصادي وخاصة في الجانب النقدي والاهتمام بتسريع وتوسيع وضمان عمليات التبادل زمانا ومكانا، نجد اكتساح هذه التطورات جميع المجلات والمناطق المواكبة لها ومنها الجزائر، مما دعت بالضرورة اهتمام البنوك الجزائرية بإدخال وسائل الدفع الحديثة ومن بينها بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية وهو محل دراستنا وسوف نتطرق إلى أهم وسائل الدفع الحديثة التي تستخدمها .

المطلب الأول : واقع استعمال البطاقات البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية–الوكالة البرواقية–

من بين البطاقات البنكية الالكترونية المستخدمة من طرف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية نجد أربعة بطاقات رئيسية وهي تتمتع بالعديد من الخصائص إذ تقدم خدمات متعددة لمستعمليها .[1]

أولا : أنواع وخصائص البطاقات البنكية المتداولة في الوكالة

تعتبر البطاقات البنكية من أهم سمات العصر الرقمي الحديث حيث تقوم بإتمام المعاملات على مستوى المحلي والدولي، وفي هذا المطلب سنتطرق إلى أنواع البطاقات البنكية المستخدمة في الوكالة .

1 _ البطاقة الكلاسيكية CIB CLASSIC : وهي بطاقة إلكترونية حديثة للسحب والدفع تمتاز بلونها الأزرق يستخدمها الأجراء سواء في القطاع الخاص أو العمومي، تمكن حاملها من القيام بعمليات السحب من جهاز الشباك الآلي البنكي 7/7 أيام و24/24 ساعة بما في ذلك أيام العطل الرسمية .فهي سهلة الاستعمال من خلال إدخال الرقم السري، توفر الوقت، وتمكن حاملها من دفع قيم مشترياته من المحلات المزودة بأجهزة الدفع الآلي، وفق سقف ائتماني لا يتجاوز 5000دج وعمولة 25دج لكل عملية، مدة صلاحية البطاقة سنتين من تاريخ تقديم البطاقة، قابلة للتجديد تلقائيا إلا في حالة الاشتراك من قبل العميل أو من قبل البنك .

2 _ البطاقة الذهبية CIB GOLD : هي البطاقة الثانية من نوع CIB تتميز بلونها الذهبي، تعرض على العملاء تتميز بلونها الذهبي، تعرض هذه البطاقة على العملاء وفقا لمعايير محددة كأصحاب الدخل المرتفع والتجار حيث تتيح هذه البطاقة لحاملها السحب والدفع النقدي، بالإضافة إلى ميزات أخرى كحدود سحب ودفع أعلى، سقف السحب مابين 60000 دج-70000 دج، وفق اشتراك سنوي يقدر ب120دج .

3 _ بطاقة السحب CBR : هي بطاقة حديثة تتميز باللون الأخضر الفاتح تمكن حاملها القيام بالسحب النقدي من أجهزة الشباك الآلي في أي وقت 7/7 أيام و24/24 ساعة بما في ذلك أيام العطل الرسمية، صالحة للاستعمال سنتين من تاريخ تقديم البطاقة قابلة للتجديد تلقائيا، يستطيع حاملها استعمالها في حدود مبلغ راتبه

[1] www.wikipedia.org/wiki,consulté le 10/04/2019, a10:30 .

لكن يشترط أن يبقى في حساب دائما كحد أدنى مبلغ 1000دج .

4 _ بطاقة التوفير TAWFIR : تعتبر بطاقة التوفير من أحدث مستويات بنك الفلاحة والتنمية الريفية ظهرت في سنة 2012 عند رؤية مسؤولي البنك لكثرة الزبائن والانتظار الطويل للسحب وشكوى العملاء الذين يحملون دفتر التوفير، فدعت الحاجة إلى ضرورة القضاء على هذه المشكلة والمساهمة في تحديث هذا الدفتر إلى بطاقة الكترونية تسمى بطاقة توفير، وهي بطاقة الكترونية ذات اللون الأخضر الفاتح يستطيع حاملها سحب مبلغ 50000دج تستعمل أيضا لتحويل الأموال من الحساب لجاري إلى حساب التوفير .

فهي بطاقة سهلة الاستعمال وآمنة متاحة للاستعمال 7/7 أيام و24/24 ساعة وحتى خلال أيام العطل الرسمية، مدة صلاحية البطاقة سنتين قابلة للتجديد تلقائيا .[1]

ملاحظة : مع العلم أن جهاز الصراف الآلي GABلا يوزع أكثر من 25 ورقة من فئة 1000دج أو 2000دج .

ثانيا : طريقة استعمال البطاقات البنكية في الوكالة

تستعمل البطاقة الالكترونية لأغراض التبادل وهي غير محدودة الاستعمال، كما أنها وسيلة دفع الكترونية، تقدمها الوكالة لعملائها الذين لديهم حسابات جارية بنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ويشترط استعمالها

في توفير الموزعات الآلية للأوراق النقدية وجهاز الدفع الالكتروني TPE عند التجار وكل محلات والمؤسسات الذين يقبلون البطاقة البنكية، يمكن للعميل تخليص الخدمات أو المشتريات عن طريق جهاز الدفع الالكتروني TPE المتواجد عند التجار والسحب على الموزعات الآلية للأوراق النقدية GAB الموصلة بشبكة النقد الآلية البنكية وتتم الملية وفق الخطوات التالية :[2]

_ تقديم البطاقة عند الصندوق ؛

_ يسجل التاجر قيمة المشتريات ؛

_ إدخال البطاقة في جهاز الدفع الالكتروني (TPE) ؛

_ كتابة الرمز السري بواسطة ملامس الجهاز (TPE) ؛

_ عند نهاية العملية يرد لهم التاجر البطاقة والتذكرة .

ثالثا : دراسة عدد تطورات البطاقات البنكية في الوكالة الفترة (2016-2019)

يعتبر تحديث وعصرنة أنظمة المعلومات والدفع وعصرنة المعاملات المالية والمصرفية وطرق معالجة المعلومات، مجالا ذا أولوية في المرحلة الراهنة لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة ومن جهة أخرى إرساء أسس منظومة مصرفية وطنية تتميز بالحداثة والعصرنة لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات التي تشهدها البيئة

[1] معلومات مقدمة من طرف موظف معاصمي عبد الرحمان بمصلحة الزبائن في بنك الفلاحة والتنمية الريفية–وكالة البرواقية– .

[2] مقابلة مع موظف بوكالة البرواقية، يوم 2019/04/15 على الساعة 10:13 .

المصرفية على المستوى العالمي .ونظرا للاهتمام السريع لعمليات التبادل زمانا ومكانا، نجد هذه التطورات في مجال البطاقة البنكية سريعة، ومما تميزت به هذه البطاقة من خصائص في استعمالاتها بالنسبة لحاملها والبنك لذلك طرأت عدة تطورات على عدد البطاقات المصدرة من طرف الوكالة خلال الفترة (2016-2019) نفصلها في الجدول التالي :

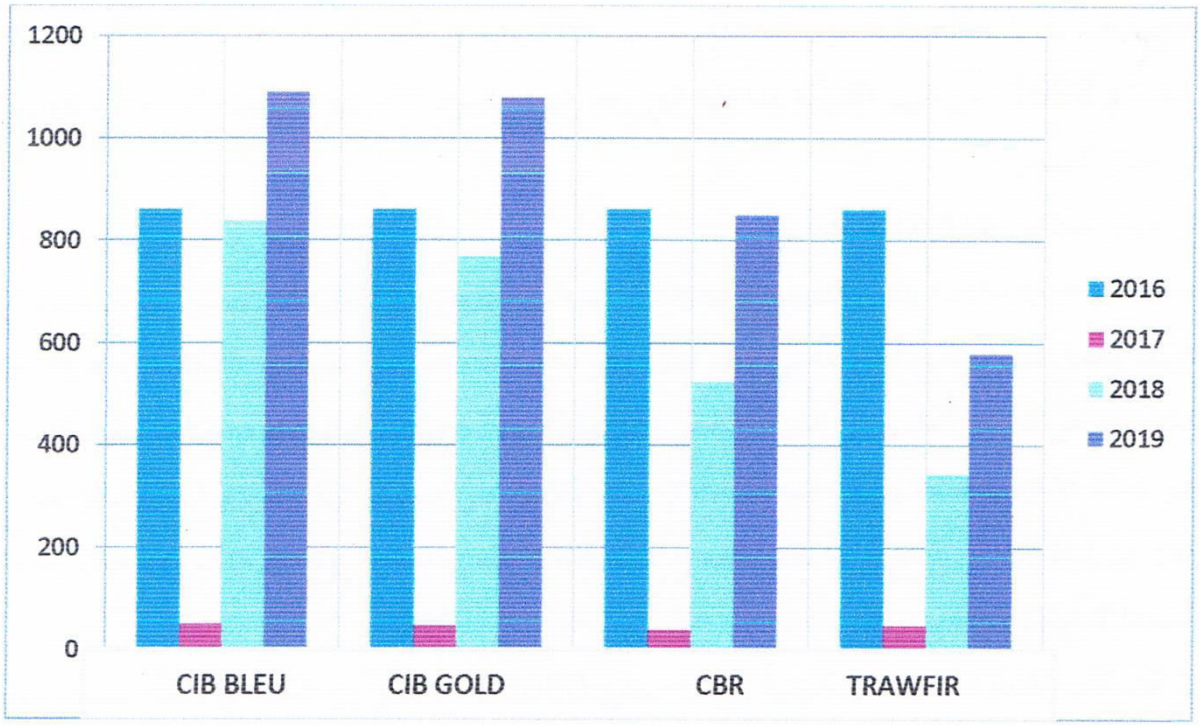
الجدول رقم (1-3) : عدد البطاقات البنكية المصدرة من طرف الوكالة ما بين 2016–2019

	2016	2017	2018	
CIB bleu	861	861	861	861
CIB gold	49	40	48	52
CBR	343	525	768	838
TAWFIR	580	850	1080	1090

المصدر : من إعداد الطالبتين بناءا على معلومات مقدمة من طرف موظف في الوكالة .

نلاحظ من الجدول أن بطاقة TAWFIR حضت بنسبة أكبر من الإصدار كونها موجهة لحاملها كونها تستعمل في حدود مبلغ راتبه بينما سجلت بطاقة CIB الكلاسيكية ثبات لأنها موجهة للفئة الأكثر تواجد في الجزائر وهم أصحاب الدخل الثابت أما بطاقة CIB الذهبية نسبتها ضئيلة لأنها تصدر لفئة التجار وأصحاب الدخول الكبيرة وأخيرا سجلت بطاقة CBR نسبة متوسطة ويعود سبب زيادة الإصدار إلى التطور التكنولوجي الذي استوجب إيجاد وسائل أحدث لتسهيل العمليات المصرفية.

الشكل رقم (2–3) : تطور البطاقات البنكية في الوكالة من سنة 2016 إلى الرباعي الأول من 2019 .



المصدر : من إعداد الطالبتين بناءا على إحصائيات الجدول.

من خلال الشكل أعلاه الأعمدة البيانية التي تمثل معطيات الجدول رقم (1–3) الذي يوضح لنا الفرق في إصدار البنك للبطاقات البنكية خلال السنوات(2016/2017/2018/الرباعي الأول من 2019)، حيث نلاحظ قبول متزايد على مستوى بطاقتي توفير وبطاقة السحب خلال السنوات، ورغم الزيادة في إصدار البطاقات إلا أننا نلاحظ أن القبول يبقى نسبي لبطاقة البطاقة الذهبية وثابت بالنسبة للبطاقة الكلاسيكية، وهذا الأمر الذي رجحه المسؤولين في البنك إلى نقص عامل الثقة والأمان.

وعموما فإنه مما لاشك فيه أن البنك أقر بكبر وسرعة حجم التطور الذي تلقتها البطاقات البنكية في الجزائر، حتى و لو بالتدرج.[1]

المطلب الثاني: واقع استخدام المقاصة الالكترونية والتحويلات المالية البنكية الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –الوكالة البرواقية–

من خلال الدراسة التي فمنا بها سنتعرف على واقع استخدام المقاصة الالكترونية والتحويلات المالية البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية–.

أولا : المقاصة الالكترونية

تتمثل هذه العملية في معالجة العمليات إلكترونيا ما بين البنوك، حيث ظهرت هذه التقنية لكي لا تصبح البنوك

[1] معلومات مقدمة من طرف موظف في بنك الفلاحة ز التنمية الريفية – وكالة البرواقية–.

غارقة في كتلة هائلة من الأشغال التكرارية الباهضة .

عند قيامنا بالدراسة التطبيقية حول استخدام المقاصة الالكترونية في وكالة البرواقية علمنا أنها بدأت العمل بهذه التقنية في1998، عن طريق الشبكة الداخلية التي تربط البنك بالبنوك الأخرى، وتتطلب المقاصة الالكترونية:[1]

ـ جهاز كمبيوتر ؛

ـ جهاز سكانير (لقارئة الشيكات) .

حيث تتم عملية المقاصة بنفس الطريقة التقليدية لكن بشكل إلكتروني عن طريق نظام يسمى بربوس بدأت الوكالة العمل بهذا البرنامج العام الماضي (2018) وهو متطور جاء لتسهيل العمليات الالكترونية، إذ يتم تغيير الشيكات من الشيك العادي إلى الشيك الرقمي (Le Cheque Numirique)، فيتم إرسال الشيكات عبر شبكة الانترنت بعدها يتم فرز المخالصات في غرفة المقاصة على مستوى البنك المركزي ليتم إرسالها بعد ذلك إلى إدارة النقد و الدفع أو ما يطلق عليه إسم "DMP" المسؤولة عن توزيع الشيكات ويتم خلال مدة أقصاها 4 أيام .

إن الشيكات المعدة للمقاصة الالكترونية التي لا تتجاوز 50000 دج تصل إلى الوكالة في شكل جدول يحوي بيانات الشيك العادي فقط، أما تلك التي تتجاوز 50000 دج فتصل للوكالة رسالة إلكترونية بها بيانات الشيك مدرجة في جدول مع الصورة الخاصة به .

وفي حالة وجود أخطاء في الشيك مثلا في الاسم أو الرقم أو الإمضاء يتم رفض الشيك من قبل الوكالة .

مثال : كيف تتم المقاصة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية –وكالة البرواقية–

نفرض أنه كان على بنك القرض الشعبي الجزائري CPA أن يتحصل من بنك البدر BADR على شيكات مبلغها 6.000.000 دج، و أن يتحصل بنك بدر على شيكات بمبلغ 3.000.000 دج من بنك CPA، سابقا كانت تتم المقاصة العادية باجتماع ممثلي البنكين "DMP" في غرفة المقاصة الخاصة المتواجدة على مستوى البنك المركزي الجزائري الذي يلعب دور المنظم و المراقب، و يتم تبادل الشيكات فيما بينهم، وكانت العملية تستغرق أشهرا لإتمامها، أما اللآن فتتم العملية بتبادل الشيكات إلكترونيا عن طريقتين BFI أوBRED حسب نوع الإرسال هما عبارة عن شيفرة خاصة بالوكالة .[2]

ويسوي بنك بدر العملية بتحويل مبلغ CPA، فترسل إلى نظام تسيير الحسابات لدى البنك المركزي لتدوينها في حسابات البنكين (BADR ,CPA)، و المركز المسؤول في الجزائر هو مركز "المقاصة المسبقة ما بين البنوك" الموجودة على مستوى الجزائر العاصمة يشرف عليها البنك المركزي الجزائري.

[1] مقابلة مع موظفة في الوكالة يوم 2019/04/03 على الساعة 10:30.

[2] معلومات مقدمة من طرف موظفة نادية بمصلحة المقاصة الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية– .

الجدول (2-3) : يمثل عدد العمليات على الشيكات التي تمت تسويتها عن طريق المقاصة الالكترونية لدى الوكالة من 2016 إلى 2018 .

السنوات	2016	2017	2018
عدد العمليات على الشيكات	2654145,22	3272765,21	7240798,44

المصدر : من إعداد الطالبتين بناءا على معلومات مقدمة من طرف موظفة في الوكالة .

نلاحظ من الجدول أن العمليات على الشيكات التي تمت تسويتها عن طريق المقاصة الالكترونية لدى الوكالة في ازدهار نظرا لتطور المعاملات المالية والتجارية التي يقوم بها زبائن البنك وسهولة استعمالها بطريقة آنية.

ثانيا : التحويلات المالية البنكية الالكترونية

تتم عملية التحويل المالي من حساب إلى حساب (دائن، مدين)، عن طريق ملئ إستمارة تدعى ب: "**أمر بالتحويل**"، وتحوي هذه الاستمارة مجموعة من المعلومات تخص المانح للآمر وجزء يخص المستفيد، وخانة متعلقة بالمبلغ، ولابد أن يكون هذا الآمر صادر من صاحب الحساب في البنك إلى مدير البنك بتحويل هذا المبلغ، وبعدها يتم التحويل المالي من حساب إلى حساب، ويشترط في التحويلات المالية أن لا يتجاوز المبلغ المحول 1.000.000.00 دج، وفي هذه العملية يكون هناك ثلاث نسخ (نسخة للعميل، ونسخة للوكالة، نسخة للمديرية) .[1]

من خلال دراستنا على مستوى بنك الفلاحة و التنمية الريفية -وكالة البرواقية- وجدنا أن الأمر بالتحويل يتم إلكترونيا على مستوى الوكالة، حيث يتم مسح الأمر بالتحويل بجهاز السكانير ثم يتم إرساله إلى إدارة النقد والدفع "DMP" بنفس مبدأ المقاصة الالكترونية .

تستخدم وكالة البرواقية نظام دفع ما بين البنوك للمبالغ الكبيرة والمستعجلة التي تفوق قيمتها عشرة ملايين دينار.

ثانيا : نظام (ARTS)

مثال : شرح كيفية إتمام عملية من خلال نظام (ARTS)

الوكالة (1) هي BDL في ولاية تبسة والوكالة (2) BADR هي في ولاية المدية يتم التعاقد بين شخصين: شخص (أ) من ولاية تبسة وشخص(ب) من ولاية المدية عن طريق الشيك وتكون بمبلغ كبير . فتتم العملية كالتالي :[2]

ـ يتجه الشخص (أ) إلى الوكالة (1) مع الشيك الذي يحمل مبلغ يفوق 10 ملايين دينار يعطيه للمكلف

[1] مقابلة مع موظفة بالوكالة، يوم 2019/04/07 على الساعة 11:30 .

[2] مقابلة مع موظفة بمصلحة الزبائن لوكالة البرواقية يوم 2019/04/08 على الساعة 9:45 .

بعمليات التحويل ؛

ـ فيقوم هذا الأخير بمسح الشيك عن طريق جهاز السكانير فتذهب بيانات الشيك مع الصورة نحو البنك المركزي في الجزائر العاصمة ؛

ـ بعد ذلك ترسل المعلومة أوتوماتيكيا من المركز الرئيسي لكل الوكالات و يالتالي ترسل المعلومة إلى BDL الرئيسية وهذه الأخيرة تقوم بإرسال رسالة إلى BADR الرئيسية ؛

ـ وهنا تقوم الوكالة (2) البرواقية بمعاينة المعلومات الخاصة بزبونها كرقم حسابه ومبلغه ورصيده ثم تقوم بصرف الشيك آليا من الوكالة (2) وتقوم بترصيد العملية ؛

ـ وأخيرا تشعر الوكالة الرئيسية BDL بأن تصرف الشيك لصالح زبونها (أ) وتتم هذه العملية في مدة أقصاها 72 ساعة .

ثانيا : نظام سويفت (Swift)

تستخدم وكالة البرواقية هذا النظام من خلال شبكة سويفت لتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية والذي يتم العمل به منذ سنة 1991، فهو متاح 7/7 أيام و24/24 ساعة .[1]

المطلب الثالث : واقع استخدام الصيرفة الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية–

في إطار تطبيق الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية، طرحت أجهزة للزبائن لتلبية حاجياتهم آليا دون الاتصال بالبنك مباشرة، حيث تتوفر وكالة البرواقية على مجموعة من الأجهزة أهمها :

أولا : أجهزة الدفع الالكتروني (TPE)

1 ـ تعريف جهاز (TPE) :

هو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار، المؤسسات ورجال الأعمال. جهاز يسمح لحاملي البطاقة البنكية بدفع ثمن مشترياتهم وفواتيرهم بسرعة وسهولة وبحماية تامة .

من خلال دراستنا التطبيقية في الوكالة اتضح لنا أنه تم توزيع 5 أجهزة TPE فقط من وكالة برواقية لدى بعض الصيادلة، حيث يعتبر من الأجهزة غير المستعملة رغم أنها تمنح وتركب مجانا من البنك، وذلك لعدم تقبلها من طرف التجار وأصحاب المحلات الكبرى بالإضافة إلى نواياهم في التهرب من الرقابة الضريبية، كما دلنا بعض موظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية بأن البنك قام بتوزيع بعض الأجهزة على بعض المحلات لكن بعد فترة قاموا بإرجاعها وذلك لعدم التعامل بها من طرف العملاء، أما بعض التجار فليس لديهم أدنى فكرة عن هذا الجهاز وذلك لغياب الثقافة المصرفية .[2]

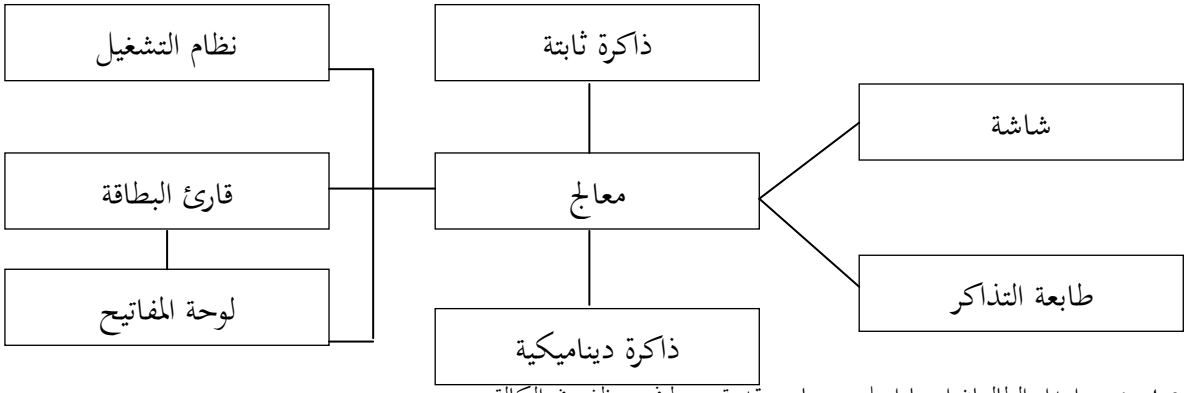
[1] مقابلة مع موظفة بمصلحة الزبائن لوكالة البرواقية يوم 2019/04/08 على الساعة 11:20 .

[2] معلومات مقدمة من طرف موظف في الوكالة .

2 _ مكونات جهاز الدفع الالكتروني (TPE) :

يتكون جهاز الدفع الالكتروني مما يلي :

الشكل رقم (3-3) : مكونات جهاز الدفع الالكتروني



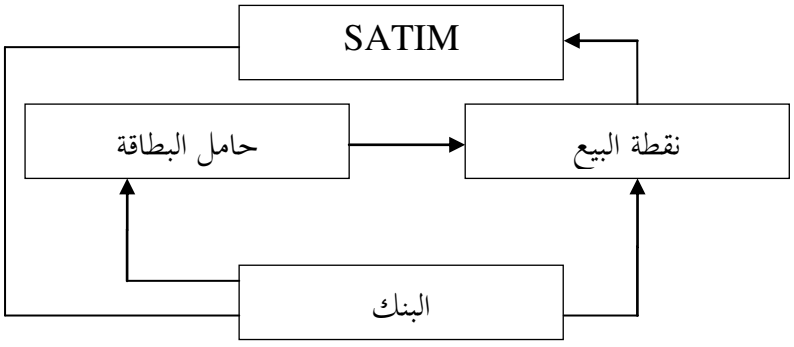
المصدر : من إعداد الطالبتان إعتمادا على معومات مقدمة من طرف موظف في الوكالة .

نلاحظ من الشكل رقم (3-3) أن لجهاز الدفع الالكتروني نظام خاص به ويتكون من قارئ البطاقة ولوحة المفاتيح وذاكرة ثابتة، معالج، ذاكرة ديناميكية، شاشة، طابعة التذاكر.

3 _ كيفية تسوية المعاملات بجهاز الدفع الالكتروني (TPE) :

يعتمد جهاز الدفع الالكتروني TPE على شبكة اتصالات الكمبيوتر تربط بينه وبين البنك والكمبيوتر المركزي ل SATIM، فإن كان العميل يحمل بطاقة الدفع بين البنوك فإن موظف نقطة البيع يستطيع أن يمرر البطاقة على القارئ الالكتروني في الجهاز فيظهر الحد الأدنى للبطاقة وما إذا كان رصيدها كافيا للدفع، ويحصل العميل على وصل لإثبات المعاملة يحمل معلومات عن التاجر والزبون كما يحتفظ التاجر بنسخة عنها، وتنتقل بيانات المعاملة مباشرة من جهاز TPE إلى الكمبيوتر المركزي SATIM الذي يقوم بخصم قيمة المشتريات من حساب العميل إلى حساب التاجر .[1] والمخطط التالي يوضح ذلك :

الشكل رقم (3-4) : مخطط يوضح كيفية خصم قيمة المشتريات من حساب العميل إلى حساب التاجر



1_ تقديم البطاقة .
2_ وصول المعلومات إلى ساتيم بعد تمرير البطاقة على الجهاز .
3_ إرسال الملف إلى البنك في 48 سا .
4_ خصم القيمة .
5_ دفع القيمة .

المصدر : من إعداد الطالبتين بناءا على معلومات مقدمة من طرف موظف في الوكالة .

[1] معلومات مقدمة من طرف موظف في الوكالة .

نلاحظ من الشكل أعلاه أن عملية خصم قيمة المشتريات من حساب العميل إلى حساب التاجر تتم الكترونيا وذلك عبر مراحل يجب أخذها بعين الاعتبار لكي تتم العملية بطريقة صحيحة .

ثانيا : الشبابيك الآلية البنكية (GAB)

1 _ تعريف الشبابيك الآلية البنكية (GAB) :

هو جهاز يسمح بسحب النقود وفق سقف معين، إضافة إلى تقديم خدمات أخرى كإمكانية التحويل من حساب إلى آخر، التعرف على الرصيد. تتوفر على جهاز واحد فقط على مستوى الوكالة .

2 _ المكونات الشبابيك الآلية البنكية (GAB) :

تتكون الشبابيك الآلية البنكية من مكونات داخلية و خارجية تتمثل فيما يلي :[1]

أ _ الداخلية :

_ اللوحة الالكترونية : تستعمل لإدخال البيانات .

_حامل شريط البيانات : تحمل سلسلة من الأوراق تسجل فيها كل العمليات اليومية بطريقة آلية .

_الأدراج : وهي مقسمة كما يلي :

الدرج الأول : توضع فيه الأوراق غير المقبولة .

TYPE01 : خاص بالورقة النقدية ذات القيمة 500 دج .

TYPE02 : خاص بالورقة النقدية ذات القيمة 1000 دج .

TYPE03 : خاص بالورقة النقدية ذات القيمة 1000 دج .

TYPE04 خاص بالورقة النقدية ذات القيمة 2000 دج .

الدرج الثاني : خاص بالبطاقات المحتجزة .

_ الذاكرة : تسجل فيها العمليات الآلية .

ب _ الخارجية :

حيث يمكن ايضاح كيفية استخدامها كما يلي :[2]

_ قارئ البطاقة : يعمل على قراءة محتوى البيانات الموجودة على الشريط المغناطيسي أو الشريحة المعدنية على البطاقة من أجل تعريفها على الشبكة البنكية لمعرفة إذا كانت صالحة للاستخدام أم لا وإلا سيتم مصادرتها .

_ شاشة لعرض البيانات : لرؤية نوع الخدمة التي يحتاجها العميل .

_ لوحة المفاتيح : تستعمل لإدخال البيانات مثل الرقم السري، رقم الحساب والمبلغ المالي .

_ كاميرا : وذلك لأغراض أمنية .

[1] معلومات مقدمة من طرف موظف في بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

[2] معلومات مقدمة من طرف موظف في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية– .

_ **طابعة مصغرة** : لطباعة الإيصالات الخاصة بالعملية التي تم إجراؤها على الآلة .

_ **منفذ لاستلام الأموال** : من خلاله يتم استلام الأموال المسحوبة .

_ **منفذ لإيداع الأموال** .

3 _ طريقة استخدام الشبابيك الآلية البنكية (GAB) :تتمثل طريقة استخدام الشباك الآلي البنكي فيما يلي :

أ _ طريقة استخدام الشباك الآلي (GAB) داخليا :

تتمثل طريقة استخدام الشبابيك الآلية البنكية وفق الخطوات التالية :

الشكل رقم (5–3) : خطوات تشغيل البطاقة الالكترونية في الشباك الآلي البنكي

1 _ تظهر الشاشة الرئيسية كما يلي : / 2 _ بالضغط على F4 تظهر الشاشة التالية لإدخال كلمة السر :

Service and operating	F1
Mode : in service	
Line : online	F2
	F3
	F4

Enter password	F1
	F2
	F3
	F4

3 _ بعد إدخال كلمة السر تظهر الوظائف التالة : / 4 _ في حالة اختيار إكمال المرحلة نضغط على 04 فتظهر عدة خيارات :

04 completer leniveau	F1
09 SORTIR	
50 MENU VENDERUR	F2
	F3
	F4

Replinish	F1
02 Afficher argent	
03 Afficher compteurs	F2
04 Imprimer compteurs	
05 Effacer compteurs	F3
06 Effacer cartes	
08 Ajout argent	F4

5 _/02 عرض النقود : يسمح بعرض وضعية الأدراج على وتاريخ تعبئتها :

/ 6 _ نضغط F4 أو 01 للانتقال إلى النافذة الموالية التي تظهر وضعية باقي الأدراج :

	TYPE1 TYPE2	F1
CASSETTE	0000100 0000100	
_REJECTED	0000000 0000000	F2
_REMAINING	0000100 0000100	
_DISPENSED	0000000 0000000	F3
_TOTAL	0000100 0000100	
LAST CLAERD : 05/10/07 15:18		F4
> 01 SUIVANT		

	TYPE3 TYPE4	F1
CASSETTE	0000100 0000100	
_REJECTED	0000000 0000000	F2
_REMAINING	0000100 0000100	
_DISPENSED	0000000 0000000	F3
_TOTAL	0000100 0000100	
>LAST CLAERD : 05/10/07 15:18		F4
SUIVANT		

7 _/03 عرض وضعية عداد البطاقات يعرض لنا عدد البطاقات المقبوضة وتاريخ القبض (يدار العداد إلى 0 بعد استعادة البطاقات) .[1]

Carte captured : 000	F1
Last clered : 00.00.00 00:00	
	F2
	F3
Activity count : 00000000	
	F4

مطبوعات العداد : يتم إيقاف عمل الشبابيك الآلية على الساعة 15:30 حيث يسحب حامل يحتوي 04 على شريط البيانات 1/ معنية بالأدراج 2/ معنية بالبطاقات المقبوضة للمقارنة بين بيانات الشباك الآلي والملف المرسل من ساتيم .

05 محو بيانات العداد : قبل تعبئة الأوراق النقدية داخل الأدراج يدار العداد إلى 0 بالضغط على 05 .

06 محو الذاكرة الأم : بالضغط على 06.

[1] وثائق رسمية مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية– .

08 إضافة الأوراق النقدية :

يتم تزويد الشبابيك الآلية بالأموال من الصندوق العادي بواسطة عاملين المسؤول عن الجهاز وأحد العمال بحضور أمين الصندوق، هذه العملية يدوية بحتة .

ADD BILIS				F1
		REM	REJ	
01	1	0000	0000	F2
02	2	0000	0000	
03	3	0000	0000	F3
04	4	0000	0000	
05	OK			F4
SELECT				

ب – طريقة استخدام الشباك الآلي (GAB) خارجيا :

يمكن ايضاح كيفية استخدام الشباك الآلي خارجيا كما يلي :[1]

_ التحقق من عمل الجهاز .

_ وضع البطاقة في المنفذ المخصص لها واختيار اللغة .

_ إدخال الرقم السري يتكون من 6 أرقام .

_ اختيار العملية (سحب أو إظهار الرصيد) :

1 _ السحب : بعد اختيار عملية السحب تظهر على الشاشة عدة خيارات للمبلغ الممكن سحبه مثلا 1000 دج.20000 دج. أو مبلغ آخر، في حالة اختيار مبلغ آخر يتم إدخال المبلغ المراد سحبه عن طريق لوحة المفاتيح علما أن جهاز الصراف الآلي لا يوزع أكثر من 25 ورقة نقدية ، مع الأخذ بعين الاعتبار الحد الأعلى المسموح به للسحب من كل بطاقة، بعد اختيار المبلغ يتم الضغط على زر التأكيد .

_ في حالة الخطأ يمكن تصحيح المبلغ المسحوب بالضغط على زر التصحيح وإعادة كتابته .

_ في حالة عدم الرغبة في استمرار العملية يتم الضغط على زر الإلغاء .

2 _ إظهار الرصيد : في حالة رغبة العميل في معرفة رصيده يضغط على زر إظهار الرصيد فيتم استلامه عن طريق وصل من الجهاز بالإضافة إلى عرضه على الشاشة .

_ بعد تأكيد العمليات السابقة يتم طرح البطاقة أولا وخروج المبلغ المسحوب ثانيا مع وصل لإثبات العملية المجراة .[2]

ثالثا : خدمات بدر الالكترونية BADR e-banking

من أهم الخدمات التي يقدمها البنك هو موقع الصيرفة الالكترونية (البنك الالكتروني)

[1] معلومات مقدمة من طرف موظف كحلال زبير بمصلحة الزبائن في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية–.

[2] معلومات مقدمة من طرف موظف فبنك الفلاحة والتنمية الريفية –الوكالة البرواقية–.

ـ موقع البنك الالكتروني : عند الدخول للموقع«BADRnet» نجد الصفحة الرئيسة :[1]

عند أول دخول للموقع يمكن للعميل طلب الاشتراك مجانا وعليه أن يقوم بملأ البيانات الشخصية وإتباع الخطوات المطلوبة وهذا لضمان أمن المعلومات وضمان عدم التلاعب بها، حيث تمكن هذه الخدمة المشترك من :

ـ تسمح للمشترك بالدخول لحسابه وهذا عن طريق إدخال رقم الاشتراك في الخانة المخصصة لذلك .

ـ تغيير المشترك لكلمة المرور الخاصة به وهذا لغرض السرية والأمان عند الدخول إلى الحساب .وعادة ما يتم الطلب من العميل القيام بتغيير كلمة المرور من فترة لأخرى .

ـ تسمح هذه الخدمة للعميل بالاطلاع على حسابه الجاري وعلى حسابات التوفير من دون تحمل عناء الذهاب إلى البنك وكذا تحميل ملفات معاملاته .

ـ تحويل الملفات هذه الخدمة مخصصة بالزبائن التجاريين وبالمؤسسات التجارية، حيث تسمح بإرسال ملفات التحويلات والضرائب دون تحمل مشقة الانتقال من مقر العمل وكذا بتوقيع كافة مدفوعاتها .

المبحث الثالث : تقييم وسائل الدفع الحديثة في –وكالة البرواقية–

تعتبر وسائل الدفع الحديثة مهمة لما توفره من سرعة وسهولة في التعامل بها، نظرا لاستخدام الأسلوب التقني الأكثر تطورا، وهي تمكن العميل من الوفاء أو الدفع الكترونيا، ونظرا للأهمية التي تكتسبها إلا أنها تعاني من مجموعة من المشاكل والصعوبات نتيجة للاستخدام غير المشروع لها، لذلك يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية إلى النمو والتطور بمقدرته على مواكبة التحولات الجديدة في مجال الخدمات والمنتجات المصرفية والتحديات التي تواجهها .

المطلب الأول : أثر استخدام وسائل الدفع الحديثة والصيرفة الالكترونية على الأداء البنكي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية–

من خلال ما قمنا به من دراسة تطبيقية حول واقع استخدام وسائل الدفع الحديثة على مستوى الوكالة، توصلنا أن الصيرفة الالكترونية ساعدت الوكالة على تحسين أدائها باقتصاد الوقت والتكلفة، لكنها وفي نفس الوقت لها سلبيات تعرقل نشاطها .

أولا : أثر استخدام وسائل الدفع الحديثة بالبنك

إن إعتماد وسائل الدفع الالكترونية في البنك سوف يتيح للعمل البنكي دخول العصرنة من أبوابها الواسعة وهي تمنح له عدة امتيازات مثل :

1 ـ تخفيض النفقات التي يتحملها البنك في أداء الخدمات و إنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة، والتواجد على الانترنت قادر على التكفل بالوصول إلى عدد كبير من الزبائن وتقديم خدمات جيدة ومتنوعة وبتكلفة

[1] https://ebanking.badr.dz 08/04/2019 a11:15 .

أقل، إضافة إلى إمكانية تسويق خدماتها المصرفية فضلا عن التعاملات بين المصارف و المبادلات الالكترونية .

2 _ إن استخدام الانترنت في البنك يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية وذلك من خلال التعريف بهذا البنك وترويج خدماته والإعلام بالنشرة وتطورات المؤشرات المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين وسائر الأطراف المعنية بالأمر .

3 _ تساهم ثورة الاتصالات والمعلومات في الشؤون الحياة اليومية وذلك بتحسين وتسهيل معيشة العائلات والأفراد بترقيتها للأفضل وتطوير المجتمع بتمكينه من وسائل جديدة .

4 _ مواكبة البنك للتطورات العالمية في ميدان الخدمات المصرفية الالكترونية وهو مستعد للاندماج في الاقتصاد العالمي ويبحث عن جلب الاستثمار الأجنبي .

رغم كل هذه المميزات التي تقدمها وسائل الدفع الحديثة، إلا أنه يجب علينا معرفة حجم المخاطر التي تتولد عن هذا النوع من الخدمات إذا تم اعتماده بشكل متسرع وغير واعي .[1]

ثانيا : أثر استخدام الصيرفة الالكترونية على البنك

إن للصيرفة الالكترونية مزايا وعيوب لاحظناها على مستوى الوكالة سجلناها كالآتي :

أ : المزايا ونذكر منها :

_ ضمان الشيكات ؛ / _ تقليل التكاليف ؛ / _ تقليل صفوف الزبائن ؛ / _ السرعة في الأداء ؛

_ كسب عملاء جدد ؛ /_ توفير الوقت ؛ / _ يتم تقديم الخدمات على مدار الساعة 24/24 سا ؛

_ زيادة الإيرادات نتيجة حجم المعاملات .....

ثانيا : العيوب ومن أهمها :

_ تعطل النظام المركزي يؤدي إلى توقف العمل وتعطل أداء الخدمات في وقتها ؛

_ عدم ثقة العملاء في هذا النظام .

_ نقص اليد العاملة المؤهلة .

المطلب الثاني : مزايا ومعوقات تطبيق وسائل الدفع الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية–

يستعمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية مجموعة من وسائل الدفع الحديثة نظرا للخصائص التي تمتاز بها، ولكن رغم محاولاته لتطبيق هذه الوسائل بشكل مثالي إلا أنه تتعقبه مجموعة من المشاكل والصعوبات، وهذا ما عاق استعمال هذه الوسائل بشكل أوسع من ذلك .

[1] معلومات مقدمة من طرف موظف في بنك الفلاحة و التنمية الريفية –وكالة البرواقية–.

أولا : مزايا وسائل الدفع الحديثة بالوكالة

لوسائل الدفع الحديثة محاسن سهلت المعاملات وأتاحت فرصا جديدة جعلتها مصدر جاذبية ومحط اهتمام مختلف المتعاملين نذكر منها ما يلي :

_ الشعور بالأمان والتقليل من احتمالية ضياع الأموال .

_ توفير الوقت والجهد : استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية التي يتيحها المصرف من خلال قنواته الالكترونية المختلفة عن بعد .

_ تسهيل المعاملات المالية : إمكانية تحصيل واستلام مبالغ مستحقة من خلال دفتر الشيكات أو التحويلات المصرفية .

_ خدمات متوفرة : إمكانية سحب الأموال في أي وقت 24/24 ساعة و7/7 أيام .

_ استعمال الشبابيك الآلية للبنوك الأخرى للسحوبات .

_ الدفع عن طريق الانترنت .

_ الاستفادة من الامتيازات والعروض التي يوفرها البنك .

ثانيا : معوقات تطبيق وسائل الدفع الحديثة بالوكالة

وهي مجموعة المشكلات والصعوبات التي تلقاها البنك في استخدام هذه الوسائل وهي :[1]

_ غياب الحملات التحسيسية والعمليات الاشهارية التي تمدح وتعرف هذه الوسائل .

_ عدم وجود تنوع كبير في الخدمات والمزايا التي توفرها هذه الوسائل .

_ عدم ثقة العميل بوسائل الدفع الحديثة كالبطاقات الائتمانية، فمازالت المفاهيم التقليدية مرسخة حيث النقود الورقية هي وسيلة الدفع الرئيسية والأكثر آمانا بالنسبة له .

_ قلة انتشار أجهزة الدفع الالكتروني TPE وحتى التجار والباعة يبكون تخوفات من تحصيل مستحقاتهم بقبول البطاقات كوسائل دفع .

_ انخفاض المتعاملين بشبكة الانترنت .

_ غياب هياكل وتقنيات تجارية لمراكز التسويق والتجارة الالكترونية .

_ عدم وجود بنية تحتية فعالة وسريعة للاتصالات .

_ ارتفاع التكلفة والصيانة وإيجار الشبكات الخاصة بالعمليات المصرفية الالكترونية .

_ ارتفاع مخاطر المنافسة، مخاطر التشغيل، وتزايد جرائم السرقة، التزوير والاحتيال .

المطلب الثالث : أفاق تطبيق وسائل الدفع الحديثة بالوكالة وأهم التحديات التي تواجهها

يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية إلى تطبيق مشروع الصيرفة الالكترونية من خلال تحديث

[1] معلومات مقدمة من طرف موظف في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية- .

وسائل الدفع الالكتروني وتقديم خدمات حديثة والسعي نحو تعميمها عبر كامل التراب الوطني، وبالرغم من الجهود المبذولة من طرف البنك لنقل العديد من التقنيات المصرفية الحديثة والاستفادة من التكنولوجيات الحديثة إلا أن هناك العديد من التحديات التي تواجهها .[1]

أولا : أفاق تطبيق وسائل الدفع الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية

تسعى كل البنوك نحو تطوير وتنويع منتجاتها وخدماتها الالكترونية بهدف تقديم الأفضل لعملائها وأن تكون السباقة في الاستفادة من أحدث التكنولوجيات ومن بينها بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية .

يعد المسار المنتهج من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية ناجح على الإطلاق، باعتباره هام اقتصاديا قدم لزبائنه أرقى مستويات الخدمة المصرفية على مدار "37" عام من الوجود في الساحة البنكية الجزائرية .

في 2018، أطلق البنك نظام معلومات مركزي جديد يسمى "بدر امتياز" والذي تم تعميمه على شبكته بأكملها. هذا النظام الجديد يتيح الفرصة لمستعمليه الحصول على نظرة عامة ودقيقة بصفة آنية لجميع المعاملات المصرفية التي قام الزبون بإجرائها. هذه الرؤية الدقيقة تسمح للبنك أن يكون لديه معرفة كاملة بالزبون واحتياجاته. ما يسمح له من تقديم منتجات أو خدمات بشكل ملائم للزبائن بما يناسب تطلعاتهم .[2]

ومقارنة بما سبق فإن هذا النظام الجديد أثرى مجموع الخدمات المختلفة التي كانت معروضة للزبائن على سبيل المثال BADR ITISSAL/BADRnet أو التي تم إطلاقها مؤخرا كالخدمات المصرفية عن بعد، فيمكن للعميل معرفة رصيد حسابه أو حساباته آنيا أو المضي في عمليات السحب أو الدفع بالبطاقات البنكية على مستوى أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك أو البنوك المتواجدة في الساحة .

سيتم قريبا إطلاق بطاقة بنكية للمؤسسات والمحترفين تدعى «Business كارد» .

كما سيتم خلال الأشهر القادمة فتح وكالة رقمية حيث يمكن للزبون في منطقة محددة، تنفيذ عمليات مصرفية عديدة ومتنوعة ويتم الدخول إلى هذه الوكالة الرقمية عن طريق بطاقة "سيب البنكية CIB" على مدار 24 سا في اليوم و7/7 أيام بشكل آمن تماما .

ثانيا : التحديات التي تواجه وسائل الدفع الحديثة بالوكالة

ترتبط مقدرة البنك على النمو والتطور بمقدرته على مواكبة التحولات الجديدة وعلى المنافسة المفتوحة في مجال الخدمات والمنتجات المصرفية، واستخدام التكنولوجيا الحديثة ونظم المعلومات، وتأهيل الإطارات البشرية والإدارية وتطوير أساليب الرقابة ويمكننا حصر أهم التحديات التي تواجهها فيما يلي :[3]

أ _ الارتقاء بالموارد البشرية : يعد العنصر البشري من الركائز الأساسية للارتقاء بالأداء المصرفي على اعتبار أن

---

[1] htt://www.ennaharonline.com,consulté, le 20/04/2019. جديد بنك الفلاحة والتنمية الريفية معلومات منشورة على الموقع:

[2] معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية– .

[3] اعتمادا على المقابلات التي قمنا بها مع موظفين الوكالة محل الدراسة .

الكفاءة في الأداء هي الفاصل ما بين البنوك، فهما تنوعت مصادر الكفاءة يظل العامل البشري وراءها، ومن أجل مسايرة أحدث ما وصل إليه العلم في مجال التكنولوجيا المصرفية ينبغي تطوير إمكانيات العاملين وقدراتهم لاستعاب التطورات في مجال الخدمات المصرفية بما يحقق تحسين مستوى تقديم الخدمة المصرفية وتحقيق أفضل استخدام للموارد البشرية بالبنك .

ب _ مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي : لاسيما مع تطبيق اتفاقيات تحرير التجارة في الخدمات المالية، إذ أصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات المرهونة بمدى نجاحها في تحقيق مكاسب تقنية المعلومات، ولعل أهم المحاور التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتعظيم الاستفادة القصوى من ثروة العلم والتكنولوجيا في العمل المصرفي تتمثل فيما يلي :

_ زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات .

_ التوسع في استخدام الانترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل.

_ السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالعملاء وإجراء التسويات اللازمة عليها، بالإضافة إلى الارتباط بالشبكات الالكترونية الخاصة بالبنك والمؤسسات المالية الأخرى .

_ تنويع الخدمات المصرفية في ضوء التطورات الحاصلة في مجال عصرنة وسائل الدفع الحديثة .

ج _ تطوير التسويق المصرفي : يعد مفهوم التسويق الحديث أمرا في غاية الأهمية في ظل التحولات العميقة التي تشهدها الساحة المصرفية ويبدو التسويق المصرفي كعلم وفن ويجب التذكير أنه يرتكز في الأساس على توجهات العملاء، حيث يتأثر التسويق المصرفي بما يريدون العملاء وبما يدور في خواطرهم ومن أهم وظائف التسويق الحديث التي ينبغي التركيز عليها نذكر ما يلي :[1]

_ العمل على اكتشاف الفرص الاقتصادية ودراستها وتحديد المشروعات الجيدة .

_ تصميم مزيج الخدمات المصرفية بما يحقق حاجات ورغبات العملاء ورضاهم .

_ تصميم مزيج الخدمات المصرفية بالشكل الذي يتلاءم وحاجات العملاء المالية وذلك باستخدام الأساليب الحديثة، سواء من حيث النوعية أو سبل تقديم الخدمة .

_ متابعة ومراقبة السوق المصرفي والوقوف على انطباعات العملاء حول مزيج الخدمات المصرفية المقدمة لهم .

_ تدعيم وسائل الاتصال الشخصي وتكثيف وسائل الحوار المتبادل مع العملاء .

د _ مواكبة المعايير الدولية : يجب على البنك أن يواكب المعايير الدولية المتطورة وأن يستجيب لكفاية رأس المال، وتطوير السياسة الائتمانية وأن يهتم بإدارة المخاطر المصرفية، كما يجب تفعيل دور الدولة والبنك المركزي في تطوير النظام ومراقبته والتدخل في وقت الحاجة لتفعيل وتنشيط السوق المصرفية، والمساهمة في عمليات تحديث الخدمة المصرفية .

[1] معلومات مقدمة من طرف موظف في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية– .

خلاصة الفصل :

نتيجة لدراستنا التطبيقية لاستخدام وسائل الدفع الحديثة استنتجنا أن لا تزال الخدمة المصرفية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية بطيئة وغير متنوعة فهي تنحصر أساسا في البطاقات البنكية وأنواعها الأربعة، المقاصة الالكترونية، التحويلات المالية البنكية، وتستخدم جهازين يسمى الأول جهاز الدفع الالكتروني والثاني شبابيك الموزعات الآلية للأوراق النقدية، حيث تتوفر إمكانية السحب والدفع ، ولا يزال البنك "SATIM" في الأوقات المناسبة وتشرف على كل منها المؤسسة الوطنية المالية الالكترونية مستعد لتبني خدمات الصيرفة الالكترونية بمختلف أنواعها وأقسامها من خلال تحديث إدارتها وخدماتها وتطوير الإعلام المصرفي للمساهمة في نشر ثقافة مصرفية وسط مجتمع لا تزال الصيرفة الالكترونية غريبة عنه .

وفي ظل وجود ما يعرف بالاقتصاد الرقمي توجد تطورات خاصة في مجال تقديم الخدمات المصرفية، وهذا نتيجة استخدام الانترنت التي سهلت هذه العملية وساهمت في الانتقال من العمل الورقي إلى العمل الالكتروني. فالعمل المصرفي الالكتروني يهدف إلى تطوير وسائل الدفع الحديثة تماشيا مع التكنولوجيا المتطورة، وعلى هذا الأساس سعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية إلى استخدامها لأهميتها في تسهيل العمليات المصرفية في وقت قصير، وتخفيض التكاليف وهو ما يعزز من المكانة التنافسية لها في سباق الأعمال التجارية الالكترونية وحتى تؤدي وسائل الدفع الحديثة دورها بفعالية فإنه يجب التحكم في تقنيات الاتصال وحماية شبكة الانترنت من الاحتيال وضمان سرية العمليات المصرفية من أجل توفير خدمات مميزة ومريحة للزبائن لتلبية احتياجاتهم .

خاتمة

ساهم انتشار البنوك في نمو وتعدد وسائل الدفع في ظل التطور التكنولوجي وظهور شبكة الانترنت، حيث
أصبحت البنوك تتسابق بالبحث عما يخدم زبائنها بصورة أفضل ولذلك كان من الضروري البحث عن أفضل
السبل لجذب العملاء وذلك عن طريق ما يعرف بالصيرفة الالكترونية التي توفر جمة للعملاء من حيث سهولة
وانخفاض تكلفة المعاملات إما عن طريق تقديم خدمات عبر الانترنت أو عن طريق وسائط التسليم الالكترونية
وهي ما يسمى بوسائل الدفع الحديثة التي تتميز بالسرعة، انخفاض التكلفة، كما أنها مجردة من المادة، لكن من
جهة أخرى فإن العمل المتناسق لوسائل الدفع الحديثة يتطلب تنظيما قانونيا ودرجة أمان عالية، وقد اتخذت
هذه الأخيرة أشكالا متعددة منها : البطاقات البنكية، المقاصة الالكترونية، التحويلات المالية الالكترونية، رغم
المزايا التي تمتاز بها هذه الأشكال إلا أنها لا تخلو من مجموعة المخاطر والعراقيل التي تواجهها .
وفي ظل هذه التغيرات العالمية الجديدة وفي أعقاب الانفتاح الاقتصادي وفتح المجال أمام البنوك الأجنبية، وسعي
الجزائر لمواكبة التطورات العالمية، وجدت البنوك الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية، حيث أصبحت
ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحولات ومسايرة التغيرات التي تحدث في العالم، ومن خلال
الأهمية البالغة لوسائل الدفع الحديثة وضرورة تحديثها زودنا دراستنا النظرية بدراسة ميدانية لبنك الفلاحة
والتنمية الريفية وكالة البرواقية بهدف معرفة واقع تطبيق وسائل الدفع الحديثة في هذا البنك .

_ نتائج اختبار الفرضيات :

بعد دراسة موضوع البحث ومحاولة الإحاطة ببعض جوانبه، يمكننا إجراء اختبار لفرضياته كالتالي :

* **الفرضية الأولى :** تلعب البنوك التجارية دورا هاما وحيويا في الحياة الاقتصادية لما لها تأثير ايجابي في تحقيق
التنمية عن طريق تعبئة الموارد وتوزيعها بأسلوب يضمن تحقيق الأهداف المسطرة .(الفرضية صحيحة).

* **الفرضية الثانية :** تحقق وسائل الدفع الحديثة هدفا واحدا وهو تأدية الوظائف الاقتصادية بشكل أيسر وأنجح على أساس دعامة السرعة التي يمتاز بها الميدان الاقتصادي، وانخفاض التكلفة المعاملات، من أجل تلبية
احتياجات العملاء ، والبحث عن أفضل السبل لجذب الزبائن .(الفرضية صحيحة).

* **الفرضية الثالثة :** هناك استعمال لوسائل الدفع الحديثة من قبل زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة البرواقية- وكان أولها البطاقات البنكية التي تمكنت من الانتشار عبر كل

أنحاء العالم، وحضت بقبول واسع مما شجع على خلق وسائل دفع أخرى ليستمر التطور فيشمل ابتكار أجهزة وتقديم خدمات جديدة تتلاءم مع عالم الالكترونيات خاصة عمليات التجارة الالكترونية عبر شبكة الانترنت .(الفرضية صحيحة).

* **الفرضية الرابعة :** تساهم ثروة الاتصالات والمعلومات في الشؤون الحياة اليومية وذلك بتحسين وتسهيل معيشة العائلات وتسريع التعاملات بين الأفراد بترقيتها للأفضل وتطوير المجتمع بتمكينه من وسائل جديدة كونها تضمن تقليص التداول النقدي، فمن خلال دراستنا لواقع تطبيق وسائل الدفع الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البرواقية وجدنا أن الوكالة تسعى إلى التحديث والمواكبة من خلال المشاريع والخطط المستقبلية الموضوعة التي هي في طور التجسيد تدريجيا .(الفرضية صحيحة).

_ نتائج البحث :

يمكن حصر أهم النتائج التي تسنى الخروج بها من هذه الدراسة في النقاط التالية :

- أدت البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة والتطبيقات التقنية لأدوات الدفع الالكترونية إلى

الضغط على البنوك لايجاد آليات جديدة في استخدام وتنويع الخدمات المصرفية الالكترونية للمحافظة على

العملاء وجذب عملاء جدد ؛

لتبني الصيرفة الالكترونية يتطلب وجود بيئة الكترونية ترتكز على تكنولوجيا المعلومات

- والاتصال ؛
- لم تكن وسائل الدفع الحديثة تخلو من سلبيات ، حيث خلقت هي الأخرى مشاكل وعيوب من نوع جديد

يصعب محاربتها لارتكازها على عالم الكتروني يفتقر للمادة الورقية مما يصعب عملية الإثبات ؛

- تنتج عن استخدام وسائل الدفع الحديثة مخاطر والتي ظهرت بنسبة عالية، ومنها ما يقوم به بعض المحترفين

لاختراق نظم شبكة الاتصالات والانترنت ويقومون بتغيير نظم المعلومات والبيانات ؛

- إن ضعف الدعاية والإعلان بخصوص البطاقة واقتصار ذلك على المطبوعات والملصقات التي توضع داخل

مقرات وكالات البنوك، لا تسمح بإيصال الرسالة إلى عدد كبير من الزبائن ؛

تعاني المنظومة القانونية في الجزائر من فراغ في مجال التشريعات المتعلقة بوسائل الدفع

- الحديثة ؛
- عدم اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر يعتبر أكبر عائق لنجاح وسائل الدفع الحديثة .

_ التوصيات والاقتراحات :

على ضوء النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة ارتأينا أن نقدم بعض التوصيات والاقتراحات التي نراها

مناسبة :

• تحديث وعصرنة النظام المصرفي الجزائري وذلك بتوفير بنية أساسية متطورة ومندمجة للاتصالات ذات سعة
عالية مع حسن توظيفها وتأمين استعمالها وبإدخال التكنولوجيا المتطورة وتشجيع استخدامها في البنوك
الجزائرية، ورسكلة المستخدمين وزيادة مهارتهم في استغلال هذه التكنولوجيا من اجل ربح الوقت وتقليل
التكاليف وتقديم خدمة ذات جودة للعميل ؛
• لابد من البنوك أن تضع تحفيزات من شانها دفع التجار وأماكن تقديم الخدمات كالمطاعم والمؤسسات إلى
الاعتماد على أسلوب الدفع الالكتروني بدلا من الدفع النقدي ؛
• إصدار القوانين والتشريعات التي تنظم وتضمن عمليات الصيرفة الالكترونية ؛
• نشر ثقافة مالية ومصرفية من خلال الوسائل الإعلامية المتنوعة داخل المجتمع ؛
يجب على البنك مراعاة توفر الضوابط اللازمة للرقابة على المعلومات وذلك لتجنب
•المخاطر التي تنجم عن
الدخول إلى شبكة المعلومات من قبل غير مرخصين بذلك، ومراجعة السياسات والإجراءات المرتبطة بها بشكل
منتظم ؛

_ آفاق البحث :

حاولنا من خلال هذه الدراسة الوقوف على واقع وأهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع الحديثة، إلا أنه
تبقى بعض النقاط تستدعي فتح أبواب وآفاق علمية جديدة من بينه :
• آليات مواجهة التحديات التي تعيق انتشار وتطور وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية الجزائرية ؛
• مستقبل اليد العاملة في ظل استخدام الصيرفة الالكترونية ؛
• آفاق البنوك الافتراضية في الجزائر .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولا : باللغة العربية

***الكتب:**

1.فاطمة مروة يونس، الفنون التجارية، دار النهضة العربية، الطبعة الثالثة، بدون بلد نشر، 1994.

2.محمد مصطفى السنهوري إدارة البنوك التجارية،دار الجامعة الإسكندرية، مصر، سنة 2013.

3.محمد عبد الفتاح الصرفي، إدارة البنوك، عمان، سنة 2007.

4.خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية، دار وائل للنشر، عمان، 1998.

5.محمد نوري الشمري، النقود والمصارف، دار الكتب للطباعة والنشر، 1995

6.محمد صالح الحناوي، المؤسسات المالية و البنوك العربية، الدار الجامعية، مصر، 1998.

7.رشاد العطار، النقود والبنوك، دار الصفراء للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، 2000.

8.أحمد الشناوي، عبد المنعم مبارك، اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، الدار الجامعية الإسكندرية،مصر.

9. فتح الله العلو، الاقتصاد السياسي، المداخيل، النقود، الائتمان،دار الحداثة، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 1981.

10.طارق عبد العال حماد، اندماج وخصخصة البنوك، الدار الجامعية بالإسكندرية للنشر والتوزيع، الجزء الثالث، 1999.

11.عبد المطلب عبد الحميد، العولمةو اقتصاديات البنوك الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، مصر،2001.

12.محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.

13.أحمد بوراس، السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الالكتروني، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2014.

14.طاهر لطرش، تقنيات البنوك، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004.

15.الرومي محمد أمين، التعاقد الالكتروني عبر الانترنت، الطبعة الأولى، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2004.

16.مدحت صالح، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر،2001.

17.أكرم حداد, مشهور هذلول، النقود والبنوك، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، الأردن، 2008.

18.مدحت صادق، أدوات, تقنيات بنكية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001.

دريد كمال آل شيب، إدارة البنوك المعاصرة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2012.

19.أحمد عبد الخالق، البنوك والتجارة الالكترونية، الجديد في أعمال البنوك من الوجهتين القانونية والاقتصادية،الجزء الثاني، الجديد في التمويل البنكي، لبنان،2002.

20.طارق عبد العال حماد، التجارة الالكترونية:المفاهيم التجارية، التحديات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003.

21.ناظم محمد النوري الشمري، عبد الفتاح اللات، الصيرفة الالكترونية:الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2008.

22.رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية"المنظمة العربية للتنمية الإدارية"، القاهرة، مصر، 1999.

23.منير محمد الجنبيهي، محمود محمد الجنبيهي، النقود الالكترونية، دار الفكر الجامعي للنشر، الاسكندرية، مصر، 2005.

24.هبه مصطفى كافي، التجارة الالكترونية،ألفا للوثائق والنشر، الجزائر، 2017.

25.ثناء علي القباني وآخرون، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، دار الجامعية، مصر، 2006.

26.أحمد سفر، العمل البنكي الالكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2006.

27.يوسف حسن يوسف ، البنوك الالكترونية، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، ط1، 2014.

28.صلاح الدين حسن السيسي، التجارة الدولية والصيرفة الالكترونية، دار الكتاب الحديث،ط1، القاهرة، مصر، 2014.

28.عبد الله خبابة، الاقتصاد البنكي:البنوك الالكترونية، البنوك التجارية، السياسة النقدية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2008.

29. حسن شحادة الحسين، العمليات البنكية الالكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، ط1، بيروت، لبنان، 2007.

30.عبد المنعم راضي، فرج عزت، اقتصاديات النقود و البنوك، البيان للطباعةو النشر، الاسكندرية، مصر، 2001.

31.زهير بشنق، العمليات البنكية الالكترونية، اتحاد البنوك العربية، بيروت، لبنان،2006.

***الأطروحات:**

1.حوالف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الالكترونية،أطروحة تدخل ضمن متطلبات لنيل شهادة الدكتوراه، تلمسان، الجزائر.

2. سماح ميهوب، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري, المالي للبنوك الفرنسية، أطروحة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2014.

***مذكرات الماجستير:**

1.هلال كهينة، إجراءات منح القروض من طرف البنوك التجارية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع نقود مالية وبنوك، جامعة بسكرة،سنة 2008-2009.

2. .عبد الحكيم عمران، إستراتيجية البنوك في تمويل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في كلية الاقتصاد، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2003.

3.إياد زاكي أبو رحمة، أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية و نظم التسوية المحاسبية عنها، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في كلية العلوم الاقتصادية، تخصص مالية، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2009.

4 واقد يوسف، النظام القانوني للدفع الالكتروني، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير كلية القانون العام، تخصص قانون التعاون الدولي، جامعة مولودي معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2011.

5. محمد طلحة، الصيرفة الالكترونية وأثرها على الأداء التسويقي للبنوك-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية-، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، 2001.

6. صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات البنكية الالكترونية على رضا الزبائن:دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير غير منشورة كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن،2016.

7. ليث محمود أحمد الحاج، نظام الخدمات البنكية الالكترونية و دورها في تحقيق ولاء العملاء في بنوك تجارية أردنية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2016.

8. سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات البنكية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر، باتنة،2009.

***مذكرات الماستر:**

1.ضيف خلاف، البنوك التجارية ودورها في تمويل التجارة الخارجية، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، جامعة أم البواقي، 2015.

2.عمار لوصيف، إستراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية،مذكرة تدخل ضمن نيل شهادة الماستر في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية و بنوك، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009.

3.أم الخير دراجي، أثر عصرنة الخدمات البنكية على الأداء البنكي، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015.

4.فايزة دحماني، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في كلية الاقتصاد، فرع مالية،جامعة المدية، الجزائر، 2003.

5.سماع شعبور/ مصباح المرابطي، وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر-واقع وتحديات-، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في كلية الاقتصاد، تخصص تمويل مصرفي، جامعة تبسة، 2016.

6.درقة خديجة، تطبيق أنظمة الدفع الحديثة في البنوك التجارية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية، جامعة المدية، الجزائر، 2016.

7.سمية فرقاني، وسائل الدفع الحديثة كمدخل لعصرنة الخدمات المصرفية في البنوك، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، 2013.

*** الملتقيات والمؤتمرات:**

1.يوسف مسعداوي/جميلةسعيدي، وسائل الدفع الالكترونية، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة،26-2011/04/27.

2.بريش عبد القادر/ زيدان محمد، دور البنوك الالكترونية في تطوير التجارة الالكترونية، الملتقى الدولي حول"الجارة الالكترونية"،جامعة ورقلة، الجزائر، 15-16-17مارس 2004.

3.الزين منصوري، وسائل وأنظمة الدفع والسداد الالكتروني:عوامل انتشار وشروط نجاح، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة وسائل الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي، خميس مليانة، الجزائر ، أيام 27-28أفريل 2011.

3.فارس فضيل / حمزة ضويفي، الأبعاد القانونية والضريبية للتجارة الالكترونية في ظل وسائل الدفع المعتمدة، الملتقى الدولي الرابع حول "عصرنة نظاما للدفع في البنوك التجارية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية) ، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر،26-27أفريل 2011.

4.شلول بن شهرة، مدوخ الصيرفة الالكترونية:ماهيتها، مخاطرها، حمايتها، الملتقى الوطني حول:المنظومة البنكية في الألفية الثالثة مناقشة مخاطر وتقنيات، كلية علوم التسيير، جامعة جيجل، 2005.

5.رحيم حسين/هواري معراج، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية، ملتقى وطني المنظومة البنكية الجزائرية والتحولات (واقع و تحديات)، جامعة الشلف، 2004.

6.وهيبة عبد الرحيم، تقييم وسائل الدفع الالكترونية ومستقبل الدفع التقليدية في ظل وجودها، مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي، خميس مليانة، 26-2011/04/27.

7.عبد الحميد برحومة/صورية بوطرفة، النقود الالكترونية والأساليب البنكية الحديثة في الدفع والتسديد، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الالكترونية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي لخميس مليانة، الجزائر،26-2011/04/27.

***القوانين و المراسيم:**

1.الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية الأمر رقم 22-95 المتعلق بخوصصة المؤسسات المالية العمومية الاقتصادية، عدد48 الصادرة بتاريخ 1995/09/30.

2.المادة113، قانون 90-10المتعلق بالنقد والقرض، المؤرخ في 14أفريل1990،الصادرة بالجريدة العدد16بتاريخ18أفريل1990. الرسمية،

***الدوريات :**

1.علي عبد الله شاهين، نظام الدفع الالكتروني ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها، مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 11، غزة، 2010، تاريخ الاطلاع 2019/01/15.

2.نور الدين جليد، أمينة بركان، الصيرفة الالكترونية والبنوك الالكترونية، مجلة المعارف، العدد10، المركز الجامعي خميس مليانة، جوان2011.

3.محمود سحنون، النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية، مجلة العلوم الإنسانية،العدد04، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2003.

ثانيا : باللغة الأجنبية

*Livres:

1. Abdelkrim Sadek, Système Algérienne, Algérie nouvelle règlementation, 2004 .

2. Bouyacoub F, le risque de crédit et sa gestion, mediaBank,n°24, juin/juillet, Alger, 1996 .

3. Guy Harvier, Le commerce électronique, Éditions d´organisation, France, 2001 .

* المواقع الالكترونية :

1. www.bank of the algeria.dz.com, consulté le 10/03/2019.
2. http//ibznz.com, consulté le 02/02/2019 .
3. www.wikipedia.org, consulté le 10/04/2019.
3. www.Badr_Bank.DZ,principales activites de la BADR, consulté le 12/04/2019 .
4. https://ebanking.badr.dz, consulté le 08/04/2019 .
5. htt://www.ennaharonline.com, consulté le 20/04/2019 .

الملاحق


new5.wal - QWallet
File Edit View Help Hide
John Smith
123 Chestnut Street
Springfield
MA
508-555-5555
johnsmith@hootmail.com
3701 1122233344
John Smith
11/00
Pin 12345
Cards
Cards
Logins
EFlyer
Citibank Visa
Walk Amex
Discover