

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير

شعبة: إقتصاد تنمية

تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي



كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم إقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطلبة:

هاشي شهبيناز هنادي

حمر العين سهام جميلة

تحت عنوان:

رقمنة البنوك كآلية لتعزيز الشمول المالي

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري-تيارت- خلال الفترة الزمنية 2018-

أفريل 2024

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا

(محاضر-أ- -جامعة ابن خلدون تيارت)

د. بولعباس مختار

مشرفا ومقررا

(مساعد-أ- -جامعة ابن خلدون تيارت)

د. مسري الجيلالي

مناقشا

(أستاذة التعليم العالي-جامعة ابن خلدون تيارت)

د. ساجي فاطمة

السنة الجامعية : 2023/2022

شكر وتقدير

اللهم لك الحمد كثيرا كما ينبغي لجلال وجهك الكريم وسلطانك العظيم أولا وأخيرا على

ما أنعمته علي من قوة وعزيمة لإنجاز هذا البحث وأسأله عز وجل دوام التوفيق والنجاح.

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان للأستاذ المشرف السيد مسري الجليلي لما قدمه لنا من نصائح وإرشادات قيمة وعلى صبره وحرصه لإتمام هذا البحث ، الذي كان لي مؤطرا وعونا كبيرا في الجانب الميداني ولم ييخل علي بأي شيء وعلى تواضعه خاصة.

و أتقدم بأسمى عبارات التقدير والاحترام لأعضاء لجنة المناقشة لقبولهم تقييم هذا العمل دون نسيان كافة أساتذتي وموظفي الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

كل الشكر لجميع من ساعدني وقدم لي العون في إنجاز هذا البحث من قريب او بعيد.

إهداء

ها أنا اليوم أكملت وأتممت أول ثمراته بفضلته سبحانه وتعالى الحمد لله على ما وهبني وأن يجعلني مباركة وأن يعينني أينما كنت فمن قال أنا لها نالها فأنا لها وإن أبت رغما عنها أتيت بها فالحمد لله شكرا وحبا وامتنانا على البدء والختام

إلى من كَلَّل العرق جبينه ومن علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار... إلى النور الذي أنار دري والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي أبدا... من بذل الغالي والنفيس واستمدت منه قوتي واعتززي بذاتي والدي العزيز

إلى من جعل الجنة تحت أقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها... إلى الإنسانية العظيمة التي لا طالما تمت أن تفر عينها لرؤيتي في يوم كهذا أُمي العزيزة

إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي إلى من شددت عضدي بهم فكانوا لي نبيح أرتوي منها... إلى خيرة أيامي وصفوتها إلى قرة عيني إلى إخواني وأختي الغاليين (أسامة، وحيد، مارية)

إلى أولئك الذين يفرحهم نجاحنا ويحزنهم فشلنا... إلى الأقارب قلباً ودماً ووفاء... خالتي القريبة على قلبي وملهمتي والنصف الآخر الأمين (حليمة)

لكل من كان لي عوناً وسندا في هذا الطريق للأصدقاء الأوفياء ورفقاء السنين... لأصحاب الشدائد والأزمات إلى من أفاضني بمشاعره ونصائحه المخلصة إليكم عائلتي الثانية (أنعام، جميلة، سهام، هناء) أهديكم هذا النجاح الذي لا طالما تمنيت

وقمر السنوات وأهدي هذا العمل إلى ذلك اليوم... الذي فيه الرزق وهبت... والفرح أعطيت... وكانت لي فيه من عند الله بشائر

مناديني

إهداء

ما سلكنا البدايات إلا بتسييره وما بلغنا النهايات إلا بتوفيقه وما حققنا الغايات إلا بفضلته فالحمد لله حبا وشكرا وامتنان الذي وفقنا لتتميم هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية والحمد لله على لبدء والختام.

ومن قال فيهما الله تعالى: " و قضى ربك الا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا"

إلى من جعل الله الجنة تحت قدميها، جنتي وسندي والداعم الأول واليد الخفية التي تحاوطني بالدعاء والحنان، إلى من ساندتني عند ضعفي وأضاءت طريقي في ليالي العتمة وراهننت على نجاحي سر قوتي وإلهامي "والدتي الحبيبة" و "جدتي الحبيبة" بعد فضل الله وما أنا فيه يعود إليها، يا من كنتما وما زلتما نبراسًا ينير دربي شكر خاص إلى تلك الإنسانية العظيمة التي طالما تمننت أن تقر عينها برؤية نجاحي.

إلى الذي زين إسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، إلى من بادلني النقاش لساعات في أمور اهاواها بلى ملل، فخري و إعتزازي والذي

العزیز

أهدي تخرجي إلى ذلك الإنسان العظيم "جدي" يا من كنت دائمًا القدوة والمثل الأعلى لطالما تمنيت أن تقر عينه برؤيتي في يوم كهذا إلى الذي توسده التراب، أهديك هذا التخرج بكل حب واشتياق وألم. لقد كنت دائمًا الشخص الذي أتطلع لأكون مثله، ولم أكن أقدر على تحقيق هذا الإنجاز دون القيم التي غرستها فينا. أتمنى لو كنت هنا اليوم لرؤية النتائج ولكن أعلم أنك في مكان أفضل الآن وتشاهد كل خطوة أخطوها نحو النجاح.

رحمك الله يا جدي

إلى من بهم أكبر وعليهم أعتمد ومن بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها وإلا من عرفت معهم معنى الحياة : إخواني أخواتي (صافية، سامية، كلتوم، تمانى، أسينات، الطيب، محمد) أحبكم كثيرا إلى أولئك المطلعين على عثرتنا وعيوبنا، التي إجتهدت في إخفاءها دون أن يكونوا يدا تضغط على الجرح. إلى صديقات الطرق الوعرة والسهلة المظلمة والمشرقة غلى صديقات طفولتي أهدى هذا التخرج تعبيراً عن امتناني للسنوات الطوال التي تخطينا خلالها أحلى الذكريات وأحلى الأيام ، حبيباتي : (هناء، أنعام، هنادي ،نور الهدى، نسرين).

إلى أستاذنا المشرف الدكتور مسري الجليلي الذي نقول له بشراك قول رسول الله صلى الله عليه وسلم "إن

الحوت في البحر، والطير في السماء، ليصلون على معلم الناس الخير".
سهام

الفهرس

الفهرس

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	شكر وعرافان
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الإختصارات والرموز
	مقدمة
	الفصل الأول: : الإطار النظري للشمول المالي ورقمنة البنوك
11	المبحث الأول: ماهية الشمول المالي ورقمنة البنوك
11	المطلب الأول: ماهية الشمول المالي وأبعاده
17	المطلب الثاني: مبادئ، أهمية وأهداف الشمول المالي
22	المطلب الثالث: الرقمنة ورقمنة البنوك
33	المبحث الثاني: وسائل ووسائط الدفع الإلكترونية كأهم أشكال رقمنة البنوك
33	المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية
37	المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية
43	المطلب الثالث: وسائط الدفع الإلكتروني
49	المبحث الثالث: أنظمة الدفع والتسوية والتبادل الإلكترونية
49	المطلب الأول: أنظمة الدفع الإلكترونية
53	المطلب الثاني: أنظمة التسوية الإلكترونية
56	المطلب الثالث: أنظمة التبادل الإلكترونية
60	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: وسائل ووسائط وأنظمة الدفع الإلكتروني في البنك BNA وكالة تيارت-540-
63	المبحث الأول: البطاقة التعريفية للبنك الوطني الجزائري
63	المطلب الأول: نشأة وتعريف البنك الوطني الجزائري
65	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري
68	المطلب الثالث: مهام وأهداف البنك الوطني الجزائري

70	المبحث الثاني: وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني المستخدمة في وكالة تيارت-540
70	المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية
87	المطلب الثاني: أنظمة التسوية الإلكترونية
95	المطلب الثالث: : نظام SWIFT ونظام DALTA في الجزائر
98	المبحث الثالث: : وسائل الدفع الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت-540-
98	المطلب الأول: أجهزة الصراف الآلي في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت -540-
102	المطلب الثاني: : خدمة البنك الإلكتروني BNAnet
106	المطلب الثالث: الهاتف المصرفي
111	خلاصة الفصل
113	الخاتمة
	قائمة المراجع

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الجدول
18	مبادئ الشمول المالي الصادرة عن مجموعة العشرين	الشكل رقم (01-01)
66	الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري	الشكل رقم(02-01)
67	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540.	الشكل رقم(02-02)
71	البطاقات البيبنكية CIB للبنك الوطني الجزائري	الشكل رقم(02-03)
73	أعمدة بيانية لعدد البطاقات البيبنكية الموزعة والمطلوبة لدى البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540 خلال الفترة الزمنية 2018-2024	الشكل رقم(02-04)
75	البطاقات البنكية مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري	الشكل رقم(02-05)
76	البطاقة النخبة للبنك الوطني الجزائري	الشكل رقم(02-06)
78	أعمدة بيانية لعدد بطاقات النخبة الموزعة والمطلوبة لدى البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540 خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2018-2024	الشكل رقم(02-07)
79	البطاقة التوفير بغائدة للبنك الوطني الجزائري	الشكل رقم(02-08)
80	بطاقة التوفير للقصر بغائدة للبنك الوطني الجزائري	الشكل رقم(02-09)
80	بطاقة التوفير للقصر بدون فائدة للبنك الوطني الجزائري	الشكل رقم(02-10)
81	بطاقة توفير بدون فائدة للبنك الوطني الجزائري	الشكل رقم(02-11)
82	أعمدة بيانية لعدد بطاقات التوفير الموزعة والمطلوبة لدى البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت-540- خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2018 إلى 2024	الشكل رقم(02-12)
84	بطاقة فيزا visa للبنك الوطني الجزائري	الشكل رقم(02-13)
86	منحنى بياني لعدد البطاقات الالكترونية لدى البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540 خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2018 إلى 2024	الشكل رقم(02-14)
90	آلية عمل نظام ARTS	الشكل رقم(02-15)
91	عدد العمليات المنجزة لل ARTS للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2018 إلى غاية 2024	الشكل رقم(02-16)

94	العمليات المنجزة وفق نظام المقاصة الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة الممتدة من 2018-2024	الشكل رقم (02-17)
97	واجهة برنامج DELTA الخاصة بـBNA	الشكل رقم (02-18)
99	عدد العمليات المنجزة في جهاز الصراف الآلي خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2018 إلى 2024.	الشكل رقم (02-19)
102	الأرضية الرقمية لإدارة الإشتراكات في البنك الوطني الجزائري OGA	الشكل رقم (02-20)
105	الصفحة الرسمية لموقع البنك الوطني الجزائري	الشكل رقم (02-21)
108	واجهة التطبيق BNATIC	الشكل رقم (02-22)
110	تطبيق WIMPAY BNA	الشكل رقم (02-23)

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
72	سقف الدفع اليومي والسحب اليومي لبطاقات البنك الوطني الجزائري	الجدول رقم(01-02)
73	عدد البطاقات البيبنكية الموزعة والمطلوبة لدى البنك الوطني الجزائري خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2018 إلى 2024	الجدول رقم(02-02)
75	سقف الدفع اليومي و السحب اليومي لبطاقة مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري	الجدول رقم(03-02)
77	سقف الدفع اليومي والسحب اليومي لبطاقة النخبة للبنك الوطني الجزائري	الجدول رقم(04-02)
77	عدد بطاقات النخبة الموزعة والمطلوبة لدى البنك الوطني الجزائري خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2018 إلى 2024	الجدول رقم(05-02)
81	عدد بطاقات التوفير الموزعة والمطلوبة لدى البنك الوطني الجزائري خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2018 إلى 2024	الجدول رقم(06-02)
85	أسقف بطاقة فيزا visa الكلاسيكية للبنك الوطني الجزائري	الجدول رقم(07-02)
85	التسعيرة المطبقة على بطاقة فيزا visa الكلاسيكية للبنك الوطني الجزائري	الجدول رقم(08-02)
86	عدد البطاقات الإلكترونية الموزعة لدى البنك الوطني الجزائري خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2018 إلى 2024	الجدول رقم(09-02)
90	عدد العمليات المنجزة لل ARTS للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2018 إلى غاية 2024	الجدول رقم(10-02)
94	العمليات المنجزة وفق نظام المقاصة الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة الممتدة من 2018 إلى غاية 2024	الجدول رقم(11-02)
99	عدد العمليات المنجزة في جهاز الصراف الآلي خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2018 إلى 2024	الجدول رقم(12-02)
109	تسعيرة كل من الحزمة (Net) و الحزمة (+Net)	الجدول رقم(13-02)
106	عدد المستخدمين الناشطين في خدمة BNAnet من سنة 2018 إلى غاية أبريل 2024	الجدول رقم(14-02)

قائمة الاختصارات

والرموز

قائمة الإختصارات والرموز:

ARTS	Algeria Tele-Compensation Inter-bancaire.
ATCI	Algerie Tele Compensation Interbancaire
ATM	Automated Teller Machine
CIB	Carte Interbancaire
CIPS	China Interbank Payment System
DAB	Distributeur Automatique De Biller
DRE	Direction Regionales D'exploitation
EBPP	Electronic Bill Presentment And Payment
EFT	Electronic Found Transfer
FIFO	First in First out
GAB	Guichet Automatique Bancaire
NS	Netting System
OGA	Outils De Gestion Des Abonnement
RTGS	Real Times Gross Settelment
SPFS	Systema Peregovara Finansovih Soobshcheniy/ Financial Messaging system
SWIFT	Society For World Wide Interbank Financial And Telecommunication
TPE	Terminales De Paiment Electronique

مقدمة

كثرت تداول مصطلح الرقمنة في الآونة الأخيرة على نطاق عالمي واسع بإعتباره من مصطلحات العصر، حتى أنها أصبحت هدفا أساسيا في برامج الحكومات والهيئات والبنوك والمؤسسات على اختلاف مجالات عملها وقطاعاتها. فالرقمنة تتمحور حول دمج التكنولوجيا في جميع تفاصيل الحياة وخاصة الإقتصاد بالإستفادة من ثروة المعلومات والاتصالات ومن التطبيقات غير المحدودة للتكنولوجيا الحديثة التي جعلت من العالم قرية صغيرة بفضل ما أتاحتها من إمكانيات هائلة، خصوصا فيما يتعلق بسرعة نقل وتبادل المعلومات والبيانات محدثةً تغييرا جذريا في أنماط الحياة وفي طريقة العيش والعمل والتواصل بما فيها تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

وبالنسبة للقطاع المصرفي فإن الرقمنة حاليا تقود النمو في قطاع الخدمات المصرفية، لما تحققه من تجربة مميزة وفريدة للعملاء من حيث التوظيف الأمثل للتكنولوجيا الحديثة للإرتقاء بالعمليات التشغيلية وتطوير الخدمة المقدمة والإنجاز اللحظي للمعاملات، بحيث يمكن العميل من الوصول إلى الخدمات والمنتجات البنكية في أي وقت وفي أي مكان. وتنوعت الخدمات التي تقدمها المنصات الرقمية للبنوك في عدة مجالات من خدمة فتح الحساب، طلب تمويل، إصدار بطاقة، السحب الآلي وإتمام عمليات الدفع والشراء، تسديد الفواتير وتحويل الأموال عبر الانترنت والهواتف المحمولة وتحديث البيانات الخاصة بالعميل، وغيرها من الخدمات البنكية الأخرى.

وأصبح الشمول المالي محور إهتمام العديد من الحكومات والجهات المالية الرقابية في أغلب دول العالم حيث يهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من إستخدامها بشكل سريع، بالإضافة إلى توفير خدمات مالية متنوعة ومبتكرة وبتكلفة منخفضة من مزودي هذه الخدمات. كما أنه من بين أهم المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الإقتصادية والمالية، حيث يحقق الشمول المالي بعض الأهداف من بين أهداف التنمية المستدامة وتحسين المؤشرات الإقتصادية ودعم الإستقرار الاقتصادي والإجتماعي.

كما تساهم الخدمات البنكية الإلكترونية والعمل على التوسع بإستعمالها في تعزيز الشمول المالي، فابتكار خدمة بنكية إلكترونية من شأنه أن يدعم أحد أهم ركائز الشمول المالي بشكل مباشر، حيث سيخلق ذلك تنوعا في تشكيلة الخدمات المقدمة من قبل المصارف، ومنه تحسين جودة الخدمات المصرفية والمالية المقدمة وتسهيل الوصول إليها وجعلها بأقل التكاليف. كما أن التعامل بهذا النوع من الخدمات وتهافت العملاء على إستخدامها سيؤد لهم وعيا وثقافة مالية بكيفية إستخدام هذه الخدمات في المؤسسات المالية والمصرفية، ناهيك عن أن خلق خدمة بنكية إلكترونية حديثة سوف يفرض على

المصارف إستحداث بنية تحتية تتماشى مع متطلبات هذا النوع من الخدمات، لاسيما ما يتعلق منها بتوفير عنصر الأمان والحماية لكل عميل وهذا ما ينجر عنه تعزيز الثقة بالنظام المصرفي، المساهمة في تحقيق جودة الأداء المالي والمصرفي وتطوير الميزة التنافسية لدى المصارف التي تسمح لها بتحديث وتطوير نشاطها وتعظيم أرباحها. بشكل عام تلعب الخدمات المصرفية الإلكترونية دورا أساسيا في تعزيز الشمول المالي بحيث تسهم في توفير فرص مالية لجميع شرائح المجتمع وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية، من خلال توفير خدمات مصرفية عبر الانترنت والتطبيقات الذكية.

ومن هنا سعت البنوك الجزائرية من أجل مواكبة هذا التطور، وتستعمل في نشاطها وسائل ووسائط وأنظمة الدفع الالكترونية كأهم الخدمات الحديثة التي تقدمها وهذا للرفع من كفاءة وفعالية خدماتها، وتنمية قدراتها التنافسية والقضاء على نقاط الضعف وتعزيز نقاط القوة وكسب رضا الزبائن من هذه الخدمات.

والبنك الوطني الجزائري هو الآخر من بين البنوك الجزائرية التي أدركت ضرورة الإرتقاء بنظامه البنكي إلى مستوى تلك التطورات وبالتالي تطبيق وسائل ووسائط الدفع الإلكتروني مثل توفير أجهزة الصراف الآلي بمختلف أنواعها، وتحديث أنظمة الدفع الالكترونية كنظام المقاصة الإلكترونية. وهذا يدل على أن بنوك الجزائر تسعى جاهدة على توفير المتطلبات و تطبيق وسائل الدفع الالكترونية وتسعى إلى تتبع مراحل تطبيقها في سبيل تنمية قدراتها التنافسية والقضاء على نقاط الضعف وتعزيز نقاط القوة ما يجعل منها تنتقل من تحقيق الميزة التنافسية إلى تأكيدها.

1. إشكالية الدراسة : إعتادا على ما سبق ذكره وفي هذا السياق يمكن صياغة إشكالية البحث التي سيتم معالجتها في هذا البحث كمايلي:

➤ ما مدى مساهمة الرقمنة البنكية في تعزيز الشمول المالي ؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية :

➤ ما مفهوم كل من الشمول المالي ورقمنة البنوك؟ وماهي أهم مظاهر الرقمنة في البنوك؟ وما هي أهم

التوجهات والآليات المتبعة من قبل البنوك للتحويل نحو العمل المصرفي الإلكتروني؟

➤ ما مدى تطبيق البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت-540- للمعاملات المالية المصرفية الإلكترونية؟

وما مدى تأثيرها على الشمول المالي؟

2. الفرضيات : من أجل تحليل الإشكالية محل الدراسة تم إختيار مجموعة من الفرضيات وهي كالتالي:

➤ رقمنة البنوك تلعب دوراً هاماً في تقليل الفجوة الرقمية بين الأفراد والمجتمعات، حيث يمكن للتكنولوجيا الرقمية أن توفر فرصاً متساوية للجميع للوصول إلى الخدمات المالية والمعلومات المالية؛

➤ إن تقنيات الرقمنة المتبناة من قبل البنك الوطني الجزائري تحفز على الابتكار وتعزز التنوع في الخدمات المالية المقدمة، مما يعزز الشمول المالي بشكل أوسع.

3. دوافع إختيار الموضوع: يرجع إختيار هذا الموضوع إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية.

أ. أسباب ذاتية : تتمثل في:

➤ الفضول في فهم المصطلحات البنكية حديثة النشأة والتي بدأ نكرها يتكرر في الآونة الأخيرة مثل البنوك الإلكترونية، البطاقات البنكية، أجهزة الصراف الآلي، الصيرفة الإلكترونية، أنظمة الدفع؛

➤ الميول الشخصي في الإكتشاف أكثر حول هذا المجال.

ب. أسباب موضوعية : المتمثلة فيما يلي:

➤ تطور الرقمنة وتأثيرها على عمليات البنوك تُشكل جانبا أساسيا في تطوير وتحسين كيفية تنفيذ المعاملات المالية وتقديم الخدمات المصرفية بشكل أكثر فعالية وسهولة؛

➤ المساهمة في تنمية الوعي الثقافي.

4. أهمية الدراسة : تكمن أهمية الدراسة في كون موضوع كل من الشمول المالي ورقمنة البنوك من مواضيع العصر والتي أصبحت تحتل إهتمام الدول والهيئات العالمية في وقتنا الحالي. كما أن لهذه الدراسة أهمية علمية وعملية، حيث تعتبر من المواضيع الحديثة التي تتطلب دراسات متعمقة بالإضافة إلى أنها تشكل إضافة جيدة لمجال البحث العلمي أما الأهمية العلمية فتتمثل كون الدراسة تعطي صورة واضحة عن واقع الرقمنة في القطاع المصرفي الجزائري. وبالتالي المساعدة في تقديم توصيات لتطويره لزيادة الإستفادة منه.

5. أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الاهداف التي سنذكرها فيمايلي:

➤ إبراز مدى مساهمة رقمنة البنوك في تعزيز الشمول المالي؛

➤ رصد ومتابعة التطورات والمستجدات على نحو وثيق للتعلم في فهم الأنظمة المالية وثقافة الشمول؛

➤ مميزات وخصائص الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف البنوك؛

➤ معرفة إعتقاد البنوك على الخدمات الإلكترونية الحديثة.

6. حدود الدراسة: يمكن تقسيم حدود الدراسة إلى:

➤ الحدود الموضوعية: المفاهيم التي ركزت عليها الدراسة هي الشمول المالي ورقمنة البنوك.

➤ **الحدود المكانية:** لقد تم القيام بالدراسة على مستوى البنك الوطني الجزائري BNA، وكالة تيارت-540.

➤ **الحدود الزمنية:** رقمنة القطاعات ظهرت فقط في السنوات القليلة الماضية ولهذا فإن الدراسة شغلت الحيز الزمني من 2018 إلى غاية 2024 .

7. **منهج الدراسة:** للإجابة عن الإشكالية وتوضيح الموضوع إختارنا المنهج التاريخي والمنهج الوصفي بالإضافة إلى منهج دراسة حالة في الجزء التطبيقي. حيث يظهر المنهج التاريخي في تبيان أهم مراحل تطور رقمنة البنوك في حين أن المنهج الوصفي من أجل الكشف عن أساسيات الشمول المالي ومفاهيم رقمنة البنوك وأهميتها في تعزيزه. إضافة إلى منهج دراسة حالة من خلال الإلمام بتجربة البنوك الجزائرية عامة و البنك الوطني الجزائري خاصة في الإعتماد على وسائل ووسائط وأنظمة الدفع الإلكتروني ومدى تطبيقها وذلك بإستعمال الزيارة الميدانية لوكالة البنك الوطني الجزائري ووكالة تيارت -540.

8. **أدوات البحث :** إعتدنا من خلال دراستنا على مجموعة متنوعة من المصادر، بما في ذلك المقابلات الشخصية مع مستخدمي المؤسسة محل الدراسة بالإضافة إلى البحوث المقدمة في رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه، وكذلك الدراسات والبحوث والمجلات ومختلف التقارير وكذا المواقع الإلكترونية التي إستفدنا منها بشكل كبير.

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

أ. **الدراسة الأولى:** ياسمين مجدي رجب عثمان محمد أحمد محمد صالح، دراسة عبارة عن مقال بعنوان **تأثير تطبيق سياسات الشمول المالي على الاستقرار المالي على الاستقرار المالي للبنوك التجارية المتداولة بالبورصة المصرية ، مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية، المجلد 05 ، العدد 10 يناير 2021**، وقد عالجت الدراسة الإشكالية التالية: ما تأثير تطبيق سياسات الشمول المالي على الاستقرار المالي للبنوك التجارية المتداولة في البورصة المصرية؟ حيث تهدف الدراسة إلى بحث وتحليل أثر تطبيق الشمول المالي في البنوك في البيئة المصرفية ، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين تطبيق سياسات الشمول المالي والاستقرار المالي في البنوك المتداولة في البورصة المصرية.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين تطبيق سياسات الشمول المالي والاستقرار المالي في البنوك المتداولة في البورصة المصرية.

ب. **الدراسة الثانية:** بوظلالة محمد، ساعد بخوش حسينة، بوقرة كريمة، أعدت هذه الدراسة كمقال بعنوان **واقع الشمول المالي وتحدياته-الأردن و الجزائر نموذجا-** ، مجلة إقتصاد المال والأعمال، المركز الجامعي بوالصوف، ميلة، المجلد04، العدد02، جوان 2020. عالجت الدراسة الإشكالية التالية: ما هو واقع الشمول المالي لدولتي الجزائر والأردن بإعتباره آلية هامة من آليات الإدماج في الإقتصاد العالمي؟ من أهم النقاط التي تدعوا لدراسة الموضوع نذكر على سبيل الذكر لا للحصر:

➤ إلقاء الضوء على المفاهيم المختلفة بالشمول المالي وأهدافه؛
 ➤ التأكيد على أهمية الشمول المالي ومساهمته في دعم الإجراءات والتدابير اللازمة لتحسين المصارف المالية؛

➤ دراسة مؤشرات الشمول المالي ومعرفة أثار ضعفه لمعالجته؛
 ➤ آليات توسيع قاعدة الشمول المالي.

من أهم النتائج المتوصل إليها في ما يخص واقع الشمول المالي في الجزائر والأردن:

- للشمول المالي مجموعة من المزايا على الإقتصاد والمجتمع والنظام المالي بالأخص، لذا فإعداد إستراتيجية لتحقيقه مهم للغاية؛
- ينعكس الشمول المالي ايجابيا على كافة المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية للدول؛
- هناك مجموعة من المعوقات تواجه دولتي الجزائر والأردن لتجسيد الشمول المالي في أنظمتها المالية؛
- مشاكل عدم ثقة في المؤسسات المالية في الجزائر أدى إلى تراجع التعامل معها؛
- ضعف مستوى التنقيف المالي في البلدان النامية مقارنة بالبلدان المتقدمة مما انعكس سلبا على معدلات الشمول المالي للبلدين.

ج. **الدراسة الثالثة:** بن شلاط مصطفى، أعدت هذه الدراسة كمقال بعنوان **واقع الصيرفة الالكترونية ووسائل الدفع في الجزائر**، مجلة البشائر الإقتصادية، جامعة طاهري محمد، بشار، الجزائر، المجلد08، العدد01، أبريل 2022، عالجت الدراسة الإشكالية التالية: ما هو واقع الصيرفة الالكترونية ووسائل الدفع في الجزائر؟

تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي إلى تسليط الضوء على تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية الجزائرية ، وذلك من أجل الخروج بمعطيات تساهم في رسم صورة واضحة حول موضوع الدراسة كمحاولة لتقديم بعض النتائج والاقتراحات، ويمكن حصر أهم النتائج فيما يلي:

➤ أدت البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة والتطبيقات التقنية لأدوات الدفع الإلكتروني إلى الضغط على المؤسسات المالية لإيجاد آليات جديدة في تنويع الخدمات الإلكترونية للمحافظة على الزبائن وجذب جدد؛

➤ إن تطبيق وسائل الدفع الحديثة في المصارف والمؤسسات المالية سيكون له الأثر الإيجابي الكبير على عملها كما سيكون له الأثر الأكبر على النشاط الاقتصادي، لكن التوجه يجب أن يتم بعقلانية؛

➤ كانت وسائل الدفع الإلكتروني الحل المثالي للمشاكل المطروحة من الوسائل التقليدية، إذ كانت في مستوى التوقعات، حيث خلقت مزايا كسهولة الاستعمال وربحية الوقت وقضاء مختلف الخدمات بسهولة.

د. الدراسة الرابعة : طبائبية رمزي، أعدت هذه الدراسة ك مقال بعنوان الهوية الرقمية المصرفية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية-نظام aadhaar الهندي نموذجاً-، المجلة الجزائرية للعلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، المجلد 11، العدد 02، 2023. عالجت الدراسة الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة نظام aadhaar للهوية الرقمية المصرفية في تعزيز الخدمات المصرفية الإلكترونية في الهند؟

تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على الهوية الرقمية المصرفية ودورها في تطوير الأعمال المصرفية الإلكترونية في ظل تنامي التكنولوجيا المالية وأهم التحولات الحاصلة في هذه الصناعة على المستوى العالمي والعربي، ومن أهم النتائج المتوصل إليها ما يلي :

➤ تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في دعم جهود الدول لدعم الشمول المالي الرقمي؛

➤ توفر التكنولوجيا المصرفية حلول مبتكرة لدعم وتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء؛

➤ تعتبر الهوية الرقمية المصرفية كنظام فعال للنهوض بالقطاع المصرفية ووسيلة لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية؛

➤ يعتبر نظام الهوية الرقمية Adhaar كنموذج واعد في المصارف وألية لتحسين الخدمات المصرفية وإيصالها لأكبر شريحة ممكنة في المجتمع؛

➤ دمج نظام Adhaar ونظام إعرف عميلك كتوجه استراتيجي لتبني الصيرفة الإلكترونية في المصارف.

أما فيما يخص دراستنا التي قمنا بها فهي تختلف عن الدراسات السابقة حيث أن هذه الأخيرة لم تتطرق إلى أبعاد الصيرفة الإلكترونية ككل ومساهمتها في تطوير الصيرفة الإلكترونية في المصارف في حين أن دراستنا هدفت إلى التعرف على رقمنة البنوك كآلية لتعزيز الشمول المالي ، وذلك من خلال معرفة السمات العامة للمعاملات المالية الإلكترونية من وسائل ووسائط وأنظمة الدفع الحديثة في الجهاز

المصرفي، ومحاولة إسقاط الدراسة النظرية على واقع البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540 من خلال دراسة حالة المؤسسة.

10. صعوبات الدراسة: من خلال هذه الدراسة واجهتنا عدة صعوبات منها:

- حداثة الموضوع وقلة المراجع؛
- نقص نظم المعلومات كونها تتصف بالسرية؛
- جل المراجع المتوفرة باللغتين الأجنبية عبارة عن مجلدات، مما يطرح إشكالية الوقت والترجمة مما جعلنا نعتمد على المقالات والأطروحات؛
- نقص المعلومات المتخصصة في هذا الموضوع خاصة الكتب؛
- المركزية الإدارية في الجزائر التي تصعب من عملية الحصول على الإحصائيات.

11. هيكل الدراسة: سعيا للإجابة على الإشكالية المطروحة وتحقيقا للأهداف المرجوة من البحث تم تقسيم الدراسة إلى فصلين :

- **الفصل الأول:** جاء بعنوان الإطار النظري للشمول المالي ورقمنة البنوك حيث سيتم عرض في هذا الفصل التمهيدي مفهوم ونشأة كل من الشمول المالي و رقمنة البنوك ومكوناتهم وخصائصهم ونبين دور رقمنة البنوك في تعزيز الشمول المالي عن طريق مظاهر لصيرفة الإلكترونية؛
- **الفصل الثاني:** الذي يحمل عنوان وسائل ووسائط وأنظمة الدفع الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540، وهذا بتوضيح صورة لوسائل ووسائط وأنظمة الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية حيث تم التطرق إلى الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة وكذا خدماتها الإلكترونية، وأنظمة الدفع الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة.

المفصل الأول

الإطار النظري للشمول المالي و رقمنة البنوك

المبحث الأول: ماهية الشمول المالي و رقمنة البنوك.

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي وأبعاده.

المطلب الثاني: مبادئ، أهمية وأهداف الشمول المالي.

المطلب الثالث: الرقمنة و رقمنة البنوك.

المبحث الثاني: وسائل ووسائل الدفع الإلكترونية كأهم أشكال رقمنة البنوك.

المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية.

المطلب الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني.

المبحث الثالث: أنظمة الدفع والتسوية والتبادل الإلكترونية.

المطلب الأول: أنظمة الدفع الإلكترونية.

المطلب الثاني: أنظمة التسوية الإلكترونية

المطلب الثالث: أنظمة التبادل الإلكترونية.

تمهيد

رقمنة البنوك تلعب دوراً أساسياً في تعزيز الشمول المالي، بحيث تسهم في توفير فرص مالية لجميع شرائح المجتمع وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية. من خلال توفير خدمات مصرفية عبر الإنترنت والتطبيقات الذكية، تمكن رقمنة البنوك من تقديم خدمات مالية بتكلفة منخفضة وبسهولة الوصول. كما تساهم في تعزيز الوعي المالي للأفراد وتقديم حلول مالية مخصصة للفئات ذات الدخل المنخفض، مما يعزز المشاركة في النظام المالي ويساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمعات.

ونهدف من خلال هذا الفصل إلى عرض الإطار النظري للشمول المالي والصيرفة الإلكترونية، وبشكل مفصل وفق المنهجية البحثية التالية:

- **المبحث الأول:** ماهية الشمول المالي، و رقمنة البنوك
- **المبحث الثاني:** وسائل و وسائل الدفع الالكتروني
- **المبحث الثالث:** أنظمة الدفع و التسوية و التبادل الالكتروني.

المبحث الأول: ماهية الشمول المالي، ورقمنة البنوك

إن الشمول المالي يشير الى توفير الخدمات المالية لجميع الأفراد في المجتمع، بغض النظر عن موقعهم الجغرافي أو ظروفهم الاقتصادية، كما ان الصيرفة الالكترونية تلعب دورا كبيرا في تحقيق الشمول المالي، ونهدف من خلال هذا المبحث إلى عرض الإطار النظري للشمول المالي ورقمنة البنوك.

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي وابعاده

يُعتبر الشمول المالي موضوعا حديثا هاما، وقد زادت أهميته بعد أزمة عام 2008. يظهر الاهتمام العالمي من قبل المؤسسات المالية والبنوك المركزية في تعزيز الوصول الى الخدمات المالية للفئات الأقل دخلا وتعزيز التنمية الاقتصادية .

أولاً: نشأة الشمول المالي وتطوره

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة في عام 1993 في دراسة عن الخدمات المالية في إنجلترا، تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية. وخلال تسعينيات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المصرفية. وفي عام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة، وتجدر الإشارة هنا إلى ضرورة التفريق بين التخلي الاختياري عن السعي وراء استخدام المنتجات والخدمات المالية بسبب انعدام الحاجة لها أو الأسباب ثقافية وعقائدية، وبين عدم استخدامها بسبب عدم توفرها أو بسبب عدم القدرة على امتلاكها وينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من جرى إقصائهم بشكل قصري من الشمول المالي وإيجاد السبل الكفيلة بالتغلب على أسباب وعوامل الإقصاء، ولا يهتم بمن اختاروا إقصاء أنفسهم عن استخدام المنتجات والخدمات المالية.¹

غير أن الاهتمام الدولي بالشمول المالي ازداد في أعقاب الأزمة المالية العالمية بنهاية عام 2007، وازداد التوجه العالمي نحو تحقيق الشمول المالي، من خلال سياسات وإجراءات تتخذها الجهات النقدية في الدول تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع، وتمكينهم من استخدام كافة المنتجات المالية وتوفيرها بتكاليف منخفضة. إذ تم إنشاء التحالف الدولي للشمول المالي عام 2008، الذي يعد أول شبكة دولية للتعلم من تجارب الدول في مجال الشمول المالي، ويضم 88 دولة من الدول النامية ممثلة في 119

¹ - سمير عبد الله، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث الدراسات الفلسطينية (ماس)، فلسطين، ب ط، 2016، ص:15.

مؤسسة تنقسم ما بين وزارات مالية وبنوك مركزية، ويعمل التحالف على تطوير الأدوات المستخدمة لتطبيق الشمول المالي وتبادل الخبرات الفنية والعملية بين الدول الأعضاء ومساعدتها في صياغة السياسات والاستراتيجيات الإصلاحية وآليات التطبيق بالإضافة إلى إعداد الزيارات التعليمية في ذات المجال .

وقد عقد أول مؤتمر سنوي للتحالف الدولي للشمول المالي في عام 2009 بدولة كينيا ثم عقد بعد ذلك في كل من أندونيسيا، المكسيك جنوب أفريقيا، ماليزيا، ترينداد، توباجو، موزنبيق، فيجي ومصر في 2017 ولأسف لحد اليوم الجزائر لم تنظم إلى هذا التحالف سواء بنك الجزائر أو مؤسسة مالية أخرى.

ثانيا: تعريف الشمول المالي

هناك العديد من التعريفات التي ارتبطت بالشمول المالي، نذكر بعضها فيما يلي:

1. **مجموعة العشرين ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي:** عرفت الشمول المالي بأنه تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة¹.

2. **المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء:** عرفته بأنه الحالة التي يتاح فيها لجميع البالغين في سن العمل الوصول إلى خدمات الاقتراض المدخرات والمدفوعات والتأمين والمقدمة من مؤسسات مالية رسمية، من ثم ينطوي النفاذ المالي الفعال على تقديم الخدمات المالية إلى العملاء على نحو مريح بكلفة ميسورة مع استدامة عمل المؤسسات التي تقدم هذه الخدمات بما يساعد على إتاحة الخدمات للعملاء المستبعدين والمحرومين بدلا من الخيارات غير الرسمية والتي تفرض عليهم شروطا تعسفية مما يؤدي إلى زيادة تحديات وصولهم إلى الخدمات المالية الرسمية².

3. **منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والشبكة الدولية للتثقيف المالي:** عرفته على انه العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين، وبالشكل الكافي وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع

¹ فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، **متطلبات تبني إستراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، أمانة محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، ب ط، 2015، ص:03.

² - عمار ياسين أوساف، شافية شاوي، الشمول المالي في الجزائر - الواقع، المعوقات والحلول، **مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية**، مركز أبحاث فقه المعاملات الإسلامية بالتعاون مع جامعة كاي، سوريا، العدد97، جوان 2020، ص:121.

المختلفة وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة نظم التثقيف المالي بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي¹.

4. البنك الدولي: عرف الشمول المالي بأنه وصول الأفراد والشركات إلى المنتجات والخدمات المالية والمتوفرة بأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم مثل المعاملات، المدفوعات، الادخار، الائتمان والتأمين، حيث يتم تقديمها بطريقة مسؤولة ومستدامة².

نستنتج من خلال التعريفات السابقة أن الشمول المالي يشير إلى الحالة التي يتمكن فيها الأفراد والشركات من الوصول بشكل ملائم وفعال إلى خدمات ومنتجات مالية متنوعة مثل الدفع والتوفير، الائتمان، التحويل المالي، التأمين بتكلفة معقولة وبطريقة تلبي احتياجاتهم بشكل آمن ومستدام. هذا يشمل القدرة على فتح حسابات بنكية والحصول على قروض والإستفادة من الخدمات المالية الرقمية مما يساهم في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

ثالثاً: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات القياس حسب التحالف الدولي للشمول المالي ومجموعة العشرين:

إنفق قادة مجموعة العشرين مع توصية الشراكة العالمية للشمول المالي على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي، هذه المؤشرات تتناول ثلاثة أبعاد رئيسية تتمثل فيما يلي:

1. الوصول للخدمات المالية: يشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، و يتطلب تحديد مستويات الوصول، تحديد و تحليل العوائق المحتملة لفتح وإستخدام حساب مصرفي، مثل التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية (الفروع و أجهزة الصراف الآلي)، ويمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي توفرها المؤسسات المالية، من بين مؤشرات القياس لدينا :

➤ نقاط الوصول لكل 10000 فرد من البالغين على مستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية؛

➤ عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 10000 كلم مربع؛

➤ مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة؛

¹– OCED, **Financial literacy and inclusion Results of OCED/INFE survey across countries and by gender**, Russia, June 2013, p71.

² – آسيا سعدان، نصيرة محاجبية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي_ دراسة المقارنة: الجزائر، تونس و المغرب، **مجلة دراسات و أبحاث: المجلة العربية في العلوم الإنسانية و الاجتماعية**، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 10، العدد 03، سبتمبر 2018، ص: 747 .

➤ حساب النقود الالكترونية؛

➤ النسبة المئوية الإجمالية للسكان الذين يعيشون في وحدات إدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل¹.

2. **إستخدام الخدمات المالية** : يشير إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، وتحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة، ومن بين مؤشرات قياسه ما يلي :

➤ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم؛

➤ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم؛

➤ عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين؛

➤ عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد؛

➤ عدد معاملات الدفع عبر الهاتف؛

➤ نسبة البالغين الذين يستعملون حساب بنكي دائم ومتواتر؛

➤ نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت؛

➤ نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية؛

➤ نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية؛

➤ عدد الشركات المتوسطة والصغيرة التي لديها حسابات ودائع²؛

➤ عدد الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها قروض قائمة.

3. **جودة الخدمات المالية** : ويقصد بالجودة قدرة الخدمة المالية على تلبية إحتياجات المستهلك، إذ تعكس مقاييس الجودة الدرجة التي تطابق فيها الخدمات المالية إحتياجات العملاء، و يعتبر وضع مؤشرات لقياس

¹ -جلال الدين بن رجب، احتساب مؤشرات مركب الشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناجح المحلي الإجمالي في الدول العربية، مجلة صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2018، ص-ص:05-06.

² -صورية شنبلي، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، 2، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد3، العدد02، 2019، ص:110.

الجودة تحدي في حد ذاته ومن أجل ضمان هذا البعد كان لازما على المهتمين و ذوي العلاقة دراسة وقياس وإتخاذ إجراءات تستند الى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر عليه مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالة المالية وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة الى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك¹. ومن هذا الأساس تم وضع مجموعة من المؤشرات لقياس بعد جودة الخدمات المالية المقدمة، بحيث تقوم على العناصر التالية:

أ. القدرة على تحمل التكاليف : يقاس هذا المؤشر بمدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لذوي الدخل المنخفض، وذلك من خلال:

➤ معرفة متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب أساسي بناء على الحد الأدنى الرسمي للأجور؛

➤ متوسط تكلفة تحويلات الائتمان؛

➤ متوسط الرسوم السنوية للاحتفاظ بحساب جاري أساسي؛

➤ نسبة العملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات المالية غالية الثمن.

ب. الشفافية: يلعب الوصول إلى المعلومات دورا حاسما في الشمول المالي، حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على المعلومات ذات الصلة بالخدمات المالية لتمكينهم من إتخاذ القرارات السليمة بشأن استخدام الخدمات المالية ويجب التأكد من سلامة ووضوح هذه المعلومات حيث تكون سهلة وخالية من الأخطاء اللغوية.

ج. الراحة والسهولة : يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية، وذلك من خلال المؤشرات التالية:

➤ نسبة الافراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذي يقضونه أثناء الانتظار في فروع المؤسسات المالية؛

➤ متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف في فروع المؤسسات المالية.

¹ -بطاهر بختة، عفون عبد الله، الشمول المالي و سبيل تعزيزه في اقتصاديات الدول، الملتقى الوطني الاول حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، يومي 27 و28 نوفمبر 2018، ص:05.

د. حماية المستهلك : وذلك من خلال جملة من القوانين والأنظمة المصممة لحماية حقوق المستهلك وحمايتها، من خلال ضمان توفير خدمات مالية آمنة بشكل عادل وأكثر شفافية من جانب مقدمي الخدمات، وأيضا لمنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيايل والممارسات غير القانونية، وذلك من خلال:

➤ مدى وجود قانون أو لائحة معايير للشكاوى والتعامل بين المستخدمين والمؤسسة المالية؛

➤ نسبة العملاء الذين لديهم ودائع تم تغطيتها بواسطة صندوق تأمين الودائع؛

➤ مدى وجود إمكانية للجوء الى العدالة مثل وجود أمين مظالم مالية لحل المشاكل المتعلقة بالخدمات المالية من 03 الى 06 أشهر الأخيرة وتم حلها في غضون شهرين على الأقل.

هـ. التثقيف المالي : حيث يعتبر من المفاهيم المرتبطة بالشمول المالي، والذي هو عبارة عن مزيج من الوعي، لمعرفة المهارات، المواقف والسلوك، بحيث التثقيف المالي ضروري لاتخاذ قرارات مالية سليمة، ويقيس هذا المؤشر المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم ذلك من خلال:

➤ حساب النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الأساسية مثل المعدل، المخاطرة، التضخم والتنويع؛

➤ النسبة المئوية للبالغين الذين يستطيعون إعداد ميزانية لهم كل شهر.

و. المديونية (السلوك المالي): هي سمة هامة للعميل في النظام المالي من الضروري معرفة كيفية تأخر المقترض من السداد ضمن فترة زمنية معينة، وذلك من خلال:

➤ نسبة المقترضين الذين يتأخرون أكثر من 30 يوم عن سداد القرض؛

➤ كيفية حل الأزمات المالية من قبل الزبائن إما بالاقتراض من الأصدقاء الأقارب، بيع الأصول

أو قرض بنكي.

ز. العوائق الائتمانية : الشمول المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضا العملاء القدرة على اختيار الخدمات المالية ضمن مجموعة من الاختيارات وذلك من خلال:

➤ نسبة الوحدات الإدارية في المناطق الحضرية على الأقل بثلاث فروع مالية رسمية للمؤسسات؛

➤ نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على آخر قرض مصرفي؛

➤ مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات حول أسواق الائتمان¹.

المطلب الثاني: مبادئ، أهمية وأهداف الشمول المالي:

الشمول المالي يمثل مفهوماً شاملاً يهدف إلى توفير الخدمات المالية الأساسية لجميع شرائح المجتمع، بما في ذلك الفقراء والمحرومين من الخدمات المالية التقليدية. ومن المهم فهم مبادئه، أهميته، وأهدافه لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في العالم.

أولاً: مبادئ الشمول المالي

تبنّت مجموعة العشرين في قمة "تورينغو" المنعقد في يونيو 2010 من المبادئ أو التوصيات لتعزيز الشمول المالي، حيث تستهدف هذه المبادئ تعزيز فرص الوصول نحو 2,7 مليار من سكان العالم للخدمات المالية المصرفية، وتهدف أيضاً إلى تبني سياسات تمكن من تكوين بيئة تنظيمية تساعد على تسهيل الوصول الشامل للخدمات المالية والمصرفية المبتكرة لكافة شرائح المجتمع الفئات المهمشة والمحرومة من هذه الخدمات والتي تتلخص فيما يلي:

➤ **القيادة:** ضرورة الالتزام الحكومي بتوسيع قاعدة الشمول المالي، للحد من الفقر؛

➤ **التنوع:** تبني سياسات وطرق لتحفيز التنافس في السوق، وتقديم خدمات مالية متنوعة؛

➤ **الابتكار:** تشجيع الابتكارات التقنية والمؤسسية كوسيلة لتوسيع فرص النفاذ إلى الخدمات المالية، يتضمن ذلك تحسين البنية التحتية²؛

➤ **الحماية:** وجود مفهوم شامل لحماية المستهلك في إطار القواعد المتعارف عليها من جهة الحكومة ومقدمي الخدمة والمستهلكين³؛

➤ **التمكين:** زيادة التثقيف المالي، للاستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع؛

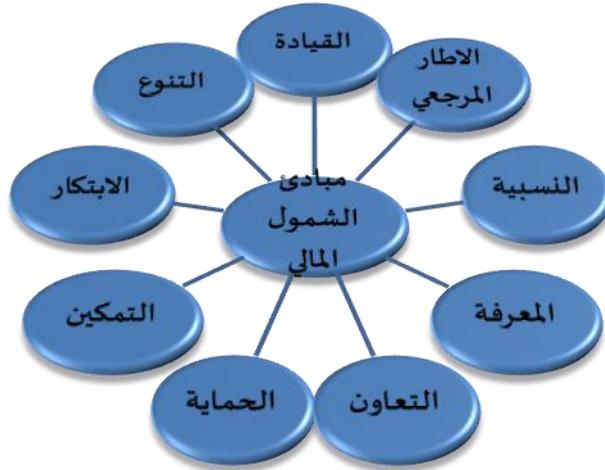
¹ - بهناس العباس، وآخرون، أسس ومتطلبات إستراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة للتجربة الأردنية، مجلة المعارف، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، المجلد 14، العدد 02، ديسمبر 2019، ص: 216.

² محمد السيد الشاعر، التجربة المصرية نحو التحول إلى الشمول المالي ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول التحول الرقمي وأثره على التنمية المستدامة، جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، مصر، 2020، ص: 05.

³ فوضيل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة إدارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 06، العدد، 01، 2020، ص: 477.

- **التعاون:** خلق البيئة المؤسسية المواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المساءلة والمحاسبة الحكومية، والعمل أيضا على تشجيع الشراكة والتشاور بين الحكومة والقطاعات المالية ؛
- **المعرفة:** إجراء الدراسات الكافية وبناء قواعد للمعلومات لقياس النفاذ الى الخدمات المالية؛
- **النسبية:** التوازن ما بين التوسع في الخدمات المالية والمخاطر؛
- **الإطار المرجعي:** الاخذ بعين الاعتبار عن وضع الارشادات للشمول المالي، أفضل التجارب العالمية وكذلك تطبيق الارشادات الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بصورة ديناميكية، ووجود تعليمات وإرشادات للعمل المالي الالكتروني¹.

الشكل (01-01) : مبادئ الشمول المالي الصادرة عم مجموعة العشرين



المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على المعلومات السابقة .

ثانيا: أهمية الشمول المالي

تكمن أهمية الشمول المالي في آثاره الإيجابية على الاستقرار والنمو الاقتصادي، ويمكن تلخيص آثار زيادة مستويات الشمول المالي على الصعيدين الكلي والجزئي في النقاط التالية²:

¹ جواني صونية ومرميت عديلة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي-تجربة البحرين-، مجلة الأبحاث الاقتصادية المعاصرة، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، المجلد 04، العدد02، 2021، ص: 277.

² - حمدوش وفاء، عماني لمياء، أفق تجاوز الفجوة الرقمية في الجزائر لتحقيق الشمول المالي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، المجلد07، العدد25، 2021، ص: 112.

1. تعزيز استقرار النظام المالي والمصرفي: فلا يمكن تحقيق الشمول المالي دون استقرار النظام المالي، وفي المقابل لا يحدث استقرار مالي مع وجود فئات واسعة من المستبعدين ماليا واجتماعيا واقتصاديا ومن اهم اسهامات الشمول المالي في تعزيز الاستقرار المالي ما يلي:

➤ كفاءة عملية الوساطة المالية من خلال تجميع مدخرات الافراد المحرومين من التعامل مع النظام المالي الرسمي، مما يمكن من زيادة المدخرات وتحسين أداء البنوك وأيضاً من الادخار والاستثمار عن طريق تغيير بنية النظام المالي والاعتماد على الابتكار الرقمي؛

➤ زيادة حصة القطاع المالي الرسمي مقابل القطاع غير الرسمي مما يدعم السياسة النقدية، والرفع من فعاليتها، حيث ان النفوذ الى الخدمات المالية يعزز الطلب الكلي والاستثمار ويصبح اجمالي الطلب والاستثمار أكثر حساسية للسياسة النقدية من خلال زيادة مرونة معدل الإقراض¹؛

➤ التوزيع الأفضل للمخاطر يساهم في تحسين ادارتها من خلال تنوع محافظ الأصول والخصوم.

2. تعزيز جهود التنمية الاقتصادية والاجتماعية: تمثل استراتيجية الشمول المالي المكون الرئيسي لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال الاسهام في:

➤ القضاء على الفقر وتحسين الأجور؛

➤ الحد من الجوع وتعزيز الامن الغذائي؛

➤ تحسين الظروف الصحية وتحقيق الرفاهية من خلال تحفيز الادخار؛

➤ تعزيز جودة التعليم وتقليص عمالة الأطفال؛

➤ دعم المساواة بين الجنسين من خلال التمكين الاقتصادي للمرأة .

كما أنه توجد علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي ومستويات النمو الاقتصادي، كما يرتبط عمق إنتشار وإستخدام الخدمات المالية لمستويات العدالة الاجتماعية في المجتمعات بالإضافة الى الأثر الإيجاب على سوق العمل كما يساهم توسيع انتشار استخدام الخدمات المالية والوصول إليها في إنتقال المزيد من المنشآت الصغيرة من القطاع غير الرسمي إلى القطاع الرسمي¹ .

¹ -محمد طرشي وآخرون، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الاعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، 2019، ص: 122.

3. تعزيز قدرة الافراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم: إن وصول الدمج المالي الى احتواء اللاجئين والمتضررين من الازمات عموما عبر العالم يعد جزءا من المسؤولية الاجتماعية للمنظمات عموما، ويتزايد دور مقدمي الخدمات المالية على هذا المستوى من خلال ادماج العملاء والتمكين الاقتصادي والتكامل والتماسك الاجتماعي.

4. أتمة النظام المالي: وهو ما يقصد به بالممكنة أو التشغيل الآلي، حيث يتطلب توسيع انتشار الخدمات المالية وزيادة معدلات استخدامها المزيد من اتمة هذه الخدمات بما يجذب المزيد من المستخدمين مع الثورة التكنولوجية في مجال الاتصالات والالكترونيات، بحيث تصل المدفوعات بسرعة أكبر وبتكلفة أقل، كما يستفيد النظام المالي من تحسين القدرة على متابعة حركة الأموال ومراقبتها لتقليل مستويات الجرائم المالية والعمليات المتعلقة بغسيل الأموال وتمويل الإرهاب².

ثالثا: أهداف الشمول المالي

ترى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء والبنك الدولي للإنشاء والتعمير، إن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل، وذلك لتحقيق أهداف الشمول المالي التالية :

1. الأهداف الاقتصادية: وتتمثل في:

- تحقيق النمو العادل في مختلف القطاعات مما يؤدي الى الحد من التفاوت من حيث الدخل.
- تعبئة المدخرات فاذا تم تزويد الفئات الفقيرة بالخدمات المصرفية يمكن تعبئة المدخرات التي يمكن تجميعها عادة في منازلهم بشكل فعال من أجل تكوين رأس المال ونمو الاقتصاد.
- سوق أكبر للنظام المالي لتلبية متطلبات واحتياجات المجتمع، هناك حاجة ماسة لسوق أكبر للنظام المالي الذي يفتح الطريق أمام المستثمرين الجدد في القطاع المالي والذي يمكن ان يؤدي الى نمو القطاع المصرفي.
- توفير السيولة التي يحتاجها قطاع الشركات لإنشاء المشاريع الاقتصادية وتطويرها وبالتالي توفير المزيد من فرص العمل وتعزيز معدلات النمو الاقتصادي.

¹ - معهد الدراسات المصرفية، الشمول المالي، إيضاعات مجلة معهد الدراسات المصرفية ، الكويت، المجلد 08، العدد 07، فيفري 2016، ص: 02.

² - Timothy D. Adams, Why Financial INCLUSION MATTERS Oct 22, 2018, p:4 ,available on the site : <https://www.center for financial inclusion.org>, consulted the: 15 /02/ 2021.

➤ تمكين الشركات الصغيرة جدا من الاستثمار والتوسع¹.

2. الأهداف الاجتماعية:

➤ خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاهية الاجتماعية؛

➤ تعزيز وصول كافة فئات المجتمع الى الخدمات والمنتجات المالية وذلك عبر القنوات الرسمية؛

➤ تحقيق سبل العيش المستدامة؛

➤ حصول الطبقة الأضعف في المجتمع على بعض المال على شكل قروض يمكنهم في البدء في أعمالهم الخاصة أو يمكنهم من دعم تعليمهم وبالتالي المحافظة على معيشتهم وهكذا يتحول الشمول المالي الى ازدهار للأسر التي تعاني من الدخل المنخفض.

3. الأهداف السياسية: و تتمثل في :

➤ هناك بعض الأهداف السياسية التي يمكن تحقيقها من خلال الشمول المالي على نطاق أوسع للطبقات الدنيا في المجتمع ويمكن توجيهها بشكل فعال الى دعم البرامج الحكومية التي تدعم الاستقرار السياسي؛

➤ من خلال زيادة الوعي المالي فاذا كان العميل متعلما ماليا فانه سيحقق خيارات مالية أفضل حسب نوع المنتجات المالية التي يمكن ان تلبى احتياجات الافراد ويساعد في تحسين النمو الكلي للبلاد وسيؤدي الى الوصول للخدمات المالية بتكلفة معقولة الى تحسين حياة الفقراء².

المطلب الثالث : الرقمنة ورقمنة البنوك :

الرقمنة تمثل التحول الشامل نحو استخدام التكنولوجيا الرقمية والالكترونية في جميع جوانب العمل المصرفي، مما يؤدي إلى تحسين كفاءتها و خدماتها. يعني ذلك تقديم خدمات مصرفية مبتكرة عبر الانترنت

¹ - يسر برنيه وآخرون، الشمول المالي في الدول العربية، الجهود والسياسات والتجارب، مجلة صندوق النقد العربي، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، ابوظبي، الإمارات العربية المتحدة، العدد109، 2019، ص-03-02.

² - ياسر عبد طه الشرفاء، حنين محمد بدر عجوز، دور الشمول المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مركز رقاد للدراسات والأبحاث، الأردن، المجلد 06، العدد 01، 28 فيفري 2019، ص- ص: 06-07.

والهواتف المحمولة، وتقديم الخدمات بشكل أكثر فعالية، كما تساهم الرقمنة في تعزيز أمان المعاملات المالية وتحسين عمليات الرقابة والمراقبة.

أولاً : ماهية الرقمنة ورقمنة البنوك

التحول الرقمي بالبنوك يمثل عملية تبني التكنولوجيا الرقمية و الإلكترونيات في عملياتها وخدماتها، حيث يهدف هذا التحول إلى تحسين تجربة العملاء، و تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية وتحسين كفاءة العمليات الداخلية.

1. نشأة وتطور الرقمنة : يرجع مفهوم الرقمنة الى تطورات تاريخية عديدة في مرافق و مؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا، منذ الخمسينات من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الالكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها لتحل محلها السجلات الالكترونية، وكذلك في الإعارات بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبعة في 1994 جويلية. بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الانترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات، ليمتد بعدها الى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى، وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى، ومن أهمها اجتماع بروكسل سنة 1995 لدعم التنمية في المجال الإقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية ، بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية للنازا التابعة لوزارة الدفاع، ليشمل هذا المشروع اقامة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية¹.

انتقلت بعدها إلى أوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم ذاكرة ميموريا، بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية وأكسفورد تاست أرشيف ومعهد تولون للأبحاث العلمية والمؤسسات في المعلوماتية، أو ما يعرف بالتوجه نحو حفظ الانتاج الفكري الالكتروني للقطاعات النوعية والموضوعية، ليرتبط بعدها بمكتبات العديد من الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية.

¹ - أحمد الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، مجلة العربية 300، العدد 28، 2008،

أصبحت الرقمنة جزءا مهما للاندماج في نماذج أعمال الشركات وصرح أنه على معظم الشركات والمؤسسات ضرورة جعل الرقمنة جزءا من عروضها وعملياتها الداخلية ومن ضمن تلك الشركات، المؤسسات البنكية. فقد تأثرت العديد من النشاطات بالرقمنة البنكية التي تواجه واقعا جديدا بتقنيات جديدة وتغير سلوك العملاء. على الرغم من أن الرقمنة قد غيرت بسرعة النشاطات البنكية والبيئة التي يعملون فيها، إلا أن المؤسسات البنكية لا تزال تكافح من أجل التكيف مع الطلب الرقمي. حيث تم استكشاف احتياجات العملاء وتوقعهم لخدمات ذات قيمة مضافة ومصممة خصيصا وشخصية تدعم أهدافهم المالية. لم تبدأ كفاءة عمليات الإنتاج في البنوك من خلال العمل التلقائي ورقمنتها إلا بحلول عام 2005.

حيث أدى إدخال الإنترنت في البنوك الى التطور اللاحق للتطبيقات المصرفية في الهواتف الذكية، مما نتج عنه التطور الرقمي وتطور الاقتصاد بأكمله إلى أن أصبح العملاء جزءا مهما في عملية الرقمنة للبنوك. أما فيما يتعلق بالجزائر فقد أولت اهتماما كبيرا الرقمنة مؤسساتها الاقتصادية والعمومية ولا سيما البنكية منها وذلك عن طريق من مختلف التشريعات والقوانين التي تخول ممارسة هذا وذلك ابتداء من سنة 2005.

2. تعريف الرقمنة : تتأثر المكتبات الجامعية بتكنولوجيا الحديثة على معظم الوظائف والخدمات المكتبية حيث أصبحت وسيلة عمل أساسية أقدمت على تحويل الوظائف الفنية والإدارية والتي تعتمد في ذلك على رقمنة الوثائق وبالأخص رقمنة المذكرات الجامعية وكذا البرمجيات الوثائقية التي تساعدها على تسيير وتنظيم وحداتها والتنسيق بها.

يمكننا القول أن الرقمنة من أهم انجازات التكنولوجيا الرقمية للمعلومات وتعلو اسقاط الحواجز الفاصلة بين أنساق الرموز المختلفة من النصوص وأصوات وأنغام وصور ثابتة ومتحركة، وتحويل هذه إلى سلاسل رقمية قوامها الصفر والواحد، تتلاءم مع نظام الاعداد الثنائي أساس عمل الكمبيوتر¹.

وهناك من يعرفه على أنها العملية التي يتم تحويل المواد والوثائق على اختلافها إلى ملفات رقمية يمكن التعامل معها من خلال تكنولوجيا الحاسبات باستخدام أجهزة مختلفة منها الماسحات².

¹ - إسماعيل عبد الفتاح عبد الكفاي ، معجم مصطلحات عصر العولمة : سياسة اقتصادية اجتماعية نفسية، إعلامية، دار الثقافة للنشر، القاهرة، ب.ط، 2006، مصر، ص: 102.

² - مسفرة بنت دخيل الله، مشاريع وتجارب التحول الرقمي في المؤسسات المعلومات، مجلة **RIST**، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، السعودية، العدد 01، 2010، ص: 19.

كذلك من يعرفها بأنها العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسوب ويستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع والصور إلى إشارات ثنائية باستعمال المسح الضوئي حتى يمكن عرضها على شاشة الحاسوب¹.

نستنتج من خلال هذه التعاريف أن الرقمنة هي عملية تحويل البيانات و المعلومات من صيغ تقليدية أو تنسيقات غير رقمية الى شكل رقمي يمكن تخزينه و معالجته باستخدام أنظمة الكمبيوتر، يشمل ذلك تحويل الصور، النصوص، الأصوات، الفيديوهات والمستندات إلى تنسيقات رقمية، مما يجعل المعلومات متاحة و قابلة للتحليل والمشاركة بشكل أسرع وأكثر فعالية.

3. تعريف رقمنة البنوك : المصارف الرقمية أو البنوك الرقمية وهي عملية التحول الرقمي وإستخدام الانترنت في جميع البرامج والنشاطات المصرفية التقليدية التي كانت متوفرة للزبائن داخل فروع البنك المختلفة وتمس هذه الأنشطة كل من عمليات إيداع وسحب وتحويل الأموال ومن جهة أخرى إدارة حسابات التوفير وتقديم طلبات الحصول على منتجات مالية وإدارة القروض ودفع الفواتير والخدمات الأخرى التي لها علاقة بإدارة الحسابات البنكية.

ويستخدم مصطلح البنوك الرقمية أو بنوك الانترنت كتعبير متطور وشامل لمختلف المفاهيم التي ظهرت في بداية تسعينيات القرن الماضي كمفهوم للخدمات المصرفية عن بعد وعرفت كذلك باسم البنك المنزلي أو الخدمات البنكية عبر الخط ومعظمها تعبيرات تشير وتدل إلى قيام العملاء بإدارة حساباتهم والقيام بأعمالهم المرتبطة بالبنك سواء من منازلهم أو مكاتبهم أو أي مكان آخر و في أي وقت يريده العملاء. وأخذ المفهوم يتطور شيئاً فشيئاً مع ظهور الانترنت وشيوعها بحيث أصبح يمكن للعملاء الولوج من خلال اشتراكهم العام عبر الانترنت.

كما يطلق عليها اسم البنوك الافتراضية وكذا بنوك المنافسة لأنها تعمل فقط على الشبكة العنكبوتية ولا تملك أي فروع أو بنية مادية، فقط مركز رئيسي للإدارة وعدد محدود من الموظفين فقط من أجل تجسيد معايير الرقابة، كما تسدي نفس الخدمات التي يسديها البنك التقليدي، حيث تمكن عملائها من فتح الحسابات والقيام

¹ - فراج عبد الرحمان، مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية، مجلة معلوماتية، مركز المصادر التربوية، وزارة التربية والتعليم، المملكة العربية السعودية، العدد 10، 2005، ص: 37.

بمختلف العمليات المصرفية من إيداع و سحب و إصدار الأوامر للبنك بدفع وتحويل الأموال وغيرها فقط من خلال الهاتف المحمول وأجهزة الحاسوب ويتم ذلك بطرق حديثة وبشكل سلس وأقل تكلفة في غالبية الأحيان.¹

وعدم وجود فروع وبنية مادية للبنوك الرقمية يعد خاصية موقرة للتكاليف وبذلك تسمح لها بتقديم حسابات ادخار ذات معدلات فائدة أعلى وقروض وتمويلات بأسعار فائدة أقل مع أغلبية البنوك التقليدية كما يمكن للبنوك الرقمية العمل من جهاز كمبيوتر واحد وخادم ويب دون الحاجة إلى بنية أساسية كبيرة. ورغم ذلك عرف هذا النوع من البنوك في بداية الأمر إقبالا محتشما حيث أن الإجراءات التي كانت هاجس أثر مخاوف العملاء، و هذا دفع بالشركات المنشأة للبنوك الرقمية إلى التأمين عليها.

وذلك لكسب وضمان ثقة العملاء فعلى سبيل المثال في الولايات المتحدة الأمريكية يتم التأمين على العديد من البنوك الرقمية من طرف مؤسسة تأمين الودائع الفيدرالية وتقدم نفس مستوى الحماية لأموال العملاء كما لو كانت في البنوك التقليدية.

كما يجب الأخذ بعين الاعتبار أهمية التمييز بين البنوك الرقمية التي تنشأ كفروع تابعة للبنوك التقليدية والبنوك الرقمية الافتراضية التي تنشأ على شكل برامج الكترونية مستقلة عن أي بنك، وتتم جميع عملياتها عن طريق البرنامج أو التطبيق الإلكتروني وبمعنى أصح هي عملية افتراضية تتضمن خدمات مصرفية عبر الانترنت و تشمل الخدمات البنكية الرقمية كل من الواجهة الأمامية التي يراها العملاء والنهائية الخلفية التي يراها المصرفيون من خلال خوادمهم و لوحات التحكم الإدارية و البرامج الوسطية التي تربط هذه العقد. و هناك اختلاف أيضا ما بين البنوك الرقمية والبنوك الإلكترونية فهذه الأخيرة عبارة عن مجموع التطورات النقدية التي عرفت البنوك والتي كانت تمكن عملاء البنوك من إدارة حساباتهم وأعمالهم المرتبطة بالبنك عبر الانترنت سواء كان العميل في منزله أو في مكتبه أو في أي مكان آخر، وهذا يعني بأن للبنوك الإلكترونية وجودا مادي متعلق بالبنك الأم الذي نشأت عنه وموارد بشرية يتم التواصل معها وتمتلك فرع أو موقع الكتروني على شبكة الانترنت.²

¹ -يوسف مسعداوي، **البنوك الإلكترونية**، ملتقى المنظومة الجزائرية والتحولات الاقتصادية -واقع وتحديات-، جامعة البليدة، الجزائر، 2010، ص: 227.

² -أسعد حمود السعدون، البنوك الرقمية في دول مجلس التعاون الخليجي - الواقع الراهن وآفاق المستقبل، **جريدة أخبار الخليج**، البحرين، العدد 15843، 2020، ص: 12.

ثانيا: أهمية و دوافع رقمنة البنوك

رقمنة البنوك تعتبر ضرورية بسبب تغيرات العصر وتطور التكنولوجيا، حيث تمثل وسيلة فعالة لتحسين خدمات البنوك و تسهيل الوصول إليها للعملاء. بالإضافة إلى ذلك توفر الرقمنة مستوى أعلى من الأمان و الحماية للمعاملات المالية، كما تسهل إدارة الحسابات و تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت بشكل أكثر كفاءة.

1. أهمية رقمنة البنوك :

إن ثورة التحول الرقمي أسهمت ببناء مظهر جديد للعالم المالي بعد الأزمة الاقتصادية العالمية عام 2008 وعملت التكنولوجيا الرقمية على خلق تأثيرات وإبداعات ايجابية للأعمال وغيرت بشكل كامل التوجه الاجتماعي والثقافي للعملاء، إذ أن العملاء هم المستفيدين من الموجه السريعة والمتطورة للتحول الرقمي، كما أن للتكنولوجيا الرقمية أهمية كبيرة على إحداث التطورات الكبيرة في الإنتاج (قواعد البيانات وأدوات صنع القرار) وللتوزيع (معرفة القنوات الرقمية للعملاء، وتجربة العملاء الجيدة، والمرونة في عروض العملاء) لذا نستطيع القول أن أهمية التحول الرقمي تكمن فيما يلي:

➤ للتحول الرقمي أهمية كبيرة في ترتيب وظائف متكررة وبتقدم واسع المدى مقارنة في التداول سابقا الذي لم يتيح الحصول على المعلومات بشكل أسهل، وبتكاليف مرتفعة ومن ثم كان ذلك حاجزا أمام دخول عملاء جدد في قطاع إدارة الأصول؛

➤ للتحول الرقمي دورا كبيرا وتأثيرا واضحا على الصناعات المالية المصرفية ومجالات الأعمال مما أدى ذلك إلى إيجاد طرق جديدة للابتكار في العمل للصناعة المصرفية مثل زيادة الاستثمارات، إذ دلت البحوث العديدة أن عصر التكنولوجيا الرقمية شهدت تقدما كبيرا في مجال الاستثمارات سنة بعد أخرى؛

➤ إضافة إلى تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستخدمين؛

➤ يخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدا عن الطرق التقليدية؛

➤ يساعد الشركات والمؤسسات على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول لشريحة أكبر من العملاء والجمهور؛

➤ توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل مما يخدم سير العمل داخل المؤسسة في كافة أقسامها ويوفر الوقت والجهد في آن واحد.

وكذلك التحول الرقمي يساعد الشركات والمؤسسات والأفراد على:

➤ تقليل وتوفير الجهد والطاقة؛

➤ تخفيض التكلفة؛

➤ فتح مجال الإبداع من خلال طرق و كيفية تقديم الخدمات التي يتم تقديمها للعملاء، مقارنة مع الطرق التقليدية؛

➤ يسهل عملية إشراف مراقبة المسؤولين لسير العمل؛

➤ يساعد الشركات التجارية في التوسع وكسب شريحة أكبر من العملاء والجمهور؛

➤ يحسن الكفاءة التشغيلية وينظمه¹.

ومن هنا نستنتج عموماً أهمية التحول الرقمي بالبنوك تكمن بشكل كبير في توفير التكلفة و الجهد و تحسين الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المصرفية و تبسيطها، إضافة إلى التوسع للوصول إلى أكبر شريحة من العملاء عن طريق استخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل أمثل.

2. دوافع تبني البنوك للرقمنة : يوجد العديد من الدوافع لتطبيق التحول الرقمي في القطاع المصرفي يمكن عرضها على النحو التالي :

أ. ظهور شركات التكنولوجيا المالية: ظهر نوع جديد من الشركات التكنولوجية يعرف باسم التكنولوجيا المالي فقد أحدث هذا النوع من الشركات ثورة في القطاع المصرفي، وذلك حينما تحولت هذه الشركات من شركات مزودة بالحلول التكنولوجية إلى شركات منافسة في تقديم خدمات مبتكرة وقليلة السعر وذات قيمة مضافة لخدمات البنوك.

ب. تغير متطلبات العملاء وزيادة احتياجاتهم: ظهر الدافع في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء كونه المحرك الأساسي وراء التحول الرقمي الرقمي، ليس فقط في صناعة الخدمات المالية حيث تعمل البنوك ولكن في جميع الصناعات. فالعملاء اعتادوا على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة في عمليات الشراء والبيع وأصبحوا في حاجة إلى خدمات رقمية مبتكرة وحديثة وسهلة الاستخدام للقدرة على الشراء أو البيع بطريقة سلسة وبسرعة عالية، ففي

¹- أحمد كاظم بريس، ورود قاسم جبر، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، جامعة كربلاء، العراق، المجلد 16، العدد 65، 2021، ص: 211.

زمن التكنولوجيا يتوقع العملاء أن يحصلوا على الخدمة بضغط زر، وأن توفر لهم الجهات ذات العلاقة ما يحتاجونه من خدمات، وتقدم لهم أفضل العروض بناء على معرفتها بسلوكياتهم وتوقعاتهم وأن تتم جميع العمليات بسهولة وسرعة مما جعل هناك دافع لتعامل البنوك بمرونة مع عملائهم. وتمثل الخدمات الرقمية التي ينتظرها عملاؤهم.

ج. **زيادة حدة المنافسة:** بسبب زيادة حدة المنافسة بين البنوك أقدمت هذه البنوك على تقديم خدمات رقمية مبتكرة، والاستثمار في التقنيات الحديثة لتحديث خدماتها ومنتجاتها ومن ثم الحفاظ على الحصة السوقية لها وزيادتها في المستقبل.

د. **الإضطراب الرقمي أو التشويش الرقمي:** ويعرف بأنه تحول يثور على الأمور التقليدية، وتسبب به تقنيات أو وسائل أو قنوات أو موجودات رقمية ناشئة أو يعبر عنه من خلالها، ويؤدي إلى تغيير في التوقعات والسلوكيات الرئيسية لأية ثقافة أو سوق أو صناعة. ويستمر الاضطراب الرقمي في التأثير على الصناعات لدرجة أنه من المتوقع أن تقوم 90% من المؤسسات بتحول رقمي. هذه الاضطرابات هي نتيجة للتقنيات الجديدة التي تمتلك القدرة على تغيير طريقة حياة الناس وعملهم.

هـ. **البيئة التنظيمية وتوجهات الحكومة :** تدفع المتطلبات التنظيمية في تطبيق الشمول المالي في جميع الخدمات الموجودة في الدولة، ومن ثم يجب على الشركات والمؤسسات المالية الامتثال إلى هذه المتطلبات وإتباع نهج التحول الرقمي، لذلك يتعرض القطاع المصرفي، بناء على هذه التوجهات، لضغوط متزايدة من كل من البنوك المركزية ، والحكومة للقيام بعملية التحول الرقمي¹.

ثالثاً: الصيرفة الإلكترونية كأهم نتائج للتحول الرقمي للبنوك

أدى التوسع الكبير في مجال الرقمنة الى ظهور ما يعرف بالمصارف الإلكترونية والتي تستخدم في تعاملاتها شبكة الانترنت، ويرجع تاريخ ظهور هذه المصارف إلى عام 1995. فهذه المصارف تسعى إلى تقديم خدماتها للزبائن بسرعة وبسرية تامة، فهي تعمل 24 ساعة على 24 ساعة و كل أيام الأسبوع، كما تتميز بإنجاز الاعمال بدون مساعدة والمحافظة على سرية البيانات الخاصة بالعميل.

1. **نشأة الصيرفة الإلكترونية:** ترجع الجذور الأولى للصيرفة الإلكترونية إلى عام 1914 بصور بطاقات تسديد في شكل معدني من طرف شركة western Union وفي عام 1924 ظهرت أول بطاقات قرض حقيقية بحيث

¹ – Ditshego, K. J, Assessing the influence of digital transformation on digital maturity within a large corporate bank, PD Thesis, North-West University, 2018, p19-24.

أصدرتها شركة Oil General Petroleum Corp Mobil البترولية ووزعتها على عملائها من أجل دفع قيمة البنزين من محطاتها المنتشرة في أنحاء العالم على أن تسدد المبالغ المستحقة عليهم في تواريخ لاحقة¹، إلا أنها لم تحظى بالنجاح بل منيت بالفشل لأسباب عدة منها ارتفاع تكاليف إصدار البطاقات من ناحية وحيازة السائقين لأكثر من بطاقة من ناحية أخرى، ونتيجة لهذا الفشل فقد اختفت هذه البطاقات قبل الحرب العالمية الثانية سواء بالنسبة لبطاقات شركات البترول أو بالنسبة لغيرها، كما كان وراء انتشار الصيرفة الإلكترونية قصة لا تخلو من الطرافة فبينما كان رجل الأعمال الأمريكي الشهير مكنمار يتناول غذاء في أحد مطاعم منهاتن مع صديقة المحامي سنايرد وبعد الانتهاء من تناول غذائهما فوجئا بأن كلاهما قد نسي حافظته نقوده، مما سبب لهما موقفا محرجا عند دفع الحساب، فلم يكن أيا منهما معروفا لدى صاحب المطعم واضطرا لإيجاد تبريرات كثيرة لإقناع صاحب المطعم بتركهما دون أن يدفعوا الحساب ودون اقتيادهما لمركز الشرطة، ومن هنا نبتت الفكرة لدى السيد مكنمار في إنشاء مشروع يضمن للمطاعم الوفاء بحسابات العملاء المنضمين إليها مقابل عمولة معدنية بموجب بطاقات يصدرها المشروع لأعضائه، وكل ما على العضو هو إبراز البطاقة والتوقيع على فاتورة الحساب ويقوم المشروع بالوفاء بالفاتورة وتسوية الحساب مع أعضائه كل فترة، وفي نفس الوقت كانت هذه الفكرة تدور في ذهن السيد بلومنجدال وهو رجل أعمال كبير ويعد الابن الأصغر لمؤسس سلسلة محلات تحمل نفس الاسم، وعند أول لقاء له مع مكنمار قررا توحيد جهودهما والاشتراك في هذا المشروع الذي يضمن للمطاعم الوفاء بحسابات العملاء لديها، وتم طرح بطاقات الداينرزكلوب عام 1951 رغم أن هذه البطاقات اقتصررت في البداية على المطاعم إلا أنها سريريا ما تطورت لتشمل الفنادق، المحلات التجارية، وغيرها من المؤسسات²، وفي نفس العام أصدر بنك فرانكلين بمدينة نيويورك أول بطاقة ائتمانية وقلده في ذلك مصارف أخرى عديدة³.

وفي سنة 1958 طرحت شركة American Express أول بطاقة بلاستيكية، والتي انتشرت على نطاق دولي في الستينات، وفي سنة 1968 أصدرت مجموعة شركات تتكون من ثمانية مصارف كبيرة بطاقة Bank American Carte والتي تحولت فيما بعد إلى شركة Visa المعروفة عالميا وفي نفس العام وبفضل الثورة

¹ - بن عميور أمينة، البطاقات الإلكترونية للدفع والقرض والسحب، رسالة ماجستير في القانون الخاص، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2004-2005، ص: 02.

² - عذبة سامي حميد الجادر، العلاقات التعاقدية المنبثقة عن استخدام بطاقات الائتمان، رسالة ماجستير في القانون الخاص، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2008، ص-ص: 8-9.

³ - احمد عبد العزيز الفالح، البطاقات الائتمانية مسبقة الدفع أحكامها وآثارها الفقهية، مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبيئات، جامعة الأزهر، الإسكندرية، مصر، المجلد 07، العدد 36، ديسمبر 2020، ص: 485.

الإلكترونية تم إصدار البطاقات الزرقاء في فرنسا من قبل ستة مصارف فرنسية، ثم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية في البلدان المتقدمة، إذ أصبحت البطاقات تحوي ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع وذلك سنة 1986¹. وفي عام 1992 أصبحت أغلب البطاقات المصرفية بطاقات برغوثية Carte à puce تحمل بيانات شخصية لحاملها.

وخلال منتصف التسعينات ظهر أول بنك إلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميز بين نوعين من البنوك كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية:

أ. البنوك الأرضية: هي التي تقدم خدمات تقليدية وخدمات الصيرفة الإلكترونية؛

ب. البنوك الافتراضية (مصارف الانترنت): تحقق أرباح تصل لستة أضعاف البنك العادي².

2. تعريف الصيرفة الإلكترونية: يستخدم تعبير أو اصطلاح المصارف الإلكترونية أو مصارف الانترنت كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد، المصارف الإلكترونية عن بعد، المصرف المنزلي، المصرف على الخط أو الخدمات المالية الذاتية، وجميع هذه لمصطلحات تعني أن العميل يتاح له إنهاء كافة أعماله الخاصة بالمصرف الذي يتعامل معه من أي مكان دون أن يضطر إلى الذهاب إلى موقع المصرف لإنجاز تلك الاعمال³. فالمصارف الإلكترونية هي نظم أو منافذ تسليم الخدمات المصرفية المعتمدة على الحسابات الآلية التي تتيح للعملاء خدمات دون توقف ودون عمالة بشرية، والمصارف الإلكترونية أيضا هي تلك البنوك التي تقدم خدماتها عن طريق شبكة المعلومات⁴.

كما عرف أيضا على أنه العمل المصرفي الذي تكون فيه الانترنت وسيلة الاتصال بين المصرف والعميل، و بمساعدة نظم أخرى يصبح عميل المصرف قادرا على الاستفادة من الخدمات والحصول على

¹ - زويته محمد حداد، نوري موسى شقيري وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط01، 2012، ص: 78.

² - محمد بن عزة، العياطي جهيدة، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية تحليل إحصائي حديث لواقع وتطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، المجلد02، العدد03، جانفي 2017، ص: 02.

³ - شاكر تركي إسماعيل، التسويق المصرفي الإلكتروني والقدرة التنافسية للمصارف الاردنية، المؤتمر العلمي الخامس حول نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، جامعة فيلاديفيا، عمان، الأردن، 05/04 جويلية، 2007، ص: 08.

⁴ - نصيرة شبوب، الإدارة البنكية الإلكترونية في الجزائر: دراسة ميدانية حول أنظمة النقد الآلي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص مجتمع المعلومات، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2012-2013، ص: 53.

المنتجات المصرفية المختلفة التي يقدمها المصرف من خلال استخدام جهاز كمبيوتر شخصي موجود لديه، ويسمى بالمضيف أو من خلال استخدام أي مضيف آخر وكل ذلك عن بعد وبدون الحاجة للاتصال المباشر بكادر المصرف البشري¹.

كما تعرف على أنها النظام الذي يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أي معلومات يريدتها والحصول على مختلف الخدمات و المنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو أية وسيلة أخرى².

تم تعريفه أيضا على انها تقديم الخدمات والمنتجات البنكية التقليدية والحديثة للعملاء من خلال التحويل الالكتروني للأنشطة وتتضمن هذه العمليات مختلف الأساليب التي تمكن العملاء سواء كانوا أشخاص طبيعيين أو معنويين من الاطلاع على حساباتهم، ومعالجة صفقاتهم والحصول على معلومات حول مختلف الخدمات والمنتجات المالية³.

من خلال التعريفات السابقة، يمكن تعريف المصرف الإلكتروني على أنه النظام الذي يتم من خلاله تقديم النشاطات المصرفية للزبون باستخدام شبكة الانترنت خلال أسبوع كامل ويوم كامل دون توقف، وذلك باستخدام الحاسب الآلي الشخصي أو أي وسيلة إلكترونية أخرى.

3. أهمية الصيرفة الإلكترونية وأهدافها: تلعب الصيرفة الإلكترونية دورا هاما في القطاع المصرفي وفي تحريك العجلة الاقتصادية، من خلال التقنيات الحديثة التي تعمل بها والبرامج التي تتبعها، كما أن لها الكثير من الأهداف التي تسعى للوصول إليها وتحقيقها.

أ. أهميتها: وتتمثل أهمية الصيرفة الإلكترونية فيما يلي :

1 - خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط01، 2006، ص:223.

2 - رشدي عبد اللطيف وادي، أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين و معوقات إنتشارها، سلسلة الدراسات الإنسانية، مجلة الجامعة الإسلامية ، غزة، فلسطين، المجلد16، العدد02، 2008، ص: 858.

3 - محبوب علي، سنوسي علي، واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية مصرف السلام الجزائر نموذجا، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي لتيسمسيلت، الجزائر، المجلد 04، العدد 02، 2020، ص: 13.

- تعتبر الصيرفة الإلكترونية مهمة باعتبارها أحد استحداثات العولمة ومن بين أبرز الآليات التي لها قدرة عالية في استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في أعمالها المختلفة وبالتالي فالصيرفة الإلكترونية تخلق فرص وفوائد كثيرة لكل من يحسن استخدام أدواتها بكفاءة؛
 - آلية لتحسين تبادل المعلومات والبيانات والتغلب على الكثير من المعوقات التي تعيق الحصول على هذه المعلومات والبيانات ونشرها؛
 - اختصار الوقت، الجهد والمال بالنسبة للعميل وزيادة الأرباح بالنسبة للبنك؛
 - زيادة القدرة التنافسية للمؤسسات المصرفية خاصة بعد التحول من المنافسة التقليدية إلى الحديثة¹؛
 - التقليل من المعاملات التي تتم عن طريق النظام الورقي واستبدالها بالمعاملات بالنظام الإلكتروني²؛
 - تخفيض المصاريف الإدارية وبالتالي منح فوائد عالية على الودائع؛
 - جذب العملاء من خلال تلبية رغباتهم بالقدر المطلوب والتكلفة المناسبة دون أي معاناة³.
- ب. أهدافها: ويمكن حصرها فيما يلي:
- تحديد أسلوب تقديم الخدمات لكل مجموعة من العملاء؛
 - تحديد قنوات الاتصال والوسطاء لكل خدمة؛
 - وضع الخدمة النمطية والخدمات حسب الطلب لكل شريحة من المتعاملين؛
 - تحديد قنوات التوصيل البديلة لكل خدمة ولكل نوع من المتعاملين.

1 - محمود حامد محمود عبد الرازق، الاقتصاد الجديد، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، ط01، 2013، ص- ص: 219-221.

2 - محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت، دار الثقافة، عمان، الأردن، ط02، 2012، ص: 25.

3 - ثائر عدنان قديمي، العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية دراسة تطبيقية على البنوك الأردنية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان، الأردن، المجلد11، العدد02، 2008، ص: 300.

المبحث الثاني: وسائل و وسائل الدفع الإلكترونية كأهم أشكال رقمنة البنوك

إن التحولات التكنولوجية الحديثة في مجال الأجهزة، البرمجيات والاتصالات أدى إلى فرض أشكال جديدة مرتبطة بالاقتصاد والمعلومات، يُعدّ العمل المصرفي الإلكتروني أحدث التغيرات التي نتجت عن هذا التطور التكنولوجي الهائل. فقد تم تطوير وسائل دفع جديدة تتناسب مع طبيعة العمل المصرفي ومتطلباته، مما يتيح للعملاء إجراء مختلف العمليات والحصول على الخدمات المصرفية من مكانهم دون الحاجة إلى زيارة البنك شخصياً. سنتناول في هذا البحث مجموعة من هذه الوسائل الإلكترونية الحديثة، بالإضافة إلى أهم وسائل الاتصال والوسائل المستخدمة فيها.

المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية

تطورت وسائل الدفع الإلكترونية بشكل كبير في السنوات الأخيرة، مما أدى إلى تحول جذري في كيفية إجراء المعاملات المالية. تُعرف وسائل الدفع الإلكترونية على أنها الطرق التي يتم بها تحويل الأموال والدفع عن السلع والخدمات باستخدام الإنترنت أو أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف الذكية. تتميز هذه الوسائل بالسرعة والسهولة والأمان، وهي توفر بدورها تجربة دفع أكثر فعالية وملاءمة للمستخدمين.

أولاً: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية و خصائصها

تتنوع التسميات والمفاهيم حول وسائل الدفع الإلكترونية لكنها تصب في مفهوم واحد هو الأدوات التي تعمل وفق شبكة الأنترنت، كما أن لها العديد من الخصائص والمميزات التي تميزها عن الوسائل التقليدية الأخرى سواء على مستوى القطاع المصرفي أو مستوى التنمية الاقتصادية.

1. مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية : ظهرت أنظمة الدفع الإلكترونية منذ القرن الماضي، حيث كانت في البداية تستخدم لتحويل المبالغ الكبيرة. ومنذ ذلك الحين شهدت هذه الأنظمة تطوراً هائلاً، حيث شهدت تحولات تكنولوجية مهمة، خاصة في مجال وسائل الدفع الإلكترونية، مما أدى إلى إنشاء مجالات عمل جديدة وأدى إلى تشكيل تحولات اجتماعية جديدة. يقصد بوسائل الدفع الإلكتروني أنها على مجموعة من الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع وتتمثل في البطاقات البنكية، والنقود الإلكترونية، والشيكات الإلكترونية والبطاقات البنكية¹.

¹ - مفتاح صالح ومعارفي فريدة، البنوك الإلكترونية، المؤتمر العلمي الخامس حول نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، جامعة فيلادلفيا، عمان، الأردن، 26 مارس 2010، ص: 08.

تعرف وسائل الدفع الإلكترونية بأنها قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما وغير مربوطة بحساب بنكي، كما تشير إلى سلسلة أرقام إلكترونية تستخدم للتعبير عن قيم معدنية، تحظى بقبول واسع وتستعمل كأداة للدفع وتحقيق أغراض مختلفة¹.

وهي وسائل الدفع المتطورة في الانترنت وهي عبارة عن الصورة أو الوسيلة الإلكترونية التقليدية للدفع والتي نستعملها في حياتنا اليومية، والفرق الأساسي بينهما هي أن وسائل الدفع الإلكترونية تتم كل عملياتها و تسير إلكترونيا ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية².

نستنتج مما سبق أن وسائل الدفع الإلكترونية تشكل الجزء الأساسي في نظام الدفع الإلكتروني حيث تعزز الفعالية و توفر وسيلة آمنة و سهلة لإجراء المعاملات عبر الأنترنت و تسهل تبادل السلع و الخدمات و كذا تسديد الديون و الالتزامات .

2. خصائص وسائل الدفع الإلكترونية : تتميز وسائل الدفع الإلكترونية بالخصائص الآتية:

أ. الطبيعة الدولية في الدفع الإلكتروني أي أنها وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامها لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم خاصة بما أن عمليات التجارة تتوسع إقليميا ودوليا، وبذلك تساعد وسائل الدفع الإلكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل؛

ب. إستخدام النقود الإلكترونية تخصص لعملية الدفع الإلكتروني نقودا على شكل إلكتروني قد تكون على شكل شرائح، برامج أو أقراص ذاكرة؛

ج. يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك اي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف و توفير الثقة بينهم³ .

¹ - خليلي احمد، المعتز بالله لخذاري، وافع وسائل الدفع الإلكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية _حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 20، العدد 36، 2020، ص: 60.

² - صلاح إلياس، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتقاد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 2011، ص: 02.

³ -رشيد بوعافية، إبراهيم مزبود، التحول إلى وسائل الدفع الإلكترونية وتحديات الجرائم المعلوماتية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، جامعة الجبالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، 26-27 أفريل 2011، ص: 02 .

يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات و هي كالاتي :

➤ **النوع الأول:** شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على الأطراف المتعاقدة، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية و مالية مسبقة بينهم ؛

➤ **النوع الثاني:** شبكة عامة، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة¹.

ثانيا : تأثيرات وسائل الدفع الإلكترونية .

تؤثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأطراف المتعاملة بها وذلك من خلال عدة عوامل قد تواجههم سواء تأثر عليهم تأثيرا سلبيا أو إيجابيا، وستنطرق في هذا الفرع الى تبيان ايجابيات وسلبيات وسائل الدفع بالنسبة لكل طرف من الأطراف المتعاملة بها.

1. إيجابيات وسائل الدفع الإلكترونية : هناك العديد من المزايا نذكر أهمها كالاتي :

أ. بالنسبة لحاملها : و تتمثل فيما يلي:

➤ سهولة الاستخدام من خلال إجراء استعمالات بنكية عبر الهاتف و الاستغناء عن ملئ الاستمارات؛

➤ تمكن حاملها من إتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة ؛

➤ توفير الأمان و تقادي السرقة و التزوير و الضياع من خلال الاستغناء عن النقود الإلكترونية ؛

➤ تكلفة تداولها تكون أقل من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية؛

➤ كما يمنح لهم فترة ائتمان مجاني يتراوح ما بين 25 و 55 يوما وذلك بالإضافة إلى تخفيض حاجته على التعامل بالنقود².

ب. بالنسبة لمصدرها : يمكن حصرها كالاتي:

➤ تحقيق البنوك والمؤسسات المالية أرباحا من خلال الفوائد والرسوم والغرامات؛

¹ - لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و عشرون مع الاشارة الى التجربة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التحليل و الاستشراف الاقتصادي، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008-2009، ص: 31.

² - ميادة بلعياش حياة بن إساعيل، مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الباحث، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد16، 2002، ص: 81.

➤ إمكانية إدارة البطاقة بحيث يتعذر على العميل استخدامها بقيمة تزيد عن الرصيد المدون على الشريحة الإلكترونية.

ج. بالنسبة للتاجر : وهي كالاتي:

➤ ضمان حقوق البائع ؛

➤ تساهم في زيادة المبيعات؛

➤ تمكن من متابعة الزبائن طالما أن العبء يبقى على عاتق البنك والشركات المصدرة.

2. سلبيات وسائل الدفع الإلكترونية :يمكن تلخيصها كما يلي :

أ. بالنسبة لحاملها : وهي كالاتي:

➤ رغبة حامل البطاقة لزيادة الاقتراض والإنفاق بما يفوق مقدراته المالية وإن كانت الفائدة مرتفعة ؛

➤ الفوائد التي ينشئها القرض وارتفاع نسبتها يولد أكبر عيوب بطاقات الائتمان ومخاطرها ؛

ب. بالنسبة لمصدرها : يمكن حصرها فيما يلي:

➤ مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليه؛

➤ عدم القدرة على توفير السيولة الكافية لتغطية احتياجات السحب النقدي والاقتراض على بطاقات الائتمان مما

يولد مخاطر على سيولة البنك، وفي حالة ضياع البطاقة أو سرقتها أو الاحتيال والتزوير فيها فإن مصدر

البطاقة هو الذي يتحمل النفقات؛

➤ زيادة عدد حاملي بطاقات الائتمان و تراكم ديونهم يمكن ان يؤدي الى زيادة نسبة الديون المعدومة لدى

مصدر البطاقة، وهذا يمكن أن يؤثر سلبا على استقرار المصدر المالي ويزيد من مخاطر التأخر في السداد.

ج. بالنسبة للتاجر: قد تؤدي مخالفته او عدم التزامه بالشروط إلى إلغاء البنك التعامل معه ووضع إسمه في

القائمة السوداء، مما يترتب على ذلك صعوبات في ممارسة نشاطه التجاري¹.

¹ - جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ب ط، 2008، ص:100 .

المطلب الثاني : أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

إن التحول الذي عرفته البيئة المصرفية التي تعكس تطور البنية التحتية التكنولوجية وتبني المزيد من الخدمات المصرفية الإلكترونية، بدلا من الاعتماد على الدعائم الورقية والتوقيع اليدوي، أصبح من المعتاد استخدام الخدمات المصرفية عبر الانترنت والتطبيقات البنكية الذكية، مما يوفر السهولة والسرعة في إجراء المعاملات المالية و التوقيع الإلكتروني، إذ تتعدد وسائل هذا الأخير و تنتوع من بطاقات، شيكات، نقود، محافظ وغيرها من الأدوات سنتعرف عليها كالاتي :

أولا : البطاقات المصرفية

تتدرج عموما البطاقات البلاستيكية تحت مسمى عام هو بطاقات المعاملات المالية أو المصرفية، وتتعدد هذه البطاقات و التي سنتعرف على مفهومها و أنواعها فيما يلي :

1. مفهومها : تعددت تعريف البطاقات البنكية فيما يلي نذكر بعض منها :

تعرف بأنها بطاقات بلاستيكية بحجم بطاقة إثبات الهوية تقريبا، صادرة عن مؤسسة مالية مصرفية تستخدم في تسوية المدفوعات عوضا عن النقود وذلك بالسحب المباشر من الرصيد ويستطيع حاملها الاستفادة من الخدمات المالية والقروض الممنوحة، إذ تمكن هذه البطاقات حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصراف الآلي وشراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريده من خدمات دون أن يكون لديه مبالغ كبيرة من الأموال التي قد تتعرض للسرقة أو التلف، وتتضمن عمليات الدفع بهذه البطاقات ثلاث أطراف أساسية وهي مصدر البطاقة وهو المخول بإصدار البطاقة لحاملها ويقوم وكالة عنه بتسديد قيمة المشتريات للتاجر، أما الطرف الثاني فهو حامل البطاقة وهو الشخص الذي صدرت بإسمه البطاقة أو خول له استخدامها، أما الطرف الثالث فهو التاجر وهو الشخص الذي يبرم عقدا مع مصدر البطاقة بتقديم السلع والخدمات المطلوبة من قبل العملاء حاملي بطاقة البنك الذي تم الاتفاق معه¹. وهي أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات تصدرها مؤسسة مالية أو بنك لشخص طبيعي تمكنه من إجراء سحب نقدي من البنوك أو شراء سلع وخدمات من التاجر، مع التزامه بالسداد للبنك المصدر بالشروط والقواعد المحددة بالعقد المبرم بينهما².

¹ - زايد محمد، البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة ضياء للدراسات القانونية، جامعة نور البشير، البيض، الجزائر، المجلد 03، العدد 20، 2021، ص- ص: 59-60.

² - ثناء قباني و آخرون، النقود البلاستيكية و أثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الاسكندرية، مصر، ب ط، 2006، ص: 17.

حيث يمكن تعريف البطاقات المصرفية على أنها تلك البطاقات التي يتم معالجتها إلكترونياً لاستعمالها في اغراض متعددة كالحصول على النقود، استخدامها كوسيلة لدفع قيمة السلع و الخدمات، أو أي شئ آخر له قيمة مالية.¹

من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف البطاقات المصرفية أنها بطاقات بلاستيكية توفر خدمات مثل سحب الاموال، والقيام بالتحويلات المالية، والدفع الالكتروني، وتستخدم عادة دون الذهاب الى البنك، بل يمكن استخدامها في أي مكان يقبل الدفع الالكتروني .

2. أنواعها : تتعدد التقسيمات حول البطاقات المصرفية إلى ثلاث تقسيمات فمنها ما هو من حيث الائتمان، ومنها من حيث طبيعتها، و الاخيرة من حيث كفية تواصلها مع جهاز القارئ وهي كالاتي:

أ. من حيث الائتمان : و تنقسم الى :

1. البطاقات الائتمانية : عرفت بطاقة الائتمان بأنها عبارة عن وسيلة حديثة للوفاء بالتزامات أبرزتها البيئة وطورتها التكنولوجيا الحديثة تنتج لحاملها استعمال الائتمان الممنوح له من البنك الذي أصدرها أو من غيره حيث يمنح البنك لحامل هذه البطاقة اعتمادا ماليا متفق على مقداره يسمح له بشراء احتياجاته في حدوده.²

2. البطاقات الائتمانية: يعتبر هذا النوع من البطاقات أوسع البطاقات إنتشارا في العالم لأنه يقلل من مخاطر الديون المعدومة لدى البنوك المصدرة للبطاقات و يتميز هذا النوع بأنه لا يعطي للعميل أي ائتمان، كما تعرف على أنها بطاقات لا تسمح لصاحبها بعملية الدفع أو التسوية لمستحقاته الا إذا توفر فعليا على الأموال المقابلة لعملية التسوية و بالتالي فهي لا تمنح أي ائتمان أو قرض.³

ب. من حيث طبيعتها : و تنقسم الى :

1. بطاقات ممغنطة: وهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية ذات شريط ممغنط، يتم تحميل البيانات على هذا الشريط في مسارات أفقية ثلاثية، إذ يتم الدفع بهذه البطاقات بالاعتماد على بيانات الشريط الممغنط من خلال

1 - مصطفى كمال السيد طایل، الصناعة المصرفية العولمة الاقتصادية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، المجلد 01، ط01، 2014، ص: 88 .

2 - عبد الكريم أحمد عثمان، أحكام البطاقات الائتمانية في القانون والآراء الفقهية الإسلامية، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية، مصر، ط01، 2007، ص: 26 .

3 - زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تمويل دولي والمؤسسات المالية و النقدية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2011، ص: 28 .

قراءة المعلومات المخزنة عليه بواسطة أجهزة نقاط البيع ، كما تعرف بأنها بطاقات بلاستيكية أو ورقية مصنوعة من مادة يصعب العبث فيها تصدرها جهة ما سواء بنك أو شركة استثمارية يذكر فيها اسم العميل الصادرة لصالحه ورقم حسابه، حيث يمكن لحامل البطاقة تقديم تلك البطاقة للتاجر لتسديد ثمن مشترياته، حيث يقوم التاجر بتحصيل تلك القيمة من الجهة المصدرة التي تقوم بدورها باستقاء تلك المبالغ من حامل البطاقة، وتحتوي هذه البطاقة على شريط ممغنط يتم إدخال، تخزين وتأمين البيانات المشفرة عليه، ويتم الدفع بهذه البطاقة بالاعتماد على بيانات هذا الشريط عن طريق التحويل بواسطة قراءة المعلومات المخزنة من خلال أجهزة خاصة¹.

2. **البطاقات الذكية** : تتميز هذه البطاقات برقاقة الكترونية يخزن عليها جميع بيانات حاملها كالإسم، العنوان اسم المصرف، أسلوب المصرف، المبلغ أو البيانات الخاصة بالضمان الاجتماعي، التأمين، أو أي بيانات أخرى تضاف بين المؤسسات ذات العلاقة، وتمكن هذه البطاقة حاملها من إختيار طريقة التعامل بها سواء كان هذا التعامل ائتماني أو عن طريق الدفع الفوري، كما أنها تعتبر بمثابة كمبيوتر بالنسبة للعميل وتمتاز بالحماية ضد التزيف، التزوير وعدم تقليدها² .

ج. من حيث تواصلها مع الجهاز القارئ : و تنفرع الى ثلاثة أقسام³ :

1. **البطاقات التلامسية** : من بين أشهر أنواع التصاميم المستخدمة و تصميم بطاقات الذاكرة الذكية يتضمن شريحة ذهبية صغيرة في مقدمة البطاقة، وتستخدم ثمانية دبابيس إلكترونية للاتصال بالقارئ، تتميز هذه البطاقات بقدرتها على نقل المعلومات والبيانات بشكل آمن وفعال .

2. **البطاقات اللاتلامسية** : شبيهة ببطاقات الائتمان تتميز بوجود شريحة إلكترونية وهوائي، مما يتيح لها الاتصال بالقارئ دون تلامس فعلي، تعتمد هذه البطاقات على مجال الراديو المتولد من القارئ لنقل المعلومات بسرعة مما يجعلها مثالية لجمع الضرائب و دفع الرسوم بكفاءة وسرعة .

¹ - بن تركي ليلي، الحماية الجنائية للبطاقات الممغنطة، مجلة العلوم الانسانية، جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة الجزائر، العدد 04، 2016، ص:11 .

² - شيروف فضيلة، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص التسويق، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009-2010، ص:109 .

³ - محمد ناصر اسماعيل وآخرون، البطاقات الذكية وأثرها في التقليل من بعض المخاطر المصرفية -دراسة استطلاعية لعينة من زبائن مصرف الرافدين- فرع الخضراء، مجلة كلية بغداد الاقتصادية، معهد الإدارة الرصافة، بغداد، العراق، العدد 37، 2013، ص: 84.

3. البطاقات ذات الخاصية المشتركة : تتميز هذه البطاقات بقدرتها على التواصل مع القارئ عن طريق البعد ومن خلال التلامس الفعلي، حيث أنها تحتوي عادة على ثمانية دبابيس للاتصال بالقارئ وتتضمن خاصية الهوائي للاتصال عبر موجات الراديو، يتم استخدام هذا النوع من البطاقات بسهولة نظرا لتوفيرها الحماية القوية وسرعة نقل المعلومات.

ثانيا : الاوراق التجارية الالكترونية، أنواعها والنقود الافتراضية

الأوراق التجارية والنقود الافتراضية يعكس تطوراً هاماً في نظام الدفع والتبادل المالي في العصر الرقمي. فمع تقدم التكنولوجيا وتطور وسائل الدفع الإلكترونية، بدأت العديد من الدول والشركات في استكشاف الطرق البديلة للنقد الورقي والعملات النقدية التقليدية. في هذا السياق، تبرز الأوراق التجارية والنقود الافتراضية كوسيلة بديلة للدفع تتميز بالراحة والأمان في العمليات المالية اليومية.

1. الأوراق التجارية الالكترونية : الفارق الرئيسي بين الأوراق التجارية التقليدية والإلكترونية يكمن في طريقة معالجة الأخيرة وتبادلها، حيث تتم معالجة الأوراق التجارية الإلكترونية وجميع أنواعها باستخدام التقنيات الالكترونية، ويمكن تقسيمها إلى :

أ. الشيكات الالكترونية : الشيك الإلكتروني هو المكافئ للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها وهو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك ويقوم بمهمة كوثيقة تعهد بالدفع ويحمل توقيعاً رقمياً، يمكن التأكد من صحته إلكترونياً إذ يتضمن ملفاً إلكترونياً آمناً يحتوي على معلومات خاصة بمحرر الشيك وجهة صرف هذا الشيك بالإضافة إلى معلومات أخرى تاريخ صرف الشيك وقيمه والمستفيد منه ورقم الحساب المحمول إليه¹، إذ يوفر استعمال الشيكات الالكترونية العديد من المزايا سواء على الأفراد، البنوك أو التجارة الالكترونية ومن بينها:

➤ حل مشكلة الشيكات المرتدة ففي كثير من الأحيان يتفاجأ التاجر المورد من ارتداء الشيك المؤجل وعدم الوفاء به من قبل البنك المسحوب عليه لعدم وجود رصيد، وقد ساعد الشيك الإلكتروني في إيجاد حل لهذه المشاكل المترتبة عن شبكات المرتدة، لكونه يتطلب توافر رصيد بينك المسحوب عليه في رصيد الساحب يكفي لقيمة الشيكات الممنوحة له حيث لديه رصيد معين لا يجوز له تجاوز سقفه؛

¹ - إبراهيم بختي، التجارة الالكترونية مفاهيم و استراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ب ط، 2005، ص:73.

➤ تحقيق أرباح للمصارف يمثل نظام الشيك الإلكتروني في حد ذاته إشهار للبنك المتعامل به، مما يعمل على زيادة عملائه سواء كانوا تجار أو أفراد عاديين وبالتالي زيادة ائتمان البنك بالإضافة إلى ضمان زبائن البنك قبول التجار لشيكاتهم الإلكترونية كوسيلة لتسوية معاملاتهم المالية معهم؛

➤ سهولة استخدامها تمتاز الشيكات الإلكترونية بسهولة استخدامها سواء كان المتعاملون بها أفراد أو المصارف بحيث يكفي بالنسبة للشيك المباشر على أنترنت إنشاء شيك على جهاز الحاسوب وإرساله عبر البريد الإلكتروني إلى المستفيد ليرسله بدوره بعد توقيعه إلى البنك لقيده قيمته في حسابه، أما الممغنط فيكفي تمريره في جهاز القارئ لصرفه بعد تعبئة بياناته¹.

ب. **السند لأمر إلكتروني**: يمكن تعريفه على أنه محرر شكلي ثنائي الأطراف معالج إلكتروني بصورة كلية أو جزئية يتضمن تعهدا من محرره بدفع مبلغ من النقود في تاريخ معين لإذن شخص آخر يسمى المستفيد، ويتم الوفاء به عن طريق تحريره أولا من طرف المحرر في صورة ورقية وتسليمه الى مصرفه، ثم يقوم هذا الأخير بنقل البيانات على الشريط الممغنط ليحتفظ به، ويتم تداول هذا الشريط الممغنط الذي يحتوي على بيانات السند من بنك المستفيد الى المقاصة بواسطة الحاسب الآلي ثم الى البنك المحرر و الملتمزم بالوفاء².

ج. **الشفحة الإلكترونية** : هي عبارة عن محرر شكلي ثلاثي الأطراف تتم معالجته إلكتروني بطريقة تامة أو يتضمن الأمر الصادر من الشخص يسمى المحسوب عليه بان يدفع مبلغا من النقود لطرف ثالث يسمى المستفيد لدى الاطلاع أو تاريخ معين، وهي لا تختلف عن الشفحة التقليدية إلا في كونها تعالج إلكتروني لتسهيل التعامل في مجال المعلومات، وتنقسم الى نوعين:

➤ الشفحة الإلكترونية الورقية وهي التي تصدر في شكل ورقة عادية كاي شفحة عادية تقليدية إلا أنها تعالج إلكتروني عند تقديمها للبنك لتحصيلها أو عند تظهيرها لاي طرف آخر، اذا البنك الساحب ينقلها على دعامة ممغنطة ؛

➤ الشفحة الإلكترونية الممغنطة وهي التي تصدر مباشرة من دعامة ممغنطة في شكل إلكتروني ولا وجود لعنصر الورق فيها، ويعتبر البعض أنها النوع والشكل الأفضل للشفحة الإلكترونية لما يجسده من تقنيات

¹ - كردي نبيلة، الشيك الإلكتروني، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، العدد13، 2017 ص-ص: 255-257 .

² - يحيوي الشريف، سليمان مصطفى، خصوصية وسائل الوفاء الإلكترونية و دورها في المعاملات التجارية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية و السياسية، جامعة أحمد درارية، أدرار، الجزائر، المجلد01، العدد7 0، سبتمبر2017، ص:137.

تكنولوجيا حديثة للأوراق التجارية إلا أنها تطرح إشكال مدى خضوعها للعمليات التي تخضع لها السفتجة التقليدية.

2. النقود الافتراضية: تعرف على أنها التمثيل الإلكتروني للنقود التقليدية ووحدة النقود يشار إليها عادة بالعملة الرقمية، وبالتالي فإن القيمة الفعلية للعملة الرقمية في وحدات النقود التقليدية ليست لها علاقة بالموضوع فالعملات الرقمية تولد بواسطة وسطاء و سمسارة، فإذا أراد العميل شراء عملة رقمية فإنه يتصل بوسيط ويطلب كمية محدودة من العملات ويدفع نقود فعلية حينئذ يمكن للعميل الشراء من أي تاجر يقبل العملات الرقمية لذلك الوسيط، وكل تاجر يمكنه الاستيراد من عملات الوسيط التي تم الحصول عليها من العملاء بمعنى آخر فإن الوسيط يأخذ العملات مرة واحدة و يضع في حساب التاجر النقود الفعلية¹.

وهناك أيضا ما يسمى بالمحفظة الإلكترونية التي توفر نظاما رقميا للتبادل و المعاملات التجارية، وتمكن من الشراء بسهولة عبر الحواسيب والهواتف الذكية، يتم ربط حسابات الافراد في البنوك مع محافظهم الرقمية حيث يتم توثيق وحماية أموال العميل ومعاملاته بشكل عام بما في ذلك عمليات الشراء والتبادل، وتنقسم المحافظ الإلكترونية الى خمسة أنواع هي² :

➤ المحفظة المكتبية يتم التعامل بها فقط عبر الحاسب إلي تم تصيب المحفظة عليه، تؤمن حماية راقية للبيانات لكن أكبر مخاطرها تعرض الحاسب للاختراق أو دخول فيروس على المحفظة والذي قد يؤدي الخسارة كل شيء فيها؛

➤ محفظة المعدات والأجهزة تشبه النوع السابق لحد كبير، ولكن الفرق أنها تعتمد على وجودها بشكل محمي ومغلق داخل جهاز التخزين؛

➤ محفظة الأنترنت الرقمية تعتمد على تقنية تخزين سحابية ومن أكبر فوائدها القدرة على الولوج إليها واستخدامها من أي جهاز وفي أي مكان طالما هناك حساب خاص بها، ولكن في نفس الوقت عيبها يكمن في افتقادها للأمان كون مالكها يعيش في قلق تعرض الخدمة للهجوم أو الاختراق؛

¹ - حميد فشييت، بمناولة حكيم، واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة جيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، العدد03، ماي 2011، ص-ص: 214.

² - يسعد عبد الرحمان، دور المحفظة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، مجلة المنتدى للدراسات و الأبحاث الاقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد05، العدد01، ماي 2021، ص-ص: 405-406 .

➤ محفظة الهواتف الرقمية يعمل هذا النوع من المحافظ الإلكترونية كتطبيق في الهواتف الذكية، ومن أبرز مزاياها وجود دعم لها من قبل متاجر عديدة.

المطلب الثالث : وسائط الدفع الالكتروني

أدى النمو المتسارع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة التكنولوجيا المصرفية إلى ظهور تغييرات جوهرية سواء على صعيد الأعمال أو على صعيد طبيعة عمل القطاع المصرفي خاصة تلك المتعلقة بالخدمات المصرفية ووسائط وأساليب تقديمها، ومن خلال مطلبنا هذا سنعرض أهم الوسائط الإلكترونية التي عرفتها أعمال البنوك ، حيث هناك العديد من القنوات و الوسائط و هي كالاتي :

أولا : أجهزة الصراف الآلي

بدأت خدمات الصرافات الآلية في الظهور في سبعينات القرن العشرين، وسط إقبال متواضع من المصرفيين في بادئ الأمر ولكن تطور عمل هذه الصرافات مكنها من تقديم خدمات متطورة ومتقدمة إضافة إلى خدماتها الأصلية.

1. تعريف أجهزة الصراف الآلي ATM* : هو جهاز يعمل اوتوماتيكيا لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلفا تلبي العديد من الحاجات المصرفية لصالح العملاء، وتكون تمثله بشبكة حاسب المصرف، و يقوم العميل باستخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للحصول على الخدمات المختلفة¹. ويقدم هذا الاخير عدة خدمات منها السحب من حساب العميل، الإيداع بالحسابات نقدا، التحويلات من حساب لآخر، الإستفسار عن الرصيد، طلب كشف الحسابات و طلب دفتر الشيكات.

2. أنواع أجهزة الصراف الآلي : لها عدة أنواع تتميز بها وكل نوع يختلف عن الآخر من حيث الخدمات والتسهيلات التي يقدمها سنتطرق لكل نوع و مبادئ عمله فيما يلي :

أ. الموزع الآلي للأوراق DAB** : هو نظام يستخدم في البنوك والمؤسسات المالية لتوزيع الاوراق المصرفية مثل الشيكات والفواتير والاستمارات وتحفظ به النقود بطريقة آلية وبكمية محددة وذلك باستخدام البطاقات المصرفية.

* ATM : Automated Teller machine .

¹ - أحمد سافر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، المجلد 01، ط01، 2016، ص:84.

**DAB : Distributeur Automatique du Billet.

تتواجد هذه الموزعات الآلية للأوراق في البنوك والمؤسسات المالية حيث يتم تثبيتها داخل الفروع لتوفير الخدمات المصرفية للعملاء، وفي المراكز التجارية والحكومية والمؤسسات العامة لتسهيل عمليات الدفع والتسوية، أي يتم توفير المزعزعات الآلية للأوراق في الأماكن التي تحتاج الى خدمات مالية سريعة ومريحة للعملاء .

ب. **الشباك الآلي للبنك GAB***: هو جهاز آلي متصل بشبكة تستخدم عن طريق بطاقات الكترونية لإجراء مجموعة متنوعة من العمليات المصرفية، مثل سحب النقود وتحويل الأموال، استعراض الرصيد ودفع الفواتير، وغيرها من الخدمات المصرفية الأساسية. حيث أنه يوفر خدمات أكثر تعقيدا من الموزع الآلي للأوراق . حيث يتم توفيره في أماكن مختلفة مثل فروع البنوك بحيث يتم تثبيت شبك البنك الآلي في فروع البنوك لتوفير خدمات مصرفية ذاتية للعملاء بمرونة وسهولة وكذلك في الاماكن العامة والمراكز التجارية والحكومية لتلبية احتياجات العملاء في أماكن مختلفة ويتغير من دولة الى أخرى.

كما أن الشبايبك الآلية البنكية موصلة مباشرة بالحاسوب الرئيسي للبنك الذي يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقات الالكترونية والتي تسمح بمعرفة العميل بفضل رمز سري ودورها مهم على مستوى التسويق لأنها أصبحت تمثل وسيلة للحوار مع المستهلك فاصبح من الضروري تزويد الوكالات بهذه الشبايبك متعددة المهام لأنها تساهم بفعالية أكبر في رفع مستوى رضا الزبائن من جهة وكذلك تحسين مردودية البنوك وهي تمثل في الوقت الحاضر أحد المنتجات البنكية الالكترونية الاساسية للنظام البنكي².

ج. **النهاية الطرفية لنقطة البيع الالكترونية**TPE**: تسمح هذه النهاية الطرفية بخصم قيمة المشتريات المتعامل من رصيده الخاص، بعد أن يمرر الموظف نقطة بيع البطاقة الائتمانية على الفارئ الالكتروني الموصل مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك، بإدخال الرقم السري للمتعامل بشكل يخصم المشتريات من رصيده ويضاف إلى رصيد المتجر إلكترونيا، وهو كذلك عبارة عن مجموعة أجهزة التي يقوم البنك بمنحها للتاجر المتعاقد معه من أجل قبول البطاقات البنكية كوسائل الدفع حيث تكون موصلة بشبكة إلكترونية تجمع مجموعة من البنوك لنقل المعلومات فهو بهذا يقوم بحل مشاكل نقل الاموال ويوفر الأمان¹ .

* GAB : Guichet Automatique Bancaire.

**TPE :Terminale de paiement Électronique.

²-كرغلي أسماء، البقطة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك دراسة مرجعية للبنوك العامة بمقر ولاية البويرة،

رسالة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2014، ص:8.

ثانيا : البنوك الإلكترونية

في العصر الرقمي الحالي، أصبحت البنوك الإلكترونية واحدة من العناصر الأساسية في النظام المالي العالمي، حيث توفر واجهات رقمية لإدارة الأموال وإجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت. تعرف البنوك الإلكترونية أيضًا بالبنوك عبر الإنترنت أو البنوك الرقمية، وهي مؤسسات مالية تقدم خدماتها عبر الوسائل الرقمية دون الحاجة إلى زيارة فروع مادية.

1. **تعريف البنوك الإلكترونية :** استخدم تعبير أو اصطلاح البنوك الإلكترونية أو البنوك الإنترنت كتعبير متطور وشامل المفاهيم التي ظهرت مطلع التسعينات كمفهوم لخدمات المالية عن بعد، أو مصرف على الخط أو خدمات ماليه ذاتيه¹، وجميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالمصرف عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر، وفي الوقت الذي يريد الزبون، وأن يعبر عنه بعبارة الخدمة المالية في كل وقت وفي أي مكان، مما يؤدي إلى تسهيل إنجاز المعاملات المصرفية وتخفيض في تكاليف الإنجاز الخدمة المصرفية إضافة إلى زيادة خدمات التأمين وضمان سرية التعاملات، وقد يؤدي إلى انخفاض درجة الارتباط والولاء بين العميل ومصرفه².

والبنوك الإلكترونية ما هي إلا وسيلة إلكترونية لنقل المنتجات والخدمات البنكية التقليدية والحديثة مباشرة إلى العملاء عبر الإنترنت، وهي بذلك تمكنه من الوصول لحساباتهم وإجراء عمليات والحصول على معلومات دون الحاجة إلى تنقل بين الفروع البنوك³.

تمثل البنوك الإلكترونية أهم مظاهر الصيرفة الإلكترونية الحديثة لما تقدمه من خدمات بأيسر الطرق وأسهلها، حيث أنها العمل المصرفي الذي تكون فيه الأنترنت وسيلة الاتصال بين المصرف والعميل، وبمساعدة عدة نظم أخرى يصبح عميل المصرف قادرا على الاستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية

1 - منير محمد الجنبهي، محمود محمد الجنبهي، النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، ب ط، 2006، ص: 24

2 - دريد كامل الشبيب، إدارة البنوك المعاصرة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، ط01، 2012، ص : 67 .

3 - محمد إبراهيم الشراوي، مفهوم الأعمال المصرفية والإلكترونية وأهم تطبيقاتها، (مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون كلية الشريعة والقانون)، الجامعة العربية المتحدة، الإمارات العربية المتحدة، 10-12 ماي 2003 ص:40.

المختلفة التي يقدمها المصرف من خلال إستخدام جهاز كمبيوتر موجود لديه، ويسمى بالمضيف أو من خلال إستخدام أي مضيف آخر وكل ذلك عن بعد ودون الحاجة للاتصال المباشر بالمصرف البشري¹.

ويمكن تعريف البنوك الإلكترونية على أن تلك البنوك أو المؤسسات المالية التي تقوم على ركائز إلكترونية وتوظيف كافة التطورات الحديثة في المجال التكنولوجي للاتصال والمعلومات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان².

إنطلاقاً من هذه التعاريف نستنتج تعريفاً شاملاً أن البنوك الإلكترونية عبارة عن مؤسسات تقدم خدمات بنكية عبر الإنترنت والهواتف المحمولة بدلاً من الفروع التقليدية، تشمل خدمات فتح الحسابات، تقديم القروض تحويل الأموال، إصدار بطاقات الائتمان، وإدارة الاستثمارات مع التركيز على الراحة، السرعة والأمان للعملاء.

2. أنماط البنوك الإلكترونية : تنقسم الى ثلاث صور أساسية وهي :

أ. الموقع المعلوماتي: وهو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي ومن خلاله فإن البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية، حيث يوفر معلومات وخدمات متعلقة بالبنوك الإلكترونية، بما في ذلك فتح الحسابات، وإجراء العمليات المالية عبر الإنترنت، وتأمين الحسابات، وتوفير معلومات حول أمان الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

ب. الموقع التفاعلي أو الاتصالي : الموقع التفاعلي للبنوك الإلكترونية يتيح لعملاء البنك التواصل مع البنك عبر البريد الإلكتروني، وتعبئة الطلبات والنماذج عبر الإنترنت، وتحديث المعلومات الشخصية وإدارة القيود والحسابات.

ج. الموقع التبادلي : هذا هو المستوى الذي يمكن القول فيه أن البنك يمارس خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمه

¹ - احمد محمد غنيم، إدارة البنوك التقليدية الماضي والإلكترونية المستقبل، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007، ب ط، ص: 31 .

² - الناظم محمد النوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الإلكترونية أدوات التطبيقات ومعيقات التوسع، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ط01، ص: 28.

الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية وإجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات أخرى خارجية¹

ثالثاً: الهاتف المصرفي

الهاتف المصرفي والانترنت المصرفي هما تقنيتان تمكن العملاء من إدارة حساباتهم المصرفية والقيام بالعديد من العمليات المالية عبر الهاتف الجوال أو الإنترنت دون الحاجة إلى الحضور شخصياً إلى الفرع المصرفي. تعتمد هاتان الخدمتان على التكنولوجيا الحديثة لتوفير الراحة والسرعة والأمان للمستخدمين. إليك تمهيداً حول كل منهما:

1. **الهاتف المصرفي** : يقصد بالهاتف المصرفي آلية اتصال تمكن العميل المصرفي من قيام ببعض العمليات إلكترونياً عن بعد عبر الاتصال بالمصارف عن طريق الهاتف العادي الثابت أو النقال برقم يحدده المصرف لهذه الغاية، بعد موافقة على إفادة العميل من هذه الخدمة .

مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم، أدت البنوك إلى إنشاء خدمة الهاتف المصرفي بناءً على شبكة الإنترنت المتصلة بفروعها، بهدف تسهيل إدارة المتعاملين لعملياتهم المصرفية. توفر البنوك الأمريكية العديد من خطوط الهاتف لتزويد عملائها بالمعاملات الخاصة بحساباتهم عبر الهاتف، حيث يمكن للعميل الاتصال بالبنك في أي وقت من مكان إقامته أو مكان عمله². عند الاتصال بالبنك، يُطلب من العميل إدخال رقم سري سابقاً أعطاه إياه البنك، ثم يتم تحويل الاتصال إلى موظف في مركز الاتصال الذي يطلق عليه خادم العملاء، حيث يتم عرض صورة الموظفين وصفحة تحتوي على جميع بيانات العميل على شاشة الكمبيوتر أمام الموظف. يتم تقديم خدمات المطلوبة من قبل العميل على الفور ومن أمثلة الخدمات التي يقدمها الهاتف البنكي تحويلات ماله من حساب العميل المدفوعة لسداد الكمبيالات، عقد الحصول على القرض أو فتح اعتمادات المستندية وغيرها. يمكن للموظف في البنك استدعاء أي بيانات خاصة بحساب العميل أو أي حسابات أخرى على شاشته الكمبيوترية، ويمكنه مناقشة أفضل الإجراءات التي يجب على العميل اتباعها. يتم

¹ - عبد الكريم قندوز، بومدين نور الدين، الصيرفة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، الملتقى الدولي الثاني، (لمعرفه في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في التكوين المزاي التنافسية للبلدان العربية)، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، الجزائر، ديسمبر 2007، ص: 27.

² - وائل الدبسي، دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي الواقع و الآثار القانونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت لبنان، ط02، 2010، ص: 213.

ذلك عن طريق المحادثات الفورية، التي تكون خاصة وغير متاحة للعموم، والتي لا تأخذ وقتاً كبيراً، بل تستغرق فقط بضع دقائق.

2. أنواع خدمات الهاتف المصرفي : يمكن حصرها في صنفين¹ :

أ. عملية الاطلاع: تتمثل في:

➤ الاطلاع على الحساب؛

➤ الاستفسار عن العمليات المحمولة؛

➤ الاطلاع على الإذاعات قيد التحصيل؛

➤ الاطلاع على السوق الأسهم؛

➤ الاطلاع على الأسعار العملات الأجنبية.

ب. عملية تعاقدية: يمكن حصرها في :

➤ التحكم في الحسابات حيث يمكن للعملاء إجراء عملية الدفع وتحويل الأموال من أي مكان حول العالم بواسطة هواتفهم؛

➤ طلب دفتر الشيكات هذه الخدمة تمكن العامل طلب من فرع المصرف الذي يتعامل معه تحضير دفتر شيكات يعود لحسابه الجاري لديه دون عناء الانتقال من مكان وجوده لتقديم هذا الطلب والعودة مرة أخرى لاستلام الدفتر؛

➤ وقف دفع الشيكات تحاشياً لوصول الشيك الذي فقده الحامل إلى أيادي غير أمينه وتستفيد منه عن طريق قبضه من مسحوب عليه من غير وجه حق إذا تمكنت من ذلك يستطيع العميل تقدم الى المصرف المسحوب عليه الشيك بطلب إيقافه من خلال خدمة الهاتف المصرفي حيث عليه أن يحدد المعلومات الخاصة بيه والمتمثلة في رقم حسابه الجري ورقم الشكل المطلوب إيقافه ؛

➤ شحن الرصيد يمكن للعملاء البنك إعادة شحن رصيد هواتفهم المتحركة ودفع فواتيرهم بطريقة سلسلة وأمنة .

¹- Somkid Yakear, Advantages and Disadvantage of Cshless System in thailand during the COVID- 19 Pandemic. **Journal of Asian Finance Economics and Business**, Volum7, Number 12, thailand, 05 Novembre 2020, p 388.

المبحث الثالث : أنظمة الدفع و التسوية و التبادل الإلكترونية

إن تطبيق أنظمة الدفع و التسوية و التبادل الإلكترونية في البنوك، يعتبر من الضمانات الأساسية واللازمة لنمو واستمرارية وتطوير أدائه، فإن الخدمات الإلكترونية قد تطورت بشكل كبير وواسع في الآونة الأخيرة ولغرض تقييم كفاءة أداء العمل المصرفي، فإن ذلك يعني ضرورة استخدام هذه الأنظمة الحديثة، ومواكبة التكنولوجيا لتحديد الأهداف التي تضمن للمصرف وصوله في تحقيق غايته في الربحية المنشودة.

المطلب الأول: أنظمة الدفع الإلكترونية

إن أنظمة الدفع الإلكترونية من بين أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات، نظرا لتسهيلات التي توفرها سواء على مستوى المؤسسة البنكية أو مستوى العملاء، سيتم التطرق في هذا المطلب إلى هذه الأنظمة المتعلقة بالدفع الإلكتروني.

أولاً: نظام التحويلات المالية EFT *

هو جزء بالغ الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك الإلكترونية التي تعمل عبر الأنترنت، ويتيح هذا النظام بطريقة إلكترونية آمنة نقل الدفعات المالية من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات. وكانت الحكومة الأمريكية قد تبنت فكرة نظام التحويلات المالية الإلكترونية، بسبب رغبتها تحويل أكثر من مليون حركة مالية من نظام التحويلات الإلكترونية.

ويمتاز نظام التحويلات المالية على الإلكترونية، في حال تطبيقه بطريقة صحيحة بدرجة عالية من الأمان وسهولة الاستخدام، والموثوقية. ويعتبر نظام التحويلات المالية الإلكترونية على أنه عملية منح الصلاحيات لبنك ما، للقيام بحركات التحويلات المالية إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر وأجهزة مودم عوضا عن استخدام الأوراق.¹

تنفذ عمليات التحويل المالي عبر شبكة دار المقاصة الآلية، وهي تابعة للبنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية الإلكترونية، حيث بدأ نظام EFT عام 1978 يتيح للشركات والمؤسسات تحصيل تحويلاتها المالية عبر دار المقاسات الآلية. وتبرز هذه الخدمة بفعاليتها وسرعتها مقارنة بالأنظمة السابقة، حيث تستطيع معالجة

* EFT : Electronic Fund Transfer.

¹ - إبراهيم عبد الله عبد الرؤوف محمد، تأثير تحرير الخدمات المصرفية على التنمية الاقتصادية، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، ط1، 2011، ص: 5.

مختلف الخدمات المالية، مثل خدمة الإيداع وتحصيل الشيكات بشكل أسرع، مما يجعلها خيارا ممتازا لتحصيل الأقساط في الوقت المحدد.

1 - كيفية إتمام عملية التحويل المالي : يوقع العميل نموذجا لصالح الجهات المستفيدة ويتاح لهذا النموذج خيار خصم مبلغ محدد من حساب العميل وفقا لجدول زمني محدد. يتميز نموذج المالي الإلكتروني عن الشيك بصلاحيته التي تمتد لعمليات تحويل متعددة، وعادة ما يتعامل البنك والعميل بشكل بسيط حيث يوفر البرمجيات اللازمة، ويمكن إيجاد العديد منهم عبر الأنترنت. العميل يقوم بإنشاء وإرسال تحويل مالي عبر المودم إلى الوسيط الذي يجمع التحويلات المالية وإرسالها إلى دار المقاصة المالية الآلية، التي بدورها ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل ويقارن التحويل المالي مع رصيد العميل، و إذا لم يكن الرصيد كافيا لتغطية قيمة التحويل، يرسل إشعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوكيل الذي بدوره يرسل إعادة إشعار إلى العميل. في حال توفر رصيد كاف لتغطية قيمة التحويل المالي يتم خصم قيمة التحويل من حساب العميل وتحويلها إلى حساب المستفيد في الزمن المحدد في النموذج. أما إذا كان العميل يرغب في إجراء تحويلات مالية عبر دار المقاصة الآلية دون الحاجة لوسيط فعندها يتوجب على العميل أن يشتري برمجيات خاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية وتكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالعميل. في هذه الحالة يعتمد العميل على نموذج الدفع المصحوب بشيك مصدق لصالح المستفيد بعد ذلك يقوم العميل بإرسال الاعتماد إلى البنك ل يتم خصم المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد وتحويله إلى حساب المستفيد. في هذا السياق لا حاجة للتحقق من كفاية رصيد العميل نظرا لأن الشيك المصدق يضمن ذلك.¹

2 - منافع نظام التحويلات المالية الإلكترونية : لقد جاء نظام التحويلات المالية بعدة تسهيلات ومنافع ومن بينها نذكر ما يلي:

➤ **نظام الدفعات :** يتم تحديد وتثبيت وقت الدفع في الإتفاق مع زيادة قيمة التحويلات المالية لتنظيم عملية الدفع بدقة و ضمان عدم وجود تأخيرات في التبادل في الوقت المحدد؛

➤ **تيسير العمل :** تم إلغاء حاجة العميل والتاجر لزيارة البنك لتنفيذ عمليات التحويل المالي، مما يسهل الأمور ويعزز فعالية نظام العمل؛

¹ - فريد النجار، الإقتصاد الرقمي والأنترنت وإعادة هيكلة الإستثمار والبنوك الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ط01، 2007، ص: 545.

➤ **السلامة والأمن** : قامت التحويلات المالية الإلكترونية بإلغاء القلق بشأن سرقة الشيكات الورقية وحاجة التعامل مع الأموال السائلة؛

➤ **تحسين التدفق النقدي** : تحسين إنجاز تحويلات المال الإلكترونية يعزز موثوقية تدفق النقد ويعزز السرعة في تحويل الأموال؛

➤ **تقليل الأعمال الورقية** : يتجلى ذلك في تقليل الاعتماد على الوثائق الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية؛

➤ **توفير المصارف** : تقليل تكاليف إدارة عمليات التحويل المالي الإلكتروني في الشبكة النظامية؛

➤ **زيادة رضا العملاء** : تضمن سرعة عمليات التحويل الإلكتروني تخفيض تكاليفها مما يسهم في تحقيق رضا العملاء وتعزيز ثقتهم في التعامل مع التاجر أو الشركة.¹

ثانيا : نظام عرض الفواتير والتسديد الإلكتروني EBPP *

هو عبارة عن نظام يسمح بتقديم الفاتورة إلكترونياً كبديل للفواتير الورقية أو الرقمية التقليدية، ويعتبر الدفع للفواتير الإلكترونية إحدى خدمات البنوك عبر الأنترنت والجوال والهاتف، يتيح النظام للعميل استخدام نظام ذاتي لدفع الفواتير إلكترونياً، ومن بين ميزاته البارزة القدرة على رفض عمليات التفويض وإجراءات المقاصة والتسويات الإلكترونية. يشمل هذا النظام نموذجين لعرض الفواتير، الأول هو العرض المباشر حيث يمكن دفع فواتير العميل عبر موقع جهة الفاتورة الإلكتروني أو جهة أخرى، مما يسهم في سرعة العمل و تخفيض التكاليف مع الحفاظ على الإتصال المباشر ودون الحاجة إلى ربط الأنظمة مع أطراف أخرى كما يتميز أيضا بضمان السرية والخصوصية والأمان لفواتير العملاء ومدفوعاتهم.

أما النموذج الثاني فيعتمد على عدة جهات تقوم بإرسال فواتير إلى موقع إلكتروني واحد، حيث يتم تقديمها بشكل إجمالي للعامل لمراجعتها و تسديدها، فإن هذا النوع أو النموذج يلبي رغبة العملاء في توفير مركز واحد لعرض ودفع الفواتير. ومن الخدمات التي يقوم بتقديمها هذا النظام يمكن إعتبارها كأساسيات هذا النظام بحد ذاته وتتمثل فيمايلي:¹

* **EBPP** : Electronic Bill Presentment and Payment.

¹- Kornel Terplan, **Electronic Bill Presentment and Payment**, CRC press, Boca Raton, Florida, USA, 1st Edition, 2003, P-P: 402-404.

- نموذج الفاتورة المباشرة: حيث يقدم القائمون فواتيرهم على مواقعهم الإلكترونية الخاصة بهم، في حين أن الدفع يتم إلكترونياً؛
- نموذج المجمع المرتكز على المستهلك: حيث يرسل مقدمو خدمة الفوترة فواتيرهم إلى موقع المجمع بدلاً من المستهلك، ويتم دفعهم مباشرة من الموقع، مثل مدفوعات الخصم المباشر؛
- نموذج البريد الإلكتروني: حيث يتم إرسال الفواتير التي تحتوي على رسومات نصية منسقة إلى المستهلك ثم يتم ربطها مرة أخرى بمواقع الدفع عبر الأنترنت أو عرض الفواتير بشكل مفصل؛
- نموذج مكتب الخدمة: الذي يسهل الاتصالات مع جهات الإتصال الكبيرة، لا سيما نموذج بوابة الشركات الصغيرة والمتوسطة، الذي يستفيد من علاقة البوابة الراسخة مع المستخدم، تقوم البوابة بتبسيط الفواتير من المفوترين اتجاه العملاء؛
- نموذج مقدم الخدمة البديل: حيث قد تساعد التطبيقات المقدمة من مزود آخر في بدء علاقة عمل بأقل قدر من الإستثمار المالي.

وأيضاً يقدم نظام عرض و تسديد الفواتير الإلكتروني عدة مزايا، من بينها¹:

- التحكم في معالجة الفواتير الإلكترونية والمحافظة على العملاء؛
- توفير خيارات أكثر ملائمة للدفع عبر الأنترنت البنكية؛
- خفض التكاليف؛
- يسهل التعامل وتوفير الجهد والوقت بالنسبة للعملاء.
- لكن رغم ذلك تواجهه عدة عوائق منها:
- عدم وجود نظام قياسي عالمي متفق عليه لأنظمة عرض الفواتير والتسديد الإلكتروني؛
- نظم الفوترة المعقدة قد لا تشجع المفترين على السعي نحو طريق النظام؛
- تغيير عادات دفع الفواتير لدى المستهلكين ليس بالأمر السهل ما لم يتلقوا عروضاً جاذبة أو خدمات استثنائية تحثهم على تبني هذا النظام؛

¹ اللجنة العربية لأنظمة الدفع والتسوية، نظم الدفع الخاصة بعرض وسداد الفواتير إلكترونياً، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، مجلة صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات، العدد03، 2008، ص: 01.

➤ تطبيق رسوم على استخدام خدمة النظام عبر الفواتير الإلكترونية يؤدي إلى هروب العملاء من الاستفادة منها بسبب قلة عدد المفوترين المشتركين.

المطلب الثاني : أنظمة التسوية الإلكترونية

هي الأنظمة الأنظمة التي تستخدم لتسوية المعاملات المالية من خلال تحويل الأموال، سواء كانت بين الأفراد أو المؤسسات، وتشمل قواعد وتقنيات تهدف إلى جعل التبادل متاحا وسهلا. تقسم هذه النظم إلى ثلاث نظم والتي سنتطرق إليها فيما يلي:

أولا : نظام التسوية الفورية الإجمالية RTGS *

هو نظام مركزي إلكتروني يعمل بشكل فوري ومستمر، ويستخدم لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة كما يوفر نقطة التسوية لأنظمة التصفية في بلد معين عبر الحسابات المركزية للمصارف.

كما يعرف على أنه نظام التسوية في الوقت الحقيقي للمدفوعات أو التعليمات التحويل وغيرها من الإلتزامات بشكل فردي على أساس كل معاملة على حدة، حيث يوفر هذا النظام آلية تتيح معالجة وتسوية نهائية للمدفوعات العالية القيمة التي تتم تبادلها بين المشاركين بصورة مستمرة خلال يوم العامل دون فترات الإنتظار ويتم تسويتها بتتابع دون دمج معاملات أخرى، وبمجرد تنفيذها تصبح المدفوعات نهائية و غير قابلة للإلغاء.

ويسعى هذا النظام إلى تحقيق جملة من الأهداف أبرزها: ¹

➤ تتاح للجهات المشاركة إمكانية متابعة أرصدها المالية وإدارة سيولتها بكفاءة عالية المرنة، حيث يتم تحديث الأرصدة بشكل آني وفعال؛

➤ تقليل مخاطر التسوية اليدوية المرتبطة بتسوية المدفوعات ذات القيمة العالية؛

➤ تنفيذ نظام يتوافق مع المعايير الدولية؛

➤ تنفيذ المدفوعات النقدية بين البنوك بسرعة عالية، مع المبادرة في إجراء التسويات الآنية ومعالجة القيود؛

➤ القضاء على أخطار السيولة و الإتمان .

ويقوم النظام المركزي RTGS بعدة وظائف تتمثل فيما يلي:

* RTGS : Real Time Gross Settlement.

¹ - علا سمير السبتي جاسم، نظم الدفع الإلكتروني وفرصة تأثيره في ربحية المصارف، مجلة دراسة المحاسبية والمالية، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، بغداد، العراق، مجلد 15 ، العدد 51 ، 2020 ، ص: 199.

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

ثانيا : نظام المقاصة الإلكتروني

هي عملية تقاص إلكترونية تعتمد على تبادل الصور والبيانات الممغنطة للشيكات بدلا من استخدام الشيكات الورقية، وفي المراحل الأولى يتضمن النظام إعادة التوثيق وتسمية لكل إجراءات عملية التقاص. ويفهم أيضا من خلال مصطلح المقاصة الإلكترونية إجراء تقاص شيكات بين البنوك عبر البنك المركزي باستخدام صورة إلكترونية، دون الحاجة إلى تبادل الشيكات بشكل فعلي بين البنوك وتتخصص آلية عمل النظام بتصوير أو مسح الشيك الورقي ضوئيا حالة استلامه من قبل موظف البنك المستلم وإرسال صورة إلكترونية للشيك إلى البنك المركزي ومنه إلى البنك المطالب للمصادقة الفنية والمالية على صرف الشيك، وتتم هذه العملية عبر خطوط اتصال سريعة ثم تعود الإجابة الإلكترونية بالموافقة أو الرفض على الصرف من البنك المطالب إلى البنك المركزي ومنه إلى البنك الآخر ليقوم بموجب الرد إما بصرف الشيك أو رفضه.¹

ويعتبر نظام يستخدم لتنفيذ عمليات التقاص بين البنوك الإلكترونية، حيث تشمل هذه العمليات تبادل المعلومات مثل البيانات والصور والوسائل من خلال المقاصة الإلكترونية في البنك المركزي مما يمكن من تحديد الأرصدة الصافية الناتجة عن هذه العمليات في زمن محدد.

ويتميز هذا الأخير بالعديد من المميزات أهمها:²

- يتم تحديد وقت إجراء التسوية بين البنوك في أي وقت؛
- تحصيل الشيكات خلال دقائق معدودة وبعمليات متعددة؛

¹ -فؤاد قاسم، فلم الشعبي، المقاصة في المعاملات المصرفية، منشورة الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، ط1، 01، 2008، ص- ص: 273-274.

² -إبتهاج فضل الله الخضر الحمودة، أثر تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية في زيادة ربحية البنوك، رسالة ماجستير في المحاسبة، تخصص الدراسات المصرفية و المالية، جامعة شاندا، السودان، 2015، ص: 17 .

- الحفظ الإلكتروني الدائم للصور وبيانات الشيكات في أرشيف مركز المقاصة؛
- تحسين توثيق إجراءات العمل وإدارة الأموال بشكل أكثر فعالية؛
- جمع قيمة أي شيك معتمد وتحويله إلى حساب العميل؛
- تنظيم إدارة الأموال بما يتوافق مع احتياجات الإقتصاد وتوفير بيئة آمنة خالية من المخاطر.

ثالثا : نظام التسوية الدورية متعددة الأطراف NS *

نظام التسوية الدورية متعددة الأطراف هو نظام يختلف عن نظام التسوية الإجمالية الفورية حيث لا تحدث التسوية على الفور عند إرسال أوامر الدفع، بل يتم ذلك بشكل دوري عند استلام النظام لأمر الدفع. يعلم المستلم فورا ما إذا كان الأمر مطابقا للمعايير المحددة لكن التسوية الفعلية تتم لاحقا بعد فترة زمنية يقوم النظام بتقدير المدفوعات الصافية أو التزامات التسوية لكل شريك و يبلغ كل شريك بتزامنه، وبعد ذلك يتم تحويل الأموال وتنفيذ التسويات ولكن ذلك يحدث في نهاية يوم العمل.

وفي حالة نظام التسوية NS لا يحتاج النظام إلى وكلاء حيث ينقسم وظيفيا إلى جزئين¹ :

- 1 - **غرفة المقاصة** : تسجل أوامر الدفع وتتحقق مما إذا كانت تتوافق مع قواعد وشروط النظام ثم يتم تحويلها للشركاء المستلمين، في نهاية اليوم تقدر غرفة المقاصة التزامات التسوية الصافية لكل عضو وتبلغهم بها.
 - 2 - **وكالة التسوية** : هي التي تقوم بتحويل الأموال فعليا ومن المهم أن نلاحظ أن وظيفة غرفة المقاصة يمكن أن تؤدي بواسطة أي مؤسسة مصرفية أو غير مصرفية، سواء كانت خاصة أو حكومية على الجانب الآخر تمثل وكالة التسوية بين البنوك وهذا يعني أن البنك المركزي قد يقوم بهذا الدور.
- وبذلك يتضح أن وظيفة غرفة المقاصة يمكن أن تكون مؤداة بواسطة أي مؤسسة مصرفية أو غير مصرفية، خاصة أو حكومية. على الجانب الآخر تمثل وكالة التسوية بنك البنوك، الأمر الذي يجعل البنك المركزي يقوم بهذا الدور.

* NS : Netting System.

¹- عبد الرحمن الشحات البحيطي، المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الإلكترونية كحد التحديات التي تواجه النظام المصرفي، **مجلة الملك عبد العزيز**، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية، المجلد 21، العدد 01، 2007، ص-ص: 56-57.

المطلب الثالث : أنظمة التبادل الإلكترونية

تستمر التكنولوجيا في تقديم تقنيات مبتكرة وجديدة تؤثر على المؤسسات و الأفراد على حد سواء، تتيح هذه الأنظمة سهولة الوصول إلى الأموال وإتمام المعاملات في وقت قصير، مما يعزز الفعالية والكفاءة في الأعمال التجارية والمالية. ومن بين هذه الابتكارات نظام سويفت ونظام التبادل الإلكتروني للبيانات اللذان سنتعرف عليهما فيما يلي:

أولا - نظام سويفت SWIFT *

كلمة سويفت تعني سرعة تنفيذ العمليات المالية، وتعد شبكة سويفت متخصصة في تحويل المدفوعات الدولية حيث كانت عمليات التحويل الخارجية تتم عن طريق إصدار تعليمات من العميل إلى البنك الذي يتعامل معه لصالح العميل الخارجي وذلك بخصم قيمة التحويلات من حساب العميل بالعملة المحلية، بالإضافة إلى ذلك يتحمل العميل الخارجي لعملة بلده عادة عمولة التحويل التي يفرضها البنك.

تأسست سويفت في عام 1973 بمشاركة 239 بنكا موزعا على 15 بلدا، وأنشأت شبكة العمليات تحت نفس الاسم في عام 1977 لتلبية إحتياجات العمليات المصرفية وتيسير تدفق الأوراق من الناحية التقنية، جاءت سويفت لتسهيل العمليات باستخدام أجهزة الحاسوب والإتصالات الخاصة بالشبكة. وأصبحت سويفت ممثلا مركزيا يواكب ويدعم تطور أنشطة السوق من خلال توفير الإتصالات اللازمة، كما توفر سويفت مساعدة لزيائنها في جميع أنحاء العالم.

شبكة سويفت تضمن عدم تجاهل معاملات التبادل مما يعني أنه لا يمكن لأي من المتعاملين نفي وجود صفقة قد تمت فذلك يعتبر توثيقا فعليا لمجموعة المعاملات المنجزة بغض النظر عن المبلغ وهذا يحمي المساهمين ويتميز نجاح هذا النظام بتكامل ثلاث مميزات رئيسية وهي:¹

➤ تستعمل لغة موحدة ومقاييس خاصة؛

➤ أداة إتصال حديثة مصنوعة وفق حاجات العمل المصرفي؛

➤ وسيلة مجهزة ببرنامج لتصحيح الأخطاء ومراقبة شكل الرسائل.

* SWIFT : The society for Worldwide Interbank Financial and Telecommunications .

¹ - زوروني مصطفى، حنك سعيدة، دوافع استعمال شبكة سويفت في المعاملات الدولية، مجلة الإقتصاد والإحصاء التطبيقي، مدرسة العليا للإحصاء والإقتصاد التطبيقي، جامعة القليعة، الجزائر، مجلد 10، العدد 02، 2008، ص: 04.

وهناك عدة مميزات أخرى يتصف بها نظام سويتف وهي:

- تشمل دقة في إرسال بيانات القيود المالية والتحقق من سلامة الرسالة الإلكترونية قبل إرسالها من وحدتي الطرفين لدى المراسل، وكذلك التحقق من مستويات المسؤولية؛
- تشمل التنفيذ الفوري للعمليات و المعاملات، وتجديد أرصدة الحسابات آليا، بالإضافة إلى التبادل الضروري للمعلومات الأخرى التي يحتاجها الأعضاء المشتركين؛
- يتصل أعضاء من جميع الهيئات والمنظمات المالية في جميع أنحاء العالم بواسطة شبكة إتصالات عالمية عبر سويتف، وذلك لنقل القيود المالية بين الأعضاء؛
- تخفيض تكلفة تبادل الرسائل بين الأعضاء مقارنة بالوسائل الأخرى¹.

ثانيا : نظام تبادل البيانات الإلكتروني

هو نظام يندرج ضمن مجال التجارة الإلكترونية ويتألف من مجموعة من العمليات والمعايير التي تستخدم لتبادل البيانات والأعمال بين البنوك الإلكترونية. يشمل هذا النظام جميع أشكال تبادل البيانات الإلكترونية، وهذا يعني تبادل حركات الأعمال بين الشركاء من خلال رسائل ذات أشكال دعمية سريعة التفاعل مما يسهل اتخاذ القرارات.

يعتبر هذا النظام وسيلة لإرسال البيانات الإلكترونية بين الحسابات مما يمكن الحسابات من تفسير ومعالجة البيانات بدون تدخل بشري، ويسمح النظام للحسابات بالتعامل مباشرة مع رسائل هذا النظام واتخاذ القرارات استنادا إلى محتواها من البيانات دون تدخل بشري مما تستخدمه البنوك الكبرى في مجالات متعددة مثل عقود الصفقات المالية وإنجاز الأعمال الإدارية بين فروعها عبر شبكتها الخاصة. ويمكن تحقيق ذلك من خلال وضع علامات على البيانات وتنسيقها بالطريقة المتفق عليها بين المرسل و المستقبل، وينشأ من خلال ذلك معيار لتبادل البيانات الإلكترونية وفقا لقواعد الأمم المتحدة لتبادل البيانات الإلكترونية في الإدارة والبنوك ويشمل هذا المعيار معجم البيانات الشامل. يوفر هذا النظام العديد من المزايا نذكر منها :

- توفير الوقت : النظام يسمح بنقل المعلومات بسرعة أكبر من السابق؛

¹ - أحمد عبد العليم العجمي، نظم الدفع الحديثة وانعكاساتها على سلطات البنك المركزي، دار جامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، ب ط، 2013، ص-ص: 58-59.

➤ **تخفيض تكلفة التشغيل** : يقلل النظام من الجهد المبذول في التعامل مع الوثائق وأعمال البريد، كما يقلل من تكاليف المصاريف المتعلقة بإدارة هذه الوثائق؛

➤ **تحسين العلاقات بين أطراف التعامل** : يسهم هذا النظام بشكل كبير في تعزيز العلاقات بين العملاء والبنوك، وكذلك بين الإدارة والأطراف المعنية، حيث يتيح تبادل المعلومات بشكل أسرع عبر تقليل الوقت المستغرق في التواصل بين الجانبين، مما يزيد من ثقة العملاء ويجذبهم بشكل كبير.

كما أن لنظام EDI العديد من الصعوبات و التحديات التي تواجهه وهي: ¹

➤ **نقص واضح في الموارد البشرية المؤهلة** يظهر في عدم وجود كوادر ماهرة في مجال استخدام التقنيات الحديثة للمعلومات؛

➤ **التكلفة المرتفعة**، مما يجعل من الصعب على البنوك الصغيرة في البلدان النامية تحمل تكاليف تطبيقها؛

➤ **نقص برامج التعريف والتدريب الجيدة** والمستمرة للتقنيات الحديثة مثل نظام EDI يعني عدم وجود العديد من البرامج التعريفية المتاحة؛

➤ **هناك تحديات في الإتصال** وعقبات تقنية تصعب عملية الإتصال .

ثالثا : النظام الروسي و النظام الصيني :

1. **النظام SPFS * الروسي** : في عام 2014، أطلقت روسيا نظام SPFS كرد فعل على التهديد الذي وجهته الولايات المتحدة بطردها من نظام SWIFT عبر فرض العقوبات. تم تنفيذ أول معاملة ناجحة باستخدام نظام SPFS في عام 2017. يعني SPFS "نظام نقل الرسائل المالية"، ويهدف إلى صياغة ومعالجة التنسيقات الموحدة للرسائل المصرفية الإلكترونية ومستندات UFEBS (التي تُستخدم في عمليات التحويل المالي الإلكتروني في الاتحاد الأوروبي) وملفات MT أيضًا.

رغم ترحيب حوالي 300 بنك روسي بتطبيق هذا النظام، ظهرت انقسامات أيضًا حيث يُفضل بعض البنوك الأخرى نظام SWIFT لشموليته وشيوعه في السوق المالية الدولية.

¹ -بن عيسى حياة، النظام الإلكتروني لتبادل البيانات ودوره في حياة التجارة، مجلة الجزائرية للقانون البحري والنقل، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، العدد 08، 2020، ص: 34.

* SPFS : Sistema Peregovora Finansovih Soobshcheniy / Financial Messaging System.

سعت روسيا لتعزيز هذا النظام المالي ودعوة الحلفاء للإنضمام له خاصة حلفائها في مجموعة BRICS التي تضم كلا من روسيا، الصين، البرازيل، الهند وجنوب إفريقيا.

ويتميز هذا النظام بمايلي :¹

➤ **الإستقلالية** : يستقل هذا النظام عن نظام سويفت الذي تسيطر عليه الولايات المتحدة الأمريكية؛

➤ **التنوع** : يمكن هذا النظام من تحويل مختلف العملات بعيدا عن هيمنة الدولار؛

➤ **الأمان** : يضمن تشفير المعلومات المتعلقة بالتحويلات لزيادة الأمان.

2. **نظام CIPS ** الصيني** : في عام 2015، أطلق البنك المركزي الصيني نظام CIPS كجزء من جهوده لتعزيز استخدام اليوان في المعاملات العالمية وتقليل الهيمنة الدولارية. يعتبر نظام CIPS مراسلة للمدفوعات الدولية ويُعتبر بديلاً استراتيجياً لنظام SWIFT، حيث يُؤكد على تأكيد الرسائل وتحويل المعلومات المالية بين الجهات المرسل والمرسلة والمستلمة في شبكة واحدة وآمنة.

يتعامل مع CIPS أكثر من 80 بنك مباشرة و1170 بنك بصورة غير مباشرة في أكثر من 149 دولة حول العالم، بما في ذلك روسيا التي تعتمد على هذا النظام في معاملاتها المالية.²

نظام CIPS أثبت كفاءته كوسيلة فعالة وموثوقة لتسوية المدفوعات باليوان الصيني والعملات الدولية، مع استمرار زيادة عدد المشاركين فيه وتحسين كفاءة نظامه. وتعتمد الصين بشكل أساسي على هذا النظام، خاصة مع تصاعد العقوبات الدولية، لتجنب الاعتماد على أي أنظمة مالية معرضة للخطر. بالتالي، يمكن القول أن الاعتماد على نظام CIPS كبديل لنظام SWIFT في العالم سيشكل تطوراً هاماً في تخليص الدول من الأنظمة المالية المرتبطة بالولايات المتحدة الأمريكية.

¹ الأنترنت، الموقع الرسمي لقناة إندبندنت عربية، (2024/02/05)، [على الخط]،

<http://www.independentarabia.com/node/347326>

** CIPS : China Interbank Payment System.

² الأنترنت، الموقع الرسمي لمرحبا الصين، (2024/02/07)، [على الخط]، /الصيني-cips-نظام/ <https://mar7ba.ch>.

خلاصة الفصل:

مع التطور التكنولوجي ونمو الاقتصاد الرقمي، أصبح تعزيز الشمول المالي ورقمنة البنوك محورا مهما في تحقيق النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة في العديد من دول العالم، فالتطورات في الخدمات المالية والمصرفية نتيجة للاعتماد على التقنيات الرقمية تعتبر من أبرز العوامل التي أدت إلى تحول شامل في أساليب العمل المصرفي، حيث تركز المصارف على استغلال أحدث التقنيات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهذا الاهتمام قاد المصارف إلى الابتكار والتطوير في بنيتها وأنظمتها لاعتماد أشكال إلكترونية مبتكرة في منتجاتها، بالإضافة إلى تطوير أساليب تقديم الخدمات لتحقيق رضا العملاء وتحسين كفاءة الخدمات المالية والمصرفية بشكل عام وبأقل التكاليف.

بالرغم من التقدم في الخدمات المالية والمصرفية بفضل التكنولوجيا والرقمنة، إلا أنها لم تصل إلى جميع شرائح المجتمع في العالم خصوصا في الدول الفقيرة والنامية، لتحسين هذا الوضع قامت المؤسسات المالية والبنوك بتعزيز الشمول المالي وزيادة الاهتمام به بهدف تيسير الوصول للخدمات المصرفية والمالية لجميع فئات المجتمع، خاصة الأفراد ذوي الدخل المنخفض والمحدود والفئات المهمشة والمناطق النائية التي تجد صعوبة في الوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية، لذا يعتبر الشمول المالي أحد أسس التنمية المستدامة حيث يساهم في تحسين الحياة الاقتصادية والاجتماعية للأفراد والمجتمعات، ويعمل على تقليل معدلات الفقر والبطالة، وتعزيز النمو الاقتصادي.

وبشكل عام فإن دور إبتكار الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي مرتبط بمدى شمولية هذا الإبتكار لميزات تمنحه القدرة على الوصول إلى أكبر عدد ممكن من العملاء، وهذا ما يرفع من مستوى تحقيقه للشمول المالي.

الفصل الثاني

وسائل ووسائط وأنظمة الدفع الإلكتروني في البنك BNA وكالة تيارت-540-

المبحث الأول: البطاقة التعريفية للبنك الوطني الجزائري.

المطلب الأول: نشأة وتعريف البنك الوطني الجزائري.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري.

المطلب الثالث: مهام وأهداف البنك الوطني الجزائري.

المبحث الثاني: وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني المستخدمة في وكالة تيارت-540.

المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية.

المطلب الثاني: أنظمة التسوية الإلكترونية.

المطلب الثالث: : نظام SWIFT ونظام DALTA في الجزائر.

المبحث الثالث: : وسائل الدفع الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت-540.

المطلب الأول: أجهزة الصراف الآلي في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت-540.

المطلب الثاني: : خدمة البنك الإلكتروني BNAnet .

المطلب الثالث: الهاتف المصرفي.

تمهيد

تماشيا مع ما هو حاصل من تطورات عالمية عمل النظام المصرفي الجزائري على إدخال مفهوم الرقمنة، حيث أدت ثورة الإتصالات والمعلومات إلى ظهور تغيرات جذرية في طبيعة الصناعة المصرفية، ويمكن القول أن التطور التكنولوجي يعتبر من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في اساليب العمل المصرفي، حيث كان للمصارف إهتمام كبير بتكثيف الإستفادة من أحدث تقنيات المعلومات و الاتصال، وهذا ما أدى بها إلى الشروع في إبتكار وتطوير بنيتها ونظمها لتبني الأشكال الإلكترونية المبتكرة في منتجاتها و بغية تطوير نظم ووسائل تقدم الخدمات المصرفية ورفع كفاءة أدائها بالإضافة إلى تبني مفهوم الصيرفة الالكترونية والتي تساعد على سرعة الاتصال وتقدم الخدمات بأعلى جودة وأقل تكلفة ومعتمدة في ذلك على وسائل الدفع الإلكتروني، مثل البطاقات البنكية الالكترونية، ووسائط الدفع الالكتروني كالبنوك الإلكترونية وأجهزة الصراف الآلي، ووضع استراتيجيات كذلك لتبني و تطوير أنظمة الدفع الالكتروني وهذا ما سنتطرق إليه في الدراسات القادمة في حالة البنك الوطني الجزائري لوكالة تيارت 540 بحيث تناولنا وسائل ووسائط وأنظمة الدفع التي تسخرها الوكالة الوطنية 540 لعملائها.

المبحث الأول: البطاقة التعريفية للبنك الوطني الجزائري BNA

المبحث الثاني: وسائل ووسائط الدفع المستخدمة في وكالة 540

المبحث الثالث: أنظمة الدفع الإلكتروني للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت 405.

المبحث الأول: البطاقة التعريفية للبنك الوطني الجزائري

يعتبر البنك الوطني الجزائري أحد أبرز البنوك في الجزائر، وهو جزء أساسي من النظام المصرفي الوطني. تأسس البنك في ستينيات القرن العشرين كجزء من استراتيجية الحكومة لتعزيز الاستقلالية المالية للبلاد. يلعب البنك دورا رئيسيا في تمويل الاقتصاد المحلي وتقديم خدمات مالية متنوعة للعملاء، ويتمتع بسمعة قوية في السوق المصرفية الجزائرية.

في هذا المبحث سوف نتطرق إلى تعريف للبنك الوطني الجزائري مع إعطاء لمحة عن نشأته وتطوره، إضافة إلى دراسة هيكله التنظيمي وكذا مختلف المصالح التي تتواجد فيه .

المطلب الأول: نشأة وتعريف البنك الوطني الجزائري

نشأة البنوك الوطنية الجزائرية تمثل جزءا هاما من تطور النظام المصرفي في البلاد، بدأت هذه العملية بعد استقلال الجزائر، حيث شهدت البلاد جهودا كبيرة لتحقيق الاستقلال الاقتصادي وتطوير القطاع المصرفي تم تأسيس البنوك الوطنية كجزء من هذه الجهود، وهي تهدف الى تعزيز دور القطاع المصرفي في دعم النمو الاقتصادي.

أولا: نشأة البنك الوطني الجزائري BNA

تأسس هذا البنك بموجب الأمر رقم 66/178 الصادر في 13 جوان 1966، ويعتبر أول البنوك التجارية التي تم إنشاؤها في الجزائر المستقلة برأس مال قدره 20 مليون دينار جزائري، وقد أسس على إثر تأميم البنوك الأجنبية التالية¹:

- القرض العقاري للجزائر وتونس، الذي يحتوي على 133 وكالة، والذي ادمج في 01 جويلية 1966؛
- القرض الصناعي والتجاري، الذي يحتوي على 03 وكالات، والذي أدمج في 01 جويلية 1967؛
- البنك الوطني لتجارة والصناعة في إفريقيا، الذي يحتوي على 06 وكالات، والذي أدمج في 01 جانفي 1968؛

➤ بنك باريس وهولندا، الذي يحتوي على وكالة واحدة والذي أدمج في ماي 1968؛

➤ مكتب معسكر للخصم الذي يحتوي على وكالة واحدة والذي أدمج في جوان 1968.

¹ - طاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ب ط، 2001، ص:188.

تطور دور البنك الوطني الجزائري مع مرور الزمن ليصبح أحد أهم المؤسسات المالية الشاملة في البلاد، حيث يقدم مجموعة واسعة من الخدمات المالية والمصرفية للأفراد والشركات. يشمل نطاق خدمات البنك الوطني الجزائري تقديم القروض والتمويل للشركات، وتوفير الحلول المصرفية الشخصية مثل الحسابات الجارية وحسابات التوفير، بالإضافة إلى خدمات الصيرفة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية. وباعتباره بنك تجاري، فإنه يقوم بجمع الودائع ومنح القروض القصيرة الأجل، وتبعاً لمبدأ التخصص في نظام البنك الجزائري، فقد تكفل هذا البنك بمنح القروض للقطاع الفلاحي وتجمعات المهنية للاسترداد والمؤسسات العمومية والقطاع الخاص، حيث يعتبر البنك الوطني الجزائري جزءاً أساسياً من البنية المالية والاقتصادية في الجزائر، ويساهم بشكل كبير في تمويل النشاط الاقتصادي وتحفيز النمو الاقتصادي في البلاد.¹

ثانياً : تعريف البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت - 540

البنك الوطني الجزائري هو شركة أسهم تأسست كجزء من تأميم النظام المصرفي الجزائري، وذلك في 13 جوان 1966 بالجزائر العاصمة. يقوم البنك بمجموعة متنوعة من الأنشطة، حيث يعمل كبنك للودائع، ويقوم بتنفيذ عمليات التبادل والقروض وفقاً للتشريعات والأنظمة المنصوص عليها. بالإضافة إلى ذلك، يقوم البنك بتلقي الودائع والاستثمارات من الأفراد والشركات، بحيث له تسمية خاصة البنك الوطني الجزائري والذي تمت كتابته بشكل مبسط هو (ب، و، ج) وباللغة الفرنسية Banque Nationale d'Algérie وباختصار BNA، هذه التسمية تتواجد في جميع الوثائق المتعلقة بالبنك كالمسائل، الفواتير والإعلانات، كما أن هذه التسمية تتبعها كلمة شركة أسهم، وحددت مدة الحياة لهذه المؤسسة بـ 99 سنة وهي ثابتة و يبدأ الحساب من اليوم الذي تم الحصول فيه على رقم خاص بالسجل التجاري.

يبرز البنك الوطني الجزائري كبنك جوازي بامتياز بـ 227 وكالة، تشرف عليها 21 مديرية جهوية للاستغلال، منتشرة عبر كافة التراب الوطني ليس هذا فقط. ونظراً لكونه استثمر بالكامل في رقمنة منتجاته وخدماته وكذا في توسيع نطاق وسائل الدفع الرقمية، تصدر البنك الوطني الجزائري من حيث عدد البطاقات البيبنكية الممنوحة مجاناً على زبائنه، وبغية تسهيل عملياتهم المصرفية اليومية تم وضع 100 شبك أوتوماتيكي للبنك و 171 موزع أوتوماتيكي للأوراق النقدية.

¹ - الأنترنت، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، (2024/02/18)، [على الخط]، www.bna.dz.

تعتبر وكالة تيارت وكالة رئيسية 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 المدينة تيارت تضم 24 موظف موزعين على مختلف المكاتب ومصالح البنك.

تعمل وكالة تيارت 540 على تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية والمالية للعملاء في المنطقة، بما في ذلك فتح الحسابات الجارية وحسابات التوفير، وتوفير القروض للأفراد والشركات، وإصدار بطاقات الائتمان والخدمات البنكية الإلكترونية، وغيرها من الخدمات الأخرى المتعلقة بالصيرفة والتمويل.

تلعب وكالة تيارت 540 دورًا مهمًا في تلبية احتياجات العملاء المحليين في تيارت والمناطق المجاورة، وتسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية والمالية للسكان والشركات في المنطقة. تساهم هذه الوكالة، كجزء من البنك الوطني الجزائري في دعم النشاط الاقتصادي وتعزيز الشمول المالي في الجزائر.¹

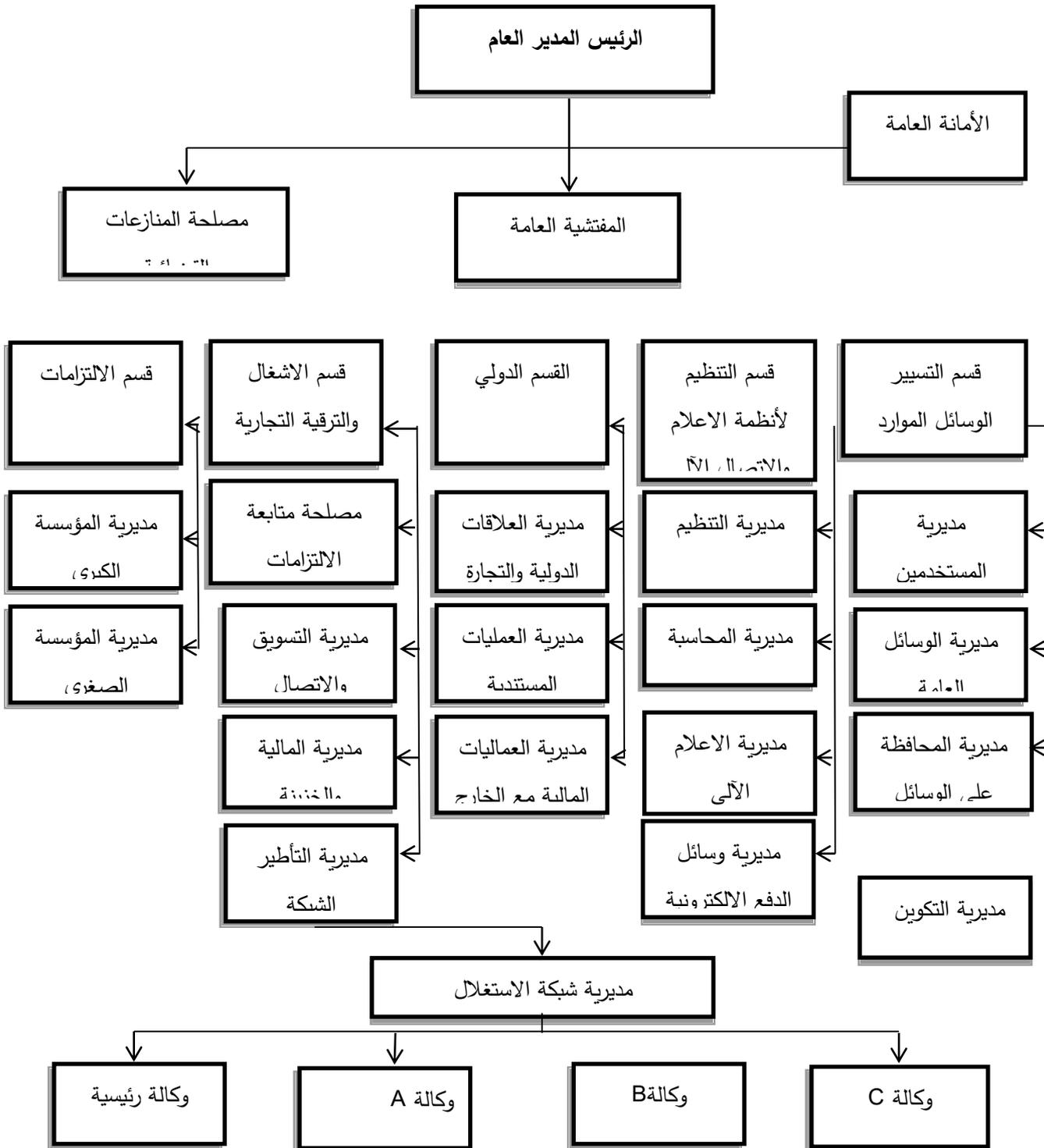
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA

منذ تأسيس البنك الوطني الجزائري BNA*، يعمل بجد على دعم وتعزيز هيكله التنظيمي للتجاوب مع متطلبات السوق، وهذا الهيكل يستند إلى الشكل التالي:

¹ - مقابلة مع نائب المدير وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540.

* BNA : Banque Nationale d'Algérie.

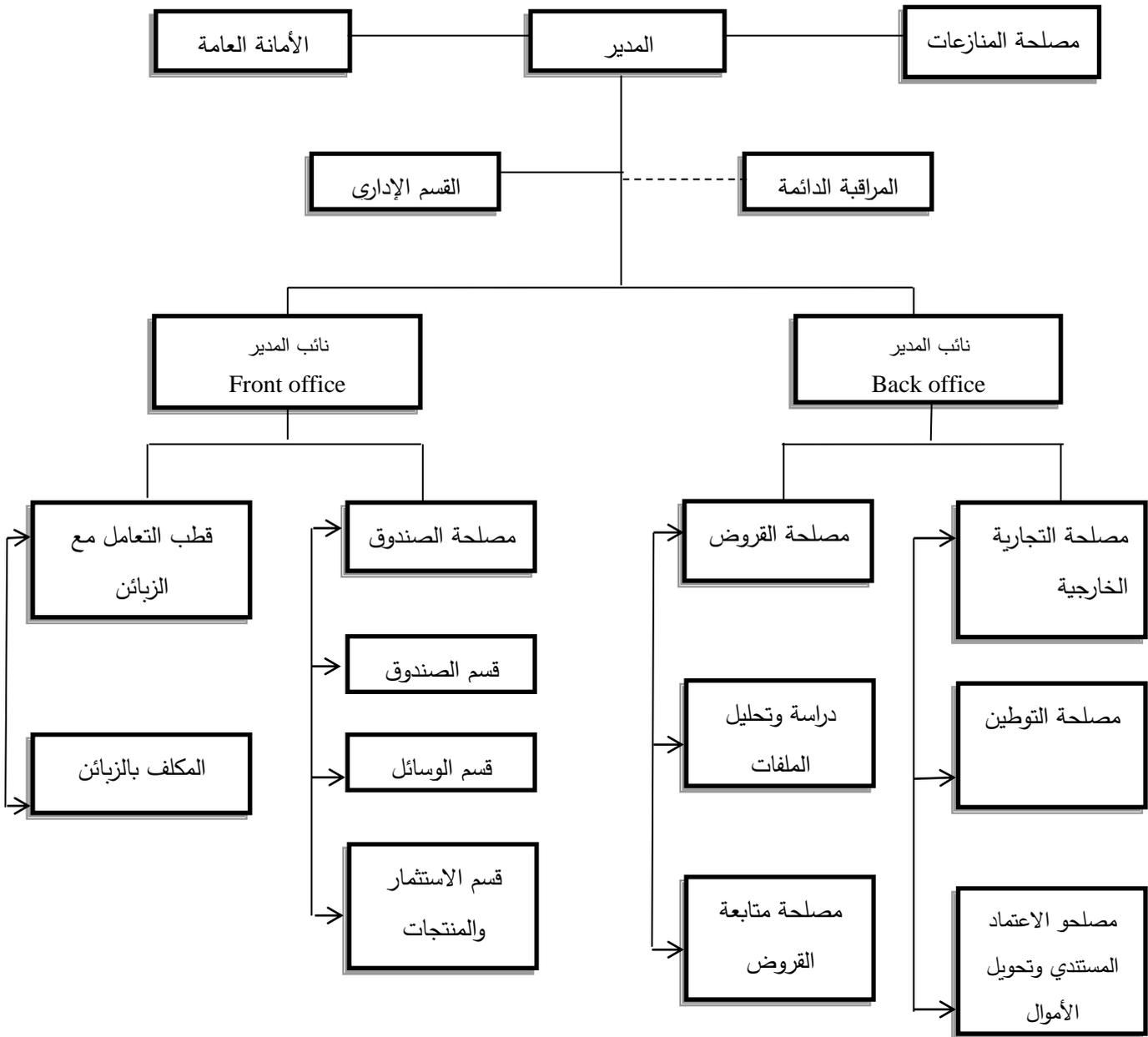
الشكل (01-02) : الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري



المصدر: الأنترنت، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري،(2024/02/18)، [على الخط]، www.bna.dz.

الشكل الأعلى يعرض الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري ويبين التقسيمات الإدارية المختلفة، حيث يتصدر هذا الهيكل المدير العام تليه الأمانة العامة، المفتشية العامة ومصلحة المنازعات القضائية. يتكون هذا التنظيم من عدة أقسام، بما في ذلك قسم التسجيل والوسائل، الموارد البشرية، قسم التنظيم، أنظمة الاعلام الآلي، القسم الدولي، قسم الاشغال و الترقية التجارية وقسم الاستثمارات.

الشكل (02-02): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540.



المصدر: مقابلة مع نائب مدير البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت-540-.

يظهر لنا الشكل السابق الهيكل التنظيمي BNA وكالة تيارت - 540- لمختلف تقسيمات الإدارية حيث يعلوه المدير ومصلحة المنازعات والأمانة العامة ثم يليه المراقبة الدائمة والقسم الإداري ثم يوجد نائبين للمدير .

المطلب الثالث: مهام وأهداف البنك الوطني الجزائري

يهدف البنك الوطني الجزائري إلى تنفيذ أهدافه المحددة مثل أي مؤسسة أخرى، وذلك من خلال استخدام جميع الموارد المادية والبشرية المتاحة، وضمان التنظيم الفعال لفروعه ووكالاته على مستوى الوطن.

1. مهام البنك الوطني الدولي: يقوم البنك الوطني الجزائري بنشاطات عديدة أهمها ما يلي¹:

➤ استقبال الودائع المتعلقة برؤوس الأموال من طرف الأشخاص، كذلك يصدر وصولات وسندات وتتم عملية الاقتراض من أجل تغطية الحاجيات التي يتطلبها نشاط معين؛

➤ استقبال عمليات الدفع التي تقدم نقدا أو عن طريق الشيك والمتعلقة بعملية التوطين، والتحصيل ورسالة القرض وجميع عمليات البنك؛

➤ يمنح قروض بجميع أشكالها سواء كانت قروض أو تسبيقات بدون ضمانات وذلك من أجل تحقيق نشاطات معينة ؛

➤ يضمن جميع العمليات المتعلقة بالقروض وذلك لحساب مؤسسات مالية أو لحساب الدولة؛

➤ يقوم بدور المراسل مع البنوك الأخرى؛

➤ يقوم بجميع عمليات التبادل سواء كانت نقدا أو لأجل، كذلك عمليات التعاقد من أجل الإقراض؛

➤ اكتساب الأموال من العمليات التالية: البيع، الإيجار وجميع العمليات المنقولة وغير المنقولة والتي تخص نشاط البنك أو المتعاملين معه مثل تعاملاته الجديدة مع نقابة القضاة وتمويل مشروع ضخم لمؤسسة السوناطراك؛

➤ يلعب دور الوساطة في عمليات البيع أو الشراء وكذلك الأوراق العامة بالأسهم والسندات وخصوصا القيم المنقولة، كما أنه يضمن تقديم خدمات مالية متعلقة بالوثائق والأوراق.

¹ - مقابلة مع المكلف بالقسم الإداري للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت-540-.

2. أهداف البنك الوطني الجزائري : الهدف الاساسي للبنك الوطني الجزائري تحقيق مكانة بين بقية البنوك الوطنية بتحقيق إنجازات في مختلف المجالات من خلال :

➤ سلع بنكية جديدة؛

➤ استيعاب أكثر عدد من العملاء؛

➤ تحقيق الفوائد من القروض والودائع الممنوحة يتم عن طريق تعزيز الأداء المصرفي، ويتم ذلك من خلال بناء الثقة بين البنك والعملاء، حيث يعتبر العميل الشريك الأساسي في نجاح العمليات المصرفية.

بالإضافة إلى أهداف ثانوية نذكر منها:

➤ تحسين وتسيير المعاملات الاقتصادية فيما يخص تحويلات بين الوكالة والبنوك الأجنبية؛

➤ توسيع مجال النشاطات البنكية مع الخارج في مختلف المجالات.

المبحث الثاني: وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني المستخدمة في وكالة تيارت-540

في إطار تحديث ورقمنة النظام المصرفي في الجزائر، يسعى البنك الوطني الجزائري إلى تبني التسوية الإجمالية الفورية الوطنية ونظام المقاصة الآلية الوطني، بالإضافة إلى دمج نظام سويفت العالمي واستخدام أحدث التقنيات البنكية. يقوم البنك بالتعاون مع البنوك التجارية الأخرى ووزارة المالية، ويحصل على دعم من البنك الدولي، بهدف تحسين استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وأنظمة البطاقات في السوق المصرفية الجزائرية.

المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية

لدى البنك الوطني الجزائري بطاقة بنكية واحدة وهي بطاقة CIB* عندما يعطى لزبون البطاقة البيبنكية تعطى معها عقد المعلومات بالإضافة إلى كلمة السر، تعد البطاقات البنكية من أهم صور رقمنة وسائل الدفع ومظهرا من مظاهر تطور شكل النقود ونوعيتها، واتسع استخدامها مع التطور التكنولوجي المذهل وتتكون من أربعة أنواع وهي:

أولاً: البطاقة البيبنكية

البطاقة البيبنكية للبنك الوطني الجزائري، هي بطاقة ما بين البنوك مدعمة بحساب بنكي، وتأتي في شكلين وحسب دخل حامل البطاقة:

➤ البطاقة البيبنكية الكلاسيكية.

➤ البطاقة البيبنكية الذهبية.

البطاقة البنكية هي بطاقة للسحب والدفع تسمح بإجراء العمليات البنكية التالية:

➤ السحب على جميع أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة البنكية؛

➤ الدفع الإلكتروني من خلال الأنترنت؛

➤ الدفع الجوّاري على أجهزة الدفع الإلكتروني؛

➤ الاطلاع على رصيد الحساب على أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية التابعة للبنك الوطني الجزائري)؛

➤ التحويلات على الشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري؛

* CIB : Carte interbancaire.

➤ ميزات أخرى تجدها متاحة على أجهزة الصراف الآلي الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية.

وتتسم هذه البطاقة بعدة مزايا من أهمها ¹:

➤ وفرة أموالكم 24/24 ساعة و 7/7 أيام على جميع أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة البنكية؛

➤ المزيد من الأمان بفضل الرسائل النصية القصيرة؛

➤ إشعاركم برسالة حول رصيد حسابكم البنكي؛

➤ إشعاركم برسالة حول العمليات المنجزة في وقتها الفعلي.

والشكل التالي يوضح نوع البطاقتين البيينكية الممنوحة

الشكل (02-03): البطاقات البيينكية CIB للبنك الوطني الجزائري

البطاقة البنكية الكلاسيكية



البطاقة البنكية الذهبية



المصدر: الأنترنت، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، (2024/02/20)، [على الخط]، www.bna.dz.

والجدول التالي يوضح أسقف البطاقة البيينكية الممنوحة.

¹ الأنترنت، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، (2024/02/20)، [على الخط]، www.bna.dz.

الجدول (01-02): سقف الدفع اليومي والسحب اليومي لبطاقات البنك الوطني الجزائري

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

المصدر: الأنترنت، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، (2024/02/20)، [على الخط]، www.bna.dz.

من خلال الجدول السابق ودراسة نوعين من البطاقات البنكية المقدمة من البنك الوطني الجزائري، وهما البطاقة الكلاسيكية والذهبية، نلاحظ أن هناك فارقاً في الحدود المالية المتاحة لكل نوع. فبينما يكون سقف السحب اليومي للبطاقات الكلاسيكية هو 100000 دج وحدود الدفع هي 100000 دج أيضاً، يتم تحديد سقف السحب اليومي للبطاقات الذهبية بمبلغ يبلغ 150000 دج وسقف الدفع بنفس المبلغ، مما يعني وجود فارق بقيمة 50000 دج بين البطاقتين. إن البطاقة الذهبية توفر ميزات إضافية وحدود سحب ودفع أعلى من البطاقة الكلاسيكية، ومن هنا نستنتج أن البنك الوطني الجزائري يسعى جاهداً إلى تحديث خدماته المقدمة وتلبية احتياجات عملائه بشكل أفضل وأكثر تميزاً.

سنوضح في ما يلي من خلال الجدول والأعمدة البيانية التالية عدد البطاقات البيبنكية المطلوبة والموزعة خلال الفترة الممتدة من 2018 الى غاية 2024 .

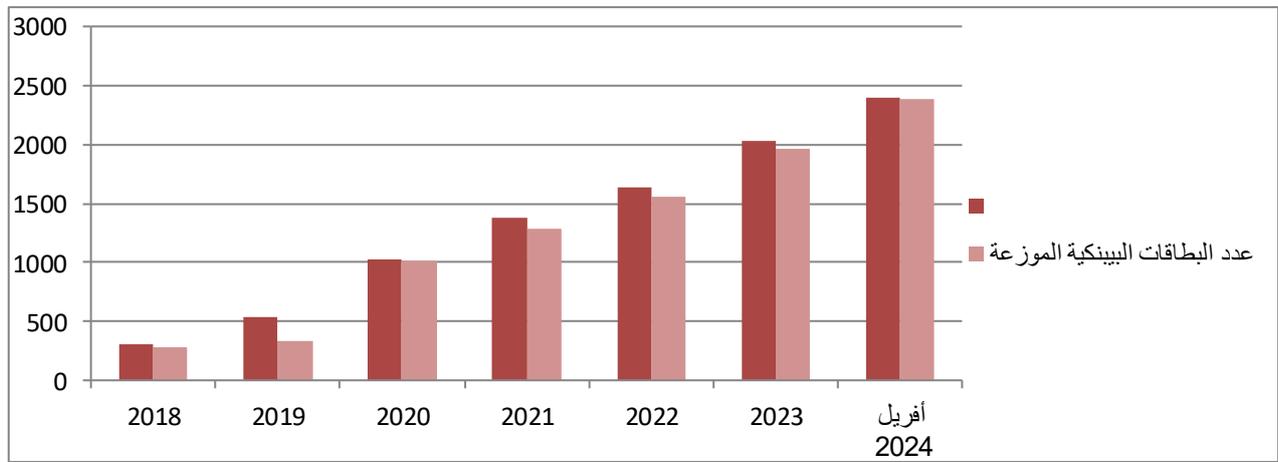
الجدول (02-02): عدد البطاقات البيينكية الموزعة والمطلوبة لدى البنك الوطني الجزائري خلال الفترة

الزمنية الممتدة من 2018 إلى 2024

السنوات	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
البطاقات المطلوبة	303	538	1023	1383	1636	2028	2402
البطاقات الموزعة	283	328	1008	1279	1553	1956	2377
نسبة التغير	/	15,90%	20,70 %	26,88%	21,42%	25,94%	21,52%

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامادا على التقارير المقدمة من قبل نائب المدير .

الشكل(02-04): أعمدة بيانية لعدد البطاقات البيينكية الموزعة والمطلوبة لدى البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت-540- خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2018 إلى 2024



المصدر : من إعداد الطالبتين إعتامادا على التقارير المقدمة من قبل نائب المدير .

يمثل الجدول والأعمدة البيانية أعلاه عدد البطاقات البيينكية الموزعة ونسبة تغيرها من 2018 إلى غاية أفريل 2024 للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540 . نلاحظ أن عدد البطاقات البيينكية المتداولة قد ارتفعت من 283 بطاقة سنة 2018 إلى 2377 بطاقة سنة 2024، وهو ما يعكس الجهود المبذولة من طرف البنك الوطني الجزائري لتشجيع عملائها على الدفع الإلكتروني خاصة مع التطور الملحوظ في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ويمكن القول أن جائحة الكورونا وتطبيق إجراءات الحجر الصحي الذي تزامن مع مارس 2020 كان بمثابة نقطة تحول في مجال الدفع والسحب من خلال البطاقات حيث كان عدد البطاقات الموزعة

سنة 2018 حوالي 283 بطاقة ليشهد إرتفاعا سنة 2019 إلى 328 بطاقة أي بمعدل 15,90% و بقي في إرتفاع مستمر ليصل في سنة 2020 إلى 1008 بطاقة موزعة أي ارتفعت عدد البطاقات بمعدل 20,70% ، ذلك أن الخوف من العدوى دفع العملاء إلى تجربة هذه العمليات التي أدت بدورها إلى إدراك مزايا التعامل بالبطاقات، وهذا ما نلاحظه في سنة 2021 حيث إرتفع عدد البطاقات الموزعة إلى 1279 أي بمعدل 26,88%، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى الإستخدام المستمر للبطاقات حيث تم التوزيع في كل من 2022 حوالي 1553 و 1956 بطاقة في سنة 2023 و 2377 بطاقة في سنة 2024 بمعدل تغير 21,42%، 25,94%، 21,52% على التوالي.

حيث أن هذا الإرتفاع المتزايد راجع إلى إنتشار ثقافة الدفع الإلكتروني، ومن هذا نستنتج أن هناك إقبالا متزايدا من قبل العملاء على هذه الخدمة مما يشير إلى أن البنك يسعى تطوير خدماته بشكل مستمر حيث سيخلق ذلك تنوعا في تشكيلة الخدمات المالية من قبل المصارف وذلك لتسهيل الحصول على الخدمات المالية و المصرفية لمختلف فئات المجتمع ليكون له دور في تعزيز الشمول المالي وهذا يرتبط بمدى شمولية رقمنة البنوك لميزات تمنحه القدرة على الوصول لأكبر عدد من العملاء .

ثانيا : البطاقات 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 هذه البطاقة بإجراء نفس عمليات بطاقة CIB .

وتمنح العديد من المزايا لحاملها ونذكرها فيما يلي¹:

- تتيح البطاقة البنكية مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري تسيير النفقات بشكل أفضل؛
- يمكن للزبون الذي يتقدم بطلب للحصول على البطاقة المسبقة الدفع منح ما يصل إلى عشرة (10) بطاقات مسبقة الدفع لعشرة (10) أقارب مختلفين؛
- البطاقة البنكية مسبقة الدفع مجانية وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات.

ويوضح الشكل أسقف البطاقة البنكية مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري

¹- الأنترنت، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، (2024/02/20)، [على الخط]، www.bna.dz.

الشكل (02-05) : البطاقات البنكية مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري



المصدر: الأنترنت، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، (2024/02/20)، [على الخط]، www.bna.dz.

ويوضح الجدول التالي أسقف الدفع و السحب اليومي للبطاقة البنكية مسبقة الدفع

الجدول (02-03) : سقف الدفع اليومي و السحب اليومي لبطاقة مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع اليومي
البطاقة البنكية مسبقة الدفع	100.000 دج	80.000 دج

المصدر: الأنترنت، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، (2024/02/20)، [على الخط]، www.bna.dz.

من الجدول المعروض أعلاه، يظهر أن البنك الوطني الجزائري قد حدد سقف سحب يومي لبطاقته

البنكية المسبقة الدفع بقيمة 100000 دج، وتم تحديد سقف الدفع اليومي بمبلغ 80000 دج.

ثالثا : بطاقة النخبة: بطاقة النخبة هي بطاقة بين البنوك مدعومة بحساب الشيك وتأتي في شكلين¹:

➤ بطاقة النخبة الموجهة للأفراد؛

➤ بطاقة النخبة الأعمال الموجهة للمهنيين والمؤسسات.

وتسمح هذه البطاقة لحاملها بإجراء العديد من العمليات و التي يكن حصرها في النقاط التالية:

➤ تسمح هذه الطاقة بإجراء عمليات السحب والدفع الجوّاري والدفع عبر الإنترنت وكذا التحويل والتحصيل؛

¹ - الأنترنت، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، (2024/02/20)، [على الخط]، www.bna.dz.

➤ كما تتوفر على وظائف أخرى عبر أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية).

➤ تقدم بطاقة النخبة أيضًا باقة من الخدمات الإضافية التي تتمثل في المساعدة الصحية، خدمات الاستقبال الإرشاد والمساعدة في التأمين من الحوادث الجسمانية كلها تجدونها في الموقع الإلكتروني للبنك الوطني الجزائري.

هذه البطاقة تتسم بالعديد من المزايا يمكن حصرها فيما يلي:

- رأس مال حتى مليون دينار؛
- المساعدة على الطريق في حالة حدوث عطل؛
- ضمان النقل والإقامة لزيارة أحد الأقارب في المستشفى؛
- كما تقدم بطاقة النخبة ولوجا نسقيا بخدمة الرسائل النصية القصيرة؛
- صالحة لمدة ثلاث (03) سنوات.

يوضح الشكل التالي أسقف بطاقة النخبة

الشكل (02-06) : البطاقة النخبة للبنك الوطني الجزائري



المصدر: الأنترنت، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، (2024/02/18)، [على الخط]، www.bna.dz.

يوضح الجدول التالي سقف الدفع والسحب اليومي لبطاقة النخبة للبنك الوطني الجزائري

الجدول (04_02): سقف الدفع اليومي والسحب اليومي لبطاقة النخبة للبنك الوطني الجزائري

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع اليومي
بطاقة النخبة	200.000 دج	250.000 دج

المصدر: الأنترن، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، (2024/02/20)، [على الخط]، www.bna.dz.

نلاحظ من خلال الجدول المقدم أعلاه، أن البنك الوطني الجزائري قد حدد سقف السحب اليومي لبطاقة النخبة بمبلغ 200000 دج، بينما تم تحديد سقف الدفع اليومي بقيمة 250000 دج، مما يعني وجود فارق بقيمة 50000 دج بين السحب والدفع. من خلال مقارنة الجدولين السابقين، يمكن استنتاج أن بطاقة النخبة تتمتع بميزة تمثلت في وجود سقف دفع وسحب يومي مرتفع بالمقارنة مع بطاقات البيبنكية الكلاسيكية والبيبنكية الذهبية.

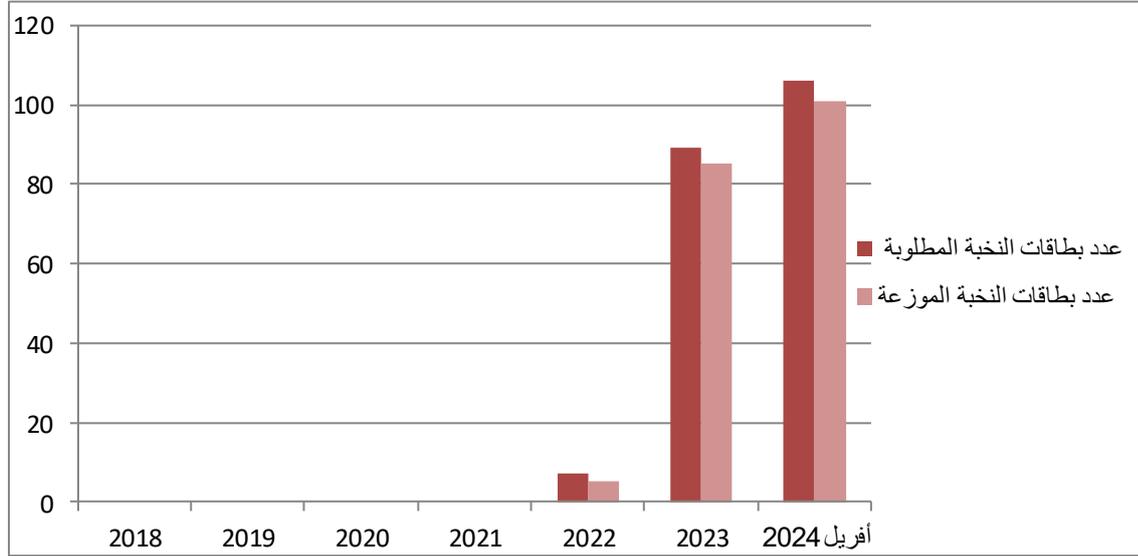
سنوضح في ما يلي من خلال الجدول والأعمدة البيانية التالية عدد بطاقات النخبة المطلوبة والموزعة خلال الفترة الممتدة من 2018 إلى غاية 2024.

الجدول (05-02): عدد بطاقات النخبة الموزعة والمطلوبة لدى البنك الوطني الجزائري خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2018 إلى 2024.

السنوات	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
البطاقات المطلوبة	00	00	00	00	7	89	106
البطاقات الموزعة	00	00	00	00	5	85	101
نسبة التغير	/	/	/	/	/	94,11%	15,84%

المصدر : من إعداد الطالبتين إعتمادا على المعلومات المقدمة من طرف نائب المدير.

الشكل(02-07): أعمدة بيانية لعدد بطاقات النخبة الموزعة والمطلوبة لدى البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540 خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2018 إلى 2024



المصدر : من إعداد الطالبتين إعتمادا على المعلومات المقدمة من طرف نائب المدير .

يمثل الجدول والأعمدة البيانية أعلاه عدد بطاقات النخبة الموزعة ونسبة تغيرها من 2018 إلى غاية أفريل 2024 للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540 . نلاحظ أن عدد بطاقات النخبة المتداولة قد تم إصدارها إلى غاية 2022، بحيث إرتفع عدد البطاقات من 05 بطاقة في سنة 2022 إلى 85 بطاقة في سنة 2023 أي بمعدل 94,11% وبقي في إرتفاع مستمر ليصل إلى 101 بطاقة في أفريل 2024 أي بمعدل 15,84%، وهو ما يعكس جهود البنك الوطني الجزائري في تعزيز استخدام الدفع الإلكتروني من قبل عملائه، خاصة مع التقدم الملحوظ في عمليات الرقمنة والاتصالات، حيث أن هذا الإرتفاع المتزايد راجع إلى إنتشار ثقافة الدفع الإلكتروني ليكون له دور في تعزيز الشمول المالي وهذا يرتبط بنجاح البنوك في تبني التقنيات الرقمية التي تمكنها من الوصول إلى أكبر عدد ممكن من العملاء .

رابعا : بطاقات التوفير :بطاقة التوفير هي بطاقة سحب مدعومة بحسابات التوفير تشترط وجود حساب لدى حاملها حساب توفير من الأنواع التالية¹:

➤ حساب التوفير بفائدة أو بدون فائدة؛

¹- الأنترنت، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، (2024/02/20)، [على الخط]، www.bna.dz .

➤ حساب التوفير مستقبلي للقصر بفائدة أو بدون فائدة؛

➤ حساب التوفير ذو عائد تصاعدي.

تتيح هذه البطاقة لحاملها توفير أموالهم في أي وقت وأينما كانوا 24/24 ساعة و 7/7 أيام، عبر شبكة أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة المصرفية، كما تسمح لهم بالاطلاع على رصيد حساب التوفير الخاص بهم في أي وقت عبر أجهزة الصراف الآلي.

ولهذه البطاقة العديد من المزايا التي سيتم حصرها فيما يلي:

➤ عمليات السحب مؤمنة برمز سري؛

➤ وفترة رأس المال المدخر في أي وقت؛

➤ بطاقة التوفير مجانية وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات؛

➤ الاطلاع على رصيد حساب التوفير دون الحاجة للتنقل إلى الوكالة.

ويوضح الشكل أدناه بطاقة التوفير بفائدة

الشكل (02-08) : البطاقة التوفير بفائدة للبنك الوطني الجزائري



المصدر: الأنترنت، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، (2024/02/20)، [على الخط]، www.bna.dz.

ويوضح الشكل بطاقة التوفير للقصر بفائدة

الشكل (02-09): بطاقة التوفير للقصر بفائدة للبنك الوطني الجزائري



المصدر: الأنترنت، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، (2024/02/20)، [على الخط]، www.bna.dz.

يوضح الشكل التالي بطاقة التوفير للقصر بدون فائدة

الشكل (02-10): بطاقة التوفير للقصر بدون فائدة للبنك الوطني الجزائري



المصدر: الأنترنت، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، (2024/02/20)، [على الخط]، www.bna.dz.

ويوضح الشكل الآتي بطاقة التوفير بدون فائدة

الشكل(02-11) : بطاقة توفير بدون فائدة للبنك الوطني الجزائري



المصدر: الأنترنت، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، (2024/02/20)، [على الخط]، www.bna.dz.

سنوضح في ما يلي من خلال الجدول والأعمدة البيانية التالية عدد بطاقات التوفير المطلوبة والموزعة خلال الفترة الممتدة من 2018 الى غاية 2024.

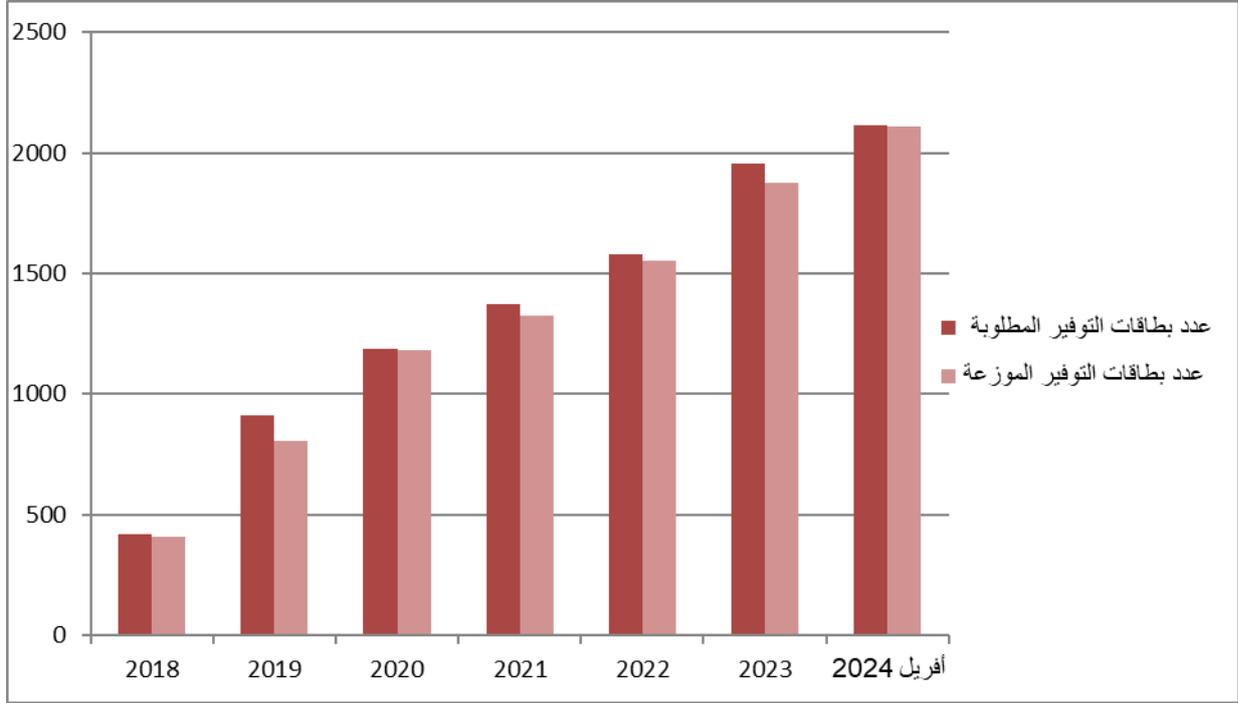
الجدول (02-06): عدد بطاقات التوفير الموزعة والمطلوبة لدى البنك الوطني الجزائري خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2018 إلى 2024.

السنوات	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
البطاقات المطلوبة	416	910	1187	1374	1577	1953	2116
البطاقات الموزعة	407	806	1180	1322	1550	1873	2107
نسبة التغير	/	98,03%	46,40%	12,03%	17,24%	20,83%	12,49%

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامادا على المعلومات المقدمة من عند نائب المدير.

الشكل (02-12): أعمدة بيانية لعدد بطاقات التوفير الموزعة والمطلوبة لدى البنك الوطني الجزائري وكالة

تيارت 540 خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2018 إلى 2024.



المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على المعلومات المقدمة من عند نائب المدير.

يمثل الجدول والأعمدة البيانية أعلاه عدد بطاقات التوفير الموزعة ونسبة تغييرها من 2018 إلى غاية أبريل 2024 للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540. نلاحظ أن عدد بطاقات التوفير الموزعة قد ارتفعت من 407 بطاقة سنة 2018 إلى 806 بطاقة سنة 2024، وهو ما يعكس الجهود المبذولة من طرف البنك الوطني الجزائري لتشجيع عملائها على الدفع الإلكتروني خاصة مع التطور الملحوظ في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ويمكن القول أن جائحة الكورونا وتطبيق إجراءات الحجر الصحي الذي تزامن مع مارس 2020 كان بمثابة نقطة تحول في مجال الدفع والسحب من خلال البطاقات حيث كان عدد البطاقات الموزعة سنة 2018 حوالي 407 بطاقة ليشهد ارتفاعا سنة 2019 إلى 806 بطاقة أي بمعدل 98,03% و بقي في ارتفاع مستمر ليصل في سنة 2020 إلى 1180 بطاقة موزعة أي ارتفعت عدد البطاقات بمعدل 46,40%، ذلك أن الخوف من العدوى دفع العملاء إلى تجربة هذه العمليات التي أدت بدورها إلى إدراك مزايا التعامل بالبطاقات، وهذا ما نلاحظه في سنة 2021 حيث ارتفع عدد البطاقات الموزعة إلى 1322 بطاقة أي بمعدل 12,03%، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى الإستخدام المستمر للبطاقات حيث تم التوزيع في كل من 2022 حوالي 1550 بطاقة

و1873 بطاقة في سنة 2023 و2107 بطاقة في سنة 2024 بمعدل تغير 17,24%، 20,83%، 12,49% على التوالي.

حيث أن هذا الإرتفاع المتزايد راجع إلى إنتشار ثقافة الدفع الإلكتروني، ومن هذا نستنتج أن هناك إقبالا متزايدا من قبل العملاء على هذه الخدمة مما يشير إلى أن البنك يسعى تطوير خدماته بشكل مستمر حيث سيخلق ذلك تنوعا في تشكيلة الخدمات المالية من قبل المصارف وذلك لتسهيل الحصول على الخدمات المالية و المصرفية لمختلف فئات المجتمع . هذا التحول يعكس اتجاهاً هاماً نحو التمويل الرقمي ويرتبط بجهود البنوك في تعزيز الشمول المالي من خلال تقديم خدمات مصرفية متنوعة وسهلة الوصول لجميع شرائح المجتمع.

خامسا: بطاقة فيزا VISA: بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائري هي بطاقة سحب ودفع دولية، تتيح لكم القيام بما يلي:

➤ المعاملات عبر أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الخاصة ببطاقة فيزا):¹

➤ 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 24/24 ساعة و 7/7 أيام.

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، بحيث تتسم بشروط نذكر منها ما يلي:

➤ 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؛

¹ - الأنترنيت، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، (2024/02/22)، [على الخط]، www.bna.dz.

➤ عدم وجود معارضة على الحساب البنكي.

هذه البطاقة تتسم بالعديد من المزايا يمكن حصرها فيما يلي :

➤ إمكانية الاطلاع على جميع المعاملات التي يقوم بها حاملها عبر منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية وكذا عبر تطبيق BN@tic؛

➤ تعتبر هذه البطاقة وسيلة مهمة ومميزة لزبائن البنك الذين يبحثون عن الأريحية والأمان والمزايا؛

➤ على الرسوم الإدارية والعمولات الأكثر جاذبية في السوق؛

➤ يستفيد الزبون من خدمة المساعدة والتوجيه التي تقدمها فرق خلية الاتصال لمديرية النقد 24/24 ساعة و 7/7 أيام، على أرقام، الهواتف الموجودة خلف البطاقة.

ويوضح الشكل الآتي بطاقة VISA

الشكل (02-13) : بطاقة فيزا VISA للبنك الوطني الجزائري



المصدر: الأنترنت، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، (2024/02/22)، [على الخط]، www.bna.dz.

يوضح الجدولين التاليين أسقف بطاقة فيزا VISA والتسعيرة المطبقة عليها للبنك الوطني الجزائري

الجدول (02-07): أسقف بطاقة فيزا VISA الكلاسيكية للبنك الوطني الجزائري

أسقف بطاقة فيزا VISA الكلاسيكية	
السقف اليومي	1000 يورو
حسب فئة الزبائن	3000 يورو

المصدر: الأنترنت، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، (2024/02/22)، [على الخط]، www.bna.dz.

الجدول (02-08): التسعيرة المطبقة على بطاقة فيزا VISA الكلاسيكية للبنك الوطني الجزائري

التسعيرة المطبقة على بطاقة VISA الكلاسيكية	
إنشاء/ تجديد	3900 دج/ البطاقة بسقف يصل الى 1000 يورو
دفع الرسوم سنويا	4900 دج/ البطاقة بسقف يصل الى 3000 يورو

المصدر: الأنترنت، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، (2024/02/22)، [على الخط]، www.bna.dz.

تم إصدار بطاقات الفيزا Visa حتى سنة 2024، وهذا يعكس جهود البنك الوطني الجزائري في مواكبة التطورات في مجال الخدمات المصرفية وتلبية احتياجات العملاء، وقد كان البنك يتابع عروض بطاقات الفيزا التي تُقدمها البنوك الأخرى المنافسة وذلك بهدف تقديم عروض تنافسية وجاذبة للعملاء. تم طلب 28 بطاقة فيزا، وقد تم توزيع جميعها حتى الوقت الحالي.

سنوضح من خلال الجدول والبيان التالي عدد البطاقات الإلكترونية ونسبة تغيرها خلال الفترة الممتدة من

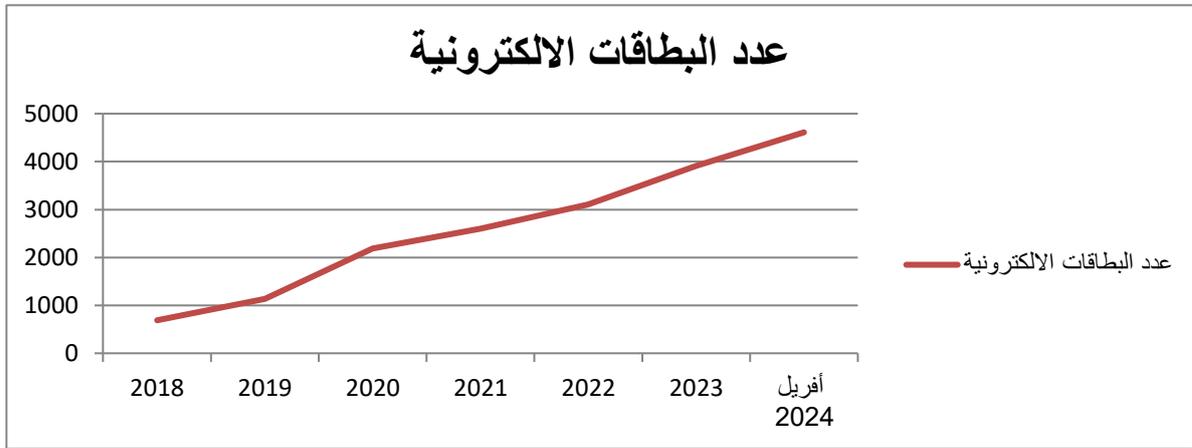
2018 الى غاية 2024 .

الجدول (02-09): عدد البطاقات الإلكترونية الموزعة لدى البنك الوطني الجزائري خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2018 إلى 2024.

2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	لسنوات نوع بطاقة
2377	1956	1553	1279	1008	328	283	البطاقة البيبنكية
101	85	5	00	00	00	00	بطاقة النخبة
2107	1873	1550	1322	1180	806	407	بطاقة التوفير
28	00	00	00	00	00	00	VISA بطاقة الفيزا
4613	3914	3108	2601	2188	1134	690	المجموع
17,85%	25,93%	19,49%	18,87%	92,94%	64,34%	/	نسبة التغير

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتقادا على المعلومات السابقة المقدمة من طرف نائب المدير .

الشكل(02-14): منحى بياني لعدد البطاقات الإلكترونية لدى البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540 خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2018 إلى 2024 .



المصدر: من إعداد الطالبتين إعتقادا على المعلومات السابقة.

يمثل الجدول والمنحى الباني أعلاه عدد البطاقات الإلكترونية الموزعة من 2018 إلى غاية أفريل 2024 للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540 . نلاحظ أن عدد البطاقات الإلكترونية المتداولة قد إرتفعت من 690 بطاقة سنة 2018 إلى 4613 بطاقة سنة 2024، ويمكن القول أن جائحة الكورونا وتطبيق إجراءات الحجر الصحي الذي تزامن مع مارس 2020 كان بمثابة نقطة تحول في مجال الدفع والسحب من خلال البطاقات حيث كان عدد البطاقات الموزعة سنة 2018 حوالي 690 بطاقة ليشهد إرتفاعا سنة 2019 إلى 1134 بطاقة

أي بمعدل 64,34% و بقي في ارتفاع مستمر ليصل في سنة 2020 إلى 2188 بطاقة موزعة أي ارتفعت عدد البطاقات بمعدل 92,94% ، ذلك أن الخوف من العدوى دفع العملاء إلى تجربة هذه العمليات التي أدت بدورها إلى إدراك مزايا التعامل بالبطاقات، وهذا ما نلاحظه في سنة 2021 حيث إرتفع عدد البطاقات الموزعة إلى 2601 أي بمعدل 18,87% ، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى الإستخدام المستمر للبطاقات حيث تم التوزيع في كل من 2022 حوالي 3108 و 3914 بطاقة في سنة 2023 و 4613 بطاقة في سنة 2024 بمعدل تغير 19,49%، 25,93%، 17,85% على التوالي.

حيث أن الزيادة المستمرة في الاعتماد على الدفع الإلكتروني تعكس انتشارًا متزايدًا لهذه الثقافة وهذا يدل على زيادة الطلب من قبل العملاء على هذه الخدمة، مما يشير إلى أن البنوك تسعى جاهدة لتطوير خدماتها بشكل مستمر بالإضافة إلى التنوع الأوسع في مجموعة الخدمات المالية التي تقدمها المصارف، مما يسهل الوصول إلى الخدمات المالية والبنكية لجميع شرائح المجتمع، حيث يمكن لهذا النهج أن يلعب دورًا في تعزيز الشمول المالي وهذا مرتبط بدرجة شمولية رقمنة البنوك وقدرتها على الوصول إلى عدد أكبر من العملاء.

المطلب الثاني : أنظمة التسوية الإلكترونية

نظرا للتطور التكنولوجي الحالي أصبحت أنظمة التسوية الإلكترونية أحد العناصر الأساسية في القطاع المصرفي، حيث تؤثر بشكل كبير على البنوك والمعاملات المالية الحديثة مما دفع البنوك إلى تبني مجموعة متنوعة من هذه الأنظمة لتعزيز كفاءتها وتحسين خدماتها المالية.

أولاً: نظام التسوية الفورية الإجمالية الجزائري ARTS*

ودخل هذا النظام العمل في شهر فيفري سنة 2006، وذلك بموجب الأمر رقم 05/04 بتاريخ 10-13-2005 للتسوية الفورية الإجمالية والدفع العاجل ما بين البنوك.¹ فهو عبارة عن نظام يتيح تحويل الأموال سواء بمبالغ تزيد عن مليون دينار جزائري، ويخضع هذا النظام لعملية تسوية فورية تكمل نظام المقاصة الإلكترونية حيث يستغرق هذا النظام مدة لا تزيد عن ثلاثة ايام.

حيث يدير النظام مجموعة متنوعة من العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية والمصارف والمشاركين عامة، مما يسهم في تسهيل التعاملات المالية وتسريعها بشكل فعال، و ذلك من خلال:

* ARTS : Algeria Tele-Compensation Inter-bancaire.

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

1. عمليات ما بين المصارف: هذا النظام يستخدم لتنفيذ التحويلات بين المصارف أو حسابات العملاء، خاصة في حالات المبالغ الكبيرة أو العمليات المستعجلة.

2. عمليات بنك الجزائر: بنك الجزائر هو الجهة الوحيدة المخولة داخل نطاق اختصاصه بإصدار الأوامر للقروض أو السحب من حسابات المشتركين.

3. حسابات التسوية: بموجب إدارته للنظام، يقوم بنك الجزائر بتسجيل حسابات التسوية بإسم كل مشارك، وتقسم هذه الحسابات إلى حسابات فرعية تتغير فيها المبالغ بحسب الحالات سواء بزيادة أو نقصان في الأرصدة الجارية للمشاركين. تتم مراقبة وضبط التسويات من قبل المحاسبة العامة لبنك الجزائر، حيث يتم إجراء التسويات بشكل مستمر وفي الوقت الفعلي عبر النظام. بعد التحقق من توافر رصيد كاف في حساب المشارك المعني يطبق مبدأ FIFO* ، أي أول من يدخل أول من يخرج، مع مراعاة الأولويات المحددة مع الأخذ بعين الاعتبار الأولويات المبينة فيما يلي:

➤ الأولوية الأولى: عمليات بنك الجزائر؛

➤ الأولوية الثانية: المبالغ المخصصة للمقاصة؛

➤ الأولوية الثالثة: أوامر مستعجلة بطبيعتها؛

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

➤ مراقبة أوامر الانتظار؛

➤ تسوية الأوامر وفق طبيعتها؛

➤ تخصيص مبالغ للمقاصة؛

➤ المعالجة في نهاية اليوم؛

* FIFO: First In First Out.

➤ إدارة ومراقبة الحسابات للعمليات المعالجة بواسطة النظام.

أما فئة المشاركين فتقوم بالوظائف التالية:

➤ تلقي ومراقبة صفة الأوامر وملائمتها؛

➤ إصدار وتلقي الأمر بنظام ARTS؛

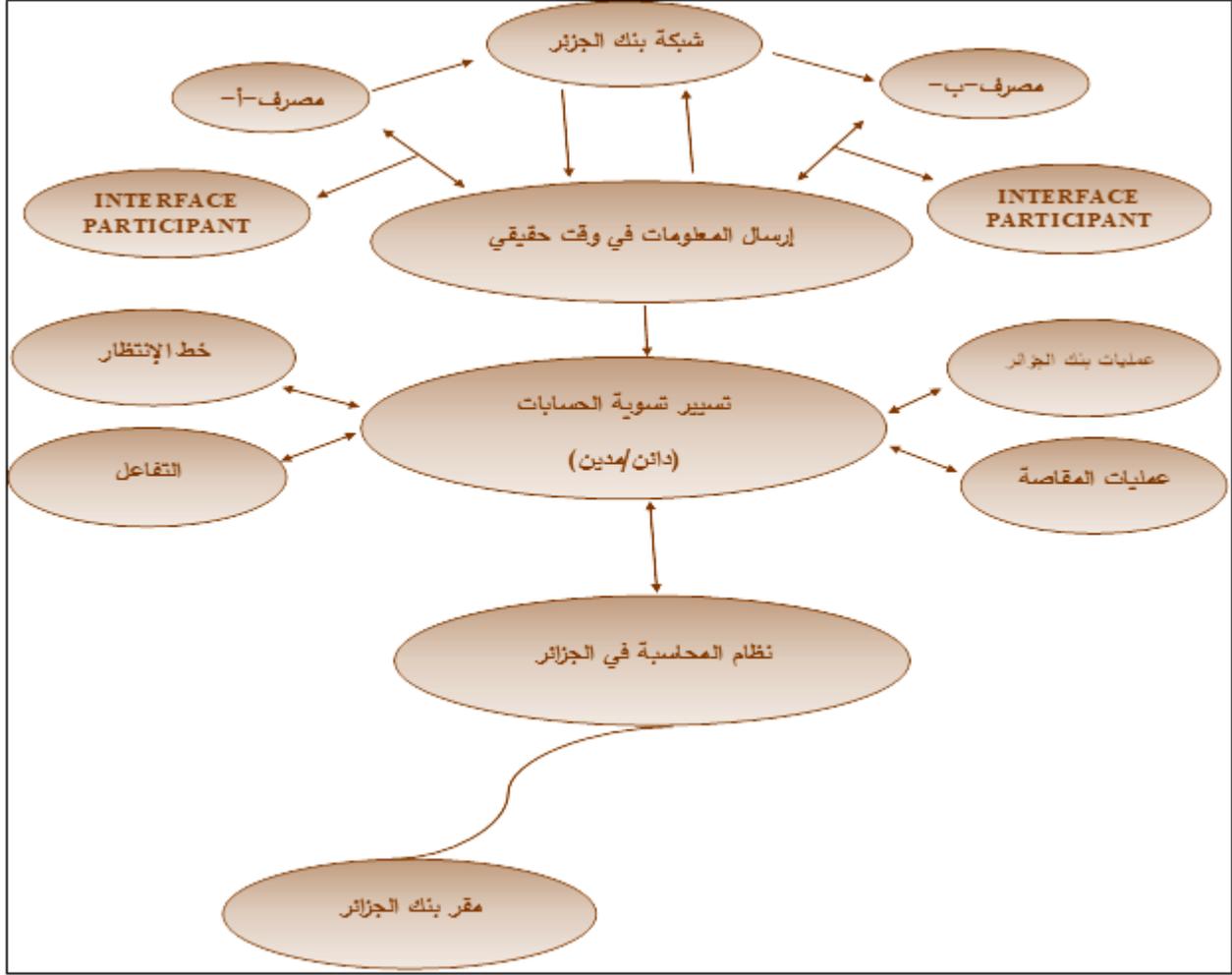
➤ متابعة خطوط الانتظار للمشاركين المعنيين مباشرة أو المشاركة غير المباشرة¹.

والهيكل التالي يمثل آلية عمل نظام ARTS

*ATCI : Algérie Télé Compensation Interbancaire.

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

الشكل رقم (02-15): آلية عمل نظام ARTS



المصدر: لقاء مع المكلف بمصلحة الزبائن للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت-540-

يمثل الشكل أعلاه نموذج عن آلية عمل نظام ARTS بحيث يتم إرسال معلومات في وقت حقيقي بين شبكة بنك الجزائري والمصرفين أ و ب، في حين تكون هناك تسيير تسوية الحسابات (دائن ومدين).

وسنوضح في الجدول التالي عدد العمليات المنجزة لل ARTS للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة الزمنية

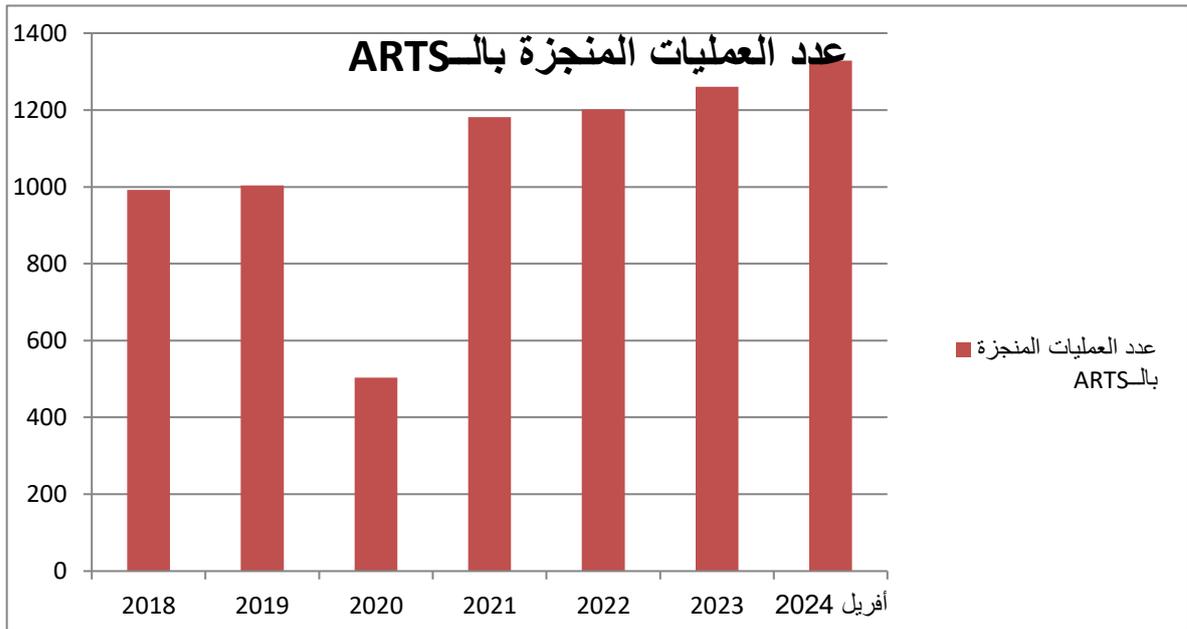
الممتدة من 2018 إلى غاية 2024

الجدول (10_02) : عدد العمليات المنجزة لل ARTS للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2018 إلى غاية 2024.

السنوات	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
عدد العمليات	992	004	503	1182	1202	1261	1326
نسبة التغير	/	%01,20	% -49,80	%134,90	%01,69	%04,90	%5,15

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتقادا على المعلومات المقدمة من طرف المسؤول عن مصلحة الزبائن.

الشكل(16_02): عدد العمليات المنجزة لل ARTS للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2018 إلى غاية 2024.



المصدر: من إعداد الطالبتين إعتقادا على المعلومات السابقة.

نلاحظ من الجدول و الأعمدة البيانية أعلاه أن هناك تطور في إستخدام نظام التسوية الفورية الإجمالية الجزائري حيث اتضح لنا أن عدد العمليات المنجزة بنظام ARTS إنخفضت بشكل ملحوظ حيث بلغت سنة 2020 حوالي 503 عملية منجزة بعدما كانت 1004 عملية منجزة سنة 2019 حيث عرفت هذه السنة ظروفًا استثنائية تطلبت اتخاذ جملة من التدابير من أجل حماية المواطنين من تفشي فيروس كورونا لتفادي طوابير

الإنتظار والعدوى، إذ ارتفعت عدد العمليات المنجزة من 503 عملية منجزة سنة 2020 إلى 1182 عملية منجزة سنة 2021 أي بنسبة قدرها 57,44%، وإستمر عدد العمليات المنجزة وفق التسوية الفورية الإجمالية الجزائري في تزايد إلى وقتنا الحالي ومنه نستنتج أن هناك إقبال كبير نحو البنك الوطني الجزائري من طرف العملاء مما يشير إلى أن البنك يسعى إلى تطوير خدماته بشكل مستمر.

ثانيا: نظام المقاصة الآلية الجزائري ATCI*

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

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

يعتمد هذا النظام على التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية والصور الإلكترونية لوسائل الدفع، فحسب ما ورد بالمادة الأولى من النظام 05-06 فالأمر يتعلق بنظام مقاصة خاص بأوامر الدفع الخاصة بالجمهور العريض، ما يعني أن يخص فقط وسائل الدفع المقدمة لتسوية عمليات الدفع والسحب التي يقوم بها الأفراد في إطار التعاملات التي تتم بمبالغ صغيرة أو متوسطة كأن يتعلق الأمر مثلا بدفع الحقوق بين الأفراد أو اتجاه الهيئات وكذا المعاملات التجارية الصغيرة إذ أن هذا النظام لا يقبل سوى التحويلات التي نقل قيمتها المالية عن مليون دج، أما ما جاوز ذلك فتتم تسويته مباشرة في إطار نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والمستعجلة ARTS¹.

* ATCI : Algérie Télé Compensation Interbancaire.

¹ محرز نورالدين، صيد مريم، نظام الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة لحالة الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتقاد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية-، المعهد الجامعي، خميس مليانة، الجزائر، 26-27/04/2011، ص:07.

يسير نظام ATCI من طرف مركز المقاصة القبلية بين المصارف CPI وهو شركة مساهمة، فرع لبنك الجزائر تم فتح رأسمالها أمام مساهمة المصارف، إذ يعمل هذا النظام على أساس المقاصة متعددة الأطراف لأوامر الدفع حيث يتم إيداع الأرصدة الصافية من أجل التسوية المؤجلة في نظام ARTS في ساعة محددة مسبقا في النظام، حيث تشمل صيغته تبادل أوامر الدفع بشكل متواصل بين المشتركين تبعا لتاريخ يوم التبادل ومرحلة حساب الوضعيات الصافية متعددة الأطراف حسب كل مشارك قبل غلق يوم التبادل ومرحلة للصب من أجل تسوية الأرصدة الصافية في حسابات التسوية الخاصة بالمشاركين المفتوحة في نظام ARTS ولا تتم تسوية الأرصدة فعليا إلا عندما يكون مجموع الوضعيات الصافية المدينة مغطاة بمؤونة موجودة في حسابات التسوية المعنية².

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

- التسيير المحاسبي اليومي وإعطاء نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية الدولية والوطنية؛
- تقليص آجال المعالجة حيث يتم قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 5 أيام على أن يتم اختزال هذه المدة إلى 3 أيام ثم 48 ساعة؛
- تأمين أنظمة الدفع العام؛
- إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الشيكات؛
- مواجهة عملية تبييض الأموال في الجزائر³.

ب. خصائص نظام ATCI : يتميز نظام ATCI بالعديد من الخصائص أهمها ما يلي:

- يقوم في نهاية كل يوم بحساب الأرصدة الجانبية المدينة المتعددة، والتي يتم مراقبتها باستمرار ومن ثم تحويلها إلى نظام التسوية الفورية الإجمالية ARTS ؛

¹ بن مختار إبراهيم، أحكام المقاصة الإلكترونية لوسائل الدفع، المجلة الجزائرية لقانون الأعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد 03، العدد 01، جويلية 2022، ص - ص. 12-13 :

² خليفة منية، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لتأهيل وعصرنة البنوك الجزائرية، الملتقى الدولي الرابع حول نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر -عرض تجارب دولية-، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 27/26 أبريل 2011، ص 15.

³ -الأنترنت، الموقع الرسمي لبنك الجزائر، (2024/04/04)، [على الخط] ، www.bank-of-algeria.dz.

➤ يعمل على تحديد الحد الأقصى المعمول به للأرصدة الجانبية المدينة المتعددة من خلال القيام بإرسال إنذار إلكتروني للمدير والمشارك المعني في حالة اقتراب الحد المسموح به؛

➤ نظام مؤمن ضد مخاطر الاحتيال والغش باعتبار أن المبادلات تتم من خلال تبادل الملفات المختومة، وبالاعتماد على بروتوكولات مؤمنة ومشفرة مدمجة مع النظام المركزي والبنية التحتية للتواصل والترابط¹.

ويعرض في الجدول الموالي العمليات المنجزة وفق نظام المقاصة الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة الممتدة من 2018 إلى غاية 2024.

الشكل(11_02): العمليات المنجزة وفق نظام المقاصة الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة الممتدة من 2018 إلى غاية 2024.

لسنوات	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
عدد الشيكات	409	912	1430	2003	2605	3317	4108
نسبة التغير	/	122,98 %	%56,79	%40,06	%30,05	%27,33	%23,08

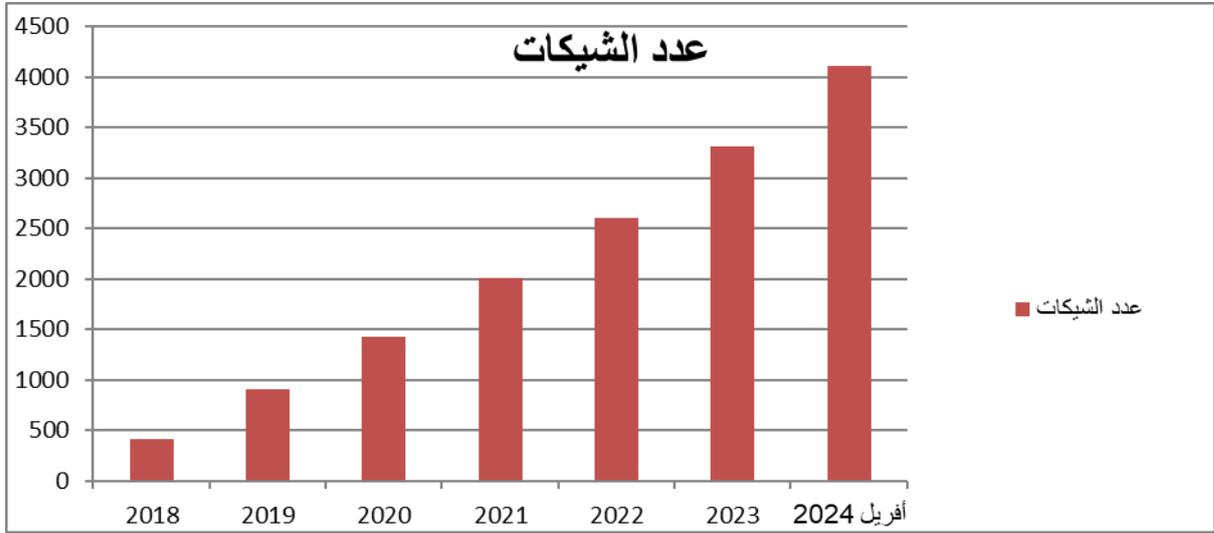
المصدر: مقابلة مع المكلف بمصلحة الزبائن البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت -540-.

ويوضح الشكل التالي العمليات المنجزة وفق نظام المقاصة الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة

الممتدة من 2018 إلى غاية 2024

¹ - كون فتيحة، نظام المقاصة الإلكترونية كآلية لتطوير وتحديث وسائل الدفع بالجزائر، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، العدد07 ، أبريل 2017 ، ص:382.

الشكل(17_02): العمليات المنجزة وفق نظام المقاصة الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة الممتدة من 2018 إلى غاية 2024



المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على المعلومات السابقة.

نلاحظ من خلال الجدول والأعمدة البيانية والمنحنى البياني أعلاه أن هناك تطور في إستخدام المقاصة الإلكترونية، حيث إتضح لنا أن عدد الشيكات المعالجة بنظام الـ ATCI تطور بشكل ملحوظ حيث بلغ 791 شيك معالج سنة 2024 بعدما كان 409 شيك معالج سنة 2018 وذلك بسبب تحسن الخدمات المؤداة لصالح الزبائن، إذ إرتفع عدد الشيكات المعالجة من 409 شيك في سنة 2018 إلى 912 شيك معالج في سنة 2019 أي بمعدل 122,98% . ليرتفع عدد الشيكات المعالجة 1430 شيك معالج في سنة 2020 بمعدل 56,79%، أما في سنة 2021 إرتفع عدد الشيكات إلى 2003 شيك معالج أي بمعدل 40,06%. بينما تم مقاصة 3317 شيك سنة 2023 إذ أنه إرتفع عدد الشيكات المعالجة بنظام ATCI بمعدل 57,38%، ليبقى عدد الشيكات المعالجة وفق المقاصة الإلكترونية في إرتفاع مستمر حيث سجلت سنة 2024 مقاصة 4108 شيك أي أنه إرتفع بمعدل 23,08% وهي مؤشرات تدل على الجهود المبذولة من طرف البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540 للتحكم في إستخدام النظام لضمان تسيير كفو السيولة النقدية ولتسهيل الحصول على الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع ليكون له دور في تعزيز الشمول المالي.

المطلب الثالث: نظام SWIFT ونظام DALTA في الجزائر

تتعدد الأنظمة في البنوك بصفة عامة إذ تلعب دورا هاما في تطوير وتحسين الخدمات والإدارة الإلكترونية ومن بين الأنظمة التي يعمل بها البنك الوطني الجزائري هي نظام سويفت ونظام دلتا وسنتطرق إليهما فيما يلي

أولا نظام SWIFT في الجزائر

إن نظام سويفت هو النظام المركزي المعترف به عالميا لتبادل الحوالات المالية بين البنوك الدولية عبر الأنترنت، ويستند إلى مقاييس دولية، حيث يخصص رمز مميز لكل بنك يعرف بسويفت كود. نظام سويفت يتيح للعملاء إجراء حوالات مالية إلى جميع أنحاء العالم، مع وصول الأموال إلى حساب المستفيد في غضون 24 ساعة عمل كحد أقصى في الظروف الاعتيادية، ونبين آلية عمل نظام سويفت من خلال المثال التالي:

شخص مقيم في الجزائر يقوم بطلب تحويل 1500 يورو من حسابه في بنكه المحلي BNA إلى حساب حساب صديقه المقيم في دولة فرنسا، يتم إدخال تفاصيل المستلم والمبلغ المراد تحويله (1500 يورو) في نظام البنك المحلي. بعد ذلك هنا يقوم البنك بتحويل الطلب إلى صيغة سويفت تدعى رسالة سويفت تتضمن خصم مبلغ 1500 يورو من حساب الجزائري ثم إرسالها إلى الحساب البنكي لصديقه الفرنسي عبر نظام سويفت العالمي.

ومن أهم مميزات نظام سويفت:¹

➤ وسيلة مضمونة وآمنة لتلقي وإرسال الأموال عبر العالم؛

➤ لا توجد قيود على قيمة الحوالات المالية؛

➤ يتم إصدار حوالات بجميع العملات الأجنبية؛

➤ يُمكن إصدار الحوالة بشكل دوري وسريع وفقا لتعليمات ثابتة من العميل.

في السابق كانت الوكالات البنكية في الجزائر مسموح لها بالعمل على نظام سويفت على المستوى المحلي ومع مرور الوقت تغيرت هذه السياسة ، حيث أصبح العمل بهذا النظام مقتصرًا في المديرية التابعة للبنك الوطني الجزائري. وبالتالي يتم تحويل العمليات التي تتطلب استخدام سويفت من الوكالات المحلية إلى المديرية التي تتولى الإدارة العليا واعتمد إلى جانبه نظام دلتا على مستوى الوكالات المحلية الذي سوف نبين دوره كالاتي.

¹ - مقابلة مع المكلف بالمصلحة التجارية الخارجية للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت-540-.

ثانيا: نظام DELTA

هو نظام معلوماتي يستخدمه البنك الوطني الجزائري ويعتمد عليه بصفة كبيرة حيث أن البنك الوطني الجزائري يعمل بنسخة رقم 8 ويحتوي على قاعدة معلومات جميع زبائن البنك كما يتم بواسطته القيام بكل عمليات كشف المحاسبية والمالية كما تعتمد عليه الكثير من البنوك التجارية الأخرى، فهو معتمد في 150 بنكاً في أكثر من 40 دولة في أوروبا وإفريقيا.

أصبح نظام DELTA الحل المرجعي للبنوك التجارية الكبيرة التي تمتلك شبكة من الوكالات خاصة في الدول الفرانكفونية، حيث يعتبر هذا النظام مجموعة برمجيات متكاملة ومدمجة تدير جميع العمليات المصرفية مما يمكن من توفير الرقابة للمدير على جميع أقسام البنك. نظام DELTA هو إصدار وتطوير وتصنيع شركة DELTA INFORMATIQUE التي تأسست سنة 1982 وهي شركة فرنسية تعمل على توفير برمجيات بنكية متكاملة وخدمات عبر الخط لجميع زبائنها من البنوك.

ويمكن نظام DELTA الوكالة البنكية من تنفيذ مجموعة واسعة من العمليات، بما في ذلك مايلي:

➤ فتح مختلف الحسابات ؛

➤ الإطلاع على أرصدة الزبائن؛

➤ إجراء عمليات الصندوق مثل السحب، الإيداع والتحويلات سوء بالدينار أو العملات الأجنبية؛

➤ عمليات التجارة الخارجية؛

➤ فتح الإعتماد المستندية؛

➤ طلب البطاقات البنكية ومتابعة وضعياتها؛

➤ القيام بالعمليات الخاصة بمصلحة القروض كمتابعة سير القروض.

هذا النظام يتميز بالسرية والخصوصية حيث يتم تخصيص إسم مستخدم وكلمة مرور فريدة لكل مستخدم من الموظفين ويمنع مشاركتها مع الآخرين، كما يحتوي كل مستخدم على معلومات محددة داخل البرنامج وفقاً لمسؤولياته في البنك.

ويوضح الشكل الآتي واجهة برنامج DELTA الخاصة بـ BNA

الشكل رقم (18_02): واجهة برنامج DELTA الخاصة بـ BNA



المصدر: مقابلة مع المكلف بمصلحة الصندوق للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت-540-.

المبحث الثالث: وسائط الدفع الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت-540-

إن تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر يتطلب توفير عناصر بالبيئة الملائمة من جهة وبالنظام المصرفي الجزائري من جهة أخرى، وذلك من خال إقامة وسائط دفع حديثة في إطار عصرنة وتحديث النظام المصرفي الجزائري، وقد قام البنك الوطني الجزائري بإدخال بعض هذه الوسائط الجديدة.

المطلب الأول: أجهزة الصراف الآلي في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت -540-

يعتبر البنك الوطني الجزائري من بين أقدم البنوك في الجزائر، حيث يسعى إلى تقديم خدمات متطورة من خلال تبني مجموعة متنوعة من الوسائط، بما في ذلك أجهزة الصراف الآلي التي سنتعرف عليها بالتفصيل فيمايلي:

أولاً: الموزع الآلي للأوراق والشباك الآلي البنكي

إن البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت-540- يحاول الإلمام بكل أجهزة الصراف الآلية على قدر المستطاع، ولكن بالرغم من هذه الجهود المبذولة إلا أن في الوقت الحالي لا يحتوي البنك الوطني الجزائري على الشباك الآلي البنكي. وهناك مصادر موثوقة من موظفي البنك الوطني الجزائري بأنهم لا يمكن تزويدهم بهذا الجهاز منعا من البلدية لعدم تشويه صورة البنك الخارجي.

أما بالنسبة للموزع الآلي للنقود، فالبنك الوطني الجزائري لا يوفر هذه الخدمات ولا يضم هذا الجهاز إلا أنه تم وضعه في وكالة تيارت-545- التابعة للوكالة-540-. هذا الجهاز يعتبر آلة أوتوماتكية أكثر تعقيداً وتنوعاً، ويتم استخدام الموزع الآلي البنكي DAB وفقاً للخطوات التالية:

➤ إدخال البطاقة البنكية؛

➤ إختيار اللغة فرنسية/عربية؛

➤ إدخال الرقم السري؛

➤ إختيار المبلغ من 500 دج إلى 30000 دج كحد أقصى، أو إختيار مبلغ آخر وذلك باستخدام الزر الأخضر؛

➤ وأخيرا خروج رسالة لإدخال بطاقة بنكية أخرى من طرف زبون آخر.

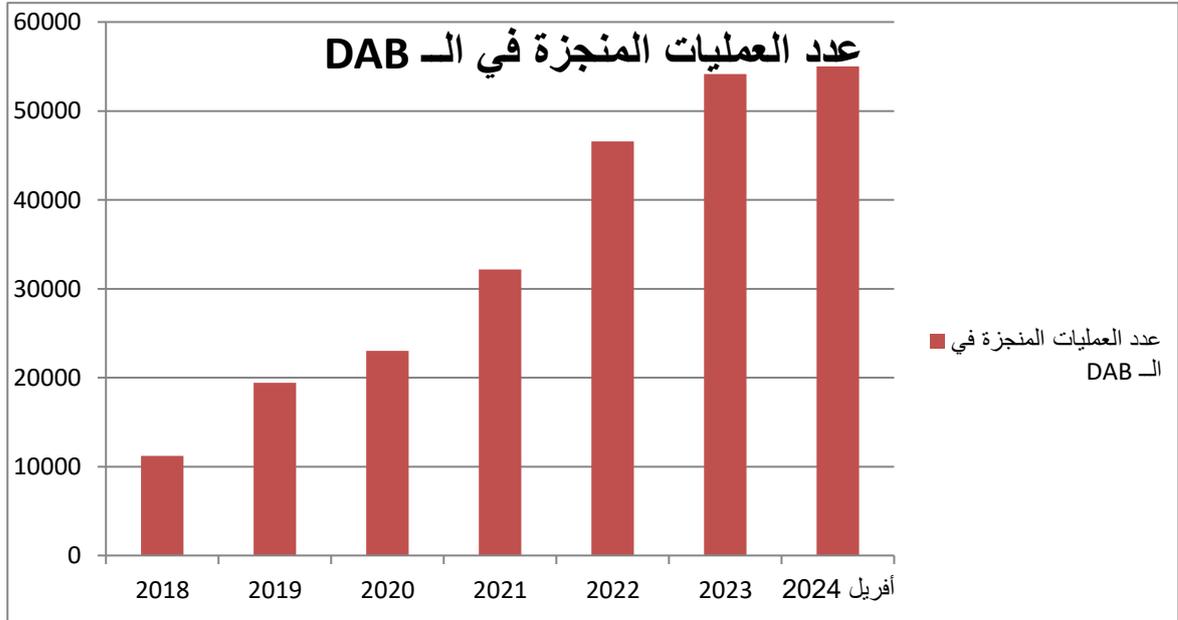
والجدول التالي يوضح عدد العمليات المنجزة بجهاز الصراف الآلي:

الجدول (12_02): عدد العمليات المنجزة في جهاز الصراف الآلي خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2018 إلى 2024.

السنوات	عدد العمليات المنجزة في جهاز DAB	نسبة التغير %
2018	11220	/
2019	19440	%42,28
2020	23015	%15,53
2021	32188	%28,48
2022	46570	%30,88
2023	54149	%13,99
أفريل 2024	00055	%0,015

المصدر: تم إعداد الجدول من الطلبة بناءً على تقارير مقدمة من طرف موظف في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت-540-

الشكل (19_02): عدد العمليات المنجزة في جهاز الصراف الآلي خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2018 إلى 2024.



المصدر: تم إعداد الجدول من الطلبة بناءً على تقارير مقدمة من طرف موظف في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت-540-.

من الجدول والأعمدة البيانية أعلاه يمكن ملاحظة ارتفاع عدد عمليات السحب من جهاز DAB حيث ارتفع في سنة 2019 إلى 19440 عملية بعدما كان في سنة 2018 حوالي 11220 عملية سحب أي بنسبة قدرها 42,28%، حيث عرفت هذه السنة ظروفًا استثنائية تطلبت اتخاذ جملة من التدابير من أجل حماية المواطنين من تفشي فيروس كورونا، حيث قام البنك الوطني الجزائري بتزويد جهاز الـ DAB بالسيولة اللازمة واستغلالها 24/24 ساعة و 7/7 أيام، والعمل على صيانتها دوريا وهذا قصد تشجيع استعمال أجهزة الصرف الآلي وتجنب التواجد في الفضاءات المغلقة، ليبقى عدد عمليات السحب في ارتفاع مستمر ليلعب في سنة 2024 إلى 55000 عملية سحب وهذا راجع إلى الإقبال الكبير للمواطنين على هذه الأجهزة خاصة بعد جائحة كورونا والتعرف على مميزاتها كالسحب في أي زمان ومكان دون الحاجة إلى زيارة البنك أو أحد فروعها بالإضافة إلى تجنب الانتظار في الطوابير وغيرها من الإجراءات الشكالية التي تتطلب الوقت.

ثانيا: جهاز النهاية الطرفية لنقطة البيع الإلكتروني في البنك الوطني الجزائري

يمثل هذا الجهاز إحدى آفاق تطور الخدمات المصرفية وإعتماد إدارة إلكترونية في القطاع المصرفي، حيث يسهل الدفع الإلكتروني في مختلف المجالات دون تقييد خدماته بالبنوك أو المؤسسات المالية. يُمكن من خلاله تسديد الفواتير وإنجاز المعاملات التجارية باستخدام البطاقات البنكية، وهو ما سنوضحه بالتفصيل.

1. جهاز الدفع الإلكتروني وآلية عمله في البنك الوطني الجزائري

أجهزة الدفع الإلكتروني المعروفة أيضاً بالنهايات الطرفية لنقاط البيع الإلكتروني، ظهرت مع انتشار البطاقات الإلكترونية ويستفيد من هذا الجهاز البنك، موظف البنك والتاجر أو صاحب المؤسسة الذي يكون الجهاز مثبت عنده. ويقوم الجهاز بتسيير عملية تسوية مدفوعات الزبائن الذين يحملون بطاقات بنكية مقابل الخدمات أو السلع التي يقدمها التاجر أو المؤسسات عبر عمليات إلكترونية. عندما يُطلب الجهاز من الزبون سواء كان ذلك شخصا طبيعيا أو معنويا مثل التاجر أو المؤسسات، ويُتعاقد مع الوكالة البنكية لقبول البطاقات البنكية حيث يتم معالجة الطلب عبر المراحل التالية:¹

➤ بعد توقيع العقد تتم عملية إرسال الطلب إلى مديرية تسيير وسائل الدفع والرقمنة والتي بدورها ترسلها إلى مصلحة خاصة بإنتاج أجهزة TPE؛

¹ - الأنترنيت، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، (2024/04/04)، [على الخط]، www.bna.dz.

➤ تتم برمجة جهاز TPE حسب المعلومات المتعلقة بالزبون حيث يتم إدراج رقم الحساب البنكي للوكالة البنكية ونوع الزبون؛

➤ كما تتم برمجة شريحة الهاتف المتصلة بجهاز TPE ؛

➤ بعد إتمام عمليات البرمجة على مستوى مديرية تسيير وسائل الدفع والرقمنة ، تقوم هذه الأخيرة بتسليم الجهاز على المديرية الجهوية للإستغلال DRE* والتي بدورها ترسلها إلى الوكالات البنكية الخاصة بكل زبون؛

➤ عند وصول الأجهزة إلى الوكالات البنكية يقوم موظفو خدمة العملاء بإعلام العملاء وتحديد موعد لتثبيت الجهاز في المحل؛

➤ عندما يحين الموعد المتفق عليه يتوجه مسؤول العملاء لتركيب الجهاز وشرح كيفية عمله؛

➤ تتم عملية محاكاة إفتراضية مع شرح جميع مراحل عملية الدفع بالجهاز؛

➤ يقوم الزبون بإمضاء مقرر تثبيت جهاز الدفع الإلكتروني.

ويتم تقديم جهاز TPE إلى العديد من الزبائن مثل¹:

➤ شركات توزيع الغاز والكهرباء، شركة توزيع المياه وشركات النقل؛

➤ المراكز التجارية، الفنادق، المطاعم، الصيدليات، وكالات السياحة والسفر ومحطات الوقود؛

➤ المؤسسات الخدمائية (شركات التأمين، هاتف، اتصالات الجزائر، شركة الهاتف النقال)؛

➤ ومؤخرا أصبحت إلزامية لدى التجار إتباعاً للمرسوم الوزاري سنة 2020.

2. أنواع أجهزة الدفع الإلكتروني الخاصة بالبنك الوطني الجزائري

هناك نوعين من أجهزة الدفع الإلكتروني المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري وهما:

➤ أجهزة الدفع الإلكترونية الثابتة الموصولة بخط هاتفي ثابت؛

➤ أجهزة الدفع الإلكترونية GPRS التي يتم تشغيلها بفضل شريحة هاتفية GPRS .

* DRE : Direction Régionales d'Exploitation.

¹ -مقابلة مع المكلف بمصلحة الزبائن للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت-545-.

إن عدد أجهزة الدفع الإلكتروني TPE في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت في ارتفاع مستمر حيث بلغ عدد أجهزة TPE الموزعة من سنة 2018 إلى غاية سنة 2024 حوالي 44 وهذا يفسر بإلزامية الدفع الإلكتروني التي جاء بها قانون التجارة الإلكترونية في ماي 2018، والذي ألزم كل المتعاملين الاقتصاديين بتركيب أجهزة TPE مما زاد الطلب عليها، وهذا يفسر أيضا الوعي والثقافة المصرفية الرقمية التي يتوق إليها عملاء البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت-540- تيارت من زبائن وتجار ومستهلكين وأصحاب الحرف والمستثمرين.

المطلب الثاني: خدمة البنك الإلكتروني BNAnet

خدمة البنك الإلكتروني هي خدمة تتيح لزبائن البنك الولوج إلى تفاصيل حساباتهم ومعاملاتهم عبر الأنترنت، بالإضافة إلى إمكانية إجراء عمليات بنكية والحصول على جميع المعلومات اللازمة دون الحاجة إلى زيارة الفروع البنكية. وآلية تطبيق خدمة البنك الإلكتروني في البنك الوطني الجزائري تقوم على تقديم الزبون طلب الإشتراك في خدمة البنك الإلكتروني حسب نوع الزبون (شركة، موظف، جمعية، أعمال حرة) شرط أن يكون الزبون صاحب الحساب، بعد القبول للطلب يتجه المكلف بالعملاء إلى الأرضية الرقمية OGA* .

الشكل(02_02): الأرضية الرقمية لإدارة الإشتراكات في البنك الوطني الجزائري OGA



المصدر: مقابلة مع أحد موظفي البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت -540-.

بعد الحصول على مفتاح المرور والرمز السري الذي تتحصل عليهما من البنك يمكنك تسجيل الدخول للحساب الخاص بك من خلال الأنترنت عبر التطبيق الرسمي للبنك للهواتف الذكية بإسم BNAnet أو البوابة الإلكترونية ebanking.bna.dz كما في الصورة التالية في مكان login تقوم بإدخال معرف الحساب الموجود في

* OGA : Outils de Gestion des Abonnements .

الورقة التي تحصلت عليها من البنك وفي مكان password تقوم بوضع الرقم السري الذي تجده هو كذلك في الورقة وهكذا تقوم بتسجيل الدخول للحساب الخاص بك.

حيث هذه الخدمة موجهة إلى الزبائن الأفراد، المهنيين والمؤسسات، حيث تتوفر على حزمتين للخدمات

البنكية الإلكترونية:

➤ حزمة Net

➤ حزمة +Net

تحتوي حزمة Net على مجموعة من ميزات كمايلي¹:

➤ الإطلاع على الأرصدة وتاريخ أرصدة الحسابات لمدة 23 شهراً؛

➤ الإطلاع على المعاملات الأخيرة للحساب؛

➤ الإطلاع على البطاقات ومعاملات الدفع الإلكترونية؛

➤ تحميل كشوفات الحساب وتحريرها لمدة عام وبصيغ مختلفة؛

➤ إصدار بيانات كشف التعريفية البنكية؛

➤ خدمة الرسائل (الرسائل البنكية)؛

➤ خدمة الإشعارات عبر الرسائل النصية القصيرة (SMS المصرفية).

أما حزمة +Net هي نفسها حزمة Net ولكن لها ميزات أكثر من ميزات حزمة Net المتمثلة فيمايلي:

➤ التحويل لمرة واحدة من حساب إلى حساب نفس الزبون؛

➤ التحويل إلى مستفيدين موطنين في وكالات البنك الوطني الجزائري و البنوك الأخرى؛

➤ تحويل الرواتب للشركات، باستثناء عملاء EDI ؛

➤ خصومات متعددة على زبائن البنك الوطني الجزائري والبنوك الأخرى (الدائنين) الموطنين في وكالات البنك

الوطني الجزائري والبنوك الأخرى؛

¹ - الأنترننت، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري،(2024/04/04)،[على الخط]،www.bna.dz.

➤ طلب دفتر الشيكات والبطاقات البيبنكية؛

➤ الإعتراض على البطاقة؛

➤ خدمة التجارة الإلكترونية (e-Trade).

سنوضح في الجدول التالي تسعيرة كل من الحزمة (Net) و (+ Net):

الجدول (13_02): تسعيرة كل من الحزمة (Net) و الحزمة (+ Net)

نوع الحزمة		
حزمة +Net	حزمة Net	نوع الزبون
0Da238	00Da11	الخواص
50,6Da28	50,2Da9	التجار
50,6Da28	50,2Da9	الأعمال الحرة
00	00	موظفي ال BNA

المصدر : مقابلة مع رئيس مصلحة الزبائن لوكالة تيارت -545-.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن التسعيرة تختلف من حزمة إلى حزمة، كما تختلف أيضا من زبون لآخر. فعند الزبائن الخواص تكون تسعيرة حزمة Net بـ 1100 دج أي أقل من تسعيرة حزمة +Net التي تكون بـ 2380 دج ، بينما بالنسبة لكل من التجار والزبائن نو الأعمال الحرة فلهم نفس التسعيرة بحيث تكون تسعيرة الحزمة Net بـ 50,29 دج والتي هي أيضا بدورها تكون أقل من تسعيرة الحزمة + Net التي تكون بـ 50,628 ، أما بالنسبة لموظفي البنك الوطني الجزائري فيتوفر لهم عرض خاص من البنك والذي هو حزمة + Net فقط ومجاناً.

و سنتطرق للجدول الموالي الذي يوضح لنا عدد المستخدمين الناشطين في خدمة BNAnet من سنة

2018 إلى غاية أفريل 2024 .

الجدول (14_02): عدد المستخدمين الناشطين في خدمة BNAnet من سنة 2018 إلى غاية أفريل 2024

السنوات							نوع الزبون	نوع الحزمة
2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018		
403	361	292	239	56	40	13	الخواص	حزمة Net
43	37	29	22	06	06	06	التجار	
02	02	01	00	00	00	00	الأعمال الحرّة	
/	/	/	/	/	/	/	موظفي BNA	
35	24	07	03	02	02	01	الخواص	حزمة +Net
16	12	07	04	01	01	00	التجار	
03	01	01	01	01	01	01	الأعمال الحرّة	
08	06	03	00	00	00	00	موظفي BNA	

المصدر: مقابلة مع رئيس مصلحة الزبائن لوكالة تيارت -545-.

يمثل الجدول أعلاه عدد المستخدمين الناشطين في خدمة BNAnet خلال الفترة المشار إليها من عام 2018 إلى غاية أفريل 2024. حيث نلاحظ أن الخواص و التجار كانوا يُظهرون إقبالا أكبر على حزمة Net مقارنة بحزمة +Net عبر جميع السنوات، ويعود ذلك إلى رغبتهم في الإطلاع على أرصدهم فقط. أما بالنسبة للزبائن ذو الأعمال الحرّة فكانت لديهم نسبة إقبال ضئيلة على كل من حزمة Net وحزمة +Net على مر السنوات. بالمقابل فإن موظفي البنك الوطني الجزائري الذين يتمتعون بوصولهم إلى حزمة +Net مجانا التي يقدمها البنك لا يُظهرون إقبالا، ويعود ذلك إلى أنهم يُنفذون عملياتهم من مكان عملهم.

فالشكل التالي يوضح الصفحة الرسمية لموقع البنك الوطني الجزائري

الشكل (02-12): الصفحة الرسمية لموقع البنك الوطني الجزائري



المصدر: الأنترنترنت، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، (2024/04/05)، [على الخط]، www.bna.dz.

لأجل تفعيل خدمة كشف الرصيد عبر الأنترنترنت على حسابك البنكي بالدينار أو بالعملة الصعبة، يتعين عليك زيارة الوكالة المحلية للبنك في ولايتك للحصول على مفتاح المرور والرمز السري الخاصين بك. بهذه المعلومات يمكنك تسجيل الدخول إلى حسابك من خلال التطبيق الرسمي للبنك للهواتف الذكية بإسم BNA.net أو البوابة الإلكترونية ebanking.bna.dz.

المطلب الثالث: الهاتف المصرفي

يعتبر الهاتف المصرفي أحد أهم وسائل الدفع الإلكتروني التي تعتمد عليها البنوك الجزائرية لتقديم خدماتها للعملاء بهدف توفير الراحة والأمان لهم، ويسعى البنك الوطني الجزائري جاهدا لتحقيق تلك الخدمات بأعلى مستوى.

أولا : تطبيق BNAtic

في 20/10/2019، قدم البنك الوطني الجزائري منتجا جديدا يعرف بإسم BNAtic وهو خدمة بنكية عبر الهاتف المحمول تمكن زبائن البنك العمومي من إجراء عمليات مصرفية عن بعد باستخدام الهواتف الذكية على مدار الساعة طوال الأسبوع.

يمكن تنزيل التطبيق مجانا عبر كتابة BN@tic في متجر Play Store أو App Store، حيث يتيح لعملاء البنك تحويل الأموال إلى المستفيدين ومراجعة أرصدة حساباتهم والعمليات المسجلة عليها وطلب الشيكات والبطاقات البنكية. يعرض هذا المنتج كطريقة لتسهيل عمليات تحويل الأموال بين عملاء البنك عبر التطبيق، دون تحديد مبالغ معينة، بينما يتم تحديد حد تحويل الأموال إلى عملاء بنوك أخرى بمبلغ لا يتجاوز مليون دينار جزائري.

للإستفادة من هذه الخدمة، يجب على زبائن البنك الإشتراك مسبقا لدى الوكالات المختارة مقابل دفع رسوم شهرية تقدر ب100دج بالنسبة للخواص و800دج للمهنيين والمؤسسات. فور الإشتراك يتلقى العميل إسم المستخدم وكلمة المرور للوصول إلى التطبيق، وبعد إستخدام كلمة المرور مرة واحدة يُطلب من العميل بإنتظام تغييرها من هاتفه الذكي.

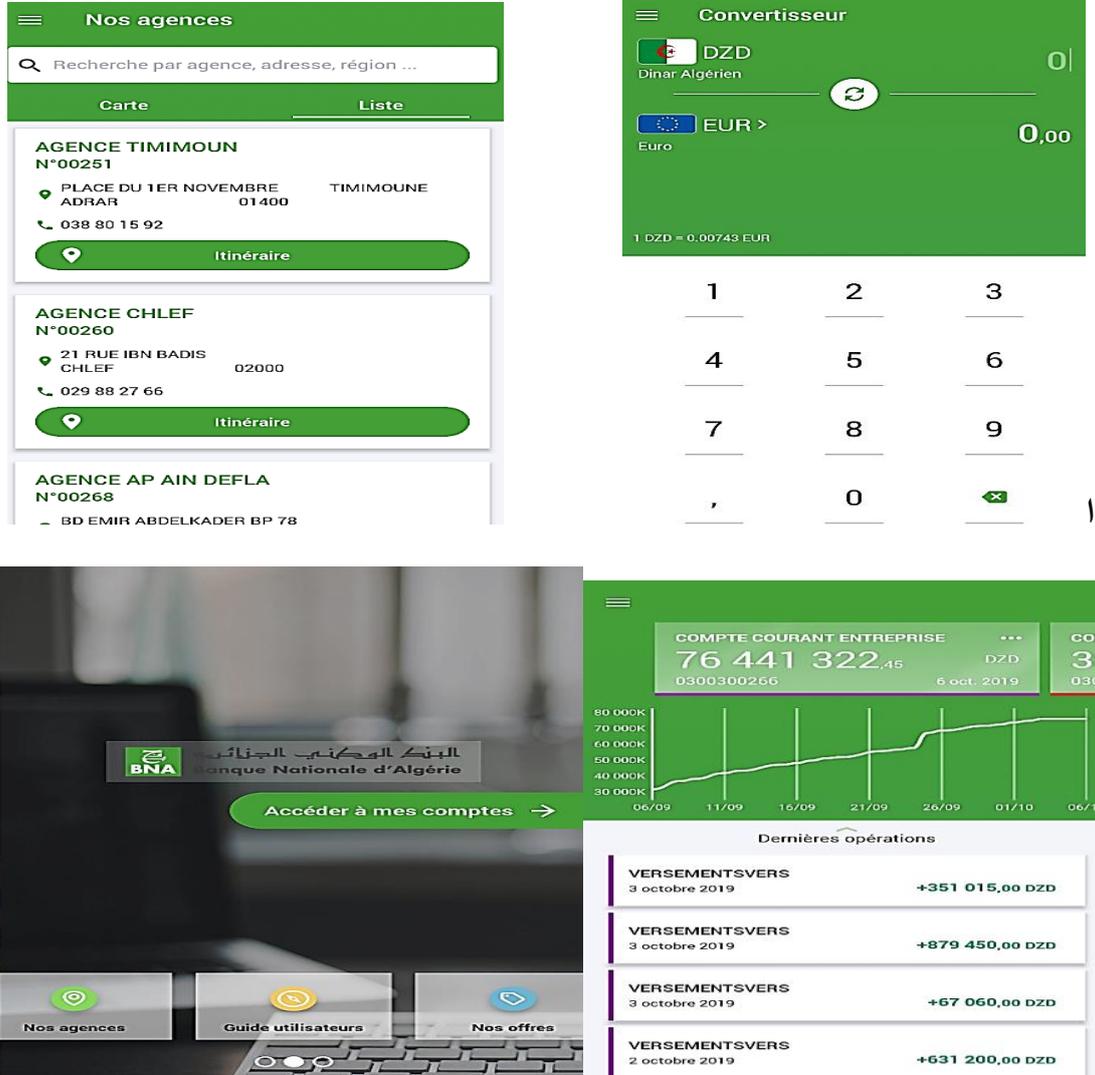
من جهة أخرى، أكد البنك أن إطلاق هذه الخدمة يأتي ضمن إستراتيجية التحول الرقمي للمؤسسة مع إلتزامها بتقديم خدمات رقمية جديدة لعملائها في فترة قصيرة تمتد ليومين فقط، وأفادت بأن عدد تحميلات التطبيق وصل إلى أكثر من 2400 تحميل مع إجراء العديد من التحويلات المالية وفقاً لتصريحات مدير وسائل الدفع والنقد في البنك الوطني الجزائري. ومن الخدمات التي يمكن الحصول عليها من خلال تطبيق BNAtic¹:

- خدمة كشف الرصيد في حساب الدينار 24/24 ساعة ؛
- خدمة كشف الرصيد في حساب العملة الصعبة 24/24 ساعة ؛
- مشاهدة التواريخ الخاصة بسحب الأموال ودخولها لحساب الدينار وحساب العملة الصعبة؛
- الحصول على جميع تفاصيل الحساب مثل كود البنك وكود الوكالة والبيان الخاص بالحساب؛
- الإطلاع على أرصدة الحسابات وكذا العمليات المسجلة عليها؛
- طلب دفاتر الشيكات والبطاقات المصرفية؛
- الإطلاع على أسعار الصرف لجميع العملات الصعبة مقابل الدينار؛
- إصدار التحويلات المالية نحو الغير؛
- المعارضات على البطاقات المصرفية.

¹ مقابلة مع رئيس مصلحة الزبائن للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت -540-.

والشكل التالي هو واجهة تطبيق BNAtic

الشكل (02-22): واجهة التطبيق BNAtic



المصدر: تطبيق البنك الوطني الجزائري BNAtic.

ثانيا: تطبيق WIMPAY

أعلن البنك الوطني الجزائري في 20 مارس 2021 عن إطلاق تطبيق جديد للدفع بدون لمس عبر الهاتف النقال في الجزائر بإسم Wimpay يستهدف هذا التطبيق الخواص والمهنيين والتجار، ويتيح لهم نقل الأموال بالدينار إلى مستخدمين آخرين للتطبيق عبر الرموز الشريطية الذكية مما يتيح لهم الوصول إلى الخدمة على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع حتى خارج البلاد.

ويوفر هذا التطبيق لعملاء البنك الوطني الجزائري مجموعة واسعة من الخدمات بما في ذلك إمكانية الدفع عبر الرموز الشريطية الذكية وإدارة الميزانية، الإطلاع على الرصيد، وكشف العمليات المحققة.

أما بالنسبة للمؤسسات فإن التطبيق يتيح إمكانية قبول عمليات الدفع التي تستخدم الرموز الشريطية الذكية من خلال تحصيل الأداءات وإدارة البائعين ونقاط البيع ومراقبة النشاطات بكل سهولة وفعالية.

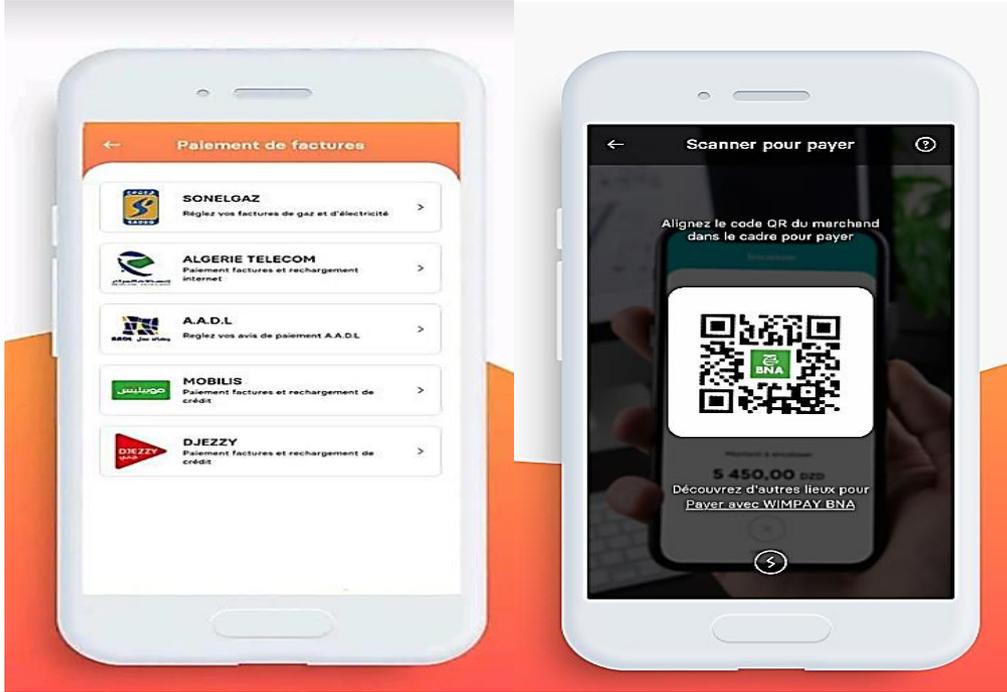
خلال حفل الإطلاق في الجزائر العاصمة الذي تم يوم 18 مارس 2021، أشار وزير المالية أيمن عبد الرحمن أن تطبيق Wimpay سيعزز الشمول المالي وسيساهم في تسريعه مما يتماشى مع إستراتيجية السلطات العمومية لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية والخدمات عن بعد، وتوسيع قنوات التوزيع. وشجع الوزير البنوك الناشطة في الجزائر على زيادة هذا النوع من المبادرات وتقديم المنتجات المبتكرة، ومن جهة أخرى، يأتي هذا التطبيق الجديد كجزء من إستراتيجية البنك العامة لتوسيع نطاق منتجاتها وخدماتها مع التركيز على توفير حلول مبتكرة وأمنة لصالح عملائها.

تطبيق WIMPAY BNA هو أحدث إصدار مع ميزات جديدة تقدم أفضل خدمات البنوك الإلكترونية الموجهة إلى البنك الوطني الجزائري لإجراء معاملاته المصرفية إلكترونياً، من أجل تسهيل الوصول المشترك إلى الأموال والحسابات وتقييم جودة المعاملات المصرفية في أي وقت ومن أي مكان بسهولة كبيرة وبأمان عالي عن طريق تنزيل WIMPAY BNA للأجهزة الذكية على كل من App Store للأيفون، وعلى متجر Play Store لهواتف الأندرويد.

حيث أصبح تطبيق WIMPAY BNA واحداً من التطبيقات المصرفية المفضلة لدى شريحة كبيرة من المجتمع الجزائري، حيث يستهدف بشكل خاص زبائن البنك الذين يمتلكون حساباً في البنك الوطني الجزائري والمشاركين في خدمة البنك عن بُعد E-Banking . يشترك تطبيق WIMPAY تقريباً في نفس فكرة تطبيق بريدي موب التابع لمؤسسة بريد الجزائر.

ويوضح الشكل الآتي شكل تطبيق WIMPAY

الشكل (02-23): تطبيق WIMPAY BNA



البنك الوطني الجزائري
BNA Banque Nationale d'Algérie



المصدر: تطبيق البنك الوطني الجزائري.

خلاصة الفصل:

يعتبر البنك الوطني الجزائري بنك عمومي يعمل على تطوير خدماته المصرفية وتحويلها دائما للأفضل من خلال إدخال وسائل دفع إلكترونية حديثة مثل البطاقات البينيكية مسبقة الدفع وبطاقات النخبة، بطاقات الاتوفير وبطاقات الفيزا، بالإضافة إلى توفير وسائل الدفع الإلكترونية مثل أجهزة الصراف الآلي (الموزع الآلي للأوراق والنهاية الطرفية لنقطة البيع الإلكترونية)، كما يركز على تحسين الأنظمة الإلكترونية التي تعتبر الأهم في القطاع المصرفي مثل أنظمة التسوية (نظام التسوية الفورية الإجمالي ونظام المقاصة الآلية) وأنظمة الدفع (سويفت و DELTA)، مما يهدف إلى إرضاء العملاء وزيادة حجم المتعاملين معه وزيادة إيراداته المالية نتيجة زيادة الطلب على الخدمات الإلكترونية. ويأتي هذا التحديث بعد استثمار العديد من الأموال في أحدث التقنيات والوسائل الإلكترونية المتطورة، بهدف الحفاظ على مكانة البنك وضمان إستمراره وفاعليته لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة، وخاصة بعد الأزمات الصحية العالمية.

خاتمة

رقمنة البنوك أصبحت ضرورة حتمية في ظل التطورات التكنولوجية الهائلة في مجالات الإعلام والاتصال حيث أصبحت الركيزة الأساسية في العديد من الأعمال والتي تعتبر أيضاً نمط جديد بموجبه تم الرفع من مستوى الأداء والكفاءة لتسهيل كافة الخدمات في البنوك، مما يتيح فرصة الوصول إلى شرائح أوسع من المجتمع، بما في ذلك الفئات غير المصرفية التقليدية، ما أدى لتعزيز الشمول المالي و الذي بدوره ساهم في تعزيز قوة الاقتصاد وتحقيق التنمية الاقتصادية. ولهذا سعت الجزائر لتعزيزه من خلال العديد من الإستراتيجيات من بينها تجسيد مشروع عصرنه وتطوير وسائل ووسائط وأنظمة الدفع من تقليدية إلى إلكترونية، ولقد تم تخصيص مبالغ ضخمة من أجل هذا التحول، وخير دليل على ذلك ما شاهده البنك الوطني الجزائري و الذي يعتبر " موضوع دراستنا وما شملها من التحول الرقمي الذي يتيح فرصة القضاء على صفوف الإنتظار حيث لن تكون هناك حاجة لمراعاة أوقات عمل البنوك، فكل الإمكانيات سوف تكون متاحة من خلال وسائل ووسائط وأنظمة الدفع الإلكتروني والتي أصبحت البنوك الجزائرية تعتمد عليها والتي بدورها ساعدتها على التخلي على النظام التقليدي.

كما سعى البنك الوطني الجزائري إلى مواكبة التطورات العالمية فيما يخص آليات و تقنيات تقديم الخدمة المصرفية، وذلك من خلال إدخال برمجيات جديدة فيما ما يتعلق بتطبيق وسائل ووسائط وأنظمة الدفع الإلكترونية التي تعد كالية لتحسين أداءها وذلك من خلال تطوير خدماتها، بالإعتماد على البطاقات والنقد الافتراضي وتوفير أجهزة الصراف الآلي بمختلف أنواعها وتحديث أنظمة الدفع الإلكترونية كنظام المقاصة الإلكترونية، كل هذا سعياً نحو ركب التطور الذي يعرفه العالم والوصول بالإقتصاد الوطني والقطاع المصرفي إلى ما وصلت إليه إقتصاديات الدول الأخرى.

1. إختبار صحة الفرضيات: بعد دراستنا لموضوع واقع رقمنة البنوك في تعزيز الشمول المالي يمكننا إختبار صحة الفرضيات من عدمها فيما يلي :

➤ الفرضية الأولى: والتي مفادها التي مفادها أن رقمنة البنوك تلعب دوراً هاماً في تقليل الفجوة الرقمية بين الأفراد والمجتمعات، حيث يمكن للتكنولوجيا الرقمية أن توفر فرصاً متساوية للجميع للوصول إلى الخدمات المالية والمعلومات المالية، فقد تبين أن هذه الفرضية صحيحة بحيث يمكن القول أن تعد رقمنة البنوك من أهم العوامل التي تلعب دوراً حيوياً في تقليل الفجوة الرقمية بين الأفراد والمجتمعات، فعندما توفر التكنولوجيا الرقمية خدمات مصرفية عبر الإنترنت وتطبيقات الهواتف الذكية يمكن للجميع بما في

ذلك الأشخاص في المناطق النائية وذوي الدخل المحدود الوصول إلى الخدمات المالية والمعلومات المالية بسهولة وبدون تحديات كبيرة ؛

➤ الفرضية الثانية: والتي تصب على أن تقنيات الرقمنة المتبناة من قبل البنك الوطني الجزائري تحفز على الابتكار وتعزز التنوع في الخدمات المالية المقدمة، مما يعزز الشمول المالي بشكل أوسع، فقد تبين صحة هذه الفرضية فإن تقنيات الرقمنة البنك الوطني الجزائري تمكن من تقديم خدمات مصرفية مخصصة لمختلف فئات العملاء، بما في ذلك الشباب، ورجال الأعمال، والمستثمرين، وحتى الأفراد ذوي الدخل المحدود. هذا يساهم في تعزيز الشمول المالي بشكل أوسع، حيث يمكن للجميع الآن الوصول إلى خدمات مالية متنوعة ومناسبة لاحتياجاتهم الفردية.

2. **نتائج البحث:** من خلال دراستنا توصلنا إلى جملة من النتائج والتي يمكن عرضها فيما يلي:

➤ يحظى موضوع الشمول المالي بإهتمام كبير على المستوى الدولي، وذلك لما له من آثار على الإقتصاد أولا وعلى الجانب الإجتماعي ثانيا، فهو يساهم في توفير خدمات مالية ذات جودة وبأقل التكاليف لأصحاب الدخل الضعيفة وبالتالي إدماجهم في المجتمع وتحقيق المساواة بين جميع شرائح المجتمع؛

➤ يتم تبني سياسة التحول الرقمي في جميع القطاعات في الجزائر ومن بينها القطاع المصرفي؛

➤ تساهم رقمنة البنوك في تعزيز الشمول المالي في الجزائر من خلال تحسين وتطوير المنتجات المقدمة، وتقديم أكبر عدد منها للعملاء في فترة زمنية قصيرة و بأقل التكاليف؛

➤ هناك خطوات نحو الرقمنة في القطاع المصرفي الجزائري لكنها بطيئة ولا تزال بعيدة عما هو حاصل في العالم؛

➤ عدم توفر البنية التقنية الحديثة التي توفر تقنيات متطورة وشبكة إتصال كاملة تربط بين البنوك الإلكترونية.

➤ مازال النظام المصرفي في الجزائر يعاني من ضعف إستخدام التكنولوجيا المالية الحديثة، ومن تأخر مواكبة الصناعة المصرفية الحديثة؛

➤ في مجال إدخال الصيرفة الإلكترونية من أجل تحديث الجهاز المصرفي بالجزائر، برزت عدة محاولات من أجل إدخال بطاقات السحب وإنشاء بعض البنوك شبكات إلكترونية خاصة بها، فضلا عن إدخال

بعض التكنولوجيا الحديثة كاستعمال تقنيات الإعلام الآلي الحديثة مثلا، إنتشار شبكات الانترنت، كذلك إنتشار الهاتف النقال وتشجيع الإستثمار في هذا الميدان لكنها خطوات تحتاج إلى تأكيد وإستمرار؛

➤ بالرغم من المزايا الهائلة لوسائل الدفع الإلكترونية والمتمثلة في الشيك الإلكتروني وكذلك الحافظة الإلكترونية بالإضافة إلى النقود الإلكترونية التي تقدمها للعميل إلا أنه لا يميل للتعامل بها وذلك لعدم ثقته بالنظم المعلوماتية وجهله للتطورات التكنولوجية الحاصلة في المجال المصرفي، إذ يميل إلى الوسائط التقليدية وخاصة النقود الورقية والمعدنية؛

➤ للوسائل ووسائط وأنظمة الدفع الإلكترونية في البنك أثر على الأداء من عدة نواحي، فأثرها على الأداء الوظيفي يظهر من خلال زيادة فعالية وكفاءة البنك، من خلال سرعة إنجاز الأعمال وكذلك أثرها على الأداء التجاري فيما يتمثل في جودة الخدمات، تنوع مجموعة العروض، فتح أسواق جديدة، وإنشاء علاقات مع العملاء وتأثيرها على الأداء المالي الذي يتمثل في تخفيض التكاليف، توفير المعلومات الخاصة بالإفصاح في التقارير المالية.

3. التوصيات: على ضوء النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة أردنا إقتراح بعض التوصيات التي نراها مناسبة والمتمثلة فيما يلي:

➤ العمل الجاد على ترسيخ الثقافة المالية لدى المواطنين من أجل الوصول إلى تحقيق نسب كبيرة في مجال الشمول المالي؛

➤ إبتكار خدمات كآلية تناسب جميع شرائح المجتمع بحسب حاجاتهم وقدراتهم، على أن تكون ملائمة من حيث التكلفة؛

➤ على السلطات العمومية تعزيز تكنولوجيا الإعلام والإتصال باستمرار وفق أحدث التقنيات لمواكبة التكنولوجيا الحديثة ولتحقيق النجاح في نقل المعطيات والمعلومات لضمان أمنها؛

➤ ضرورة نشر الوعي التكنولوجي بين موظفي المؤسسات المصرفية مع وضع إستراتيجية خاصة و واضحة للمعاملات الإلكترونية المصرفية؛

➤ السعي لدعم وتطوير شبكة الانترنت في الجزائر بما يتلائم بمتطلبات الواقع الرقمي العالمي؛

➤ التشجيع على التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية ومنح التحفيزات والإمميزات للزبائن الذين يقبلون التعامل بها؛

- الإستفادة من تجارب البنوك الأجنبية في هذا الميدان بالوقوف على أسرار نجاحاتها المستمرة وجعلها كدليل مرشد في هذا السياق؛
- الإستغلال الأمثل لأدوات ووسائل تكنولوجيا المعلومات المتوفرة من شبكة الانترنت والحواسيب في إنجاز العمل وتبسيط إجراءاته وإعتبار تلك الأدوات إستثمارا للبنك وليس إمتلاكاً للمعدات، فليس الهدف هو وضع جهاز حاسوب وخط انترنت لدى كل موظف فقط، بل الهدف هو الإستفادة من هذه الأدوات التكنولوجية إلى أقصى حد؛
- تحسيس العملاء والزبائن بمميزات البنوك الإلكترونية والخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال الترويج لها و تنظيم ملتقيات لعرضها وشرحها؛
- إجراء التحسينات والصيانة المستمرة على المواقع الإلكترونية للبنوك الجزائرية، وتمكين المواطن من الحصول على الخدمات التي يرغب فيها عبر هذه المواقع فقط دون التنقل إلى الوكالات؛
- يجب على البنك الجزائري العمل على تأمين موقع البنك وحسابات المستخدمين لتفادي الإختراقات؛
- يجب على البنك الجزائري تبسيط طريقة الدخول والتسجيل في تطبيقاتها وسهولة العمل بها.
4. آفاق البحث: حاولنا من خلال هذه الدراسة إبراز رقمنة البنوك في تعزيز الشمول المالي في حدود الإشكالية المطروحة وحسب المعلومات والمعطيات المتوفرة والتي أمكن الحصول عليها، منه لا يمكن إعتبار هذه الدراسة قد أحاطت بكل جوانب الموضوع وبكل أبعاده وذلك لحدثة الموضوع وتوسعه، ولهذا الصدد نقترح عددا من المواضيع التي من شأنها أن تكون محل بحث مستقبلي ومواضيع مستقبلية:
- آثار الرقمنة والتكنولوجيا المالية على الأداء البنكي؛
- التكنولوجيا المالية وتعزيز تنافسية المؤسسات المالية؛
- جودة أنظمة الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية في ظل التطورات التكنولوجية.

المصادر والمراجع

1. المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب

1. إبراهيم عبد الله عبد الرؤوف محمد، تأثير تحرير الخدمات المصرفية على التنمية الاقتصادية، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، ط1، 2011.
2. أحمد سافر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، ط01، 2016.
3. أحمد عبد العليم العجمي، نظم الدفع الحديثة وانعكاسه على السلطان البنك المركزي، دار جامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، ب ط، 2013.
4. احمد محمد غنيم، إدارة البنوك التقليدية الماضي والإلكترونية المستقبل، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط01، 2007.
5. إسماعيل عبد الفتاح عبد الكفاي ، معجم مصطلحات عصر العولمة : سياسة اقتصادية اجتماعية نفسية، إعلامية، دار الثقافة للنشر، القاهرة، مصر، ب ط، 2006.
6. ثناء قباني و آخرون، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، الاسكندرية، مصر، ب ط، 2006.
7. جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مجلد01، عمان، الأردن، 2008.
8. خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط01، 2006.
9. دريد كامل الشبيب، إدارة البنوك المعاصرة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، ط01، 2012.
10. زويتة محمد حداد، نوري موسى شقيري وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط01، 2012.
11. سمير عبد الله، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث الدراسات الفلسطينية (ماس)، فلسطين، ب ط، 2016.
12. طاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ب ط، 2001.

13. عبد الكريم أحمد عثمان، أحكام البطاقات الائتمانية في القانون والآراء الفقهية الإسلامية، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية، مصر، ط01، 2007.
14. فريد النجار، الإقتصاد الرقمي والأنترنت وإعادة هيكلة الإستثمار والبنوك الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ط10، 2007.
15. فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، متطلبات تبني إستراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، أمانة محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، ب ط، 2015.
16. فؤاد قاسم، فلمم الشعبي، المقاصة في المعاملات المصرفية، منشورة الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، ط01، 2008.
17. محمود حامد محمود عبد الرازق، الاقتصاد الجديد، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، ط01، 2013.
18. محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت، دار الثقافة، عمان، الأردن، ط02، 2012.
19. مصطفى كمال السيد طایل، الصناعة المصرفية العولمة الاقتصادية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، المجلد 01، ط01، 2014.
20. منير محمد الجنيهي، محمود محمد الجنيهي، النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، ب ط، 2006.
21. الناظم محمد النوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الإلكترونية أدوات التطبيقات ومعيقات التوسع، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008.
22. وائل الدبيسي، دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي الواقع و الآثار القانونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت لبنان، ط02، 2010، ص: 213.
- ثانياً: الأطروحات والرسائل الجامعية
23. ابتهاج فضل الله الخضر الحمودة، أثر تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية في زيادة ربحية البنوك، رسالة ماجستير في المحاسبة، تخصص الدراسات المصرفية والمالية، جامعة شاندا، السودان، 2015.

24. بن عميور أمينة، البطاقات الإلكترونية للدفع والقرض والسحب، رسالة ماجستير في القانون الخاص، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2004-2005.
25. جيلالي مسري، نشأة و تطور النظام المصرفي في الجزائر-البطاقات و النقود الالكترونية نموذجيا، رسالة ماجستير في الاقتصاد، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2007،
26. زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تمويل دولي والمؤسسات المالية والنقدية، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، الجزائر، 2011.
27. عذبة سامي حميد الجادر، العلاقات التعاقدية المنبثقة عن استخدام بطاقات الائتمان، رسالة ماجستير في القانون الخاص، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ،عمان، الأردن، 2008.
28. كرغلي أسماء، اليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك دراسة مرجعية للبنوك العامة بمقر ولاية البويرة، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص التسويق، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2014.
29. لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و عشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، رسالة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008-2009.
30. نصيرة شبوب، الإدارة البنكية الإلكترونية في الجزائر: دراسة ميدانية حول أنظمة النقد الآلي، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص مجتمع المعلومات، جامعة الجزائر03، الجزائر، 2012-2013.

ثالثا: المجلات

31. أحمد الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة الى الرقمنة الافتراضية، مجلة العربية 300، العدد29، 2008.
32. احمد عبد العزيز الفالح، البطاقات الائتمانية مسبقه الدفع أحكامها وأثارها الفقهية، مجلة كلية الدراسات الاسلامية والعربية للبنات بدمنهور، جامعة الأزهر الإسكندرية، مصر، المجلد07 ، العدد 36، ديسمبر2020.
33. أحمد كاظم بريس، ورود قاسم جبر، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، جامعة كربلاء، كربلاء، العراق، المجلد16، العدد65، 2021.

34. أسعد حمود السعدون، البنوك الرقمية في دول مجلس التعاون الخليجي - الواقع الراهن وآفاق المستقبل، جريدة أخبار الخليج، البحرين، العدد15843، البحرين، 2020.
35. آسيا سعدان، نصيرة محاببية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي-دراسة المقارنة: الجزائر، تونس والمغرب، مجلة دراسات وأبحاث: المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد10، العدد03، سبتمبر 2018.
36. بن تركي ليلي، الحماية الجنائية للبطاقات الممغنطة، مجلة العلوم الانسانية، جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة، الجزائر، العدد 04، 2016.
37. بن عيسى حياة، النظام الإلكتروني لتبادل البيانات ودوره في حياة التجارة، مجلة الجزائرية لقانون البحري والنقل، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، العدد 08، 2020.
38. بن مختار إبراهيم، أحكام المقاصة الإلكترونية لوسائل الدفع، المجلة الجزائرية لقانون الأعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد03، العدد01، جويلية 2022.
39. بهناس العباس، رسول حميد وسياسة العباس عز الدين، أسس ومتطلبات إستراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة للتجربة الأردنية، مجلة المعارف، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، المجلد 14، العدد 02، ب ط، ديسمبر 2019.
40. ثائر عدنان قديمي، العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية دراسة تطبيقية على البنوك الأردنية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة عمان، الأردن، المجلد11، العدد02، 2008.
41. جلال الدين بن رجب، إحتساب مؤشرات مركب الشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والنتائج المحلي الإجمالي في الدول العربية، مجلة صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2018.
42. جواني صونية ومريميت عديلة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي-تجربة البحرين-، مجلة الأبحاث الاقتصادية المعاصرة، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، المجلد 04، العدد02، الجزائر، 2021.

43. حمدوش وفاء، عماني لمياء، أفق تجاوز الفجوة الرقمية في الجزائر لتحقيق الشمول المالي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، المجلد 07، العدد 25، 2021.
44. حميد فثيت، بمناولة حكيم، واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة جيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، العدد 03، ماي 2011.
45. خليلي احمد، المعتز بالله لخداري، واقع وسائل الدفع الإلكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية _حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 20، العدد 36، 2020.
46. دردوري لحسن، بلقاسمي سمية، واقع الصيرفة الإلكترونية ودورها في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، العدد 03، 2017.
47. رشدي عبد اللطيف وادي، أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين و معوقات إنتشارها، مجلة الجامعة الإسلامية سلسلة الدراسات الإنسانية، غزة، فلسطين، المجلد 16، العدد 02، 2008.
48. زايد محمد، البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة ضياء للدراسات القانونية، جامعة نور البشير، البيض، الجزائر، المجلد 03، العدد 20، 2021.
49. زبيري رابح، بوزرورة ليندة، آفاق الصيرفة الإلكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية، مجلة كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، العدد 16، 2016.
50. زوروني مصطفى، حنك سعيدة، دوافع استعمال شبكة سويت في المعاملات الدولية، مجلة الإقتصاد والإحصاء التطبيقي، مدرسة العليا للإحصاء والإقتصاد التطبيقي، جامعة القليعة، الجزائر، مجلد 10 ، العدد 02، 2008.
51. صورية شنبي، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة 2، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد 03، العدد 02، 2019م.
52. عبد الرحمن الشحات البحيطي، المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الإلكترونية كحد التحديات التي تواجه النظام المصرفي، مجلة الملك عبد العزيز، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية، المجلد 21، العدد 01، 2007.

53. علا سمير السبتي جاسم، نظم الدفع الإلكتروني وفرصة تأثيره في ربحية المصارف، مجلة دراسة المحاسبية والمالية، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، بغداد، العراق، مجلد15 ، العدد51 ، 2020.
54. عمار ياسين أوساف، شافية شاوي، الشمول المالي في الجزائر- الواقع، المعوقات والحلول، مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية، مركز ابحاث فقه المعاملات الإسلامية بالتعاون مع جامعة كاي، سوريا، العدد97، جوان 2020.
55. فراج عبد الرحمان، مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية، مجلة معلوماتية، مركز المصادر التربوية، وزارة التربية والتعليم، المملكة العربية السعودية، العدد10، 2005.
56. فوزيل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة إدارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 06، العدد01، 2020.
57. كردي نبيلة، الشيك الالكتروني، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، العدد13، 2017.
58. كون فتيحة، نظام المقاصة الإلكترونية كآلية لتطوير وتحديث وسائل الدفع بالجزائر، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، العدد07 ، أبريل 2017 .
59. محبوب علي، سنوسي علي، واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية مصرف السلام الجزائر نموذجاً، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي لتيسمسيات، الجزائر، المجلد 04، العدد 02، 2020.
60. محمد بن عزة، العياطي جهيدة، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية تحليل إحصائي حديث لواقع وتطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، المجلد02، العدد03، جانفي 2017.
61. محمد طرشي وآخرون، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الاعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، المجلد01، العدد01، 2019.
62. محمد ناصر اسماعيل وآخرون، البطاقات الذكية وأثرها في التقليل من بعض المخاطر المصرفية-دراسة استطلاعية لعينة من زبائن مصرف الرافدين-فرع الخضراء، مجلة كلية بغداد الاقتصادية، معهد الإدارة الرصافة، بغداد، العراق، العدد 37، 2013.

63. مسفرة بنت دخيل الله، مشاريع وتجارب التحول الرقمي في المؤسسات المعلومات، مجلة RIST، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، السعودية، العدد1، 2010.
64. معهد الدراسات المصرفية، الشمول المالي، ايضاءات-مجلة معهد الدراسات المصرفية- المجلة الثامنة، الكويت، المجلد08، العدد07، فيفري 2016.
65. ميادة بلعياش حياة بن إسماعيل، مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر، مجلة الباحث، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد16، 2002.
66. ياسر عبد طه الشرفا، حنين محمد بدر عجوز، دور الشمول المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء-دراسة حالة-البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، المجلة العالمية للاقتصاد والاعمال، مركز رفاذ للدراسات والأبحاث، الأردن، المجلد 06، العدد 01، 28 فيفري 2019.
67. يحياوي الشريف سليمان مصطفى، خصوصية وسائل الوفاء الالكترونية و دورها في المعاملات التجارية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية و السياسية، جامعة أحمد درارية، أدرار، الجزائر، المجلد01، العدد7، 0، سبتمبر 2017 .
68. يسر برنيه وآخرون، الشمول المالي في الدول العربية، الجهود والسياسات والتجارب، مجلة صندوق النقد العربي، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية ابوظبي، الإمارات العربية المتحدة، العدد109، 2019.
69. يسعد عبد الرحمان، دور المحفظة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي، مجلة المنتدى للدراسات و الأبحاث الاقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد05، العدد01، ماي 2021.

رابعاً: الملتقيات

70. بطاهر بختة، عفون عبد الله، الشمول المالي وسبيل تعزيزه في اقتصاديات الدول، الملتقى الوطني الاول حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة، جامعة الجليلي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، يومي 27 و 28 نوفمبر 2018.
71. خليفة منية، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لتأهيل وعصرنة البنوك الجزائرية، الملتقى الدولي الرابع حول نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر -عرض تجارب دولية-، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26/27 أفريل. 2011 .

72. رشيد بوعافية، إبراهيم مزبود، التحول إلى وسائل الدفع الإلكترونية وتحديات الجرائم المعلوماتية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، جامعة بونعامه، خميس مليانه، الجزائر، 26-27/04/2011.

73. صلاح إلياس، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانه، الجزائر، 2011.

74. عبد الكريم قندوز، بومدين نور الدين، الصيرفة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء

الاقتصاد الرقمي في الجزائر، الملتقى الدولي الثاني، لمعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في التكوين المزايا التنفسية للبلدان العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، الجزائر، ديسمبر 2007

75. محرز نورالدين، صيد مريم، نظام الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة لحالة الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية-، المعهد الجامعي، خميس مليانه، الجزائر، 26-27/04/2011.

خامسا: المؤتمرات

76. شاكرك تركي إسماعيل، التسويق المصرفي الإلكتروني والقدرة التنافسية للمصارف الأردنية، المؤتمر العلمي الخامس حول نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، جامعة فيلاديفيا، عمان، الأردن، 05/04 جويلية، 2007.

77. محمد إبراهيم الشراوي، مفهوم الأعمال المصرفية والإلكترونية وأهم تطبيقاتها، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون كلية الشريعة والقانون، الجامعة العربية المتحدة، الإمارات العربية المتحدة، 10-12 ماي 2003

78. محمد السيد الشاعر، التجربة المصرية نحو التحول إلى الشمول المالي ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول التحول الرقمي وأثره على التنمية المستدامة، جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، مصر، 2020.

79. مفتاح صالح ومعارفي فريدة، البنوك الإلكترونية، المؤتمر العلمي الخامس حول نحو مناخ استثماري والأعمال مصرفية إلكترونية، جامعة فيلاديفيا، عمان، الأردن، 2010.

سادسا : المواقع الالكترونية

80. الأنترنت، الموقع الرسمي لمرحبا الصين، <https://marhba.ch/> الصيني-cips-نظام

81. الأنترنت، الموقع الرسمي لقناة انديبنت عربية، <http://www.independentarabia.com/node/347326>

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

83. الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz

II. المراجع باللغة الفرنسية

84. Ditshego, K. J. Assessing the influence of digital transformation on digital maturity within a large corporate bank, P'D Thesis, North-West University, 2018.

85. Kornel Terplan, Electronic Bill Presentiment and Payment, CRC press, Boca Raton Florida. USA, 1st Edition, 2003.

86. OCED, Financial literacy and inclusion Results of OCED/INFE survey across countries and by gender, Russia, June 2013.

87. Somkid Yakear, Advantages and Disadvantage of Cshless System in thailand during the COVID- 19 Pandemic. Journal of Asian Finance Economics and Business, Volum7, Number 12, thailand, 05 Novembre 2020.

88. Timothy D. Adams ,Why Financial INCLUSION MATTERS Oct 22, 2018, p:4 ,available on the site : <https://www.center for Financial inclusion.org>, consulted the: 15 /02/ 2021.

قائمة الملاحق

tarif ordinaire.

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

**Conditions de banque applicables aux services bancaires à distance « E-Banking »
(Client Entreprise)**

Service	Détail des services	Tarification (Unitaire/DA/HT)
Virement de compte à compte	Virement même agence	10
	Virement inter-agences	10
Commande	Commande de chéquier	0
	Commande de carte	0
Opposition	Opposition sur carte	100

Les commissions sur transactions sont diffusées par les conditions de banque, en cas de changement celle en vigueur sera appliquée.

* A renseigner uniquement pour les packs SILVER et GOLD

Profil d'autorisation : P1 : envoi de fichier de virements, P2 : 1ère Signature, P3 : 2ème Signature, P4 : Signature unique avec envoi de fichier de virements.



Annexe2

Tarification des services E-Banking (Client Entreprise)

PACKS	SERVICES	Facturation ¹
		Entreprises
PACK NET	<ul style="list-style-type: none"> - Consultation des soldes et de l'historique des soldes - Consultation des derniers mouvements - Recherche d'opération sur le compte - Téléchargement des relevés de compte - Edition des relevés de compte - Edition des relevés d'identité bancaire - Service de messagerie 	800 DA HT
PACK NET+ = PACK NET +	<ul style="list-style-type: none"> - Virement de salaire pour les entreprises hors EDI - Virement ponctuel domestique entre comptes - Commande de chèques - Commande de carte bancaire - Opposition sur carte 	1200 DA HT

¹ L'abonnement est facturé par compte et par mois. L'abonnement pour le 2^{ème} compte est facturé à 50% de moins du

Annexe 1

DEMANDE D'ABONNEMENT BNA.net

« Client Entreprise, Association ou autre »

MODALITES D'ABONNEMENT

Nom de l'entreprise, Association ou autre / Raison sociale : SOCIETE
 Adresse du siège social :
 Numéros de comptes à abonner

Numéro de téléphone / fax :
 Adresse mail : @

Interlocuteurs autorisés :

Nom et Prénom	N° Tél portable	E-mail	N° comptes (1,2,3)	Profil [*] (P1, P2, P3, P4)
EURL SOCIETE MOHAMED	0554680152		(1, 2, 3)	P4

Services souhaités : Cocher le Pack souhaité

PACKS	SERVICES	Sélection du Pack
NET	Consultation des soldes et de l'historique des soldes Consultation des derniers mouvements Recherche d'opérations sur compte Téléchargement et édition des relevés de compte et du RIB Messagerie	<input type="checkbox"/>
NET+ = PACK NET + ...	Virements entre comptes en intra du même client Virements de salaires Commande de chéquier et de carte Opposition sur carte	<input checked="" type="checkbox"/>

..... le 21/04/2024

Pour la Banque

Signature du titulaire du compte



البنك الوطني الجزائري
Banque Nationale d'Algérie

Annexe II à la circulaire n° 2467 du 28/02/2024.

Tarification adossée à la carte VISA « CLASSIQUE »

Plafonds sur carte VISA Classique	
Plafonds journaliers (retrait et paiement cumulés) selon le profil du client	-1000 Euros -3000 Euros
Plafonds journaliers de paiement sans contact « Contactless »	- 50 Euros maximum par transaction - 150 Euros (plafond cumulé transactions)
Commissions sur Carte Visa Classique	
Retrait	1,8 Euro + 2 % du montant de la transaction en Euro
Operations de paiement (TPE/TVP)	1 Euro + 1,5% du montant de la transaction en Euro
Tarification sur Carte Visa Classique	
Création/ Renouvellement (Les frais sont payables annuellement)	3 900 DA / pour une carte avec un plafond 1000 Euros 4 900 DA / pour une carte avec un plafond 3000 Euros
Remplacement de la carte (avec maintien de l'abonnement annuel)	3 900 DA / pour une carte avec un plafond 1000 Euros 4 900 DA / pour une carte avec un plafond 3000 Euros
Rédition du code confidentiel	300 DA
Mise en opposition	1000 DA
Demande de documentation et réclamations (litiges)	700 DA
Consultation de solde	Gratuit
Changement de code PIN sur ATM	Gratuit

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

**Conditions de banque applicables aux services bancaires à distance « E-Banking »
(Client Particulier)**

Service	Détail des services	Tarification (Unitaire/DA/HT)
Virement de compte à compte	Virement même agence	10
	Virement inter-agences	10
Commande	Commande de chéquier	0
	Commande de carte	0
Opposition	Opposition sur carte	100

Les commissions sur transactions sont diffusées par les conditions de banque et sont prélevées en automatique après chaque opération.

Annexe2

Tarification des services E-Banking (Client Particulier)

PACKS	SERVICES	Facturation ^{1,2}
		Particuliers
PACK NET	<ul style="list-style-type: none"> - Consultation des soldes et de l'historique des soldes - Consultation des derniers mouvements - Recherche d'opération sur le compte - Téléchargement des relevés de compte - Edition des relevés de compte - Edition des relevés d'identité bancaire - Service de messagerie 	100 DA HT
PACK NET+ = PACK NET +	<ul style="list-style-type: none"> - Virements entre comptes en intra du même clients - Commande de chèquiers - Commande de carte bancaire - Opposition sur carte 	200 DA HT

¹ L'abonnement est facturé par compte et par mois. L'abonnement pour le 2^{ème} compte est facturé à 50% de moins du tarif ordinaire.

² Pour les salariés BNA : L'abonnement pour le pack NET est gratuit. Le compte épargne ne peut prendre que le pack NET sous conditions d'ouverture d'un compte chèque.

Annexe2

Tarification des services E-Banking (Client Particulier)

PACKS	SERVICES	Facturation ^{1,2}
		Particuliers
PACK NET	<ul style="list-style-type: none"> - Consultation des soldes et de l'historique des soldes - Consultation des derniers mouvements - Recherche d'opération sur le compte - Téléchargement des relevés de compte - Edition des relevés de compte - Edition des relevés d'identité bancaire - Service de messagerie 	100 DA HT
PACK NET+ = PACK NET +	<ul style="list-style-type: none"> - Virements entre comptes en intra du même clients - Commande de chèquiers - Commande de carte bancaire - Opposition sur carte 	200 DA HT

¹ L'abonnement est facturé par compte et par mois. L'abonnement pour le 2^{ème} compte est facturé à 50% de moins du tarif ordinaire.

² Pour les salariés BNA : L'abonnement pour le pack NET est gratuit. Le compte épargne ne peut prendre que le pack NET sous conditions d'ouverture d'un compte chèque.

TerminalManu	Nom du commerçant
SPIRE	PHARMACIE BOUDJELLA
SPIRE	PHARMACIEHADJ TAYEB
SPIRE	EURL SOCIET MAAWA ENTR
SPIRE	PHARMACIE HAKEM
SPIRE	DIRECTION REGIONALE AI
SPIRE	EURL ETOLLE DU JOUR
SPIRE	EPE SPA ENAT
SPIRE	PHARMACIE ARAB
CASTLES	AADL ROUTE D ORAN
CASTLES	SONELGAZ MAHDIA 627
CASTLES	SONELGAZ TIARET 621
CASTLES	CNRC TIARET
CASTLES	PHARMACIE MAHOUZ
CASTLES	SONELGAZ SOUGUEUR 624
CASTLES	PHARMACIE KACEM
CASTLES	SONELGAZ RAHOUIA 625
CASTLES	MULTISERVICE INFOR
CASTLES	SONELGAZ KSAR CHELLALA
CASTLES	SONELGAZ FRENDA 622
CASTLES	SONELGAZ TIARET SUD
ENIE	PHARMACIE AOUADJ
ENIE	EURL BOUZIANE
ENIE	PHARMACIE HAMDJ
ENIE	PHARMACIE FERHAT
ENIE	DR FEDDI
ENIE	SPA CIAR 3660
ENIE	BENTALEB
ENIE	BOUHADI
ENIE	ZAOUJ
ENIE	BOUGERGOUR
ENIE	DR BECHIKH
ENIE	PHARMACIE HENNI
ENIE	LABO ZENAK
ENIE	BUREAU D'AFFAIRE SIMERABET
ENIE	PHARMACIE BOUHADDA
ENIE	PHARMACIE MERZOUG
ENIE	PHARMACIE MERZOUG
ENIE	PHARMACIE KOUADRIA
ENIE	PHARMACIE BOUBEKEUR
ENIE	PHARMACIE MERZOUG
ENIE	PHARMACIE MERZOUG
ENIE	CRMA TIARET 48
ENIE	CRMA MAHDIA 86
	CRMA TIARET 48
	DIRECTION REGIONALE AI

08/02/22-16:10:54

ReferenceToSwi-1952-000001

1

```

----- Instance Type and
Transmission -----
Copy received from APPLI
Priority/Delivery       : Normal
Message Output Reference : 1539
220208FromDelta0540000001
----- Message
Header -----
Swift Input           : FIN 700 Issue of a
Documentary Credit
Sender   : BNALDZALXXX
          BANQUE NATIONALE D'ALGERIE
          ALGIERS DZ
Receiver : COBADEFFXXX
          COMMERZBANK AG
          FRANKFURT AM MAIN DE
----- Message
Text -----
27: Sequence of Total
    1/1
40A: Form of Documentary Credit
    IRREVOCABLE
20: Documentary Credit Number
    00548CDI22000118
31C: Date of Issue
    220208
40E: Applicable Rules
    UCP LATEST VERSION
31D: Date and Place of Expiry
    220630ALLEMAGNE
50: Applicant
    EPE SPA CVILT
    ZONE INDUSTRIELLE
    AIN BOUCHEKIF
    TIARET ALGERIE
59: Beneficiary - Name & Address
    T-PRO TECHNISCHE PRODUKTE GMBH
    CO,KG
    FREIDBERGER BERG,5 D-86316
    FREIDBER/BAY ALLEMAGNE
32B: Currency Code, Amount
    Currency       : EUR (EURO)
    Amount        : #49.134,#
41A: Available With...By... - FI BIC
    COBADEFF
    COMMERZBANK AG
    FRANKFURT AM MAIN DE
    BY PAYMENT
43P: Partial Shipments
    ALLOWED

```

1

NOUS DEDUIRONS, LORS DU REGLEMENT, NOS FRAIS DE
GESTION, QUI S'ELEVENT A EUR 80,00 POUR CHAQUE PRESENTATION
DE JEU DE DOCUMENTS ENTACHES DE RESERVES.
L'ARTICLE 10'C' ET 10'F' NE SONT PAS APPLICABLES
POUR LES AMENDEMENTS DONT NOS FRAIS ET COMMISSIONS SONT A
LA CHARGE DU BENEFICIAIRE. CE DERNIER DEVRA NOTIFIER SON
ACCEPTATION OU SON REFUS DE LA DITE MODIFICATION DES SA NOTIFICATION
A SON EGARD.
DOMAINE D'ACTIVITE DE L'ORDONNATEUR :
PRODUCTION CARROSSERIE INDUSTRIELLES
DOMAINE D'ACTIVITE DE BENEFICIAIRE :
FABRICATION DES ACCESSOIRES ET AUTRES PIECES DES
VEHICULES
CE CREDIT NE DEVIENDRA OPERATIONNEL QUE SUR
INSTRUCTION DE L'ORDONNATEUR APRES EMISSION PAR LA BANQUE
NATIONALE D'ALGERIE
D'UNE GARANTIE BANCAIRE DE BONNE EXECUTION FIXEE
A:EUR 2 456,70
EMARQUEMENT EXCLUSIF PAVILLON CNAN
71D: Charges
TOUS LES FRAIS ET COMMISSIONS
EN DEHORS DE L'ALGERIE SONT A
LA CHARGE DU BENEFICIAIRE
48: Period for Presentation in Days
21/JOURS
49: Confirmation Instructions
CONFIRM
78: Instr to Payg/Acceptg/Negotg Bank
PAR DEBIT DE NOTRE COMPTE SUR VOS LIVRES CONTRE
DOCUMENTS
CONFORMES SOUS VALEUR DIX (10) JOURS OUVRES A
DATER DU LENDEMAIN
OUVRE DATE DE VOTRE SWIFT APPEL DE FONDS (MT754) A
L'ADRESSE DE
NOTRE DOD : BNALDZAL
57D: 'Advise Through' Bank -Name&Addr
COMMERZ BANK AG
ZTB 63 MAINZER LANOSTRASSE 277
29 60326 FRANKFURT / MAIN
SWIFT:COBADEFF
72Z: Sender to Receiver Information
/TELEBEN/
ENVOI DES DOCUMENTS EN DEUX PLIS
SEPARES PAR DHL A LA BNA DOD
BP 129/130
12 ROUTE DE MEFTAH
OUED SMAR, ALGER ALGERIE

43T: Transshipment
NOT ALLOWED

44E: Port of Loading/Airport of Dep.
PORT MARSEILLE/PAVILLON CNAN

44F: Port of Discharge/Airport of Dest
PORT D'ORAN

44C: Latest Date of Shipment
220609

45A: Description of Goods and/or Services
KIT D'EQUIPEMENT A REMORQUE ENTRETIENT ET
GRAISSAGE POUR
PRODUCTION
CFR PORT ORAN
CONFORME A LA FACTURE PROFORMA N 21110501 DU
16/01/2022
MENTION DEVANT FIGURER SUR FACTURE DEFINITIVE
ASSURANCE COUVERTE PAR ORDONNATEUR

46A: Documents Required
1- 3/3CONNAISSEMENT CLEAN ON BROAD ETABLIE A
L'ORDRE DE
LA BANQUE NATIONALE D'ALGERIE NOTIFY ORDONNATEUR
STIPULANT FRET
PAYE, PORTANT LE NUMERO SUIVANT: (NIF:000 814 042
301 104)+02
COPIES NON NEGOCIABLES
2- FACTURE COMMERCIALE EN 14 EXEMPLAIRES, FAISANT
APPARAITRE LE
MONTANT TOTAL DE LA MARCHANDISE, FRET ET LE TOTAL
CFR
3- CERTIFICAT DE CONFORMITE
4- CERTIFICAT D'ORIGINE VISE PAR LA CHAMBRE DE
COMMERCE
5- EUR 1
6- COPIE EX A
7- LISTE DE COLLISAGE EN 04 EXEMPLAIRES
(POIDSBRUT/NET DETAILLES
POUR CHAQUE ARTICLE)

47A: Additional Conditions
PAIEMENT SOUS RESERVE OU CONTRE GARANTIE NON
AUTORISE.
L'ARTICLE 37C DES RUU 600 REVISION 2007 N'EST PAS
APPLICABLE
Y COMPRIS DANS LE CAS DE NON UTILISATION DE CETTE
L/C
CETTE CLAUSE FAIT PARTIE INTEGRANTE DE CE CREDIT.
LES DOCUMENTS ENUMERES AU CHAMP 46A DOIVENT
IMPERATIVEMENT NOUS PARVENIR PAR VOTRE CANAL
LE PRESENT CREDIT N'ETANT PAS LIBREMENT NEGOCIABLE
,
DOCUMENTS DE TRANSPORT PRESENTES POUR REALISATION
APRES 360 JOURS
DATE ETABLISSEMENT NE SONT PAS ACCEPTABLES
,
DOCUMENTS ETABLIS AVANT LA DATE D'EMISSION DE LA
L/C NON
ACCEPTABLES
,

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على المتطلبات الضرورية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر لما له من أهمية في توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المالية، وذلك بالتركيز على رقمنة البنوك كأحد الحلول في تعزيز درجة الشمول المالي وتحقيق أهدافه للوصول إلى تعميم الخدمات المالية الرقمية. وقد لخصت الدراسة إلى أن تفعيل آليات رقمنة البنوك تؤثر على تعزيز أبعاد الشمول المالي من خلال الاختراق، والوصول، والاستخدام، مع تقديم العديد من المزايا أهمها تخفيض التكلفة المالية لمقدمي المنتجات والخدمات المالية وغير المالية، وتوفير خدمات مالية سريعة وآمنة، وكذا تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء والمواطنين.

الكلمات المفتاحية: رقمنة البنوك ، الشمول المالي، الخدمات المالية الرقمية.

Abstract

This study aims to highlight the necessary requirements to achieve financial inclusion in Algeria because of its importance in expanding the circle of users of financial services, by focusing on digitization of banks as one of the solutions in enhancing the degree of financial inclusion and achieving its goals to reach the universalization of digital financial services .The study concluded that activating bank digitization mechanisms affect enhancing the dimensions of financial inclusion through penetration, access and use, with many advantages, the most important of which is to reducing the financial cost of providers of financial and non-financial products and services, and providing fast and secure financial services, as well as improve the quality of services provided to customers and citizens

Keywords : Digitization of banks, Financial Inclusion, Digital Financial Services.