

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

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير
شعبة: علوم التسيير
تخصص: إدارة مالية



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

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطلبة:

بلمختار أمينة

طيب سهام

تحت عنوان:

أثر المعاملات المالية الإلكترونية على الجهاز المصرفي

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية

للاستغلال تيلت خلال الفتوة الزمنية: 2022/2018-

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	(أستاذ محاضر - أ - جامعة ابن خلدون تيارت)	أ. بن صوشة ثامر
مشرفا ومقررا	(أستاذ مساعد - أ - جامعة ابن خلدون تيارت)	أ. مسري جيلالي
مناقشا	(أستاذ محاضر - ب - جامعة ابن خلدون تيارت)	أ. بن حليمة هوارية

السنة الجامعية: 2022-2023.

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله والشكر لله على عونه وتوفيقه التّام لي لإتمام هذه المنكّرة، والصلاة والسلام على خير الأنام سيّدنا
محمّد وعلى آله وصحبه الطّيبين الطّاهرين أجمعين

تحية طيبة وبعد:

أهدي هذا العمل المتواضع:

إلى من حظاه الله بالهبة والوقار.....ذاك الذي أتجمل بحمل اسمه وكلي شرف وافتخار... إلى من دعمني
للوصول إلى ما أنا عليه... إلى والدي العزيز

إلى من زرعت في نفسي العزيمة... إلى من ربّتي وعلمتني الأخلاق الفاضلة...إلى التي لطالما حملت أن
تبصر نجاحي وتفوقي المتواصل في دراستي... إلى أمي الحبيبة

إلى من بهم أعتز وعليهم أعتد...إلى من عرفت معهم معنى الحياة... إخوتي: "نوال، فاطيمة، محمد"

إلى أميراتي الصغيرات، وروح بيتنا المرحّة...إلى مدلات أسرتنا: "بيسان فاطمة، تسنيم بسمة"

إلى أميري الصغير وبهجة عائلتنا: "صهيب حسين"

إلى صديقاتي الغاليات ورفيقات الدرب من ساندوني ودعموني: "شيماء، سهام، شريفة، رميساء"

إلى أستاذي الفاضل الأستاذ مسري جيلالي...الذي كان دليلي ومرشدي في إكمال هذا العمل

إلى أصدقائي دفعة إدارة مالية

إلى جميع المعلمين والأساتذة الذين مررت عليهم وكل من علمني حرفا في مشواري الدراسي.

بلمختار أمينة

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع الى كل من كان السبب في تحقيقه اليوم، أهدي تخرجي هذا إلى أبي وأمي

إلى إخوتي وأخواتي جواد، صفية، أكرم وصبرينة ورفيقة دربي مروى

إلى السيد مسري جيلالي، أستاذي المحترم ومؤطر هذه الرسالة

إلى جميع أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

إلى أعضاء هيئة التدريس والإداريين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة ابن خلدون،

على ثراء وجودة تعليمهم والذين يبذلون جهودًا كبيرة لتزويد طلابهم بكل ما يحتاجونه

إلى صديقتي وشريكتي في هذا العمل أمينة

إلى أصدقائي وصديقاتي دفعة إدارة مالية

طيب سهام

شكر وعرّفان

﴿ ربّي أوزعني أن أشكر نعمتك علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين ﴾ سورة النمل الآية 19.

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك، ولا يطيب النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب الدنيا إلا بذكرك، ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك.

نحمد الله تعالى أن أكرمنا وأعاننا، وأمدنا بالصحة والعافية لإنجاز هذا العمل.

وصلّى الله على من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة... نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا وحبیبنا محمد وسلم.

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير والعرّفان لأستاذنا الفاضل " الأستاذ مسري جيلالي "

الذي كان عوننا وسندا لنا في كل أطوار هذا العمل ولم يبخل علينا بنصائحه وإرشاداته وتوجيهاته السديدة، وكذلك صبره وحرصه الشديد لإتمام هذا العمل في أحسن الظروف، فجزاه الله كل خير وله منا الدعاء بدوام الصحة والعطاء.

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

كما نشكر عمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال تيارت على تعاونهم معنا وإمدادنا بالمعلومات اللازمة لإتمام هذا البحث، وبالأخص السيدة رفيقة آيت عمران، السيد شراك عبد الهادي الذين لم يبخلوا علينا بأية معلومة فجزاهم الله كل خير ولهم منا كل التقدير والاحترام.

كما نتوجه بالشكر إلى جامعة بن خلدون وأساتذتنا، فلهم منا أسمى عبارات التقدير والاحترام.

كما نتقدم بالشكر لأهلنا وأصدقاءنا وزملائنا الذين شجعونا لإنجاز هذا العمل.

وأخيرا نشكر كل من ساهم ماديا أو معنويا، ونعتذر لمن فاتتنا ذكره.

الفهرس

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	شكر وعرهان
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الإختصارات والرموز
أ	مقدمة
08	الفصل الأول: الإطار النظري للمعاملات المالية الإلكترونية
09	تمهيد
10	المبحث الأول: عموميات حول المعاملات المالية الإلكترونية
10	المطلب الأول: ماهية المعاملات المالية الإلكترونية
12	المطلب الثاني: الأهمية العلمية والإقتصادية للمعاملات المالية الإلكترونية ومخاطرها
15	المطلب الثالث: مزايا وعيوب المعاملات المالية الإلكترونية
18	المبحث الثاني: وسائط المعاملات المالية الإلكترونية
18	المطلب الأول: البنوك الإلكترونية
22	المطلب الثاني: أجهزة الصراف الآلي ATM
25	المطلب الثالث: الهاتف المصرفي
29	المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكترونية وأنظمتها
29	المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية
36	المطلب الثاني: أنظمة الدفع والتبادل الإلكتروني
39	المطلب الثالث: أنظمة التسوية الإلكترونية
43	خلاصة الفصل

44	الفصل الثاني: المعاملات المالية الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للاستغلال تيارت
45	تمهيد
46	المبحث الأول: لمحة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للاستغلال تيارت
46	المطلب الأول: ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية
49	المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
50	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية
53	المبحث الثاني: وسائل ووسائط الدفع الإلكترونية الموجودة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للاستغلال تيارت
53	المطلب الأول: البطاقات البنكية الإلكترونية الموجودة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت
57	المطلب الثاني: أجهزة الصراف الآلي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت
60	المطلب الثالث: الخدمات البنكية عن بعد في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت
64	المبحث الثالث: الأنظمة المستخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت
64	المطلب الأول: نظام التسوية الإجمالية الفورية الجزائري ARTS
66	المطلب الثاني: نظام المقاصة الإلكترونية ATCI
71	المطلب الثالث: نظام SWIFT
74	خلاصة الفصل
75	الخاتمة
80	قائمة المراجع

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01-01	العمليات المصرفية المقدمة عبر شبكة الانترنت	21
02-01	أجهزة الصراف الآلي	24
01-02	المديريات الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت	49
02-02	حجم الطلب على البطاقات الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت خلال الفترة الممتدة من 2018 إلى غاية 2022	55
03-02	عدد البطاقات الإلكترونية المتداولة خلال الفترة الممتدة من 2018 إلى غاية 2022	56
04-02	تطور أجهزة الدفع الإلكتروني TPE في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت خلال الفترة 2020-2022	57
05-02	تطور حجم نشاط السحب على جهاز GAB	58
06-02	إيرادات البنك المحصلة من عمليات السحب المنجزة في جهاز GAB	59
07-02	اشتراكات خدمة BADR SMS في الفترة 2020-2022	61
08-02	إيرادات البنك المحصلة من خدمة BADR SMS في سنة 2021	62
09-02	إيرادات البنك المحصلة من خدمة BADR SMS في سنة 2022	62
10-02	المقاصة الإلكترونية للعمليات المنجزة في سنة 2018	63
11-02	المقاصة الإلكترونية للعمليات المنجزة في سنة 2019	63
12-02	المقاصة الإلكترونية للعمليات المنجزة في سنة 2020	63
13-02	المقاصة الإلكترونية للعمليات المنجزة في سنة 2021	70
14-02	المقاصة الإلكترونية للعمليات المنجزة في سنة 2022	70
15-02	المقاصة الإلكترونية للعمليات المنجزة في الفترة الممتدة من 2018-2022	70
16-02	إيرادات بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت من نظام المقاصة الإلكترونية للعمليات المنجزة في الفترة الممتدة من 2018-2022	71

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال:

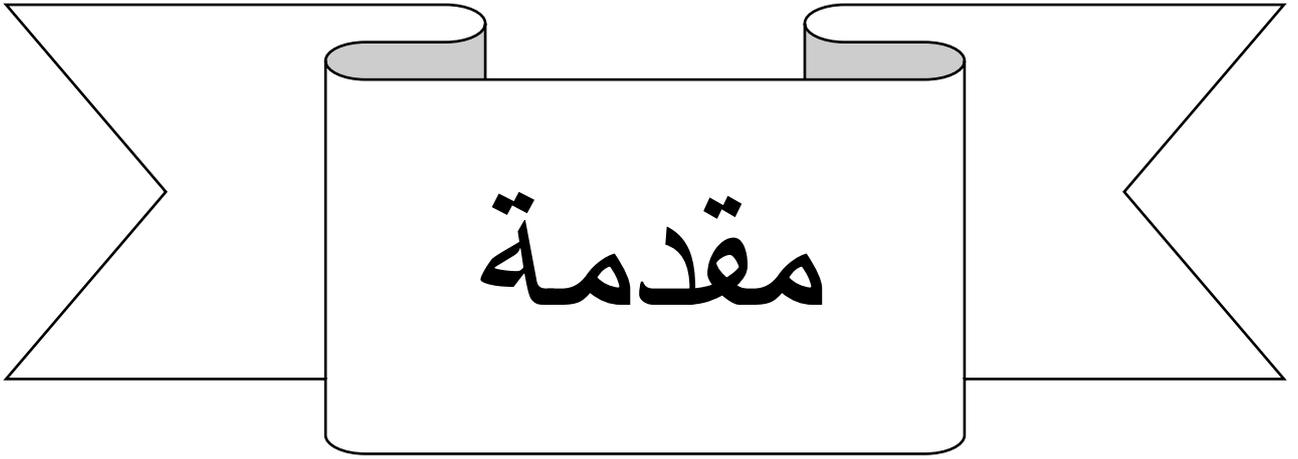
الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
52	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	01-02

قائمة الاختصارات

والرموز

قائمة الاختصارات والرموز:

ARTS	ALGERIAN REAL TIME SETTLEMENT
ATCI	ALGERIE TELE COMPENSATION INTERBANCAIRE
ATM	AUTOMATED TELLER MACHINE
BADR	BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL
CBRI	CARTE BADR DE RETRAIT INTERBANCAIRE
CIB	CARTE INTERBANCAIRE
DAB	DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE DE BILLER
EDI	ELECTRONIC DATA INTERCHANGE
EFT	ELECTRONIC FUND TRANSFER
GAB	GUICHET AUTOMATIQUE BANCAIRE
NS	NETTING SYSTEM
RTGS	REAL TIME GROSS SETTLEMENT SYSTEM
SWIFT	SOCIETY FOR WORLDWIDE INTERBANK FINANCIAL AND TELECOMMUNICATION
TPV	TERMINAL POINTE DE VENTE



مقدمة

في ظل التطورات التي عرفتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال، شهد العالم موجة من التغيرات والتحويلات الرهيبة التي مست مختلف مناحي الحياة لا سيما الاقتصادية منها إذ انعكس هذا التطور على تطور الأنشطة الاقتصادية عامة والصناعة المصرفية خاصة، حيث أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة عنصرا ملازما لها لما توفره من فعالية في العمل وسرعة في الإنجاز ووفرة في المعلومات عن الزبائن والأسواق، والقدرة على تطوير المنتجات الجديدة وإيصالها إلى الزبائن في أي مكان وزمان، ونتيجة لسرعة انتشارها وتطورها فتح باب المنافسة أمام الدول وخاصة المتطورة منها للإستفادة من مميزات وتقنياتها العالية في شتى المجالات خاصة القطاع المصرفي ليتمكن من خوض غمار المنافسة الشديدة في ظل الإنفتاح والعولمة.

ففي ظل هذه التطورات كان لزاما على البنوك تطوير خدماتها التقليدية وتنويعها بالشكل الذي يلبي احتياجات الزبائن ومتطلباتهم المتطورة والمتغيرة، وتعويضها بخدمات تكون أكثر تطورا الأمر الذي أدى إلى ظهور مفهوم جديد وهو المعاملات المالية الإلكترونية أو ما يعرف بالصيرفة الإلكترونية إذ عملت هذه الأخيرة على تجاوز الوظائف التقليدية، وإتاحة مختلف الأدوات والتقنيات والأنظمة الحديثة في عرض الخدمات المصرفية، إذ سهل التطور التكنولوجي عملية إنجاز المعاملات المصرفية والاتصال السريع بالنسبة للعملاء وتقليل الجهد والوقت والتكلفة اعتمادا على الأساليب الإلكترونية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية، كما انتشرت العديد من قنوات توزيع الخدمة المصرفية كأجهزة الصراف الآلي، البنوك الإلكترونية، الهاتف المصرفي وغيرها من القنوات وأنظمة الدفع والتسوية الإلكترونية التي أغلت بعدي الزمان والمكان دون الحاجة لزيارة البنك أو أحد فروعها، باستخدام مختلف وسائل الدفع الإلكترونية كالبطاقات الإلكترونية، وذلك نتيجة التغيرات التي طرأت على نمط سلوك العملاء من خلال اهتمامهم المتزايد بكل من الزمان والمكان الذي تقدم فيه الخدمة المصرفية، هذا ما جعل البنوك المعاصرة تستجيب تدريجيا للتغيرات الحاصلة في أنماط المستهلكين لضمان المحافظة على حصتها السوقية والسعي لكسب حصة سوقية أكبر.

ولما كان تطور النظام المصرفي يتبع شكل ونظام النشاط الاقتصادي المتبع لأي دولة، فإن الجزائر وعلى غرار الدول النامية شهدت إصلاحات مصرفية شاملة استعدادا للتحويل لنظام اقتصاد السوق وتحضيرا للاندماج في الاقتصاد العالمي، فخلال السنوات القليلة الماضية أدركت الجزائر ضرورة تحديث نظامها المصرفي من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال للارتقاء به إلى مستوى تلك التطورات، وخلص هذا الإدراك إلى تبني عدة مشاريع دخل بعضها حيز التنفيذ انطلاقا من سنة 2006 في إطار تحديث الخدمات المصرفية وعصرنتها متضمنة بذلك الخطوات الأولى نحو تطبيق المعاملات المالية الإلكترونية.

وفي هذا الصدد يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية أحد البنوك الجزائرية التي سعت لمسايرة آليات العمل المصرفي الحديث، ذلك من خلال توفيره لوسائل دفع إلكترونية وتطبيقه لأنظمة دفع إلكترونية تتماشى مع متطلبات قيام المعاملات المالية الإلكترونية في الجزائر.

1- الإشكالية : اعتمادا على ما سبق ذكره وفي هذا السياق يمكن صياغة إشكالية البحث التي سيتم معالجتها في هذا البحث كما يلي :

ما مدى تأثير المعاملات المالية الإلكترونية على نشاط وربحية بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال تيارت؟

وحتى تتسنى لنا الإجابة عن هذا التساؤل الرئيسي فإنه يستوجب طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ماهي أهم التوجهات والآليات المتبعة من قبل البنوك للتحويل نحو العمل المصرفي الإلكتروني؟
- ما مدى تطبيق بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت للمعاملات المالية الإلكترونية؟ وما مدى تأثيرها على نشاطه وربحيته؟

2- فرضيات الدراسة : في ضوء إشكالية البحث وبغرض الإجابة عنها تم صياغة الفرضيات التالية :

- **الفرضية الأولى:** تحديث وعصرنة الخدمات المصرفية في البنوك مرتبط بثقافة ووعي المجتمع؛
- **الفرضية الثانية:** يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال تيارت على المعاملات المالية الإلكترونية في تقديم جميع خدماته المصرفية.

3- أهداف الدراسة : ترمي هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها ما يلي :

- إبراز الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المصرفية في تفعيل الوساطة المالية البنكية؛
- التعرف على آخر التوجهات الحديثة في مجال المعاملات المالية الإلكترونية؛
- التطرق إلى مدى استجابة المنظومة المصرفية الجزائرية للتطورات الحاصلة في مجال الدفع الإلكتروني؛
- التمهيد للمزيد من الدراسات والأبحاث المستقبلية حول موضوع المعاملات المالية الإلكترونية؛
- تقديم توصيات تساعد متخذي القرار وصانعيه في الجزائر على تعزيز تبني مختلف أبعاد الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية؛
- إبراز أهم خدمات الصيرفة الإلكترونية المتوفرة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال تيارت؛

مقدمة

4- أهمية الدراسة: يستمد البحث أهميته من الأهمية التي أصبحت توليها الحكومة الجزائرية في تبني مختلف عناصر المعاملات المالية الإلكترونية من أجل تحسين وتطوير جودة الخدمات المصرفية، والتي تعد مطلباً أساسياً من مطالب تحقيق النمو والتنمية الاقتصادية ومواكبة الابتكارات والإبداعات المالية على الصعيد الإقليمي والدولي، بالإضافة إلى المكانة التي أصبحت تحتلها تكنولوجيا الإعلام والاتصال في النظام المصرفي وضرورة مواكبة التطورات العالمية في هذا المجال، وذلك باختيار التقنيات والوسائل والوسائط والأنظمة الحديثة من أجل تحديث الخدمات والمعاملات البنكية.

5- أسباب اختبار الموضوع : إن أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع محل الدراسة والبحث فيه بكل جديد دون غيره من المواضيع هي كالتالي :

أ- الأسباب الموضوعية: وتتمثل فيما يلي:

- أهمية هذا الموضوع كون العالم يشهد تطوراً مستمراً في مجال التكنولوجيا الحديثة؛
- إبراز أهمية المعاملات المالية الإلكترونية في استقطاب عوائد إضافية للمؤسسات المالية؛
- تأثير جائحة كورونا على نشاط قطاع الخدمات المالية؛
- التعرف على مكانة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت وإبراز الخدمات المالية الإلكترونية التي يقدمها.

ب- الأسباب الذاتية: وتتمثل فيما يلي:

- الفضول في فهم المصطلحات البنكية حديثة النشأة والتي بدأ ذكرها يتكرر في الآونة الأخيرة مثل البنوك الإلكترونية، البطاقات البنكية، أجهزة الصراف الآلي، الصيرفة الإلكترونية، أنظمة الدفع الإلكترونية وكيفية عملها...؛
- الميل الشخصي في الإكتشاف أكثر حول هذا المجال.

6- حدود الدراسة : تمثلت حدود الدراسة في حدود مكانية وزمانية وأخرى موضوعية تمثلت فيما يلي :

- **الحدود المكانية:** تتمثل في قيامنا بدراسة تطبيقية استطلاعية في بنك من البنوك الجزائرية وهو بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت، حيث تم أخذه كعينة لمعرفة واقع المعاملات المالية الإلكترونية في الجزائر؛
- **الحدود الزمانية:** حددت دراسة واقع المعاملات المالية الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت ما بين سنة 2018 إلى غاية سنة 2022.

• **الحدود الموضوعية:** تتمثل في تقديم صورة واضحة وشاملة عن المعاملات المالية الإلكترونية باعتبارها آلية عصرية تبنتها المنظومات المصرفية، حيث تم تسليط الضوء على واقعها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للاستغلال تيارت.

7- منهج الدراسة : وفقا للإشكالية المطروحة سلفا والفرضيات الموضوعية من خلالها، ومن أجل دراسة هذا الموضوع اعتمدنا على المنهج الوصفي والتحليلي، ذلك أن البحث يتطلب تجميع المعلومات والبيانات وتحليلها وذلك من خلال التطرق إلى أهم العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك في ظل المستجدات الحديثة من جهة، ومن جهة أخرى على منهج دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية من أجل التعرف على أهم الخدمات المالية الإلكترونية التي يقدمها وذلك بجمع البيانات الأولية من مصادرها الرئيسية من أجل إسقاط مختلف المفاهيم النظرية على الواقع العملي.

8- أدوات البحث : بهدف الحصول على معلومات دقيقة وذات مصداقية قمنا بمقابلة بعض موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية (المديرية الجهوية للاستغلال تيارت) من خلال طرح بعض الأسئلة الشفوية المتعلقة بموضوع الدراسة وتسجيل الأجوبة على الأوراق في مختلف أجزاء الدراسة بالإضافة إلى بعض الوثائق التي تحصلنا عليها عن واقع المعاملات المالية الإلكترونية خلال مدة الدراسة، مع أخذ بعض المعلومات العامة المتعلقة بالبنك، بالإضافة إلى مصادر ثانوية كالكتب والمقالات والملتقيات ورسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه والأنترنيت.

9- الدراسات السابقة : سنحاول استعراض أهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع دراستنا والمتمثلة فيما يلي :

- **الدراسة الأولى:** دراسة زبير عياش وسمية عبابسة، أعدت هذه الدراسة ك مقال بعنوان "الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، العدد 46، ديسمبر 2016، وقد عالجت الدراسة الإشكالية التالية: ما هو واقع اعتماد الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية؟، كما أنها هدفت إلى إبراز واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر كاتجاه حديث لتطوير وعصرنة البنوك الجزائرية، وتوصلت الدراسة إلى أن البنية التقنية التحتية للصيرفة الإلكترونية بالبنوك الجزائرية غير مهياة كما ينبغي وتحتاج إلى شبكة أنترنت، وتأمين خدمة الاتصالات التي تخدم العملاء على أكمل وجه ويتطلب تبني الصيرفة الإلكترونية وجود بيئة إلكترونية تركز على تكنولوجيا الإعلام والاتصال مع ضرورة وجود معايير وتشريعات قانونية تنظم الصيرفة الإلكترونية؛
- **الدراسة الثانية:** دراسة مروان درويش، أعدت هذه الدراسة ك مقال بعنوان "انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين"، مجلة الاقتصاد

والمالية، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، الجزائر، المجلد 04، العدد 02، 2018، وقد تمت صياغة مشكلة الدراسة على النحو التالي: ما انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين؟، هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين، حيث استخدم الباحث الاستبيان لجمع البيانات من مديري الفروع ورؤساء أقسام التسويق في البنوك العاملة في الضفة الغربية في فلسطين، وقد تم التوصل إلى أن البنوك العاملة في فلسطين تستخدم التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية بدرجة كبيرة، وأن هذا الاستخدام يعكس آثار إيجابية على تحسين أداء البنوك من حيث القدرة على المنافسة وتخفيض التكاليف والفاعلية في تقديم الخدمة المصرفية، وتلبية احتياجات العملاء في المكان والزمان المناسبين؛

- **الدراسة الثالثة:** دراسة أمينة بركان، أعدت هذه الدراسة كأطروحة بعنوان "الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي -حالة الجزائر-، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2011، وقد حاولت الإجابة عن الإشكالية التالية: كيف تعمل الصيرفة الإلكترونية على تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري، وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة السمات العامة للصيرفة الإلكترونية ومدى تأثير اعتمادها على أداء الجهاز المصرفي الجزائري، بالاستفادة من تجارب بعض الدول وتوصلت إلى أن جميع المصارف الجزائرية لديها مواقع على شبكة الأنترنت تقدم من خلالها الخدمات المصرفية بدرجات متفاوتة، كما أن اعتماد الصيرفة الإلكترونية يؤثر إيجاباً على كفاءة وفعالية المصرف، بالإضافة إلى الزيادة في أدائه من خلال زيادة ربحية المصرف وتحسين العلاقة مع عملائه، فالباحثة حاولت دراسة الصيرفة الإلكترونية ودورها في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري.
- أما فيما يخص دراستنا التي قمنا بها فهي تختلف عن الدراسات السابقة حيث أن هذه الأخيرة لم تتطرق إلى أبعاد الصيرفة الإلكترونية ككل ومساهمتها في تطوير الصيرفة الإلكترونية في المصارف في حين أن دراستنا هدفت إلى التعرف على مدى تأثير المعاملات المالية الإلكترونية على الجهاز المصرفي، وذلك من خلال معرفة السمات العامة للمعاملات المالية الإلكترونية من وسائل ووسائط وأنظمة الدفع الحديثة في الجهاز المصرفي، ومحاولة إسقاط الدراسة النظرية على واقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال دراسة حالة المؤسسة.

10- صعوبات الدراسة : أثناء إعدادنا لهذه الدراسة، واجهتنا بعض الصوبات نذكر منها ما يلي :

- حداثة الموضوع خلقت جوا من غياب الترجمة العربية لكل المصطلحات التقنية التي تخص الموضوع؛

- نقص المراجع الخاصة بموضوع الدراسة وخاصة الكتب وإن وجدت فهي قديمة، ونظرا للتطور السريع الذي تعرفه التكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة عامة، وتكنولوجيا الانترنت بصفة خاصة فإن المعلومات الواردة في هذه الكتب تصبح عديمة الفائدة؛
- ثقافة الإنغلاق التي مازالت تنتهجها المؤسسات الجزائرية ورفضها للتعاون مع الطلبة الباحثين بحجة سرية المعلومات؛
- ضيق الوقت بين الدراسة والتحضير للمذكرة.

11- هيكل الدراسة : للإجابة على الإشكالية محل الدراسة والتأكد من صحة الفرضيات تم تقسيم هذا البحث إلى فصلين بعد المقدمة، لفصل الأول نظري والفصل الثاني تطبيقي واختتمت الدراسة بخاتمة وكان التقسيم كالآتي:

- **الفصل الأول:** يتناول الإطار النظري والمفاهيمي للمعاملات المالية الإلكترونية، حيث يتم التطرق فيه إلى ثلاث مباحث المبحث الأول يقدم ماهية المعاملات المالية الإلكترونية، والثاني يستعرض وسائل المعاملات المالية الإلكترونية، أما في المبحث الثالث سيتم التطرق إلى وسائل الدفع الإلكترونية وأنظمتها؛
- **الفصل الثاني:** سيتم التطرق فيه إلى أثر المعاملات المالية الإلكترونية على الجهاز المصرفي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال لولاية تيارت والذي تطرقنا فيه إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول عبارة عن لمحة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال تيارت، والثاني تناول الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك محل الدراسة، وفيما يخص المبحث الثالث فقد تضمن الأنظمة المستخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال تيارت.

الفصل الأول

الإطار النظري للمعاملات المالية الإلكترونية

تمهيد

المبحث الأول: عموميات حول المعاملات المالية الإلكترونية

المطلب الأول: ماهية المعاملات المالية الإلكترونية

المطلب الثاني: الأهمية العلمية والإقتصادية للمعاملات المالية الإلكترونية ومخاطرها

المطلب الثالث: مزايا وعيوب المعاملات المالية الإلكترونية

المبحث الثاني: وسائط المعاملات المالية الإلكترونية

المطلب الأول: البنوك الإلكترونية

المطلب الثاني: أجهزة الصراف الآلي ATM

المطلب الثالث: الهاتف المصرفي

المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكترونية وأنظمتها

المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية

المطلب الثاني: أنظمة الدفع والتبادل الإلكتروني

المطلب الثالث: أنظمة التسوية الإلكترونية

خلاصة الفصل

تمهيد

أدى التطور السريع الذي شهده العالم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى ظهور تغيرات جوهرية في جميع القطاعات، وباعتبار القطاع المصرفي من أكثر القطاعات تأثراً وحساسية للتغيرات الخارجية فإنه كان لابد من إعادة النظر في الدور التقليدي الذي تقوم به البنوك والذي يقوم على قبول الودائع ومنح الائتمان، حيث أولت البنوك اهتماماً كبيراً بعصرنة قطاعها واستخدام أحدث تقنيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتعويض الخدمات المصرفية التقليدية بخدمات متطورة وحديثة تكون سهلة الاستخدام وبتكلفة معقولة تتماشى مع تطورات السوق المصرفية بهدف تطوير أدائها والإرتقاء إلى مستوى التحديات الكبرى التي تواجه العمل المصرفي، الأمر الذي أدى إلى ظهور مفهوم جديد وهو المعاملات المالية الإلكترونية أو ما يعرف بالصيرفة الإلكترونية إذ عملت هذه الأخيرة على تجاوز الوظائف التقليدية، وإتاحة مختلف الأدوات و التقنيات والأنظمة الحديثة في عرض الخدمات المصرفية كالصراف الآلي، الأنترنت المصرفي وأيضاً الهاتف النقال وغيرها من قنوات التوزيع وأنظمتها المختلفة، الأمر الذي يتلاءم مع المتطلبات المعاصرة والمتزايدة لمختلف العملاء من جهة، وتحقيق نمو في حجم عمليات وأرباح البنوك من جهة أخرى.

وعلى ضوء ما سبق سوف نتطرق من خلال هذا الفصل إلى الإطار النظري للمعاملات المالية الإلكترونية، وقد تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث كالتالي:

- **المبحث الأول:** عموميات حول المعاملات المالية الإلكترونية؛
- **المبحث الثاني:** وسائط المعاملات المالية الإلكترونية؛
- **المبحث الثالث:** وسائل الدفع الإلكترونية وأنظمتها.

المبحث الأول: عموميات حول المعاملات المالية الإلكترونية

لقد عرف النظام المصرفي تحولاً ملحوظاً نتيجة الثورة التكنولوجية الجديدة في الإعلام والاتصال، وعولمة الأسواق المالية والمصرفية، مما دفع بالمؤسسات البنكية خاصة والمالية عامة إلى تقديم نوع جديد من الخدمات، تتماشى مع تطورات السوق المصرفية بهدف تطوير أدائها، تماشياً مع الظروف الجديدة المحيطة وتجسيد ذلك في اعتماد المعاملات المالية الإلكترونية محل الخدمات التقليدية، وسنتناول في هذا المبحث مختلف المفاهيم المتعلقة بها وتاريخ نشأتها، بالإضافة إلى التعرض إلى أهميتها العلمية والاقتصادية ومخاطرها، وأيضاً التعرف على مميزاتها وعيوبها.

المطلب الأول: ماهية المعاملات المالية الإلكترونية

نتيجة ظهور التطورات التكنولوجية الحديثة، أصبح واجباً على مختلف البنوك التخلي عن الخدمات المصرفية التقليدية، والتوجه نحو استخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة عن طريق شبكة الأنترنت، وتقديم خدمات أفضل لربائنها، ومن هنا ظهر ما يسمى بالمعاملات المالية الإلكترونية.

أولاً: مفهوم المعاملات المالية الإلكترونية

توجد العديد من التعاريف، نذكر منها ما يلي:

1- تعرف المعاملات المالية الإلكترونية على أنها تقديم المصارف للخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات اتصال إلكترونية، وتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقاً لشروط العضوية التي تحددها المصارف، وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة اتصال العملاء بها لهدف:

- إتاحة معلومات على الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات بنكية على الشبكة؛
- حصول العملاء على خدمات مثل التعرف على معاملاتهم، أرصدة حساباتهم، تحديث بياناتهم والحصول على قروض؛
- طلب العملاء تنفيذ عمليات بنكية من تحويل الأموال، ويتطلب أن يتوفر لدى البنوك سياسات وإجراءات لتقييم المخاطر، والرقابة عليها ومتابعتها¹.

2- كما تعرف أيضاً بأنها إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالسحب، أو بالدفع، أو بالائتمان، أو بالتحويل، أو بالتعامل بالأوراق المالية أو غير

¹ السبتى وسيلة، قسوري انصاف، أثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد 46، مارس 2017، ص 635.

ذلك من أعمال المصارف، وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون الزبون مضطرا للتنقل للمصرف، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه في منزله أو في مكتبه، وهو ما يعني تجاوز بعدي الزمان والمكان¹.

3- عرفها بنك التسوية الدولية بأنها : تقديم الخدمات المصرفية عن بعد أو على الخط أو من خلال قنوات إلكترونية سواء للمقيمين بالبلد أو غير المقيمين به².

4- كما يمكن تعريفها أيضا بأنها تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية لعدد كبير من العملاء من خلال القنوات الإلكترونية، مما يتيح للعملاء الحصول على نفس الخدمات والمنتجات التي توفرها البنوك التقليدية دون الحاجة لتواجدهم بالفروع³.

من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن المعاملات المالية الإلكترونية هي إجراء العمليات المصرفية التقليدية، أو المبتكرة بطرق إلكترونية وذلك باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دون حاجة العملاء للتنقل إلى المصارف أو تواجدهم فيها، فهي بذلك توفر الجهد والوقت وتكون بأقل تكلفة.

ثانيا: نشأة المعاملات المالية الإلكترونية

تعود نشأة المعاملات المالية الإلكترونية إلى بداية الثمانينات مع ظهور النقد الإلكتروني، حيث برز مفهوم *monétique* والذي يعني تزواج النقد بالإلكترونيك، غير أن النشأة الفعلية تعود إلى بداية القرن الماضي، حيث كانت فرنسا تستخدم بطاقات إلكترونية في الهاتف العمومي، والولايات المتحدة الأمريكية كانت تستخدم البطاقات المعدنية في تعريف الزبون على مستوى البريد، ورغم كل هذا فكان لزاما الانتظار حتى الخمسينيات ليشهد العالم تحولا في هذه البطاقات، حيث أصدر بنك American express سنة 1958 بطاقات بلاستيكية، والتي انتشرت على نطاق دولي في التسعينيات، وفي سنة 1968 أصدرت مجموعة من 8 بنوك بطاقة Bank Of American، لتتحول فيما بعد إلى شبكة Visa العالمية⁴، كما تم في نفس السنة إصدار البطاقة الزرقاء La Carte Blue من قبل ستة بنوك فرنسية، أما في عام 1986 قامت اتصالات فرنسا بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة للبطاقات الذاكرة لتصبح في سنة 1992 كل البطاقات البنكية بطاقات برغوثية تحمل بطاقات

¹ جلايلة عبد الجليل، بن عبد الفتاح دحمان، واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، المجلد 22، العدد 01، 2019، ص 145.

² هالة عبدلي، الصيرفة الإلكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة عباس لغورور، خنشلة، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، جوان 2017، ص 386.

³ دريس رشيد، الصيرفة الإلكترونية كاستراتيجية لإرساء نظام مصرفي عصري في الجزائر، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة (مجلة معهد العلوم الاقتصادية)، جامعة الجزائر 03، الجزائر، المجلد 01، العدد 27، 2013، ص 181.

^c حفيفة كراع، العمل المصرفي الإلكتروني والمسؤولية المدنية للبنك فيه، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الحقوق، جامعة باتنة 01، الجزائر، 2021، ص 10.

شخصية لحاملها¹، حيث أنه بفضل ثورة الإلكترونيك، تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية في البلدان المتقدمة، وبهذا أصبحت البطاقة تحتوي على ذاكرة، ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع.

ومع الانفجار الذي حدث مع ثورة الأنترنت وتطور التجارة الإلكترونية، أدى ذلك إلى تحول كبير لمجالات الصيرفة الإلكترونية، وظهرت الخدمات المصرفية غير شبكة الأنترنت، كما ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية منها الشيك الإلكتروني والنقود الافتراضية².

ثالثاً: دوافع ظهور المعاملات المالية الإلكترونية

إن ظهور المعاملات المالية الإلكترونية كان نتيجة ظهور عدة عناصر منها³:

- ثورة الإتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، ومنه التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة، اعتماداً على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات؛
- التجارة الإلكترونية التي تتم باستخدام الوسائل الإلكترونية وخاصة الأنترنت، والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية، التي اعتادت هذه المؤسسات المالية التعامل في ظلها ومعها، مما جعل التطوير الواعي لاستراتيجيات وأساليب عمل البنوك ضرورة حتمية وليس ترفاً أو هدراً للأموال؛
- وجود تطوير الأداء بصفة مستمرة سواء للبنوك أو غيرها من المؤسسات المالية، لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية، لتقديم أفضل خدمة لعملائها، وخاصة أن الكثير من العملاء أصبحوا يطالبون بخدمة رفيعة المستوى بتكلفة تنافسية، مستفيدين من المنافسة المتزايدة بين المؤسسات.

المطلب الثاني: الأهمية العلمية والاقتصادية للمعاملات المالية الإلكترونية ومخاطرها

إن اعتماد المعاملات المصرفية الإلكترونية له أهمية كبيرة في ظل المستجدات المالية والمصرفية الدولية التي أبرزتها ظاهرة العولمة المالية، إذ تعتبر المعاملات المالية الإلكترونية من أهم الإنجازات في القطاع المالي، لكن بالرغم من الأهمية الكبيرة التي تحققها إلا أنها تحمل في طياتها العديد من المخاطر والتي تعرقل نجاح المعاملات المصرفية بوسائل الدفع الإلكترونية.

¹ مفتاح صالح، معارفي فريدة، **البنوك الإلكترونية**، مداخلة مقدمة في المؤتمر العلمي الخامس حول نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، جامعة فيلادلفيا، كلية العلوم الإدارية والمالية، عمان، الأردن، يومي 5/4 جويلية 2007، ص 04.

² بوعافية رشيد، زويته محمد صالح، الصيرفة الإلكترونية. الواقع والتحديات، **مجلة الاقتصاد الجديد**، مخبر الاقتصاد الرقمي، جامعة خميس مليانة، الجزائر، العدد 03، ماي 2011، ص 149.

³ أحمد سفر، **العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية**، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، ط 01، 2006، ص 157.

أولاً: الأهمية العلمية والاقتصادية للمعاملات المالية الإلكترونية

إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية إلكترونياً وباستخدام الأنترنت يعود بفوائد كثيرة على البنوك أهمها ما يلي¹:

- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة بدون الحاجة للإنتقال إلى البنك، وهذا ما يؤدي إلى توفير تكلفة إنشاء فروع جديدة للبنك في المناطق البعيدة، لأن تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الأنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد له، بما يحتاجه من مباني، وأجهزة وعمالة مدربة، ومستندات، وصيانة، فممارسة البنك لمهامه عبر موقعه على الأنترنت، تسويق خدماته البنكية، وبعض المعاملات المالية يساعده على امتلاك ميزة تنافسية وتدعيم علاقاته مع عملائه مما يؤدي لزيادة ارتباطهم به والإرتقاء على مستوى المعاملات التجارية، وقد أوضحت إحدى الإحصاءات أن تكلفة الخدمة المصرفية العادية تبلغ 1,07 دولار مقابل 55 سنتاً إذا تمت بواسطة الهاتف، وتنزل إلى 25 سنتاً بواسطة الصراف الآلي، وستين بواسطة الأنترنت؛
- دخول البنوك العالمية شبكة الأنترنت وبما تملكه من قدرات على المنافسة، يلزم بضرورة دخول البنوك العربية لهذه الخدمة لمواجهة التحديات الجديدة الناجمة عن عرض البنوك الأجنبية لخدماتها، وقيام العملاء وفقاً لذلك بالمقارنة بين خدمات جميع البنوك لاختيار ما يناسبهم؛
- تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات؛
- إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي لتسيير التعامل بين البنوك، وجعله متوصلاً على مدار الوقت؛
- اختصار المسافات الجغرافية، ورفع الحواجز التقليدية؛
- قيام علاقات مباشرة بين المشتري والبائع؛
- توفير المزيد من فرص العمل والاستثمار؛
- يشكل استخدام الأنترنت في البنوك نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية، وذلك من خلال التعريف بهذه البنوك، وترويج خدماتها، والإعلام بنشأة البنك، وتطوره، ومؤشراته المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين، والدارسين، وسائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.

ثانياً: مخاطر المعاملات المالية الإلكترونية

تتباين وتتعدد المخاطر التي ارتبطت بالمعاملات المالية الإلكترونية، والتي أصبحت تمثل تحدياً حقيقياً أمام المصارف والمتعاملين معها والسلطات الإشرافية ولعل أهمها ما يلي:

¹ احمد بوراس، العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد 07، العدد 11، ماي 2007، ص 203.

1-المخاطر التنظيمية : كما هو معلوم فالمعاملات المالية الإلكترونية تقدم من أي مكان في العالم، فينتج عن ذلك محاولة تهرب البنوك من التنظيم والإشراف اللذان يقيدان ويضبطان أنشطتها، ولهذا الأمر يجب على الجهات المسؤولة عن التنظيم والإشراف أن تطالب من البنوك التي تقدم خدماتها من أماكن بعيدة بالحصول على ترخيص لمزاولة نشاطها محليا، والترخيص هو الحل الأنسب عندما يكون الإشراف ضعيفا أو حالة عدم توفر التعاون بشكل كاف بين البنك والجهات القائمة على الإشراف والتنظيم المحلية.

2-المخاطر التشغيلية: يمكن أن تتعرض البنوك إلى أخطاء على مستوى العمليات وهذا عندما تكون أجهزة أنظمة المعاملات المالية الإلكترونية غير متكاملة بشكل سليم، لهذا يتطلب من البنوك التأكد دوما من إتمام عملية المراقبة على هذه العمليات ومدى التحكم فيها، ومن مخاطر التشغيل أيضا كيفية الحفاظ على المعلومات وتكاملها والتأكد من هوية وشرعية العملاء بالنسبة للحسابات المصرفية، كما أن مسألة تكامل المعلومات المحصل عليها التي تعتبر عنصرا هاما لحماية نظام البنك ترتبط هي الأخرى بالمخاطر التشغيلية، ومن هنا تأتي حاجة البنوك لتحسين قدرة تداخل العمليات في الداخل وعبر البنك من أجل إدارة العلاقات بشكل فاعل مع الزبائن والبنوك الأخرى ومزودي الخدمات الخارجيين، إلى جانب ذلك هناك مصادر أخرى للمخاطر التشغيلية تتمثل في عدم قدرة البنك على التحكم في شبكة الأنترنت، فإذا حصل خلل في هذه الشبكة فإنه يتعذر على البنك القيام بالمعاملات المالية الإلكترونية، وبالتالي يكون البنك أمام إلزامية توافر لديه جزء من خطط الطوارئ إلى وسائل بديلة لتوزيع الخدمات ومن أمثلة هذه المخاطر احتيال موظفي البنك أو نقص خبرتهم المهنية، كذلك قصور الممارسات الأمنية للعملاء.

3- مخاطر السمعة: يعمل البنك في بيئة خارجية تؤثر فيه، ومن بين أهم تأثيرات هذه البيئة عليه هي سمعته التي تصنعها له هذه الأخيرة، فعندما يقدم البنك الخدمات المالية الإلكترونية يمكن أن يتعرض لمخاطر السمعة والتي تترتب عنها أضرار للبنك، كأن يواجه البنك خلا تقنيا يؤدي إلى فقد ثقة العملاء، كما أن عناصر الأمان والسرية والاستجابة الفورية لطلبات الزبائن لها تأثير مباشر على سمعة البنك كفشل هذا الأخير في إرساء شبكة موثوقة وأمنة لتقديم هذه الخدمات أو عند تقديم خدمات بصفة غير منتظمة، ومن ثم يجب على البنوك رقابة أداء العمل المصرفي الإلكتروني، وتقديم التوجيهات والمساعدات لزبائناتها حتى يتسنى لهم الاستفادة من خدمات الصيرفة الإلكترونية بشكل مناسب وسليم.

4-المخاطر الاستراتيجية : تنشأ هذه المخاطر عن عدم تبني استراتيجيات مناسبة تأخذ في عين الاعتبار المزيج المناسب بين كل من خدمات الصيرفة التقليدية والأخرى الإلكترونية، وذلك بالشكل الذي لا يعرض البنك لمخاطر أخرى، ولا يؤثر على مركزه التنافسي، وتكمن أهمية هذه المخاطر في تأثيرها المباشر على مستقبل البنك ومن حيث العناصر المكونة لها التي يتطلب كل منها على حدة إلى ضوابط رقابية تتوافق مع ظروف كل بنك.

5-المخاطر القانونية : تنشأ هذه المخاطر في حالة إنتهاك البنوك للقوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة، وبالخصوص فيما يتعلق بمكافحة تبييض الأموال، كما أنها تقع من عدم التحديد الواضح للحقوق والإلتزامات

القانونية الناجمة عن المعاملات المالية الإلكترونية، ومن ذلك غموض مدى توافر قواعد حماية العميل في بعض الدول، أو لعدم الإلمام بالمعرفة القانونية لبعض الإتفاقيات المبرمة باستخدام الوسائط الإلكترونية¹.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب المعاملات المالية الإلكترونية

في عالم اليوم سريع الحركة أصبحت المعاملات المالية الإلكترونية توفر العديد من المزايا سواء بالنسبة إلى البنوك أو حتى العملاء، لكن بالرغم من هذه المزايا إلا أنه قد تكتسبها بعض العيوب.

أولاً: مزايا المعاملات المالية الإلكترونية

تتميز المعاملات المالية الإلكترونية عن غيرها من المعاملات المالية التقليدية بمجموعة من الخصائص، والتي يستفيد منها كل من البنك والزبون، وعليه يمكن تقسيم هذه المزايا إلى جزئين كما يلي:

1. مزايا المعاملات المالية الإلكترونية بالنسبة للبنك:

تعتبر البنوك الأكثر استفادة من مزايا البنوك الإلكترونية، ومن أهم هذه المزايا ما يلي:

- تمكن التكنولوجيا البنوك من استغلال البيانات المتوفرة لديها حول عملائها وتحويلها إلى معلومات كاملة ومفيدة عنهم باستخدام برامج الكمبيوتر الخاصة بقواعد البيانات؛
- زيادة حدة المنافسة بين البنوك والتي تدفعها إلى التغلغل في أسواق جديدة، ومن ثم إلى زيادة انتشارها الجغرافي؛
- إيجاد الولاء المصرفي للزبائن الحاليين للحفاظ عليهم من جهة، وجلب زبائن مرتقبين من جهة أخرى؛
- تقليص تكاليف إجراء التعاملات البنكية كاستخدام الأوراق، الوقت والجهد في البنوك لإنهاء معاملات العملاء، الأمر الذي يساعد على خفض التكلفة الكلية التي تقوي الميزة الإستراتيجية، التي تعتبر متغيراً مهماً في التمييز التنافسي (خفض التكاليف أي تقديم خدمات بأسعار منخفضة مقارنة بالبنوك التقليدية)؛
- تزايد الميزات التنافسية للبنوك، حيث يحاول كل بنك ناجح التميز في خدماته، فاتصال الزبون ببنكه عبر الأنترنت يزيد حسب جودته وسرعته من التميز البنكي للجودة الشاملة التي تزيد من قوته التنافسية²؛
- إمكانية وصول البنوك إلى قاعدة أوسع من العملاء المودعين والمقترضين وطالبي الخدمات المصرفية³؛

¹ جلايلة عبد الجليل، بن عبد الفتاح دحمان، الصيرفة الإلكترونية خدماتها ومخاطرها، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، العدد 13، سنة 2019، ص 260.

² بن عياد محمد سمير، سماحي أحمد، التكنولوجيا الإلكترونية البنكية: ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، مداخلة في الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات الاقتصادية والقانونية، جامعة تلمسان، الجزائر، يومي 24/25 أبريل 2006، ص 05.

³ رشدي عبد اللطيف وادي، أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها، مجلة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، المجلد 16، العدد 02، 2007، ص 861.

- تخفيض نفقات البنوك لإجراء بعض العمليات المصرفية، مما يوفر تكلفة إنشاء فروع جديدة للبنك في المناطق البعيدة، إذ أن تكلفة إنشاء موقع للبنك على الأنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك، وما يحتاجه هذا الفرع من بناء وأجهزة، وصيانة وعنصر بشري مختص وغيرها¹.
- تزايد النظم الشبكية حيث يظهر ذلك من خلال إمكانية ربط النظم الداخلية مع بعضها البعض، بالإضافة إلى ربطها مع النظم الخارجية الأخرى في النظام الشبكي، وهذا يساعد على تطوير الإتصال ما بين المصرف والعميل، وكذا بين الإدارات الداخلية للمصرف الواحد وباقي المصارف، كما أنها توفر سرعة انتقال المعلومة من وإلى مختلف أقسام المصرف، وهذا بدوره يساعد على زيادة نطاق الإشراف على مختلف الأقسام وفي مختلف المهام².

2. مزايا المعاملات المالية الإلكترونية بالنسبة للزبون: توفر المعاملات المصرفية الإلكترونية للزبائن العديد من المزايا يمكن تلخيصها فيما يلي:

- تتوفر خدمات الصيرفة الإلكترونية في أوقات غير محددة 24 ساعة على 24 ساعة وفي كل أيام الأسبوع، فيصبح الزبون في غنى عن التنقل إلى البنك أوقات دوامه، كما أن الزبون قد تعترضه رغبات مفاجئة وفي ظروف زمنية خارج أوقات عمل البنك، مما يجعل الصيرفة الإلكترونية حلا مناسباً لهذه الحالات الطارئة، وذلك من خلال استعماله لجهاز الحاسوب المنزلي أو جهاز الهاتف المحمول، فلقد أصبح باستطاعة الأفراد الحصول على بعض الخدمات التي تقدمها بنوك عالمية عبر الأنترنت وهم داخل أوطانهم، بمعنى أنها تجعل العامل الجغرافي أقل أهمية؛
- الوظائف المقترحة من خلال التطبيقات المحملة التي يوفرها البنك على موقعه للزبائن تتيح للزبون عدة خيارات للحصول على خدمات البنك حسب تطلعاته وأذواقه، كما أن هذه التطبيقات تطورت كثيراً لارتباطها بالتكنولوجيا الحديثة، ما يجعل الزبون أمام خدمات مصرفية عديدة ومتنوعة مقترحة على موقع البنك؛
- سهولة إجراء التحويلات المالية من حساب إلى آخر.

ثانياً: عيوب المعاملات المالية الإلكترونية

رغم كل المزايا المذكورة سابقاً للمعاملات المالية الإلكترونية، إلا أنها تكتسبها بعض العيوب والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

- صعوبة الاستخدام مثل صعوبة اللغة أو عدم توفر نشرات إرشادية؛
- قلة الثقة في الإعتماد على المعاملات المالية الإلكترونية، والقناعة بالتعامل مع الفروع المباشرة؛
- استخدام المعاملات المالية الإلكترونية ينطوي على تلاعبات من قبل البنوك، مثل فرض عمولات

¹ عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، د ط، 2007، ص 155.

² Paul Henry Pivine : La banque a distance -Perspectives stratégiques et financières- : Editeur Eurostar : Paris: 1996: p22.

أو رسوم إضافية؛

- وجود قيود للخدمة مثل تحديد سقف أعلى للسحب النقدي؛
- وجود خدمات مصرفية لا يمكن تقديمها من خلال القنوات الإلكترونية، مثل الاعتماد المستندي، الكفالة¹؛
- غسيل الأموال: لقد أدى تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى تفاقم هذه الظاهرة سواء بقصد أو بغير قصد من طرف البنك، وذلك من خلال قبول الودائع دون أن يكون لها الحق في الإستفسار عن مصدرها؛
- صعوبة مراقبة البنك المركزي لحجم السيولة، حيث أن نظام البنك الإلكتروني يتيح للعميل القيام بتحويل أمواله وبأي مبلغ يريد، وذلك بضغطة على الحاسوب أو الهاتف خارج حدود دولته إلى دولة أخرى أو العكس، وفي هذه الحالة يجعل دولته عرضة للتأثير بأزمات السيولة بالزيادة أو النقصان؛
- ظهور المخاطر القانونية حيث تتطوي المعاملات المصرفية الإلكترونية على درجة كبيرة من المخاطر القانونية، لعدم معرفتها الكاملة بالقوانين والتنظيمات المطابقة في بلد ما قبل بدئها في تقديم خدماتها فيه وغيرها من المخاطر².

¹ أديب قاسم شندي، الصيرفة الإلكترونية أنماطها وخيارات القبول والرفض، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العراق، العدد 27، 2011، ص 74.

² جلال عابد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، د ط، 2008، ص 58.

المبحث الثاني: وسائط المعاملات المالية الإلكترونية

تسعى المصارف من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل المصرفي إلى تحقيق جملة أهداف أهمها تقديم خدمات مالية مصرفية ذات نوعية وجودة عالية، الأمر الذي استدعى تطوير أساليبها وابتكار تطبيقات جديدة للخدمات المصرفية تتسم بالسرعة في الأداء والكفاءة، إلى جانب استحداث وسائل جديدة تمكن العملاء من الحصول على مختلف الخدمات البنكية وتسوية معاملاتهم وإتمام صفقاتهم بطرق إلكترونية ومن أهم وسائط المعاملات المالية الإلكترونية البنوك الإلكترونية، أجهزة الصراف الآلي، الأنترنت المصرفي والهاتف.

المطلب الأول: البنوك الإلكترونية

في ظل العولمة المالية التي يعيشها العالم اليوم، أصبح هناك حاجة ماسة لنوعية جديدة من البنوك غير التقليدية تتجاوز نمط الأداء التقليدي ولا تتقيد بمكان معين أو وقت محدد، فبرزت البنوك الإلكترونية التي ساهمت بشكل فعال في تقديم خدمات متنوعة وبتكاليف منخفضة مختصرة للوقت والمسافات.

أولاً: مفهوم البنوك الإلكترونية ونشأتها

أدت التطورات التكنولوجية التي شهدتها العالم في القرن العشرين إلى ظهور مفهوم جديد وهو شبكة الأنترنت، وكنتيجة للنمو السريع الذي عرفته هذه الأخيرة واستخدامها في شتى الميادين خاصة في الصناعات المصرفية ظهر ما يعرف ببنوك الأنترنت أو البنوك الإلكترونية.

1- نشأة البنوك الإلكترونية

يرجع تاريخ ظهور البنوك الإلكترونية Electronic Banking أو بنوك الأنترنت إلى سنة 1995 والتي شهدت ولادة أول بنك على الشبكة وهو نت بنك (Net Bank)، ومنذ ذلك الوقت بدأت البنوك الإلكترونية في الظهور خاصة في الدول المتقدمة، حيث بلغ عدد البنوك الإلكترونية بالولايات المتحدة الأمريكية سنة 2001 حوالي 30 بنك إلكتروني، وفي الإتحاد الأوروبي من نفس السنة حوالي 20 بنك إلكتروني، أما آسيا فيوجد فيها بنكان بدأ العمل سنة 2001، و هذه البنوك تعمل ككيانات منفصلة مرخص لها أو كمؤسسة تابعة أو كفروع للبنك الأجنبي أو كبنوك إلكترونية¹.

2- تعريف البنوك الإلكترونية : يوجد العديد من التعاريف للبنوك الإلكترونية أهمها ما يلي :

1- هنالك العديد من المصطلحات التي تطلق على البنوك الإلكترونية مثل بنوك الأنترنت، البنوك الإلكترونية عن بعد، البنك المنزلي، البنك على الخط، الخدمات المالية الذاتية. وجميع هذه المصطلحات تعني أن العميل

¹ نور الدين جليد، أمينة بركان، الصيرفة الإلكترونية والمصارف الإلكترونية، مجلة معارف، جامعة ألكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، العدد 10، جوان 2011، ص 265.

يتاح له إنهاء كافة أعماله الخاصة بالبنك الذي يتعامل معه من أي مكان دون أن يضطر إلى الذهاب إلى موقع البنك لإنجاز تلك الأعمال¹.

2- البنوك الإلكترونية هي عبارة عن نظام يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها، والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية أي يضم كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية وذلك من قبل المصارف والمؤسسات المالية².

3- البنوك الإلكترونية هي خدمات بنكية تقدمها البنوك للعملاء عن بعد وبعبارة أخرى البنوك الإلكترونية هي مصطلح شامل للعملية التي يمكن للزبون من خلالها إجراء المعاملات البنكية إلكترونيا دون زيارة أحد الفروع، ويتضمن أيضا الأنظمة التي تمكن عملاء البنوك أو الأفراد أو الشركات من الوصول إلى الحسابات أو المعاملات التجارية أو الحصول على معلومات حول المنتجات والخدمات المالية من خلال شبكة عامة أو خاصة بما في ذلك الأنترنت، فالبنوك الإلكترونية هي النظام الذي يمكن الزبون من إدارة حساباته البنكية والتعامل بها من خلال حاسوبه الشخصي أو هاتفه المحمول³.

من خلال التعاريف السابقة نستطيع تقديم تعريف شامل للبنوك الإلكترونية:

البنوك الإلكترونية عبارة عن موقع مالي تجاري إداري استشاري شامل يسمح للعملاء بالوصول إلى حساباتهم والقيام بمختلف المعاملات المالية المصرفية عبر المواقع الإلكترونية دون الحاجة إلى التنقل بين البنوك.

ثانيا: أنواع البنوك الإلكترونية والأطراف المشكلة لها

تتعدد البنوك الإلكترونية لتأخذ عدة أشكال وبما أنها

1- **أنواع البنوك الإلكترونية:** وفقا للدراسات العالمية وتحديدًا دراسات جهات الإشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية فإن هناك ثلاث صور أساسية للبنوك الإلكترونية وهي كالتالي:

- **الموقع المعلوماتي:** وهو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية ويمثل الحد الأدنى للنشاط الإلكتروني المصرفي، ويسمح هذا الموقع للبنك بتقديم معلومات حول برامجه وخدماته المصرفية؛

¹ مزبود أسماء، دومي سمرة، مدى تجاوب العملاء مع الخدمات المصرفية الإلكترونية: دراسة حالة عملاء بنك سوسيتي جينيرال، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة المسيلة، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، جوان 2022، ص 468.

² وسيلة سعود، محمد بن أحمد أسماء، واقع توجه عينة من البنوك الجزائرية نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 04، العدد 02، 2020، ص 69.

³ لطرش هالة، بلحسن محمد، العوامل المؤثرة على تبني البنوك الإلكترونية: دراسة كمية لعينة من زبائن البنوك الجزائرية، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، المجلد 24، العدد 01، 2021، ص 170.

- **الموقع التفاعلي أو الاتصالي:** يتيح هذا الموقع عملية الاتصال بين البنك وعملائه كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط وتعديل المعلومات في القيود والحسابات¹؛
- **الموقع التبادلي:** وهو المستوى الذي يمكن القول فيه أن البنك يمارس خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية، حيث تشمل هذه الصور السماح للزبون بالوصول إلى الحسابات وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة معاملاته واستخدام الحوالات بين حسابات داخل البنك أو مع جهات خارجية².

2- الأطراف المشكلة للبنوك الإلكترونية : يعتبر البنك الإلكتروني مؤسسة بشكل كلي أو جزئي على قناة توزيع واحدة وهي الأنترنت وعليه يمكن توضيح أربع أطراف مشكلة للبنك الإلكتروني :

أ- البنوك التقليدية: وهي تلك البنوك التي لم تتخطى بعد عتبة البنوك الإلكترونية ولكنها على الأقل تملك موقع معلوماتي حيث يقدم الموقع معلومات كطبيعة الخدمات المقدمة، سعر الفائدة، أسعار الخدمات المقدمة، إضافة إلى معلومات عن مجموع الوكالات المنتمية للبنك؛

ب- البنوك ثنائية النشاط: وهي البنوك التي تقوم بعرض الخدمات بشكلها التقليدي وأيضاً بشكلها الإلكتروني، حيث تهدف هذه البنوك إلى غزو أسواق جديدة نتيجة عرضها كلا الخدمتين مع بعض؛

ج- البنوك الافتراضية: وهي بنوك افتراضية كلية كونها لا تملك أي وكالة بنكية، ونجد في هذه الفئة نوعين من البنوك:

- **النوع الأول:** وهو Les start-up والتي تقترح عبر الأنترنت خدمات مطابقة للخدمات المصرفية التقليدية؛
- **النوع الثاني:** وهو ما يسمى بالمتعاملين الأجانب Les opération étrangers أي تأسيس وكالات إلكترونية على الأنترنت خارج البلاد من أجل تقليص تكاليف تأسيس وكالة فعلية. ويمكن الوصول إلى الخدمات المعروضة من طرف هذه البنوك فقط عن طريق الأنترنت، ونتيجة لذلك فإن الاتصال البشري يعتبر شبه كلي مفقود؛

د- الداخلين الجدد في العالم المالي: ويتمثلون بشكل خاص في شركات التأمين، شركات الأوراق المالية، شركات التوزيع التي تبحث عن تنويع مكثف لنشاطاتها لزيادة المردودية، غير أن هذه الفئة تكتفي في الغالب بخدمات محدودة مثل حسابات الإدخار والقروض.

¹ كريمة بركات، الصيرفة الإلكترونية في الجزائر (المفهوم، الواقع، ومتطلبات التنشيط)، مجلة معارف، جامعة ألكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، المجلد 16، العدد 02، ديسمبر 2021، ص 187.

² بوفليح نبيل وفرج شعبان، **مداخلة بعنوان البنوك الإلكترونية كمدخل لزيادة تنافسية البنوك العربية**، الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي، جامعة شلف، الجزائر، 28/27 نوفمبر 2007، ص 06.

إن عوامل نجاح هذه الأطراف تتمثل في خلق اسم تجاري يسهل تطبيقه في أذهان العملاء، فالبنوك الإلكترونية تخصص جزء من حجم استثماراتها كتكاليف للتسويق والاتصال كما أنها تعتمد على وعي العملاء ومعرفتهم لمزايا البنوك الإلكترونية¹.

الخدمات المقدمة من طرف البنوك الإلكترونية:

إن الخدمات البنكية المعروضة على الأنترنت تزداد تنوعا وتشمل كافة الخدمات المقدمة عبر الوسائل التقليدية، ويمكن توضيح أهم الخدمات المقدمة عبر شبكة الأنترنت في الجدول التالي:

الجدول رقم (01-01): العمليات المصرفية المقدمة عبر شبكة الأنترنت

الوظائف	نوع العملية
<ul style="list-style-type: none"> -الاطلاع على الحسابات (حساب جاري بريدي، بنكي) في أي زمان ومكان؛ -متابعة الحسابات عن بعد البحث عن القيام بالعمليات على حسب المعايير؛ -طلب دفاتر شيكات؛ -طلب تغيير نوع الحساب أو الشيكات؛ -طلب الحصول على البطاقات الائتمانية؛ -التحويلات النقدية من حساب إلى حساب آخر داخل وخارج البنك؛ -دفع الفواتير مباشرة عبر الأنترنت؛ -طلب الاستشارات؛ -طلب تغيير كلمة السر الشخصية 	العمليات الجارية
<ul style="list-style-type: none"> -التعرف على قيمة الأوراق المالية وكذلك دفتر الأوامر؛ -التعرف على قيمة محفظة الأوراق المالية بالإضافة الى إمكانية بيع وشراء الأوراق المالية؛ -الدخول إلى البورصات الدولية؛ -إمكانية فتح محفظة الأوراق المالية مباشرة عبر الأنترنت 	عمليات البورصة
<ul style="list-style-type: none"> -القروض الاستهلاكية، القروض العقارية؛ -القروض الشخصية من أجل المشاريع الاستثمارية؛ -الانضمام لشركات التأمين الخاصة بالسيارات، السكنات، الوفاة، المرض؛ -تعويضات البطالة 	عمليات القروض والتأمين

المصدر: ريان عثمان، واقع البنوك الإلكترونية في العالم العربي، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، العدد 03، جوان 2019، ص 17.

¹ وافي ميلود، داودي محمد، واقع ومتطلبات تفعيل البنوك الإلكترونية-دراسة حالة الجزائر-، مجلة الدراسات التسويقية وإدارة الأعمال، جامعة الطاهري محمد، بشار، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، 2017، ص 07.

المطلب الثاني: أجهزة الصراف الآلي ATM*

إن امتداد التكنولوجيا للقطاع المصرفي نتج عن التفكير الجدي حول كيفية تطوير أداء البنوك، وذلك بتخفيض أعباء الأعمال المكتبية لمختلف أنواع المعاملات المالية التي تتم من ناحية، وربحا للوقت وتقليلًا للتكاليف من ناحية أخرى، وقد أسفرت هذه المحاولات عن ظهور وسيلة حديثة متطورة يمكنها أن تحل محل الموظف في البنك وهي أجهزة الصراف الآلي.

أولاً: ماهية جهاز الصراف الآلي

بدأ استخدام أجهزة الصراف الآلي بشكل متعارف عليه سنة 1967، بأحد فروع بنك باركليتر بالمملكة البريطانية كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية لتقليل عدد المعاملات داخل البنك، وكانت تتيح فقط للعملاء خدمة السحب النقدي لذا سميت آنذاك بالصارف النقدي وعقب النجاح الذي صادفته تلك الآلات، بدأ تطبيقها في الولايات المتحدة الأمريكية بواسطة بنك first national، ثم ما لبثت أن انتشرت آلات الصرف الذاتي في مختلف أنحاء العالم خاصة بعد دخول شركة IMB للحسابات الآلية في مجال تصنيع تلك الآلات¹، حيث تطور عمل هذه الأجهزة إذ أنها لم تعد مجرد وسيلة للحصول على النقد بل أصبحت تقوم بوظائف متقدمة وتقدم خدمات على مدار الساعة بما في ذلك الإجازات والعطل الرسمية.

يعرف جهاز الصراف الآلي على أنه جهاز يعمل أوتوماتيكياً لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلفاً تلبي العديد من الحاجات المصرفية لصالح العملاء على مدار 24/24 ساعة وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي وهي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن البنك وتوضع تحت تصرف العميل بناء على طلب منه وتحمل هذه البطاقة بالإضافة إلى معلومات عن العميل وحسابه رقم سري يعرفه ويحدده حاملها فقط².

كما يعرف على أنه نظام يسمح للعملاء بحمل البطاقات للتعامل مع حساباتهم المصرفية أثناء أو خارج مواعيد العمل الرسمية، خلال الأعياد والإجازات وعلى مدار الساعة³، حيث تعتمد خدمات الصراف الآلي على وجود شبكة من الاتصالات تربط فروع المصرف الواحد أو فروع المصارف كلها. في هذه الحالة يقوم جهاز

*ATM: Automated Teller Machine.

¹ شوب نصيرة، الإدارة البنكية الإلكترونية في الجزائر دراسة ميدانية حول أنظمة النقد الآلي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص مجتمع معلومات، كلية العلوم السياسية، جامعة الجزائر 03، 2013/2012، ص55.

² بن شلاط مصطفى، واقع الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع في الجزائر، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة طاهري محمد، بشار، الجزائر، المجلد 08، العدد 01، أفريل 2022، ص 94.

³ Wafaa Chetheer Muzeal, Ali khalaf gatea, The Relationship between Using ATM Technology and Achieving Competitive Advantage for a Sample of Iraqi commercial banks, **Journal of advanced accounting and financial studie**, Ziane Achour University, Djelfa, Algeria, p58

الصراف الآلي بخدمة أي عميل من أي مصرف مشترك، والتي تتطلب الوصول إلى بيانات حسابات العملاء فوراً¹.

من خلال ما تقدم من التعاريف السابقة نستخلص المفهوم التالي:

يمكن أن نعرف جهاز الصراف الآلي على أنه أحد أهم المنافذ الإلكترونية التي تسمح للعملاء بإتمام معاملاتهم واحتياجاتهم البنكية الأساسية دون الحاجة للذهاب إلى أحد فروع البنك أو الحضور أمام موظف البنك، كما يعمل هذا الجهاز على مدار 24 ساعة مما يتيح للعملاء إجراء أي نوع من المعاملات في أي وقت وبالتالي إلغاء قيدي الزمان والمكان.

ثانياً: أنواع أجهزة الصراف الآلي

تساهم أجهزة الصراف الآلي بدور مهم في توزيع المنتجات المصرفية والمعاملات المالية من خلال الأنواع التالية²:

- **المزج الآلي للأوراق (DAB)*:** يعد من أكثر الخدمات الإلكترونية انتشاراً، يعتمد على وجود أجهزة مخصصة للزبائن موصولة بوحدة مراقبة إلكترونية، وتستخدم بواسطة بطاقة إلكترونية حيث أن هذه الأجهزة تمكن العميل من سحب مبالغ مالية دون الحاجة إلى التنقل إلى مقر البنك؛
- **الشباك البنكي الآلي للأوراق (GAB)**:** هذه الخدمات تعتبر الأكثر تعقيداً وتنوعاً من الخدمات المقدمة من طرف الموزع الآلي للأوراق، وتتعلق هي الأخرى بأجهزة أوتوماتيكية متصلة بشبكة تستخدم بواسطة بطاقة إلكترونية تسمح للزبون بالقيام بالعديد من العمليات مثل السحب، قبول الودائع، طلب الصك، معرفة الرصيد، التحويل من حساب إلى آخر؛
- **النهاية الطرفية لنقطة البيع الإلكترونية (TPE)***:** تمكن هذه الخدمة العميل من تسديد قيمة مشترياته من المؤسسات التجارية أو الخدمية، حيث يتم خصم قيمة المشتريات من حساب العميل ووضعها مباشرة في حساب الودائع مقابل عمولة معينة لحساب البنك، وذلك من خلال إدخال البطاقة البنكية للعميل في جهاز البيع الإلكتروني المتواجد في المحلات، والمتصل إلكترونياً بالحاسوب المركزي للبنك.

والجدول التالي يوضح أنواع أجهزة الصراف الآلي والخدمات التي يقدمها كل نوع:

* **DAB** : Distributeur Automatique de Biller.

****GAB** : Guichet Automatique Bancaire.

*** **TPE** : Terminal de Paiement Electronique.

¹ أحمد بوراس والسعيد بريكة، أعمال الصيرفة الإلكترونية (الأدوات والمخاطر)، دار الكتاب الحديث، 2014، صفحة 107.

² إبراهيم أوراغ، محمد السعيد مزياي، أنواع العمليات المصرفية التقليدية والإلكترونية، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، جامعة باتنة 01، الحاج لخضر، الجزائر، المجلد 05، العدد 03، 2018، ص-ص: 405-406.

الجدول رقم (01-02): أجهزة الصراف الآلي

الناتج	التقنية	المبادئ العامة	نوع جهاز الصراف الآلي
تخفيض نشاط السحب في البنوك وفروعها.	جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة، هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا.	-يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب؛ يوجد في البنوك، الشوارع، وأماكن أخرى؛ يعمل دون انقطاع.	الموزع الآلي للأوراق DAB
يستعمل من طرف الزبائن في أوقات غلق البنوك، خاصة الزبون المستعجل.	جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون للرصيد بفضل رمز سري.	يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: السحب، معرفة الرصيد، القيام بتحويلات، طلب شيكات... ...	الشباك البنكي الآلي للأوراق GAB
يحل مشاكل نقل الأموال ويوفر الأمن.	أجهزة موصولة بشبكة تجمع بنوكا مختلفة.	يوضع في المحلات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقة أثناء التسديد.	النهاية الطرفية لنقطة البيع الإلكترونية TPE

المصدر: محمد الصغير قريشي ووهاب نعمان، النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية، مداخلة مقدمة الى المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 11-12 مارس 2008، صفحة 9-10.

ثالثا: خصائص أجهزة الصراف الآلي

تمتاز خدمات أجهزة الصراف الآلي بعدة خصائص نذكر منها ما يلي:

- سرية المعاملات حيث لا يستطيع العميل التعامل مع النظام إلا من خلال الرقم السري الخاص به؛
- الخدمة السريعة مقارنة بإجراءات الصرف داخل البنك؛
- إمكانية تحويل المبالغ من حسابات العميل المسموح التعامل بها من خلال النظام؛
- إمكانية سداد الالتزامات الشهرية والنصف سنوية؛

- إمكانية تسديد بعض الفواتير من خلال جهاز الصرف الآلي كالكهرباء، الماء وفاتورة الهاتف¹؛
- أجهزة الصراف الآلي يمكن الوثوق بها بدرجة أكبر من غيرها نظرا لأنها على درجة عالية من الأمان وغير معرضة للأخطاء المحاسبية؛
- خدمات الصراف الآلي عملية وسهلة الاستخدام من قبل أي شخص حيث ستقود التعليمات الموجودة على شاشة الجهاز والخالية من التعقيدات إلى القيام بمختلف العمليات المالية المتاحة في هذه الأجهزة بصورة سهلة وسرية؛
- خدمات الصراف الآلي تلغي الحاجة لحمل النقود، إذ باقتناء البطاقة يمكن التسوق وإجراء التعامل النقدي دون الحاجة لحمل الأموال؛
- أجهزة الصراف الآلي قريبة وملائمة لأماكن الشراء والتسوق، حيث أنها متوفرة في كل فروع البنك المصدر للبطاقة والبنوك المرتبطة معه، وفي المراكز التجارية والفنادق والمطارات...الخ².

المطلب الثالث: الهاتف المصرفي

يشهد عالم الاقتصاد الافتراضي تطورات سريعة، فبعد انتشار الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية ثمة توجه متسارع نحو الأعمال الإلكترونية اللاسلكية وفي نطاقها برزت العديد من المفاهيم من بينها الهاتف المصرفي.

أولاً: ماهية الهاتف المصرفي

مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم أنشأت المصارف خدمة الهاتف المصرفي لتسهيل إدارة العملاء لعملياتهم البنكية وتفاذي البنوك طوابير العملاء للاستفسار عن حساباتهم، فالهاتف المصرفي عبارة عن خدمة مقدمة من قبل المصرف أو غيرها من المؤسسات المالية، تقدم لمدة 24 ساعة طوال السنة بما في ذلك الاجازات والعطل الرسمية، إذ يستطيع العميل برقم سري خاص أن يسحب مبالغ من حسابه وتحويلها لسداد الكمبيالات والفواتير المطلوبة، وكذلك الحصول على قروض وفتح اعتمادات مستندية، كما يوجد اتصال مباشر بين الكمبيوتر الخاص بالبنك وهاتف العميل³.

¹ بركان أمينة، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي-حالة الجزائر-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2013/2014، ص 354.

² العروسي عامرة، وسائل الدفع الإلكترونية بين الواقع والمأمول دراسة حالة الجزائر، مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم الإسلامية، تخصص المعاملات المالية المعاصرة، معهد العلوم الإسلامية، جامعة حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2020/2021، ص 26.

³ خليلي أحمد، واقع وسائل الدفع الإلكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية-حالة القرض الشعبي الجزائري CPA، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية-دراسات اقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، العدد 02، ص 61.

كان استعمال الهاتف مع المصرف في السابق ينحصر بتحدث العميل إلى مسؤول المصرف من أجل طلب أي خدمة أو الاستفسار عن موضوع معين فقط بينما خدمة الهاتف المصرفي توفر عليه عناء أمور عديدة منها الانتقال شخصيا إلى فرع المصرف الذي يتعامل معه، وأيضا سهولة الاستفادة من هذه الخدمة ذلك أن أغلب زبائن المصرف يستعملون الهاتف الرقمي الثابت أو النقال أكثر من أية وسيلة اتصال أخرى.

تطورت التقنيات الحديثة التي يعتمد عليها الهاتف في السنوات الأخيرة حيث ظهر ما يعرف بخدمة الهاتف المحمول والذي يعني الحصول على الخدمة من خلال الهاتف المحمول، حيث يقوم البنك لاسلكيا بإرسال التطبيقات الخاصة بالأعمال المصرفية إلى الهاتف المحمول للعميل بعد أن يقوم بالاشتراك في هذه الخدمة، حيث يقوم العميل من أي مكان وفي أي وقت خلال اليوم بطلب رقم معين، فيقوم جهاز محمل عليه برنامج معلومات بالرد عليه، ويطلب منه إدخال الرقم السري الذي سبق أن أعطاه له البنك، فتظهر صفحة بها التطبيقات الإلكترونية عبر قائمة الاختيارات في هاتفه المحمول ومن ثم يختار العملية التي يريد القيام بها. ورغم حداثة هذا النظام إلا أنه ثبت أنه يحقق أرباحا قد تصل إلى 06 أضعاف أرباح البنك العادي، وذلك أن الهاتف المحمول يستخدم تكنولوجيا المعلومات لتحسين علاقاته وتوسيع مجال تعاملاته مع العملاء عن طريق التعامل مع البيانات الشخصية التي لديه عن العميل بطريقة ذكية¹.

يتعهد العميل صاحب الحساب الذي يود أن يستفيد من خدمة الهاتف المصرفي بأن يحافظ على رقم حسابه لدى المصرف الذي يكون قد زوده بهذا الأخير، مع العلم بأن بعض المصارف العالمية المتقدمة مثل مصرف سيتي بنك استبدل الرقم الشخصي في عمليات الهاتف المصرفي بتقنية تفاعل تمييز الصوت التي تعتمد على تسجيل الصوت إثباتا من أن العميل هو من يتصل بالمصرف شخصيا، تحاشيا لإمكانية استعمال الرقم الشخصي من قبل أي شخص آخر غير ذي صفة، والرقم الشخصي كما هو معلوم يخول العميل الاستفادة من خدمة الهاتف المصرفي لأنه يمثل كلمة السر أو التوقيع الإلكتروني الذي يسمح له بالدخول إلى النظام المعلوماتي.

ثانيا: خدمات الهاتف المصرفي

تتمثل الخدمات التي تقوم بها المصارف حاليا من خلال الهاتف المصرفي بعمليات الاطلاع والعمليات العقدية.

1- عمليات الإطلاع: إن عمليات الإطلاع هي العمليات التي يقوم العميل بتنفيذها على حساباته المفتوحة لدى المصرف، استنادا إلى العقود التي جرى توقيعها بينه وبين المصرف عند بداية التعامل، أو عند طلب الاستفادة من هذه الخدمة فعندما يقوم العميل بتنفيذ أية عملية إطلاع على حساباته لا يقوم المصرف في المقابل بأي عمل

¹ بورقة قويدر، عمري ريم وآخرون، المعاملات المصرفية عبر الهاتف المحمول في إطار الاقتصاد الرقمي دراسة حالة البنك المحمول الأمريكي Wingspan.com Bank، مجلة المعيار، المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي، تيسمبيلت، الجزائر، المجلد 10، العدد 02، جوان 2019، ص 99.

من جهته بل إن العميل يتعامل مع جهاز الكمبيوتر لدى المصرف من خلال برنامج معلوماتي، وتنتهي العملية بانتهاء عملية الإطلاع وبالتالي لم ينشأ أي عقد بين الطرفين ولم يوكل العميل مصرفه للقيام بأي عملية.

تتخصر عمليات الإطلاع من خلال خدمة الهاتف المصرفي فيما يلي:

- الإطلاع على الرصيد؛
- الاستفسار عن العمليات المرحلة؛
- الإطلاع على أسعار العملات الأجنبية؛
- الإطلاع على سوق الأسهم؛
- الإطلاع على الإيداعات قيد التحصيل.

2- العمليات العقدية: إن العمليات العقدية هي العمليات التي يقوم بتنفيذها المصرف بناء على طلب العميل، استنادا على العقود التي جرى توقيعها بينهما عند بداية التعامل أو عند طلب الاستقادة من الخدمة وأن كل عملية فيها تمثل عقدا مستقلا بحد ذاته فإذا ألغيت أية واحدة منها فإنها لا تؤثر سلبا في غيرها من العمليات أو في رصيد الحساب، ويمكن حصر هذه العمليات فيما يلي:

- طلب دفتر الشيكات حيث أن هذه الخدمة تمكن العميل من الطلب من فرع المصرف الذي يتعامل معه، إذ أن تحضير دفتر شيكات يعود لحسابه الجاري لديه من دون عناء الانتقال من مكان وجوده لتقديم الطلب والعودة مرة أخرى لاستلام الدفتر، يمكن طلب دفتر الشيكات من خلال الهاتف المصرفي عن طريق اتصال العميل بواسطة هاتفه الثابت أو النقال برقم الهاتف المعين له من قبل المصرف الذي يتعامل معه ليجيب المجيب الصوتي إلكترونيا بأن الدفتر المطلوب سيكون جاهزا خلال يومين من تاريخه؛
- وقف دفع الشيكات وذلك لتقادي وصول الشيك الذي فقده حامله إلى أياد غير أمينة تستفيد منه عن طريق قبضه من المسحوب عليه عن غير وجه حق، ويستطيع صاحب الشيك توقيف العملية عن طريق خدمة الهاتف المصرفي قبل قبضه من قبل حامله غير الشرعي على أن يلحق طلبه الهاتفي بطلب خطي خلال 24 ساعة من الإتصال يدون فيه جميع تفاصيل الشيك من جهة، وإثباتا خطيا لإيقافه من جهة أخرى؛
- التحكم في الحسابات (تحويل، دفع)؛
- يمكن لعملاء البنك إعادة شحن رصيد هواتفهم النقالة ودفع فواتيرهم بسرعة وفي كل مكان وهذا ما يميز الهاتف المصرفي.

على الرغم من الخدمات المختلفة التي يقدمها الهاتف المصرفي للعميل إلا أنها محدودة من حيث عددها، لأنها تتخصر بالعمليات التي يستغرق تنفيذها وقتا طويلا وذلك لعدة أسباب نذكر منها:

- العمليات المصرفية المعقدة يستغرق إنجازها وقتا طويلا كالتحويل المصرفي، إصدار الشيكات المصرفية أو غيرها من العمليات، مما يؤدي إلى ارتفاع تكلفتها على العميل والمصرف معا؛

- يصعب على العميل من الناحية التقنية تنفيذ عمليات كبيرة أو معقدة عبر الهاتف، ذلك لأن بعض هذه العمليات يحتاج إلى معلومات أو تعليمات يجب إبلاغها للعميل أو عليه تزويد المصرف بها أو ترحيلها إلى النظام المعلوماتي في المصرف خلال تنفيذ العملية منها الاعتمادات المستندية والحوالات المصرفية الصادرة¹.

¹ وائل الدببسي، دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي الواقع والآثار القانونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، الطبعة 02، 2010، ص - ص: 216-227.

المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكترونية وأنظمتها

على ضوء التطور التكنولوجي الحاصل في العقود القليلة الماضية وانتشار التجارة الإلكترونية في مختلف أرجاء العالم وعلى نطاق واسع، عملت المصارف على استحداث منتجات وخدمات جديدة تكون ملائمة لطبيعة ومتطلبات التجارة الإلكترونية بمفهومها الشامل خاصة بعد المشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، وذلك بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية ورفع كفاءتها ومستوى أدائها حتى يتم التعامل بدديناميكية مع الأنماط الجديدة للتكنولوجيا.

المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية

لقد أدى انتشار التجارة الإلكترونية وزيادة حجم المعاملات المالية والتجارية إلى تطور وسائل الدفع التقليدية وعدم استقرارها على شكل معين، لتتخذ أشكالاً عديدة على مر الزمن، إلى أن وصلت في الوقت الحالي بفضل التطور التكنولوجي إلى ما يعرف بوسائل الدفع الإلكترونية.

أولاً: مفهوم ونشأة وسائل الدفع الإلكترونية

شهد النظام المصرفي حديثاً تطوراً كبيراً، حيث أصبح بإمكان العملاء إجراء معاملاتهم المالية البنكية والتجارية من خلال شبكة الأنترنت باستخدام وسائل الدفع الإلكترونية التي تصدرها البنوك.

1- نشأة وسائل الدفع الإلكترونية : إن ظهور وسائل الدفع الإلكترونية ساهم في تراجع النقود التقليدية، حيث تعتبر من أهم الخدمات التي استحدثتها المصارف التجارية الأمريكية في سنوات الخمسينيات، وتتخلص هذه الخدمة في منح الأفراد بطاقات من البلاستيك تحتوي على معلومات المتعامل بها (حاملها) ورقم حسابه على شريط مغناطيسي، وبموجب هذه البطاقة يستطيع المتعامل بها الاستفادة من العديد من الخدمات في المجالات التجارية بواسطة المصارف وقبولها منح الائتمان لحاملها¹، ولقد مرت النقود الإلكترونية بعدة مراحل وهي كالآتي:

أ- المرحلة الأولى (من 1914 إلى بداية الخمسينيات): يعود ظهور الفكرة الأولى عندما أصدرت شركة (Western Union) في الولايات المتحدة الأمريكية بطاقة تسديد المدفوعات سنة 1914، تمنح لبعض الزبائن المميزين وتمكنهم من الحصول على امتيازات خاصة، كما أنها تمكنهم من الحصول على تسهيلات زمنية لدفع مستحقات الشركة عليهم، وفي سنة 1917 قامت بعض الفنادق والمحلات التجارية الكبرى وشركات البترول والسكك الحديدية والتلغراف بإتباع نفس الفكرة وفي سنة 1924 أصدرت شركة General Mobil Oil بطاقة لزبائنها تمكنهم من التزود بالبنزين من المحطات التابعة للشركة، على أن يدفعوا ثمنه في تواريخ لاحقة، وتعتبر

¹ زياد سليم رمضان، محفوظ أحمد جورة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 02، 2003، ص 18.

هذه البطاقة أول بطاقة ائتمان حقيقية، حيث أن استخدامها كان فقط في الولايات المتحدة الأمريكية ومناطق استعمالها محدودة وضيقة.

ب-المرحلة الثانية (من بداية الخمسينيات إلى منتصف السبعينيات): يمكن اعتبار سنة 1951 التاريخ الحقيقي لظهور وسائل الدفع الإلكترونية، ويرجع إلى حادثة وقعت للمحامين Namar and Ouarnef Chider من مدينة نيويورك، عندما كانا يتناولان الطعام في أحد المطاعم الفخمة في منهاتن، ففوجئاً بعدم وجود النقود اللازمة للتسديد فوقاً بذلك في وضعية محرجة حيث لم يكونا معروفين لدى صاحب المطعم، ومن تلك اللحظة بدأ التفكير في إنشاء مؤسسة تضمن للمطاعم المشتركة لديها دفع حساب العملاء المنضمين لهذه المؤسسة مقابل اشتراك معين، بعد ابراز هؤلاء العملاء للبطاقات المصدرة لهم من قبل المؤسسة للمطعم، على ان يرسل للعميل في نهاية كل شهر كشفا ليقوم بتسديده¹.

ولم تمض على هذه الحادثة سوى عدة أشهر حتى أنتجت البطاقة الدولية Diners Club والتي يمكن لحاملها استخدامها في دفع ما يترتب عليه تجاه المحلات والفنادق الكبرى على ضمان نادي الداينرز. وفي هذه الفترة دخلت البنوك مجال البطاقات، فأصدر بنك فرانكلين عام 1951 بطاقة لعملائه وعملاء البنوك الكبرى، وفي سنة 1958 صدرت البطاقة American Bank عن أكبر بنكين في العالم آنذاك وهما بنك أمريكا وبنك تشيز منهاتن، ثم تأسست مؤسسة خاصة بها سميت National Bank Americard Corp كما عرفت American Express تعويضا للشيك السياحي الذي أصدرته قبل نصف قرن.

ج-المرحلة الثالثة (الصورة الحالية لوسائل الدفع الإلكترونية): يمكن اعتبار إنشاء الفيزا كارد سنة 1977 باتفاق البنوك التي تصدر بطاقة American Express بداية للمرحلة الثالثة، وهي الصورة الحاضرة لبطاقات الائتمان، بسماعها لأي بنك في أنحاء العالم بأن يكون عضوا فيها وفقا لشروط خاصة وتتولى المنظمة التنسيق بينها².

2-تعريف وسائل الدفع الإلكترونية :

يمكن تعريف وسائل الدفع الإلكترونية على انها:

- قيمة نقدية مخزنة بطريقة إلكترونية على حامل إلكتروني كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، مقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، يتم وضعها في متناول المستخدمين كبديل عن العملات النقدية والورقية وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لدفعات ذات قيمة محددة³.

¹ فداء أحمد يحي الحمود، النظام القانوني لبطاقات الائتمان، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، د ط، 1999، ص 20.

² محمد عبد الحليم عمر، الجوانب الشرعية والبنكية والمحاسبية لبطاقة الائتمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الدوحة، قطر، د ط، 1997، ص 39.

³ سايجي الخامسة، طويل حدة، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي -وكالة تبسة-، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد 13، العدد 02، 2019، ص 73.

- الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد، عبر الشبكات العمومية للاتصالات¹.
- عملية يتم من خلالها استبدال القيمة المالية بالبضاعة، أو بالخدمات أو بالمعلومات فهي تستخدم وسيطا لتسهيل عملية التبادل مثل البنك².

من خلال ما تقدم من التعاريف السابقة نستخلص المفهوم التالي:

وسائل الدفع الإلكترونية هي عبارة عن وسيلة لتحويل الأموال وفق تقنية إلكترونية، يتم وضعها في متناول المستخدمين كبديل عن العملات النقدية والورقية من أجل تسهيل عمليات التبادل.

ثانياً: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

نتيجة للتقدم التكنولوجي الذي أضحى يميز العمل البنكي، حولت البنوك أغلب وسائل الدفع إلى وسائل إلكترونية، تعددت هذه الأخيرة واتخذت أشكالاً تتلاءم مع طبيعة المعاملات عبر الأنترنت من أهمها نذكر ما يلي:

1- البطاقات المصرفية الإلكترونية : تعد البطاقات المصرفية في وقتنا الحالي من أهم وسائل الدفع وأكثرها استعمالاً والبديل العصري للنقد، حيث تعتبر بطاقات الدفع الإلكتروني إحدى الاستخدامات الإلكترونية المتعددة في مجال الأعمال المصرفية، نظراً للإقبال الذي تحظى به هذه البطاقات خاصة مع تطوير عنصر الأمان فيها فضلاً عن السهولة التي تتيحها في المعاملات المالية المصرفية.

أ- تعريفها: تعرف البطاقات المصرفية على أنها كل بطاقة تسمح لحاملها بسحب أو نقل الأموال، ولا يمكن أن تصدر إلا من طرف هيئة قرض أو مؤسسة مالية أو مصلحة مرخص لها بوضع أو إصدار البطاقات كالمصارف، الخزينة العامة، مصالح البريد³.

كما تعرف على أنها بطاقة مغناطيسية تسمح لحاملها باستخدامها في شراء معظم حاجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة من الأموال التي قد تعرض لمخاطر السرقة والضياع أو التلف، حيث أنها تمكن حاملها من سحب النقود من الآلات المخصصة لذلك⁴.

¹ عريوة محاد، خاوي محمد، واقع وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، العدد 04، 2017، ص 141.

² مطاي عبد القادر وآخرون، وسائل الدفع الإلكترونية في عصرنة المنظومة المصرفية الجزائرية، مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، جامعة تيسمسيلت، الجزائر، المجلد 02، العدد 02، جوان 2020، ص 31.

³ بورايو هاجر أميرة، واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر-دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية-، مجلة الأبحاث الاقتصادية، جامعة البليدة 02، الجزائر، العدد 18، جوان 2018، ص 367.

⁴ آيت شعلال نبيل، البطاقات البنكية وعوائق استخدامها في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي سي الحواس، بريكة، الجزائر، العدد 04، ديسمبر 2019، ص 09.

وتعرف البطاقات المصرفية الإلكترونية أيضا على أنها بطاقات مستطيلة صغيرة من البلاستيك، تحمل اسم حامل البطاقة وتوقيعه ورقمه ورقم حسابه وتاريخ وانتهاء صلاحيتها، واسم الجهة المصدرة لها وشعارها، بشكل بارز على وجه البطاقة وبواسطة هذه البطاقة يستطيع حاملها سحب المبالغ النقدية من الشبائيك الأوتوماتيكية التابعة للمؤسسات المصدرة للبطاقة، أو تقديمها كأداة وفاء للخدمات والسلع التي يحصل عليها من الشركات والتجار الذين يتعامل معهم، أو قد تكون أداة ائتمان¹.

من خلال ما تقدم من التعاريف نستطيع أن نعرفها كالآتي:

البطاقات المصرفية الإلكترونية عبارة عن بطاقات بلاستيكية تصدر عن مؤسسة مالية أو بنك باسم أحد الأشخاص، تعطي الحق لحاملها في سحب النقود أو شراء السلع والخدمات أي التسديد.

ب- أنواعها: على الرغم من التشابه الكبير في الشكل بين أنواع البطاقات المصرفية الإلكترونية المختلفة، إلا أنها تختلف عن بعضها البعض وفيما يلي أهم أنواع هذه البطاقات:

- **البطاقات الائتمانية:** هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم، تصدرها المصارف أو منشآت التمويل الدولية في حدود مبالغ معينة، تمنح للذين لهم حسابات مصرفية مستمرة في البنك، كما تمنح لهؤلاء الحاملين ائتمانا مجانيا، حيث تقوم بدور النقود المصرفية. وبموجب هذه البطاقة يتمتع المتعامل بخدماتها مع محلات متفق عليها مع البنك، حيث يتم استخدامها كأداة وفاء وائتمان باعتبارها تتيح لحاملها فرصة الحصول على السلع والخدمات مع دفع اجل لقيمتها، ويتم احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي يتجاوزها العميل في نهاية كل شهر لأنها تعتبر إقراضا مقدما من المصرف ومن محتوياتها اسم المتعامل، عنوان العميل، رقم حساب هذا العميل، رقم يميز هذه البطاقة عن البطاقات الأخرى². وهناك عدة أنواع من البطاقات الائتمانية أهمها بطاقة الفيزا، بطاقة الماستر كارد، بطاقة أمريكان اكسبرس، بطاقة دينرز كليب؛

• **البطاقات غير الائتمانية:** يطلق على هذا النوع بطاقة الخصم الفوري، حيث تستخدم كأداة للوفاء فقط فهي لا تتيح لحاملها فرصة الحصول على الائتمان، يحصل حامل البطاقة على احتياجاته من السلع والخدمات والصرف النقدي فور تقديم البطاقة، ويتم الخصم مباشرة لقيمة هذه الاستخدامات من

¹ رفاف لخضر، السعيد شريك، تنظيم وحماية البطاقات الإلكترونية في التشريع الجزائري، مجلة البيان للدراسات القانونية والسياسية، جامعة محمد النشير الإبراهيمي، برج بوعريبيج، الجزائر، المجلد 03، العدد 01، جوان 2018، ص 107.

² فاروق السيد حسين، التجارة الإلكترونية وتأمينها، هلا للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة 01، سنة 2001، ص 24-25.

- عابسة سمية، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، الجزائر، العدد 06، 2016، ص 347.

- ديقش سمية، ممارسات خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، العدد 02، 2020، ص 94.

الحساب الجاري المفتوح من طرف البنك المصدر دون انتظار إعداد كشف حساب البطاقة والذي يستخدم هنا كوسيلة لعرض البيانات فقط، وتوجد عدة أنواع للبطاقات غير الائتمانية أهمها:

- **البطاقات المدينة:** ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة، حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيدين من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض أن يكون حسابه مدينا، وفي حالة العكس لا تتم عملية التسوية¹؛
- **بطاقة الدفع المسبق:** وهي بطاقة تقوم على أساس تثبيت قيمتها بمبلغ محدد، بحيث يمكن الدخول إلى البطاقة بذلك المبلغ، ليتم التخفيض التدريجي لمبلغ البطاقة كلما تم استعمالها ومن بين أمثلة هذه البطاقة والجاري تداولها حاليا بكثرة بطاقات النداء الهاتفية وبطاقات النقل الداخلي الخام²؛

- **البطاقات الممغنطة:** يطلق عليها اسم بطاقات المعاملات المالية، وهي تلك البطاقات التي تتم معالجتها إلكترونيا، وتستخدم في أغراض متعددة من خلال المعلومات المخزنة عليها والدخول بها إلى الآلات المعدة بغية تحقيق أغراض معينة، كما أنها مدفوعة سلفا وتكون القيمة المالية مخزنة فيها، وتستخدم هذه البطاقات للدفع عبر الأنترنت وغيرها من الشبكات ويمكن أن تستخدم في نقاط البيع التقليدية، كما تكون مصنوعة من البلاستيك ولها شريط ممغنط يتضمن اسم صاحب البطاقة بالإضافة إلى رقم يمثل رقم البطاقة، ظهرت لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1914 عندما قامت شركات البترول بإصدار بطاقات معدنية لعملائها، ليتسع استخدامها على يد البنوك وذلك في عام 1950 عندما قام بنك ناشيونال فرانكلين بنيويورك بإصدار بطاقة لعملائه، لتظهر سنة 1954 في فرنسا، لتبدأ في الإنتشار في كل من أوروبا ومن ثم في العالم بأسره؛

- **البطاقة الذكية (Smart Card):** ظهرت هذه البطاقة بعد المشاكل التي واجهت البطاقة الممغنطة خاصة السرقة، وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تشبه البطاقة الممغنطة اخترعت سنة 1974 واستخدمت سنة 1981 من قبل شركة Philips، وهي تحتوي على برغوث (الشريحة Chip) إلكتروني صغير جدا يحوي معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية، وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الكمبيوترات ولا تتطلب تفويض أو تأكيد صلاحية البطاقة من أجل نقل الأموال من حساب المشتري إلى حساب البائع. يمكن شراء بعض هذه البطاقات مباشرة من الشركات المصدرة لها، كما يمكن تحميلها بالنقد عن طريق الهاتف أو عن طريق فرع التذاكر، أو أجهزة الصرف الآلي وأيضا عن طريق الأنترنت، وهي من أهم وسائل الدفع الحالية وتعتبر محفظة نقدية إلكترونية تحتفظ

¹ بوخاري فاطنة، تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الإلكترونية لأداء البنوك في ظل جائحة كورونا دراسة حالة الجزائر، **مجلة جديد الاقتصاد**، جامعة الجبالي ليايس، سيدي بلعباس، الجزائر، المجلد 16، العدد 01، ديسمبر 2021، ص 188.

² محمد تقوروت، متطلبات تنشيط العمل المصرفي الإلكتروني في الدول العربية، **مجلة الاقتصاد الجديد**، جامعة خميس مليانة، الجزائر، العدد 07، سبتمبر 2012، ص 291.

بكل العمليات وترصد الحساب الجاري تتميز بسرعة التعامل وتنفيذ العمليات الأكثر تعقيدا، كما أنها تستخدم للدفع المباشر عن طريق الدفع بالهاتف في كل المحلات التي تقبل الدفع بهذه البطاقة¹؛

- **البطاقات التلامسية:** يمكن إدخال هذا النوع من البطاقات في جهاز لقراءتها، لتوفر قطعة ذهبية مساحتها واحد إنش في البطاقة، عندها فإن هذه القطعة الذهبية تحدث اتصالا إلكترونيا وتسمح للمعلومات بالانتقال للشريحة؛
- **البطاقات اللاتلامسية:** بالإضافة للشريحة يحتوي هذا النوع من البطاقات على هوائي مثبت يسمح للمعلومات بالمرور من وإلى البطاقة عبر الهوائي لهوائي آخر متصل به أو لجهاز آخر².

2- الأوراق التجارية الإلكترونية : وهي عبارة عن محررات معالجة إلكترونيا، إما كلياً أو جزئياً يتم إصدارها وفق ضوابط وبيانات قانونية محددة متفق عليها كل بحسب طبيعة الورقة التجارية، تتضمن حقا موضوعه مقوم نقداً، قابلة للتداول بالطرق التجارية ومستحقة الدفع لدى الاطلاع، أو بعد أجل قصير وتقوم مقام النقود في الوفاء³، وتوجد عدة أشكال للأوراق التجارية الإلكترونية أهمها ما يلي:

أ- الشيك الإلكتروني: الشيك الإلكتروني هو عبارة عن رسالة إلكترونية موثقة وآمنة يرسلها موقع الشيك إلى حامل الشيك ليقدّمه للبنك عبر الأنترنت، ثم يحول البنك قيمة الشيك إلى حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته إلكترونياً إلى حامل الشيك ليكون دليلاً على صرف الشيك، والشيك الإلكتروني يحتوي على المعلومات التالية: رقم الشيك، اسم الدافع، رقم حساب الدافع، اسم البنك، اسم المستفيد، القيمة التي ستدفع، وحدة العمل المستعملة، تاريخ الصلاحية والتوقيع الإلكتروني للدافع⁴، يحزر الشيك الإلكتروني باستخدام الكمبيوتر ويعتمد على وجود وسيط بين المتعاملين عادة ما يكون البنك⁵؛

ب- السفتجة الإلكترونية: وهي عبارة عن محرر إلكتروني شكلي ثلاثي الأطراف معالج إلكترونياً بصورة كلية أو جزئية يتضمن أمراً صادراً من شخص يسمى الساحب إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه بأن يدفع لشخص

¹ جيلالي أحمد مسري، **نشأة وتطور النظام المصرفي في الجزائر "البطاقات والنقود الإلكترونية نموذجاً"**، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، أكتوبر 2007، ص - ص: 83-84.

² بوهكة فتحة، عوار حنان، **"التجارة الإلكترونية وتحديات اعتمادها في اقتصاديات الدول -دراسة مقارنة"**، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2015-2016، ص 44.

³ مترول يمينة، صافة خيرة، الأوراق التجارية من التقليدية إلى الإلكترونية (قراءة في التشريع الجزائري وبعض التشريعات العربية)، **مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية**، المجلد 15، العدد 01، 2022، ص 331.

⁴ زعرور نعيمة، جواهره صليحة، أنظمة الدفع الإلكتروني في القرن الحادي والعشرين الواقع والتحديات، **مجلة الهقار للدراسات الاقتصادية**، المركز الجامعي تندوف، الجزائر، جامعة الجلفة، الجزائر، العدد 02، جوان 2018، ص 210.

⁵ زهير زواش، **دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية دراسة حالة الجزائر**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2010-2011، ص 41.

آخر وهو المستفيد مبلغا عند الاطلاع أو في تاريخ معين أو قابل للتعيين ويوجد نوعين من السفتجة الإلكترونية وهما:

- **السفتجة الإلكترونية الورقية:** وهي تصدر في شكل ورقة عادية تقليدية إلا أنها تعالج إلكترونيا عند تقديمها للبنك لتحصيلها أو عند تظهيرها لأي طرف آخر، حيث أن البنك الساحب ينقلها على دعامة إلكترونية؛
- **السفتجة الإلكترونية الممغنطة:** وهي سفتجة تصدر على دعامة ممغنطة في شكل إلكتروني بحت ولا وجود لعنصر الورق فيها ويعتبر البعض هذا النوع الشكل الأمثل للسفاتج الإلكترونية لما يجسد من تقنيات تكنولوجية حديثة للأوراق التجارية؛

ج- السند لأمر الإلكتروني: وهو محرر شكلي ثنائي الأطراف معالج إلكترونيا بصورة كلية أو جزئية، يتضمن تعهدا من محرره بدفع مبلغ من النقود في تاريخ معين لإذن شخص آخر يسمى المستفيد، تتمثل الصورة التقليدية للسند لأمر الإلكتروني في أنه بعد تحرير السند من طرف المحرر في صورة ورقية يسلمه إلى مصرفه، وهذا الأخير ينقل البيانات على الشريط الممغنط ثم يحتفظ به، ويتم تداول هذا الشريط الممغنط الذي يحتوي بيانات السند من بنك المستفيد إلى المقاصة بواسطة الحاسب الآلي ثم إلى بنك المحرر الملتمزم بالوفاء¹.

3- النقود الافتراضية : وهي قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي وتستعمل كأداة للدفع. كما يعرفها صندوق النقد الإلكتروني على أنها قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة في شكل إلكتروني أو في ذاكرة إلكترونية لصالح المستهلك².

أ- أنواع النقود الإلكترونية: يوجد نوعان من النقود الإلكترونية:

- **النقود الإلكترونية الإسمية:** حيث تحتوي وحدة النقد الإلكتروني على معلومات تتعلق بهوية كل الأشخاص الذين قاموا بتداولها وهي في هذا تتشابه مع بطاقات الائتمان، حيث يستطيع المصرف أن يقتني أثر وحدة النقد التي أصدرها أثناء تداولها؛
- **النقود الإلكترونية غير الإسمية:** حيث يتم تداول وحدة النقد دون الإفصاح عن حاملها إلا إذا حاول شخص ما أن ينفقها أكثر من مرة واحدة.

¹ بحماوي الشريف، سليمان مصطفى، خصوصية وسائل الوفاء الإلكتروني ودورها في المعاملات التجارية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد 01، العدد 07، سبتمبر 2017، ص - ص: 135-139.

² رابح حمدي باشا، وهيبة عبد الرحيم، تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، جامعة الجزائر 03، الجزائر، المجلد 15، العدد 04، ديسمبر 2011، ص 175.

وهناك نوعان من عمليات تداول النقود الإلكترونية:

- عمليات تتدخل فيها المصارف حيث تتطلب عملية تداول وحدة النقد الإلكتروني بين طرفين أن يتدخل المصرف المصدر لاعتمادها أو تعزيز إصدارها ويعرف هذا النوع باسم On- Line E.Cash؛
- عمليات تعرف باسم Off Line E-Cash حيث يتم تداول وحدات النقد الإلكتروني بين الأطراف المختلفة دون تدخل المصارف وهي تشبه في هذا عميات تداول النقد العادي¹.

المطلب الثاني: أنظمة الدفع والتبادل الإلكتروني

تعتبر أنظمة الدفع والتبادل عن مجموعة من القواعد والأدوات والتقنيات التي تتم من خلالها عملية الدفع بين الوحدات الاقتصادية من أجل تسوية التزاماتهم في المعاملات المالية والمبادلات التجارية، وبسبب التحولات الاقتصادية والتطورات التكنولوجية في المجال المصرفي كان من الضروري استحداث واستخدام نظم دفع وتبادل حديثة تتلاءم مع طبيعة العمليات والصفقات الإلكترونية التي ساعدت البنوك بصورة كبيرة في تحسين أدائها من خلال استخدام أنظمة الدفع والتبادل الإلكتروني.

أولاً: نظام التحويل المالي الإلكتروني ونظام التبادل الإلكتروني للبيانات

تعتبر أنظمة التبادل والتحول الإلكتروني ذات أهمية بالغة في عمل البنوك، فاستحداثها سهل معاملات البنوك.

1- نظام التحويل المالي الإلكتروني EFT*: نظام التحويل المالي الإلكتروني هو عبارة عن عملية منح الصلاحية لبنك ما من أجل القيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونياً من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونياً عبر الهواتف أو أجهزة الكمبيوتر بدلاً من استخدام الأوراق². فهو عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للأمر والجانب الدائن للمستفيد سواء تم التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أم في بنكين مختلفين³.

تنفذ عملية التحويل المالي الإلكتروني بتوقيع العميل نموذجاً معتمداً لصالح الجهة المستفيدة، ويمكن هذا النموذج من اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين، ويختلف نموذج التحويل الإلكتروني عن الشيك في صلاحية تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة، وعادة ما يتعامل البنك والعميل مع وسطاء وظيفتهم

*EFT: Electronic Found Transfer.

¹ زهير بشنق، العمليات المالية المصرفية الإلكترونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، د ط، 2006، ص - ص 253 - 254.

² بوعزة هداية، النظام القانوني للدفع الإلكتروني دراسة مقارنة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2018-2019، ص 345.

³ محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت، دار الثقافة، عمان، الأردن، ط 01، 2009، ص 63.

توفير البرمجيات اللازمة للتحويلات. يوفر هذا النظام منافع عديدة لكل من المصرف والعملاء أهمها تنظيم الدفعات حيث يكفل الاتفاق على وقت اقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية وتنظيم عملية الدفع دون أي ريبية في إمكانية السداد في الوقت، بالإضافة إلى تسيير العمل حيث ألغت المقاصة الآلية حاجة العميل والمستفيد لزيارة المصرف لإيداع قيمة التحويلات المالية مما يعني تسيير العمل، كما أنه يوفر السلامة والأمن ذلك أن التعامل معه عن طريق المقاصة الآلية والتحويلات المالية الإلكترونية يقلل من الخوف وسرقة الشيكات الورقية، وأخيرا تحسين التدفق النقدي لأن التحويلات المالية إلكترونيا ترفع من موثوقية التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد¹.

2- نظام التبادل الإلكتروني للبيانات EDI*: وهو عبارة عن مجموعة من المعايير والقواعد التي يتم استخدامها في عملية تبادل البيانات إلكترونيا بتحويل المعلومات الخاصة بالأعمال التجارية التي كانت تنتقل بصورة تقليدية على الورق إلى صيغ إلكترونية وبدون تدخل العنصر البشري، أي أنه عبارة عن تبادل بيانات التجارة عن طريق الإرسال عن بعد أو بمعنى آخر هو عبارة عن نقل البيانات من حاسب آلي إلى حاسب آلي آخر في صورة نمطية بدون استخدام المحررات الورقية. ويستخدم نظام تبادل البيانات إلكترونيا في الكثير من العمليات مثل إجراء التفاوض بين الأطراف وإبرام العقود والاستعلامات وطلبات الشراء ومواعيد الشحن والتسليم وبيانات الإنتاج ودفع الفواتير²، فقد ساهم هذا النظام في تقليص الوقت وزيادة سرعة الاتصالات إضافة إلى انخفاض تكلفة المستندات³.

ثانيا: نظام SWIFT** ونظام عرض الفواتير والتسديد الإلكتروني

إن التطور التقني والنمو المتسارع في استخدام الأنترنت والتجارة الإلكترونية أظهر العديد من الابتكارات في أنظمة الدفع أهمها كان ظهور كل من نظام سويفت ونظام عرض الفواتير والتسديد الإلكتروني.

1- نظام SWIFT: كلمة سويفت هي اختصار لجمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك، وفي الاصطلاح تعني هذه الكلمة "سريع" أي سرعة تنفيذ العمليات الإلكترونية، فسويفت عبارة عن شركة "جمعية" تعاونية من القانون الخاص بلجيكا والتي تتخذ مقرها في Hulpe بالقرب من بروكسل، هذه الشركة مسيرة ومراقبة كليا من طرف البنك الوطني البلجيكي. إن هدف هذه الجمعية لا يتمثل في تحقيق الأرباح بل في تأمين عمل شبكة دولية

*EDI: Electronic Found Transfer.

* SWIFT: Society for Wordwide Interbank and Telecommunication.

¹ أبو بكر بوسالم، قاجة أمانة، قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني التجربة الماليزية نموذجا، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، جامعة البويرة، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، ديسمبر 2016، ص- ص: 48-49.

² مولاي بلقاسم، وثيقة الشحن الإلكترونية ونظام تبادل البيانات الإلكتروني، المجلة الجزائرية للقانون البحري والنقل، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، العدد 08، سبتمبر 2018، ص - ص: 103-104.

³ بن عيسى حياة، النظام الإلكتروني لتبادل البيانات EDI ودوره في مجال النقل والتجارة، المجلة الجزائرية للقانون البحري والنقل، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، العدد 08، سبتمبر 2018، ص 32.

للاتصالات الإلكترونية ما بين ممثلي الأسواق المالية، وتوفير وسيلة مضمونة آليا لتسوية المدفوعات وذلك بإدخال مقاييس موحدة في العلاقات المصرفية الدولية.

تشكلت سويفت منذ أكثر من 35 سنة أي في سنة 1973 بواسطة 239 بنك موزع على 15 بلد، وأسست شبكة للعمليات بنفس الاسم في سنة 1977 وهي شبكة ما بين البنوك أنشئت من أجل تعويض التلكس لأنه لم يكن آمنا وسريعا بما فيه الكفاية، وذلك للرد على احتياج العمليات المصرفية وعلاج التدفق في الأوراق، ومن الناحية التقنية SWIFT تضمن تسيير العمليات بأجهزة الإعلام الآلي للشبكة باتصالات خاصة، وأصبحت ممثلا مركزيا يواكب ويدعم تطور أنشطة السوق من خلال توفير حاجة ضرورية وهي الاتصالات، بالإضافة إلى أن سويفت توفر لزبائنها مساعدة في جميع أنحاء العالم، فهذه الخدمة مقدمة من قبل مجموعة من الخبراء المحليين وتقنيين خاصين في هذا المجال، ومراكز خدمة الزبائن مفتوحة على مدار الساعة وعلى مدار الأسبوع.

أول مهمة للشبكة هي أن تضمن عدم هجر معاملة التبادل بمعنى لا أحد من المتعاملين يستطيع نفي وجود صفقة قد تمت، فسويفت بمثابة فعل توثيقي في مجموع المعاملات المنجزة مهما كان المبلغ وهذا لحماية المساهمين، فإن قام بنك بدفع مبلغ لبنك آخر فالبنك الدافع يطالب بضمان استلام لهذا الدفع.

يكمن مفتاح نجاح شبكة سويفت في تكامل ثلاث ميزات وهي:

- هي أداة اتصال حديثة مصنوعة وفق حاجيات العمل المصرفي؛
- تستعمل لغة موحدة ومقاييس خاصة؛
- وسيلة مجهزة ببرنامج لتصحيح الأخطاء، يراقب شكل الرسائل¹.

2- نظام عرض الفواتير والتسديد الإلكتروني EBPP*: وهو عبارة عن نظام تستخدمه الشركات أو مقدمو الخدمات يسمح بعرض الفواتير للعملاء و تسديدها إلكترونيا باستخدام تقنيات الأنترنت والهاتف النقال وغيرها، إذ يعتبر هذا النظام من أحدث الأنظمة التقنية التي أحدثت تقدما إيجابيا في حقل مدفوعات التجزئة والمستفيدين منها بكافة فئاتهم من عملاء ومؤسسات مالية وخدمية وبنوك.

يوفر هذا النظام العديد من المزايا سواء للبنوك أو للزبائن أو المفوترون أنفسهم فهو يتيح لقطاع البنوك تطوير الخدمات التي يقدمها للزبائن من خلال طرح منتجات جديدة ذات قيمة مضافة، كما أنه يتيح إمكانية تخفيض التكاليف نظرا لما توفره من تقليص في حجم العمليات على مستوى الفروع، أما بالنسبة للزبائن فإن هذا النظام يقلل من التعامل بالنقود بالإضافة إلى تنويع قنوات الدفع بشكل مرن يعطي دورا في تنظيم وتجميع الفواتير إلى جانب أنه يوفر هذه الخدمات بشكل موثوق وبمعلومات تتوفر على الأمن والسرية.

*EBPP: Electronic Bills Presentment and Payment.

¹ خالد وهيب الراوي، العمليات المصرفية الخارجية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دط، 2008، ص 449.

يوفر نظام EBPP بالنسبة للمفوترين أنفسهم التقليل من حمل النقود لتسديد الفواتير، كما أنه يساهم في خلق نوع من التكامل والتعاون بين البنوك والمفوترين من خلال ما يوفره من سهولة في سداد الفواتير إلكترونياً أو في تسريع تحصيل هذه الفواتير وهو ما يوفر الكلفة والوقت بالنسبة للمفوترين¹.

المطلب الثالث: أنظمة التسوية الإلكترونية

إن النظام المصرفي وفي ظل تبنيه لتكنولوجيا الإعلام والاتصال قام بالاعتماد على مجموعة من الأنظمة الحديثة التي تؤمن السرعة في نقل الأموال بين البنك والمتعاملين بأقل تكلفة ممكنة، فهي تمثل البديل الأمثل للوسائل التقليدية لإتمام التسويات والمعاملات، وتقسم أنظمة التسوية إلى عدة أنواع وهي كالتالي:

أولاً: نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS*

يعد نظام التسوية الإجمالية الفورية الصورة الوحيدة الأكثر وضوحاً للتسوية الإجمالية الفورية التي تمتد بتسوية آنية وبشكل نهائي، حيث تشير كلمة التسوية settlement في آلية عمل هذا النظام إلى أن التحويل الفعلي للأموال من بنك الإرسال إلى بنك الاستلام وبشكل نهائي يعني أن تكون حتمية وغير قابلة للإلغاء.

يقسم نظام RTGS إلى جزأين كما يلي:

- **Real time**: وتعني أن أوامر الدفع تكون منفذة بشكل متواصل ومستمر في الحال عند دخولها النظام؛
- **Gross Settlement**: تعني أن المبلغ الإجمالي لكل أمر دفع من الأموال يكون قد تم تحويله²؛

وعليه يعرف نظام التسوية الإجمالية الفورية على أنه نظام تسوية المبالغ الإجمالية في الوقت الحقيقي، يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة، فوراً وبدون تأجيل وعلى أساس إجمالي، أي أن هذا النظام يتيح بطريقة إلكترونية آمنة نقل وتحويل مبالغ مالية من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر بسهولة، حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبنفس القيمة دون إلغاء أو تأخير. يكتسي هذا النظام أهمية بالغة في النظم المصرفية الحديثة نظراً لمهامه وخدماته المتعددة والمتمثلة في تسوية عمليات الدفع في وقت حقيقي، الحد

*RTGS : Real Time Gross Settlement.

¹ حاجي العلجة، أثر ومتطلبات التجارة الإلكترونية لنقل الاقتصاد الوطني إلى واحة المعلوماتية الحديثة، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، العدد 00، ديسمبر 2009، ص - ص: 101-102.

² عبد الرحيم الشحات البحيطي، المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الإلكترونية كأحد التحديات التي تواجه النظم المصرفية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، المملكة العربية السعودية، المجلد 21، العدد 02، سنة 2007، ص

من المخاطر المنتظمة ومخاطر السيولة والائتمان، تقيص آجال التسوية، تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات...¹.

ثانيا: نظام المقاصة الإلكترونية

لقد أدى التطور السريع في القطاع المالي إلى اعتماد أنظمة حديثة لتقديم الخدمات المصرفية ومن أهمها نظام المقاصة الإلكترونية وهو عبارة عن شبكة تعود ملكيتها وأحقية تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية².

فهي عبارة عن إجراء تقاص الشيكات بين البنوك عن طريق البنك المركزي بموجب صور إلكترونية للشيكات دون أن يتم تبادلها فعليا بين البنوك حيث تتم عملية تحويل المستند الورقي (الشيك) إلى صورة إلكترونية عبر الشبكة المصرفية والتي تنتقل إلى المصرف المركزي لتتم عملية المقاصة إلكترونيا، أي أنها نظام لتسوية الصكوك إلكترونيا بين المصارف بدلا من المدفوعات الورقية في غرف المقاصة وتسجيل المدفوعات إلكترونيا على شريط ممغنط³، ولإتمام عملية المقاصة الإلكترونية نميز حالتين:

- **حالة وجود وسيط:** يقوم العميل بإرسال تحويل مالي عن طريق المودم إلى الوسيط الذي يقوم بإرساله إلى دار المقاصة المالية الآلية التي ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل، وفي حال عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل يتم إشعار الوسيط بذلك، الذي يقوم بدوره بإشعار العميل، أما في حالة تغطية الرصيد لقيمة التحويل تتم عملية الاقتطاع وتحويلها إلى حساب المستفيد وقت السداد المحدد بالنموذج؛
- **حالة عدم وجود وسيط:** في هذه الحالة يستلزم على التاجر أن يملك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، حيث تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر، وعندها يقوم العميل باعتماد نموذج للدفع بشيك مصادق لصالح التاجر الذي يقوم بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية

¹ دراجي كريمو، بن دعاس زهير، تحليل تطور استخدام نظام التسوية اللحظية والمقاصة الإلكترونية ARCI&ARTS في النظام المصرفي الجزائري، مجلة الاقتصاد والاحصاء التطبيقي، المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي، القليعة، تيبازة، الجزائر، المجلد 13، العدد 02، ديسمبر 2016، ص 56.

² محرز نور الدين، نظام الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة لحالة الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، العدد 02، جانفي 2010، ص 264.

³ ابتهاج جاسم محمد الحديدي، المقاصة المصرفية الإلكترونية دراسة مقارنة، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، جوان 2020، ص - ص: 14-26.

والتي بدورها ترسله إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل وتحويله إلى حساب التاجر، وعندها لا حاجة للتحقق من رصيد العميل لأن الشيك المصدق يضمن ذلك¹.

عرف نظام القاصة الإلكترونية في السنوات الأخيرة مجموعة من التطورات تمثلت في إدخال أدوات دفع جديدة إذ أصبح هذا النظام يسمح بتبادل كافة وسائل الدفع للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض منها الشيكات، الأوراق التجارية كالكمبيالة أو ما يعرف بالسفتجة، تحويلات، اقتطاعات آلية، عمليات على البطاقات... وغيرها بعدما كان نشاطه الأساسي معالجة الشيكات بصورة إلكترونية².

تتمثل أهمية تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية في معرفة وضع البنك المالي في وقت محدد مسبقاً، التوظيف الأمثل للأموال لدى البنوك، التقليل من مخاطر نقل الشيكات من وإلى البنوك بالإضافة إلى إمكانية الحصول على صور وبيانات عن الشيكات من خلال نظام المقاصة الإلكترونية بسرعة وسهولة، كما يوفر نظام المقاصة الإلكترونية إمكانية تحصيل الشيك في نفس اليوم الذي يتم إيداعه فيه ومعرفة وضعه إذا كان مقبول أو مرفوض في نفس اليوم³.

ثالثاً: نظام التسوية الفورية متعددة الأطراف *NS

يوجد في المقابل من نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS نظام التسوية الدورية متعددة الأطراف⁴، وفيه لا تحدث التسوية فوراً عند إرسال أوامر الدفع للنظام، ولكن بشكل نمطي عند استلام النظام لأمر الدفع يقوم فوراً بإخبار المستلم في حالة ما إذا كان أمر الدفع وفقاً للمعايير التي يضعها النظام ولكن التسوية الفعلية لا تنفذ، وبعد الوقت المستقطع لإرسال رسائل الدفع، يقوم النظام بتقدير المدفوعات الصافية أو التزامات التسوية لكل شريك وإبلاغ كل شريك بالتزاماته، بعد ذلك تتم عملية تحويل الأموال وإنجاز التسويات ولكن في نهاية اليوم.

*NS : Netting System.

¹ بهوري نبيل، نشاد حكيم، المخاطر الإلكترونية وتكنولوجيا الابتكار في مجال الصناعة المصرفية، مجلة إقتصاد المال والأعمال، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة، الجزائر، المجلد 04، العدد 01، أبريل 2020، ص 154.

² أوصغير الويزة، خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية -دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري-، مجلة اقتصاديات المال والأعمال JFBE، العدد 07، سبتمبر 2018، ص 379.

³ صبا عيد سليم فاحوري، أثر استخدام أنظمة المقاصة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الماجستير تخصص إدارة أعمال، كلية الدراسات العليا في جامعة البلقاء التطبيقية، السلط، الأردن، بدون تاريخ، ص 20.

⁴ Patrikis, Ernest T, Some Visions of Large Value Payment Systems, the 14th payment systems international conference, Montreaux, octobre 2000.

وفي حالة نظام التسوية الفورية متعددة الأطراف لا يحتاج النظام إلى وكلاء حيث ينقسم النظام وظيفياً إلى جزأين:

1- غرفة المقاصة : حيث تسجل كل أوامر الدفع والتأكد ما إذا كانت تستوفي القواعد والشروط الخاصة بالنظام، وبعد ذلك يتم التنازل عنها للشركاء المستلمين، وفي نهاية اليوم تقوم غرفة المقاصة بتقدير التزامات التسوية الصافية لكل عضو وتقوم بإعلام الأعضاء بها.

2- وكالة التسوية : وهي التي تقوم بعد ذلك بتحويل الأموال فعلياً.

وبذلك يتضح أن وظيفة غرفة المقاصة يمكن أن تكون مؤداة بواسطة أي مؤسسة مصرفية أو غير

مصرفية، خاصة أو حكومية¹.

¹ Clearing house interbank payments system, chips rules and administrative procedures, New York clearinghouse association, 1996.

خلاصة الفصل الأول

أدت التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى إحداث قفزة نوعية في العمل المصرفي، حيث ساهمت بشكل واسع في تحسين الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن من خلال ظهور نمط جديد لتقديم الخدمة المصرفية وهو ما عرف بالمعاملات المالية الإلكترونية التي تعمل على تجاوز الوظائف التقليدية وإتاحة مختلف الأدوات، التقنيات في عرض الخدمات المصرفية للزبائن كالصراف الآلي، الهاتف المصرفي والبنوك الإلكترونية وغيرها من قنوات التوزيع وأنظمتها المختلفة سواء أنظمة الدفع والتبادل الإلكتروني مثل EDI, EFT, EBPP وغيرها، أو أنظمة التسوية كالمقاصة الإلكترونية والتسوية الإجمالية الفورية ومتعددة الأطراف وذلك باستخدام وسائل جديدة وهي وسائل الدفع الإلكترونية التي تمثل الصورة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية كالبطاقات المصرفية الإلكترونية، الأوراق التجارية الإلكترونية بالإضافة إلى النقود الافتراضية، وهو ما يكفل انسياب الخدمات المصرفية للزبائن بسهولة وسرعة وفي أي زمان ومكان مما يساعد في ربح الوقت وتقليل التكاليف وزيادة الأرباح إذ أصبح استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي عاملاً مهماً لنجاح ونمو المؤسسات المصرفية.

وفي هذا الصدد عملت المنظومة المصرفية الجزائرية على تطوير خدمات وآلية عمل المصارف من أجل مواكبة هذه التطورات الحاصلة للوصول إلى أرقى النظم المصرفية، فقامت باعتماد المعاملات المالية الإلكترونية لمواجهة المنافسة القوية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة وتلبية رغبات واحتياجات الزبائن، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك التجارية كان حريصاً على استخدام هذا النمط من المعاملات قصد مواكبة التطورات في الصناعة المصرفية العالمية، حيث عمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى الاستثمار في هذا المجال لتطوير خدماته المصرفية ولمواجهة المنافسة على المستويين المحلي والدولي، فما واقع المعاملات المالية الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت؟ وهذا ما سيتم الإجابة عنه في الفصل الثاني.

الفصل الثاني

المعاملات المالية الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال تيارت

تمهيد

المبحث الأول: لمحة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال تيارت

المطلب الأول: ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

المبحث الثاني: وسائل ووسائل الدفع الإلكترونية الموجودة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية
للاستغلال تيارت

المطلب الأول: البطاقات البنكية الإلكترونية الموجودة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت

المطلب الثاني: أجهزة الصراف الآلي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت

المطلب الثالث: الخدمات البنكية عن بعد في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت

المبحث الثالث: الأنظمة المستخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت

المطلب الأول: نظام التسوية الإجمالية الفورية الجزائري ARTS

المطلب الثاني: نظام المقاصة الإلكترونية ATCI

المطلب الثالث: نظام SWIFT

خلاصة الفصل

تمهيد

تعتبر البنوك من الدعائم الأساسية للتحويل إلى اقتصاد السوق، ولهذا عمدت الجزائر إلى العديد من الإصلاحات لتحسين مستوى فعالية وأداء بنوكها خاصة وأن القطاع المالي والمصرفي يعد من أهم القطاعات وأكثرها استجابة للتطورات الاقتصادية العالمية، حيث أصبح الجهاز المصرفي في الجزائر يمثل أحد مكابح التنمية في البلاد نظرا لوتيرة أعماله البطيئة التي لم تسير خطط التنمية، الأمر الذي يجعل المصارف الجزائرية عرضة لمنافسة قوية من قبل البنوك الأجنبية التي تتمتع بالأدوات والوسائل المادية والتقنية المتطورة، وهذا ما يحتم على الجهاز المصرفي الجزائري ضرورة تبني فكرة العمل المصرفي الإلكتروني وتطوير الأساليب المصرفية التقليدية إلى أساليب حديثة عن طريق مجموعة من الوسائط الإلكترونية الحديثة التي تعتمد على تقنيات الإعلام والاتصال والحوسيب الآلية بهدف تطوير خدماتها المصرفية من أجل تلبية رغبات وحاجيات عملائها بطرق أكثر عصرية وبأقل تكلفة وأعلى ربحية.

وعليه بادر بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى تأسيس قاعدة معلوماتية حول وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني وآليات عملها، سمحت للعملاء بالتواصل مع البنك لمدة 24 ساعة/ 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع وهذا ما سيتم التطرق إليه في الفصل الثاني حيث تم تقسيم هذا الأخير إلى ثلاث مباحث كالتالي:

- **المبحث الأول:** لمحة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت؛
- **المبحث الثاني:** وسائل ووسائط الدفع الإلكترونية الموجودة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال تيارت؛
- **المبحث الثالث:** أنظمة الدفع الإلكترونية المستخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال تيارت.

المبحث الأول: عموميات حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تيارت

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) أحد أهم البنوك الفاعلة في السوق الجزائرية، إذ ينتمي إلى القطاع العمومي باعتباره وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الرامية إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي وذلك من خلال حضوره الدائم ونشاطه الملحوظ، وكذا مواكبته لكافة التطورات التي تشهدها الصناعة المصرفية محليا وعالميا وذلك بتنوع مجالات نشاطه وتوزيع قاعدة الخدمات التي يقدمها للعملاء، والاهتمام المستمر بالتكنولوجيا الحديثة ومحاولة اقتنائها.

المطلب الأول: ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية أحد أهم البنوك التجارية في الجهاز المصرفي باعتباره ذو أهمية كبرى في المسار التنموي، وذلك لما يشهده من تحولات هيكلية وتطورات هامة في أعماله ونشاطاته إضافة إلى قيامه بإدخال تحسينات جوهرية على خدماته التي يقدمها.

أولا: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية¹

أنشئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية بموجب المرسوم رقم 105/88 بتاريخ 13 مارس 1982، وهو مؤسسة مالية وطنية تنتمي إلى القطاع العمومي ومع بداية التسوية الاقتصادية سنة 1988 عدل وأكمل بقانون 01/88 الذي حدد نهائيا النظام الأساسي للبنك بتاريخ 12/01/1988 ووضع طرق العمل وإجراءات التحويل، فتحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى شركة ذات أسهم (شركة مساهمة) برأسمال قدره 2200000000 دج وهذا التحويل سجل بعقد أصلي بتاريخ 19/02/1989 لدى مكتب التوثيق للسيد منداس موثق بالجزائر العاصمة. وجاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية لمهمة تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، في البداية كان يتكون من 140 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري BNA وأصبح اليوم يتكون من 35 مديرية و200 وكالة موزعة على المستوى الوطني، كما يشغل بنك الفلاحة والتنمية الريفية حوالي 7000 عامل نظرا لكثافة شبكته وأهمية تشكيلته البشرية.

صنف بنك الفلاحة والتنمية الريفية من طرف مجلس قاموس البنوك (Almanach Bank) طبعة 2001 في المركز الأول في ترتيب البنوك التجارية ويمثل البنك كذلك المركز 668 في الترتيب العالمي ما بين 4100 بنك مصنف وقد مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعدة مراحل نذكرها فيما يلي:

1- المرحلة ما بين 1982-1990: كان هدف بنك الفلاحة والتنمية الريفية خلال الثماني سنوات الأولى من إنشائه هو فرض وجوده ضمن العالم الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق ذات الصبغة الريفية، حيث اكتسب خلال هذه الفترة سمعة وكفاءة عالمية في ميدان تمويل القطاع الزراعي، قطاع الصناعة الغذائية والصناعة

¹ وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت.

الميكانيكية الفلاحية، هذا التخصص في مجال التمويل فرضته آلية الاقتصاد المخطط الذي اقتضى تخصص كل بنك في تمويل قطاعات محددة.

وخلال هذه المرحلة لم يكن دور بنك الفلاحة والتنمية الريفية فعالا وذلك لأن أغلب المشاريع التي كان يمولها كانت ذات طابع عمومي حيث كان تحصيل القروض الممنوحة صعبا وأحيانا كثيرة مستحيلا؛

2-المرحلة الثانية ما بين 1991/1999: بموجب قانون 10/90 الذي ينص على نهاية تخصص كل بنك في نشاط معين توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي خاصة قطاع المؤسسات الاقتصادية المتوسطة والصغيرة PME/PMI دون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي يمثل نشاطه الأساسي.

أما في المجال التقني فكانت هذه المرحلة أهم مرحلة إذ أنها تميزت بإدخال تكنولوجيا إعلام آلي متطورة بهدف تسهيل تداول العمليات البنكية وتعميمها عبر مختلف وكالات البنك، حيث أن هذه المرحلة شهدت ما يلي:

- في سنة 1991 تم تطبيق نظام SWIFT لتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية (الدولية)؛
- في سنة 1992 تم وضع برمجيات (logiciel sybu) في مختلف الفروع للقيام بالعمليات البنكية (تسيير القروض، عمليات الصندوق، المودعات، الفحص عن بعد لحسابات الزبائن)، إلى جانب تعميم استخدام الإعلام الآلي في كل عمليات التجارة الخارجية، خاصة في مجال فتح الاعتمادات المستندية والتي أصبحت معالجتها في يومنا هذا لا تتجاوز أكثر من 24 ساعة، كما تم إدخال مخطط الحسابات الجديد على مستوى كل الوكالات؛
- في سنة 1993 تم إنهاء عملية إدخال الإعلام الآلي في جميع العمليات البنكية على مستوى شبكات البنك؛
- في سنة 1994 تم البدء بعمل منتج جديد يتمثل في بطاقة التسديد والسحب بدر؛
- في سنة 1996 تم إدخال عملية الفحص السلبي (télétraitement)، فحص وإنجاز العمليات المصرفية عن بعد وفي الوقت الحقيقي؛
- في سنة 1998 تم بدء العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك (CIB (Carte Inter Bancaire).

3-المرحلة ما بين 2000 / 2006: تميزت هذه المرحلة بوجود التدخل الفعلي والفعال للبنوك العمومية لبعث نشاط جديد يتعلق بمجالات الاستثمارات المربحة وجعل نشاطاتها ومستوى مردوديتها يساير قواعد اقتصاد السوق، وفي هذا الصدد رفع بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى حد كبير من القروض لفائدة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة PME/PMI وكذا المؤسسات المصغرة، وفي شتى مجالات النشاط الاقتصادي إضافة إلى رفعه لمستوى مساعداته للقطاع الفلاحي وفروعه المختلفة.

بصدد مساندة التحولات الاقتصادية والاجتماعية العميقة ومن أجل الاستجابة لتطلعات زبائنه وضع بنك الفلاحة والتنمية الريفية برنامج خماسي فعلي يركز خاصة على عصرنة البنك وتحسين الخدمات وكذلك إحداث تطهير في ميدان المحاسبة وفي الميدان المالي، ومن أهم النتائج التي حققها ما يلي:

- في سنة 2000 القيام بفحص دقيق لنقاط القوة والضعف وإنجاز مخطط تسوية للبنك لمطابقة القيم الدولية؛
- في سنة 2001 تم القيام بالتطهير الحسابي والمالي، والعمل على تخفيف الإجراءات الإدارية والتقنية المتعلقة بملفات القروض، مع تحقيق مشروع البنك الجالس (la banque assise) مع الخدمات المشخصة (les service personnalisés) ببعض الوكالات الرائدة كوكالة عميروش والشراكة، وكذا إدخال مخطط جديد في الحسابات على مستوى المحاسبة المركزية؛
- في سنة 2002 تم تعميم مفهوم البنك الجالس والخدمات المشخصة على مستوى جميع وكالات البنك؛
- في سنة 2003 تم إدخال نظام (SYRAT) وهو نظام تغطية الأرصد عن الفحص السلبي دون اللجوء إلى النقل المادي للقيم مما يسمح بتقليص فترات تغطية الصكوك والأوراق التجارية، بالإضافة إلى تأسيس نادي الصحافة بمبادرة مديرية الاتصال تشجيعا لمبدأ التداول الحر للمعلومات البنكية وكذا تعريف الزبائن بمختلف خدمات البنك؛
- في سنة 2004 تم تعميم استخدام الشبايك الآلية للأوراق النقدية GAB المرتبطة ببطاقات الدفع التي تشرف عليه شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM خاصة في المناطق التي تتميز بكثافة سكانية كبيرة؛
- في سنة 2006 تم إدخال كل من المقاصة الإلكترونية télé compensation و télé des chèques وفي سبتمبر تم إدخال نظام جديد يعرف بـ télé des virements وذلك من أجل تحقيق الأمان والثقة والشفافية في التعاملات من جهة ومحاربة الغش والاختلاسات من جهة أخرى.

ثانيا: تقديم المجمع الجهوي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت

تم إنشاء هذا المجمع بالموازاة مع إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وفي نفس التاريخ بعدما كان عبارة عن مصلحة تشرف على تمويل نشاط القطاع الفلاحي وذلك في البنك الوطني الجزائري وبمقتضى المرسوم التنفيذي 82/106 تم فصل هذه المصلحة وبنفس الموظفين الذين كان عددهم 05 عمال بما فيهم المدير ل يتم إنشاء وفتح أبواب الوكالة وكان مقرها الاجتماعي بشارع باستور إلى أن تم تحويل المجمع إلى شارع الأمير عبد القادر بطريق السوكر وترك العنوان القديم للوكالة المحلية تيارت A. وبعد سنوات ارتقى هذا المجمع على مصاف المديرية الجهوية التابعة للبنك انطوى تحت إشرافها كل من وكالة تيارت A والرحوية وفرندة وتيسمسيلت ومهدية والسوكر وقصر الشلالة وثنية الحد وتخمارت ومدرسة ولرجام وعين كرمس وتيارت B والوكالة الحديثة بعين الذهب، كما تعد المديرية الوحيدة لمثيلاتها من البنوك المتواجدة على مستوى الولاية وبذلك فهي تقوم بالإشراف

على نشاط الوكالات التابعة لها والموزعة على كبر الدوائر بالولاية وعددها 14 وفيما يلي جدول يوضح المديریات الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت:

الجدول رقم (01-02): المديریات الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت

الترتيب الوطني	المديریات الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت
541	تيارت
542	الرحوية
543	فرنزة
544	تيسمسيلت
545	مهدية
546	السوقر
547	قصر الشلالة
548	ثنية الحد
549	تخمرت
550	مدريسة
551	لرجام
552	عين كرمس
553	عين ذهب
554	تيارت B

المصدر: بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال لولاية تيارت

المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

من أجل التأقلم مع المناخ الاقتصادي الذي يتميز حاليا بالتغيرات الجذرية لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك العمومية الأخرى إلى القيام بأعمال ونشاطات عديدة ومتنوعة للوصول إلى استراتيجية تتمثل في جعله مؤسسة مصرفية كبيرة تحظى باحترام وثقة المتعاملين الاقتصاديين والأفراد العملاء على حد سواء بهدف تدعيم مكانته ضمن الوسط المصرفي.

1- مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية : تماشيا مع القوانين والقواعد سارية المفعول في مجال النشاط المصرفي فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية :

- القيام بالمساعدات المالية الضرورية للنشاطات المتعلقة بالمؤسسات الخاصة والتي تساهم في تنمية العالم الريفي كالأطباء، الحرفيون، البيطريون، تجار الخواص؛
- يعد أداة من أدوات التخطيط المالي قصد تمويل المشاريع الفلاحية المسطرة في مختلف المستويات التنموية؛
- منح القروض طويلة ومتوسطة وقصيرة الأجل؛
- معالجة جميع العمليات البنكية (قروض، صرف، خزينة)؛
- التعامل مع مؤسسات القرض العمومية الأخرى؛
- تمويل مختلف العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية؛
- إنشاء خدمات مصرفية جديدة مع تطوير الخدمات القائمة؛
- الاستفادة من التطورات العالمية فيما يخص التقنيات المرتبطة بالنشاط المصرفي؛
- تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عملية الادخار والاستثمار.

2- أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية : من أهم الأهداف الرئيسية المسطرة من طرف إدارة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ما يلي :

- الحفاظ على حصته في السوق والتأقلم مع تغيرات السوق؛
- تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح؛
- العمل على توسيع شبكته لتلبية كل المتطلبات عبر التراب الوطني؛
- توسيع إدخال الإعلام الآلي وكل الوسائل التكنولوجية الحديثة؛
- رفع مستوى الفلاحة في الإنتاج الوطني؛
- تحقيق الاكتفاء الذاتي للاحتياجات الوطنية للمنتوجات الفلاحية؛
- الزيادة في مساحات الأراضي الصالحة مع استصلاح أراضي جديدة؛
- توسيع حجم القروض الممنوحة باتباع سياسة المنافسة السعرية القائمة على تخفيض معدل الفائدة؛
- التسيير الجيد لخزينة البنك فيما يخص العملة المحلية والعملة الصعبة؛
- تحسين العلاقات مع العملاء¹.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

بهدف تحسين جودة الخدمات البنكية ومواكبة التطور التكنولوجي، اتخذ المجمع الجهوي للاستغلال لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR 14 بتيارات هيكل تنظيمي يتماشى مع التطورات الحاصلة المتمثل فيما يلي:

¹ وثاق مقدمة من طرف موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت.

1-المدير الجهوي : وهو قمة الهرم الإداري والعمود الفقري للوكالات التابعة للمجمع والتي تسير تحت قيادة المدير وذلك من خلال التعليمات والأوامر والتوجيهات المقدمة من طرفه وله الحق في الإشراف على كل المصالح الآتية الذكر.

2-السكرتارية : ومكانها بجانب مكتب المدير مباشرة وذلك لتسهيل مهمة القيام بكل الأعمال المكتبية الخاصة بالمدير.

3-رئيس الدائرة الإدارية : وهي فرع من فرع المديرية الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وهي تسهر على السير الحسن للموارد البشرية والمادية وهي تتضمن حماية الممتلكات والأفراد العاملين بهذه المديرية والوكالات التابعة لها، يتكون هذا الفرع من ثلاث مصالح وهي مصلحة الموارد البشرية و مصلحة الأمن والوسائل العامة وأخيرا مصلحة الإعلام الآلي.

4-نيابة مديرية المحاسبة : وهي صلح يحكمها نائب المدير المكلف بالمحاسبة كما أنها مصلحة تكمن مهمتها بكل حسابات البنك حيث تقوم بحسابات كل الضرائب وتحصيلها وكذا الميزانية البنكية سواء كانت ميزانية تصرف أو استثمار وأيضا مراقبة التسيير في الميزانية المدروسة، كما أن لهذا الفرع ثلاثة مصالح هي مصلحة المحاسبة والضرائب، مصلحة التحليل، ومصلحة الميزانية ومراقبة التسيير.

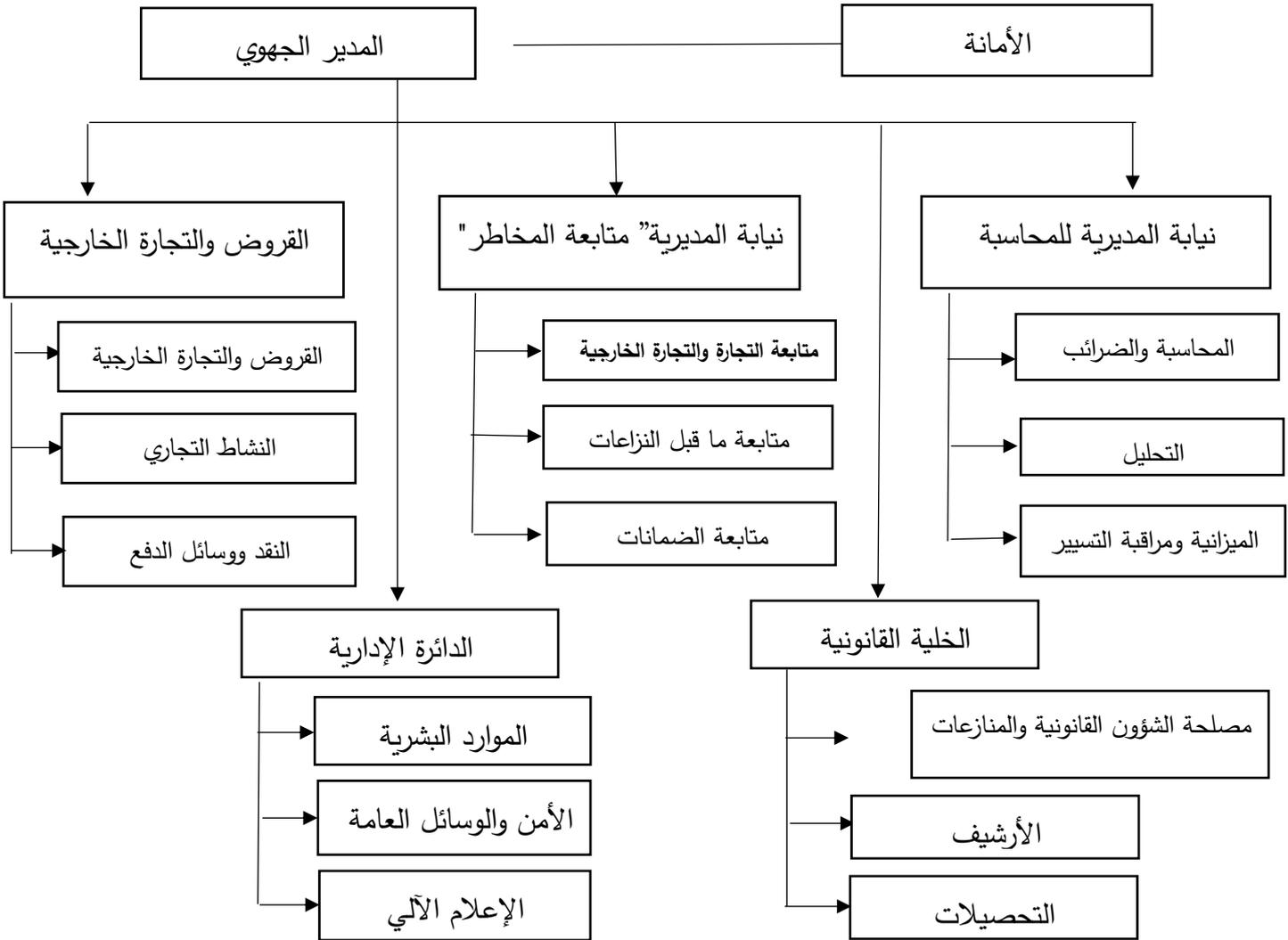
5-نائب المدير المكلف بمتابعة أخطار القروض وما قبل المنازعات : أنشئت هذه المديرية مؤخرا وهي تتطلع إلى تحسين الأداء البنكي فهي بذلك تعد أداة ربط بين مصلحة القروض ومصلحة التحصيل وتتمثل مهمتها في متابعة الزبائن المتحصلين على القروض في مدى استجابتهم لجدول استهلاك القروض ويدرس مدى تنفيذهم للالتزامات قبل متابعتهم قضائيا وخاصة تحصيل الضمانات وتتكون هذه النيابة من ثلاث مصالح مصلحة متابعة التجارة والتجارة الخارجية، مصلحة متابعة ما قبل المنازعات، مصلحة متابعة الضمانات.

6-نائب المدير المكلف بالاستغلال : تتولى هذه النيابة كل المسائل المتعلقة بالقروض على مستوى المجمع الجهوي للاستغلال وذلك بتلقي ملفات طلب القروض من الوكالات لتدرس بعدها الملفات ويقرر في لجنة خاصة تعرف بلجنة قروض الملفات المقبولة التي ستمول والملفات المرفوضة التي يتم رفضها ويكون ذلك وفق المعايير الاقتصادية والمحاسبية الثابتة وتتكون من مصلحة القروض والتجارة الخارجية، مصلحة الحركة التجارية، مصلحة النقد ووسائل الدفع.

7-خلية الشؤون القانونية : تعتبر هذه الخلية من أهم المصالح البنكية المتواجدة على مستوى المجمع الجهوي بحيث تتضمن ثلاث مصالح رئيسية وهي مصلحة الشؤون القانونية والمنازعات، مصلحة التحصيل ومصلحة الأرشيف.

ويمكن توضيح الهيكل التنظيمي للمجموعة الجهوية للاستغلال في الشكل التالي:

الشكل رقم (01-02): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية الجهوية للإستغلال تيارت.



المصدر: وثائق مقدمة من طرف موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت.

المبحث الثاني: وسائل ووسائل الدفع الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال تيارت

يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت إلى تقديم خدمات مصرفية حديثة مرتبطة بالتطورات التكنولوجية، من أجل تلبية حاجيات عملائه وتكييف خدماته مع متطلباتهم المتجددة وفيما يلي أهم الخدمات المالية الإلكترونية التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال تيارت.

المطلب الأول: البطاقات البنكية الإلكترونية الموجودة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت

تعتبر البطاقات البنكية من بين الخدمات الإلكترونية المستحدثة التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية لعملائه والتي تسمح لهم بممارسة مختلف العمليات كسحب الأموال من البنوك على المستوى الوطني بكل أمان وسرية، وينظر إلى هذه البطاقات كوسيلة لتحسين جودة الخدمة المصرفية ولكل بطاقة عقد خاص بها وتنقسم إلى ما يلي:

1- بطاقة CIB (La Carte Inter Bancaire): هي بطاقة يقدمها البنك للمتعاملين التجار والفلاحين والأجراء، تعتبر هذه البطاقة لبنك البدر أداة آمنة للسحب والدفع وينظر إليها كوسيلة لتحسين خدمة العملاء، كما أنها تعتبر بطاقة وطنية صالحة في الجزائر فقط، في البداية كان يقدمها البنك للعميل خصم 300 دج من حسابه وذلك في الفترة الممتدة من 2012 إلى غاية 2015، وبعد هذه الفترة أصبح البنك يقدمها مقابل خصم 500 دج لتصبح بعدها مجانية بعد جائحة كورونا سنة 2019 أي إمكانية الحصول عليها من طرف كل عميل لديه حساب بنكي خاص به، حيث أن التعامل بالبطاقات يقلل من عمليات السحب المكثف للودائع البنكية¹.

يتم الحصول على بطاقة CIB من قبل بنك البدر ومن بين الامتيازات التي توفرها هذه البطاقة لحاملها ما يلي:

- سهولة الاستعمال؛
- سيولة دائمة للأموال 24 ساعة/24 ساعة وطوال أيام الأسبوع على مستوى كل الشبائيك الآلية البنكية المتواجدة على مستوى الوطن إذ تسمح هذه البطاقة لحاملها بالسحب بالإضافة إلى إمكانية دفع مقابل السلع والخدمات للتجار من خلال جهاز TPE الذي بحوزة التاجر؛
- أمان أقصى حيث أن البطاقة مجهزة بشريحة إلكترونية ورمز سري وشخصي؛
- كما أن هذه البطاقة توفر الوقت والجهد وتتميز بالسرعة في التنفيذ وتتوفر في كل المناطق الإقليمية، يكون السحب حسب الدخل الشهري المتفق عليه بين العميل والبنك.

يتم إصدار هذه البطاقة من طرف البنك على نوعين:

¹ الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية <https://badrbanque.dz>.

أ- بطاقة CIB الكلاسيكية (CIB Classique): وهي بطاقة زرقاء اللون تقدم خدمتي الدفع والسحب وتمنح للعملاء على أساس معايير يضعها بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت؛

ب- بطاقة CIB الذهبية (CIB Gold): تعتبر بطاقات امتياز خاصة تقدم لأصحاب الملاء المالية العالية، حيث تتمتع بقدرة كبيرة للدفع وهي أكثر أمان فهي توفر خدمات إضافية مع سقف سحب مرتفع نسبيا وتمنح للأشخاص المهمين ورجال الأعمال أصحاب الدخول المرتفعة، حيث أن سقف هذه البطاقة يفوق 50000 دج ومدة صلاحيتها سنتين وهي قابلة للتجديد أوتوماتكيا؛

2- بطاقة CBRI (Carte de Retrait Interbancaire): وهي بطاقة تقدم لعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت حيث تسمح لهم بالقيام بعمليات السحب النقدي لدى أجهزة الصراف الآلي في حدود سقف محدد (الراتب الشهري) طيلة أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة وهي موجهة لزيائن البنك الذين لديهم حساب بنكي والمتمثلين في إطارات وموظفي القطاع العام والخاص، وهذا النوع من البطاقات يقدمها البنك بطلب من العميل مجانا وذلك إثر جائحة كورونا، تسمح هذه البطاقة لحاملها بإجراء عملية سحب النقود وتحويل المبالغ من الحساب الشخصي إلى حساب التوفير من الشباك الآلي الخاص ببنك الفلاحة والتنمية الريفية؛

3- بطاقة توفير: وهي عبارة عن بطاقة بنكية تستخدم لسحب النقود، تم إنشائها كبطاقة خاصة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية فهو البنك الوحيد الذي يملك هذه البطاقة، هذا النوع من البطاقات مخصص للعملاء الذين يملكون دفاتر ادخار (الأشخاص العاديين والتجار)، وهذه البطاقة توفر نفس الخدمات التي تقدمها بطاقة CIB وللحصول عليها يشترط أن يكون للعميل حساب توفير؛

4- بطاقة Carte affaires classique: وهي بطاقة يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت للعملاء التجار وأصحاب المهن الحرة كالمحامين، الأطباء وغيرها، وهي بطاقة تسمح لحاملها بإجراء عمليات السحب والدفع.

5- البطاقات البنكية على المستوى الدولي: وتتمثل في بطاقة ماستر كارد الدولية وهي عبارة عن بطاقة دولية ممغنطة تستخدم في عمليات السحب والدفع في آن واحد، وتسلم بطاقة الماستر كارد لأصحاب الحسابات بالعملة الصعبة لدى البنك، حيث يفرض عليهم الاحتفاظ بقيمة يحددها بنك الفلاحة والتنمية الريفية في حساباتهم بالعملة الصعبة بقيمة أخرى في حساباتهم بالدينار الجزائري طيلة فترة التعامل بهذه البطاقة وهي صالحة لمدة سنة وقابلة للتجديد وأيضا في حالة الضياع والسرقة ونسيان الرقم السري مع تحمل جميع التكاليف من طرف الزبون وتنقسم إلى نوعين النوع الأول وهو بطاقة الماستر كارد كلاسيك والتي تصدر مقابل عمولة تقدر بـ6000 دج والتجديد يكون مجانا، أما النوع الثاني فهو بطاقة ماستر كارد Titanium تصدر هذه البطاقة مقابل عمولة تقدر بـ8000 دج والتجديد يكون مجانا¹؛

¹ مقابلة مع رئيسة مصلحة ترويج المبيعات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال تيارت.

وسيتم تقديم وعرض حجم طلب وتوزيع هذه البطاقات من خلال الجداول الآتية:

الجدول رقم(02-02): حجم الطلب على البطاقات الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت خلال الفترة الممتدة من 2018 إلى غاية 2022.

السنوات	2018	2019	2020	2021	2022
البطاقات					
CIB/CBRI/GOLD	54	418	230	2024	2402
معدل الطلب على بطاقة CIB/CBRI/GOLD	/	674.07%	-44.98%	780%	18.68%
TAWFIR	51	254	89	1566	65
معدل الطلب على بطاقة TAWFIR	/	398.04%	-64.96%	1659.55%	-95.85%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن حجم الطلب على البطاقات الإلكترونية CIB/CBRI/GOLD ارتفع من 54 بطاقة سنة 2018 إلى 418 بطاقة سنة 2019 أي بمعدل 674.07% وهذا راجع إلى الإقبال الكبير للمواطنين على هذه البطاقات نظرا للميزات التي توفرها هذه الأخيرة من راحة وأمان بالإضافة إلى إمكانية السحب من أي صراف آلي دون اللجوء إلى الفرع وأيضا إمكانية الدفع عبر الأنترنت أو عبر TPE، بينما تم تسجيل انخفاض في معدل الطلب على بطاقات CIB/CBRI/GOLD بمعدل 44.98% في سنة 2020 فبعدما كان الطلب عليها حوالي 418 بطاقة في سنة 2019 انخفض إلى 230 بطاقة وهذا راجع إلى العمولات المفروضة على إصدار هذه البطاقات بالإضافة إلى نقص الوعي لدى بعض فئات المجتمع الجزائري لأهمية استعمال هذه البطاقات، بينما عرف حجم الطلب في سنة 2021 قفزة نوعية إذ ارتفع معدل الطلب على هذه البطاقات إلى 2024 بطاقة أي بمعدل 780% وذلك تزامنا مع انتشار فيروس كورونا وبقي في ارتفاع مستمر ليصل في سنة 2022 إلى 2402 أي بمعدل 18.68% ونفس ذلك بأن الإجراءات التقييدية التي تم فرضها في هذه الفترة للحد من انتشار الفيروس بالإضافة إلى الخوف من العدوى دفعت بعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى اللجوء إلى استعمال البطاقات.

أما بالنسبة لحجم الطلب على بطاقة توفير فقد عرف ارتفاعا في سنة 2019 بمعدل 398.04% لينخفض بعدها في سنة 2020 بمعدل 64.96% فبعدما كان الطلب عليها في سنة 2019 حوالي 254 بطاقة انخفض سنة 2020 إلى 89 بطاقة ليرتفع مجددا في سنة 2021 بمعدل 16.60 أي إلى حوالي 1566 بطاقة، ليصل حجم لطلب على بطاقة توفير في سنة 2022 إلى 65 فقد انخفض انخفاضا قويا بمعدل 95.84%.

وتجدر الإشارة إلى أن حجم الطلب لكل من بطاقة CIB و CBRI و GOLD يمثل النسبة الأكبر مقارنة ببطاقة توفير وباقي البطاقات وهذا راجع إلى كون أغلب حاملي هذه البطاقات هم أصحاب الدخل المتوسط كالموظفين ، بالإضافة إلى التحفيزات والتسهيلات التي يوفرها بنك الفلاحة والتنمية الريفية لهذا النوع من البطاقات خاصة بعد جائحة كورونا حيث أن البنك أصبح يصدرها مجاناً لتشجيع العملاء على الدفع الإلكتروني وأيضاً اعتبار التعامل بالبطاقات كإجراءات وقائية، وفي المقابل فإن الخوف من العدوى دفع العملاء إلى تجربة عمليات الدفع الإلكتروني، بالإضافة إلى اتساع نسبة التعامل بهذه البطاقات لبقية فئات المجتمع.

فيما يخص بطاقة ماستر كارد بنوعها فإنه بالرغم من أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت يوفر هذه الخدمة لعملائه إلى أن الطلب عليها لم يكن موجود أي أنه منعدم إلى غاية سنة 2022 حيث بلغ حجم الطلب عليها حوالي 12 بطاقة وذلك راجع إلى شروط إصدارها خاصة فيما يخص عمولات إصدارها.

الجدول رقم (02-03): عدد البطاقات الإلكترونية المتداولة خلال الفترة الممتدة من 2018 إلى غاية 2022.

السنوات \ البطاقات	2018	2019	2020	2021	2022
CIB/CBRI/GOLD	5692	5759	6729	8681	9868
TAWFIR	2986	2937	3741	4812	4812
المجموع	8678	8696	10470	13493	14680
نسبة التغير	/	0.21%	20.40%	28.87%	8.80%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت.

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد البطاقات البنكية المتداولة قد ارتفع من 8678 بطاقة سنة 2018 إلى 14680 بطاقة في سنة 2022، وهو ما يعكس الجهود المبذولة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية لتشجيع عملائها على الدفع الإلكتروني خاصة مع التطور الملحوظ في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، هذا ويمكن القول أن جائحة كورونا وتطبيق إجراءات الحجر الصحي الذي تزامن مع مارس 2020 كان بمثابة نقطة تحول في مجال الدفع والسحب من خلال البطاقات حيث كان عدد البطاقات المتداولة سنة 2018 حوالي 8678 بطاقة ليشهد ارتفاعاً سنة 2019 إلى 8696 بطاقة أي بمعدل 0.21% وبقي في ارتفاع مستمر من سنة إلى أخرى ليصل في سنة 2020 إلى 10470 بطاقة متداولة أي ارتفع عدد البطاقات المتداولة بمعدل 20.40% ، ذلك أن الخوف من العدوى دفع العملاء إلى تجربة هذه العمليات التي أدت بدورها إلى إدراك مزايا التعامل بالبطاقات وهذا ما نلاحظه في سنة 2021 حيث ارتفع عدد البطاقات الموزعة من 10470 سنة 2020 إلى 13493 بطاقة أي بمعدل 28.87%، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى الاستخدام المستمر فالتبني حيث تم توزيع حوالي 14680 في

سنة 2022، إذ يمكن القول أن فيروس كورونا فرض عزلة اجتماعية ساهمت في تغيير سلوك العملاء اتجاه الدفع والسحب النقدي وتوجيههم نحو الدفع الإلكتروني، فبالرغم من الصعوبات التي واجهها بنك الفلاحة والتنمية الريفية في سنة 2020 بسبب الوضع الوبائي الناتج عن أزمة كورونا، إلا أنه كان لهذه الأخيرة تأثير إيجابي في توعية المواطنين بأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وزيادة التعامل بالبطاقات البنكية خاصة بعد التحفيز التي أعلن عنها بنك الفلاحة والتنمية الريفية على استخدام البطاقات من خلال إلغاء بعض الرسوم كرسوم إصدار بطاقة GOLD، CBRI، CIB وكذلك بطاقة توفير.

المطلب الثاني: أجهزة الصراف الآلي ATM في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت

يملك بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت أجهزة صراف آلي من نوع الشباك البنكي الآلي GAB والذي يسمح بالقيام بالعديد من العمليات مثل السحب، معرفة الرصيد، التحويل من حساب إلى آخر وغيرها من العمليات، هذا بالإضافة إلى أجهزة الدفع الآلي TPE الذي يوضع في نقاط البيع المعتمدة لدى الوكالات.

أولاً: جهاز TPE

يوفر بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت خدمة نهائي نقطة البيع الإلكترونية لعملائه التجار ليستفيد منها المشترين الحاملين للبطاقات البنكية لتسوية مدفوعات مشترياتهم، فجهاز الدفع الإلكتروني TPE عبارة عن جهاز مدمج لدى التجار تجرى من خلاله عمليات التحويل وإعادة التحويل عبر شبكة وقنوات الاتصال المختلفة، حيث يتم من خلاله تكوين اتصال مباشر بين حاسبات آلية موجودة في المحلات والأسواق والمتاجر الكبرى بالحاسب الآلي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت، ومن خلال استخدام هذه الوحدات يمكن إدخال قيمة مشتريات الزبون لتخصم من رصيد حسابه مباشرة في البنك وإضافة القيمة إلى حساب المتجر في نفس البنك.

الجدول رقم (02-04): تطور أجهزة الدفع الإلكتروني TPE في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت خلال الفترة (2020-2022).

السنوات	2018	2019	2020	2021	2022
عدد أجهزة TPE في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت	/	/	48	72	127

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على تقارير مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال تيارت.

نلاحظ من خلال الجدول بأن عدد أجهزة الدفع الإلكتروني TPE في بنك الفلاحة والتنمية الريفية في المديرية الجهوية للإستغلال في ارتفاع مستمر حيث بلغ عدد أجهزة TPE في سنة 2020 حوالي 48 جهاز ليصل في سنة

2021 إلى 72 جهاز وفي سنة 2022 بلغ عدد الأجهزة حوالي جهاز 127 وهذا يفسر بإلزامية الدفع الإلكتروني التي جاء بها قانون التجارة الإلكترونية في ماي 2018، والذي ألزم كل المتعاملين الاقتصاديين بتركيب أجهزة TPE مما زاد الطلب عليها، وهذا يفسر أيضا الوعي والثقافة المصرفية الرقمية التي يتوق إليها عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت من زبائن وتجار ومستهلكين وأصحاب الحرف والمستثمرين.

كما يمكن القول أن زيادة عدد أجهزة TPE راجع إلى زيادة عدد بطاقات الدفع الصادرة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للاستغلال تيارت وزيادة عدد نقاط البيع المعتمدة من طرف هذه الأخيرة، مما يدل على أن هناك نسبة من الأفراد تستخدم البطاقات المصرفية أي أن المديرية تقوم بتنفيذ جذب الأموال المتداولة خارج الجهاز المصرفي.

ثانيا: الشبكة الآلي البنكي GAB

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت يحاول الإلمام بجميع أجهزة الصراف الآلي على قدر المستطاع، إذ أنه بلغ عدد الأجهزة التي يمتلكها في سنة 2022 حوالي 14 جهاز صراف آلي من نوع GAB موزعة على جميع الوكالات التابعة للبنك، حيث أن كل وكالة من الوكالات تحتوي على جهاز واحد يوفر للزبائن خدمة الاطلاع على الرصيد والسحب النقدي للأموال.

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت خدماته على مستوى أجهزة GAB مقابل عمولة تقدر بـ35 دج عن كل عملية¹.

وفيما يلي جدول يوضح إجمالي عمليات السحب عبر أجهزة GAB والمبالغ الإجمالية لمعاملات السحب خلال الفترة الممتدة من سنة 2018 إلى غاية سنة 2022.

الجدول رقم (02-05): تطور حجم نشاط السحب على جهاز GAB.

السنوات	2018	2019	2020	2021	2022
إجمالي معاملات السحب	2208	938	1624	44088	70483
نسبة التغير	/	-57.52%	73.13%	2614.78%	59.87%
المبلغ الإجمالي لمعاملات السحب (دج)	8967000	2957000	19832000	34071000	154791000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معلومات مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت.

¹ مقابلة مع مدير بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تيارت 554.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن عدد عمليات السحب من جهاز GAB انخفض في سنة 2019 إلى 938 عملية بقيمة إجمالية بلغت 2957000 دج بعدما كان في سنة 2018 حوالي 2208 عملية سحب بقيمة إجمالية تقدر بـ 8967000 دج أي بمعدل %57,52 بسبب مشاكل داخلية في البنك ، لترتفع في سنة 2020 إلى 1624 عملية أي بمعدل %73.13 بقيمة إجمالية تقدر بـ 19832000 دج، حيث عرفت هذه السنة ظروفًا استثنائية تطلبت اتخاذ جملة من التدابير من أجل حماية المواطنين من تفشي فيروس كورونا، حيث قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتزويد جهاز GAB بالسيولة اللازمة واستغلالها 24 ساعة / 24 ساعة و 7 أيام/ 7 أيام، والعمل على صيانتها دورياً وهذا قصد تشجيع استعمال أجهزة الصرف الآلي وتجنب التواجد في الفضاءات المغلقة، ليبقى عدد عمليات السحب في ارتفاع مستمر ليلعب في سنة 2021 حوالي 44088 عملية أي أنه ارتفع بمعدل %2614.78 بقيمة إجمالية تقدر بـ 34071000 دج ليصل في سنة 2022 إلى 70483 عملية سحب بقيمة إجمالية تقدر بـ 154791000 دج وهذا راجع إلى الإقبال الكبير للمواطنين على هذه الأجهزة خاصة بعد جائحة كورونا والتعرف على مميزاتها كالسحب في أي زمان ومكان دون الحاجة إلى زيارة البنك أو أحد فروعها بالإضافة إلى تجنب الانتظار في الطوابير وغيرها من الإجراءات الشكلية التي تتطلب الوقت.

وفيما يلي جدول يوضح إيرادات البنك من العمليات المنجزة في جهاز GAB خلال الفترة الممتدة من سنة 2018 إلى غاية سنة 2022:

الجدول رقم (02-06): إيرادات البنك المحصلة من عمليات السحب المنجزة في جهاز GAB.

الإيرادات (دج)	العمولة 35 دج	عدد العمليات السحب المنجزة	الإيرادات (دج)
77315	35	2209	2018
32830	35	938	2019
56840	35	1624	2020
1543080	35	44088	2021
2466905	35	70483	2022

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إيرادات البنك المتحصل عليها من عمليات السحب المنجزة في جهاز الصرف الآلي GAB عرفت انخفاضا طفيفا سنة 2019 حيث بلغت قيمتها 32830 دج بعدما كانت في سنة 2018 حوالي 77315 دج، لترتفع في سنة 2020 حيث بلغت إيرادات البنك 56840 دج نتيجة القيام بـ 1624 عملية سحب في الجهاز مقابل عمولة تقدر بـ 35 دج عن كل عملية، لتبقى في ارتفاع مستمر من سنة إلى أخرى ففي 2021 بلغت 1543080 دج لتصل في سنة 2022 إلى حوالي 2466905 دج نتيجة إجراء 70483 عملية سحب عبر الجهاز.

ومنه يمكن القول أن زيادة إقبال الزبائن على أجهزة GAB له أثر إيجابي على البنك حيث أنه كلما زادت عمليات السحب المنجزة في جهاز GAB كلما زادت ربحية ومردودية البنك.

المطلب الثالث: الخدمات البنكية عن بعد التي يوفرها بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للاستغلال تيارت

سعت المديرية الجهوية للاستغلال تيارت إلى مواكبة التطورات الحديثة في الساحة المصرفية ومن أبرزها إدخال الخدمات البنكية عن بعد من خلال:

أولاً: البنك الإلكتروني BADR Net

بادر بنك البدر في إستراتيجيته لتبني الصيرفة الإلكترونية إلى إنشاء موقع له عبر الشبكة العنكبوتية والمتمثل في <http://www.badr-bank.dz/>، تم تفعيل خدمة بدر نت في بنك الفلاحة والتنمية الريفية في سنة 2013، حيث تسمح هذه الخدمة للعملاء بالقيام بمجموعة من العمليات والمتمثلة أساساً فيما يلي:

- الاطلاع على رصيد حسابه الجاري وحركته عبر الأنترنت خلال 24/24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع؛
- تحميل كشوف حساباته المفصلة؛
- تلقي كشوف حساباته عبر الفاكس؛
- تحويل الأموال من حساب إلى آخر وغيرها من الخدمات.

تعتبر هذه الخدمة نقطة تحول في مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف بنك البدر وعلاج الكثير من المشاكل، يتم زيارة الموقع باستخدام جهاز الحاسوب أو الهاتف المحمول في أي وقت وفي أي مكان ومن أهم شروط الاستفادة من خدمة بنك نت ما يلي:

- أن يكون للعميل سواء كان شخص أو مؤسسة حساب أو عدة حسابات جارية لدى البنك حتى يتحصل على رقم الانخراط والرقم السري الخاص به ثم التوقيع على اتفاقية مع البنك؛
- ألا يكون الحساب بدون رصيد؛
- ألا يكون لدى العميل منازعات مصرفية مع البنك؛
- أن يتقدم العميل بطلب رسمي للإشتراك؛
- أن يلتزم بالعقد الذي يبرمه مع البنك.

كان بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت يقدم خدماته على الموقع الإلكتروني بدر نت قبل جائحة كورونا مقابل عمولة قدرها 1400 دج في السنة بالنسبة للعملاء العاديين، بينما التجار فتفرض عليهم عمولة قدرها 11000 دج سنويا ليصبح مجانية بعد الجائحة أي في مارس 2020.

بلغ عدد الاشتراكات في خدمة بدر نت من بداية تفعيله في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت أي من سنة 2013 إلى غاية 2022 حوالي 11819 اشتراك¹.

ثانيا: الهاتف المصرفي

لقد قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت بإنشاء خدمة الهاتف المصرفي كخدمة يتم تأديتها لمدة 24 ساعة يوميا، إذ يمكن تنفيذ بعض العمليات المصرفية إلكترونيا بواسطة الهاتف الثابت أو الخليوي من خلال خدمتي BADR SMS وBADR ittissal.

1- خدمة BADR SMS

BADR SMS وهي خدمة يوفرها بنك الفلاحة والتنمية الريفية لزيائنه بعد الإنخراط في خدمة E-BANKING، فهي عبارة عن رسالة نصية قصيرة SMS تصل إلى هاتف الزبون توضح الرصيد الجديد له فور قيامه بعملية دفع أو عملية سحب للأموال وحتى عمليات الإيداع وفي الوقت الحقيقي، تم تفعيل هذه الخدمة في المديرية الجهوية للاستغلال تيارت سنة 2021 .

يوفر بنك الفلاحة والتنمية الريفية خدمة BADR SMS لعملائه سواء المؤسسات أو الأشخاص الطبيعيين مقابل عمولة قدرها 1200 دج بالنسبة للأشخاص الطبيعيين و6000 دج بالنسبة للمؤسسات².

والجدول التالي يوضح اشتراكات خدمة BADR SMS خلال الفترة 2020-2022:

الجدول رقم (02-07): اشتراكات خدمة BADR SMS في الفترة 2020-2022

السنوات	2018-2020	2021	2022
عدد الاشتراكات			
اشترارات الأشخاص الطبيعيين	لا توجد هذه الخدمة	4482	9614
اشترارات المؤسسات	لا توجد هذه الخدمة	431	736

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت.

من الجدول أعلاه نلاحظ أنه منذ استحداث خدمة BADR SMS في سنة 2021 فقد زاد الطلب عليها من 4482 اشتراك في سنة 2021 إلى 9614 اشتراك في سنة 2022 بالنسبة للعملاء العاديين، ومن 431 اشتراك في سنة 2021 إلى 736 اشتراك في سنة 2022 بالنسبة للمؤسسات ويرجع ذلك إلى نوعية الخدمة المميزة التي تساعد متعاملي هذه الخدمة على معرفة الرصيد الجديد وفي الزمن الذي تتم فيه عمليات السحب

¹ مقابلة مع رئيسة مصلحة ترويج المبيعات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للاستغلال تيارت.

² مقابلة مع مشرف المكتب الأمامي ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تيارت 554.

أو الدفع وأيضا الإيداع التي تتم على مستوى الحساب الخاص بالعميل، وبالتالي تجنب الذهاب إلى البنك من أجل معرفة الرصيد والانتظار في الطوابير إضافة إلى أن الزبون يبقى على تواصل مع حسابه، زيادة على أن أغلب المواطنين أصبحوا يمتلكون هواتف تساعد في تطبيق هذه الخدمة وتطور الجانب التكنولوجي في مجال الهواتف النقالة في الجزائر بصفة عامة.

الجدول رقم (02-08): إيرادات البنك المحصلة من خدمة BADR SMS في سنة 2021.

الإيرادات	العمولة	عدد الاشتراكات	البيان
5378400 دج	1200 دج	4482	الأشخاص الطبيعيين
2586000 دج	6000 دج	431	المؤسسات

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت.

الجدول رقم (02-09): إيرادات البنك المحصلة من خدمة BADR SMS في سنة 2022.

الإيرادات	العمولة	عدد الاشتراكات	البيان
11536800 دج	1200 دج	9614	الأشخاص الطبيعيين
4416000 دج	6000 دج	736	المؤسسات

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت.

من خلال الجداول نلاحظ أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت حقق أرباحا نتيجة توفيره خدمة BADR SMS لعملائه حيث حقق ربحا قدره 5378400 دج في سنة 2021 نتيجة اشتراك 4482 شخص طبيعي مقابل عمولة قدرها 1200 دج و 2586000 دج نتيجة اشتراك 431 مؤسسة مقابل عمولة قدرها 6000 دج، لترتفع هذه الأرباح إلى الضعف في سنة 2022 حيث قدرت هذه الأرباح بـ 11536800 دج نتيجة اشتراك 9614 شخص طبيعي و 4416000 دج نتيجة اشتراك 736 مؤسسة.

ومنه يمكن القول أن اعتماد بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت لخدمة BADR SMS له أثر إيجابي على ربحية البنك لما تحققه من إيرادات وزيادة في المردودية.

2- خدمة بدر اتصال BADR ittissal : لقد قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بإصدار خدمة جديدة تتمثل "مركز اتصال" ولقد تم وضعه تحت تصرف العملاء عن طريق الاتصال برقم خاص والمتمثل في 021428424 أو عبر البريد الإلكتروني، حيث تتيح هذه الخدمة لعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرصة طرح كل انشغالاتهم واقتراحاتهم ليتم الرد من طرف البنك ومن أمثلتها ما يلي :

- كيفية فتح حساب بنكي؛
- كيفية الحصول على قرض بنكي؛
- الاستفسار عن قرض بنكي معين؛
- الاستفسار عن عمليات بنكية؛
- الاستفسار عن الخدمات التي يقدمها البنك... الخ.

المبحث الثالث: الأنظمة المستخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت

في نهاية القرن العشرين بدأت الدولة الجزائرية العديد من الإصلاحات الاقتصادية في جميع القطاعات بما في ذلك إصلاح النظام المصرفي الذي شهد العديد من الابتكارات من خلال صدور قوانين ولوائح جديدة، تهدف إلى تحديث المنظومة المصرفية وتسهيل تكيفها مع المعايير الدولية وذلك من خلال تحديث أنظمة الدفع بالاعتماد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

المطلب الأول: نظام التسوية الإجمالية الفورية الجزائري ARTS*

في إطار تحديث وعصرنة النظام المصرفي الجزائري لا سيما من حيث أنظمة الدفع بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك العالمي إلى إنجاز نظام دفع إلكتروني متطور وهو نظام التسوية الإجمالية الفورية ARTS.

أولاً: ماهية نظام ARTS وأهدافه

نظام التسوية الإجمالية الفورية هو عبارة عن نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي، كما يعرف أيضاً أنه على نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف¹. ولقد جاء تطبيق نظام ARTS طبقاً للتظيمية رقم 05/04 المؤرخة في 13 أكتوبر 2005 والمتعلقة بنظام التسويات العامة في الوقت الحقيقي للمبالغ الكبيرة والتسديدات المستعجلة، والتي تنص على أن الأمر بالدفع لحوالة بمبلغ يساوي أو أكبر من واحد مليون دج يجب أن يعالج بواسطة هذا النظام، كما يعالج أيضاً عمليات التسديد المستعجلة التي تقل لا عن هذا الحد، وبدأ العمل به في أواخر ديسمبر 2006 إذ يعتبر هذا النظام أول نظام للدفع يخص المبالغ الكبيرة في إطار العمليات وذلك في شمال إفريقيا²، حيث أن إقامة نظام التسوية الإجمالية الفورية يهدف إلى تحقيق ما يلي:

- تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي، وكل وسائل الدفع الأخرى؛
- تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظم الدفع الإلكتروني وتقليص آجال التسوية؛
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات، وجعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة؛

*ARTS: Algerian Real Time Settlement.

¹ زبيري رابح، بوزرورة ليندة، آفاق الصيرفة الإلكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، العدد 16، 2016، ص 296.

² عايدة عبير بلعبيدي، واقع تحديث أنظمة الدفع في الجزائر وأثره على المنظومة المصرفية الجزائرية، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد 01، 2012، ص 319.

• تقوية العلاقات بين المصارف، وتشجيع إقامة المصارف الأجنبية¹.

ثانيا: مبادئ تشغيل نظام ARTS: يقوم هذا النظام على المبادئ التالية:

1- المشاركون : المشاركة في النظام مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر، حيث تتم المشاركة في النظام بالانتساب الطوعي إليه المفتوح أمام البنوك التجارية العامة والخاصة بالإضافة إلى الخزينة العمومية ووبريد الجزائر²؛

2- العمليات التي يعالجها النظام : حددت العمليات المقبولة التي يتم تنفيذها بواسطة نظام التسويات الإجمالية الفورية على النحو التالي :

أ -عمليات ما بين المصارف: حيث يتم من خلال هذا النظام تحويلات بين المصارف أو حسابات الزبائن والتي تكون فيها المبالغ هامة أو مستعجلة؛

ب -عمليات بنك الجزائر: إن بنك الجزائر الذي يشرف على هذا النظام هو المشارك الوحيد القادر في حدود اختصاصاته على توجيه وإصدار الأوامر للقرض أو الخصم من حسابات المشتركين؛

ج -تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الإلكترونية: إن المبالغ المدينة أو الدائنة الناتجة عن طريق المقاصة تعالج بهذا النظام قرضا أو ديناً في نفس الوقت وفي حسابات المشاركين، وفي حالة استحالة تطبيق العملية ترفض من قبل المقاصة الإلكترونية وعلى الراغب أن يعيد العملية مرة أخرى؛

د -حسابات التسوية: إن بنك الجزائر الذي يشرف على إدارة النظام يفتح في سجلاته باسم كل مشارك حسابات تسوية تقسم إلى حسابات فرعية، وهذه الحسابات تحول حسب الحالات في زيادة أو نقص المبالغ الجارية للمشاركين والتي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر، والتسويات التي تتم عن طريق النظام تتم هذه الحالة يباشر النظام معالجتها طبقاً لترتيبها الزمني ومستوى أولويتها حيث يبدأ النظام بمعالجة أوامر التحويل تبعا لمستويات الأولوية التالية:

- الأولوية الأولى: تمنح للعمليات المترتبة من طرف بنك الجزائر؛
- الأولوية الثانية: خاصة باقتطاع أرصدة المقاصة؛
- الأولوية الثالثة: تعطى للأوامر المصرح بها من قبل المشترك بأنها مستعجلة.

¹ حورية آيت زيان، كمال آيت زيان، الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، المؤتمر العلمي الخامس بعنوان نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فيلادلفيا، عمان، الأردن، 5/4 جويلية 2007، ص 148.

² إيمان العاني، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2006/2007، ص 221.

ثالثاً: هندسة نظام ARTS

إن كل المشاركين يتم ربطهم بجهاز ARTS المتمركز بينك الجزائر عن طريق مقراتهم باستعمال قاعدة PATE FORME التي تمكن من إرسال وتلقي أوامر التحويل، وكل المعلومات الضرورية المتعلقة بالعمليات المعالجة بواسطة النظام تكون مؤمنة للغاية فالمصارف التجارية في إطار نظام ARTS تقوم بتسوية المبالغ فيما بينها عن طريق الحسابات المركزية الموجودة لدى بنك الجزائر ومن خلال الشبكة الإلكترونية وبمبالغ ضخمة، فنظام ARTS يقوم بالوظائف التالية:

- مراقبة أوامر الانتظار؛
- تسوية الأوامر وفق طبيعتها؛
- تخصيص مبالغ للمقاصة؛
- المعالجة في نهاية اليوم؛
- إدارة ومراقبة الحسابات للعمليات المعالجة بواسطة النظام.

أما فئة المشاركين فتقوم بالوظائف التالية:

- تلقي ومراقبة صفة الأوامر وملائمتها؛
- إصدار وتلقي الأمر بنظام ARTS؛
- متابعة خطوط الانتظار للمشاركين المعنيين مباشرة أو المشاركة غير المباشرة¹.

المطلب الثاني: نظام المقاصة الإلكترونية ATCI*

إن عصرنة نظام الدفع عرفت دفعة جديدة وهي إنشاء نظام مكمل لنظام ARTS وهو نظام المقاصة الإلكترونية، والذي يقوم على نفس المبادئ التي تقوم عليها أنظمة المقاصة العالمية الأخرى، إلا أن الغاية من استخدامه تختلف من بلد إلى آخر كل حسب أهدافه المسطرة.

أولاً: ماهية نظام المقاصة الإلكترونية ATCI

*ATCI : Algérie Télé Compensation Interbancaire.

¹ دردوري لحسن، بلقاسمي سمية، واقع الصيرفة الإلكترونية ودورها في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، العدد 03، 2017، ص - ص: 121-122.

لقد كانت انطلاقة العمل بنظام ATCI في 15 ماي 2006 وذلك بمشاركة ثمانية عشر مصرفا وبنك الجزائر، حيث انطلق في المرحلة الأولى بمقاصة الشيكات التي تبعتها التحويلات في جويلية 2006 ثم المعاملات المتعلقة بالنقد الآلي monétique في أكتوبر 2006¹.

نظام ATCI عبارة عن نظام جزائري للتسديدات الخاصة بالجمهور العريض، كما أنه نظام آلي وغير مادي لأوامر الدفع المسددة عن طريق المقاصة والتي تتم من خلال الشيكات، التحويل، الإقتطاع، عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية وذلك باستعمال الوسائل والتكنولوجيات الحديثة كالماسحات الضوئية والبرمجيات المختلفة، ويمثل هذا النظام القسم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة بعد نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل ARTS اللذان تم إنشائهما وفق المعايير الدولية بهدف تحسين جودة وسرعة تسوية الحقوق المالية بين زبائن البنوك من خلال آلية المقاصة الإلكترونية.

يعتمد هذا النظام على التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية والصور الإلكترونية لوسائل الدفع، فحسب ما ورد بالمادة الأولى من النظام 05-06 فالأمر يتعلق بنظام مقاصة خاص بأوامر الدفع الخاصة بالجمهور العريض، ما يعني أنه يخص فقط وسائل الدفع المقدمة لتسوية عمليات الدفع والسحب التي يقوم بها الأفراد في إطار التعاملات التي تتم بمبالغ صغيرة أو متوسطة كأن يتعلق الأمر مثلا بدفع الحقوق بين الأفراد أو اتجاه الهيئات وكذا المعاملات التجارية الصغيرة إذ أن هذا النظام لا يقبل سوى التحويلات التي نقل قيمتها المالية عن مليون دج، أما ما جاوز ذلك فتم تسويته مباشرة في إطار نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والمستعجلة ARTS².

يسير نظام ATCI من طرف مركز المقاصة القبلية بين المصارف CPI وهو شركة مساهمة، فرع لبنك الجزائر تم فتح رأسمالها أمام مساهمة المصارف، إذ يعمل هذا النظام على أساس المقاصة متعددة الأطراف لأوامر الدفع حيث يتم إيداع الأرصدة الصافية من أجل التسوية المؤجلة في نظام ARTS في ساعة محددة مسبقا في النظام، حيث تشمل صيغته تبادل أوامر الدفع بشكل متواصل بين المشتركين تبعا لتاريخ يوم التبادل ومرحلة حساب الوضعيات الصافية متعددة الأطراف حسب كل مشارك قبل غلق يوم التبادل ومرحلة للصب من أجل تسوية الأرصدة الصافية في حسابات التسوية الخاصة بالمشاركين المفتوحة في نظام ARTS ولا تتم تسوية

¹ بلعاش ميادة، بن إسماعيل حياة، مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد 16، ديسمبر 2014، ص 88.

² بن مختار إبراهيم، أحكام المقاصة الإلكترونية لوسائل الدفع، المجلة الجزائرية لقانون الأعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد 03، العدد 01، جويلية 2022، ص - ص: 12-13.

الأرصدة فعليا إلا عندما يكون مجموع الوضعيات الصافية المدينة مغطاة بمؤونة موجودة في حسابات التسوية المعنية¹.

ثانيا: أهداف نظام ATCI وخصائصه

تسعى المنظومة المصرفية الجزائرية بالاعتماد على نظام ATCI إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والغايات نظرا لما لهذا النظام من خصائص تميزه عن باقي الأنظمة.

1- أهداف نظام ATCI : يهدف هذا النظام إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي يمكن تلخيصها فيما يلي :

- التسيير المحاسبي اليومي وإعطاء نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية الدولية والوطنية؛
- تقليص آجال المعالجة حيث يتم قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 5 أيام على أن يتم اختزال هذه المدة إلى 3 أيام ثم 48 ساعة؛
- تأمين أنظمة الدفع العام؛
- إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الشيكات؛
- مواجهة عملية تبييض الأموال في الجزائر².

2- خصائص نظام ATCI : يتميز نظام ATCI بالعديد من الخصائص أهمها ما يلي :

- يقوم في نهاية كل يوم بحساب الأرصدة الجانبية المدينة المتعددة، والتي يتم مراقبتها باستمرار ومن ثم تحويلها إلى نظام التسوية الفورية الإجمالية ARTS؛
- يعمل على تحديد الحد الأقصى المعمول به للأرصدة الجانبية المدينة المتعددة من خلال القيام بإرسال إنذار إلكتروني للمدير والمشارك المعني في حالة اقتراب الحد المسموح به؛
- نظام مؤمن ضد مخاطر الاحتيال والغش باعتبار أن المبادلات تتم من خلال تبادل الملفات المختومة، وبالاعتماد على بروتوكولات مؤمنة ومشفرة مدمجة مع النظام المركزي والبنية التحتية للتواصل والترابط³.

¹ خليفة منية، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لتأهيل وعصرنة البنوك الجزائرية، الملتقى الدولي الرابع حول نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية-، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26/27 أفريل 2011، ص 15.

² الموقع الرسمي لبنك الجزائر www.bank-of-algeria.dz.

³ كون فتيحة، نظام المقاصة الإلكترونية كآلية لتطوير وتحديث وسائل الدفع بالجزائر، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، العدد 07، أفريل 2017، ص 382.

دخلت المقاصة الإلكترونية حيز التنفيذ في بنك الفلاحة والتنمية الريفية سنة 2006 منذ إنطلاقه في الجزائر، فهو يسعى إلى تسوية المعاملات ومعالجتها عن بعد بصورة آلية تحت إشراف البنك المركزي الجزائري ويتعلق نظام المقاصة الإلكترونية بمعالجة كل عمليات الدفع على مختلف الوسائل حيث يعطي الأولوية للشيكات التي تمنح للأفراد والمؤسسات واسعة الاستعمال، ثم تليها الإيداعات، السحوبات، التحويلات المالية التي تقل قيمتها عن مليون دج.

وفيما يلي عرض العمليات المنجزة وفق نظام المقاصة الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت خلال الفترة الممتدة من 2018 إلى غاية 2022.

الجدول رقم (02-10): المقاصة الإلكترونية للعمليات المنجزة في سنة 2018.

الأشهر	جانفي	فيفري	مارس	أفريل	ماي	جوان	جويلية	أوت	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
عدد الشيكات المعالجة	26	40	24	36	15	38	29	41	56	29	31	44

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت.

الجدول رقم (02-11): المقاصة الإلكترونية للعمليات المنجزة في سنة 2019.

الأشهر	جانفي	فيفري	مارس	أفريل	ماي	جوان	جويلية	أوت	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
عدد الشيكات المعالجة	32	41	29	36	19	34	47	29	52	67	43	74

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت.

الجدول رقم (02-12): المقاصة الإلكترونية للعمليات المنجزة في سنة 2020.

الأشهر	جانفي	فيفري	مارس	أفريل	ماي	جوان	جويلية	أوت	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
عدد الشيكات المعالجة	50	54	22	24	29	41	49	56	47	30	47	69

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت.

الجدول رقم (02-13): المقاصة الإلكترونية للعمليات المنجزة في سنة 2021.

الأشهر	ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أوت	جويلية	جوان	ماي	أفريل	مارس	فيفري	جانفي
عدد الشيكات المعالجة	50	45	36	34	38	33	64	77	44	56	53	43

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت.

الجدول رقم (02-14): المقاصة الإلكترونية للعمليات المنجزة في سنة 2022.

الأشهر	ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أوت	جويلية	جوان	ماي	أفريل	مارس	فيفري	جانفي
عدد الشيكات المعالجة	53	49	61	50	36	55	53	68	35	62	55	25

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت.

الجدول رقم (02-15): المقاصة الإلكترونية للعمليات المنجزة في الفترة الممتدة من 2018-2022.

السنوات	2018	2019	2020	2021	2022
عدد الشيكات المعالجة	409	503	518	573	602
نسبة التغير	/	22.98%	2.98%	10.62%	5.06%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت.

نلاحظ من خلال الجداول السابقة أن هناك تطور في استخدام نظام المقاصة الإلكترونية، حيث اتضح لنا أن عدد الشيكات المعالجة بنظام ATCI تطور بشكل ملحوظ حيث بلغ سنة 2022 حوالي 602 شيك معالج بعدما كان 409 شيك معالج سنة 2018 وذلك بسبب تحسن الخدمات المؤداة لصالح الزبائن مثل ارتفاع نوعية وموثوقية المعلومات حول المدفوعات بالإضافة إلى تخفيض آجال المعالجة، إذ ارتفع عدد الشيكات المعالجة من 409 شيك في سنة 2018 إلى 503 شيك معالج في سنة 2019 أي بمعدل 22.98% ليرتفع عدد الشيكات المعالجة إلى 518 شيك معالج في سنة 2020 بمعدل 2.98%، أما في سنة 2021 فقد تم مقاصة حوالي 573 إذ أنه ارتفع عدد الشيكات المعالجة بنظام ATCI بمعدل 10.62%، ليبقى عدد الشيكات المعالجة وفق نظام المقاصة الإلكترونية في ارتفاع مستمر حيث سجلت سنة 2022 مقاصة 602 شيك أي أنه ارتفع بمعدل 5.06% وهي مؤشرات تدل على الجهود المبذولة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت للتحكم في استخدام النظام لضمان تسيير كفو للسبولة النقدية.

يعالج بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت الشيكات من خلال نظام المقاصة الإلكترونية ATCI مقابل عمولة تقدر بـ 130 دج وفيما يلي جدول يوضح إيرادات بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت المتحصل عليها من نظام المقاصة الإلكترونية خلال الفترة الممتدة من 2018 إلى غاية 2022.

الجدول رقم (02-16): إيرادات بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت من نظام المقاصة الإلكترونية للعمليات المنجزة في الفترة الممتدة من 2018-2022

السنوات	2018	2019	2020	2021	2022
عدد الشيكات المعالجة	409	503	518	573	602
العمولة	130 دج				
الإيرادات	53170 دج	65390 دج	67340 دج	74490 دج	78260 دج
نسبة التغير	/	22.98%	2.98%	10.62%	5.06%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت حقق أرباحا نتيجة اعتماده على نظام ATCI لمعالجة الشيكات ومختلف وسائل الدفع الإلكترونية، حيث حقق البنك إيرادات تقدر بـ 53170 دج في سنة 2018 نتيجة القيام بمقاصة 409 شيك مقابل عمولة تقدر بـ 130 دج، لترتفع هذه الإيرادات في سنة 2019 حيث بلغت 65390 دج نتيجة معالجة 503 شيك أي بمعدل 22.98% وبقيت هذه الإيرادات في ارتفاع مستمر ففي سنة 2020 حقق البنك أرباحا تقدر بـ 67340 دج نتيجة مقاصة 518 شيك أي أنها ارتفعت بمعدل 2.98% وفي سنة 2021 حوالي 74490 دج لمعالجة 573 شيك أي ارتفعت الإيرادات بمعدل 10.62%، لتصل إيرادات بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت في سنة 2022 إلى 78260 دج نتيجة معالجة 602 شيك بنظام ATCI.

وعليه يمكن القول أن اعتماد بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت على نظام ATCI له أثر إيجابي على ربحية البنك لما يحققه من إيرادات وزيادة في المردودية.

المطلب الثالث: نظام SWIFT

عرف الاقتصاد الجزائري في بداية التسعينيات مرحلة حاسمة، حيث انتقلت الجزائر من الاقتصاد المخطط إلى اقتصاد السوق، مما أدى إلى انفتاح سوقها إلى مختلف المنتجات والخدمات العالمية وبالتالي ازدياد ملحوظ في عمليات الاستيراد، ومن أجل مسايرة هذا الانفتاح كان من الضروري أن تطور الجزائر خدماتها البنكية وخاصة في مجال التجارة الخارجية حيث لا يمكن التكلم عن التجارة الدولية دون التطرق لوسائل الاتصال بين هذه الدول وتحديد وسائل الاتصال بين البنوك، حيث في تلك الفترة كان نظام سويفت يعرف توسعا في عدد المنخرطين، فمنذ ظهور شبكة سويفت في سنة 1977 انضمت إليه العديد من الدول في حين تم رفض المشروع في الجزائر

عندما تم اقتراحه لأول مرة في الجزائر لأسباب سياسية ليتم الموافقة عليه واستعماله بصورة رسمية في 31 ديسمبر 1991¹.

فنظام سويفت عبارة عن نظام يضمن ويؤمن التحويلات الإلكترونية في كل أنحاء العالم بين المصارف بطريقة آمنة وتكاليف منخفضة وهو خاص بالمعاملات الدولية حيث يعطي العميل تعليمة لبنكه بتحويل نقدي خارجي لصالح عميل آخر في الخارج².

إن الهدف من استعمال نظام سويفت العالمي هو إبرام المزيد من المعاملات مع المصارف العالمية، تأسس هذا النظام من طرف جمعية الاتصالات المالية بين البنوك على مستوى العالم، وهو يوفر برنامجا أساسيا يمكن المستعملين من إرسال المعلومات إلى مستعملين آخرين بطريقة سرية حيث يتم التشفير بواسطة البنك المرسل وفك رموز التشفير بواسطة البنك المحمول إليه، ويستعمل عند تحويل الأموال بين البنوك لا سيما التحويلات الدولية منها، وتبادل الرسائل الإلكترونية الخاصة بمدفوعات العملاء، شراء وبيع العملات الأجنبية واستثمار الودائع، وعمليات مبادلة أسعار الفائدة.

إذا أراد أحد المصارف المشاركة في النظام بإرسال رسالة مالية أو غير مالية فإنه يقوم أولاً بتجهيز الرسالة الإلكترونية على نماذج خاصة معنونة باسم المصرف المرسل إليه، ثم يقوم بإرسالها على مراكز سويفت في بلجيكا وهناك يتسلمها جهاز الحاسوب الرئيسي ويعيد إرسالها فوراً إلى المرسل إليه ليتم تنفيذ ما جاء في الرسالة الإلكترونية ويتم ذلك خلال ثواني قليلة، ولتحقيق المزيد من الأمان في استعمال SWIFT ومنعا لأي إساءة يتم استعمال مفاتيح سرية خاصة بالشبكة وغير مرئية لا تمر الرسالة عبره إلا إذا اجتاحت هذه المفاتيح بصورة صحيحة.

يمكن القول بأن نظام سويفت ليس نظام للمدفوعات في حد ذاته أي أنه لا يقوم بالتسويات المالية بين حسابات البنوك ومراسليها، وإنما تقتصر مهمته على نقل التعليمات من بنك إلى آخر بسرعة فائقة³.

بلغ المتوسط الشهري لعدد العمليات المنجزة من خلال نظام سويفت في بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال تيارت حوالي 424 عملية بقيمة إجمالية تقدر بـ 10768000 أورو خلال الفترة الزمنية الممتدة من سنة 2018 إلى غاية سنة 2022 مما يعكس التحسن الملحوظ في تحكم المعاملين في النظام تحت إشراف

¹ زروني مصطفى، حنك سعيدة، دوافع استعمال شبكة سويفت «SWIFT» في المعاملات الدولية، مجلة الاقتصاد والإحصاء التطبيقي، المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي، القليعة، تيبازة، الجزائر، المجلد 10، العدد 02، سنة 2013، ص 171.

² ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية - حالة نشاط البنك عن بعد-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة 02، الجزائر، 2013-2014، ص 86.

³ ميهوب سماح، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في البنوك والتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2004/2005، ص - ص: 112-113.

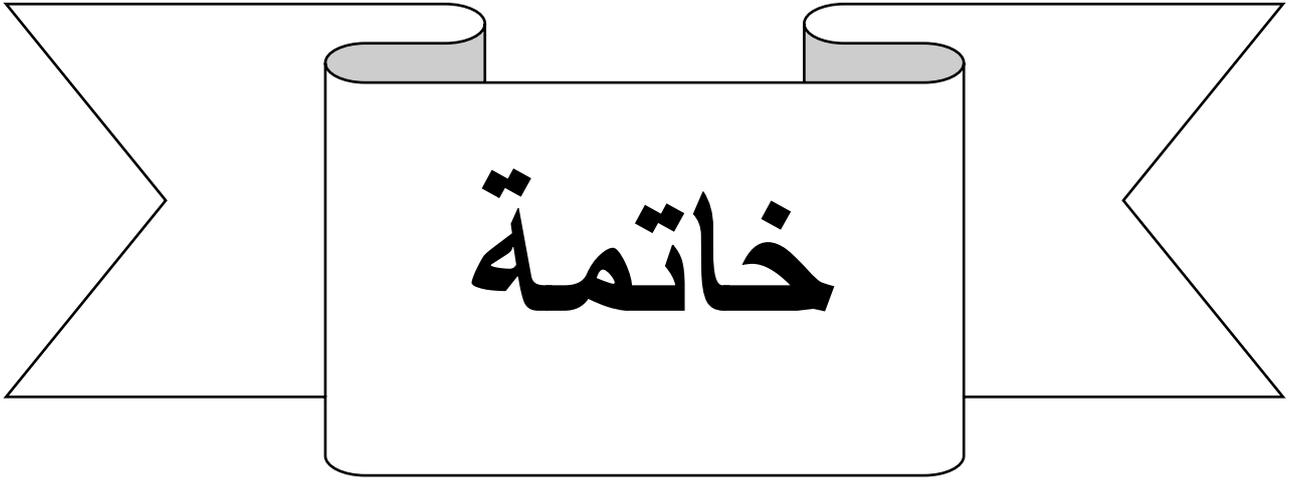
فعال لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، إلا أن حجم المبادلات يبقى أقل عن تلك المستويات المسجلة في أنظمة الدول المتقدمة.¹

¹ مقابلة مع مدير بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تيارت 554.

خلاصة الفصل الثاني

من خلال ما تقدم في هذا الفصل نجد أن تبني الصيرفة الإلكترونية في المنظومات المصرفية أصبح ضرورة حتمية أوجبتها التغيرات الحاصلة في السوق والتكنولوجيا المستمرة في هذا المجال، حيث أنه من خلال دراستنا الميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت حول مدى مواكبة هذه المؤسسة المصرفية للتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعصرنة خدماتها توصلنا إلى أن البنك محل الدراسة يعمل على تطوير معاملاته المالية الإلكترونية وتحسين جودة خدماته باستخدام مختلف وسائل الدفع الإلكترونية كالبطاقات الإلكترونية وأنظمتها كنظام المقاصة الإلكترونية ونظام التسوية الفورية الإجمالية، بالإضافة إلى أن البنك يحاول الإلمام بكافة وسائل الدفع الإلكترونية كجهاز الصراف الآلي بنوعيه GAB و TPE، والبنك الإلكتروني BADR Net والهاتف المصرفي والمتمثل في كل من خدمة BADR SMS و BADR Ittissal والتي توفر العديد من الخدمات من أجل تلبية رغبات وحاجيات العملاء بطرق أكثر عصرنة وبأقل تكلفة الأمر الذي يساهم في كسب رضا العميل وولائه وبالتالي تحقيق أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية التي وجد من أجلها .

وفي هذا الصدد يمكن القول بأن اعتماد بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت على الصيرفة الإلكترونية له أثر إيجابي على البنك إذ أنه يساهم في زيادة ربحيته ومردوبيته.



خاتمة

لقد ساهم التطور في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى حدوث تغييرات جذرية في طبيعة المعاملات النقدية والمالية والمصرفية وحتى التجارية، فلقد تحولت المصارف من العمل التقليدي المعتمد على الوثائق الورقية والمستندات إلى الأعمال الإلكترونية التي تعتمد على الأنترنت وتكنولوجيا الإعلام والاتصال أي الإعتماد على المعاملات المالية الإلكترونية، وفي ظل ذلك فتحت آفاقا واسعة لكل الأنظمة المالية والتي كان أبرزها وسائل الدفع الإلكترونية وعلى وجه الخصوص البطاقات الإلكترونية التي تمكنت من الانتشار السريع عبر كافة أنحاء العالم، والتي حظيت بقبول واسع مما شجع على خلق وسائل دفع أخرى حديثة التطور وابتكار أجهزة لتقديم الخدمات تتلاءم وعالم الإلكترونيات خاصة عمليات التجارة الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت، حيث أن هذه المعاملات المالية الإلكترونية مازالت في تطور مستمر محاولة تعميم واكتساح كل الميادين وإن تعددت أشكالها ونماذجها فهي تمتاز بالحدثة والبعد عن التعقيد، محدثة بذلك آثار في النظام المصرفي والمالي.

في ظل هذه التغييرات العالمية وفي أعقاب الإنفتاح الاقتصادي وفتح المجال أمام البنوك الأجنبية، وسعي الجزائر لواكبة التطورات العالمية، وجدت البنوك الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية، وأصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات، وضرورة تحديث نظم الدفع وإدخال وسائل الدفع الإلكترونية، حيث كانت الجزائر من ضمن الدول التي انتهجت إصلاحات لنظامها المالي والنقدي عامة ونظامها المصرفي خاصة محاولة بذلك إعطاء هذا الأخير ميزة عصرية وذلك بتحديث المعاملات المالية الإلكترونية، إلا أنه رغم كل الجهود المبذولة لازالت تعاني من نقص في تقديم وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية مقارنة بالدول المتقدمة.

1- اختبار الفرضيات : من خلال معالجتنا للموضوع وأثناء إختبارنا للفرضيات توصلنا إلى ما يلي :

- **الفرضية الأولى:** التي مفادها أن تحديث وعصرنة الخدمات المصرفية في البنوك مرتبط بثقافة ووعي المجتمع، فقد ثبت عدم صحة هذه الفرضية بحيث يمكن القول إن تحديث وعصرنة الخدمات المصرفية في البنوك ليس مرتبط بثقافة ووعي المجتمع فحسب، بل هو مرتبط أيضا بجدية القائمين على مشروع تحديث الجهاز المصرفي من حيث توفير البنى التحتية اللازمة بالإضافة إلى اليد العاملة الكفأة والمؤهلة للعمل على هذه الخدمات؛
- **الفرضية الثانية:** والتي مفادها أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال تيارت يعتمد على المعاملات المالية الإلكترونية في تقديم جميع خدماته المصرفية، فقد ثبت عدم صحة هذه الفرضية فبالرغم من إعتماد بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال تيارت على المعاملات المالية الإلكترونية في توفيره بعض الخدمات المصرفية الإلكترونية إلا أنه لا يزال بعيد كل البعد عن مواكبة التطور الحاصل في الأجهزة المصرفية العالمية إذ أنه لا زال يعتمد على الأساليب التقليدية في الكثير من

خاتمة

المعاملات وهذا لا يقتصر على بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال تيارت بل على كل البنوك الجزائرية؛

2-نتائج الدراسة : يمكن حصر أهم النتائج التي تسنى لنا الخروج بها من هذه الدراسة في النقاط التالية :

- أسهم التقدم التكنولوجي في تغيير ملامح الخريطة المصرفية الدولية، إذ أدى إلى تحول عدد كبير من المصارف إلى تغيير نمط عملها وتحولها والتوسع في استخدام المعاملات المالية الإلكترونية وتقديم الخدمات المصرفية المتطورة الأمر الذي أحدث تغييرا جذريا في أنماط العمل المصرفي على النحو الذي بات يهدد الشكل التقليدي للمعاملات البنكية؛
- إن المعاملات المالية الإلكترونية أصبحت ضرورة حتمية أوجبتها التغيرات الحاصلة في السوق والتكنولوجيا المستمرة في هذا المجال؛
- المعاملات المالية الإلكترونية عبارة عن تقديم الخدمات المالية بواسطة وسائل ووسائط الدفع الإلكترونية؛
- تعتمد المعاملات المالية الإلكترونية على وجود أنظمة وسائل وأنظمة دفع إلكترونية تتلاءم مع متطلبات العملاء، وتتميز بالسهولة والوضوح؛
- إن عولمة النظام المصرفي أدت إلى ظهور أشكال ووسائط جديدة للعمل المصرفي، ساهمت فيها التطورات التي شهدتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال تطوير كل من أجهزة الصراف الآلي، الهاتف المصرفي، البنوك الإلكترونية؛
- يساعد اعتماد المعاملات المالية الإلكترونية إلى تخفيض التكلفة وزيادة حجم السوق من خلال الخدمة المصرفية عن بعد بمختلف أنواعها، بالإضافة إلى ظهور مصارف تعمل على الشبكة الإلكترونية أي المصارف الإلكترونية، تتعامل بوسائل دفع خاصة بها تتمثل أساسا في وسائل الدفع الإلكتروني من نقود إلكترونية، الشيكات الإلكترونية...؛
- تساهم المعاملات المالية الإلكترونية في تطوير وتنويع الخدمات المصرفية، وذلك بتطوير الخدمات الموجودة وابتكار خدمات مصرفية جديدة تلبي حاجات ورغبات العملاء؛
- إن الجزائر كغيرها من الدول سعت إلى تحديث نظام مدفوعاتها وتطويره فخطت بذلك عدة خطوات للقيام بذلك فأدخلت عدة إصلاحات على جهازها المصرفي ولكن بالرغم من المجهودات التي بذلتها لتحقيق ذلك فهي مازالت بعيدة نوعا ما على تحقيق هدفها المرجو وهو تعميم الدفع الإلكتروني على أرجاء الوطن؛
- يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال تيارت من أهم البنوك التي سعت لتبني المعاملات المالية الإلكترونية سعيا منه لمجاراة التطورات الحاصلة في الساحة المصرفية الحديثة من

خاتمة

خلال إدخال وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية، بالإضافة إلى استخدام أسلوب تقديم الخدمة عبر الخط، وعبر الهاتف ومختلف وسائط الدفع الإلكتروني؛

- من بين أهداف بنك الفلاحة والتنمية المديرية الجهوية للإستغلال الوصول إلى توصيل الخدمة المصرفية الإلكترونية للزبون بطريقة سريعة وبتكاليف أقل وفي أي مكان؛
- على الرغم من الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال تيارت إلا أنها تبقى محدودة ولا ترقى إلى المستوى المطلوب إذ ما تم مقارنته بما شهدته الساحة المصرفية العالمية؛
- يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بجهد كبير في تطوير خدمات الصيرفة الإلكترونية ذلك عن طريق وكلائه وأيضا بمساهمة الدولة في تسهيل العملية، إلا أنه يبقى بعيدا نوعا ما عن التطور الحاصل في المجال المصرفي وذلك يعود للتحديات التي تواجه المعاملات المالية الإلكترونية في الجزائر؛
- أثرت جائحة كورونا على نشاط المعاملات المالية الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال بشكل إيجابي من حيث ثقافة الشعب حيث شجعت على استعمال وسائل الدفع الإلكترونية ووسائطها خاصة أجهزة الصراف الآلي، مما انعكس إيجابيا على ربحيته ومردوديته.

3- الاقتراحات والتوصيات : على ضوء دراستنا لهذا الموضوع، وبعد النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم الاقتراحات التالية :

- ضرورة أن تعمل الجزائر على تطوير خدماتها الإلكترونية، ومواكبة التقنيات التكنولوجية وتبني أحدث التقنيات المصرفية حتى تستطيع أن تتنافس عالميا؛
- على الجزائر تعميم المعاملات المالية الإلكترونية على جميع المصارف، وفروعها حتى تتمكن من جذب أكبر عدد من العملاء؛
- أن تعمل البنوك الجزائرية جاهدة على تبني نقاط البيع، وتوفير شبكات متعددة للمحلات التجارية حتى يتمكن العملاء من قضاء مشترياتهم دون حمل النقود معهم، والعمل على تحفيز التجار للاعتماد على أسلوب الدفع الإلكتروني بدلا من الدفع النقدي؛
- نشر الوعي المصرفي لدى الشعب الجزائري وتعريفه بأهمية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، مما يرفع من حجم التعاملات وزيادة الثقة فيها؛
- على بنك الفلاحة والتنمية الريفية أن يستفيد من تجارب الدول الأخرى الأكثر تقدما في هذا المجال ومتابعة التطورات الحاصلة في ميدان المعاملات المصرفية الإلكترونية خاصة في ظل انفتاح الأسواق ودخول مستثمرين إلى الجزائر؛

خاتمة

- على بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال تيارت أن يهتم بإقامة برامج تكوين وتدريب لموظفيه للتكيف مع التكنولوجيا الحديثة؛
- زيادة الاستثمار في التكنولوجيا المصرفية مما يساعد على تطوير الخدمات المصرفية مع الاهتمام بالبحث والتطوير للمنتجات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية؛
- دراسة تطور التكنولوجيا الموجودة لدى زبائن البنوك وتفهم مدى قبول الزبائن للخدمات الإلكترونية ومساعدتهم على التأقلم والتجاوب مع البنية الإلكترونية الجديدة وباستعمال برامج ملائمة؛
- تشجيع البحث والتطوير في مجال المعاملات المالية الإلكترونية؛
- نشر ثقافة مالية ومصرفية من خلال الوسائل الإعلامية داخل المجتمع؛
- ضرورة العمل على صيانة الصرافات الآلية، واستخدام أحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا التي تساهم في تحسين الأداء البنكي؛
- العمل على تبني نظم الرد الآلي في البنوك الجزائرية على العملاء وتطوير أدواتها على مواقع البنوك الإلكترونية الجزائرية؛
- ضرورة سن التشريعات والقوانين التي تنظم وتحمي عملية الدفع الإلكتروني.

4- آفاق الدراسة : بعد دراستنا لموضوع أثر المعاملات المالية الإلكترونية على الجهاز المصرفي، يمكن القول أن هذه الدراسة تبقى في حدود الإشكالية المطروحة، ولا يمكن الأخذ بأنها قد أحاطت بكل وجوانب أبعاد الموضوع، فلا تزال هنالك جوانب عديدة لم نتطرق إليها نظرا لشساعة الموضوع وتفرعه، بالإضافة إلى أن البحث يعتبر تمهيدا لعدة مواضيع أخرى، حيث يمكن التعمق فيه ليشمل عدة جوانب، وآفاق علمية جديدة من بينها :

- أثر المعاملات المالية الإلكترونية على تنافسية البنوك والمؤسسات المالية؛
- مستقبل اليد العاملة في ظل استخدام الصيرفة الإلكترونية؛
- دور المعاملات المالية الإلكترونية في تحقيق رضا العميل؛
- متطلبات تنشيط المعاملات المالية الإلكترونية في الجزائر وآفاق تطويرها؛
- مدى تجاوب العملاء مع الخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

I. الكتب

1. أحمد بوراس والسعيد بريكة، أعمال الصيرفة الإلكترونية (الأدوات والمخاطر)، دار الكتاب الحديث، 2014.
2. أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، ط 01، 2006.
3. جلال عابد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، د ط، 2008.
4. خالد وهيب الراوي، العمليات المصرفية الخارجية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، د ط، 2008.
5. زهير بشناق، العمليات المالية المصرفية الإلكترونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، د ط، 2006.
6. زياد سليم رمضان، محفوظ أحمد جورة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 02، 2003.
7. عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، د ط، 2007.
8. فاروق السيد حسين، التجارة الإلكترونية وتأمينها، هلا للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة 01، سنة 2001.
9. فداء أحمد يحي الحمود، النظام القانوني لبطاقات الائتمان، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، د ط، 1999.
10. محمد عبد الحليم عمر، الجوانب الشرعية والبنكية والمحاسبية لبطاقة الائتمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الدوحة، قطر، د ط، 1997.
11. محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت، دار الثقافة، عمان، الأردن، ط 01، 2009.
12. وائل الدببسي، دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي الواقع والآثار القانونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، الطبعة 02، 2010.

II. الأطروحات والرسائل الجامعية

13. ابتهاج جاسم محمد الحديدي، المقاصة المصرفية الإلكترونية دراسة مقارنة، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، جوان 2020.
14. العروسي عامرة، وسائل الدفع الإلكترونية بين الواقع والمأمول دراسة حالة الجزائر، مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم الإسلامية، تخصص المعاملات المالية المعاصرة، معهد العلوم الإسلامية، جامعة حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2020/2021.
15. إيمان العاني، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2007/2006.
16. بركان أمينة، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي- حالة الجزائر-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2013/2014.
17. بوعزة هداية، النظام القانوني للدفع الإلكتروني دراسة مقارنة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2018-2019.
18. بوهكة فتيحة، عوار حنان، "التجارة الإلكترونية وتحديات اعتمادها في اقتصاديات الدول-دراسة مقارنة"، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2015-2016.

قائمة المراجع

19. جيلالي أحمد مسري، نشأة وتطور النظام المصرفي في الجزائر "البطاقات والنقود الإلكترونية نموذجا"، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، أكتوبر 2007.
20. حفيظة كراع، العمل المصرفي الإلكتروني والمسؤولية المدنية للبنك فيه، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الحقوق، جامعة باتنة 01، الجزائر، 2021.
21. زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية دراسة حالة الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2010-2011.
22. شوبوب نصيرة، الإدارة البنكية الإلكترونية في الجزائر دراسة ميدانية حول أنظمة النقد الآلي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص مجتمع معلومات، كلية العلوم السياسية، جامعة الجزائر 03، 2012/2013.
23. صبا عيد سليم فاخوري، أثر استخدام أنظمة المقاصة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الماجستير تخصص إدارة أعمال، كلية الدراسات العليا في جامعة البلقاء التطبيقية، السلط، الأردن، بدون تاريخ.
24. ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية - حالة نشاط البنك عن بعد-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة 02، الجزائر، 2013-2014.
25. ميهوب سماح، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في البنوك والتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2004/2005.

III. المجالات

26. أبو بكر بوسالم، قاجة آمنة، قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني التجربة الماليزية نموذجا، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، جامعة البويرة، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، ديسمبر 2016.
27. إبراهيم أوراغ، محمد السعيد مزياني، أنواع العمليات المصرفية التقليدية والإلكترونية، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، جامعة باتنة 01، الحاج لخضر، الجزائر، المجلد 05، العدد 03، 2018.
28. احمد بوراس، العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد 07، العدد 11، ماي 2007.
29. أديب قاسم شندي، الصيرفة الإلكترونية أنماطها وخيارات القبول والرفض، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العراق، العدد 27، 2011.
30. السبتي وسيلة، قصوري انصاف، أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد 46، مارس 2017.
31. أوصغير الويزة، خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية - دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري-، مجلة اقتصاديات المال والأعمال JFBE، العدد 07، سبتمبر 2018.
32. آيت شعلال نبيل، البطاقات البنكية وعوائق استخدامها في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي سي الحواس، بركة، الجزائر، العدد 04، ديسمبر 2019.
33. بحماوي الشريف، سليمان مصطفى، خصوصية وسائل الوفاء الإلكتروني ودورها في المعاملات التجارية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد 01، العدد 07، سبتمبر 2017.
34. بلعابش ميادة، بن إسماعيل حياة، مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد 16، ديسمبر 2014.

قائمة المراجع

35. بن شلاط مصطفى، واقع الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع في الجزائر، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة طاهري محمد، بشار، الجزائر، المجلد 08، العدد 01، أبريل 2022.
36. بن عيسى حياة، النظام الإلكتروني لتبادل البيانات EDI ودوره في مجال النقل والتجارة، المجلة الجزائرية للقانون البحري والنقل، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، العدد 08، سبتمبر 2018.
37. بن مختار إبراهيم، أحكام المقاصة الإلكترونية لوسائل الدفع، المجلة الجزائرية لقانون الأعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد 03، العدد 01، جويلية 2022.
38. بهوري نبيل، نشاد حكيم، المخاطر الإلكترونية وتكنولوجيا الابتكار في مجال الصناعة المصرفية، مجلة إقتصاد المال والأعمال، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة، الجزائر، المجلد 04، العدد 01، أبريل 2020.
39. بوخاري فاطمة، تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الإلكترونية لأداء البنوك في ظل جائحة كورونا دراسة حالة الجزائر، مجلة جديد الاقتصاد، جامعة الجيلالي ليايس، سيدي بلعباس، الجزائر، المجلد 16، العدد 01، ديسمبر 2021.
40. بورايو هاجر أميرة، واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر-دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية-، مجلة الأبحاث الاقتصادية، جامعة البليدة 02، الجزائر، العدد 18، جوان 2018.
41. بورقبة قويدر، عمري ريم، عمري سامي، المعاملات المصرفية عبر الهاتف المحمول في إطار الاقتصاد الرقمي دراسة حالة البنك المحمول الأمريكي Wingspan.com Bank، مجلة المعيار، المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي، تيسمسيلت، الجزائر، المجلد 10، العدد 02، جوان 2019.
42. بوغافية رشيد، زويطة محمد صالح، الصيرفة الإلكترونية. الواقع والتحديات، مجلة الاقتصاد الجديد، مخبر الاقتصاد الرقمي، جامعة خميس مليانة، الجزائر، العدد 03، ماي 2011.
43. جلايلة عبد الجليل، بن عبد الفتاح دحمان، الصيرفة الإلكترونية خدماتها ومخاطرها، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، العدد 13، سنة 2019.
44. جلايلة عبد الجليل، بن عبد الفتاح دحمان، واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، المجلد 22، العدد 01، 2019.
45. حاجي العلجة، أثر ومتطلبات التجارة الإلكترونية لنقل الاقتصاد الوطني إلى واحة المعلوماتية الحديثة، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، العدد 00، ديسمبر 2009.
46. خليلي أحمد، واقع وسائل الدفع الإلكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية-حالة القرض الشعبي الجزائري CPA، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية-دراسات اقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، العدد 02.
47. دراجي كريمو، بن دعاس زهير، تحليل تطور استخدام نظام التسوية اللحظية والمقاصة الإلكترونية ARCI&ARTS في النظام المصرفي الجزائري، مجلة الاقتصاد والإحصاء التطبيقي، المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي، القليعة، تيبازة، الجزائر، المجلد 13، العدد 02، ديسمبر 2016.
48. دردوري لحسن، بلقاسمي سمية، واقع الصيرفة الإلكترونية ودورها في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، العدد 03، 2017.
49. دريس رشيد، الصيرفة الإلكترونية كاستراتيجية لإرساء نظام مصرفي عصري في الجزائر، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة (مجلة معهد العلوم الاقتصادية)، جامعة الجزائر 03، المجلد 01، العدد 27، 2013.
50. ديقش سمية، ممارسات خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، العدد 02، 2020.

قائمة المراجع

51. رابح حمدي باشا، وهيبة عبد الرحيم، تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، جامعة الجزائر 03، الجزائر، المجلد 15، العدد 04، ديسمبر 2011.
52. رشدي عبد اللطيف وادي، أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها، مجلة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، المجلد 16، العدد 02، 2007.
53. رفاف لخضر، السعيد شريك، تنظيم وحماية البطاقات الإلكترونية في التشريع الجزائري، مجلة البيان للدراسات القانونية والسياسية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريش، الجزائر، المجلد 03، العدد 01، جوان 2018.
54. ريان عثمان، واقع البنوك الإلكترونية في العالم العربي، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، العدد 03، جوان 2019.
55. زبيري رابح، بوزرورة ليندة، آفاق الصيرفة الإلكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، العدد 16، 2016.
56. زروني مصطفى، حنك سعيدة، دوافع استعمال شبكة سويفت «SWIFT» في المعاملات الدولية، مجلة الاقتصاد والإحصاء التطبيقي، المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي، القليعة، تيبازة، الجزائر، المجلد 10، العدد 02، سنة 2013.
57. زعرور نعيمة، جواهره صليحة، أنظمة الدفع الإلكتروني في القرن الحادي والعشرين الواقع والتحديات، مجلة الهقار للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي تندوف، الجزائر، جامعة الجلفة، الجزائر، العدد 02، جوان 2018.
58. سايجي الخامسة، طويل حدة، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي -وكالة تبسة-، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد 13، العدد 02، 2019.
59. عايدة عبير بلعبيدي، واقع تحديث أنظمة الدفع في الجزائر وأثره على المنظومة المصرفية الجزائرية، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد 01، 2012.
60. عباسية سمية، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، الجزائر، العدد 06، 2016.
61. عبد الرحيم الشحات البحيطي، المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الإلكترونية كأحد التحديات التي تواجه النظم المصرفية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، المملكة العربية السعودية، المجلد 21، العدد 02، سنة 2007.
62. عريوة محاد، خاوي محمد، واقع وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، العدد 04، 2017.
63. كريمة بركات، الصيرفة الإلكترونية في الجزائر (المفهوم، الواقع، ومتطلبات التنشيط)، مجلة معارف، جامعة ألكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، المجلد 16، العدد 02، ديسمبر 2021.
64. كون فتيحة، نظام المقاصة الإلكترونية كآلية لتطوير وتحديث وسائل الدفع بالجزائر، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، العدد 07، أبريل 2017.
65. لطرش هالة، بلحسن محمد، العوامل المؤثرة على تبني البنوك الإلكترونية: دراسة كمية لعينة من زبائن البنوك الجزائرية، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، المجلد 24، العدد 01، 2021.
66. مترول يمينه، صافة خيرة، الأوراق التجارية من التقليدية إلى الإلكترونية (قراءة في التشريع الجزائري وبعض التشريعات العربية)، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 15، العدد 01، 2022.

قائمة المراجع

67. محرز نور الدين، نظام الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة لحالة الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، العدد 02، جانفي 2010.
68. محمد تقرورت، متطلبات تنشيط العمل المصرفي الإلكتروني في الدول العربية، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، العدد 07، سبتمبر 2012.
69. مزبود أسماء، دومي سمرة، مدى تجاوب العملاء مع الخدمات المصرفية الإلكترونية: دراسة حالة عملاء بنك سوسيتي جنيرال، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة المسيلة، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، جوان 2022.
70. مطاي عبد القادر، بن شينة كريمة، صلاح محمد، وسائل الدفع الإلكترونية في عصرنة المنظومة المصرفية الجزائرية، مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، جامعة تيسمسيلت، الجزائر، المجلد 02، العدد 02، جوان 2020.
71. مولاي بلقاسم، وثيقة الشحن الإلكترونية ونظام تبادل البيانات الإلكتروني، المجلة الجزائرية للقانون البحري والنقل، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، العدد 08، سبتمبر 2018.
72. نور الدين جليد، أمينة بركان، الصيرفة الإلكترونية والمصارف الإلكترونية، مجلة معارف، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، العدد 10، جوان 2011.
73. هالة عبدلي، الصيرفة الإلكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة عباس لغرور، خنشلة، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، جوان 2017.
74. وافي ميلود، داودي محمد، واقع ومتطلبات تفعيل البنوك الإلكترونية-دراسة حالة الجزائر-، مجلة الدراسات التسويقية وإدارة الأعمال، جامعة الطاهري محمد، بشار، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، 2017.
75. وسيلة سعود، محمد بن أحمد أسماء، واقع توجه عينة من البنوك الجزائرية نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 04، العدد 02، 2020.

IV. الملتقيات:

76. بن عياد محمد سمير، سماحي أحمد، التكنولوجيا الإلكترونية البنكية: ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، مداخلة في الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات الاقتصادية والقانونية، جامعة تلمسان، الجزائر، يومي 25/24 أفريل 2006.
77. بوفليح نبيل وفرج شعبان، مداخلة بعنوان البنوك الإلكترونية كمدخل لزيادة تنافسية البنوك العربية، الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي، جامعة شلف، الجزائر، 28/27 نوفمبر 2007.
78. خليفة منية، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لتأهيل وعصرنة البنوك الجزائرية، الملتقى الدولي الرابع حول نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر -عرض تجارب دولية-، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26/27 أفريل 2011.
79. مفتاح صالح، معارفي فريدة، البنوك الإلكترونية، مداخلة مقدمة في المؤتمر العلمي الخامس حول مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، جامعة فيلادلفيا، كلية العلوم الإدارية والمالية، عمان، الأردن، يومي 5/4 جويلية 2007.

V. المؤتمرات:

80. حورية آيت زيان، كمال آيت زيان، الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، المؤتمر العلمي الخامس بعنوان مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فيلادلفيا، عمان، الأردن، 5/4 جويلية 2007.

.VI المقابلات:

81. مقابلة مع رئيسة مصلحة ترويج المبيعات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال تيارت.
82. مقابلة مع مشرف المكتب الأمامي ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تيارت 554.
83. مقابلة مع مدير بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تيارت 554.

.VII المواقع الإلكترونية:

84. الموقع الرسمي لبنك الجزائر www.bank-of-algeria.dz
85. الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية <https://badrbanque.dz>.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

86. Clearing house interbank payments system, chips rules and administrative procedures, New York clearinghouse association, 1996.
87. Paul Henry Pivine : **La banque a distance -Perspectives stratégiques et financières-** : Editeur Eurostar : Paris, 1996.
88. Patrikis, Ernest T, **Some Visions of Large Value Payment Systems**, the 14th payment systems international conference, Montreaux, octobre 2000.
89. Wafaa Chetheer Muzeal, Ali khalaf gatea, The Relationship between Using ATM Technology and Achieving Competitive Advantage for a Sample of Iraqi commercial banks, **Journal of advanced accounting and financial studie**, Ziane Achour University, Djelfa, Algeria.

المخلص:

لقد شهدت السوق المصرفية العالمية تطورات متسارعة في القرن العشرين، وذلك نتيجة التطور الهائل الذي شهدته تكنولوجيا الإعلام والاتصال مما أدى إلى وضع البنوك أمام رهانات وتحديات وجب عليها كسبها، الأمر الذي أدى إلى ظهور ما يسمى بالمعاملات المالية الإلكترونية والتي تهدف إلى تحديث وعصرنة البنوك وتبني وسائل وأنظمة دفع وتسوية إلكترونية حديثة، لهذا فقد بادرت الدولة الجزائرية إلى إصلاح منظومتها المصرفية لمواجهة التحديات التي يفرضها عصر العولمة المالية. وتهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر المعاملات المالية الإلكترونية على الجهاز المصرفي وحاولت معرفة مدى مواكبة هذا الأخير لهذه التطورات وإبراز أهم التقنيات التي تستعملها البنوك لتحسين جودة خدماتها.

إذ يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية للإستغلال تيارت من بين المؤسسات المصرفية العريقة في الجزائر والذي استطاع تطوير خدماته المقدمة للزبائن، وذلك من خلال العمل على تجاوز الوظائف التقليدية، وإتاحة مختلف الأدوات والتقنيات والأنظمة الحديثة في عرض الخدمات المصرفية وتحسين أدائه بما يتلاءم مع متطلبات وحاجات عملائه من جهة وتوسيع حصته السوقية من جهة أخرى.

الكلمات المفتاحية: المعاملات المالية الإلكترونية، البنوك الإلكترونية، البطاقات الإلكترونية، أنظمة الدفع الإلكترونية، أجهزة الصراف الآلي، وسائل ووسائط الدفع الإلكترونية.

Abstract:

The global banking market witnessed rapid developments in the twentieth century, as a result of the tremendous development witnessed by information and communication technology, which led to placing banks in front of bets and challenges that they had to win, which led to the emergence of what is called electronic financial transactions which aim to modernize banks and adopt means and modern electronic payment and settlement systems. Therefore, the Algerian state has taken the initiative to reform its banking system to meet the challenges posed by the era of financial globalization. This study aims to highlight the impact of electronic financial transactions on the banking system and tried to out the extent to which the latter kept pace with these developments and to highlight the most important techniques used by banks to improve the quality of their services.

As the bank of Agriculture and Rural Development the Regional Directorate of Exploitation of Tiaret among the ancient banking institutions in Algeria, which was able to develop its services provided to customers by working to go beyond traditional functions, and making available various tools, technologies and modern systems in offering banking services and improving its performance in line with the requirements and needs, customers on the one hand and expanding its market share on the other hand.

Keywords: Electronic financial transaction, electronic banks, electronic cards, automated teller machines, electronic payment systems.