

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -



ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير

شعبة: مالية ومحاسبة

تخصص: مالية وبنوك

كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

## مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطلبة:

قويدر مختار

عاصي محمد

تحت عنوان:

واقع وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري (وكالة تيارت-540)

الفترة من 2013 - 2024

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا

أستاذ مساعد "أ"

أ. خاشعي محمد

مشرفا ومقررا

أستاذ محاضر "ب"

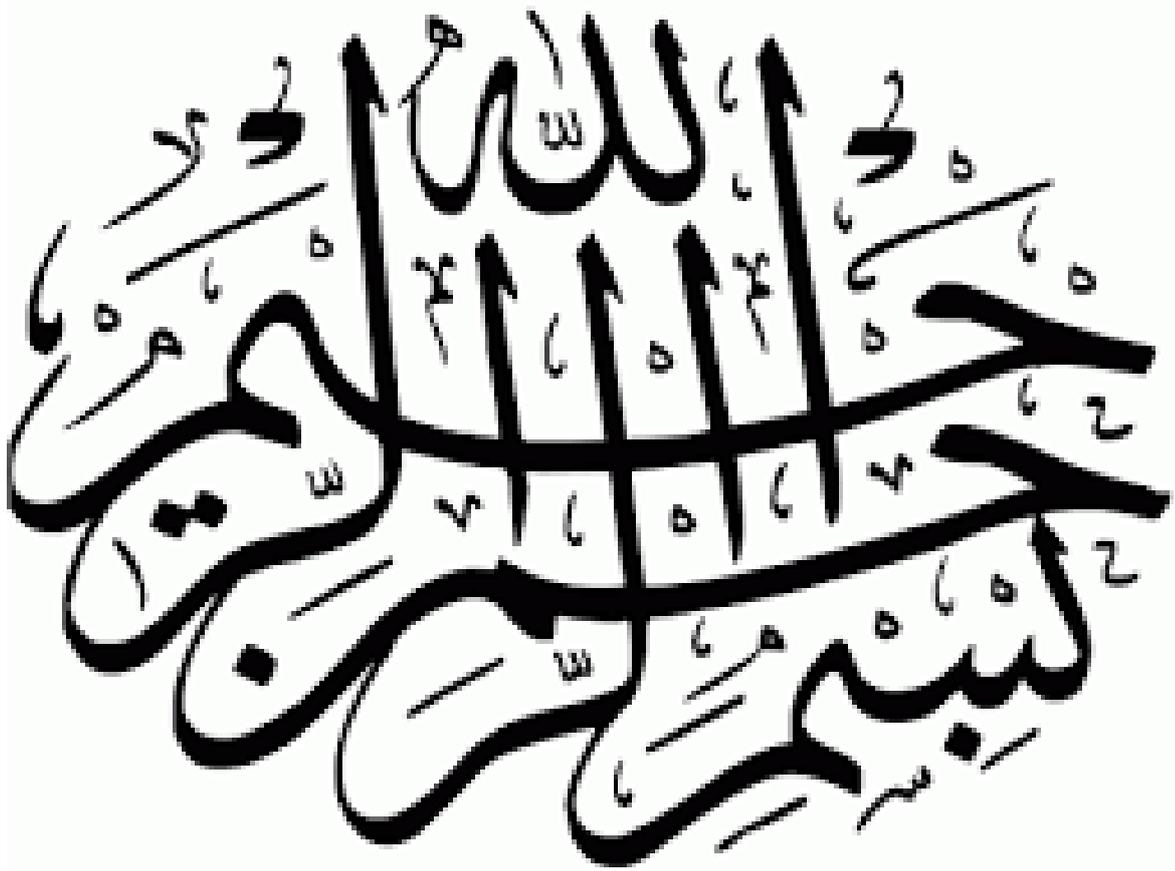
د. بوسعيد محمد عبد الكريم

مناقشا

أستاذ مساعد "ب"

د. سنجاق الدين نور الدين

السنة الجامعية : 2024/2023



قال الله عز وجل:

{ يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ

وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ }

صدق الله العظيم

# شكر وتقدير

أشكر الله العليّ التقدير الذي أنعم عليّ بنعمة العقل والدين، الذي وفقنا ويسر لنا بإتمام

هذه المذكرة، ونتقدم بالشكر والتقدير إلى أستاذنا المشرف السيد بوسعيد محمد عبد

الكريم الذي لم يبخل علينا بالنصح، والتوجيه ووفاء وإخلاص له. ولكم من يعمل

بإخلاص والصدق والنية الحسنة.

والحمد لله والصلاة والسلام على نبينا محمد أشرف الأنبياء والمرسلين.

# إهداء

أهدي عملي، وجهدي إلى.

النور الذي. أس تضيء به في طريقي في هذه الدنيا أُمي الغالية، وأخي عزيز، الذي

كان سند لي في مشواري الدراسي، وإلى كل من خصني بدعاء مخلص. من القلب،

وإلى أستاذ، الذي شجعني في إتمام هذا العمل.

قويدر مختار.

# إهداء

اليوم ينتهي المشوار الذي كابدنا فيه  
وبعد فترة نقول يا لها من ذكريات جمعتنا بأشخاص لم نكن نعرفهم لولا مسيرتنا  
العلمية.

واليوم اهدي تخرجي لوالدي ولإخوتي ولأصدقائي

ولكل من كان لي عوناً في المشوار الدراسي

شكراً من القلب.

محمد

# الفهرس

## الفهرس

	المحتويات
	البسمة
	آية قرآنية
	الشكر
	الاهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الاشكال
	قائمة الاختصارات
	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
05	الفصل الأول: واقع وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية
07	المبحث الأول: وسائل الدفع الإلكتروني
07	المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني
08	المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني
14	المطلب الثالث: خصائص ومزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني
16	المبحث الثاني: الإطار النظري وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر
16	المطلب الأول: تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر
20	المطلب الثاني أهمية وسائل الدفع الإلكتروني ومتطلبات نجاحها في الجزائر
22	المطلب الثالث: العوامل المعرقله لنجاح وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر
23	المبحث الثالث: الدراسات السابقة

## الفهرس

23	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
25	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
26	المطلب الثالث: ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة
28	الفصل الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت BNA 540
30	المبحث الأول: التعريف بالبنك الوطني الجزائري
30	المطلب الأول: نشأة البنك الوطني الجزائري
33	المطلب الثاني: بطاقة تعريفية لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري
35	المطلب الثالث: المهام التي تقوم بها وكالة تيارت 540
37	المبحث الثاني: وسائل وأجهزة وخدمات الدفع الإلكترونية في وكالة تيارت 540
37	المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية في وكالة تيارت 540
45	المطلب الثاني: أجهزة الدفع الإلكتروني في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540
46	المطلب الثالث: الخدمات البنكية الإلكترونية في وكالة تيارت 540
49	المبحث الثالث: أنظمة الدفع المساعدة في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540
49	المطلب الأول: نظام التسوية الفورية
51	المطلب الثاني: نظام المقاصة الإلكترونية
53	المطلب الثالث: نظام سوفيت ونظام DELTA
58	خاتمة
61	قائمة المراجع
65	الملاحق

# قائمة الجداول

## قائمة الجداول

الصفحات	عنوان الجدول	رقم الجدول
18	عدد معاملات السحب في البنوك الجزائرية من سنة 2016 الى غاية 2023	(1-1)
19	يمثل نشاط الدفع عبر الانترنت من 2016 الى 2023	(2-1)
35	توزيع موظفي وكالة تيارت	(1-2)
38	سقف الدفع والسحب اليومي لبطاقة CIB	(2-2)
42	يمثل الأسقف الجديدة لكل البطاقات البنكية	(3-2)
43	يمثل تطور بطاقات CIB في وكالة تيارت 540 من سنة 2013 إلى سنة 2024	(4-2)
44	بطاقات المقدمة للعملاء في وكالة 540 تيارت	(5-2)
46	يمثل تطور عدد أجهزة TPE في وكالة تيارت 540	(6-2)
53	جدول يمثل عملية مقاصة الشيكات في وكالة تيارت 540	(7-2)

# قائمة الاشكال

## قائمة الاشكال

الصفحات	عنوان الاشكال	رقم الجدول
17	المساهمين في رأس الشركة SATIM	(1-1)
18	عدد معاملات السحب من أجهزة الصراف الآلي في الجزائر من سنة 2016 إلى غاية 2023	(2-1)
19	تطور نشاط الدفع عبر الانترنت من سنة 2016 الى غاية 2023	(3-1)
31	الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري	(1-2)
34	الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري	(2-2)
37	أنواع البطاقات البنكية في وكالة تيارت 540	(3-2)
39	بطاقة النخبة للبنك الوطني الجزائري	(4-2)
40	بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائري	(5-2)
43	منحنى بياني يوضح تطور عدد بطاقات CIB في وكالة تيارت 540 من 2013 إلى 2024	(6-2)
44	بطاقات المقدمة للعملاء في وكالة 540 تيارت	(7-2)
46	صورة جهاز TPE المصدر موقع إلكتروني خاص بالبنك الوطني الجزائري	(8-2)
47	صورة لتطبيق Bn@tic	(9-2)
48	تطبيق E-Trade	(10-2)
54	يمثل أحد عملية سويفت. في وكالة تيارت 540	(11-2)

# قائمة الاختصارات والرموز

## قائمة الاختصارات والرموز

الإختصار	أصل الاختصار
ARTS	Algeria Real Time Seulement
ATCI	Algérie Télé-Compensation Interbancaire
BNA	Banque Nationale d'Algérie
BDL	Banque de Développement Local
BEA	Banque Extérieure D'Algérie
BADR	Banque de l'agriculture et du développement rural
CAP	Le Crédit Populaire d'Algérie
ALBARAKA	Banque Albaraka D'Algérie

مقدمة

شهد العصر الحالي تحولا اقتصاديا جذريا، حيث أصبحت المعرفة والتكنولوجيا محورا رئيسيا في التنمية الاقتصادية، فالتكنولوجيا مست جميع الأنشطة التي يمارسها الإنسان. إن النشاط الاقتصادي باعتباره أهم نشاط يمارسه الإنسان المعاصر الذي بات يعرف تطورا رهيبا، ولكي تواكب الدول هذا التطور، صارت تدخل هذه التحديثات على المعاملات البنكية، حيث عرفت هذه المعاملة تطورا كبيرا ومتسعا، يجعلها تستجيب لكل ما هو جديد في هذا النوع وساعد ظهور وتطور الإنترنت البنوك في تحقيق هذا الهدف، حيث ساهمت الأخيرة في إيجاد وسائل دفع حديثة بديلة لوسائل الدفع التقليدية وأطلق عليها وسائل الدفع الإلكترونية، فهذه الوسائل تستخدم في أي وقت وفي أي مكان.

ومن هنا سعت بنوك الجزائر للالتحاق بهذا التطور رغم معيقات لاستعمال وسائل الدفع الإلكتروني، وأنظمتها، لترقية نشاطها.

إن البنك الوطني الجزائري هو من بين البنوك، التي أدركت ضرورة تطوير نظامها البنكي، والسعي جاهدا للالتحاق بصفوف الدول المتطورة، الرغبة في معرفة طريقة التي كيف بها البنك الوطني الجزائري نظامه للاستقبال هذه الوسائل.

## 1- إشكالية الدراسة: في ضوء كل ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما هو واقع وسائل الدفع الإلكتروني في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540؟

ومن التساؤل الرئيسي يمكن صياغة التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي وسائل الدفع الإلكترونية؟ وماهي اهم التحديات التي تواجهها في الجزائر؟

- ما مدى اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة تيارت؟

## 2- فرضيات الدراسة:

**الفرضية الأولى:** يتم تقديم خدمات الدفع الإلكترونية المالية الخاصة بالبنك الوطني الجزائري عبر الانترنت.

**الفرضية الثانية:** يعتمد البنك الوطني الجزائري على وسائل الدفع الإلكتروني في جميع المعاملات المالية.

### 3- دوافع اختيار الموضوع:

- أسباب ذاتية:

-موضوع له علاقة وطيدة بالتخصص الذي ندرسه.

رغبة في معرفة أهم التطورات التي عرفها الموضوع في البنوك الجزائرية بصفة عامة و BNA بصفة خاصة باعتباره شريك في مجال اقتصادي.

أسباب موضوعية

- لمعرفة مدى تأثير النظام البنكي بالتكنولوجيا.

- الموضوع محل دراسة يعتبر من الأنظمة مستحدثة في الحياة البشرية.

- موضوع حديث في الدراسات الأكاديمية.

4-أهمية الدراسة: تتمثل في:

- تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية من أهم عوامل المحركة للنشاط البنكي، وبما أن الجزائر في طريق النمو يستوجب علينا إلقاء نظرة حول تطورها داخل البنوك الجزائرية.

- تزداد أهمية وسائل الدفع الإلكترونية في تمكين من إجراء العمليات المصرفية بسهولة، والزيادة في الأداء البنكي.

- باستخدام وسائل الدفع الالكترونية يمكن للبنوك تقليل التكاليف المرتبطة بالعمليات النقدية التقليدية.

- تساهم دراسة واقع وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية في تعزيز الابتكار والأمان المالي وزيادة الكفاءة وتعزيز التنافسية في السوق

5- أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى:

- محاولة الإلمام بمختلف وسائل الدفع الحديثة وآليات عملها.

- دراسة واقع وسائل الدفع الإلكتروني في البنك الوطني الجزائري، وكالة تيارت 540.

- إظهار متطلبات نجاح ومعوقات وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر.

- التعرف على جودة الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540.

## 6- حدود الدراسة:

- الحدود الزمنية: ظهر هذا النوع من التطور في السنوات القليلة الماضية لهذا أنجزت دراسة من سنة 2013 إلى 2024.

- الحدود المكانية: تمت هذه الدراسة على مستوى البنك الوطني الجزائري وكالة 540 تيارت

## 7- منهج الدراسة:

نظرا لطبيعة هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الفصل الأول وذلك لوصف وسائل الدفع الالكترونية وكذلك المنهج التاريخي لدراسة تطور وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، أما في الفصل الثاني فقد تم الاعتماد على المنهج التحليلي الذي يتناسب مع طبيعة الموضوع محل الدراسة.

## 8- أدوات الدراسة

من بين الطرق لجمع المعلومات الخاصة بهذه الدراسة، قمنا باعتماد على كل من مقالات وكتب، والمذكرات، وأطروحات خاصة بالموضوع، وهذا من أجل تسليط الضوء على كل ما يخدم موضوعنا، وكذلك المقابلات الشخصية مع موظفي الوكالة محل دراسة.

## 9- صعوبات الدراسة: تتمثل في:

- صعوبة وصول إلى المعلومات الخاصة التي لها علاقة بالموضوع، خاصة الإحصائيات، لأنها تعتبر معلومات داخلية للبنك.

- عدم الاهتمام واللامبالاة من طرف موظفي البنك.

## 10- هيكل الدراسة:

تم تقسيم هذا الموضوع إلى فصلين، حيث كان الفصل الأول تحت عنوان وسائل الدفع الالكتروني وواقعها في البنوك الجزائرية تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث نتعرف فيها في المبحث الأول على مفهوم وسائل الدفع الالكترونية وأنواعها وخصائصها وتم العرض في المبحث الثاني تحديات وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر ومتطلبات نجاحها وأهم العوامل المعرقة لها أما بخصوص المبحث الثالث يتمثل في بعض الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية وما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة.

---

أما بخصوص الفصل الثاني كان تحت عنوان واقع وسائل الدفع الالكترونية في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540 تم العرض في المبحث الأول بطاقة تعريفية حول البنك الوطني الجزائري ومهامه أما بخصوص المبحث الثاني كان حول تطور وسائل وأجهزة وخدمات الدفع الالكترونية في وكالة تيارت 540 وفي المبحث الثالث قمنا بتعريف أنظمة الدفع المساعدة في وكالة تيارت 540.

# الفصل الأول

واقع وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية

## مقدمة الفصل الأول:

في العصر الحالي، يشهد العالم تحولاً هائلاً نحو استخدام وسائل الدفع الإلكترونية كبديل مريح وآمن عن النقود الورقية والتحويلات التقليدية. فالتكنولوجيا الحديثة والتقدم في مجال الاتصالات قد أتاحا فرصاً هائلة لتطوير وتبسيط عمليات الدفع والمعاملات المالية.

تتضمن وسائل الدفع الإلكترونية مجموعة متنوعة من الخيارات، بدءاً من البطاقات الائتمانية والخدمات المصرفية عبر الإنترنت ووصولاً إلى التطبيقات المالية الذكية بشكل واسع، أصبحت هذه الوسائل متاحة لشرائح واسعة من المجتمع، مما يجعلها خياراً شائعاً وسهلاً للدفع عند القيام بالمشتريات أو إجراء العمليات المالية.

يتميز استخدام وسائل الدفع الإلكترونية بالعديد من المزايا، بما في ذلك السرعة والراحة والأمان. فبدلاً من الاعتماد على النقود الورقية التي قد تكون عرضة للضياع أو السرقة، يمكن للأفراد القيام بالمعاملات المالية بسرعة وسهولة عبر الإنترنت أو من خلال استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية، مما يضمن سلامة أموالهم وتسهيل إجراءات الشراء والدفع

وقد تناول هذا الفصل ثلاث مباحث التالية :

**المبحث الأول: وسائل الدفع الإلكتروني**

**المبحث الثاني: تحديات وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر**

**المبحث الثالث: الدراسات السابقة**

**المبحث الأول: وسائل الدفع الإلكتروني**

في المجتمع، تعد وسائل الدفع التقليدية، بمختلف أنواعها، من الأدوات الأساسية التي يتعامل بها الأفراد في التبادلات المالية، ومع انتشار التكنولوجيا والتطور المستمر، بات من الضروري التأقلم مع هذه التحولات وخلق وسائل جديدة تتناسب مع المتطلبات الحديثة، وتحافظ على الوظائف التي كانت تقوم بها الوسائل التقليدية. ظهور وسائل الدفع الإلكتروني جاء نتيجة لهذا التطور التكنولوجي، حيث تسعى إلى تقديم الحلول للعديد من المشاكل التي نشأت مع انتشار الوسائل التقليدية.

**المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني**

مع التقدم التكنولوجي السريع وانتشار التجارة الإلكترونية، أصبحت وسائل الدفع الحديثة ضرورة ملحة لتلبية احتياجات المجتمع المتغيرة، ومن بين هذه الوسائل، تأتي وسائل الدفع الإلكتروني التي سيتم التطرق لها من خلال تقديم تعريف لها نشأتها، أنواعها، ومزاياها.

**1- نشأة وسائل الدفع الإلكتروني:**

ظهرت وسائل الدفع الإلكتروني نتيجة للتحديات المالية التي واجهتها الصيرفة الإلكترونية، حيث شهد علم الوساطة المالية تحولا جذريا في أهداف استراتيجيات المصارف مع الثورة التكنولوجية الحديثة في الإعلام والاتصال، وعولمة أسواق المالية والمصرفية.

- استخدام بطاقات الائتمان كبديل للنقد يعود إلى ظهور بطاقات كرتونية في فرنسا والولايات المتحدة الأمريكية، حيث تم استخدام بطاقات معدنية لتعريف الزبائن على مستوى البريد في نهاية السبعينيات، ومع الثورة الإلكترونية في نهاية السبعينيات، زودت البطاقات بمسارات مغناطيسية في العديد من الدول الصناعية، وتميزت بتوفر الذاكرة والقدرة على تجزئة القيمة المخزنة لإجراء عملية الدفع.

- بدأ استخدام النقد الإلكتروني في بداية الثمانينيات، حيث برز مفهوم النقد الإلكتروني في التسعينيات، حيث أصبحت كل بطاقة دفع مرغوبة لأنها تسمح بالتعرف على سلامة البطاقة وهوية صاحبها، وهذا يمثل دعما كبيرا للأمان وسلامة العملية المالية.

**2- مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني:**

تعريف وسائل الدفع الإلكترونية يتنوع وفقا للمصادر ويمكن تلخيصه في عدة تعاريف، منها:

- تصف وسائل الدفع الإلكترونية عملية تحويل أموال بشكل رقمي عبر الحواسيب، حيث يتم إرسال البيانات عبر خطوط الاتصال أو شبكات الإنترنت.<sup>1</sup>

تعريف آخر يصف وسائل الدفع الإلكترونية كوسيلة للدفع تتم بشكل حصري عبر الوسائط الإلكترونية دون وجود حوالات أو نقود نقدية.<sup>2</sup>

ينص التعريف الثالث المعمق في الجوانب المالية على أن وسائل الدفع تشمل جميع الأدوات التي تمكن الأفراد من تحويل الأموال باستخدام أي وسيلة أو طريقة تقنية، ويأتي هذا التعريف كجزء من التشريعات والتنظيمات المتعلقة بقانون النقد والقروض 10/03<sup>3</sup>

من الواضح أن وسائل الدفع تعتبر أداة حل محل النقود في أداء الوظائف المالية المختلفة، شريطة أن تحظى بقبول واسع من قبل الأفراد، تقوم هذه الأدوات بتسهيل تبادل السلع والخدمات، وتمكين الأفراد من سداد الديون والالتزامات المالية بشكل فعال.

### المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

مؤخرا شهدت البيئة المصرفية تغيرا جذريا نتيجة للتطورات التكنولوجية، حيث تحولت من الاعتماد على العمليات الورقية والتوقيع اليدوي المباشر إلى استخدام الوسائل الإلكترونية، هذا التحول شمل مجموعة متنوعة من الأدوات المالية من بطاقات الشيكات إلى النقود الورقية والمحافظ وغيرها، وسنقوم الآن بالتعرف على هذه الوسائل بشكل مفصل.

#### أولا: البطاقات المصرفية:

تتنوع بشكل عام البطاقات البلاستيكية تحت مسمى بطاقات المعاملات المالية أو البنكية، وتتعدد هذه البطاقات بأنواعها المختلفة، وسنتعرف فيما يلي على مفهومها وأنواعها بشيء من التفصيل.

1 - ابن مبارك يمينة والآخرين، دراسة لأنظمة الدفع الحديثة، مذكرة ماستر. جامعة أحمد دارية ، ادرار ، 2014-2015 ص

28

2 - نعيمة مولفرعة، احلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، تيارت العدد 13، 2016-9-6، ص 480

3 - سلطاني حميد، مفهوم الدفع الإلكتروني وآفاق تطويره في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، المجلد 11، العدد 02، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2022، ص 212.

## مفهومها:

هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية مصنوعة من مادة يصعب العبث بها، تصدرها البنوك والمؤسسات المالية او شركات الاستثمار يذكر فيها اسم العميل الصادرة لصالحه ورقم حسابه، فالبطاقات البنكية هي وسيلة نقدية تمكن حاملها من استخدامها المباشر في اقتناء معظم حاجاته أو أداء مقابل ما تحصل عليه من خدمات وهذا يضمن عدم حمل مبالغ كبيرة من الأموال ضمان لهذا ضد مخاطر السرقة او الضياع او حتى التلف<sup>1</sup>

تتنوع البطاقات المصرفية من حيث نوعها إلى عدة تقسيمات:

## من حيث الائتمان وتقسم الى: تتمثل في نوعين هما

أ- **البطاقة الائتمانية المتجددة:** هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك او المنظمات الدولية، تمنح للأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة وهي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة وبموجبها يستطيع المتعامل ان يتمتع بخدمات عديدة من محلات المتفق عليها مع البنك على منح هؤلاء المتعاملين حاملين لها ائتمانا مجانيا يقومون بسداده في فترات متفق عليها يوم من استلام فاتورة من مختلف مشتريات التي قام بها خلال الشهر المنصرم حيث يرسل البنك هذه الفاتورت في نهاية كل شهر إلى الزبون ولا يدفع المتعامل أي فوائد على هذا الائتمان اذ قام بسداد خلال الاجل المحدد.<sup>2</sup>

ب- **بطاقة ائتمان غير متجددة:** تسمى كذلك بطاقة الخصم الشهري أو بطاقة الوفاء المؤجل أو بطاقة الحساب، والفرق الرئيسي بين هذه البطاقة وسابقتها أنه لا يمكن أن يكون لدى حاملها حساب لدى البنك المصدر ثم عندما يقوم الفرد باستخدامها فإنه يحصل آليا على قرض ائتمان مساوي لقيمة السلعة أو الخدمة ولكل عميل حد أعلى للقرض يحدده العقد ويسمى خط الائتمان ويلتزم حامل البطاقة لشروط الإصدار لتسديد كامل مبلغ الفاتورة خلال فترة لا تزيد غالبا عن 30 يوم من تاريخ الاستلام وفي حالة عدم الدفع يقوم البنك المصدر بإلغاء عضوية حامل البطاقة.<sup>3</sup>

- من حيث السعة والأمان: يشمل هذا التصنيف نوعين من البطاقات هما:

أ- **البطاقات الممغنطة:** تطلق عليه اسم بطاقات المعاملات المالية، وهي تلك البطاقات التي يتم معالجتها إلكترونيا، وتستخدم لأغراض متعددة من خلال المعلومات المخزنة عليها والتي يتم الوصول إليها من خلال

1 - سماعيل عيسى، أثر متطلبات الإدارة الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية، مجلة الدراسات الاقتصادية، مجلد 1 ، العدد 01 ، 2021 ص 98

2 - جميل أحمد، بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 00 ديسمبر 2009 ص 109

3 - زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2011، ص 27.

الأجهزة المعدة لهذا الغرض، تكون هذه البطاقات مدفوعة سلفاً، حيث يتم تخزين القيمة المالية فيها مسبقاً، ويمكن استخدامها للدفع عبر الإنترنت. وفي شبكات أخرى، بالإضافة إلى استخدامها في نقاط البيع التقليدية، تصنع هذه البطاقات عادة من البلاستيك، وتحتوي على شريط ممغنط يتضمن اسم صاحب البطاقة بالإضافة إلى رقم. يمثل رقم البطاقة.

ب- **البطاقات الذكية:** إحدى أحدث التطورات في عالم التكنولوجيا المالية هي البطاقات الذكية التي تحتوي على شريحة إلكترونية مدمجة في بطاقة تشبه بطاقة الدفع البلاستيكية الممغنطة في الحجم، تخزن هذه الشريحة معلومات إلكترونية محمية بأنظمة الحماية المتطورة، وتمثل البطاقة الذكية بالتعاون مع القارئ نظاماً متكاملًا لخدمة مجموعة متنوعة من التطبيقات.<sup>1</sup>

تستخدم البطاقات الذكية في العديد من المجالات، منها:

- تحويل البطاقة الذكية إلى حافظة نقود إلكترونية.
- تحويلها إلى بطاقة تعريف الهوية أو تذكرة للتنقل بوسائل النقل العمومية.
- استخدامها في تأمين إجراءات التحويلات المالية داخل الشبكة الدولية للمعلومات.
- هذه تطبيقات تظهر كفاءة ومرونة البطاقات الذكية في مجالات مختلفة، وتسهم في تحسين تجربة المستخدم، وتوفير الحماية للمعلومات الشخصية والمالية.

**من حيث التلامس:** تصنف كل البطاقات الالكترونية باختلافها الى صنفين من حيث التلامس، هما:

أ- **بطاقات الاتصال المباشر (تلامسية):** تعتبر البطاقات البنكية البلاستيكية الممغنطة، التي تكون بحجم مثل بطاقة الهوية، منتجاً مالياً مصرفياً رئيسياً يستخدم لتسوية المدفوعات بدلاً من ، وكذلك لسحب المباشر من الرصيد، وتوفير الخدمات المالية والقروض الممنوحة، يمكن لحامل هذه البطاقات الحصول على النقود عن طريق آلات الصراف الآلي ، حيث يتم وضع البطاقة داخل قارئ البطاقة، ويتم الاتصال بينهما لإتمام العملية، وعند الانتهاء يتم سحب البطاقة من الجهاز.

تتضمن البطاقات التلامسية. (Contact) كل من بطاقات الخصم، وبطاقات الائتمان، والبطاقات الذكية، وتتطلب وضعها داخل آلات الصرف لتنفيذ العمليات.<sup>2</sup>

ب- **بطاقات الاتصال الغير المباشر (اللاتلامسية):** أما البطاقات الغير التلامسية (Contactless) فهي نفس البطاقات البنكية المعروفة، ولكنها تضم تقنية حديثة، وهي تقنية (NFC) Near Field Communication.<sup>3</sup>

1 - محمد عبد الحسين الطائي، التجارة الالكترونية، دار الثقافة، عمان، الطبعة الأولى، 2010، ص 187.

2 - غنيم أحمد محمد، التسويق والتجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة 2008، 1 ص-

هي بطاقات دفع تستخدم تقنية الاتصال قريب المدى لإجراء المعاملات بدون تلامس لإكمال المعاملة باستخدام بطاقة لا تلامسية يحتاج حامل بطاقة ببساطة الى التلويح بالبطاقة بالقرب من جهاز القارئ NFC ثم يقوم القارئ بسرعة بنقل والنقاط معلومات الدفع الرقمية من شريحة الدائرة المتكاملة للبطاقة ومعالجة المعاملة على الفور تقريبا، تم تبني نظام الدفع اللاتلامسي في جميع انحاء العالم نظرا لراحته وسرعته مما يلغي الحاجة الى الأرقام التعريف الشخصية او التوقيعات حيث يعتبر طريقة فعالة وآمنة للدفع.<sup>1</sup>

### ثانيا: الأوراق التجارية الإلكترونية:

الأوراق التجارية الإلكترونية لا تختلف كثيرا عن الأوراق التجارية التقليدية، إذ تمثل وثائق مالية يتم معالجتها بشكل إلكتروني بدلا من استخدام الوسائل التقليدية مثل الورق، وتقوم هذه الأوراق بتمثيل حق مالي محدد، والذي يمكن تداوله بالطرق التجارية المعتادة، ويكون مستحقا للدفع عند الإطلاع عليه أو بعد فترة زمنية محددة، وتتمثل مقدار هذا الحق في مبلغ مالي محدد، وبشكل عام، تشمل الأوراق التجارية الإلكترونية مثل الكمبيالة الإلكترونية، أو الشيك الإلكتروني، وسند الأمر الإلكتروني.

يتم استخدام الأوراق التجارية الإلكترونية في عملية التجارة والتبادل المالي عبر الإنترنت وغيرها من الوسائل الإلكترونية، مما يجعل أكثر سهولة وسرعة وأمانا من الأوراق التجارية التقليدية، كما توفر مزايا إضافية مثل إمكانية تتبع المعاملات والتسجيلات بشكل آمن وموثوق به.

**1- الشيكات الإلكترونية:** هي نوع من شيكات العام الإلكتروني أو شيكات الإلكترونية بديلا للشيكات الورقية التقليدية. حيث يتم إصدارها. وتبادلها عبر البريد الإلكتروني أو منصات التحويل المالي الإلكترونية.

تعمل الشيكات الإلكترونية على نفس مبدأ الشيكات الورقية، حيث يتم إصدار الشيك بواسطة البنك. أو الجهة المالية، ويتم توجيهه إلى المستفيد، بعد ذلك يقوم المستفيد بتوقيع الشيك الإلكتروني وإيداعه في حسابه البنكي لاستلام المبلغ المتفق عليه.

من بين مزايا الشيكات الإلكترونية:

**الكفاءة والسرعة:** حيث يتم إنشاء وتبادل الشيكات الإلكترونية بشكل سريع وفوري عبر الإنترنت.

**الأمان والموثوقية:** حيث يتم إرسال الشيكات الإلكترونية عبر بروتوكولات آمنة ومشفرة، مما يحميها من التصوير والاستخدام غير المصرح به.

**التكلفة المنخفضة:** حيث توفر شيكات الإلكترونية تكلفة أقل مقارنة بالشيكات الورقية،<sup>1</sup> نظرا لعدم الحاجة إلى طباعتها أو شحنها بواسطة البريد.

بالإضافة إلى ذلك، تسهل الشيكات الإلكترونية عمليات التسوية المالية بين الافراد والمؤسسات، وتزيد من الكفاءة والفعالية في عمليات الدفع والتحصيل.

**2- السند الإلكتروني:** هي وثيقة تتضمن معلومات قابلة للاسترجاع والتعامل بها بواسطة الأنظمة الإلكترونية، يتم شراؤه أو تخزينه أو استخراجها أو نسخه أو إرساله أو إبلاغه أو استلامه، أو حفظه باستخدام وسائل إلكترونية.<sup>2</sup>

يمكن تقسيم السند الإلكتروني إلى ثلاث أنواع رئيسية:

**سند الأمر مالي إلكتروني:** وهو سند يصدره المدين لصالح الدائن، حيث يتعهد المدين بدفع مبلغ مالي محدد في مواعيد محدد، يستخدم هذا النوع من السند في المعاملات المالية مثل القروض والتمويل والاستثمارات.

**سند لأمر تجاري إلكتروني:** وهو سند يستخدم في المعاملات التجارية لتأكيد التزام المدين بدفع مبلغ مالي محدد للدائن في موعد معين. تفاصيله يستخدم هذا النوع من السند في المعاملات التجارية، مثل شراء البضائع، وتقديم الخدمات، وتمويل المشاريع.

**سند لأمر إلكتروني غير مالي:** وهو سند يصدره المدين للدائن لتأكيد التزامه بأداء شيء غير مالي، مثل تقديم خدمة أو تسليم بضاعة، أو القيام بعمل محدد، يستخدم هذا النوع من السنة في المعاملات غير المالية مثل العقود والاتفاقيات.<sup>3</sup>

يعتبر السند الإلكتروني بديلا مبتكرا وفعال للوثائق التقليدية، حيث يسهل عملية الإدارة والتنقل في العملية التجارية والمالية، كما يوفر مستوى عالي من الأمان والموثوقية.

**3- السفتجة الإلكترونية:** هي وثيقة محررة بصورة ثلاثية الأطراف وتتم معالجتها بشكل إلكتروني سواء جزئيا أو كليا. يصدرها شخص معين يسمى المسحوب عليه، حيث يتعهد بدفع مبلغ مالي لصالح طرف ثالث يسمى

1 - محمد الأمين مومني، الشيك الإلكتروني المفهوم والأهمية، المجلة الجزائرية لقانون الاعمال، العدد الأول، جوان 2020 ص 130

2 - وسيم الحجار، أهمية مساواة. السند الإلكتروني بالسند الورقي، وإصدار تشريع يكفل ذلك ويضع له ضوابط، المركز العربي للبحوث القانونية والقضائية، بيروت، لبنان، بدون طبعة، 2009 ص 02

3 - جباري محمد، حجاج عبد العالي، الصيرفة الإلكترونية ومكانتها في المنظومة المصرفية الجزائرية، دراسة حالة بنك التنمية المحلية، مذكرة ماستر، جامعة ابن خلدون تيارت 2022 2023، ص 23.

المستفيد في تاريخ محدد، أو عند الطلب، تشبه السفتجة الإلكترونية الشيك التقليدي في الوظيفة، لكنها تتم معالجتها بشكل إلكتروني، مما يسهل عملية التعامل في مجالات مختلفة.

تنقسم السفتجة الإلكترونية إلى نوعين:

**السفتجة الإلكترونية جزئياً:** نصف إلكترونية تمثل نوعاً من السفتجة الإلكترونية، وهي تشبه إلى حد كبير الكمبيالة التقليدية في بنيتها ومتطلباتها، يتم إنشاء هذا النوع من السفتجة على أساس الكمبيالة التقليدية، مع إضافة بعض المعلومات الإلكترونية اللازمة، مثل اسم البنك المسحوب عليه ورقم حسابه. يتم معالجة هذه السفتجة إلكترونياً مما يجعلها أكثر سهولة وكفاءة في التداول والتحويل.

**السفتجة الإلكترونية الممغنطة:** يختلف هذا النوع من السفاتج عن السفاتج الإلكترونية على دعامة ورقية إذ يختفي هذا النوع من الورق منذ بداية إنشاء السفتجة حيث يتم تسجيل بيانات سيلتزر مباشرة على شريط ممغنط. وبالتالي فهي شكل جد متطور بالمقارنة مع السفتجة الإلكترونية الورقية وذلك لأنها تتسم بالبساطة الشديدة من ناحية المادية.<sup>1</sup>

**4- النقود الإلكترونية:** هي وسيلة من وسائل الدفع المستخدمة في مجال البنوك الإلكترونية. وهي تعكس مستوى تطور التكنولوجيا المالي.

#### تعريفها:

هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة واحدة إلكترونية وتخزن في مكان آمن جداً على الهاردديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل، يستخدمه في إتمام عملية البيع والشراء والتحويل وغير ذلك من العمليات.

#### أنواعها:

يوجد نوعان من النقود الإلكترونية نذكرها على النحو التالي.

**1- النقود الإلكترونية الاسمية:** حيث تحتوي وحدة النقد الإلكتروني على معلومات تتعلق بهوية كل الأشخاص الذي تداولوها، وهي في هذا تشبه بطاقات الائتمان. حيث يستطيع معرف أن يتقضى أثر وحدة النقد التي أصدرها أثناء تداولها.

1 - غزالي نزيهة، السفتجة الإلكترونية وقواعد القانون المصرفي في التشريع الجزائري، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 25 ديسمبر 2017، ص 167.

2- النقود الإلكترونية غير اسمية: حيث يتم تداولها دون الإفصاح عن حاملها، إلا إذا حاول شخص ما أن ينفقها أكثر من مرة وحدة.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: خصائص ومزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني

تمثل وسائل الدفع الإلكترونية تطورا هاما في عالم التجارة، حيث تتميز بمجموعة من خصائص ومزايا تجعلها فعالة، كما لها عيوب، وهذا سنتطرق له في هذا المطلب.

#### 1- خصائص وسائل الدفع الإلكتروني: تتم وسائل الدفع الإلكترونية بالخصائص التالية:

- الطبيعة الدولية: أي أنها وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامها لتسوية الحساب في المعاملات الدولية، التي تتم عبر فضاء إلكتروني للمستخدمين في كل أنحاء العالم.
- يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية، وهي وحدات نقدية عادية، كل ما هنالك أنها محفوظة بشكل إلكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونيا.
- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام عقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم عبر شبكة الإنترنت، وفقا للمعطيات الإلكترونية، تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد، ويتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:

1- الأسلوب الأول من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، بحيث يكون ثمن فيها مدفوع مقدم.

2- أسلوب الثاني من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا توجد مبالغ مخصصة التي يتم السحب عليها بهذه البطاقة قابلة لتسحب عليها. بوسائل أخرى، كالتشيك لتسوية أي معاملة مالية.

تتطلب توفير أجهزة تتولى هذه العمليات، التي تتمتع بعد أن لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير ثقة بينهم.

يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات شبكة خاصة ويختصر اتصالها على أطراف التعاقد، يفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينها وبين الشبكة العامة، حيث يتم التعامل بين عديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.<sup>2</sup>

#### 2- مزايا وسائل الدفع الإلكتروني: هناك العديد من مزايا وسائل الدفع الإلكترونية، نذكر أهمها كالآتي:

1 بجرة سامية، الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحقيق تنافسية البنوك، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، 2022، ص20

2 بوسعيد محمد عبد الكريم، وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية الواقع والآفاق، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، المجلد 03، العدد 02، جامعة مسيلة، 2019، ص95

### بالنسبة لحاملها

- سهولة استخدام من خلال إجراء. استعمال البنكية عبر الهاتف، والاستغناء عن ملء الاستمارات.
- توفير الأمان وتقادي السرقة والضياع من خلال الاستغناء عن حمل النقود الورقية.
- تمنح لحاملها فرصة الحصول على إتمام مجاني لفترة محددة.
- تمكن حاملها من إتمام صفاته الفورية بمجرد ذكر رقم البطاقة.
- تخلف التداول هزيلة، حيث أن تحويل نقول الإلكترونية عبر الإنترنت أو شبكات أخرى أرخص بكثير من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية.

### بالنسبة لمصدرها

- تحقيق أرباح للبنوك والمؤسسات المالية من خلال الفوائد والرسوم والغرامات.
- سهولة إدارتها مصرفيا، حيث لا يمكن للعميل أن يستخدمها بقيمة أكثر رصيد مدون على الشريحة الإلكترونية البطاقة.

### بالنسبة للتاجر

- تضمن حقوق البائع وتساهم في زيادة المبيعات.
- تمكن من متابعة زبائن طالما أن العيب يبقى على عاتق البنك والشركات المصدرة.

### 3- عيوب وسائل الدفع الإلكتروني

يمكن تلخيصها كما يلي:

#### بالنسبة لحاملها.

- من مخاطر النجمة عن استخدام هذه الوسائل. لزيادة اقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة لقيمتها في الوقت المحدد، يترتب عنه وضع اسمه في قائمة سوداء.<sup>1</sup>

1 - رقيق آمال، بنزيان فرح هاجر، وسائل وسائط الدفع الإلكتروني وأنظمتها في البنوك الجزائرية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت. 2022 2023 ص11-12

## بالنسبة لمصدرها

- أهم مخاطر يوجه مصدرا هو المدى سداد حاملي البطاقات للديون المشتقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

## بالنسبة للتاجر

إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء.<sup>1</sup>

## المبحث الثاني: الإطار النظري ووسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر

النظام المصرفي في الجزائر يعاني بالفعل من تحديات تتعلق بتقنيات الخدمات المصرفية المتقدمة مقارنة بالدول المتقدمة. هناك حاجة ملحة لتحديث الخدمات المصرفية في البلاد لجعلها أكثر عصرية وتناسبا لتطلعات واحتياجات المستهلكين والشركات.

## المطلب الأول: تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر

من بين العناصر الرئيسية لتحديث الخدمات المصرفية في الجزائر، هو تحديث وسائل الدفع الإلكترونية مثل التطبيقات المصرفية أو المدفوعات عبر الإنترنت، والتحويلات الإلكترونية، وخدمات الدفع الجوال، وغيرها، من خلال تعزيز هذه الوسائل الإلكترونية يمكن للمستخدمين إجراء معاملاتهم بسهولة.

بدأت الجزائر في السنوات الأخيرة في الانتقال نحو استخدام وسائل الدفع الالكترونية ومرت بمجموعة من مراحل تمثلت في:

## المرحلة الأولى:

كانت تستعمل بطاقة السحب إلا في الشباك الآلي البنكي والموزع في البنك المصدر للبطاقة لا يستطيع حامل البطاقة السحب من جهاز آخر.<sup>2</sup>

1 أبو بكر سالم، قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني، تجربة ماليزيا، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، جامعة ورقلة، المجلد 01، العدد 01، 2016، ص 51.

2 بن شلاط مصطفى، واقع الصيرفة الإلكترونية، ووسائل الدفع في الجزائر، المجلد 08، العدد 01، أبريل 2022، ص 103.

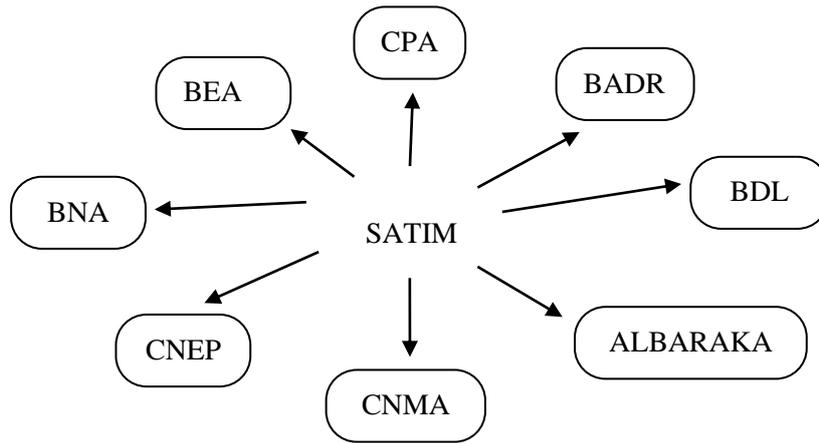
المرحلة الثانية:

إن أول خطوة قام بها النظام المصرفي لتحديثه وتطويره وإنشاء شركة SATIM تأسست في عام 1995 بمبادرة من مجتمع المصرفي في شركة النقد الآلي وعلاقات التلقائية بين البنوك، هي شركة تابعة لسبعة بنوك في الجزائر BNA, BEA, BDL, BADR, CPA, CNEP، البركة، مؤسسة CNMA للتأمين.

تعتبر المشغل للدفع الإلكتروني بين البنوك في الجزائر للبطاقات المحلية والدولية، حيث تعمل كواحدة من أدوات تقنية لدعم برامج التطوير والتحديث البنوك، وخاصة تعزيز وسائل الدفع عن طريق بطاقة.

تجمع ساتيم 18 عضو في شبكة الدفع الإلكترونية بين البنوك الخاصة به والتي تتكون من 18 بنك بما في ذلك 06 بنوك عامة و11 خاصة. بالإضافة إلى بريد الجزائر.<sup>1</sup>

شكل رقم (01-01) المساهمين في رأس الشركة SATIM



المصدر: مسري الجيلالي، نشأة وتطور النظام المصرفي في الجزائر ص 136

شهدت سايتم تطورا كبيرا ونموا مستداما في خدماتها في السنوات الأخيرة، إلى يومنا، تم توصيل أكثر من 1351 جهاز صراف آلي و53756 محطة دفع إلكترونية متصلة بخوادمها، إضافة إلى هذا 370 موقع تجاريا، ويرجع هذا النمو بشكل أساسي إلى تأثير بطاقة البنك التجاري الدولي على عائدات شرائية للمواطن الجزائري.

كما بلغ عدد بطاقات الدفع الإلكتروني المتداولة حسب نفس المصدر إلى أكثر من 15,3 مليون بطاقة بنكية وبطاقة ذهبية خاصة ببيد الجزائر.<sup>2</sup>

1موقع الرسمي شركة النقد الآلي والمعاملات التلقائية بين البنوك ساتيم [www.satim.dz](http://www.satim.dz) تاريخ الاطلاع 2024-02-23 ساعة 19:30

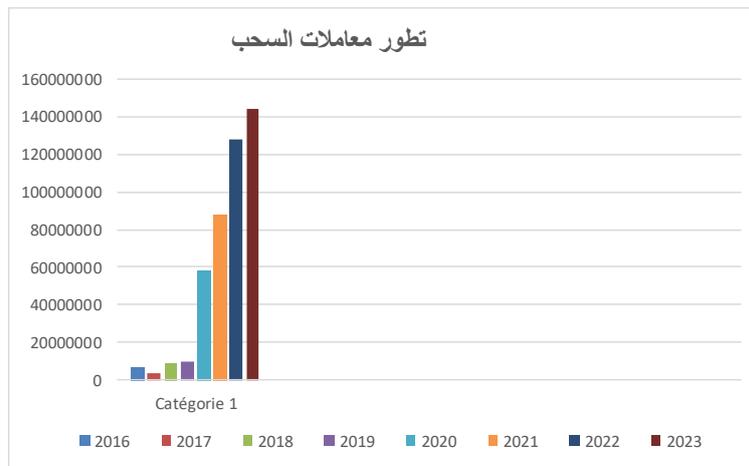
2 وكالة الأنباء الجزائرية الموقع الرسمي لتجمع النقد الآلي [giemonetique.dz](http://giemonetique.dz) تاريخ الاطلاع 2024-02-23 ساعة الاطلاع 19:30

(الجدول رقم 1-1) عدد معاملات السحب في البنوك الجزائرية من سنة 2016 الى غاية 2023

السنة	العدد الإجمالي لمعاملات السحب	المبلغ الإجمالي لمعاملات السحب
2016	6868051	98822524
2017	3810170	126398291000
2018	8833913	136233452
2019	9929652	164116233000
2020	58428933	1073004953000
2021	87722789	1723987064000
2022	128035361	282896695000
2023	144412705	271498891500,000

المصدر: شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك satim

(شكل رقم 1-2) عدد معاملات السحب عبر الصراف الآلي في الجزائر من 2013 الى غاية 2023



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات شركة SATIM

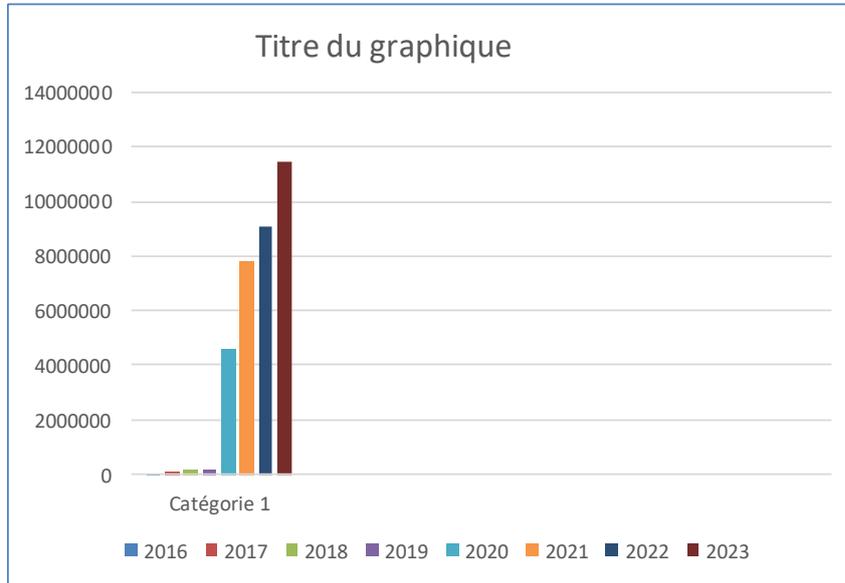
نلاحظ من خلال الجدول، وأعمدة البيانات يتضح، لنا تطور مستمر في عدد معاملات عبر الصراف الآلي، حيث نجد أقصاه سنة 2023 بـ 144412705 عملية سحب. كما عرفت تراجع خلال سنة 2017 ليعاود الارتفاع مجددا وهذا راجع لشركة النقد الآلي والمعاملات التلقائية بين البنوك في تطوير العمل البنك.

جدول رقم (1-2) يمثل نشاط الدفع عبر الانترنت من 2016 الى 2023

السنة	العدد الإجمالي لمعاملات السحب	المبلغ الإجمالي لمعاملات السحب
2016	7366	15009842,02
2017	107844	267993423,40
2018	176982	332592583,28
2019	202480	503870361,61
2020	4593960	5423727074,80
2021	7821346	11176475535,68
2022	9048125	18151104423,96
2023	11450460	23253277650

المصدر: شركة النقد الالي ومعاملات التلقائية بين البنوك SATIM

الشكل رقم (1-3) تطور نشاط الدفع عبر الانترنت من سنة 2016 الى غاية 2023



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات SATIM

نلاحظ من خلال الجدول والاعمة البيانية يتضح لنا التطور المستمر لنشاط الدفع عبر الانترنت حيث نجد الزيادة المستمرة في المعاملات حيث نرى قفزة نوعية خلال سنة 2020 وهذا راجع لجائحة كورونا ليستمر هذا التطور بعدها، وهذا راجع لتطور نمو الانترنت ووعي العملاء في الاتجاه نحو هذا النشاط.

**المطلب الثاني: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني ومتطلبات نجاحها في الجزائر****أولاً: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر**

الدفع الإلكتروني يحقق أهمية كبيرة في مجالات عديدة، وخاصة في الاقتصادات الوطنية، فهو يساهم بشكل كبير في تحقيق التنمية الاقتصادية وتعزيز النمو الاقتصادي للدولة. ولتحقيق هذه الأهمية هناك بعض الركائز والمقومات التي تعتبر دافعا رئيسيا لنجاح وتطور الدفع الإلكتروني وتشمل:

**1- توسيع نطاق السوق:** من خلال التسويق الإلكتروني يمثل خطوة حاسمة نحو تحقيق نمو مستدام للمؤسسة. فعلى الرغم من أن التسويق الإلكتروني يعتبر تقنية حديثة إلى أنه يلعب دورا بارزا في توسيع دائرة عملاء الشركة وفتح آفاق جديدة للأسواق، فعندما تكون المؤسسة قادرة على الوصول إلى جمهور أوسع من المستهلكين عبر الإنترنت، فإنها تزيد من فرص نمو مبيعاتها، وتحقيق المزيد من الإيرادات.

إضافة إلى ذلك، يسهم الدفع الإلكتروني في توسيع السوق المحلي عبر تقديم منتجات وخدمات المؤسسة لعملاء في أسواق جديدة على مستوى العالم، وبفضل سهولة الوصول إلى الدفع الإلكتروني، يمكن للمؤسسة تحويل عملائها الدوليين إلى عملاء دائمين ومخلصين.

علاوة على ذلك، يوفر الدفع الإلكتروني نظم معلومات تدعم اتخاذ القرارات التسويقية بشكل أكثر دقة وفعالية، فمن خلال تحليل بيانات المعاملات الإلكترونية، يمكن للمؤسسة فهم سلوكية العملاء وتفضيلاتهم بشكل أفضل، مما يمكنها من تكييف استراتيجياتها التسويقية وتحسين أدائها في الأسواق.

باختصار، يعد التسويق الإلكتروني والدفع الإلكتروني أدوات حيوية لتوسيع نطاق السوق وتحقيق نجاح المؤسسة في الأسواق المحلية والعالمية، وتعزيز تنمية مبيعاتها، وزيادة انتشار علاماتها التجارية.

**2- تحقيق الميزة التنافسية:** اعتماد نظام الدفع الإلكتروني في المصارف الجزائرية يعد خطوة جبارة نحو تحقيق الميزة التنافسية وتعزيز القدرات الاقتصادية للبلاد، فيفضل هذا النظام المتطور ستكون المصارف الجزائرية قادرة بلا شك على تطوير قدراتها التنافسية، وبالتالي تقديم خدمات عالية الجودة بتكاليف أقل، مما يعزز موقعها التنافسي.

**3- الدفع الإلكتروني والنتائج الإجمالية المحلي:** تحسين نظام الدفع الإلكتروني سيساهم في تقديم فوائد اقتصادية عديدة، حيث سيعمل على الحد من الأوراق النقدية المزورة، وتوفير حماية أكبر للعملاء من عملية

السرقة وتشجيع استخدام وسائل الدفع الحديثة، كما سيساهم في حل أزمة السيولة النقدية، وتخفيف الطوابير في المؤسسات الحكومية<sup>1</sup>.

علاوة على ذلك، يمكن توقع أن يساهم اعتماد نظام الدفع الإلكتروني في زيادة الناتج المحلي الإجمالي بنقطة أو نقطتين على الأقل، حيث يؤدي إلى تحسين سرعة دورة النقود، وتنشيط النشاط الاقتصادي، وزيادة مستويات الاستثمار، كما سيعمل على تطوير التجارة الإلكترونية وزيادة كفاءة الأعمال التجارية والمالية.

### ثانياً: متطلبات نجاح وسائل الدفع الإلكتروني

توفير العوامل الآتية يعتبر أساسياً لنجاح وسائل الدفع الإلكتروني:

- 1- توفر البنية الأساسية والتقنية: يجب أن تكون هناك بنية تحتية قوية وتكنولوجية متقدمة تسمح بانتشار وسائل الدفع الإلكتروني، وتمكين إجراء العملية المالية بسلاسة.
- 2- المتطلبات القانونية والتنظيمية: يجب أن يوجد إطار قانوني وتنظيمي يدعم تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني بطريقة فعالة وأمنة، مع التعاون بين الحكومة والقطاع الخاص والمستهلكين.
- 3- الموارد البشرية المؤهلة: يجب أن تكون هناك كفاءات بشرية مدربة ومتخصصة في مجال وسائل الدفع الإلكتروني لتحسين أداء الخدمات المصرفية.
- 4- الكفاءة الأدائية: يجب أن تكون كافة الوظائف والأنشطة التقنية والمالية والتسويقية والقانونية ذات كفاءة عالية لضمان نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- 5- الريادة والتكيف: يجب على الشركات أن تكون قادرة على التكيف مع التطورات التكنولوجية واستغلال الفرص المتاحة في سوق الدفع الإلكتروني.
- 6- إتاحة الدفع الإلكتروني عبر الهاتف النقال: يمكن أن يساهم توفير خدمات الدفع الإلكتروني عبر الهواتف المحمولة في تعزيز استخدام هذه الخدمات وتطويرها.
- 7- التوعية بأهمية وسائل الدفع الإلكتروني: يجب تعزيز التوعية حول فوائد استخدام وسائل الدفع الإلكتروني كبديل عن الدفع النقدي، مما يساهم في زيادة قبولها واستخدامها من قبل المستهلكين<sup>2</sup>.

1- نائب حبيب، واقع وسائل الدفع الإلكترونية البنكية في الجزائر، مذكرة ماستر جامعة عبد الحميد بن باديس ، 2018 2019 ص 53.

2 - لعلوي أحمد خير الدين، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، المجلد 02 العدد 02، 2022 ص 213.

### المطلب الثالث: العوامل المعرّقة لنجاح وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر

إن البنوك الجزائرية تسعى جاهدا لتطبيق وسائل الدفع الإلكترونية، لكن رغم ذلك توجد عوامل معرّقة لها وسنتعرف عليها فيما يلي:

#### العوامل المعرّقة لنجاح وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر:

هناك العديد من العوامل المعرّقة للنجاح ووسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، وأبرزها ما يلي :

#### 1- معوقات التجارة الإلكترونية في الجزائر

رغم الأهمية البالغة لضرورة اعتماد التجارة الإلكترونية كأداة متطورة في الاقتصاد الجزائري، إلا أن هذه التجارة لم تعتمد إلى غاية يومنا هذا، لعل أهم هذه المعوقات، هي:

- نقص اهتمام المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بهذه التقنية التجارية الحديثة والتي يمكن أن تفتح لهم آفاق اقتصادية أوسع.

- عدم اهتمام الهيئات الإدارية العليا بموضوع التجارة الإلكترونية.

- ارتفاع تكلفة استخدام الإنترنت في ظل غياب المنافسة في قطاع الاتصالات الذي لا تزال الدولة تحتكر الجانب الأكبر منه.

- تخلف النظام المصرفي الجزائري من حيث الوسائل وتقنيات الدفع الحديثة.

- انتشار الأمية بالمعنى الحديث، أي الأمية المعلوماتية أو يقصد بها الجهل بأساليب ووسائل التعامل في مجال المعلوماتية، حيث أن عدد الذين يملكون مستوى تعليميا مقبولا يصل 17 مليون نسمة في الوقت الذي لا يفوق فيه عدد المؤهلين لاستعمال هذه التقنية 13 مليون جزائري<sup>1</sup>.

#### 2- مشاكل البطاقة البنكية

يترتب على استخدام البطاقة البنكية مشاكل عدة يمكن تلخيصها فيما يلي:

-**السرقة والضياع:** ولمواجهة هذه المشكلة تم وضع مركز خاص بهذه الحالات يتلقى الاتصالات لمدة 24/24 سا و 7 أيام/7 أيام وهو مركز تابع لشركة SATIM، والذي بمجرد أن يتلقى اتصال بضياع أو سرقة بطاقة معينة يقوم بوضع هذه البطاقة في حالة معارضة، لكن إن لم يتلقى هذا المركز تأكيد الكتابي من طرف

1 - لينة هشام. واقع وتحديات وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية الجامعة، حمى الأخضر الوادي العدد 24، 2000، ص289

الحامل أو بنكي على ضياع أو سرقة البطاقة في مدة 15 يوم، فسيقوم برفع الحجز عن البطاقة وتصبح المسؤولية على عاتق الحامل أو البنك.

- **الاستعمال الاحتمالي للبطاقة** : في اكتشاف استعمال مشبوه فيه لهذه البطاقة، سيتم حجزها مؤقتا حتى يتم التأكد من عملية الغش، وفي حالة تأكد من براءة الحامل ستصدر بطاقة أخرى لصالحه.

- **العمليات التعسفية**: كل بطاقة أصبحت غير صالحة للاستعمال كإنقضاء مدة صلاحيتها أو تجاوز العميل لمبلغ المصرح له من قبل البنك، وتم قبول الدفع بهذه البطاقة من طرف التاجر، يتم وقف العمل بها وإلغاء العقد مع التاجر.

- **إشكالية الإثبات**: يتم إثبات العمليات المستخدمة للبطاقة من خلال التسجيلات التي تتم أوتوماتيكيا على الشريط الإلكتروني، كما يتم استخدام كافة البيانات المسجلة حول كل عملية السحب.

### المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة هي مرجع الوحيد الذي يساعد على فهم السياق العلمي، وتسمح بتحديد الفجوة التي يمكن ملؤها بدراسات حالية، ويمكن تعرف عليها:

#### المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

1- الصحراوي عبد العزيز بعنوان فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 13 العدد 03 سنة 2020.

هدفت الدراسة إلى معرفة مادة مساهمة وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية بجائحة كورونا، وبعد معالجة الإشكالية، واختبار فرضية دراسة تطبيقية على البطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية التي تطرحها مؤسسة بريد الجزائر، توصلت الدراسة إلى أن استخدام خدمات الدفع الإلكتروني التي تقدمها البطاقة الذهبية يساهم في تجنب من احتكاك الطوابير داخل مكاتب البريد، ويشجع الناس على إجراء معاملات عن بعد، كذا فواتير بتحويل أموال إلى آخره، ويقلل من خطرة، الدولة، المعاملات النقدية التي تكون موبوءة.

2- سيحي الخامسة طويل حدة، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة البنك الجزائري الخليجي، جامعة العربي التبسي، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، المجلد 13 العدد 02 سنة

2019

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، من وجهة نظر عملاء بنك الجزائر الخارج من خلال استخدام لاستبيان وجه لعينة مكونة من 30 عميل، و يتم تقييم مساهمة وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين خدمات البنوك الجزائرية، وتلبية احتياجات العملاء الحديثة.

وتبين. الدراسة أن الضغط المتزايد الذي فرضته المنافسة والتكنولوجيا الجديدة قد دفع البنوك إلى البحث عن آلية جديدة لتطوير وتنويع خدماتها الإلكترونية. وقد تضمنت هذه الخدمات الجديدة توفير وسائل دفع إلكترونية متنوعة ومبتكرة تتناسب مع تطلعات العملاء وتفضيلاتهم.

أظهرت النتائج أيضا أن ظهور وسائل الدفع الإلكترونية قد شجع على تبني العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية نتيجة لسهولة الوصول والفعالية التي توفرها، والتي تتماشى مع ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. هذا التطور يشكل قفزة هامة في البنية الاقتصادية والاجتماعية. يؤدي إلى ظهور نماذج جديدة من الاقتصاد، وإعادة صياغة الديناميكيات الاجتماعية والاقتصادية في البلاد.

3- بونفلة غلام موالكية عيدة: واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر دراسة حالة البنوك الجزائرية، مذكرة ماستر جامعة 8 ماي 1945 كلية العلوم الاقتصادية، وعلوم تجارية وعلوم تسيير سنة 2020 2021.

تهدف هذه الدراسات على تسليط الضوء على وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، بحيث تم أخذ مجموعة من البنوك كعينة للدراسة، حيث بعد جمع معلومات عن بيئة وسائل دفع في الجزائر، توصلنا إلى نتيجة أن البنوك الجزائرية لم تصل إلى مستوى ممارسات معمولة بها في هذا المجال.

وخلصت الدراسة عن البنوك تسعى جيدا إلى تطوير خدمات من خلال إدخالها تقنيات حديثة، تضمن لها تقدمها بجودة عالية، والدقة والسرعة في الأداء، كما أنها تحقق رضا المتعاملين، وتحول النظام إلى ولاء دائم، وذلك أما بشكل مستقل، أو من خلال بناء تحالفات استراتيجية مع بنوك أخرى أو مع شركات، ومن ذلك تحقيق استقرار البنك، ومحافظة على مكانة البنكية، والمشاركة والمواكبة للتحاق بالتطور

4- سماح شعبور مباح مرابطي وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر. واقع وتحديات مذكرات ماستر أكاديمي في العلوم التجارية جامعة تبسة 2016 2017.

تتناول مذكرة ماجستير سماح شعبور مباح مرابطي وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، واقع وتحديات التي أعدها كجزء من بحث أكاديمي في العلوم التجارية بجامعة تبسة للعامين 2016، و2017 دراسة موضوع وسائل الدفع الإلكتروني في السياق الجزائري، تهدف الدراسة إلى:

- تحديد مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني: يركز البحث على تحديد معنى وسائل الدفع الإلكتروني ونطاقها في السوق المالية الجزائرية.

- تحليل العلاقة التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني يستكشف البحث العوائق والتحديات التي تواجه تطبيق واستخدام وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك والمؤسسات المالية في الجزائر.

دراسة واقع الدفع الإلكتروني فيزيائياً: يتم تحليل تطبيق العمل لوسائل الدفع الإلكتروني في وكالة البنكية في ولاية تبسة، مع التركيز على الجوانب الفنية والتشغيلية.

### المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

- 1- Dina Aziz Al-Saji, The Role of Electronic Payment methods in 2- Facilitating money transactions in Erbil Cihan university-Erbil journal of humanities and social science 3(1), June 2019.

من خلال هذه الدراسة، تم إجراء بحث حول مدى توفر وتنوع طرق الدفع الإلكتروني في مدينة أربيل لمعرفة مدى استخدامها في المعاملات المالية، اشتملت عينة البحث على ثلاث بنوك (جهان، آر تي، جبيل) كانت الاستبيانات موزعة 40، وجمعت 31 فقط. كانت صالحة للتحليل الإحصائي، تم تصميم الاستبيان وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي الأبعاد.

بناء على نتائج، تم توصل إلى أهم الاستنتاجات التالية:

أظهرت النتائج، أن البنوك لديها اهتمام كبير بطرق الدفع الإلكترونية لجذب العملاء، وتحسين خدمات العملاء. وفقاً للنتائج، قدمت الدراسة عدد من التوصيات على البنوك الاهتمام بإصدار طرق دفع الإلكترونية جديدة وحديثة لجذب عملاء جدد، ومتابعة التطورات في الأسواق العالمية، يجب على البنوك والمنظمات المتخصصة الأخرى. إجراء برامج توعوية للعملاء حول أهمية وسهولة استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في المعاملات المالية في الأسواق المحلية.

- 2- Shiva Zokaee et al, Electronic payment systems evaluation a case study in iran, information management and business review, vol,4,N°3 mars 2012

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد طرق الدفع الإلكترونية الشائعة في إيران، والمعايير الموجودة لتقييم أنظمة الدفع الإلكتروني والمعايير الأخرى التي يمكن اعتمادها لتقييم أنظمة الدفع الإلكتروني، وخلص هذا البحث إلى أنه هناك خمسة أنواع من وسائل الدفع الإلكترونية في إيران، على النحو التالي، النقود الإلكترونية، بطاقة الائتمان، بطاقة الدين، بطاقة الشحن، الشيك الإلكتروني.

## المطلب الثالث: ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة

توضح دراستنا الحالية بعض الاختلافات والتشابهات مع الدراسات السابقة، حيث ركزت الدراسات السابقة في الفصل الأول على تحليل تطور وسائل الدفع الإلكترونية بشكل عام، بينما ركزت دراستنا على مستوى تطور وتحليل وسائل الدفع الإلكترونية داخل البنوك الجزائرية و التطور حاصل فيها ،كما قمنا بتقييم عمليات الدفع الإلكترونية المتاحة في وكالة بنك الوطني الجزائري في تيارت، حيث قمنا بتسليط الضوء على الوسائل المتاحة وإبرازها داخل الوكالة، مما يساهم في تعزيز فهم التطور المستمر لهذه الوسائل و مدى استخدامها في العمل المصرفي المحلي.

## خلاصة

شهدت وسائل الدفع الإلكترونية تطورًا كبيرًا مع التقدم التكنولوجي، وهذا أثر بشكل كبير على تنوع الخيارات المتاحة للمستخدمين، مثل بطاقات الائتمان والمحافظ الإلكترونية والعديد من الوسائل الأخرى. يمكن القول إن هذه التطورات ساهمت بشكل كبير في تسهيل وصول الناس إلى الخدمات المالية وتسهيل استخدامها، حيث يمكن لأي شخص القيام بعملياته المالية في أي وقت وأي مكان.

تتبنى البنوك الجزائرية أيضًا تطبيق وتطوير وسائل الدفع الإلكترونية، على الرغم من التحديات التي تواجهها في عملياتها المصرفية، خاصة البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت، و هذا ما سيتم تعرف عليه من خلال دراسة وكالة تيارت 540 .

# الفصل الثاني

وسائل الدفع الالكتروني في البنك الوطني الجزائري

وكالة تيارت 540 BNA

## مقدمة الفصل الثاني:

مع تزايد حجم المعاملات التجارية والمالية، وظهور التجارة الالكترونية يتضاءل دور الطرق الدفع التقليدية انتشارها مما أدى الى خلق طرق دفع متوافقة مع ظروف العصر، ومن هنا كان ظهور طرق الدفع الالكترونية، وفي هذا الصدد يمكننا تمييز بين نوعين من طرق الدفع ، الأولى هي الوسائل القائمة والتي تطورت مع تطور التكنولوجيا وتغيرت طرق معالجتها. بينما النوع الثاني يشمل الوسائل والأجهزة والخدمات والأنظمة التي تم ابتكارها خصيصًا لتلبية احتياجات الدفع الإلكتروني، و هذا ما سنتطرق إليه في هذه الدراسة لوسائل وأجهزة وخدمات وأنظمة الدفع الالكترونية في وكالة تيارت 540 التابعة للبنك الوطني الجزائري.

وقد تناول هذا الفصل ثلاث مباحث التالية :

**المبحث الأول:** التعريف بالبنك الوطني الجزائري

**المبحث الثاني:** وسائل و أجهزة و خدمات الدفع الالكترونية في وكالة تيارت 540

**المبحث الثالث:** أنظمة الدفع المساعدة في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540

## المبحث الأول: التعريف بالبنك الوطني الجزائري

إن البنك الوطني الجزائري يعتبر إحدى أقدم البنوك في الجزائر ومن خلال ذلك سوف نتطرق إلى نشأته وتنظيمه بالإضافة إلى أهم الخدمات التي يقدمها من خلال وكالة تيارت 540.

## المطلب الأول: نشأة البنك الوطني الجزائري

## أولاً: تقديم البنك الوطني الجزائري:

أسس البنك الوطني الجزائري بمرسوم 66-178 بتاريخ 13 جوان 1966 على شكل شركة وطنية تسير بواسطة القانون الأساسي لها والتشريع التجاري.

على الرغم من أنها أسست على شركة وطنية برأس مال 20 مليون دج، إلا أن هذه الوضعية أخلت بعض الشيء بمفهوم شركة وطنية ذلك ومن خلال المادة السابعة، سمح للجمهور بالمساهمة في رأس المال بمعدل قدره 5 بالمائة و يمكن أيضا أن يصل إلى حد مبلغ مساهمة الدولة في رأس ماله.

و تم وضع حد لهذه المساهمات الخاصة في رأس مال البنك بحلول عام 1970، أين تم شراء جميع هذه المساهمات من طرف الدولة ليصبح البنك ملك للدولة، حسب القانون الأساسي فإن جميع البنك يسير من قبل رئيس مدير عام و مجلس إدارة من مختلف الوزارات ويعمل كبنك ودائع قصيرة وطويلة الأجل وتمويل مختلف حاجيات الاستغلال والاستثمارات لجميع أعوان الاقتصاد لجميع القطاعات الاقتصادية كالصناعة التجارة، الزراعة ... الخ كما أنها استخدمت كأداة لتحقيق سياسة الحكومة في التخطيط المالي بوضع القروض على المدى القصير والمساهمة مع الهيئات المالية الأخرى لوضع القروض الطويلة والمتوسطة الأجل.

وحتى سنة 1982 قام البنك الوطني الجزائري بكل الوظائف كأى بنك تجاري إلا أنه كانت له حق الامتياز في تمويل القطاع الزراعي بمد الدعم المالي والقروض وهذا تطبيقا لسياسة الحكومة في هذا المجال. في 16 فيفري 1989 أصبح البنك الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية على شكل شركة بالأسهم، تسير وفقا لقوانين 88-01 و 88-03 و 88-04 ل 12 جانفي 1988 وقانون 88-119 ل 21 جوان 1988 وقانون 88-177 ل 28 سبتمبر 1988 وبالقانون التجاري، وبقيت تسميته بالبنك الوطني الجزائري وبالاختصار "ب و ج" وبقي المقر الاجتماعي بالجزائر ب 08 شارع ارتيستو شيفيفارا 16000 الجزائر العاصمة، وحددت مدته ب 99 سنة ابتداء من التسجيل الرسمي بالسجل التجاري.

في شهر جوان 2009 تم رفع رأس مال البنك الوطني الجزائري وذلك بإصدار 27.000 يحمل كل سهم قيمة 01 مليون دينار جزائري تم اكتتابها وشرائها من قبل الخزينة العمومية وفي سنة 2018 تم رفع رأسمال البنك إلى 150 مليون دينار جزائري. يعزز البنك الوطني الجزائري شبكته التجارية من خلال فتح وكالات جديدة في مختلف مناطق القطر الوطني وذلك من أجل تحسين خدماته لدى زبائنه، حيث يضم حاليا 235 وكالة عبر التراب الوطني.

### ثانيا: الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري

يتكون من عدة أقسام وفروع يمكن عرضها من خلال الهيكل التنظيمي التالي:

الشكل رقم (1-2) الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري



المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري [www.bna.dz](http://www.bna.dz)

الهيكل التابعة للقسم الدولي:<sup>1</sup> الهيكل الملحقة بقسم الالتزامات

DGE: مديرية المؤسسات الكبرى

DMFE: مديرية التحركات المالية مع الخارج

DPME: مديرية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

DRICE: مديرية العلاقات الدولية و التجارة الخارجية

DCPS: مديرية القروض للأفراد والقروض الخاصة

DOD: مديرية العمليات المستندية

الهيكل الملحقة بقسم المالية

الهيكل الملحقة بقسم الاستغلال و العمل التجاري

DC: مديرية المحاسبة

DER: مديرية تأطير الشبكات

DOMP: مديرية تنظيم المناهج والاجراءات

DMC: مديرية التسويق والاتصال

DCG: مديرية مراقبة التسيير

DIPM: مديرية وسائل الدفع

DMF: مديرية السوق المالي

الهيكل الملحقة بقسم أجهزة الإعلام

الهيكل الملحقة بقسم تسيير وسائل العتاد والموارد البشرية

DDEP: مديرية تطوير الدراسات و المشاريع

DPRS: مديرية الموظفين والعلاقات الاجتماعية

DTA: مديرية التكنولوجيات و الهندسة

DMG: مديرية الوسائل العامة

DPS: مديرية الإنتاج و الخدمات

DPP: مديرية المحافظة على التراث

الهيكل الملحقة بقسم التغطية والدراسات القانونية والمنازعات

DF: مديرية التكوين

DSERC: مديرية المتابعة والتغطية وتحصيل القروض

DRG: مديرية تحصيل الضمانات

DEJC: مديرية الدراسات القانونية والمنازعات

<sup>1</sup> - موقع البنك الوطني الجزائري [www.bna.dz](http://www.bna.dz)

ثالثا: أهداف البنك الوطني الجزائري «BNA» على المستوى الدولي

نلخص بعض الأهداف التي يسعى البنك إلى تحقيقها فيما يلي:

- تحسين وتسيير المعاملات الاقتصادية فيما يخص تحويلات بين الوكالة والبنوك الأجنبية.

- توسيع مجال النشاطات البنكية مع الخارج في مختلف المجالات.

- تسهيل التواصل عن بعد مع الخارج بإنشاء فروع إذ أمكن ذلك ومن خلال الشبكة الإلكترونية للمعلومات.

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

**المطلب الثاني: بطاقة تعريفية لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري**

ستستهل الآن موضوع دراسة الحالة في البداية بتقديم الوكالة بالإضافة إلى دراسة الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540.

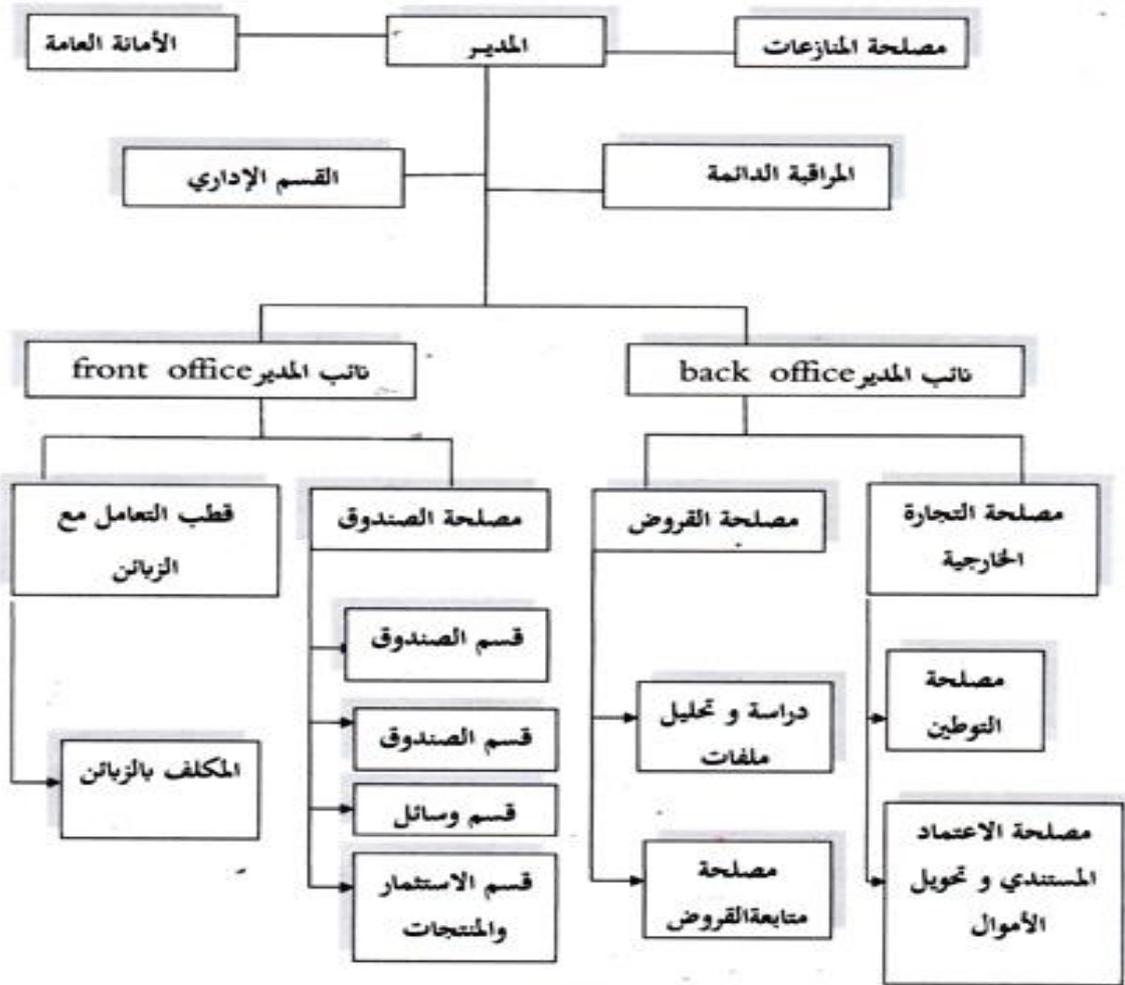
**أولا: تقديم وكالة تيارت**

**1- تعريف:** تعتبر وكالة تيارت وكالة رئيسية صنف **AP** نظرا للأعمال الهامة التي تقوم بها، تحمل وكالة تيارت الرقم **540** تم إنشاؤها مباشرة عقب إنشاء البنك الوطني الجزائري، وتتفرع وكالة تيارت عن مديرية الاستغلال لولاية **مستغانم** التي بدورها تحمل رقم **198** حيث تشرف على أعمال الوكالة وترعاها، يقع مقر الوكالة بشارع **الانتصار** لمدينة تيارت تضم حوالي **21** موظف موزعين على مختلف المكاتب ومصالح البنك حسب الإحصائيات هم يتوزعون كما يلي:

ثانيا: الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 540 "البنك الوطني الجزائري":

نلخصه في الشكل التالي:

الشكل رقم (2-2) الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري



المصدر: البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540.

ثالثا: توزيع موظفي وكالة تيارت:

يمثل الجدول التالي توزيع موظفي وكالة تيارت 540

## جدول رقم (1-2) توزيع موظفي وكالة تيارت

Directeur d'agence	01	المدير
Directeur adjoint	01	لمدير المساعد
Chef service	03	رؤساء المصلحة
Chef de section	03	رؤساء الأقسام
Chargé d'étude	06	مكلفون بالدراسة
Chargé des clientèles	02	مكلفون بالزيائن
Caissier	02	أمناء الصندوق
Guichier	02	موظفي الشباك
Femme de ménage	01	عاملة النظافة
Total	21	المجموع

## المصدر: البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540

يذكر أن وكالة تيارت للبنك الوطني الجزائري عرفت تنظيماً إدارياً جديداً بداية لسنة 2017، كان القصد منه تحسين أداء الوكالة نحو عملائها من خلال الفصل بين الخدمات المقدمة أمام الشبابيك<sup>1</sup> (front office) وتلك الخاصة بمنح القروض وعمليات التجارة الخارجية (back office)، في ظل رغبة البنك عصرنه خدماته وتحديد دقيق للمسؤوليات داخل الوكالة وأيضاً تسهيل حصول العملاء على خدمات مختلفة ومتنوعة وذات جودة في أفضل الظروف.

## المطلب الثالث: المهام التي تقوم بها وكالة تيارت 540:

هناك مهام وأعمال نلخصها فيما يلي:

- تقديم الخدمات المالية للأفراد والمؤسسات

<sup>1</sup> المصدر وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540

- إقراض البنك للمنشآت الصناعية الخاصة
- تمويل نشاطات القطاع العام الصناعي والتجاري وكذا الخاص
- المساهمة في رأس مال العديد من البنوك التجارية
- تمويل الاستثمارات الإنتاجية وقبول الودائع
- تنفيذ كل ما يتعلق بعملية ضمان القروض لحساب الدولة
- التعاقد لمنح القروض، السلفيات، المنح، الرهن الحيازي
- التحصيل العملات الصعبة
- ضمان تكوين الجمعيات والشركات
- استقبال التسديدات نقدا أو عن طرق الشيكات.
- استقبال التحويلات للتوظيف، ووسائل القروض والاعتمادات.
- تحصيل الودائع البنكية الخاصة بالصراف والقروض في إطار التشريع البنكي القائم والقواعد الخاصة به.
- منح القروض الطويلة والمتوسطة وقصيرة الأجل.
- تمويل التجارة الخارجية.
- خصم الأوراق التجارية والمالية.
- تقديم خدمات الوساطة في عمليات الشراء والبيع والاكتتاب في السندات العامة والأسهم<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - مقابلة مع موظفي وكالة تيارت BNA 540

المبحث الثاني: وسائل وأجهزة و خدمات الدفع الالكترونية في وكالة تيارت 540

تسعى البنوك الجزائرية ككل لتطوير عملها المصرفي وفي إطار هذا التحديث، اعتمد البنك الوطني الجزائري الى استخدام مجموعة من وسائل وأجهزة وخدمات تكنولوجية حديثة، من أجل تسهيل العمل بين البنك والعملاء وتتمثل في عدة بطاقات وخدمات سنتعرف عليها فيما يلي:

المطلب الأول: وسائل الدفع الالكترونية في وكالة تيارت 540

إن البنك الوطني الجزائري يحتوي على بطاقة واحدة وهي بطاقة CIB وهي بطاقة ما بين البنوك المدعمة بحساب بنكي، حيث تعتبر وسيلة متعددة الاستخدامات، يمكن للعملاء استخدامها في أكثر من 100 موقع آلي للبنك في جميع أنحاء الجزائر، بالإضافة إلى الموزعات الآلية لجميع بنوك والبريد، تتنوع هذه البطاقات لتلبية احتياجات مختلفة، بما في ذلك بطاقات الأفراد والمدخرين والمهنيين، بالإضافة إلى بطاقات الأعمال التي تقدم للشركات والمؤسسات ومن خلال الشكل التالي نوضح أنواع البطاقات البنكية في الوكالة:

شكل رقم (2-3) أنواع البطاقات البنكية في وكالة تيارت 540



المصدر: الموقع الخاص بالبنك الوطني الجزائري. [www.bna.dz](http://www.bna.dz)

عند اختيار العميل للبطاقة الإلكترونية يمكن استخدامها في:

- إمكانية السحب من كافة أجهزة صراف آلي.
  - إجراء عملية الدفع الإلكتروني.
  - الاطلاع على رصيد الحساب على أجهزة الصراف الآلي (الشبكات الأوتوماتيكية والموزعات الأوتوماتيكية للأوراق التابعة للبنك الوطني الجزائري).
  - تسهيل بشكل أمن معاملات الدفع والسحب.
  - بطاقة بنكية مجانية وصالحة لمدة ثلاث سنوات.
  - توفير الأموال خاصة بزبون 24/24 سا و 7/7 أيام على جميع أجهزة الصرف الآلي.
- أولاً: البطاقة البنكية CIB** في البنك الوطني الجزائري تتضمن صيغتين رئيسيتين، بطاقة كلاسيكية والبطاقة الذهبية، حيث تختلفان حسب شروط محددة بما في ذلك قيمة الراتب والحد الأقصى للحساب وسقف سحب والدفع اليومي.

#### جدول رقم (2-2) سقف الدفع والسحب اليومي لبطاقة CIB

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع اليومي	السقف حسب مبلغ عملية الدفع
البطاقة الكلاسيكية	100.000 دج	100.00 دج	100.00 دج
البطاقة الذهبية	150.000 دج	150.000 دج	150.000 دج

المصدر: الموقع الإلكتروني للبنك الوطني الجزائري [www.bna.dz](http://www.bna.dz)

#### ثانياً: بطاقة النخبة

- **بطاقة النخبة:** هي بطاقة ما بين البنوك مدعومة بحساب الشيك وتأتي في شكلين:
- بطاقة النخبة الموجهة للأفراد.
- بطاقة النخبة الأعمال الموجهة للمهنيين والمؤسسات.
- تسمح لكم بإجراء عمليات السحب والدفع الجوّاري والدفع عبر الإنترنت وكذا التحويل والتحصيل.
- كما تتوفر على وظائف أخرى عبر أجهزة الصراف الآلي (الموزعات والشبابيك الأوتوماتيكية).

- تقدم بطاقة النخبة أيضا باقة من الخدمات الإضافية التي تتمثل في المساعدة الصحية خدمات الاستقبال، الإرشاد والمساعدة غي التأمين من الحوادث الجسمانية.

## 2- مزايا بطاقة النخبة:

- رأس مال حتى مليون دينا.
  - المساعدة على الطريق في حالة حدوث عطل.
  - ضمان النقل والإقامة لزيارة أحد الأقارب في المستشفى.
  - كما تقدم خدمة الرسالة النصية القصيرة.
- الشكل التالي يوضح صورة بطاقة النخبة :

### شكل رقم (02-04) بطاقة النخبة للبنك الوطني الجزائري



المصدر: الموقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري [www.bna.dz](http://www.bna.dz)

## ثالثا: بطاقة Visa

### 1- بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائري: بطاقة سحب ودفع دولية تتيح القيام بما يلي:

- المعاملات عبر أجهزة الصراف الآلي.
- السحب النقدي، الاطلاع على الرصيد، تغيير رقم التعريف الشخصي (code pin)
- معاملات الدفع على أجهزة الدفع الإلكتروني الخاصة ببطاقة فيزا بالخارج.
- عمليات الدفع عبر الأنترنت 24/24

### 2- صلاحية بطاقة الفيزا:

بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائري موجهة لجميع زبائن البنك من الأفراد الذين لديهم حساب بالعملة الصعبة (يورو) بالإضافة إلى حساب الشيك بالدينار، مفتوح على مستوى نفس الوكالة البنكية.

3- شروط الحصول على بطاقة الفيزا:

- رصيد دائم متوفر في حساب الشيك بالدينار لا يقل عن ثمانية آلاف دينار (8000.00دج)
- رصيد دائم متاح في حساب عملة صعبة لا يقل عن مائة (100يورو).
- عدم وجود معارضة على الحساب البنكي.
- أسقف بطاقة visa الكلاسيكية
- السقف اليومي 1000 يورو.
- حسب فئة الزبائن 300يورو.
- التسعيرة المطبقة على بطاقة visa كلاسيكية
- إنشاء التجديد / 3.900 دينار / البطاقة بسقف 1000 يورو.
- دفع الرسوم سنويا 4900 دينار / لبطاقة بسقف 3000 يورو.
- الشكل التالي يبين صورة بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائري:

شكل رقم (2-5) بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائري



المصدر : الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري [www.bna.dz](http://www.bna.dz)

رابعا: بطاقة التوفير

- 1- بطاقة التوفير: هي بطاقة مزودة بشريحة تتوافق مع المعايير العالمية وهي مرتبطة بحساب توفير خاص بالعميل وتمكنه من اجراء السحب والايذاع في أي مكان وفي أي وقت.
- وتتمثل حسابات التوفير فيما يلي:
- حساب التوفير بفائدة أو بدون فائدة.
- حساب التوفير "مستقبلي" للقصر بفائدة أو بدون فائدة.
- حساب التوفير ذو عائد تصاعدي.

تتيح لكم توفير أموالكم في أي وقت وأينما كنتم 24/24 ساعة على أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة المصرفية.

## 2- مزايا بطاقة التوفير:

- عمليات السحب مؤمنة برمز سري.
- وفرة رأس المال المدخر في أي وقت.
- بطاقة صالحة لمدة ثلاث سنوات مجانية.

## خامسا: البطاقة البنكية مسبقة الدفع

هي بطاقة سحب ودفع بين البنوك يتم تعبئتها عن طريق التحويل من الحساب الرئيسي للزبون (من الأفراد)، ويمكن أن يكون باسم صاحب الحساب أو حامله، حيث تسمح لكم بإجراء نفس عمليات بطاقة CIB البنكية الكلاسيكية أو الذهبية.

- تتيح البطاقة البنكية مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري تسير النفقات بشكل أفضل.
  - يمكن للزبون الذي يتقدم بطلب الحصول على البطاقة مسبقة الدفع منح ما يصل إلى عشرة (10) بطاقات مسبقة الدفع لعشرة (10) أقارب ...
- من خلال الجدول التالي سنتعرف على أسقف البطاقات البنكية خاصة بوكالة:

الجدول رقم (2-3) يمثل الأسقف الجديدة لكل البطاقات البنكية

سقف الدفع اليومي	سقف السحب اليومي	باقة البطاقات	صور البطاقات	الأصناف
100.000 دج	100.000 دج	الكلاسيكية		الأفراد
150.000 دج	150.000 دج	الذهبية		
250.000 دج	200.000 دج	النخبة		
80.000 دج	100.000 دج	مسبقة الدفع		
300.000 دج	50.000 دج	المهنيين- كلاسيكية		الأعمال
350.000 دج	50.000 دج	المهنيين- الذهبية		
300.000 دج	50.000 دج	المؤسسات- الكلاسيكية		
350.000 دج	50.000 دج	المؤسسات- الذهبية		
400.000 دج	50.000 دج	النخبة		
سقف الدفع اليومي	سقف السحب اليومي	باقة البطاقات	صور البطاقات	الأصناف
100.000 دج	100.000 دج	النوع الأول 1		الأفراد
150.000 دج	100.000 دج	النوع الثاني 2		
300.000 دج	50.000 دج	المهنيين- الكلاسيكية		الأعمال
350.000 دج	50.000 دج	المهنيين- الذهبية		
300.000 دج	50.000 دج	الأعمال- الكلاسيكية		
350.000 دج	50.000 دج	الأعمال- الذهبية		

المصدر: صفحة الخاصة بالبنك الوطني الجزائري [www.bna.dz](http://www.bna.dz)

عرفت وسائل الدفع الالكترونية داخل وكالة تيارت تطورا من سنة 2013 إلى غاية 2024 سواء من خلال البطاقات المستلمة أو البطاقات المتداولة، والجدول الآتي يوضح ذلك:

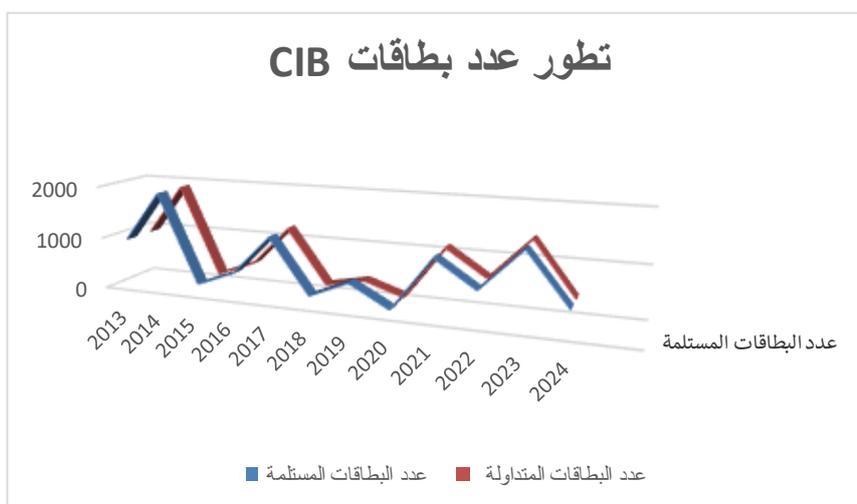
جدول رقم (2-4) يمثل تطور بطاقات CIB في وكالة تيارت 540 من سنة 2013 إلى سنة 2024

السنة	عدد البطاقات المستلمة	عدد البطاقات المتداولة
2013	955	955
2014	1900	1900
2015	191	191
2016	480	480
2017	1235	1235
2018	200	200
2019	518	354
2020	108	108
2021	1122	1122
2022	623	623
2023	1404	1404
ماي 2024	460	460

المصدر: بيانات مقدمة من طرف وكالة تيارت 540

من خلال منحى البياني يمكن توضيح أكثر عدد البطاقات CIB في وكالة تيارت 540:

شكل رقم (2-6) منحى بياني يوضح تطور عدد بطاقات CIB في وكالة تيارت 540 من 2013 إلى 2024



من اعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات البنك وكالة تيارت 540

نلاحظ من خلال الجدول والمنحنى أن عدد البطاقات المستلمة والمتداولة في تذبذب مستمر، حيث تميزت بالارتفاع والانخفاض بين كل سنة وأخرى، وكانت اعلى نسبة سنة 2014 حيث بلغت عدد البطاقات إلى 1900 بطاقة وهذا راجع إلى كثرة المعاملات البنكية لتلك السنة، أم بالنسبة لسنة 2020 انخفضت عدد البطاقات المستلمة والمتداولة بحيث في هذه السنوات كان عدد البطاقات المستلمة هي نفسها عدد البطاقات المتداولة إلا سنة 2019 التي كانت فيها البطاقات المتداولة أقل من عدد البطاقات المستلمة وهذا يدل على أن بعض العملاء لم يستخدموا تلك البطاقات خلال تلك السنة، وهذا راجع لجائحة كورونا فرضت على العملاء بالجوء الى الخدمات عن بعد.

من خلال الجدول يمكن توضيح حجم إصدار البطاقات البنكية للعملاء وكالة تيارت 540 خلال السنوات التالية: 2024،2023،2022:

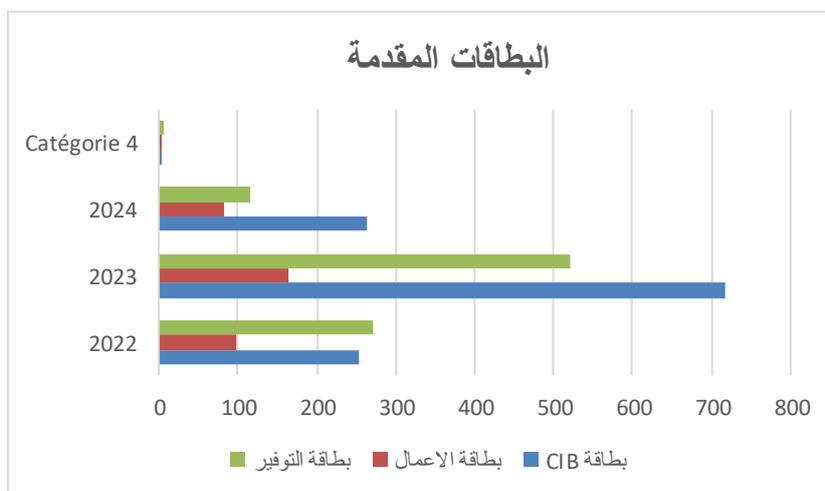
جدول رقم (2-5) بطاقات المقدمة للعملاء في وكالة تيارت 540

البطاقات	السنوات	2022	2023	2024
بطاقات CIB		253	717	263
بطاقات الاعمال		99	165	82
بطاقات التوفير		271	522	115

المصدر: البيانات المقدمة من طرف البنك وكالة تيارت 540

من خلال الشكل التالي يمكن توضيح تطور البطاقات المقدمة للعملاء:

شكل رقم (2-7) بطاقات المقدمة للعملاء في وكالة تيارت 540



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات المقدمة من طرف البنك وكالة تيارت 540

من خلال الجدول والأعمدة البيانية نلاحظ ثلاث بطاقات مقدمة للعملاء تتمثل في بطاقة CIB وبطاقة توفير وبطاقة الأعمال، حيث نلاحظ ارتفاع مستمر لعدد هذه البطاقات خلال السنوات التالية 2022 - 2023، أما بالنسبة للسنة الجارية نلاحظ ارتفاع طفيف لهذه البطاقات ويرجع سبب ارتفاع عدد البطاقات لوعي العملاء اتجاه هذه الوسيلة، من أجل استفادة من امتيازات التي يمنحها البنك للعملاء.

### المطلب الثاني: أجهزة الدفع الإلكتروني في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540

يهدف البنك الوطني الجزائري من أجل الوصول إلى التطور من خلال طرق وخدمات من بينها أجهزة صراف آلي التي هي:

#### أولاً: الموزع الآلي للأوراق:

إن وكالة تيارت 540 لا تتمتع بهذه الخدمة، وحسب مصادر لا يمكن تزويدهم بهذا الجهاز نظراً لأهمية البناء الموجود في البنك وقد تما المنع من طرف البلدية لعدم تشويهِ صورة البنك.

#### ثانياً: جهاز النهاية الطرفية لنقطة البيع الإلكتروني في البنك الوطني الجزائري

**1-تعريف جهاز TPE :** هو جهاز دفع إلكتروني متاح مجاناً لزيائن البنك الوطني الجزائري من التجار ومؤسسات وكبار المفوترين لتسهيل وتأمين معاملات الدفع الخاصة بنشاطاتهم.

- كما يتيح الجهاز أيضاً طريقة بديلة للزيائن لدفع ثمن مشترياتهم فواتيرهم دون حاجة إلى التعامل نقدياً.
- تسوية العمليات من خلال تجنب التلاعب بالأموال.
- معالجة سريعة للعمليات وتوفير الوقت.
- سهولة الاستخدام.
- السرعة والتقليل من مخاطر السرقة.

#### 2- شروط الحصول على جهاز TPE

- إمتلاك حساب بنكي على مستوى البنك.
- توقيع عقد مع البنك الوطني الجزائري لقبول استعمال البطاقة البنكية

الشكل التالي يوضح صورة جهاز TPE خاص بالبنك الوطني الجزائري:

شكل رقم (2-8): صورة جهاز TPE خاص بالبنك الوطني الجزائري



المصدر: الموقع الخاص بالبنك الوطني الجزائري [www.bna.dz](http://www.bna.dz)

يبين الجدول التالي تطور عدد أجهزة TPE في وكالة تيارت 540:

جدول رقم (2-6) يمثل تطور عدد أجهزة TPE في وكالة تيارت 540

السنوات	2017	2018	2019	2023 إلى 2024	المجموع
طلبات مطلوبة	11	37	9	0	57
طلبات موزعة	2	4	0	39	45
طلبات لم يتم تسليمها	9	33	9	0	12

المصدر: مقابلة مع المكلف بمصلحة الزبائن بوكالة تيارت 540

نلاحظ أن العمل بواسطة أجهزة الدفع الالكتروني كان ضعيف أو منعدم خلال السنوات الأولى لكن بعد سنة 2019 تم اطلاق مجموعة من الخدمات البنكية ومعها تم اعتماد أجهزة TPE، وذلك في إطار استراتيجية مماثلة.

**المطلب الثالث: الخدمات البنكية الإلكترونية في وكالة تيارت 540**

يسعى البنك الوطني الجزائري للتسهيل على العملاء إدارة حساباتهم المصرفية عبر الأنترنت بشكل مريح وأمن للعملاء في أي وقت ومن أي مكان عن طريق خدمات وتطبيقات سنتعرف عليها فيما يلي:

**أولاً: البنك الإلكتروني**

يمكن لزبائن البنك الوطني الجزائري الاطلاع على حساباتهم بسهولة ويسر في أي وقت يرون فيه، وذلك من خلال الولوج إلى خدمة [BNA.net](http://BNA.net) التي توفرها البنك بنقرة بسيطة عبر الرابط

<https://ebanking.bna.dz/customerer>، أو عن طريق تطبيق الهاتف المحمول BN@tic المتوفر على متجر PLAY store وقريبا على AP store بفضل هذه الخدمة يمكن للعملاء القيام بالعمليات المصرفية دون الحاجة للتنقل إلى الوكالة ويمكنهم متابعة تعاملاتهم البنكية بسهولة من أي مكان يجدون أنفسهم فيه.

### مميزات خدمة BN@tic

- تسمح لهم بمتابعة تعاملاتهم البنكية من أي مكان يتواجدون فيه.
  - إصدار تحويلاتهم إلى الغير.
  - التسديد عبر الأنترنت.
  - خدمة الرسائل الإلكترونية قصد التواصل مع معارفهم.
- والشكل يوضح واجهة تطبيق Bn@tic:

### شكل رقم (2-9): صورة لتطبيق Bn@tic



المصدر : موقع البنك الوطني الجزائري [www.bna.dz](http://www.bna.dz)

### ثانيا: خدمات E-Trade التجارة الإلكترونية

هي خدمة إطلاع وإشعار خاصة بعمليات التجارة الإلكترونية يجب على زبائن البنك الاشتراك في خدمة "البنك عن بعد" التي يمكن الوصول إليها من خلال الموقع الإلكتروني والهاتف المحمول " BN@tic " حتى يتمكنوا من الاستفادة من خدمة التجارة الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري وتعتبر هذه الخدمة مخصصة لزبائن البنك من المهنيين والمؤسسات الذين يمارسون نشاط "التجارة الإلكترونية الخارجية".

### 1- وظائف خدمة E-Trade:

تتيح خدمة E-Trade دعم الزبائن الذين يمارسون نشاط التجارة الخارجية من خلال العمليات التالية:

- توظيف الراتب الشهري.
- عمليات "التجارة الخارجية" Swift مثل:
- القروض المستدينة، الدفع المستدي.
- التحويلات الحرة.
- الضمانات الدولية.

## 2- مزايا خدمة E-Trade

- خدمة مؤمنة برمز سري وشخصي لكل مستخدم.
  - مراقبة العمليات في وقتها الفعلي 24/24.
  - ربح الوقت عن طريق التنقل إلى الوكالة.
- الشكل التالي يمثل صورة لتطبيق E-Trade :

### شكل رقم (2-10): تطبيق E-Trade



المصدر: موقع خاص بالبنك الوطني الجزائري [www.bna.dz](http://www.bna.dz)

## ثالثا: خدمة WIMPAY

هي خدمة للدفع بدون تلامس تعتمد على تصوير (مسح) رمز الاستجابة السريعة، يمكن تحميلها مجانا على هواتف ذكية

### 1- صلاحية خدمة WIMPAY

هذه الخدمة مخصصة للزبائن المشتركين في خدمة البنك عن بعد "أو مشتركين في خدمة" باقة الدفع بدون تلامس أو حاملي بطاقة CIB البنكية مستخدمين خدمة رسائل الرقم السري المتغير (لعمليات الدفع الإلكتروني).

### 2- وظائف خدمة WIMPAY

- إجراء عمليات الدفع عن طريق رموز الإستجابة السريعة (QR-Code)
- إجراء عمليات التحويل لمستخدمي WIMPAY-BNA
- تسيير الميزانية.
- الإطلاع على الرصيد.
- الإطلاع على كشف العمليات المنجزة.
- القيام بعمليات دفع مشترياتكم وفواتيركم.

#### رابعاً: خدمة الدفع الإلكتروني

هي خدمة تسمح لكم بالتسديد عبر الانترنت مشترياتكم وفواتيركم (سونغاز - شركة المياه - الوكالة الوطنية لتطوير السكن وتحسينه عدل على مواقع الانترنت التي تقبل وسيلة الدفع هذه، يستعملها أي زبون لدى البنك الوطني الجزائري حامل لبطاقة CIB البنكية.

#### مزايا خدمة الدفع الإلكتروني:

- دفع ثمن مشتريات أو الفواتير حيثما كنتم وأنما وجدتم 24 /24 سا و 7/7 أيام.
- تجنب طوابير الانتظار الطويلة وتبسيط دفع الضرائب ببعض النقرات دون الحاجة إلى التنقل.
- عمليات مؤمنة بواسطة خدمة المصادقة في الوقت الفعلي (رسائل الرقم السري المتغير).
- خدمة مجانية وبدون عمولة للدفع عبر الأنترنت.
- تتم عملية الانخراط عن طريق توقيع عقد انخراط لتصبح "مشتري عبر الواب"

## المبحث الثالث: أنظمة الدفع المساعدة في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540

إن أنظمة الدفع الإلكترونية تعتبر من أهم الوسائط المعرفية التي أدت إلى تطور الدفع المعاصر، حيث عملت على تحسين معاملات البنكية وتأمينها من خلال هذا المبحث سنتعرف عليها وعلى أهم ميزاتها.

## المطلب الأول: نظام التسوية الفورية

## 1- نظام ARTS

لم يعد نظام ARTS من بين الأنظمة التي تستعملها البنوك، ونظام جديد للدفع، كما أنه يهدف إلى تحسين الخدمة المصرفية لا سيما من حيث أنظمة الدفع، وذلك لمواكبة المعايير الدولية كما يرمز لهذا النظام دولياً RTGS إذ يتميز هذا النظام بعدة مفاهيم على مستوى الدولي، من بينها

- إنه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري، إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة، ويوفر تسوية لأنظمة المصرفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصاريف.

- كما عرف مشروع الجزائري، أو بالأحرى الهيئة المنظمة لهذا النظام وهو بنك الجزائر، الذي وضع قانون لنظام ARTS المسمى بنظام الجزائر للتسوية الفورية، على أنه نظام للتسوية بين البنوك لأوامر الدفع عن طريق التحويلات المصرفية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع المستعجل التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام.<sup>1</sup>

إن نظام ARTS يعالج مختلف العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية والمصرفية على النحو التالي

- أ- عملية بين المصارف: تتم من خلال هذا النظام تحويلات بين مصارف أو حسابات الزبائن، التي تكون فيها مبالغ هامة أو مستعجلة.
- ب- عملية بنك الجزائر: إن بنك الجزائر هو المشارك الوحيد القادر في حدود اختصاصه توجيه وإصدار الأوامر للقرض أو الخصم من حسابات المشتركين.
- ج- تسوية مبالغ: يتم ذلك عن طريق مقاصة إلكترونية.
- د- يتم معالجة المبالغ المدينة والدائنة: معالجة المبالغ الناتجة عن عملية المقاصة الإلكترونية في نفس الوقت.

## 2- وظائف نظام ARTS

- مراقبة أوامر الانتظار.
- تسوية الأوامر وفق طبيعتها.

<sup>1</sup> " زغدار أحمد، تقييم أداء النظام الجزائري للتسوية الفورية. ARTS في النظام المصرفي الجزائري خلال فترة 2006-2014

مجلة البحوث والدراسات العلمية العدد 09 ص 02

- تخصيص مبالغ للمقاصة
  - المعالجة في نهاية اليوم.
  - إدارة ومراقبة الحسابات للعملية المعالجة بواسطة النظام.
- أما فئة المشاركين فتقوم بالوظائف التالية:
- تلقي ومراقبة صفة الأوامر وملاءمتها.
  - إصدار وتلقي الأمر بنظام ARTS
  - متابعة خطوط الانتظار للمشاركين المعنيين مباشرة، أو المشاركة غير مباشرة.

### 3- الهدف من نظام ARTS:

يهدف هذا النظام إلى تحقيق عدة أهداف.

- مسايرة المعايير والمقاييس الدولية في مجال مخاطر أنظمة الدفع وتأهيل القطاع المصرفي
- تخفيض مخاطر الدفع وتقليل المدة بين البنوك.
- ضمان الأمن وسرعة في المبادلات طبقا للمقاييس الدولية.
- تشجيع إقامة المصارف الأجنبية

### المطلب الثاني: نظام المقاصة الإلكترونية.

يعد نظام مقاصة الآلية من أنظمة الدفع، التي تحظى بمعايير دولية التي تستهدف تحسين خدمات البنكية وتسريع عملية التسوية، وفيما يلي سنحاول تعريفها.

- 1- نظام ATCI (نظام الدفع والتسوية الآلي في الجزائر)** هو نظام متطور يهدف إلى تسيير وتسريع عملية التجديد والتسوية المالية بين أفراد والمؤسسات في الجزائر، كان انطلاقه في 15 ماي 2006 وذلك بمشاركة 18 مصرفا وبنك الجزائر ويعتبر النظام القسم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة في الجزائر بعد نظام ARTS يعمل النظام على تحسين كفاءات وسرعة عملية التسوية المالية بين البنوك والعملاء ويساهم هذا النظام في تعزيز الاقتصاد الرقمي، وتحسين التجارة والتبادلات المالية.

### 2- الوظائف الأساسية لنظام المقاصة الآلية:

تتمثل الوظائف الأساسية لهذا النظام فيما يلي:

- تسيير المبادلات بين البنوك بوسائل الدفع الغير المادية

- تسير المقاصة المتعددة الأطراف مما يسمح بحساب الأرصدة المتعددة الأطراف لكل أداة من أدوات الدفع (الشيك، التحويل، البطاقة البنكية، السفتجة)
- إعادة دفع الأرصدة المقاصة في نظام الدفع للمبالغ الكبيرة وتسويتها.
- استلام الشيكات الممسوحة ضوئياً وإعادة توجيهها للبنوك المسحوبة منها
- الحفاظ على أرشيف معطيات الاللكترونية<sup>1</sup>

### 3- أهداف المقاصة الآلية: يهدف هذا النظام إلى تحقيق ما يلي:

- تقليل التكلفة والمخاطر.
- تحسين إدارة رأس المال.
- تسريع معالجة شيكات ومختلف أدوات الدفع.
- تقليل النصب واحتيال<sup>2</sup>.
- تأمين أنظمة الدفع المعاصر، إعادة الثقة للزبون في وسائل الدفع، ومواجهة تبييض الأموال.
- هندسة نظام مقاصة ATCI وذلك بوضع أرشيف لوسائل الدفع التقليدية التي سيتم معالجتها و كيفية إدارة وتسيير مقاصة<sup>3</sup>.

يعمل نظام المقاصة الآلية على معالجة الشيكات و إعادتها إلى البنوك المسحوبة منها و يمكن توضيح ذلك أكثر من خلال الجدول التالي :

1 - كون فتيحة، نظام المقاصة الاللكترونية كآلية لتطوير وتحديث وسائل الدفع بالجزائر، المجلة الجزائرية للإقتصاد والمالية، جامعة المدية، العدد 07، 2017، ص 381.

2 - دراجي كريمو، بن دعاس زهير فصيلة تحليل تطور نظام التسوية اللحظية والمقاصد الاللكترونية في النظام المصرفي الجزائري ، 2006 ص 56

3 - بالقاسمي، سومية دردوري حسين، واقع الصيرفة الاللكترونية ودورها في عصرنة جهاز مصرفي، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة العدد03، 2017 ص123

## جدول رقم (2-7) يمثل عملية مقاصة الشيكات في وكالة تيارت 450

عدد العمليات	مبالغ بالدينار الجزائري	السنة	
3329	117.904.396,26	2019	مدخلات
2876	227.836.277,18	2020	
4524	598.188.306,84	2021	
4451	889.557.407,66	2022	
3951	668.312.239,28	2023	
17160	1.299.782.239,98	2019	مخرجات
14620	1.287.798.783,00	2020	
16304	1.457.255.004,40	2021	
15182	1.606.598.591,31	2022	
13781	1.667.636.262,49	2023	

المصدر: البيانات المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540.

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن هناك تطور مستمر في عمليات المقاصة الشيكات بالبنك و هذا خلال السنوات من 2020 إلى 2024 حيث أن المبالغ التي تمثل قيمة المخرجات أكبر من المبالغ التي تمثل قيمة المدخلات

**المطلب الثالث: نظام سوفيت ونظام DELTA**

**أولاً: نظام سوفيت SWIFT**

SOCIETY FOR WORLD WIDE INTERBANK FINANCIAL TELECOMMUNICATION

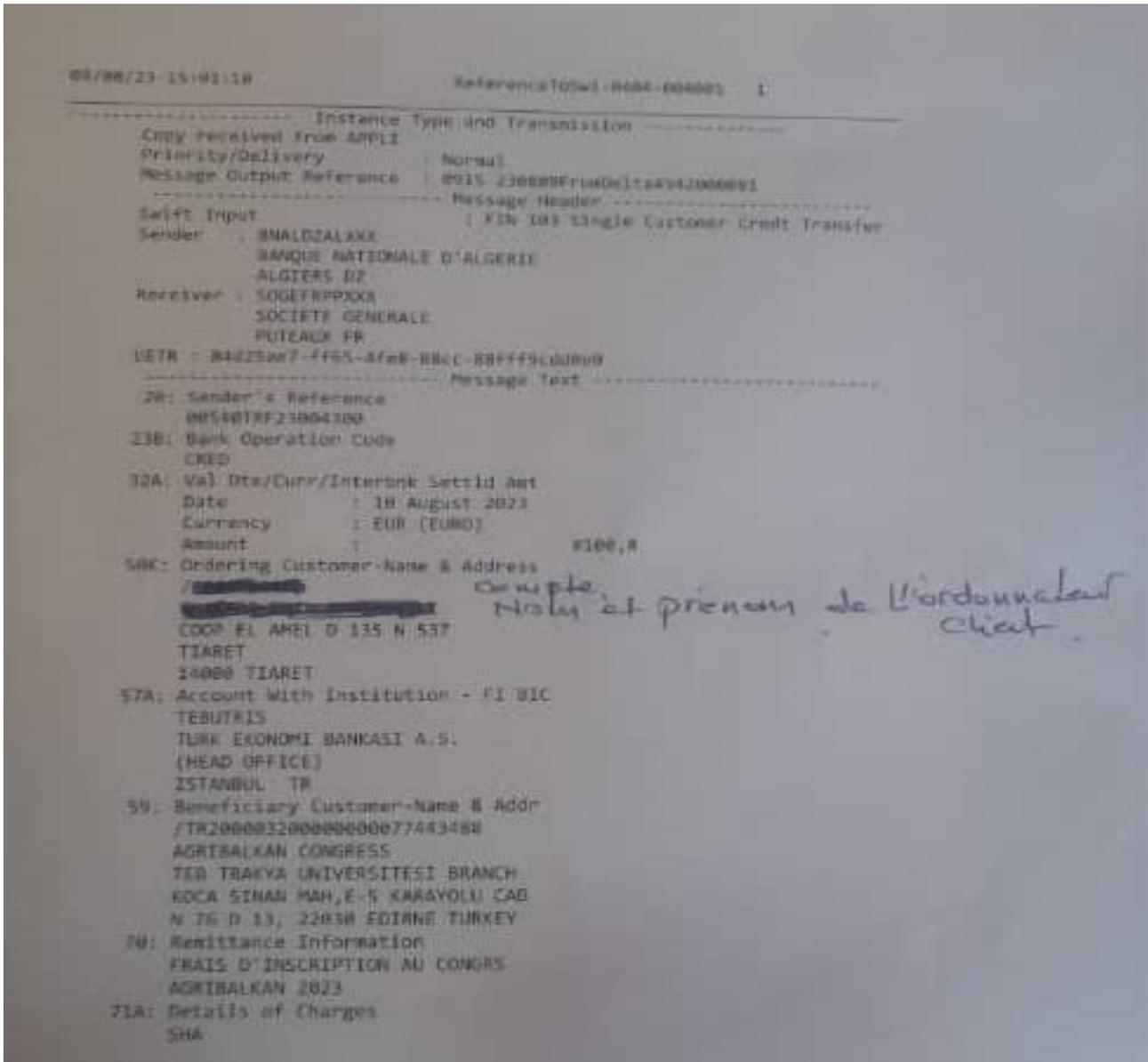
هو شبكة عالمية لتحويل الأموال بين البنوك. تأسست عام 1973، حيث انضمت له الجزائر سنة 1991، يستخدم سوفيت لإرسال واستقبال رسائل آمنة وموحدة حول المعاملات المالية مثل:

- تحويلات الأموال الدولية
- المدفوعات التجارية
- صفقات العملات الأجنبية
- رسائل الاعتماد

يمكن لعملاء البنك الوطني الجزائري لتحويل الأموال إلى أي مكان في العالم من خلال البنك المعتمد لدى سوفيت.

لتحويل الأموال باستخدام سوفيت سيحتاج العميل إلى:

- معرفة الحساب المصرفي للمستفيد.
  - معرفة رمز سويفت لبنك مستفيد.
  - تحديد مبلغ الحوالة والعملة.
  - تستغرق عملية التحويل عادة يومي عمل أو أقل<sup>1</sup>.
- يعتبر نظام سويفت بالنسبة للبنك الوطني الجزائري نظام الوحيد الذي يوصله بالعالم حيث يسهل على عملاء البنك بتحويل الأموال إلى الخارج و من خلال الشكل التالي يمكن توضيح أحد عمليات:
- شكل رقم (2-11) يمثل أحد عملية سويفت. في وكالة تيارت 540



المصدر: بيانات المتحصل عليها من طرف وكالة تيارت 540

<sup>1</sup> مقابلة مع نائب مدير بنك، 540 تيارت.

**مميزات نظام سويفت:**

أمن وموثوق: يستخدم سويفت تقنيات تشفير المتقدمة لحماية البيانات.  
 سريع: تصل الحوالات إلى المستفيدين بسرعة.  
 فعال من حيث التكلفة: رسوم تحويل أموال بأي عملة تقريبا.  
 متاح على نطاق واسع: تتوفر خدمات سويفت في جميع أنحاء العالم.  
 في الماضي، كانت وكالات بنك الجزائر قادرة على استخدام سويفت محليا، لكن يقتصر استخدام سويفت الآن على فروع بنك الجزائر الوطنية يتم تحويل عملية، التي تتطلب سويفت من الوكالات المحلية الى الفروع الرئيسية، لذلك تم اعتماد نظام دلتا للاستخدام في الوكالات المحلية.

**ثانيا: نظام DELTA**

هو نظام متطور يعمل به البنك الوطني الجزائري حيث يعتمد عليه بتسهيل معاملاته المحلية، ويحتوي هذا النظام على قاعدة بيانات خاصة لكل زبائن البنك، كما يتم بواسطته القيام بكل العمليات كشف مالي ومحاسبية.

نظام DELTA يبدو أنه محور العمليات للبنك الوطني الجزائري والعديد من البنوك التجارية الأخرى، يوفر البرمجيات المتكاملة والخدمات عبر الإنترنت لزبائن البنك ويتيح الرقابة للمديرين على جميع أقسام البنك.

**الخدمات التي تقوم بها الوكالة بنظام DELTA**

- مراقبة الارصدة، وحسابات الزبائن.
- إمكانية فتح الحسابات.
- القيام بعملية وتحويلات مالية بالدينار أو عملة الصعبة.
- التجارة الخارجية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - مقابلة مع مدير وكالة تيارت 540

من خلال ما سبق تبين لنا إن البنوك الجزائرية تسعى جاهدا لتطوير جهازها المصرفي لكن رغم ذلك يجب تكثيف الاستثمار فتكنولوجيا المعلومات لمواكبة التطور الحاصل في العالم ، ويمكن حصر أهم النتائج دراسة الحالة من خلال مجموعة من النقاط التالية:

- انحصار وسائل الدفع الالكترونية في البنك الوطني الجزائري في البطاقات البنكية.
- توفر الخدمات الالكترونية جديدة مما يتيح الدفع عبر الانترنت بالنسبة لبعض القطاعات،مثل قطاع الاتصالات و قطاع التأمين.
- زيادة أجهزة TPE على مستوى المؤسسات و المراكز التجارية الكبرى وذلك من أجل تشجيع على استعمال الدفع الالكتروني بدل المعاملات التقليدية.
- تقوية البنية التحتية للاتصالات بين البنوك الجزائرية من خلال أنظمة الدفع الالكترونية وذلك من أجل تسير المبادلات بين البنوك بوسائل دفع غير مادية.
- اعتماد على نظام سويفت في البنك الوطني الجزائري لتسهيل المعاملات مع الخارج.
- محاربة مشاكل البطاقات البنكية من أجل القضاء على عمليات النصب و الاحتيال.

## خلاصة الفصل:

يعمل البنك الوطني الجزائري بجد على تحسين خدماته من خلال تطوير وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، والتي تشمل بطاقات البنكية بأشكالها المتنوعة مثل بطاقات التوفير وبطاقات النخبة. بالإضافة إلى ذلك، يوفر البنك وسائل دفع إلكترونية متنوعة مثل أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع الإلكترونية.

ومن جانب الأنظمة، يولي البنك اهتماماً كبيراً لأنظمة التسوية والدفع الإلكترونية مثل نظام التسوية الفورية الإجمالية ونظام المقاصة و SWIFT و Delta. يسعى البنك من خلال هذه الجهود إلى تحقيق رضا العملاء وزيادة الإيرادات المالية، مؤكداً على التزامه بتقديم خدمات مصرفية عالية الجودة ومواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في مجال الدفع الإلكتروني.

خاتمة

تظهر هذه الدراسة أهمية الوسائل الدفع في تسهيل المعاملات التجارية، حيث تعد البنوك مؤشرا اقتصاديا حيويا يسهم في تعزيز التنمية الاقتصادية، حيث أصبحت تقدم خدمات إلكترونية سريعة وفعالة، وبفضل التطور التكنولوجي، ظهرت وسائل دفع إلكترونية مكلفة أقل وأكثر فعالية مما ساهم في التغلب على العقبات التقليدية وقد اتخذت الجزائر خطوات مهمة في هذا المجال، مع إدماج التكنولوجيا الرقمية في الدفع الإلكتروني وهو ما تتطلبه المنافسة العالمية وتحرك رؤوس الأموال في العصر الحالي.

فتطبيق وسائل وخدمات الدفع الإلكترونية يعتبر معبرا هاما للوصول لتطور مماثل للبنوك المعاصرة، وبذلك مثلت الوسائل الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري دافعا هاما لتطوير نشاطه البنكي وتسهيل المعاملات على العملاء.

**1- نتائج الدراسة:** من خلال دراسة موضوع واقع وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية توصلنا إلى النتائج التالية:

- تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية على أنها مجموعة من الأساليب الحديثة لإجراء كافة المعاملات وتسويتها بشكل رقمي.

- استخدام وسائل الدفع الإلكترونية يساعد على حل مشاكل والمعاملات المالية وتسهيل عمل على عملاء البنك الوطني الجزائري.

- تسعى وسائل الدفع الإلكترونية لزيادة كفاءة البنك الوطني الجزائري وتسهيل العمل على موظفين داخل مؤسسة من خلال السرعة في الأداء والعمليات وكذلك توسيع مجال عمل البنوك من خلال الخدمات الإلكترونية.

- رغم جهد البنك الوطني الجزائري لتطوير النشاط البنكي عن طريق وسائل الدفع الإلكتروني، إلا أنه يبقى بعيد عن تطور حاصل في مجال الصيرفة الإلكترونية.

- البطاقة البنكية تعتبر وسيلة هامة داخل وكالة تيارت لتطوير المعاملات البنكية فهي أداة متاحة للخدمة على مدار 24/24 ساعة.

- تكمن أهمية وسائل الدفع الإلكترونية بشكل كبير في تحقيق التنمية الاقتصادية وتعزيز نمو البنك الوطني الجزائري عن طريق، توسيع نطاق السوق، تطوير الدفع الإلكتروني، تحقيق الميزة التنافسية.

**2- اختبار صحة الفرضيات:** بعد دراستنا لموضوع واقع وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية يمكننا اختبار صحة الفرضيات.

- **الفرضية الأولى:** يتم تقديم خدمات الإلكترونية المالية الخاصة بالبنك الوطني الجزائري عبر الانترنت. هذه الفرضية خاطئة يوجد العديد من القنوات التي تقدم مختلف الخدمات الإلكترونية، وهذا ما أثبتته دراستنا

**الفرضية الثانية:** يعتمد البنك الوطني الجزائري على وسائل الدفع الالكتروني في جميع المعاملات المالية ، قد تبين أن هذه الفرضية صحيحة حيث نرى من خلال الدراسة أن وسائل الدفع الالكترونية تعتبر أداة هامة لحل المعاملات المالية بين البنك و العملاء ، وهذا ما تم إثباته من خلال الدراسة.

### **3- التوصيات والاقتراحات المستقاة من دراستنا:**

من خلال هذه الدراسة اردنا أن نقدم بعض التوصيات التي نراها مناسبة فيما يلي:

- الاستخدام الأمثل لوسائل الدفع الالكترونية لتسهيل العمل وتسهيل الإجراءات.
- الترويج لوسائل الدفع الالكتروني عن طريق الدعاية والاشهار لجذب العملاء.
- تجديد وتطوير الخدمات المصرفية مع تقديم ميزات جديدة لجذب عملاء جدد نحو وسائل الدفع الالكتروني.
- تعميم أجهزة TPE في المحلات التجارية وذلك للقضاء على المعاملات التقليدية والتقدم نحو الوسائل الالكترونية.

- ضرورة اعتماد على التجارة الالكترونية من أجل فتح آفاق اقتصادية أوسع.
- القضاء على مشاكل البطاقة البنكية أو حلها من أجل كسب ثقة العميل.
- إنشاء وسائل جديدة من أجل التقدم نحو التجارة الدولية.
- تعزيز التوعية حول فوائد استخدام وسائل الدفع الالكترونية للقضاء على الدفع النقدي.
- توفير أجهزة الصراف الآلي في المرافق العمومية من اجل تقديم خدمات على مدار الساعة.
- ضرورة تحسين البنوك الجزائرية جودة الخدمة الالكترونية.
- جعل الرقابة عنصر أساسي في البنوك الجزائرية وذلك من اجل التأكد من سلامة سيران العمل المصرفي.
- تطوير الانترنت من أجل السرعة في أداء العمليات البنكية.

### **4- آفاق الدراسة:**

من خلال ما توصلنا إليه في هذه الدراسة ونظرا للأهمية البالغة التي تلعبها وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية، فاقترحنا مجموعة من الدراسات التالية :

- دراسة وسائل الدفع الالكترونية مقارنة بين الجزائر والدول المتطورة.
- دور وسائل الدفع الالكترونية في تعزيز التجارة الإلكترونية.
- تحديات ومعوقات وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية.
- اثر استخدام وسائل الدفع الالكترونية في تحسين كفاءة البنوك الجزائرية.

المراجع والملاحق

المراجع:

- الكتب:

- 1- غنيم أحمد محمد، التسويق والتجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة 1، 2008.
- 2- حمد عبد الحسين الطائي، التجارة الإلكترونية، دار الثقافة، عمان، الطبعة الأولى، 2010.
- 3- وسيم الحجار، أهمية، مساواة. السند الإلكتروني بالسند الورقي، وإصدار تشريع يكفل ذلك ويضع له ضوابط، المركز العربي للبحوث القانونية والقضائية، بيروت، لبنان.

- الرسائل والمذكرات:

- 4- ابن مبارك يمينة والآخرون، دراسة لأنظمة الدفع الحديثة، مذكرة ماستر. جامعة أحمد دارية، ادرار، 2014-2015.
- 5- بجرة سامية، الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحقيق تنافسية البنوك، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، 2022.
- 6 - جباري محمد، حجاج عبد العالي، الصيرفة الإلكترونية ومكانتها في المنظومة المصرفية الجزائرية، دراسة حالة بنك التنمية المحلية، مذكرة ماستر، جامعة ابن خلدون تيارت 2022 - 2023.
- 7 - جيلالي مسري، نشأة وتطور النظام المصرفي في الجزائر-البطاقات و النقود الإلكترونية، رسالة ماجستير في الاقتصاد، تخصص اقتصاد مالي ونقدي، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2007.
- 8 - رقيق آمال، بنزيان فرح هاجر، وسائل وسائط الدفع الإلكتروني وأنظمتها في البنوك الجزائرية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت. 2022 - 2023.
- 9 - زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2011.
- 10 - سماح شعبور مباح مرابطي وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر. واقع وتحديات مذكرات ماستر أكاديمي في العلوم التجارية جامعة تبسة 2016-2017.
- 11 - نائب حبيب، واقع وسائل الدفع الإلكترونية البنكية في الجزائر، مذكرة ماستر جامعة عبد الحميد بن باديس، 2018-2019.

- المجلات والمقالات:

- 12- أبو بكر سالم، قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني، تجربة ماليزيا، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، جامعة ورقلة، المجلد 01، العدد 01، 2016 .
- 13 - بالقاسمي، سومية دردوري حسين، واقع الصيرفة الإلكترونية ودورها في عصنة جهاز مصرفي، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة العدد 03 ، 2017 .
- 14 - بن شلاط مصطفى، واقع الصيرفة الإلكترونية، ووسائل الدفع في الجزائر، المجلد 08، العدد 01، أبريل 2022.
- 15 - بوسعيد محمد عبد الكريم، وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية الواقع والآفاق، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، المجلد 03، العدد 02، جامعة مسيلة، 2019.
- 16- جميل أحمد، بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 00 ديسمبر 2009 .
- 17 - دراجي كريمو، بن دعاس زهير فصيلة تحليل تطور نظام التسوية اللحظية والمقاصد الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري، 2006 .
- 18 - ز غدار أحمد، تقييم أداء النظام الجزائري للتسوية الفورية. ARTS في النظام المصرفي الجزائري خلال فترة 2006-2014 مجلة البحوث والدراسات العلمية العدد 09 .
- 19 - سيحي الخامسة طويل حدة، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة البنك الجزائري الخليجي، جامعة العربي التبسي، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، المجلد 13 العدد 02 2019.
- 20 - سلطاني حميد، مفهوم الدفع الإلكتروني وآفاق تطويره في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، المجلد 11، العدد 02، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2022 .
- 21 - سماعيل عيسى، أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية، مجلة الدراسات الاقتصادية، مجلد 1 ، العدد 01 ، 2021 .
- 22 - الصحراوي عبد العزيز بعنوان فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 13 العدد 03 ، 2020.
- 23 - العلوي أحمد خير الدين، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، المجلد 02 العدد 02، 2022 .
- 24 - غزالي نزيهة، السفتجة الإلكترونية وقواعد القانون الصرف في التشريع الجزائري، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 25 ديسمبر 2017 .
- 25 - محمد الأمين مومني، الشيك الإلكتروني المفهوم والأهمية، المجلة الجزائرية لقانون الاعمال، العدد الأول، جوان 2020 .

26 - نعيمة مولفرعة، احلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، تيارت العدد 13، 6-9-2016 .

27- كون فتيحة، نظام المقاصة الالكترونية كآلية لتطوير وتحديث وسائل الدفع بالجزائر، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، جامعة المدية، العدد 07، 2017 .

- المراجع الأجنبية:

28 - Dina Aziz Al-Saji, The Role of Electronic Payment methoding in Facilitating money transactions in Erbil citychan universityerbiljournal of humanities and social scieas

29 -Shiva Zokaee et al, Electronic payment systems evaluation a cose study in iran, information management and business review, vol,4,N°3 mars 2012

- المواقع الالكترونية :

30 -موقع البنك الوطني الجزائري [www.bna.dz](http://www.bna.dz)

31- موقع الرسمي شركة النقد الآلي والمعاملات التلقائية بين البنوك ستايم <https://www.satim.dz/ar>

32 - وكالة الأنباء الجزائرية الموقع الرسمي لتجمع النقد <https://giemonetique.dz/ar>

الملحق رقم 1: دليل بطاقة VISA

**البنك الوطني الجزائري**  
BNA Banque Nationale d'Algérie

**بطاقة VISA للبنك الوطني الجزائري**  
**جواز سفركم بدون حدود**

**ONLINE SHOPPING**

إمكانية التواصل عبر الهاتف 24 سا / 7 أيام

سقف جذاب

الدفع بدون تلامس

**www.bna.dz**  
021 426 426

قوة الخبرة، وروح التغيير.

**البنك الوطني الجزائري**  
BNA Banque Nationale d'Algérie

**CARTE VISA DE LA BNA**  
**VOTRE PASSEPORT SANS FRONTIÈRES**

**ONLINE SHOPPING**

Assistance téléphonique 24h/24

Seuil attractant

Paiement sans contact

**www.bna.dz**  
021 426 426

La force de l'expérience, et l'esprit du changement.

**Qu'est ce que c'est ?**  
La carte VISA de la Banque Nationale d'Algérie, est une carte de retrait et de paiement à l'international.

**Avec la carte VISA de la BNA, il est désormais possible d'effectuer un nombre d'opérations et services bancaires, à savoir :**

- Opérations sur les automates DAB/GAB VISA à l'étranger :
  - Retrait d'espèces;
  - Consultation de solde;
  - Changement de code PIN.
- Opérations de paiement sur TPE VISA à l'étranger.
- Opérations de paiement via internet.

**Qui peut en bénéficier ?**  
Tous les clients particuliers de la Banque ayant un compte devise libellé Euro plus un compte chèque Dinars ouvert au niveau de la même agence bancaire.

**Quelles sont les conditions de octroi de la carte VISA BNA ?**  
Pour pouvoir prendre possession de la carte VISA, il est impératif de remplir les conditions suivantes :

- Avoir une disponibilité de solde permanent en compte chèque Dinars de minimum huit mille Dinars (8.000.00DA).
- Avoir une disponibilité de solde permanent en compte devise de minimum cent (100) Euros.
- Absence d'incidents sur le compte bancaire.

**Quelle est la durée de validité de la carte VISA ?**  
La carte VISA BNA a une durée de validité de trois (03) ans, renouvelable automatiquement sauf en cas de résiliation de contrat.

**Consultation en ligne des opérations VISA :**  
Le porteur de carte pourra consulter sur « E-Banking » ou via l'application **BN@tic** les opérations effectuées par la carte internationale « VISA ».

**ما هي :**  
بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائري هي بطاقة سحب ودفع دولية.

مع بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائري أصبح بإمكانكم القيام بعدد العمليات والخدمات المصرفية المتمثلة في:

- المعاملات عبر أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبايك الأوتوماتيكية للبنك الخاصة ببطاقة فيزا بالخارج):
- السحب النقدي،
- الاطلاع على الرصيد،
- تغيير رقم التعريف الشخصي (code PIN)،
- معاملات الدفع على أجهزة الدفع الإلكتروني الخاصة ببطاقة فيزا بالخارج،
- عمليات الدفع عبر الإنترنت.

**من يمكنه الاستفادة؟**  
جميع زبائن البنك من الأفراد الذين لديهم حساب بالعملة الصعبة (يورو) بالإضافة إلى حساب الشيك بالدينار مفتوح على مستوى نفس الوكالة البنكية.

**ما هي شروط منح بطاقة الفيزا؟**  
من أجل الحصول على بطاقة فيزا، لا بد من استيفاء الشروط التالية:

- رصيد دائم متوفر في حساب الشيك بالدينار لا يقل عن ثمانية آلاف دينار (8000.00 دج).
- رصيد دائم متاح في حساب العملة الصعبة لا يقل عن مائة (100) يورو،
- عدم وجود معارضة على الحساب البنكي.

**ما هي مدة صلاحية بطاقة الفيزا؟**  
تتمتع بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائري بفترة صلاحية مدتها ثلاث (03) سنوات، قابلة للتجديد تلقائياً إلا في حالة إنهاء العقد.

**الإطلاع عبر الإنترنت على معاملات بطاقة الفيزا:**  
بإمكان حامل البطاقة الإطلاع على المعاملات التي تتم بواسطة بطاقة "فيزا" على منصة الخدمات المصرفية (E-Banking) أو تطبيق BN@tic.

ملحق رقم 2: خدمات البنك الوطني الجزائري

### الخدمات المصرفية الإلكترونية (البنك عن بُعد)

ابقوا على اتصال دائم بحساباتكم



تتيح منصة الخدمات البنكية الإلكترونية (البنك عن بُعد) للمشتركين البقاء على اتصال دائم بحساباتهم المصرفية. كما يمكن الوصول إلى الخدمة على مدار الساعة و7/24 أيام، عبر الموقع الإلكتروني

<https://ebanking.bna.dz/customer/> ومنصة الهاتف المحمول عن طريق تحميل تطبيق BN@tic مجاناً على App Store , Play Store .

#### الأهلية

هذه الخدمة مخصصة للزبائن الأفراد، المهنيين والمؤسسات، وتتوفر على باقتان للخدمات المصرفية الإلكترونية، وهما Pack Net و Pack Net +

#### وظائف Pack Net

- الاطلاع على الأرصدة وتاريخ أرصدة الحسابات لمدة 28 شهراً،
- الاطلاع على حركات معاملات الحساب،
- البحث على المعاملات المنجزة في الحساب،
- تحميل كشوفات الحساب وإصدارها على مدارسة كاملة وبصيغ مختلفة،
- إصدار كشوفات الهوية البنكية،
- الاطلاع على البطاقات وعمليات النقد (الطلب والاعتراض على البطاقة، طلب دفتر الشيكات، إلخ)،
- خدمة الرسائل (الرسائل البنكية).

#### وظائف Pack Net +

تتضمن Pack Net + مميزات Pack Net بالإضافة إلى المميزات التالية:

- التحويل من حساب إلى حساب لنفس الزبون،
- التحويل إلى المستفيدين الموثقين على مستوى وكالات البنك الوطني الجزائري ولدى البنوك الأخرى،
- تحويلات أخرى (EDI)،
- الاقتران المباشر من حسابات زبائن البنك والبنوك الأخرى (الدائنين) الموثقين لدى وكالات البنك الوطني والبنوك الأخرى.

- خدمة « E-Trade BNA » .

### الدفع الإلكتروني (رسائل الرقم السري المتغير)

ادفعوا مشترياتكم وفواتيركم ببضغ نقرات فقط



خدمة الدفع الإلكتروني تسمح بالتسديد عبر الإنترنت مشترياتكم وفواتيركم (سونلغاز، شركة المياه والتطهير لجزائر سيال، الوكالة الوطنية لتطوير السكن وتحسينه عدل...), على مواقع الأنترنت التي تقبل وسيلة الدفع هذه.

#### الأهلية

- أي زبون لدى البنك الوطني الجزائري حامل لبطاقة الCIB البيبنكية.

#### المزايا

- دفع ثمن المشتريات أو الفواتير حينما كنتم وأينما وجدتم 24/24 ساعة و7 أيام/7،
- تجنب طوابير الانتظار الطويلة وتبسيط دفع الضرائب ببضغ نقرات دون الحاجة إلى التنقل،
- عمليات مؤتمتة بواسطة خدمة المصادقة في الوقت الفعلي (رسائل الرقم السري المتغير)،
- خدمة مجانية، وبدون عمولة للدفع عبر الإنترنت،
- تتم عملية الأخرط عن طريق توقيع عقد الأخرط لتصبح "مشتري عبر الواب".

### خدمة الدفع بدون تلامس للبنك الوطني الجزائري

بنك رقمي



هي خدمة للدفع بدون تلامس تعتمد على تصوير (مسح) رمز الاستجابة السريعة، يمكن تحميلها مجاناً على الهواتف الذكية عبر App Store , Play Store .

#### الأهلية

- هذه الخدمة مخصصة للزبائن المشتركين في خدمة "البنك عن بُعد" أو المشتركين في خدمة "باقة الدفع بدون تلامس" أو حاملي بطاقات "CIB" البيبنكية مستخدمي خدمة رسائل الرقم السري المتغير، (عمليات الدفع الإلكتروني).

#### الوظائف

- إجراء عمليات الدفع عن طريق رموز الاستجابة السريعة (QR-code)،
- إجراء عمليات التحويل لمستخدمي "WIMPAY-BNA"،
- طلب الأموال من مستخدم آخر لخدمة "WIMPAY-BNA"،
- تسيير الميزانية،
- الاطلاع على الرصيد،
- الاطلاع على كشف العمليات المنجزة،
- القيام بمعاملات دفع مشترياتكم وفواتيركم (سونلغاز، شركة المياه والتطهير لجزائر سيال، الوكالة الوطنية لتطوير السكن وتحسينه عدل...).

#### المزايا

- طلب واستلام وتحويل الأموال آتياً،
- دفع الفواتير إلى غاية 50.000 دج يومياً،
- خدمة متاحة 24/24 ساعة و7 أيام/7.

### التجارة الإلكترونية " للبنك الوطني الجزائري E-Trade "

تابعوا معاملتكم الخاصة في وقتها الفعلي



" E-Trade " للبنك الوطني الجزائري هي خدمة اطلاع وإشعار خاصة بعمليات التجارة الخارجية "Swift" عبر منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية. يجب على زبائن البنك الاشتراك في خدمة "البنك عن بُعد" التي يمكن الوصول إليها من خلال الموقع الإلكتروني والهاتف المحمول "BN@tic" حتى يتمكنوا من الاستفادة من خدمة التجارة الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري.

#### الأهلية

هذه الخدمة مخصصة للزبائن البنك من المهنيين والمؤسسات الذين يمارسون نشاط "التجارة الخارجية".

#### الوظائف

تتيح خدمة E-Trade دعم الزبائن الذين يمارسون نشاط التجارة الخارجية من خلال العمليات التالية:

- توثيق الراتب الشهري،
- عمليات "التجارة الخارجية" "Swift"؛
- 1. الفروض المستندية،
- 2. الدفع المستندي،
- 3. التحويلات الحرة،
- 4. الضمانات الدولية.

#### المزايا

- خدمة مؤتمتة برمز سري وشخصي لكل مستخدم،
- مراقبة العمليات في وقتها الفعلي 24/24 ساعة و7 أيام/7،
- رفع الوقت عن طريق الحد من التنقل إلى الوكالة.

### الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الأنترنت التعالية وريح الوقت



تسمح لكم بفتح حساب مصرفي عبر الأنترنت مسبقاً وتحديد موعد لدى وكالة البنك الوطني الجزائري لإنهاء فتح الحساب.

**يمكن الوصول إلى منصة الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الأنترنت:**

- عبر تطبيق BN@tic في الفضاء العام
- عبر منصة الخدمات البنكية الإلكترونية <https://ebanking.bna.dz/customer>

بالنظر على زر "الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الأنترنت".

- عبر منصة الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الأنترنت بالنظر على الرابط الآتي: <https://ouverture-de-compte.bna.dz/accountsignup>

- على الموقع الإلكتروني لبنك الجزائر "bna.dz" بالنظر على "الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الأنترنت".

**كيف تعمل؟**

الولوج إلى منصة الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الأنترنت من خلال إحدى القنوات المذكورة أعلاه، ملئ استمارة المعلومات الوضوئية تحت إشرافكم، تمكين وتفعيل الحسابية لشبهاء البنك، شهادة الأمانة ووثيقة الهوية للشخص المعني أو الوصي القانوني، اختيار الوكالة، تاريخ وتوقيت البدء لإنهاء عملية الفتح وتفعيلها.

**المزايا**

- إجراءات فتح رقمية وأمنة.
- خدمة مجانية متاحة 24 ساعة / 7 أيام / 7.
- تحديد موعد محدد مع الكلف بالزيائن.

### طلب التمويل عن بعد طلب تمويلكم بضغ نقرات!



تسمح لكم بطلب التمويل الخاص بكم مباشرة عن بعد وتحديد موعد مع الوكالة الأقرب إليكم لإنهاء معاملات طلب التمويل.

**الأهلية**

- هي خدمة موجهة للأفراد، المهتمين بالتجار والمؤسسات حسب احتياجات التمويل.

- يمكن الولوج إلى منصة طلب التمويل من بعد:

- عبر تطبيق BN@tic في الفضاء العام
- عبر منصة الخدمات البنكية الإلكترونية <https://ebanking.bna.dz/customer>
- بالنظر على زر "طلب التمويل عن بعد".
- عبر منصة طلب التمويل عن بعد بالنظر على الرابط الآتي: <https://demandefinancement.bna.dz>
- على الموقع الإلكتروني لبنك الجزائر "bna.dz" بالنظر على "طلب التمويل عن بعد".

**كيف تعمل؟**

- الولوج إلى منصة طلب التمويل عن بعد من خلال إحدى القنوات المذكورة أعلاه
- اختيار التمويل الذي يناسبكم
- قوما بإجراء عملية (التزائن الأقرار).
- قوما بإنشاء قضاء التزويد.
- إملأوا استمارة KYC.
- إملأوا التمويل.
- ستمنوا الوثائق اللازمة.
- حددوا موعداً مع الوكالة الأقرب إليكم لإنهاء معاملات طلب التمويل.

**المزايا**

- توفير الوقت من طريق الحد من التسلل إلى الوكالة.
- خدمة مجانية متاحة 24 ساعة / 7 أيام / 7.
- تحديد موعد محدد مع الكلف بالزيائن.



**البنك الوطني الجزائري**  
Banque Nationale d'Algérie






# BANQUE A DISTANCE



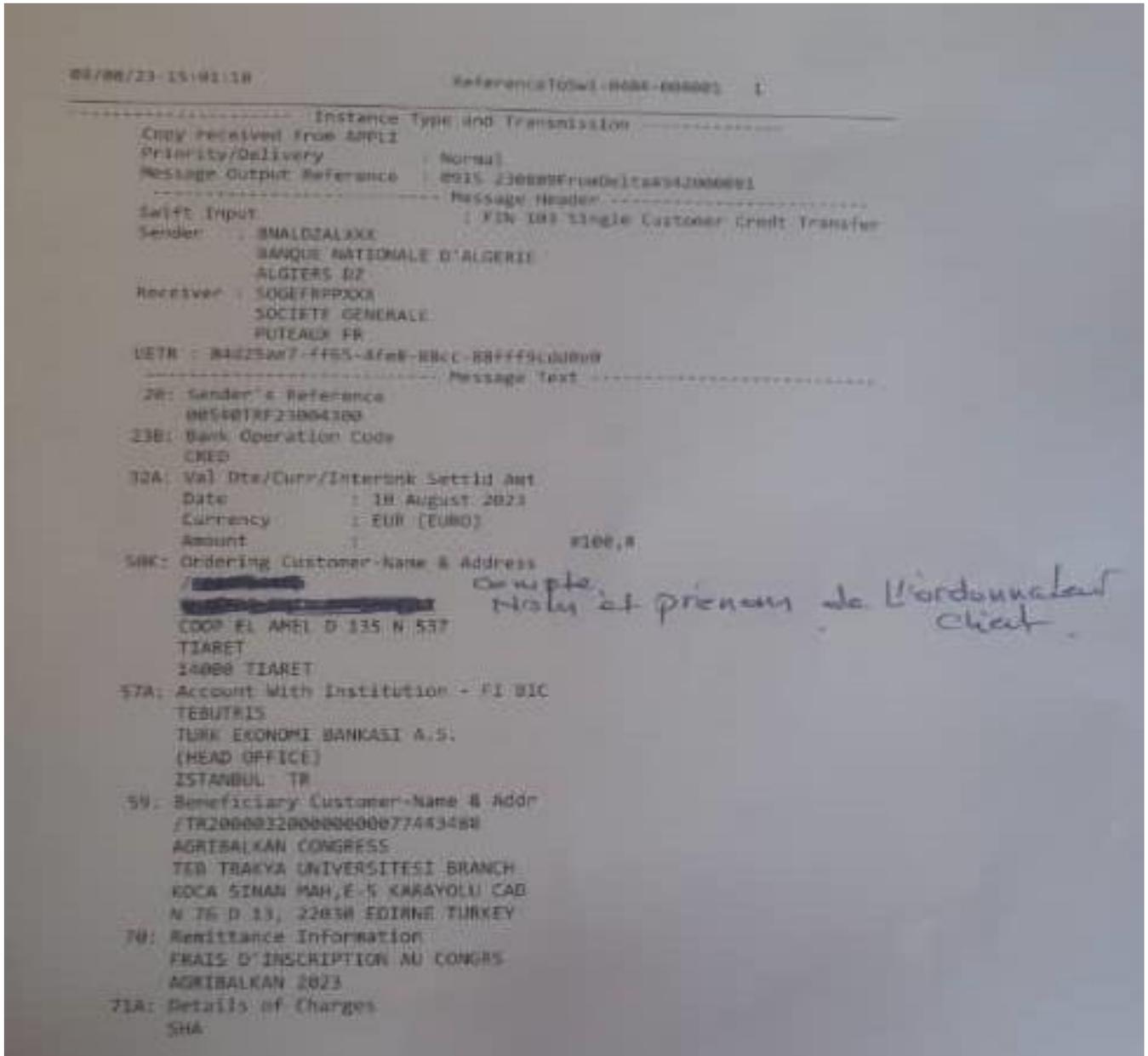
BNA Algérie

[www.bna.dz](http://www.bna.dz)  
021 426 426

La force de l'expérience  
et l'esprit du changement



ملحق رقم 3: أحد عمليات نظام SWIFT لوكالة تيارت 540



## المخلص

إن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تحول كبير في مجال الصيرفة، حيث أدت إلى ظهور الصيرفة الإلكترونية وتغير في طرق إدارة المعاملات المالية. هذا التحول دفع البنوك والمؤسسات المالية لضرورة تطوير وسائل الدفع من خلال دمج تقنيات حديثة تتميز بالفاعلية والأمان ، ألا و هي وسائل الدفع الإلكترونية. هدفت هذه الدراسة إلى تعريف تلك الوسائل وخصائصها، وتقييم مدى اعتماد البنوك الجزائرية عليها، ومن ضمنها البنك الوطني الجزائري فرع تيارت، لمعرفة إلى أي مدى يواكب هذا البنك التطورات الحاصلة من خلال تحديث وسائل الدفع الإلكترونية وأجهزتها وأنظمة المصرفية.

**الكلمات المفتاحية:** نظام الدفع، وسائل الدفع الإلكترونية، البنوك الإلكترونية، أجهزة الدفع الإلكترونية، الخدمات المصرفية

## Abstract

Information technology has contributed to a major transformation in the field of banking, as it led to the emergence of electronic banking and a change in the methods of managing financial transactions. This transformation has prompted banks and financial institutions to develop payment methods by integrating modern technologies that are characterized by effectiveness and security, namely electronic payment methods. This study aimed to define these methods and their characteristics, and to evaluate the extent to which Algerian banks rely on them, including the National Bank of Algeria, Tiaret branch. To find out to what extent this bank keeps pace with developments through modernizing electronic payment methods, devices and banking systems.

**Keywords:** payment system, electronic payment methods, electronic banks, electronic payment devices, banking services