

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت-

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير
شعبة: مالية ومحاسبة
تخصص: مالية البنوك



كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطالبة:

بوزيان سارة

تحت عنوان:

الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	(استاذ محاضر قسم أ)	د. مسري جيلالي
مشرفا ومقررا	(أستاذة التعليم العالي)	د. يمانى ليلي خالدية أمينة
مناقشا	(أستاذ محاضر قسم أ)	د. دحماني رضا

السنة الجامعية : 2023/2022

اقراء

الى وطني الحبيب.. الجزائر.

الى والدي و والديتي.. المُبجلين .

الى كل من اراد ان ينتفع بالعلم .

شكر

﴿ يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴾

المجادلة: [11]

الحمد لله وما توفيقى إلا بالله

"ستنجح اذا اجمع الجميع على انك انسان فاشل و لكنك لن تنجح اذا لم تثق

بنفسك"

الاستاذ سحنون خالد

"اولئك الذين يجعلوننا نشعر بالثقة في النفس نحن مدينون لهم بالكثير.."

شكر خاص ل: الاخت و السند الدكتورة بوزيان خيرة .

استاذي الدكتور شبلاوي ابراهيم .

استاذتي الكريمة الدكتورة يماني ليلي التي تحملت عبء اشرافي و توجيهي في
اثناء هذا العمل ، كانت منبع الهامي و مثالا يقتدى به .

قائمة المحتويات:

شكر

اهداء

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الاختصارات

مقدمة عامة

تمهيد: أ.

أولاً: اشكالية الدراسة : ب.

ثانياً: الاسئلة الفرعية: ب.

ثالثاً: فرضيات الدراسة: ب.

رابعاً: اسباب اختيار الموضوع : ب.

خامساً: اهمية الدراسة : ج.

سادساً: منهجية الدراسة : ج.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات البنكية الالكترونية

تمهيد الفصل الاول 7

المبحث الاول : عموميات حول الخدمة البنكية 8

8.....	المطلب الاول : مدخل للخدمة البنكية.....
9.....	المطلب الثاني مدخل لتكنولوجيا المعلومات.....
10	المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء البنكي.....
12	المبحث الثاني الصيرفة الالكترونية.....
12	المطلب الأول: عموميات الصيرفة الالكترونية.....
13	المطلب الثاني : مقومات الصيرفة الالكترونية.....
14	المطلب الثالث: متطلبات الصيرفة الالكترونية.....
22	المبحث الثالث الخدمات البنكية الالكترونية في الجزائر.....
22	المطلب الاول :الصيرفة الالكترونية في الجزائر
26	المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الالكترونية الجزائرية.....
30	المطلب الثالث: الرقابة على الصناعة المصرفية الجزائرية
34	خلاصة الفصل الأول:.....
	الفصل الثاني الاطار التطبيقي للخدمات البنكية الالكترونية
36	تمهيد الفصل :.....
37	المبحث الاول التعريف بالبنوك محل الدراسة و عرض لخدماتها الالكترونية
37	المطلب الأول: التعريف بالبنك الوطني الجزائري و عرض لخدماته الالكترونية
44	المطلب الثاني التعريف بالصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط و عرض خدماته الالكترونية
47	المبحث الثاني: عرض لطرق واجراءات الدراسة الميدانية.....
47	المطلب الاول : تحديد مجتمع الدراسة واختبار العينة.....
47	المطلب الثاني طرق جمع البيانات و اختبار اداة القياس :
63.....	خلاصة الفصل الثاني
66	خاتمة عامة
71	قائمة المصادر والمراجع

قائمة الجداول

- الجدول رقم 01 مراحل تطور الصيرفة الالكترونية في الجزائر.....24
- الجدول رقم 02 نموذج سويقت لعينة من البنوك الجزائرية26
- الجدول رقم 3 : نشاط الدفع على محطة الدفع الإلكتروني.....28
- الجدول رقم 04 البنك الوطني بالارقام42
- الجدول رقم 05 درجات مقياس ليكرت الخماسي48
- الجدول رقم 06 طول فئات لمقياس ليكرت الخماسي ومستواها.....48
- الجدول رقم 07 :معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة و درجة المحور الاول تكنولوجيا المعلومات49
- الجدول رقم 08:معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة و درجة محور الخدمات الالكترونية عبر الانترنت....50
- الجدول رقم 09 :معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة خدمات الدفع الالكتروني51
- الجدول رقم 10:معامل الصدق والثبات لعينة الدراسة.....52
- جدول 11 ثبات أداة الدراسة:52
- الجدول 12: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والتنظيمية.....53
- الجدول رقم 13: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات افراد عينة الدراسة
عن عبارات محور تكنولوجيا المعلومات.....55
- الجدول رقم 14: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات افراد عينة الدراسة
عن عبارات محور الخدمات الالكترونية على الانترنت.....57

الجدول رقم 15: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات افراد عينة الدراسة
عن عبارات محور خدمات الدفع الالكترونية.....59

قائمة الاشكال

- 38..... الشكل رقم 01 البطاقة الكلاسيكية و الذهبية CIB
- 39..... الشكل رقم 02 البطاقة مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري
- 40..... الشكل رقم 03 بطاقة النخبة
- 41..... الشكل رقم 04: بطاقة التوفير
- 41..... الشكل رقم 05: بطاقة الاعمال
- 46..... الشكل رقم 06 بطاقات صندوق التوفير و الاحتياط

قائمة الاختصارات

IT	Information Technology
E- banking	Electronic banking
M -banking	Mobile banking
ATM	Automated Teller Machine
DAB	Distributeur Automatique de billets
GAB	Gichet Automatique de Banque
TPE	Electronic Payment Terminal
TPV	Terminal de point de vente
RTGS	Real Time Gross Settelement System
TC	System de Telecompensation
SWIFT	Society For world wide inter bank financial Telecommunication
EFT	Electronic Funds Transfer
EDI	Electronic Data Interchange
NS	Netting System
EBPP	Electronic Bill Payment and Presentement
CERIST	Centre de la recherche sur L'information Scientifique et Technologie
SATIM	Société D'automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique
RMI	Réseau Monétique Interbancaire
ABEF	Association Professionnelle des Banques et des Etablissements Financiers
AEBS	Algeria Electronic Banking Servises
GIE	Groupement d'intérêt économique
COMI	Comite Monétique Interbancaire
ATCI	Le système de télé –compensation en Algerie

ARTS	Algeria Real Time Settelement
CPI	Centre de Pre- Cempensation interbancaire
CIB	Carte Interbancaire

مقدمة عامة

تمهيد:

يشهد العالم منذ القرن العشرين و بدايات القرن الحالي تطورا ونموا هائلا كان سببه تكنولوجيا المعلومات التي ادت بظهور مختلف الشبكات مثل الانترنت و الاجهزة الالكترونية مثل الحواسيب و الهواتف الذكية التي تسهل تقديم الخدمات المتنوعة . انعكس هذا بدوره على كافة القطاعات خاصة الاقتصادية منها حيث باشرت المؤسسات مثل البنوك بمواكبة هذا التطور و هذا عن طريق تعميم الصيرفة الالكترونية على كافة فروعها ، مما يجذب عددا اكبر من العملاء و يزيد من حدة المنافسة كما يضمن حصتها السوقية .

و تشير الابحاث العلمية و الاتجاهات الحديثة ان العميل اصبح يفضل الخدمات الالكترونية عن التقليدية و ذلك راجع لما توفره من مزايا مثل تقليل التكلفة توفير الجهد و الوقت و بالتالي اصبح هناك اقبال كبير على الخدمات البنكية الالكترونية و بالتالي تحتم على المؤسسة البنكية الاستثمار في التكنولوجيا و تسخير كافة الجهود لإنجاح الصيرفة الالكترونية .

و تماشيا مع هذا التطور قامت الجزائر بعدة اصلاحات مست القطاع البنكي حيث قامت بتأسيس هيئات مصرفية الكترونية تقوم بالمراقبة و الاشراف كما عملت على انشاء أنظمة وقنوات و وسائل دفع الكترونية لترقية و انجاح مشروع الخدمات البنكية الالكترونية .

أولاً: اشكالية الدراسة :

يمكن صياغة اشكالية البحث كالاتي :

ما مدى مساهمة الخدمات البنكية الالكترونية في تنشيط المعاملات المالية في القطاع البنكي ؟

ثانياً: الاسئلة الفرعية:

- ما المقصود بالخدمة البنكية الالكترونية و ما هي متطلباتها ؟
- فيما تتمثل انظمة و قنوات و وسائل الدفع الالكترونية ؟
- ماهية الخدمات المقدمة من طرف البنوك الالكترونية ؟ و ما هي التحديات التي تواجهها في البنوك الجزائرية ؟

ثالثاً: فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية

- يقصد بالخدمة البنكية الالكترونية هي القيام بالمعاملات البنكية بواسطة كل ما توفره تكنولوجيا المعلومات من اجهزة و برمجيات الكترونية و لهذا فهي تتطلب بنية تحتية جيدة .
- هناك عدة انظمة دفع و وسائل و قنوات نذكر منها نظام المقاصة الالكترونية ، البطاقات البنكية ، اجهزة الصراف الالي .
- توفر البنوك الالكترونية الجزائرية خدمات الكترونية متنوعة تختلف من بنك لآخر و لكنها لا زالت تواجه العديد من العراقيل تعميم الخدمة البنكية في الجزائر عدم توفر بنية تحتية قوية تدعم الصيرفة الالكترونية .

خامساً: اهمية الدراسة :

تتمثل اهمية دراسة الموضوع في الدور الذي تلعبه الصيرفة الالكترونية في تأهيل مؤسسات القطاع البنكي وترقية خدماتها المتنوعة ، اضافة الى المحافظة على حصتها السوقية في ظل المنافسة الشديدة فقد اصبحت مختلف المؤسسات المالية تباشر في تطبيق العولمة الاقتصادية على مختلف فروعها لتحقيق جودة خدماتها و بالتالي استقطاب العملاء نظرا لسهولة استخدامها وتوفيرها للوقت و خفضها

للتكلفة و من ثم زيادة ربحيتها و جذب الاموال الى الوعاء المصرفي و هو من بين الاهداف الاساسية لكل مؤسسة بنكية .

رابعاً: اسباب اختيار الموضوع :

يعود دافع اختيار هذا الموضوع الى عدة اسباب اهمها :

اسباب ذاتية :

و هي ميل الباحثة و رغبتها الشديدة في التوسع في جمع المعلومات في موضوع التخصص و معرفة ماهية الخدمات البنكية الالكترونية و مدى تأثيرها على عصرنة القطاع البنكي .

اسباب موضوعية :

- الحاجة الماسة للقطاع البنكي لمثل هذه الدراسات خاصة مع التطور الهائل الذي فرضته تكنولوجيا المعلومات على المؤسسات المالية .
- المنافسة الشديدة بين مختلف المؤسسات المالية الاقتصادية في استقطاب العملاء و تحسين جودة الخدمات
- الرغبة في معرفة مدى اهتمام البنوك الجزائرية بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لتعميم الخدمات البنكية الالكترونية .

حدود البحث :

الحدود المكانية : تمت الدراسة على البنوك التالية

- البنك الوطني الجزائري BNA
- الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط CNEP

الحدود الزمنية :

2023/2022

منهج الدراسة :

تم في هذا البحث التأكد من صحة الفرضيات المتبناة من خلال تبني المنهج التاريخي و المنهج الوصفي التحليلي كالاتي :

الجانب النظري تم اعداد هذا الاطار من خلال ما توفر من معطيات قبلية و معلومات نظرية حول الخدمة البنكية الالكترونية من خلال دراسات عربية و اجنبية تم نقلها من مصادر مختلفة .
 الجانب التطبيقي تم الاعتماد على المنهج الاحصائي و بشكل رئيسي على الاستبانة الموزعة على عمال البنوك محل الدراسة

المتغير المستقل	المتغير الثابت
تكنولوجيا المعلومات	خدمات عبر الانترنت خدمات الدفع الالكتروني

الدراسات السابقة :

- كتاب من تاليف الدكتور ناظم محمد نوري الشمري و الدكتور عبد الفتاح زهير العبدلات بعنوان **الصيرفة الالكترونية الادوات و التطبيقات و معوقات التوسع (2008) Electronic Banking Tools Applications and Obstacles to the Expansion** حاول فيه المؤلفان الخوض بعمق في مجال الصيرفة الالكترونية باعتبارها من الموضوعات الحيوية و التي تستحق الدراسة و الاهتمام تم التطرق في الكتاب الى نشأة و مكونات و ادوات و قنوات الصيرفة الالكترونية لينتقل الى تحليل و توضيح مهام الجهات المتعاملة بالصيرفة الالكترونية من خلال دراسة ميدانية حالة الاردن .
- دراسة بركان امينة اطروحة دكتوراه تحت عنوان **الصيرفة الالكترونية كحتمية لتفعيل اداء الجهاز المصرفي حالة الجزائر (2014/2013)** حيث هدفت هذه الدراسة الى معرفة السمات العامة للصيرفة الالكترونية ومدى تأثير اعتمادها على أداء الجهاز المصرفي الجزائري ، بالاستفادة من تجارب بعض الدول ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن جميع المصارف الجزائرية لديها مواقع على شبكة الانترنت وتقدم الخدمات المصرفية الالكترونية بدرجات متفاوتة. كما أن اعتماد الصيرفة الالكترونية يؤثر إيجاباً على كفاءة وفعالية المصرف بالإضافة إلى الزيادة في أدائه من خلال زيادة ربحية المصرف وتحسين العلاقة مع عملائها ، كما وأن المصرف المركزي هو الذي يقوم بصياغة توجيهات بشأن الصيرفة الالكترونية.
- دراسة بريكة السعيد اطروحة دكتوراه بعنوان **واقع عمليات الصيرفة الالكترونية E- Banking وافاق تطورها في الجزائر(2011/2010)** سعت الدراسة الى محاولة تسليط الضوء على بعض المفاهيم و القضايا المتعلقة بالعمليات التجارية الالكترونية على المستوى العالمي و اسقاطها على

الواقع الجزائري حيث: تطرق الباحث الى اهمية العمليات التجارية الالكترونية و استخداماتها في الاقتصاد الرقمي كما تم التعريف بقنوات الصيرفة الالكترونية و انواع البطاقات الالكترونية و اهمية استخدام الانترنت و الوسائط الالكترونية في نمو الصناعة المصرفية مع التحدث عن اهم المخاطر التي تصاحب عمليات الصيرفة الالكترونية .

صعوبات الدراسة :

- عدم تجاوب المؤسسات البنكية محل الدراسة عند طلب بعض المعلومات و الاحصائيات.

هيكل الدراسة :

للإحاطة بكافة جوانب الموضوع و تحقيق اهداف الدراسة و للإجابة عن الاشكالية و كافة الاسئلة المطروحة تم تقسيم الدراسة الى فصلين كالتالي :

تناول الفصل الاول الاطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية حيث تم التطرق في المبحث الاول الى عموميات حول الخدمة البنكية عامة ليتم التفصيل في المبحث الثاني في الصيرفة الالكترونية اما المبحث الثالث فقد تحدثنا عن انواع الخدمة البنكية الالكترونية في الجزائر و مدى امثالها لمعايير بازل للرقابة البنكية .

اما الفصل الثاني فهو الجانب التطبيقي للدراسة حيث تم تخصيصه للدراسة الميدانية تم في المبحث الاول التعريف بالبنوك محل الدراسة اما المبحث الثاني فقد تم التطرق للادوات المستخدمة في الدراسة و اما المبحث الثالث و الاخير تم عرض فيه اختبار فرضيات الدراسة و مناقشتها .

الفصل الأول:

الإطار النظري للخدمات البنكية

الإلكترونية

تمهيد الفصل

لقد شهد الاقتصاد العالمي بفضل تكنولوجيا المعلومات تطورا هائلا مس مختلف القطاعات خاصة البنكية منها ، حيث قامت البنوك بتحديث خدماتها بما يتماشى مع متطلبات العملاء من ناحية و تعزيز حصتها من المنافسة السوقية من ناحية اخرى .

هذا التحديث سمي بالصناعة المصرفية الالكترونية ، تميزت هذه الاخيرة بعدة مزايا منها سرعة التدفق الرقمي ، درجة عالية من الحماية و الجودة في الخدمة اضافة الى تقليل الاعباء و التكاليف . و هذا ما ادى الى الاقبال الكبير للبنوك عليها والعمل على تزويد كافة الفروع البنكية بكل ما تحتاجه من راس مال تقني و بشري مؤهل لمزاولة الصيرفة الالكترونية .

قامت الجزائر على غرار البلدان العربية الأخرى ببذل كافة الجهود الممكنة لتبني الخدمة البنكية الالكترونية و التنوع في وسائل الدفع و انظمة الدفع حيث بادر بنك الجزائر بعدة اجراءات و تدابير لتطوير المعاملات النقدية ما بين البنوك والمؤسسات المالية و الاشراف الرقابي عليها . سننترق من خلال هذا الفصل الى الجانب النظري للخدمات المصرفية الالكترونية حيث تنقسم خطة البحث لثلاثة مطالب كالتالي :

1. المبحث الاول : الخدمة البنكية و تكنولوجيا المعلومات .
2. المبحث الثاني : الصيرفة الالكترونية .
3. المبحث الثالث : الخدمات البنكية الالكترونية في الجزائر .

المبحث الأول: الخدمة البنكية و تكنولوجيا المعلومات

فرض تطور التجارة ورقمنة الاقتصاد على البنوك عصرنة الإدارة البنكية وتكيفها مع عصر السرعة والتكنولوجيا مما دفعها لتبني الخدمات المصرفية الالكترونية

المطلب الأول: مدخل للخدمة البنكية

اولا : تعريف الخدمة البنكية : تعرف الخدمات البنكية بأنها أحد الأنشطة التي يقوم بها البنك التجاري بقصد مساعدة عملائه في نشاطه المالي، واجتذاب عملاء جدد وزيادة موارده المالية ولا يتعرض عند أدائها للمخاطر، ويهدف البنك من هذه الخدمات إلى إرضاء عملائه (المطيري، 2016، صفحة 178)

ثانيا : نشأة الخدمة البنكية : لقد تطورت الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك عبر التاريخ وذلك تبعا لتطور النشاط المصرفي، تتمثل أهم مراحل التطور لهذه الخدمات حسب (الصميدي و ردينة ، 2005، ص 45-47) فيما يلي :

- ✓ المرحلة الأولى: الخدمات المصرفية في مراحل ما قبل التصنيع :بحيث أن المجتمعات اعتمدت على نفسها على الأرض في الزراعة وعلى الصيد لتلبية احتياجاتهم .
- ✓ المرحلة الثانية: الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع :هذه المرحلة تميزت بتراكم راس المال مما دفع بأصحابها إلى استثمارها، وهذا ما أدى إلى وجود مصارف أكثر تخصصا وبذلك ازدادت قيمة المبالغ المودعة وبالمقابل ا زدادت فرص منح القروض (حسن، 1986، الصفحات 45-47)
- ✓ المرحلة الثالثة: الخدمات المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي وتميزت هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات المصرفية، مما أدى إلى زيادة التنافس حول الأساليب الحديثة والتقنيات المتطورة لاستقطاب أكبر قدر من العملاء (رعد، 2007، صفحة 274)
- ✓ المرحلة الرابعة: الخدمات المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والظروف المالية :في هذه المرحلة تميز القطاع المصرفي بكثرة دور التكنولوجيا المصرفية والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا المعلوماتية وهذا من اجل تطوير تقديم الخدمات المصرفية.

ثالثا : أنواع الخدمة البنكية

1. خدمات مصرفية تقليدية: وهي حزمة من الخدمات المصرفية لتلبية احتياجات العملاء من مختلف المستويات كالاتي : (المطيري، 2016، الصفحات 178-182)

منح القروض بمختلف أنواعها،فتح الحسابات الجارية بكافة العملات،تقديم الخدمات البنكية بالتجزئة. تقديم الاستشارات الاستثمارية، التداول بالأسهم والسندات، بيع و شراء العملات والمعادن النفيسة.

2. خدمات بنكية غير تقليدية:

وهي حزمة من الخدمات البنكية التي تستعمل تكنولوجيا المعلومات و الرقمنة مثل الصيرفة عبر الهاتف صيرفة عبر البنوك الالكترونية صيرفة باستعمال وسائل و قنوات الدفع الالكتروني الخ ...

المطلب الثاني مدخل لتكنولوجيا المعلومات

اولا تعريف تكنولوجيا المعلومات

تعددت تعاريف تكنولوجيا المعلومات و تنوعت تبعا لرؤية كل واحد لها حيث نذكر ما يلي:

حسب اليونسكو unesco فان تكنولوجيا المعلومات Information Technologie تعرف بأنها مجموعة المعرفة العلمية و التكنولوجية و الاساليب الادارية المستخدمة في تداول و معالجة المعلومات و التطبيقات (عواد، 2011، صفحة 168)

ثانيا : مكونات تكنولوجيا المعلومات.

يمكن حصر مكونات تكنولوجيا المعلومات فيما يلي (المهيرات، 2012، صفحة 221)

- ✓ **الأجهزة التقنية :** وتمثل الكيان المادي الصلب الحواسيب و ملحقاتها والتي تتكون من ثلاثة اجزاء رئيسية وهي :وحدات الإدخال ، وحدات المعالجة و وحدات الاخراج ، حيث تقوم هذه الأجهزة بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المؤسسة.
- ✓ **البرمجيات :**أجهزة الحاسوب لا يمكنها القيام بمهامها دون وجود تعليمات محددة ومتسلسلة ، و بالتالي فإن البرمجيات تعتبر إحدى المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات ، التي تشغل و تدعم الأجهزة لتحقيق الأهداف المرجوة من استخدامها.
- ✓ **قواعد البيانات :**و تشكل الوعاء الذي يحتوي مجموعة من الملفات المخزنة ع لى أجهزة الحاسوب بحيث تثل المادة الأولية (البيانات الخام)التي تتم معالجتها و تحديثها واسترجاعها للوصول للمعلومات) .
- ✓ **مهارات الموارد البشرية :**يعتبر المورد البشري من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات لتمييزه بمجموعة من المهارات و المعارف التي تساعده على سيطرة و إدارة باقي المكونات ، و تزداد هذه المهارات وتتجدد عن طريق التدريب في المؤسسات العلمية المتخصصة (حسين، 2010، صفحة 329)
- ✓ **الاجراءات :** و هي مجموعة من التعليمات عن كيفية دمج المكونات الأخرى لتكنولوجيا المعلومات لغرض معالجة البيانات و توليد مخرجات.

✓ شبكات الاتصال : هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات و المعلومات و تلقيها ، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة و مرتبطة مع بعضها البعض بوسائط تتيح للمستفيد اجراء عملية الإرسال و التلقي .

ثالثا مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

رغم الحداثة النسبية التي يحظى بها مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وارتباطه الكبير بالابتكارات والإختراعات الحديثة التي عرفها العلم الحديث في مجال الصناعة الإلكترونية، إلا أن هذا المصطلح ارتبط أساساً بظهور الكتابة وانتشار المعرفة منذ القديم ويمكن أن نحدد المراحل الأساسية التي مر بها تطور تكنولوجيا المعلومات في المراحل التالية : (رشيد، 2018، الصفحات 24-25)

✓ ثورة المعلومات والاتصال الأولى :وتتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها مثل الكتابة المسمارية والسومرية ثم الكتابة التصويرية وحتى ظهور الحروف التي عملت على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفات الإنسان وضعف قدراته.

✓ ثورة المعلومات والاتصالات الثانية :والتي تشمل ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها والتي ساعدت على نشر المعلومات وايصالها عن طريق المطبوعات عبر مناطق جغرافية أكثر اتساعا.

✓ ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة :وتتمثل بظهور مختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات المسموعة والمرئية مثل :الهاتف و المذياع و التلفاز ، الأشرطة الصوتية واللاسلكي إلى جانب المصادر المطبوعة الورقية، هذه المصادر وسعت من سرعة نقل المعلومات و ا زدت من حركة الاتصالات.

✓ ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة :وتتمثل باختراع الحاسوب وتطور مراحل وأجياله المختلفة مع كافة مميزاته وفوائده وآثاره الإيجابية على حركة نقل المعلومات عبر وسائل الإتصال المرتبطة بالحاسوب.

✓ ثورة المعلومات و الاتصالات الخامسة :تمثلت هذه المرحلة في التزاوج و الترابط بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والاتجاهات التي حققت إمكانية تناقل كميات هائلة من البيانات والمعلومات عبر مسافات جغرافية هائلة بسرعة فائقة، وبغض النظر عن الزمان والمكان وصولاً إلى شبكات المعلومات وفي قمتها شبكة الإنترنت.

المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء البنكي

اولا دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك

اتجهت المؤسسات البنكية إلى تعظيم استثماراتها في مجال التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات نتيجة لأسباب عدة و منها : (بركان، 2014، صفحة 315)

✓ المنافسة الشديدة بين المصارف المختلفة خاصة الدولية منها كنتيجة لاتساع الرقعة الجغرافية للتبادلات، أصبحت كل المصارف تبحث عن حلول من أجل تطوير أعمالها وإيجاد هوية خاصة ومتميزة.

✓ زيادة وعي المستهلك و بالتالي تطور احتياجاته ومطالبته بخدمات فورية على مدار 24 ساعة.
✓ زيادة الحصة السوقية من خلال الحفاظ على العملاء الحاليين والسعي نحو كسب عملاء جدد .
✓ انخفاض تكاليف تقديم خدمات إلكترونية فنكاليف تقديم الخدمات المصرفية عبر وسائط الكترونية منخفضة مقارنة بالخدمات المقدمة من طرف المصارف التقليدية.

ثانيا اثر تكنولوجيا المعلومات على الخدمة البنكية

يمثل التقدم التكنولوجي الركيزة الأساسية التي لها دور مهم في تحديد وصياغة نمط عمل المنظمات وتعد المصارف أحد القطاعات الرئيسية التي تأثرت كثيرا بالإنجازات العلمية لما تتطوي عليه هذه الإنجازات من ابتكارات تؤثر في تحسين وتطوير العمل المصرفي وابتكار خدمات مصرفية جديدة لتحقيق مستوى أعلى من إشباع حاجات الزبائن و رغباتهم لذلك أدركت المصارف المعاصرة الترابط الوثيق بين نجاح المصارف وبين توجهها الإبداعي في مجال توظيف التكنولوجيا واستثمارها في تطوير قدرات ومهارات العاملين وخدمة الزبائن من خلال التعرف على رغباتهم وحاجاتهم بما يحقق للمصرف ميزة تنافسية والمحافظة عليها . (الخفاجي، 2012، صفحة 52)

و قد كانت الخدمات التي تقدمها البنوك و المؤسسات المالية تقليدية متمثلة بقبول الودائع ومنح القروض لتظهر خدمات مصرفية حديثة متطورة الكترونياً تتماشى مع رغبات الزبائن ونتيجة لذلك عملت المصارف الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في الأجهزة الحواسيب و البرمجيات الإلكترونية وخاصة شبكة الاتصالات العالمية (الإنترنت) بهدف الزيادة من جودة الاداء البنكي و بالتالي تحقيق اهداف البنك المختلفة .

ومما يجدر الإشارة إليه، إن استخدام الأنظمة الآلية في العمل المصرفي أمر لا بد منه من أجل التكيف مع معطيات التطور والضمان بقاء المصارف واستمراره مع التأكيد على ان المبالغة في استخدام مثل هذه الأنظمة قد يكلف المصرف مبالغ طائلة تنعكس سلباً على أرباحه (الخفاجي، 2012، صفحة 53) وقد دلت الدراسات المنجزة في السنوات الأخيرة أن تكنولوجيا المصارف ، تؤدي باستمرار لجذب العملاء، كما تتميز بتخفيض في تكلفة الخدمة المصرفية إلى حد بعيد، حتى أصبح الاستثمار في التكنولوجيا بكافة أنواعها يؤدي إلى جني متزايد للأرباح. مما فرض بدوره على المصارف الأخرى أن تنتهج السبل نفسها لضمان بقاء حصتها السوقية في ظل المنافسة الشديدة .

المبحث الثاني الصيرفة الالكترونية

عرف القطاع المصرفي مظهرا جديدا لخدماته التقليدية ليوكب التطورات الحاصلة في الاقتصاد العالمي و هو ما سمي بالصيرفة الالكترونية .

المطلب الأول: عموميات الصيرفة الالكترونية

أولاً: مفهوم الصيرفة الالكترونية و دوافع ظهورها : ان الصيرفة الالكترونية هي عبارة عن أنظمة تعمل على الخط تسمح للزبائن بالاستفادة من مجموعة من الخدمات المصرفية انطلاقا من حاسوب شخصي يتم ربطه بحواسيب البنك عبر الخطوط الهاتفية، وهي تمكن من اجراء العمليات المصرفية ليس على المستوى المحلي فحسب بل على المستوى العالمي أيضا دون انقطاع. (تطار، 2002، صفحة 18) كما ان ظهور الصيرفة الالكترونية كان نتيجة تفاعل عدة عناصر منها: (الصيرفي، 2016، الصفحات 214-215)

✓ ثورة الاتصالات و المعلومات: التي ادت الى ظهور تغيرات خدمات مصرفية و مالية متطورة و متنوعة

✓ التجارة الالكترونية: التي تتم باستخدام الوسائل الالكترونية و خاصة الانترنت و التي جعلت عمل البنوك ضرورة خدمية و ليس ترفا او هدرا للأموال.

✓ المنافسة: تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير المصرفية مثل شركات التامين و شركات الاوراق المالية و منافساتها للبنوك فاصبح العديد من هذه المؤسسات يقدم مجموعة الخدمات و وثيقة الصلة بعمل البنوك خاصة ان الكثير من العملاء اصبحوا يطلبون خدمة رفيعة المستوى بتكلفة تنافسية مستفيدين من المنافسة المتزايدة من المؤسسات .

ثانيا نشأة الصيرفة الالكترونية :

يرجع تاريخ الصيرفة الالكترونية او بنوك الانترنت الى عام 1995 الذي شهد ميلاد اول بنك على الشبكة و هو (NET.B@NK) و منذ ذلك الحين تطورت خدمات البنوك الالكترونية بشكل كبير لتستعمل عمليات مصرفية عبر الشبكة و العديد من الخدمات المالية الموجهة للزبائن بعد ان كانت في بداية انطلاقتها عبارة عن مواقع دعائية و تسويقية و ادلة توجيه للراغبين في التعامل مع ذلك البنك و حسب . (بريكة، 2011، صفحة 60) اذ ظهرت فكرة البنوك الالكترونية بعد انتشار الهاتف الثابت في اوروبا و الولايات المتحدة الامريكية حيث وفرت البنوك في ذلك الوقت و ضمن الامكانيات التكنولوجية المحدودة امكانية الاستعلام عن الرصيد عن طريق الهاتف النقال لتقوم البنوك بعد ذلك بعقد من الزمن

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات البنكية الإلكترونية

بتوفير اكشاك لسحب النقود بطريقة الكترونية الا انها واجهت الكثير من المتاعب و الصعاب حتى ظهرت اجهزة الحاسوب الالي بداية الثمانينات و قدمت البنوك لزيائنها الكبار خلال عقد الثمانينات من القرن الماضي خدمات متميزة من خلال شبكات خاصة موصولة بالكمبيوتر الخاص بالبنك مباشرة و في مطلع الالفية الثالثة ظهر نوع اخر من البنوك الالكترونية و الذي لا يعتمد فقط على خدمات الحاسوب الالي بل مستغلا ثورة تكنولوجيا الهاتف النقال و التي اطلق عليها اسم البنوك الخلية -M

banking (بريكة، 2011، صفحة 63)

ثالثا: مزايا و عيوب الصيرفة الالكترونية

مزايا الصيرفة الالكترونية:

- ✓ تخفض التكاليف خاصة ان اكثر ما يقيد البنوك عند التفكير في افتتاح فرع جديد هو النفقات و الاعباء المختلفة مثل تكاليف الموقع و المعدات في حيث ان الاعباء ضبه معدومة فيما يخص البنوك الالكترونية.
- ✓ تقدم البنوك الالكترونية عمليات مصرفية جديدة من حيث دقة و السرعة و الفورية و بكفاءة عالية و خصوصية و سرية و امان للزبون حيث توفر على هذا الاخير تكاليف الحضور الشخصي .
- ✓ التوسع الجغرافي : فالصيرفة الالكترونية لا تخضع لقيود الاقاليم الجغرافية حيث انه يمكن للعميل الاستفادة من كافة الخدمات المصرفية الالكترونية من اي اقليم في العالم عبر المصارف الالكترونية و بواسطة شبكة الانترنت .

عيوب الصيرفة الالكترونية :

- ✓ صعوبة الاستخدام مثل صعوبة اللغة أو عدم توفر النشرات الإرشادية.
- ✓ نقص في الأجهزة و البرمجيات اللازمة لاستخدام القنوات الإلكترونية.
- ✓ نقص الوعي فيما يخص بالصيرفة الالكترونية .
- ✓ المخاطر المتعلقة بالتهكير و بالتالي نقص الثقة و الامان .

المطلب الثاني : مقومات الصيرفة الالكترونية

اولا: قنوات الدفع الالكتروني

1. البنوك الالكترونية:

1.1 تعريف البنوك الالكترونية تعرف البنوك الالكترونية على أنها تلك البنوك التي تقدم

خدماتها الكترونيا عن بعد عن طريق شبكة معلومات البنك الداخلية حيث يوجد ايقاف عام

على أن البنوك الإلكترونية تحقق العديد من المزايا لكل من البنوك والعملاء (الصريفي،

2014، صفحة 24)

2.1 أنواع البنوك الإلكترونية:

➤ **الموقع المعلوماتي** وهو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية أو يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي ومن خلاله فإن البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية. (كتانة، 2009، صفحة 187)

➤ **الموقع التفاعلي الاتصالي:** بحيث يسمع الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك وعمالته كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات. (الوادي، 2011)

➤ **الموقع التبادلي** وهذا المستوى الذي يمكن القول أن البنك يمارس قيد خدماته أو أنشطة في بيئة الكترونية حيث تسمح هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية وإجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية باستخدام الرقم السري والبطاقة الممغنطة (كتانة، 2009، صفحة 186)

2 اجهزة الصراف الالي

1.2 تعريف جهاز الصراف الآلي تعد آلات الصرف الذاتي أو الآلي Automatic Teller Machine الوحدات الإلكترونية شيوعا واستخداما في مجال الخدمة المصرفية، وتعرف بأنها محطات طرفية إلكترونية، متصلة بالحاسب الآلي يتم من خلالها تقديم الخدمات المصرفية دون توقف ودون مساعدة من الصارف البشري موظف المصرف . وقد بدأ استخدام هذه الآلات بالشكل المتعارف عليه سنة 1967 بأحد فروع بنك barclays بالمملكة البريطانية، وكانت تتيح فقط للعملاء خدمة السحب النقدي، وعقب النجاح الذي صادفته تلك الآلات بدأ تطبيقها في الولايات المتحدة الأمريكية بواسطة مصرف first national بمدينة أطلنطا، ثم ما لبثت وانتشر تطبيقها لتشمل أنحاء العالم، خاصة بعد دخول شركة IBM للحاسبات الآلية في مجال تصنيع تلك الآلات . (طه، 2007، الصفحات 266-267)

2.2 أنواع الصرافات الآلية:

تتقسم الى ثلاثة انواع كالتالي :

الموزعات الآلية DAB.: Distributeur automatique du billet.

هو جهاز يعمل دون إنقطاع طوال اليوم، وطوال الأسبوع يوجد في البنك أو الشوارع، يسمح بعملية السحب النقدي، وطلب كشف الرصيد... الخ. حيث أن استخدام الموزع الآلي للاوراق يؤدي الى تخفيض نشاط السحب في الفروع، كما يستعمل من طرف الزبائن في أوقات غلق البنوك، خاصة بالزبون المستعجل (طه، 2007، صفحة 130)

الشبابيك الآلية GAB Guichet automatique bancaire.

الشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق هي أيضا أجهزة أوتوماتيكية تقدم خدمات أكثر تعقيدا و أكثر تنوعا بالنسبة للموزع الآلي للأوراق، يتعلق الأمر بأجهزة أوتوماتيكية متصلة بشبكة تستخدم عن طريق بطاقات إلكترونية والتي بالإضافة إلى مهمة سحب الأموال تسمح بالقيام بالعديد من العمليات منها قبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل من حساب إلى حساب.. إلخ، فالشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة مباشرة بالحاسوب الرئيسي للنظام البنكي، ودورها مهم على مستوى التسويق لأنها أصبحت تمثل وسيلة للحوار مع المستهلك.

نهائي نقطة الدفع TPV Terminal de paiement de vente

هو جهاز دفع إلكتروني يتم من خلاله دفع قيمة مشتريات، أو تسديد فواتري خاصة بالكهرباء، أو الغاز... الخ، ذلك بمجرد تمرير البطاقة على هذا الجهاز تخضم قيمة المشتريات من حساب التاجر تلقائيا، مما يحل مشاكل نقل الأموال ويوفر الامان بالنسبة للعميل. (الصيرفي، 2016، صفحة 218)

3 الهاتف المصرفي: نشأ الهاتف المصرفي مع تطور خدمات البنوك للرد على استفسارات العملاء لخدمة مستمرة ويختلف نظام خدمات الهاتف المصرفي من بنك لآخر في أساليب وعدد أنواع الخدمات التي يوفرها هذا النظام (العتار، 2003، صفحة 193). العمليات التي تتم عبر الهاتف أغلبها: الاطلاع على الحساب، الاطلاع على أسعار العملات الأجنبية، الاستفسار عن العمليات المرحلة، الاطلاع على سوق الأسهم، طلب دفتر شيكات، وقف دفع شيكات.

ثانيا وسائل الدفع الإلكترونية :

1. تعريف وسائل الدفع الإلكتروني

تعرف على أنها الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر شبكات الاتصالات (الطار، 2003، صفحة 26). تتميز بالطبيعة الدولية فهي تحظى بالقبول العام في كافة أقاليم العالم. كما يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية وهي عبارة عن قيمة تغذية مخزنة في ذاكرة البطاقة الرقمية أو ذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

2. أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

1.2 النقود الإلكترونية E-cash: هي قيمة نقدية غير ملموسة تأخذ صورة وحدات الكترونية بقيم انتقائها بطريقة معينة من حساب لحساب شخص آخر ويطلق عليها العملة الرقمية **digital conency** ويعتبر النقد الرقمي من الأمثلة على العملة الرقمية حيث يتم تخزينه الكترونياً ويمكن استخدامه لتنفيذ عمليات الدفع الكترونياً عبر الأنترنت إن عملية الحسابات للنقد الرقمي شبيهة بحسابات البنوك التقليدية حيث يقوم الزبائن بإيداع نقودهم في حساباتهم النقدية الرقمية حتى يتمكنوا من استخدامها فيما بعد لإجراء عمليات التحويل أو الشراء م خلالها عبر الأنترنت. (الطيبي، 2017، صفحة 138).

2.2 المحفظة الرقمية أو الإلكترونية (digital wallet) هي خدمة تتيح الدفع مقابل الأشياء، غالباً بواسطة تطبيق على الهاتف المحمول. وتُخزن أيضاً عدداً من الأمور الأخرى التي قد تحتفظ بها المحفظة التقليدية، مثل رخصة القيادة وبطاقات الهدايا وتذاكر الأحداث الترفيهية وبطاقات المواصلات العامة. لا تعد المحافظ الرقمية أسهل استخداماً في بعض الحالات فحسب، بل تعد أيضاً أكثر أماناً من المحفظة التقليدية عموماً (غريس).

3.2 الأوراق التجارية الإلكترونية

أولاً تعريف الأوراق التجارية لا تختلف الأوراق التجارية الإلكترونية عن التقليدية إلا في طريقة معالجتها حيث تم تعريفها على أنها ويمكن تعريفها بأنها : محررات معالجة الكترونياً بصورة كلية أو جزئية تمثل حقا موضوعه مبلغ من النقود ، وقابلة للتداول بالطرق التجارية ومستحقة الدفع لدى الطالع أو بعد اجل قصير وتقوم مقام النقود في الوفاء (نوري، 2014، صفحة 237).

ثانياً أشكال الأوراق التجارية الإلكترونية

✓ الأوراق التجارية الإلكترونية الورقية و هي التي تصدر في صورة ورقية في البداية لتم معالجتها الكترونياً و ادخال مضمونها على دعامة الكترونية
✓ الأوراق التجارية الممغنطة و هي التي تصدر من البداية في صورة الكترونية وتتم معالجتها و تداولها الكترونياً .

ثالثاً أنواع الأوراق التجارية الإلكترونية

➤ **السفتجة الإلكترونية** تعرف على أنها صك محرر في شكل معين، يأمر من خلاله شخصا آخر يسمى المسحوب عليه بان يدفع في مكان محدد مبلغا نقديا في تاريخ معين أو بمجرد الاطلاع لامر شخص ثالث اسمه المستفيد

➤ **الشيك الإلكتروني** هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة، تحمل التزاما قانونيا، يرسلها مصدر الشيك إلى مستلمه لاعتماده وتقديمه للبنك، الذي يعمل إلكترونيا عن طريق الأنترنت، ليقوم بتحويل قيمته المالية إلى حساب حامل الشيك، ثم يقوم بإلغائه وإعادةه إلكترونيا إلى مستلم الشيك، لإثبات ان الشيك قد صرف فعلا (نوري، 2014، صفحة 242)

➤ **السند لامر الإلكتروني** هو ورقة مكتوبة يلتزم فيها شخص يسمى الساحب على دفع مبلغ محدد، في تاريخ معين لشخص آخر يسمى المستفيد (فوزيل، 2006، صفحة 107) فهو محرر شكلي ثنائي الأطراف معالج الكترونيا بصورة كلية او جزئية، يتضمن تعهدا من محرره بدفع مبلغ من النقود في تاريخ معين، إذن شخص آخر يسمى المستفيد (نوري، 2014، صفحة 241)

4.2 البطاقات الإلكترونية:

أولا: البطاقات البنكية الإلكترونية:

هي بطاقة بلاستيكية صادرة عن مؤسسة مالية مصرفية تستخدم في تسوية المدفوعات عوضا عن النقود وكذلك بالسحب المباشر من الرصيد ويستطيع حاملها الاستفادة بالخدمات المصرفية الإلكترونية المختلفة. حيث تمكن هذه البطاقة حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف الذات (ATM) كما تمكنه أيضا من شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريده من خدمات وذلك دون أن يكون لديه مبالغ كبيرة من الأموال قد تتعرض للسرقة أو التلف (غنيم، ادارة البنوك تقليدية الماضي و الكترونية المستقبل، 2017، الصفحات 242-243)

ثانيا أنواع البطاقات الإلكترونية:

هناك عدة أنواع للبطاقات البنكية و يمكن اجمالها في ما يلي :

1. **البطاقات الغير ائتمانية** يطلق على هذا النوع بطاقة الخصم الفوري (المدينة) حيث تستخدم كاداة وفاء فقط حيث يحصل حامل البطاقة على احتياجه من السلع و الخدمات و الصرف النقدي فور تقديم البطاقة و يتم الخصم بقيمة هذه الاستخدامات مباشرة من الحساب الجاري المفتوح من طرف البنك دون الانتظار الى اعداد كشف حساب البطاقة و الذي يستخدم كوسيلة لعرض البيانات فقط (لبزة و ضيف الله، 2017، صفحة 28)

1.1 **بطاقة السحب الالي** تعرف ايضا باسم بطاقة السحب النقدي التابعة ظهرت هذه البطاقة

لخدمة العملاء في السحب النقدي من حساباتهم الجارية من خلال اجهزة الصراف الالي

استخدمت البنوك هذا النوع من البطاقات تسهيلا للعملاء و توفير احتياجاتهم من النقود في فترات يكون فيها البنك مغلقا و يمكن للعميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد اقصى متفق عليه (منصور، 2003، صفحة 125)

2.1 بطاقة الدفع الاجل الاصل في هذه البطاقة على اساس الدفع الشهري بان يقوم البنك المصدر بجمع الفواتير الموقعة من قبل حامل البطاقة و مطالبته بها دوريا مرة كل شهر في تاريخ معين ويقوم العميل بدفع ما عليه من مستحقات نتجت عن استخدام البطاقة بما لا يتجاوز تاريخ الاستحقاق الذي يحدده البنك المصدر و يمتد هذا التاريخ عادة من شهر الى حوالي شهرين في اقصى الحالات و ذلك ابتداء من تاريخ ثبوت الدين في ذمة حاملها بموجب استخدام البطاقة او في بعض الاحيان الاخرى من تاريخ ارسال البنك المصدر لكشف الحساب و مطالبة العميل بالسداد و تمثل هذه المدة فترة السماح التي يستفيد بها حامل البطاقة مجانا دون احتساب اي فوائد عليها (جميل و رشام، 2009، صفحة 113)

3.1 بطاقة الخصم الفوري

يطلق على هذا النوع من البطاقات ببطاقة السحب المباشر وهي وسيلة إلكترونية للدفع الفوري وليس الدفع الآجل، وتعرف على أنها بطاقة بلاستيكية ممغنطة تصدرها البنوك التجارية أو مؤسسات مالية يستطيع حاملها عند استخدامها أن يحول مبالغ من حسابه لدى البنك التجاري إلى حساب المستفيد، شرط أن تكون الجهة المستفيدة مشاركة في برنامج تحويل الأموال الإلكتروني في ذلك البنك أو المؤسسة المالية .ومن الواجب ان يكون للعميل حامل هذه البطاقة له حساب لدى البنك (عمر، 1998، صفحة 17)

4.1 بطاقة الدفع المسبق حيث يقوم صاحب البطاقة الالكترونية مسبقا بشحنها بمبلغ مالي و عند إتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون او المعبأ في البطاقة و لإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها و هكذا .

5.1 البطاقات المدينة و يتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية او الدفع من خلال تمكين المستفيد من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه وجود ان يكون حسابه مدينا و في حالة العكس لا تتم عملية التسوية اذ تتطلب رسيدا كافيا و مغطيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة.

6.1 بطاقة الشيكات وعن طريقها يتعهد البنك بسداد الشيكات التي يصدرها للعميل وذلك وفق شروط ، وتحتوي هذه البطاقة عادة اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد الأقصى الذي يتعهد البنك الوفاء به في كل شيك يحرره العميل، ويقوم العميل بإبراز البطاقة للمستفيد والتوقيع على الشيك أمامه (الحجازي، 2002، صفحة 113)

2. البطاقات الائتمانية

هي بطاقات خاصة تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية الأخرى لعملائها كخدمة إضافية و هي عبارة عن بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها ان يستخدمها في شراء معظم احتياجاتهم او أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات

1.2 البطاقات الائتمانية المتجددة: دخلت هذه البطاقات إلى حيز الوجود في أواخر الستينات في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال بطاقتين شهيرتين فيزا و ماستركارد وهذا النوع تصدره المصارف في حدود مبالغ معينة وفي هذا النوع يكون حامل البطاقة مخيراً بين تسديد كلي لقيمة فاتورة البطاقة خلال فترة الاستفاضة أو تسديد جزء منها فقط، ويسدد البطاقة خلال فترة أو فترات لاحقة وفي كلتا الحالتين السابقتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت ببطاقة الائتمان المتجددة وتتميز بأنها توفر كلاً من الوقت والجهد لحاملها، وتزيد من إيرادات المصرف المصدر لها بما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو فوائد التأخير. (النجار، 2002، صفحة 27)

2.2 البطاقات الائتمانية الغير متجددة: مثل البطاقة السابقة يتيح هذا النوع من البطاقات منح اعتمادات مالية لحامله (رافت، 1999، صفحة 47)، والفرق الرئيسي بين هذه البطاقة وسابقتها أنه لا يمكن أن يكون لدى حاملها حساب لدى البنك المصدر ومن ثم فعندها يقوم الفرد باستخدامها فإنه يحصل آلياً على قرض ائتمان مساوي لقيمة السلعة أو الخدمة ولكل عميل حد أعلى للقرض يحدده العقد ويسمى خط الائتمان ويلتزم حامل البطاقة لشروط الإصدار بتسديد كامل مبلغ الفاتورة خلال فترة لا تزيد غالباً عن 30 يوم من تاريخ استلامه لها، وفي حالة المماطلة يقوم المصرف المصدر بإلغاء عضوية حامل البطاقة وسحبها منه (ابو العز، الصفحات 233-234)

وينقسم مصدرو البطاقات البنكية حسب الشكل إلى ثلاثة مجموعات وهي:

- ✓ **المجموعة الأولى:** وهي المنظمات العالمية مثل فيزا و ماستركارد و التي تقوم بإصدار البطاقات البنكية ذات العالمية بالإضافة الى القيام بمنح التراخيص للمصارف التي تتولى عملية التسويق و تسيير عمليات التداول النقدي الناتجة عن استخدام هذه البطاقات .
- ✓ **المجموعة الثانية:** و هي المؤسسات التجارية التي تتولى عملية إصدار البطاقات المستخدمة على مستوى المحلات التجارية التابعة لها كوسيلة لتسديد المشتريات .
- ✓ **المجموعة الثالثة:** وهي المؤسسات المصرفية الكبيرة التي تتولى عملية اصدار البطاقات البنكية و تسييرها.

1. نظام المقاصة الإلكترونية* TPV Terminal de paiement de vente

تأسست أول مرة سنة 1960 ، وهي تشير إلى تحويل النقود من حساب الزبون إلى حسابات الأفراد الآخرين أو منظمات أخرى في أي فرع لأي بنك في الدولة، مثل دفع الأجور وتحويلها من حساب صاحب العمل إلى حساب الموظفين، وقد تطورت هذه الخدمات لتصبح مشتملة على نظام التسوية الإجمالية والوقت الحقيقي خلال تبني نظام المدفوعات الإلكتروني للمقاصة، والذي يوفر عناصر اليقين في المعاملات من خلال تسوية المعاملات بشكل فوري (غنيم، 2007، الصفحات 242-243)

2. نظام التسوية الفورية الإجمالية RTGS Real Time Gross Settlement System

نظام التسوية الإجمالية الفورية هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي. فان real time تعني ان أوامر الدفع " payment instruction " تكون منفذة و بشكل متواصل و مستمر في الحال عند دخولها النظام بينما "Gross settlement" تعني ان المبلغ الإجمالي لكل امر دفع من الأموال قد تم تحويله (الشحات البحيطي، المخاطر المالية في نظم المعلومات في التجارة الإلكترونية كاحد التحديات التي تواجه النظم المصرفية، 2007، صفحة 54)

3. نظام شبكة society for world wide inter bank financial transactions SWIFT

أي الهيئة الدولية للمبادلات المالية بين البنوك، تم إنشاءها في ماي 1973 ، بمبادرة 239 بنكا من أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية وكندا، ومقرها بروكسل، خاضعة للقانون البلجيكي، وقد باشرت نشاطها الفعلي في ماي سنة 1977 ، لكنها لم تعرف الازدهار الا في بداية الثمانينات (بشنق، 2006، صفحة 60) . وهو نظام يقوم بإرسال وتوزيع الرسائل الإلكترونية بين المشتركين بشكل آمن ومؤكد في الوقت الفعلي الذي لا يتجاوز 10 ثواني، يستخدم هذا النظام في المدفوعات الخارجية و الدولية، ويجري فيه عادة إرسال تعليمات الدفع وإشعارات المصاريف بشكل موحد وقياسي متعارف عليه، (مسعودي، 2016، صفحة 93)

4. نظام التحويل الإلكتروني EFT electronic funds Transfer

نظام EFT هو عملية منح الصلاحية لمصرف ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدنية الكترونيا من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي آخر، وهذه العملية تتم عبر الهواتف والأجهزة الكمبيوتر وأجهزة المودم عوضا عن استخدام الأوراق ونظرا لسرعة العمليات التجارية الإلكترونية ظهر الاحتياج إلى نظام يتيح لهم القيام بكافة العمليات المصرفية التي يحتاجونها بسرعة شديدة توافق وسرعة التجارة الإلكترونية. (بركان، 2014، الصفحات 116-117)

5. نظام تبادل البيانات الكترونيا EDI Electronic Data Interchange

يعرف التبادل الإلكتروني للبيانات بأنه نقل البيانات المنظمة بواسطة معايير للرسائل متفق عليها من إحدى النظم الحاسوبية إلى آخر بواسطة الوسائط الإلكترونية، وقد سهل التبادل الإلكتروني نقل البيانات و اعداد الطلبات وحاليا المدفوعات بأشكال معقدة حيث يكون هناك عدد من الموردين في منظمة واحدة، أو مشتريين متعددين لسلع وخدمات منظمة أخرى (بركان، 2014، الصفحات 377-378)

6. نظام التسوية الدورية متعددة الأطراف **NS netting system** وفيه لا تحدث التسوية فورا عند ارسال أوامر الدفع لنظام و لكن بشكل نمطي عند استلام النظام لأمر الدفع يقوم فورا بإخبار المستلم في حالة ما ان اذا كان امر الدفع وفقا للمعايير الذي يضعها النظام و لكن التسوية الفعلية لا تنفذ و بعد الوقت المستقطع لإرسال رسائل الدفع يقوم النظام بتقدير المدفوعات الصافية او التزامات التسوية لكل شريك و ابلاغ كل شريك بالتزاماته بعد ذلك تتم عملية تحويل الأموال و انجاز التسويات و لكن في نهاية اليوم (الشحات البحيطي، 2007، الصفحات 56-57)

7. نظام عرض الفواتير و التسديد الإلكتروني **Electronic Bill Payment And**

EBPP) Presentement: هي عملية تستخدمها الشركات لتحصيل المدفوعات إلكترونيا من خلال أنظمة مثل الإنترنت والوصول المباشر وأجهزة الصراف الآلي (ATM). لقد أصبح مكونا أساسيا للخدمات المصرفية عبر الإنترنت في العديد من المؤسسات المالية اليوم. تعتمد الصناعات الأخرى بما في ذلك شركات التأمين وشركات الاتصالات والمرافق على خدمات EBPP أيضا. (Games, 2020)

المطلب الثالث: متطلبات الصيرفة الإلكترونية.

تتطلب الصيرفة الإلكترونية عدد من المتطلبات تساعد في تهيئة البيئة المناسبة لتبني الصيرفة الإلكترونية يمكن حصرها في النقاط التالية: (بركان، 2014، صفحة 99)

- ✓ ضرورة الاهتمام باستيعاب أساليب التكنولوجيا سرعة فائقة وكفاءة واقتناء وسائل حديثة وتطبيقها على نحو سليم حتى يمكن للمصارف الصمود أمام المنافسة الشديدة في ظل إزالة القيود.
- ✓ الاهتمام بالتنمية الموارد البشرية في المصارف وتهيئة العاملين وتطوير نوعية تدريبهم بدا يتواكب مع مستحدثات العصر.
- ✓ ضرورة سن التشريعات التي برفظ حقوق كل من المصارف والعملاء في حالة المصارف الإلكترونية وخاصة فيما يتعلق بالتوقيع الإلكتروني.
- ✓ العمل على إدارة المخاطر المتعلقة بالعمليات المصرفية الإلكترونية.

- ✓ يجب أن يكون العملاء على دراية كافية بالتعامل مع الحاسبات الآلية حتى يستطيعون انجاز عملياتهم المصرفية بأسرع وقت.
 - ✓ ضرورة حصول المصارف على ترخيص بتقديم خدمات عبر الانترنت وذلك لحماية السوق المصرفي من مقدمي الخدمات المصرفية غير المرخص لهم .
 - ✓ لا بد من توفير قاعدة بيانات متكاملة وشاملة بت المصارف مع إلغاء آلية متكاملة للربط الإلكتروني بين المصارف.
- معوقات الصيرفة الالكترونية:**

- بالرغم مما توفره الصيرفة الالكترونية من خدمات عصرية و متنوعة إلا ان هذا لا يخفي عيوبها و التحديات التي تواجهها خاصة تلك المتعلقة بالمخاطر الالكترونية المختلفة و التي تتمثل فيما يلي:
- ✓ **مخاطر التشغيل:** هي تلك المخاطر المتعلقة ب عدم التأمين الكافي للنظم أو عدم ملائمة تصميم النظم و البرمجيات التي يتعامل بها المصرف أو انجاز العمل أو أعمال الصيانة ،وكذا نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء .
 - ✓ **مخاطر السمعة :** Repetation Risk تنشأ هذه المخاطر في حالة فشل المصرف في إرساء خطة تنظيمية موثوقة و امانة يترابط فيها جميع الفاعلين في نظام الصيرفة الالكترونية ، فإذا ما واجه المصرف خطر مثل هذا فإنه يؤدي إلى فشل نظام الصيرفة الالكترونية في تحقيق اهدافه ، كما قد يكون الخطر ناجم عن عدم الامتثال ب قواعد استخدام الصيرفة الالكترونية ، فينعكس سلبا على ثقته بالمصرف. (موازي، 2020، صفحة 96)
 - ✓ **المخاطر القانونية:** تحتوي الصيرفة الالكترونية على درجة عالية من المخاطر القانونية بالنسبة للمصارف، فثمة مصادر متعددة للمخاطر القانونية بالنسبة لنشاطات البنك في ميدان الصيرفة الإلكترونية ،فالبنك الذي يؤدي خدماته عبر الانترنت قد يصطدم بعدم معرفته الدقيقة بقوانين وتشريعات عملائه في دولة أخرى غير الدولة التي يعمل فيها. (سفر، 2006، صفحة 180)

المبحث الثالث الخدمات البنكية الالكترونية في الجزائر

عند الحديث عن الصيرفة الالكترونية في الجزائر ، يتضح لنا جليا عدم مواكبة المستوى العالمي للصيرفة الإلكترونية، كما أننا نلاحظ الإقبال الواسع والكبير على خدمات الصيرفة التقليدية، ذلك أن الجزائر وعبر منظومتها المصرفية مازالت تمشي بخطوات ثقيلة لتبني العمل المصرفي الإلكتروني، رغم أنه يحتل مكانة هامة في الصناعة المصرفية الالكترونية .

المطلب الاول: الصيرفة الالكترونية في الجزائر

أولا : البنية التحتية لقطاع الاعلام و التكنولوجيا في الجزائر

كانت وزارة البريد والمواصلات تمارس في ظل نظام الاحتكار وظائف المتعامل البريدي ومتعامل المواصلات، وتولد عن هذا الإصلاح تحويل وزارة البريد والمواصلات إلى وزارة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، إلى جانب إنشاء شركتين منفصلتين اتصالات الجزائر و بريد الجزائر وإقامة سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية (بركان، 2014، صفحة 462)

1. شبكة الانترنت في الجزائر :

دخلت خدمة الإنترنت أول مرة في الجزائر عام 1993 عن طريق مركز البحث في الإعلام والعلمي CERIST وهو مركز للأبحاث تابع للدولة الجزائرية ، في عام 1998 صدر المرسوم الوزاري والتقني رقم 265 الذي بموجبه أنهى احتكار خدمة الانترنت من الدولة وسمح للشركات الخاصة بتقديم هذه الخدمة (بركان، 2014، صفحة 462)، و حسب احصائيات الموقع الرسمي لوزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية لعام 2022 فإنه بلغ عدد السكان الذين يستخدمون الانترنت % 62.9 كما قدرت اشتراكات النطاق العريض المتنقل لكل 100 نسمة ب 89.8 و البالغون الذين لهم حساب في بنك او مؤسسة مالية اخرى او مع مزود خدمة الاموال عبر الهاتف المحمول % ب 42.8 كما بلغ عدد مشتركى الانترنت الثابت 4.7 مليون و عدد مشتركى الانترنت النقال 44.75 مليون . (Ministere de la poste et des telecommunications, 2022)

2. الاتصالات في الجزائر :

شهدت الجزائر تقدما ملحوظا في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حيث زادت من الاستثمارات و حسنت من البنية التحتية مثل شبكات الاتصال و الوصول الى الانترنت خاصة مع تسريع تركيب FTTH و الذي زاد عدد المشتركين فيه بنسبة تقرب من 40 % في نهاية يناير 2023 ليصل الى اكثر من 520000 مشترك (التحول الرقمي في الجزائر و الروابط مع افريقيا ،وضع الامور حاليا، 2023) . و تشير اخر المؤشرات الى انه بلغ عدد اشتراكات الهاتف النقال 5.57 مليون بينما بلغ عدد مشتركى الهاتف النقال 49.02 مليون .
ثانيا :الهيئات المصرفية الالكترونية في الجزائر.

🇩🇿 شركة النقد الالي و العلاقات التلقائية بين البنوك **SATIM societe d automatiser des transactions interbancaire de monétique**

تأسست سنة 1995، و هي تابعة لسبعة بنوك في الجزائر BNA BEA BDL BADR CPA CNEP BARAKA CNMA و هي تعمل كواحدة من الادوات التقنية لدعم برنامج تطوير و تحديث البنوك و خاصة تعزيز وسائل الدفع عن طريق البطاقة ،تجمع SATIM 18 عضو 06 بنوك عامة و 11 بنك خاص اضافة الى بريد الجزائر (ساتيم من نحن ؟، 2019)

✚ الشبكة النقدية بين البنوك **RMI reseau monetique interbancaire** قامت شركة ساتيم بإعداد مشروع لإيجاد حل للنقد بين المصارف سنة 1996 ، بدأت في العمل سنة 1997 تمثلت في إعداد شبكة النقد الإلكترونية بين المصارف في الجزائر، تربط هذه الشبكة انظمة المعلومات للبنوك الاعضاء بالاضافة الى اجهزة الصراف الآلي الخاصة بهم . (بركان، 2014، صفحة 475)

✚ الجمعية المهنية البنوك والمؤسسات المالية **ABEF association professionnelle des banques et des etablissements financiers** تأسست سنة 1994 تعتبر الهيئة الوطنية الممثلة قانونا لجميع البنوك و المؤسسات المالية وذلك بمقتضى احكام قانون النقد و القرض و تضم الجمعية اضافة الى مؤسسيها 20 بنك بما فيهم 06 بنوك عمومية و 08 مؤسسات مالية و 05 اعضاء مشاركين تقوم الجمعية بتعزيز و تحسين تقنيات البنوك و المؤسسات المالية (سكناوي،2022).

✚ مجلس النقد الآلي ما بين البنوك **COMI Comite monetique interbancaire** تم إنشاء مجلس النقد الآلي بين البنوك 27/05/2004 عقب اجتماع مكتب جمعية ABEF يوم 17ماي 2004 ، ويتشكل هذا المجلس من ممثلي البنوك والمؤسسات المصرفية المصدرة للبطاقات البنكية مثل :بنك الفلاحة والتنمية الريفية، البنك الخارجي الجزائري، البنك الوطني الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك البركة بالإضافة إلى بريد الجزائر (سي امر، 2016، صفحة 177) . من مهامها: تنشيط الترابط والتعاون ما بين البنوك في مجال النقد الآلي؛ اقتراح وتطبيق الأسس والقواعد النقدية ما بين البنوك ؛ تسعير الخدمات .

✚ مجموعة الفائدة الاقتصادية للصيرفة الإلكترونية في الجزائر **Groupement d intérêt GIE monétique** تم إنشائها في جوان 2014، و هي مكلفة بضمان العلاقة ما بين البنوك لمنظومة النقدي وتوافقيته مع الشبكات النقدية المحلية أو الدولية. يتكون تجمع النقد الآلي من 19 عضو منخرط منهم 18 بنك وبريد الجزائر. يساهم فيه بنك الجزائر كعضو غير منخرط للتأكد من مدى تطابق المنظومات ووسائل الدفع، والمعايير المطبقة في هذا المجال، طبقا للتنظيم الساري. يشرف تجمع النقد الآلي على قيادة نظام النقد الآلي . (من نحن ؟تعريف تجمع النقد الآلي)

➤ شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية **AEBS:Algeria e banking services**

شركة الجزائر للخدمات المصرفية الالكترونية هي شركة خاضعة للقانون الجزائري تم إنشاؤها في جانفي 2004، هي مكرسة لخدمات تكنولوجيا الإعلام ومتخصصة في مجال الخدمات البنكية عن بعد بالنسبة للبنوك والمؤسسات المالية، ترافق هذه الشركة وتقدم الدعم والمشورة للمشاركين في عملية تحديث النظام

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات البنكية الإلكترونية

البنكي من خلال منح الخبرات والمهارات التجريبية، وهي الشريك المتخصصة لشركة (Clear2pay) المتخصصة في تكنولوجيا الدفع الإلكتروني، ومن مهامها: إيجاد حلول للبرمجيات البنكية عن بعد الخدمات البنكية عبر الإنترنت وعبر الهاتف البنكي. إدارة وتحقيق تبادل امن للبيانات الإلكترونية (بوعكاز، 2021، صفحة 212)

ثالثا كرونولوجيا تطور الصيرفة الإلكترونية

يمكن تلخيص اهم المحطات التي مر بها تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر كالتالي :

الجدول رقم 01 مراحل تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

السنة	الحدث
1988	انضمام اول بنك في الجزائر CPA الى شبكة SWIFT
1989	اول بطاقة سحب الكترونية في الجزائر من قبل بنك CPA و انخراط CPA في منظمة VISA CARD قابلة للتعامل و مصدرة لها
1990	انخراط CPA في منظمة MASTER CARD قابل للتعامل دون اصدار
1991	بداية تشغيل و تفعيل شبكة SWIFT في CPA
1992	إدراج البرامج المعلوماتية لفحص وتحليل عمليات الائتمان والتجارة الخارجية (بن عمر و بورزامة، 2019، ص100)
1993	تعميم برامج الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية.
1994	تأسيس الجمعية المهنية AEBF الجمعية المهنية للبنوك و المؤسسات المالية بداية العمل ببطاقات السحب والتسديد دون انتشارها في جميع الوكالات البنكية.
1995	انشاء شركة تآلية المعاملات المصرفية والنقدية المشتركة SATIM
1996	مساهمة SATIM بإنشاء شبكة نقدية الكترونية مشتركة بين البنوك RMI
1997	تفعيل RMI و البدا بالعمل بها
1998	انطلاق تشغيل نظام السحب للتسوية المالية ما بين البنوك التجارية قيام SATIM باصدار CIB بطاقة ما بين البنوك للسحب فقط
2001	تفعيل نظام WESTERN UNION
2002	تكليف شركة تآلية المعاملات البنكية والنقدية المشتركة SATIM بإدارة نظام الدفع ما بين البنوك .
2003	ابرام عقد بين SATIM و شركة فرنسية INGENICO Data SYSTEM لتعميم النقد الآلي (بودي و بودي، 2011، ص 17)

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات البنكية الإلكترونية

2004	اصدار بطاقة دفع دولية على معايير دولية EMV انشاء الجزائر لخدمات الصيرفة AEBS تاسيس النقد الالي ما بين البنوك الجزائرية COMI تاسيس CPI مركز ما قبل المقاصة بين البنوك
2005	تفعيل COMI من قبل AEBF صدور قانون المقاصة الالكترونية الجزائرية ATCI تجربة نظام النقد الالي بريد الجزائر صدور قانون نظام التسوية الفورية الاجمالية ARTS اصدار بطاقة CIB للسحب والدفع
2006	تفعيل ATCI في 2006/05/15 تفعيل ARTS في ديسمبر من نفس السنة بداية توزيع بطاقات الدفع بين البنوك ادخال نظام المقاصة الإلكترونية حيز الاستغلال في شهر مايو 2006
2007	وضع جهاز الصراف الاول للبطاقات العالمية VISA /MASTER CARD في مطار هواري بومدين و السحب بالعملة المحلية فقط
2009/2008	توصية وزارة المالية بتعميم اجهزة TPE على مختلف المتاجر الكبرى
2010	حصول SATIM على اعتماد من شركة VISA العالمية
2012	غلق اخر غرفة مقاصة يدوية
2013	ادراج مشروع الصيرفة الإلكترونية ضمن برنامج الحكومة الإلكترونية.
2015/2014	انشاء SATIM ل GIE MONETIQUE
2020	اجبارية جهاز TPE انضمام بريد الجزائر الى تجمع النقد الالي وتحقيق تبادل المعاملات بين البطاقة البينيكية / الذهبية

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مصادر مختلفة

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية الجزائرية

اولا انظمة الدفع الالكتروني

نظام المقاصة الإلكترونية Le Système de télé-compensation en Algérie ATCI هو نظام المقاصة الإلكترونية بين البنوك للشيكات والفواتير ، التحويلات والخصم المباشر والسحوبات

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات البنكية الإلكترونية

والمدفوعات عن طريق البطاقة المصرفية. فقط التحويلات التي تقل قيمتها الاسمية عن واحد (1) مليون دينار مقبولة من قبل هذا النظام. أوامر التحويل ذات القيمة الاسمية أكبر من أو مساويا لهذا المبلغ يجب ان يسوى في نظام التسوية الإجمالي في الوقت المناسب مبالغ كبيرة حقيقية ومدفوعات عاجلة. يفوض بنك الجزائر مركز إدارة نظام ATCI ل (CPI) ، شركة مساهمة ، تابعة لبنك الجزائر . (نظام ATCI، 2005)

Swift تتم تسوية المدفوعات المترتبة عن عمليات التجارة الخارجية على مستوى البنوك التجارية في الجزائر، ويتطلب هذا الأمر إلى نظام تحويل للمدفوعات الدولية، ونجد في الجزائر جل البنوك تعتمد في تلك التسوية على نظام SWIFT لإتمام المدفوعات الدولية، وتمتلك كل منها على رمز SWIFT خاص بها، وحتى البنك المركزي بنك الجزائر له رمز خاص به، والجدول اللاحق يوضح امثلة عن ذلك (the swift code)

الجدول رقم 02 نموذج سويفت لعينة من البنوك الجزائرية

BANQUE	VILLE	CODE SWIFT
AL SALAM BANK ALGERIA	ALGER	SALGDZAL
ARAB BANK PLC ALGERIA	ALGER	ARABDZAL

المصدر موقع SWIFT CODES

نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل **Algeria Real Time Settlement ARTS** اعتمد في 15 ماي 2006 هو نظام يخص أوامر الدفع التي تتم ما بين المصارف باستخدام التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع الفوري، يشمل الأموال التي تفوق مليون دينار و الخاصة بالعمليات التي تتم بين المصارف، عمليات المقاصة الالكترونية البنك الجزائر (عبد الرحيم، 2013، صفحة 266)

ثانيا: وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر

البطاقات البنكية:

➤ البطاقات المحلية : بطاقة CIB و هي نوعان CLASSIQUE و GOLD هي بطاقة بين البنوك البطاقة مزودة بمعالج دقيق الذي يدير ويؤمن معاملات والسحب و الدفع و التحويل المالي تستعمل في مختلف الصرافات الالية على مختلف تراب الوطن كما يتم قبولها لدى التجار

المنتسبين إلى شبكة الدفع الإلكترونية (بطاقة CIB، 2023). قدر عدد البطاقات بـ CIB 3230875 لشهر مارس 2023 (مؤشرات، 2023)

استعمالات البطاقة الذهبية :

خدمة بريدي موب وهو تطبيق يتم تحميله من APP STORE يمكن زبائن بريد الجزائر من الاستفادة من كافة الخدمات النقدية و المالية الالكترونية كما يتوفر في شكل موقع الكتروني

➤ البطاقات العالمية :

بطاقة فيزا هي بطاقة دولية تسمح القيام بعمليات الدفع عن طريق الانترنت أو عن طريق اليات الدفع الالكتروني أو حتى سحب الأموال عن طريق موزعات السحب أو الدفع الالكتروني في الخارج، في كل أنحاء العالم و هي نوعان CLASSIC بسقف 500 اورو في الاسبوع و GOLD بسقف 5000 اورو في الاسبوع (بطاقة VISA CARD)

بطاقة ماستر كارد الدولية بطاقة دولية تسمح القيام بعمليات التحويل و الدفع، خدمة الدفع الالكتروني و سحب الأموال في الخارج، 24 على 24 ساعة و 7 على 7 أيام بكل أمان و هي نوعان ماستر كارد تيتانيوم، ماستر كارد بلاتينيوم حيث : سقف التخليص :ماستر كارد تيتانيوم : 5000 أورو / الأسبوع ماستر كارد بلاتينيوم : 8000 أورو/ الأسبوع اما سقف السحب ماستر كارد تيتانيوم : 1000 أورو / الأسبوع ماستر كارد بلاتينيوم : 1500 أورو/ الأسبوع. (بطاقة MASTER CARD)

ثالثا قنوات الدفع الالكتروني

➤ الصرافات الآلية في الجزائر GAB DAB بدأ إدخال آلات السحب الآلي للنقود للجزائر سنة 1997، ليصل عدد الأجهزة خلال سنة 2002 إلى 250 جهازا موزعة على كبريات المدن الجزائرية ، أما فيما يتعلق بنظام الدفع الإلكتروني فقد تم انطلاق في إنجاز شبكة خاصة بنظام التخليص في الميدان التجاري منذ سنة 2002، و نفذت العملية في مرحلتين: الأولى كانت فيها الشبكة وطنية والثانية تم فيها ربط الشركة مع مختلف دول العالم. (خلوط، 2022، صفحة 30) تتوزع الصرافات الآلية للنقود الورقية في جميع البنوك التجارية الجزائرية و بريد الجزائر، و يوجد نوعان منها DAB و GAB و تعتبر كمنفذ لتقديم خدمات البطاقات البنكية CIB كما أن عملية تسيير هذه الصرافات الآلية يتم من قبل شركة *SATIM عبر شبكتها النقدية الإلكترونية التي تربط بينها وبين البنوك التجارية الجزائرية وكذا بريد الجزائر. والجدول اللاحق يوضح تطور عدد أجهزة الصراف الآلي في الجزائر.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات البنكية الإلكترونية

الجدول رقم 3 : نشاط الدفع على محطة الدفع الإلكتروني

السنة	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023 Janvier
العدد الاجمالي لمحطات الدفع الالكتروني العاملة	5 049	11 985	15 397	23 762	33 945	37 561	46 263	46 197
العدد الاجمالي لمعاملات الدفع	65 501	122 694	190 898	274 624	711 777	2 150 529	2 712 848	269 944

المصدر GIE MONETIQUE

يتبين من الجدول أعلاه أن عدد محطات الدفع الإلكترونية في تزايد مستمر من سنة 2016 الى غاية 2022 حيث ان عدد المحطات قدر ب 11985 سنة 2011 و هو اكثر من ضعف ما قدر به سنة 2016 و هنا نجد ان مبادرة القطاع البنكي في تعميم محطات الدفع و نلاحظ ان العدد يستمر في التزايد الكبير ليصل الى 46197 محطة دفع في شهر جانفي الحالي و هو ما يعادل بالتقريب العدد الاجمالي لمحطات الدفع لسنة 2022 كاملة و في المقابل نشاط معاملات الدفع اسفله يؤكد ما سبق ذكره حيث انه في تزايد من 65501 سنة.

➤ نهائي نقط البيع الإلكترونية في الجزائر:

توفر البنوك التجارية الجزائرية هذه الأجهزة لعملائها التجار، حتى يتسنى للمستهلكين الحاملين لبطاقات بنكية الصادرة من قبل تلك البنوك القيام بعملية الدفع مقابل المشتريات، إلا أن التعامل مع هذه النقط الإلكترونية لازال ضعيفا إلكترونيا وتخوف التجار من مصالِح وغير معمم، وذلك لغياب ثقافة الدفع الضرائب، وغياب قواعد تنظيمية تدفع بالمستهلك والبائع لاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية لتسوية عن هذه الأجهزة في الجزائر، و قدر عدد TPE لشهر مارس 2023 ب 40667 (عدد اجهزة TPE، 2023)

➤ الصيرفة عبر الهاتف النقال في الجزائر M BANKING

اولت البنوك الجزائرية اهتماما مؤخرا إلى ضرورة اعتماد الهاتف النقال في إتمام المعاملات البنكية حيث باشرت باطلاق تطبيقاتها على PLAY STORE APP STORE، وتسمح الخدمة البنكية عبر الهاتف النقال للعملاء الحائزين على حساب بنكي القيام بكل سرية وأمان بعمليات بنكية على مدار الساعة كالاطلاع على أرصدة حساباتهم البنكية والقيام بتحويلات مالية والتعرف على مختلف العمليات والقيام بتسيير البطاقات والشيكات. صيرفة الانترنت E-BANKING في الجزائر

في إطار عصرنة وتحديث الخدمة المصرفية، وتيسير وصولها للزبائن اتجهت البنوك الجزائرية الى الشروع في تقديم خدماتها المتنوعة و التي تختلف من بنك لأخر عبر الانترنت و نذكر من هذه

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات البنكية الإلكترونية

الخدمات الإطلاع على رصيد حساباتهم، طلب كشف حساباتهم، دفتر الشيكات، التحويل من حساب لآخر وذلك من خلال الولوج الى منصة الخدمات الالكترونية عن بعد.

المطلب الثالث: الرقابة على الصناعة المصرفية الجزائرية

اولا : القطاع المصرفي الجزائري الحالي وفق قانون النقد و القرض

قائمة البنوك و المؤسسات المالية المعتمدة في الجزائر لسنة 2023 حسب مقرر رقم 23-03 المؤرخ في جانفي 2023 المتضمن قائمة البنوك و المؤسسات المالية المعتمدة في الجزائر الجريدة الرسمية رقم 03 بتاريخ 17 جانفي ص 34

بنك الجزائر الخارجي ، البنك الوطني الجزائري ، القرض الشعبي الجزائري ، بنك التنمية المحلية ، بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط ، بنك البركة الجزائري ، سيتي بنك-الجزائر (فرع بنك) المؤسسة العربية المصرفية -الجزائر، نتكسيس-الجزائر ، سوسيتي جينيرال -الجزائر، البنك العربي -الجزائر (فرع بنك) ، بي ن بي باريباس -الجزائر ، ترست بنك- الجزائر ، بنك الاسكان للتجارة و التمويل-الجزائر ، بنك الخليج- الجزائر ، فرنسا بنك -الجزائر ، اتش-اس-بي سي-الجزائر (فرع بنك) ، مصرف السلام-الجزائر ، البنك الوطني للاسكان .(مقرر 23-01، 2023)

قائمة المؤسسات المالية المعتمدة الى غاية 05 جانفي 2023 شركة اعادة التمويل الرهني ، الشركة المالية للاستثمار و المساهمة و التوظيف ، الشركة العربية للايجار المالي ، المغاربية للايجار المالي - الجزائر ، الصندوق الوطني للتعاضدية الفلاحية(مؤسسة مالية) ، الشركة الوطنية للايجار المالي (شركة ذات اسهم) ايجار ليزينغ الجزائر (شركة ذات اسهم) الجزائر ايجار (شركة ذات اسهم)

ثانيا: انعكاسات مقررات لجنة بازل الدولية على النظام البنكي الجزائري:

اتفاقية بازل 01 التعلية رقم 09-07 المؤرخة في 25-10-2007 المعدل و المتمم ل تعلية رقم 74-94 المؤرخة في 29-11-1994 المتعلقة ب القواعد الاحترازية لتسيير البنوك والمؤسسات المالية -بنك الجزائر

حيث أصدرت السلطات النقدية الجزائرية التعلية رقم 74-94 بتاريخ 29/11/1994 والتي تولت كيفية حساب نسبة كفاية رأس المال (نسبة كوك) على الا تقل هذه النسبة على 8% و حددت أوزان المخاطر. وقد ألزم بنك الجزائر جميع البنوك والمؤسسات المالية التي تمارس نشاطها في الجزائر باحترام هذه النسبة حيث تم تطبيق هذه النسبة بشكل تدريجي حتى تتوافق مع طبيعة المرحلة الانتقالية التي كانت تمر بها البنوك الجزائرية.

اتفاقية بازل 02:

النظام 02-03 المؤرخ في 14/11/2002 المتضمن الرقابة الداخلية للبنوك و المؤسسات المالية الجريدة الرسمية رقم 84 بتاريخ 18/12/2002 ص 25

➤ أصدرت السلطة النقدية النظام 03/02 المؤرخ في 14/11/2002 والمتضمن الرقابة الداخلية للبنوك والمؤسسات المالية حيث تطرق إلى تحديد المخاطر التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار وتوسيعها إلى مخاطر السوق والمخاطر التشغيلية .

وهذا ما يستجيب جزئيا للدعامة الثانية لاتفاقية بازل 2 إلا أنه يحتاج إلى تعليمات موضحة لكيفية التطبيق، نظرا للتعقيدات التي تتميز بها اتفاقية بازل 2
نظام 04-01 المؤرخ في 04/03/2004 المتعلق بالحد الأدنى للبنوك و المؤسسات المالية بنك الجزائر المحافظ محمد لكصاسي

. كما تم اصدار النظام رقم 04-01 مؤرخ في 04/03/2004 يقضي برفع الحد الأدنى لرأس مال البنوك من 500 مليون إلى 2.5 مليار دينار جزائري وهو ما يساير جزئيا الدعامة الأولى لاتفاقية بازل 2

اتفاقية بازل 03 النظام 08-04 المؤرخ في 24/12/2008 المتعلق برفع الحد الأدنى لرأس مال البنوك و المؤسسات المالية- بنك الجزائر محمد لكصاسي

➤ اصدار النظام رقم 08-04 المؤرخ في 23/12/2008 الذي يتعلق بالحد الأدنى لرأس مال البنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر، حيث تم رفع رأس مال البنوك 10 مليار دينار جزائري بالنسبة للبنوك والمؤسسات المالية 3.5 مليار دينار جزائري .

➤ اصدار النظام 11-04 المؤرخ في 24/05/2011 والمتضمن تعريف وقياس وتسيير، ورقابة خطر السيولة حيث تعد البنوك ملزمة بتبليغ هذه النسبة لبنك الجزائر نهاية كل ثلاثي ابتداء من جانفي 2012 ومن الجدير بالذكر أن بنك الجزائر استعمل نسبة السيولة قصيرة الأجل واعتمد على معاملات تتناسب مع درجة سيولة الأصل تماشيا مع معايير بازل 3.

النظام 11-08 المؤرخ في 28/11/2011 المتعلق ب الرقابة الداخلية للبنوك و المؤسسات المالية الجريدة الرسمية العدد 47 المؤرخة في 29/08/2012 ص 21

➤ اصدار نظام الرقابة الداخلية للبنوك والمؤسسات المالية رقم 11-08 المؤرخ في 28/11/2011 حيث جاء هذا النظام بتعريف للرقابة الداخلية للبنوك وقام بتوسيع قاعدة المخاطر وهذا بدمج مخاطر السيولة ومخاطر ما بين البنوك وغيرها، كما جاء هذا النظام بأوامر صارمة وملزمة للبنوك والمؤسسات المالية بهدف تكوين أنظمة للرقابة الداخلية تمكنها من تقييم وتقدير مخاطرها بشكل موضوعي

النظام 14-01 المؤرخ في 16/02/2014 المتضمن المتضمن نسب الملاءة المطبقة على البنوك و المؤسسات المالية بنك الجزائر المحافظ محمد لكصاسي

➤ اصدار النظام رقم 14-01 المؤرخ في 16/02/2014 والمتضمن نسبة ملاءة البنوك والمؤسسات المالية، حيث أُلزم هذا النظام البنوك والمؤسسات المالية باحترام وبصفة مستمرة على أساس فردي أو مجمع معامل أدنى للملاءة قدره 9.5% بين مجموع أموالها الخاصة القانونية من جهة ومجموع مخاطر القرض والمخاطر العمليات ومخاطر السوق المرجحة من جهة أخرى. بالإضافة إلى فرض تشكيل وسادة أمان تتكون من أموال خاصة قاعدية تغطي 2.5% من مخاطرها المرجحة (النظام 14-01، 2014)

ثالثا: البيئة التشريعية للمعاملات الالكترونية في الجزائر

بعد استكمال دراسة مشروع تطوير وعصرنة القطاع المصرفي الجزائري ، قامت الحكومة بصياغة نصوص قانونية على فترات تشريعية متعاقبة بإحداث تعديلات على بعض النصوص تارة، وتارة أخرى إصدار قوانين جديدة، ويمكن إجمالها كالتالي:

- نص المادة 03 من النظام 97-03 المتعلق بغرفة المقاصة : جاء فيها تصريح للتعامل بوسائل الدفع الكتابية أو الالكترونية بقولها "... :كل وسائل الدفع الكتابية أو الالكترونية لاسيما الشيكات والسندات التجارية الأخرى..." (المادة 03، 1997)
- نص المادة 69 من الأمر رقم 03 - 11 المؤرخ في 26 /08/ 2003 المتعلق بالنقد و القرض المتعلق بوسائل الدفع الالكترونية بنك الجزائر حيث نصت على أنه " :تعتبر وسائل دفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل
- قانون 05-10 المؤرخ في 20/05/2005 المعدل و المتمم للامر رقم 57-58 المؤرخ في 26/09/1975 المعدل و المتمم للقانون المدني الجزائري المتعلق بالاثبات الالكتروني الجديدة الرسمية رقم 42 ص 17 : "الكتابة في الشكل الإلكتروني ذات التسلسل في أو الأوصاف أو الأرقام أو أية علامات أو رموز ذات معنى مفهوم مهما كانت الوسيلة الإلكترونية المستعملة ومهما كانت طرق إرسالها." (القانون 05-10، 2005)
- القانون رقم 18-05 المؤرخ في 10/05/2018 المتعلق بالتجارة الالكترونية الجديدة الرسمية العدد 28 المؤرخة في 16/05/2018 ص 4 هو الآخر جاء لتنظيم التجارة الالكترونية، وباعتبار أن العمل المصرفي عمل تجاري، فإن هذا القانون يخدم العمل المصرفي في شكله الالكتروني، حيث جاء يضم العديد من المفاهيم والأحكام

القانونية المنظمة لها مثل المستهلك الإلكتروني، وسيلة الدفع الإلكتروني، شروط ممارسة التجارة الإلكترونية، الدفع في المعاملات. (القانون 18-2018، 05)

- النظام رقم 05-06 المؤرخ في 15 ديسمبر سنة 2005 المتعلق بمقاصة الصكوك و أدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريض الأخرى الجريدة الرسمية العدد 26 تاريخ 2006/04/23 ص 24

المادة 02: ينجز بنك الجزائر نظام المقاصة الإلكترونية الذي يدعى "نظام الجزائر للمقاصة المسافية ما /بين البنوك -اتكي ATCI و يتعلق الأمر بنظام ما بين البنوك للمقاصة الإلكترونية للصكوك و السندات و التحويلات و الاقتطاعات الاتوماتيكية السحب و الدفع باستعمال البطاقة المصرفية. (النظام رقم 05-06، 2006)

المادة 03 يتم حساب ارصدة المقاصة المتعددة الأطراف من قبل نظام ATCI ثم تدفق ، بغرض تسويتها في نظام التسوية الاجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة و الدفع المستعجل المسمى ARTS. (النظام رقم 05-06، 2006)

اضافة الى المواد من المادة 04 الى المادة 58 من نفس النظام التي فصلت في قواعد كلا من النظامين السابقين

وبالتالي ما يلفت الانتباه في المنظومة المصرفية الجزائرية، ذلك الضعف في التشريع المنظم للرقابة المصرفية الإلكترونية، بالرغم من توفر معايير دولية، يمكن إتباعها واعتمادها بكل سهولة، ويمكن أن يرجع ذلك لضعف الاعتماد على تلك الخدمات من قبل بعض عملاء البنوك، ونقص الثقة في وسائل الدفع الإلكترونية عند المستهلك والتاجر، والتخوف من مصالح الضرائب بالنسبة للبائعين، والغياب الشبه التام للتجارة الإلكترونية، وأسباب أخرى تجعل من التشريعات قليلة، و تجعلها تمس فقط العمليات الممارسة داخل البنوك (جليلة، 2020، صفحة 155)

خاتمة الفصل الأول:

توصلنا من الفصل النظري لهذه الدراسة بان الخدمات البنكية الإلكترونية توفر فرص هائلة للبنوك في استقطاب العملاء و تلبية الحاجيات لما يتوافق مع عصر الرقمنة بتكلفة منخفضة و بالتالي مكانية المنافسة و الحفاظ الحصة السوقية للمؤسسة .

تتم هذه المعاملات البنكية عبر قنوات و وسائل و انظمة الكترونية متنوعة .و يرتكز نجاح هذه الأخيرة على:

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات البنكية الإلكترونية

• توفر نظام متطور لتكنولوجيا المعلومات و تحديث مستمر للبنية التحتية لما يتوافق مع الاقتصاد الرقمي .

• توفر بيئة تشريعية و قوانين صارمة توفر امن و ثقة و بالتالي وعي اكبر و اقبال لتبني مثل هاته الخدمات

الجزائر هي الاخرى من بين الدول التي باتت في الاوتة الاخيرة تعمل جاهدة على تكريس كافة الجهود لانجاح الصيرفة الالكترونية و ذلك بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و القيام بما سمي بالحكومة الالكترونية ، و بالرغم من مختلف النقائص و التحديات في البيئة التشريعية و نقص الوعي الثقافي و كذا عدم الامتثال الامثل لمعايير بازل الا انه قد شهد القطاع البنكي الحالي بالفعل تحولا ملحوظا من الخدمات البنكية التقليدية للحديثة الالكترونية .

الفصل الثاني الاطار التطبيقي

للخدمات البنكية الالكترونية

مقدمة الفصل الثاني :

في ظل العولمة المالية سعت المنظومة المصرفية الجزائرية الى ترقية النظام المصرفي عبر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ، حيث باشرت البنوك الجزائرية بتوفير خدماتها الالكترونية عبر منصات رقمية او ما يسمى بالبنوك الالكترونية التي تميزت بالتجديد و الابتكار و السماح للزبون بالاستفادة منها عن بعد و مع زيادة حدة المنافسة اختلفت ميزات هذه الخدمات من بنك لآخر و هذا لاستقطاب عدد

اكبر من العملاء و بغرض الالمام بالموضوع من جانبه التطبيقي تم تقسيم الفصل لمبحثين كالاتي

المبحث الاول التعريف بالبنوك محل الدراسة و عرض لخدماتها الالكترونية

المبحث الثاني: عرض لطرق واجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الأول التعريف بالبنوك محل الدراسة و عرض لخدماتها الالكترونية

المطلب الأول: التعريف بالبنك الوطني الجزائري و عرض لخدماته الالكترونية

سيتم في ما يلي عرض موجز عن كل من بنك الوطني الجزائري BNA و الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط CNEP للتعرف على هيكل البنك التنظيمي و خدماته البنكية الالكترونية المتنوعة

اولا البنك الوطني الجزائري BNA

1. التعريف بالبنك BNA

أسس البنك الوطني الجزائري بمرسوم 66-178 بتاريخ 13 جوان 1966 على شكل شركة وطنية تسري بواسطة القانون الأساسي لها والتشريع التجاري. يعزز البنك الوطني الجزائري شبكته التجارية من خلال فتح وكالات جديدة في مختلف مناطق القطر الوطني وذلك من أجل تحسين خدماته لدى زبائنه، حيث يضم حاليا 227 وكالة عبر التراب الوطن (البنك الوطني بالأرقام)

2. اهم التطورات التي مر بها البنك الوطني الجزائري

1966 انشا البنك في 13 جوان

1982 اعادة هيكلته ، و هذا بإنشاء بنك جديد متخصص "بنك الفلاحة و التنمية الريفية" مهمته الاولى و الأساسية هي التكفل بالتمويل وتطوير المجال الفلاحي .

1995 :البنك الوطني الجزائري أول بنك حاز على اعتماده، بعد مداولة مجلس النقد و القرض بتاريخ 05 سبتمبر 1995.

2009 : في جوان ،تم رفع رأسمال البنك من 14 600 مليار دينار جزائري الى 41 600 مليار د.ج.

2018: تم رفع رأسمال البنك الى 150000 دج .

2020 : اطلاق نشاط الصيرفة الاسلامية . (التعريف بالبنك الوطني الجزائري)

3. أهداف البنك الوطني الجزائري

الهدف الأساسي للبنك الوطني الجزائري تحقيق مكانة بين بقية البنوك الوطنية بتحقيق انجازات في مختلف المجالات مثل سلع بنكية جديدة، استيعاب أكثر عدد من الزبائن، تحقيق فوائد من منح القروض والودائع والوصول إلى تحسين الاداء البنكي وذلك من خلال زرع الثقة من البنك والزبون بصفته أساس الأعمال البنكية والمستهلك الأساسي لها.

4. الخدمات البنكية الالكترونية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري :

اولا الخدمات البنكية الالكترونية عبر اجهزة الصراف الالي و البطاقات البنكية :

يملك البنك الوطني 174 موزع الي DAB و 100 شبك الي بنكي GAB (البنك عن بعد)

كما يتعامل البنك ببطاقات بنكية متنوعة قدر عددها اجمالا ب 380000 بطاقة نذكرها فيما يلي:

بالنسبة للأفراد (البنك عن بعد)

أ. البطاقة البنكية الالكترونية CIB:

بطاقة BNA CIB هي بطاقة بين البنوك مدعومة بحساب جاري ، مجانية مدتها 3 سنوات توفر اموال

العميل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع عبر أجهزة الصراف الآلي ، تضمن معاملات الدفع و

السحب تأتي في شكلين ، حسب دخل حامل البطاقة (البنك عن بعد):

البطاقة الكلاسيكية

البطاقة الذهبية

الشكل رقم 01 البطاقة الكلاسيكية و الذهبية CIB



المصدر موقع البنك الوطني الجزائري

اسقف البطاقة البنكية CIB

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع اليومي
البطاقات البيبنكية الكلاسيكية	100.000 دج	100.000 دج
البطاقات البيبنكية الذهبية	150.000 دج	150.000 دج

ب. البطاقة البيبنكية مسبقة الدفع :

البطاقة البيبنكية مسبقة الدفع هي بطاقة سحب ودفع بين البنوك يتم تعبئتها عن طريق التحويل من الحساب الرئيسي للزبون (من الأفراد). ويمكن أن يكون باسم صاحب الحساب أو حامله. تتيح البطاقة البيبنكية مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري تسيير النفقات بشكل أفضل، حيث يمكن للزبون الذي يتقدم بطلب للحصول على البطاقة المسبقة الدفع منح ما يصل إلى عشرة (10) بطاقات مسبقة الدفع لعشرة (10) أقارب مختلفين، البطاقة البيبنكية مسبقة الدفع مجانية وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات . (البنك عن بعد)

حيث تسمح بإجراء نفس عمليات بطاقة CIB البيبنكية الكلاسيكية أو الذهبية (البنك عن بعد): السحب من جميع أجهزة الصراف الآلي الدفع الإلكتروني، الاطلاع على رصيد الحساب ..

🚦 أسقف البطاقة البيبنكية مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري:

سقف الدفع اليومي	سقف السحب اليومي
80.000,00 دج	100.000,00 دج

الشكل رقم 02 البطاقة مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري



المصدر موقع البنك الوطني الجزائري

ت. بطاقة النخبة

بطاقة النخبة هي بطاقة بين البنوك مدعومة بحساب الشيك. وتأتي في شكلين (البنك عن بعد):

🚦 بطاقة النخبة الموجهة للأفراد

🚦 بطاقة النخبة الأعمال الموجهة للمهنيين والمؤسسات

اسقف بطاقة النخبة للأفراد:

سقف الدفع اليومي	سقف السحب اليومي
250.000,00 دج	200.000,00 دج

أسقف بطاقة النخبة الأعمال للمؤسسات و المهنيين:

سقف الدفع اليومي	سقف السحب اليومي
400.000,00 دج	50.000,00 دج

الشكل رقم 03 بطاقة النخبة



المصدر موقع البنك الوطني الجزائري

ث. بطاقة التوفير

بطاقة التوفير هي بطاقة سحب مدعومة بحسابات التوفير تتيح توفير الاموال في أي وقت وأيضا كنتم 24/24 ساعة و 7/7 أيام، عبر شبكة أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة المصرفية، كما تسمح بالاطلاع على رصيد حساب التوفير الخاص بالعملاء في أي وقت عبر أجهزة الصراف الآلي. (البنك عن بعد) تأتي على اربعة انواع :

حساب التوفير بفائدة

حساب التوفير بدون فائدة،

حساب التوفير "مستقبلي" للقصر بفائدة أو بدون فائدة،

حساب التوفير ذو عائد تصاعدي.

الشكل رقم 04: بطاقة التوفير



المصدر موقع البنك الوطني الجزائري

ج. بطاقة الاعمال :

بطاقة الاعمال للمؤسسات و المهنيين :

بطاقة الأعمال الخاصة بالمؤسسات و المهنيين للبنك الوطني الجزائري هي بطاقة بين البنوك مدعومة بحساب جاري و هي بطاقة سحب ودفع مصممة لتبسيط إدارة نشاط العميل فهي مجانية و هي صالحة لمدة ثلاث (03) سنوات كما تسمح بإجراء العمليات المصرفية التالية (البنك عن بعد): السحب من جميع أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة المصرفية، الدفع الإلكتروني، الاطلاع على رصيد الحساب على أجهزة الصراف الآلي، التحويلات على الشبايك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري..

وتأتي في شكلين، حسب دخل حامل البطاقة

🇩🇵 بطاقة الأعمال الكلاسيكية،

🇩🇵 بطاقة الأعمال الذهبية .

🇩🇵 اسقف بطاقة الأعمال الخاصة بالمؤسسات للبنك الوطني الجزائري

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع اليومي
المؤسسات - كلاسيكية	50.000 دج	300.000 دج
المؤسسات - الذهبية	50.000 دج	350.000 دج

الشكل رقم 05: بطاقة الاعمال



و تشير الاحصائيات المنشورة على موقع البنك (البنك الوطني بالارقام) ما يلي

الجدول رقم 04 البنك الوطني بالارقام

عدد الزبائن المشتركين في خدمة البنك عن بعد	عدد المنخرطين في خدمة الدفع بدون تلامس	عدد الموزعات الالية	عدد اجهزة الدفع الالكترونية	عدد البطاقات البنكية	اجمالي المتعاملين المنخرطين في منصة الدفع الالكتروني	عدد الوكالات الرقمية
121.305	18.079	174	8000	380.000	64	31

المصدر موقع البنك الوطني الجزائري

الخدمات البنكية الالكترونية عبر البنك الالكتروني:

اولا البنك الالكتروني :

يوفر موقع البنك الوطني الجزائري **BNA.net** (البنك عن بعد) منصة الخدمات البنكية الالكترونية البقاء على اتصال دائم بحسابات العملاء المصرفية. يمكن الولوج هذه الخدمة **24 ساعة/24** و **7 أيام/7** عبر: منصة [web](https://ebanking.bna.dz/customer/web) <https://ebanking.bna.dz/customer/web> أو عن طريق تطبيق **BN@tic** الذي يمكن تحميله مجانا على [Play Store](#) و [App Store](#).

تتوفر هذه الخدمة على حزمتين:

➤ **الحزمة Net:** موجهة للزبائن الأفراد والمهنيين،

➤ **الحزمة Net+:** موجهة للمؤسسات.

نذكر كالتالي مميزات باقة الحزمة Net و Net+: (البنك عن بعد)

بعض مميزات باقة الحزمة Net

- الاطلاع على الأرصدة وتاريخ أرصدة الحسابات لمدة 23 شهرا، الاطلاع على معاملات الحساب،
- تحميل كشوفات الحساب وتحرير كشوفات الحساب لمدة عام وبصيغ مختلفة، إصدار بيانات كشف التعريفة البنكية، خدمة الرسائل (الرسائل البنكية)...

بعض مميزات باقة الحزمة Net+:

➤ التحويل لمرة واحدة من حساب إلى حساب نفس الزبون، التحويل إلى مستفيدين موطنين في وكالات البنك الوطني الجزائري والبنوك الأخرى، التحويلات المتعددة (EDI)، خصومات متعددة على زبائن البنك (الدائنين) ...

ثانياً الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الإنترنت

هي خدمة مجانية ومتوفرة 24/سا و 7 أيام/7 أيام. تسمح بفتح حساب مصرفي عبر الإنترنت مسبقاً وتحديد موعد لدى وكالة البنك الوطني الجزائري لإنهاء فتح الحساب. (البنك عن بعد)

ثالثاً خدمة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت و الهاتف الذكي:

خدمة الدفع الإلكتروني تسمح بالتسديد عبر الأنترنت مشتريات الزبون وفواتيره (سونلغاز، سيال، الوكالة الوطنية لتطوير السكن وتحسينه عدل، ...)، على مواقع الأنترنت التي تقبل وسيلة الدفع هذه، و من أجل ضمان أمن معاملات الدفع، يتم إرسال كلمة مرور واحدة (رسائل الرقم السري المتغير) إلى رقم هاتف المنخرط لكل معاملة جديدة. (البنك عن بعد)

رابعاً خدمة الدفع بدون تلامس : Wimpay-BNA

هي خدمة للدفع بدون تلامس تعتمد على تصوير (مسح) رمز الإستجابة السريعة، يمكن تحميلها مجاناً من [Play Store](#) و [App Store](#). (البنك عن بعد)

بعض وظائف تطبيق الدفع بدون تلامس للبنك الوطني الجزائري:

➤ إجراء عمليات الدفع عن طريق رموز الاستجابة السريعة (QR-code)، إجراء عمليات التحويل لمستخدمي "WIMPAY-BNA"، طلب الأموال من مستخدم آخر لخدمة "WIMPAY-BNA"، مشاركة فواتير الاستهلاك (مطعم مثلاً)، تسيير الميزانية،
خامساً خدمة طلب التمويل عن بعد :

صيغة مجانية وحصرية، متاحة 24/سا و 7 أيام/7، تسمح بطلب التمويل الخاص بالعملاء مباشرة عن بعد وتحديد موعد مع الوكالة الأقرب اليهم لإنهاء معاملات طلب التمويل. تتم العملية عبر تطبيق BN@tic او منصة <https://ebanking.bna.dz/customer/> او عن بعد عبر

<https://ouverture-de-compte.bna.dz/accounts/signup/>

بالنسبة للمهنيين يمكن الاستفادة من كافة الخدمات السابقة اضافة الى خدمتي جهاز الدفع الالكتروني و التجارة الالكترونية .

خدمة جهاز الدفع الالكتروني : جهاز الدفع الإلكتروني متاح مجاناً لزبائن البنك الوطني الجزائري من التجار، المؤسسات وكبار المفوترين لتسهيل وتأمين معاملات الدفع الخاصة بنشاطاتهم. كما يتيح جهاز الدفع الالكتروني أيضا تقديم طريقة بديلة للزبائن لدفع ثمن مشترياتهم / فواتيرهم دون الحاجة إلى التعامل نقدياً . (البنك عن بعد)

خدمة التجارة الالكترونية :

خدمة "E-Trade BNA" هي خدمة اطلاق وإشعار خاصة بعمليات التجارة الخارجية "Swift" عبر منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية. تسمح للزبائن القيام بنشاط التجارة الخارجية من خلال العمليات التالية (التعريف بالبنك الوطني الجزائري):

➤ توطين الراتب الشهري، عمليات "التجارة الخارجية" "Swift" ، القروض المستندية، الدفع المستندي، التحويلات الحرة، الضمانات الدولية.

للاستفادة من خدمة "E-Trade BNA" ، يجب على زبائن البنك الاشتراك في خدمة "Bna.net" التي يمكن الوصول إليها من الموقع الالكتروني أو عبر تطبيق الهاتف المحمول "Bn @ tic" .

المطلب الثاني التعريف بالصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط و عرض خدماته الالكترونية

1. التعريف ببنك الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط

تأسس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في 10 أوت 1964، بموجب القانون 64/227، تمثلت مهمته في البداية في جمع الادخارات الصغيرة للأفراد والعائلات، وابتداء من 1971، تم تكريس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط كبنك وطني للسكن، وفي 06 أفريل 1997، عدل النظام الأساسي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بعد حصوله على الاعتماد الممنوح من بنك الجزائر وتم تغيير اسمه إلى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك، إذ أصبح بإمكانه القيام بكل العمليات البنكية باستثناء عمليات التجارة الخارجية، كما رفع سنة 2016 من رأسماله إلى 46.000.000.000 دج بموجب القانون 2016/131 الصادر في 25 ماي 2016، في إطار إعادة رسملة رأس مال البنوك الناشطة في الجزائر.

2. التطور التاريخي للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط

1997: تغيير الوضع (CNEP Caisse d'Epargne) يصبح بنكاً عالمياً - CNEP Banque.

1998 : اطلاق قروض المستهلك .

2005 : اعادة التموضع الاستراتيجي لبنك CNEP-Banque على التمويل العقاري .

2008 : اطلاق التامين المصرفي .

2011 : اعادة التنظيم الاستراتيجي لبنك CNEP اذن تمويل المؤسسات.

2013 : اضافة الطابع المادي على حساب التوفير و اطلاق بطاقة التوفير .

2015 : اطلاق حساب التوفير الغير مسدد الرأسمالي.

2016 : افتتاح اول توكيل الي خطابي (مركز الجزائر).

2018 : يزداد رأسمال CNEP Banque من 14 الى 46 مليار دينار جزائري .

3. مهام الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط

يلتزم CNEP Banque بدعم جميع الجزائريين الافراد المهنيين و الشركات المقيمين و غير

المقيمين المدخرين او غير المدخرين طوال حياتهم في تحقيق مشاريعهم .

4. الخدمات البنكية الالكترونية التي يقدمها لصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط:

اولا الخدمات البنكية الالكترونية عبر اجهزة الصراف الالي و البطاقات البنكية:

أ. بطاقة التوفير "CE" هي بطاقة مزودة بشريحة قياسية دولية. بدعم من حساب التوفير الخاص

بالعميل ، يتيح إجراء معاملات السحب والدفع في أي مكان وفي أي وقت يتم إصدارها لصاحب

حساب التوفير من قبل فرع موطنه. بطاقة التوفير صالحة لمدة 5 سنوات قابلة للتجديد تلقائياً عند

انتهاء الصلاحية الرمز السري صارم وسري

ب.البطاقة ما بين البنوك

ترتبط بطاقة CIB مباشرة بحساب العميل ، وهي بطاقة بين البنوك تتيح إجراء عمليات السحب

والمدفوعات المحلية والنائية والتحويلات والتحويل بأمان. يمنحها CNEP-Banque مجاناً عند

فتح حساب جاري. و هي صالحة للاستخدام على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. يسمح بإجراء:

المدفوعات على TPE ؛ المدفوعات عبر الإنترنت ؛ عمليات السحب على GAB / DAB ؛

استشارة الرصيد على GAB / DAB

بطاقتان متاحان:

بطاقة IPC الذهبية ؛

بطاقة CIB الكلاسيكية.

الشكل رقم 06 بطاقات صندوق التوفير و الاحتياط



ثانيا :خدمة نهائي نقطة الدفع

هي عبارة عن معدات تسمح لحامل بطاقة CIB بدفع ثمن المشتريات وتسوية الفواتير بسرعة وأمان. يتم خصم المبلغ تلقائيا من الحساب المصرفي للعميل وإضافته إلى حساب العميل المهني المفتوح في CNEP-Banque.

ثالثا : خدمة E -PAIEMENT

الدفع الإلكتروني (الدفع الإلكتروني) هو خدمة دفع ببطاقة CIB وعبر الإنترنت للسلع والخدمات على مواقع التجار في الجزائر. يمكن لعميل البنك ، وحامل بطاقة CIB ، تنفيذ معاملات العميل لشراء البضائع على موقع تاجر معتمد أو لدفع مقابل خدمة مع مشغل.

رابعا خدمة ال E-BANKING

الخدمات المصرفية الإلكترونية هي اشتراك مجاني يتيح لك الوصول إلى حسابك المصرفي عن بعد على مدار 24 ساعة في اليوم ، 7 أيام في الأسبوع عبر الإنترنت بأمان تام.

<https://ebanking.cnepbanque.dz/customer/login.xhtml>

المبحث الثاني: عرض لطرق واجراءات الدراسة الميدانية

للوصول الى النتائج المرغوبة بشكل دقيق وموضوعي لابد من وصف البيانات على شكل نسب ومن ثم تحليلها تحليلا احصائيا وقد حاولنا توضيح حدود الدراسة التي سنقوم بها، والأدوات اللازمة لها، مجتمع وعينة الدراسة.

المطلب الاول : تحديد مجتمع الدراسة واختبار العينة

1. تحديد مجتمع الدراسة: اقتصرت هذه الدراسة على عينة مكونة من بنكين من البنوك الموجودة في ولاية تيارت تمثلت في
 - البنك الوطني الجزائري
 - الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط
2. المدة الزمنية: امتدت من 02/11 الى 04/31
3. اختبار نوع وحجم العينة: في هذه الدراسة تم الاعتماد على اداة استمارة مقياس ليكرت الخماسي باعتبارها الانسب لمثل هذه الدراسات، حيث شملت العينة (50) مفردة من عينة الدراسة اذ تم توزيع استبيان الخدمات البنكية الالكترونية.
4. منهجية البحث المستخدم:
استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الأكثر ملاءمة لهذه الدراسة واعتمد الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات، واستخدم الإحصاء الوصفي لتحليل متغيرات الدراسة والاثر الواقع بينهما.

المطلب الثاني طرق جمع البيانات و اختبار اداة القياس :

- اولا طرق جمع البيانات استخدمت الدراسة الراهنة أداة الاستمارة لجمع البيانات التي تم تطبيقها باستخدام طريقة المسح بالعينة حيث تمت صياغة الاستمارة بعدما تم إخضاعها للأسس العلمية من اختبارات الثبات والصدق و عليه فقد اشتملت استمارة على:
1. الجزء الأول: وهو محور البيانات الشخصية يضم 04 أسئلة المتعلقة بالمفردة من حيث: الجنس، الوظيفة ، المؤهل العلمي، الخبرة.
 2. الجزء الثاني: يتكون من ثلاثة محاور
 - أ. المحور الأول: يتعلق تكنولوجيا المعلومات ويتكون من 06 فقرات.
 - ب. المحور الثاني: يتعلق بالخدمات الالكترونية عبر الانترنت ويتكون من 08 فقرات.
 - ت. المحور الثاني: يتعلق بالدفع الالكتروني ويتكون من 09 فقرات
- وقد تم إعداد استمارة استبيان وفقا لمقياس (ليكرت الخماسي) لمعرفة درجة الموافقة

الجدول رقم 05 درجات مقياس ليكرت الخماسي

الدرجة الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
درجة +	01	02	03	04	05

للتأكد من فرضيات الدراسة ومعالجة بيانات الاستمارة تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية اصدار 21.0 لأنه الأكثر ملائمة لمعالجة موضوعنا والحصول على نتائج أكثر عمق وأكثر دقة، حيث تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي .

حساب طول الخلايا كالتالي:

- حساب المدى بطرح أكبر درجة من أقل درجة من المقياس كالتالي:
الحد الأعلى (5) - الحد الأدنى (1) = 4.

- لتحديد طول الفئة تمت العملية التالية: المدى (4) / عدد الفئات (5) = 0.8

- ومنه فإن طول الفئة الأولى لقيم المتوسط الحسابي = 0.8+1 = 1.8

- طول الفئة الثانية لقيم المتوسط الحسابي = 0.8+1.8 = 2.6

- طول الفئة الثالثة لقيم المتوسط الحسابي = 0.8+2.6 = 3.4

- طول الفئة الرابعة لقيم المتوسط الحسابي = 0.8+3.4 = 4.2

- طول الفئة الخامسة لقيم المتوسط الحسابي = 0.8+4.2 = 5.0

كما موضحة في الجدول التالي

الجدول رقم 06 طول فئات لمقياس ليكرت الخماسي ومستواها

المتوسط المرجح	الاستجابة	المستوى
من 1 الى 1.8	غير موافق بشدة	ضعيف جدا
من 1.8 الى 2.6	غير موافق	ضعيف
من 2.6 الى 3.4	محايد	متوسط
من 3.4 الى 4.2	موافق	مرتفع
من 4.2 الى 5.0	موافق بشدة	مرتفع جدا

ثانيا اختبار صدق اداة القياس

يمكن عرض نتائج الدراسة ومناقشتها كما يأتي:

1- الصدق والثبات

إن دراسة وتمحيص الاستبيان يستوجب حساب معاملي الصدق والثبات اللذان من خلالهما يتم الجزم بصحة النتائج المتوصل اليها من عدمها، والجدول التالي يوضح ذلك.

حساب صدق الاتساق الداخلي: وقد جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بحساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات المحاور والدرجة الكلية للمحور الاول الذي تنتمي اليه الفقرة، والجدول التالي يوضح معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور الأول

الجدول رقم 07: معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة و درجة المحور الاول تكنولوجيا المعلومات

علاقة البعد مع المحور	معامل الارتباط	تكنولوجيا المعلومات
0.940	0.780	يتوفر لدى البنك اجهزة حواسيب متطورة و بشكل كاف
	0.653	يتوفر لدى البنك معدات و برمجيات حديثة و متنوعة
	0.695	يملك البنك شبكات و انظمة عالية الجودة تساعده في تقديم خدمات بنكية الكترونية
	0.846	شبكة الانترنت لدى البنك سريعة
	0.621	هناك تناسق و ترابط بين الوحدات و الفروع و الوكالات الخاصة بالبنك
	719.0	يقدم البنك دورات تكوينية في الصيرفة الالكترونية لصالح موظفيه

المصدر: بناء على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

الفصل الثاني:

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور الاول والدرجة الكلية المحور الاول دالة احصائيا عند مستوى معنوية 0.01 وعليه من خلال نتائج الثبات والاتساق الداخلي في الجداول السابقة يتضح لنا ثبات أداة الدراسة (0.940) بدرجة مرتفعة وصدق اتساقها الداخلي مما يجعلنا نطبقها على كامل العينة

والجدول التالي يوضح معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية الخدمات الالكترونية عبر الانترنت

الجدول رقم 08: معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة و درجة محور الخدمات الالكترونية عبر الانترنت

علاقة البعد مع المحور	معامل الارتباط	الخدمات الالكترونية عبر الانترنت
0.956	0.658	يمتلك البنك موقعا الكترونيا على شبكة الانترنت
	0.765	يمتلك البنك موقعا معلوماتي يمكن للزبون من خلاله بالتعرف على كافة المعلومات و خدماته المقدمة
	0.754	يمتلك البنك موقعا اتصالي يمكن للزبون من خلاله تبادل المعلومات و تعبئة الطلبات و نماذج الخط
	0.723	يمتلك البنك موقعا تبادلي يمكن للزبون من خلاله الولوج الى حساباته و ادارتها و تسديد الفواتير
	0.749	يستفيد الزبون من خدمة التحويلات المالية الداخلية
	0.707	يتم تحديث البيانات المتوفرة على صفحة الموقع باستمرار
	0.687	تتميز الخدمات المصرفية لهذا البنك بالتجديد و الابتكار في كل مرة
	0.772	يمكن للزبون الاستفادة من خدمات البنك

		الالكترونية عبر الرسائل القصيرة عبر الهاتف النقل
--	--	---

المصدر: بناء على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور دالة احصائيا عند مستوى معنوية 0.01 . وعليه فإن جميع فقرات المحور الثاني متسقة داخليا مع الدرجة الكلية للمحور الثاني مما يثبت صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني

والجدول التالي يوضح معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية للمحور

الجدول رقم 09: معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة خدمات الدفع الالكتروني

علاقة البعد مع المحور	معامل الارتباط	خدمات الدفع الالكتروني
0.681	0.536	التعامل بنظام الدفع الالكتروني يوفر الوقت و الجهد و يقلل التكلفة
	0.712	يتوفر لدى البنك خدمات بكلا من البطاقات المحلية و العالمية
	0.726	يوفر البنك البطاقات البنكية في ظرف وجيز
	0.736	تتوزع الصرافات الالية بكم معتبر في مختلف فروع البنك ووكالاته
	0.693	تتعطل الصرافات الالية باستمرار
	0.299	يعاني البنك من نقص في السيولة على مستوى الصرافات الالية
	0.546	يوفر البنك خدمة تحويل الاموال الالكتروني الداخلي
	0.526	بوفر البنك ميزة امكانية تحويل الاموال الى الخارج

	0.546	يوفر البنك عقود مع التجار و المؤسسات و كذا رجال الاعمال لتوفير TPE
--	-------	--

المصدر: بناء على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور خدمات الدفع الالكتروني والدرجة الكلية للمحور خدمات الدفع الالكتروني دالة احصائيا عند مستوى معنوية 0.01

الجدول رقم 10: معامل الصدق والثبات لعينة الدراسة.

المحاور	العبارات	الصدق
- تكنولوجيا المعلومات	- 06	0.812
- الخدمات الالكترونية عبر الانترنت	- 08	0.870
- خدمات الدفع الالكتروني	- 09	0.773

المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS 21.0.

يتبين من خلال الجدول أعلاه حساب صدق الاتساق الداخلي وعرضه أين توصلنا الى ان جميع عبارات استبيان صادقة ودالة احصائيا عند 0.01، وهي صادقة وتؤكد على صلاحية الاستبيان.

جدول 11 ثبات أداة الدراسة:

الاستبيان	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
	23	0.916

المصدر من مخرجات spss vr 21

بلغت قيمة الثبات 91.60% مما يعني ان الاستبيان يتمتع بدرجة وثبات عال ومرتفع جيد، بحيث تزيد هاته النسبة عن النسبة المقبولة 60% ، مما يؤكد وجود علاقة ترابط واتصال بين عبارات الاستبيان.

ثالثا وصف خصائص مجتمع الدراسة حددت خمسة متغيرات شخصية وتنظيمية أساسية تم اعتبارها متغيرات مستقلة للدراسة وهي الجنس، السن، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة الحالي، الخبرة. والجدول (02) يوضح أفراد العينة.

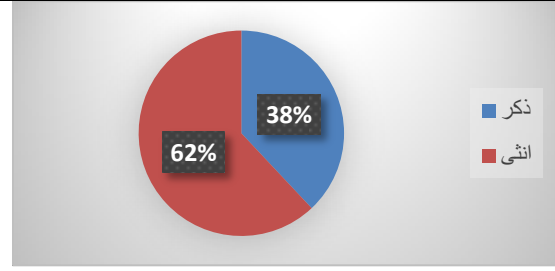
الجدول 12: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والتنظيمية

الرقم	المتغيرات	العناصر	التكرار	النسبة المئوية
01	الجنس	ذكر	19	38%
		انثى	31	62%
02	المؤهل العلمي	دراسات عليا	13	26%
		جامعي	37	74%
03	متغير الوظيفة	اطار	19	38%
		عون تحكم	20	40%
		عون تنفيذ	11	22%
04	سنوات الخبرة في الميدان	اقل من 05	9	18%
		من 05 الى 10	13	26%
		من 11 الى 20	16	32%
		اكثر من 20	12	24%

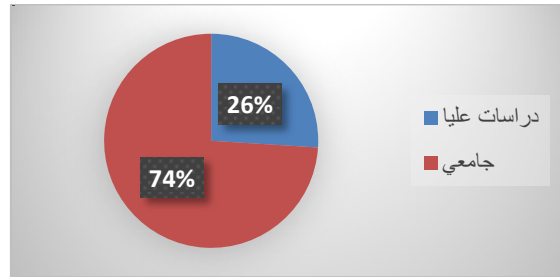
المصدر: من الاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن محور البيانات الشخصية والوظيفية كان لها الاثر الكبير في فهم افراد عينة الدراسة والإجابة عنها بموضوعية كالآتي:

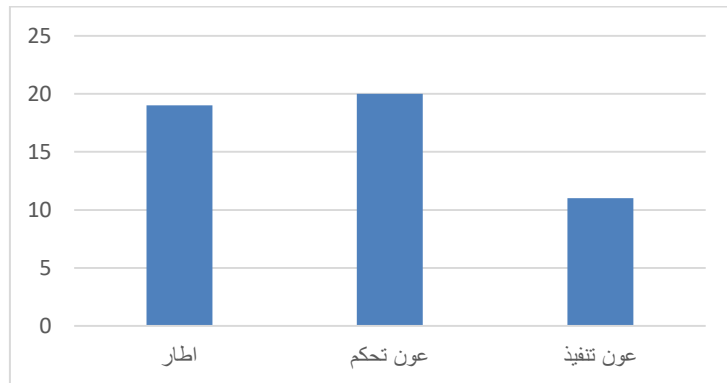
أ. متغير الجنس: تبين النتائج المتعلقة بمتغير الجنس في الجدول بأن الإناث نسبة تمثل 62% وهي نسبة أعلى مقارنة بنسبة الذكور التي تمثل 38% من عينة الدراسة، ولعل ذلك يشير إلى طبيعة العمل بمؤسسة محل الدراسة البنك التي يمكن تفسيرها بأن المجال الوظيفي بالبنك ليس حكرا على فئة معينة بل الفئة القادرة على التعامل مع مقتضيات الوظيفة التي تقتضي توفر العنصر الأنثوي في كون السياسة التشغيلية للمؤسسات البنكية صوب توظيفهن كون طبيعة المهام بها تتطلب حضور دائم للعمال الاناث.



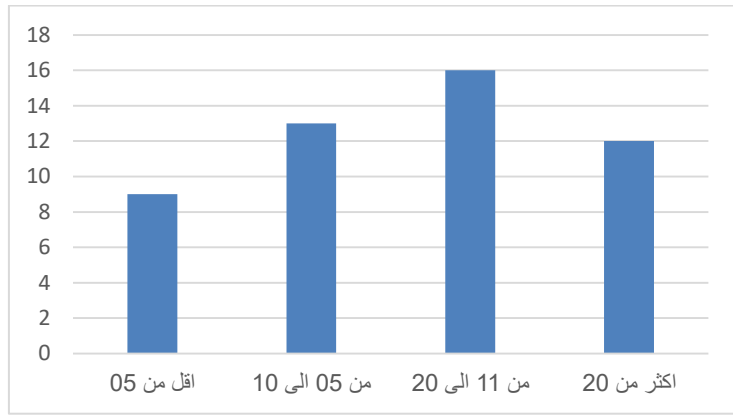
ب. متغير التأهيل العلمي: أظهرت نتائج الدراسة أن أكثر من نصف أفراد عينة الدراسة تقريبا من حملة الشهادات الجامعية بنسبة (74%)، وأن (26%) أصحاب الدراسات العليا، وما نلاحظه هنا ان غالبية المبحوثين كفاءات ذوي شهادات علمية تخدم مصالح المؤسسة، ومنه يتبين أن الإطار الموظفين للمؤسسة البنكية هو إطار ذو قدرات مهنية وتعليمية عالية أي أن طبيعة البنك تفرض على عملية الاستقطاب والتوظيف أن تكون محصورة على الأطارات والكفاءات العالية من اجل مردودية عالية في السوق الخدماتي.



ت. الوظيفة: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة (40%) من أفراد عينة الدراسة اعوان تحكم تليها نسبة (38%) من أفراد عينة الدراسة اطار تليها آخر نسبة (22%) من أفراد عينة الدراسة اعوان تنفيذ، وهذا راجع لطبيعة المؤسسة البنكية حيث هو قطاع اقتصادي خدماتي يحتاج لنسبة كبيرة من العمال الاطارات واعوان التحكم.



ث. سنوات الخبرة في الميدان: تبين الإحصاءات الواردة في هذا الجدول أن أقل نسبة 18% من أفراد عينة البحث تنحصر أقدمية العمل لديها أقل من 05 سنوات، في حين تليها نسبة 24% فئة أكثر من 20 سنة، في حين سجلت فئة من 05 الى 10 سنة ثاني أكبر نسبة قدرت بـ 26% من أفراد العينة، في حين سجلت فئة من 05 الى 10 سنة بـ 32% ، ومنه يلاحظ أن ذوي الخبرة في المؤسسة البنكية عددهم متساوية تقريبا مع الموظفين الذين وظفوا في اخر 10 سنوات و ذلك راجع إلى السياسة المنتهجة من طرف المؤسسة البنكية الذي يعمل على تجديد إطاراته من ذوي الكفاءات العلمية تماشيا مع طبيعة المؤسسة التي تعرف تطورا علميا من جهة اخرى يعمل على المزج بين عنصر الشباب وذوي الخبرة، وذلك راجع إلى ان السياسة الإدارة تعمل على نقل الخبرات الوظيفية بين اجيال الموظفين لتحقيق أكبر قدر من الفعالية والأداء العالي.



- رابعا تقييم مستوى تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات البنكية

لمعرفة مستوى تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة البنكية الجدول (03) والذي يتضمن عناصر تكنولوجيا المعلومات حسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين العاملين بالمؤسسة البنكية .

الجدول رقم 13: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات افراد عينة الدراسة عن عبارات محور تكنولوجيا المعلومات.

علاقة البعد مع المحور	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	تكنولوجيا المعلومات "عبارات و القياس"
	78.6%	0.96	3.93	يتوفر لدى البنك اجهزة حواسيب متطورة و بشكل كاف

الفصل الثاني:

0.940	71.4%	0.43	3.57	يتوفر لدى البنك معدات و برمجيات حديثة و متنوعة
	63.6%	0.92	3.18	يملك البنك شبكات و أنظمة عالية الجودة تساعده في تقديم خدمات بنكية الكترونية
	69%	0.76	3.45	شبكة الانترنت لدى البنك سريعة
	73.6%	0.42	3.68	هناك تناسق و ترابط بين الوحدات و الفروع و الوكالات الخاصة بالبنك
	77.8%	0.31	3.89	يقدم البنك دورات تكوينية في الصيرفة الالكترونية لصالح موظفيه

المصدر: بناء على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

يبين الجدول أعلاه إستجابة أفراد عينة الدراسة تكنولوجيا المعلومات ، حيث قدر المتوسط الحسابي لمجموع فقرات البعد بعالي ما يدل على أن هناك إتفاق نسبي بين العينة على فقرات المتغير، أما فيما يتعلق بالعبارات فقد سجلنا أعلى مستوى قبول للعبارة " يتوفر لدى البنك أجهزة حواسيب متطورة و بشكل كاف" بمتوسط حسابي قدر بـ 3.93 وانحراف معياري 0.96 واهمية نسبية 78.6%، في حين أظهرت نتائج الفقرة " يقدم البنك دورات تكوينية في الصيرفة الالكترونية لصالح موظفيه" بمتوسط حسابي قدر بـ 3.89 وانحراف معياري 0.31 واهمية نسبية 77.8%، تليها الفقرة "هناك تناسق و ترابط بين الوحدات و الفروع و الوكالات الخاصة بالبنك" بمتوسط حسابي قدر بـ 3.68 وانحراف معياري 0.42 وأهمية نسبية 73.6% ، تليها الفقرة " يتوفر لدى البنك معدات و برمجيات حديثة و متنوعة" بمتوسط حسابي قدر بـ 3.57 وانحراف معياري 0.43 واهمية نسبية 71.4%، وهذا يشير الى تقدم التكنولوجيا في السنوات الأخيرة قد سمح بإحداث تحول كبير في صناعة البنك، حيث أصبحت التقنية جزءا مهما من عمليات البنك وتطوراتها.

وبالتالي فإن استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات يمثل عنصرا أساسيا في تعزيز خدمات البنك وجعلها أكثر فاعلية وكفاءة ، من توظيف برمجيات الحديثة و شبكات و انظمة اذ يستخدم البنك أحدث التقنيات والتطبيقات الذكية لتحسين خدماته المصرفية التي تتنوع بين التحويل الإلكتروني والدفع عبر الإنترنت وغيرها من الخدمات الرقمية المتطورة، اذ تتوفر خدمات البنك على الأجهزة المحمولة والتطبيقات الذكية لجعل الخدمات أكثر سهولة وراحة للموظفين، كما يستخدم البنك تقنيات الذكاء الاصطناعي والتحليلات البيانية لتحسين خدماته وتحليل بيانات العملاء بشكل أفضل.

- تقييم مستوى الخدمات الالكترونية على الانترنت في المؤسسات البنكية

لمعرفة مستوى الخدمات الالكترونية على الانترنت في المؤسسة البنكية أعدت الطالبة الجدول (03) والذي يتضمن عناصر الخدمات الالكترونية على الانترنت حسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين العاملين بالمؤسسة البنكية .

الجدول رقم 14: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات افراد عينة الدراسة عن عبارات محور الخدمات الالكترونية على الانترنت.

علاقة البعد مع المحور	الاهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الخدمات الالكترونية على الانترنت وعبارات القياس
0.956	73.4%	0.73	3.67	يملك البنك موقعا الكترونيا على شبكة الانترنت
	71.6%	0.53	3.58	يملك البنك موقعا معلوماتي يمكن للزبون من خلاله بالتعرف على كافة المعلومات و خدماته
	77.2%	0.17	3.86	يملك البنك شبكات و انظمة عالية الجودة تساعده في تقديم خدمات بنكية الكترونية
	70.8%	0.46	3.54	يملك البنك موقعا اتصالي يمكن للزبون من خلاله تبادل المعلومات و تعبئة الطلبات و نماذج الخط
	75.4%	0.23	3.77	يملك البنك موقعا تبادلي يمكن للزبون من خلاله الولوج الى حساباته و ادارتها و

الفصل الثاني:

تسديد الفواتير			
يستفيد الزبون من خدمة التحويلات المالية الداخلية	4.11	0.42	%82.2
تتميز الخدمات المصرفية لهذا البنك بالتجديد و الابتكار في كل مرة	3.84	0.19	%76.8
يمكن للزبون الاستفادة من خدمات البنك الالكترونية عبر الرسائل القصيرة عبر الهاتف النقال	3.44	0.88	%68.8

المصدر: بناء على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

- نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ما يلي:

يبين الجدول أعلاه إستجابة أفراد عينة الدراسة الخدمات الالكترونية على الانترنت ، حيث قدر المتوسط الحسابي لمجموع فقرات البعد بعالي ما يدل على أن هناك إتفاق نسبي بين العينة على فقرات المتغير، أما فيما يتعلق بالعبارات فقد سجلنا أعلى مستوى قبول الفقرة " يستفيد الزبون من خدمة التحويلات المالية الداخلية "بمتوسط حسابي قدر ب 4.11 وانحراف معياري 0.42 واهمية نسبية 82.2 في حين أظهرت نتائج الفقرة " يمتلك البنك شبكات و انظمة عالية الجودة تساعده في تقديم خدمات بنكية الكترونية" بمتوسط حسابي قدر ب 3.86 وانحراف معياري 0.17 واهمية نسبية 77.2% ، تليها الفقرة تتميز الخدمات المصرفية لهذا البنك بالتجديد و الابتكار في كل مرة بمتوسط حسابي قدر ب 3.84 وانحراف معياري 0.19 وأهمية نسبية 76.8% ، تليها الفقرة " يمتلك البنك موقعا تبادلي يمكن للزبون من خلاله الولوج الى حساباته و ادارتها و تسديد الفواتير " بمتوسط حسابي قدر ب 3.77 وانحراف معياري 0.23 واهمية نسبية 75.4%، وهذا يشير الى الرقابة المالية العالية على المؤسسات والهيئات العمومية كما تشير إلى وجود نظام قوي للرصد والتحقق من أن استخدام الأموال العامة يتم بشكل فعال وفي الغرض المناسب. كما يعد توفير خدمات البنك على الإنترنت والأجهزة المحمولة من أهم التطورات التكنولوجية في مجال الخدمات المصرفية. فالخدمات الإلكترونية تقدم للعملاء راحة كبيرة وتوفيراً للوقت، إذ يمكنهم الوصول إلى حساباتهم وإدارتها في أي وقت ومن أي مكان.

إذا كان هناك مستوى عال من الخدمات الإلكترونية على الإنترنت لدى البنك، فهذا يشير إلى استخدام التقنيات الحديثة والتطبيقات الذكية في تطوير وتحسين خدمات البنك. وعلاوة على ذلك، فإن توفير خدمات البنك على الأجهزة المحمولة يعني توفير خدمات البنك بشكل متاح لأي شخص يمتلك

هاتف ذكي أو جهاز لوحي. وهذا يعد إضافة كبيرة للبنك، حيث يمكنه التوسع في قاعدة عملائه وزيادة نطاق خدماته. ومن المهم أيضا الإشارة إلى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والتحليل البياني من قبل البنك لتطوير خدماته وتحليل بيانات العملاء بشكل أفضل. فهذه التقنيات تساعد البنك على فهم احتياجات العملاء وتحسين تجربتهم في استخدام خدمات البنك. بالإضافة إلى ذلك، فإن استخدام تقنية البلوك تشين في عمليات البنك يؤدي إلى زيادة الأمان والشفافية في العمليات المصرفية، كما أنها تعزز ثقة العملاء في البنك. إذاً، يمكن القول بأن وجود مستوى عال من الخدمات الإلكترونية لدى البنك يعكس استخدام التقنيات الحديثة والمبتكرة في تحسين خدماته، مما يؤدي إلى توفير تجربة مصرفية أفضل للعملاء.

تقييم مستوى خدمات الدفع الإلكترونية في المؤسسات البنكية

لمعرفة مستوى خدمات الدفع الإلكترونية في المؤسسة البنكية أعدت الطالبتان الجدول (03) والذي يتضمن عناصر خدمات الدفع الإلكترونية حسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين العاملين بالمؤسسة البنكية .

الجدول رقم 15: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات افراد عينة الدراسة عن عبارات محور خدمات الدفع الإلكترونية.

علاقة البعد مع المحور	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	خدمات الدفع الإلكترونية وعبارات القياس
0.681	69.6%	0.96	3.48	التعامل بنظام الدفع الإلكتروني يوفر الوقت و الجهد و يقلل التكلفة
	78.2%	0.43	3.91	يتوفر لدى البنك خدمات بكلا من البطاقات المحلية و العالمية
	77%	0.92	3.85	يوفر البنك البطاقات البنكية في ظرف وجيز
	76.2%	0.76	3.81	تتوزع الصرافات الالية بكم معتبر في مختلف فروع البنك ووكالاته
	69%	0.42	3.45	تتعطل الصرافات الالية باستمرار

الفصل الثاني:

	0.42	3.66	يعاني البنك من نقص في السيولة على مستوى الصرافات الالية
73.2%			
	0.19	3.78	يوفر البنك خدمة تحويل الاموال الالكتروني الداخلي
75.6%			
	0.88	3.95	بوفر البنك ميزة امكانية تحويل الاموال الى الخارج
79%			
	0.73	3.96	يوفر البنك عقود مع التجار و المؤسسات و كذا رجال الاعمال لتوفير TPE
79.2%			

المصدر: بناء على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

تحليل

يبين الجدول أعلاه إستجابة أفراد عينة الدراسة خدمات الدفع الالكترونية، حيث قدر المتوسط الحسابي لمجموع فقرات البعد بعالي ما يدل على أن هناك إتفاق نسبي بين العينة على فقرات المتغير، أما فيما يتعلق بالعبارات فقد سجلنا أعلى مستوى قبول الفقرة " يوفر البنك عقود مع التجار و المؤسسات و كذا رجال الاعمال لتوفير TPE" بمتوسط حسابي قدر ب 3.96 وانحراف معياري 0.73 واهمية نسبية 79.2 في حين أظهرت نتائج الفقرة" بوفر البنك ميزة امكانية تحويل الاموال الى الخارج" بمتوسط حسابي قدر ب 3.95 وانحراف معياري 0.88 واهمية نسبية 79% ، تليها الفقرة" يتوفر لدى البنك خدمات بكلا من البطاقات المحلية و العالمية" بمتوسط حسابي قدر ب 3.91 وانحراف معياري 0.43 وأهمية نسبية 78.2% ، تليها الفقرة" يوفر البنك البطاقات البنكية في ظرف وجيز" بمتوسط حسابي قدر ب 3.85 وانحراف معياري 0.92 واهمية نسبية 77%، وهذا يشير الى الرقابة المالية العالية على المؤسسات والهيئات العمومية و وجود نظام قوي للرصد والتحقق من أن استخدام الأموال العامة يتم بشكل فعال وفي الغرض المناسب. فخدمات الدفع الإلكترونية عالية الجودة و تعد من المهام الحيوية للبنوك حالياً، ومن خلال توفير مستوى عال من خدمات الدفع الإلكترونية، تستطيع البنوك استقطاب عدد اكبر من العملاء و تسهل و تسرع عمليات الدفع والتحويل المالي. مستوى عال من خدمات الدفع الإلكترونية يعني توفير خدمات سريعة وآمنة وموثوقة، بما في ذلك الدفع عبر الإنترنت والتحويلات البنكية الإلكترونية والدفع الجوال، إضافة لإدارة حسابات العملاء والتحكم بالمعاملات المالية كما يمكن للبنك تحقيق العديد من المزايا، مثل زيادة عدد العملاء والإيرادات وتعزيز سمعة البنك في السوق. . ولكن على الرغم من أهمية توفير مستوى عال من خدمات الدفع الإلكترونية، فإن هذا الأمر يتطلب استثمارات كبيرة في التكنولوجيا والبنية التحتية والأمن، ويتطلب أيضاً وجود فريق قوي من الخبراء والمهندسين لتطوير وصيانة

النظام. لذلك، يجب على البنك العمل على توفير الموارد اللازمة لتوفير مستوى عال من خدمات الدفع الإلكترونية والاستثمار في تقنيات حديثة لتحسين وتطوير هذه الخدمات..

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة:

لغرض الوصول إلى إثبات صحة فرضيات الدراسة أو نفيها سنناقش متغيرات الدراسة والتي سيتم عرضها كالآتي:

المطلب الأول: اختبار الفرضية الأولى:

الفرضية الأولى:

- H_0 = لا توجد توجهات إيجابية نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات داخل البنك.

- H_1 = توجد توجهات إيجابية نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات داخل البنك

الجدول رقم 16 نتائج اختبار الفرضية الأولى

الفرضية الأولى	العينة	المتوسط	الانحراف	قيمة ت المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
	50	3.61	0.63	31.32	49	0.000	مقبولة

من خلال النتائج السابقة نستخلص أنه توجد توجهات إيجابية نحو تطبيق الرقابة المالية على الهيئات العمومية ومن خلال النتائج ظهرت أن قيمة مستوى الدلالة SIG بلغت 0.000 في كافة عبارات استبيان الدراسة وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 كما نجد أن قيمة ت المحسوبة بلغت 31.32، وهي بذلك دالة إحصائياً لذلك يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد توجهات إيجابية نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات داخل البنك.

الفرضية الثانية:

- H_0 = لا توجد توجهات إيجابية نحو توفير خدمات الكترونية عبر الانترنت للبنك.

- H_1 = توجد توجهات إيجابية نحو توفير خدمات الكترونية عبر الانترنت للبنك.

الجدول رقم 17 نتائج اختبار الفرضية الثانية

الفرضية الثانية	العينة	المتوسط	الانحراف	قيمة ت المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
	50	3.72	0.45	27.93	49	0.000	مقبولة

من خلال النتائج السابقة نستخلص أن إدارة البنك تسعى لتوفير خدمات الكترونية عبر الانترنت ومن خلال النتائج ظهرت أن قيمة مستوى الدلالة SIG بلغت 0.000 في كافة عبارات استبيان الدراسة وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 كما نجد أن قيمة ت المحسوبة تتراوح بين 27.93، وهي بذلك دالة

الفصل الثاني:

إحصائيا لذلك يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، توجد توجهات إيجابية نحو توفير خدمات الكترونية عبر الانترنت للبنك

الفرضية الثالثة:

- H_0 = لا توجد توجهات إيجابية من ادارة البنك نحو توفير خدمات الدفع الكترونية
- H_1 = توجد توجهات إيجابية من ادارة البنك نحو توفير خدمات الدفع الكترونية.

الجدول رقم 18 نتائج اختبار الفرضية الثالثة

الفرضية الثالثة	العينة	المتوسط	الانحراف	قيمة ت المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
	50	3.76	0.64	29.46	49	0.000	مقبولة

من خلال النتائج السابقة نستخلص أن ادارة البنك تسعى لتوفير خدمات الدفع الكترونية ومن خلال النتائج ظهرت أن قيمة مستوى الدلالة SIG بلغت 0.000 في كافة عبارات استبيان الدراسة وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 كما نجد أن قيمة ت المحسوبة تتراوح بين 27.93، وهي بذلك دالة إحصائيا لذلك يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، توجد توجهات إيجابية من ادارة البنك نحو توفير خدمات الدفع الكترونية

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة:

لغرض الوصول إلى اثبات صحة فرضيات الدراسة أو نفيها ستناقش الطالبان متغيرات الدراسة المتعلقة بكل من العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي والتي سيتم عرضها كالآتي:

المطلب الأول: اختبار الفرضية الأولى:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والخدمات الالكترونية عبر الانترنت.

- H_0 = لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والخدمات الالكترونية عبر الانترنت.

- H_1 = توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والخدمات الالكترونية عبر الانترنت.
المطلب الثاني اختبار الفرضية الثانية

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وخدمات الدفع الالكتروني.

- H_0 = لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والخدمات الدفع الالكتروني.

- H_1 = توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والخدمات الدفع الالكتروني.

لدراسة الفرضية محل الدراسة نعلم على اختبار بيرسون (Pearson)، وذلك باستعمال حزمة (SPSS21)، وتوضح النتائج من خلال الجدول التالية

الجدول رقم 19: اختبار بيرسون للارتباط بين محاور الدراسة

Correlations

		تكنولوجيا المعلومات	الخدمات الالكترونية	خدمات الدفع
تكنولوجيا المعلومات	Pearson Correlation	1	0.731	0.941
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	50	50	50
الخدمات الالكترونية	Pearson Correlation	0.731	1	0.919
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	50	50	50
الخدمات الدفع	Pearson Correlation	0.941	0.919	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	50	50	50

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS 21.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات التي سجلت قيما معنوية عند مستوى التغير (0.01)، وسجلت معامل ارتباط ذو علاقة قوية بقيمة (0.731) بين الخدمات

الالكترونية عبر الانترنت عند مستوى الدلالة (0.01)، وهو ما يلزمنا قبول (H_1)، أي أنه كلما زاد الاعتماد وتطبيق تكنولوجيا المعلومات زاد مستوى الخدمات الالكترونية عبر الانترنت للعاملين بمؤسسة محل الدراسة.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات التي سجلت قيما معنوية عند مستوى التغير (0.01)، وسجلت معامل ارتباط ذو علاقة قوية بقيمة (0.941) بين الخدمات الدفع الالكتروني عند مستوى الدلالة (0.01)، وهو ما يلزمنا قبول (H_1)، أي أنه كلما زاد الاعتماد وتطبيق تكنولوجيا المعلومات زاد مستوى الخدمات الدفع الالكتروني للعاملين بمؤسسة محل الدراسة.

خلاصة الفصل الثاني

تم التطرق في هذا الفصل الى الجانب التطبيقي من الدراسة حيث تم اختبار مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات المصرفية في عصنة الخدمات البنكية الالكترونية التي تنوعت بين خدمات عبر الانترنت و خدمات الصرافات الالية و ذلك بالاعتماد على دراسة ميدانية في كلا من البنك الوطني الجزائري و الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط، و من اجل بلوغ النتائج المطلوبة تم الاعتماد على اسئلة الاستبيان الذي وزع على كافة الموظفين و تمت الاجابة عنها بكل شفافية و صدق و هذا ما فسرتة و اكدته النتائج السابقة حيث تم قبول الفرضيتان

الخاتمة العامة

من خلال هذه الدراسة تم التطرق الى كل ما يمس بجوانب الصيرفة الالكترونية و التي تتمثل في مختلف الانظمة و الوسائل و القنوات التي تسهل توفير مثل هاته الخدمات للعملاء لزيادة المردودية و منافسة مختلف المؤسسات المالية الاخرى التي تحتكر السوق النقدي ، و لعل توفر بنية تحتية و قطاع تكنولوجي اتصالي قوي من اهم ركائز الخدمات البنكية الالكترونية .فكلما توفرت البرمجيات و الانظمة و التقنيات الحديثة و مختلف الشبكات زادت الموثوقية و الامان اضافة الى السرعة و الدقة و تحسين الاداء البنكي الالكتروني .

نتائج الفصل الاول :

- الصيرفية الالكترونية وسيلة مبتكرة و صورة مستحدثة للخدمات البنكية التقليدية توفر امان سرعة و دقة بما يتماشى مع الاقتصاد الرقمي الحالي .
- تؤثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء البنكي و تنافسيته مع المؤسسات الاحتكارية الاخرى بشكل كبير و هذا ما يدفع البنوك بالاستثمار الكبير في قطاع المعلومات و خلق قدرات ابداعية و ابتكارية مستحدثة و التجديدي المستمر في خدماتها .
- تعمل الجزائر في الالونة الاخيرة بالفعل على تكريس كافة الجهود لعصرنة القطاع البنكي و هذا ما تم التوصل اليه من كافة الاحصائيات التي تم جمعها و التي تشير الى تطور البنية التحتية و قطاع الاعلام و الاتصال مقارنة بالسنوات الماضية .
- هناك جهود من البنوك الجزائرية في توفير قنوات و وسائل الدفع الالكتروني مثل الصرافات الالية و البطاقات البنكية و التشجيع على الوعي باستخدامها .
- الضعف في التشريع المنظم للرقابة المصرفية الإلكترونية، ونقص الثقة في وسائل الدفع الإلكترونية عند المستهلك والتاجر، والتخوف من مصالح الضرائب بالنسبة للبائعين، والغياب الشبه التام للتجارة الإلكترونية، وأسباب أخرى تجعل من التشريعات قليلة، و تجعلها تمس فقط العمليات الممارسة داخل البنوك.

نتائج الفصل الثاني :

- يمكن القول ان المواقع الالكترونية للبنوك محل الدراسة ارتقت الى المستوى التبادلي بعد ما كانت تكنفي بتقديم المعلومات و الاتصال بينها و بين الزبون فقط، فقد باتت تقدم كافة الخدمات الالكترونية بكافة انواعها

- توفر البنوك محل الدراسة بطاقات دفع الكترونية لكافة المهنيين و المؤسسات و حتى الافراد بما يتماشى مع قدراتهم المالية و وظائفهم و توفر باقة من المميزات مثل خفض التكلفة الامان الدقة السحب الدفع و مختلف التحويلات
- تنوع كبير في الخدمات البنكية الالكترونية حيث انها لا تقتصر على خدمات عبر البنوك الالكترونية و انما حتى عبر تطبيقات الهاتف الذكي
- قبول الفرضية البديلة التي تقتضي بانه كلما زاد الاعتماد وتطبيق تكنولوجيا المعلومات زاد مستوى الخدمات الالكترونية عبر الانترنت للعاملين بمؤسسة محل الدراسة
- قبول الفرضية البديلة التي تقتضي بأنه كلما زاد الاعتماد وتطبيق تكنولوجيا المعلومات زاد مستوى الخدمات الدفع الالكتروني للعاملين بمؤسسة محل الدراسة

توصيات :

- + ضرورة تدعيم قطاع التكنولوجيا و نشر الوعي حول كيفية استخدام البطاقات و طريقة العمل بانظمة الدفع المختلفة للاحتواء بالصيرفة الالكترونية و تشجيع العملاء على الاقبال و الاستفادة من الخدمات المتنوعة .
 - + ضرورة توفير بيئة تشريعية و التفصيل في قوانين الصيرفة الالكترونية للحماية من الجرائم الالكترونية و توفير الامن و الثقة للزبائن و المهنيين و المؤسسات
 - + ضرورة توفير دورات تكوينية مكثفة للموظفين لضمان تمكنهم من الصيرفة الالكترونية
 - + تشجيع المهنيين و التجار على التعاقد للحصول و تعميم اجهزة TPE و من جهة اخرى الزبائن للتخلص الشبه التام من التعامل بالنقد .
- ختاما لموضوعنا نأمل أن نكون قد وفقنا في إعداد هذا البحث ولو في جزء منه والإلمام بمختلف جوانبه الأساسية كما نتمنى أن نتاح لنا الفرصة للبحث في المواضيع المذكورة أعلاه وخصوصا التي تكمل هذه الدراسة

قائمة المصادر والمراجع

الكتب:

1. احمد سفر . (2006). العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية. طرابلس، لبنان : المؤسسة الحديثة للكتاب.
2. احمد محمد غنيم. (2007). ادار البنوك تقليدية الماصي و الكترونية المستقبل. مصر: المكتبة العصرية.
3. احمد محمد غنيم. (2017). ادارة البنوك تقليدية الماصي و الكترونية المستقبل. مصر: المكتبة العصرية.
4. الشوابكة عدنان عواد. (2011). دور نظم و تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية. عمان، الاردن : دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع.
5. بسام محمود المهيرات. (2012). ادارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات (الإصدار الطبعة الاولى). الاردن : دار جليس الزمان.
6. بيومي عبد الفتاح الحجازي. (2002). مقدمة في التجارة الالكترونية. الاسكندرية، مصر : دار الفكر الجامعي
7. حسن الصرن رعد. (2007). عولمة جودة الخدمات المصرفية. عمان، الاردن : دار التواصل العربي.
8. حسني حسن. (1986). عقود الخدمات المصرفية. القاهرة، مصر : دار التعاون للطبع و النشر.
9. خضر مصباح الطيبي. (2017). التجارة الالكترونية و الاعمال الالكترونية من منظور تقني و تجاري و اداري. عمان الاردن: دار حامد للنشر و التوزيع.
10. خيرى مصطفى كتانة. (2009). التجارة الالكترونية (الإصدار الطبعة الاولى). عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة.
11. رضوان رافت. (1999). عالم التجارة الالكترونية. مصر: المنظمة العالمية للتنمية الادارية.
12. زهير بشنق. (2006). العمليات المالية الالكترونية. بيروت: اتحاد المصارف العربية.
13. طارق طه. (2007). ادارة البنوك في بيئة العولمة و الانترنت. الاسكندرية، مصر : دار الجامعة الجديدة للنشر
14. عبد الهادي النجار. (2002). بطاقات الائتمان و العمليات المصرفية الالكترونية الجديد في اعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية. بيروت، لبنان : منشورات الحلبي الحقوقية.
15. عبد الهادي مسعودي. (2016). الاعمال المشرفية الالكترونية بنوك الكترونية نقود الكترونية بكافات الكترونية. عمان: الطبعة العربية.
16. عزة العطار. (2003). التجارة الالكترونية بين البناء و التطبيق. الاسكندرية، مصر : منشأ المصارف بالاسكندرية.

17. علي محمد احمد ابو العز. (بلا تاريخ). التجارة الالكترونية و احكامها في الفقه الاسلامي. الاردن: دار النفائس للنشر و التوزيع.
18. محمد الصيرفي. (2016). ادارة العمليات المصرفية العادية و الغير عادية- الالكترونية. القاهرة، مصر: دار الفجر للنشر و التوزيع.
19. محمد حسين الوادي بلال محمود الوادي. (2011). المعرفة و الادارة الالكترونية و تطبيقاتها المعاصرة. عمان، الاردن : دار الصفاء للنشر و التوزيع.
20. محمد حسين منصور. (2003). المسؤولية الالكترونية. الاسكندرية، مصر : دار الجامعة الجديدة للنشر.
21. محمد عبد الحليم عمر. (1998). الجوانب الشرعية و المصرفية و المحاسبية لبطاقات الائتمان. الاسكندرية، مصر: ايتريك للنشر.
22. منير نوري. (2014). التجارة الالكترونية و التسويق الالكتروني. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
23. مهدي عبد الفتاح الصيرفي. (2014). ادارة البنوك (الإصدار الطبعة الاولى). عمان: دار المناهج للنشر و التوزيع.
24. نادية فوضيل. (2006). الاوراق التجارية في القانون الجزائري (الإصدار الطبعة الحادي عشر). الجزائر : دار هومة للنشر و التوزيع.
25. نخيلان ، محمد عبد الله الشنقيحي المطيري. (2016). اعادة هندسة الاعمال و التطوير التنظيمي (الإصدار الطبعة الاولى). القاهرة، مصر.
- الاطروحات والرسائل الجامعية:
26. السعيد بريكة. (2011). واقع عمليات الصيرفة الالكترونية e-banking و افاق تطورها في الجزائر (اطروحة دكتوراه). ام البواقي، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير قسم علوم التسيير تخصص بنوك و تامينات ، الجزائر : جامعة العربي بن مهدي.
27. امينة بركان. (2014). الصيرفة الالكترونية كحتمية لتفعيل اداء الجهاز المصرفي -حالة الجزائر اطروحة دكتوراه. كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير قسم علوم التسيير تخصص نقود و مالية ، الجزائر: جامعة الجزائر 03.
28. بلفكرات رشيد. (2018). دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار الاداري دراسة حالة في ولاية غليزان (اطروحة دكتوراه). كلية العلوم الساسية و العلاقات الدولية قسم التنظيم السياسي و الاداري تخصص ادارة الموارد البشرية، الجزائر: جامعة الجزائر 03.
29. عامر بوعكاز. (2021). تطبيق الادارة الالكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية. (اطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير تخصص ادارة المنظمات، الجلفة: جامعة زيان عاشور.

30. عبد الجليل جلايلة. (2020). اليات تفعيل الرقابة المصرفية على الصيرفة الالكترونية دراسة حالة الجزائر اطروحة دكتوراه. ادرار، قسم علوم التسيير تخصص نقود و مالية، الجزائر.
31. هجيرة سي امير. (2016). أثر الاقتصاد الرقمي على أداء الجهاز المصرفي الجزائري. (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية تخصص نقود مالية وبنوك، البليدة: جامعة البليدة 02.
32. وهيبة عبد الرحيم. (2013). تحديث طرق الدفع و مساهمتها في خلق تجارة الكترونية في الوطن العربي -حالة الجزائر (اطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير - قسم علوم التسيير، البليدة : جامعة الجزائر 03.

المجلات والملتقيات:

33. عائشة موازي. (2020). الصيرفة الالكترونية بين التقييم و التنظيم. مجلة البديل الاقتصادي EJA، 07(01).
34. عبد الرحيم الشحات البحيطي. (2007). المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الالكترونية كاحد التحديات التي تواجه النظم المصرفية. مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد و الادارة، 21(02).
35. عبد الرحيم الشحات البحيطي. (2007). المخاطر المالية في نظم المعلومات في التجارة الالكترونية كاحد التحديات التي تواجه النظم المصرفية. مجلة الملك عبد العزيز للاقتصاد و الادارة، 21(02).
36. علي كريم الخفاجي. (2012). توظيف تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة تطبيقية مقارنة بين المصارف الحكومية و الاهلية. المجلة العراقية للعلوم الادارية، 08(32).
37. فوزية خلوط. (2022). واقع و تحديات الصيرفة الالكترونية في الجزائر. مجلة الاقتصاد الالكترونية، 13(02).
38. محمد منصف تطار. (2002). النظام المصرفي الجزائري و الصيرفة الالكترونية. مجلة العلوم الانسانية(02).
39. هشام لبزة، و محمد الهادي ضيف الله. (01 12, 2017). واقع و تحديات وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر.
40. يسرى محمد حسين. (2010). تكنولوجيا المعلومات و تاثيرها في تحسين اداء مستوى الخدمة الفندقية تطبيقية في فندق السدير. مجلة الادارة و الاقتصاد(85).

تقارير، أنظمة، مواقع الكترونية، مقابلات:

41. البنك الوطني بالأرقام. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 03 20, 2023، من البنك الوطني الجزائري:

a. /البنك-الوطني-الجزائري-بالأرقام/ <https://www.bna.dz/ar/>

42. البنك عن بعد. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 03 16, 2023، من البنك الوطني الجزائري:

<https://www.bna.dz/ar/%D8%A7%D9%84%D8%B5%D9%81%D8%AD%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A6%D9%8A%D8%B3%D9%8A%D8%A9>

43. البنك عن بعد. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 05 12, 2023، من البنك الوطني الجزائري:

<https://www.bna.dz/ar/%d8%a8%d9%86%d9%83-%d8%b9%d9%86-%d8%a8%d8%b9%d8%af>.44

45.التحول الرقمي في الجزائر و الروابط مع افريقيا ،وضع الامور حاليا . (2023). تاريخ الاسترداد 10 04 ,2023 ، من المؤسسة الفكرية حول الشركات و السياسة الاقتصادية:

<https://care.dz/docs/document/offres/AR-3--201.pdf>.46

47. لتعريف بالبنك الوطني الجزائري . (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 05 04 ,2023 ، من البنك الوطني الجزائري:

<https://www.bna.dz/ar/التعريف-بالبنك/>

48.بطاقة CIB . (2023 ,03 25). تم الاسترداد من شركة SATIM <https://satim.dz/fr/services-cib/carte-cib.html>

49.بطاقة MASTER CARD . (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 29 04 ,2023 ، من بنك التنمية المحلية:

<https://www.bdl.dz/arabe/Mastercard.html>

50. VISA CARD . (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 05 04 ,2023 ، من بنك التنمية المحلية:

<https://www.bdl.dz/arabe/Carte-VISA.html>

51. حسام غريس . (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 15 04 2023 ، تم الاسترداد من

<https://ono.org.il/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AD%D9%81%D8%B8%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%A3%D9%88-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A>

52. ساتيم من نحن ؟ (2019). تاريخ الاسترداد 25 03 ,2023 ، من شركة ساتيم:

<https://www.satim.dz/ar/la-satim-2/2021-04-21-13-08-37.html>.53

54. عدد جهنزة TPE . (2023). تاريخ الاسترداد 15 04 ,2023 ، من شركة ساتيم:

<https://www.satim.dz/fr>

55. من نحن ؟ تعريف تجمع النقد الالي . (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 10 03 ,2023 ، من تجمع النقد الالي:

<https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous>

56. مؤشرات . (2023). تاريخ الاسترداد 10 05 ,2023 ، من شركة SATIM: <https://satim.dz>

57. بنك الجزائر . (2005). نظام ATCI . تاريخ الاسترداد 12 03 2023 ، مسترجع من موقع

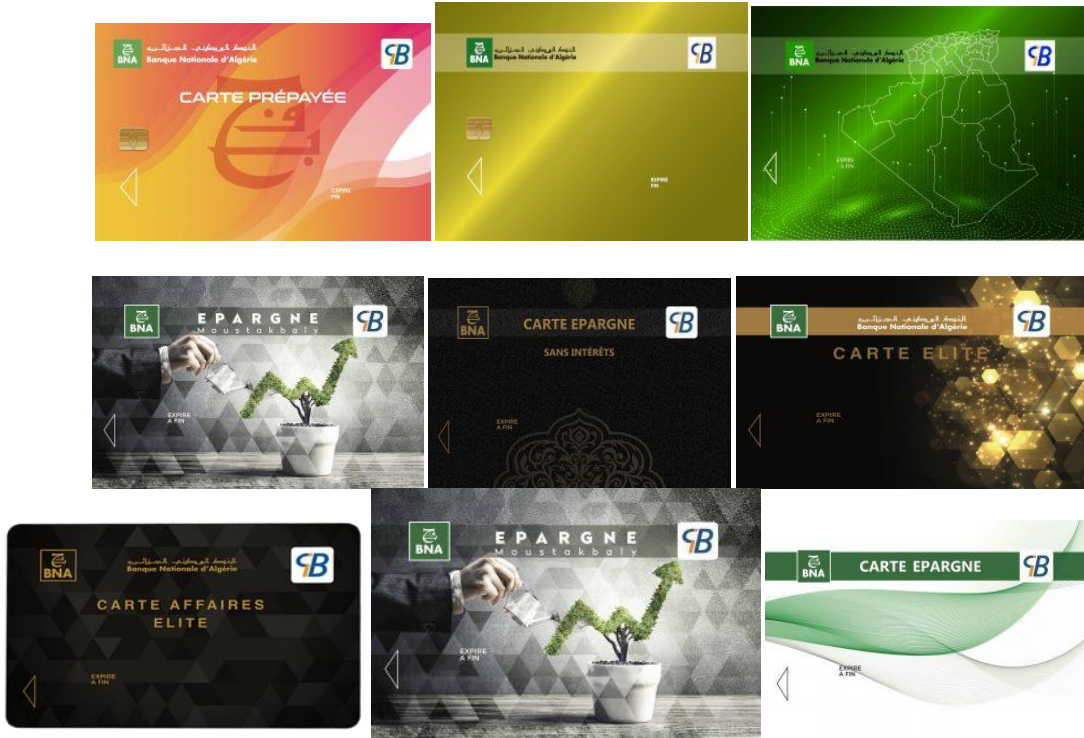
<https://www.bank-of-algeria.dz/wp-content/uploads/2021/03/reglement200506.pdf>

Games, M. (2020, 02). *investopedia*. Consulté le 03 15, 2023, sur <https://www.investopedia.com/terms/e/electronic-billpayment-presentment.asp>

Ministere de la poste et des telecommunications. (2022). Consulté le 19 05, 2023, sur <https://www.mpt.gov.dz/ar/indices-internationaux> indicateurs en chiffre 2022:

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: انواع البطاقات لبنك BNA



الملحق رقم 02: انواع بطاقات الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط



مرسوم تنفيذي رقم 07 - 162 مؤرخ في 13 جمادى الأولى عام 1428 الموافق 30 مايو سنة 2007. يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 01 - 123 المؤرخ في 15 صفر عام 1422 الموافق 9 مايو سنة 2001 والمتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية والكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية.

إن رئيس الحكومة،

- بناء على تقرير وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال،
- وبناء على الدستور، لا سيما المادتان 4-85 و125 (الفقرة 2) منه،
- وبمقتضى الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم،
- وبمقتضى القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1421 الموافق 5 غشت سنة 2000 اللأذيحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد وبالمواصلات السلكية واللاسلكية،
- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 06-175 المؤرخ في 26 ربيع الثاني عام 1427 الموافق 24 مايو سنة 2006 والمتضمن تعيين رئيس الحكومة،
- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 06-176 المؤرخ في 27 ربيع الثاني عام 1427 الموافق 25 مايو سنة 2006 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة،
- وبمقتضى المرسوم التّنقلاذرقم 01-123 المؤرخ في 15 صفر عام 1422 الموافق 9 مايو سنة 2001 والمتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية والكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية،
- وبعد استشارة سلطة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية،

يرسم مايتي :

المادة الأولى : يعدل هلا المرسوم ويتم أحكام المرسوم التّنقلاذرقم 01-123 المؤرخ في 15 صفر عام 1422 الموافق 9 مايو سنة 2001 والملاكور أعلاه.

المادة 2 : تعدل وتتم أحكام المادة 3 من المرسوم التّنقلاذرقم 01 - 123 المؤرخ في 15 صفر عام 1422 الموافق 9 مايو سنة 2001 والملاكور أعلاه، وتحرر كمايتي :

المادة 3 : يخضع لترخيص تمنحه سلطة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، إنشاء واستغلال مايتي :

مرسوم تنفيذي رقم 07 - 161 مؤرخ في 11 جمادى الأولى عام 1428 الموافق 28 مايو سنة 2007، يتضمن إحداث باب ونقل اعتماد في ميزانية تسيير وزارة المالية.

إن رئيس الحكومة،

- بناء على تقرير وزير المالية،
- وبناء على الدستور، لا سيما المادتان 4-85 و125 (الفقرة 2) منه،
- وبمقتضى القانون رقم 84 - 17 المؤرخ في 8 شوال عام 1404 الموافق 7 يوليو سنة 1984 والمتعلق بقوانين المالية، المعدل والمتمم،
- وبمقتضى القانون رقم 06-24 المؤرخ في 6 ذي الحجة عام 1427 الموافق 26 ديسمبر سنة 2006 والمتضمن قانون المالية لسنة 2007،
- وبمقتضى المرسوم التّنقلاذرقم 07-29 المؤرخ في 11 محرم عام 1428 الموافق 30 يناير سنة 2007 والمتضمن توزيع الاعتمادات المخصصة لوزير المالية من ميزانية التسيير بموجب قانون المالية لسنة 2007،

يرسم مايتي :

المادة الأولى : يد في جدول ميزانية تسيير وزارة المالية لسنة 2007، باب رقمه 06-36 وعنوانه 'إعانة لخلية معالجة الاستعلام المالي'.

المادة 2 : يلغى من ميزانية سنة 2007 اعتماد قدره أربعون مليون دينار (40.000.000 دج) مقيد في ميزانية تسيير وزارة المالية وفي الباب رقم 04-37 'الإدارة المركزية - نفقات تسيير خلية معالجة الاستعلام المالي'.

المادة 3 : يخصص لميزانية سنة 2007 اعتماد قدره أربعون مليون دينار (40.000.000 دج) يقيد في ميزانية تسيير وزارة المالية وفي الباب رقم 06-36 'إعانة لخلية معالجة الاستعلام المالي'.

المادة 4 : يكلف وزير المالية بتنفيذا هلا المرسوم تّنقلاذ ينشر في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية .

حرر بالجزائر في 11 جمادى الأولى عام 1428 الموافق 28 مايو سنة 2007.

عبد العزيز بلخادم

المادة 6 : تسري القوانين المتعلقة بالأهلية على جميع الأشخاص الذين تتوفر فيهم الشروط المنصوص عليها.

وإذا صار شخص توفرت فيه الأهلية بحسب النص القديم ناقص الأهلية طبقا للنص الجديد، فلا يؤثر ذلك على تصرفاته السابقة.

المادة 3 : تعدل وتتمم المادة 7 من الأمر رقم 58-75 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 والمذكور أعلاه، وتحرر كما يأتي :

المادة 7 : تطبق النصوص الجديدة المتعلقة بالإجراءات حالا. غير أن النصوص القديمة هي التي تسري على المسائل الخاصة ببدء التقادم ووقفه وانقطاعه فيما يخص المدة السابقة على العمل بالنصوص الجديدة.

إذا قررت الأحكام الجديدة مدة تقادم أقصر مما قرره النص القديم، تسري المدة الجديدة من وقت العمل بالأحكام الجديدة، ولو كانت المدة القديمة قد بدأت قبل ذلك.

أما إذا كان الباقي من المدة التي نصت عليها الأحكام القديمة أقصر من المدة التي تقررها الأحكام الجديدة فإن التقادم يتم بانقضاء هذا الباقي. وكذلك الحال فيما يخص آجال الإجراءات.

المادة 4 : تعدل المادة 8 من الأمر رقم 58-75 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 والمذكور أعلاه، وتحرر كما يأتي :

المادة 8 : تخضع الأدلة المعدة مقدما للنصوص المعمول بها في الوقت الذي أعد فيه الدليل، أو في الوقت الذي كان ينبغي فيه إعداده.

المادة 5 : تعدل وتتمم المادة 10 من الأمر رقم 58-75 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 والمذكور أعلاه، وتحرر كما يأتي :

المادة 10 : يسري على الحالة المدنية للأشخاص وأهليتهم قانون الدولة التي ينتمون إليها بجنسيتهم.

ومع ذلك ففي التصرفات المالية التي تعقد في الجزائر وتنتج أثارها فيها إذا كان أحد الطرفين أجنبيا ناقص الأهلية، وكان نقص أهليته يرجع إلى سبب فيه خفاء لا يسهل تبينه على الطرف الآخر، فإن هذا السبب لا يؤثر في أهليته وفي صحة المعاملة.

- وبمقتضى القانون رقم 84-11 المؤرخ في 9 رمضان عام 1404 الموافق 9 يونيو سنة 1984 والمتضمن قانون الأسرة، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى القانون رقم 90-25 المؤرخ في أول جمادى الأولى عام 1411 الموافق 18 نوفمبر سنة 1990 والمتضمن التوجيه العقاري، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى القانون رقم 90-30 المؤرخ في 14 جمادى الأولى عام 1411 الموافق أول ديسمبر سنة 1990 والمتضمن قانون الأملاك الوطنية،

- وبمقتضى القانون رقم 91-10 المؤرخ في 12 شوال عام 1411 الموافق 27 أبريل سنة 1991 والمتعلق بالأوقاف، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى القانون رقم 91-11 المؤرخ في 12 شوال عام 1411 الموافق 27 أبريل سنة 1991 الذي يحدد القواعد المتعلقة بنزع الملكية من أجل المنفعة العمومية، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى الأمر رقم 03-05 المؤرخ في 19 جمادى الأولى عام 1424 الموافق 19 يوليو سنة 2003 والمتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة،

- وبمقتضى الأمر رقم 03-06 المؤرخ في 19 جمادى الأولى عام 1424 الموافق 19 يوليو سنة 2003 والمتعلق بالعلامات،

- وبمقتضى الأمر رقم 03-07 المؤرخ في 19 جمادى الأولى عام 1424 الموافق 19 يوليو سنة 2003 والمتعلق ببراءات الاختراع،

- وبمقتضى الأمر رقم 03-08 المؤرخ في 19 جمادى الأولى عام 1424 الموافق 19 يوليو سنة 2003 والمتعلق بحماية التصاميم الشكلية للدوائر المتكاملة،

- وبعد رأي مجلس الدولة،

- وبعد مصادقة البرلمان،

يصدر القانون الآتي نصه :

المادة الأولى : يعدل ويتمم هذا القانون الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم.

المادة 2 : تعدل المادة 6 من الأمر رقم 58-75 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 والمذكور أعلاه، وتحرر كما يأتي :

المادة 10

يدخل هذا الاتفاق حيز التنفيذ ابتداء من تاريخ آخر إشعار يتبادل الطرفان عبر القناة الدبلوماسية باستكمال الإجراءات الدستورية اللازمة لذلك.

يمكن تعديل هذا الاتفاق بموافقة الطرفين يدخل أي تعديل حيز التنفيذ حسب نفس الإجراء المطلوب لدخول هذا الاتفاق حيز التنفيذ.

يبقى هذا الاتفاق ساري المفعول لمدة غير محددة ما لم يخطر أحد الطرفين الطرف الآخر عبر القناة الدبلوماسية برغبته في إنهاء العمل به، وذلك ستة (6) أشهر من قبل.

المادة 11

يبقى هذا الاتفاق ساري المفعول إلى غاية انضمام جمهورية بلغاريا إلى الاتحاد الأوروبي، بعد ذلك تتم مراجعته قصد تعديله ليكون منسجما مع قوانين الاتحاد الأوروبي.

حررَ بصوفيا في 20 ديسمبر سنة 2004 من نسختين أصليتين باللغات العربية والبلغارية والفرنسية وللنصوص الثلاثة نفس الحجية القانونية. في حالة خلاف بين الطرفين يلجأ إلى النص باللغة الفرنسية.

عن حكومة جمهورية بلغاريا وزير الزراعة والغابات السيد محمد ديكمي	عن حكومة الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وزير الزراعة والتنمية الريفية الدكتور السعيد بركات
--	--

2- تبادل الخبراء البيطريين قصد إطلاع بعضهما البعض على الحالة الصحية للحيوانات والمنتجات الحيوانية و/أو ذات المصدر الحيواني وكذا حول الإنجازات العلمية والتقنية في هذا المجال.

3- تبادل المعلومات الخاصة بالحيوانات الصحية لطرق إعداد وتحويل وتصنيع المنتجات الحيوانية و/أو ذات المصدر الحيواني الموجهة للتصدير.

4- التبادل المنتظم للنصوص القانونية والتنظيمية المتعلقة بالصحة الحيوانية.

5- مشاركة الاختصاصيين المعنيين في المؤتمرات والندوات المنتظمة من أحد الطرفين.

المادة 7

يتشاور الطرفان حول المسائل المتعلقة بتنفيذ هذا الاتفاق، ودراسة التعديلات الممكنة و/أو الترتيبات المكملة لهذا الاتفاق.

المادة 8

يلتزم الطرفان بالتوقيف الفوري لكل عملية تصدير الحيوانات والمنتجات الحيوانية و/أو ذات المصدر الحيواني في حالة وجود أو ظهور في أحد البلدين لمرض مدرج في القائمة "أ" للمكتب الدولي للأوبئة.

المادة 9

تتم تسوية أي خلاف بين الطرفين قد ينجم عن تفسير أو تنفيذ هذا الاتفاق، وديا وعن طريق المفاوضات بين الطرفين.

قوانين

- وبمقتضى الأمر رقم 70-86 المؤرخ في 17 شوال عام 1390 الموافق 15 ديسمبر سنة 1970 والمتضمن قانون الجنسية الجزائرية، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى الأمر رقم 75-74 المؤرخ في 8 ذي القعدة عام 1395 الموافق 12 نوفمبر سنة 1975 والمتضمن إعداد مسح الأراضي العام وتأسيس السجل العقاري، المعدل،

قانون رقم 05 - 10 مؤرخ في 13 جمادى الأولى عام 1426 الموافق 20 يونيو سنة 2005، يعدل ويتمم الأمر رقم 75 - 58 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم.

إن رئيس الجمهورية،

- بناء على الدستور، لاسيما المواد 119 و120 و122 و126 منه،

- وبمقتضى الأمر رقم 66-154 المؤرخ في 18 صفر عام 1386 الموافق 8 يونيو سنة 1966 والمتضمن قانون الإجراءات المدنية، المعدل والمتمم،

قوانين

- وبمقتضى الأمر رقم 03-03 المؤرخ في 19 جمادى الأولى عام 1424 الموافق 19 يوليو سنة 2003 والمتعلق بالمنافسة، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى الأمر رقم 05-03 المؤرخ في 19 جمادى الأولى عام 1424 الموافق 19 يوليو سنة 2003 والمتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة،

- وبمقتضى الأمر رقم 07-03 المؤرخ في 19 جمادى الأولى عام 1424 الموافق 19 يوليو سنة 2003 والمتعلق ببراءات الاختراع،

- وبمقتضى الأمر رقم 11-03 المؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2003 والمتعلق بالنقد والقرض، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى القانون رقم 02-04 المؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1425 الموافق 23 يونيو سنة 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى القانون رقم 08-04 المؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1425 الموافق 14 غشت سنة 2004 والمتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى القانون رقم 01-05 المؤرخ في 27 ذي الحجة عام 1425 الموافق 6 فبراير سنة 2005 والمتعلق بالوقاية من تبييض الأموال وتمويل الإرهاب ومكافحتهما، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى القانون رقم 09-08 المؤرخ في 18 صفر عام 1429 الموافق 25 فبراير سنة 2008 والمتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية،

- وبمقتضى القانون رقم 03-09 المؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق 25 فبراير سنة 2009 والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المعدل،

- وبمقتضى القانون رقم 04-09 المؤرخ في 14 شعبان عام 1430 الموافق 5 غشت سنة 2009 والمتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها،

قانون رقم 05-18 مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية.

إنّ رئيس الجمهورية،

- بناء على الدستور، لا سيما المواد 43 و46 و136 و138 و140 و143 و144 منه،

- وبمقتضى الأمر رقم 155-66 المؤرخ في 18 صفر عام 1386 الموافق 8 يونيو سنة 1966 والمتضمن قانون الإجراءات الجزائية، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى الأمر رقم 156-66 المؤرخ في 18 صفر عام 1386 الموافق 8 يونيو سنة 1966 والمتضمن قانون العقوبات، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى الأمر رقم 58-75 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى الأمر رقم 59-75 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون التجاري، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى القانون رقم 07-79 المؤرخ في 26 شعبان عام 1399 الموافق 21 يوليو سنة 1979 والمتضمن قانون الجمارك، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى القانون رقم 21-84 المؤرخ في أول ربيع الثاني عام 1405 الموافق 24 ديسمبر سنة 1984 والمتضمن قانون المالية لسنة 1985، لا سيما المادة 156 منه، المعدلة والمتممة،

- وبمقتضى القانون رقم 22-90 المؤرخ في 27 محرم عام 1411 الموافق 18 غشت سنة 1990 والمتعلق بالسجل التجاري، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى الأمر رقم 22-96 المؤرخ في 23 صفر عام 1417 الموافق 9 يوليو سنة 1996 والمتعلق بقمع مخالفة التشريع والتنظيم الخاصين بالصرف وحركة رؤوس الأموال من وإلى الخارج، المعدل والمتمم،

- الأخطاء المادية المرتكبة في العمليات التي تُحال على النظام، إما مباشرة، إما بواسطة مشارك آخر،
- التأخر بسبب الرفض ورفض الرفض ورفض رصيد المقاصة التي أُجريت خطأ،
- عدم التقيد بالالتزامات المالية الخاصة بها.

المادة 12 : يجب على المشاركين في نظام أتكي (ATCI) السهر على التقيد بمقاييس وشروط اشتغال وأمن النظام التي حددها "مركز المقاصة المصرفية المسبقة".

المادة 13 : إن كل مشارك مباشر مسؤول عن إبقاء أرضيته المسماة "مشارك" في حالة اشتغال مستمر وموصولة بنظام أتكي (ATCI) خلال أيام وساعات عمل هذا الأخير. كما يجب أن يستخدم كل الوسائل قصد إرسال حوالات المشاركين غير المباشرين و هذا، في إطار الاتفاقية التي تربطه بهؤلاء.

المادة 14 : لا يعد المشارك المباشر مسؤولا لا عن التدقيق في النوعية القانونية للقيم المقدمة من طرف المشاركين غير المباشرين، الذين يستعملون الخدمات الفنية و لا عن الالتزامات المالية التي يمكن أن تنجر عن معالجة النظام لهذه القيم.

المادة 15 : يعتبر المشارك المباشر، بالنسبة لمسير نظام أتكي (ATCI)، مسؤولا عن المعالجة الفنية للعمليات الخاصة بمشاركه غير المباشرين كما هو الحال بالنسبة للعمليات التي تخصه.

المادة 16 : كل مشارك مسؤول عن معالجة الاعتراضات التي تصدر عن زبائنه المقدمين.

ج - شروط الانخراط في نظام أتكي (ATCI) :

المادة 17 : فضلا عن بنك الجزائر، إن الانخراط في نظام أتكي (ATCI) مفتوح لكل من البنوك والخزينة و بريد الجزائر.

المادة 18 : يفوض المشاركون في نظام أتكي (ATCI) لمركز المقاصة المسبقة المصرفية قبولهم بأي مشارك جديد في النظام.

المادة 19 : تخضع أية مشاركة في نظام أتكي (ATCI) لطلب الانخراط و موافقة من مركز المقاصة المسبقة المصرفية. يجب أن يلي الموافقة على الانخراط، الذي تُرسل نسخة منها للمديرية العامة للشبكة

المادة 7 : يجب على البنوك، الخزينة و بريد الجزائر، التي تم سحب الصكوك عليها (البنوك، بريد الجزائر، الخزينة) أو التي أرسلت إليها السفتجات وسندات لأمر، أن تشارك، بصفة مباشرة أو عن طريق مشارك آخر، في عمليات مقاصة وسائل الدفع هذه في إطار هذا النظام.

يجب عليهم القبول بأن تقدم هذه الأدوات بغرض الدفع في إطار هذا النظام.

المادة 8 : يتم تقديم الصكوك، السفتجات وسندات لأمر في نظام أتكي (ATCI) في شكل غير مادي. و يفترض هذا أن المشارك المقدم يحوز مسبقا أدوات الدفع هذه في شكلها الورقي. وأنه تحقق من صحتها القانونية.

يضمن المشارك أن المعطيات المقدمة في شكل غير مادي مطابقة للمعلومات الواردة في الصكوك والسفتجات والسندات لأمر.

يعني عدم تقييد المقدم بهذه الأحكام، المشارك المرسل إليه من الالتزامات المنصوص عليها في المادة 7 الفقرة 2 أعلاه.

ب- مسؤوليات المشاركين ومسير النظام :

المادة 9 : باستثناء العمليات التي يكون بموجبها بنك الجزائر مشاركا مقدما للعمليات أو المرسل إليه، لا يعد بنك الجزائر الطرف المقابل بالنسبة لالتزامات الدفع المرتبطة بالقيم المقدمة من طرف المشاركين الآخرين في نظام أتكي (ATCI) و لا بالنسبة للأرصدة الناجمة عن حساب المقاصة المتعددة الأطراف. كما أن بنك الجزائر لا يضمن التنفيذ الحسن لأوامر الدفع التي تمت معالجتها في النظام.

المادة 10 : تنحصر مسؤولية مركز المقاصة المصرفية المسبقة (CPI) في تنفيذ الإجراءات اللازمة للمسير الحسن للعمليات الفنية، التي تتحكم في اشتغال نظام أتكي (ATCI) والواردة في "مرشد المستعمل" للنظام و في هذا النظام. ينحصر فيما يتعلق بالالتزام الخاص بالنتائج، في حساب صافي الأرصدة المتعددة والثنائية الأطراف للمقاصة و دفعها في نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة و الدفع المستعمل "آرتس ARTS".

المادة 11 : إن المشاركين في النظام مسؤولون عن الأضرار التي تحدث في حالة :

(أ) نظام ما بين البنوك للتسديدات الخاصة بالجمهور العريض :

المادة 2 : ينجز بنك الجزائر نظام المقاصة الإلكترونية الذي يدعى "نظام الجزائر للمقاصة المسافية ما بين البنوك- أتكي" (ATCI). ويتعلق الأمر بنظام ما بين البنوك للمقاصة الإلكترونية للصفوح والسندات والتحويلات والاقتطاعات الأتوماتيكية السحب و الدفع باستعمال البطاقة المصرفية.

لا يقبل هذا النظام إلا التحويلات التي تقل قيمتها الاسمية عن مليون (1) دينار. يجب أن تنفذ أوامر التحويل، التي تفوق أو تساوي قيمتها الاسمية هذا المبلغ، ضمن نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة و الدفع المستعجل.

يشتغل نظام أتكي (ATCI) وفقا لمبدأ المقاصة المتعددة الأطراف لأوامر الدفع التي يقدمها المشاركون في هذا النظام.

المادة 3 : يتم حساب أرصدة المقاصة المتعددة الأطراف من قبل نظام أتكي (ATCI). ثم تدفق، بغرض تسويتها، في نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة و الدفع المستعجل المسمى " آر تس ARTS".

المادة 4 : يفوض بنك الجزائر مهمة تسيير نظام أتكي (ATCI) لمركز المقاصة المسبقة المصرفية (CPI) وهي شركة أسهم و فرع تابع لبنك الجزائر.

المادة 5 : يقوم بنك الجزائر بمراقبة نظام أتكي (ATCI) وفقا للمادة 56 من الأمر رقم 03 - 11 المؤرخ في 26 غشت سنة 2003 والمتعلق بالنقد و القرض.

المادة 6 : يؤسس المشاركون صندوق ضمان . ويستعمل هذا الصندوق للتغطية الأخيرة لرصيد المقاصة المدينة لمشارك واحد أو لعدة مشاركين في حالة ما لم تسمح أرصدة حساباتهم للتسوية بتسوية أرصدة المقاصة وفقا لمبدأ " الكل أو لا شيء". و بطلب من المشاركون، يتم تسجيل هذا الصندوق في دفاتر بنك الجزائر.

يقوم المشارك أو المشاركون المعنيون بالأمر بإعادة تكوين مبالغ الأموال التي تم سحبها من الصندوق في أجل أقصاه منتصف نهار اليوم الذي يلي استعمالها.

تُحدّد كميّات إنشاء و اشتغال الصندوق عن طريق تعليمة.

نظام رقم 05 - 06 مؤرّخ في 13 ذي القعدة عام 1426 الموافق 15 ديسمبر سنة 2005، يتعلق بمقاصة الصفوح و أدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريض الأخرى.

إن محافظ بنك الجزائر،

- بمقتضى الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 والمتعلق بالقانون المدني، المعدل و المتمم،

- و بمقتضى الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون التجاري، المعدل و المتمم،

- و بمقتضى الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 26 غشت 2003 والمتعلق بالنقد و القرض، لاسيما المواد 56، 57 و 62 منه،

- و بمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 10 ربيع الأول عام 1422 الموافق 2 يونيو سنة 2001 والمتضمن تعيين محافظ بنك الجزائر و نوابه،

- و بمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 10 ربيع الأول عام 1422 الموافق 2 يونيو سنة 2001 والمتضمن تعيين أعضاء مجلس إدارة بنك الجزائر،

- و بمقتضى النظام رقم 97-03 المؤرخ في 16 رجب عام 1418 الموافق 17 نوفمبر سنة 1997 والمتعلق بغرفة المقاصة،

- و بمقتضى النظام رقم 05 - 04 المؤرخ في 10 رمضان عام 1426 الموافق 13 أكتوبر سنة 2005 والمتعلق بنظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة و الدفع المستعجل،

- و بناء على مداوات مجلس النقد و القرض بتاريخ 15 ديسمبر سنة 2005،

يصدر النظام الآتي نصه :

المادة الأولى: يهدف هذا النظام إلى وضع نظام مقاصة خاص بأوامر الدفع الخاصة بالجمهور العريض. ويحدّد، زيادة على ذلك، مسؤوليات مسير هذا النظام و المشاركون فيه وكذا قواعد اشتغاله.

تحتوي قائمة المصطلحات الملحق بهذا النظام تعريفا لمعاني الكلمات الخاصة بنظام الدفع هذا.

2. المستحقات على الهيئات العمومية دون الإدارات المركزية :

التنقيط الخارجي للهيئات العمومية	AAA إلى AA -	A + إلى A -	BBB+ إلى BBB -	BB + إلى BB -	B + إلى B -	أقل من B -	لا يوجد تنقيط
الترجيح	% 20	% 50	% 50	% 100	% 100	% 150	% 50

تتمثل المستحقات على الهيئات العمومية، على وجه الخصوص، في المستحقات على الجامعات المحلية والمؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري. تُرجح هذه المستحقات بنسبة 20%.

3. المستحقات على البنوك والمؤسسات المالية

أ. البنوك والمؤسسات المالية أو المماثلة والمقيمة بالخارج.

التنقيط الخارجي للبنوك والمؤسسات المالية	AAA إلى AA -	A + إلى A -	BBB + إلى BBB -	BB + إلى BB -	B + إلى B -	أقل من B -	لا يوجد تنقيط
ترجيح المستحقات ذات أجل استحقاق يفوق ثلاثة أشهر	% 20	% 50	% 50	% 100	% 100	% 150	% 50
ترجيح المستحقات ذات أجل استحقاق ابتدائي أقل أو يساوي ثلاثة أشهر	% 20	% 20	% 20	% 50	% 50	% 150	% 20

ب. ترجح المستحقات على البنوك والمؤسسات المالية المقيمة بالجزائر بنسبة 20%.

4. المستحقات على المؤسسات الكبيرة والمتوسطة

التنقيط الخارجي للمؤسسة	AAA إلى AA -	A + إلى A -	BBB + إلى BBB -	BB + إلى BB -	B + إلى B -	أقل من B -	لا يوجد تنقيط
الترجيح	% 20	% 50	% 100	% 100	% 150	% 150	% 100

5. مستحقات بنك التجزئة

يطبق ترجيح 75% على مستحقات بنك التجزئة بما فيها، على وجه الخصوص، المستحقات على المؤسسات الصغيرة جداً والخواص والتي تستجيب للشروط الآتية :

- لا يتجاوز مستوى التعرض على المستفيد الواحد مبلغ 10.000.000 دج.

في حالة تبني بنك أو مؤسسة مالية التنقيط الخارجي لتقييم المخاطر على المؤسسات الكبيرة والمتوسطة، فعليه استعمال هذه الطريقة لتقييم جميع مستحقاته على المؤسسات المنقطة.

في حالة عدم لجوء البنك أو المؤسسة المالية إلى التنقيط الخارجي لتقييم مخاطره على المؤسسات الكبيرة والمتوسطة، فعليه ترجيح مثل هذه المخاطر بصفة موحدة بنسبة 100%.

الباب الثاني
المخاطر المُتعرض لها

1. مخاطر القرض

المادة 12 : تطرح من مخاطر الميزانية وخارج الميزانية العناصر الآتية :

- المؤونات المُكوّنة لتغطية انخفاض قيمة المستحقات والسندات والالتزامات بالتوقيع.
- الضمانات المقبولة لتخفيض الخطر كما تنص عليها المادتان 17 و 18 من هذا النظام.
- الفوائد غير المحصلة والمقيدة في حساب المستحقات المشكوك فيها.

المادة 13 : من أجل تحديد ترجيحات خطر القرض، وحسب طبيعة وتوعية الطرف المقابل، تستعمل البنوك والمؤسسات المالية التنقيط الممنوح من طرف هيئات خارجية لتقييم القرض، والتي تُحدد قائمتها من طرف اللجنة المصرفية، أو تستعمل الترجيحات الجزافية التي ينص عليها هذا النظام في حالة عدم وجود تنقيط من طرف هيئة خارجية لتقييم القرض.

في حالة تعدد التنقيط الخارجي الممنوح لنفس الطرف المقابل، ترجح المخاطر باستعمال أدنى تنقيط ممنوح.

المادة 14 : توزع البنوك والمؤسسات المالية مخاطر القرض حسب الفئات أدناه، وتطبق عليها المعدلات المشار إليها.

1. المستحقات على المقترضين السريدين

أ - المستحقات على الدولة الجزائرية وعلى بنك الجزائر :

يُطبق ترجيح 0% على المستحقات التي على الدولة الجزائرية وعلى بنك الجزائر. كما يُطبق ترجيح 0% على المستحقات على الإدارات المركزية والمؤسسات المالية متعددة الأطراف.

ب - المستحقات على الدول الأخرى وبنوكها المركزية :

3. يكون التسديد المسبق غير ممكن قبل خمس (5) سنوات، إلا إذا تعلق الأمر بتحويل هذا التسديد إلى أموال خاصة.

4. يأتي استرداد مستحقات القرض على البنك أو المؤسسة المالية بعد استرداد مستحقات جميع المستحقين الآخرين.

5. تكون متاحة لتغطية خسائر حتى إن كان ذلك بعد توقف النشاط.

- الأموال المتأتية من إصدار سندات أو قروض مشروطة التي، دون الاستجابة للشروط المذكورة أعلاه، تستوفي الشروط الآتية :

1. إذا كان العقد ينص على أجل استحقاق محدد للتسديد، يجب أن لا تقل المدة الأولية عن خمس (5) سنوات، وإذا لم يحدد أي أجل للاستحقاق، فلا يمكن تسديد الدين إلا بعد إخطار مسبق بخمس (5) سنوات.

2. لا يتضمن عقد القرض بند سداد يشير إلى أنه، في ظروف معينة غير تلك المتعلقة بتصفية البنك أو المؤسسة المالية الفاضعة، يستوجب تسديد الدين قبل أجل الاستحقاق المتفق عليه وبعد تسديد كافة الديون الأخرى المستحقة عند تاريخ التصفية.

تطرح من هذه الأموال الخاصة التكميلية 50% من مبلغ المساهمات ومن كل مستحق آخر مماثل للأموال الخاصة المحوزة لدى البنوك والمؤسسات المالية الأخرى.

المادة 11 : لا يمكن أن تدرج الأموال الخاصة التكميلية ضمن الأموال الخاصة القانونية إلا في حدود الأموال الخاصة القاعدية.

ولا يمكن إدراج السندات أو الاقتراضات المشروطة ضمن الأموال الخاصة التكميلية إلا في حدود 50% من الأموال الخاصة القاعدية.

لا يوجد تنقيط	أقل من B -	B + إلى B-	BB + إلى BB -	BBB + إلى BBB -	A + إلى A -	AAA إلى AA -	التنقيط الخارجي للقرض (°)
% 100	% 150	% 100	% 100	% 50	% 20	% 0	الترجيح

(°) تنقيط ستاندار أند بورز أو ما يعادله

- وبمقتضى النظام رقم 09-04 المؤرخ في أول شعبان عام 1430 الموافق 23 يوليو سنة 2009 والمتعلق بمخطط الحسابات البنكية والقواعد المحاسبية المطبقة على البنوك والمؤسسات المالية،

- وبمقتضى النظام رقم 09-08 المؤرخ في 12 محرم عام 1431 الموافق 29 ديسمبر سنة 2009 والمتعلق بقواعد التقييم والتسجيل المحاسبي للأدوات المالية من طرف البنوك والمؤسسات المالية،

- وبمقتضى النظام رقم 11-08 المؤرخ في 3 محرم عام 1433 الموافق 28 نوفمبر سنة 2011 والمتعلق بالرقابة الداخلية للبنوك والمؤسسات المالية،

- وبناء على مداولة مجلس النقد والقرض بتاريخ 16 فبراير سنة 2014،

يصدر النظام الآتي نصه :

المادة الأولى : يهدف هذا النظام إلى تحديد نسب الملاءة المطبقة على البنوك والمؤسسات المالية.

المادة 2 : تلزم البنوك والمؤسسات المالية باحترام بصفة مستمرة، على أساس فردي أو مجمع، معامل أدنى للملاءة قدره 9.5% بين مجموع أموالها الخاصة القانونية، من جهة، ومجموع مخاطر القرض والمخاطر العملياتية ومخاطر السوق المرجحة، من جهة أخرى.

المادة 3 : يجب أن تُغطي الأموال الخاصة القاعدية كلا من مخاطر القرض والمخاطر العملياتية ومخاطر السوق بواقع 7% على الأقل.

المادة 4 : زيادة على التغطية المنصوص عليها في المادة 2 أعلاه، يجب أيضا على المصارف والمؤسسات المالية أن تشكل وسادة، تدعى وسادة أمان، تتكون من أموال خاصة قاعدية تغطي 2.5% من مخاطرهما المرجحة.

المادة 5 : يتكون بسط معامل الملاءة من الأموال الخاصة القانونية ويشمل المقام مجموع التعرضات المرجحة لمخاطر القرض والمخاطر العملياتية ومخاطر السوق.

نظام رقم 14-01 مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1435 الموافق 16 فبراير سنة 2014، يتضمن نسب الملاءة المطبقة على البنوك والمؤسسات المالية.

إن محافظ بنك الجزائر،

- بمقتضى الأمر رقم 76-101 المؤرخ في 17 ذي الحجة عام 1396 الموافق 9 ديسمبر سنة 1976 والمتضمن قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة، المعدل والمتم،

- وبمقتضى الأمر رقم 96-109 المؤرخ في 19 شعبان عام 1416 الموافق 10 يناير سنة 1996 والمتعلق بالاعتماد الإيجاري،

- وبمقتضى الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2003 والمتعلق بالنقد والقرض، المعدل والمتم، لا سيما المادتان 62 (ج) و 97 منه،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 10 ربيع الأول عام 1422 الموافق 2 يونيو سنة 2001 والمتضمن تعيين محافظ وتواب محافظ بنك الجزائر،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 10 ربيع الأول عام 1422 الموافق 2 يونيو سنة 2001 والمتضمن تعيين أعضاء مجلس إدارة بنك الجزائر،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 26 شعبان عام 1423 الموافق 2 نوفمبر سنة 2002 والمتضمن تعيين عضو في مجلس إدارة بنك الجزائر،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 24 ذي القعدة عام 1424 الموافق 14 يناير سنة 2004 والمتضمن تعيين عضوين في مجلس النقد والقرض لبنك الجزائر،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1427 الموافق أول يونيو سنة 2006 والمتضمن تعيين نائب محافظ بنك الجزائر،

- وبمقتضى النظام رقم 91-09 المؤرخ في 4 صفر عام 1412 الموافق 14 غشت سنة 1991 الذي يحدد قواعد الحذر في تسيير المصارف والمؤسسات المالية، المعدل والمتم،

المدولة بتحديد تشكيلة ومهام وكيفيات سير لجنة التدقيق والشروط التي يشترك بموجبها محافظو الحسابات أو أي شخص آخر تابع للبنك أو للمؤسسة المالية المعنية في أشغال هذه اللجنة.

لا يمكن أعضاء الجهاز التنفيذي أن يكونوا أعضاء في لجنة التدقيق.

المادة 3 : تتشكل الرقابة الداخلية للبنوك والمؤسسات المالية من مجموع العمليات والمناهج والإجراءات التي تهدف، على الخصوص، إلى ضمان ما يأتي، بشكل مستمر :

- التحكم في النشاطات،
- السير الجيد للعمليات الداخلية،
- الأخذ بعين الاعتبار بشكل ملائم جميع المخاطر، بما فيها المخاطر العملياتية،
- احترام الإجراءات الداخلية،
- المطابقة مع الأنظمة والقوانين،
- الشفافية ومتابعة العمليات المصرفية،
- موثوقية المعلومات المالية،
- الحفاظ على الأصول،
- الاستعمال الفعال للموارد.

المادة 4 : يجب أن يحتوي جهاز الرقابة الداخلية الذي ينبغي على البنوك والمؤسسات المالية أن تضعه، خصوصا، على ما يأتي :

- نظام رقابة العمليات والإجراءات الداخلية،
- هيئة المحاسبة ومعالجة المعلومات،
- أنظمة قياس المخاطر والنتائج،
- أنظمة المراقبة والتحكم في المخاطر،
- نظام حفظ الوثائق والأرشيف.

المادة 5 : ينبغي على البنوك والمؤسسات المالية أن تضع رقابة داخلية، عن طريق تكييف مجموع الأجهزة المذكورة في هذا النظام، مع طبيعة وحجم نشاطاتها وأهميتها وموقعها ومع مختلف المخاطر التي قد تتعرض لها.

تطبق الرقابة الداخلية على مجموع الهيكل والنشاطات، وكذا على مجموع المؤسسات الخاضعة لرقابتها بصفة حصرية أو مشتركة.

هـ - خطر السوق : مخاطر خسائر على مستوى وضعيات الميزانية وخارج الميزانية الناجمة عن تقلبات أسعار السوق، وتشمل لا سيما :

- المخاطر المتعلقة بالأدوات المرتبطة بمعدلات الفائدة وسندات الملكية لحفظه التفاوض،
- خطر الصرف.

و - خطر السيولة : خطر عدم القدرة على الوفاء بالتزاماته أو عدم القدرة على تسوية أو تعويض وضعيه، نظرا لوضعية السوق، وذلك في أجل محدد وبتكلفة معقولة.

ز - خطر قانوني : خطر وقوع أي نزاع مع طرف مقابل ناجم عن أي غموض، أو خلل أو نقص أيضا كانت طبيعته، من المرجح أن يعزى إلى البنك أو المؤسسة المالية بموجب عملياتها.

ح - خطر عدم المطابقة : خطر العقوبة القضائية، أو الإدارية أو التأديبية، وخطر الخسائر المالية المعتمدة أو المساس بالسمعة، الذي نشأ عن عدم احترام القواعد الخاصة بنشاط المصارف والمؤسسات المالية، سواء كانت تشريعية أو تنظيمية أو تعلق الأمر بالمعايير المهنية والأخلاقية أو بتعليمات الجهاز التنفيذي المتخذة تنفيذا لتوجيهات هيئة المدولة، على الخصوص.

ط - خطر عملياتي : خطر ناجم عن عدم التأقلم أو خلل قد ينسب إلى الإجراءات والمستخدمين وإلى أنظمة داخلية أو إلى عوامل خارجية. ويدرج في هذا الإطار مخاطر الغش الداخلي والخارجي.

ي - مخطط استمرارية النشاط : مجموع التدابير التي تهدف إلى ضمان، حسب مختلف سيناريوهات الأزمة وعند الاقتضاء وحسب نمط متدرج، استمرارية الوظائف الأساسية أو الهامة للبنك أو المؤسسة المالية، ثم الاستئناف المخطط للنشاطات.

ك - جهاز تنفيذي : يقصد به الأشخاص الذين يتولون تحديد الاتجاهات الفعلية لنشاط البنك والمؤسسة المالية، ومسؤولية تسييرها، طبقا للمادة 90 من الأمر رقم 03 - 11 المؤرخ في 26 غشت سنة 2003 والمتعلق بالنقد والقرض، المعدل والمتمم.

ل - هيئة المدولة : مجلس الإدارة أو مجلس المراقبة.

م - لجنة التدقيق : هي لجنة يمكن أن تنشئها هيئة المدولة لتساعدها في ممارسة مهامها. تقوم هيئة

- وبمقتضى النظام رقم 11 - 04 المؤرخ في 21 جمادى الثانية عام 1432 الموافق 24 مايو سنة 2011 والمتضمن تعريف وقياس وتسيير ورقابة خطر السيولة،

- وبناء على مداولة مجلس النقد والقرض بتاريخ 28 نوفمبر سنة 2011،

يصدر النظام الآتي نصه :

المادة الأولى : يهدف هذا النظام إلى تحديد مضمون المراقبة الداخلية التي يجب على البنوك والمؤسسات المالية وضعها تطبيقاً للمادتين 97 مكرر و 97 مكرر 2 من الأمر رقم 03 - 11 المؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2003، المعدل والمتّم والمذكور أعلاه.

المادة 2 : يقصد في مفهوم هذا النظام بما يأتي :

أ - خطر القرض : الخطر الذي يمكن التعرض له في حالة عجز طرف مقابل أو أطراف مقابلة تعتبر كنفس المستفيد بمفهوم المادة 2 من النظام رقم 91 - 09 المؤرخ في 14 غشت سنة 1991، المعدل والمتّم، الذي يحدد قواعد العذر في تسيير المصارف والمؤسسات المالية.

ب - خطر التركيز : الخطر الناجم عن القروض أو الالتزامات الممنوحة لنفس طرف مقابل ولأطراف مقابلة تعتبر كنفس المستفيد بمفهوم المادة 2 من النظام رقم 91 - 09، المعدل والمتّم والمذكور أعلاه، ولأطراف مقابلة ناشطة في نفس القطاع الاقتصادي أو نفس المنطقة الجغرافية، أو الناجم عن منح قروض متعلقة بنفس النشاط، أو الناجم عن تطبيق تقنيات تقليص خطر القرض، خاصة تلك المتعلقة بالضمانات المصدرة من طرف نفس المرسل.

ج - خطر معدل الفائدة الإجمالي : الخطر الذي يمكن التعرض له في حالة حدوث تغيير في معدلات الفائدة و الناتج إلى مجموع عمليات الميزانية وخارج الميزانية، باستثناء العمليات الخاضعة لمخاطر السوق المذكورة في الفقرة هـ أدناه، عند الاقتضاء.

د - خطر التسوية : الخطر الذي يمكن التعرض له، لا سيما في عمليات الصرف، خلال الفترة التي تفصل بين لحظة التعليمة بالدفع لعملية أو أداة مالية تم بيعها، والتي لا يمكن إلغاؤها من طرف واحد، والاستلام النهائي للعملية الصعبة أو الأداة التي تم شراؤها أو الأموال المتعلقة بها. ويتضمن هذا الخطر، على الخصوص، خطر تسوية طرف مقابل (خطر عجز الطرف المقابل) وخطر التسوية - التسليم (خطر عدم تسليم الأداة).

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 26 شعبان عام 1423 الموافق 2 نوفمبر سنة 2002 والمتضمن تعيين عضو في مجلس إدارة بنك الجزائر،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 24 ذي القعدة عام 1424 الموافق 14 يناير سنة 2004 والمتضمن تعيين أعضاء في مجلس النقد والقرض لبنك الجزائر،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1427 الموافق أول يونيو سنة 2006 والمتضمن تعيين نائب محافظ بنك الجزائر،

- وبمقتضى القرار المؤرخ في 23 رجب عام 1429 الموافق 26 يوليو سنة 2008 الذي يحدد قواعد التقييم والحاسبة و محتوى الكشوف المالية و عرضها و كذا مدونة الحسابات و قواعد سيرها،

- وبمقتضى النظام رقم 91 - 09 المؤرخ في 4 صفر عام 1412 الموافق 14 غشت سنة 1991 الذي يحدد قواعد العذر في تسيير المصارف والمؤسسات المالية، المعدل والمتّم،

- وبمقتضى النظام رقم 02 - 03 المؤرخ في 9 رمضان عام 1423 الموافق 4 نوفمبر سنة 2002 والمتضمن المراقبة الداخلية للبنوك والمؤسسات المالية،

- وبمقتضى النظام رقم 05 - 05 المؤرخ في 13 ذي القعدة عام 1426 الموافق 15 ديسمبر سنة 2005 والمتعلق بالوقاية من تبييض الأموال وتمويل الإرهاب ومكافحتها،

- وبمقتضى النظام رقم 09 - 04 المؤرخ في أول شعبان عام 1430 الموافق 23 يوليو سنة 2009 والمتضمن مخطط الحسابات البنكية والقواعد الحاسوبية المطبقة على البنوك والمؤسسات المالية،

- وبمقتضى النظام رقم 09 - 05 المؤرخ في 29 شوال عام 1430 الموافق 18 أكتوبر سنة 2009 والمتعلق بإعداد الكشوف المالية للبنوك والمؤسسات المالية ونشرها،

- وبمقتضى النظام رقم 09 - 08 المؤرخ في 12 محرم عام 1431 الموافق 29 ديسمبر سنة 2009 والمتعلق بقواعد التقييم والتسجيل الحاسبي للأدوات المالية من طرف البنوك والمؤسسات المالية،

- وبمقتضى النظام رقم 11 - 03 المؤرخ في 21 جمادى الثانية عام 1432 الموافق 24 مايو سنة 2011 والمتضمن مراقبة مخاطر ما بين البنوك،

- وبمقتضى النظام رقم 11 - 04 المؤرخ في 21 جمادى الثانية عام 1432 الموافق 24 مايو سنة 2011 والمتضمن تعريف وقياس وتسيير ورقابة خطر السيولة،

- وبناء على مداولة مجلس النقد والقرض بتاريخ 28 نوفمبر سنة 2011،

يصدر النظام الآتي نصه :

المادة الأولى : يهدف هذا النظام إلى تحديد مضمون المراقبة الداخلية التي يجب على البنوك والمؤسسات المالية وضعها تطبيقاً للمادتين 97 مكرر و97 مكرر 2 من الأمر رقم 03 - 11 المؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2003، المعدل والمتمم والمذكور أعلاه.

المادة 2 : يقصد في مفهوم هذا النظام بما يأتي :

أ - خطر القرض : الخطر الذي يمكن التعرض له في حالة عجز طرف مقابل أو أطراف مقابلة تعتبر كنفس المستفيد بمفهوم المادة 2 من النظام رقم 91 - 09 المؤرخ في 14 غشت سنة 1991، المعدل والمتمم، الذي يحدد قواعد الحذر في تسيير المصارف والمؤسسات المالية.

ب - خطر التركيز : الخطر الناجم عن القروض أو الالتزامات الممنوحة لنفس طرف مقابل ولأطراف مقابلة تعتبر كنفس المستفيد بمفهوم المادة 2 من النظام رقم 91 - 09، المعدل والمتمم والمذكور أعلاه، ولأطراف مقابلة ناشطة في نفس القطاع الاقتصادي أو نفس المنطقة الجغرافية، أو الناجم عن منح قروض متعلقة بنفس النشاط، أو الناجم عن تطبيق تقنيات تقليص خطر القرض، خاصة تلك المتعلقة بالضمانات المصدرة من طرف نفس المرسل.

ج - خطر معدل الفائدة الإجمالي : الخطر الذي يمكن التعرض له في حالة حدوث تغيير في معدلات الفائدة و الناتج إلى مجموع عمليات الميزانية وخارج الميزانية، باستثناء العمليات الخاضعة لمخاطر السوق المذكورة في الفقرة "هـ" أدناه، عند الاقتضاء.

د - خطر التسوية : الخطر الذي يمكن التعرض له، لا سيما في عمليات الصرف، خلال الفترة التي تفصل بين لحظة التسوية بالدفع لعملية أو أداة مالية تم بيعها، والتي لا يمكن إلغاؤها من طرف واحد، والاستلام النهائي للعملية الصعبة أو الأداة التي تم شراؤها أو الأموال المتعلقة بها، ويتضمن هذا الخطر، على الخصوص، خطر تسوية طرف مقابل (خطر عجز الطرف المقابل) وخطر التسوية - التسليم (خطر عدم تسليم الأداة).

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 26 شعبان عام 1423 الموافق 2 نوفمبر سنة 2002 والمتضمن تعيين عضو في مجلس إدارة بنك الجزائر،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 24 ذي القعدة عام 1424 الموافق 14 يناير سنة 2004 والمتضمن تعيين أعضاء في مجلس النقد والقرض لبنك الجزائر،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1427 الموافق أول يونيو سنة 2006 والمتضمن تعيين نائب محافظ بنك الجزائر،

- وبمقتضى القرار المؤرخ في 23 رجب عام 1429 الموافق 26 يوليو سنة 2008 الذي يحدد قواعد التقييم والمحاسبة ومحتوى الكشوف المالية وعرضها وكذا مدونة الحسابات وقواعد سيرها،

- وبمقتضى النظام رقم 91 - 09 المؤرخ في 4 صفر عام 1412 الموافق 14 غشت سنة 1991 الذي يحدد قواعد الحذر في تسيير المصارف والمؤسسات المالية، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى النظام رقم 02 - 03 المؤرخ في 9 رمضان عام 1423 الموافق 4 نوفمبر سنة 2002 والمتضمن المراقبة الداخلية للبنوك والمؤسسات المالية،

- وبمقتضى النظام رقم 05 - 05 المؤرخ في 13 ذي القعدة عام 1426 الموافق 15 ديسمبر سنة 2005 والمتعلق بالوقاية من تبييض الأموال وتمويل الإرهاب ومكافحتها،

- وبمقتضى النظام رقم 09 - 04 المؤرخ في أول شعبان عام 1430 الموافق 23 يوليو سنة 2009 والمتضمن مخطط الحسابات البنكية والقواعد الحاسوبية المطبقة على البنوك والمؤسسات المالية،

- وبمقتضى النظام رقم 09 - 05 المؤرخ في 29 شوال عام 1430 الموافق 18 أكتوبر سنة 2009 والمتعلق بإعداد الكشوف المالية للبنوك والمؤسسات المالية ونشرها،

- وبمقتضى النظام رقم 09 - 08 المؤرخ في 12 محرم عام 1431 الموافق 29 ديسمبر سنة 2009 والمتعلق بقواعد التقييم والتسجيل الحاسوبي للأدوات المالية من طرف البنوك والمؤسسات المالية،

- وبمقتضى النظام رقم 11 - 03 المؤرخ في 21 جمادى الثانية عام 1432 الموافق 24 مايو سنة 2011 والمتضمن مراقبة مخاطر ما بين البنوك،

وزارة السكن والعمران

قرار مؤرخ في 2 محرم عام 1433 الموافق 27 نوفمبر سنة 2011، يعدل القرار المؤرخ في 26 ذي الحجة عام 1430 الموافق 13 ديسمبر سنة 2009 والمتضمن تعيين أعضاء لجنة اعتماد الوكلاء العقاريين.

بموجب قرار مؤرخ في 2 محرم عام 1433 الموافق 27 نوفمبر سنة 2011 يعدل القرار المؤرخ في 26 ذي الحجة عام 1430 الموافق 13 ديسمبر سنة 2009 والمتضمن تعيين أعضاء لجنة اعتماد الوكلاء العقاريين، كما يأتي :

.....
- السيد طواهرية الملياني عبد الباقي، مدير التسيير العقاري، رئيسا،
..... (الباقي بدون تغيير)

1 - مصلحة المستخدمين والتكوين،

2 - مصلحة المحاسبة والمالية،

3 - مصلحة الوسائل العامة والمقتصدية والأرشيف.

المادة 7 : ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 15 شوال عام 1432 الموافق 13 سبتمبر سنة 2011.

وزير التكوين والتعليم المهنيين الهادي خالدي
عن وزير المالية الأمين العام ميلود بوطبة

عن الأمين العام للحكومة وبتفويض منه المدير العام للوظيفة العمومية بلقاسم بوشمال

إعلانات وبلاتغات

- وبمقتضى القانون رقم 07 - 11 المؤرخ في 15 ذي القعدة عام 1428 الموافق 25 نوفمبر سنة 2007 والمتضمن النظام المحاسبي المالي، المعدل،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 08 - 156 المؤرخ في 20 جمادى الأولى عام 1429 الموافق 26 مايو سنة 2008 والمتضمن تطبيق أحكام القانون رقم 07 - 11 المؤرخ في 15 ذي القعدة عام 1428 الموافق 25 نوفمبر سنة 2007 والمتضمن النظام المحاسبي المالي،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 09 - 110 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1430 الموافق 7 أبريل سنة 2009 الذي يحدد شروط و كيفيات مسك المحاسبة بواسطة أنظمة الإعلام الآلي،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 10 ربيع الأول عام 1422 الموافق 2 يونيو سنة 2001 والمتضمن تعيين محافظ ونواب محافظ بنك الجزائر،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 10 ربيع الأول عام 1422 الموافق 2 يونيو سنة 2001 والمتضمن تعيين أعضاء في مجلس إدارة بنك الجزائر،

بنك الجزائر

نظام رقم 11 - 08 مؤرخ في 3 محرم عام 1433 الموافق 28 نوفمبر سنة 2011، يتعلق بالرقابة الداخلية للبنوك والمؤسسات المالية.

إن محافظ بنك الجزائر،

- بمقتضى الأمر رقم 75 - 59 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون التجاري، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى الأمر رقم 03 - 11 المؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2003 والمتعلق بالنقد والقرض، المعدل والمتمم، لا سيما المادتان 97 مكرر و 97 مكرر 2 منه،

- وبمقتضى القانون رقم 05 - 01 المؤرخ في 27 ذي الحجة عام 1425 الموافق 6 فبراير سنة 2005 والمتعلق بالوقاية من تجيير الأموال و تمويل الإرهاب ومكافحتهما،

أ) عشرة ملايين دينار (10.000.000.000 دج) بالنسبة للبنوك المنصوص عليها في المادة 70 من الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 27 جمادى الثمانية عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2003 والمذكور أعلاه.

ب) ثلاثة ملايين وخمسمائة مليون دينار (3.500.000.000 دج) بالنسبة للمؤسسات المالية المحددة في المادة 71 من الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 27 جمادى الثمانية عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2003 والمذكور أعلاه.

المادة 3 : يجب على البنوك والمؤسسات المالية التي يتواجد مقرها الرئيسي في الخارج، أن تمنح لغروها التي رخص لها مجلس النقد والقرض بالقيام بعمليات مصرفية في الجزائر، تخصيصا يساوي، على الأقل، الحد الأدنى للأسهم المطلوب لتأسيس البنوك والمؤسسات المالية الخاضعة للقانون الجزائري المنتمية لنفس الفئة والتي تم بموجبها الترخيص بالفرع. يجب تحرير هذا التخصيص وفق نفس الشروط الواردة في المادة 2 أعلاه.

المادة 4 : تمنح البنوك والمؤسسات المالية العاملة أجلا مدته اثنا عشر (12) شهرا للتكيف بالأحكام التنظيمية وذلك اعتبارا من تاريخ إصدار هذا النظام.

وعند انقضاء الأجل الوارد في الفقرة الأولى أعلاه، يسحب الاعتماد من البنوك أو المؤسسات المالية التي لا تلتزم بأحكام هذا النظام وهذا بموجب المادة 95 من الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 27 جمادى الثمانية عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2003 والمذكور أعلاه.

المادة 5 : تلغى أحكام النظام رقم 04-01 المؤرخ في 12 محرم عام 1425 الموافق 4 مارس سنة 2004 والمتعلق بالحد الأدنى لرأسمال البنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر.

المادة 6 : ينشر هذا النظام في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 25 ذي الحجة عام 1429 الموافق 23 ديسمبر سنة 2008.

محمد لكملسي

نظام رقم 08 - 04 مؤرخ في 25 ذي الحجة عام 1429 الموافق 23 ديسمبر سنة 2008، يتعلق بالحد الأدنى لرأسمال البنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر.

إن محافظ بنك الجزائر،

- بمقتضى الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 27 جمادى الثمانية عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2003 والمتعلق بالنقد والقرض، لا سيما المواد 62 و63 و64 و65 و88 منه،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 10 ربيع الأول عام 1422 الموافق 2 يونيو سنة 2001 والمتضمن تعيين محافظ ونواب محافظ بنك الجزائر،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 10 ربيع الأول عام 1422 الموافق 2 يونيو سنة 2001 والمتضمن تعيين أعضاء في مجلس إدارة بنك الجزائر،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1427 الموافق 2 يونيو سنة 2006 والمتضمن تعيين نائب محافظ بنك الجزائر،

- وبمقتضى النظام رقم 04-01 المؤرخ في 12 محرم عام 1425 الموافق 4 مارس سنة 2004 والمتعلق بالحد الأدنى لرأسمال البنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر،

- وبناء على مداولة مجلس النقد والقرض بتاريخ 23 ديسمبر سنة 2008،

يصدر النظام الآتي نصه :

المادة الأولى : يهدف هذا النظام إلى تحديد الحد الأدنى لرأسمال الذي يجب على البنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر أن تحرره عند تأسيسها.

المادة 2 : يجب على البنوك والمؤسسات المالية، المؤسسة في شكل شركة مساهمة خاضعة للقانون الجزائري، أن تمتلك، عند تأسيسها، رأسمالا محررا كليا ونقدا يساوي على الأقل :

إعلانات وبلإغات

بنك الجزائر

نظام رقم 02 - 03 مؤرخ في 9 رمضان عام 1423 الموافق 14 نوفمبر سنة 2002، يتضمن المراقبة الداخلية للبنوك والمؤسسات المالية.

إن محافظ بنك الجزائر،

- بمقتضى القانون رقم 90 - 10 المؤرخ في 19 رمضان عام 1410 الموافق 14 أبريل سنة 1990 والمتعلق بالنقد والقرض، المعدل والمتمم، لا سيما المادتان 43 مكرّر و 44 (الفقرتان ز و ط) منه،

- و بمقتضى الأمر رقم 75 - 35 المؤرخ في 17 ربيع الثاني عام 1395 الموافق 29 أبريل سنة 1975 والمتضمن المخطط الوطني للمحاسبة،

- و بمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 10 ربيع الأول عام 1421 الموافق 2 يونيو سنة 2001 والمتضمن تعيين محافظ و نواب محافظ بنك الجزائر،

- و بمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 10 ربيع الأول عام 1421 الموافق 2 يونيو سنة 2001 والمتضمن تعيين أعضاء مجلس إدارة بنك الجزائر،

- و بمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 10 ربيع الأول عام 1421 الموافق 2 يونيو سنة 2001 والمتضمن تعيين أعضاء مجلس النقد والقرض،

- و بمقتضى النظام رقم 91 - 09 المؤرخ في 4 صفر عام 1412 الموافق 14 غشت سنة 1991 والذي يحدد قواعد الحذر في تسيير المصارف والمؤسسات المالية، المعدل والمتمم،

- و بمقتضى النظام رقم 92 - 05 المؤرخ في 22 مارس سنة 1992 و المتعلق بالشروط التي يجب أن تتوفر في مؤسسي و مسيرري وممثلي البنوك والمؤسسات المالية، المعدل والمتمم،

- و بمقتضى النظام رقم 92 - 08 المؤرخ في 22 جمادى الأولى عام 1413 الموافق 17 نوفمبر سنة 1992 والمتضمن مخطط الحسابات المصرفي والقواعد المحاسبية المطبقة على البنوك والمؤسسات المالية،

- و بمقتضى النظام رقم 92 - 09 المؤرخ في 22 جمادى الأولى عام 1413 الموافق 17 نوفمبر سنة 1992 والمتعلق بإعداد و نشر الحسابات الفردية السنوية للبنوك و المؤسسات المالية،

- و بمقتضى النظام رقم 94 - 12 المؤرخ في 22 ذي الحجة عام 1414 الموافق 2 يونيو سنة 1994 والمتضمن مبادئ تسيير ووضع مقاييس خاصة بالقطاع المالي،

- و بمقتضى النظام رقم 94 - 18 المؤرخ في 21 رجب عام 1415 الموافق 25 ديسمبر سنة 1994 والمتضمن قيد العمليات بالعملة الصعبة،

- و بمقتضى النظام رقم 95 - 07 المؤرخ في 30 رجب عام 1416 الموافق 23 ديسمبر سنة 1995 والمتعلق بمراقبة الصرف،

- و بمقتضى النظام رقم 95 - 08 المؤرخ في 30 رجب عام 1416 الموافق 23 ديسمبر سنة 1995 والمتعلق بسوق الصرف،

- و بمقتضى النظام رقم 97 - 01 المؤرخ في 28 رمضان عام 1417 الموافق 8 يناير سنة 1997 والمتضمن قيد العمليات الخاصة بالأوراق المالية،

- و بناء على مداوات مجلس النقد والقرض بتاريخ 28 أكتوبر سنة 2002،

يصدر النظام الآتي نصه :

المادة الأولى : يهدف هذا النظام إلى تحديد مضمون المراقبة الداخلية التي يجب على البنوك والمؤسسات المالية إقامتها، لا سيما الأنظمة المتعلقة بتقدير و تحليل المخاطر و الأنظمة الخاصة بمراقبتها و التحكم فيها.

المادة 2 : يقصد حسب مفهوم هذا النظام، ما يأتي :

خطر الاعتماد : الخطر الناشئ في حالة عجز طرف مقابل أو أطراف مقابلة تعتبر كمستفيد واحد حسب مفهوم المادة 2 من النظام رقم 91 - 09 المؤرخ في 14 غشت سنة 1991، المعدل والمتمم.

خطر معدل الفائدة الإجمالي : خطر ناشئ في حالة حدوث تغيير في معدلات الفائدة الناجمة عن مجموع عمليات الميزانية و خارج الميزانية باستثناء، عند الاقتضاء، العمليات الخاضعة لمخاطر السوق.

2 sur 2

Article 4 : L'article 11 de l'instruction n°74-94 du 29 novembre 1994 citée ci-dessus et complété comme suit :

"Article 11 : Les risques encourus..... sans changement a) Taux de pondération à 100% sans changement ;

Il est inséré à la suite du point a), un point a1 rédigé comme suit :

a.1) Taux de pondération de 50%

*prêts consentis pour l'acquisition de logements, qui sont ou seront occupés ou donnés en location par l'emprunteur, intégralement garantis par des hypothèques de premier rang, sous condition que les prêts représentent un montant égal ou inférieur à 70 % de la valeur hypothécaire des biens acquis. Dans le cas contraire, le taux de pondération applicable est de 100% ;

*crédit-bail immobilier sous condition que le prêt ne dépasse pas 50 % de la valeur hypothécaire du bien. Dans le cas contraire, le taux de pondération applicable est de 100 %.

Le reste (point b et suivants) sans changement".

Article 5 : La présente instruction prend effet à compter de la date de sa signature.

**Le Gouverneur
Mohammed LAKSACI**

استمارة الاستبانة

تحية طيبة و بعد...

تعد هذه الاستبانة جزء من البحث العلمي الموسوم بعنوان الخدمات البنكية الالكترونية و نظرا لخبرتكم العملية في المجال البنكي فإن آراءكم و إجاباتكم الدقيقة على الأسئلة الواردة في الاستبانة ستكون محل تقدير و ستضيف قيمة علمية كبيرة للمذكرة و نعاهدكم انها لن تستعمل لغير هذا الغرض العلمي .

تقبلوا مني فائق سمات الاحترام .. وشكرا على مساعدتكم .

الطالبة بوزيان سارة

الجزء الاول المعلومات الشخصية عن العينة المدروسة

الرجاء وضع علامة (X) حول الإجابة المناسبة لكل من العبارات التالية:

الجنس :	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> انثى
الوظيفة :	<input type="checkbox"/> مدير	<input type="checkbox"/> موظف
المؤهل العلمي :	<input type="checkbox"/> جامعي	<input type="checkbox"/> دراسات عليا
عدد سنوات الخبرة :	<input type="checkbox"/> أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/> 5-10 سنوات
طبيعة المؤسسة	<input type="checkbox"/> عمومية	<input type="checkbox"/> خاصة
	<input type="checkbox"/> 10-15 سنة	<input type="checkbox"/> 15 فما فوق
	<input type="checkbox"/> اخرى	<input type="checkbox"/> اخر

1. تكنولوجيا المعلومات

الرقم	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يتوفر لدى البنك أجهزة حواسيب متطورة و بشكل كاف					
2	يتوفر لدى البنك معدات و برمجيات حديثة و متنوعة					
3	يملك البنك شبكات و أنظمة عالية الجودة تساعده في تقديم خدمات بنكية إلكترونية					
4	شبكة الانترنت لدى البنك سريعة					
5	هناك تناسق و ترابط بين الوحدات و الفروع و الوكالات الخاصة بالبنك.					
6	يقدم البنك دورات تكوينية في الصيرفة الإلكترونية لصالح موظفيه					

2. الخدمات الإلكترونية عبر الانترنت (E- banking and M-banking)

الرقم	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يوفر البنك موقعا إلكترونيا على شبكة الانترنت					
2	يملك البنك موقعا معلوماتي يمكن للزبون من خلاله بالتعرف على كافة معلومات البنك و خدماته المقدمة					
3	يملك البنك موقعا اتصالي يمكن للزبون من خلاله تبادل المعلومات و تعبئة الطلبات و نماذج الخط					
4	يملك البنك موقعا تبادلي يمكن للزبون من خلاله الولوج الى حساباته و ادارتها و تسديد الفواتير					
5	يستفيد الزبون من خدمة التحويلات المالية الداخلة					
6	يتم تحديث البيانات المتوفرة على صفحة الموقع باستمرار					
7	تميز الخدمات المصرفية لهذا البنك بالتجديد و الابتكار في كل مرة .					
8	يمكن للزبون الاستفادة من خدمات البنك الإلكترونية عبر الرسائل القصيرة عبر الهاتف النقال .					

3. خدمات الدفع الالكتروني

الرقم	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	التعامل بنظام الدفع الالكتروني يوفر الوقت و الجهد ويقلل التكلفة					
2	يتوفر لدى البنك خدمات بكلا من البطاقات المحلية و العالمية					
3	يوفر البنك البطاقات البنكية في ظرف وجيز					
4	تتوزع الصرافات الالية بكم معتبر في مختلف فروع البنك ووكالاته					
5	تتعطل الصرافات الالية باستمرار					
6	يعاني البنك من نقص السيولة على مستوى الصرافات الالية					
7	يوفر البنك خدمة تحويل الاموال الالكتروني الداخلي					
8	يوفر البنك ميزة امكانية تحويل الاموال الى الخارج					
9	يوفر البنك عقود مع التجار و المؤسسات و كذا رجال الاعمال لتوفير TPE					

استمارة الاستبانة

تحية طيبة و بعد...

تعد هذه الاستبانة جزء من البحث العلمي الموسوم بعنوان الخدمات البنكية الالكترونية و نظرا لخبرتم العملية في المجال البنكي فإن آراءكم و إجاباتكم الدقيقة على الأسئلة الواردة في الاستبانة ستكون محل تقدير و ستضيف قيمة علمية كبيرة للمذكرة و نعاهدكم انها لن تستعمل لغير هذا الغرض العلمي تقبلوا مني فائق سمات الاحترام .. وشكرا على مساعدتكم .

الطالبة بوزيان سارة

يمثل الجدول في الاسفل المعلومات الشخصية عن العينة المدروسة الرجاء وضع علامة X حول الإجابة المناسبة لكل من العبارات التالية:

الجنس :	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> انثى
الوظيفة :	<input type="checkbox"/> مدير	<input type="checkbox"/> موظف
	<input type="checkbox"/> رئيس قسم	<input type="checkbox"/> اخرى
المؤهل العلمي	<input type="checkbox"/> جامعي	<input type="checkbox"/> دراسات عليا
	<input type="checkbox"/> اخر	
عدد سنوات الخبرة :	<input type="checkbox"/> اقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/> 5-10 سنوات
	<input type="checkbox"/> 10-15 سنة	<input type="checkbox"/> 15 فما فوق
طبيعة المؤسسة	<input type="checkbox"/> عمومية	<input type="checkbox"/> خاصة

الرقم	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يتوفر لدى البنك اجهزة حواسيب متطورة و بشكل كاف					
2	يتوفر لدى البنك معدات و برمجيات حديثة و متنوعة					
3	يمتلك البنك شبكات و انظمة عالية الجودة تساعده في تقديم خدمات بنكية الكترونية					
4	شبكة الانترنت لدى البنك سريعة					
5	هناك تناسق و ترابط بين الوحدات و الفروع و الوكالات الخاصة بالبنك.					
6	يقدم البنك دورات تكوينية في الصيرفة الالكترونية لصالح موظفيه					

قائمة الملاحق

تكنولوجيا المعلومات

الرقم	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
7	يوفر البنك موقعا الكترونيا على شبكة الانترنت					
8	يمتلك البنك موقعا معلوماتي يمكن للزبون من خلاله بالتعرف على كافة معلومات البنك و خدماته المقدمة					
9	يمتلك البنك موقعا اتصالي يمكن للزبون من خلاله تبادل المعلومات و تعبئة الطلبات و نماذج الخط					
10	يمتلك البنك موقعا تبادلي يمكن للزبون من خلاله الولوج الى حساباته و ادارتها وتسديد الفواتير					
11	يستفيد الزبون من خدمة التحويلات المالية الداخلة					
12	يتم تحديث البيانات المتوفرة على صفحة الموقع باستمرار					
13	تتميز الخدمات المصرفية لهذا البنك بالتجديد و الابتكار في كل مرة .					
14	يمكن للزبون الاستفادة من خدمات البنك الالكترونية عبر الرسائل القصيرة عبر الهاتف النقال .					

E BANKING/ M BANKING الخدمات الالكترونية عبر الانترنت

الرقم	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
15	التعامل بنظام الدفع الالكتروني يوفر الوقت و الجهد ويقلل التكلفة					
16	يتوفر لدى البنك خدمات بكلا من البطاقات المحلية و العالمية					
17	يوفر البنك البطاقات البنكية في ظرف وجيز					
18	تنوزع الصرافات الالية بكم معتبر في مختلف فروع البنك ووكالاته					
19	تتعطل الصرافات الالية باستمرار					
20	يعاني البنك من نقص السيولة على مستوى الصرافات الالية					
21	يوفر البنك خدمة تحويل الاموال الالكتروني الداخلي					
22	يوفر البنك ميزة امكانية تحويل الاموال الى الخارج					
23	يوفر البنك عقود مع التجار و المؤسسات و كذا رجال الاعمال لتوفير TPE					

خدمات الدفع الالكتروني

المخلص:

تهدف الدراسة الى التعرف على سمات الصيرفة الالكترونية و التي نتجت اثر رقمنة تكنولوجيا المعلومات للاقتصاد العالمي ، هذا ما ادى الى منافسة شديدة بين المؤسسات المالية نحو تقديم افضل الخدمات الالكترونية للعملاء . استطاعت البنوك الجزائرية في الاونة الاخيرة كغيرها من البنوك في العالم الى عصرنه القطاع البنكي و تحسين جودة الاداء عبر توفير حزمة من الخدمات الالكترونية باستعمال وسائل و انظمة و قنوات الكترونية متنوعة . و لإتمام هذه الدراسة استعنا بإحصائيات لمعالجة ما هو متاح من البيانات حول مجموعة من المتغيرات المتعلقة بأداء العمل المصرفي ، كما تم تصميم استبانة وزعت على موظفي كلا من البنك الوطني الجزائري و الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط لولاية تيارت ، ناقشت هذه الاخيرة مقومات الصيرفة الالكترونية المتاحة في البنوك محل الدراسة .

الكلمات المفتاحية:

الصيرفة الالكترونية، البطاقات الالكترونية، انظمة الدفع الالكترونية، الهيئات المصرفية الجزائرية

Abstract:

The study aims to identify the features of electronic banking that have resulted from the digitization of information technology for the global economy, which has led to a strong competition among financial institutions towards providing the best electronic services to customers. In recent times, Algerian banks like other banks in the world have been able to modernize the banking sector and improve performance quality by providing a package of electronic services using various electronic means, systems and channels. To complete this study, we used statistics to address available data on a range of variables related to the performance of banking. A questionnaire was also designed and distributed to the employees of both the Algerian National Bank and the National Savings and .Reserve Fund of the State of Tiaret

Keyword:

Electronic banking, electronic cards, electronic payment systems, Algerian .banking bodies