جامعة يحيى فارس – المدية –

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

قسم علوم مالية و محاسبة

العنوان

واقع ممارسة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص مالية و بنوك

من إعداد الطالبة

– مسعودي حفيظة

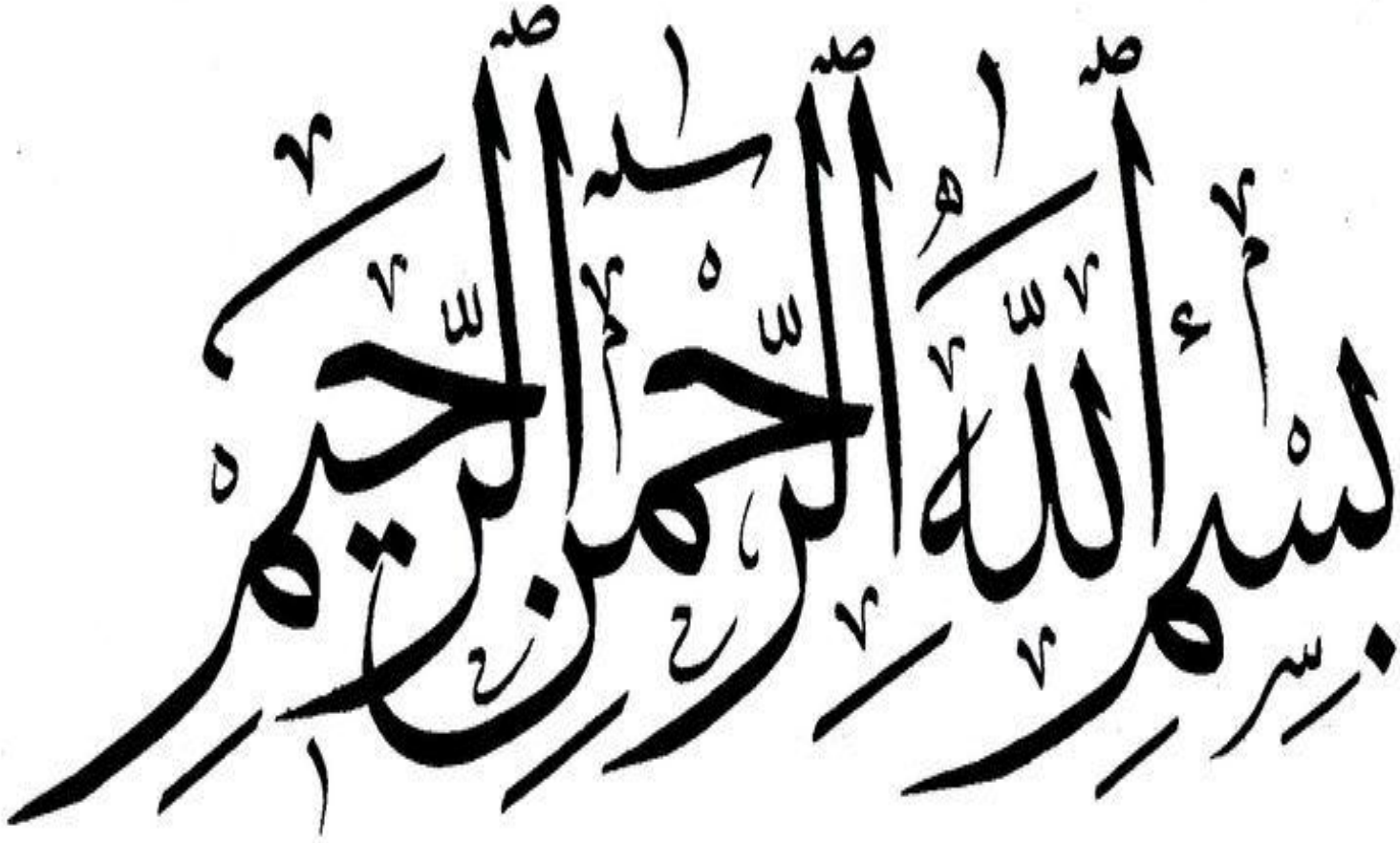
الأستاذة المشرفة

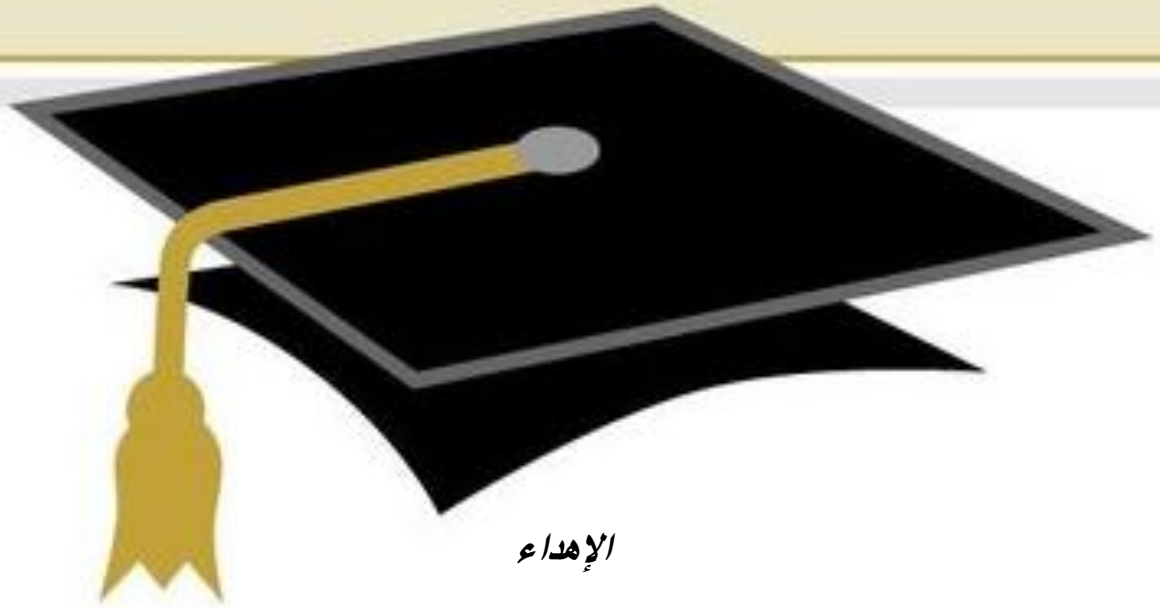
– د.موزاوي عائشة

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الصفة
د.موزاوي عائشة	أستاذ(ة) محاضر "أ"	مشرفا و مقررا
د.سلام عبد الرزاق	استاذ التعليم العالي	ممتحننا أول
د. كحلة عبد الغني	أستاذ محاضر "ب"	ممتحننا ثانيا

السنة الدراسية 2021 /2022


بسم الله الرحمن الرحيم



الإهداء

وما توفيقي إلا بالله

أهدي هذا البحث .... إلى :

روح أبي العزيز رحمه الله و أسكنه فسيح جناته

أمي الغالية، أدام الله عليها الصحة و العافية

إلى ولدي الغالي" أحمد ياسين "

إلى ولدي الغالي " محمد الفاتح "

إلى أبو أولادي و رفيق دربي

إلى الإخوة و الأخوات

إلى كل من وقف معنا و دعمنا من قريب أو من بعيد لإنجاز هذا البحث، بجهده و وقته و دعائه .

إلى أستاذتي المحترمة المشرفة على مذكرة تخرجي الأستاذة "موزاوي عائشة "

إلى صديقتي و إبنها ربي يحفظهما و يبارك فيهما

مسعودي حفيظة





شكر و تقدير

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات ، الحمد لله الذي علم بالقلم علم الانسان ما لا يعلم ، و الصلاة و السلام على معلم البشرية محمد عليه الصلاة و السلام .

يطيب لي أن أتقدم بباقة شدية من الشكر و الإمتنان الى الأستاذة الفاضلة الدكتورة موزاوي عائشة التي تفضلت بقبول الإشراف على هذه الرسالة فجادت بوقتها و علمها ، فكانت أفضل ناصح و مرشد و موجه فبارك الله في جهدها و أسبغ عليها وافر النعم ...

كما أتقدم بخالص الشكر لكل من أسدى إلي نصيحة أو تذكرني بدعوة في ظهر الغيب .

كما اتقدم بالشكر و الإمتنان لكل أساتذتي الذين درسوني في مجال تخصصي و كان لهم فضل علي و على إنارة فكري في مجال تخصصي .



قائمة
المحتويات

فهرس المحتويات

الفهرس	الصفحة
شكر	
إهداء	
الفهرس	I
قائمة الجداول	IV
قائمة الاشكال	V
مستخلص	VII
المقدمة	أ–د
الفصل الاول : الخدمات المصرفية	
مقدمة الفصل	2
المبحث الاول : ماهية الخدمات المصرفية	3
المطلب الاول : مفهوم الخدمات المصرفية	3
المطلب الثاني : تصنيف الخدمات المصرفية	5
المبحث الثاني : ماهية الصيرفة الالكترونية	9
المطلب الاول : مفهوم الصيرفة الالكترونية	9
المطلب الثاني : التطور التاريخي للصيرفة الالكترونية	10
المطلب الثالث : قنوات الخدمات الالكترونية	11
المبحث الثالث : جودة الخدمات المصرفية	27
المطلب الاول : ماهية جودة الخدمات المصرفية	27
المطلب الثاني : مفهوم جودة الخدمات المصرفية	29
المطلب الثالث : ادوات قياس جودة الخدمات المصرفية على الانترنت	31
خلاصة الفصل	32

الفصل الثاني : اطراف الصيرفة الالكترونية	
مقدمة الفصل	34
المبحث الاول : عملاء البنوك التجارية	35
المطلب الاول : اسباب عدم الحصول على البطاقات الالكترونية	35
المطلب الثاني : القنوات التي يستخدمها العملاء	36
المبحث الثاني : البنوك التجارية Commercial Banks	38
المطلب الاول : معيقات التوسع في الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية	38
المطلب الثاني : مزايا التوسع في استخدام الصيرفة الالكترونية للبنوك التجارية	40
المبحث الثالث : البنوك المركزية Central Banks	42
المطلب الاول : المهمة الرقابية للبنك المركزي	42
المطلب الثاني : اهم التحديات التي تواجه البنك المركزي	45
خلاصة الفصل	49
الفصل الثالث : الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية" دراسة مقارنة بين بنك السلام – الجزائر و بنك بدر تسمسيلت "	51-78
مقدمة الفصل	51
المبحث الاول : الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية	52
المطلب الاول : نشأة و تطور نظم و هيئات تسيير الصيرفة الالكترونية في الجزائر	52
المطلب الثاني : واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية	53
المبحث الثاني : الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية	57
المطلب الاول : واقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في النظام الجزائري	57
المطلب الثاني : مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في النظام المصرفي الجزائري	60
المطلب الثالث : اهمية الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية	61

المبحث الثالث : دراسة مقارنة بين بنك السلام – الجزائر و بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة تيسمسيلت	62
المطلب الاول : استخدام الصيرفة الالكترونية في بنك بدر تيسمسيلت	62
المطلب الثاني : استخدام الصيرفة الالكترونية في بنك السلام – الجزائر	66
المطلب الثالث : المقارنة بين البنكين فيما يتعلق بالخدمات المصرفية الالكترونية	69
المطلب الرابع : العراقيل و التحديات و الرؤى المستقبلية لنجاحها	70
خلاصة الفصل	78
خاتمة عامة	84-81
قائمة المراجع	88-86
قائمة الملاحق	105-90

قائمة

الجداول

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1)	الموزع الآلي للأوراق D.A.B	13
(2-1)	الشباك الاوتوماتيكي للأوراق G.A.B	15
(3-1)	نهائي نقطة البيع الالكترونية T.P.V	16
(4-1)	جدول مقارنة بين خدمات البنك التقليدي والالكتروني	26
(1-3)	جدول مقارنة بين دراسة حالتين : بنك السلام –الجزائر وبنك بدر تيسمسيلت	73-72
(2-3)	جدول ارقام الدفع الالكتروني في الجزائر 2022/03/31	74
(3-3)	جدول احصاء مستخدمي الانترنت وشبكات التواصل الاجتماعي	75

قائمة
الأشكال

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(1-1)	التعريفات المختلفة للجودة	28
(2-1)	جودة الخدمات المصرفية	30
(1-3)	مستخدمي الانترنت و الهواتف الذكية و مواقع التواصل الاجتماعي	76

مستخلص

تهدف هذه الدراسة الى معرفة ما مدى تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية ومن خلال الدراسة النظرية لواقع البنوك الجزائرية وجدنا أن الدولة قامت بمجهودات كبيرة من اجل عصرنة الجهاز المصرفي وادخال الخدمات المصرفية الالكترونية في التعاملات اليومية للبنوك ، ويظهر هذا من خلال مثلا النظم و الهيئات التي تسير المعاملات المصرفية الالكترونية في الجزائر مثل(SATIM) ونظام (RTGS) ونظام المقاصة الالكترونية(ATCI) ،

خلصنا من خلال دراستنا هذه لواقع ممارسة الخدمات المصرفي الالكترونية في البنوك الجزائرية من خلال المقارنة بين بنك السلام الجزائر وبنك البدر تيسمسيلت إلى أن كليهما يستخدم الخدمات المصرفية الالكترونية في تعاملاتهما البنكية و بمستوى لا بأس به ، خاصة بنك السلام الجزائر الذي يقدم خدمات الكترونية متطورة دوليا ووطنيا وهذا يبين لنا ان البنوك الجزائرية فعلا قامت بعصرنة جهازها البنكي من خلال ادخال خدمات الصيرفة الالكترونية لجهازها المصرفي، غير انها لم ترق بعد الي مستوى منافسة الدول الرائدة في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية : الصيرفة الالكترونية، الخدمات المصرفية، مصرف السلام الجزائر ،بنك الفلاحة و التنمية الريفية – تيسمسيلت –

Abstract

This study aims to know the extent to which electronic banking services are applied in Algerian banks. Electronic banking transactions operate in Algeria, such as (SATIM), the (RTGS) system and the electronic clearing system (ATCI),

Through our study of the reality of the practice of electronic banking services in Algerian banks through the comparison between Al-Salam Bank Algeria and Al-Badr Tissemsilt Bank, we concluded that both of them use electronic banking services in their banking transactions at a good level, especially Al-Salam Bank Algeria, which provides advanced electronic services internationally and nationally. This shows us that Algerian banks have actually modernized their banking system by introducing electronic banking services to their banking system, but they have not yet risen to the level of competition from the leading countries in this field.

Keywords: electronic banking, banking services, Al Salam Bank Algeria, Bank for Agriculture and Rural Development - Tissemsilt-

المقدمة العامة

المقدمة

تعتبر البنوك من اهم ركائز الاقتصاد الوطني لكل الدول, لما لها من دور كبير في جذب الودائع ومنح الاتمان لاستخدامها في المشروعات الاستثمارية للدولة ،لذا عملت البنوك على تحديث وعصرنة قطاعها بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحواسيب الالية وشبكة الانترنت والهواتف الذكية لاجل تطويعها وجعلها في خدمة الصيرفة الإلكترونية مواكبة ومسايرة للتطورات الحديثة في هذا المجال، وفي هذا السياق جاء اختيارنا لموضوع واقع ممارسة الخدمات الالكترونية في البنوك الجزائرية حتى نتوصل الى ما مدى عصرنة البنوك الجزائرية و مسايرتها وتماشيها والتطورات الحاصلة في الدول المتقدمة.

ومن بين الاسباب التي دفعتنا لدراسة هذا الموضوع هو محاولة التوصل لمعرفة التحديات والعقبات التي قد تكون حاجزا امام الاستعمال الامثل لخدمات الصيرفة الالكترونية، وحبنا لاستكمال البحث العلمي فيما يتعلق بخدمات الصيرفة الالكترونية ومدى سعي الدولة وبذلها للمجهودات الكبيرة لارساء خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية ، وهذا من خلال دراسة مقارنة بين بنك السلام الجزائر وبنك البدر تيسمسيلت وما مدي استعمالهما لخدمة الصيرفة الإلكترونية.

أولا : الاشكالية الرئيسية:

وضمن هذا الإطار العلمي و الفكري تبرز ملامح إشكالية البحث و التي يمكن صياغتها على النحو التالي :

- **ما مدى تفعيل تطبيق الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية عموما و البنوك محل المقارنة خصوصا ؟**

و لتوضيح مضامين هذه الإشكالية نطرح الأسئلة الفرعية التالية :

ثانيا الأسئلة الفرعية:

-1 ما المقصود بالخدمات المصرفية و الخدمات المصرفية الالكترونية ؟

-2 من هم أطراف الصيرفة الالكترونية ؟

-3 ما مدى تجسيد خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية ؟

وما مدى ممارسة خدمات الصيرفة الإلكترونية في بنك السلام-الجزائر وبنك بدر وكالة تيسمسيلت؟

ثالثا: الفرضيات :

لتسهيل الإجابة على الإشكالية الرئيسية قمنا بوضع الفرضيات التالية :

1.إعتماد الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية يؤدي إلى تحقيق تطوير الخدمة المصرفية.

2.للصيرفة الالكترونية أطراف أساسية تعمل على المساهمة في تطويرها وارساء خدماتها في البنوك الجزائرية .

3.ممارسة الصيرفة الالكترونية من خلال دراسة مقارنة بين بنك السلام- الجزائر ، و بنك بدر لوكالة تيسمسيلت يؤدي تحسين الخدمات والتقليل من التكاليف

رابعا :أسباب اختيار الموضوع

هناك ثمة اسباب مختلفة دفعتنا لاختيار هذا الموضوع نلخصها فيما يلي :

- بحكم تخصصنا في المالية و البنوك و ميولنا لدراسة مواضيع تتعلق بالمصارف و الخدمات التي تقدمها ، خاصة الالكترونية .

- محاولة الوقوف على واقع ممارسة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية و مدى مواكبتها للتطورات العالمية .
- اعتبار الموضوع أحد مواضيع الساعة ويطرح نفسه بقوة.
- الموضوع يفيد الباحثين والطلبة مستقبلا.
- السعي لرفع قدراتنا المعرفية والعلمية في مجال دراستنا.

خامسا :أهداف الدراسة:

من خلال بحثنا هذا نسعى لتحقيق جملة من الأهداف أهمها :

- دراسة واقع ممارسة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية من خلال مقارنة دراسة حالتين لكل من بنك بدر لولاية تيسمسيلت و كذا بنك السلام الجزائر.
- دور و أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك ، و محاولة تقريب المفاهيم التقنية لأذهان الدارسين و شرائح المجتمع الجزائري حتى ينتشر الوعي بضرورة مواكبة العصرنة التكنولوجية للاتصالات و المعلومات .
- إثراء رصيد المكتبة الجامعية بمواضيع جديدة و هامة في مجال الصيرفة الالكترونية.

سادسا: أهمية الدراسة:

يستمد هذا البحث أهميته من أهمية الدور الذي تلعبه الصيرفة الالكترونية و وسائل الدفع و القنوات الالكترونية في مسايرة التطور المصرفي الذي يعتبر دعامة للتطور الاقتصادي ، لأنه أصبح من الضروري اختيار التقنيات و الوسائل و الأنظمة و البرامج التي تحقق للبنوك و المصارف عوائد و أرباح من جهة و تقلل من تكاليفها و أخطائها من جهة أخرى بالمقابل تحقق رضا زبائنها و راحتهم ومحاولة دراسة واقع ممارسة خدمات

الصيرفة في البنوك الجزائرية من خلال دراسة مقارنة بين بنك السلام الجزائر وبنك البدر تسيمسيلت من جهة ثانية .

سابعا: صعوبات الدراسة :

أثناء إعداد هذا البحث واجهتني العديد من الصعوبات أذكر أهمها كما يلي :

- عدم توفر الكتب و المراجع الجديدة التي تمكننا من الإلمام بموضوع البحث فيما يتعلق بواقع ممارسة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية .
- عدم إمكانية إجراء دراسة حالة بسبب رفض البنوك على مستوى ولاية المدية التكفل بنا كطلبة جامعيين لإجراء التربص لديهم و رفضهم كان بسبب سرية المعلومات و كذا عدم وجود تعاقد مع الجامعة مما تسبب لنا في عدم الوصول إلى المعطيات الحسابية و الدقيقة التي تمكننا من مدى معرفة الممارسة الحقيقة لخدمات الصيرفة الالكترونية مما جعلنا نلجأ إلى دراسة حالتين لبنكين و مقارنة ما مدى استخدامهما للصيرفة الالكترونية .

ثامنا: حدود الدراسة :

من اجل الاحاطة بإشكالية الدراسة وفهم جوانبها المختلفة، لابد من وضع حدود للدراسة لكي يكون التحليل دقيق وهي على النحو التالي:

الحدود الموضوعية:اقتصرت هذه الدراسة على كل ما يخص خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك ،واهم مفاهيمها وخصائصها واهميتها ودورها في تحسين اداء البنوك, بصفة عامة،والبنوك الجزائرية بصفة خاصة ،من خلال دراسة نشأة وتطور الخدمات المصرفية الجزائرية ودراسة مقارنة بين بنك السلام–الجزائر وبنك البدر وكالة تيسمسيلت.

-**الحدود المكانية**:دراسة مقارنة بين بنك السلام- الجزائر وبنك البدر وكالة تيسمسيلت.

-**الحدود الزمنية**:تم اعداد هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الدراسي 2021-2022.

تاسعا:الدراسات السابقة

- **الدراسة الاولى** : دراسة الباحثة " بوشليب ريم (2015) " شملت هذه الدراسة "وجهات النظر حول الصيرفة الالكترونية و إطار استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013"،في مجلة بحوث اقتصادية عربية حيث وتوصلت الى:

- ان الصيرفة الالكترونية قوة دافعة لإحداث التطورات الاقتصادية و المالية مما يؤثر ايجابيا على المحيط البنكي.

- وان المحيط البنكي الجزائري يعتبر ورشة ضخمة للصيرفة الالكترونية لمواكبة التطورات التكنولوجية .

- **الدراسة الثانية**" : المجذوب و سفيان بن عبد العزيز :(2013)"حول " واقع و أفاق البنوك الالكترونية مع الاشارة لمستقبلها في الجزائر "في مجلة بحوث اقتصادية عربية حيث توصلا الى:

- ابراز سبل تفعيل الانظمة البنكية في ظل الصيرفة الالكترونية في دول العالم عامة والجزائر خاصة .

- زيادة الانفاق الاستثماري لا يجاد شبكة مصرفية قوية لتكون جسر الكتروني ما بين البنوك لتقدم خدمات مصرفية باقل تكلفة واكثر كفاءة.

- **الدراسة الثالثة :** دراسة الباحث" السعيد بريكة : (2011) "حول " واقع عمليات الصيرفة الالكترونية و افاق تطورها في الجزائر. "في مجلة بحوث اقتصادية عربية و توصل الى:

- أن البنية التحتية في الجزائر غير مهيأة.

- و اعتماد الصيرفة الالكترونية يؤدي الى تطورها واختفاء الطابع الاحتكاري للنظام البنكي الحالي في سوق الخدمات المالية .

- تامين جميع الخدمات المصرفية الإلكترونية ووضع التشريعات القانونية المنظمة للصيرفة الالكترونية.

- **المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:**

- بعد استعراض الدراسات السابقة التي تم اجراؤها في مجال الدراسة وجد أن هناك اوجه تشابه واوجه اختلاف في عدة جوانب بين هذه الدراسات والدراسة الحالية اهمها:

–ان الدراسات السابقة في معظمها اعتمدت علي الجانب النظري للصيرفة الإلكترونية وتطور وسائل الدفع الالكتروني وتامين خدماتها اما الدراسة الحالية فقد اعتمدت اسلوب المقارنة بين دراسة حالة لبنك السلام الجزائري وبنك بدر لتيسمسيلت في ما مدي استخدامهما لخدمات الصيرفة الالكترونية ميدانيا وما مدي تطورهما في هذا الجانب.

–بعد تتبع الدراسات السابقة وجدنا الاختلاف في موضوع الدراسة ،حيث ركزت الدراسات السابقة الصيرفة كقوة لإحداث التطورات والبنية التحتية لبناء شبكة مصرفية متطورة، اما الدراسة الحالية فركزت علي واقع ممارسة الخدمات الالكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية ميدانيا من خلال دراسة مقارنة لبنكين ،خاصة بنك السلام– الجزائر يحتذى به في جانب الصيرفة الالكترونية.

عاشرا:المنهج المستخدم

لدراسة هذا الموضوع إتبعنا المنهج الوصفي التحليلي من خلال إعطاء المفاهيم المرتبطة بخدمات الصيرفة الإلكترونية أو قنواتها حتى تتمكن من جعل الدراسة متوافقة مع محاور البحث المختلفة ، حيث يستند بالدرجة الأولى على المنهج الوصفي التحليلي بهدف وصف و تحليل أبعاد الموضوع لكشف كل ما يتعلق بالمفاهيم المرتبطة بالخدمات المصرفية التقليدية و الخدمات المصرفية الالكترونية هذا مع الاعتماد أحيانا على المنهج التاريخي مثل سرد تطور الصيرفة الالكترونية عالميا و وطنيا، كما تم الاعتماد على منج مقارنة دراستين للخدمات المصرفية الالكترونية ، من أجل التعرف على واقع ممارسة الخدمات المصرفية بهما ، و ما مدى مساهمتهما في تطوير خدمات المصارف الجزائرية و عصرنتها و تحديثها بما يتوافق و مؤشرات النهضة الاقتصادية التي ارتقت اليها المجتمعات البشرية.

احدى عشر:هيكل الدراسة

للإجابة عن التساؤلات المطروحة قمنا بتقسيم دراستنا الى ثلاث فصول:تناولنا في الفصل الاول الخدمات المصرفية ،اما في الفصل الثاني فقد تناولنا فيه اطراف الصيرفة الالكترونية، اما في الفصل الثالث فقد تناولنا فيه الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية مع دراسة مقارنة بين بنك السلام الجزائر وبنك البدر وكالة تيسمسيلت

الفصل الأول

الخدمات المصرفية

مقدمـة الفصل:

لمواكبة ما يشهده العالم من ثورة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الذي احدث تغيرات كبيرة على الخدمات المصرفية من حيث نوعيتها ، مما ادى إلى ظهور ما يسمى بالصيرفة الالكترونية وانظمة التحويل عبر الانترنت والصراف الالي وغيره و جعل الخدمات المصرفية الالكترونية تشكل جانب مهم من عمل البنوك ،مع ضرورة تحسين جودة الخدمات من التقليدية الى الالكترونية لنيل رضا العملاء وجذب اكبر عدد منهم وتعظيم ارباح البنوك وتحقيق التنمية الاقتصادية للدولة.

و في هذا الفصل سنتطرق الى دراسة المباحث التالية:

المبحث الاول:ماهية الخدمات المصرفية.

المبحث الثاني: ماهية الصيرفة الالكترونية.

المبحث الثالث:جودة الخدمات المصرفية.

المبحث الأول : ماهية الخدمات المصرفية

إن العالم يشهد منذ نهاية القرن 20 و بداية القرن الحالي تغيرات عميقة نتيجة التطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات Informatique Technology وتكنولوجيا الاتصال Technology Communication، و التي انعكست على كافة قطاعات الحياة بما فيها قطاع البنوك التي أصبحت تعمل في بيئة أكثر تنافسية ، لذا فإن الصيرفة الالكترونية " Electronic Banking" أصبحت فرصة لزيادة ربحية و حصة البنوك السوقية باستخدام المزيد من خدمات و أدوات الصيرفة الالكترونية . [1]

المطلب الأول : مفهوم الخدمات المصرفية

أولا: تعريف الخدمة المصرفية

لقد تعددت وتنوعت تعاريف الخدمة المصرفية وسنتطرق لأهمها :

التعريف الاول : الخدمة المصرفية هي مجموعة من الانشطة والعمليات ذات المضمون الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من طرف المصرف والتي تشكل مصدر لإشباع حاجتهم ورغبتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية او في نفس الوقت تشكل مصدر لأرباح المصرف او البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين.[2]

التعريف الثاني: الخدمة المصرفية هي عبارة عن مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينه للعميل سواء كان بمقابل مادي او دونه فقد يقوم البنك بتقديم خدماته مجانا للعميل. [3]

---

[1] **ناظم محمد الشمري ،عبد الفتاح اللات ،الصيرفة الالكترونية ،ص7**
الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع ، دار وائل للنشر و التوزيع الأردن عمان، 2007 ص 7

[2] **عماد الدين أحمد السندي ، أثر طرق تسعير الخدمات المصرفية على الايرادات رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة السودان) 2007 ،ص 12**

[3] **زيادة رمضان محفوظ ، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك ، دار وائل للنشر و التوزيع الطبعة 3 ،الاردن 2003 ،ص 207**

ثانيا: خصائص الخدمة المصرفية

1- الخدمات المصرفية تنتج وتستهلك في نفس الوقت (التلازم) إن انتاج واستهلاك الخدمة المصرفية مثلا الخدمة الملائمة في الزمان و المكان الصحيحين. [1]

2- لا يمكن للموظف انتاج عينات من الخدمة ليرسلها للمستهلك ويحصل على الموافقة لمسبقة عن جودتها قبل استعمالها لها ولا يستطيع ارسالها او ايصالها شفهيا للعميل بل لابد من المعايشة لها [2]

3- التأكد من تقديم ما يطلبه العميل :إن ما يقدمه البنك من خدمة يرتبط بما يطلبه العميل عن هذه الخدمة .

4- جودة الخدمات غير قابلة للفحص قبل تقديمها للعملاء: لو كان الموظف يعمل في مصنع بإمكانه استبعاد الوحدات المعيبة من خلال عملية الفرز ولكن موظف البنك يتفاعل مباشرة مع العملاء ، المسؤوليات هنا اكبر واخطر وتطلب ضمانات الجودة قبل لحظة الانتاج [3]

5- الخدمة المصرفية غير محسوسة :حيث يتعذر على الشخص لمسها كما هو الحال بالنسبة للسلعة فالمعروف ان الخدمات المصرفية تلبي حاجات و رغبات ذات طبيعة عامة والمنافع يتم الحصول عليها من خلال الخدمة المصرفية غير المحسوسة .

6- الاعتماد على الودائع : تعتمد المصاريف على الودائع لجميع خدماتها وهي المصدر الاساسي لتمويل المصارف وتحقيق ربحيتها .

7- تنوع وتعدد الخدمات المصرفية: المصارف تقدم خدمات متنوعة ومنتجات واسعة لمختلف الزبائن و في مختلف المناطق مما يزيد من صعوبات تسويق هذه الخدمات .

---

[1] **عماد الدين أحمد السندي، مرجع سابق ذكره ،ص25**

[2] **ناجي معلا ، اصول التسويق المعرفي ، معهد الدراسات المعرفية الأردن 1994 ،ص 51**

[3] **أحمد الخضيري التسويق المصرفي أترا للنشر و التوزيع الاسكندرية 1999 ،ص 233**

8- المسؤولية الائتمانية : من اهم المسؤوليات لأي مصرف هي حماية ودائع الزبائن سواء في المصارف او المؤسسات المالية الأخرى . [1]

9- الموازنة بين النمو والمخاطرة: لابد من وجود رقابة لإحداث التوازن بين التوسع في البيع والحذر من ارتفاع المخاطرة .

10- التشتت الجغرافي (الانتشار): إن المصارف والمؤسسات المالية تسعى من خلال شبكة من الفروع مع تقديم الخدمات المصرفية التي تفي باحتياجات الزبائن باختلاف مناطقهم الجغرافية .

11- التدريب والتطوير للعمالة المصرفية : ان الخدمات المصرفية تتطلب كفاءة ومهارة خاصة للعاملين بحيث يتميزون بسرعة ودقة الاداء في العمل وهذا يكون من خلال سياسة التدريب والتطوير لتتواءم وطبيعة الخدمات والمنتجات المقدمة للمصرف . [2]

المطلب الثاني : تصنيف الخدمات المصرفية

لقد تعددت تصنيفات الخدمات المصرفية فهناك من يقسمها الى :

عمليات مالية، عمليات القروض، عمليات مع الخارج ،وعمليات أخرى والبعض يقسمها من حيث الوظائف القانونية وتسيير وسائل الدفع كما تقسم الى عمليات الوساطة المالية وعمليات النشاط في الاسواق وعمليات تقديم الخدمات الزبائن وسنعتمد هذا التقسيم في دراستنا .

1-عمليات الوساطة المالية :

الوساطة هي حلقة الوصل بين المصرف ومختلف عملائه ومن اهم الوساطة المالية الودائع والحسابات و القروض .

1-1 الودائع :

إن الودائع من اهم انشطة المصرف وهي تتمثل في كل ما يقوم به الافراد او الهيئات

[1] **تيسر العمارمة ، تسويق مصرفي (دار حامد للنشر و التوزيع الطبعة الأولى الأردن 2005) ،ص 33**
[2] **عماد الدين أحمد السندي ، مرجع سابق ذكره ،ص 12**

بوضعه في المصارف بصيغة مؤقتة او قصيرة او طويلة على سبيل الحفظ او التوظيف وغالبا ما تكون نقود قانونية .[1]

فهي بذلك دين في ذمة المصرف سواء في شكل نقود يمتلكها المصرف لقاء الاعتراف بدين او في شكل قيم منقولة تبقى ملك للزبون يديرها المصرف لحساب الزبون . [2]

وهناك عدة انواع نحصر اهمها فيما يلي :

1-1-1 الودائع لأجل : هي ودائع لفترة زمنية لا يمكن التصرف فيها إلا بعد انقضاء المدة ويتم تقديم اشعار للمصرف بتاريخ السحب .

1-1-2 الودائع الادخارية : هي بمثابة عملية توفير وادخار حقيقية وهذه الودائع تبقى لفترة طويلة في المصرف ولا يمكن لصاحبها سحبها إلا بانقضاء مدة الايداع .

1-1-3 الودائع تحت الطلب او الجارية : هي ودائع تكون تحت التصرف المطلق لصاحبها ويمكن سحبها كليا او جزئيا دون اشعار مسبقا ولا يحق للمصرف فرض قيود او شروط امام صاحبها .

1-1-4 الودائع بشرط الإخطار : هي ودائع يمكن استردادها في اي وقت بشرط ان يخطر المصرف بنية السحب قبل اجرائه لمدة يحددها العقد والفائدة الممنوحة من المصرف تكون ضئيلة . [3]

1-2 الحساب :هو بمثابة العلاقة الدائمة بين المصرف و زبونه او هو عبارة عن اتفاقية او معاهدة بين المصرف الذي يفتحه و الشخص الذي يفتح لصالحه تنظيم العمليات المالية القائمة بينهما سواء كانت بالإيداع او السحب او اي عملية اخرى ويمكن تمييز عده انواع من الحسابات تبعا لطبيعة العمليات ونوجز اهمها في ما يلي:

1-2-1 الحساب تحت الطلب : يفتتح لصالح الاشخاص الطبيعيين والعمليات المالية فيه تتم بدون قيد او شرط فلا يفرض فيه وقت ولا يتطلب اشعار مسبق وعادة يكون دون فائدة .

---

[1] **الطاهر لطرش تقنيات البنوك : دراسة في طرق استخدام البنوك للنقود ،ص25**

[2] **شاكري القزوني محاضرات في الاقتصاد و البنوك (ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 2000) ،ص 77**

[3] **الطاهر لطرش ، مرجع سابق الذكر، ص ص ص 26-27-28**

1-2-2 الحساب الجاري: يفتتح لفائدة التجار لاستعماله في عملياتهم المهنية وهذه الحسابات تكون مفصولة عن حساباتهم الشخصية .

1-2-3 الحساب لأجل : هو حساب مجمد على الاقل شهر عادة ولا يمكن لصاحبه التصرف فيه إلا بعد انقضاء المدة المحددة وهو يخضع لجملة من القيود والشروط .

1-3 القروض : يعد القرض الركيزة الاساسية لنشاط المصرف وتعني باللغة اللاتينية (crédit) والمشتقة من الفعل اللاتيني(creditum) والتي تعني وضع الثقة .

والقرض يقوم على ثلاث ركائز اساسية المدة، الثقة ، المخاطرة ومن اهم التصنيفات للقروض ما يلي:

1-3-1 التصنيف حسب المدة الزمنية:هناك ثلاثة أنواع هي :

- القروض قصيرة الاجل التي تتجاوز سنتين .
- القروض المتوسطة الاجل مدتها من سنتين الى 7 سنوات .
- القروض الطويلة الاجل مدتها من 7 سنوات الى 25 سنة .

2-3-2 التصنيف حسب طبيعة العون الاقتصادي: أهمها ما يلي :

2-3-2-1 القروض الموجهة للعائلات :

القرض الاستهلاكي لتمويل النفقات استهلاكية للإفراد والعائلات مدته ثلاثة اشهر وثلاث سنوات [1] .

القرض العقاري: لتمويل البناء او شراء اراضي او ملكية مدته من سنتين الى 25 سنة .

القرض الشخصي :هو قرض هدفه تكملة قرض اخر او لتغطية نفقات استثنائية .

2-3-2-2 القروض الموجهة للمؤسسات : وتشمل عدة انواع نذكر منها ما يلي :

- القروض الموجهة للاستثمار .
- القروض الموجهة لتمويل التجارة الخارجية .

[1] **محمد يدو ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و دورها في تحديث الخدمة المصرفية دراسة حالة ماجستر غير منشورة ، جامعة سعد دحلب ، البليدة 2007،ص ص 66-67**

- القروض الموجهة لتمويل نشاطات الاستغلال .

2- عمليات النشاط في الاسواق :

مع تعاظم المعاملات النقدية و المالية في اسواق رأس المال العالمية والمحلية تزايد دور المصارف في مجال اسواق الصرف و أسواق الاسهم والسندات ففي مجال سوق الصرف تتولى المصارف التجارية تنفيذ عمليات الصرف الاجنبي التي تتم من والى الخارج بواسطة وسائل الدفع التالية :

2-1 التحويلات الخارجية : هي أوامر دفع بموجبها يأذن المصرف المحلي لمراسله بان يدفع مبلغا معينا الى مستفيد ما مقيم بالخارج مقابل خصم المبلغ المدفوع لدى المرسل .

2-2 – صرف الشيكات السياحية القادمة من الخارج وإصدارها بالنسبة للمسافرين .

2-3 – تقديم بطاقات الائتمان الخارجية لحصول حامليها على مستلزماتهم من سلع و سلفيات نقدية من مراسلي البنك المحلي .

2-4 – القيام بعملية بيع وشراء وتحويل العملات الاجنبية سواء باليد عملة بعملة او كتابيا خاصة اذا كانت المبالغ كبيرة وعادة يكون البنك المركزي هو المسؤول عن مراقبة التحويلات الخارجية اي الرقابة على ما يدخل ويخرج من عملات اجنبية .

2-5- أما فيما يتعلق بأسواق الاوراق المالية فتعمل المصارف على تسيير محفظة زبائنها من خلال السهر على بيع وشراء الاوراق المالية وتقديم سلفات على الاوراق المالية [1]

3- عمليات تقديم الخدمات للزبائن : بالإضافة الى الخدمات السالفة الذكر تتولى المصارف تقديم خدمات عديدة لزبائنها نذكر منها :

- ✓ تيسير ادوات الدفع بحيث تتيح المصارف عدة انواع من ادوات الدفع قصد تسديد مستحقاتهم كالشيك الذي يعتبر من اهم ادوات الدفع تداولا بعد النقود لسهولة تداوله و

[1] عبد المطلب عبد الحميد ، البنوك الشاملة عملياتها و إدارتها ،الاسكندرية 2005) ،ص ص283 - 314

تظهيره ، بالإضافة الى ذلك نحد امر التحويل من حساب الى حساب و الذي تتيحه المصارف لزبائنها [1].

المبحث الثاني: ماهية الصيرفة الإلكترونية

ان العالم اليوم و منذ سنوات شهد توسعا و تطورا مذهلا في سوق المعلوماتية و الاتصالات و في تقنيات هذا السوق ، و قد اخذت تقنيات المعلوماتية و الاتصالات ترتبط بالأنشطة و المجالات الاقتصادية المتنوعة و اصبحت هذه التقنيات تشكل عنصر مساعدة للتقدم و التطور .

ان قطاع المصارف من ابرز القطاعات المتأثرة بثورة المعلوماتية والاتصالات التي شكلت عاملا مساعدا لتنمية العمل المصرفي منذ اوائل السبعينات و في اتجاهات متطورة جدا خلال فترة الثمانينات و التسعينات و حتى اليوم . [2]

المطلب الاول: مفهوم الصيرفة الالكترونية

إن دول العالم المتقدم تشهد ثورة متتابعة في العمل المصرفي اذ تم الانتقال من المصارف التقليدية التي لها وجود مادي بشكل فروع ومعاملات تتبادل فيها المستندات والنقود المعدنية و الورقيه الى المصارف الافتراضية التي تعتمد على الركائز والوسائل الالكترونية 3.

تعريف الصيرفة الالكترونية

في هذا الاطار يمكن تعريف المصارف الالكترونية على انها تلك البنوك و المؤسسات الماليه التي تقوم على الركائز الالكترونية وتوظيف كافة الخدمات المعرفية بأمان مطلق (العندور ص 81-83)

ويتفق هذا التعريف مع آراء العديد من الخبراء المصرفيين اذ يعرفها (طربية 2001) على انها تلك البنوك التي ترتكز خدماتها على خدمات (Home Banking) و الـ Phone)

[1] مدحت صادق ، ادوات و تقنيات مصرفية ،(دار غريب للطياعة و النشر 2001) ،ص 136

[2] ناظم محمد الشمري عبد الفتاح زهير عبد اللات ، مرجع سابق ذكره ،ص 24

3-احمد بوراس ،اعمال الصيرفة الالكترونية ،الادوات والمخاطر،الطبع الاولى،دار الكتاب الجديث , القاهرة2014,ص78

Banking) و الـ (Internet Banking) و غيرها من الركائز الالكترونية المعروفة في عالم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال. [1]

المطلب الثاني: التطور التاريخي للصيرفة الالكترونية

إن الصيرفة الالكترونية في المعاملات المالية بين المؤسسات المالية و الافراد و الشركات التجارية و الحكومية من اجل تعظيم الارباح و السيطرة على التكاليف و خفض المصاريف التشغيلية بإدخال تكنولوجيا الاتصال و المعلومات .

1- نشأة وتطور الصيرفة الالكترونية

ان الصيرفة الالكترونية او المصارف الالكترونية هي مصارف على الخط اي عن بعد و مصارف الانترنت كلها اصطلاحات تؤدي ذات المقصود في درجة الالكترونية في اعمالها . اذ نجد مصارف تعمل كلية –على الخط– فهي مصارف افتراضية و اخرى تقدم خدمات بالصيرفة الالكترونية بالإضافة الى عملها بالطرق التقليدية و هذا نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيا الجديدة في الاعلام و الاتصال و عولمة الاسواق المالية و المصرفية .

ظهرت الصيرفة الالكترونية بداية الثمانينات بظهور النقد الالكتروني حيث برز مفهوم Monetique والذي يعني تزاوج النقد بالإلكترونيك غير ان استعمال البطاقات بدل النقد الائتماني يرجع في الواقع الى بداية القرن الماضي في فرنسا (بطاقة كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي) و في الولايات المتحدة الامريكية (بطاقات معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد) وفي بداية الخمسينات شهد العالم تحولات في هذه البطاقات حيث اصدرت الولايات المتحدة الامريكية (American express) بطاقات بلاستيكية و التي انتشرت على نطاق دولي في الستينات [2]

وفي سنة 1968 اصدرت مجموعة من ثمانية بنوك بطاقة (Americard Bank) و التي دولت لتتحول فيما بعد الى شبكة (Visa) العالمية وفي نفس العام اصدرت البطاقة الزرقاء

[1] ناظم محمد الشمري ،عبد الفتاح زهير عبد اللات ، مرجع سابق ذكره ،ص 28

[2] رحيم حسين و هواري معراج ، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية (بحث مقدم للملتقى الوطني حول الصيرفة الجزائرية و التحولات الاقتصادية واقع و تحديات 2004) ،ص ص315-316

(Carte bleu) من قبل ستة بنوك فرنسية و في نهاية السبعينات زودت البطاقات بمسارات مغناطيسية (Pistes manétique) في عدد من البلدان الصناعية تحتوي ذاكرة و يمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع . و منذ 1986 شرعت اتصالات فرنسا (France Telecom) بتزويد غرف الهاتف العمومي بأجهزة قارئة لبطاقات الذاكرة (Carte manitique)ومع بداية التسعينات (1992) أصبحت كل البطاقات المصرفية بطاقات دفع او سحب في فرنسا (Des carte à puce) تسمع بالتعرف على سلامة البطاقة و هوية صاحبها لأمن العمليات التي تجرى بها .

لقد ظهرت في منتصف التسعينات اول بنك افتراضي في الولايات المتحدة الامريكية يميز بين نوعين من المصارف كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الالكترونية .

- **المصارف الافتراضية (مصارف الانترنت)** تحقق أرباح تصل الى 6 اضعاف المصارف التقليدية .
- **المصارف الأرضية** : هي مصارف تقليدية تقدم خدمات تقليدية وخدمات الصيرفة الالكترونية ويعود انتشار الصيرفة الالكترونية الى عنصرين اساسيين هما :

❖ أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية في المجال التجاري.

❖ تطور المنظومة الاعلامية للاتصال التكنولوجي .

المطلب الثالث: قنوات الخدمات الالكترونية

1- تعريف الخدمات المصرفية الالكترونية

يمكن تعريف الخدمات المصرفية على أنها:

عرفها (Rust and lemon عام 2001) بأنها " تنطوي على تقديم الخدمة عبر وسائل و شبكات إلكترونية مثل الانترنت ، و يتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها ، و إنما ايضا تلك الخدمات المقدمة من قبل الصانعين ممن يعتمد نجاحهم على جودة هذه الخدمات " . ويكون ذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها بهدف :

- إتاحة معلومات على الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة .
- حصول العملاء على خدمات محدودة كالتعرف على معاملاتهم و أرصدتهم و تحديد بيانات و طلب الحصول على قروض .
- طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال ، و هذا يتطلب سياسات و إجراءات لتقييم المخاطر " Assessing " و الرقابة عليها " Controling " و متابعتها " Monitoring "

2- وسائل تقديم خدمات الصيرفة الالكترونية :

2-1 الصيرفة الالكترونية من خلال أجهزة الصرفات الالكترونية :

من وسائل الصيرفة الالكترونية أجهزة الصرف الآلي التي لها دور هام في توزيع المنتجات المصرفية .

2-2- آلة الصراف الآلي: هي آلات يمكن نشرها بأماكن مختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل و تكون متصلة بشبكة حاسب المصرف و العميل يستخدم بطاقة بلاستيكية أو ذكية للحصول على الخدمات المختلفة مثل: السحب النقدي ، الإيداع النقدي، و الاستفسار على الحساب و غيرها من الخدمات ، وهذه الآلات أصبحت منذ تشغيلها عام 1975 من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات المصرفية الحديثة للأفراد , وهذه الأجهزة تتمثل في:

2-2-1 : الموزع الآلي للأوراق(Distributeur Automatique des Billes))(D.A.T)

هي صورة بسيطة للمكتبة في القطاع المصرفي ، فهي آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة تسمح للمستهلك بسحب مبلغ من المال دون اللجوء للفرع البنكي ، و المهمة الرئيسية للموزع الآلي هي تقديم الأوراق النقدية وهي الخدمة الأكثر ضرورية للمستهلك .[1]

[1] **محمد صغير قرشي و وهاب نعمون ،النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية ، مداخلة إلى المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري ، ورقلة 2008 ،ص ص 9-10**

جدول رقم (1-1) : الموزع الآلي للأوراق (D.A.B) :

	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الموزع الآلي للأوراق النقدية D.A.B	- يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة سحب. - يعمل دون انقطاع . - يوجد في الشوارع المحطات، أماكن أخرى	- جهاز موصول بوحدة المراقبة الالكترونية و تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة هذه الأخيرة سجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا .	- تخفيف نشاط السحب على الفروع

المصدر : محمد الصغير قريشي و وهاب نعمون ، النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية ، كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية (مداخلة حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة يوم 11-12 ،2008) .ص ص 9-10.

يوضح هذا الجدول اعلاه المبادئ العامة التي يشتغل بها الموزع الالي,بحيث انه يسمح بسحب المبالغ المالية لكل حائز على بطاقة سحب, دون انقطاع ومن ائ مكان يوجد به,من اجل تخيف نشاط السحب على الفروع.

2-2-2- الشباك الأوتوماتيكي الوراق (Guichet Automatique Bancaire)(GAB) : هي أجهزة أوتوماتيكية للأوراق النقدية توجد في الغالب في الواجهات الأمامية لمبنى المصرف أو الأماكن التي يقصدها الزبائن كالأندية، الجامعات، المراكز التجارية وغيرها التي يراها المصرف ملائمة.

هذه الشبابيك تقدم خدمات أكثر تعقيدا أو تنوعا مقارنة بالموزع الآلي للأوراق النقدية مثل القيام بعمليات السحب و الإبداع في حدود مبالغ معينة، تحويل المبالغ الى حساب زبون آخر بنفس المعرف، طلب صك.. الخ ، وعدد هذه العمليات في البنوك الفرنسية يتراوح من 12 إلى 15 عملية ،فالشبابيك الأوتوماتيكية هي أحد المنتجات البنكية الأساسية للنظام البنكي .

1-2-3 نهائي ا لبيع الإلكتروني Terminal Point de vente (T.P.V): إن نقطة البيع التي تتكون بالربط بين قطاعات التوزيع و الخدمات ، و هي آلات تنتشر لدى المؤسسات التجارية و الخدمية بمختلف أنواعها و أنشطتها ، و هي تعتبر المرحلة الثانية من تطوير شبكة المصارف . و يمكن للعميل استخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية فعند شراءه ما يحتاج من سلع و خدمات و بدلا من الدفع النقدي أو بالشيكات يستعمل هذه الوسيلة و يمكن للزبائن التعامل مع المؤسسات المالية و مؤسسات البيع بالتجزئة من خلال استخدام هذا النظام الأكثر شيوعا و تطبيقا في المصارف الأمريكية و الأوروبية لما يتميز به من سرعة في انجاز معاملات الزبائن دون الحاجة الى التعامل بالنقد و الشيكات.[1]

[1] **محمد الصغير قرشي و وهاب نعمون ، مرجع سابق ذكره ،ص52**

جدول رقم (1-2) : الشباك الأوتوماتيكي للأوراق G.A.B

	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الشباك الأوتوماتيكي للاوراق النقدية G.A.B	- يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها : - السحب ، معرفة الرصيد ، طلب الشبكات ، القيام بالتحويلات .....الخ	جهاز موصول بالكومبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل الرقم السري	

المصدر : المرجع السابق ، ص 10

يوضح هذا الجدول اعلاه دور الشباك الاوتوماتيكي للاوراق النقدية بحيث انه يخول لكل حائز على بطاقة القيام بالعديد من العمليات كالسحب وطلب الشيكات والقيام بالتحويلات...من خلال الرقم السري للبطاقة.

جدول رقم (1 – 3) : نهائي نقطة البيع الالكترونية T.P.V

نهائي نقطة	التقنية	المبادئ العامة	النتائج
البيع الالكتروني Terminal de vente pointe	فروع موصلة بشبكة تجمع بنوكا مختلفة	– يوضع في المطارات و المحلات – يسمح للعميل بتسوية العمليات التجارية بالبطاقة اثناء التسديد	يحل مشاكل نقل الاموال و هذا يوفر الامن

المصدر : المرجع السابق ، ص 11

يوضح الجدول اعلاه لنهائي نقطة البيع الالكترونية, المبادئ العامة لنقطة البيع, بحيث انه يوضع في المطارات والمحلات ويسمح للعميل بتسوية العمليات التجارية بالبطاقة, ويحل لنا مشاكل نقل الاموال وهذا يوفر الامن.

2– **خدمة الصيرفة الالكترونية عبر الهاتف "الهاتف المصرفي" " Phone Bank :**

نتيجة لتطور الخدمات المصرفية أنشأت المصارف خدمة "الهاتف المصرفي " لتسهيل إدارة العملاء لعملياتهم البنكية و تفادي البنوك طوابير العملاء للاستفسار على حساباتهم وتستمر 24 ساعة يوميا بما في ذلك العطل و الاجازات و هذه الخدمة تعتمد على شبكة الانترنت المرتبطة بفرع البنك لتمكن العميل من الحصول على خدمات محددة فقط بإدخال الرقم السري الخاص به ، و من الخدمات التي يقدمها الهاتف المصرفي سداد فاتورة الغاز ، الكهرباء ، و الفواتير و خدمة تحويل الأموال و دفع الالتزامات و كذا التعاقد للحصول على قرض أو فتح اعتمادات مستندية و غيرها .

3– أوامر الدفع المصرفية الالكترونية و خدمات المقاصة الالكترونية:

ان خدمات المقاصة الالكترونية تأسست عام 1960 Banker automated clearing) services) يتم من خلالها تحويل النقود من حسابات العملاء الى حسابات اشخاص او هيئات اخرى في اي فرع ولآي مصرف في دولة اخرى كدفع المرتبات الشهرية او المعاشات

الشهرية من حساب صاحب العمل الى حساب الموظفين او دفع التزامات دورية من حساب العميل الى مصلحه الكهرباء الغاز كما يتم تسويه المدفوعات المصرفية عن طريق نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي (Sttelement System Real Time) (RTGS) ضمن خدمات المقاصة الالكترونية ويتيح هذا النظام بطريقة الكترونية آمنة نقل وتحويل مبالغ مالية من حساب بنكي الى اخر بسهولة حيث تتم الدفعات في نفس اليوم وبنفس قيمة اليوم دون الغاء او تأخير [1]

4 – الصيرفة في المنزل (Home banking)

تتم من خلال الحاسب الشخصي بالمنزل او المكتب او العمل او اي مكان بحيث يتصل حاسب مصرف يتمكن من خلال كلمة سر (Password) او الرقم السري (Pin number) او كليهما معا لإتمام العمليات المصرفية .

5- التلفزيون الرقمي (Digital Television)

من خلال ربط الاقمار الصناعية بجهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسب بالبنك يمكن الدخول من خلال رقم سري الى حاسب البنك او شبكة الانترنت وتنفيذ العمليات المطلوبة ويعد هذا التلفزيون من احداث القنوات التي تم ابتكارها والتي تمكن المصارف من التفاعل مع العملاء في مواقعهم خصوصا في المنزل مع ربات البيوت لاسيما في حالة عدم توفر جهاز حاسب ووجدت هذه التقنية رواجا خصوصا في بريطانيا والسويد وفرنسا .

6- بنوك الانترنت (Internet Banks) هي من اشمل و اعم وأيسر و الاكثر اهمية في مجال قنوات توزيع الخدمة المصرفية لاتساع شبكة الانترنت و الزيادة اليومية لعدد مستخدميها و تقسم بنوك الانترنت الى قسمين رئيسيين [2] :

---

[1] ***مفتاح صالح و معارفي فريدة ، البنوك الالكترونية (بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الخامس بعنوان : نحو مناخ استثماري و أعمال مصرفية إلكترونية ، الأردن 2007)، ص ص 13- 14***

[2] ***ناظم محمد نوري الشمري ، عبد الفتاح زهير عبد اللات مرجع سابق ذكره ص 31-32***

القسم الأول: يتمكن العميل من اي مكان وفي اي وقت من الدخول على هذه الشبكة من خلال رقم سري شخصي يمكنه من الدخول الى حاسب البنك ومن الخدمات المتاحة عبر هذه القناة الالكترونية فتح الحسابات والحصول على القروض ودفع الفواتير الالكترونية وتحويل الاموال كما تقدم البنوك الانترنت الامريكية خدمات تلقي وتنفيذ أوامر البيع و الشراء للأسهم في البورصات العالمية .

القسم الثاني : هذا القسم يخص التجارة الالكترونية عبر شبكة الانترنت بين البائع والمشتري لتسوية مبالغ الصفقة يمكن ان نصنف الخدمات المصرفية المقدمة عبر الانترنت الى ثلاث فئات هي :

- ***الخدمات المعلوماتية:*** المصرف يقوم بعرض وتسويق الخدمات والمنتجات المصرفية ضمن موقع الكترونية Web site على الانترنت و مخاطره متدنية نسبيا هذا النوع بسبب عدم وجود قناة اتصال الكتروني عبر الانترنت تمكن احدا من الدخول الى الشبكة و أنظمة المعلومات الداخلية للمصرف .
- ***الخدمات الاتصالية:*** ينطوي هذا النوع على مخاطر أعلى حيث يسمح بنوع من الاتصال المحدود بشبكة وانظمة المعلومات الداخلية للمصرف والمثال على هذه الخدمات : طلب كشف الحساب وطلب الحصول على تسهيلات ائتمانية وغيرها .
- ***الخدمات التنفيذية:*** حيث يمكن للعميل اجراء عمليات التحويل النقدي من الحساب ودفع فواتير وإجراء عمليه تنفيذية على حسابه وغيره ويعتبر هذا النوع هو الاكثر خطورة على الاطلاق حيث انه يمكن عميل المصرف من الدخول الى انظمة المعلومات الداخلية وتنفيذ العمليات المطلوبة .

4- وسائل و نظم الدفع الالكتروني

4-1 نظام الدفع الالكتروني

4 -1-1 مفهوم نظام الدفع الالكتروني

هذا النظام يشير الى أن عملية الدفع تتم الكترونيا بدون استخدام الورق (النقد ، الشيكات المستندات وغيرها...) فالعميل يقوم مثلا بدفع فواتيره ونقل الاموال الكترونيا ، وطريقة الدفع الالكتروني تتضمن خمسة اطراف هي :

- ***العميل أو الزبون*** : هو الطرف الذي يقوم بالدفع الكترونيا لشراء السلع والخدمات .
- ***التاجر او البائع*** :هو الطرف الذي يقوم بالحصول واستقبال الدفعة الالكترونية من العميل .
- ***المصدر:*** وهو المصدر لأداة الدفع الالكترونية وقد يكون مؤسسة بنكية او غيرها .
- ***المنظم:*** وعادة تقوم دوائر حكومية بتنظيم عملية الدفع الالكتروني .
- ***غرفة التقاص الالكتروني*** : و هي شركة الكترونية تنقل الاموال بين البنوك.

ويجب ان تتصف طرق الدفع الالكترونيات بالعديد من الصفات لكي تضمن لها التقدم والنجاح منها سهولة الاستخدام وان تكون الرسوم والعمولات مناسبة ولا تتطلب الحصول عليها اجهزه وبرمجيات متعددة وصيغة الاستخدام و توفر الامن والسرية . [1]

4-1-2 أهم طرق الدفع الالكتروني : و تتمثل في

4-1-2-1- بطاقات الدفع (Payment card)

هي بطاقات بلاستيكية ، تستخدم لأغراض الدفع ، يوجد في الوم أ 700 مليون بطاقة دفع مقبولة من أكثر من 4 مليون تاجر في أمريكا ، و 11 مليون تاجر حول العالم .

و قيمة الدفعات السنوية في أمريكا كانت 850 مليون دولار في السنوات الأخيرة و يوجد 3 أنواع من بطاقات الدفع.[2] و هي :

[1] ناظم محمد نوري الشمري ، و عبد الفتاح زهير عبد اللات ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 46- 84

2-محمود محمد ابوفروة ،الخدمات البنكية عبر الانترنت,الطبعة الاولىوالثانية,دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان الاردن 2013، ص15

- ***البطاقة الإئتمانية (Credit card) :*** هي بطاقات تمنح لحاملها سقفا ائتمانيا محددا للسحب ، وتكون لها رسوم سنوية للإصدار و فائدة على الرصيد غير المدفوع ، وأهم الجهات المصدرة لهذه البطاقات : شركة Visa و شركة Master card
- **البطاقة الوفائية (Charge card) :** تعطي هذه البطاقات بسقف محدد و يقوم العميل في العادة بدفع قيمة المطالبة كاملة خلال فترة من 30 إلى 45 يوم ، وهناك رسوم سنوية عليها ، و أهم الجهات المصدرة هي شركة American express
- **البطاقات المدينة (Debit card):** في هذه البطاقة يتم خصم قيمة الفاتورة الخاصة بالشراء من حساب العميل ، و من أهم الجهات المصدرة هي : Visa و Master card .

4-1-2-2 بطاقات الائتمان الوهمية (Pseudo credit card)

هي من الابتكارات الجديدة و هي تمثل نظام دفع الكتروني و تعطي الجهة المصدرة للبطاقة رقم خاص يمكن استخدامه بدلا من أرقام البطاقات الإعتيادية ، فالمستخدم يعطي رقم عملية بدلا من رقم بطاقة .

4-1-2-3 - الحسابات الجارية المدينة(Debting cheking account)

بسبب ازدياد عدد البائعين عبر انترنت ازداد استخدام الحسابات الجارية لدفع قيمة المطالبة الكترونيا ، و تسمى هذه الخدمة (Money zap service) و يتم تعبئة نموذج خاص للحصول على الخدمة و بالتالي الحصول على رقم سري ، و عملية الخصم تتم إلكترونيا خلال ثواني .

4-1-2-4 المحافظ الالكترونية (Electronic Wallets)

حافظة النقود الالكترونية هي عبارة عن بطاقة سابقة الدفع تختزن مبلغا من النقود مدفوع سابقا و متعدد الاستعمالات فهي تشكل احتياطا ماليا يتم تخزينه في معالج البطاقة . وهي تحمل رقما تسلسليا و تاريخ انتهاء الصلاحية و موثقة عبر المفتاح الخاص بالجهة المصدرة

ثم تحمل هذه النقود في بطاقة بلاستيكية من خلال دفع النقود الى المصرف المصدر او حساب العميل و عند الرغبة في استعمالها لإتمام عملية الدفع تمرر البطاقة بالة قارئة و يتم خصم مقابل السلعة او الخدمة دون الحاجة لتصديق او توقيع من احد .[1]

4-1-2-5 البطاقة الذكية (smart cards)

هي بطاقة دفع بلاستيكية تتميز بوجود قرص رقيق محفور على البطاقة للتحكم و المحافظة على البيانات المخزنة من اي شطب او اضافة و البيانات يمكن قراءتها من خلال القارئ عندما تمرر البطاقة و هناك نوعان من البطاقات الذكية هما :

- **بطاقة الاتصال المباشر** : يحمل صفيحة معدنية ذهبية قطرها نصف انش تقع في المقدمة تمرر البطاقة على القارئ يحدث اتصال الكتروني و تمرر البيانات من خلال قرص.
- **بطاقة الاتصال الغير مباشر** : في هذا النوع اضافة الى وجود قرص محفور على البطاقة يوجد هوائي محفورا ايضا و هنا المعلومات تمرر من والى البطاقة عن طريق الهوائي الى هوائي اخر مربوط بقارئ البطاقة او لأي أداة اخرى.[2]

4-1-2-6 النقود الالكترونية :

إن النقود الالكترونية تعرف بأنها مجموعة من البرتوكولات و التواقيع الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية ان تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية و هي المكافئ الالكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها .

يرتكز نظام النقد الالكتروني على البرتوكول الذي طورته شركة Digi Cach و الذي يسمى E.ecash الذي بدأ استخدامه في هولندا عام 1994 و مع نهاية 1995 بدا بنك مارك توين Mark Twin Bank في سانت لويس في اصدار نقود الكترونية بالدولار.

[1] عدنان ابراهيم سرحان ، الوفاء الالكتروني (مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة و القانون ، المجلد الأول 10-11 ماي 2003،غرفة التجارة و الصناعة دبي)، ص 3

[2] ناظم محمد نوري الشمري ، عبد الفتاح عبد اللات مرجع سبق ذكره، ص 49

بنيت فكرة النقد الالكتروني على قيام العميل (المشترى) بشراء عملات الكترونية من البنك الذي يقوم بإصدارها و تحمل هذه العملات على الحاسب الخاص او علامة خاصة من بنك المصدر ، وبالتالي تحل هذه العملات الالكترونية محل العملات العادية ، وتكون بنفس القيمة المحددة عليها و تسمى (Tokens).

4-1-2-7 الشيك الالكتروني : ان الشيك الالكتروني مكافئ للشيكات الورقية التي اعتدنا التعامل بها ، و الشيك الالكتروني هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك الى مستلم الشيك "حامله " ليعتمده و يقدمه المصرف الذي يعمل عبر الإنترنت ليقوم المصرف اولا بتحويل قيمة الشيك المالية الى حساب حامل الشيك .

الشيك الالكتروني هو التزام قانوني بسداد مبلغ معين في تاريخ معين لصالح فرد او جهة معينة ، وهو يحمل نفس المعلومات التي يحملها الشيك التقليدي مثل المبلغ ، التاريخ و المستفيد و الساحب و المسحوب عليه ، غير انه يكتب بواسطة اداة الكترونية ، و الشكل رقم (2-2) يوضح شكل نموذجي للشيك .

5 - خصائص الصيرفة الالكترونية :

للصيرفة الالكترونية مجموعة من الخصائص هي :

أ. قابليتها للمس : ان الخدمة المصرفية الالكترونية اصبحت ملموسة بفضل التطورات في وسائل التكنولوجيا الاتصالات و الاعلام الذي يفترض الاستعانة بالظواهر و الجوانب المادية ، كظهور الالية الجديدة من استخدام البطاقات المعرفية لم يكن يتحقق لولا وجود الالات الحديثة و المنظمة الالكترونية ، الامر الذي يعني تواجد العنصر المادي .

ب.التلازم : اي ان الخدمة تنتج و تستهلك في نفس الوقت و انعدام ظاهرة التخزين للخدمة لمجابهة الطلبات المستقبلية الواردة .

ج.التنوع (عدم التجانس) : ان الخدمات المعرفية تتصف بتنوعها و عدم تجانسها مما يجعلها خدمات غير معيارية ومن الصعب قياسها .

د. التكيف العالمي لنظام التسويق : عادة ما يتم اختيار القناة التوزيعية المناسبة في القطاع الخدمي ضمن برنامج تسويقي حسب طبيعة الخدمات و اهميتها .[1]

هـ.المسؤولية الائتمانية : هي من اهم المسؤوليات التي يعنى بها اي مصرف وهي حماية ودائع و مكاسب الزبائن ، في اغلب المؤسسات المالية .

و. التمايز (المدى الواسع) : المؤسسات المصرفية تعمل على تقديم مدى واسع للخدمات و المنتجات لتلبية الحاجات المصرفية المتنوعة من قبل الزبائن المختلفين وفي مناطق مختلفة حيث تقدم من جهة خدمة لزبون صناعي مثلا و من جهة أخرى تقديم خدمة لزبون عادي .

6 – تقييم الصيرفة الالكترونية :

سنتطرق في هذا الجانب لكل من مزايا الصيرفة الالكترونية و المخاطر التي تتعرض لها

أولا : مزايا الصيرفة الالكترونية

للصيرفة الالكترونية فوائد كثيرة و متنوعة نذكر من أهمها :

أ. السرعة: إن سمة السرعة في تقديم الخدمة عنصر مهم جدا بالنسبة للمتعاملين و يعمل على المحافظة عليهم ، فالعميل أصبح بإمكانه معرفة كل العمليات التي جرت على رصيده في دقائق معدودة و من مكانه ، و كذا تحويل الأموال من حساب الى حساب آخر اصبحت تتم في ظرف ثواني .

ب. **القضاء على زمن الانتظار و ضياع الوقت :** كسب الوقت من خلال تلبية المصرف لرغبات عدد كبير من الزبائن في وقت واحد من جهة ، ومن جهة أخرى تجنب الزبون مشقة الانتقال من مكان لآخر و بالتالي ربح الوقت و القضاء على زمن الانتظار (رحال 2006)

ج. **تقديم الخدمات الحرة :** بواسطة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يستطيع الزبون تنفيذ الخدمة بنفسه مباشرة دون اللجوء الى المكان المادي للمصرف

[1] **Bank for international settecements basel commiths on banking suppersion ,management and supervision of crobord erelectronic banking activities, july 2003 page 3,4**

(رحال 2006)

د. تعزيز العلاقة مع العملاء : أثبتت الدراسات أن غالبية المؤسسات المشاركة في التجارة الالكترونية قد استخدمت لتعزيز علاقاتها مع العملاء المحتملين ، ادى لزيادة رضا العملاء الحاليين من خلال استخدام قنوات اتصالات متعددة و متاحة في جميع الأوقات .(شيروف 2010)

هـ. تخفيض التكلفة : تكاليف الخدمات الالكترونية منخفضة مقارنة مع تقديم الخدمات التقليدية بـ 6 أضعاف ، مع تقديم الخدمات المصرفية للزبائن بنوعية أفضل و جودة عالية (عز الدين 2001)

و. تطوير خدمات الاستعلام عن بعد للزبائن : يمكن للمصرف متابعة زبائنه عن بعد لمعرفة آرائهم حول خدماته ، من خلال رسائل البريد الالكتروني لكسب رضاهم عنه .

ثانيا : مخاطر الصيرفة الالكترونية :

للصيرفة الالكترونية مخاطر محتملة الحدوث في نظام التعامل مع المصارف الالكترونية منها :

أ. **مخاطر التشغيل :** ينشأ هذا النوع من المخاطر نتيجة ما يلي :

- عدم التأمين الكافي للنظم يتسبب في الاختراق غير المرخص ، مما يتطلب استخدام أفضل البرمجيات و التشفير بدرجة عالية و معقدة ، و استخدام مضادات الفيروسات
- عدم ملائمة تصميم النظم أو التنفيذ و أعمال الصيانة

ينشأ هذا الخطر من إخفاق النظم لمواجهة متطلبات المستخدمين و عدم السرعة في حل المشاكل و صيانة النظم الالكترونية التي تقوم على حماية النظم المبرمجة التي يؤدي بها المصرف عمله بالنسبة لعملائه الذين يتوقعون السرعة الفائقة في تقديم ما يريدونه من خدمات مصرفية . [1]

[1] نصر الدين أحمد عبد المنيع ، البنوك الالكترونية ، تاريخ الاطلاع 2010/05/16 على موقع : http/www.Alqabas.com.kw/final

- إساءة الاستخدام من قبل العملاء : يحصل هذا نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين و الوقاية ، أو سماحهم لعناصر اجرامية بالدخول الى حسابات عملاء آخرين ، أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو بعدم اتباع اجراءات التأمين الواجبة .

ب. مخاطر السمعة

تنشأ بسبب حالة توافر رأي عام سلبي اتجاه المصرف ، بسبب عدم توفر وسائل حماية كافية و المؤكدة للبيانات التي يحتفظ بها البنك و الخاصة بعملائه ، مما يؤثر تأثيرا كبيرا على سمعة المصرف و نشاطه بتراجع عدد العملاء وانخفاض نشاطه الى أقصى حد ممكن مما يقلل من أرباحه .

ج. المخاطر القانونية

تقع في حالة انتهاك القوانين و الضوابط المقررة خاصة ما تعلق بغسيل الأموال، أو عدم المعرفة القانونية ليعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الالكترونية.

د. مخاطر أخرى

مثل مخاطر السيولة ، الائتمان ، السوق .

هـ . مخاطر تقنية

تحدث من احتمال الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العمل أو من برنامج الكتروني غير ملائم للصيرفة الالكترونية .

و. مخاطر الاحتيال

من خلال تقليد برنامج الحواسب الالكترونية أو تزويد معلومات مطابقة للبرامج الالكترونية ، ومن سوء مراقبتها في حد ذاتها . [1]

[1] http/www.Islamonline .net مصطفى رجب ، مخاطر العولمة على المجتمعات العربية .تاريخ الاطلاع 2010/03/18

ن . مخاطر فجائية

مثل هذه المخاطر تؤدي الى مشاكل في السيولة و سياسة القروض المصرفية ، و هذا يؤدي الى توتر قدرة مشارك أو مشاركين للقيام بدورهم في تنفيذ التزاماتهم في موعدها ، مما يؤدي الى توتر العلاقات و زعزعة الاستقرار المالي في السوق .

ي . مخاطر تكنولوجية

ترتبط بالتغيرات التكنولوجية السريعة و عدم إلمام موظفي البنوك بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي الى القصور في أداء العمليات الالكترونية بشكل صحيح . [1]

جدول رقم (01-04): مقارنة بين البنك التقليدي و الالكتروني

	تكلفة الخدمة	الجهد	الوقت	نوع الخدمة	الهياكل	المكان و الزمن	المرونة
بنك تقليدي	أكثر	تستهلك جهد أكبر	تأخذ وقت أكبر	عادية	لا بد من وجود هيكل	محدد	أقل مرونة
بنك إلكتروني	أقل	تستهلك جهد أقل	تأخذ وقت اقل	تتميز بالجودة	ليس من الضروري	غير محدد 24/24سا 7/7 ايام	أكثر مرونة

المصدر : محاضرات الصيرفة الالكترونية 2021/2020 للأستاذ بن قيدة بجامعة المدية .

يوضح الجدول مقارنة بين الخدمات المصرفية التقليدية والخدمات المصرفية الالكترونية ، بحيث ان هذه الاخيرة تمتاز بتكاليف اقل وجودة عالية وغير محددة المكان والزمان 24سا24/ساو7/7ايام

[1] مصطفى رجب ، نفس المرجع ، ص3

المبحث الثالث : جودة الخدمات المصرفية

إن جودة الخدمات المصرفية أصبحت ضرورية في الفكر التسويقي و التي باتت عنصرا حاسما في تحديد النصيب التسويقي و تعظيم الأرباح ، و هناك عدة متغيرات جعلت من الخدمات المصرفية من بين اهتمامات لمختلف المؤسسات المالية و المصرفية ، و هذا لجذب عدد كبير من العملاء و الزبائن و نيل رضاهم .

المطلب الأول : ماهية جودة الخدمات

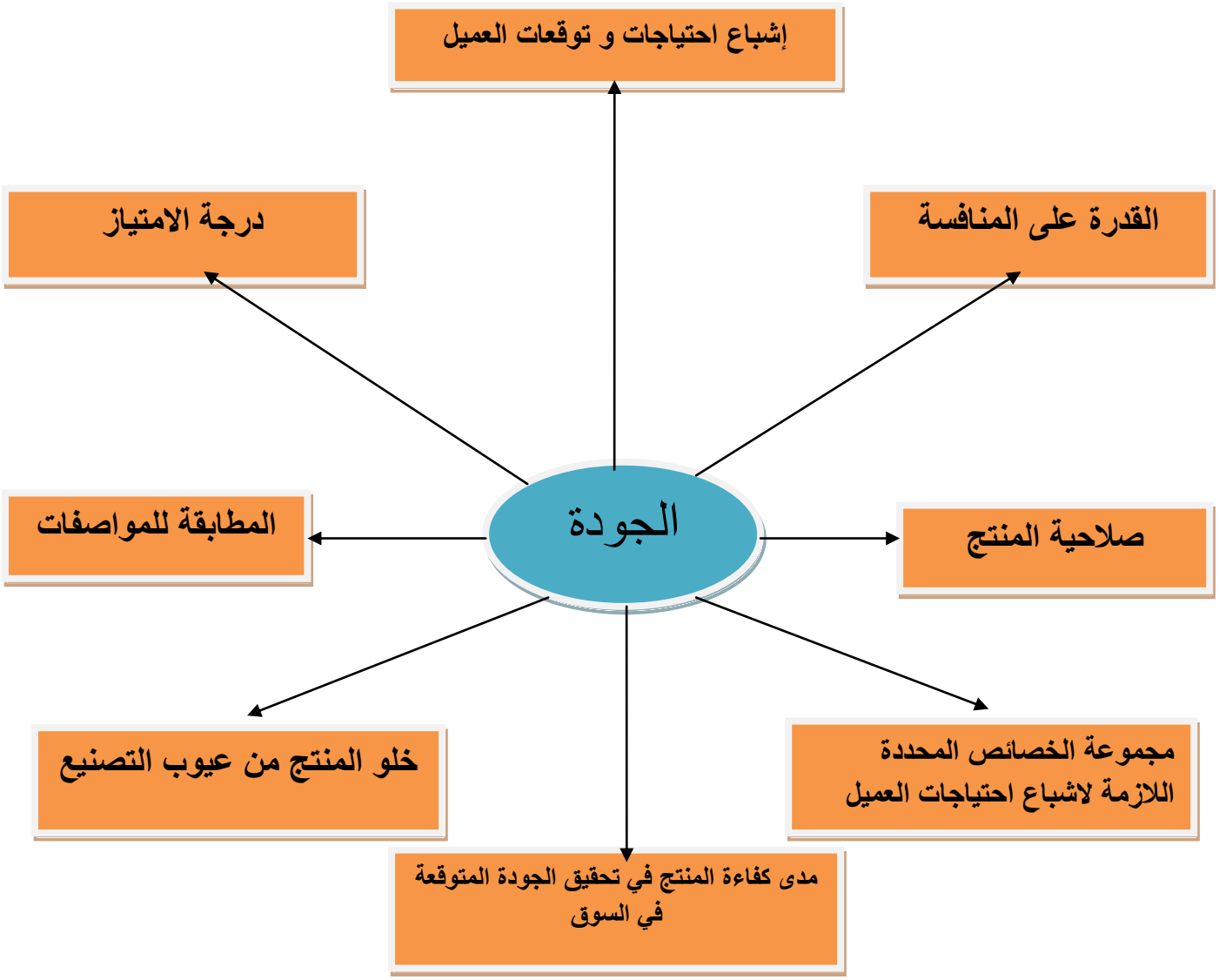
1- **تعريف الجودة :** تعرفها الجمعية الأمريكية: " أنها الهيئة أو الخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تعكس قدرتها على تلبية حاجات صريحة و ضمنية " [1]

كما تعرفها المنظمة الدولية (ISO) : "أنها الخصائص الكلية لكيان ما – نشاط أو عملية أو السلعة ، أو خدمة ، أو نظام أو فرد ، أو مزيج بينهما – يعكس قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية "

و هناك من يرى أن الجودة هي انتاج المنظمة لسلعة ما أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة و قادرة على الوفاء باحتياجات و رغبات عملائها ، وتحقق الرضا و السعادة لديهم ، و يكون ذلك من خلال مقاييس موضوعة سالفا لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة ، و إيجاد صفة التميز فيها و على ضوء التعاريف السابقة لمفهوم الجودة يمكن التعبير عنها في الشكل التالي :

[1] ناضم محم نوري الشمري ، مرجع سبق ذكره ، ص78

الشكل رقم (1.1) التعريفات المختلفة للجودة



المصدر: محمد سمير أحمد الجودة الشاملة و تحقيق الرقابة في البنوك ، دار الميسرة ، الطبعة الأولى ، عمان 2009 ، ص 63

يوضح هذا الشكل اهم التعريفات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية.

2- تعريف جودة الخدمة

تعرف على انها قياس لماذا تطابق مستوى الجودة المقدمة مع توقيعات المستفيد في تقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أو تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستفيدين. [1]

و تعرف على أنها معيار درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون للخدمة و إدراك الجودة بعد استهلاك الخدمة . [2]

ترتبط جودة الخدمة بدرجة تطابق توقعات المستهلكين مع مدى ادراكهم للخدمات المقدمة فعلا .

ترتبط جودة الخدمات بقدرتها على إرضاء الزبون بصفة دائمة .

المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمات المصرفية و خصائصها

1- مفهوم جودة الخدمات المصرفية

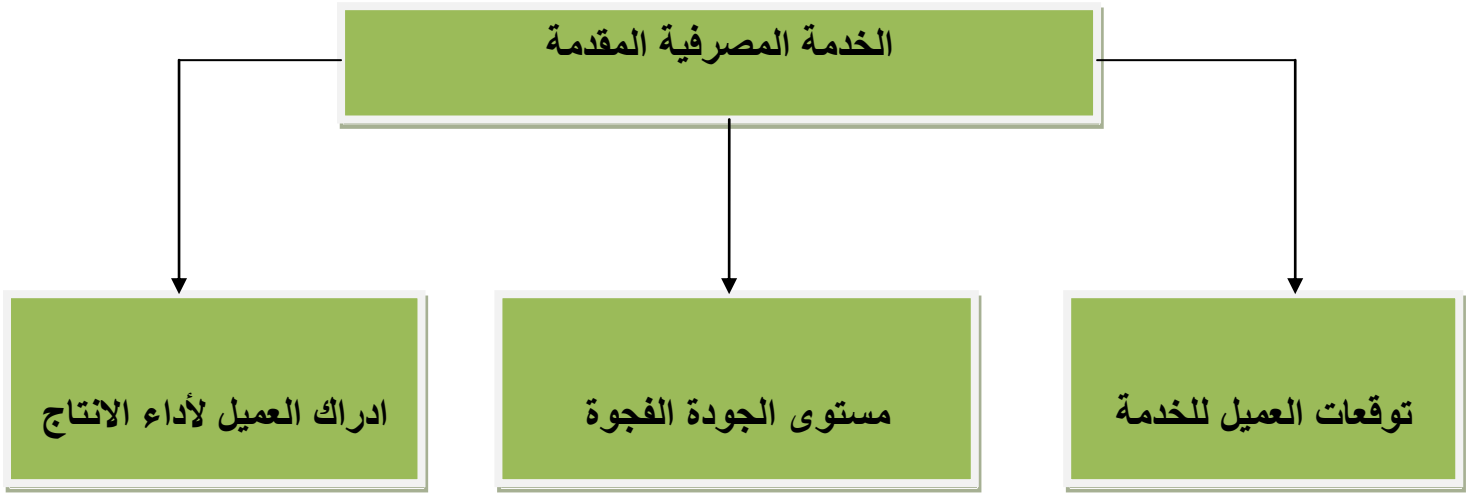
تعددت مفاهيم الجودة عند الباحثين حيث ارتكز مفهومها عند البعض على أبعاد الجودة و عند الآخر على أساليب قياسها ، ومن حملة المفاهيم الخاصة بها نذكر أهمها :

التعريف الأول : " خلو الخدمة المصرفية من أي عيب عند إنجازها نتيجة الحكم المتعلق بتوقعات الزبون أو العميل عن الخدمة البنكية و الأداء الفعلي لها "

التعريف الثاني : " جودة الخدمة المصرفية هي الفرق بين توقعات العملاء للخدمة المستهدفة و إدراكاتهم للآداء الفعلي لها "

[1] مذكرة تخرج ، مرجع سبق ذكره .
[2] مذكرة تخرج ، مرجع سبق ذكره .

و ذلك حسب ما يوضحه الشكل التالي (2.1) : جودة الخدمة المصرفية



المصدر : عوض بديلا الحداد ص 337

وبناء على التعريفين السابقين فإن الجودة للخدمات المصرفية هي المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر على مقدره سلعة او خدمة معينة على تلبية حاجات معينة

2- خصائص جودة الخدمة المصرفية:

تقسم الخصائص الرئيسية لجودة الخدمة المصرفية الى نوعين :

2-1- الجودة الفنية (Technical quality) :

يتطلب هذا النوع موظفي المصرف ان يكون لديهم خبرات ومهارات متميزة، والمعرفة الفنية متطلبات رئيسية واضحة فيما يتعلق بالخدمات المصرفية .

2-2- الجودة الوظائفية (Functional quality)

يركز هذا النوع على النوعية والكيفية التي تقدم بها الخدمة وهي تتطلب التفاعل النفسي بين المصرف و زبائنه من خلال احتياجات وتوقعات الزبائن ورضاها ومن ثم ينظم المصرف استراتيجياته حول الزبون لكسب ولائهم ورضاهم، اذا فجودة الخدمة المصرفية تتمتع بخاصيتين أساسيتين الجودة الفنية و الجودة الوظائفية .

المطلب الثالث: مختلف أدوات قياس جودة الخدمات المصرفية على الأنترنت

ان تطور في التكنولوجيا الاعلام والاتصال أدى الى عصرنة جودة الخدمات من التقليدية الى الالكترونية لتوجه العديد من البنوك والمؤسسات المالية و الاقتصادية الى عرض خدماتهم على مواقع التواصل في الانترنت ونجد ان هناك عدة أدوات نذكر منها :

أ-الجودة على الخط (web quel) :عرفه (Barnes et al) بأنه استبيان على الخط (الاستبيان الالكتروني)الذي يقدم للعملاء لتقييم جودة الموقع على شبكة الانترنت وفقا لتطوراته الاستبيان يتجزأ من طرف العملاء ويستعمل فيما بعد في عمليه صنع القرار والويب كال Web qual أصبح وسيلة لدراسة سلوك متكرر في ميدان التجارة الالكترونية .

ب- *E.servqual :* عرفه (Parasurman and al) بأنه نموذج مفاهمي لجودة الخدمة في محيط الجدار الالكتروني (servqual) مشتقة من البحوث الاستكشافية . و ينتج من هذا سبعة خصائص لجودة الخدمة : الاعتمادية ، الانجاز ، السرية ، الاستجابة ، التعويض ، الاتصال المباشر كل هذه الخصائص مقاييس يستعملها العملاء لتقييم الخدمات على الخط .

ج- *E-Sequal :* هو هيكل لجودة الخدمات التي تعتبر أساس تجربة و إدماج علاقات العملاء الالكترونية (Ecrm) و استراتيجيات HCI للتصميم الفعال و تطوير محيط الجدار الالكتروني (E.Tallingenvironments)

E.Sequal : يمكن أن يقدم توجيهات و إرشادات للتجارة الالكترونية عبر مختلف نقاط إلتماس للعملاء مثل : الهاتف ، الفاكس ، البريد اللكتروني .....

د- **E-s-equal** :عرفها كل من (Parasurman zethaml) هي مشتقة لقياس جودة الخدمة المقدمة على الخط .

خلاصة الفصل:

نظرا لأهمية الخدمات المصرفية التي تشكل مجموع الانشطة والعمليات لإشباع الحاجيات والرغبات المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية للطرفين ،والتي تحمل خصائص عديدة من جودة وغير قابلة للفحص وتنتج وتستهلك في نفس الوقت.

كما ان الخدمات المصرفية تقسم الى عمليات الوساطة المالية وعمليات النشاط في الاسواق ويتم ذلك من خلال التحويلات الخارجية وبيع وشراء العملات الاجنبية وتسيير محفظة الزبائن ،وبيع وشراء الاوراق المالية وعمليات تقديم الخدمات للزبائن من خلال تسيير ادوات الدفع وامر التحويل من حساب الحساب.

و قد تم التعرف على المصارف الإلكترونية و التي هي تلك البنوك والمؤسسات المالية التي تعتمد الركائز الالكترونية وتوظف كل الخدمات المعرفية بأمان مطلق لأجل مواكبة التطورات الحديثة لتحسين نوع الخدمات المقدمة للعملاء وهذا يعود بالفائدة على المصارف من جذب للودائع ومنح للائتمان.

اضافة الي محاولة دراسة جودة الخدمات المصرفية بصفة عامة وماله ومن اهمية في البنوك بصفة عامة مع التعرف على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية و ما تشهده من تطورات وابتكارات ادت الي تحسينها وتقديمها بتكاليف وجهود اقل وخلال 24/24 ساعة و7/7ايام وبجودة عالية وهذا له علاقة وطيدة بمدى نجاح البنوك في استخدامها لتنمية وتطوير نشاطها المالي والاقتصادي.

وهذا له علاقة كبيرة مع اطراف الصيرفة الالكترونية التي سنوضحها في الفصل الموالي.

الفصل الثانـي

أطراف الصيرفة الالكترونية

مقدمة الفصل :

ان للصيرفة الالكترونية اطراف اساسية تعمل على انجاح الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك.

هذه الاطراف المصرفية تتمثل بالدرجة الاولى بعملاء البنوك التجارية و هم الطرف الاهم من اطراف الصيرفة الالكترونية الذين يتعاملون بأدوات الصيرفة الالكترونية من قنوات و بطاقات الكترونية ، والطرف الثاني هم البنوك التجارية هي الطرف المسؤول عن توفير ادوات الصيرفة الالكترونية ، والطرف الثالث والاخير هو البنوك المركزية باعتباره السلطة النقدية و الاشرافية على البنوك ، و مصدرا للتشريعات و القوانين المصرفية بالإضافة الى كونه المسؤول عن تطبيق و رقابة الاجراءات المصرفية فيما يخص الصيرفة الالكترونية.
لهذا ازداد الاهتمام بهذا المجال الخاص بقنوات الصيرفة الالكترونية من قبل الباحثين و ما لها من تاثير على نمو وتطور المصارف الالكترونية.
وسنتطرق في فصلنا هذا الي ثلاث مباحث كالتالي:

-المبحث الاول : عملاء البنوك التجارية.

-المبحث الثاني : البنوك التجارية.

-المبحث الثالث: البنوك المركزية.

المبحث الاول : عملاء البنوك التجارية (Commercial Banks Customers)

يعتبر عملاء البنوك التجارية الطرف الاهم في الصيرفة الالكترونية من خلال حملات تسويقية دورية لتعريف العملاء من قبل البنوك بمزايا و فوائد القنوات الالكترونية كتوفير الجهد و الوقت و الكلفة و غيرها ، مع التأكد لهم بضمان السرية و الامان ، و هذا يعمل على انتشار الوعي لدى عملاء البنوك بأهمية الصيرفة الالكترونية .

المطلب الاول :أسباب عدم الحصول على البطاقة الالكترونية

إن من بين الاسباب التي تؤدي الى عدم الحصول على البطاقات الالكترونية متعددة نحاول ان نوجز اهمها و هي تتمثل فيما يلي :

1. عدم الحاجة للبطاقة كون الرصيد قليلاً .
2. عدم الحاجة للبطاقة لقرب الفرع من مكان العمل او السكن .
3. عدم الحاجة للبطاقة كون الرصيد عبارة عن راتب شهري يسحبه شهريا ، وهو لا يعلم بأن تعليمات البنك تسمح بالحصول على بطاقة بدون رصيد . [1]
4. عدم القناعة بهذه البطاقات ، و الرغبة بالتعامل مع البنك مباشرة .
5. عدم قدرة بعض العملاء على الحصول على البطاقة الالكترونية كونهم اميين و تعليمات البنوك لا تسمح لهم بالحصول على البطاقة .
6. عدم الحاجة للبطاقة كون الرصيد الموجود للعميل هو لأغراض التوفير و لا يرغب بالسحب منه .

[1] - ناظم محمد نور الشمري ، عبد الفتاح عبد اللات ، مرجع سبق ذكره ،ص 55

المطلب الثاني : القنوات التي يستخدمها العملاء و طرق التعرف عليها

أولاً : اهم القنوات الالكترونية التي يستخدمها العملاء .

هناك العديد من القنوات المستخدمة من قبل العملاء للحصول على الخدمات المختلفة اهمها:

1. الصراف الآلي .
2. البنك الخلوي .
3. البنك المنزلي .
4. بنوك الانترنت .
5. نقاط البيع .
6. خدمة مرسال .
7. البنك الفوري .
8. بنوك الشركات .
9. البنك الآلي .
10. البنك الناطق .

و الصراف الآلي يعد من اهم القنوات الالكترونية التي يستخدمها العملاء بنسبة 98% لدراسة اجراها كل من الدكتور عبد الفتاح و العبد اللات على البنوك التجارية الاردنية .

ثانياً : و سائل التعرف على القنوات الالكترونية

هناك عدة طرق يتعرف بموجبها العملاء على القنوات الالكترونية التي يقدمها البنك اهمها :

1. **الصحف** : من خلال قيام البنوك بالإعلان عن القنوات الالكترونية و الخدمات التي تقدمها من خلال تلك القنوات بالصحف اليومية و الاسبوعية و غيرها .
2. **الاعلانات التلفزيونية و الاذاعية** : من خلال قيام البنوك بالإعلان عن خدماتها لالكترونية بالتلفاز او الاذاعة .

3. **الفروع** : من خلال هذه الفروع يتم التواصل مباشرة مع العملاء و ابلاغهم عن القنوات الالكترونية التي يوفرها البنك ، و تعرفهم بالمزايا من توفير الوقت و الجهد.
4. عن طريق صديق او زميل بالعمل ممن يتعاملون بتلك القنوات .
5. **فريق البيع بالبنك** : في اغلب البنوك يوجد فريق بيع نظم يضم موظفين مؤهلين و مدربين على تسويق تلك القنوات الالكترونية في فروع البنك ، او من خلال المواقع الالكترونية .
6. موقع البنك على الانترنت الذي يتم من خلاله التعريف به و بخدماته الالكترونية.
7. الاعلانات في الاماكن العامة : تلجأ العديد من البنوك الى الاعلان عن القنوات الالكترونية من خلال وسائل الاعلان المنشورة في الاماكن العامة .

ثالثاً : معيقات استخدام الصيرفة الالكترونية بالنسبة للعملاء

من اهم المعيقات التي تحول دون استخدام الصيرفة الالكترونية من قبل العملاء هي :

1. عدم توفر الامان و السرية على استخدام القنوات الالكترونية .
2. صعوبة الاستخدام (اللغة ، و عدم توفر نشرات ارشادية)
3. قلة الثقة في استخدام الصيرفة الالكترونية و تفضيل التعامل مع الفرع مباشرة .
4. عدم توفر المهارات اللازمة لاستخدام الخدمة بالإنترنت .
5. استخدام الصيرفة الالكترونية يتطلب فرض عملات و رسوم .
6. عدم توفر الاجهزة اللازمة لاستخدام القنوات الالكترونية كعدم توفر حاسوب .
7. زيادة الكلفة المترتبة على استخدام القنوات الالكترونية مثل الاشتراك الشهري في الانترنت ، إجراء مكالمة هاتفية .
8. وجود اعطال فنية تحول دون استخدام الصيرفة الالكترونية .
9. عدم الوعي بمعرفة فوائد القنوات الالكترونية .
10. وجود قيود على الخدمة كتحديد سقف اعلى للسحب الفوري .

11. وجود خدمات لا يمكن تقديمها من خلال القنوات الالكترونية مثل الاعتماد المستدي ، الكفالة ، تحصيل البوالص) .

رابعاً : مزايا استخدام القنوات الالكترونية

هناك العديد من المزايا التي يستفيد منها العملاء من خلال استخدام القنوات الالكترونية من اهمها :

1. توفير الوقت و الجهد .
2. تخفيض الكلفة و منتشرة في اماكن متعددة .
3. سهولة الوصول إليها 24سا/24سا .
4. اكثر امان في استخدامه كبديل عن النقود .

المبحث الثاني : البنوك التجارية (Commercial Banks)

تعتبر البنوك التجارية من اهم الاطراف للتوسع في الصيرفة الالكترونية ، وهي المسؤولة عن توفير أدوات الصيرفة الالكترونية و تحسيس العملاء وتوعيتهم بمزايا الصيرفة الالكترونية ما مدى مساهمتها في تحسين الخدمة المصرفية للعملاء من توفير للجهد و الوقت و سرعة في التنفيذ ، و كل هذا لنيل رضاهم و جذب اكبر عدد من العملاء لاستثمار مدخراتهم المالية من قبل البنك ، و هذا الاخير يصل الى تحقيق استراتجياته و اهدافه المختلفة من تعظيم لأرباحه و توسيع في نشاطه ، و منافسة قوية لمنافسيه .

المطلب الاول : معيقات التوسع في الصيرفة الالكترونية للبنوك التجارية

إن البنوك التجارية تتعرض لعدة صعوبات و معيقات اثناء ممارستها لتطبيق الصيرفة الالكترونية ، مما يعرقل من حسن سيرها و يؤثر سلباً على نوعية خدماتها و مستوى توسعها و انتشارها ، و تحقق اهدافها ، و كل هذا يحد من الاستغلال الامثل للصيرفة الالكترونية و سنحاول في هذا المطلب التعرف على اهم المعيقات في استخدام الصيرفة الالكترونية وهي:

أولاً : المعيقات التنظيمية

هناك العديد من المعيقات التنظيمية تحول دون توسع البنوك في إستخدام الصيرفة الالكترونية أهمها :

1. عدم قناعة الادارة بالجدوى الاقتصادية لتطبيق التكنولوجيا المتعلقة بالصيرفة الالكترونية .
2. عدم وجود معرفة بالميزات و الفوائد .
3. عدم امتلاك بنية تكنولوجيا تحتية .
4. عدم توفر كادر بشري مدرب
5. عدم توفر روح الابداع .
6. عدم توفر سياسة متعلقة بالأمان و السرية .
7. عدم التوافق و الانسجام بينها و بين انظمة العمل الموجودة بالبنك .

ثانيا : المعيقات المالية

1. إرتفاع تكاليف الاستثمار المالي مثل شراء الأجهزة و الصيانة و التدريب .
2. ارتفاع التكاليف الادارية كإنشاء وحدة ادارية متخصصة .
3. عدم تخصيص البنك مبلغ لتجديدي و تطوير الصيرفة الالكترونية .

ثالثا : معيقات أخرى

1. عدم وجود عدد كافي من العملاء للتعامل مع هذه التطبيقات .
2. إنخفاض الوعي المصرفي لدى العملاء و قلة الثقة .
3. وجود مقاومة للتغير من قبل العاملين بالبنوك خوفا من فقدان الوظيفة .
4. عدم وجود قوانين تشجع البنوك على تبني الصيرفة الالكترونية .
5. عدم وجود تفضيل أو تمييز من قبل البنك المركزي للبنوك التي تتوسع في استخدام الصيرفة الالكترونية على غيرها

6. عدم وجود تشريعات حكومية تنظم و تحمي و تضمن سريتها .
7. عدم توفير بنية تحتية خارجية .
8. إزدياد المنافسة بين البنوك .
9. عدم معرفة علمية للتكنولوجية المصرفية الجديدة .
10. إنخفاض دور البنك المركزي في زيادة الوعي المصرفي لدى العملاء من خلال الجهود الترويجية . [1]

المطلب الثاني : مزايا التوسع في استخدام الصيرفة الالكترونية للبنوك التجارية

إن التوسع في استخدام الصيرفة الالكترونية بالنسبة للبنوك التجارية له انعكاسات ايجابية على البنك في تحقيق استراتيجياته القصيرة و المتوسطة و طويلة الأجل ، و عليه فإنه يسعى إلى ايجاد الطرق و الوسائل التي تساعده في تحقيق هذه المزايا و التي يمكن حصر أهمها فيما يلي :

أولا: مزايا التوسع

1- زيادة القدرة على المنافسة من خلال تقديم خدمات مصرفية بسعر و تكلفة أقل .
2- زيادة الأرباح بسبب تخفيض النفقات و زيادة الحصة السوقية للبنك .
3- زيادة الحصة السوقية : من خلال القدرة على تقديم خدمات مصرفية الكترونية على مدار الساعة مع مراعاة السرية و الأمان و الدقة .
4- زيادة رضا العملاء من خلال تحسين الخدمة المصرفية التي أصبحت في أي وقت و في أي مكان .
5- تخفيض التكاليف من خلال تشجيع العملاء على استخدام القنوات الالكترونية لأنها أقل تكلفة بكثير .

[1] - د. ناظم محمد الشمري ، عبد الفتاح عبد اللات ، مرجع سبق ذكره ص78

ثانيا : أهم التوصيات المتعلقة بالبنوك التجارية للتوسع في الصيرفة الالكترونية

1- توفير أحدث الأجهزة و البرمجيات المتقدمة و زيادة حجك الانتشار للصرافات الآلية و باقي القنوات الالكترونية .

2- قيام البنوك بنشر ثقافة الصيرفة الالكترونية لدى ادارتها العليا و ليس فقط للموظفين و بيان أهميتها في زيادة الأرباح و القدرة على المنافسة و ازالة المخاوف لدى الموظفين بخصوص الاستغناء عن خدماتهم بتطبيق الصيرفة الالكترونية .

3- لابد للبنك من مواكبة التطورات التكنولوجية المصرفية الحديثة من خلال زيادة قنوات جديدة و تطوير الموجودة .

4- عقد دورات تدريبية داخلية و خارجية لكل الموظفين لإلمامهم بكل ما يتعلق بتكنولوجيا الصيرفة الالكترونية .

5- ضرورة توفير كادر بشري مؤهل و مدرب لمختلف خدمات الصيرفة الالكترونية

6- الاستعانة بمؤسسة دعاية متخصصة في التسويق و تدريب الموظفين المتخصصين لدى البنك .

7- إنشاء وحدة إدارية متخصصة مسؤولة عن الاشراف على تلك القنوات و تطويرها ، و توفير وسائل الحماية السرية للأنظمة المطبقة و معالجة الأخطاء و الأعطال.

8- توفير الحوافز المادية و المعنوية للموظفين لتشجيعهم على تسويق القنوات الالكترونية

9- ضرورة تبني ادارات البنوك لسياسة تسويقية و ترويجية للقنوات الالكترونية

المبحث الثالث :البنوك المركزية (central banque):

تمثل البنوك المركزية الطرف الثالث من أطراف الصيرفة الالكترونية التي تمثل السلطة النقدية و الاشرافية على البنوك و مصدرا أساسيا لوضع القوانين و التشريعات المصرفية ، كما أنه يقوم بإجراءات الرقابة المصرفية الالكترونية ، لضمان حسن سيرورتها و تماشيها و السياسة النقدية و المالية و الاقتصادية .

المطلب الأول : المهمة الرقابية للبنك المركزي

يعتبر البنك المركزي الجهة المشرفة و الرقابية على أنشطة كل البنوك باعتباره بنك البنوك و من هنا فإنه يقوم بتنظيم هذه الأنشطة و الاشراف عليها بما فيها أنشطة الصيرفة الالكترونية من خلال قوانين و أنظمة و تشريعات يصدرها باعتباره السلطة النقدية و الرقابية على البنوك و هذه التشريعات تعتبر ركيزة أساسية لتطوير البنوك لأنشطتها المصرفية معتمدة على الاستخدامات التكنولوجية و الالكترونية [1]

أولا: أنواع و تقنيات الجرائم المعلوماتية المصرفية

نظرا لاعتماد المصارف الكبيرة و المباشرة على تقنية المعلوماتية و الاتصالات المتطورة في ادارة أعمالها و تسيير أمور زبائنها ، و نتيجة للتحول الجذري لمفهوم الخدمات المصرفية كان من الطبيعي أن تتعرض هذه المصارف لاعتداءات مصدرها التقنيات الحديثة المستعملة، في ظل قلة التشريعات المختصة التي ترعى هذا النوع من الجرائم المستجدة .

و من أهم الجرائم المعلوماتية ذات الأثر على القطاع المصرفي ما يلي :

1- جريمة الاحتيال المعلوماتي

عرفت لجنة أوديت في المملكة المتحدة الإحتيال أو الغش المعلوماتي بأنه "سلوك احتيالي أو خداعي مرتبط بالكمبيوتر بهدف شخص بواسطته الى كسب فائدة أو مصلحة مالية" ،

[1] د.ناظم محمد ، و د.عبد الفتاح عبد اللات ، مرجع سابق ،ص 196

و المجرم إما أن يكون موظف أو من التقنيين المختصين في هذه التكنولوجية المستخدمة و هذه التقنية تتم من خلال مظاهر و تقنيات هي :

أ – التلاعب في البيانات الداخلية

يلجأ الموظفين و التقنيين العاملين في القطاع المصرفي خاصة المعنيين بإدخال البيانات في ذاكرة الكمبيوتر أو المبرمجين الذين يعهد اليهم تحديث بعض البرامج المصرفية فيقومون بتعديلها بما يسمح لهم باختلاس أرصدة موجودة بالبنك .

ب- التلاعب في البرامج

و هذه الطريقة تتطلب مهارة فنية عالية و لا يجيدها الاختصاصيين في علم المعلوماتية و البرمجة ، و تتم أثناء تطوير و صيانة برنامج باستعمال طريقتين :

الطريقة الأولى : (perruque) وهي كناية عن برمجة الكمبيوتر لكي يقوم باقتطاع قيمة صغيرة من الايداعات الدورية .

الطريقة الثانية : تعرف باسم (salami) : و هي عبارة عن الاستيلاء على المال بكميات صغيرة من الحسابات الخاصة الكبيرة بشكل لا يلاحظ تقصانها ، و تحويله الى حساب خاص يستطيع الجاني استعماله ة السحب منه بشكل شرعي

جـ – التلاعب في المعطيات عن بعد :

مع اتساع رقعة المبادلات المالية و المصرفية واشتمالها على شبكة الإنترنت ، و شيكات خاصة مقفلة ، ووسط تقنية بث المعلومات عن بعد ظهرت مخاطر جديدة تمثلت بارتكاب جريمة الغش المعلوماتي عن بعد من قبل أشخاص خارجيين ، و ذلك من خلال اعتراض المعلومات المتبادلة عبر الشبكات و تحليلها و استعمالها من أجل إختلاس الأموال المرتبطة بها .

2- جريمة إتلاف برامج كمبيوتر المصرف و بياناته :

هذه الجريمة تعمل للتعرض لسلامة و أمن الأنظمة المعلوماتية و سرية البيانات و المعلومات التي تتضمنها من خلال التلف السريع الذي يلحق بها جراء فيروس رقمي معين يتغلغل في النظام و يتسبب في عطبه و إيقافه عن العمل ، و الهدف من هذه الجرائم تكبيد المصارف خسائر ضخمة ، و الإضرار بسمعتها المهنية من خلال إشاعة الخوف في نفوس العملاء ، و قد يقوم بهذه الأعمال طلاب لا يبغون المال بل لإثبات قدراتهم العالية .

ومن أهم الأساليب المتبعة في ارتكاب جريمة الاتلاف لبرامج كمبيوتر المصرف و بياناته هي :

✓ **الجرثومة المعلوماتية و الفيروس المعلوماتي** : وهو شبيه بالفيروس البيولوجي ، يتضمن أهداف تدميرية لأنظمة المعلومات و يتميز بقدرته على تعديل برامج أخرى ، و نسخ نفس هذه البرامج ، و التحكم بالبرنامج المصاب و تعديله ، بسبب الفيروس المتفشي عبر شبكة المعلومات خصوصا عبر شبكة الانترنت .

✓ **القنبلة المعلوماتية** : هو برنامج يعده مصمم النظام المعلوماتي و يثبته بداخله و ينطلق هذا النظام بعد انقضاء مدة محددة على استعمال النظام المعلوماتي و تعطيله و محو بياناته ، و تصنف هذه القنبلة الى فئتين :

- **القنبلة المنطقية** : تدمر المعلومات عند حدوث ظرف معين أو لدى تغيير أمر ما كشطب اسم أحد الموظفين مثلا .

- **القنبلة الزمنية** : تعمل في وقت محدد و يوم معين مثل فيروس (Chernoble) الذي اكتشف سنة 1998 .

3- جريمة الدودة المعلوماتية :

هو عبارة عن برنامج معلوماتي يهدف لاعاقة عمل الشبكات بالتشويش عليها من خلال شل قدرتها على التبادل و من أشهر هذه الفيروسات **دودة الأنترنت** التي أطلقها طالب أمريكي يدعى Robert Morris في جامعة " Cornell universty " عام 1988 .

إن هذه الاعتداءات على الأنظمة المعلوماتية داخل الشبكات المقفلة للمصارف و الشركات و عبر شبكة الانترنت يتطلب التدخل السريع للمشرع لوضع التشريعات الرادعة .

و تعتبر فرنسا أول الدول التي أصدرت قوانين تعاقب صراحة الجرائم الواقعة على الانظمة المعلوماتية سمي بقانون (Gold frain) حول الغش المعلوماتي و صدر سنة 1988 ، كما أنشأت مكتبا مركزيا لمكافحة الجرائم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تابعة لوزارة الداخلية الفرنسية .

المطلب الثاني : أهم التحديات التي تواجه البنك المركزي

بما أن البنك المركزي سلطة إشرافية رقابية على أنشطة كل القوانين التشريعية المنظمة لهذه البنوك ،كما يقوم بمراقبتها و أثناء ذلك تواجه العديد من التحديات يمكن تصنيفها كما يلي :

1. الزيادة الكبيرة في حجم المنافسة في صناعة الخدمات المالية الالكترونية حيث تتسابق المؤسسات البنكية و غير البنكية لاستحداث منتجات و خدمات عالية جديدة.
2. التحسينات التكنولوجية المتسارعة في مجالات الاتصالات و أجهزة و برامج الحاسب الآلي التي تمكن من معالجة المعاملات بسرعة أكبر .
3. وجود إدارة و موظفين يفتقرون في الغالب للخبرة اللازمة في مجالات التكنولوجيا و مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية .
4. الاعتماد على التعاقد مع مقدمي الخدمات الآخرين .

5. طلب متعاظم على بنية تحتية عالية التكنولوجيا تتمتع بالقدرة و المرونة و قابلة للعمل بصورة مشتركة ضمن المؤسسة نفسها أو بين المؤسسة و المؤسسات الأخرى مع كفالة أمن و سلامة و توفير المعلومات و الخدمات .
6. الزيادة في امكانية حدوث عمليات الاحتيال المالي بسبب غياب المعايير القياسية التي تتبعها المؤسسات للتحقق و التثبت من هوية العميل في بيئة الشبكات المفتوحة مثل شبكة الانترنت .
7. تجميع و تخزين و تبادل المعلومات المتكرر يؤدي الى بروز مخاطر تتعلق بالخصوصية مثل : المخاطر القانونية و مخاطر السمعة .

ثانيا : التحديات القانونية أما الصيرفة الالكترونية :

على السلطات اللإشرافية للبنك المركزي من إحداث تشريعات جديدة تكون أكثر تواؤما و البيئة التكنولوجية و حرصا على إزالة معبقات الخدمات المالية و المصرفية عبر الانترنت سواء كانت قيودا إدارية أم قانونية الأمر الذي يستلزم ما يلي :

أ- إدارة حكومية نظيفة قادرة على اشاعة الشعور بالاطمئنان لدى المستثمرين المحليين و الأجانب .

ب- استقرار سياسي و اقتصادي و مناخ استثماري و ضرائبي و مالي جذاب و ملائم .

جـ - بني مؤسساتي كنظام قضائي ذي أجهزة متخصصة اقتصاديا و ماليا و مصرفيا ، وقادر على تطبيق القانون و تحقيق العدالة و المساواة .

د- تبسيط المعاملات الادارية و المالية و الضريبة على أساس التسهيل و الشفافية .

هـ - تشجيع الأفراد و الشركات على إجراء عملياتهم المصرفية الكترونيا .

إن من الصعوبات القانونية التي تقف في طريق انتشار المصارف الالكترونية يمكن إيراد أهمها وفق الترتيب التالي :

1- التعاقد المصرفي الالكتروني و إثباته

لقد أثارت وسائل الاعلام و الاتصال الحديثة التساؤل حول مدى صحة العقود المبرمة بالوسائل الالكترونية و ما يتصل بها من وسائل إلكترونية و بريد إلكتروني ، في ظل غياب المعايير و الأوصاف و الأنظمة القانونية للبيانات باعتبار أن النصوص القانونية ما زالت تتعامل مع عناصر الكتابة و المستندات و الاوراق و التوقيع و الصور طبق الاصل من منظور مادي بحت ، لذا لابد من إعادة النظر في التشريعات ضمانا لتكاملها و تلاؤمها بدلا من تعارضها و تناقضها .

2- سلامة المعاملات و المعلومات المصرفية

إن الحماية التقنية و أمن المعلومات لا يكتمل إلا بالحماية القانونية من خلال أحكام تحمي إساءة استخدام الحواسيب و الشبكات في ارتكاب جرائم الكمبيوتر و الإنترنت و الجرائم المالية و الالكترونية و إلا لبقيت الحماية منقوصة و مشكوك في جدواها ، و بالتالي لابد من استراتيجية شاملة لأمن المعلومات لنظام المصرف و عميله و النظم المرتبطة بهما.

3- تحديات وسائل الدفع

إن الاتجاه السائد نحو المال الرقمي أو الالكتروني بديلا عن المال الورقي يجعل المعايير و القواعد تتغير لتصبح موائمة لمفاهيم المال الالكتروني و وسائله ، وصولا الى بناء قانوني يسهل التعامل مع تحديات المصارف الالكترونية التي تتمثل في مشاكل الدفع و الوفاء بالالتزامات .

4- التحديات الضريبية :

إن خصوصية الأعمال الالكترونية تلغي فكرة الموقع أو المكان بالنسبة الى الأنشطة التجارية مما يعني عدم الكشف على مصدر تلك الأنشطة ، الأمر الذي يطرح مشاكل تحديد النظام القانوني المختص و إمكان تحول الأعمال التكنولوجية أصلا الى بلدان ذات نظم ضريبية أكثر سهولة و تشجيعا لذلك قررت الولايات المتحدة عدم فرض ضرائب على أنشطة

العمال و التجارة الالكترونية ، كما أن منظمة التجارة العالمية تتجه الى عدم فرض رسوم جمركية على التبادل الالكتروني .

إن الحاجة الى الدخول السلس الى العصر الرقمي يتطلب حزمة واعية و معتبرة لتشريعات تقنية المعلومات و تمتاز بالشمول و التوازن .

التوصيات المتعلقة بالبنك المركزي للتوسع في الصيرفة الالكترونية

1- لابد من قيام البنك المركزي بمراجعة التشريعات و القوانين التي تهدف لخدمة و تنظيم الصيرفة الالكترونية

2- تفعيل دور البنك المركزي في مرافقة البنوك المتصلة بالصيرفة الالكترونية و خصوصا أنظمة الحماية و السرية للمحافظة على أداء الجهاز المصرفي .

3- لابد من وجود تفضيل و تمييز من قبل البنك المركزي للبنوك التي تميزت بالتعامل بالصيرفة الالكترونية بمنح جائزة تقديرية أو منح تسهيلات في فتح فروع جديدة .

4- قيام البنك المركزي بعقد ندوات و مؤتمرات لزيادة الوعي المصرفي لدى العملاء للتوسع في الصيرفة الالكترونية .

5- قيام البنك المركزي بإيفاد مختصين لديه في دورات تدريبية داخلية و خارجية لمواكبة المستجدات في مجال الصيرفة الالكترونية .

6- عند إصدار البنك شهادات إيداع عن طريق البنك المركزي يكون الاكتتاب لهذه الشهادات الكترونيا ، ما يشجع على الدفع الالكتروني و التوسع في الصيرفة الالكترونية .

خلاصة الفصل :

لأطراف الصيرفة الالكترونية اهمية كبيرة في نشر الوعي بمزاياها وتوعيتهم بمدى مساهمتها في تحسين الخدمة المصرفية الالكترونية وتوسيع العمل بها.

ومن اهم اطراف الصيرفة الالكترونية نجد العملاء الذين ليس لهم الوعي الكافي بخدمات الصيرفة الالكترونية ،ويرجع هذا لعدة اسباب كعدم الحاجة للبطاقة كون الرصيد قليل او قرب الفرع منه او بسبب الامية.

هناك معيقات لاستخدام الصيرفة الالكترونية من قبل العملاء كعدم توفير الامان والسرية وعدم امتلاك المهارات الفنية والتقنية للانترنت ووجود الاعطال الفنية للانترنت.

وحاولنا ايضا ابراز اهمية الطرف الثاني للصيرفة الالكترونية وهم البنوك التجارية لما لهم من مسؤولية في توفير أدوات الصيرفة الالكترونية وتحسيس العملاء وتوعيتهم بمزاياها.

ثم تطرقنا في هذا الفصل الى الطرف الثالث من اطراف الصيرفة الإلكترونية والذي يتمثل في البنوك المركزية، ومن اهم المهام التي يقوم بتاديتها المهمة الرقابية على انشطة البنوك، بما فيها انشطة الصيرفة الإلكترونية ،باعتماد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ولمعرفة واقع ممارسة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية,

قمنا بدراسة مقارنة بين بنكين هما بنك السلام الجزائر وبنك بدر لوكالة تيسمسيلت من حيث استخدامهما للخدمات الالكترونية, والتي سوف نتطرق لها في الفصل الموالي.

الفصل الثالث

الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية

<< دراسة مقارنة بين بنك السلام –الجزائر–

و بنك بدر –تيسمسيلت–>>

مقدمة الفصل :

إن تطور الاقتصاد مرتبط بالنهوض بالصناعة المصرفية التي تعد من أهم المؤشرات التي تلجأ اليها المجتمعات عبر التاريخ.

و هذا ما جعل الجزائر تتجه الى تطوير منظومتها المصرفية ذلك بسن قوانين واصلاحات جديدة من أجل ايجاد كيان مصرفي متطور و جديد، لذا نجد انها اوجدت نظم وهيئات تسير المعاملات المصرفية الالكترونية مثل شبكة النقد الآلي العلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM)سنة1995 .

والشبكة النقدية الالكترونية بين البنوك الجزائرية سنة 1996 ونظام التسوية الاجمالية الفورية (RTGS)الذي انشا سنة 2006

ومن خلال هذه الاصلاحات يتبين لنا بان الجزائر عملت على ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمواكبة التطورات الدولية في هذا الجانب.

ولمعرفة واقع ممارسة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية قمنا بدراسة مقارنة بين بنك السلام– الجزائر ا وبنك البدر تسيمسيلت.

حيث سنتطرق في فصلنا هذا الي المباحث التالية كمايلي:

المبحث الاول :الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية.

المبحث الثاني : الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية.

المبحث الثالث :مقارنة بين بنك السلام–الجزائر وبنك البدر تيسمسيلت.

المبحث الأول : الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية

لقد سعت الدولة الى ضبط و اصلاح البنوك و المؤسسات المالية وفق استراتيجيات جديدة بدأت منذ سنة 1988 بالسعي الى استقلالية البنوك و إصدار قانون النقد و القرض .

المطلب الأول: نشأة و تطور نظم و هيئات تسيير الصيرفة الالكترونية في الجزائر

إن حتمية الارتقاء بالبنوك الجزائرية نحو التطور المصرفي الدولي له مبرراته التي يمكن حصرها في ما يلي :

- ظاهرة العولمة المالية التي أدت الى التحرر المالي ، وارتباط الاسواق المحلية بالعالم الخارجي بإلغاء القيود على حركه رؤوس الاموال .
- الخدمات المصرفية الدولية وذلك بتوفير خدمات عبر الحدود وكذلك توفير خدمات لعملاء مقيمين في دوله اخرى .
- عولمة آلات الصرف وذلك بربطها بشبكة الآلات العالمية باستخدام الاقمار الصناعية كوسائط اتصال .
- ظاهرة البنوك الالكترونية التي تقدم خدماتها دون انقطاع 24 ساعة حتى ايام العطل ومن اي مكان وبأي وسيلة كانت .
- تبني البنوك للمعايير العالمية فيما يخص الجودة .
- التوجه للبنوك الشاملة بحيث تعمل على تنميه مواردها من كافة القطاعات .
- التجمع والاندماجية من خلال الاستحواذ على بنك او اكثر بواسطة مؤسسة مصرفية اخرى .

المطلب الثاني: النظم والهيئات التي تسير المعاملات المصرفية الالكترونية في الجزائر

1. **الهيئات التي تسير المعاملات المصرفية في الجزائر**

هي ثلاث هيئات تتمثل فيما يلي :

1-1- شبكة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM

أنشأت في 25 مارس 1995 وهي شركة رأس مالها مشترك بين البنوك العمومية الجزائرية ، يساهم فيها كل من (بنك الفلاحة والتنمية الريفية ، بنك البركة ، البنك الوطني الجزائري ، الصندوق الوطني الجزائري ، بنك التنمية الجزائري ، القرض الشعبي الجزائري , الصندوق الوطني للتوفير الاحتياط) .

وتتمثل مهامها في ما يلي :

- ❖ تحديث التقنيات المصرفية في مجال الدفع الالكتروني .
- ❖ استحداث و عصرنة وسائل الدفع الالكتروني .
- ❖ تطوير وتسيير النقد ما بين البنوك .
- ❖ مرافقة البنك في انشاء وتطوير المنتجات والخدمات المصرفية الالكترونية .
- ❖ إدماج الموزعات الآلية في البنوك والإشراف عليها .
- ❖ صناعة البطاقات البنكية (الدفع والسحب) حسب المقاس المعمول به دوليا و طبع الصكوك .
- ❖ منح الرمز السري من خلال العقد بين البنك وهذه الشركة .

1-2- الشبكة النقدية الالكترونية بين البنوك الجزائرية :

من اجل ايجاد حل للنقد بين البنوك قامت شركة SATIM سنة 1996 بإنشاء هذه الشبكة التي بدأت العمل بداية 1997 حيث تغطي هذه الشبكة فقط الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات البنكية الخاصة بالسحب من الموزع الآلي محليا مع عدد من البنوك بالإضافة الى تامين قبول البطاقة في جميع البنوك المنخرطة ،وإجراء عمليات المقاصة

لصفقات السحب بين البنوك وتأمين تبادل التدفقات المالية المنخرطة والمؤسسة المسؤولة عن المقاصة ومراقبة البطاقات المزورة وكشف التلاعبات .

1-3- مركز معالجة النقدية بين البنوك الجزائرية

يشرف على هذا المركز شركة SATIM يتولى هذا المركز ربط الموزع الآلي بمقدم الخدمة بواسطة الخطوط عبر الشبكة الوطنية ومركز للاعتراض على البطاقات الضائعة او المزورة حيث ان كمية السحب تتم بطلب ترخيص يوجه الى مركز الترخيص بالوكالة الذي يقبل او يرفض الطلب وفي حالة القبول يراقب المركز السقف المسموح له اسبوعيا لكل زبون والسحب الذي يتم لا يمكن الرجوع فيه ، اذ على الساعة (00:00) يقوم المركز بمعالجة كل الصفقات التي قامت في ذلك اليوم وتنظمها حسب كل بنك موجود في الشبكة بين المركز وجميع البنوك المشاركة ويسجل العمليات لدى جميع البنوك ويتم اجراء مقاصة في مركز الصكوك البريدية .

2- نظم الصيرفة الالكترونية في الجزائر

هي ثلاثة نظم (نظام التسوية الفورية الاجمالية ، نظام المقاصة الالكترونية ، الجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية)

2-1- نظام التسوية الاجمالية الفورية (RTGS)

انشأ بنك الجزائر هذا النظام بالتعاون مع وزارة المالية والبنك الدولي حيث دخل حيز التنفيذ في فيفري 2006 [1]

وهو نظام تسوية المبالغ الإجمالي في وقت حقيقي ويتم فيه تسيير التحويلات لصيغة مستمرة وعلى الفور دون تأجيل وعلى أساس اجمالي .

[1] الشافعي محمد ابراهيم محمود ، النقود الالكترونية ، المال و الاقتصاد تاريخ الاطلاع 2010/05/04 على الموقع الالكتروني http://www.arriadh.com

وهو نظام مركزي الكتروني يعمل على أساس فوري اجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائمة ويوفر نقطه تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلدنا من خلال الحسابات المركزية للبنوك .

حسب بنك الجزائر هو نظام للتسوية بين البنوك والتي تعادل او تفوق(واحد مليون دينار جزائري) والمدفوعات المستعجلة وتخص هذه المدفوعات على حد سواء التحويلات لحساب البنوك المؤسسات المالية المشاركة و التحويلات لحساب الزبائن .

ويهدف في هذا النظام الى :

- تسويه عمليات البطاقة البنكية في وقت حقيقي ،وكل وسائل الدفع الاخرى.
- تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الالكتروني .
- تقليص آجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الالكترونية .
- تخفيض التكلفة الاجمالية للمدفوعات .
- جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة .
- تقوية العلاقات بين البنوك
- تشجيع إقامة البنوك الأجنبية.

يعالج هذا النظام العمليات التالية :

- عمليات ما بين البنوك .
- عمليات بنك الجزائر .
- تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الالكترونية .
- حساب التسوية وهو حساب خاص بكل مشارك في هذا النظام الذي يديره ويشرف عليه بنك الجزائر.

2-2- نظام المقاصة الالكترونية (ATCI)

دخل حيز التنفيذ في ماي 2006 المكمل لنظام التسوية الاجمالية وهو خاص بالمبالغ الصغيرة والمتوسطة اي تحويلات التي تقل عن(واحد مليون دينار جزائري) وكذا الشيكات ذات النموذج الموحد بين البنوك .يسمح هذا النظام بتبادل كل وسائل الدفع للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض (صكوك اوراق تجارية ، تحويلات ،اقتطاعات آلية ،عمليات البطاقات)

تتمثل أهميته في ما يلي :

- تقليص فترات التحصيل بين البنوك .
- تنمية وتطوير وسائل الدفع الالكترونية .
- تأمين معالجة المبادلات بين البنوك .
- رد الاعتبار لوسائل الدفع التقليدية (الشيك ، التحويلات ، السند لأمر...)
- ارتفاع نوعية وموثوقية المعلومات المتعلقة بالمدفوعات .
- مواجهة عمليات تبييض الاموال .

2-3- الجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية (AEBS) :

أنشأت هذه المؤسسة في جانفي 2004 ، و هي نتاج اتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية (Diagrame-Edi) الرائد في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الالكترونية و ثلاثة مؤسسات جزائرية هي مركز البحث في الاعلام العلمي و التقني (Soft engineering CERIST Magact Multimedia) ركزت في البداية على عمليات تطوير و تدعيم البنوك و المؤسسات المالية في عصرنة الخدمات المصرفية و وسائل الدفع و تهدف الى تحقيق ما يلي :

- الاقتراح على البنوك والمؤسسات المالية حلول معتمدة اساسا على الخدمات متعددة القنوات وفعالية عالية في تأمين تام لمبادلة المعلومات .

- تكييف الخدمات وفقا لحاجات كل زبون ورغبته .
- تسمح لزبائنها باكتساب نظام معلومات ممتد لمختلف المجالات ويتوافق مع مستلزماتهم .

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

إن الجزائر منذ أكثر من عشر سنوات قامت بإصلاحات اقتصادية شاملة و اصلاح منظومتها المالية و المصرفية ، و استعدادا للتحول نحو اقتصاد السوق ، و تحضيرا للاندماج في الاقتصاد العالمي الذي وصل الى تحقيق أشواط متقدمة جدا في مجال الصيرفة الالكترونية ، و في هذا المجال تم اصدار العديد من التشريعات التي قامت بها الجزائر لاصلاح منظومتها المالية و المصرفية ، نخص بالذكر أهمها و أبرزها قانون رقم 6-88 و القانون رقم 10-90 المعدل و المتمم بالأمر 11/03 فضلا عن التعليمات و التنظيمات لبنك الجزائر المتعددة .

وبعدها قامت بعصرنة المصارف من خلال مشاريع "الصيرفة الالكترونية " من خلال هذا المبحث سنتطرق

المطلب الأول: واقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في النظام المصرفي الجزائري

في ظل الاتجاه الدولي المتسارع في استغلال تطبيقات خدمات الصيرفة الالكترونية في كافة المعاملات المالية و المصرفية ، عرف قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر تأخرا كبيرا ، غير أنه مؤخرا ومع بداية التحرير و الخصخصة و العصرنة لمختلف القطاعات ، ومنها قطاع تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات أدخلت عليه تحديثات و عصرنة تتماشى و أهداف الصيرفة الالكترونية .من خلال استخدام شبكة الانترنت و الهاتف النقال ...

1- واقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر

لقد شهد قطاع البريد و تكنولوجيا الاعلام و الاتصال نقلة نوعية من حيث القوانين المتخذة أو من جانب الاعتمادات المالية المخصصة للنهوض بالقطاع المالي ، خاصة من خلال تجسيد مشروع الجزائر الالكترونية و تعميم استعمال تكنولوجيات الاتصال .

أ- لمحة عن بنية قطاع الاتصالات في الجزائر

لقد عرف قطاع البريد و تكنولوجيا الاتصال تأخرا كبيرا ، ولكن باصدار القانون رقم (3) لسنة 2000 الذي جاء لانهاء احتكار الدولة لنشاطات البريد و الاتصالات و مع صدوره تم انشاء (سلكة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية) في اطار تحرير سوق البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية .

ثم قامت السلطات باعادة هيكلته حيث فصل قطاع البريد عن قطاع الاتصالات سنة 2001 و أصبح هنلك كيانين مختلفين هما :

- بريد الجزائر Poste d'algerie
- اتصالات الجزائر Algerie Telecoms

- وفي نفس السنة تقريبا عرف قطاع الهاتف النقال الجزائري دخول أول متعامل أجنبي تحت اسم (جيزي- Djezzy)

وبعدها تلتها الجزائرية للاتصالات موبيليس Mobilis وذلك في 2003/08/03 - وفي 2003/12/20 تم منح رخصة جديدة للهاتف النقال لمتعامل جديد و المتمثل في الشركة الوطنية الكويتية و التي حملت العلامة التجارية Nedjma

ب- الانترنت في الجزائر

دخلت خدمة الإنترنت في الجزائر عام 1993 عن طريق مركز البحث للمعلومات العلمية والتقنية Cerist و هو مركز للأبحاث تابع للدولة الجزائرية .

و عام 1998 صدر المرسوم الوزاري رقم (265) الذي بموجبه أنهى احتكار خدمة الانترنت من الدولة و سمح للشركات بتقديمها .

و عام 1998 ظهرت أولى شركات التزويد الخاصة ، وسنة 2000 ارتفعت الى 18 شركة .وتشير الاحصائيات لسنة 2005 أن مجموع مستخدمي الانترنت في الجزائر وصل الر 1.9 مليون شخص ، و من أبرز شركات التزويد بالأنترنت شركة Eepad .

2- شبكة الإنترنت

أ- بالنسبة لبنك الجزائر

لبنك الجزائر موقع الكتروني على شبكة الانترنت ، له مهمة اعلامية بحتة ، فهو لايقدم الخدمات المعلوماتية الالكترونية و لاتخضع للتجديد الا نادرا .

ب- بالنسبة للمصارف الجزائرية

كلها لديها مواقع الكترونية على شبكة الانترنت ، تعرض معلومات عن كل مؤسسة مصرفية و لاتقدم خدمات عبر الشبكة .

جـ - مؤسسة بريد الجزائر

قامت بوضع شبكة وطنية و ربطها بالأنترنت ، فمن خلالها يتمكن العملاء الذين لديهم حسابات بريدية جارية ccp بتقديم طلبات بطاقات تحمل أرقام سرية تسمح لهم بسحب مبالغهم المالية عبر الموزعات الآلية التابعة لبريد الجزائر أو شبابيك آلية أخرى ، مرتبطة بنظام الشبكة النقدية مابين البنوك ، كما تسمح لهم بالتحويل من حساب لآخر ، دفع الفواتير و المشتريات ، طلب دفتر الشيكات ..الخ

د- الهاتف المصرفي في البنوك الجزائرية

إن المصارف الجزائرية لا تستعمل الهاتف المصرفي سواء كان ثابت أو نقال لآداء الخدمات المصرفية رغم أن الهاتف النقال في الجزائر يشهد تطور ملحوظ ودخول عدة شركات وطنية و أجنبية للاستثمار في الجزائر .

المطلب الثاني : مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في النظام المصرفي الجزائري

1- بالنسبة لشبكة الاتصالات

عدم وجود شبكة محلية تربط مختلف الهيئات المالية و تنسق العمل بينهما و في هذا الصدد باشرت بعض المؤسسات بتطوير شبكات الكترونية للدفع و التسديد منتشرة في نقاط محدودة عبر التراب الوطني غير أن عدم القدرة على التحكم و التسيير جعل بعضها تتوقف عن تقديم خدماتها .

ومن اهم الخدمات الالكترونية للمعاملات المالية مثل بطاقة الدفع المقدم لخدمات الهاتف و بطاقة السحب من الصرافات الآلية للمؤسسات البريد المواصلات ، البطاقة البنكية للسحب و الدفع (CNEP , BEA , CPA , BDL)

وقد استعمل بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR سنة 1991 بشكة "Swift" (وهو نظام اتصال متطور عالمي يتميز بالسرعة و الدقة و السرية و الامان في التحويل الآلي للأموال) فبدر بنك يعد من الرواد في المؤسسات البنكية في الجزائر لامتلاكه شبكة تغطي جل ولايات الوطن تقريبا متخصصة في التحويل المباشر المالي بين وكلائها.

كما بادرت الجزائر الى انشاء مشروع ما بين البنوك المتخصصة RSI وهو عبارة عن اتفاق بين وزارة المالية ووزارة البريد و المواصلات لربط جميع البنوك ببعضها البعض بوسائل دفع جديدة و متطورة

2- **محاربة الاقتصاد الموازي:** إن اعتماد الصيرفة الالكترونية يسهل دخول النقود المتداولة في السوق الموازي الى دائرة السوق المصرفية وهدا يخفف من حدة الاقتصاد غير الرسمي .

3- **تطوير التجارة الالكترونية في الجزائر:** إن ظهور التجارة الالكترونية وتطورها في الجزائر يرجع الى استعمال خدمات الصيرفة الالكترونية المختلفة و بالتالي لا بد من تدعيم الصيرفة الالكترونية لإيجاد بيئة مصرفية متطورة تسمح بالاستغلال الامثل لوسائل الدفع و السحب الالكترونية في المساهمة في تطوير و تنمية الإقتصاد الوطني

4- مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات العالمية

خاصة في ميدان الخدمات المصرفية الالكترونية ، واستعداد للاندماج في الاقتصاد العالمي و كذلك لجلب الاستثمار الأجنبي

5- تخفيض التكاليف

لان الخدمات المصرفية الالكترونية تكلفتها اقل بستة اضعاف تكلف الخدمات المصرفية التقليدية .

المطلب الثالث : أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية

إن عصرنة البنوك الجزائرية يتطلب العمل بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال لخدمات الصيرفة الالكترونية التي تعمل على تطوير و عصرنة النظام المصرفي الجزائري حتى يتماشى و المتغيرات العالمية في هذا المجال ، بحيث تعمل الصيرفة الالكترونية على تحقيق ما يلي :

1- بناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر: إن العمل بنظام الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية يمكنها من بناء مشاريع في الرقمنة تساعد على نقل الاقتصاد التقليدي الى اقتصاد رقمي يقوم على اساس التقنية المعلوماتية الرقمية مما يؤثر إيجابا على النمو و التطور و مواكبة العصرنة في هذا المجال

– تعرف الجزائر حالياً نمو متسارع في عدد مستخدمي الانترنت مع ازدياد الوعي باهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال TIC و في هذا الصدد صدر مشروع "اسرتك Ousratic" بهدف تعميم اجهزة الحواسيب المصغرة و خدمة الانترنت في المنازل الجزائرية و ذلك باقتناء قرض بنكي ابتداءاً من 3600دج للشهر من اجل شراء حاسوب مكتبي micro ordinateur و اشتراك انترنت . Adsl

المبحث الثالث: دراسة مقارنة بين بنك السلام –الجزائر و بنك بدر تيسمسيلت

نحاول في هذا المطلب معرفة ما مدى تطبيق البنوك الجزائرية للصيرفة الالكترونية من خلال عملية المقارنة بين دراسة حالتين مختلفتين لبنكين مختلفين و معرفة ما مدى تطبيق خدمات الصيرفة الالكترونية بهما ، و هاتين الحالتين هما :

1. وكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية لولاية تيسمسيلت سنة 2021.
2. بنك السلام الجزائر انموذجا سنة 2020 .

و سنطرق لهما كل على حدى و نحاول معرفة ما مدى تطبيق الصيرفة الالكترونية بهما .

أولا: المطلب الاول : استخدام الصيرفة الالكترونية في بنك بدر بتيسمسيلت

ان وكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية لولاية تيسمسيلت انشأ في 1982/03/13 و تقع بوسط مدينة تيسمسيلت .

1– آليات النشاط الرقمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية

يعتمد البنك في نشاطه اليومي على برنامج (Logiciel) و يدعى (Sy Bu) يهدف البنك الى تحقيق رضا العملاء و إيصال مختلف التكنولوجيات الحديثة لمختلف شرائح المجتمع و تعريفهم بكل منتجاته الجديدة و ذلك بالاستغلال الأمثل للشبكة المعلوماتية المتطورة على مستوى البنك [1].

[1] مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية ، واقع التجارة الالكترونية في الجزائر دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، المجلد 5 العدد 1 (2021) ، ص ص 211 - 244 .

1- الخدمات الرقمية المقدمة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية

ان بنك الفلاحة و التنمية الريفية يقوم بتقديم عدة خدمات لزبائنه اهمها :

- فتح حساب بنكي للزبون العادي و التجاري او حتى الأطفال .
- سحب و التحويل و تفقد الرصيد من خلال رقم الحساب (RIB) المكون من 20 رقما وهو خاص بكل زبون .
- تقديم الخدمات في القروض .
- تقديم خدمات تتعلق بالبطاقات الذكية (البطاقة الذهبية و الطاقة العادية و بطاقة التوفير) .
- ايداع الاموال او الودائع و مختلف الخدمات الالكترونية ببنك البدر، كشف الحساب و معرفة الرصيد ، تحويل الاموال لجذب اكبر عدد من الزبائن .
- بنك الفلاحة و التنمية الريفية رائد في استعمال التكنولوجيا الحديثة و مواكبة التطورات العالمية [1]
- كما اقترح بنك الفلاحة والتنمية الريفية في الفترة الاخيرة البطاقة البنكية الجديدة (ماستر كارد) تيتانيوم ، لاستعمالها في شراء السلع و الخدمات السياحية عن طريق التطبيق (Master card buy 1 get 1) و اتاحة التطبيق (Careem) للاستفادة من تخفيضات التنقل لمنطقة الشرق الاوسط و شمال افريقيا و تسهيل عمليات السحب من الموزعات الالية (DAB)، و الشبابيك الآلية (GAB) خارج الوطن ، و التي تحمل شعار ماستر كارد ، و كذا تسهيل عمليات تسديد المشتريات من خلال البطاقات البنكية لأجهزة الدفع الالكتروني (TPE) و توفير ولوج دائم و آمن الى أموال الزبائن في الخارج على مدار الساعة ، حيث يؤمن برتوكول الدفع الآمن (3D

[1] مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية ، مرجع سابق ذكره ، ص 3

Secure) لعمليات الدفع الالكتروني ، بفضل تقنية البطاقة البنكية (EMV) (الريفية أ ، 2002) .[1]

2- مستوى تصنيف التجارة الالكترونية بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة تيسمسيلت :

- ان الخدمات الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية يشهد قدرا كبيرا من التطور، مما تسبب في الضغط على الشبابيك التقليدية في مجال السحب ، خاصة بعد توسيع منح لطاقة Carte Inter Bancaire (CIB)
- توفير الخدمات على الموقع الالكتروني للبنك و ما يسهل الامر اكثر هو التعاون بين مختلف البنوك في اطار البطاقات الذكية يمكن سحب مبلغ ببطاقة ذكية من بنك بدر في صراف آلي خاص ببنك التنمية المحلية BDL او البنك الوطني الجزائري BNA
- ان الخدمات الالكترونية لبنك بدر بواسطة موقعه الالكتروني ساعد عملائه على عدم تحمل عناء التنقل للبنك ، من الاختلاس الالكتروني ، و السرية التامة في معاملاتها التجارية ، من خلال برنامج خاص بنك الفلاحة و التنمية الريفية (Outlook) يمكنك من استلام و تسليم و تبادل المعلومات و المستندات لكل المؤسسات و الوكالات لبنك الفلاحة و التنمية الريفية على مستوى القطر.[2]

3- البطاقة الذكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

- تمنح بطلب من الزبون الوفي الموثوق فيه ، و يلزم الزبون بملأ اتفاقية التاجر للحصول على نظام الدفع عبر البطاقة الالكترونية ، و الاتفاقية تحمل كل المعلومات الخاصة بالزبون بالإضافة الى شروط الحصول على البطاقة البنكية . البطاقة الذكية تحتوي على شريحة سيم (Sim) و شريط ممغنط ، و تعرف ايضا ببطاقة (CIB) و البنك يملك ثلاث انواع و هي : (CIB) ، (CBR) ، (LEB)

[1] الصفحة الرسمية لبنك الفلاحة و التنمية 2021/05/22
[2] مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية ، مرجع سابق ذكره ، ص5

- **بطاقة السحب :** مهمتها سحب الاموال المودعة في البنك تتراوح قيمة المبلغ المسحوب بين 5000,00 دج و 50000,00 دج للتجار و 5000,00 دج و 10000,00 دج للموظفين ، و هذه المبالغ خاضعة للتغيير .
- **بطاقة الدفع :** تختص بدفع قيمة المشتريات عبر جهاز خاص لدى عدد من تجار ولاية تيسمسيلت .
- بطاقة توفير.
- البطاقة الفضية و الذهبية .
- **البطاقة الذكية الممغنطة مزودة بشريحة سيم (Mégration en carte puce)**

وهي كبطاقة حديثة اكثر تطورا و امنا ، و وجودها يعني اجراء المعاملات البنكية دون تنقل و تسريع عملية الدفع والسحب النقديين مع تسهيل الدخول الى الحساب البنكي ، عبر كامل شبكة بنك بدر و تسديد المشتريات ولو بدون سيولة ، مع تزويد حساب الادخار عن بعد. ويتيح بنك الفلاحة والتنمية الريفية (الريفية أ ، 2021)

- بطاقة الدفع الذهبية بين البنوك (CIB)
- البطاقة البنكية القابلة للشحن (CBR)
- بطاقة بدر توفير مرتبطة بحساب توفير (LEB) او دفتر توفير الفلاح (LEF)

4- طرق حماية الزبائن من الاختلاس الالكتروني في بنك الفلاحة و التنمية الريفية

ان حماية زبائن البنك استراتيجية ذات اهمية بالغة مطبقة من قبل السلطات الوصية على بنك البدر بالجزائر ، اذ لحد اللحظة لم يتم ملاحظة اي عملية اختلاس الكتروني او تسريب للمعلومات السرية سواء من الموزعات الآلية او عبر الموقع الالكتروني الخاص بالبنك ، ما يجعل زبائن البنك في رضا كامل عن جودة الخدمات المقدمة في البنك. [1]

[1] مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية ، مرجع سابق ذكره ،ص6

المطلب الثاني: استخدام الصيرفة الالكترونية في بنك السلام الجزائري

1- الخدمات عبر الانترنت :

1-1- خدمة ما قبل التوطين (E. PREDOM) :

وهي جعل التحويلات البنكية الدولية آمنة ،يمنح مصرف السلام الجزائري وسائل الدفع المستندية الاكثر امانا لتوافقها والمعايير الدولية ومتلائمة وحاجيات المشتري او البائع . له بوابة خاصة من خلال بوابة الويب لمعالجة الطلبات ما قبل التوطين للاستيراد وهذا 24/24 ساعة 7/7 ايام طوال السنة عبر الانترنت بكل امان [1](موقع مصرف السلام الجزائري خدمه ما قبل التوطين) .

1-2- الاعتماد المستندي E.CREDOC :

لجعل التحويلات البنكية الدولية آمنة يمنح بنك السلام الجزائري وسائل الدفع مستندية اكثر امانا متوافقة والمعايير الدولية ومتلائمة مع حاجيات المشتري او البائع .بعد الانتهاء من عملية ما قبل التوطين يمكنكم فتح اعتمادكم المستندي (موقع مصرف السلام الجزائري الاعتماد المستندي 2020)

1-3- السلام مباشر :

الذين لا يملكون الوقت الكافي للتنقل الى المصرف وفي نفس الوقت لك الرغبة في الاطلاع على الموقع عبر الموقع الالكتروني على العمليات المصرفيه التالية :

- ✓ **حزمة بريميوم:** تمكنك من :
  - الاطلاع على الارصدة والعمليات الاخيرة والودائع لأجل .
  - خدمة الرسائل النصية .
  - مراجعة الأرصدة .
  - تحميل كشوفات الحساب وطبعها .

[1] مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية ، واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية ، مصرف السلام الجزائر انموذجا العدد2 (2020) ،ص ص 24-11

- طلب دفتر الحساب البنكي ودفتر الشيكات .
- التحويل بين الحسابات ، التحويل للمستفيدين ...الخ .

✓ **حزمة جولد:** كل خدمات حزمة البريميوم مضاف اليها التخليص الالكتروني للمستحقات الجبائية (موقع مصرف السلام الجزائر السلام مباشر 2020)

1-4- السلام سمارت (Banking) :

الكشف عن الارصدة وأخر العمليات البحث وترتيب اخر العمليات محاكاة التمويل وتحويل العملات (موقع مصرف السلام الجزائر السلام سمارت 2020)

2- بطاقات مصرف السلام :

2-1- بطاقة الدفع الآمنة :

إمكانية استغلال رصيدك 24/24 ساعة على مدار 7/7 ايام وذلك بـ :

- دفع قيمة المشتريات من كافة نقاط البيع المزودة بماكينة الدفع الآلي حامله لشارت CIB .
- سحب نقدي عبر الوطن في اي صراف الي حامل للشارة CIB
- تسديد فاتورة عبر الانترنت(موقع مصرف السلام بطاقة الدفع الامنة 2020) .

2-2- بطاقة التوفير"أمنيتي "

هي وسيلة ادخار بسيطة وآمنة لجميع افراد العائلة تتيح حرية الاطلاع على الرصيد مع حرية الايداع والسحب ،حساب الارباح على المبالغ المودعة يبدأ من اليوم الموالي لعملية الايداع ،دفع قيمة المشتريات من كافة نقاط البيع المزودة بماكنة الدفع الآلي حامله لشارة CIB سحب نقدي وطني 24/24 ساعة 7/7أيام ، تسديد الفواتير عبر الانترنت (موقع مصرف السلام الجزائر امنيتي 2020) .

2-3- بطاقة السلام فيزا مسبقة الدفع

يتم تعبئتها عن طريق تحويل مبلغ نقدي من الحساب الجاري الى حساب البطاقة بالعملة الصعبة (يورو) وذلك حسب الرصيد المطلوب الأدنى و بطاقة فيزا مسبقة الدفع تمنح العملاء السقف اسبوعي مناسب يمكنهم من :

- ✓ تسديد ثمن مشترياتهم في كافه المحلات عبرالعالم باستعمال أجهزة الدفع الالكتروني الحاملة لشارة فيزا اكثر من 29 مليون جهاز دفع الكتروني في متاجر التجزئة حول العالم .
- ✓ التسوق عبر المواقع التجارية الالكترونية المعتمدة من طرف فيزا (أكثر من 2مليون جهاز صراف آلي في الخارج) .

2-4- بطاقة السلام فيزا الذهبية :

تمنح لكبار عملاء المصرف سقفا اسبوعيا استثنائيا يمكنهم من :

- تسديد ثمن المشتريات من كافة المحلات عبر العالم باستعمال أجهزة الدفع الالكترونية الحاملة لشارة Visa.
- التسوق عبر مواقع التجاريه الالكترونية المعتمده من طرف 24/24 ساعة 7/7 أيام
- السحب النقدي من جميع أجهزة الصراف الآلي الحامله لشارة Visa

2-5 - السلام فيزا بلاتينيوم :

بطاقة سحب ودفع دولية تمنح سقفا اسبوعيا استثنائي يمكنكم من :

- السحب النقدي من جميع اجهزة الصراف الآلي الحاملة لشارة فيزا
- التسوق عبر المواقع التجارية المعتمدة من طرف فيزا
- تسديد ثمن مشترياتكم من كافة المحلات عبر العالم باستعمال اجهزة الدفع الالكتروني الحامله لشارة فيزا .

المطلب الثالث: تقييم دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة تيسمسيلت وبنك السلام الجزائر في ما مدى استعمال الصيرفة الالكترونية :

من خلال دراسة الحالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة تيسمسيلت وبنك السلام الجزائر وما مدى استعمالها لخدمات الصيرفة الالكترونية وعصرنة وتحديث وسائلها وأدواتهم وآلياتهم تماشيا والتطورات العالمية في مجال استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال خلصنا الى ما يلي :

- أن كل من بنك الفلاحة وبنك السلام عملا على تحديث وتطوير خدماتهم الإكترونية من أجل كسب رضا العملاء وتحقيق أهدافهم الإستراتيجية وعلى رأسها تعظيم الأرباح والمنافسة المحلية والعالمية والتوسع والانتشار لتحقيق الشمول المالي وعصرنة خدماتهم لتتماشى ومتطلبات السوق المحلي والعالمي .

- غير ان كل من الخدمات الالكترونية لكلا البنكين منحصرة فقط في مواقع الانترنت وخدمات البطاقة الذكية والهاتف المحمول وتتعامل به فئات قليلة في المجتمع لأن واقع الصيرفة الالكترونية في الدول العربية لا يزال متأخرا عن مواكبة التطورات التكنولوجية مقارنه بالدول المتقدمة لوجود عدة تحديات ومعوقات تؤخر من توسيع انتشار الصيرفة الالكترونية ومما خلصنا اليه من خلال هاتين العينتين من الدراسات ان البنوك الالكترونية في الجزائر تبقى متواضعة وبعيدة جدا عن مستوى الآداء العالمي اذاما قارناها مع تجربة الدول المتقدمة .

المطلب الرابع : العراقيل و التحديات التي تحول دون تطبيق الصيرفة الالكترونية في الجزائر و الرؤى المستقبلية لنجاحها

أولا : المعوقات التي تواجه المصارف الالكترونية [1]

من أهم العراقيل و الصعوبات التي تواجه تطبيق الصيرفة الالكترونية و تكنولوجيات المعلومات و الاتصال مايلي :

***1-* معوقات البيئة التحتية** و تشمل ما يلي :

- ضعف تأهيل موظفي المصارف المشرفين على تقنية الانترنت المصرفي .
- ضعف الاستعداد التقني للمصارف عند تطبيق الانترنت المصرفي .
- تكرار تعطل نظام الانترنت المصرفي .
- صعوبة الحصول على خدمة الانترنت .
- انخفاض دور شركات الاتصالات عند تقديم خدمات الانترنت للمصارف .

***2-* المعوقات القانونية** وتشمل :

- تعمد النظام المصرفي إخفاء قوانينه و أنظمته و شروطه عند التعامل بالانترنت .
- ضعف تفعيل القواعد التشريعية و القانونية التي تنظم خدمة الانترنت المصرفي .
- انعدام وجود أدلة إثبات قابلة للتخفيف عند حدوث خلاف بين العملاء و المصرف .

***3-* المعوقات التشغيلية** وتشمل :

- صعوبة استخدام النظام المصرفي عبر الانترنت .
- بطء تنفيذ العمليات المصرفية .
- ضعف الثقة في النظام المصرفي عبر الانترنت .
- تأخر نظام الأنترنت المصرفي عن الاجابة على استفسارات العملاء .

[1] مجلة العلوم الادارية و المالية ، مرجع سابق ذكره ،ص3

4- معوقات الأمن و الحماية وتشمل :

- الخوف من تسرب ارقام الحسابات و الارقام السرية .
- ضعف اجراءات حماية البيانات و التعاملات على الشبكة .
- الخوف من وصول قراصنة الشبكة الى موقع النظام .
- الخوف من وصول موظفين غير مصرح لهم الى النظام المصرفي للمصرف.
- ضعف اجراءات حماية البيانات و التعاملات على الشبكة .

5- المعوقات الادراكية و تشمل :

- إنخفاض إدراك القيادات المصرفية لمفهوم و أهمية الانترنت المصرفي .
- إنخفاض دور المصرف في تقديم خدمات تشجيع العملاء على استخدام الانترنت المصرفي عبر الانترنت .

ثانيا : المشاكل المتعلقة بتطبيق الصيرفة الالكترونية في الجزائر

إن النظام المصرفي الجزائري يعرف تأخرا فيما يتعلق بالتكنولوجيات الجديدة للمعلومات لعدة أسباب تتمثل فيما يلي :

- انعدام الثقة للزبائن اتجاه النظام المصرفي الحديث للإعلام و الاتصال .
- قلة الموارد المالية لاقتناء التجهيزات .
- عدم الوعي الكافي للجزائريين بمنافع النظام المصرفي الالكتروني .
- هذا النظام حديث في العالم المعاصر و يتطلب خبراء في الاعلام الآلي و الاتصال و هذا الشيء نفتقر اليه في بلادنا

ثالثا :الرؤى المستقبلية لنجاح الصيرفة الالكترونية في الجزائر :

من أجل تبني نظام مصرفي متطور في بلادنا لأي بنك إلكتروني فعال يجب ما يلي :

- العمل على تكوين إطارات متخصصة في ميدان نقل المعلمات .

- تحسيس المستهلك الجزائري بميزات البنك الالكتروني ، و هذا من خلال الاشهار و أيام دراسية في هذا المجال ... الخ
- تحسين أنظمة الاتصال و التحويل .
- العمل على خلق شبكات الانترنت بين البنوك لتسهيل تسيير التحويل .
- العمل على تأمين كل الخدمات و التحويلات الالكترونية ضد القرصنة .
- تحسين فعالية التجهيزات ضد أي عجز طارىء
- تخصيص ميزانية معتبرة لتمويل هذا القطاع و الرقي به .

جدول رقم : (1.3)

مقارنة الخدمات المصرفية الالكترونية

بنك السلام – الجزائر أنموذجاً و بنك بدر تيسمسيلت

الرقم	نوع الخدمة الالكترونية	بنك السلام – الجزائر سنة 2020	بنك بدر تيسمسيلت سنة 2021
1	خدمة ما قبل التوطين(E.PREDOM).	+	
2	الاعتماد المستندي (E.CREDOC).	+	
3	السلام مباشر (حزمة جولدو بريميوم).	+	
4	السلام سمارت "Banking".	+	
5	بطاقة الدفع الآمنة.	+	
6	بطاقة السلام فيزا (مسابقة الدفع).	+	
7	بطاقة السلام فيزا الذهبية.	+	
8	بطاقة التوفير "أمنيتي"	+	
9	السلام فيزا "بلاتينيوم"	+	
10	خدمات من خلال موقع البنك .		+

11	توفير برنامج "Outlook" .		+
12	بطاقة تيتانيوم "ماستر كارد" .		+
13	البطاقة الذكية CIB.		+
14	البطاقة الذكية CBR.		+
15	البطاقة الذكية LEB.		+
16	البطاقة الذهبية و الفضية.		+
17	بطاقة التوفير.		+
18	البطاقة الممغنطة LEF.		+

المصدر : إعداد طالبة .

1) يظهر الجدول أعلاه مقارنة بين الخدمات المصرفية الالكترونية المستعملة من طرف بنك السلام – الجزائر أنموذجاً و بنك بدر تيسمسيلت ، نلاحظ أن كلاهما ادخلا خدمة الصيرفة الالكترونية مواكبة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من أجل عصرنة أدوات و وسائل دفعهما و سحبها ، خاصة مما لاحظناه أن بنك السلام خدماته متطورة و متعددة محلية و دولية لذا اعتبر أنموذجاً يحتذى به و هذا راجع لكونه متواجد على مستوى الجزائر العاصمة .
2) و تعكس هذه المقارنة كعينة على البنوك الجزائرية ما مدى ممارستها لأدوات الصيرفة الالكترونية .

واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية

1- الدفع الالكتروني في الجزائر

إن الدفع الالكتروني في الجزائر سنة 2021 حسب "هيئة تجمع الدفع الآلي" ارتفع إلى 247,80% ، و كذلك عمليات الدفع بواسطة أجهزة الطرف و الدفع الإلكتروني ارتفعت الى أكثر من 384,34% ، مع زيادة معتبرة في عدد البطاقات البنكية أكثر من 10,7 مليون بطاقة و هذا يدل على ما مدى التطور في استعمال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال للمعاملات البنكية و المالية ، و سنحاول فالجدول أدناه توضيح ذلك بالأرقام .

جدول رقم (2.3) أرقام الدفع الالكتروني في الجزائر (31/03/2021)

نوع البطاقة البنكية	عدد البطاقات
البطاقات الذكية	1 681 995 بطاقة
بطاقات الاعمال	25 990 بطاقة
بطاقات الاحتياط وفيزا و ماستر كارد	640 929 بطاقة
البطاقات الذهبية	7 363 219 بطاقة
المجموع	10 712 133

المصدر : "هيئة تجمع الدفع الآلي بالجزائر"

2- إحصاء مستخدمي الانترنت و شبكات التواصل الاجتماعي في الجزائر.

من بين مؤشرات التطور و استعمال خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية هي ضرورة استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من خلال الانترنت و شبكات التواصل الاجتماعي المختلفة و نحاول توضيح إحصاء مستخدمي الانترنت و شبكات التواصل الاجتماعي من خلال هذا الجدول الأدناه و ما مدى تطور في استعمالها في الفترة الممتدة من سنة 2020 الى غاية 2022.

جدول رقم (3.3) إحصاء مستخدمي الإنترنت و شبكات التواصل في الجزائر

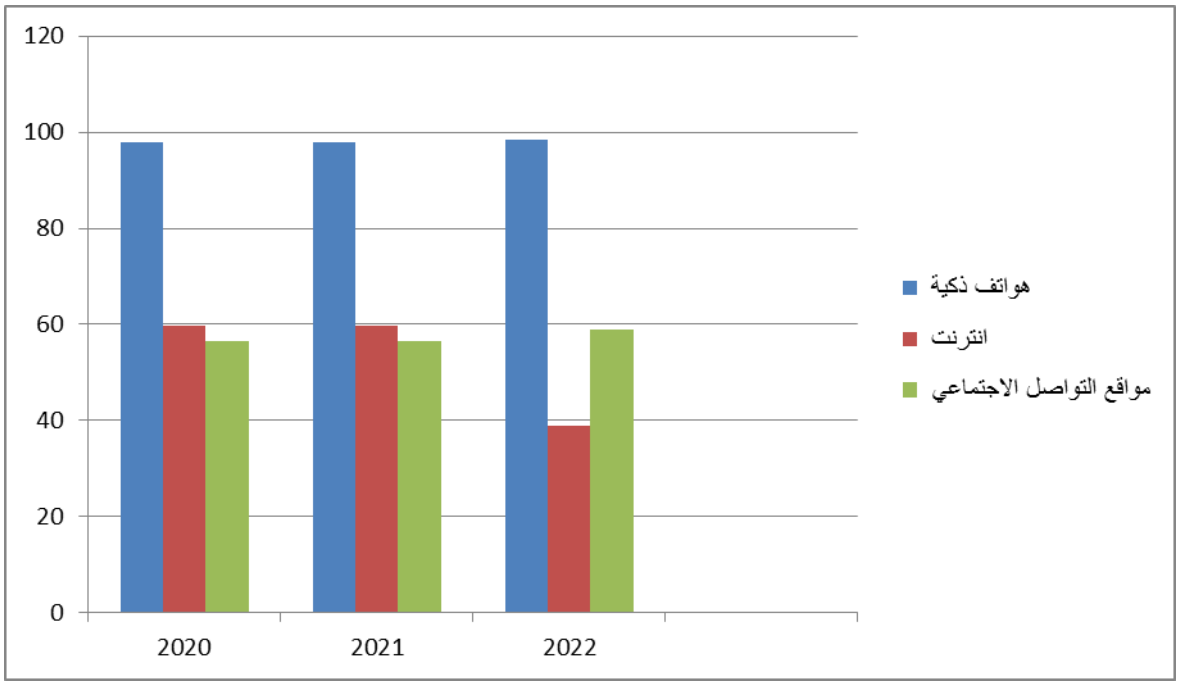
(الفترة من سنة 2020 الى 2022)

نوع الخدمة	سنة 2020		سنة 2021		سنة 2022	
	عدد السكان	النسبة%	عدد السكان	النسبة%	عدد السكان	النسبة%
هواتف ذكية	24,8 مليون	%97,9	24,8 مليون	%97,9	46,57 مليون	%98,3
انترنت	26,33 مليون	%59,6	26,36 مليون	%59,6	27,28 مليون	%38,97
مواقع التواصل الاجتماعي	25 مليون	%56,5	25 مليون	%56,5	26,60 مليون	%58,95

المصدر : التقرير الرقمي للجزائر 2022

من الجدول أعلاه نلاحظ الهواتف الذكية أكثر استعمال حيث وصلت سنة 2022 الى 98.3% ثم تأتي بعدها مواقع التواصل الاجتماعي 58.95 % و في الأخير تأتي الانترنت بنسبة 38.97% ، و كل مستعملي تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ازدياد مستمر لاستعمالها اذا ما قارناه من سنة 2020 الى 2022 .

الشكل رقم (3.3) مستخدمي الانترنت و الهواتف الذكية و مواقع التواصل الاجتماعي



المصدر : إعداد الطالبة بناء على معطيات الجدول السابق

من الشكل أعلاه نلاحظ أن استعمال الهواتف الذكية أعلى سواء بالنسبة لسنة 2020 أو 2021 أو 2022 ثم تأتي بعدها مواقع التواصل الاجتماعي و في الأخير الأنترنت ، وكل منهم له دور في التطور في استعمال تكنولوجيا الاتصال و المعلومات و هذا يعمل على تطوير الصيرفة الالكترونية في الجزائر .

خلاصة الفصل:

ان اهم ما تطرقنا له في **الفصل الثالث** هو نشأة و تطور الصيرفة الالكترونية في الجزائر التي كانت نتاج لحتمية الثورة التكنولوجيا للاتصال والإعلام عالميا ومحلياً ، بحيث اصبحت اكثر من ضرورة لتحقيق المنافسة و التطور الاقتصادي.

ونجد أن الجزائر عملت على تطوير منظومتها المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية و أهم هذه الهيئات و النظم هي:

- SATIMوهي شبكة النقد و العلاقات التلقائية بين البنوك و أنشأت سنة.1994
- الشبكة النقدية بين البنوك الجزائرية و أنشأتها شركة SATIM سنة 1996 وبدأت العمل سنة . 1996

كما أن هناك نظم أهمها:

- نظام التسوية الاجمالية الفورية "RTGS" الذي دخل حيز التنفيذ سنة 2006 ، وهو نظام مركزي فوري اجمالي و يعمل على تسوية عمليات البطاقة البنكية في وقت حقيقي على سبيل المثال و غيرها من المهام.
- نظام المقاصة الالكترونية "ATCI" دخل حيز التنفيذ سنة 2006 وهو خاص بالمبالغ الصغيرة و المتوسطة اي التحويلات التي تقل عن مليون.
- الجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية (AGBS) أنشا سنة 2004 و هو عبارة نظام للبرمجيات من اجل تطوير و تدعيم البنوك و انشا كشراكة بين المجموعة الفرنسية الرائدة في مجال البرمجيات المعلقة بالصيرفة الالكترونية ومؤسسات جزائية.

كما تطرقنا لواقع الصيرفة الالكترونية من خلال ما مدى استعمال و سائل الدفع الالكتروني و قنواته. و كان هذا من خلال مقارنة دراسته لحالة لبنكين جزائريين وهما بنك السلام الجزائر انموذجا و بنك بدر بتيسمسيلت ومما خلصنا له ان التجربة الجزائرية في الصيرفة الالكترونية تحتاج الى دعم اكثر مع تذليل الصعاب التي تعترضهم سواء صعاب مادية او قانونية او نوعية لإرساء القواعد الصحيحة و القوية في مجال الصيرفة الالكترونية و عصرنتها بما يتطلبه السوق العالمي و المحلي ، لأجل الاسهام في التطور الاقتصادي و المنافسة الحقيقية لمختلف المؤسسات المالية سواء بداخل الوطن او خارجه .

خاتمة عامة

الخاتمة

ان دراستنا الموسومة بواقع ممارسة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية لها اهمية كبيرة حيث انها تمكننا من معرفة مدى قدرة البنوك الجزائرية التحكم في ادوات ووسائل وقنوات الصيرفة الالكترونية والعمل بها حقيقة .

ومما خلصنا اليه من الناحية النظرية لمختلف المصطلحات التقنية, ان الخدمات المصرفية تعني كل النشاطات والعمليات لاشباع الحاجيات والرغبات المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية للطرفين,وهي مصدر لارباح البنك.

والصيرفة الالكترونية هي تلك البنوك والمؤسسات المالية التي تعتمد الركائز الالكترونية في تعاملاتها اليومية بأمان مطلق.

وجودة الخدمات المصرفية الالكترونية اصبح اكثر من ضرورة في الفكر التسويقي لتعظيم الرباح ورضا العملاء.

كما توصلنا في الفصل الاخير المتعلق بدراسة واقع البنوك الجزائرية من خلال المجهودات التي بذلت من سنة 1988 وذلك بالسعي لاستقلال البنوك واصدار قانون النقد والقرض.

وتلتها الاصلاحات من خلال انشاء شبكة النقد الالي(SATIM) في25/03/1995

ونظام التسوية الاجمالية الفورية(RTGS)،كما عملت علي تطوير قطاع البريد والاتصال بفصلها وكان هذا في حدود سنة 2001 وادخال شبكة الانترنت سنتة 1993 وهذا يؤكد مدي سعي الدولة في عصرنة القطاع المصرفي حقيقة.

كما تجلى لنا حقيقة ان هناك جهود حقيقية لاجل تعميم الا ستفادة من التطورات التكنولوجية فيما يخص الصيرفة الاكترونية.

اما ما يتعلق بدراسة مقارنة للبنكين تبين لنا ان كلاهما ادخلا التعاملات الالكترونية في معاملاتهم المصرفية, خاصة بنك السلام– الجزائر الذي اصبح نموذجا في تطور خدماته الالكترونية .

ومن خلال ايضا دراسة احصائية لمستخدمي الأنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي والهاتف الذكي تبين لنا بان نسبة استخدام الهواتف الذكية سنة 2022 بلغ نسبة 83.3 بالمئة والانترنت نسبة 38.97 بالمئة ومواقع التواصل الاجتماعي نسبة 58.95 بالمئة.

ان دراستنا لواقع ممارسة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية من خلال دراسة حالة مقارنة لكل من بنك السلام الجزائر وبنك البدر تيسمسيلت ونشاة وتطور الصيرفة الالكترونية الجزائرية وكذلك الاحصائيات المتعلقة بالهواتف الذكية ومواقع التواصل الاجتماعي والانترنت المتزايدة الاستعمال يبن لنا بان هناك تطورا كبير افي اخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الممارسات اليومية للبنوك الجزائرية, لادراكها بحتمية التغيير ومحاكاة الدول الرائدة في هذا المجال لتحقيق التطور الاقتصادي والاجتماعي.

اولا : نتائج اختبارات الفرضيات

إجراء اختبار فرضيات الدراسة تم اثبات :

1. اعتماد الصيرفة الالكترونية و خدماتها و مختلف قنواتها يساهم في تطوير البنوك الجزائرية و تحديث وسائل دفعها و سحبها.(وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الاولى)
2. للصيرفة الالكترونية اطراف تعمل على بناء قواعدها و بدون هذه الاطراف لا يمكن لنا ان نجسد خدمات الصيرفة الالكترونية .(وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية)
3. للصيرفة الالكترونية اهمية كبيرة في البنوك الجزائرية و تجلى لنا ذلك من خلال دراسة مقارنة بين بنك السلام – الجزائر و بنك بدر تسمسيلت فكلهما يتعاملا بخدمات الصيرفة الالكترونية رغم أنها لم ترقى إلى مستوى ينافس الدول المتقدمة ولا تزال تحتاج إلى الدعم من قبل الجهات الوصية .(وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة)

ثانيا – :نتائج الدراسة:

من مجمل ماتقدم يمكن استخلاص النتائج التالية:

- إن الصيرفة الالكترونية تتطلب ايجاد بنية تحتية قوية من تأهيل لموظفي المصارف، وتزويد لها ببرامج و تطبيقات عبر شبكة الانترنت ، مع تفعيل دور شركات الاتصال لتقديم أفضل الخدمات.
- إعتماد الصيرفة الالكترونية يساهم في تطوير و تحديث النظام المصرفي الجزائري مما يجعله يواكب التطورات العالمية في هذا الميدان.
- إن إستعمال وسائل الدفع الالكترونية أدى الى تجاوز الحاجز الزمني 24/24 سا و 7/7 ايام مع تخطي الحاجز الجغرافي بحيث يمكن لأي فرد من منزله او مكتبه بالقيام بعمليات مثلا تسديد فاتورة الهاتف او الغاز او.....الخ.
- ان النظام المصرفي الجزائري يحتاج الى تحديث أكثر مما هو عليه اليوم بسبب وجود عدة معوقات تحول بينه و بين النجاح واهم هذه المعوقات هي:
- معوقات قانونية بسبب ضعف تفعيل القواعد التشريعية التي تنظم خدمة الانترنت المصرفي.
- معوقات تشغيلية لعدم وجود كوادر متخصصة و كافية للنظام المعرفي عبر الانترنت
- غياب الوعي بالثقافة المصرفية الالكترونية.
- ارتفاع تكلفة انشاء و صيانة الشبكات الخاصة بالعمليات المصرفية الالكترونية.
- ضعف الدعاية و الاشهار بخصوص الصيرفة الالكترونية بمختلف قنواتها و وسائل دفعها .

3- التوصيات و الاقتراحات

من خلال دراستنا هذه يمكن ان نقدم مجموعة الاقتراحات و التوصيات التي نوجزها فيما يلي:

- ضرورة ايجاد بنية تحتية قوية كاملة متكاملة تخص الجانب المادي و البشري المتخصص في مجال التكنولوجيا الاعلام و الاتصال ككوادر ضرورية لإنجاح عملية الصيرفة الالكترونية.
- نشر الوعي و الثقافة المالية المصرفية من خلال وسائل الاعلام المتنوعة داخل المجتمع.
- ضرورة إيجاد مصارف إسلامية تعمل وفق مبادئ الشريعة الاسلامية تتماشى و هوية المجتمع الجزائري ، الرافض للمصارف الربوية مهما وصلت من تطور فانه لا يتعامل معها ، خاصة و أننا نعلم ان المجتمع الجزائري مسلم بنسبة . 99%
- تأهيل اليد العاملة في القطاع المصرفي الجزائري و ذلك بإنشاء معاهدة جديدة لتكوين الإطارات المعرفية وفق المعايير الدولية و تراعي في ذلك المبادئ الشريعة الإسلامية و خصوصيتها.

4- آفاق الدراسة:

رغم محاولتنا اثراء هذه الدراسة بكل المعلومات الضرورية الا انه من الطبيعي لا تخلو اي دراسة من بعض لنقائص ،نظرا لأهميته و شساعة مجالاته،لذا نترك المجال مفتوح امام الطلبة لإثرائه خاصة من الناحية التطبيقية.

وفي هذا المجال نستطيع تقديم مجموعة من العناوين تطرح لتكون مواضيع مستقبلية اهمها:

- دور التدريب والتكوين في تحسين اداء العاملين في المصارف الالكترونية.
- اليات حماية الخدمات المصرفية الاكترونية من المخاطر.
- ايجاد مصارف الكترونية اسلامية حقيقية لتحقيق التطور الاقتصادي والاجتماعي.
- ايجاد كوادر علمية شابة متخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا:المراجع باللغة العربية

I. <u>الكتب</u>

1. احمد الخضيري ، التسويق الصرفي ، اتراك للنشر و التوزيع ، الاسكندرية 1999.
2. أحمد بوراس ،اعمال الصيرفة الالكترونية ، الادوات والمخاطر ،الطبعة الاولى ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة 2014
3. تيسير العجارمة ، تسويق مصرفي ، حامد للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، الاردن 2005.
4. زياد رمضان محفوظ حوده ، الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك ، دار وائل للنشر و التوزيع ، الطبعة 3 ، الاردن 2003 .
5. عبد المطلب عبد الحميد ، البنوك الشاملة عملياتها و ادارتها ، الاسكندرية 2005.
6. مدحت صادق ، ادوات و تقنيات مصرفية ، دار عريب للطباعة و النشر 2001
7. محمود محمد ابو فروة ،الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت ، الطبعة الاولى والثانية ،دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان الاردن 2013
8. ناظم محمد الشمري ، عبد الفتاح العيد اللات ، الصيرفة الالكترونية الادوات و التطبيقات و معيقات التوسع ، دار وائل للنشر و التوزيع الاردن عمان 2007 .
9. ناجي معلا ، اصول التسويق المصرفي ، معهد الدراسات المصرفية الاردن 1994
10. مدحت صادق ، ادوات وتقنيات مصرفية ، دار عريب للطباعة و النشر 2005 .

II. <u>المذكرات</u>

1. عماد الدين احمد السندي احمد ، اثر طرق تسعير الخدمات المصرفية على الإرادات رسالة ماجستير غير منشورة جامعة السودان 2007 .

2. محمد يدو ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و دورها في تحديث الخدمة المصرفية ، دراسة حالة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة سعد دحلب البليدة2007.

III. الملتقيات و المؤتمرات

1. رحيم و هواري معراج ، الصيرفة الالكترونية كمدخل العصرنة المصارف الجزائرية ، بحث مقدم للملتقى الوطني حول الصيرفة الجزائرية (التحولات الاقتصادية واقع و تحديات 2004 .
2. محمد صغير قريشي و وهاب نعمون ، النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية، (مداخلة الى المؤتمر العلمي الدولي الثاني ورقلة 2008).
3. مفتاح صالح و معارفي فريدة ، البنوك الالكترونية (بحث مقدم للمؤتمر العلمي الخامس ، الاردن 2007 .
4. عدنان ابراهيم سرحان ، الوفاء الالكتروني ، مؤتمر الاعمال المصرفية الالكترونية ، دبي 2003 .

IV. المجلات

1. مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية ، و اقع التجارة الالكترونية في الجزائر ، المجلد 11/العدد26 السنة 2021 .
2. مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية ، مصرف السلام –الجزائر– ، المجلد 4 ، العدد 2،2020 .
3. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، ISSN. 1112-6132 ، المجلد 11/العدد26 السنة 2021 .
4. مجلة العلوم الادارية و المالية 2021 .

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية :

1-bank for international settcements , baselcomittes on banking supervision,management and supervisionof croborder electronic banking activities, july,2003 .

المواقع الالكترونية

1- الشافعي محمد إبراهيم محمود ، النقود الالكترونية ،المال و الاقتصاد ، الموقع الالكتروني http://www.arriah.com

2- نصر الدين أحمد عبد المنيع البنوك الالكترونية 2010/05/16 .kw/finalhttp://www.alqabas.com

3-مصطفى رجب مخاطر العولمة على المجتمعات العربية 2010/03/18 http://www.islamanline.net

4- عباس ز و عبابسة س 2016 الصيرفة الالكترونية (46)http://revue.unc.edu

5 - .https://dspaceunive.geulma.dz/xmlui/handle/

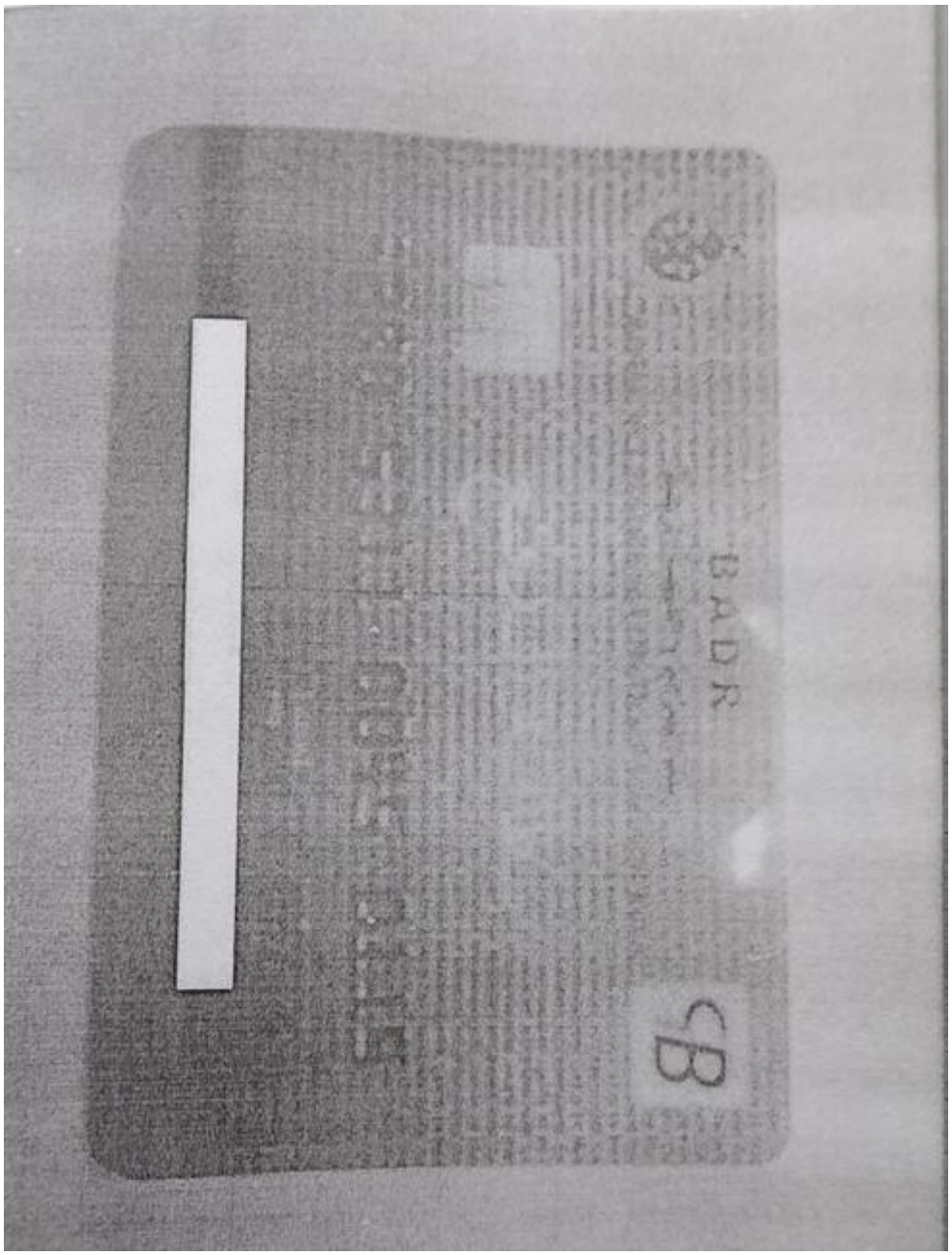
الملاحق

الملحق رقم 01:بطاقة ذكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر :موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الملحق رقم 02 : **بطاقة CB لبنك الفلاحة والتنمية الريفية**



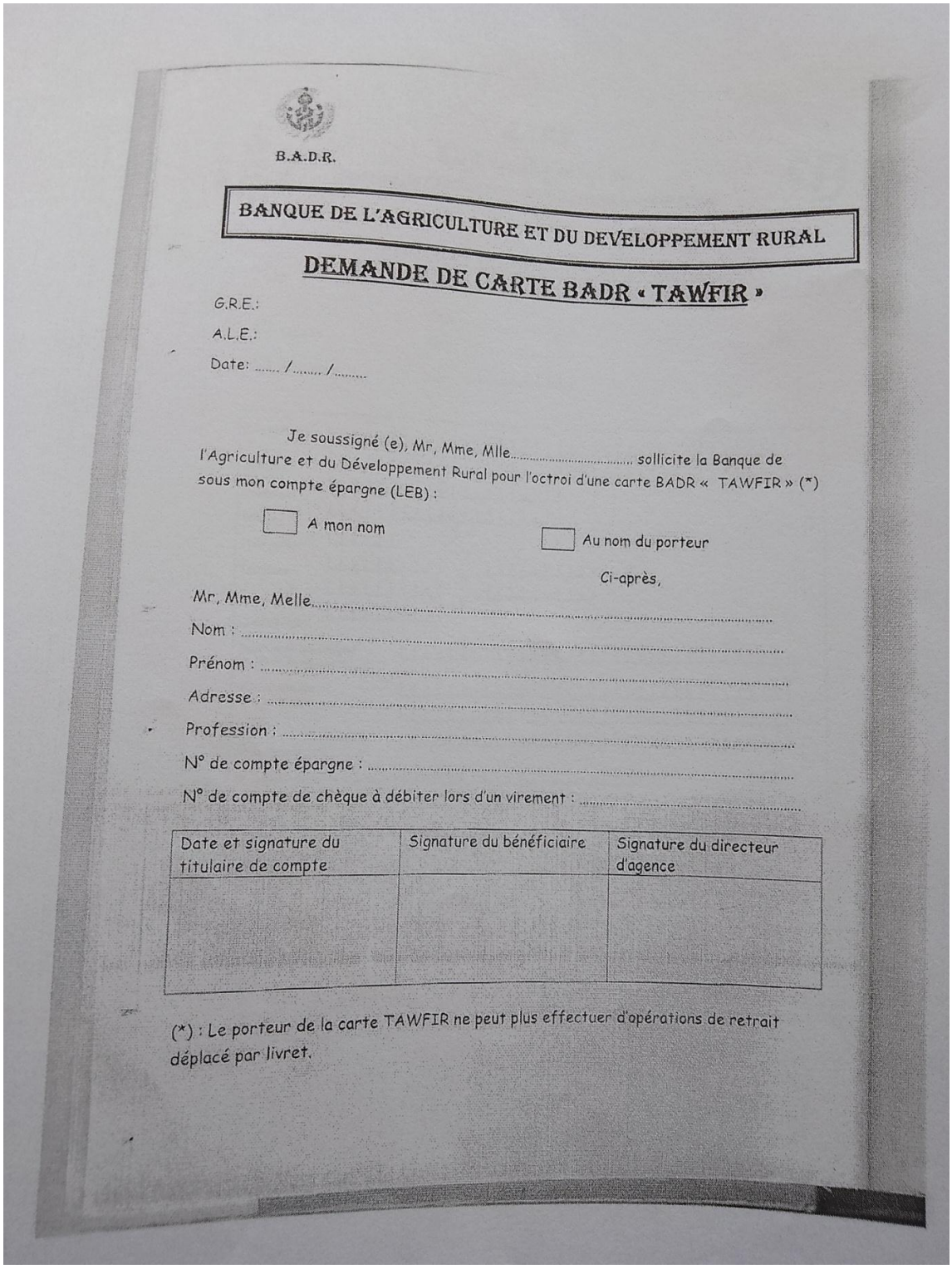
المصدر :موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الملحق رقم 03: بطاقة بنكية للتوفير ببنك الفلاحة ـت. ر



المصدر :موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الملحق رقم04::طلب بطاقة توفير



B.A.D.R.

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

DEMANDE DE CARTE BADR « TAWFIR »

G.R.E.:

A.L.E.:

Date: ...../...../.....

Je soussigné (e), Mr, Mme, Mlle..... sollicite la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural pour l'octroi d'une carte BADR « TAWFIR » (*) sous mon compte épargne (LEB) :

☐ A mon nom ☐ Au nom du porteur

Ci-après,

Mr, Mme, Melle.....

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

Profession : .....

N° de compte épargne : .....

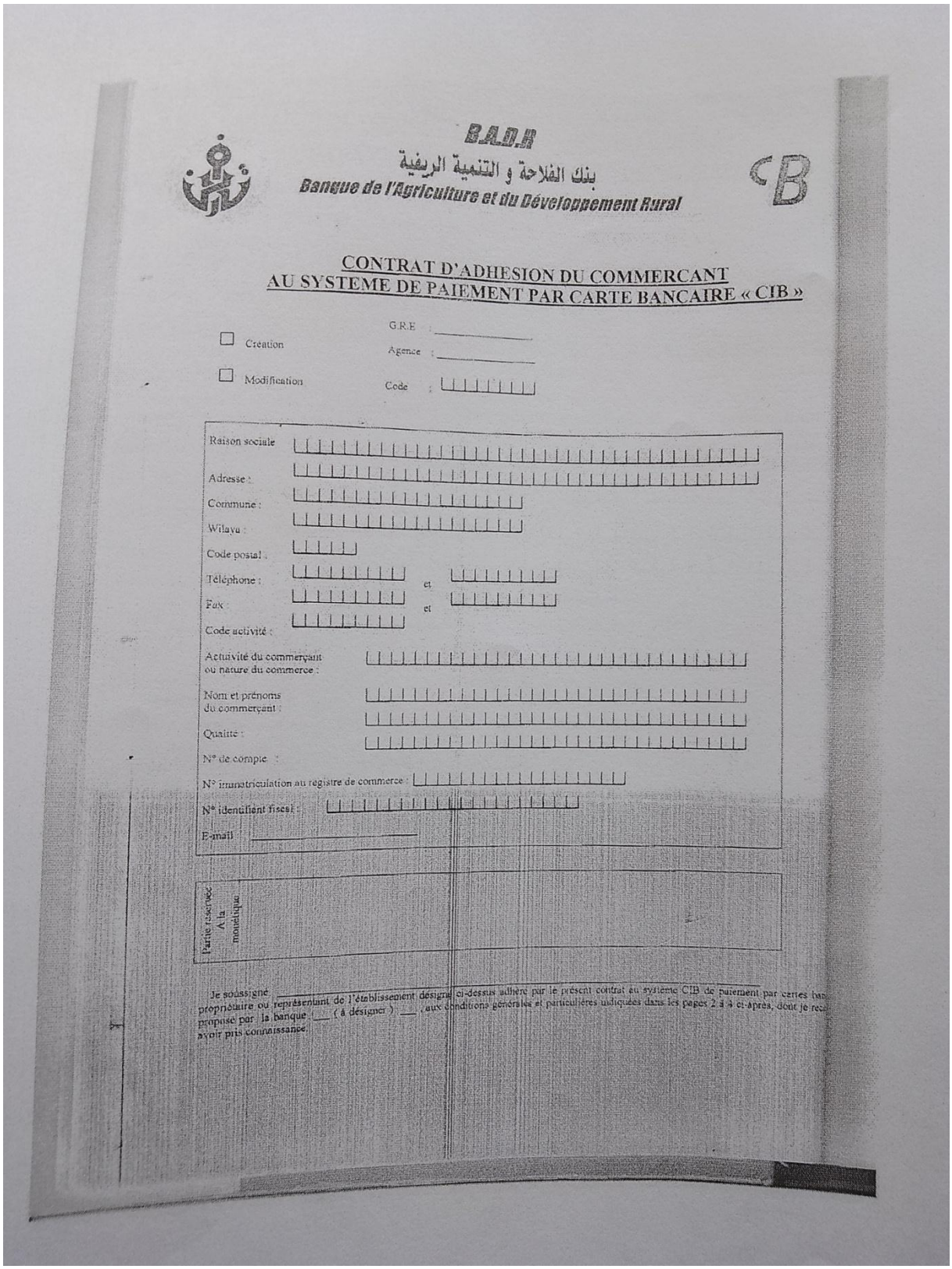
N° de compte de chèque à débiter lors d'un virement : .....

Date et signature du titulaire de compte	Signature du bénéficiaire	Signature du directeur d'agence

(*) : Le porteur de la carte TAWFIR ne peut plus effectuer d'opérations de retrait déplacé par livret.

المصدر :موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الملحق رقم 05: مطبوعة تخص تعاقد الدفع ببطاقة C.I.B لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



B.A.D.R
بنك الفلاحة و التنمية الريفية
Banque de l'Agriculture et du Développement Rural

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

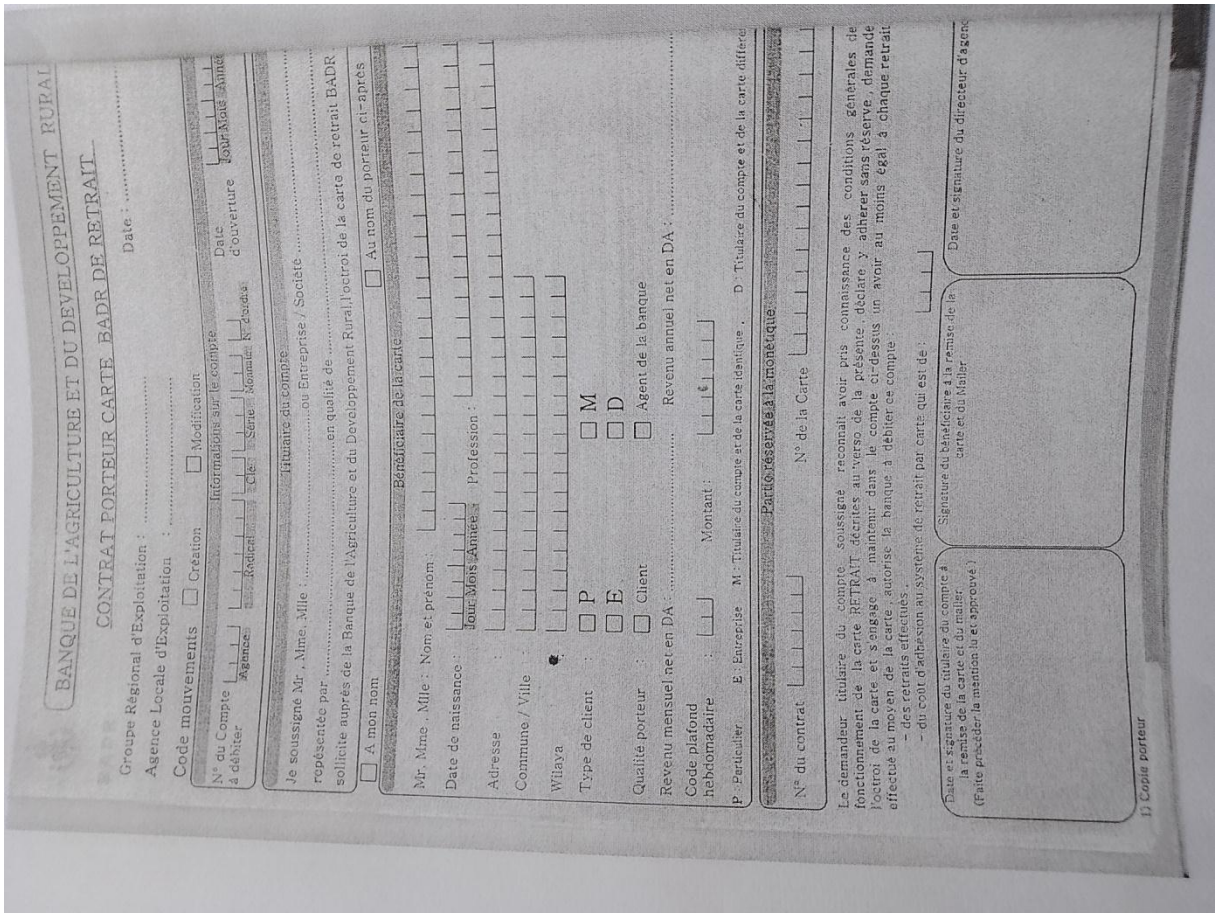
☐ Création
☐ Modification

G.R.E :
Agence :
Code :

Raison sociale
Adresse :
Commune :
Wilaya :
Code postal :
Téléphone : et
Fax : et
Code activité :
Activité du commerçant ou nature du commerce :
Nom et prénoms du commerçant :
Qualité :
N° de compte :
N° immatriculation au registre de commerce :
N° identifiant fiscal :
E-mail :

Partie réservée A la monétique

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



BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

CONTRAT PORTEUR CARTE BADR DE RETRAIT

Date : .....

Groupe Régional d'Exploitation : .....

Agence Locale d'Exploitation : .....

Code mouvements ☐ Création ☐ Modification

N° du Compte à débiter — Informations sur le compte — Date d'ouverture (Jour Mois Année)

Agence | Radical | Clé | Série | Numéro d'ordre

Titulaire du compte

Je soussigné Mr , Mme, Mlle : .....ou Entreprise / Société .....

représentée par .....en qualité de .....

sollicite auprès de la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural,l'octroi de la carte de retrait BADR

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

Bénéficiaire de la carte

Mr, Mme , Mlle : Nom et prénom :

Date de naissance : (Jour Mois Année) Profession :

Adresse :

Commune / Ville :

Wilaya :

Type de client : ☐ P ☐ M ☐ E ☐ D

Qualité porteur : ☐ Client ☐ Agent de la banque

Revenu mensuel net en DA : ..... Revenu annuel net en DA : .....

Code plafond hebdomadaire : ☐☐ Montant : ☐☐☐☐

P : Particulier E : Entreprise M : Titulaire du compte et de la carte identique . D : Titulaire du compte et de la carte différe

Partie réservée à la monétique

N° du contrat ☐☐☐☐☐☐ N° de la Carte ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Le demandeur titulaire du compte soussigné reconnait avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte RETRAIT décrites au verso de la présente, déclare y adhérer sans réserve, demande l'octroi de la carte et s'engage à maintenir dans le compte ci-dessus un avoir au moins égal à chaque retrait effectué au moyen de la carte autorise la banque à débiter ce compte :

- des retraits effectués.
- du cout d'adhesion au système de retrait par carte qui est de : ☐☐

Date et signature du titulaire du compte à la remise de la carte et du mailer. (Faire précéder la mention lu et approuvé)

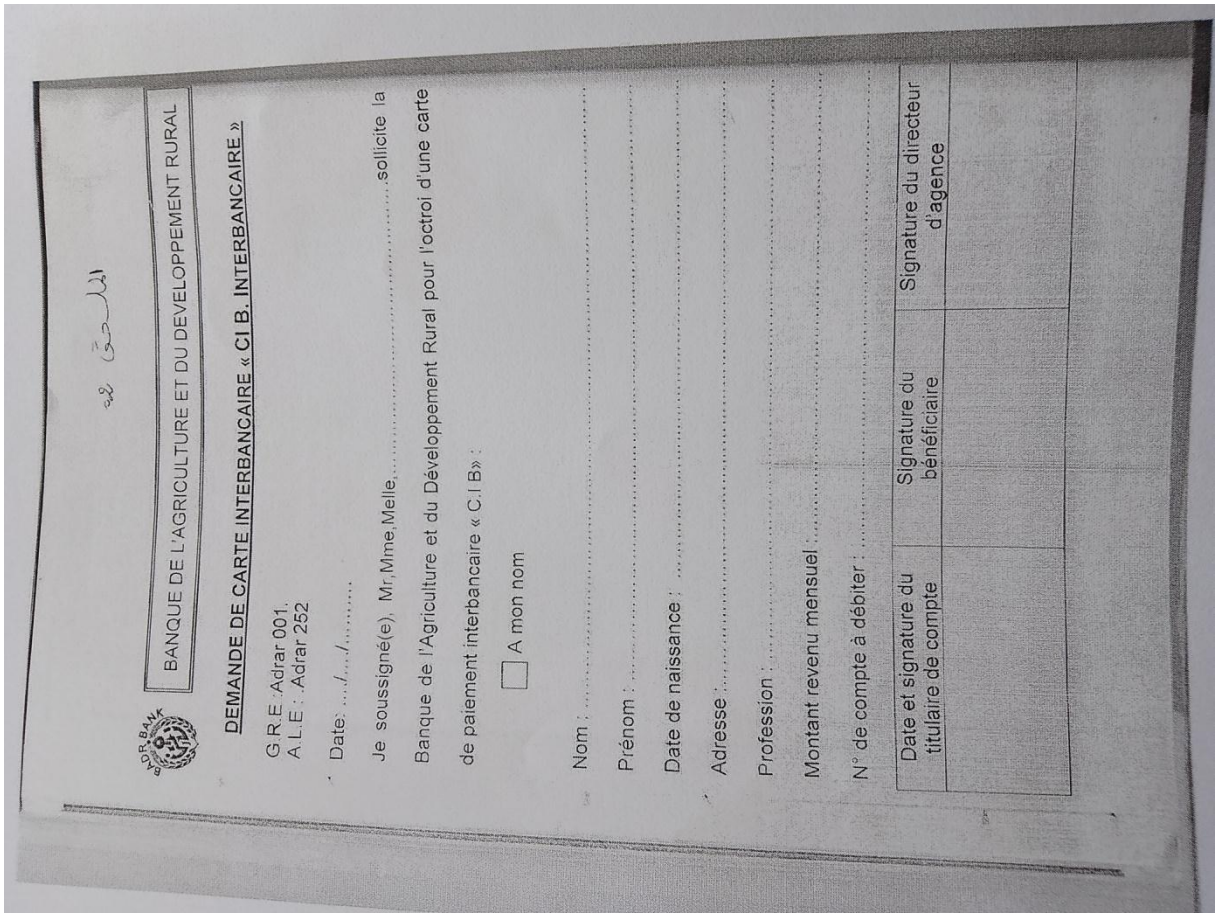
Signature du bénéficiaire à la remise de la carte et du Mailer

Date et signature du directeur d'agence

1) Copie porteur

المصدر :موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الملحق رقم 06: مطبوعة طلب بطاقة بنكية للتعامل بين البنوك لبنك البدر



الملحق رقم 06

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

DEMANDE DE CARTE INTERBANCAIRE « CI B. INTERBANCAIRE »

G.R.E :Adrar 001.
A.L.E : Adrar 252

Date: ..../..../.....

Je soussigné(e), Mr,Mme,Melle,.....sollicite la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural pour l'octroi d'une carte de paiement interbancaire « C.I B» :

☐ A mon nom

Nom : .....

Prénom : .....

Date de naissance : .....

Adresse : .....

Profession : .....

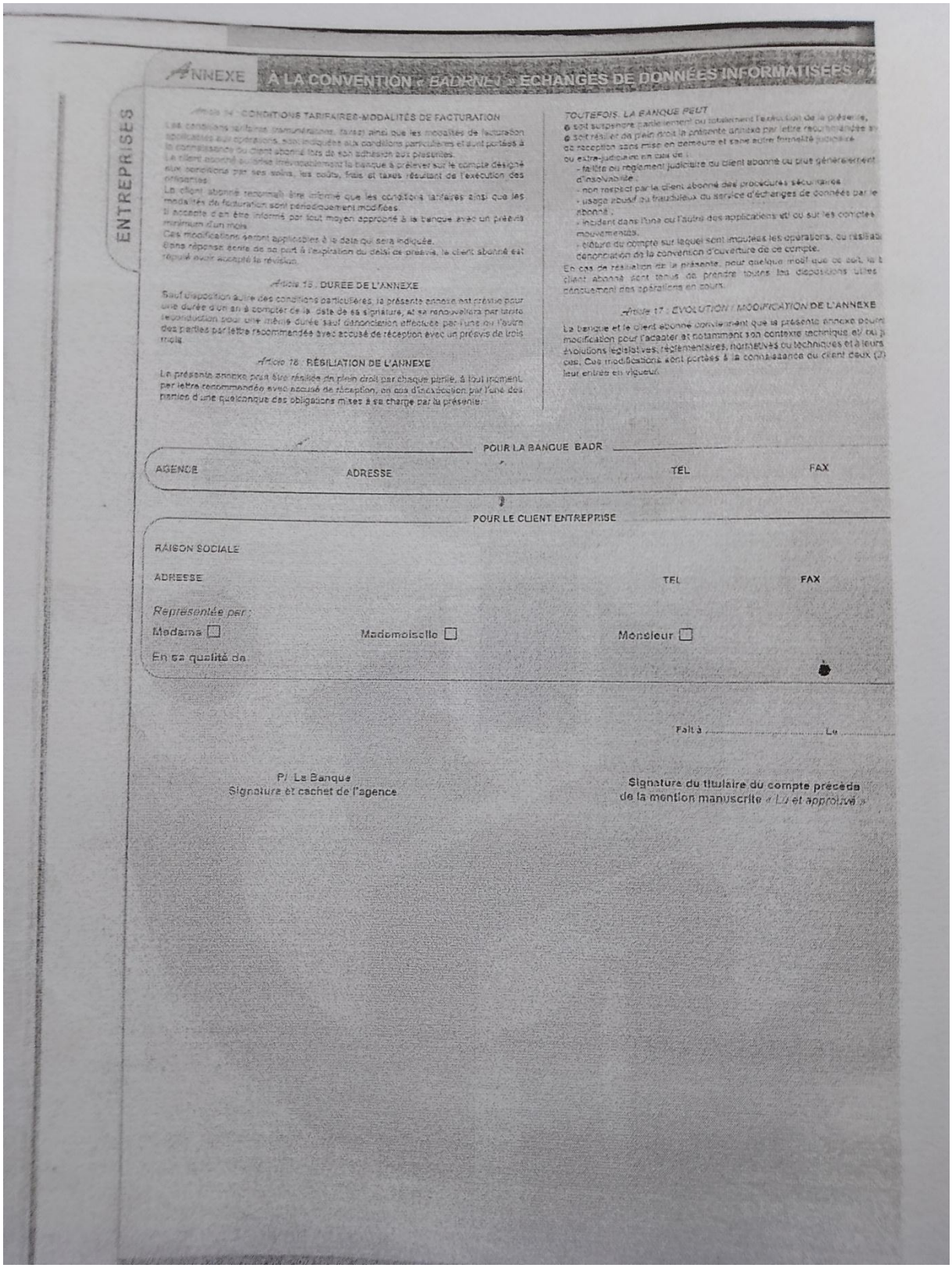
Montant revenu mensuel : .....

N° de compte à débiter : .....

Date et signature du titulaire de compte	Signature du bénéficiaire	Signature du directeur d'agence

المصدر :موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الملحق رقم 07:مطبوعة طلب معلومات



ANNEXE À LA CONVENTION « BADRNet » ECHANGES DE DONNÉES INFORMATISÉES « E

ENTREPRISES

Article 14 : CONDITIONS TARIFAIRES-MODALITÉS DE FACTURATION

Les conditions tarifaires (rémunérations, taxes) ainsi que les modalités de facturation applicables aux opérations, sont indiquées aux conditions particulières et sont portées à la connaissance du client abonné lors de son adhésion aux présentes.

Le client abonné autorise irrévocablement la banque à prélever sur le compte désigné aux conditions par ses soins, les coûts, frais et taxes résultant de l'exécution des présentes.

Le client abonné reconnaît être informé que les conditions tarifaires ainsi que les modalités de facturation sont périodiquement modifiées.

Il accepte d'en être informé par tout moyen approprié à la banque avec un préavis minimum d'un mois.

Ces modifications seront applicables à la date qui sera indiquée.

Dans réponse écrite de sa part à l'expiration du délai de préavis, le client abonné est réputé avoir accepté la révision.

Article 15 : DUREE DE L'ANNEXE

Sauf disposition autre des conditions particulières, la présente annexe est prévue pour une durée d'un an à compter de la date de sa signature, et se renouvellera par tacite reconduction pour une même durée sauf dénonciation effectuée par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de trois mois.

Article 16 : RÉSILIATION DE L'ANNEXE

La présente annexe peut être résiliée de plein droit par chaque partie, à tout moment, par lettre recommandée avec accusé de réception, en cas d'inexécution par l'une des parties d'une quelconque des obligations mises à sa charge par la présente.

TOUTEFOIS, LA BANQUE PEUT

- soit suspendre partiellement ou totalement l'exécution de la présente,
- soit résilier de plein droit la présente annexe par lettre recommandée av de réception sans mise en demeure et sans autre formalité judiciaire

ou extra-judiciaire en cas de :

- faillite ou règlement judiciaire du client abonné ou plus généralement d'insolvabilité ;
- non respect par le client abonné des procédures sécuritaires ;
- usage abusif ou frauduleux du service d'échanges de données par le abonné ;
- incident dans l'une ou l'autre des applications et ou sur les comptes mouvementés.
- clôture du compte sur lequel sont imputées les opérations, ou résiliati dénonciation de la convention d'ouverture de ce compte.

En cas de résiliation de la présente, pour quelque motif que ce soit, le c client abonné sont tenus de prendre toutes les dispositions utiles dénouement des opérations en cours.

Article 17 : EVOLUTION / MODIFICATION DE L'ANNEXE

La banque et le client abonné conviennent que la présente annexe pourra modification pour l'adapter et notamment son contexte technique, et ou p évolutions législatives, réglementaires, normatives ou techniques et à leurs cas. Ces modifications sont portées à la connaissance du client deux (2) leur entrée en vigueur.

POUR LA BANQUE BADR

AGENCE ADRESSE TEL FAX

POUR LE CLIENT ENTREPRISE

RAISON SOCIALE

ADRESSE TEL FAX

Représentée par :

Madame ☐ Mademoiselle ☐ Monsieur ☐

En sa qualité de

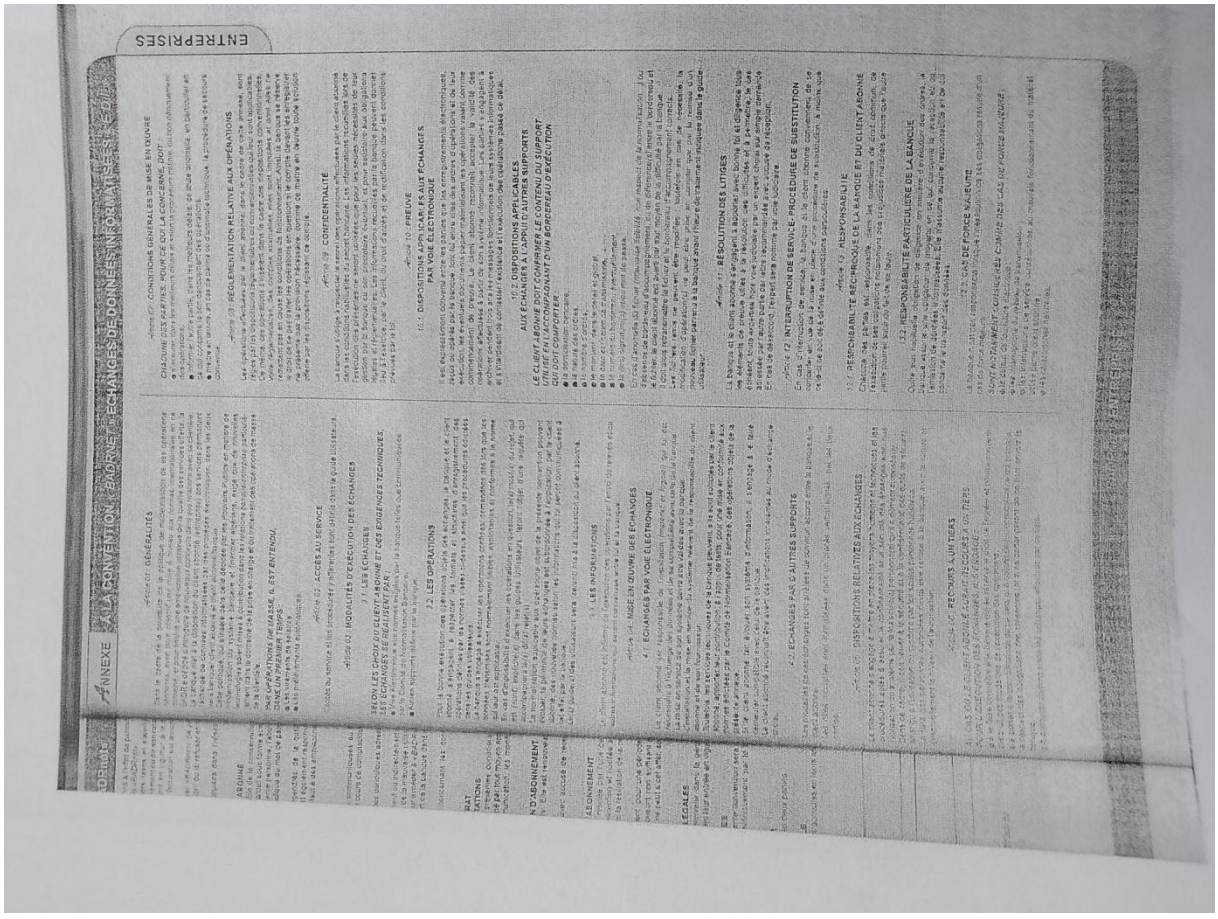
Fait à ..... Le .....

P/ La Banque
Signature et cachet de l'agence

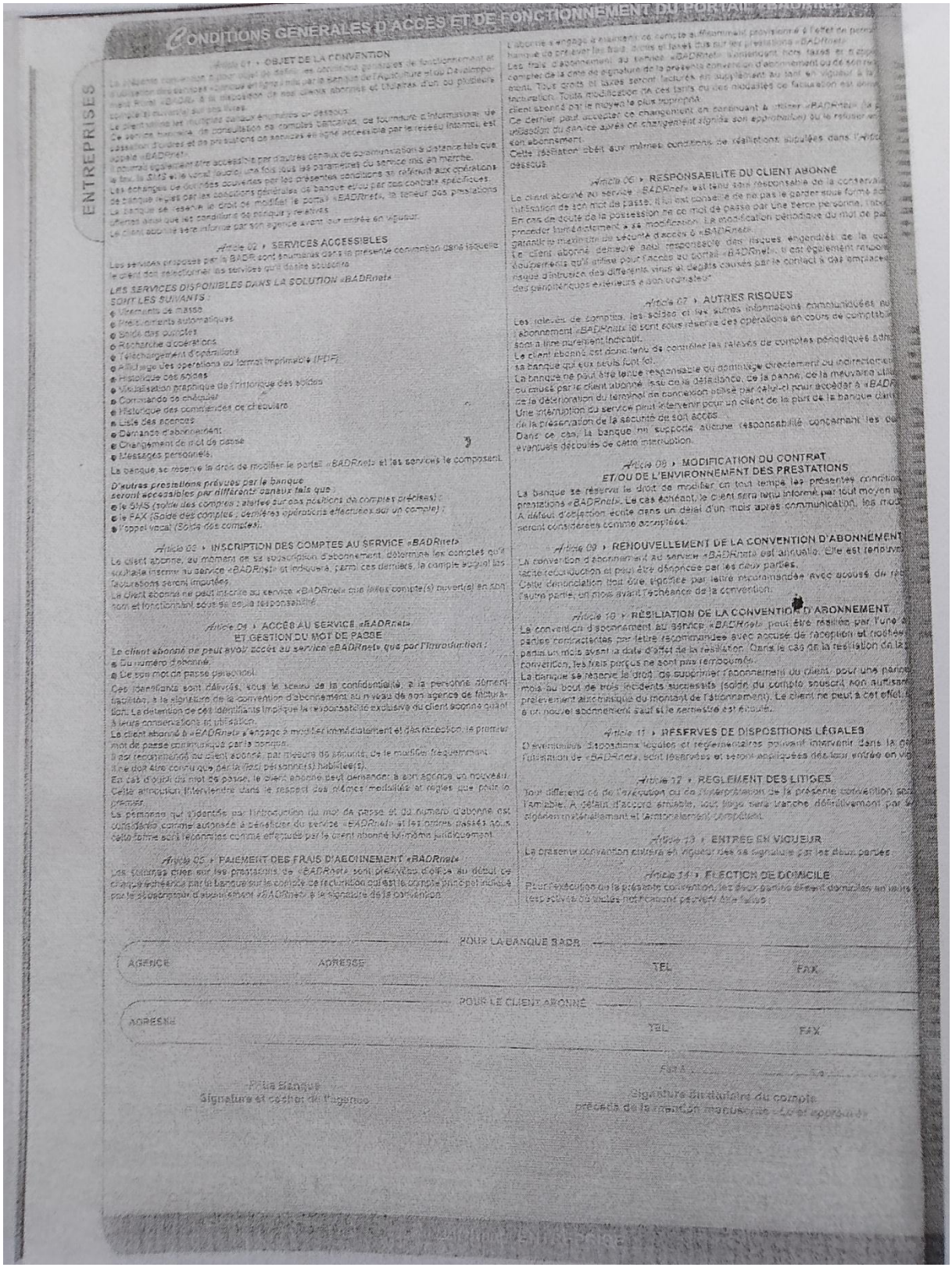
Signature du titulaire du compte précédé de la mention manuscrite « Lu et approuvé »

المصدر :موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الملحق رقم 08:مطبوعة تخص طلب معلومات لبنك البدر



الملحق رقم 09: مطبوعة تتعلق بالشروط العامة لبنك البدر



CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCÈS ET DE FONCTIONNEMENT DU PORTAIL «BADRnet»

ENTREPRISES

Article 01 : OBJET DE LA CONVENTION

Article 02 : SERVICES ACCESSIBLES

LES SERVICES DISPONIBLES DANS LA SOLUTION «BADRnet» SONT LES SUIVANTS :

- Virements de masse
- Prélèvements automatiques
- Solde des comptes
- Recherche d'opérations
- Téléchargement d'opérations
- Affichage des opérations au format imprimable (PDF)
- Historique des soldes
- Modélisation graphique de l'historique des soldes
- Commande de chéquier
- Historique des commandes de chéquier
- Liste des agences
- Demande d'abonnement
- Changement de mot de passe
- Messages personnels.

La banque se réserve le droit de modifier le portail «BADRnet» et les services le composant.

D'autres prestations prévues par la banque seront accessibles par différents canaux tels que :

- le SMS (solde des comptes ; saisies sur des positions de comptes précises) ;
- le FAX (Solde des comptes ; dernières opérations effectuées sur un compte) ;
- l'appel vocal (Solde des comptes).

Article 03 : INSCRIPTION DES COMPTES AU SERVICE «BADRnet»

Article 04 : ACCÈS AU SERVICE «BADRnet» ET GESTION DU MOT DE PASSE

Le client abonné ne peut avoir accès au service «BADRnet» que par l'introduction :

- Du numéro d'abonné.
- De son mot de passe personnel.

Article 05 : PAIEMENT DES FRAIS D'ABONNEMENT «BADRnet»

Article 06 : RESPONSABILITE DU CLIENT ABONNÉ

Article 07 : AUTRES RISQUES

Article 08 : MODIFICATION DU CONTRAT ET/OU DE L'ENVIRONNEMENT DES PRESTATIONS

Article 09 : RENOUVELLEMENT DE LA CONVENTION D'ABONNEMENT

Article 10 : RÉSILIATION DE LA CONVENTION D'ABONNEMENT

Article 11 : RESERVES DE DISPOSITIONS LÉGALES

Article 12 : REGLEMENT DES LITIGES

Article 13 : ENTREE EN VIGUEUR

Article 14 : ELECTION DE DOMICILE

POUR LA BANQUE BADR

AGENCE ADRESSE TEL FAX

POUR LE CLIENT ABONNÉ

ADRESSE TEL FAX

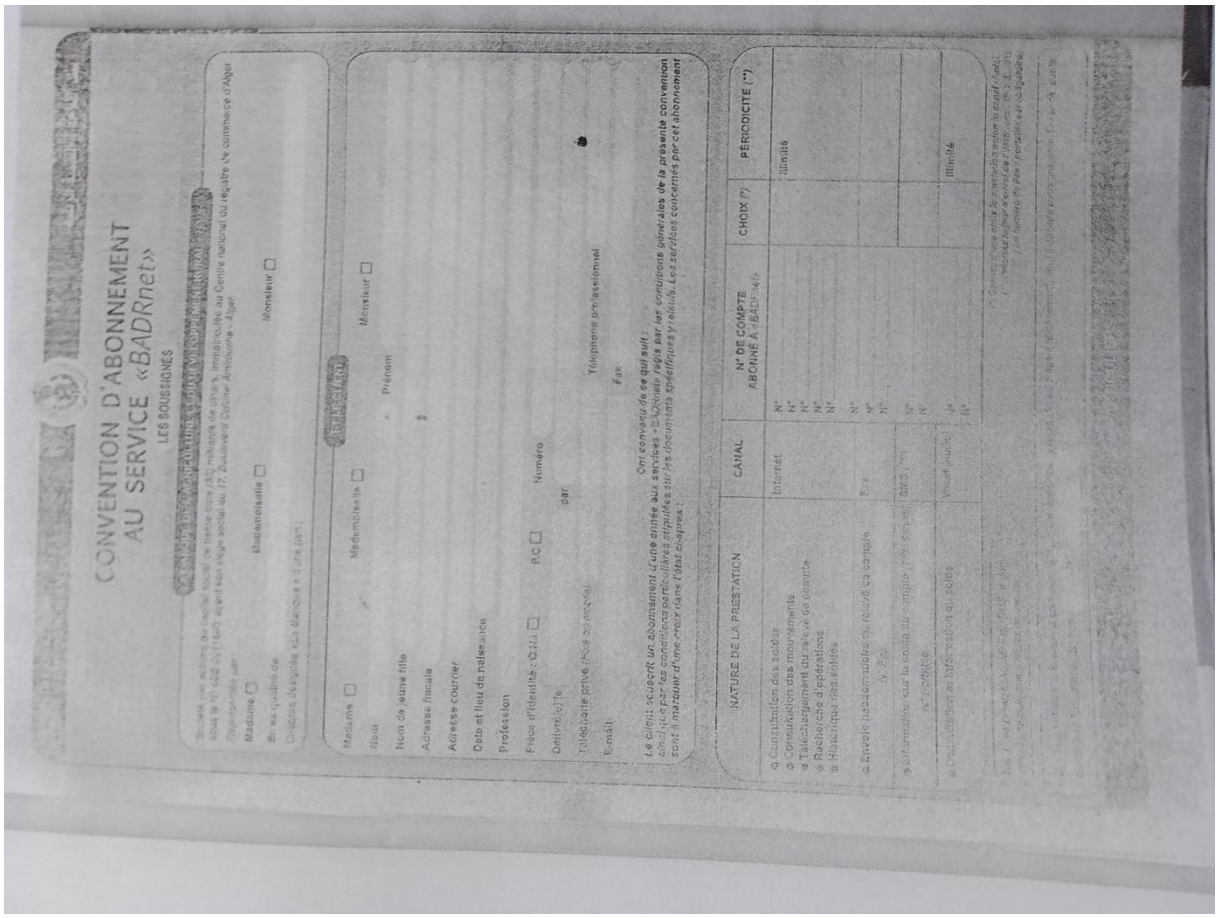
Fait à ... le ...

Pour la Banque
Signature et cachet de l'agence

Signature du titulaire du compte précédé de la mention manuscrite "Lu et approuvé"

المصدر :موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الملحق رقم 10:مطبوعة اتفاقية الاشتراك في بنك البدر



CONVENTION D'ABONNEMENT
AU SERVICE «BADRnet»
LES SOUSSIGNES

Madame ☐ Mademoiselle ☐ Monsieur ☐

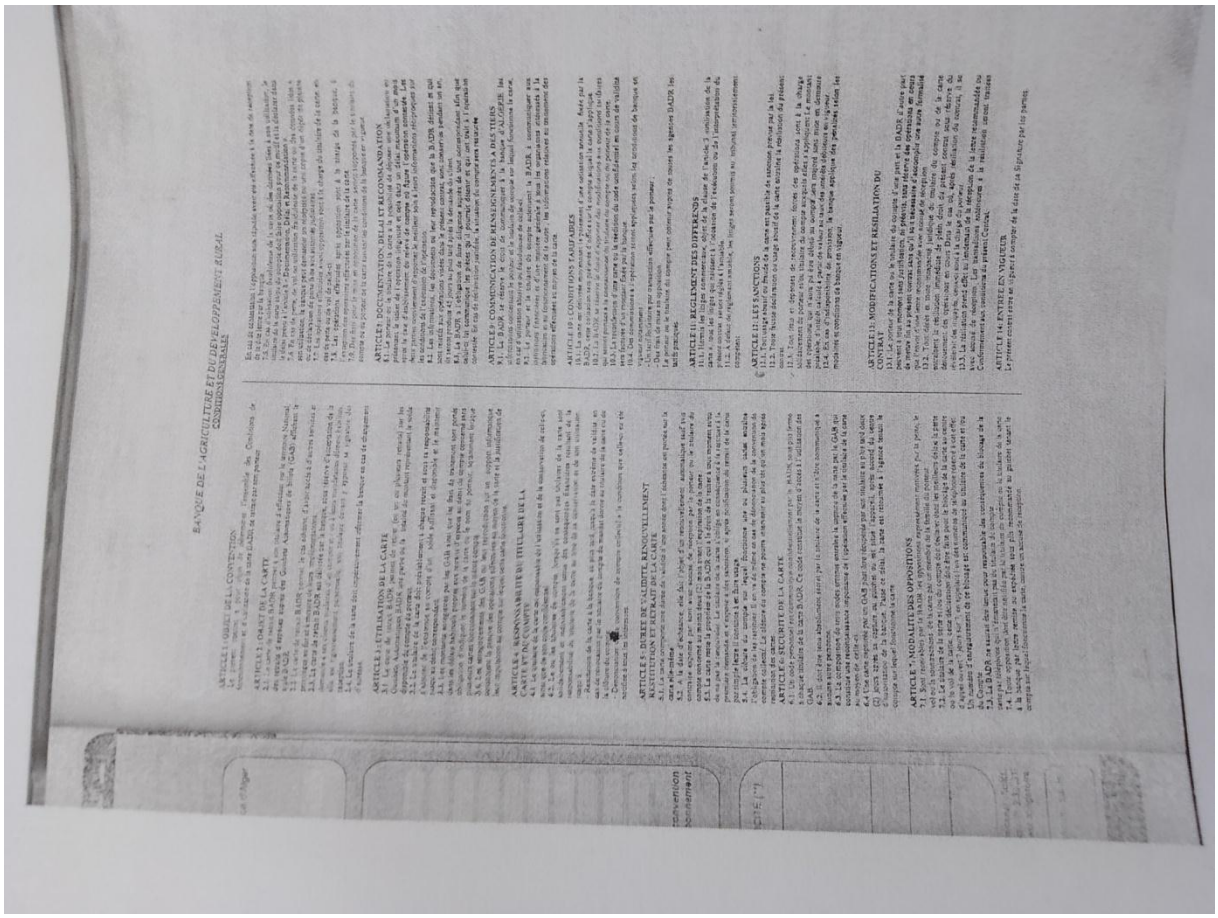
Nom
Prénom
Nom de jeune fille
Adresse fiscale
Adresse courrier
Date et lieu de naissance
Profession
Pièce d'identité : CNI ☐ P/C ☐ Numéro
Délivrée(e) le par
Téléphone privé (Fixe ou mobile) Téléphone professionnel
E-mail Fax

Le client souscrit un abonnement et une entrée aux services ci-dessous régis par les conditions générales de la présente convention ainsi que par les conditions particulières stipulées sur les documents spécifiques y relatifs. Les services concernés par cet abonnement sont à marquer d'une croix dans l'état ci-après :

NATURE DE LA PRESTATION	CANAL	N° DE COMPTE ABONNÉ À BADRnet	CHOIX (*)	PERIODICITE (**)
Consultation des soldes	Internet	N°		Illimité
Consultation des mouvements		N°		
Téléchargement relevé de compte		N°		
Recherche d'opérations		N°		
Historique des soldes		N°		
Envoi périodique du relevé de compte	Fax	N°		
		N°		
Virements sur le même RIB/CCP	RIB/CCP	N°		
Commande de chéquier	Voie postale	N°		Illimité

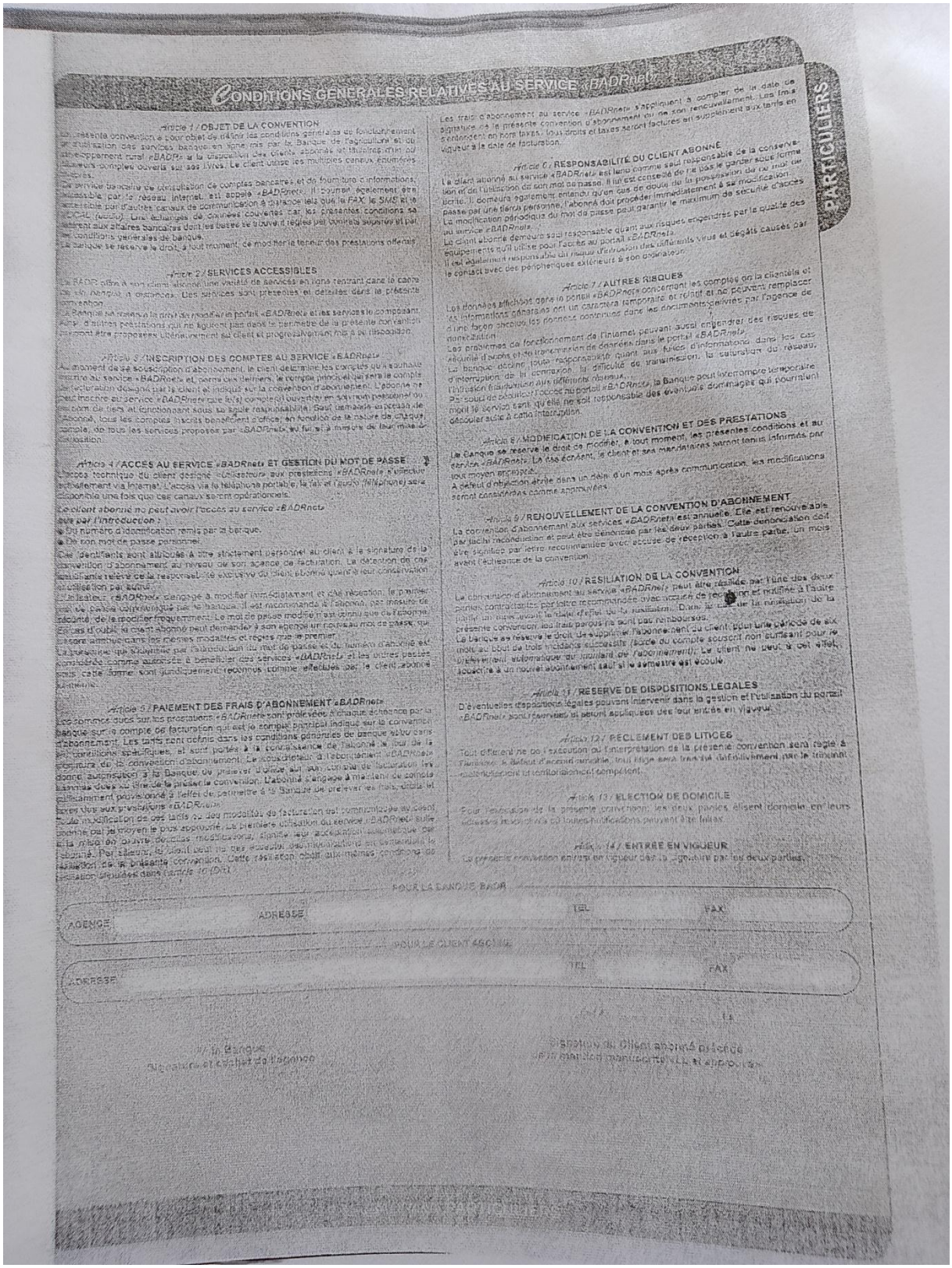
المصدر :موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الملحق رقم 11:مطبوعة الشروط العامة لبنك البدر



المصدر:موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الملحق رقم 12: مطبوعة الشروط العامة لمصالح البنك بدر



CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AU SERVICE «BADRnet»

PARTICULIERS

Article 1 / OBJET DE LA CONVENTION

Article 2 / SERVICES ACCESSIBLES

Article 3 / INSCRIPTION DES COMPTES AU SERVICE «BADRnet»

Article 4 / ACCES AU SERVICE «BADRnet» ET GESTION DU MOT DE PASSE

Article 5 / PAIEMENT DES FRAIS D'ABONNEMENT «BADRnet»

Article 6 / RESPONSABILITÉ DU CLIENT ABONNÉ

Article 7 / AUTRES RISQUES

Article 8 / MODIFICATION DE LA CONVENTION ET DES PRESTATIONS

Article 9 / RENOUVELLEMENT DE LA CONVENTION D'ABONNEMENT

Article 10 / RESILIATION DE LA CONVENTION

Article 11 / RESERVE DE DISPOSITIONS LEGALES

Article 12 / RECLEMENT DES LITIGES

Article 13 / ELECTION DE DOMICILE

Article 14 / ENTRÉE EN VIGUEUR

POUR LA BANQUE BADR

AGENCE ADRESSE TEL FAX

POUR LE CLIENT ABONNÉ

ADRESSE TEL FAX

La Banque

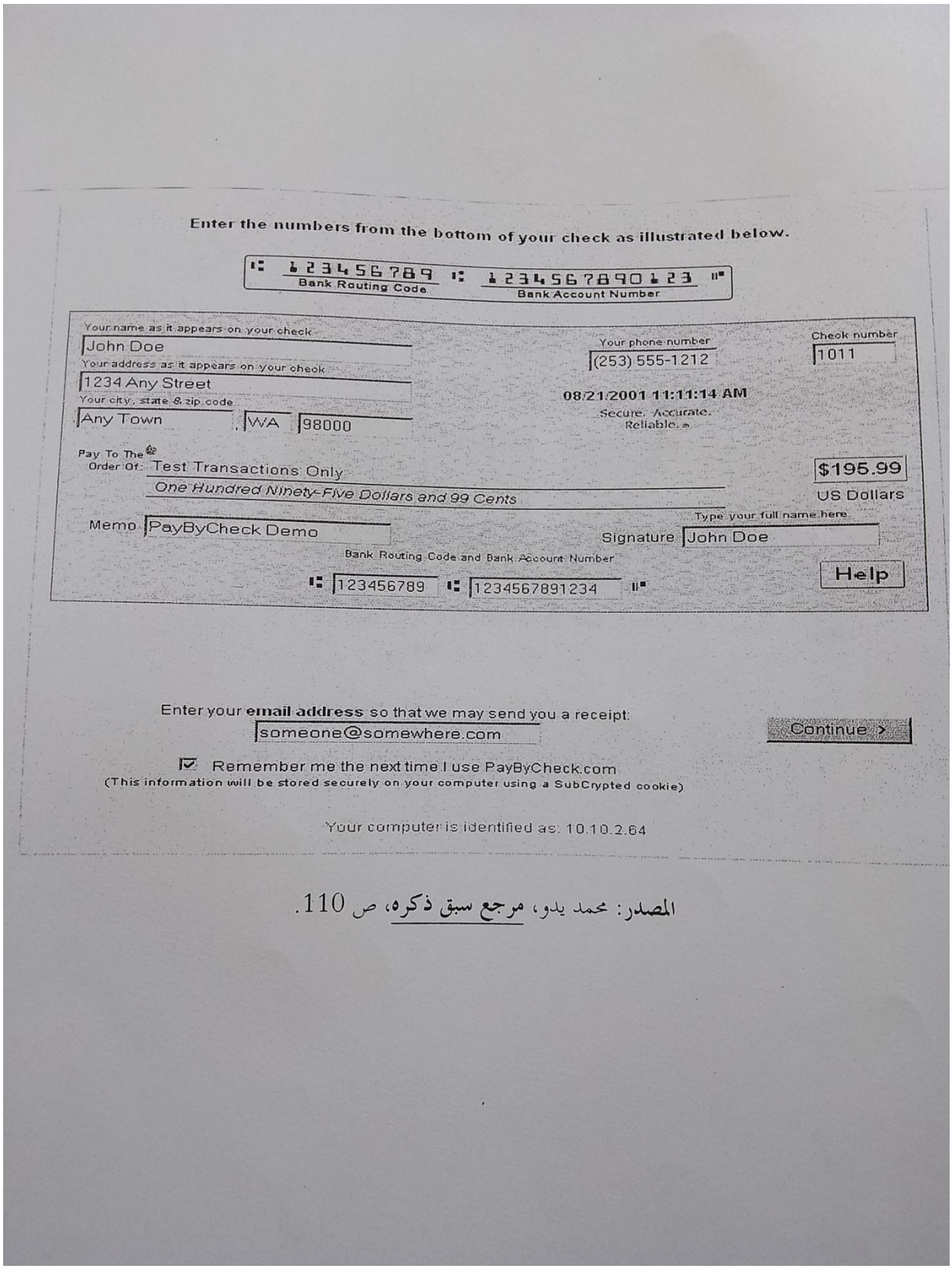
Signature et cachet de l'agence

Signature du Client abonné précédée

de la mention manuscrite «Lu et approuvé»

المصدر :موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الملحق رقم 13: الصك الالكتروني



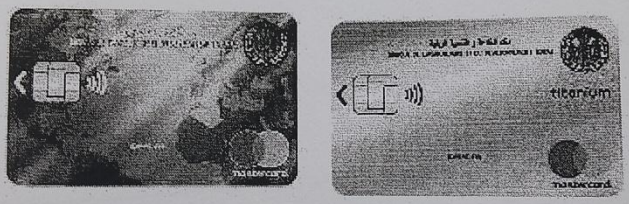
المصدر: محمد يدو، مرجع سبق ذكره، ص 110.

المصدر :موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الملحق رقم 14: البطاقة البنكية الدولية نيتانيوم والكلاسيكية

الشكل 4: البطاقة البنكية الدولية تيتانيوم

الشكل5: البطاقة البنكية الدولية الكلاسيكية



المصدر: الصفحة الرسمية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، تاريخ 2021/05/22

المصدر :موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الملحق رقم 15: وثيقة اجراء دراسة حالة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'enseignement Supérieur et de la recherche scientifique

Université Yahia Farès de Médéa
Faculté des sciences économiques et des sciences Commerciales et des sciences de gestion

جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم المالية والمحاسبة
الرقم: 311
المدية في : .....2022.....

الى السيد: مدير البنك الجزائري الخارجي بالمدية.

الموضوع: الموافقة على اجراء دراسة حالة.

سيادة المدير،،،

في إطار التنسيق والتعاون بين الجامعة والمحيط الخارجي من مؤسسات اقتصادية و هيئات إدارية، وبهدف الرفع من المستوى العلمي والتطبيقي للطالب، فانا نرجو من سيادتكم الموافقة على استقبال:

اسم ولقب الطالب	تاريخ ومكان الميلاد	رقم التسجيل
مسعودي حفيظة	1967/12/21 بأولاد ابراهيم	2088060112
/	/	/

تخصص: مالية وبنوك ماستر من أجل اجراء دراسة حالة في مؤسستكم.

تقبلوا منا سيادة المدير أسمى عبارات الاحترام والتقدير

رئيس القسم

رئيس قسم العلوم المالية والمحاسبة

مدير المؤسسة المستقبلة

ملاحظة الطالبة
لقد تم رفض استقبال
طلبي في كل مرة
ولا أعلم السبب
ربما عدم تخصص
الطالبة معلوم.